

生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/足立区東和地域学習センター

【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	5.0 (×2)	3.0 (×2)	21.2	(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	4.0 (×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	5.0 (×2)	4.0 (×2)				
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】 人権意識を高めるためLGBT研修をコンソーシアム内で実施したり、コンソーシアム内の他社管轄のご質問にもすぐに対応できるように月間予定表を作成しコンソーシアム内の情報共有に努めた。 【改善すべき点・課題等】 R3年度はコンソーシアム合同で開催できた研修が少なかったため、R4年度は合同研修やミーティングの機会を増やし意識共有の強化を図る。						
		区記入欄	【特記事項】 指定管理期間1年目として、利用状況をリスト化するなどし業務の効率化を図った点は評価できる。しかし、接客について、区民の声があがってしまったことは、次年度以降の反省点として生かしてほしい。						
		評価委員 記入欄	【評価すべき点】 業務運営は全体としては概ね適切に行われている。接遇向上の各取り組みは今後も続けてほしい。防災対策はなかなか実行困難であり、取組みを評価したい。管理のチェックリストが具体化して向上が見られる。 【改善すべき点】 アンケートの自由記述に於いて接客態度等に多くの苦情が上がっている。改善を要する。 【その他注意点】 指定管理者変更に伴う様々な課題への対応は今後に期待する。						
		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	16.0	(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	5.0	5.0		
				指定管理者 記入欄	【アピールポイント】 危機発生時の対応マニュアルを作成し職員に配布して意識を啓発したり、豪雨が予想された際にあらかじめ土嚢を積んで浸水被害を防ぐなど、安全性の確保に務めた。また不審者対応訓練を実施したことで、公然わいせつ事案に適切に対処でき、無事犯人を検挙するにつながった。 【改善すべき点・課題等】 施設利用および経年劣化と共に発生する、様々なトラブルに対し、対処方法の確立と明確化を図る。				
区記入欄	【特記事項】 施設利用者が快適に利用できるように、フリースペースの整備や館内案内の整理をしたことは評価できる。また体育館の落水現象について原因の徹底調査を行い利用者の不安を払拭した。								
評価委員 記入欄	【評価すべき点】 フリースペースの整備や館内案内の整理等の工夫で、施設の安全性は確保されている。 【改善すべき点】 【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】コンソーシアムを構成する各社が自社の規程に基づき全職員に個人情報保護研修を実施したほか、自主的に「文書管理」「コンプライアンス」などの研修を実施した。 【改善すべき点・課題等】R3年度は個人情報保護漏洩事案等の法令違反は発生しなかったが、全職員が業務に関する法令について一層理解を深めることにより運営スキルを向上させるため、R4年度以降研修等で強化する。		
	区記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。		
	評価委員記入欄	【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 (0千円) ◆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】当センターの運営に係る現金は前渡金の他、施設運営用の本社からの仮払金など多岐に渡るが亡失事故等が発生しないよう、パート職員でも理解できるような資料を配布し理解に努めた。 【改善すべき点・課題等】経理担当者が現在、1名のみとなっており、危機管理上からもR4年度は複数名で管理ができるよう体制を構築する。		
	区記入欄	【特記事項】還付金のミスが数件発生した。次年度以降ミスが発生しないように努めてほしい。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】財務管理は概ね適切である。 【改善すべき点】還付金に関するミスがあった。今後ミスのないよう、担当を複数にするなどの対応を考えて欲しい。 【その他注意点】		

大項目 中項目 確認項目

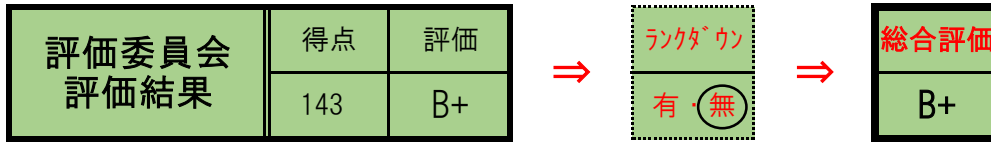
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	4.0	14.6 (満点20点)
	2 A型事業 (基本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	4.0	
	3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	1.0	3.0	
	4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	1.0	3.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】今年度から動画共有サイトやSNSを活用し、情報発信を強化した。また事業によっては近隣小学校へチラシを配布するなど、新規利用者の獲得に努めた結果、遠方から足を運んでくれたお客様もいた。 【改善すべき点・課題等】施設全体の利用者が高齢者層が多く、子育て層のニーズを喚起する必要があることから、R4年度以降は子育て層をターゲットとした事業に力を入れる。		
	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。近隣小学校へのチラシ配布や図書館 PR のため新しく動画配信を開始した取り組みや現代的な課題に正面から向き合い、講座の開催に至った取り組みは評価できる。今後のさらなる取り組みに期待したい。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】SNSの活用や近隣小学校へのチラシ配布など、積極的な事業への取り組みが見られた。不登校支援という身近な社会テーマを掲げ、新たな層に東和センターを知ってもらい、関心を持ってもらうきっかけづくりとしたことを評価する。 【改善すべき点】今後は子育て層のニーズ掘り起こしに努めて欲しい。 【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	5.0	4.0	11.3 (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	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	2.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】地元企業を講師として招聘した事業や東京未来大学、東京藝術大学といった区内大学との連携事業を実施し好評であった。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナの影響もあり、区内大学の学生を対象としたボランティアの活用などは学校側から協力が得られなかったが、今後、活用ができるよう引き続き努めていく。			
	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。区内大学や地元企業と連携し、事業開催できた点を評価する。次年度更なる拡大に期待したい。 【評価すべき点】区内大学との連携事業には見るべきものがあった。 【改善すべき点】 【その他注意点】学生ボランティア人材の掘り起こしなど、コロナ収束後を見据えた取り組みが求められる。			
	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	4.0	9.0 (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】特集棚を設置したり「お楽しみBook」などの企画で今までは読まなかった図書への関心を喚起した。貸出し数は過去5年で最高値。また、児童のラベルを変更して利用者に探しやすい工夫をしたり、動画共有サイトでの情報発信を行って新規利用者の獲得につなげたりした。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】現状、まだまだ図書館しか利用しないお客様も多いが、センター全体の需要喚起のためには図書館での利用促進が重要であると思慮しているため、R4年度はより連携を深めていく。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目2について、様々な資料の特集棚の設置や英語のお話会の開催などにより、貸出数増や新規の利用者の獲得に取り組み、成果につながっていると考えられる点を評価する。 【評価すべき点】特集棚や「お楽しみBook」等の企画は好評であった。 【改善すべき点】センターとの連携強化に努められたい。 【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40.7%、体育館89.4%	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(178,951人) ※基準値/144,266人 貸出冊数(305,423冊) ※基準値/253,866冊	3.0	3.0	
	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の感染拡大により運営期間の70.14%(256日)は緊急事態宣言などによる制限を受けていた状況ではあったが、前年度より施設利用者は増加した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】利用者は高齢者層が多いため、子育て層の利用者が増えるよう子育て層向けの事業などにより力を入れる。			
	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、利用者、貸出冊数ともに基準値を達成した点を評価する。 【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。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

		評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
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				
	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	2.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】SNSを活用し、3分野連携のPRに努めた。また、「図書館でぬり絵をしてあそぼう」の作品を玄関ホールに展示し一緒にM2につながる事業のチラシを貼るなどの工夫をし、参加者の増加につなげた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】初年度であり比較的集客がしやすい趣味的な事業に実施が偏った面はいなめず、今後、知識を深めるような事業につながるような工夫をする。			
	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。 【評価すべき点】SNSを活用して3分野連携事業のPRに努めた。 【改善すべき点】 【その他注意点】今後、学習分野への展開も積極的に進めて欲しい。			
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）				
	1	主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			
	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】歌舞伎講座など以前の指定管理者運営期間ではなかった分野の事業も展開し、「楽しさを知る」きっかけの提供という目的は達成できた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】まだまだ新規顧客を掘り起こす余地があり、R4年度以降はより幅広い分野の事業を実施していく予定。 【特記事項】 【評価すべき点】「楽しさを知る」きっかけの提供という大きな目標は概ね達成できている。ほぼ予定した事業を実施したことは評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】次年度以降はより幅広い分野での事業展開を期待する。			
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）				
	1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ			
	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			
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など			
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など			
指定管理者記入欄	【アピールポイント】R3年度は講座から団体化につながれたものがあり、活動意欲の向上に貢献できた。また、施設内は職員が季節に応じた飾りつけをしたりフリースペースに死角がないよう配置の改善などを実施し、お客様からは好評であった。				
区記入欄	【改善すべき点・課題等】初年度であり比較的集客がしやすい趣味的な事業に実施が偏った面はいなめない。生涯学習促進の観点からは単に趣味的なものだけでなく、知識を深める事業にも関心を持ってもらう必要がありR4年度以降、力を入れていく。				
評価委員記入欄	【特記事項】独自性のある事業を展開し、定員以上の応募という効果があった。来年度も引き続き、子育て年代の講座受講者増を狙って欲しい。 【評価すべき点】 【改善すべき点】アンケート結果に見る利用者満足度は低位であった。苦情、要望については、真摯な対応が求められる。 【その他注意点】				
合計点			93.0 (満点130点)	124.0 (満点170点)	143.9 (満点200点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	管理については概ね適切に実施している。 指定管理者変更に伴って生じる困難等については、多くの課題を抱え、大変ではあるが丁寧に対応していただきたい。 事業については、地域資源を活用し、区民の文化的興味・関心につなげたり、地元企業のPRも兼ねた区民のSDGsへの意識啓発の取り組みを評価する。 しかし、利用者から見た運営の細部には若干の問題があったと言わざるを得ないため、次年度以降見直しをしてほしい。
---------------------------	--

【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。