

生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/足立区佐野地域学習センター

【評価対象年度】令和3年度 【自己評価】令和4年4月10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×2				
			指定管理者	担当課	評価委員会		
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)					
		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)	22.0 (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	4.0 (×2)	5.0 (×2)			
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】コロナウイルス感染症のため運営方針が度々変更となった年であったが、朝礼時の確認や専用ファイルの作成などで全スタッフが運営状況を把握し、スムーズな受付、案内に務めた。感染対策については感染対策チェックシートの運用、巡回時の適切な換気等複合施設とも連携し、感染対策を行った。また全スタッフがSDGsについて研修を行い取り組むべき問題について、認識を高め成果を上げることが出来た。				
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】ベテランスタッフが多く全般的に安定した運営を行っている反面、慣れや業務のルーティン化を防ぐため研修、ヒヤリングを適宜行い常に緊張感を持って業務にあたるよう指導していく。今後は新人教育等の人材育成にも力を入れ、魅力的なセンター運営を目指していきたい。				
		評価委員会 記入欄	【特記事項】全てのスタッフにSDGsにおける基礎研修を実施したことで新たな事業企画が生まれており、好循環となっている。				
			【評価すべき点】施設の管理運営は全体として概ね適切に行われている。社会教育担当者によるSDGsの基礎研修も全員が受講するなど、人材の育成にも力を入れている。 【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			
				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	13.1 (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	4.0			3.0			
指定管理者 記入欄	【アピールポイント】11月に生じた事件対応について複合施設(区民事務所)との連携により危機管理部の協力も得られ、適切な対応を行うことが出来た。また駐車場利用についての苦情等(住区センター)についても入口の看板設置を緊急に行い整備した。日頃より複合施設と良好な関係を築いていたことが、このような緊急事態においても迅速に対応し利用者の安全確保につながっていると感じる。						
区記入欄	【改善すべき点・課題等】施設管理について火災感知器の誤発報が2回発生。経年劣化が原因と思われる不具合が多くなってきている。自主施設点検を増やすなど、未然に事故を防ぐ努力を行うとともに今後も長期的な修繕計画を提案し、適切な施設管理を行っていきたい。また館内美化にもよりいっそう力を入れ、清潔な施設を維持したい。						
評価委員会 記入欄	【特記事項】センター内でのトラブルも素早く対応し、再発防止に務めている。						
	【評価すべき点】事件への対応、駐車場を巡る苦情案件等への対応も適切であった。また、自転車盗難対策(注意書を手渡し、声掛け)を強化し、強化期間中の盗難発生をゼロに抑えた。 【改善すべき点】 【その他注意点】経年劣化に起因する火災感知器の誤作動等が起こっている。適切な対応が求められる。						

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	
指定管理者者記入欄	【アピールポイント】情報管理については情報取扱い責任者を定め、定期的な環境チェックを行っている。書類の鍵付きキャビネットへの保管、事務所内では蓋つきゴミ箱を使用。ほかに共通パスワードの設定や外部監査を取り入れるなどし、会社として遵守する仕組みを整え、厳重な情報管理を行っている。 【改善すべき点・課題等】今後も事故を起こさぬよう、全スタッフが公共施設の従業員という自覚と緊張感をもって業務にあたるよう、定期的な研修、指導を徹底していく。			
区記入欄	【特記事項】 厳重な情報管理により、大きな事故なく業務を遂行した。			
評価委員記入欄	【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】			

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 (31,603千円) ◆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】センターで取り扱う金銭は最小限とし、本社経理担当者、センター担当者による厳密な管理を行っている。消耗品の本社一括購入やセンターでの備品購入の限度額を定めており、効率かつ無駄のない運営をおこなっている。 【改善すべき点・課題等】コロナウイルスの影響により、講座開催自粛が度々要請され、講座受講料支払いや返金処理など申込者への入出金処理が多数発生した。今後は少しでも柔軟に対応出来るように検討する。			
区記入欄	【特記事項】 適切に管理・運営されている。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】 財務管理・財務処理は全体として概ね適切である。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

大項目 中項目 確認項目

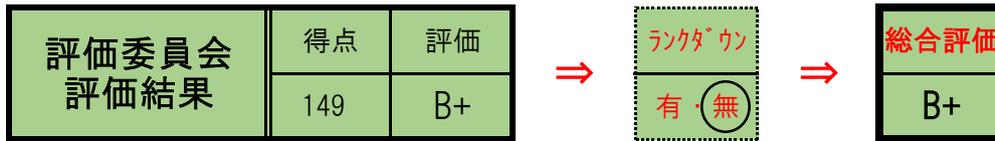
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
1	利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	4.0	5.0	18.0 (満点20点)	
2	A型事業 (基本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0		
3	B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	2.0	5.0		
4	C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	2.0	3.0		
指定管理者者記入欄	【アピールポイント】「佐野センターで学ばナイト」と称し、夜間事業のより一層の充実を図った。広くPRするため、専用ポスターを作成。また、オリジナルロゴマークを作成し、ミニコミ紙や該当事業のポスター・チラシに付けることで一目で分かるようにした。夜間事業企画本数6本 (昨年度企画本数2本)。定員に対する参加率も80%を超え、夜間における事業の需要の高さを実感することができた。次年度以降も引き続き展開していく。 【改善すべき点・課題等】 幼児・保護者対象の親子講座の参加者が減少傾向にあり、応募者少数により中止となってしまうケースがあった。コロナの影響により参加を躊躇されている可能性も否定できないが、ターゲットが3分野連携事業に近いことからキャンペーンプログラムによる体験会等を通じて改善を図っていく。				
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。施設利用者の需要を適切に把握していることで、夜間講座の参加率の高さおよび新規参加者を呼び込むことに成功している。また、近隣施設に出向き、ソーシャルメディアの友達登録数が大幅に上昇しており、大いに評価できる。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】 「佐野センターで学ばナイト」を企画するなど夜間事業を拡充し、夜間の利用者獲得に力を発揮した。条件を整え、今後も進めて欲しい。また、意欲的な工夫が多く見られた。 【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	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	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	<p>【アピールポイント】NPO団体との新たな連携をはかり、SDGs推進事業「カヌーでゴミ拾い体験」を企画・実施。本事業を通じて環境団体とのネットワークをもつ連携先と関係を築くことができた。また、地域の人材活用という点では、知識や技術を身に付けたりピーター参加者にご活躍いただく講座「こどもパステルアート指で描くクリスマスカード」を企画し、実際に講師を務めていただくことで、今後のモチベーションアップにもつなげることができた。</p> <p>【改善すべき点・課題等】コロナの影響により、地域の施設に出向き、アウトリーチ事業を行うことが困難な状態が続いている。ふれあいまつりの開催も出来ていない今、サークルの練習の成果を発表する場を確保するとともに、センターがどのようなかたちで地域と関わっていけるのか、その取り組みが課題としてあげられる。</p>			
	区記入欄	<p>【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。リピーター参加者を講師に据える等、地域の人材発掘に努めている。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】NPO団体との新たな連携を構築するなど、学習支援体制作りにも努めている。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】カヌーの取り組みは評価するものであるが故、今後の継続、発展が求められている。</p>			
	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	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】読書バリアフリーの観点から、車いすでの館内移動スペースの確保、ろう者・高齢者に配慮した器具の貸出や案内の充実を図った。コロナ禍の中、書籍消毒機を設置し衛生面の向上に役立てた。また管轄小学校やジェイヴェルデ大谷田等へ可能な限りアウトリーチ事業を開催。小学校の放送設備を利用した朗読を実施するなど非接触の事業も試みた。3分野連携事業の一環として、毎週土曜日に館内でラジオ体操を実施しちよいスポの習慣化に繋げている。</p> <p>【改善すべき点・課題等】新型コロナの感染拡大防止のため、止む無く中止した事業が多数あった。足立区制90周年を控え、今後のコロナ禍を見据えて、区民の来館や貸出の動機に繋がる事業を企画・実施したい。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】近隣小学校でのランチde耳読は足立区で初めての試みであったが、学校側からの反響もあり、対面以外でのおはなし会の可能性を広げる取り組みとなり、児童の朗読意欲にも結びつく成果があると考えられる点を評価する。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】図書館バリアフリー化、アウトリーチ活動など、図書館事業に積極的に取り組んでいる。また、ランチde耳読等、新しい事業開発を高く評価する。その他、こども向け体験、モザイク壁画の企画等、今後も工夫してほしい。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】</p>			

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51.9%、体育館95.9%	1.0	3.0	6.0
	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(89,254人) ※基準値/90,373人 貸出冊数(165,463冊) ※基準値/155,007冊	2.0	3.0	
	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】 コロナ禍での施設利用の自粛要請が続いたが、文化施設、体育施設ともに昨年度より利用率が向上した。日頃から利用者との良好なコミュニケーションが築き上げられており、サークルや利用者の皆様にも施設利用時の換気や利用後の消毒など積極的に取り組んでいただいている。センター、利用者ともに感染対策を徹底していることで、安全・安心に利用することができる施設ということをご理解いただけていると感じる。図書館ではコロナ禍でおはなし会等の集客型の事業が制限される中、来館・貸出・読書通帳の利用だけで参加できる事業を複数回実施し、来館者の増加を図った。			
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】 昨年度より施設利用率は向上したとはいえ、コロナ前と比較すると大きく減少している。少しずつでも利用率を回復していくことが今後の課題である。団体利用の回復とともに、コロナ禍でも参加したいと感じていただける講座を企画することは引き続き考えていかなければならない事項である。図書館では利用人数については基準値に届かなかった。コロナ感染拡大防止対策が緩和され来館者が増加傾向になった場合は、これまでの消毒・清掃作業の継続や書籍消毒機の活用、自動貸出機・自動返却機の利用で非接触での図書館利用を更にPRして、安心して来館していただけるよう努めたい。			
	評 価 委 員 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。コロナ禍による制限が多い中でも、昨年度よりも施設利用率が上がっている点は評価できる。今後も新型コロナウイルスの感染拡大防止策を講じながら、利用者が安心して来館できるように努めてもらいたい。 項目2について利用人数は未達成だった。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。			
		【評価すべき点】 利用率は前年度より回復した。図書館では、来館人数は低水準であるものの、貸出冊数は基準を超えた。 【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	3.0	5.0	5.0 (満点5点)
	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】 読む団地との連携企画として館外事業「出張おはなし会&ハンドメイドワークショップ」を開催。ご活躍いただいているボランティアグループにご協力いただいた。コロナ禍で活動機会が減っているなか、グループ活動のモチベーション維持にもつなげることができた。また、事業を通じ「読む団地」との新たな連携が生まれ、次年度には定期的に出張ワークショップを開催していくことが決定した。			
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】 全体的なプログラム体系としては、関心喚起→行動生起→習慣化までの流れを順序立てて組むことはできたと感じている。しかしながら、矢印を進めていくにあたって、参加者をうまく誘導することができなかつた。その点については課題が残る。次年度においては、まず関心喚起から行動生起へとスムーズな移行を促せるよう体系を改善していきたい。			
	評 価 委 員 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。プログラム体系が入念に作りこまれていた。積極的に外部と連携を図りながら、新しい事業企画の模索に努めている。			
		【評価すべき点】 「出張おはなし会&ハンドメイドワークショップ」を成功裏に開催。また「読む団地」との新たな連携も構築でき、館外活動も連動しての取り組みを評価する。 【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			
		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	/	/	20.4
	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			
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】区民の自主的学びのあらたな仕組み【さのうさの塾】とボランティアの枠を越えた【さのサポーター】制度を主要事業としている。1年目の令和3年度はセンター内でのイベント等が開催できなかった期間が長期に及んだが、外部へ出向くことで近隣施設やその他の団体との関係強化に努めた。その結果5団体から協力が得られ当センター主催の“地域ミニフォーラム”の開催につなげることが出来た(延期により令和4年6月に実施予定)。</p> <p>【改善すべき点・課題等】イベントの開催中止等の影響から直接的なアプローチが出来ず、サポーターの発掘に至っていない。次年度に向け、社会情勢が変化してもアプローチが可能となるよう広報物やSNSを通じた発信等を強化する。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】事業の開催ができない期間が多い中で、地域ミニフォーラムの開催につなげたことは大いに評価できる。近隣の施設や商店へ積極的に出向き、行ったニーズ調査の結果を次年度以降の主要事業に反映させることに期待する。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】「さのうさの塾」など、地域ミニフォーラムの開催により、地域との連携が深まっている。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】今年の具体的な展開に期待する。</p>			
	合計点		80.0 (満点130点)	130.0 (満点170点)	149.0 (満点200点)
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)	(満点40点)
	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	<p>【アピールポイント】昨年度のアンケート結果から回答者の年齢層の偏りを指摘されたが、今年度は比較的若年層の利用が多い体育館個人利用者などにも積極的に声がけし幅広い年齢層に回答いただけるよう努めた。センター・図書館ともに受付・接客対応については昨年度に引き続き幅広い年齢層からも満足度が70パーセント前後と高い評価をいただいた。図書館においてはコロナ禍対応として、常時5タイトル程度の特集棚を1か所に集約し、利用者の閲覧時の利便性を図ったことが功を奏し、特集棚に関する好意的な意見を賜った。スタッフの接客態度について研修を強化しており、より丁寧な対応を継続したい。</p> <p>【改善すべき点・課題等】図書館利用者が体育館を利用しないと回答された方が7割以上となっている。現在推し進めている3分野連携事業についても、多くの方にご参加いただけるよう、学習センターと図書館が一体となった周知方法について検討していく。</p>				
区記入欄	<p>【特記事項】アンケートの回収場所を工夫したことで、回答者の年齢層の偏りが改善されている。また、施設の満足度も高い水準にある。</p>				
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】</p> <p>【改善すべき点】利用者アンケートの評価点が前年度より低下している。自由記述欄の苦情・要望も少ない。対応が必要であると考える。</p> <p>【その他注意点】</p>				
合計点		80.0 (満点130点)	130.0 (満点170点)	149.0 (満点200点)	
特記事項(評価委員会による総合評価を記入)	<p>全体として概ね適切に運営されている。企画等の工夫は評価できる。とくに図書館においては、加点に関わる取り組みが多く、その姿勢を今後も継続していただくことを期待する。センターの事業においても、SDGs研修の成果の表れとも思われる新しいNP0との協働によるカヌー事業等、期待を感じる取り組みがあった。また、立地的に駅から遠く地元利用が多い中で夜間利用を増やすために積極的に取り組み、新規利用者の開拓につなげたことを評価する。ただ、日常的な利用者サービスの細部にやや問題があるかもしれない。</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。