

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/足立区竹の塚地域学習センター・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)	23.4 (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】新型コロナウイルスによる施設利用制限が緩和されてきたことから、徐々に施設利用・事業参加が増えてきた。これに伴い、接遇・環境の見直しを図った。接遇では昨年度に引き続きコンシェルジュ・レセプションの強化研修をセンター・図書館だけでなく、ホール・設備・清掃・駐車場の全職員へ行い、日頃から利用者の方々が気持ちよく施設を利用できるよう、より一層サービス向上に務めた。また、窓口手続き等スムーズに行えるよう、外国人利用者や障がい者利用者への対応強化を行った。				
	指定管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】研修の回数や内容の見直しを行っていく必要がある。特に接遇研修に関しては、定期的実施し、日頃から職員同士のチェックや利用者へのアンケート実施によって、利用者の満足度を測りながらブラッシュアップしていく必要がある。そのほか、危機管理として防災・避難訓練に加え、不審者侵入の想定訓練なども全部署で行っていく。毎月開催している全館合同会議を通じて、引き続き各部署としっかりと協力関係を築いていく。				
	区 記入 欄	【特記事項】利用者とのコミュニケーション・会話に重点をおいた研修への取り組みを評価する。施設運営業務について、予約システム操作ミス、ホール付帯設備使用料金の案内ミスが発生した。手順およびチェック体制を見直しする等、改善を行った。事故報告の第一報、急病人等の救急要請等は適切に行われている。				
	評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価すべき点】一定の管理ができています。ポケットクによる外国語対応、障がい者に対する窓口対応や利用者とのコミュニケーションを重視した研修を評価する。 【改善すべき点】複数回のミスの発生については、改善を求める。「笑顔で対応」の接遇強化はぜひ継続してほしい。 【その他注意点】				
	B 安全性 の確保	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	16.4 (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			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		5.0	5.0			
指定管理者 記入欄		【アピールポイント】竹の塚センターは竣工から40年以上経っており、施設の老朽化が激しい状況である。また、大規模改修工事は、エリアデザインの関係で先送りとなってしまったため、設備各所で不具合が起きている。予算の関係や施設の状況により、すぐに修繕できないものも多くある。そういった箇所をしっかりと経過観察し、万が一、不具合が発生した場合は、早期発見・対応が必要となるため、設備職員だけでなく全職員が施設の設備状況を把握する必要がある。そのため、不具合箇所をデータベース化し、職員全員が進捗状況や対応業者などがすぐにわかるようにした。また、センターだけでなく各部署との情報共有のため、月に1度、全6部署で行う全館合同会議にて、共有・提案などを行っている。				
指定管理者 記入欄		【改善すべき点・課題等】今年度は29件の工事を実施したが、不具合箇所の修繕・保全が間に合っていない。引き続き優先順位をつけ、しっかりと修繕の計画を立て、生涯学習支援課に提案・相談を行っていく必要がある。その間、大きな事故につながらぬよう、慎重に観察し、必要であれば応急処置など行っていかなければならない。特に、夏前や冬前などの空調機は事前しっかりと稼働確認しなければならない。館内のほとんどの空調機は古いためメーカー部品供給が終了しており、修繕が不可能であるためしっかりと対策を立てていく必要がある。				
区 記入 欄		【特記事項】経年劣化への対応、不具合箇所の修繕計画、区担当課との相談等を適切に行っている。				
評 価 委 員 会 記 入 欄		【評価すべき点】古い施設であるが問題なく管理されている。施設管理データベースの構築および生理用品の提供、夜間の安全性対策など、いずれも評価に値する。 【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	8.0 (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	2.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】個人情報保護への取り組みとしては、研修と確認テストを行い、職員の個人情報保護に対する意識を高めている。事務所等で個人情報が記載された書類の取り扱いについては、鍵のかかるキャビネットに集約しており、電話等でメモに書き留めたものはすぐにシュレッダーすることを徹底している。また、講座等の名簿などは受付終了後はデータ化し、原本はシュレッダーすることを徹底し、紛失防止に努めている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】学習室等で実施する事業では、参加者の確認のため名簿を出力して使用している。使用する際は職員が常に手元に持っており、受付が終了するとすぐに事務所でデータ化し、原本はシュレッダーすることを徹底しているが、出力自体を行わない、または事務所から持ち出さないような工夫を検討していく必要がある。		
評価委員記入欄	【特記事項】個人情報保護の取り組みは適切に行っている。定期点検・保守等に係る報告書の提出について遅延があり指導した。指導後は改善したが、来年度も継続確認を行っていく。 【評価すべき点】 おおむね遵守されている。 【改善すべき点】 報告書の遅延などの発生については、業者の問題とのことだが、業者との対応も含めて指定管理業者の責務である。 【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 (7,339千円) ◆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】施設・講座収入や小口現金など必ず職員が2人1組のダブルチェックを行っている。また、締め作業をした翌日の朝、銀行へ入金する前に再度間違いがないか確認をしている。また、経理担当を配置し、全体の確認を行うとともに、最終的に責任者がチェックを行うことで、ミスが起こらないようにしている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】令和5年10月からインボイス制度が始まるため、責任者・経理担当者だけでなく他の職員もしっかりと学ぶ必要がある。特に事業の講師へ支払う謝礼などが大きく関係してくるため、研修等も行って正確に理解し、対応していく必要がある。		
	区記入欄	【特記事項】財務管理、経理処理は適切に行われている。		
	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】 【その他注意点】		

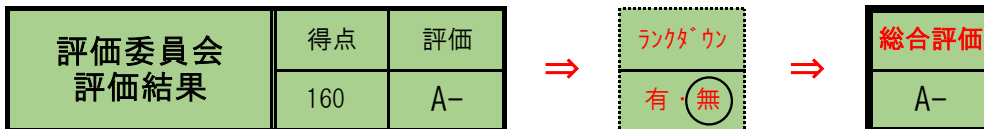
大項目	中項目	確認項目					
2 事業 効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか		評価点			
			指定管理者	担当課	評価委員		
		1	利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	19.0 (満点20点)	
		2	A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	5.0		
		3	B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0		
		4	C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】今年度は思い切って新規事業を16件実施した。昨年度の市場調査結果を踏まえ、今までになかった新しい内容の事業を多く企画した。その結果、多くの方が参加し、初来館者や今まであまり参加がなかった若年層の参加などがあった。また5ヵ年計画の1つである「中学生定期演劇発表会」も今回は6校が出場し、416人の方が参加した。今回はコロナウィルス対策として一般公開はできなかったが、中学生の運営参加や出場校すべての担当教師との合同会議を実施することができ、事業の趣旨をあらためて理解・共感してもらうことができた。その他に、令和5年度実施予定の「竹の塚音楽フェスティバル」の実行委員を「竹の塚チャレンジステージ」の参加を通して5組のアーティストを発掘することができた。				
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】新しい利用者層の獲得のためにも市場調査の結果を踏まえ、積極的に新規事業を企画していく必要がある。しかし、竹の塚センターは利用率が高く、これ以上の施設の確保が難しいため、新規事業を立ち上げるには既存事業を廃止していくしかない。そのためにも今まで以上にしっかりと年間の事業計画を検討していく必要がある。				
		区記入欄	【特記事項】地域住民への市場調査によるニーズ確認およびセンター周知は、新たな利用者層の獲得のために重要な取り組みであるため、狙いをもって実施し、分析・事業反映を確実に行ってほしい。項目2について、事業実施数が当初計画数を下回ったが、要因が指定管理者の責によらない中止であるため、減点しない。				
		評価委員記入欄	【評価すべき点】SNSを利用した広報活動、市場調査に基づく新規参加者獲得、子どもたちのステップアップ講座などを評価する。 【改善すべき点】事業計画の10%にもおよぶ中止は、演者の都合であるにしても多い割合である。 【その他注意点】				
		B 学習支援の取り組み	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	
			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	14.6 (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	4.0	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】今年度、新規事業の拡充や3年半ぶりの開催となった「こどもおしごとらんどin竹の塚」に際し、一般社団法人ほしかぜ、足立成和信用金庫、苑田第三病院、地域包括支援センター六月、明治安田生命など新たに多くの地域団体と連携することができた。また、地域の方の人脈を活用し、「元プロサッカー選手とトレーニングしよう」の事業も実施することができ、地域の方たちとの長年の関係づくりによって生み出すことができた事業であると考えている。サークル支援についても積極的に行い、登録団体だけでなく、一般団体への支援を拡大し、会員数の増加などにつながった。また、新規の登録団体も2団体増加した。						
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】新型コロナウイルスの影響によって登録団体は全体的に会員数が減少しており、解散する団体も増えている。特に竹の塚センターの登録団体は高齢化しており、積極的に会員を受け入れない団体も多々ある。会員増加を求めている団体へは積極的に相談・支援を行うが、登録団体だけでなく定期的に利用する一般団体へも支援することで、利用団体の減少を防ぎ、登録団体の若返りを図っていく。						
区記入欄	【特記事項】地元企業や地域団体等との連携により、子どもたちへの体験機会の提供につながった。また、一般団体へアイデアある支援をした点を評価する。会員増加を求める登録団体に対しては、サークル支援講座以外の支援の充実を期待する。項目2について、計画件数の実施が未達成だが、アウトリーチ型の事業は、会場となる施設管理者の都合があり、新型コロナウイルス感染者発生による中止の申出は受けざるを得ないため、減点しない。						
評価委員記入欄	【評価すべき点】中学生自身が運営に携わる演劇イベントやおしごとらんど等地域人材活用がよく取り組まれている。新たな団体との連携は今後も広げてほしい。 【改善すべき点】 【その他注意点】コロナ感染者発生による中止はやむをえない。						

	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
	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	<p>【アピールポイント】地域の方が館長として選書する「ひとはこ図書館」新設、地域で活動する方々によるショーケース展示、地域団体との連携事業と特集棚の運動など、地域との連携を深めることに注力した。また読書推進として各種ブックリスト作成・配布も実施し、子ども向けのイベントも多く開催。中学生にニーズ調査を実施し、内容を反映させた特集展示や「アオハルブックスタンド」の発行を実施した。さらに、それぞれのPRも積極的に行い、利用者数増や貸出冊数増に寄与した。ポケットークの導入、表示板やポスター・ブックリストなどの配布物・ラベルなどにUDフォントを採用、点字コーナーを新設し、読書バリアフリーを推進。</p> <p>【改善すべき点・課題等】今年度はコロナ禍による行動規制が緩和され、中止された事業は少なかったが、貸出冊数が前年を下回る結果となった。イベントを増やすなど改善に努めたが、来年度も継続して対策を講じていきたい。またアンケートの苦情2件について次のように改善を図った。①事務室の笑い声…なるべくドアを閉め大きな声を出さないよう注意する。②下敷きについて…カウンターに下敷きを3枚用意し、苦情があった時や使用したいという方に貸出する。</p>			
	区記入欄	<p>【特記事項】ショーケース展示や連携事業を積極的に行うとともに、SNS等の広報に注力することで、新聞社などから取材も受け、施設全体のPRや利用促進にも繋がっている点を評価する。</p>			
	評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】高齢者向けイベントの実施や子ども向けイベント、幅広い年齢層が参加できるウォーキングイベントなど、バランスよく展開されている。</p> <p>【改善すべき点】貸出冊数減少は大きく1人あたりの貸出冊数も多くない。数だけが全てではないが要因分析は求められる。</p> <p>【その他注意点】</p>			
D 利用の状況	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	
	1	学習施設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%、ホール70% 目標値/前指定管理期間5カ年平均 学習施設 76.4%、ホール 53.8%	5.0	5.0	8.4
	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(145,504人) ※基準値/133,545人 貸出冊数(215,267冊) ※基準値/223,784冊	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	<p>【アピールポイント】(センター)新型コロナウイルス対策による利用制限も徐々に緩和され、利用も回復してきたため、施設を利用したい団体同士のバッティングが多数起こり、調整が必要となった。単純な施設の調整だけでは難しく、教養室を学習室として使用する工夫や、事業での施設利用の調整などで団体の利用をできる限り妨げないよう配慮した。また、ホール予約のための抽選会についても、区の催し物に加えセンター事業が優先で入るため利用が集中する土日が抽選の段階で空いていないというようなことがないように、ホール抽選会用として土日確保しておいて一般の団体が利用できるように配慮した。(図書館)各利用増加の為、次のような対策を実施。①利用人数…ショーケースを活用した展示・各種イベントの開催・地域団体との連携講座実施・各種PR活動。ティーンズ向け情報誌の発行。貸出冊数…各種イベントの実施・15以上の特集コーナー・18種類のコンプリートカード・13種類のパスファインダー・各種おはなし会実施。</p> <p>【改善すべき点・課題等】(センター)利用の回復により、以前にも増して団体同士の施設予約のバッティングが増えている。原因としては様々な要因があげられるが、施設予約調整が難しくなっている。センターが間に入り、団体同士の話し合いをしっかりと取りまとめていく必要がある。また、皆が施設を利用できるように利用者の方々に共感・理解をしてもらい、譲り合いや配慮し合えるようセンターが取り組んでいく必要がある。(図書館)貸出冊数の減少について、イベントの内容や開催方法などをさらに工夫し、利用者数と共にコロナ禍以前に近づきたい。</p>			
区記入欄	<p>【特記事項】項目1について、学習施設およびホールの基準を達成した。教養室を学習室として使用する工夫により、団体へ活動機会を提供でき、利用率も向上した点を評価する。項目2について、利用者数は基準値に達したが、貸出冊数は未達となった。</p>				
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】利用者間調整に対処している点や中高生向けの読書推進活動の多彩な展開を評価する。また、施設利用、入館者数ともに増加しており、施設の利用率も高い。</p> <p>【改善すべき点】図書館利用の仕方に関して利用者数が伸びても貸出が減った要因は分析して欲しいが数字にとらわれ過ぎないように注意してほしい。</p> <p>【その他注意点】</p>				

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	4.6 (満点5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】昨年度から大幅な事業の見直しを行い、成果をあげた。竹の塚図書館内の狭さという課題をクリアするため、ホールでのおはなし会を実施した。また、動線・時間・参加のしやすさなどをしっかりと検討し、ホールの舞台とロビーを活用した事業を展開した。その結果、昨年度93人の参加だったのが553人の参加にまで伸ばすことができ、多くの方に3分野連携事業を知っていただくことができた。また、8～12月の強化月間だけでなく、年間を通して実施することで3分野連携事業のPRにもつながった。			
	区記入欄	【特記事項】ターゲット層が参加しやすい時間帯・内容を検討し、気軽に親しみやすいプログラムを提供できた。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】各種プログラムの充実が図られており、SNSによる広報やプログラム間の動線を工夫した参加促進策などの努力を評価する。 【改善すべき点】 【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			
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	/	/	20.4 (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】第1回竹の塚運営協議会を開催することができた。施設の利用についてや、センターまつりの内容、運営協議会の今後について意見を交換を行った。令和5年度開催予定の「竹の塚音楽フェスティバル」について、実行委員として5組のアーティストを発掘することができた。「中学生定期演劇発表会」は関係者のみでの開催とはいえ、416人の方に参加していただき、少しずつではあるが中学生の運営参加も行うことができた。			
	区記入欄	【特記事項】主要事業である「竹の塚音楽フェスティバル」初開催に向けた準備を着実に進めることができた。来年度は、竹の塚運営協議会の発展のため、音楽フェスティバル、演劇発表会、地域団体、利用団体、一般利用者など竹の塚センターとの関わり方が異なる多様な人々たちに参加へつなげる取り組みに注目したい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】「竹の塚音楽フェスティバル」に向けた準備が進められている。 【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	/	4.3 (×2)	33.0 (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		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)	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】昨年度に比べ、全体的に満足度を向上することができた。今年度実施した全職員に対する接遇研修や館内表示改善のためのデジタルサイネージ導入、新規講座の拡充などが満足度アップにつながったと考える。また、昨年度に引き続き利用団体から施設利用、団体の会員減少、団体の設立・解散についての相談が多く、職員が提案や団体同士の話し合いの仲介を行うなど積極的なサポートに努めた。			
区記入欄	【特記事項】接客に関する評価が高く、感謝の声を多数いただいた。今後も高い満足度を維持できるよう努めてほしい。利用効果は他センターと同水準であるが、ニーズ調査・分析結果を事業反映し、講座受講者のリピート・ステップアップを促進する講座の提供を期待したい。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】おおむね高い評価がされている。 【改善すべき点】イベントの内容について一定の要望がある。 【その他注意点】			
合計点		113.0 (満点130点)	143.0 (満点=170点)	160.2 (満点=200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	各種事業の展開が積極的に行われており、利用者の評価も高い。主要事業である音楽フェスティバル開催に向けた取り組みを堅実にこなしており、さらなる展開を期待したい。次年度に向け、柔軟に対応している。外国語対応や生理用品の提供など、多様な地域住民への対応姿勢を高く評価する。中高生ステップアップ講座や中学生が運営に関わるイベントなど、次世代育成の視点からも評価できる。3分野連携における動線の工夫等、利用者の実態をとらえた改善が行われており、新たな人材の発掘・登用を行ったことも評価したい。今後さらに人と人がつながり、新たな利用者も呼び込んでいくことを期待する。図書館の利用については、本の貸出に限らずに様々な面から多様な活動を続けてほしい。			

【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。