

# 生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/足立区保塚地域学習センター

【評価対象年度】令和3年度 【自己評価】令和4年4月18日 【評価委員会】令和4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				
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)	22.0  (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、待遇の向上) ◆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】業務の効率化・定型化・標準化を目的とした人材育成(業務確認テストの作成・実施)を行うことで、スタッフのスキルアップ向上をはかり満足度の高い安定したサービス提供に繋げることができた。 【改善すべき点・課題等】今後も通常の運用ではないケースが多々発生することが予想されるが、スタッフ一同情報共有を徹底して、変化に対し柔軟に対応できる人材育成に取組み、適切な管理運営に努めていきたい。				
		区記入欄	【特記事項】人材育成の取り組みを強化することで、新人スタッフだけではなく指導者側のスキルアップを図ることができた。その結果、スタッフ全体の接客力が高まり、利用者満足度の向上に繋がった。				
		評価委員会 記入欄	【評価すべき点】管理運営は適切に行われている。人材育成という具体的に実施することが難しい事柄について、指導者側のスキルアップに取り組んだ点は評価できる。 【改善すべき点】 【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	14.0  (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】コロナ対策として学習センター・図書館ともに備品消毒を徹底し、講座運営の際も複数の目で抜けがないかを確認することで利用者の方が安心して、気持ちよく施設をご利用いただける環境とすることができた。図書館では汚破損本や経年劣化の進んだ資料の早期除去、積極的な買替えによる書架の鮮度の確保に努めた。 【改善すべき点・課題等】経験の浅いスタッフも含め全スタッフが、施設の美化を徹底し微細な変化にも注意を払うことで、来館された方に気持ちよくご利用いただける環境を整えたとともに、複合館施設及び地域施設とも連携を密にして地域の危機管理意識を高めていきたい。		
区記入欄	【特記事項】通常の防災訓練の際に、センターが主導となり施設全体で、水害を想定した避難訓練や防犯講座を実施した。水害時を想定した垂直避難や、地域に新たに出来た防犯施設「ろくまる」のPRを兼ねて協力してもらったことで、利用者の防災・防犯意識向上に寄与した。						
評価委員会 記入欄	【評価すべき点】経年劣化対応など現場での取り組みがしっかり行われている。水害を想定した避難訓練などもしっかり行うことができた。「ろくまる」との協働は、1+1を2以上にしていける協働の見本的な取り組みと評価する。 【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	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】施設と本社が一体となって個人情報保護・法令遵守の徹底を図った。全スタッフが繰り返し注意喚起・研修を真摯に取り組むことで、当事者意識を強く持ち、慢心することなく業務に従事することで、法令違反となる事案を発生させなかった。 【改善すべき点・課題等】業務の慣れによる危機意識の欠如が発生しないよう、定期的な研修に加え、業務の振り返りも含めてスタッフ同士で気付いた点を指摘しあえる風通しのよい職場を構築して、法令違反となる事案を発生させない環境としていきたい。		
	区記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】法令等は概ね適切に遵守されている。 【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3年度収支 (1,570千円) ◆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】コロナの影響により事業の開催が非常に限られたものとなったが、健全かつ効率的な施設運営を行うことで、収支をプラスで終えることができた。 【改善すべき点・課題等】既存の事業展開に加えステップアップ講座やニーズに合わせた新規事業を積極的に企画して、新規利用者の掘り起こしを行うとともに、引き続き収支をプラスにしていきたい。		
	区記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】財務管理は適切であり、収支状況も問題ない。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目 中項目 確認項目

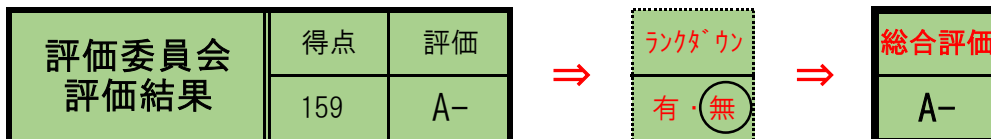
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	20.0  (満点20点)
	2 A型事業 (基本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0	
	3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0	
	4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	5.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】コロナ禍により講座開催時期が限られたなかで、20~40歳代の日中働いている層へ向けた夜間講座を実施した。癒やしを謳った「ヨガ講座」や、更なる上達を促す「三味線講座」など、該当の層へアピールできる内容を考慮して企画し、新規利用者の獲得に繋げることができた。 【改善すべき点・課題等】小さな子どもを持つ新興住民層に向けた児童・親子向け講座や、年配層に向けた講座は一定の充実を図ったが、現役世代層へ向けた夜間講座はまだ少数の開催にとどまっており、今回の開催を足がかりとして、来年度は更なる充実を図っていきたい。		
区記入欄	【特記事項】項目2~4について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。市場調査を通してニーズを把握し、分析した結果を活かして既存講座に工夫を凝らした。利用者の少ない年齢層に焦点を当てた講座を開催することで、新規参加者数の割合を引き上げる成果に結びついた。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】20代~40代の勤労者層に対する夜間講座、特に「ヨガ」や「三味線」など、アピーリングな企画が功を奏している。 【改善すべき点】 【その他注意点】市場調査の成果を具体的に活かしていくことを期待する。			

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	4.0	5.0	15.0  (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	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	3.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】周辺地域の施設や団体・商店会と連携し、作品展示やものづくり・販売のイベントを行う事で地域活性化を目指しつつ、新たな区民講師の発掘にも結びつけることができた。また、フリースペースを利用している学生が学習支援ボランティアを行うという、循環した環境も整えることができた。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】事業からサークル化となったケースがあった一方で、コロナ禍の影響から既存のサークルが活動を休止するケースもあった。来年度に向けて新規団体の育成とともに既存のサークルの活性化を促進するため体験会の開催など、更なる活動の支援を行ってきたい。				
評価委員記入欄	【特記事項】項目2, 3について、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。地域の新規施設や地域団体と連携した事業を開催したことは、双方の認知度向上にも繋がり、多くの参加者に学習の機会を提供できた。フリースペース利用者の学生への声掛けが実を結び、学習ボランティアとしての活動の場を創出でき、大きな成果を挙げた。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナの状況下ではあったが、地域との連携により、充実した支援活動を展開した。また、フリースペース利用者が学生となり、学習支援ボランティアとなる循環は高く評価する。 【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	3.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】館内配置に関しては、書架見出しの整備、ピクトグラム表示、特集棚の展示の工夫等により、利用者が資料を探しやすくすることで必要以上の長時間滞在を減らすことを目指した。今年度から新しい事業をいくつか実施し目標数値以上の参加を得たことで、読書活動の推進に一層の寄与ができたと考える。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】やむを得ないことではあるが、事前に多数の申し込みをいただいていた事業をコロナ禍により直前で中止せざるをなかったことなど、読書活動推進の面では課題が多い一年となった。			
区記入欄	【特記事項】項目2について、新型コロナウイルス感染症拡大防止のためやむを得ないものとし、減点しない。POPコンテストや図書くじなどイベント型の仕組みにより、子どもの図書館利用や読書のきっかけ作りに成果が結びついていると考えられる点を評価する。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】ピクトグラム表示、特集棚の展示などの工夫により、利便性を向上させている。また、加点に関わる取り組みが多く、参加者も多いことや、新たな取り組みで紹介本の貸し出しにつなげていることを評価する。 【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% 目標値/前指定管理期間5ヵ年平均 学習施設57.1%	1.0	3.0	7.0
	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 (134, 267人) ※基準値/107, 408人 貸出冊数 (201, 223冊) ※基準値/156, 899冊	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】講座からサークル団体としての活動や、限られた講座開催のなかで新規利用者が徐々に増加するなど、施設利用が減少するなかで明るい材料も見出すことができました。図書館に関しては貸出冊数はコロナ禍以前の水準 (H29年度実績207, 507冊) に近い数字まで戻す事ができ、来館者1人当たりの貸出冊数も前年度を上回ることができた (1.47冊→1.5冊)。今後もこの流れを継続させていきたい。 【改善すべき点・課題等】コロナ禍による講座の中止や団体活動の自粛も多数あり、学習センター利用者・利用率ともに大変厳しい結果となった。今後は積極的なサークル活動の支援や講座企画による新規利用者の獲得・定着化を目指し施設利用を盛り上げていきたい。図書館に関しては前年度に引き続き出張おはなし会などのアウトリーチ事業がほぼ出来なかったため、外部団体との関係維持を積極的に図ってきたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1については、新型コロナウイルス感染症拡大防止を理由とする中止のため、減点としない。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点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 コロナの状況下ではあったが、利用率は回復の傾向にある。 【改善すべき点】 【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			
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	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】図書館・講師・センターと連携を密に行い、参加しやすい事業形態を企画する事で、分野間連携事業の参加者増及び学習センターの認知度向上につなげることができた。 【改善すべき点・課題等】参加された方から満足度の高い評価を得ることができたものの、継続して講座を受講されるケースは少数であった。今後は情報発信を効果的に行い、「習慣化」となる取組みにも力を入れていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】センターと図書館の連携はもとより、講師も一丸となって認知度向上に努めてきたことが成果に繋がった。関心喚起プログラムの参加者が、行動生起プログラムに参加する流れもあり、三分野連携事業の目的にあった反応も得られた。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】図書館・講師・センターの連携を密にすることで、3分野連携事業の活性化と認知度向上に寄与した。 【改善すべき点】 【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			
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	/	/	21.6
	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】コロナ禍によりコラボ展の開催が危ぶまれたが、「地域のつながり」や「生涯学習のきっかけづくり」の提供を保塚から発信していこうという強い思いから、開催するに至った。参加団体が増加するとともに、入場者数も増加。参加者からは多くの感謝のお声を頂戴するなど、この事業を通して「ひと」と「ひと」を繋ぎ地域の活性化に寄与することができた。 【改善すべき点・課題等】今後はセンター内にとどまらず、コラボ展の認知度をあげ、保塚地域全体で盛り上げられるよう、地域団体との結びつきが強まる仕掛けを行うとともに、実行委員会の活性化を図ってきたい。			
	区記入欄	【特記事項】			
評価委員記入欄	【評価すべき点】コロナ禍という厳しい状況のなか、呼びかけを強化し参加団体が増加したコラボ展は成功し、評価できる。 【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）		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	/	4.0 <sub>(×2)</sub>	33.0
	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		5.0 <sub>(×2)</sub>	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.0 <sub>(×2)</sub>	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		4.0 <sub>(×2)</sub>	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】感謝のお声を多数いただく等、満足度の高い評価を得る事ができた。この状況に甘んじることなく安定したよりよいサービスが提供できるよう、スタッフ一同スキルアップに励むとともに、「まごころ接客」を心掛けてサービス向上に努めていきたい。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】図書館利用者で学習センターの利用はないという方が大変多くみられた。今後、分野間連携事業等、より連携を密にした事業展開や情報発信の充実を図り、新規利用者の獲得に繋げていきたい。			
区記入欄	【特記事項】			
区記入欄	【評価すべき点】センターへの利用者満足度は概ね高いが、自由記述では図書館への要望・苦情が多い。 【改善すべき点】センターのアンケートでの男性回答数が非常に少ない。 【その他注意点】図書館アンケートの自由意見が多いということは、それだけ期待が大きいということだと受け止めてほしい。			
合計点		91.0 (満点130点)	139.0 (満点170点)	159.6 (満点200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	意欲的な企画を展開しつつ、高レベルでの適切な運営をしている。事業については新規講座開設から、丁寧な団体支援を行ったことで、サークル化が実現したことを評価する。			

### 【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。