

# 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/足立区保塚地域学習センター

【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						
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	5.0 (×2)	5.0 (×2)	24.0		
		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	4.0 (×2)	4.0 (×2)			
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】通常の施設運営が難しい状況のなかで、満足度の高いサービスが提供できるよう人材育成(研修プログラムの再構築)に力を入れることで、安定した管理運営を実現し、さらにはコロナ禍において心身ともにリフレッシュでき、安心して参加ができる講座の提供に繋げることができた。					
		比較入庫 評価委員会 記入欄	【改善すべき点・課題等】刻一刻と状況が変化するなかで、利用者の方に安定したサービスが提供できるよう、全スタッフが情報共有の徹底を図るとともに、的確かつ迅速に対応が取れる人材の育成強化にも取り組んでいきたい。					
		比較入庫 評価委員会 記入欄	【特記事項】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・花畑センターと協力し、取りまとめた。					
		比較入庫 評価委員会 記入欄	【評価すべき点】適正な運営ができていると評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】					
		B 安全性 の確保	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	12.0
				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	3.0			
指定管理者 記入欄	【アピールポイント】利用者の方に安心かつ快適に活用いただけるよう、センター一体となって、施設の安全・美化に取り組んだ。また、講座運営のコロナ対策においても開催の度に複数の目で問題点がないか確認を取り、参加者が安心して活動できる環境を整えた。							
比較入庫 評価委員会 記入欄	【改善すべき点・課題等】全スタッフが小さな変化にも気付けるよう危機意識を高くもって日々の業務に従事することで、大きな事象に発展させない環境とし、さらには他施設も含めたヒヤリハットの共有や複合館同士での意見交換を活発に行い、有事に備えていきたい。							
比較入庫 評価委員会 記入欄	【特記事項】							
比較入庫 評価委員会 記入欄	【評価すべき点】施設の安全性は十分に確保されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】							

	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
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	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】施設と本社が一体となって個人情報保護・法令遵守に取り組んだ。さらには新規スタッフだけでなくベテランスタッフにおいても繰り返し注意喚起・研修を行うことで理解度を深め、法令違反となる事案を発生させなかった。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】現状に慢心することなく効果的な研修の実施や平日よりスタッフ同士で気づいた点をその都度意見し合える風通しのよい職場とすることで、法令違反となる事案を決して発生させない環境としていきたい。		
	【特記事項】			
	【評価すべき点】問題なく法令等が遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】ベテランスタッフの「慣れ」に注意していただきたい。			
	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
D 適切な財務・財産管理	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 (6,221千円) ◆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】コロナにより施設の休館、事業計画の大幅な変更を余儀なくされてしまったが、健全な施設運営を行うことで収支をプラスで終えることができた。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】なかなか見通しが立てにくい状態が続くが、既存の事業展開だけにとどまらずニーズに合った新規の企画も含めて効果的に事業を打ち立てて引き続き収支をプラスにしていきたい。		
	評価委員記入欄	【特記事項】		
	【評価すべき点】適正な財務管理により収支の状況は健全である。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

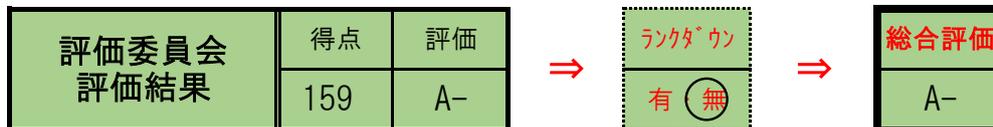
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

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	4.0	4.0	21.3 (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	2.0	4.0	
		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	4.0	4.0	
		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	2.0	4.0	
		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	3.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】比較的利用の少ない時間帯を活用した講座企画や、新たな利用者層の開拓に結びつく講座運営を行うことで、新規参加者数の獲得に結びつける事ができた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】参加型事業や重点プロジェクトである分野間事業においても、安定した参加者数を獲得することができた。今後はそこから習慣化に繋がる発展性をもたせた事業や、学習センターだけでなく複合館一体となった事業展開も積極的に行っていきたい。			
	評価委員記入欄	【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。比較的利用が少ない時間帯に焦点を当てた講座や、体験会などを開催することで新規参加者数の割合を引き上げる成果に結びついている。			
		【評価すべき点】利用の少ない時間帯の講座開設、体験会の開催等により、新規参加者の掘り起こしに成果を上げている。ちょいスポ、ちょいカル、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。放送大学での放映は評価できる。広報活動への活用を期待したい。 【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	4.0	12.2 (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	3.0	4.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域、	2.0	4.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】コロナ禍の中でも「居場所」としての役割が果たせる様に、コロナ対策を行いつつ講座運営に取り組み多くの参加者を獲得することができた。同様に利用し易いフリースペース作りも行い、リピーターが生まれ、学生ボランティア発掘にも結びついた。 【改善すべき点・課題等】コロナ禍において「居場所づくり」と「密を避ける」という相反する課題がでており、いくつかの事業は規模を縮小せざるを得なかったが、立ち止まることなく状況を鑑みながらニーズに合った事業展開を行い、地域の活力となる取り組みを行っていききたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目2、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。サークル活動の停滞化を防ぐ取組として、支援講座の他にもフルカラーでのサークル案内発行など、積極的に取り組んでいる。地域団体と連携して行ったアンケート調査は、その結果を次年度にどのように生かすのか期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】「居場所づくり」をテーマに活動に取り組んだ。アフターコロナでの展開を期待する。フルカラーの「サークル案内」は評価できる。 【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	3.0	5.0	9.1 (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	3.0	4.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】受付窓口の動線表示や閲覧席の減数運用によるソーシャルディスタンスの確保及び閲覧席のこまめな消毒等により、安心して利用していただける館内環境づくりに努めた。学習センターとの連携事業として「ちよいスポ」「ちよいカル」事業を展開し多くの参加者を得、関連特集本の貸出率も高く、連携事業として成功したといえる。 【改善すべき点・課題等】開催にこぎつけたイベントで、参加人数が目標値を下回ったものがあった。社会情勢の影響を受けた可能性もあるが、周知等に工夫の余地があった可能性もあることから、次年度以降の課題とした。			
	区記入欄	【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、減点しない。コロナ対策のため、カウンター前の利用者動線を整理した点と、イベントの開催状況のSNS発信回数が増えている点が成果を上げていると考える。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】「ちよいスポ」「ちよいカル」など、連携事業による貸し出し増加は評価できる。 【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% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設57% 体育館・ホール施設無し	4.0	4.0	9.0 (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 ◆利用者数の基準値超又は貸出冊数の過去3年平均比増 利用人数(108,724人) ※基準値/107,034人 貸出冊数(160,150冊) ※基準値/143,702冊	5.0	5.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】施設利用が減少する一方で、新規の団体利用や、学習室開放での若い層(学生)の利用、講座に関しても多くの講座で定員を超える申込みがあるなど新たな利用者の獲得に繋がる年となった。図書館では来館者数の増加率以上に貸出冊数の伸びが目立ち、利用者一人あたりの貸出冊数の増加が要因と思われるこの流れを今後も継続させていきたい。 【改善すべき点・課題等】コロナ関係による閉館や施設の利用制限の影響は大きく、学習センター利用者数・利用率ともに厳しい結果となった。今後は新規利用者のさらなる獲得と同時に定着化を促すことで施設利用を活性化させていきたい。図書館に関しては出張おはなし会等のアウトリーチ事業が出来なかったことで、図書館のPRが進まなかった。今後來館者数と貸出冊数を伸ばすために、いかに多くの方々に図書館を認知してもらうかが課題となる。			
	区記入欄	【特記事項】単なる施設開放にとどまらず、利用者を対象に聞き取り調査を実施している。調査結果を踏まえた事業・イベント等の実施に期待する。図書館について、利用者増加率、貸出冊数増加率ともに達成した点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナ禍ではあるが、図書館の利用者数、貸出冊数ともに基準値を超えていることを評価する。 【改善すべき点】 【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)
	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			5.0 (×2)
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など			5.0 (×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】運営・施設・講座ともに高い評価を得ることができた。今後も現状に満足することなく、一人でも多くの方に施設を快適かつ楽しく活用していただけるよう、スタッフ一同「まごころ接客」を心掛けさらなるサービス向上に努めていきたい。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】学習センター・図書館ともに事業の満足度が高い反面、利用したことがないのご意見も多くみられた。多世代の方に親しまれる事業企画を行うとともに、情報発信の充実を図ることで新規利用者の獲得に繋げていきたい。		
評価委員会記入欄	【特記事項】			
	【評価すべき点】利用者アンケートの結果、前年度よりも評価が上がり、かなり良好であった。 【改善すべき点】 【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		
		指定管理者	担当課	評価委員
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	/	/	23.4
	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】実行委員会において、感染拡大防止をしながらコラボ展をどの様に開催できるのか等、議論を重ねたうえで昨年に引き続き「コラボ展」を開催することができた。昨年よりも入場者数は減少してしまっただが、参加団体の増加や参加者からは感謝の声を数多くいただくなど、保塚地域を活性化するイベントとなった。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】より地域を巻き込んだものとすべく、今後はセンター内で実施しているこのイベントを外部においても展開し保塚地区全体がアートを介して繋がるよう、地域団体との関係をより強固なものにしていきたい。		
	評価委員会記入欄	【特記事項】		
		【評価すべき点】毎年度の「コラボ展」の開催など、積極的な取り組みが成果につながっている。 【改善すべき点】実行委員会の活性化のための方策が見えない。実行委員と共に検討することを進めていただきたい。 【その他注意点】		
合計点		87.0 (満点 130点)	135.0 (満点 =170点)	159.0 (満点 =200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	基本的な運営は、高いレベルで実施できている。区民に対する心遣い、また、図書館入口での「ちょいスポ」「ちょいカル」等、区民の心の潤いを追求することは重要だと思う。今後にも期待する。			

### 【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。