

生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/足立区鹿浜地域学習センター

【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			
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)	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 (×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】職員の窓口業務対応向上のため「業務個人チェックカード」を導入。リニューアルオープンに向け職員全員の業務の理解力を高め、窓口業務への不安を軽減。自信をもって質の高い接客を行うため、業務個人チェックカードを使用し、達成した項目のカードを無くしていき、業務に対し自覚と自信をもつことができる。			
		区 記入欄	【特記事項】問題なく管理運営がなされている。職員の窓口業務対応向上のための「業務個人チェックカード」を導入し、職員全員の業務の理解力を深め、窓口業務の不安を軽減し、利用者への満足度を向上させた点は評価できる。			
		評価 委員会 記入欄	【評価すべき点】管理運営は全体として概ね適切に行われている。業務個人チェックカードの導入は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】工事終了後の開館準備を適切に行った。			
	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	4.0	3.0	12.3 (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】大規模改修工事後のオリジナル設備修繕経過シートの作成。設備不良が発生し、修繕の経過や報告などを職員全員が把握出来るように、オリジナルの設備修繕経過シートを作成した。見積書や、経過報告(写真付き)を綴り、記録をとりながら一目で修繕状況が把握できるようにした。			
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】毎年度1回、避難誘導訓練を実施している。毎年マニュアルの修正・追記を重ね消防署に確認していただいているが、今年度は大規模改修工事後で、注意点も変更があるので再度消防署に確認依頼し、マニュアル整備を行い、職員全員に周知する。			
	評価 委員会 記入欄	【特記事項】問題なく安全な管理運営がなされている。項目1については、大規模改修後の対応で苦慮されているが、仕様の範囲内のため加点としない。 【評価すべき点】オリジナルの設備修繕経過シートはよいアイデアである。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

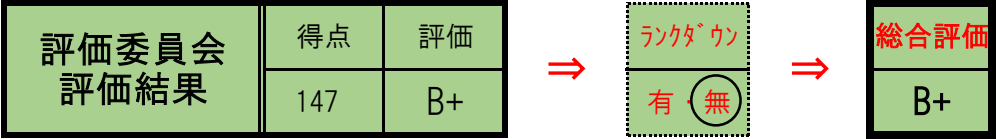
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか		評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
	1	個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点15点)
	2	個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3	各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】個人情報の取り組みに関しては、毎年本社管轄で行っている研修に基づき、定期的にミニ研修を行った。職員の殆どが、新しく入社したことからテストを2回以上行い日頃から意識が欠落しないよう職員全員が声掛けを行い、注意し合っている。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】リニューアルオープン後、ミス防止のための事例研修（ヒヤリハット事例など）を行わなかったため、カウンターなどで起こり得る事例をあげ、研修回数を増やし強化する。			
評価委員記入欄	【特記事項】問題なく法令遵守した管理運営がなされている。				
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 (4,605千円) ◆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】経理は経理担当者が本社経理担当と連携して経理システムを利用し、帳簿関係書類を整備している。大規模改修工事後、リニューアルオープンを目指しアルバイト職員がほぼ全員新規入社となり、人材育成（研修含む）に重点を置いた。また、ユニフォームを新調することでイメージ改革に務めた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】各項目であげるとリニューアルオープン後、消耗品費が予算より多くなってしまった。項目に限らず予算計上を慎重に行う。コロナ禍でもできることを考慮し、経費削減や講座売上など収入をあげていく。			
	区記入欄	【特記事項】問題なく健全な財務管理がなされている。			
	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適切に進められている。収支も健全である。 【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	5.0
		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	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	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
		17.2 (満点20点)		
		【アピールポイント】「高校受験生応援団」では近隣中学校2校から、模擬面接の面接官の依頼があり「開かれた学校づくり協議会」の方々と面接官として実施。学生から感謝の手紙をいただいた。また、ホームページ内に受験支援専用のページを作成し、オリジナルの面接対策動画や練習用スコアカードのリンクも合わせて掲載。近隣中学校と区内全学習センターへ面接対策のノウハウの小冊子を配布し、面接できない地域への支援とした。		
		【改善すべき点・課題等】鹿浜スポーツクラブ（ダンスやヨガなどスポーツ関連の講座）の種目や講師を増やすことでお客様の選択肢を広げ、活気あるスポーツクラブを目指していく。また、各事業の講師と今後の内容を密に相談し、講師と一緒にやりがいを見出していけるよう企画していく。		
	指定管理者記入欄	【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。コロナ禍で区ガイドラインを遵守した取り組みを行っている。項目1について、ソーシャルメディアの登録者数を確保するために独自にキャンペーンを実施し、ソーシャルメディアを見た方から講座申し込みまでつなげたことを評価する。項目3について、地元大学生との結びつきもできたことを評価する。		
		【評価すべき点】近隣中学校と連携した「高校受験生応援団」はよい企画である。B型事業の成果も上がっている。そのほか、地域団体と連携した「防災キャンプ」の実施等、鹿浜独自の取り組みを評価する。		
		【改善すべき点】 【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	4.0
		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	4.0	5.0
		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	4.0	4.0
		13.5 (満点15点)		
		【アピールポイント】「日本語ボランティアサークル鹿浜」の発足。足立区鹿浜近辺在住の外国人を対象に、日本語の使用や日本の習慣・日常生活の知識の向上を支援する。外国人との地域での国際交流を行い、コミュニケーションを深めていく。		
		【改善すべき点・課題等】コロナ禍で「こども食堂支援協議会」をはじめ6団体と新たに繋がりを得たことでふれあいまつりが大盛況で開催できた。今後は、更に地域の力を借り新しい形のふれあいまつりを企画していく。		
		【特記事項】コロナ禍で区ガイドラインを遵守した取り組みを行っている。項目2について、リニューアル後コロナ禍でのマルシェの開催を実施し、新たな団体との連携ができたことを評価する。		
	指定管理者記入欄	【評価すべき点】「日本語ボランティアサークル鹿浜」の活動や、「こども食堂支援協議会」等と連携した鹿浜マルシェを開催し成果を得たことは高く評価できる。多様な市民活動団体への活動の場の提供や、つながりの機会を作ること、センターの役割として評価する。		
		【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	4.0	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】改修工事後の施設を活用した取り組みを展開し、図書館の利用に繋げた。感染症対策として動画の提供や特集コーナーの工夫など対面を避けたサービスを実施した。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】改修工事および感染症による利用減の回復に努める。感染症に留意しながらアウトリーチ事業を拡大し、周知やアピールを進め、とくに子育て世代に向けた新たな取り組みを開始する。			
	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。中高生の職場体験事業や動画を用いた調べ学習支援事業など子どもの読書のきっかけとなる事業に積極的に取り組み成果に結びついていると考えられる点を評価する。 【評価すべき点】改修工事後の図書館サービスに関わる取り組みを通じて図書館の利用を促進し、加点に関わる取り組みも多く、その姿勢を評価する。職場体験は今後も続けてほしい。 【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%、体育館95% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設59.6%、体育館95.0%	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(78,912人) ※基準値/97,127人 貸出冊数(75,149冊) ※基準値/98,476冊	1.0	3.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】(センター)コロナ禍でも利用者数を増やすために、ソーシャルメディアの新規登録者を増加させた。リニューアル後、ミニコミ紙に新しくなった施設の特集記事載せることで新規利用者からのお問い合わせを多くいただき、企業を取材することで更に多くの地域団体との繋がりを得た。(図書館)感染対策に留意しながら来館や対面サービスにこだわらない新たな取り組みを実施した。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】(センター)今まで以上にSNSの発信による新規利用者の獲得を目指す。アンケート調査を積極的に行い、分析・実行・改善を計画的に行う。(図書館)アウトリーチ活動の再開などにより改修工事後のPRを一層推進する。社会状況に合わせたサービスを素早く取り入れ、感染対策による新たな取り組みをブラッシュアップし、より利用しやすい図書館づくりを進める。			
	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。項目2について、利用人数、貸出冊数ともに未達成であるが、新型コロナウイルス感染症拡大防止・改修工事のため減点としない。 【評価すべき点】休館の期間があり、量的には基準を満たさなかったが、リニューアル後のソーシャルメディアの活用等の広報活動の取り組みで新規登録者は増加させている。 【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	4.0	5.0	5.0 (満点5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】事前・事後アンケートの回答者増加で平均値以上の回答率を上げた。＜取り組み方法＞①アンケートブースを設置し、直接お声がけを行った。②目標人数を設定、毎朝夕礼時に全職員に回答者数と総数を発表し、アンケート取得への意識向上を図った。③利用者へのアンケートの案内の文言の統一化、全職員が同じ案内ができるようにした。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】関心喚起から習慣化になるようなプログラムの組立を意識して行う。3分野間で動くお客様の状況が目に見えてわかり、データとして捉えられるようにする。SNSによる広報を実施し今まで以上に参加者を増加させる。			
	評価委員記入欄 【特記事項】コロナ禍で区ガイドラインを遵守しながら、新事業の取り組みを行っている。事前事後アンケートについて独自にアンケートブースを設置し、全センター中最も多くの回答数を得られた。 【評価すべき点】3分野連携事業に積極的に取り組んでいる。おはなしの部屋でのストレッチなど、分かりやすいことは大切である。 【改善すべき点】トレーニングルームでの健康や運動、食などについての図書の展示の検討をお願いしたい。 【その他注意点】			

F 主要事業の企画・実施・成果	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
	1	主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			19.8 (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】開かれた学校協議会、消防署、ボーイスカウトとの連携事業で「防災キャンプ」を実施。避難場所である学校において開催し、防災意識の向上を図った。親子で起震車や段ボールベットなど災害時の体験をしていただき、防災知識の学習と実践的な体験型防災訓練により、個々の行動力と地域のつながりを強化できた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍で中止にせざるを得ない事業があった。次年度にむけて再度実施できるよう計画を立てていく。			
	評価委員会記入欄	【特記事項】コロナ禍で区ガイドラインを遵守しながら、地域との連携を図る取り組みを行っている。			
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)	31.8 (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 (×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】アルバイト職員のほとんどが新しく入社したこと、改修中にセンター図書館両方のシステム研修を行い準備をしてきた。オープン後のカウンター業務に常勤職員が必ず一人付き、アルバイト職員が不安にならないようサポートし、お客様にご迷惑をかけないよう細心の注意を払ってきた。現状は新しい研修方法を実践することで、職員の自信に繋がっている。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】事業の満足度を上げるため講師と話し合う機会を増やしお客様の満足度に繋げる。ミニコミ紙の認知度を上げる。				
評価委員会記入欄	【特記事項】コロナ禍で区ガイドラインを遵守しながら、利用満足度の向上を図っている。				
合計点			83.0 (満点130点)	129.0 (満点170点)	147.6 (満点200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)		地域性を踏まえ、地域との連携を密にしながら、全体として概ね適切に運営されている。また、加点に関わる取り組みが多く、その姿勢を評価する。 大規模改修があり、とくにバイトスタッフは新人ばかりということで、様々なご苦労があったことと思う。OJTとチームワークで乗り切ったことと思うが、今後もそうした姿勢を堅持していただきたい。 事業については、子どもたちへの学びの応援や、家族で参加できる防災講座など、区内の学校等との連携が見られるのが特徴的。子どもたちが大人になっても利用したいセンターになるよう今後に期待したい。			

【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。