

生涯学習関連施設 業務評価シート

地域学習センター

施設名/足立区梅田地域学習センター・図書館・体育館

【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×2			
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)	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)	5.0 (×2)	21.6 (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】社内取り組みの接遇プロジェクトを梅田仕様として研修に充て込み、接遇の質の向上を図る。 また、L.ソフィア全館の総合案内を行うコンシェルジュサービスを新たに開始。複合施設利用者を含めて全館のサービス向上を図る。コンシェルジュ承り302件、来館者からは、「案内は助かる」などのご意見を頂いた。				
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】利用者の問合せ内容が、複合施設宛てやそれぞれの催し物、近隣他施設(住区センター等)についてなど多岐に渡る為、全てに対応できるよう関連情報を広く収集し、すぐに提供できるような仕組みを作らなければならない。L.ソフィアは基幹施設として一定の役割も地域から期待されている。				
	評価委員 記入欄	【特記事項】複合施設の案内・サービス向上のための新たな取り組みとしてコンシェルジュサービスを実施した点を評価する。エントランスで各窓口をご案内し、総合案内の役割を果たしたと考える。 【評価すべき点】計画通りに適切に管理がされている。案内サービスは基本事項ではあるが、コンシェルジュサービスの導入等、L.ソフィア全館の総合案内の役割を果たしたことを評価する。 【改善すべき点】より安定した管理を心がけて欲しい。 【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	13.0 (満点20点)
			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	
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】築35年以上の経年劣化が進んでおり、配管の腐食による漏水等、毎年不具合が頻発する中、日頃の設備点検時に懸念箇所の早期発見と素早い応急処置により、利用者への影響を最小限にとどめた。影響度、優先順位、見積り金額等による所管課との連携により、大きな事故へ発展させず対応できた。				
区記入欄		【改善すべき点・課題等】全館老朽化により、例えば、水回りの配管は劣化進行が同程度と考え、不具合箇所以外も可能性が高い。根本的解決のため、劣化進行同程度の箇所も含め修繕見積りを取得し、積極的に所管課へ提案していく必要がある。ただし、小破修繕予算に限りがある為、見積り箇所を選別しなければならない。				
評価委員 記入欄	【特記事項】経年劣化への対応を適切に行っている。項目2について、漏水発生時に早急な対応を行った点を評価し4点とする。 【評価すべき点】老朽化が進んだ施設であるが、経年劣化の迅速な発見と対応を評価できる。 【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を行う。ホームページ・SNS等インターネット上での宣伝広報を多用し、宣材写真や動画に利用者が載せているが、本人または保護者の了承を得て掲載している。SNSの引用やリツイートもそれぞれの企業、団体に了承を得て法令遵守と発信力のバランスを保っている。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】今後もホームページ・SNS等の活用を進めることで、インターネット上での宣伝・広報、個人情報のやり取りが増加する事が予想される。積極的にネット活用に取り組みながら、適切な個人情報保護の体制を進める為のルール作りは区と同水準で進めていきたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】個人情報保護の取り組みおよび法令等の遵守について、問題なく実施されている。 【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】			
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4年度収支 (6,059千円) ◆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】コロナ禍を機に契約内容や事業の見直しを行い、開催最低人数の明確化や講師謝礼歩合化を促進したことで各事業の黒字化が進み、全体の支出を抑えられた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】大規模イベントや出演料が高額なホール事業などは、赤字リスクが高いため安定した収入が見込める事業とバランスを取りながら開催していく。イベント等による職員の労力も考慮し、事業収益を上げていく上で受講料に加算する事も本来の収支計算に含めなければならない。			
	区記入欄	【特記事項】適切に財務管理を行っている。事業収支のバランスを取りながら、事業企画を適切に行っている。入出金事務、収入金・金券等の適正な管理を行っている。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】事業の開催を最適化し安定した事業を展開している。 【改善すべき点】 【その他注意点】収支と事業実施とのバランスには注意して欲しい。			

大項目 中項目 確認項目

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	
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	5.0	5.0	15.2 (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	3.0	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	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	1.0	3.0	
	A 学習事業の取り組み	指定管理者記入欄	【アピールポイント】新規利用者と若年層獲得の為、ホームページ、SNSの分析手法を改善した。事業においては、区制90周年機運向上のため、足立区出身の演者によるホール公演など記念事業を複数開催し好評を頂いた他、田辺薬局と連携し管理栄養士や薬剤師による健康講座を開催し、区民に食と薬についての情報を提供した。		
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】SNS投稿へのインプレッション数やいいね数は増えており、L.ソフィアの認知度向上や新規利用者獲得の為のPR手法の改善を続けるとともに、特に若年層を呼び込む事業を企画していく必要がある。		
区記入欄		【特記事項】項目1について、ホームページを利用した広報活動として、イベントに応じたレイアウト変更や複合施設の情報掲載などを行い、ホームページアクセス数を向上させ、区民に広く情報発信した点を評価する。項目2について、ホールでのコンサート事業で、乳幼児連れの参加者等へ配慮した優先席を設け参加しやすい環境づくりを行うなど、子育て世代の利用を促進する取り組みを行った点を評価する。項目3についても取り組みを評価し加点する。項目3・4について、一部の事業が計画どおり実施できなかったが、指定管理者の責にやらない中止のため、減点しない。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】新規事業を展開するほか広報にも力を入れて一定の効果をあげている。乳幼児連れコンサート参加者への配慮、保護者向けの調理講座、子ども向けプログラミング講座、子育て支援フェスタ等、子育て支援の取り組みを高く評価する。また、薬局と連携した健康講座は良い発想である。 【改善すべき点】定員割れの要因が広報・計画の不十分であり、対応が必要であった。 【その他注意点】				

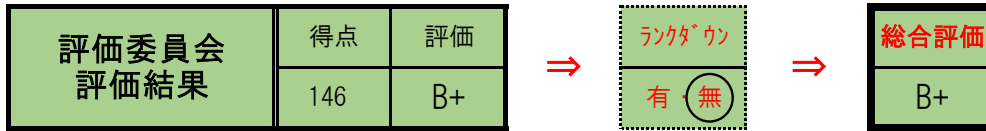
	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	1	生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、利用者懇談会の運営 など	5.0	5.0	14.0 (満点15点)
	2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	5.0	5.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	4.0	5.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】地域包括支援センター関原との連携講座「カレーの達人養成講座」では、地域の団体・企業・個人と協働し多世代交流を図るとともに、講座参加者を地域活動へと繋げられる取り組みを行った。ミニコミ紙では自治会・町会のインタビュー記事を掲載し、その活動を周知するとともに近隣自治会・町会との繋がりを強固にした。</p> <p>【改善すべき点・課題等】全学習センター共通の課題である、会員の高齢化やコロナ禍の活動休止をきっかけとした会員減少による団体の廃止がある。その代案として、子育て支援フェスタ等の大規模イベントやコンサート等のホール事業を開催することで、新規利用者を呼び込み学習センターの利用者、団体会員獲得に繋げる。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】項目1について、登録団体の周年事業を共催で盛り上げ、多くの参加者を得ることで団体新規加入者増加につなげた点を評価する。項目2について、地域包括支援センター・団体と地域の高齢者のつながりの構築、地域課題の解消につながる取り組みで成果をあげた。項目3について、一部の事業が中止となったが、実施件数・参加者数として十分成果をあげているため減点しない。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】幅広い年齢および団体等を対象とした地域連携の積極的な事業展開を評価する。 【改善すべき点】アフターコロナでの活動についても積極的に検討して欲しい。 【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	9.4 (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】3年間中止となっていた「梅田図書館まつり」を再開することができた。地域包括支援センター関原やあだち再生館、男女参画プラザなど、活動の制限がある期間に関係を培ってきた連携先に加え、帝京科学大学などさらに新たな地域の施設とも講座を共催し、楽しく来館者にさまざまな体験を提供する「図書館まつり」とすることができ、多くの方にご利用いただいた。また、Lソフィアのふれあいまつりへも参加し、図書館をアピールすることができた。</p> <p>【改善すべき点・課題等】制限が続いていた活動を再開しはじめた今年度であったが、安全を確保しながらさらに図書館の楽しさ、読書の楽しさをアピールし利用の促進を図っていきたい。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】各イベントでは関係機関と連携を図りながら、周辺学校へのチラシ配布やSNSを活用し、事前の告知や当日のタイムリーな情報発信も行い、多くの参加者を募った。イベントでは様々な工夫のあるプログラムを実施し、図書館の利用促進に寄与している点を評価する。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】利用者が安全、安心、快適にサービスを楽しめる工夫を凝らしている点は評価できる。カーテンの工夫も効果が大きく、“貸し出しセット”は即効性ある試みである。また、新しい連携先とも事業を展開するなど積極的な活動を行っており、広報活動も評価できる。 【改善すべき点】図書の貸し出し以外の積極的な図書館活動についても検討して欲しい。 【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%、体育館95%、ホール70% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設42%、体育館92%、ホール54%	3.0	4.0	6.6 (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(126,319人) ※基準値/123,266人 貸出冊数(205,533冊) ※基準値/216,046冊	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】学習センターにおいては、登録団体・一般団体の定期利用と極力重複しないよう調整しながら、利用率の低い施設と夜間講座を企画することで、各施設と利用時間ともに利用率を向上させた。 【改善すべき点・課題等】コロナ禍において、区関連の優先予約は利用が無くとも利用当日まで予約が残っている、もしくは、利用日前日(直近)にキャンセルする事により、団体活動の機会を失ってしまう事が残念。また、それにより正確な利用状況も把握できない。利用は無いが施設予約は埋まっている状況。当日貸出しも出来ない。			
	区記入欄 【特記事項】項目1について、学習施設の利用率は基準値または目標値を達成していないため減点する。体育館の利用は、指定管理者が掲げた目標人数は未達成だが、利用率の基準値は達成しているため、減点しない。利用率の低い料理室や夜間学習室での講座を積極的に実施した点を評価する。夜間講座では、日中に働いている区民に対しても学びの機会を提供することができた。項目2について、利用者数は基準値に達したが、貸出冊数は未達となった。 評価委員記入欄 【評価すべき点】来館者は回復しており入館者あたりの貸出冊数も多い。コロナ禍での夜間学習室および料理室活用の取り組みも評価に値する。 【改善すべき点】学習施設の利用率、図書館の貸出冊数は基準値を下回っており工夫が望まれる。 【その他注意点】貸出冊数が基準に達していないが入館者1人あたりの貸出数は多い。利用状況の向上はズンバとLコンサートの影響が大きいのではないかと。			
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	5.0	4.0	3.8 (満点5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】学習センターと図書館が別館であるも、図書館にて学習センター主催のヨガ講座をアレンジして開催し、学習センターでは図書館主催のピョピヨランドの開催やちよい読み展示を設置し、3分野関連の資料展示・紹介を期間中行うことで、別館である図書館と学習センターの相互利用者の流動、稼働向上を図った。 【改善すべき点・課題等】他施設にはない環境である、学習センターと図書館が別館である事を活かした相互乗り入れできる事業と、イベントの開催による2拠点での集客と回遊性を高める事、2拠点が連携する事が重要。3分野連携とあるように、学習センターと図書館職員の実務協働が今まで以上に必要となってくる。 区記入欄 【特記事項】図書館で実施したヨガ講座参加者に地域学習センターのヨガ講座を案内するなど、相互利用の活性化を促す取り組みを実施した。独自性ある講座の実施について、もう一工夫がほしかった。加点は1点とする。 評価委員記入欄 【評価すべき点】学習センターと図書館が別の建物であることを利用した事業の工夫がなされている。 【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	/	/	19.5		
	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】1階ロビーでの講座開催数を17件から34件へと2倍増させ、学びと交流の場としてのロビーである事の定着が図れた。主要事業においては、参加チームの中から運営協力チームを作り、事前に企画検討と当日進行等の打合せを行い、参加チーム主動の交流イベントを提案し実施。当日運営にも参加いただいた。					
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ制限を受けてのイベント（動画配信提案済）により、ウメダンス自体を参加者主体イベントとすることは難しかったが、参加者主動の企画を作り上げ提案し実施した事は成果と言える。ウメダンスの成果をダンス力向上ではなく、参加者主体の運営に方向転換した事が浸透しきれなかったかもしれない。					
	区記入欄	【特記事項】主要事業「ウメダンス」では、コロナ禍の影響により、参加者主体の運営とまではいかなかったが、運営協力チームが発案・企画した「合作ダンス」は学生たちの主体性を育む機会となったと考える。					
評価委員記入欄	【評価すべき点】事業実施にあたって参加者を巻き込む工夫などがなされている。また、1階ロビーでの講座数も伸びている。ウメダンス事業を進める難しさがあったと思うが、良い結果は得られたと思う。 【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）		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、説明や事務処理的確さ	/	4.0 _(×2)	31.6		
	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				/	4.3 _(×2)
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など	/	3.9 _(×2)			
	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】館内意見箱、ホームページのご意見は即時対応・回答し、団体配布と掲示にて利用者に周知している。ご意見件数が増加している事から、言いやすい環境になったと一定の成果とも言える。1階ロビー（キッズスペース、子どもテラス、ラウンジ）の好影響で施設利用者以外の来館者の声も拾えている。					
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】昨年度末に設置した体育館空調について、冷暖房設定温度のご意見、要望が多い。区設定温度で対応し電力需給のひっ迫や光熱水費料金の値上がり抑制に努めるなどのご理解を頂きながらも、他施設と比較されてサービス低下、満足度低下に繋がっていると感じる。実際に所管課へクレームとして上がっている。						
区記入欄	【特記事項】ご意見・ご要望に対する対応検討や回答掲示を適切に行っている。冷暖房設定温度の要望に対する利用者説明については、今後も丁寧な説明を行い、誤解のないようにお願いしたい。						
評価委員記入欄	【評価すべき点】評価する意見も多く一定の理解を得ている。 【改善すべき点】エアコンの設定温度については調整可能であれば検討して欲しい。施設利用者の偏りもチェックが望ましい。アンケートによると図書館のエレベーターの場所はわかりにくいのか。 【その他注意点】施設老朽化にともなう苦情などが多いが事業者の責任ではない。						
合計点		95.0 (満点130点)	130.6 (満点=170点)	146.7 (満点=200点)			

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	新規の事業展開を試行する形で様々な事業展開をしていた点は非常に評価すべき点だと考える。着実な事業実施により利用者についても順調に伸びているが、一方で広報活動その他について、もう少し検討すべき点があった。5カ年計画については、ウメダンスフェスの参加者に運営参加してもらうという目標を達成している。 トイレや空調に関する苦情が少なからずあるものの、図書館移転を惜しむ声も多く、地元住民から支持されている様子が窺える。センターと図書館が離れている施設のため運営のしづらさがあるのは確かだが、ホール併設のセンターとして、コンサート等を開催しているものの、講座や図書との連携などつながりがあまり見えず、特色があまり出せていないことが残念である。
---------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

【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
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。