

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/足立区興本地域学習センター・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				
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 施設運營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)	21.5		
		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】昨年度に引き続き、総合受付窓口にて防疫の飛沫感染防止ビニールシートの設置、サーモグラフィーカメラによる検温、アルコール消毒液の設置及びマスクの配布、来館記録の保管等、新型コロナウイルス感染拡大防止を徹底的に努めた。				
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】新型コロナの感染症対策で行ってきたアルコール消毒やマスクの着用など、コロナ禍前に戻すタイミングが難しい。				
		評価 委員会 記入欄	【特記事項】問題なく取り組んでいる。				
			【評価すべき点】計画通りに適切に管理がされている。 【改善すべき点】より安定した管理を心がけてほしい。 【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	13.5
				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】巡回時に駐車場の利用状況を確認し、他のお客様の迷惑になる駐車車両には館内放送や注意書きチラシによりお客様への声がけを積極的に行った。また提出された受付票と実際の駐車車両を照合し、駐車を届出していない車両には呼びかけを行ない、全てのお客様が公平に利用できる状態を確保した。						
区 記入欄	【改善すべき点・課題等】全国的に刑法犯認知件数が増えるなか、引き続き自転車の盗難件数を0件に保てるよう、施錠をしていない自転車を巡回時に発見したときは、館内放送で施錠を促すよう努める。						
評価 委員会 記入欄	【特記事項】利用者の方の安全性が確保できるよう引き続き呼びかけに努めてもらいたい。						
	【評価すべき点】問題なく管理されている。高齢者向け緊急時対応の取り組みを評価する。 【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】社内研修としてコンプライアンス研修を行い個人情報の教育テストを実施するなど、プライバシーマーク認定企業としての役割が果たせるように努めている。		
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】コンプライアンス研修を重ね、スタッフ全員が法令遵守を継続していけるように努めていく。		
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】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 (30,631千円) ◆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)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】現金管理や各種帳簿の記載など、チェックを毎日複数人で行うことでミスや無駄なく管理している。		
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】どなたでも参加できるロビーコンサートや寄席、アウトリーチ事業などを積極的に開催し、売上げの一部を地域へ還元するように引き続き努めていく。		
	区記入欄	【特記事項】備品管理の徹底や学習センター・図書館の事務所が一体となっている利点を活かしたスタッフの配置等により、経費削減に努めた。今後はさらなるアウトリーチ事業活性化による地域への還元を期待する。		
	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。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

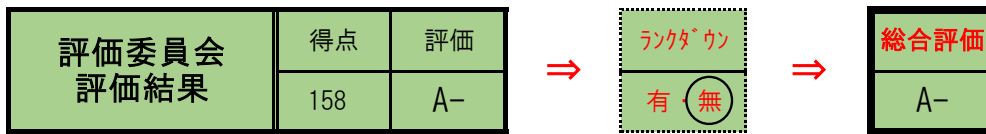
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	18.8 (満点20点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】SNSやオンラインなど映像でコミュニケーションをとる機会が多くなり、“自分の顔が悪く見える”“老けて見える”などの男性の悩み解消のため、「プロ伝授！3ポイントメンズメイク・スキンケア」の講座を開催。大手化粧品会社の講師が印象アップする簡単テクニックを紹介した。		
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ禍以前より参加者の人数が減少している講座が、コロナの自粛によるものなのか、魅力がないからなのか判断が難しい。				
区記入欄	【特記事項】センター新規利用者の増加を狙い、新たな分野の講座を企画・実施しており、新規利用者も増加していることは大いに評価できる。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】オリジナル紙芝居と新聞等を利用した広報戦略、動画での道案内、ポストクロッシング企画ほか、多彩な企画を評価する。観客参加型のオリジナル紙芝居は新鮮な試みで良い。また、土・日曜日に実施している「街角ピアノ」の実施時間を拡大（午前10時～正午を午後2時まで延長）するなど、地域の芸術の発信地となっている。 【改善すべき点】利用促進に向けPRのより一層の工夫を望む。 【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	14.3 (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	5.0	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	【アピールポイント】区制90周年事業として、千羽鶴で区制90周年のロゴを作成し、ふれあいまつりで披露する利用者参加型のイベントを開催した。1階ロビーに来館者が自由に千羽鶴を折れるようにブースを設置したところ、数ヶ月で目標の1700羽が完成した。ふれあいまつりのお披露目では、来館者から多くの喜びの声を頂いた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】子どもの見守りボランティアによる「興本フリースペース」を行っていたが、コロナ禍になってから年々参加者が減り、戻る兆しが見えないため来年度廃止を検討している。			
	区記入欄	【特記事項】利用者参加型のイベントを企画し、区制90周年事業の盛り上がり寄与した。			
	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。とくにケアリーバー向け企画は非常に良い取り組みであり、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	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】館内配置の工夫では絵本席でも持ち込みパソコンの利用を可能とし子連れの方の利便性を図った。仮面図書、折り紙サロンを開催し読書推進に力を入れた。分野間連携事業では親子卓球教室にて卓球関連本を紹介し、図書館利用へと促した。またコロナ禍後の図書館離れを取戻す為、紙芝居を独自に作成しセンター祭りで上演した。更に街角ピアノの周辺に特集本を設置し自動貸出機利用を推進した。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】館内温度については館内5か所に温度計を設置し巡回時に確認の上、適宜調整している。テラス席については蚊帳等の防虫対策後令和5年度より利用を再開する。新刊本棚の下段を底上げして高さを出し、手に取り易く工夫している。静寂保持の為1日6回の巡回を行っている。閲覧席は席札制を存続させ席に余裕がある場合はなるべくご希望に沿った席をご案内する。			
	区記入欄	【特記事項】子どもから高齢者まで幅広い年齢層を対象とした様々なイベントを企画し、世代間交流も図られるような工夫も見られた。SNSを活用したイベントの動画配信により図書館のPRに繋がられている点も評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】タブレットによる外国人対応、絵本席でのPC利用、仮面図書館ほか、多様な事業が展開されており、利用者の興味を喚起する多彩な取り組みを評価する。 【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%、体育館95% 目標値/前指定管理期間5年平均 学習施設52.6%、体育館95.0%	4.0	4.0	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 (138,006人) ※基準値/135,841人 貸出冊数 (225,878冊) ※基準値/214,229冊	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】昨年度、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の影響を受け、講座・イベントの中止やサークル活動の自粛のため学習室は39.0%であったが、今年度は新規事業を多数開催したため利用率が55.1%まで向上した。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】新型コロナで自粛していたことにより、外にでてこない方がいる。コロナ以前の時期に戻すには、時間がかかると感じている。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、学習施設の利用率は新型コロナウイルス感染防止対策の緩和により大きく向上しているが、体育館の利用率は、基準値または目標値に達していないため減点する。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。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】新規事業などにより利用も増加している。利用者数等の目標達成を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】学習施設利用率は若干基準を下回るが、利用率そのものは高い。				

	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】文化からスポーツでは、関心喚起プログラムの「健康散歩！御朱印帳を作って御朱印をもらいに行こう」に参加した方が、行動生起プログラムの「自然と姿勢を美しく バレエストレッチ体験教室」に参加し、習慣化プログラムの大人のためのクラシックバレエ教室」に継続して参加する行動変容が実現した。			
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】事前アンケートの登録者確保に力を入れ255件となったが、事後アンケートが34件と少なかった。事前アンケートを7月に行い、事後アンケートが12月のため期間が長いのが原因と考えている。			
	評価委員 記入欄	【特記事項】事前アンケートの登録のための取り組みについては、大きな成果が出ている。			
		【評価すべき点】各種の連携事業に積極的に取り組んだ。ちょいガチャは非常によいアイデアであり、PR戦略として優れている。 【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】			
	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	/	/	23.6 (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】ピアノ教室、フルート教室、バイオリン教室、三味線教室の初心者教室やステップアップ教室を開催し、順調に進んでいる。次年度から実施する予定であった発表会についても、ピアノとバイオリンの発表をふれあいまつりで披露することができた。			
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】近隣施設で音楽に携わる方々を発掘するために調査したところ、コロナで自粛していて復活するか目処が見つからないサークルが多かった。			
	評価委員 記入欄	【特記事項】次年度発表予定であったピアノとバイオリンが発表までつながったことは大いに評価できる。			
	【評価すべき点】音楽フェスティバル開催までのアプローチが着実と考える。 【改善すべき点】計画よりも若干の遅れがある。コロナ禍で仕方がないとはいえ今後の工夫も望まれる。 【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 ◆職員接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	4.1 (×2)	32.8 (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		4.6 (×2)	
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.1 (×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)	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】「スタッフの対応100%」「はじめて来て良いと思いました」など、スタッフに対し良好な印象をもたれる方から感謝の声を多数頂いた。今後も親切で丁寧な対応を心がけ、誰もが学びの楽しさを見につけられ、安らぎの空間を提供できるように努めていく。		
	区記入欄	【特記事項】対応が良いとの声が多く上がり、親切な対応に努めている。トレーニングルームについても利用者が快適に過ごせるよう、努めてもらいたい。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 おおむね好評価である。 【改善すべき点】 不満点の具体例は満足度が高いからこそ出てくるとされる細かな点の指摘が多い。 【その他注意点】		
合計点		106.0 (満点130点)	138.8 (満点=170点)	158.4 (満点=200点)
特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	各種事業が展開され、おおむね利用者からも好評価をえており、熱心な活動を評価する。ケアリーバー向け企画や絵本席でのPC席配置など、少数者のニーズにも対応した細やかな取り組みが行われている。オリジナル紙芝居やちよいガチャなどのアイデアと、新聞を活用した広報等の戦略も優れている。新鮮な企画を作り、実施し、効果が得られており、来館者を逃がさない姿勢での運営は良い。利用者アンケートの声で不満も示されているが、満足度が高いために細かな点が気になるという内容が多い。今後も積極的、柔軟な対応をお願いしたい。			

【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。