

# 生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/足立区花畑地域学習センター

【評価対象年度】令和3年度 【自己評価】令和4年4月18日 【評価委員会】令和4年8月17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)	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	3.0 <sub>(×2)</sub>	3.0 <sub>(×2)</sub>	20.0  (満点30点)		
		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 <sub>(×2)</sub>	3.0 <sub>(×2)</sub>			
		3 人材育成の取り組み(意識、待遇の向上) ◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など	4.0 <sub>(×2)</sub>	4.0 <sub>(×2)</sub>			
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】大規模修繕工事で休止している施設の窓口スタッフを当施設に配置している。施設特有の進め方で若干の異なる部分もスタッフ間でコミュニケーションを図り、大きなトラブルやミスも無く進めることができています。デジタルサイネージも積極的に活用し、感染症予防の取り組み、アクセス動画の放送をして利用しやすくなるよう取り組んでいる。				
		区記入欄	【特記事項】ワクチン接種会場設置期間についても、センター利用者との大きなトラブルもなく、適切に管理運営を行った。				
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】休止施設の窓口スタッフも配置されていたが、コミュニケーション上の問題もなく、業務運営は概ね適切に行われた。また、アクセス動画等、ワクチン接種という重要業務を的確に担ったことを評価する。 【改善すべき点】 【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	12.0  (満点20点)		
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】小破修繕費を効果的に執行するため、自前補修、専門業者による修繕を精査して設備維持管理に務めている。利用者への影響が出ないように年末最終開館日には、スタッフにより駐車スペースの白線塗装作業を実施した。また、定例会での自転車窃盗が頻発した事案に対し、施錠の注意喚起放送を実施、未施錠自転車の所有者を探し、お声掛けしたりと未然防止に努め、安心安全な施設利用ができるよう取り組んでいる。						
区記入欄	【特記事項】設備の故障等が生じた際は速やかに報告されており、適切に安全管理を行った。						
評価委員会記入欄	【評価すべき点】施設の安全性は確保されている。経年劣化に対しても計画的な修繕等の対応がなされている。 【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	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】個人情報保護およびコンプライアンス研修にてテストを実施して、遵守すべき知識の再確認を行っている。また、健康チェックシート等の個人情報が含まれる紙媒体は施錠保管を徹底して、初歩的なミスや漏洩リスクを防いでいる。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】漏洩事故や個人情報に対して気が緩まないよう、事故事例を共有しながら日々の注意喚起を図っていく。		
	評価委員記入欄	【特記事項】個人情報について、漏えい等事故はなく適切に管理を行った。 【評価すべき点】コンプライアンス研修なども利用しつつ、法令等は概ね適切に遵守されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
	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3年度収支 (481千円) ◆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)
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】安定的な運営ができています。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】講座中止や受講控えにより、講座収入は依然として厳しい状況が続いている。損益分岐と区民ニーズの落としどころを考え、改善を図っていく。		
	評価委員記入欄	【特記事項】コロナウイルス感染症を理由とする還付が多く発生したが、適切に手続きを行った。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】財務管理は概ね適切である。還付金に関するミスも発生しなかった。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目 中項目 確認項目

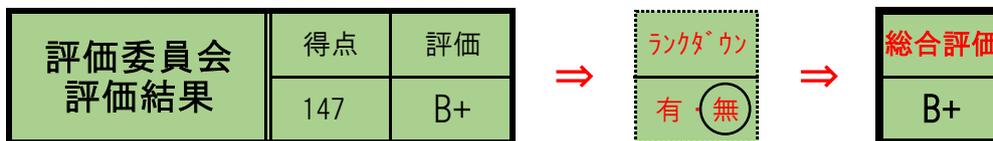
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	4.0	4.0	17.0  (満点20点)
	2 A型事業 (基本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	2.0	5.0	
	3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	2.0	5.0	
	4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	1.0	3.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】緊急事態宣言、まん延防止等重点措置により中止せざるを得ない状況もあったが、実施可能な講座はオンライン講座に急きょ切り替えて実施した。また、ワクチン集団接種会場になった際には、併設の住区センターで感染症対策を徹底した上で開催し、生涯学習機会の損失を最小限にする取り組みを行った。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】対面型からオンライン型への切り替えで対応できる高齢者層は少数で、意欲的な方と抵抗感のある方のギャップが大きい。オンライン参加ができる高齢者層を少しでも増やし、抵抗感を和らげることがウイズ・コロナにおける生涯学習継続への課題だと考えている。		
	評価委員記入欄	【特記事項】項目2~4については、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。コロナ禍においても、特徴的な事業を多数実施した。今後はソーシャルメディアのより一層の活用による新たな利用者の増加に期待したい。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】急きょ、切り替えてのオンラインでの事業実施は評価できる。臨機応変な対応により学習事業の支障を最小限にとどめた。 【改善すべき点】ウイズコロナの時代にあった事業形態を検討いただきたい。また、今後は子育て層のニーズ掘り起こしに努めて欲しい。 【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	13.0  (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	1.0	3.0	
	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	3.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】サークル支援講座が中止となるなか、ソーシャルメディアを活用し動画でサークル2団体の紹介を行った。その団体が独自に開催する体験会への参加周知を行い、5名がサークルへ入会することができた。また、カーレット体験会を障がい者デイサービスで実施することもできた。			
	区記入欄	【特記事項】項目2,3については、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。コロナ禍の影響により解散となる団体もあったが、ソーシャルメディア等を積極的に活用し団体支援を行うことができた。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】環境のない人も参加できる工夫をした「つながるオンラインまつり」の実施は評価できる。また、ソーシャルメディアの活用により、サークル支援講座中止のマイナスを最小限にとどめた。 【改善すべき点】 【その他注意点】動画によるサークル紹介の拡充を期待したい。			
	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	4.0	4.0	8.4  (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	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】自動貸出機の導入に合わせ、利用方法動画を作成してSNSや館内モニターで紹介した。文教大学の図書館内では、双方の所蔵資料を紹介する特集コーナーを設けて利用促進を図った。小学生に図書館の仕事を体験する機会を提供した。親子で写真撮影が出来る広がる絵本を使ったフォトスポットコーナーを設けた。			
	区記入欄	【特記事項】小学校教員十年目研修や児童の仕事体験などの受入れ、文教大学図書館の特集コーナーで共同展示を行うなど、地域との連携を深めることで図書館の利用促進に寄与している点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】SNSや館内モニターを利用するなど、自動貸出機導入の紹介や利用方法の周知に努めた点は評価できる。また、子どもに合わせた棚高や図書館お仕事体験事業、文教大学図書館での展示活動については今後の継続を期待する。 【改善すべき点】センターとの連携強化に努められたい。 【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カ年平均 学習施設40.7%、体育館94.5%	1.0	3.0	7.0
	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(151,737人) ※基準値/108,116人 貸出冊数(186,082冊) ※基準値/146,674冊	4.0	4.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】緊急事態宣言やまん延防止重点措置期間の利用自粛要請により利用休止、時間制限などの影響もあったが、制限解除後にはセンター講座の迅速な再開対応など、施設利用は微減に抑えることができた。(図書館)利用者・貸出冊数は昨年度より改善傾向であり、館内で学習や本を選ぶ方も増えている。 【改善すべき点・課題等】新型コロナウイルスのガイドラインが徐々に緩和されたこともあり、昨年度の状況と比較しても全体的に落ち着いた印象はある。それでも、団体の活動自粛やセンター講座の開催ができない期間が長く、改善とまでは言えない厳しい状況が続いているので、継続的に楽しめるように支援をできるような企画立案、実施を図っていく。(図書館)館内イベントの延期や中止は、利用者数・貸出冊数の回復にも影響するため、来年度は、案内動画配信などソーシャルメディアを取り入れた広報により、イベントに参加いただく環境づくりを行う。			
	区記入欄	【特記事項】項目1については、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、貸出冊数ともに基準値を達成した点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナの状況下ではあったが、利用率は回復の傾向にある。 【改善すべき点】 【その他注意点】ソーシャルメディアの活用をさらに検討いただきたい。			
3分野連携事業を計画通り実施しているか		評価点			
E 3分野連携事業	1	3分野連携事業が適正に実施されている ◆「関心喚起」「行動生起」「習慣化」の3種のプログラムの実施 ◆動機づけのための情報発信(プッシュ型情報発信)をしているか など	3.0	5.0	5.0 (満点5点)
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】生涯学習事業に参加率が低い子育て世代の男性へ向けて「プラモデル製作会(ブックトーク付き)」などの事業や花畑公園桜花亭の会場提供を含む協力で「青空おはなし会」を開催するなど、独創性に富んだ講座を実施することができた。 【改善すべき点・課題等】大半の企画を単発開催としていたため、緊急事態宣言等により、日程の延期や開催中止が多かった。			
	区記入欄	【特記事項】項目1については、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。コロナ禍の影響により実施に至らない事業もあったが、特徴的な事業を多数実施することができた。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】従来より参加率が低い傾向のあった子育て世代の男性に向けたプランを用意するなど、3分野連携事業の推進に努めた。「テントでいっしょにおはなし会」のような、ユニークな企画をさらに期待したい。 【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			
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	/	/	21.0
	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】ボランティアの方々にはセンターでの継続的活動を通して、知識や技術を高めている。園芸ボランティアは花いっぱいコンクールへ参加・入賞し、花壇づくりの講座では補助役として参加、受講生やセンタースタッフと交流を深めながらいきいきと活動している。また、養蜂勉強会に参加した受講者はボランティアグループを結成した。コロナ禍において活動が制限されているなか、可能な限りで進めることはできている。 【改善すべき点・課題等】次年度が主要事業の事業目標を達成させる最終年度となる。ボランティアがさらに主体的に活動を行っていけるよう、地域と係わりを持ちながら進めていく。			
	区記入欄	【特記事項】生涯学習ボランティアの育成に力を入れ、特徴的な事業を多数実施することができた。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】種々の生涯学習ボランティア育成・支援事業が効果的に進められた。ボランティアグループの発足と活動の展開は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】自主的な活動ができるまで、主体性を尊重しつつ、寄り添うことを期待したい。			

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
G 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 <sub>(×2)</sub>	32.4 (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		5.0 <sub>(×2)</sub>	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 <sub>(×2)</sub>	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		4.0 <sub>(×2)</sub>	
指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】 アンケートは団体、講座受講者、トレーニングルームなど、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き、概ね好意的な評価をいただいている。自分たちの弱点を分析し、利用者の満足度評価を向上させていきたい。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 今年度より五段階評価による質問事項となり、好意的な評価をいただく一方で、可も不可も無い評価が一定数見受けられた。どちらでもない評価の方に対しご満足いただき、継続利用いただくためにも、利用者の声を真摯に受け止め、改善を図る必要がある。WEB広報も課題として強化、改善を図っていく。</p>			
区記入欄	<p>【特記事項】 概ね良い評価である。今後も独創的な事業を企画し、より高い評価を得られるように期待したい。</p>			
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】 利用者アンケートの結果は概ね良好であった。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】</p>			
合計点		77.0 (満点130点)	128.0 (満点170点)	147.8 (満点200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	<p>意欲的な企画を立て、可能な範囲で実施しつつ、概ね適切に運営されている。他センターにはない独創的な事業を複数企画しているが、アイデアにとどまらず、地域をうまく巻き込み形にしていることを評価する。また、講座等の事業の場合はしばしば実施されるが、文教大学との連携・協働事業が、図書館事業として実施できたことは、新しい展開として評価する。今後も花畑ならではの他にはない企画に期待したい。</p>			

### 【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。