

生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/足立区梅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				
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、待遇の向上) ◆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 者記入欄	【アピールポイント】貸出し休止(体育館)、利用時間短縮(20時閉館)、申込済の講座休止等による窓口手続き件数が多い中不備なく対応できた。前年同様に独自の業務仕様書を活用し新たな利用制限やルール変更へ備えた。人材育成では、社内の取り組みである接客プロジェクトを梅田研修に充て込み、継続できるよう努めていきたい。 【改善すべき点・課題等】緊急事態宣言等による団体への連絡内容が会員個々へ行き届かない事がある。改めて、代表者、連絡責任者の役割を共有しながら、今後はホームページ、メール、SNS等を活用できるよう提案していきたい。コロナの状況下での受付、システム障害などの例外対応についても、区へ提案し回答を得て区内窓口で共有、改善したい。				
		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】 管理運営は全体として概ね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	3.0			3.0	13.0 (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	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	4.0			4.0			
指定管理者 者記入欄	【アピールポイント】ワクチン接種日には、期日前投票所と男女参画管轄施設利用など、施設を貸切りではない例外措置に対応してワクチン接種者と来館者の区分けに努めた。体育館空調工事(利用休止)では、利用再開日に空調稼働遅延が発生したが利用者対応に努めご意見を吸収した。設備面以外では美観美化を重要視した。 【改善すべき点・課題等】区内施設の利用休止や外出自粛影響等により区民のロビー利用増が顕著。一方で、密集密接が目立つ場面もあり物理的な距離確保策が課題。ロビーコンサート、ワークショップ等のイベント類を企画している中、1階ロビーの安全性と利便性両面のバランスを保って、ロビー特長を前面に打ち出した運営に努める。						
区記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。防災訓練の改善については、夜間体制の対応確認を改めて職員に周知する機会となった。						
評価委員会 記入欄	【評価すべき点】 ワクチン接種日の対応はスムーズであった。 【改善すべき点】 【その他注意点】 コロナの状況下におけるロビー利用について、利便性と安全性のバランスのとれた対応が望まれる。						

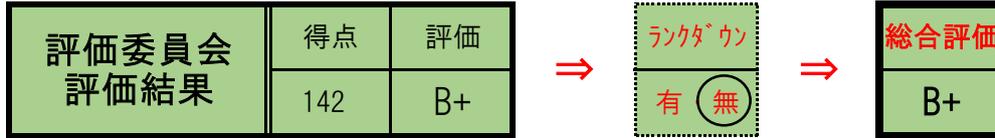
	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】個人情報保護条例、関連法令に則り業務している。在宅、時短勤務を継続しており在宅勤務時のセキュリティ強化は社内ルールを徹底、個人情報を使用した業務は行わない。SNS発信強化について、SNS上の双方向会話は行わず個人情報漏洩のリスク管理を徹底して区民への発信、提供に努めていく。 【改善すべき点・課題等】緊急事態宣言等における施設貸出し中止、講座中止の連絡を行う際、団体、個人とのやり取り件数が多い為、連絡履歴の保管に対する個人情報のリスク管理が重要となる。前述したように、個々の連絡に変わる共有ツールとして、インターネット、SNSを活用して個人情報保護をより強化できるよう努めたい。		
	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】法令等は適切に遵守されている。SNSの双方向性を制限したことはリスク管理上適切な対応だったと思われる。 【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 (2,867千円) ◆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】適切な管理に努め収支がプラスとなった。 【改善すべき点・課題等】コロナ感染防止策に係る経費(労力含む)を収支に組み込み吸収させていく。今後、講座収入が減少した際の補填も考える。イベントやコンサートは、中止でもリハーサルやゲネプロ経費が出演者、主催者の負担となる。こういった経費も収支に組み込めるような企画、運営手法を考えなければならない。		
	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】財務管理・財務処理は全体として適切に進められている。 【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	5.0	5.0	16.2 (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	2.0	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	4.0		
		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		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】中止リスクの高いコンサート、寄席、料理講座等も、常時募集してリハーサルや試食作りを通行年行った。改善策として、参加費へ反映させずに定員削減や料理内容を加工のみなどの工夫をした。ミニコミ紙は、東武鉄道と交渉の結果、1年間連載を行った。鉄道を絡めた足立の歴史を区民に提供し質の向上に努めた。				
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】計画外事業、変更の対応力をどう咀嚼するかが課題。企画～募集～中止～振替・企画変更～再募集の繰り返しの中、計画外の企画や成果はアピールとならず。本来は計画による成果がアピールになるとのこと。また、講座受講料に対してのご意見対応を求められ苦慮したが、こども料金設定など今後も対応していく。				
		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。ユーザーの反応を意識したSNSの発信内容の見直しは、効果的であった。1階ロビーを活かした学びや体験事業の提供は、気軽に参加できるメリットを生かして、コロナ禍で減少してしまった体験の機会を複数提供できた。				
		評価委員記入欄	【評価すべき点】ミニコミ紙上での東武鉄道との1年間のコラボにより、よい成果が上がったと思う。事業実施の基盤となる職員の力量形成（社会教育士称号取得）は高く評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】SNSから取り残される可能性のある高齢者への対応をお願いしたい。				
		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	13.0 (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	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	2.0	4.0	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】コロナ禍の団体アウトリーチを始め、東武鉄道コラボ写真展と座学、薬局コラボ管理栄養士料理など新規の連携を果たせた。小学校芸能鑑賞では、コロナ禍イベントのサンプルとして学校と交渉し開催できた。これらは、日常の地域との関係構築と交渉力の成果と言える。日頃の取組みだけでなく結果として形にした。						
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】1階ロビーについて、区（官公署）等から貸出し依頼を受ける事が多くなり、出来る限り良い環境に整備してご利用いただいた。展示、発表、コンサート、託児スペースなど、対応可能な工夫で選ばれていると思う。一方で、それは場所貸しだけなのでアピールとはならず、通常業務の範囲内と言われる部分もある。						
区記入欄	【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。東武鉄道とのコラボ企画は、年間を通して広い世代に地域の歴史に触れる機会の提供に繋がった。小学校芸能鑑賞教室は、近隣地域だけでなく他施設へ波及させたことで、より多くの児童が伝統文化を学べる機会を創出できた。						
評価委員記入欄	【評価すべき点】センターの認知度を高める企画として東武鉄道歴史講座や東武鉄道ショートストーリーの連載等の関連事業の展開など効果的であった。ロビー活用にも関わって、よい成果が上がっている。 【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	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】「認知症サポーター養成講座」の講座プログラムとして、今年度は地域の団体の方にも出演頂いた。また、あだち再生館との共催で、親子で環境について学び、再利用素材での工作を体験する講座を実施。そして、「読む団地」でのイベントや、季節に合わせた特集棚の設置など、地域と連携した活動を広げた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】今年度は、梅田図書館・梅田地域学習センター、男女共同参画連携による特集展示を実施した。催事の中止や制限が発生するなかでの、図書館としての活動や発信を今後もさらに模索、工夫し発展させていきたい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】読む団地や再生館との連携、認知症サポーター養成講座等の、積極的な活動や、加点に関わる事業も多く、他施設・団体との協働事業の実施は評価できる。また、メディアを通しての発信にも取り組んだ点が評価できる。 【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%、体育館95%、ホール70% 目標値/前指定管理期間5ヵ年平均 学習施設65.3%、体育館98.3%、ホール80.1%	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(124,776人) ※基準値/98,014人 貸出冊数(220,523冊) ※基準値/172,324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)1階ロビー利用を前提とした来館者数向上策としてのロビーワークの取組みや事業の早期再開に加えて、サークル支援講座も団体と交渉し企画した。1階ロビーは子どもの居場所作りとして浸透している。(図書館)「おたのしみ袋」や「春・秋の読書週間」など読書推進イベントを行った。特に「秋の読書週間」では一般、児童ともに貸出数が伸び、多くの方に利用いただいた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】(センター)通年で、コロナ理由であれば予約済で当日を過ぎても返金可能となるので当日の予約満室状態は改善されず。コロナ禍のキャンセル対応が変更されない限り、実際の予約率と利用率の差は埋まらない。(図書館)利用者数、貸出冊数ともに目標を達成できた。			
	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、利用者数、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】コロナの状況下でもあり、学習施設、体育館の利用率は基準を満たさなかったが、図書館の利用率は高かった。 【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	4.0	4.0	4.0 (満点5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】図書館連携ちよいスポ講座で、運動レベルが足りない指摘を受けたあと軽運動要素を加えて即時対応を図った。ソーシャルメディアを活用した情報発信では、すでに登録者数が一定程度あり、他施設と比較して伸びしろに影響があったが、工夫を凝らした発信手法とホームページ内のバナー広告によって電子媒体の宣伝効果はホームページ閲覧数にも表れた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】図書館、スポーツ施設、学習センターとの相互利用を促す根本的なキッカケともなるのだが、プログラム体系にある関心喚起から習慣化まで到達していない。目的のあるように、新規参加者・利用者を増やすことを前提に計画が立てられている。その新規参加者が習慣化されるまで一貫して参加できる講座を検討する。			
	区記入欄	【特記事項】ミニコミ紙でのインタビュー記事の掲載は、等身大のリアルな意見で事業内容を発信することができて、PR活動の一環として効果的であった。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】運動レベル不足との前年度の指摘を受け、ちよいスポ講座では軽運動要素を加えた対応を行っている。3分野連携事業に積極的に取り組んでいる。 【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	/	/	18.6 (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	<p>【アピールポイント】1階ロビーが多岐に活用され、区や区内の団体から依頼されようになった事でエルソフィアが浸透していると感じた。日常の交流場からあと1歩進ませる。梅ダンスは前年同様に中止を検討したがコロナ仕様で開催した。イイねボードや他チーム同士の交流目的観覧など、前年制限を緩和するなどして学校等と交渉を行った。</p> <p>【改善すべき点・課題等】参加者主体は未達。新規参加の学校はあるが発表会レベルに留まる。最終年は、1チームだけでも企画段階から意見交換し運営側に参加してもらおう。ボランティアは後方支援として、参加チームに限らず一般参加募集を検討。参加者層の幅が広がる分、十分なコロナ対策で学校側に理解していただくよう交渉する。</p>			
	区記入欄	【特記事項】			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】「エルソフィア」は地域に広く浸透している。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】事業運営は、参加者主体というところまでには至っていない。コロナ禍で実施できなかったことが多いことは理解できるが、打ち合わせなど、できたことではないか。</p>			
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、説明や事務処理的的確さ	/	4.0 _(×2)	31.0 (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			
	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	<p>【アピールポイント】施設内の意見箱、センターホームページ宛てにご意見、問い合わせを受けることが多くなり、ご意見を収集して即時回答する事が伝わっていると思う。また、美観美化を重要視しており、来館者、利用者の方へも使用上の注意や現状復帰など、一定の受益者負担をお願いしている。この施設運営姿勢はブレずに継続していく。</p> <p>【改善すべき点・課題等】コロナ禍となり、誰に対しても公平公正を念頭にお客様対応を行うも、利用者満足度が上がらない結果を受けて、施設のローカルルールを増やし臨機応変に対応することを検討していく。講座イベントでは、新規参加者を増やす事、常連参加者の満足度を上げること、この両面のバランスを保ちながら取り組んでいく。</p>			
区記入欄	【特記事項】				
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平均が(前年度より少し上がったものの)全区で最も低位であった。</p> <p>【その他注意点】図書館への苦情・要望が多いことは当然だと思う。その意見を今後の運営に反映することを期待したい。</p>				
合計点		80.0 (満点130点)	125.0 (満点170点)	142.8 (満点200点)	
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	<p>ロビーやエルソフィアなど、施設特性を活かした運営が適切に行われている。コロナ禍で実施できにくかった小学校の状況を踏まえ、小学校芸術鑑賞教室を実施したことは評価する。1階ロビーの区との連携をさらに図り、複合施設としてのメリットを活かしていただきたい。より充実したソーシャルメディアの活用について、今後の可能性に期待する。</p> <p>しかし、企画の成立、利用率については、コロナ理由によりやむを得ないものの、利便性のある施設のため利用者数の回復が肝心であると思われる。</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。