

## 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/足立区鹿浜地域学習センター・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1日 【評価委員会】令和5年8月16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	5.0 (×2)	5.0 (×2)	24.2  (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	5.0 (×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	5.0 (×2)	5.0 (×2)			
		指定 管理者 記入 欄	【アピールポイント】アルバイト職員を含めた事業担当者2名制を実施。メイン担当者不在時でも事業継続に支障がない人員配置を検討し、社員と同等の業務(事業に対する理解度・知識の向上)を行えるようにした。また、接遇サービスのスキルアップ研修実施による接客のスキル向上を図った。正しい言葉遣い、美しい立ち居振る舞いを身に着け、接遇のプロフェッショナルである「レセプションист」「コンシェルジュ」を社内全体で輩出し、それぞれの主導の元、職員の接遇意識と サービススキルを向上させた。				
		区 記入 欄	【改善すべき点・課題等】窓口・電話での予約対応をよりの確にスムーズに行うため、「業務個人チェックカード」を利用したシステム研修を徹底する。				
		評 価 委 員 会 記 入 欄	【特記事項】問題なく管理運営がなされている。研修により接客スキルの向上を図った点は評価できる。				
			【評価すべき点】計画通りに適切に管理がされている。窓口・接客スキル向上の取り組みを利用者目線で検証している点を評価できる。 【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	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	5.0	3.0	12.9  (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	5.0			4.0			
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	5.0			3.0			
指定 管理者 記入 欄	【アピールポイント】併設施設間で連携した児童・生徒への対応利用ルールの確立と実践を行った。コロナ禍を経て、利用環境が大きく変化した。利用ルールを守れず他の利用者に迷惑をかけるケースが相次いだことから、併設施設間の会議で情報の共有、エントランスホールの利用ルール詳細を明確化した。更に、巡回時の声かけの方法、文言を徹底するよう職員研修を実施し、全ての利用者が安心安全にご利用いただく策を講じた。						
区 記入 欄	【改善すべき点・課題等】現在、施設全体で起きている「トラブル対応事例集」を作成している。ヒヤリハット事例とともに研修資料としてまとめ、全職員が安全にスムーズに対応できるようにする。						
評 価 委 員 会 記 入 欄	【特記事項】問題なく安全な管理運営がなされている。						
	【評価すべき点】問題なく管理されている。避難誘導訓練マニュアルの改良、消火器設置場所等の改善、設備不具合への対応を評価する。 【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	9.1 (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	5.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】社員の心身の健康維持のため、業務状況の見える化を行い過重労働のリスク管理を行った。残業申請を徹底することにより、社員一人一人の業務状況の見える化し、業務の停滞や業務比重を早期に発見ができ、迅速な対策に繋がった。また、自身の見えていなかった業務状況の把握になり、業務タスク管理の意識が高まった。		
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】今まで通り全職員の一人ひとりの業務の進捗状況を確認し、困難な業務がないか困っていることはないかを確認する。そして、新たに職員全体での「合同ヒアリング」を定期的に行い、更に風通しの良い職場を目指す。		
区記入欄	【特記事項】問題なく法令遵守した管理運営がなされている。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】 残業時間削減の努力を評価できる。 【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 (6,120千円) ◆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】経理は本社経理担当者としてシステム経理を利用し、厳密に行っている。また、今年度は年度初めに組む予算を全社員で共有し、科目毎に注意を払い経費節減を徹底した。		
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】地域の方に求められている講座企画を検討し、参加者を増加させ講座売上など収入を上げていく。紙の使用料が多いことから回覧や資料などの出力を削減し、ペーパーレス化を強化し節減を図る。		
	区記入欄	【特記事項】問題なく健全な財務管理がなされている。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】問題なく管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目 中項目 確認項目

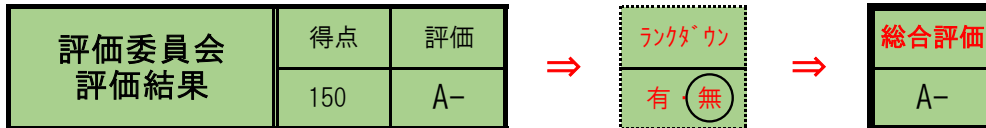
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
	指定管理者記入欄	1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	18.8 (満点20点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】センター利用者以外の20代～40代の子育て世代の興味関心についての市場調査を行い、調査結果に基づいて事業展開を行った。新規事業では、子どものお仕事体験事業として「鹿浜子どもおしごとランド」を実施。夜間講座の希望が多くあったことから、鹿浜スポーツクラブ「美整体ヨガ」、「身体ほぐしヨガ」を取り入れ、ほぼ定員数の参加があり大変好評であった。また、コロナ禍の中、乳幼児対象の事業参加者が減り、託児室の利用も激減した事から子育て中の親子の交流スペース「パパママスマイルひろば」を開設。子育てに役立つ情報コーナー、交流ノート、授乳用お湯の提供、0～3歳児向けのおもちゃの貸出などを行い、講座参加者数、託児室の利用者ともに増加させた。		
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】今年度3年振りに「高校受験生応援団」を開催した。今後の事業にボランティア活動などで携わり協力したいと希望があった生徒3名。希望者と一緒作り上げていく事業を次年度へ向けて企画する。また、多世代交流を視野に入れて行った中学校との関係強化と、地域の交流を促す情報発信のためにミニコミ紙で連載取材を開始した。他の対象中学校への取材も引き続き丁寧に行うこととし、連携を強化し、地域の繋がりを深めていく。				
区記入欄	【特記事項】市場調査を行い、事業結果に基づいて事業展開を行い、定員数の参加につなげたことを評価する。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】調査結果に基づいて多様に事業展開が行われていることを評価する。また、SNS等の活用、お試しレッスン等による参加者獲得の努力を評価する。 【改善すべき点】広報活動その他に関して、まだ工夫の余地がある。 【その他注意点】取り組みは良いが、参加者が増加したという結果も大きくない。夜の講座開催は、ヨガに集客を頼りすぎているように思う。				

	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	14.4 (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】「英語ボランティア」を発掘し、センター内での活躍の場を提供した。ふれあいまつりでは、中学生の作品展示を通して地域住民の交流の機会を作った。毎年行っている「防災キャンプ」では地域団体、関係団体を増加させ大きな事業へ改革をし、運営スタッフを創出する一歩とした。サークル新規入会者増加への取り組みと継続維持のための支援を行った（支援講座実施・見学制の常時実施・サークルの意見を解決に導く仕組みづくり）。			
	区記入欄	【特記事項】ボランティア団体と連携し、国際イベントを実施し、外国人利用者を増加させたことを評価する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】近隣中学生の良い点を地域住民に伝える試みの価値およびその成果には特筆すべきものがある。大学生による学習支援も評価できる。ボランティア団体との協力促進を行ったことは有効である。 【改善すべき点】 【その他注意点】支援内容は一般的な基本事項と思われる。				
	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	9.6 (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】市場調査の実施や地域特性の把握に努め、多文化共生サービスの足がかりとなる英語のおはなし会や特集展示を開始し、新規利用者層の獲得や関連資料の貸出に繋がった。5か年計画に関して、当施設重点5分野（健康・防災・言語・子育て・進学）関連資料を拡充し、地域学習センターや近隣施設と連携した事業を開催した。			
	区記入欄	【特記事項】調べ学習に関連したワークショップの開催、英語おはなし会や近隣施設へのアウトリーチ事業の実施により、子どもの読書推進及び図書館事業への参加へ繋がっている点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】ワークショップの開催や館外でのイベントなど多様な活動が行われており、児童館でのコーナーやトレーニングルームでのライブラリーはより利活になっている。児童向け利用案内もわかりやすく、さまざまな工夫を凝らしている点を評価できる。 【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59.6%、体育館95.0%	2.0	2.0	4.0  (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(106,018人) ※基準値/138,463人 貸出冊数(102,067冊) ※基準値/136,324冊	1.0	1.0	
	指定管理者者記入欄 【アピールポイント】項目1について、学習施設の基準に満たなかったが、下半期から利用者意見による夜間講座の企画・実施、シリーズ開催前の「お試しレッスン」の導入による新規利用者を増加させることができた。ホームページにトレーニングルームの「現在利用者人数」をUPしたことでホームページ閲覧数が64%増加し、また利用者数も13%増えた。 項目2について、コロナ禍による子育て世代の利用控えへの対策や大規模改修工事後のアピールのため、児童向けの出張事業を拡大した(出張回数 前年度3.7倍)。 【改善すべき点・課題等】項目1について、施設ご利用の満足度をアップするため、アンケートの自由意見欄への記入依頼を配布時にお声がけをしていく。夜間の文化系事業を増加させ、サークル化を目指す。SNSでの配信を増やし利用に繋げる。 項目2について、利用者が減少傾向にあるため、出張事業の拡大を継続するとともに、地域学習センターと連携した幅広い分野の館内事業の充実に努める。			
	区記入欄 【特記事項】項目1について、学習施設の利用率が基準を達成していないため減点する。夜間講座を実施し新規利用者の増加に取り組んだ点、ホームページにトレーニングルームの動画をアップしホームページ閲覧数、利用者の増加につなげた点は評価できる。項目2について、利用者数、貸出冊数ともに基準値に達しなかった。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】学習施設については利用もほぼ回復し高い利用率となっている。 【改善すべき点】図書館について利用者数、貸出数ともに低調で利用者あたりの貸出数も少ない。 【その他注意点】新型コロナウイルスのり患による学習施設のキャンセルはやむを得ない。基準をほぼ満たしている。			
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	4.0	3.8  (満点5点)
	指定管理者者記入欄 【アピールポイント】センター外での事業開催による新規参加者の獲得のため、ちよい読み事業にて都市農業公園へアウトリーチの連携事業を通して、都市農業公園利用者から新規利用者を獲得、増加させた。参加者推移を調査することにより、より詳細な参加者の事業への興味関心や、継続意欲の傾向の理解を深めた。 【改善すべき点・課題等】参加者推移をデータ化することにより更に効果的な新規事業の展開を目指す。			
	区記入欄 【特記事項】アウトリーチ連携事業で都市農業公園利用者から新規利用者を獲得した点は評価できる。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】館外でのイベントを含めた活動が行われており、SNS告知による申し込み率の増加を評価する。 【改善すべき点】 【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		
	指定管理者者記入欄 1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			18.6  (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			
	指定管理者者記入欄 【アピールポイント】新規地域団体、新規関係団体を増加させ、関係を築いてきた。「防災キャンプ」から「防災フェア」と大きな事業へ改革する準備を整え、実施するための運営スタッフを創出した。 【改善すべき点・課題等】防災キャンプ他校への波及、防災キャンプサポーター育成の実施の実現。			
	区記入欄 【特記事項】新規地域団体、新規関係団体を増加させ、関係を築いた点は評価できる。			
評価委員記入欄 【評価すべき点】地域の各種団体との協力で活動が行われている。 【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
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	/	4.1 (×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		4.6 (×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		3.5 (×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】接遇の中でも「挨拶の推進」をしている中、お客様から「挨拶が丁寧」「挨拶が素敵」「丁寧な対応」とのご意見をいただき、毎日行っている「挨拶運動」が身につけてきた事を実感することができた。職員全員がレベルアップできるよう更に邁進する。		
区記入欄	【特記事項】お客様から挨拶がよいと意見がもらえており、職員全体の接客がレベルアップした点は評価できる。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】おおむね好評価が得られている。 【改善すべき点】夜間講座への希望が見られるが検討は可能か。 【その他注意点】アンケートの「同じビデオを長い時間やってほしくない」という意見が気になる。			
合計点		115.0 (満点130点)	137.4 (満点=170点)	150.8 (満点=200点)
特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	市場調査に基づいて、着実に活動しており、高く評価できる。各種の事業を行い、新規事業やボランティア、館外の団体との協同での活動も活発に行われている。大人に比べて声が届きにくい子どもたちの目線に立ち、彼らの良さを地域に伝えたり学習を支援したりする試みを、特に高く評価する。広報活動に関して、まだ工夫の余地がある。特に広報活動がうまく浸透していない理由その他についても分析を深めていただき、新たな活動を継続してほしい。 接遇について、利用者アンケートにも他センターより挨拶が丁寧との評があり、窓口・接客スキル向上の努力の成果と思われる。 図書館の利用は利用者数、貸出冊数ともに低調で評価・分析を行っての改善が望まれる。また、今後はさらなる利用率アップの取り組みにも期待したい。最後に、評価資料について、全体的に実績等の数字が少ないため、記載をお願いしたい。			

【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。