

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/足立区新田地域学習センター・図書館

【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	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)	20.0 (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	5.0 (×2)	4.0 (×2)				
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】(センター)接遇面でのサービス向上を目的にビジネスマナー研修や多様性についての研修をおこなった。理解を深めることで職員各々の意識向上につながり、窓口業務に活かすことができた。(図書館)特筆すべき事象もなく、円滑に運営できた。						
		指定管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】(センター)新型コロナウイルス感染症対策について、利用者へ施設利用の注意事項を周知するなど理解を得つつ、事業開催においてはチェックリストを用いて徹底することができた。引き続き区ガイドラインに沿った施設運営をおこなっていく。(図書館)突発的事象にも対応できるよう、管理運営する。						
		区 記入欄	【特記事項】安心して施設を利用していただけるよう、適切に管理・運営が行われている。						
		評価委員 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。性の多様性は成果把握が困難な領域であるが、LGBT研修は接客をする上でも必要であり、研修を行うことで利用者の気持ちに寄り添うという意思表示にもなるため、積極的取り組みを評価する。 【改善すべき点】より安定した管理を心がけて欲しい。 【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	14.4 (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	4.0	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	5.0	5.0		
				指定管理者 記入欄	【アピールポイント】(センター)センターと都営住宅の共用部分を、都営住宅住民と協働して清掃活動をおこなった。また、西新井警察署や町会が実施する防災・防犯パトロールに参加。どちらの活動も施設の美化や、防災・防犯という目的を果たすだけでなく、地域とのコミュニケーションの機会にもなっている。(図書館)順調に資料の不具合等、処理できた。				
				指定管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】(センター)特筆すべき施設の不具合や修繕はなかったが、日常の巡回点検とは別にパートも含めた職員全員で担当区域を決めた施設点検を毎月おこなっており、今後も破損や不具合を早期発見できるよう努めていく。(図書館)お客様が快適に利用できるよう環境をよりよく整備する。				
区 記入欄	【特記事項】センター職員による点検だけでなく、地域住民と協力して清掃等を行うことで、地域とのつながりを作りつつ施設の安全性を確保している。								
評価委員 記入欄	【評価すべき点】問題なく管理されている。地域の住民、警察署と連携した取り組みを評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】加算提案書にあがっている取り組みは基本事項の一つであり、アピールポイントという方が合う。								

		評価点			
個人情報保護、各種法令等は遵守されているか		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】(センター)職員研修として個人情報に関するテストを全職員対象におこなっている。定期的を実施することで緊張感や当事者意識を持って情報を取り扱うことができている。 (図書館)関連法令等に従い、処理すべき事柄も滞りなく処理できた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】(センター)個人情報漏洩等の事故は起きていないが、慣れによるミスを未然に防ぐため今後も職員間で窓口、離席中のPCの画面や机上等を相互にチェックできる体制を維持していく。 (図書館)今後も関連法令等遵守し、遺漏なく処理する。			
区記入欄	【特記事項】個人情報の取扱いに関する事故を起こさないために、慎重な対応をしている。				
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】				
		評価点			
適切な財務運営・財産管理が行われているか		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 (22,190千円) ◆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、本社で経理担当を配置、統括責任者も含め厳格に管理している。事業収支について黒字となったが、引き続き個々の講座の収支バランスについても目を配っていく。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】小破修繕費について、予算内で収まるよう緊急を要する事象分をあらかじめ想定し、残額に配慮しながら計画的に使用した。経年により劣化がみられる箇所等がまだあるため、今後も適切なタイミングで修繕をおこなっていく。			
	区記入欄	【特記事項】財務状況を把握し、適切に運営を行っている。			
	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】修繕その他の苦情もあるようで、そのあたりも含めて適正な運用を検討していただきたい。 【その他注意点】			

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

		評価点			
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		指定管理者	担当課	評価委員	
2 事業効果	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	19.0 (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	
	A 学習事業の取り組み	指定管理者記入欄	【アピールポイント】(センター)新たなソーシャルメディアである画像・動画共有サービスを開設。広報効果向上のため、他のソーシャルメディアを含めたスケジュール表を作成し運用している。事業については多種多様な事業を提供するため、多様な主体との積極的な連携を意識した計画を立案・実施することで新規利用者の獲得に努めた。 (図書館)今年度、区ホームページへの掲載を増やし、事業等を周知することができた。		
指定管理者記入欄		【改善すべき点・課題等】(センター)オンライン事業を実施しこれまで来館したことがない方や講座に参加したことがない方にもセンター事業を認知していただけた。今後はどう来館につなげていか工夫していきたい。 (図書館)今後も事業等の周知には工夫を凝らしていく。			
区記入欄		【特記事項】多種多様な事業を提供することで、センター利用者の様々なニーズに応えるだけでなく、新規利用者の獲得にもつなげている点を評価する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】SNSを適切に活用した広報活動やターゲット層を明確にした幅広い新事業の展開等を評価できる。またオンライン事業も実施した。 【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	4.0	4.0	13.4 (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】令和3年度の市場調査の結果を受け、外国にルーツを持つ子ども向けの日本語学習支援講座を7月より開催しており好評を得ている。アウトリーチ事業も受け入れ先の状況により中止が続いていたが、今年度は登録団体やセンターボランティア等による事業が再開、定期的に実施することができた。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】11月に開設された特別養護老人ホームと地域情報紙への掲載等でつながりを持つことができた。新たな連携先として事業面など包括的な協力体制を構築していく。		
評価委員記入欄	【特記事項】市場調査により地域特性を理解し、適切な学習支援を行っている。今後も、市場調査を活かした事業の実施等を期待したい。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】日本語が不自由な人に対するアウトリーチ活動などが活発におこなわれた。とくに外国ルーツの子どもの学習支援は多文化共生社会の面からも高く評価でき、更なる充実が望まれる。 【改善すべき点】 【その他注意点】多様な国の外国人コミュニティへのアウトリーチも検討していただきたい。			
	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		
		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	9.4 (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】今年度、高校との連携事業、インターンシップ・就労体験受入、ブラインドサッカーチームとの連携事業等、順調に事業を実行できた。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】参加者数が伸び悩む事業もあったので、参加者が増えるよう工夫したい。		
	評価委員記入欄	【特記事項】学生の就労支援や高校生が保育園訪問し読み語りを行う事業など、地域交流に貢献する取り組みや、それに関連する特集により一般、児童資料の貸出増に繋がっており、各世代での読書促進の成果にも結びついている点を評価する。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】高校からの依頼に応じた異世代交流の実現等も含め、各種機関や地域とも連携し、多彩な推進活動を展開している。 【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% 目標値/前指定管理期間5ヵ年平均 学習施設32.9%	3.0	3.0	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(59,443人) ※基準値/59,367人 貸出冊数(91,246冊) ※基準値/89,299冊	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】(センター)令和3年度は26.4%であったが、今年度は事業の自粛等も概ねなかったため38.3%と大きく上昇した。特に料理室の利用率については料理講座の実施が可能となったこと、また、事業回数を増加したことから前年度7.0%から23.9%に増加、前管理期間を含めて最高値となった。 (図書館)利用人数、貸出冊数ともに、コロナ前の水準に戻りつつある。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】(センター)一年を通じて団体利用に加え、講座での施設利用ができたため利用率は戻っているが、一般団体の利用がコロナ前ほどではない。また、講座から新たに一般団体ができたが登録団体になるまでには至っていないため支援していきたい。 (図書館)利用人数、貸出冊数ともに、コロナ前の水準に戻りつつあるので、この勢いを止めないように、利用人数、貸出冊数を増やしていきたい。		
	評価委員記入欄	【特記事項】項目1について、引き続き積極的な講座の実施に加え、一般団体の利用率回復につなげるセンターの活動に期待したい。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】各種施設の利用や図書館利用者・貸出数ともに増加している。 【改善すべき点】学習施設などの利用については、さらなる工夫が望まれる。 【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	4.0	3.8 (満点5点)
	指定管理者 記入欄	【アピールポイント】地域資源を活用したプログラムを実施。利用者の関心・行動につなげることができた。情報発信についても利用者へSNS登録のための声かけや、ミニコミ紙・講座チラシ等の掲示物での周知など、登録者数を増やす工夫を重ねた。			
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】体育館がないセンターであり、スポーツ分野についてはロビー・学習室等でおこなえる企画の立案や地域資源を生かしたプログラムを継続していきたい。			
	区 記入欄	【特記事項】引き続きSNS登録者数を増やすことで、広報活動の強化につなげてほしい。			
	評価委員 記入欄	【評価すべき点】施設の制約の中で積極的な活動がなされている。三分野連携事業のターゲット層を意識した魅力的な事業を展開している。施設外事業の草加宿歴史ウォーキングと煎餅焼き体験を評価する。 【改善すべき点】広報以外の活動についても積極的に展開して欲しい。PRの工夫など検討を望む。 【その他注意点】施設外講座では、引き続き安全管理に留意し実施してほしい。			
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		
	指定管理者 記入欄	【アピールポイント】令和3年度未実施となったアプローチ事業も含め、中止となってしまったふれあいまつり内でのPRを除き概ね計画通りに実行できた。なお、ふれあいまつりの代替イベントとして今年度もサークル発表会を開催し主要事業のPRをおこなった。			
	区 記入欄	【特記事項】中止となったふれあいまつりの代わりにサークル発表会を開催し、主要事業のPRをおこなった点を評価したい。			
	評価委員 記入欄	【評価すべき点】できる範囲で事業を展開している。 【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】アフターコロナでは、より具体的な成果を期待する。			
	1	主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			20.7 (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				
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		
	指定管理者 記入欄	【アピールポイント】(センター) 区の備品であるオーディオ機器が故障した際、多数の利用団体が使用することから代替機を用意して対応した。また、故障に対し苦情を頂く事もあったが、所管課と協議をおこない、早期に修繕していただけるよう努めた。 (図書館) 30~40代の方は「図書館単独」、「センター+図書館」の利用が多いようだ。			
	区 記入欄	【特記事項】オーディオ機器の故障について、代替機を用意して速やかに対応した点を評価したい。より多くの利用者に満足いただけるよう、今後の魅力ある講座の提供や、施設の管理に期待したい。			
	評価委員 記入欄	【評価すべき点】評価する声が多かった。 【改善すべき点】イベントについて利用者の要望との間に乖離があるように感じられる評価も一定数存在している。 【その他注意点】			
	1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ			32.6 (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				
3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など				
4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など				
合計点		105.0 (満点 130点)	134.6 (満点 =170点)	152.1 (満点 =200点)	

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	概ね良好な管理がされている。事業計画についてもコロナ禍の影響などを除けば概ね順調に達成されている。性の多様性に関する研修や外国をルーツとする子どもへの学習支援ほか、マイノリティの権利とニーズを意識した取り組みを特に高く評価する。また、パン教室の継続や、夏休みの食と科学の講座等、施設特性を活かした講座を実施する等、限られた資源で事業やボランティアの育成を行っていることも評価する。ただし、利用者アンケートからはイベントについての要望が一定数あり評価をうけての調整も望まれる。次年度以降はさらなる活発な活動を期待する。
---------------------------	--

【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
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。