

生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/足立区伊興地域学習センター

【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18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	5.0 (×2)	4.0 (×2)	22.6 (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 (×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	5.0 (×2)	4.0 (×2)			
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】新しい職員が多く配属となったため、職員の研修も兼ねて各部屋のレイアウト図を作成し、備品の設置状況の把握や、案内の効率化につなげた。				
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】来年度より統括責任者の異動があるが、引継ぎを滞りなく行い、来年度も適切な管理運営ができるように努めていく。				
		評 価 委 員 会 記入欄	【特記事項】施設運営上、大きなトラブルもなく、適切に管理運営を行った。令和4年度より統括責任者が変更されたが、引き続き適切な管理運営を求める。				
			【評価すべき点】業務運営は全体として概ね適切に行われている。休館日を利用して施設のレイアウト図・備品資料を作成し、新人研修や新規利用団体への案内に活用した。 【改善すべき点】 【その他注意点】統括責任者の異動に際しては、遺漏なく十分な引き継ぎを期待する。				
		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	13.0 (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	5.0	4.0	
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】今年度は震度5弱の地震が1度発生した。早急にセンターに参集し施設点検を行ったが、特に被害は確認されなかった。体育館でのケガで救急車を要請することは何度かあったが、迅速に対応することができた。						
区 記入欄	【改善すべき点・課題等】駐車場で無断駐車及び物損事故が発生した。迅速に対応することはできたが、体育館の空調工事や駐車場の前止め化で駐車台数が年々少なくなっているため、引き続き適切に管理していきたい。						
評 価 委 員 会 記入欄	【特記事項】怪我人発生時や物損事故発生時についても速やか報告があり、迅速かつ適切に対応することができた。						
	【評価すべき点】震度5弱の地震発生時にも迅速な対応をとることができた。 【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】ISO14001に則り、個人情報を適切に管理した。個人情報に関する事故や関係法令違反は発生していない。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】個人情報の適切な管理や各種法令等の遵守が行われるよう、引き続き事例を取り上げながら研修し、職員への意識づけを行っていく。		
	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】法令等は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 (25,015千円) ◆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	2.0	2.0	2.0 (満点5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】経理担当者を配置し、適切に管理を行った。収支はプラスで終了することができた。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】全体の還付件数が多かったとはいえ、一部還付のミスが同時に7件発生してしまった。確認が不十分だったために、全還付と一部還付の混在に気付かずすべて全還付で処理してしまった。今後は確認を徹底していく。		
	評価委員記入欄	【特記事項】コロナ禍の影響による還付が多く発生したことによる還付ミスが複数件発生した。今後は引き続き複数人チェックを徹底し、同様のミスが発生しないよう求めたい。		
		【評価すべき点】財務管理は全体として概ね適切である。 【改善すべき点】7件の還付ミス発生はやや多いと思われる。今後、ミスのないようにチェック体制を徹底してほしい。 【その他注意点】		

大項目 中項目 確認項目

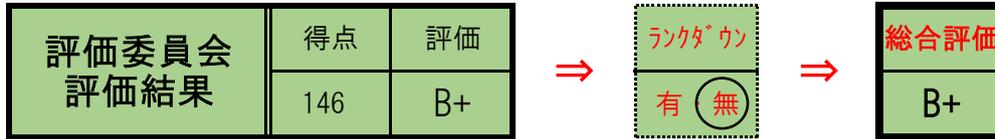
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用など	5.0	5.0	18.0 (満点20点)
	2 A型事業 (基本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	5.0	
	3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0	
	4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	2.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】昨年度のミニコミ紙の誤植を受けてミニコミ紙の確認方法の改善を行い、今年度は誤った情報を配布することはなかった。施設の利用促進に向けて、施設案内を掲載したうちわやミニコミ紙創刊300号記念本を作成し、積極的にPR活動を行った。		
区記入欄	【改善すべき点・課題等】今年度の事業は自粛と再開を繰り返していたため、事業の参加者離れが起きている兆候が見られる。事業の見直しを定期的に行い、参加者にとって魅力的な事業を今後も行ってきたい。			
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。ミニコミ紙創刊300号記念本を発行するなど、センター認知度向上のために独創的な企画を行った。コロナ禍の影響による事業の中止が多く発生したが、今後も利用者のニーズを取り入れた特徴的な事業実施に期待したい。			
	【評価すべき点】前年度ミニコミ紙誤植の指摘を受けたが、その点は改善された。歴史を残し、未来へつなげるミニコミ紙創刊300号記念本を発行するなど、施設利用促進のためのPR活動に注力した。 【改善すべき点】ホームページのトップページは、文字が多すぎる感じがする。 【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	3.0	3.0	10.1 (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	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】「楽しい折り紙ひろば」に新しいボランティアが2名加わったため、ミニコミ紙にて紹介して活動の後押しをした。写真ボランティアの協力で写真展を2回、屋外撮影会を1回行うことができた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】今年度は外部のイベント開催の機会も減少し、昨年度以上に地域団体や区内施設と連携を取るのが難しくなっている。今後もつながりが途切れないよう交流は行っていく。			
	区分記入欄	【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。中止となるイベントも発生したが、コロナ禍でもできることを工夫し、今後より一層の関係団体との連携強化に期待したい。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】折り紙ひろばの活動には見るべきものがあった。 【改善すべき点】コロナ禍だからできることを模索してほしい。 【その他注意点】地域団体や区内施設との連携を今後も密にしていってほしい。				
	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	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】 ・通路になるべく物を置かないようにした。 ・春の子ども読書週間で、プレゼントを渡すだけではない企画を行った。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 ・レファレンスサービスを強化して、利用者に頼られるようコミュニケーションをとっていききたい。			
	区分記入欄	【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のためやむを得ないものとし、減点しない。近隣小学校の中堅美術担当教師との看板の共作や高校園芸部「押花のしおり」の配布事業により児童コーナーの充実化が図られ、児童との交流や関連図書の貸出、図書館の利用促進にも繋がっていると考えられる点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】教員研修の受入れ、近隣高校との交流や子どもの読書に対する活動は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】荷物入れは、カフェのようにどこかに集中して置き、自分で取りに行く仕組みでも良いのではないかと。			
	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49.8%、体育館96.9%	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(181,742人) ※基準値/200,588人 貸出冊数(194,752冊) ※基準値/180,997冊	2.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】学習施設や体育館の利用率は昨年度以上に低下したものの、トレーニングルームの利用率、利用人数共に上昇した。利用率は98%と高水準なものの、利用人数はコロナ以前までの水準には届いていない。貸出冊数は基準値を超えている。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】昨年度以上に事業を自粛したことが響き、昨年度よりも学習施設・体育施設ともに利用率が低下した。図書館の来館の人数が減っているため、来年度は図書館での事業なども行い利用者を呼び込みたい。			
	区分記入欄	【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、利用者数は未達成だった。新型コロナウイルス感染症拡大防止のためやむを得ないものとし、減点しない。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】利用率はかなり回復している。図書館では、貸出冊数が基準を超えたが、来館人数は低水準である。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

3分野連携事業を計画通り実施しているか		評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
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	5.0	5.0	5.0 (満点5点)
	指定管理者 記入欄	【アピールポイント】プログラムの実施数に関しては計画時よりは少ない実施数に留まったものの、基準数を超えることができた。プッシュ型情報発信は計画数や基準数を超えて実施することができた。ショップカードやクーポンを活用し、友だち数の増加やプログラムの継続参加につなげた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】プッシュ型情報発信で情報発信の件数だけでなく、実際に3分野連携事業に参加してもらえるように配信する情報を工夫していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】コロナ禍により中止となる講座も多数あったが、新たな利用者を獲得するために、ショップカードやクーポンの導入など特徴的な工夫が見られた。			
	評価委員 記入欄	【評価すべき点】基準値を超えた実施数と参加者数は評価できる。また、内容も評価するが、ショップカードやクーポンの導入は、参加への動機づけとして評価できる。 【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	/	/	18.0 (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 記入欄	【アピールポイント】今年度は主要事業の準備に力を入れた。ボランティアの規定や新米講師チャレンジ事業のマニュアルを整備した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】「地域資源認知度」「地域愛着度」の調査が年度末となってしまった。まん延防止等重点措置期間を避けたためであるが、来年度以降もいつそうなるかはわからないので、早めに動いていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】ボランティア育成や区民講師育成に力を入れることが出来た。今後は地域資源の発掘・活用に向けた取り組みに期待したい。			
評価委員 記入欄	【評価すべき点】主要事業の準備としてのマニュアル整備に注力している。年度末には間に合った。 【改善すべき点】 【その他注意点】講師チャレンジャーは、待つだけではなく、積極的な働きかけが求められる。				
利用者の満足を得られているか(評価点×2)		評価点×2			
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、説明や事務処理的的確さ	/	/	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			
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など			
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など			
	指定管理者 記入欄	【アピールポイント】施設・設備満足度は引き続き高得点を維持することができた。事業満足度は昨年度より点数が上昇した。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】利用効果は点数が上昇したものの、他の項目と比べると低い点数であった。センターでの利用効果を得られるような事業を実施していきたい。運営満足度と事業満足度がより高得点を得られるように努力していきたい。				
区記入欄	【特記事項】概ね高い評価であった。今後は市場調査を含む利用者ニーズを取り入れた事業の充実を図り、より高い評価が得られるよう期待したい。				
評価委員 記入欄	【評価すべき点】まだ中程度であるものの、利用者アンケートの評価点は前年度より上昇している。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
合計点		89.0 (満点 130点)	129.0 (満点 170点)	146.1 (満点 200点)	

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	事故等の報告は速やかに行われており、管理は概ね適切だが、コロナの影響による受付業務のミスが複数発生した。管理体制について改めて見直す良い機会と捉えて今後活かしていきたい。 講座等の事業については、講座アンケートから取り入れた「バルシューレ」のような伊興ならではの取り組みが求められているのではないだろうか。社会教育担当者を柱に検討を進めるとともに、共生社会の実現に向けた取り組みについても広く周知し、参加者増につなげていただきたい。 5か年主要事業は、令和4年度の展開に期待したい。
---------------------------	---

【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。