

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/足立区江北地域学習センター・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17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						
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】窓口だけでなく巡回や外構清掃の機会にも来館者へあいさつや声掛けを励行し、区施設への良好なイメージ醸成に努めた。また、ワクチン集団接種会場およびマイナポイント設定サポート窓口で体調不良による救急搬送が1件ずつ発生したが、いずれも現場確認と保安、記録、通報、報告まで遅滞なく行った。					
		指定管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】年度末3月にマスク着用は個人の判断を尊重する形に緩和されたが、区から貸与を受けている検温用サーモグラフィからはマスクを着けていない旨注意喚起する音声流れるため、来館者に誤解を生じさせないように留意して案内する必要がある。					
		区 記入欄	【特記事項】現場のボトムアップ意見を反映し業務改善に取り組む等、適切な運営ができています。					
		評価委員 記入欄	【評価すべき点】計画通りに適切に管理がされている。 【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		
			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	13.8 (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	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	5.0	5.0		
指定管理者 記入欄	【アピールポイント】センター花壇だけでなく、近隣金融機関からも希望を受けてボランティアとともに敷地内に花壇を新設し、地域におけるビューティフルウィンドウズ運動の推進を図った。また、毎日巡回時に無施錠駐輪を確認して館内放送による注意喚起を行い、積極的に盗難防止を啓発した。							
指定管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】経年劣化のためか、館内と屋外との間の鋼製扉の枠や蝶番のゆがみによる開閉時違和感が増加しているように感じる。開閉不能になることによる防犯上の問題や避難経路の阻害、日常業務への妨げをよく考慮し、所管課と連携した対応を取りたい。							
区 記入欄	【特記事項】施設の補修が必要な場所について素早く対応し、利用者の安全性は十分に確保されている。							
評価委員 記入欄	【評価すべき点】問題なく管理されており、治安対策における継続的かつ細やかな取り組みの努力を評価できる。 【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】全従業員を対象とした個人情報保護研修(10月)、コンプライアンス研修(3月)を実施し、公共施設の管理運営に携わる職員として必要な認識を深められるよう図った。		
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】昨今のニュースから、小さなミスでもSNS等で容易に拡散され大きく信頼を失墜する事態に陥る可能性があることをよく認識し、引き続き適正、公正な管理運営に努めたい。		
	指定管理者記入欄	【特記事項】個人情報の取扱いや法令について遵守されている。		
評価委員記入欄	【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 (20,760千円) ◆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】事業所と本社それぞれの経理担当者による多重チェックで適正な出納管理にあっている。物品の購入にあたっては、専門性が必要な場合は複数の業者による見積りの取得、一般的な商品の場合はWebショップを活用しての購入も検討するなど安易な出費とならないよう努めた。		
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】事業の講師謝礼や受講料金額の設定は、昨今の経済的情勢を踏まえてよく相談および事前周知した上で改定に臨み、講師や受講生となる区民からの不満やクレームにつながらないように引き続きよく留意する必要がある。		
	区記入欄	【特記事項】適切な財務運営・管理が行われている。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】問題なく管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】利益率が比較的高い。余力があったかどうかは難しいが、余力があるのであれば柔軟な対応をお願いしたい。			

大項目 中項目 確認項目

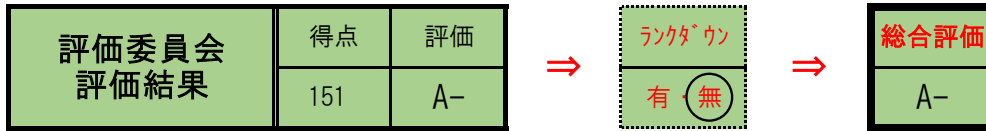
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
	A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み(広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	19.4 (満点20点)
		2 A型事業(事本的な生涯学習事業)の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	5.0	
		3 B型事業(重点事業)の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0	
		4 C型事業(拡張事業)の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】地域におけるSNS活用調査から新たに写真共有サービスの活用を開始したほか、試行錯誤してミニコミ紙の総合的な品質を向上させ、広報力を強化した。事業ではエリアデザインのコンセプトと地域連携の視点から、女子医大とのお薬講座や、著名ランナーや駅伝出場選手のランニング教室を企画開催した。		
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】大人向けのクラシックバレエ教室など人気を集める講座について、更なる同内容新講座開設を求めのお声を受講生からいただく機会が少なくない。区民からの需要は最もうれしいところであるが、特定コンテンツのみを充実させ続けていくことに抵抗があるため、引き続きうまくバランスを取っていきたい。				
区記入欄	【特記事項】多様な事業を新規に行い、新規利用者の獲得に努めている点を評価する。項目3について、区制90周年事業として、地域特性である江北五色桜関連事業、区の推進する食育関連事業の実施により、参加者を獲得した点を評価し加点する。項目2・3について、一部の事業が中止となり事業計画数を実施数の下回ったが、中止理由が指定管理者の責によらないため、減点しない。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】SNS活用に加え新聞・テレビなど従来メディアの活用、地域密着型のイベント、新ニーズへの迅速な対応など、多様で積極的な事業展開が行われており、新規利用者を獲得している。会場、オンラインと、後日配信という選べるハイブリッド開催は、今後も企画によっては試みていただきたい。 【改善すべき点】余力があったのであれば、もう少し企画をしてほしいし、中止するのなら何らかの代替策、もしくは様々な形での同イベントでないまでもカバーするようなことをやってもいいのではと思う。また、事業計画と中止基準の説明ができるようにしてほしい。 【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	5.0	5.0	14.4 (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	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】ボランティア養成講座を3期開催し、参加者から歴史ボランティア5名、花壇ボランティア12名が新規に活動開始した。ボランティアは主要事業「江北さくらマルシェ」にも積極的に関わり、当日の呼び込みや案内のほか、地域の歴史を学ぶ展示の作成や紹介、センター花壇で育てた花苗の配付で催事を盛り上げた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】今年度もコロナの感染拡大の懸念から開催が見合わせとなった高齢者施設へのアウトリーチ事業につき、次年度は開催できる情勢となることを期待したい。			
	区記入欄	【特記事項】サークル活動の停滞化を防ぐ取り組みとして、支援講座を積極的に行い、動画や展示等のPRを続けたことが結果に表れている。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】ボランティアの協力促進等、多岐にわたる活動を展開している。 【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】昨年度から引き続き「いつ来ても何かやっている図書館」の実現に力を入れ、様々な世代の居場所として定着させた。また、小学校や病院と新たな連携事業を実施。普段図書館を利用しない層への読書推進事業となった。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】居場所としての図書館を継続していくうえで、今後も定型化することのないよう変化にとんだ館内事業を展開していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】工作を活用して自動貸出機のPRを行う工夫や近隣小学校との連携イベントにより、児童の図書館利用、図書貸出に繋げている点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】場としての図書館のアピールや自動貸出機の広報など積極的な活動が行われており、ユニバーサルデザインマップの導入や、児童向けイベントなども評価できる。 【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% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設54.0%、体育館95.1%	2.0	2.0	5.8 (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(131,328人) ※基準値/126,573人 貸出冊数(162,054冊) ※基準値/169,772冊	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】センター利用者では、昨年と比較し学習施設で30%程度、体育施設で5%程度の増加があり、団体利用や講座受講に一定の復調が見られた。図書館では近隣の鹿浜図書館が休館していた昨年度と同等の来館者数となり、居場所づくりに力を入れた成果があった。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】センター、図書館とも利用者数はまだコロナ禍前の水準に戻ったとはいええないため、センターでは活動を休止していた登録団体の支援、図書館では新規利用者の獲得に努めたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、学習施設の利用率について、基準値または目標値に達していないため減点する。項目2について、利用者前年比増加率達成を評価し加点する。貸出冊数は基準を達成していないため減点する。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】学習施設および体育館についてはおおむね良好な利用があり、図書館の利用者も増加している。利用者前年比増加率達成も評価できる。 【改善すべき点】数だけが全てではないが、学習施設の利用率および図書館の貸出数は基準に達していない。やや厳しいかもしれないが、コロナの影響により利用率が減少することを想定し広報活動その他で対応がとれたのではないと思う。 【その他注意点】図書館の貸出冊数の基準値未達は、資料より、近隣の鹿浜図書館の利用者数が回復していないことの影響があったと読み取れたため考慮する。			

	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	5.0 (満点5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】ポイントカードの活用で、M1事業（関心喚起プログラム）のみ参加していたリピーターをM2事業（行動生起プログラム）に誘導することができた。また、参加者の意見を聞きとることで要望をすくいとり、拡大版の事業を実施することができた。 【改善すべき点・課題等】今年度聞き取った要望を精査して企画段階から取り入れていく。また、参加者同士の交流ができるような工夫をしたい。			
	区記入欄	【特記事項】他センターの手本となるような事業を実施している。引き続き、様々な計画を検討・実施してほしい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】一定の事業展開が行われている。分野間連携のポイントカード等の工夫を評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
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)		評価点×3		
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】3月19日に初めて開催した主要事業2年目の催し「江北さくらマルシェ」は、地域の魅力あるコンテンツを集め、多数のボランティアの協力の下開催することができた。また区の協力を得てプレスリリースし、東京MXのニュースに取り上げられるなど、地域の魅力の発信もできたものとする。 【改善すべき点・課題等】名を冠する桜の花の季節に合わせて開催できるよう、開催時期の調整を行う。同時に、近隣諸施設で開催される春の催しとできるだけ重複しないよう最大限留意する。			
	区記入欄	【特記事項】前倒しでプチイベントを開催し、盛況を呈した。次年度は実行委員・ボランティア育成等に期待したい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】一定の事業展開を実現できている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
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）		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		4.1 (×2)	32.6 (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		4.6 (×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		3.6 (×2)	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】体育館アリーナへの空調設備新設につきセンターホームページやミニコミ紙、利用者懇談会で事前に周知し、利用者アンケート自由意見欄には過年度までと逆に、歓迎や感謝の言葉をいただくことができた。また講座の楽しさや窓口での接客への感謝の言葉は運営の励みになる。 【改善すべき点・課題等】トイレ個室のフックが高い位置で使いづらいのご意見につき、フック突起部分の身体や衣服への干渉を避ける理由で低い位置には設置できないため、床面に手荷物を置ける簡易な台を設置するなど、検討して改善したい。				
区記入欄	【特記事項】事業に託児サービスを導入する等、利用者の声を反映している点を評価する。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】おおむね好評価が得られている。 【改善すべき点】 【その他注意点】苦情もあるが細かな指摘が多い。				
合計点		96.0 (満点130点)	131.6 (満点=170点)	151.1 (満点=200点)	

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	全体としてバランスの良い取り組みが行われている。新しいことをしよう、探索的に工夫してみようという気概があり、特に図書館事業における児童向けイベントの工夫は質が高く、特筆すべきものがある。ボランティア養成講座や、地域に愛着を持てる講座の開催等、地域住民と一緒にセンターを盛り上げていこうとする特色が出ている。 一方で、会計収支に余力があったのであれば、もう少し企画をしてほしい。また、中止するのであれば代替策を立てるなり、柔軟な対応を期待する。また、事業計画と中止基準の説明ができるようにしてほしい。 学習施設の利用率および図書館の貸出冊数は基準に達していないがそれに近い数に近づいており、今後は利用者回復へ一層の取り組みを期待する。
---------------------------	--

【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。