

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/足立区花畑地域学習センター・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)	20.5			
		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	5.0 (×2)	4.0 (×2)				
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】接遇研修やシステム研修だけでなく競技用の車いすバスケットボール体験を取り入れたりと独自性のある研修も取り入れ、多様な利用者に寄り添えるよう工夫を施し、受付・接客対応の向上に努めている。					
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナ事由による施設返金などの対応が日常的になってきていたが、通常のルールに戻るタイミングに近づいていることを感じる。今一度業務について見直しを行い、ミスを起こさないように注意していきたい。					
		評価委員会 記入欄	【特記事項】各種研修を実施し、適切に管理運営を行った。					
		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。スペシャルクライフコートを活用した障がい者スポーツ体験研修の開催を評価する。 【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	14.0	
				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	5.0	5.0		
				指定管理者 記入欄	【アピールポイント】自前に対応できそうな調整や修繕については可能な限り対応し、小破修繕費を効果的に執行して維持管理に務めている。利用者が快適に利用できる工夫としては、学習室やトレーニングルームなどにサーキュレーターを常設して、換気および空調効率の向上を図ることができた。防災面で併設施設と合同での避難訓練を実施した。(図書館)避難訓練の際、階段で降りる場合に障がいのある方を想定した誘導方法を実施した。			
				区記入欄	【改善すべき点・課題等】経年劣化による設備の不具合は年々増えているため、計画的に進めてはいるが突発的な修理対応も多かった。区所管課と連絡・相談を欠かさず重大な案件にならないように進めていきたい。			
評価委員会 記入欄	【特記事項】設備の不具合が発生した際は迅速に対応できており、適切に安全管理を行った。							
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。換気促進による利用者の安心感向上、職員の防災意識向上等の取り組みを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】加算提案書の館内換気、垂直訓練などの取り組みは、成果の判断が難しい。							

	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】個人情報保護およびコンプライアンスについては、確認テストを伴う研修を実施している。研修時に近い期間で大きな話題となった事例などを引き合いに出して注意喚起を行っている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】当該項目に関しての環境は日々変わりゆくため、日々の研修や知識の蓄えによりスタッフ各自の意識を向上させていきたいと感じている。		
評価委員記入欄	【特記事項】個人情報について、漏えい等事故はなく適切に管理を行った。			
		【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 (93千円) ◆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】事業収支は大きく改善している。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】物価高騰により教材費や事業費の負担が高くなり、一部で採算が合わない講座も出てきた。利用者への負担が大きくなることも考慮し改善を図っていく。		
	評価委員記入欄	【特記事項】適正な財政状況及び経理処理を行っている。		
		【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】修繕など必要な対応をしつつ、今後も適正に運用をしていただきたい。 【その他注意点】		

大項目 中項目 確認項目

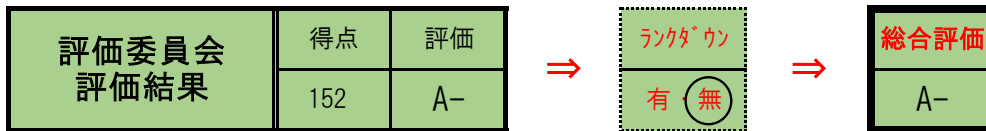
2 事業効果	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事業の取り組み	1 利用促進に向けた取り組み (広報・PR等) ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	18.3 (満点20点)
	2 A型事業 (事本的な生涯学習事業) の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	3 B型事業 (重点事業) の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	4.0	5.0	
	4 C型事業 (拡張事業) の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設の利用制限もなくなり、安定した講座運営を進めることができています。特に新たな関係者とともに新規事業を積極的に展開することができた点は良かった。また、新たなソーシャルメディアの活用、ニーズ把握調査実施など、利用促進に向けて多くの取り組みを行うこともできています。		
区記入欄	【改善すべき点・課題等】新型コロナの影響によりふれあいまつりが今年も中止となり、大きなイベントを開催できていない状況が続いている。登録団体の成果発表の場の提供再開だけでなく、生涯学習事業への参加意欲が向上するように感染対策も踏まえながら企画を進めていきたいと考えている。			
評価委員記入欄	【特記事項】文教大学等へのアウトリーチを行うなど積極的な姿勢が見られた点を評価する。今後は画像共有サービスの開始等、より一層ソーシャルメディアを活用した利用促進への取り組みを求めていく。項目3については、指定管理者の責によらない中止による計画件数未達のため、減点しない。			
	【評価すべき点】SNS活用、紙媒体の配置見直しとマルチメディアコンテンツの活用等を含む広報活動を評価する。新規事業も含めて積極的な事業展開ができており、多彩な事業企画も高く評価する。親子で参加する模擬選挙を学ぶ取り組みは、子どものころから選挙について学び、若年者の投票につなげる取り組みとしても面白い。図書大臣というセンターならではのテーマもユニークであり評価したい。 【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	<p>【アピールポイント】登録団体の会員募集を促進するため、センター主導による募集ポスターのリニューアル、紹介動画の作成、サークル支援講座開催に取り組むことができ、5サークルで合計8名の会員がサークルへ入会した。また、文教大学の学生との連携や地域団体、他施設の指定管理者、区の関係各所など多種多様な関係者と連携した事業も展開することができている。</p> <p>【改善すべき点・課題等】新型コロナウイルス感染症は一定の落ち着きを見せてきているが、アウトリーチ活動は出先の事情もあるため、積極的にすすめることはできていない。高齢者施設などでは、完全に期する必要があるため、適切に訪問方法を検討したい。</p>		
区記入欄	<p>【特記事項】新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を実施しつつ、文教大学等へのアウトリーチを行うなど積極的な姿勢が見られた。今後は画像共有サービスの開始等、より一層ソーシャルメディアを活用した利用促進への取り組みを求めていく。</p>			
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】外部機関との連携などを含め予定した事業展開が行えている。幅広い支援活動等に加え、外部教育機関からの実習受け入れ、子どもたちへの学習支援活動などを高く評価する。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】</p>			
	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	9.0 (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	<p>【アピールポイント】地域との連携、図書館をアピールする目的で「図書館紹介動画の公開」「文教大学の学生へ館内紹介と施設について話し合い」「桑袋ビオトープ公園や花畑公園桜花亭に向いておはなし会や生き物観察、工作」「ボランティアと一緒に保育園にておはなし会」「小学校と連携してお仕事体験の実施や絵の展示」を実施した。</p> <p>【改善すべき点・課題等】昨年度の評価で「センターとの連携強化に努めるよう」指摘があったため、センター連携講座として「親子で作るブックメーカー」「親子で学ぶ模擬選挙」「知って楽しむ文学歴史塾」を開催した。また、三分野連携事業は「親子で挑戦！秋の体力測定」「センター窓口や学習室付近で講座に合わせた本棚の設置」を協力して実施した。</p>		
	区記入欄	<p>【特記事項】近隣保育園、淵江高校演劇部、文教大学等の関係機関との連携により、各世代の利用者を図書館へ取り込むようなアウトリーチ事業を積極的に行っている。また、センターとの連携事業では新聞社からも取材を受けており、施設全体のPRや図書館の利用促進に結びついている点を評価する。</p>		
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】学校や近隣施設との連携を含めて積極的なイベントその他が開催できている。年代や地域ほか多様なターゲット層に向けた読書推進活動を精力的に展開している点は良い。紹介動画は多く作成し、ロビーでの公開もより進めてほしい。</p> <p>【改善すべき点】貸出数減少は大きく1人あたりの貸出数も多くない。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>			

	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40.7%、体育館94.5%	3.0	3.0	6.5 (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(178,203人) ※基準値/149,901人 貸出冊数(177,628冊) ※基準値/182,304冊	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】安定した生涯学習事業の開催が続いたこともあり、利用率は回復している。図書館の来館者数が昨年度より大幅に増加したのは、中高生を中心に学習目的の利用者で閲覧席が満席の日が多かった。次年度は、学習目的の利用者イベント参加を促していく。 【改善すべき点・課題等】貸出冊数は昨年度と横ばいであったが、自動貸出機は年間で47,000冊貸出と利用されている。建物内に特集コーナーを複数個所設置して貸出増加につなげていく。			
	区記入欄 【特記事項】項目1について、コロナウイルス感染症対策の緩和とともに利用率を回復させることができています。今後は特に若年層や働き世代を意識した利用率の向上に努めるよう求めていく。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。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】施設利用、入館者数ともに増加しており、体育館の利用率も高い。また、対前年比での目標達成を評価する。 【改善すべき点】図書館利用の仕方に関して、利用者が伸びても貸出が減った要因は分析してほしい。学習施設利用率も低いので、工夫・対策が必要である。 【その他注意点】			
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)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】昨年度の緊急事態宣言等により延期や開催中止が多かったことを踏まえ、花畑公園桜花亭や桑袋ビオトープ公園と連携・協力して、屋外で開催できる講座を実施することができた。 【改善すべき点・課題等】動機づけのための情報発信については計画的に行っているが、楽しさのシェアという点で、関心喚起の単発講座が多く、次につなげるような告知が行いづらかった。その点も考慮してプログラムを企画していきたい。			
	区記入欄 【特記事項】積極的にアウトリーチを行い、独創的な事業の実施を行うことができた。今後は習慣化につなげられるようなユニークな事業をより一層企画できるよう求めていく。			
	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成果をあげている。ビオトープを利用した身近な生物の自然観察の実施やSNSを活用した積極的な広報等を評価する。 【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			21.0 (満点30点)
	指定管理者記入欄 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】防災関連は災害対策課や都市建設課と連携、協力しながら開催することができた。大人から子どもまで参加があり、一定の防災意識向上に努めることができた。園芸ボランティアは花いっぱいコンクールへの継続的参加、養蜂ボランティアは蜜ろうの抽出作業や採蜜作業を行えるように世話をを行うなど、各自が自主的な活動を年間を通して行うことができています。 【改善すべき点・課題等】生き物や植物を扱う活動の大変さを感じるが多々あるが、これからも地域と係わり、工夫をしてボランティアの活動の場が縮小しないよう進めていきたい。			
	区記入欄 【特記事項】養蜂事業は課題もある中、ボランティア活動を継続できるよう対応を行うことができた。今後も、ボランティアの主体的な活動の支援を継続してほしい。また、ボランティアがセンターのイベント等で活躍できる機会をコーディネートするなど、地域とのつながりづくりのサポートにも期待したい。			
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。ボランティアとの連携など施設との繋がり成果は得られたと評価できる。花壇ボランティアの『花いっぱい』コンクールでの受賞、養蜂ボランティアグループの結成などを評価する。 【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、説明や事務処理的的確さ	/	4.1 _(×2)	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		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		3.6 _(×2)	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】昨年度よりも有効回答数は増えているが、登録団体、講座受講者、トレーニングルームなどでバランスよく取得することができ、受付対応や施設の清潔感など昨年度よりも全体的に好意的な評価をいただいたと感じている。おごることなく利用者の満足度評価を向上させていきたい。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】ミニコミ紙およびソーシャルメディアの認知度向上を確認できていない。発信している内容については日々工夫をして行っているが、そこに誘導する工夫についても取り組んでいきたい。			
区記入欄	【特記事項】概ね良い評価である。意欲的な事業を多く企画しており、質の高いミニコミ紙を毎月発行している。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】一定の評価がなされている。 【改善すべき点】設備備品に関する苦情が見受けられる。蔵書についても多くの指摘がある。 【その他注意点】			
合計点		106.0 (満点130点)	136.6 (満点=170点)	152.4 (満点=200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	基本的な管理はしっかり行っている。換気促進による利用者の不安払しょくや防災研修など、安心・安全を重視した取り組みを評価できる。また、事業企画および広報活動の両側面において意欲的な取り組みを行っている。各種事業の利用者評価も高い。身近な自然と丁寧に向き合う姿勢に特徴があり、今後もその美点を生かしていただけることを期待する。ただし、各種事業の取り組みが利用率そのものにはうまく結びついていない部分もあるため、次年度はもう少し調査・分析を行ったうえで、方針その他に関する柔軟な対応を期待する。また、図書館の利用者数に対する貸出冊数が少ない点について、図書館の規模などもあるとは思われるが要因分析をしていただくとともに、利用に対する多様な観点からの提供を検討していただきたい。			

【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。