

生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区花畑地域学習センター

【評価対象年度】令和2年度 【自己評価】令和3年4月20日 【評価委員会】令和3年8月20日
 【評価点】水準を大きく上回る：5点 水準を上回る：4点 水準どおり(水準クリア)：3点
 水準を下回る：2点 水準を大きく下回る：1点

| 大項目 | 中項目 | 確認項目 | 評価点 | | | | |
|---------------|--|--|--|--|---|-----|-------|
| 1 管理 状況 | A 適切な 管理の履 行 | 協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか | 評価点×2 | | | | |
| | | | 指定管理者 | 担当課 | 評価委員会 | | |
| | | 1 施設運営業務等が適正に実施されている ◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など | 4.0 (×2) | 5.0 (×2) | 22.0 | | |
| | | 2 職員の勤務状況・体制が適切である ◆適正な人員配置 など | 3.0 (×2) | 3.0 (×2) | | | |
| | | 3 人材育成の取り組み(意識、接遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など | 3.0 (×2) | 3.0 (×2) | | | |
| | | 指定管理者記入欄 | 【アピールポイント】基本的な管理運営に関する業務について適切に行うため、新規採用後の職員研修のほか、年間の研修計画に沿って実施している。また時流に合わせ必要な研修として消毒研修やリモート参加での研修受講等を実施している。 | | | | |
| | | 区記入欄 | 【特記事項】区の指示よりも早く事務室内にパーティションを設置するなど、感染予防を迅速に行った。2024年のシステム改修に向けての改善点、要望の抽出を竹の塚・保塚センターと協力し、取りまとめた。 | | | | |
| | | 評価委員会記入欄 | 【評価すべき点】事務所内への迅速なパーティション設置など積極的な管理運営の姿勢は高く評価できる。 【改善すべき点】リモートでの研修を介し、それを録画し、いつでも一人でも受講できる仕組みを検討しても良いのではないか。 【その他注意点】 | | | | |
| | | B 安全性 の確保 | | 施設の安全性は確保されているか | 評価点 | | |
| | | | | | 指定管理者 | 担当課 | 評価委員会 |
| | | | | 1 施設・設備の点検が計画通り行われ、不具合等に適切に対応している ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など | 3.0 | 3.0 | 12.7 |
| | | | | 2 施設・設備の経年劣化に対応している ◆設備状況の把握、改修・修繕提案 など | 3.0 | 3.0 | |
| | | | | 3 利用者が快適に利用できるよう、施設の管理が適切に行われている ◆日常清掃、定期清掃の実施、外溝・駐車場の管理 など | 3.0 | 3.0 | |
| | | | | 4 危機管理(防災・防犯・事故対応)が適切に行われている ◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理 マニュアルの策定と周知 など | 3.0 | 4.0 | |
| | | | | 指定管理者記入欄 | 【アピールポイント】自前で可能な修繕箇所と専門知識が必要な業者による修繕工事と案件を精査し、預り金である小破修繕費を効率的、効果的に執行し設備の維持管理に務めている。 | | |
| 指定管理者記入欄 | 【改善すべき点・課題等】施設の巡回で発見した不備や不具合箇所への対応について、担当が不在時には即時の対応ができておらず、出勤時に対応した際と比較すると最大で数日間の差が生まれてしまうこともあり課題だと考えている。 | | | | | | |
| 区記入欄 | 【特記事項】一時的とはいえ鍵の紛失という管理不備を起こしたが、紛失防止タグをつけるという素早い対応を行った。 | | | | | | |
| 評価委員会記入欄 | 【評価すべき点】安全性は概ね適正に確保されている。 【改善すべき点】一時的に鍵が紛失する不備があった。 【その他注意点】 | | | | | | |

| C 法令等の遵守 (※倫理性も含む) | 個人情報保護、各種法令等は遵守されているか | 評価点 | | |
|-----------------------|---|-------|-----|-----------------|
| | | 指定管理者 | 担当課 | 評価委員 |
| 1 | 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など | 3.0 | 3.0 | 9.0 (満点=15点) |
| 2 | 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか | 3.0 | 3.0 | |
| 3 | 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか | 3.0 | 3.0 | |
| 指定管理者記入欄 | 【アピールポイント】新規採用の求人を3年間行っておらず、個人情報保護の知識や管理、ミニコミ紙等のチェック体制に熟練したスタッフが多く在籍し、初歩的なミスや漏洩リスクは防がれている。 | | | |
| 指定管理者記入欄 | 【改善すべき点・課題等】スタッフがベテラン化しているため、漏洩事故や個人情報に対する取り扱いについて、改めて慎重になるための意識の啓発を行う研修や事故事例の共有等の機会が少ないことが課題だと考えている。 | | | |
| 区記入欄 | 【特記事項】 | | | |
| 評価委員記入欄 | 【評価すべき点】適正に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】ベテラン社員が多いことで安心感はあるが、「慣れ」すぎることについては留意していただきたい。 | | | |

| D 適切な財務・財産管理 | 適切な財務運営・財産管理が行われているか | 評価点 | | |
|--------------|--|-------|-----|----------------|
| | | 指定管理者 | 担当課 | 評価委員 |
| 1 | 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和2年度収支(14,841千円) ◆経理の明確な区分、経理担当者の配置、帳簿、関係書類の整備 など | 3.0 | 3.0 | 3.0 (満点=5点) |
| 指定管理者記入欄 | 【アピールポイント】前年度と比較し約500万円収支が増え、より安定した運営ができています。 | | | |
| 指定管理者記入欄 | 【改善すべき点・課題等】コロナ禍により講座収入が減少している。原因は受講控えのほか、人数制限により損益分岐点を下回った講座開催実施と例年受託していた委託事業の未実施が減収の要因だと考えられ改善を図りたい。 | | | |
| 区記入欄 | 【特記事項】 | | | |
| 評価委員記入欄 | 【評価すべき点】適正に財務が管理され、増収という結果につながっている。 【改善すべき点】 【その他注意点】 | | | |

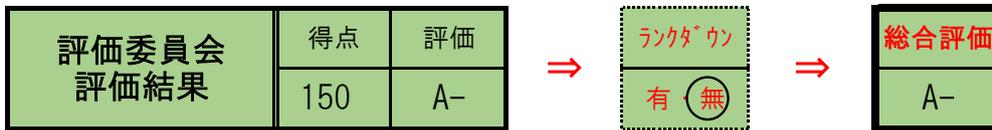
| 大項目 | 中項目 | 確認項目 |
|-----|-----|------|
|-----|-----|------|

| 2 事業効果 | A 学習事業の取り組み | 仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか | 評価点 | | |
|----------|---|---------------------------|-------|------------------|------|
| | | | 指定管理者 | 担当課 | 評価委員 |
| 1 | 利用促進に向けた取り組み(広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など | 3.0 | 3.0 | 17.0 (満点=25点) | |
| 2 | A型事業(事本的な生涯学習事業)の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果 | 1.0 | 3.0 | | |
| 3 | B型事業(重点事業)の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果 | 3.0 | 5.0 | | |
| 4 | C型事業(拡張事業)の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果 | 1.0 | 3.0 | | |
| 5 | 区の施策を考慮した事業の企画・実施・成果 ◆重点プロジェクト等に係る企画・実施・成果 | 2.0 | 3.0 | | |
| 指定管理者記入欄 | 【アピールポイント】新型コロナウイルスによる影響から講座受講控えや利用者懇談会不参加となった方へ情報を様々な媒体で届けるため他センターにさがしかけ動画サイトを利用した情報発信を行った。またICTを活用したオンライン講座も開始し生涯学習を中断させない取り組みを行った。 | | | | |
| 指定管理者記入欄 | 【改善すべき点・課題等】3分野連携事業においては開始2年目として異なる分野間のプログラムを増やし開催したが、対象とされる子育て世代の利用者層が全体の割合から比較すると少ない。今後は子育て世代が利用しやすい管理運営にシフトし3分野連携事業の成功につなげることが課題だと考えている。 | | | | |
| 区記入欄 | 【特記事項】項目2~5について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。国立青少年教育振興機構のイベントに登録し、子どもの体験活動に寄与するとともにボランティアの活動の場を提供した。 | | | | |
| 評価委員記入欄 | 【評価すべき点】動画サイトによる情報発信を行うなど、積極的に取り組んだ。ちよいスポ、ちよいカル、といった3分野連携事業についても様々なジャンルに取り組んだ。3分野連携事業を目標以上に実施していることは、評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】 | | | | |

| | 施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか | 評価点 | | | |
|--------------|------------------------------------|--|-----|------|------------------|
| | | 指定管理者 | 担当課 | 評価委員 | |
| B 学習支援の取り組み | 1 | 生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など | 4.0 | 5.0 | 15.0 (満点=15点) |
| | 2 | 区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など | 4.0 | 5.0 | |
| | 3 | 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など | 4.0 | 5.0 | |
| | 指定管理者記入欄 | 【アピールポイント】令和3年4月に開学する文教大学と次年度に連携できる事業について協力して検討できる体制づくりが行えた。またサークルへの支援を行い当センター登録団体数は過去3年平均より1団体増えた。 | | | |
| | 評価委員記入欄 | 【改善すべき点・課題等】指定期間8年間で協力関係を築いてきた多くの地域団体や連携先を、必要としている別の団体や関係機関へと組織的につなぐことを担う役割をセンタースタッフで専任することが課題だと考える。 | | | |
| | 区記入欄 | 【特記事項】項目3について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。動画サイトを積極的に活用し、サークル支援に成果をあげた。また講座から親子でのボランティア活動へつなげる取り組みを行った。 | | | |
| | 評価委員記入欄 | 【評価すべき点】文教大との協力体制整備、親子でのボランティア活動の取り組みなど、意欲的な活動が広範囲に見られる。 【改善すべき点】 【その他注意点】 | | | |
| | 仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか | 評価点 | | | |
| | | 指定管理者 | 担当課 | 評価委員 | |
| C 図書館事業の取り組み | 1 | 館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など | 5.0 | 5.0 | 10.0 (満点=10点) |
| | 2 | 読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など | 4.0 | 5.0 | |
| | 指定管理者記入欄 | 【アピールポイント】11月から1月の分野間連携講座では、読書から文化、スポーツに繋げるイベントを実施した。また利用者から募った本の紹介文や動画編集した赤ちゃんおはなし会の様子をSNSに公開し利用回復に努めた。館内では利用者の要望に合わせ可能な限り閲覧席を設けるとともに、新たに外国語図書と足立区に関する本を集めたコーナーを設置した。 | | | |
| | 区記入欄 | 【改善すべき点・課題等】おはなし会や映画会など、児童対象事業の減少が大きい。次年度は近隣施設やSNSでの広報や来館した児童への声掛けを行い回復を目指す。 | | | |
| | 評価委員記入欄 | 【特記事項】項目2について新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点しない。地域学習センター利用サークルへ、活動内容に即した「オリジナルブックリスト」を作成する等、サービス向上に取り組んでいると考える。 【評価すべき点】Facebookでの動画配信は参加拡大につながると思われ評価できる。サークルへの活動内容に即した「オリジナルブックリスト」の提供などで成果を上げている。 【改善すべき点】 【その他注意点】 | | | |
| | 適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮) | 評価点 | | | |
| | | 指定管理者 | 担当課 | 評価委員 | |
| D 利用の状況 | 1 | 学習施設・体育館の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値・目標値超 利用率基準値/学習施設60%、体育館95% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設40%、体育館94% | 1.0 | 3.0 | 6.0 (満点=10点) |
| | 2 | 図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数・貸出冊数の基準値超 利用人数(109,441人) ※基準値/186,413人 貸出冊数(149,713冊) ※基準値/207,228冊 | 2.0 | 3.0 | |
| | 指定管理者記入欄 | 【アピールポイント】新型コロナウイルスによる影響から貸出休止期間があったが、サークルやリピーター受講者へ随時状況等を電話連絡し再開時期を早く知らせることで開館後すぐに利用ができるようそれぞれ担当を決め取り組んだ。(図書館)2か月間休館と一部利用制限があったが7月から他館に先駆けておはなし会等のイベントを再開し、利用者数と貸出冊数の回復に努めた。 | | | |
| | 区記入欄 | 【改善すべき点・課題等】(図書館)利用者・貸出冊数共減少したが、下期の統計は利用者12%減、貸出冊数3%減である。貸出冊数は回復傾向にあるため来年度は増加を目指す。 | | | |
| | 評価委員記入欄 | 【特記事項】項目1,2について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。項目2について利用者、貸出冊数は未達成だった。 【評価すべき点】 【改善すべき点】電話連絡が必要な世代もあるが、コスト的にも、LINE等を活用しての情報提供が望ましい世代もあるのでは。コロナ禍にあって、数値的目標はクリアできていない。 【その他注意点】 | | | |

| 利用者の満足を得られているか（評価点×2） | | 評価点×2 | | | |
|--------------------------------------|---|--|--------------------|--------------------|------------------|
| | | 指定管理者 | 担当課 | 評価委員 | |
| E 利用者の満足度（アンケート調査等による） | 1 | 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ | | 4.0 (×2) | 32.0 (満点=40点) |
| | 2 | 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など | | 4.0 (×2) | |
| | 3 | 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など | | 4.0 (×2) | |
| | 4 | 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など | | 4.0 (×2) | |
| | 指定管理者者記入欄 | 【アピールポイント】前年度は複合施設であるデメリットにより評価点が平均よりも低かったが、本年度は3分野連携事業の推進とともに他施設の利用促進と関心喚起を行い認知度とともに評価結果を高められた。次年度以降も本事業を推進することで相互利用を図り利用者の満足度評価を向上させていきたい。 | | | |
| 特記事項 | 【改善すべき点・課題等】アンケートは初めて来館される方からリピーターまで幅広くご協力いただいた。リピーターの方からは感謝の声が多く概ね満足されている傾向がわかる。しかし新規にご利用された方からの厳しい意見もあり、継続してご利用いただくためにも今後新しくご利用される方からの声を積極的に運営に反映させ改善を図ることが課題である。 | | | | |
| 評価委員記入欄 | 【評価すべき点】アンケート結果から見る利用満足度は、前年度よりも4ポイントも上昇している。 【改善すべき点】複合施設であることを、メリットと捉える意識を持っていただきたい。 【その他注意点】 | | | | |
| 5カ年計画どおりに事業を実施し、計画通りの成果があったか。（評価点×3） | | 評価点×3 | | | |
| F 主要事業の企画・実施・成果 | 1 | 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか | | | 24.0 (満点=30点) |
| | 2 | 主要事業の成果 ◆当該年度の達成目標を達成しているか | | | |
| | 指定管理者者記入欄 | 【アピールポイント】1年目から継続発展させた事業目標を踏まえた3年目として、対象や範囲を広げたボランティア育成と活動が展開できた。5年目の目標に向け4年目は、定着化と継続募集を行い自主的活動へ導く予定である。 | | | |
| | 特記事項 | 【改善すべき点・課題等】主要事業の事業目標を達成させるためのアプローチが具体的な講座企画で複数育成中のボランティアであるが、方向を見失わないように5年後のビジョンを達成するための目標を改めてスタッフ全員で共有することが必要だと考えている。 | | | |
| | 評価委員記入欄 | 【評価すべき点】ボランティア育成やボランティア受け入れ研修などボランティア活動の展開は、非常に評価できる。 【改善すべき点】令和4年時の達成目標について、もう1歩踏み込んで検討してはいかがかと思う。 【その他注意点】 | | | |
| 合計点 | | 78.0 (満点130点) | 127.0 (満点=170点) | 150.7 (満点=200点) | |
| 特記事項（評価委員会による総合評価を記入） | 新規に開設する文教大学との連携事業について協力して検討できる体制づくりが行えたことは、評価する。今後、センターの特色となるよう、丁寧な関係構築を期待する。また、ボランティアの育成、地域人材の活用の視点を継続しながら、事業展開にもつながるよう期待したい。センターとして状況の変化に速やかに対応できていることは評価される。 | | | | |

【評価委員会評価結果】



※評価結果は評価委員会が行う。
※小数点以下は切り捨て、整数とする。

<評価委員会評価基準>

| 評点 | | 評価基準 | | | | | | |
|------|------|--------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|--------|
| 満点 | 標準点 | 75%以上 | | | ～ | | | 54%以下 |
| | | A+ | A | A- | B+ | B | B- | C |
| 200点 | 120点 | 180点以上 | 167点以上 179点以下 | 150点以上 166点以下 | 134点以上 149点以下 | 119点以上 133点以下 | 109点以上 118点以下 | 108点以下 |
| 得点率 | | 90%以上 | ～ | 83%以下 | 67%以上 | ～ | 59%以下 | 54%以下 |

※「標準点」…評価項目が全て「3」（水準クリア）の評価を受けた場合の得点。

※「A」は満点の0.75倍以上（小数点以下切上）、「C」は満点の0.54倍以下（小数点以下切捨）とする。