

生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/足立区舎人地域学習センター

【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	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	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】コロナ対応や様々な施設に対する制限、イレギュラー案件等に対する処理等、センター・図書館のすべての職員の認識レベルを、職員一人ひとりがこまめな申し送りと確認を相互に行うことで統一を図り、一体となって運営することができた。場合により併設の区民事務所や住区センターと連絡会や日々のやり取りを通じて、「舎人センター」として一丸となって対応する体制をとることができた。			
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】申し送り等のやり取りや対応のマニュアルは整備され随時改訂を加えているが、細かい業務内容については一部明文化(マニュアル化)されていない部分があったため、より業務の遂行がスムーズに運ぶよう明文化を進めていく。			
		区記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。			
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】適正な管理運営が行われている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
		B 安全性 の確保	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	14.0 (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			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	3.0			3.0		
指定管理者記入欄	【アピールポイント】日々の点検により、不具合等についてはすぐに初期対応ができ、館内への申し送り、各所報告により、迅速に改善へ向けて進めることができた。形骸化を課題としていた全館避難訓練は、災害対策課に起震車をご用意いただき、避難訓練とともに体で感じる「実体験」を取り入れることにより内容にブラッシュアップを図った。					
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】火災・地震を想定した避難訓練の実施をしてきたが、新たに加わった水害時の「避難施設」としての垂直避難について、館内各所管とともに対応を統一、共通認識を持つことを早急に進めたい。					
区記入欄	【特記事項】1階ロビーの利活用を検討し、ロビーの場所を認知してもらうための試験的なイベントを開き、その後、人工芝や幼児・保護者向けのボックススペースを設置するなどリニューアルを行った。					
評価委員会記入欄	【評価すべき点】水害時の垂直避難等の実体験型の避難訓練の実施などの工夫もあり、安全性は適切に確保されている。 【改善すべき点】水害時垂直避難について早急に共通理解を持つよう努められたい。 【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	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】アルバイト職員含め、全職員に個人情報の取り扱いについての研修と認識テストを実施した。また、類似施設等で発生している事例をあげながら責任者から解説を行い、個人情報の取り扱いについての意識向上を図った。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】ヒヤリハット事例等を活用し、職員全体でケースワーク等をする定期的な共有機会の創出と研修を行っていく。		
	評価委員記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。 【評価すべき点】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】		
	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 (4,430千円) ◆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・図書館の収支について、管理職だけでなく、職員も把握できるよう職員会議等を通じて共有を図り、財政状況についても共通認識をもって運営するよう努めた。また、会社全体で施設運営に関わる財務収支関係について共通の認識を図る研修を行い、より適正かつ円滑な管理ができるよう取り組んだ。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】人件費以外の予算については、概ね予定通り運用することができたが、小破修繕費用について大きく返戻することとなったため、修繕計画を立て、計画的に予算消化していくよう努める。		
	評価委員記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。 【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】小破修繕費用の大幅な返戻があった。より正確な修繕計画が望まれる。 【その他注意点】		

大項目 中項目 確認項目

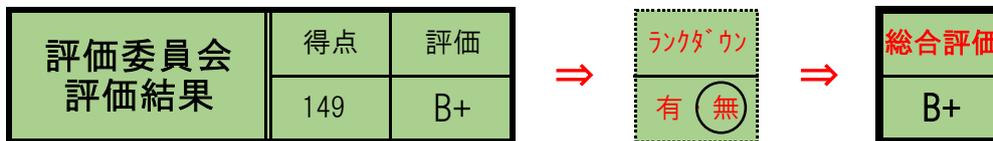
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	18.9 (満点20点)
	2 A型事業 (基本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	3.0	4.0	
	3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0	
	4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	4.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】コロナ対応で、主要事業に絡めた事業を計画するも実施するタイミングをなかなか決められずにいたが、制限の緩和を見通し、制限明けすぐに実施できる催しを企画し、センター1階のフリースペースを活用した事前申込かつ安価なイベントを行なうなどしながら、事業のPRとともに対象年代の施設の利用促進を図った。また、令和2年度の利用者意見を反映した夜間のヨガの新シリーズについては、既存の講座と同等の参加者数となり好評を得た。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】これまでのような事業の実施制限の影響を鑑み、オンラインと対面のハイブリッド型の事業を企画段階から考えていく。 【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。緊急事態宣言中の定例講座動画をソーシャルメディアやデジタルサイネージにて配信し、講座参加者の意欲維持に努めたことを評価する。また、子どもの未来応援事業では、これまでの経験を活かした企画であるマーブル染め等を取り入れた。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】企画段階からオンライン講座等のハイブリッドを想定したことやソーシャルメディアによる動画配信・デジタルサイネージを活用し、動画を見た人が講座につながる等の成果を出している。また、夜間ヨガのシリーズなど、夜間の時間帯での好評を得た講座を展開できた。 【改善すべき点】オンライン型、ハイブリッド型の講座も企画を進めてほしい。 【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	12.2 (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	4.0	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	3.0	5.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】サークルへの声かけを密にし、サークル支援の相談が気軽にできる体制を取ったため、今年度も支援講座の実施を多数行い円滑な支援体制が取れた。また、地域のNPO等とも連携しながら、ものづくりや展示などを通して全国のおにぎりを紹介する「おにぎり月間」等フリースペース活用事業を行い、地域特性を活かした学びの機会の提供を効果的に行うことができた。</p> <p>【改善すべき点・課題等】コロナの影響で、ミニコミ紙の配布や定期的な集まりに留まっていた学校や地域団体との関係性の結び直しを行い、ストップしてしまっていた協創事業等を新しい生活様式に合わせて再構築していく。</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。コロナ禍におけるソーシャルメディアを活用した新たな取り組みとして、コンテストのグランプリ作品の紹介をプロが作成する動画により発信するという方式を取り入れた点は評価できる。今後はコンテスト自体の方法にもう少し力を入れて欲しい。</p>				
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】サークルとの関係性を良好に保つことで、多くの支援講座が実施できている。コロナ禍で食育講座等は諦めてしまいがちだが、工夫をしながら実施していることを評価する。</p> <p>【改善すべき点】コンテストの有効な活用についてさらに工夫がほしい。また、子ども対象の事業を工夫して増やしてほしい。</p> <p>【その他注意点】</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】コロナ禍でも歩みを止めない図書館運営を目指し、来館者の多様性に配慮する館内環境整備、オンライン事業への取り組み、区民人材や団体など新規連携先の開拓と協創による新規読書推進事業の開発・実施と、様々なチャレンジした1年だった。</p> <p>【改善すべき点・課題等】今後の事業開催は、オンライン実施とリアル実施の良いところを組み合わせたハイブリッド展開をより工夫したい。新規連携先の開拓は今後も継続したい。新規事業は投下した資源（労力や費用）と、成果（参加人数や参加者の満足度など）を総合的に評価し、より効率的で効果的な運営を心掛ける。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】新たな地域団体との読み語り事業の協創や、子どもや親子を対象としたワークショップを行い、地域との関係性を深めるアウトリーチにより館の利用促進につながってい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】さまざまな工夫が実り、図書館運営に対する評価は高い。オンラインの活用は時機にかなったものであり、利用環境の整備についてもさらなる工夫を今後も続けてほしい。</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% 目標値/前指定管理期間5ヵ年平均 学習施設59.1%	1.0	3.0	7.0
	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(146,018人) ※基準値/108,347人 貸出冊数(202,435冊) ※基準値/164,587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)事業の実施制限の影響が大きく、基準値を達成することができなかったが、制限解除に合わせて即実行できる入退場自由のフリースペース活用事業を複数実施することにより、施設の事業再開をPRするとともに利用促進に努めた。(図書館)ICゲート新設に対応した施設全体での貸出促進の取り組みや、障がい者に優しい環境づくりなどの取り組みを行い、コロナが収まらない中だったが利用者・貸出数とも上昇した。 【改善すべき点・課題等】(センター)利用率は、コロナ禍期と比べて横ばいであり変化が見られない。団体の利用を阻害しない程度に、低利用率の諸室の活用を計画的に行なっていく。(図書館)コロナ禍で急落した図書館利用は戻りつつあるが、今後は、新しい生活様式の中で新たな図書館利用者を獲得・定着させるための図書館施策が肝要と考える。地域の新規団体の開拓・連携、ティーンズへのアプローチ、フリースペースを活かしたイベント等、様々なチャレンジで、地域住民へのアピールをはかっていきたい。			
	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。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】			
3分野連携事業を計画通り実施しているか		評価点			
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	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】2年目の事業実施となり、当初から始めた3分野連携事業の参加者が定着してきている。参加時の直接のヒアリングで感想や意見を伺いながら、事業の内容にも少しずつ反映して進めることができていく。 【改善すべき点・課題等】定着した参加者を次のステップに移行させていくプログラムを検討し、計画的に実施していく。			
	区記入欄	【特記事項】			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】参加者数も安定しており、適正に運営されていると評価できる。 【改善すべき点】より上位のステップへの移行を計画的に行ってほしい。 【その他注意点】			
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			
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	/	/	21.6
	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】主要事業の開催と、事業への参加(出店)に向けたアプローチ事業を計画的に行うことができた。令和2年度参加経験者向けにWEB広報や商品開発、価格設定などのビジネス応用講座を実施し、センターと相互の関係づくりに継続して取り組んだ。今年度の新規参加者に向けては、参加しやすいようにプレ講座からスタートさせ、コロナ禍にも学びを止めないよう、予めオンライン対応を準備し実施することができた。また、3月に実施を見送らざるを得なかった第2回マルシェは、次年度5月に振り替えて実施を予定している。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナの影響もあり、今年度のマルシェ実施を実現することができなかったため、次年度中のマルシェの複数開催を目指すとともに、子ども対象のマルシェ出店および関連事業の開催をしながら、役割を当てつつ徐々に実行委員を担う人材を育成していく。			
	評価委員記入欄	【特記事項】 【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】第2回マルシェは成功裏に実施してほしい。			

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
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		4.0 _(×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】主要事業や3分野連携事業でターゲットとしている年代の意見を多く聴取することができたため、今後の参考にしたい。職員の態度、接客には概ねご満足いただけており、平素からお客様の視点に留意した接客理念の結果が出ているものとする。 【改善すべき点・課題等】ご指摘をいただいたような環境づくりの点に関しては、利用の状況に留意しながら皆様が快適に過ごせることを最大限に配慮し実施していく。また、SNSやHPの認知度を上げ、印刷物と合わせた効果的なPRに取り組んでいく。			
区記入欄	【特記事項】			
評価委員記入欄	【評価すべき点】センター、図書館ともほぼ「満足」と回答されている。記載数は少ないが、感謝のコメントが多いことは評価できると考える。 【改善すべき点】満足度は全区で中程度である。より利用者満足度を上げる工夫がほしい。 【その他注意点】			
合計点		86.0 (満点130点)	126.0 (満点170点)	149.1 (満点200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	概ね良好に運営されている。事業について、テッドスペースを活用したワークショップ開催や、コロナ禍において様々な代替アイデアで工夫をしながらの事業開催、舎人という地域性を活かした取り組みを実施し、施設の利用促進につなげており、利用者数も少しずつ回復傾向にあることを高く評価する。ハイブリッド型読書活動推進の活動についても、今後も期待したい。			

【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。