

## 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/足立区中央本町地域学習センター・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		
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
		5.0 <small>(×2)</small>	4.0 <small>(×2)</small>	21.6  (満点30点)
	3.0 <small>(×2)</small>	3.0 <small>(×2)</small>		
	5.0 <small>(×2)</small>	5.0 <small>(×2)</small>		
	1	施設運營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	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	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		
	指定管理者 者記入欄	【アピールポイント】センター・図書館合同での接遇マナー研修や定期的な職員会議を実施。講座の中止が続いたコロナ禍から、正確な連絡対応とトラブル防止のために連絡手順リストの作成と運用を行った。		
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】接客スキルの更なる向上。また窓口における外国語対応の運用など。		
	評 価 委 員 会 記 入 欄	【特記事項】接遇マナー研修の実施や外国語対応の運用など接客スキルの向上が行われている。		
	評 価 委 員 会 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。利用者への接客、接遇の向上を図るマナー研修の成果を利用者目線で検証している点を評価する。 【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
3.0		3.0	14.5  (満点20点)	
5.0		4.0		
5.0		4.0		
3.0		3.0		
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		
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		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		
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		
指定管理者 者記入欄	【アピールポイント】備品等の経年劣化に伴い、体育館器具の補修や図書館備品の再塗装と共にバレーボールの支柱カバーや卓球フェンスの収納台を作製した。また更衣室での非常時の連絡手段として、HELPボタンと警報ランプの取り付けを行った。			
区 記入欄	【改善すべき点・課題等】施設の経年劣化に対応しながら、施設内の整理整頓を行っていききたい。			
評 価 委 員 会 記 入 欄	【特記事項】施設の補修や改善を早めに対応し、利用者の安全を図るため、安全設備の取り付けを行なっている。			
評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価すべき点】問題なく管理されている。更衣室のHELPボタンを設置したことは、利用者の安全に直結する取り組みとして評価できる。 【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	9.6  (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	5.0	4.0	
	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】個人情報の適正な管理として、トレーニングルームの登録者情報のデータ管理化を行った。		
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】個人情報や法令について、実際の運用の中で再度見直しを行っていききたい。		
区記入欄	【特記事項】法令等は適切に遵守されている。個人情報に関する事故も起こっていない。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】問題なく実施されている。利用者情報管理におけるペーパーレス化・データ化はセキュリティ面に加え利用者対応への効果も期待できる。 【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 (6,072千円) ◆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】定期的に関係書類の整備を行っている。事業を積極的に行い参加者を増やしたことで昨年度より講座収入が増え、また業務のスリム化を行い日用品や用紙等の支出を控えたことで、全体の収支増につながった。		
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】講座等支出項目の見直しを行っていききたい。		
	区記入欄	【特記事項】適正な財務管理がなされている。今後も継続した管理運営に努めていただきたい。		
	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】		

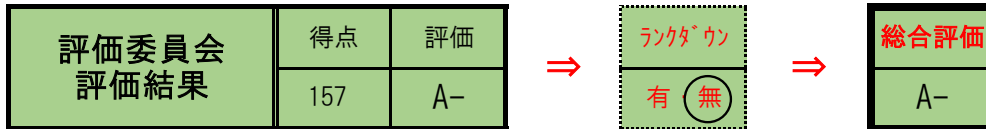
大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

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
2 事業効果	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	19.8  (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	5.0	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	5.0	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	4.0	4.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】コロナ禍の制限で利用の減少したフリースペースのリニューアル（キッズスペース設置）を行い、利用者増につながった。また帝京科学大学学生と連携した動物学習支援や、オンライン学習の提供などの取り組みを新たに実施。市場調査では保育園や幼稚園の保護者へのアンケート結果を元に講座企画の改善を図った。		
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】アウトリーチ活動の連携先をさらに開拓していききたい。				
区記入欄	【特記事項】フリースペースのリニューアルを図り、コロナ禍で減少した利用者の増加につながった点を評価する。項目4について、実施件数が当初計画件数に達していないため、減点する。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】フリースペースの利用促進や館外の団体との協同での事業展開などが活発におこなわれている。子どもや保護者、外国語学習者等のニーズを非常に丁寧に拾い、工夫を凝らしている点は特筆に値する。また、大学と連携した事業についても評価できる。 【改善すべき点】 【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	13.6 (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】商店街との連携でカフェコンサートや音楽イベント「ゴタンノオト（旧五反野音楽フェスティバル）」を実施。お仕事まつりやふれあいまつりでは新たに学校や区内企業・団体等連携先の開拓を行った。またストレッチ動画の配信等によるトレーニングルームのPRを行い、新規登録者の増につなげた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】改修工事による閉館に向けて、登録団体の発表・活動の場を今後開拓していきたい。			
区記入欄	【特記事項】コロナ禍にも関わらず、商店街と連携した音楽イベントを実施したことを評価する。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】商店街や学校など地域と連携し、幅広い層の区民が参加できる企画を展開している。 【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	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	【アピールポイント】館内の特集やイベントを工夫し、子どもから大人までたくさんの方に図書館を楽しんでいただく取組みを行い、やよい図書館のファンを増やすという成果を出せた。また、地域連携事業に力を入れ、本に触れ合う機会の創出に尽くした。「五反野まちめぐりの棚」を新しく始め、地域との関わりをさらに強めることができた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】来年度は半年だけの開館となるが、引き続き来館者に満足していただく取組みをしていきたい。閉館してからも地域との関わりを持続させていく取組みやアウトリーチをしていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】五反野まちめぐりの棚では地域と連携した事業を展開し、積極的にSNSを活用した情報発信により、区内紙から取材も受けている。また学生ボランティア募集においてGoogleフォームを活用して成果をあげており、人材募集にも工夫を凝らしている点を評価する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】若者世代、大人、子どもそれぞれに向けて魅力的な事業を積極的に展開している。 【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カ年平均 学習施設61.9%、体育館98.0%	2.0	2.0	6.8 (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(130,354人) ※基準値/124,508人 貸出冊数(221,342冊) ※基準値/216,466冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】センターではイベントの再開に伴い昨年度の利用率を上回ることができた。また図書館では、昨年と比較して貸出冊数の減少を早い段階で把握し、貸出促進イベントを多く手掛けることで貸出冊数増加につなげることができた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】来年度は大規模改修が実施されるので、改修後を楽しみにしていただけるような取組みをしていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1については、基準値または目標値に達しなかったため、減点する。教養室の利用率向上に向けた取組みに期待したい。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。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】学習施設・体育館・図書館共に高い利用率を実現できている。 【改善すべき点】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。施設全体で利用効果増につながる身近な広報をより充実してほしい。 【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 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】昨年度から新たにちよいカル・ちよい読み事業を企画し、「コンサート・アイルランドの歌とハーブと物語」などの新規事業や動画・SNSの配信を通して参加者増につなげることができた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】外部と連携した3分野事業の企画検討を行っていききたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】新規事業の実施や動画配信により参加者増につなげた点を評価する。			
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		
	1	主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			22.2 (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】地域の魅力再発見として地域の有志と企画運営を行っている音楽イベント「ゴタンノオト」を実施し、若い世代の参加やパブリックビューイングなど、五反野と音楽を結びつけるためのPRを行うことができた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】さらに音楽を街に広げる取り組みとして、新たな地域資源の発掘を行っていききたい。			
評価委員記入欄	【特記事項】若い世代の参加・地域の魅力をPRした点は評価できる。				
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)		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)	32.4 (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		4.5 (×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】利用者の要望で入口の記入台に日めくりカレンダーの設置を行ったところ、後日「引越したばかりなので、すぐに自分の意見を取り入れてくれたことがすごく嬉しい」とお礼の言葉をいただいた。				
区記入欄	【改善すべき点・課題等】館内外の汚れや設備の劣化など、注意しながら対応していききたい。				
評価委員記入欄	【特記事項】老朽化により大規模改修工事を控えているにも関わらず、館内外をよく注意して対応している。				
		【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】苦情はエアコンに集中しているが、可能であれば対応してほしい。 【その他注意点】			
合計点		112.0 (満点130点)	139.4 (満点=170点)	157.5 (満点=200点)	
特記事項(評価委員会による総合評価を記入)	活発な活動が多様に行われていることは非常に高く評価する。幅広い利用者ニーズに向き合うと同時に、従来の母親対象イベントをファミリー層向けに変更するなど、時代の変化に即した取り組みを行っている。センターの強みとなっているSNS等を活用した情報発信や商店街との連携、音楽イベントを通じてセンター利用者増にもつなげてほしい。今後も周りに伝わるような連携を強化する形での活動を期待する。また、図書貸出以外に資する活動や改修工事中の新たな計画策定にも期待したい。				

【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。