

生涯学習関連施設 業務評価シート

生涯学習センター

施設名/足立区生涯学習センター

【評価対象年度】令和4年度 【自己評価】令和5年4月18日 【評価委員会】令和5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	2.0 (×2)	3.0 (×2)	17.6 (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】コロナによる事業の制限もなく、予定通りの事業実施ができた。人材についても、当初の予定通り適切に管理し、問題なく遂行することができた。			
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】利用者アンケートにも接遇面の苦情があった。次年度についてはあらためて接遇や挨拶など、基本事項について再度研修などを行っていききたい。			
		区 記入欄	【特記事項】接遇に関する苦情については、集中的な研修を実施するなどして改善を図ってほしい。 また、講座予約システムの設定ミス、還付手続き時の案内ミスが生じたが、手順やチェック体制を見直すとともにセンター内全職員で改めて仕組み・ルールの再確認を行うなどの対策を講じ、その後、同様のミスは起きていないため減点しない。引き続き、事例研修で取り上げる等の対策を継続してほしい。			
		評価 委員 記入欄	【評価すべき点】一定の管理ができています。 【改善すべき点】利用者アンケートで接遇に関する苦情が複数あり、改善を求める。また、還付手続き時の案内ミスは重大な問題と捉え、ミス防止を徹底してほしい。 【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	12.8 (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	5.0	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】上水ポンプが故障した際には、防災センターおよび専門職員の来館により、速やかに復旧することができた。それまでの間、生涯学習支援課等の協力を得られたため、利用者への影響は最小限に抑えることができた。			
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】ライフラインが使用できない状態において、どのような対応が可能か、センターとして想定しておくことと、利用者への影響を考慮し、利用中止等も含めた検討を関係各所との調整が必要と感じたため、今後、想定した準備を進めていきたい。			
		区 記入欄	【特記事項】施設・設備の点検、不具合対応、経年劣化に対する対応等は適切に行われている。項目2について、故障時の緊急対応を誠実に行った点を評価し4点とした。			
		評価 委員 記入欄	【評価すべき点】経年劣化によるポンプ故障時の迅速な対応を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

		評価点			
個人情報保護、各種法令等は遵守されているか		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】個人情報、法令遵守において、問題なく管理できている。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】昨年度の不備など、法令の変更等については、常日頃より確認し、対応できるように準備をしていきたい。また、改修等を必要とする場合については、早めに所管課等へ相談、提案できるようにしたい。			
評価委員記入欄	【特記事項】個人情報保護の取り組み、法令遵守は問題なく行われている。関係法令の改正に留意し、不備なく実施できた。				
		【評価すべき点】問題なく実施されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
		評価点			
適切な財務運営・財産管理が行われているか		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4年度収支 (2,700千円) ◆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】特に問題なく適切に管理できている。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】事業収入については、昨年度よりは増えているがまだ以前の水準には届いていない。多くの方に参加いただけるように企画実施していきたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】財務運営・財産管理は問題なく行われている。			
		【評価すべき点】問題なく財務運営・管理がされている。 【改善すべき点】古い施設に対応する工夫も望まれる。 【その他注意点】			

大項目 中項目 確認項目

		評価点			
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		指定管理者	担当課	評価委員	
2 事業効果	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	14.0 (満点20点)
	2	A型事業（事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	1.0	3.0	
	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	5.0	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	3.0	3.0	
	A 学習事業の取り組み	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】予定通りに事業を実施することができた。また、コロナ感染防止による制限により、事前募集としていたサロン系事業もすべて以前のように当日受付に戻し、コロナ禍以前の活動に戻る準備を進められた。 ソーシャルメディア登録者数については、目標の倍増とまではいかないながらも令和4年6月から約80%増とすることができた。		
区記入欄		【改善すべき点・課題等】ボランティア活動、活用事業を本格的に再開し、区民活動の場となるべく、以前の通りに実施していきたい。			
評価委員記入欄		【特記事項】ソーシャルメディア登録者数を増やす取り組みは、センター認知度の向上や講座参加者の増加等につながり一定の成果を上げたものと考え評価する。項目1について、ミニコミ紙の誤植が生じた。再発防止対策後、誤植は生じていないため減点しない。項目2について、実施件数が計画件数を1件下回っているが、やむを得ない中止のため減点しない。項目3について、フードドライブを生涯学習施設でいち早く実施し継続により認知されつつあるが、啓発の取り組みがなされていないため、加点しない。			
		【評価すべき点】予定の事業を展開することができた。フードドライブの実施を評価する。紙媒体の特性を生かした広報により、登録者数を増加させたことも評価する。紙媒体のレイアウトも良い。 【改善すべき点】地域との連携、PRの工夫など検討してほしい。各種予約システムなどへの不満は多く、区にオンラインシステムの改善を望む。 【その他注意点】加点提案書にフードドライブの受入れ量増加に関するデータを添付するなどしてほしい。			

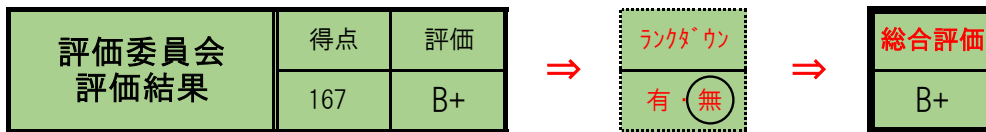
	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
B 学習支援の取り組み	1 区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	5.0	5.0	8.0
	2 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	3.0	3.0	
	指定管理者者記入欄 【アピールポイント】あだちどこでも大学、スマホ講座について、地域学習センターの協力のもと、コーディネートすることができた。お正月イベント、サークルフェアなどでは地域の団体にも協力をいただき、開催することができた。			
	区記入欄 【特記事項】昨年度、学びピア内のCI会議を開催し、今年度、横断的な事業として「夏休みSDGsキャンペーン」を成功させたこと評価する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】学びピア内での事業などを中心に活動がなされた。夏休みSDGsキャンペーンは横断的な事業として意欲的な取り組みであり、評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	生涯学習センターとしての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 生涯学習センター事業の取り組み	1 連携調整業務が適正に実施されている ◆連携調整、取りまとめ業務の実施 など	2.0	2.0	34.8
	2 システム管理運営業務が適正に実施されている ◆事業系システム、総合予約システムの管理・運営 など	3.0	3.0	
	3 収入金等その他の取りまとめが適正に実施されている ◆区歳入・事業収入集計事務、施設内施設・近隣対応 など	3.0	3.0	
	4 高度で専門的な学習機会の提供を行っている ◆高校、大学、研究施設等との連携、ステップアップ事業の開催 など	5.0	5.0	
	5 暮らしに役立つ学習機会の提供を行っている ◆教養講座・ビジネススキルアップ講座・生活課題学習の開催 など	5.0	5.0	
	6 生涯学習に関する調査研究、情報収集、発信 ◆調査研究、情報資料の収集と提供 など	3.0	3.0	
	7 実験的・先進的な事業の企画・実施 ◆トレンドを把握、新規事業の開発、他施設への波及・分析 など	5.0	5.0	
	8 全区的な生涯学習のコーディネーターとしての役割を担っている ◆大学等他機関との連携活動、他センターとの連携事業の調整 など	5.0	5.0	
	9 生涯学習団体・ボランティアの育成・支援 ◆生涯学習ボランティア、指導者の育成 など	5.0	5.0	
	指定管理者者記入欄 【アピールポイント】あだち未来スケッチ、あだちどこでも大学、企業への出前講座など、新しい事業を実施できた。高度で専門的な事業においても予定通り実施できた。また、東京理科大学など新しい連携先にも恵まれ、良いイベントや事業が実施できた。			
区記入欄 【改善すべき点・課題等】講座全般で見ると、いまだ参加者数が伸びていない。以前の水準に戻せるよう、企画実施、広報面を強化していきたい。				
評価委員記入欄 【特記事項】基幹センターに求められるプラットフォームとしての役割や大学と地域学習センターのコーディネート機能を果たすことができた。学び情報サービスの取りまとめ業務において、区からの指摘件数が多く、センター内のチェック体制等の見直しを指示した。改善状況に注視していく。 【評価すべき点】幅広い層に向けた魅力的な事業展開であり、外部機関などとの連携をはじめとした非常に積極性のある取り組みを評価する。学生提案によるコースの干住まち歩きは、おもしろい企画である。 【改善すべき点】学び情報サービスにおける取りまとめ業務について改善を求める。 【その他注意点】質の高い動画アップとよく視聴されるものを作成してほしい。				

	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・ホール(講堂)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%、ホール(講堂)70% 目標値/前指定管理期間5ヵ年 学習施設44%、ホール(講堂)56%	2.0	2.0	2.2 (満点5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】利用率は回復傾向にあり、事業等も開催できたことから多少利用率は上がってきている。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】利用人数は増えていない。コロナ禍(コロナ後)では以前の様に多くの方が使うことが少なくなってきたと思われる。制限解除になったこともあり、利用促進も検討していきたい。			
	区記入欄 【特記事項】ホール(講堂)の利用率は基準値・目標値ともに達成したが、学習施設の利用率が基準値または目標値に達していないため減点する。昨年度と比較し講座実施数を大きく増加させる等の努力が見られたが、コロナ禍前の利用率、利用人数には回復していない。次年度は講堂など大人数での利用を促進させる取り組みに期待したい。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】利用数、利用率ともに増加はしている。 【改善すべき点】コロナ理由であるにしても低い利用率となっている。 【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	5.0	5.0	4.6 (満点5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】昨年度より多種多様な講座を実施できた。また民間企業と連携したこともあり、目新しい事業となったと思う。キャンペーンに合わせソーシャルメディア登録者数を増やしており、またブロック数もさほど増えていないことから、適切な通知ができたと思う。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】多種多様な事業ができた反面、行動生起プログラム、習慣化プログラムとのつながりが薄い事業もあった。次年度はスムーズにつながるような計画を立てていきたい。			
	区記入欄 【特記事項】企業や大学との連携事業で多くの参加者を得られたことで、3分野連携事業を広く周知する機会を創出できた。次年度は、関心喚起プログラムから行動生起プログラムへの移行を促進する取り組みを期待する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】盛況だったミニ四駆体験ほか、民間企業と連携して適切に事業展開を行っている。 【改善すべき点】事業に若干の偏りがある。幅広い事業展開を検討して欲しい。 【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		
		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			20.4 (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】コロナ禍において、大きなイベントではなく「あだち未来スケッチ」を一般・大学生版、高校生版と2種類開催し、プラットホームの場となるように発表・講演とワールドカフェ形式での懇談を行った。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】コロナの感染防止による制限が解除にむかっていることを受けて、最終年である次年度には、シンポジウム開催に向けて、進めていく。			
区記入欄	【特記事項】次年度のシンポジウムに向けた各種アプローチを実施した。協働・協創のまちづくりに取り組む多様な団体との連携事業により構築してきたネットワークが、シンポジウムでどのような集大成をむかえるのか、最終年度に期待する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】できる範囲で事業を展開している。同センターならではのアプローチ方法であり、実際に動かすことができている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	利用者の満足を得られているか（評価点×2.5）	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	/	4.5 (×2.5)	41.3 (満点50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		4.5 (×2.5)	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 (×2.5)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.5 (×2.5)	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】評点が少しずつでも上がってきているので、今後も引きつづきサービス向上に努めた		
区記入欄	【改善すべき点・課題等】利用者アンケートにて、窓口での言葉遣いなど接遇面でご意見を頂戴している。あらためて基本的事項を中心に研修等を進めていきたい。			
評価委員記入欄	【特記事項】接客について、センター全体として満足度の向上に取り組んでほしい。また、備品・設備関係の要望は、必要性や緊急性等を区と協議・調整しながら対応をお願いしたい。			
		【評価すべき点】一定の評価がなされている。 【改善すべき点】設備備品に関する苦情が多い。接遇についても複数の指摘があるため、改善を求める。 【その他注意点】		
合計点		106.0 (満点=155点)	141.0 (満点=205点)	167.7 (満点=235点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	様々なイベントや事業を計画していることは良いが着実に達成できるように努力してほしい。団体間の連携事業等に積極的に取り組み、幅広い層に向けた事業を展開している点を評価できる。ただし、設備備品・各種予約システム・接遇など多種多様な観点からの問題が指摘されており、その中には十分に改善ができていないものが含まれているため、改善を求める。
---------------------------	---

【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
235	141	212点以上	196点以上 211点以下	177点以上 195点以下	158点以上 176点以下	139点以上 157点以下	127点以上 138点以下	126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。