

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/足立区舎人地域学習センター・舎人図書館

【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	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)	3.0 (×2)	22.4 (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	5.0 (×2)	4.0 (×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	5.0 (×2)	5.0 (×2)		
	指定管理者 記入欄	【アピールポイント】 今年度、本社で接遇向上プロジェクトを立ち上げ、社外講師による研修やギャラクシティでのレセプション実践を重ね、より洗練された接遇スキル獲得への取り組みを行っている。そのプロジェクトに当施設から職員4名が参加し、その成果を施設職員全員への研修でフィードバックを行う等して、接遇レベルの一層の向上を図り、利用者からも高い評価をいただいた。また、利用者目線を意識した館内の配置や窓口業務の手順見直し、カテゴリーボード等のツールを活用しながら、より利用しやすい施設を目指して運営を行なった。				
	指定管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】 よくある質問へのFAQや接遇マニュアルを整備し、個人のマインドや接遇スキルの差を埋め、接遇レベルの維持を図っていく。				
	区 記入欄	【特記事項】利用者アンケートで接客を評価するご意見を多数いただくなど、利用者の立場を意識した接客を行っている。今後も利用者目線で業務改善に取り組んでほしい。				
	評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価すべき点】障がい者への配慮など、施設利用を最適化する適切な取り組みが行われている。 【改善すべき点】より安定した管理を心がけてほしい。また、障がい者施設等へ施設利用や事業のPRを積極的に行ってほしい。 【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	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	5.0	3.0	13.6 (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	5.0	4.0		
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】 業務日誌や連絡ノートを活用、職員会議やデータの蓄積を通して、全職員での情報共有と業務改善のPDCAサイクルを回し、施設運営に活かしている。その結果①空調設備の修繕②施設への要望に対応した閲覧席増設と周知方法の改善③自主的な熱中症対策等で人命救助にも至る成果にも繋がった。			
		指定管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】 学習センターと図書館間での情報共有や連絡方法を工夫し、より緊密な連携を行ない、共通理解を図っていくことで、一体的な施設運営を一層強化して、施設全体の快適さ、安心感の向上、安全性の向上を図っていく。			
区 記入欄		【特記事項】施設・設備管理、危機管理等を適切に行っている。風通しの良いセンター・職場環境を整え、情報連絡を密にし、不具合箇所の早期発見や危機管理体制の強化に取り組んでもらいたい。				
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。適切な予算管理や防犯対策のマニュアル化、ルーティン化などを評価する。 【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】 社内での研修等で関係法規の共通理解を図り、それを受けて法令等の遵守を意識した施設環境の改善ならびに業務フローの見直しを随時行ないながら運営し、事故の発生防止に努めた。 【改善すべき点・課題等】 SNS等のインターネットを介した広報強化を図っている過程であるため、窓口業務で発生する事象に関するものだけでなく、情報発信事業に関して、各種法令への理解と遵守、制作や配信に係るルールの見直し検討を図っていく。		
	区記入欄	【特記事項】個人情報保護の取り組み、各種法令遵守は適切に行われている。		
	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 (645千円) ◆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	5.0	3.0	3.2 (満点5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 当日の収納金は、当日中の複数回、複数人での書類と現金確認、夜間の責任者の最終チェックによる確認体制をとっており、さらに翌朝の責任者が再度確認した上で金融機関への納付を行なっているため、収納事務に関するミスは発生させなかった。利用者との予約のやり取りからの事故は1件発生したが、予約事務の業務フローを見直し、同様の事故は発生させなかった。 【改善すべき点・課題等】 区民に対する収納事務だけでなく、令和5年10月から開始されるインボイス制度への理解と適正な請求事務手続きを学び、講座の講師等の関係者に対する支払事務が適正に行なえるよう準備していく。		
	区記入欄	【特記事項】日常の入出金管理、運営予算管理は適切に行っている。入金事務取り扱いに関する事故については、再発防止のための受付手順の見直しを適切に行った。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】問題なく財務運営・管理がされている。スタッフのスキルを活用した経費削減策を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目 中項目 確認項目

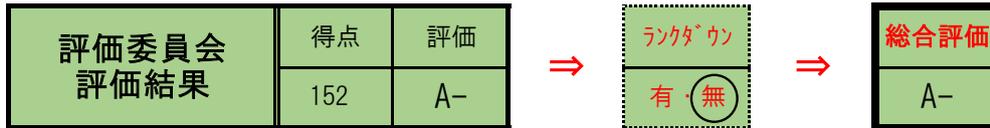
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	15.6 (満点20点)
	2 A型事業 (事本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
	3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 センター・図書館共催でボードゲームを使ったフリースペース活用事業や高校・大学生が選挙を考える足立投票率アッププロジェクト、小学校高学年の子どもが親と一緒にスマートフォンの使い方について考える講座など多彩な事業を実施し、10代の参加を多く得られ好評であった。また、ライブ配信等、SNSの機能をフル活用した取り組みにチャレンジし、フォロワー数を大きく伸ばした。 【改善すべき点・課題等】 特に好評な事業は、学校などの出前講座にブラッシュアップし、アウトリーチ事業とすることでより多くの区民へのアプローチに繋げていく。		
	区記入欄	【特記事項】基本的な生涯学習事業、子ども未来応援枠事業、区制90周年事業で多種多様な企画を実施し、多くの参加者を得られた点を評価する。また、広報活動ではSNSの活用・登録者数増加に注力し、広く情報を発信した。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】多種多様な事業を展開できた。またオンライン事業も実施した。 【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	4.0	13.9 (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	4.0	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	<p>【アピールポイント】 マルシェや怪談会、やわらかアートアカデミー、読書会、つながるあだち人等の多くの事業に、区内在住の怪談師や美術講師、出張絵本販売店やフリーライター、企業経営者等、地域での活動に対して志を持った人材を多く発掘・登用し、またその人脈から新たな縁につながる好循環が出来つつある。足立ブランド等の各種団体や、選挙管理委員会・産業振興課等、行政他部署との連携で多くの専門的知見を得られ、施設のPRにも繋がった。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 現在の好循環の状況と関係を活かして、舎人地域だけではなく、他施設にもノウハウや人脈をつなげ、足立区全体にひろがるように進めていきたい。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】新たな区内企業、区民講師、地域団体等と連携した事業で多くの参加者を得られた点を評価する。今年度得られたつながりをアウトリーチ事業の実施やサークル活動の機会の拡大等にも活かしてほしい。項目2について、計画件数の実施が未達成だが、アウトリーチ型の事業は、会場となる施設管理者の都合や状況により、中止の申出を受けざるを得ないため、減点しない。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】 各種の機関との連携なども含め適切な事業展開ができています。 【改善すべき点】 【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	9.6 (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】 ①接遇、危機管理研修を複数回重点的に行ない、利用者対応のレベルアップを図った。②高齢者、外国人、障がい者等、多様な利用者に対応できる館内環境整備を行なうとともに、特集展示による区民への啓発も行った。③レファレンスPRや閲覧席増設、資料の背ラベル等、図書館利用者がより使いやすくなるサービス改善と周知に努めた。④読書会や季節のイベント等の定番事業の新たなチャレンジによる活性化に努め、利用増につながった。⑤やわらかアートアカデミーやプロの怪談師による足立昔語り、地域企業の経営者にご登壇いただいた「つながるあだち人」等、地域人材を活かした新規事業を複数開催し多くの参加者を得た。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 担当者が変わっても続けられるよう、ノウハウと人脈を、組織として繋げていける仕組み作りを検討していく。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】多様な利用者へ配慮した館内整備を進めるとともに、様々な企画やイベントでは、子どもの居場所づくりや読書推進を図ることに貢献している。また、地元企業や地域の魅力ある人材との連携など新規事業にも積極的に取り組み、新たな利用者獲得の成果もあげている点を評価する。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】 ジブリ画像を使用したPR手法、多文化対応、性の多様性対応、ティーンズ向けイベントほか、各種案内サインの改善、高齢者・外国人らへのアウトリーチサービスなどニーズに応じた多様な取り組みがなされている。 【改善すべき点】 【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% 目標値/前指定管理期間5ヵ年平均 学習施設59.1%	3.0	3.0	8.0 (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(149,311人) ※基準値/144,251人 貸出冊数(184,227冊) ※基準値/198,325冊	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】 夏季休暇期間は図書館利用者の増加に伴い閲覧席の満席状態で利用を諦めてしまう方が多い状況や利用者からの要望もあり、図書館と連携し、予約の入らなかった学習室について1週間単位で学習スペース開放を順次行ない利用に繋げた。その周知方法は、館内だけでなく、SNSを活用して周知したことで、この期間の該当のSNS閲覧数が大きく増え、ニーズの把握にも繋がった。現在でも「夏季の学習室の利用はやっていないのか」と問い合わせを受けるほどである。特に図書館では、コロナ禍で利用者の情報行動の変化を日々の運営を通して把握。利用者の要望に応え閲覧席を増設。利用件数が減少していたレファレンスにも力を入れ、イベントや講座での展示を通し成果を得た(レファレンス件数は2,480件→5,878件に増)。また、利用者の関心に添うよう多様な事業や特集に力を入れ、利用促進を図った。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 特に情報環境が本からSNS等デジタルに移行しており、圖書の貸出冊数は多くの特集や事業を行なっても歯止めがかからない。新たな図書館像の構築、資料構成や評価軸の見直し等、抜本的な対策が必要と考える。学習室等の有料施設の貸し出しについては、今後も多様な事業を行ない区民に来館していただくことで施設を見ていただき、区民の自主的な利用へ繋がられるよう、施設利用の可能性の幅を広げられるよう検討していきたい。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】項目1について、利用率が基準値に達していないため減点する。昨年度と比較し利用率がかなり回復しているため、来年度は達成を期待したい。また、夏季休暇中のニーズを捉え、広報活動もしっかりと実施した上で学習施設を有効的に利用者へ提供できた点を評価し加点する。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。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】学習施設の利用率は低いながらも伸びており、入館者も増えている。夏休みの学習スペース開放はSNSインプレッションでも好成績を獲得しており、高く評価できる。 【改善すべき点】入館者に対して貸出数は少ない。そもそも、もともと少ないこともあり原因などの分析が望まれる。 【その他注意点】</p>			
3分野連携事業を計画通り実施しているか		評価点			
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	<p>【アピールポイント】 センター・図書館連携で、積極的に新ジャンルの開拓にチャレンジした。今年度の目玉事業として計画した「つながるあだち人」「足立昔語り」「やわらかアートアカデミー」は3分野事業であるとともに地域人材活用事業となり、講師の方々にも“地域で活躍する機会”と積極的に捉えていただくことができ、参加者にも大変好評だった。</p> <p>【改善すべき点・課題等】 担当者が変わっても続けられるよう、ノウハウと人脈を、組織として繋げていける仕組み作りを検討していく。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】アートや昔語りなどの目玉事業として独創的な講座を企画し、カルチャーに親しみを持ってもらう機会を提供できた。対象者へ開催情報が確実に届くように、3分野連携事業のSNS登録者数を増加させる取り組みについても引き続き注力してほしい。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】積極的に新しい活動を行う工夫が行われている。はがきサイズのアンケートPRツール導入や楽しいアート関連イベントなどの取り組みを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】</p>			

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	/	/	19.8			
	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				/	/	(満点30点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ミニコミ紙の取材を通して関係を結び参加してくれた地域活動団体のにぎりむすび、irodori、つながるあだち人事業から足立ブランド企業の大竹竹管楽器にキッチンカーで出店していただく等、これまでの施設の運営を通して築いた関係を、主要事業のマルシェまで循環させた。また、実施へ向けて進める中で、この事業の目的や思いを伝え、出店者一人一人が実行者として成功させようと積極的に関わり、自主的に動く姿が見られ、実行委員会の組織化へ向けた基盤を作ることができた。						
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 区民主体へ移行する基盤が出来つつある。この関係を継続させるとともに、さらに区民がステップアップしていける方法を検討していく。						
	区記入欄	【特記事項】区内企業、地域団体等との連携を加速させたことで、新たな展開を迎えることができた。また、マルシェ開催回数を重ねるごとに、出展者が主体性を持って広報活動や運営に関わるようになり、センターと地域住民が一体となって運営していく基盤ができつつある。						
評価委員記入欄	【評価すべき点】各種の機関との連携なども含め適切な事業展開ができています。 【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						
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	/	4.2 _(×2)	32.6			
	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				/	4.5 _(×2)	(満点40点)
	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						
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 接客対応のスキルアップを図った結果、スタッフの接客対応について多くの評価の声をいただき利用者の満足度アップに繋がっている。また、男性利用者に積極的に声掛けを行ない昨年度より回答数を伸ばすとともに、回答者の多くが70歳代であるのは例年通りではあったものの、特に若い世代に対しては積極的な声掛けと対面でのヒアリング調査等も行ないつつ、全世代の調査を行なうことができた。Webアンケートについては12件であったが、若い世代の回答が多かったため、今後の調査手法の参考にしたい。						
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】 15～29歳の世代が利用者として極端に少ないことが見て取れる。この若い世代が来館しやすい環境づくりや、来館したくなるような事業、講座の実施を検討していく。							
区記入欄	【特記事項】運営満足度は高水準であり、今後も接客や事務手続きの正確さなどが維持されるよう努めてほしい。利用効果は他センターと同水準であるが、講座受講者が学ぶ楽しさを実感でき、さらに学びの追求をしたくなるような企画の提供を期待したい。							
評価委員記入欄	【評価すべき点】アンケート内容よりすると、全体として高評価が多く、窓口対応は良い評価を受けている。 【改善すべき点】 【その他注意点】							
合計点		113.0 (満点130点)	133.6 (満点=170点)	152.3 (満点=200点)				
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	各種事業の展開が積極的に行われており、利用者の評価も高い。障がい者、海外にルーツを持つ方、LGBTQ+など、多様な人々の利用促進に積極的に取り組んでいる点を高く評価する。スタジオジブリの画像を利用した閲覧席状況のSNSやはがきサイズのアンケートPRツールなど、コミュニケーションにも工夫を凝らしている。ティーンズ向けの読書イベントで、若年者層を対象にした選挙に関するテーマや、推し活等関心の高いテーマを選択しているところは来館のきっかけにもなっており評価できる。貸出冊数の基準値を超えることやレファレンスをたくさん受けることも大事ではあるが、数にとらわれ過ぎずに質の高いサービスの充実もあわせて目指してほしい。							

【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。