

生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/足立区新田地域学習センター

【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16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】新型コロナウイルスワクチン接種会場としての開館等あったが、センター利用者への周知やワクチン接種事業者との協議を綿密におこない大きなトラブルなく運営できた。 【改善すべき点・課題等】センター運営において潜在するリスクの発見連絡票を毎月作成している。リスクを見える化することで不具合や事故等のトラブルを未然に防ぐことが目的であるが、今後も継続することで利用者が快適に利用できる施設を維持していきたい。			
		区 記入欄	【特記事項】センター利用者へ大きな混乱を与えることなく、施設の管理・運営が行われている。			
		評価 委員会 記入欄	【評価すべき点】管理運営は適切に行われている。 【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		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	13.2 (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	4.0	4.0	
		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】日常の巡回点検に加え毎月の施設点検を取り入れた。パート職員を含む全員が施設各箇所を月毎に担当を変え実施。職員間の不具合箇所の共有に加え、実際に壁紙の修繕や屋上清掃等をおこなった。 【改善すべき点・課題等】年度末にセンター駐車場と隣接する都営住宅の高所から外壁タイルの落下があった。修繕が済むまでしばらくの間駐車場の一部が使用できなくなったが、関係各所との折衝により臨時駐車場の確保が迅速におこなえた。不測の事態に備え、統括責任者、施設保全責任者を中心に不具合発生時の対応等について全職員の理解を深めていく。			
		区 記入欄	【特記事項】施設の点検をする機会を増やすことで不具合箇所の早期発見につながっている。			
			評価 委員会 記入欄	【評価すべき点】複数の人の点検等の現場での工夫を加えつつ、全体として安全性は確保されている。臨時駐車場の迅速な確保は評価できる。 【改善すべき点】年度末のタイル落下事案は迅速に処理されたが、同様の事故等への対応は日頃から考えておくべきではないか。点検チェックリスト作成を望む。 【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】情報セキュリティの内部規定を設けており、全職員と宣誓書を取り交わしている。また、個人情報に関するテストをおこなっており職員の意識向上に努めている。			
	区分記入欄	【改善すべき点・課題等】個人情報に関する事故はなかったが、漏洩するリスクのある窓口業務や講座受付時の慣れ等による万が一の事態をなくすため、常にオペレーションの最適化を図っていきたい。			
評価委員記入欄	【特記事項】個人情報の取り扱いについて、細心の注意を払っている。				
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 (28,349千円) ◆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】経理担当者と本社担当者に加え、統括責任者も含めた三重の管理により適切に会計業務をおこなっている。			
	区分記入欄	【改善すべき点・課題等】長期に亘る事業の自粛期間や再開後の参加者数の減少もあったが、事業収支の悪化を最小限に抑えることができた。コロナ禍において事業全体の参加者数が伸び悩んでいるが、事業内容の見直しやコストの削減に努め、可能な限り利用者からの要望には応えていきたい。			
	区分記入欄	【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】財務管理は適切であり、収支状況も問題ない。 【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	18.6 (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	4.0	5.0	
	指定 管理 者 記 入 欄	【アピールポイント】地域学習センターとして新たなソーシャルメディアのアカウントを開設した。ホームページや既存のソーシャルメディアも含め、複数運用していることのメリットを生かした広報をおこなえた。料理教室について、コロナのガイドラインを遵守したうえで内容を工夫し実施することができた。			
		【改善すべき点・課題等】事業については今年度も長期に亘って中止を余儀なくされた。即中止とせず可能なものについては延期の対応を取ったがそれでも実施できないものが多くあった。実施講座についても参加者数はコロナ以前には戻っていないため、利用者の興味や関心を引き出せるような取り組みをおこなっていきたい。			
		【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。コロナの影響で講座・イベントの中止が続く中、センターの情報をホームページだけでなくソーシャルメディアでの発信で周知することにより、センター利用者の興味や関心が離れないよう工夫していた。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】新たなソーシャルメディアアカウントの開設など、積極的な対応がよい結果につながっている。 【改善すべき点】コロナだから中止、という対応については、今後は再検討する必要がある。 【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	12.4 (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】ふれあいまつりが今年度も中止となったため、サークル支援の一環として発表会を実施した。希望団体を募り、小規模ではあったが日頃の学習の成果発表の場を提供することができた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】総合ボランティアセンターと連携し、ボランティア養成や受け入れ元であるセンター職員のあり方等の協同事業の実施を計画していたが中止となってしまった。ボランティアの発掘・育成や活動場所の提供については継続して取り組んでいく。			
評価委員記入欄	【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。ふれあいまつりに代わるサークル発表会の実施について、サークル活動の意欲が絶えないよう支援していた。				
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】新型コロナ感染拡大の影響で、事業が中止となることも多かったが、児童向けスタンプラリー、近隣施設の訪問事業、就労体験の受入を実施できた。今年度初めて現役女子サッカー選手を招いてのイベントができた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】地域のみなさんからの図書館への期待を裏切らないよう、サービス展開を心掛けたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目2について、インターンシップ・就労支援に取組み、関連特集棚の稼働率にも寄与している。また、保育園のブックリスト配布やスタンプラリーの実施により児童向け資料の貸出数増にもつながっており、子どもの読書促進の成果にも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】児童向けスタンプラリー、現役サッカー選手を招いてのイベントなど、意欲的な企画で図書館事業に取り組んでいる。				
	【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% 目標値/前指定管理期間5ヵ年平均 学習施設32.9%	1.0	3.0	7.0 (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 (60,094人) ※基準値/46,766人 貸出冊数 (96,847冊) ※基準値/71,573冊	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】(センター) 令和2年度より微増しているが引き続き利用を取りやめる団体もあり、コロナ禍以前の水準には遠い利用率となった。週末のコーラスや楽器演奏等の一般団体(地域外)の利用があるので、防音効果のある施設があるとさらなる利用が見込めるのではと感じた。(図書館)今年度も新型コロナの影響が大きかったが、ブックラリーの実施等により、徐々に客足も戻って来た。 【改善すべき点・課題等】(センター) 料理室においては一般利用はなく、自粛期間を除いた事業での利用のみであった。また、純粋な料理講座ではないが子どもの食と科学に関連した事業を企画し料理室の利用率向上を試みたが残念ながらコロナにより中止となってしまった。料理講座の実施や料理室の調理以外での利用のいずれも令和2年度より一歩進んだ点ではあるが、引き続き工夫を重ねていきたい。(図書館) 戻りつつある客足が鈍らないよう、継続的来館を促すよう工夫したい。			
	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。コロナウイルス感染症対策を徹底したうえで、料理室の利用が事業だけでなく一般利用してもらえよう、センターの案内に期待したい。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、利用率は少しずつ回復の傾向にある。 【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	3.0	4.0	4.0 (満点5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 コロナの対応として中止になるものも多数あったが、企画・準備した新規事業(プログラム)を実施することができた。主に関心喚起のプログラムであったが、本事業の対象となっているペルソナ以外の方も受講できるプログラムを提供し幅広く参加者を募った。 【改善すべき点・課題等】 新田センターでは初年度ということもあり、3分野連携事業(「ちょいスポ」・「ちょいカル」・「ちょい読み」キャンペーン)そのものが利用者に浸透しているか不明瞭であった。分野間の横断などの魅力について広報を強化することでフォローしていきたい。			
	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。ソーシャルメディアの登録者数を増やすことで、ソーシャルメディアでの発信による3分野連携事業の情報提供の影響力が強まることを期待したい。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】 コロナ禍でも工夫が感じられ、3分野連携事業に関わる企画が適正に実施された。 【改善すべき点】 3分野連携事業の趣旨を利用者にも周知するように努めてほしい。 【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】 今年度を準備の一年として多様な主体との連携体制の構築、アプローチ事業、関連事業を実施。特に地域団体との連携については実施できなかったものも多いが、新たな事業を共に企画するなど関係構築の点で一定の成果があったと考えている。 【改善すべき点・課題等】 概ね基本方針の通りに進めているが、センター外に関わるアプローチ事業については、コロナで制限される部分もあり実施が難しかった。次年度以降に持ち越し実施していく。			
	区記入欄 【特記事項】 コロナによる制限も視野に入れ、コロナ禍でも行えるアプローチ方法の検討にも期待したい。 評価委員記入欄 【評価すべき点】 コロナの状況下でできる範囲での企画、調整を行った。 【改善すべき点】 【その他注意点】 コロナ収束後の展開に期待する。			

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)	32.6
	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】駐輪場や駐車場がどちらも小さい等のハード面に対する苦言は頂戴したが、ソフト面は概ね好評であったと感じている。ただし、どの項目においても利用満足度の向上が図れるので、引き続き接客サービスにも事業にも注力していきたい。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】図書館事業の認知度・満足度のどちらにも改善の余地がある。事業数や周知方法など見直しが必要と感じる。			
	区記入欄	【特記事項】認知度・満足度向上のため、新しい事業や周知方法の試みも検討してほしい。また、ハード面の改善は難しい部分もあるが、出来ることを見つけて対策していくことを期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】センター、図書館ともソフト面での満足度は高い。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点		86.0 (満点130点)	129.0 (満点170点)	145.8 (満点200点)	
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	さまざまな工夫をしつつ、概ね適切に運営されている。コロナ影響下で、利用者数回復の点で評価できる。 ふれあいまつりの代わりに実施した発表会は、小規模であったものの評価できるものである。さらに一歩進めて、サークルの活動を5分程度の動画にし、動画共有サイトで公開するなど、会員募集の応援を検討してほしい。 事業については、新型コロナウイルスの影響も大きい、コロナ禍でもできることを工夫して新たな事業や取り組みにつなげてほしい。				

【評価委員会評価結果】

評価委員会 評価結果	得点	評価	⇒	ラングダウン 有・無	⇒	総合評価
	145	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＞

評価点		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。