

生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/足立区興本地域学習センター

【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			
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 (×2)	3.0 (×2)	18.0 (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 (×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】新たな指定管理期間が始まり、過去10年以上の経験と実績を活かし利用者サービス 向上となるよう研修を重ね、誰もが気持ちよく利用していただけるように努めている。				
		区 記 入 欄	【改善すべき点・課題等】利用者アンケートの中で、スタッフの態度のことや対応について苦情があっ た。接客については、質の向上を施設目標に掲げ研修を重ねて改善するように努める。また、利用者の声 に寄り添った対応を行い、やむを得ずお断りする場合は丁寧に説明し理解していただけるように努める。				
		評 価 委 員 会 記 入 欄	【特記事項】研修を通して、従業者全員が丁寧な接客を行うことができるように努めている。				
			【評価すべき点】管理運営は全体としては概ね適切に行われている。 【改善すべき点】アンケートの自由記述欄ではセンターの接客に対しては好意的であったが、図書館での 接客態度等に苦情があった。改善を要する。 【その他注意点】長年、運営していることからの「慣れ」に注意していただきたい。				
		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	15.0 (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		4.0	5.0	
	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		4.0	4.0	
	指定 管理 者 記 入 欄		【アピールポイント】学習センター・体育館・図書館・エントランスロビー等で実施した講座やイベント は、セクション毎に利用者の協力を求めながら新型コロナウイルス感染拡大防止に努め、クラスターの報 告は1件もなかった。				
	区 記 入 欄		【改善すべき点・課題等】すべてのセクションで、利用されている方から他の利用者のマナーについて 「注意をして欲しい」と、言われることが以前より増えている。感染防止対策についてのことが多いが、 事情のある方もいるので、双方に納得いく説明をするのが難しいことが多い。				
	評 価 委 員 会 記 入 欄		【特記事項】適切な対策を講じたことで新型コロナウイルス感染拡大防止している。				
			【評価すべき点】施設の安全性は確保されている。清掃等、施設の日常の管理も十全に行われている。 【改善すべき点】 【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】メールやFAXの誤送信や様々なハラスメント等、スタッフ全員で防いでいけるように研修を行っている。また、本社を含め社内一丸となって法令遵守・個人情報保護に取り組めるように努めている。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】スタッフ全員が法令を遵守し、個人情報の漏洩を防ぐという意識を持ち続けていけるようにしていく。			
	評価委員記入欄	【特記事項】大きなミスもなく、各種法令等の遵守ができています。			
	【評価すべき点】各種ハラスメント研修なども行い、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】				
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3年度収支 (32,035千円) ◆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】一月に100件を超える施設還付や80万円を超える講座の還付手続きが年間で数回あったが、複数人の目での確認や、複数回の点検を実施することで1度のミスもなかった。その後の帳票の処理等も正確に実施した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】ロビーコンサートやアウトリーチ事業等の地域還元を力を入れているが、新型コロナウイルス感染拡大防止により中止となることが多かった。引き続き、売上げの一部を地域へ還元していけるように努める。			
	評価委員記入欄	【特記事項】多数の還付手続きを複数人で確認し、事故の発生を防いだ。			
	【評価すべき点】財務管理は概ね適切である。還付金に関する事故も発生しなかった。 【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	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	5.0	4.0	15.8 (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	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	2.0	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	3.0	
		指定 管理 者 記 入 欄	【アピールポイント】障がいのある方向けの「ヨガ教室」をオンラインで配信を開始した。身体が不自由で施設への来館が困難な方や感染に不安がある方も参加できるようにしたところ、オンライン参加者が増えてきている。			
		区 記 入 欄	【改善すべき点・課題等】ソーシャルメディアを活用した動画によるPRやデジタルサイネージの活用が遅れているため、次年度は積極的に広報活動の場を広げていけるように改善する。			
		区 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。コロナ禍でも安心して参加できるようにオンラインの活用に取り組んでいる。結果として新規利用者も増加傾向にある。今後もさらなる広報活動に期待する。			
		評価 委員 記 入 欄	【評価すべき点】障がい者向けヨガ講座のオンライン配信により参加者が増えるなど、利用促進に向けた取り組みが奏功している。移動せず事業へ参加できるオンラインのメリットを今後も活かしていただきたい。 【改善すべき点】ソーシャルメディアの活用がやや遅れている。 【その他注意点】			

B 学習支援の取り組み	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
	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	12.3 (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	2.0	4.0	
	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	1.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】夜間利用率向上のため始めた「大人のラーニングスペース」が好評である。新型コロナウイルス感染防止対策による利用中止の間も問い合わせがあり、使わせて欲しいとの要望が多数あった。 【改善すべき点・課題等】二人がけの机を一人用にしたり、講座の定員を半分にする等、感染防止対策から普段通りに戻すタイミングが難しい。全ての方に理解していただけるように、丁寧な説明を心がけるようにしていく。			
	区記入欄	【特記事項】項目1～3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。施設利用者のニーズを適切に捉えた取り組みを実施している。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】「大人のラーニングスペース」で夜間利用率が向上するなど、工夫の成果が出てきている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
C 図書館事業の取り組み	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
	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	5.0	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】新企画として街角ピアノを開催し、新規利用者の獲得に努めた。館内ではNDCピクトグラムを掲示し、誰でも本を探しやすくしている。また小学校と連携し、図書館見学の授業にオンラインで参加した。短時間で効率よく利用者に図書館のイベントや特集棚をアピールする為に、エントランスや館内で動画放映を始めた。 【改善すべき点・課題等】利用者にご意見を頂いた閲覧席に関して、10月1日の緊急事態宣言解除後は時間制を撤廃の上、隣席との境界に仕切板を設置し徐々にコロナ前の席数に戻している。また一度使用した席は巡回時に必ず消毒し感染防止に努めている。席札の返却口を新たに設置しカウンターの混雑を緩和している。		
	区記入欄	【特記事項】対面での図書館見学会や講座開催が困難な中、リモートでの対応、また工作会の動画配信を行う工夫などにより、館のPR及び利用者増の成果に結びついている点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】街角ピアノの開催やNDCピクトグラムの掲示、小学校との連携など、意欲的な取り組みが見られた。ピクトグラム利用は今後も継続し、改善していったほしい。また、他館での展開につなげられればと期待する。 【改善すべき点】利用者アンケートでは図書館窓口での接客に対する苦情がいくつか見られた。 【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ヵ年平均 学習施設52.6%、体育館95.0%	1.0	3.0	8.0 (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(137,505人) ※基準値/100,824人 貸出冊数(235,140冊) ※基準値/176,132冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】(センター)トレーナーの常駐時間を増やすことで新規講習・トレーニングアドバイスの枠を多数確保した。新規講習は要望の多かった平日夜間および土曜日の毎週開催を実現させ、若い世代の申し込みが増えている。 (図書館)館内での特集を増やし貸出数増に努め、イベント開催可能な約3か月間に可能な限りのイベントを開催し集客に努めた。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】(センター)新型コロナウイルス感染防止対策を行っていたが、不安に感じている方が多い中で、施設利用率や利用人数の向上は難しいと感じる。(図書館)コロナ禍でも十分な情報が利用者に届けられるようSNSでの配信に重点を置く。			
	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。新型コロナウイルス拡大防止対策を行いつつ、平日夜間や土曜日の毎週開催を実現させている。制限が強いられる中でも、できる限り利用者の要望に応える姿勢が見られた。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。特に図書館では利用者数、貸出冊数ともに基準以上であった。また、体育館の新規登録の講習を平日夜間、土曜日に開催することでの若い世代の申込拡大は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
E 3分野連携事業	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	
	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】施設を利用されている子育て世代の方に、アンケートを回答していただく目標人数を100名として声がけを実施したところ、アンケート回答が106名となり昨年度81名の数字を上回ることができた。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】今年度は、読書からスポーツ、読書から文化、文化からスポーツの3方向を実施した。次年度は、全6方向実施できるように努める。			
	評価委員記入欄 【特記事項】動機づけのための情報発信や声がけによって目標人数を上回っている。 【評価すべき点】子育て世代を中心に企画を実施し、目標人数を上回るアンケートへの回答を得ることができた。街角ピアノというセンターの特色を今後も活かして3分野連携事業を進めて欲しい。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
F 主要事業の企画・実施・成果	5ヵ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	
	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】新型コロナウイルス感染防止対策により開催が困難の中、目標に掲げていたピアノ教室、フルート教室、バイオリン教室、三味線教室を開催し、定員に達する参加者を確保することができた。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】開催日数を増やし、発表会に出演できるレベルになるように講師に協力してもらった。また、近隣の施設への調査を更に進めていく。 【特記事項】事業の開催が困難である中でも、できることを確実に進めることで次年度以降の取り組みに繋げるよう努めている。 【評価すべき点】目標であったピアノやバイオリン、フルート、三味線の教室を開催し、定員を満たすことができた。 【改善すべき点】 【その他注意点】1年目ではあるが、それ以前からの取り組みの成果を発揮して、進めて欲しい。			

G 利用者の満足度（アンケート調査等による）	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
	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)	32.4
	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		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)	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】「気持ちよく利用している」「興本が一番印象がよい」等の感謝の声を多数いただいたので、引き続き地域のニーズに応えていけるように努める。 【改善すべき点・課題等】苦情や要望も多数ある。特にコロナ対応によることが多いが、全ての方の要望に応えるのは難しい。できることは早めに対応し、お断りする場合はご理解いただけるよう丁寧に説明していく。				
区分記入欄	【特記事項】丁寧な接客に対して感謝の声が多く上がっており、満足度は高い水準にある。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】丁寧な接客への感謝の声もあり、利用者アンケートの結果は概ね良好であった。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
合計点			85.0 (満点130点)	129.0 (満点170点)	146.5 (満点200点)
特記事項 （評価委員会による総合評価を記入）	利用者への丁寧な対応、設備等、総合的に高い評価と思われる。 地域のセンターとして、そしてオンラインを活用し、時には地域を超えたセンターとしての取り組みは、この時期にあったものとして評価する。また、区内の施設や団体と連携し、子どもたちが将来の施設利用者となる目標を掲げて支援に取り組む姿勢で今後も支援を継続してほしい。 長年、指定を受けている事業者として、この間、育んできた地域との関係性を、さらに事業展開に活かしていくことを期待したい。				

【評価委員会評価結果】

評価委員会 評価結果	得点	評価	ランカダウ 有・無	総合評価
	146	B+		

※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。