

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/足立区佐野地域学習センター・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	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、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)				
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 令和4年度は会社としても研修を強化し、全スタッフを対象とした接遇研修を実施。管理職にはコーチング研修を実施。新人には教育計画シートを作成し、習熟度を確保するとともに習熟度に合わせた研修を都度行うなど人材育成に努めた。 【改善すべき点・課題等】 センター全体の一層の活性化を図るには、分野間連携事業などセンタースタッフ、図書館スタッフ互いの業務を理解し、今まで以上に協力関係を築いていくことが必要であると感じている。今後は定期的に合同事業会議を開催する。					
		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】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	12.8 (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	4.0	3.0		
				指定管理者者記入欄	【アピールポイント】 6月に近隣中学生、卒業生がセンター内に留まり喫煙する等の迷惑行為が発生した。しかし日頃より近隣小学校、中学校との良好な関係を築いていたため、学校と即座に連絡を取り、警察とともに連携し、早期に迷惑行為を収拾させ、利用者の安全確保に努めた。 【改善すべき点・課題等】 高齢者の利用が年々増加し、思わぬに事故による緊急搬送も発生している。様々な視点から、事故を予測出来るように危機管理を強化する。			
				区記入欄	【特記事項】トラブルについても迅速に対応し利用者の安全確保に努めている。			
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。仕様書外の環境整備に積極的に取り組み、教養室の利用率が向上した点を評価する。 【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	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 会社として情報マネジメントシステムを取り入れ外部監査も行っている。センターでは、情報管理責任者を置くとともに定期的な確認テストの実施、チェックシートによる自己確認などを実施。情報管理とともに法令違反等も発生していない。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 引き続き会社、センター、個人の各レベル間の情報管理の徹底を行うとともに、現場監督者としても社会ルールが日々変化する現代において、常に最新の情報を得られるよう努め、引き続き誰もが働きやすい環境を作っていきたい。		
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】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 (25,432千円) ◆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】 センターでは最小限の小口現金の取り扱いとなっている。センターでの現場監督者のほか本社経理担当者、本社事業担当者を配置し、事業予算についても費用対効果を考慮した金銭管理を行っている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 今後インボイス制度など法律改正が予定されている。本社経理担当者と緊密に連絡を取り、滞りなく財務管理を行っていききたい。		
	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】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】		

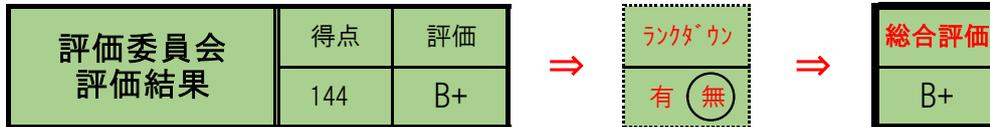
大項目	中項目	確認項目			
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	4.0	16.3 (満点20点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	5.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	2.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】子育て世代の新規利用者を獲得すべく、若年層の趣味・嗜好に合った事業展開へと徐々にシフトしはじめた一年であった。またコロナ禍においてどのような事業が求められているかに着目し、換気がよく密を避けたアウトドアスポーツやマスク着用時にも映える「メイク術」、子どもの感性を伸ばす多彩な体験型講座「声優レッスン」「絵画教室」などの新規路線を開拓した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】広報強化のため、新たに写真共有サービスを開始。投稿内容によって複数のSNSの使い分けを図っているが登録者数が頭打ちになってきている。20代～40代の利用者層が求めるSNSでの配信ができるよう、より効果的な情報発信の仕方を探っていきたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】 コロナ禍に応じた講座や子どもの感性を伸ばす講座を企画・実施し、新規路線の開拓に努めていることは大いに評価できる。今後は効果的な情報発信によってさらなる新規利用者の増加を期待する。項目2,4については、一部の事業が中止となり計画件数が未達となったが、指定管理者の責によらない中止（講師都合等）のため、減点しない。			
		【評価すべき点】新しい試みも含め各種事業を展開している。ミニコミ紙のレイアウト改善、SNS（写真共有サービス）の活用、感染症対策の屋外スポーツ、オリジナル性の高い子ども向け新規事業ほか、多彩な取り組みを評価する。 【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	14.0 (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	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】新型コロナウイルス感染拡大以後、サークルや連携団体の発表の場が失われつつあったが大谷田一丁目団地や区内音楽ホールへのアウトリーチに活路を見出し、成果発表の場を創出した。区民講師の活躍の場としても有効に活用することができた。従来のふれあいまつりは今年度は「サークル体験・発表会」という形で事前申込のチケット制で開催。サークルのモチベーション維持に努めた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】既存のサロン事業を支えてきた多くのボランティアが高齢化、またコロナ禍により足が遠のいてしまい、いまだ戻らない状況である。			
評価委員記入欄	【特記事項】時勢に対応したふれあいまつりを開催し、サークル活動のモチベーション維持に努めたことを評価する。				
		【評価すべき点】外部に出向いてのイベントも含めて各種の事業を展開している。登録団体の発表の場を設けて成功させた件、音楽イベントへの参加、障がい福祉施設との連携、参加者から講師への循環など、いずれもよく工夫されている。 【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	9.3 (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】児童絵本約5000冊の請求ラベル・データの変更や大活字本の書架移動等は読書バリアフリーの観点から区民の利用促進に一役買った。おはなし会や朗読会、館内事業を活用して区制90周年事業を企画し足立区への興味関心を喚起した。アウトリーチ事業を積極的に行い、管轄小学校での「ランチde耳読」は延べ30回実施でき、学校単位での貸出カード作成に繋がった。			
	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防止の観点から、事業の定員数の制限があったが、徐々に制限が解除されるに伴い、少しでも多くの利用者に参加していただけるようにしていきたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】子どもの好奇心や学習意欲を喚起するような事業の企画や、小学校や地域施設へのアウトリーチ事業により、貸出カードの新規作成に繋げるなど、子どもの読書推進や施設のPRに寄与している点を評価する。			
		【評価すべき点】図書館利用者の利便性を向上させ、幅広い層の読書活動の推進につながる事業を展開している点や、館内の配架場所変更などの工夫は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】請求ラベルやデータの変更については指定管理事業者が変更された場合などに問題になる可能性があるのではないか。			

	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51.9%、体育館95.9%	3.0	3.0	5.8 (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(89,822人) ※基準値/88,174人 貸出冊数(156,308冊) ※基準値/162,104冊	3.0	3.0	
	指定管理者者記入欄 【アピールポイント】 学習施設の利用率は令和3年度から急速に回復している。指定管理者事業での利用以外でも、町会や近隣の一般団体の予約が増えている。学習センターの様々な取り組みから認知度が向上し、利用率の向上へとつながっていると感じる。 図書館の利用人数は、基準値を上回ることができた。閲覧席の利用が増加しており、資料を借りる以外の利用者の増加が見受けられた。 【改善すべき点・課題等】 学習施設では夜間利用率が低く、継続的に夜間開催事業に取り組むとともにあらたな方策も検討する必要があると感じている。 図書館の貸出冊数は、基準値を上回ることができなかった。貸出冊数が減少したのは一人当たりの利用冊数が少なくなっていると想像できる。近隣の高齢者施設への団体利用の促進や、来館時に貸出増加に繋がる事業の構築に努めたい。			
	区記入欄 【特記事項】項目1について、夜間開催事業によるさらなる使用率の向上を期待する。項目2について、利用人数は基準値に達したが、貸出冊数は未達となった。			
	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】 【その他注意点】貸出数は基準に達していないが1人あたり貸出数が多いことは評価したい。			
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		
	指定管理者者記入欄 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)
	指定管理者者記入欄 【アピールポイント】ちよいスポでは、昨年度とM1(関心喚起プログラム)→M2(行動生起プログラム)を反対にし、図書館からセンターへの流れがスムーズになるようにした。また、M2(行動生起プログラム)にて講座受講料が250円オフとなるクーポンの配布を行い、M3(習慣化プログラム)の参加へつながるようにした。ちよいカルでは郷土博物館とのコラボ企画を実施し、区民に文化芸術に親しんでいただくと共に、区制90周年事業の特別展「琳派の花園」の周知・来館に貢献できた。 【改善すべき点・課題等】プログラムとしては自然な流れを作ることができたが、M1→M2→M3(関心喚起→行動生起→習慣化)と参加者をうまく誘導することができなかった。図書館の親子連れの多い時間帯の調査を行い、来年度はスケジュールを再検討していきたい。			
	区記入欄 【特記事項】郷土博物館とのコラボから90周年事業の特別展の周知・来館に貢献したことを評価する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】各種の連携事業に積極的に取り組んだ。広報の努力と親子イベントの工夫を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】より効果的な事業展開も検討してほしい。			
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		
	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			19.5 (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			
	指定管理者者記入欄 【アピールポイント】 指定管理期間の2年目となる令和4年度は初めて地域ミニフォーラムを開催し、地域活動への動機付けの機会となった。また提案事業うさの塾ではサポーター応募(講師)が多数あり、その中でプレ講座を3講座開催することが出来た。 【改善すべき点・課題等】 区民から広く学習サポーターを募ることが難しく、学び交流会への参加は少数に留まってしまった。今後はアプローチ方法を変更し、提案させていただいた新たな学び場“うさの塾”に参加いただいた塾生からサポーターを発掘、育成していくことで、学びからつながるあらたな地域の学習拠点へと発展させていきたい。			
	区記入欄 【特記事項】プレ講座を3件開催できたことは評価できる。今後はうさの塾開塾のために区民からの学習サポーターが集まることに期待する。			
評価委員記入欄 【評価すべき点】うさの塾の学習サポーターによるプレ講座を開催するなど、着実に事業を展開し、徐々に活動が活発化しており、次年度の進展に期待する。 【改善すべき点】うさの塾の学習プログラムメニューの開発を望む。 【その他注意点】「うさの塾」どういう組織なり集まりなのかのかがわかりにくい。				

	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 ◆職員接客態度、説明や事務処理の的確さ	/	4.1 (×2)	32.4 (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		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		3.6 (×2)	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】 利用者からのご意見については、迅速に対応するように努めている。令和4年度は長年要望のあった暖房便座の設置が実現した。スタッフの受付・接客の満足度（満足・やや満足）がセンター・図書館ともに90%以上と高い評価を受けた。図書館では子どもの宿題に関する工夫や楽しいイベントに対し好意的な意見を賜った。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】 接客態度について、誤解を招かぬよう今後も細心の注意を払い、皆さんが気持ちよく利用していただけるよう注意していく。			
評価委員記入欄	【特記事項】スタッフの受付・接客の満足度が高水準であることを評価する。 【評価すべき点】概ね高評価であり、受付、接客について評価する。 【改善すべき点】アンケートの指摘はよくやっているからこそその細かな点の指摘が多い。 【その他注意点】			
合計点		97.0 (満点130点)	128.4 (満点=170点)	144.4 (満点=200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	事業について、利用者アンケートのコメントからも質の高い取り組みが行われている様子が伺え、高く評価する。利用者から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印象の内容が多い。新規事業等にも精力的に取り組む、全体としてバランスのよい運営が行われているものと思われる。コロナの感染拡大の時期に、黙食時の朗読を行うという取り組みは、児童の新たな読書意欲にもつなげるきっかけとなり得るもので評価する。今後も、取組みが結果に反映していくよう、継続的に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。