

# 生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/足立区立江南コミュニティ図書館

【評価対象年度】令和3年度 【自己評価】令和4年4月14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
-----	-----	------

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	5.0 (×2)	5.0 (×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、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】館内巡回と報告を適切に行ったことが児童への声掛け事案の早期解決につながった。また、カウンターや事務所内の整理整頓によりミスや事故の未然防止に努めている。				
		指定 管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】研修により職員全員の接遇の向上に務める。				
		区 記入欄	【特記事項】警察及び犯罪抑止担当課、江南住区センターと連携した危機管理を徹底し、適切に対処している点を評価する。				
		評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価すべき点】児童への声かけ事案の早期解決など、館内巡回・報告の効果が上がっており、管理運営は適切である。 【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	12.0	(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			3.0	3.0		
指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】定期巡回時に館内の利用状況確認と施設点検、室温調整を行い、不具合等の速やかな発見につなげている。また2か月毎の定期清掃に加え、床の掃除機かけを毎日閉館後に行い館内の衛生を保つようにしている。						
指定 管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】消防署の講習会の多くが開催中止だったため、AED研修が予定通りに受講できなかった。次年度の早い時期に受講できるようにする。						
区 記入欄	【特記事項】						
評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価すべき点】館内の安全性は十全に確保されている。 【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】個人情報保護については、採用時のみならず毎年全職員を対象に研修を実施している。窓口での個人情報の紛失や流出などがないように、利用者登録時の身分確認書類の扱いや各種申請書の取り扱いについても研修している。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 事案の共有と研修により、職員全員に周知する。			
評価委員記入欄	【特記事項】				
		【評価すべき点】 毎年度研修を実施するなど、法令遵守に館全体で取り組んでいる。 【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 (19,858千円) ◆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	5.0	3.0  (満点5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】地域学習センターの運用システムを参考に、講座の現金管理方法を整備した。受講者管理システムを作成し、領収書等も不備なく発行した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 常に適切な現金管理を維持する。			
	区記入欄	【特記事項】受講者管理システムを作成し、有料講座受付では適切に金銭の授受、収入金の管理運営を行っている点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】本社等のサポートもあったことと思うが、財務管理も適切に行われており、図書館単体としての1年目をしっかり乗り越えたことを高く評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

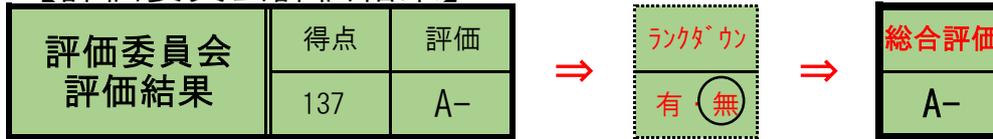
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか (評価点×2)	評価点×2			
		指定管理者	担当課	評価委員	
A 利用促進に向けた取り組み	1	利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0 (×2)	5.0 (×2)	10.0  (満点10点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】自社のホームページを開設、ソーシャルメディアによる発信を開始したことで広報の強化につながった。特に30~40歳代の子育て世代に向けての情報発信には適したツールとなった。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】3分野連携事業の案内が中心となった。講座情報以外の情報発信も行い図書館の魅力をPRする。			
	区記入欄	【特記事項】ミニコミ紙やあだち広報の紙媒体だけでなく、ホームページやソーシャルメディアによる発信を開始し、子育て世代や地域外からの区民の利用促進につながっている点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】ホームページの開設、ソーシャルメディアを使用した発信の開始で、広報活動が強化された。また、短い動画付きの発信もとても良い。 【改善すべき点】 【その他注意点】ソーシャルメディアの友達登録者の拡大に、さらに意識的に取り組んでいただきたい。			

	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×2）	評価点×2		
		指定管理者	担当課	評価委員
B 図書館事業の取り組み	1 地域図書館の受付・運営等が適正に行われている ◆サービス向上の取り組み・実施・成果 など	5.0 (×2)	5.0 (×2)	20.0
	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 (×2)	5.0 (×2)	(満点20点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】コロナ感染症が落ち着き利用状況が戻りつつあった夏休みにイベントを強化した。読書感想文の相談に対応する取り組みと、児童の来館を促すイベントを行い、利用促進を図った。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】コロナ禍で事業の開催中止が多く、また応募人数が想定より少なかった。参加者からのアンケート結果は好評で、継続開催を望む声も多数あった。次年度に向けて広報の強化と企画の見直しをする。			
	評価委員記入欄 【特記事項】「読書感想文の本選び」が児童の継続的な読書のきっかけとなった点や保護者の本選びの負担軽減につながっている点を評価する。 【評価すべき点】「読書感想文の本選び」などのイベント強化により、普段図書館を利用しない子どもの利用促進を図っており、継続的な読書のきっかけとなっ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
C 利用の状況	1 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（67,407人） ※基準値/48,581人 貸出冊数（58,752冊） ※基準値/47,265冊	4.0	4.0	4.0 (満点5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】江南地域では初めての有料講座を実施し、これまで図書館利用者ではなかった方の利用が見られた。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】コロナ禍以前に比べると館内をゆっくり閲覧される方が少ない。共有廊下に特集コーナーを設置して、施設の来館者にも利用していただけるような工夫をしていきたい。			
	評価委員記入欄 【特記事項】項目1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。 【評価すべき点】利用者、貸出冊数ともに基準値を大きく上回っている。 【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		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 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	4.0	5.0	5.0 (満点5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】図書館単独で36プログラムを企画、実施し、新しい利用者の開拓につながった。近隣でスポーツや文化体験できる場がないので嬉しいという参加者からの声が聞かれた。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】申込み人数が伸びない企画もあった。次年度は企画内容の見直しと広報を強化して、より多くの方に参加していただけるように努める。			
	評価委員記入欄 【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。「デイリーミッション」では児童の読書のきっかけに、「健康になる音読講座」では関連本の貸出につながっており、ともに利用意欲に結びついている点を評価する。 【評価すべき点】単独館として36ものプログラムを企画・実施した。 【改善すべき点】 【その他注意点】すべての事業が、2分野、3分野連携事業であるという認識が必要なのではないかと考える。			

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				
E 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】当該年度の目標は達成した。今年度のペルソナが3分野連携事業のそれとほぼ同じだったため、相乗効果もあった。					
	区記入欄		【改善すべき点・課題等】コロナ禍においてもできることを増やしていく。					
	評価委員記入欄		【特記事項】					
		【評価すべき点】当該年度の目標は達成できている。 【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				
F 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、説明や事務処理的的確さ	/	4.0 (×2)	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 (×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						/
	指定管理者記入欄		【アピールポイント】「来るたびにワクワクします」というご意見は、本当にうれしいご意見だった。新しいことに出あえる場であるよう今後も職員一同努力していきたい。					
区記入欄		【改善すべき点・課題等】令和3年度もコロナ禍で多くの事業が中止になったためか、イベントの評価が高くなかった。次年度はできることを増やす工夫をしていきたい。また、接遇研修等によりサービスの向上に努めていきたい。						
評価委員記入欄		【特記事項】						
		【評価すべき点】利用者の満足度は概ね良好である。 【改善すべき点】 【その他注意点】						
合計点		86.0 (満点110点)	121.0 (満点150点)	137.8 (満点180点)				

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	SNSの活用や各種イベントなど、利用者増に向けた積極的な姿勢には好感が持てる。図書館単体として初年度の運営を大きな問題なく展開できた点についても評価できる。
---------------------------	--

【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
180点	108点	162点以上	150点以上 161点以下	135点以上 149点以下	121点以上 134点以下	107点以上 120点以下	98点以上 106点以下	97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。