

## 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/足立区伊興地域学習センター・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18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	4.0 (×2)	4.0 (×2)	24.5  (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	4.0 (×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	4.0 (×2)	5.0 (×2)				
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】仕様書通りに実施した。タブレットを使用した業務端末の操作手順研修や接客能力チェックシートを用いた接客向上研修などを通して、特に窓口対応のサービス向上を行った。					
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】勤務年数が浅い職員がおり、まだ安定的な管理運営に不安が残る。業務の基本でもあるホウ・レン・ソウを改めて徹底し、定期的な研修も引き続き行う等人材育成に力を入れ、しっかりとした運営管理に努めていく。					
		評 価 委 員 会 記 入 欄	【特記事項】施設運営上、大きなトラブルもなく、適切に管理運営を行った。独自の研修も積極的に実施しており、引き続き適切な管理運営を求める。					
			【評価すべき点】計画通りに適切に管理がされている。体育館個人利用者向けの工夫ほか、利用者の利便性およびサービスの質の向上に向けた努力を評価する。個人個人の接客スキルアップの効果があったと考える。また、パート社員の声を尊重した研修も評価する。 【改善すべき点】より安定した管理を心がけてほしい。 【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	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	5.0	5.0		
				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】「誰でもトイレ」の自動ドア故障や体育館床の損傷等細かな修繕があったが適切に対応できた。夏場は清掃業者協力の下、月2回の駐車場の雑草駆除を行った。また、大規模改修後からの懸案事項だった体育館カーテンの遮光工事も施され、利用者から感謝の言葉をいただいた。			
					【改善すべき点・課題等】改修後間もないため施設はまだ良好な状態である。利用者に長期間気持ちよくご利用いただくため、各職員が施設の美化・保全維持を意識付けし、環境維持に努める。また年2回の防災訓練を行っているが、次回は近隣の西新井消防署の協力を仰ぎ、更に緊張感のある訓練を実施したい。			
区 記入欄	【特記事項】設備の不具合時や備品等の破損時についても速やかな報告があり、迅速かつ適切に対応することができた。							
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。一見地味な取り組みを着実に実施し、利用者アンケートにもその成果が表れている点を評価する。 【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	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】今年度もISO27001に則り、個人情報を適切に管理した。また、離席の際は施設予約システムの画面を閉じる等、情報漏えいがないよう徹底した。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】定期的な研修や他社を含めたヒヤリ・ハットを事例とした振り返りを行い、危機管理意識を持って業務に取り組む。また、積極的に有給休暇取得を奨励するなど働きやすい環境を維持するとともに、労働基準法等の法令遵守を徹底する。		
評価委員記入欄	【特記事項】個人情報について、漏えい等事故はなく適切に管理を行った。			
		【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 (19,832千円) ◆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	2.8 (満点5点)
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】センター経理担当者の変更があったが、スムーズに移行ができ適切な経理処理が行えた。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】昨年度に比べて還付ミスが減少したが、まだミスは0ではない。窓口での金銭授受では、二重チェックなど特に細心の注意を払って管理していく。		
	評価委員記入欄	【特記事項】窓口での金銭授受の際、今後も引き続き複数人でのチェックを徹底し、同様のミスが発生しないよう求めていく。		
		【評価すべき点】問題なく財務運営・管理がされている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

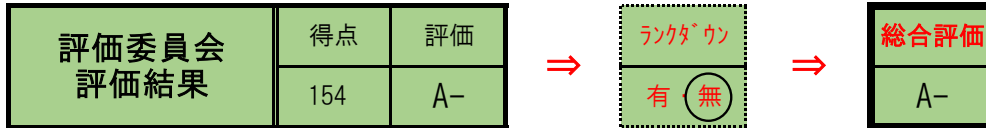
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	18.5 (満点20点)
		2 A型事業 (事本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	2.0	4.0	
		4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	4.0	5.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】ミニコミ紙は所管課からの助言もあり、表紙や講座案内欄などレイアウトを大幅にリニューアルした。また、新規採用者をSNS担当として配置して画像・動画共有サービスを開始、広報強化を図った。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】開始したばかりの画像・動画共有サービスの充実を目指し、ミニコミ紙で取材した店舗や講師に協力をいただきフォロワー層を開拓したい。また、新たに導入した画像編集ソフトを有効活用し、質の高いミニコミ紙、事業PRポスター等の作成に努める。			
	評価委員記入欄	【特記事項】新たに画像・動画共有サービスを開始するなど広報強化を図っているが、今後は、事業の告知等、投稿数を増やし、新たな利用者の獲得に向けた取り組みを強化するよう求めていく。項目3について、区からの自粛要請によるふれあいまつりおよびスポーツカーニバルの中止による計画数の未達成は、指定管理者の責によらないため減点しない。また、利用者の利便性・快適性を高めるため、目的別の利用を想定した1・2階フリースペースのリニューアルを行い、利用者を増加させた点を評価し加算する。			
		【評価すべき点】オンラインなども含めた新しい試みなど各種の事業を展開している。センターマスコットキャラクターを利用したPR活動は良い。利用目的を意識したフリースペースレイアウトを検討している点は評価できる。 【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	12.5 (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	3.0	3.0	
	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】サークル支援講座を延べ10件実施。新規入会数は計21名に達し、サークル会員増に貢献した。また、地域資源の発掘に力を入れ、雷神社（西新井2）と連携した「御朱印帳作りと御朱印集め」講座の企画・開催や、ミニコミ紙で取材した洋菓子店に「大好きいこもさんコンテスト」の副賞として特製ケーキを作っていたなど交流を深めた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】今年度に発掘した地域団体と協力をして、積極的にアウトリーチを行いたい。センター祭りの開催も視野にいれる。			
	区記入欄	【特記事項】新たに発掘した地域資源をうまく新規講座と連携させている。今後もより一層地域の団体や商店等との連携強化に向けた取り組みを行うよう求めていく。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】サークル支援や地域人材の掘り起こし等、積極的に学習支援活動を展開している。新米講師チャレンジ事業を通じた地域人材（講師・指導員）の発掘を評価する。 【改善すべき点】新米講師チャレンジ事業について、体育館事業の講師の応募も得られるよう、PRの工夫をお願いしたい。 【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	9.5 (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】本の整理などを行って書架案内図と棚の中にある本の位置が変わってしまった場合等、早急に館内案内図の修正を行い、利用者が資料を探す際に迷わないようにしている。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】おはなし会や工作会などの開催日の問い合わせが多く見受けられたため、今後はSNS自体のアピールやチラシの配布などを積極的に行っていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】課題図書を活用した子どもたちの考える力を養成する講座の実施や学習センターで開催した講座から図書館の「読書カフェ」へ利用者を誘導する仕組みなど、地域との繋がりを取り入れながら利用者促進に取り組んだ点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】各種の事業を行ったことや、「呼び出しブザー」及び「貸出中を掲示するホワイトボード」の館内案内の迅速化などの工夫は利用者目線の対応で評価できる。 【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年平均 学習施設49.8%、体育館96.9%	4.0	5.0	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（173,241人） ※基準値/179,542人 貸出冊数（182,668冊） ※基準値/190,798冊	2.0	2.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】コロナ禍が落ち着いたこともあり、学習施設、体育館とも大幅な利用者増となった。体育館利用率は97%と高水準。トレーニングルームの延べ利用者人数も1万人（11,012人）を超えた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】レクリエーションホールを除く学習施設3部屋が基準値未達。中でも教養室（和室）の利用率が低い。和室を中心とした3部屋を利用した事業等企画し、基準値達成に努めたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、学習施設の利用率向上の取り組みを評価し加点する。来年度は教養室の利用率向上に向けた取り組みに期待したい。項目2について、利用者数、貸出冊数ともに基準値に達さなかった。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】基準に達していない点もあるが全体的に利用数・利用率は高い。 【改善すべき点】貸出数については1人あたりの貸出数も少なく改善や要因分析が望まれる。 【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
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	4.5 (満点5点)
	指定管理者 記入欄 【アピールポイント】プッシュ型情報発信を充実させるため、図書館や講座に出向きプッシュ通知サービス登録のPRを行った。登録者には受講料に使用できる200円引きクーポンを配信。登録者数は前年度+255人の431人上った。強化月間中は毎月クーポンを配信して、受講を継続していただくよう工夫した。			
	区 記入欄 【改善すべき点・課題等】集客が少なかった講座は見直しを行いリニューアルや廃止を行う。また、「関心喚起」で定着した参加者を「行動生起」「習慣化」に誘導できる、魅力ある講座を企画していく。			
	評価委員 記入欄 【特記事項】SNS登録者数は前年度から倍増しており、割引クーポン配信など独自の取り組みも継続して実施されており、評価できる。 【評価すべき点】各種の連携事業に積極的に取り組んだ。図書館員によるミニ朗読会は見直し予定とのことだが、創意工夫に満ちた取り組み姿勢を評価する。親子イベントでの工夫やSNSの登録者増加に向けた取り組みも評価する。 【改善すべき点】より効果的な事業展開も検討してほしい。 【その他注意点】			
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			20.6 (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】社会教育担当者を柱に順調に進んだ。主要事業の「新米講師チャレンジ相談会」では13名と面談し、5名のチャレンジャーの講師デビューに成功した。「地域の魅力発信ボランティア」では説明会を開催、3名が登録し、ミニコミ紙の取材や宣伝写真の撮影などで既に活動をしている。			
区 記入欄 【改善すべき点・課題等】デビューした新米講師を引き続き支援、講座を定番化させる。また、ボランティアを対象とした講習会を実施し、スキルアップを目指していただく。 【特記事項】「新米講師チャレンジ相談会」等独自の取り組みにより着実に地域資源の発掘、活用を行っている。単発講座で終わるのではなく、継続的な支援を行うよう求めていく。 【評価すべき点】着実に事業を展開している。新米講師チャレンジ事業により、人材育成および新しい企画・講座の開設を目指す活動を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
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		4.0 (×2)	32.0 (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		3.9 (×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】「運営満足度」「施設・設備満足度」「事業満足度」の項目において、「満足」「やや満足」の割合が昨年度と比較して上昇した。利用効果は前年度と同水準だったものの、普段の頑張りや数字に現れ、職員のモチベーションも向上した。この結果に甘えることなく、地域の「笑顔のかけはし」の場になるよう、引き続き適切な管理運営を行っていきたい。				
区 記入欄 【改善すべき点・課題等】要望の声にはしっかりと耳を傾け、関係所管課と密に情報交換を行いながら改善できるよう努めていく。				
評価委員 記入欄 【特記事項】満足度の向上は見られる。今後は、市場調査等に基づく利用者ニーズの把握により一層取り組むよう求めていく。 【評価すべき点】おおむね好評である。 【改善すべき点】細かな点の指摘が多い。また、誤解があるかもしれないが、スタッフに関しての指摘が多い。様々なご意見を受けて着実に良い対応を目指していただきたい。 【その他注意点】				
合計点		100.0 (満点 130点)	138.0 (満点 =170点)	154.6 (満点 =200点)

<p>特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)</p>	<p>各種事業が展開されており、おおむね利用者からも高い評価をえられている。他館にはない独自の取り組みにも創意工夫が凝らされている。子どもと保護者がそれぞれで取り組める講座はありそうでないもので、特に小さいお子さんを持つ保護者には有効だったのではないかと。今後も地域に根差した細やかな取り組み、また、継続利用につながるような工夫を期待したい。パート職員の声等にも丁寧に向き合いながら利用者向けサービスの向上に取り組んでいる点を評価するが、利用者アンケートでスタッフに対する不満が複数見られるので注意してほしい。様々な利用者からの声も聴きつつ、高いレベルでの運営を目指していただきたい。</p>
-----------------------------------	--

### 【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。