

生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/足立区江北地域学習センター

【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					
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、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	3.0 (×2)	3.0 (×2)			
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】体育館利用者のケガによる救急要請、駐車場での車同士のこすり接触事故等、迅速・適切な事故報告を行った。また本年度特徴的な内容としてワクチン接種会場から気分のすぐれない来場者の救急搬送が2件あり、同様に迅速な記録・報告を行った。					
		指定 管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】館内窓口でのファーストコンタクトにおいて、あいさつやご案内の発話は職員の着用するマスクと窓口パーテーションを隔てて声が通りにくいため、相手の方に認識していただきやすいタイミングとなるようよく留意する必要がある。					
		区 記入 欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。					
		評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価すべき点】利用者のけがへの対応、駐車場での接触事故の処理など、適切な管理運営が行われている。 【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	13.0 (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	5.0	4.0	
				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】10月に区内震度5弱の地震が発生した際、夜中ではあったが緊急時連絡網を活用して職員の安全確認をするとともに、統括責任者がセンターへ急行して施設内の異常有無を確認し、災害時状況報告書で所管課へ迅速な第一報を行った。併せて、施設内に残り二次避難所開設に備えた。							
指定 管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】統括責任者の身動きが取れない場合、また統括責任者が現場確認し対処の必要な大きな異常が発見された場合に備え、どの責任者職員においても来館して対応できるよう心構えをする必要がある。							
区 記入 欄	【特記事項】地震発生時に迅速な対応を行った。今後も災害発生時には仕様に則り迅速な対応を依頼したい。							
評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価すべき点】地震発生時にも迅速な対応をとることができた。 【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】窓口で取り交し用途を終えた鍵の貸出票等個人情報は、窓口脇のシュレッダーで直ちに破棄している。無用の個人情報を来館者、利用者から収集しないよう職員全員が留意している。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】引き続き、個人情報の保護と法令の遵守は公共施設従事者として区民やあらゆる主体からの信頼を守る重要な要素であると認識し、施設運営に取り組んでいく。		
	評価委員記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。		
		【評価すべき点】法令等は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 (26,338千円) ◆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】事業場での現金管理表、出納簿類の記録、チェックを経理担当者だけでなく全責任者社員が遂行し、適正な出納管理を行っている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】新型コロナウイルス感染拡大に伴う夜間20時退館で発生した施設使用料の一部還付について、他館施設の使用料は当館同名施設とは異なることを念頭に、正確を期す必要がある。		
	評価委員記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。		
		【評価すべき点】財務管理は概ね適切である。還付金に関してもミス等は発生していない。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目 中項目 確認項目

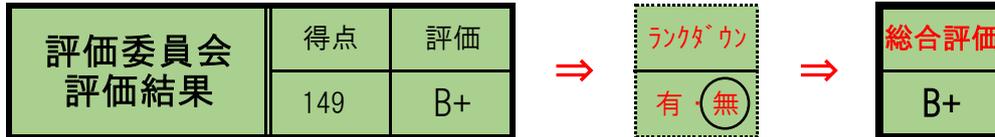
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	3.0	18.0 (満点20点)
	2 A型事業 (基本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	5.0	
	3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	3.0	4.0	
	4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	4.0	5.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】通年で多数の講座・イベントを計画し、新型コロナに伴う自粛要請やワクチン集団接種会場の影響で開催が難しい場合を除き、可能な限り設置目的の遂行を心掛け取り組んだ。A事業では新規オンライン事業、B事業では子ども未来応援枠事業、C事業では受講生の成果発表機会の創出に留意した。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】オンライン講座は、既存の充実した講座からアンケートで需要調査して連続的に行うなど、応募を見込める内容となるよう再検討する必要がある。併せて、機器環境へのサポートなど応募者のハードルが取り払われる必要がある。		
評価委員記入欄	【特記事項】項目2~4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。ワクチン接種会場となり、講座開催が難しいなかでもオンライン開催やアウトリーチ事業などを積極的に企画し、生涯学習機会の創出に務めた。また、オンライン事業ではさまざまな課題が浮き彫りになり、次年度へむけての企画運営に活かしてもらいたい。			
	【評価すべき点】オンライン講座やアウトリーチなども積極的に企画し、A型事業、C型事業で成果を上げている。ソーシャルメディアによる講座中止配信と同時に講座に関連するちよこっつ情報もお知らせし興味を引く工夫をしている。 【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	4.0	13.1 (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	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】登録団体の会員減少への対策としてセンターHP上の動画とミニコミ紙の記事をタイプアップさせた紹介を行い（少数ではあるが）会員増につなげた。また近隣の商店と連携し、センター施設外にも事業展開の場を開拓した。センター事業の運営に積極的に新規ボランティアの協力を募り、活動の場を広げた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】本年度事業が中止となったために活動の場を得られなかったボランティアとは引き続き連絡を取り合い、次年度にも活動の場を設けられるよう取り組む。			
	区記入欄	【特記事項】項目2,3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。近隣施設へのアプローチを積極的に行い、新たな連携先を開拓したことによりセンターPRにもつながった点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】動画公開とミニコミ紙との連携は評価できる。また、近隣商店街と連携したり、新規ボランティアの協力を要請したりして、活動の場を広げている。 【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】コロナ禍で一度に人を集めるイベントの実施が難しかったため、「いつ来ても何かやっている図書館」のイメージの定着に力を注いだ。児童向けにはクイズやぬりえなど、一般向けには分野間連携事業や地域密着型事業を実施した。特集本の貸出率の高さから、読書推進の効果があつたものと実感している。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】イベントの中止が多く、おはなし会で協力していただいているボランティアさんの活躍の場が減ってしまったため、読み語り以外でお願いできることも模索したい。			
	区記入欄	【特記事項】児童の居場所づくりとして夏休み期間中にSDGs関連事業の館内イベントを実施したことで、イベント関連特集の貸出率が332%と成果にも結びついている点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】SDGs関連事業など、実施したイベントにより、児童の居場所づくりや貸出冊数の増につなげる等の成果を出している。また、ブックトークの動画作成や配信、地域の歴史、住民の記憶をとどめる役割、働きは評価したい。 【改善すべき点】新たにできることについては、ボランティアへの提案ではなく、提案を募る姿勢が大切ではないか。 【その他注意点】著作権の問題はあるが、ブックトークの動画をアーカイブ化し、保存・公開の仕組みを検討いただきたい。			

	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54.0%、体育館95.1%	1.0	3.0	8.0
	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(126,126人) ※基準値/93,092人 貸出冊数(200,674冊) ※基準値/142,689冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】図書館は通年で貸出につながる館内イベントを行っていたため、特に貸出冊数の増加がみられた。 【改善すべき点・課題等】環境要因が大きいですが、状況を注視し、適切に利用を呼びかけて利用率・利用者数の回復を図る。図書館では、コロナ禍で来館を控えていただくようお願いしていたため、WEB利用者を増やしていきたい。WEB予約をすることで来館回数を減らし短時間で貸出できることをPRしていく。			
	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。特に図書館では貸出冊数の増加が見られた。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
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 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】毎週日曜日に開催していたイベントが定着し、リピーターが増えた。また、参加者の表情がわかる写真を使ってSNSで配信したところ、口コミでの参加者が増えた。 【改善すべき点・課題等】新型コロナワクチン接種会場となり、中止となった事業が多かったため、センター以外で事業開催できる場所の確保に努めたい。			
	区記入欄 【特記事項】ソーシャルメディアを使用した情報発信は、さまざまな工夫を行い、子育て世代に特化したPRを行うことで講座参加やリピーター獲得につながった。また、施設外での事業を積極的に行い、参加者からの満足度も高かったことなどを評価する。 評価委員記入欄 【評価すべき点】毎日曜日のイベントが定着したことで、リピーターの増加が見られた。ソーシャルメディアの利用も効果があった。また、「自然を調べる親子ウォーキング」のような、センターが地域とつながる企画は今後も続けてほしい。 【改善すべき点】 【その他注意点】本人の了解は当然だが、「顔の見える広報」についての危険性にも配慮願いたい。			
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	担当課	評価委員	
	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			20.4 (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】主要事業の実現に向け「桜の地域のセンター」としての雰囲気醸成と、地域の団体、人材との関係拡大に取り組んだ。登録団体との連携で「桜の俳句展示」、地域団体との連携で「日米桜交流110周年記念 ポトマックの桜〜ワシントンに贈られた江北五色桜水彩画展」を実施。 【改善すべき点・課題等】次年度開催を目指す「さくらマルシェ」に向け、協力関係を構築できた地域の団体や商店、個人からの出展、出店など参加が順調に進むよう、ゴールから逆算し計画する。小中学生のボランティア参加を募り、親世代も巻き込む催事にできるよう取り組む。			
区記入欄 【特記事項】近隣商店との連携や人材発掘など、地域とのつながりを強化した1年になったといえる。次年度以降はさらなる連携先の開拓やボランティア育成などに期待したい。				
評価委員記入欄 【評価すべき点】主要事業の実施に向けた「桜の地域のセンター」のイメージ定着に成功している。 【改善すべき点】 【その他注意点】初年度でもあり、結果よりプロセスを重視して、今後も取り組みを進めていただきたい。				

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 (×2)	32.2
	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 (×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		4.0 (×2)	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】図書館はスタッフ対応についてお褒めの言葉を多くいただいた。また、センターと図書館のそれぞれの利用者が、センター・体育館・図書館の情報を知っていると答える方が多く、分野間連携が順調に進んでいることが伺える。			
区分記録	【改善すべき点・課題等】要望に基づき、体育館内シューズのまま履いて廊下やトイレを歩ける大きなスリッパを体育館とトレルーム入口に設置済み（センター）。また新聞席を4席に増やしてほしいという要望につき対応済み（図書館）。今後も利用者意見・改善提案を積極的に取り入れるよう努める。			
評価委員記入欄	【特記事項】利用者の要望を取り入れ、より使いやすく、よりよいセンター運営を心がけているといえる。 【評価すべき点】図書館での丁寧な対応を評価されるなど、利用者アンケートの結果は概ね良好であった。 【改善すべき点】体育館へのエアコン設置の要望が多い。区の方針を確認し、その周知が必要であると考える。 【その他注意点】			
合計点		94.0 (満点130点)	130.0 (満点170点)	149.7 (満点200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	図書館での利用者への丁寧な対応、工夫を凝らした講座、オンライン講座の企画など、高く評価することができる。 「ありがとう、江北小学校、高野小学校」の取り組みは、地域図書館ならではのものであり、また、今までの連携の成果ともいえる。加点に関わる取り組みも多く、他施設を活用した事業にも取り組んでいる積極的な姿勢を評価する。 生涯学習の機会提供のため、地域や他の団体等との連携先を開拓したことが今後の事業にどうつながるか期待している。また、コロナ収束後の利用者増にも期待したい。			

【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。