

生涯学習関連施設 業務評価シート

地域図書館

施設名/足立区立江南コミュニティ図書館

【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					
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)		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	3.0 _(×2)	3.0 _(×2)	21.6 (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)	5.0 _(×2)		
			指定管理者 記入欄	【アピールポイント】事件や事故・区民の声は発生せず、安定した運営ができています。人材育成のため、独自に作成した288項目の研修チェックシートにより業務内容を点検し、スタッフ全員の業務レベルの向上に務めた。 【改善すべき点・課題等】研修により職員全員の接遇の向上に務める。			
			区記 入欄	【特記事項】複雑化した図書館業務を細分化し、各業務で難易度別のチェック表を独自で作成した。業務の教え漏れを防ぎ、スタッフ間で進捗状況を共有できるよう管理体制ができています。			
			評価 委員 記入 欄	【評価すべき点】新人業務研修のチェックシートが評価点と基準点のあるものであり、一定の実行性がある。また、計画通りに適切に管理がされており、マニュアル化はサービス向上に向けての努力として評価できる。 【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		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	13.8 (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	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	3.0	3.0	
				指定管理者 記入欄	【アピールポイント】日常清掃で館内を清潔に保ち、さらに季節を感じていただけるような館内装飾をして、明るい気分で利用いただけるように務めた。特に折り紙で作った「今月の花」は、毎月楽しみにして下さる方もいらっしやった。 【改善すべき点・課題等】大地震や災害に備えた対策や準備をさらに進める。		
	区記 入欄		【特記事項】日常点検や定期点検は適切に行われており、館内環境をよりよくするため、装飾を行うなど工夫した取り組みを行っている。				
	評価 委員 記入 欄		【評価すべき点】参加型など利用者が親しみを抱きやすいようにさまざまな工夫がなされ、問題なく管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

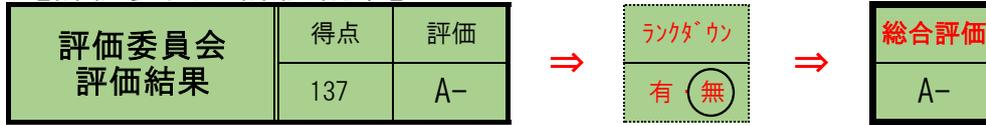
	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.8 (満点15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】個人情報に関する事故防止のため、個人情報保護についての研修を毎年実施している。イベント参加者の写真や映像を広報で使用する場合は、事前に参加者に利用説明をし承諾書にサインをもらった上で適切に使用している。		
	区記入欄	【特記事項】イベント時の写真・映像の撮影について、参加者の本人同意の確認方法を口頭から書面に変更したことで、相手方の理解を得られやすくなったことは評価できる。同意書は保存し、記録として役立っている点も評価する。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】問題なく管理されている。基本的事項であるが、プライバシーに配慮し、書面での同意書取得に切り替え明確化が図られた点は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
D 適切な財務・財産管理	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	
	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 (13,921千円) ◆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】独自の入金管理システムにより、受講データを管理して受付での領収書等も不備なく発行した。 【改善すべき点・課題等】今後も適正な経理処理を行う。		
	区記入欄	【特記事項】財務運営・財産管理は適切に行われている。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】 【改善すべき点】収支計画について、現場と本部のコミュニケーションを密にし、収支を含めた事業計画その他について共有がしっかりとなされるようにしていきたい。 【その他注意点】			

大項目	中項目	確認項目					
2 事業 効果	A 利用促進に向けた取り組み	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×2）		評価点×2			
			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 (×2)	5.0 (×2)	9.2 (満点10点)	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】年間イベント案内のボードを共有廊下に設置し積極的にSNS以外でも広報した。イベント終了後は様子のわかる写真を掲示したところ、興味を惹かれた方が多く、次回は参加したいという声をいただいた。また、メッセージアプリの登録者数は前年比で約4割増となった。				
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】SNSの媒体を増やし広報力を高める。				
		区記入欄	【特記事項】メッセージアプリのプッシュ通知やミニコミ紙へのQRコードの追加により、ホームページの閲覧へとつなげることで、より多くの利用者への情報発信を効果的に行ったと考えられる。ホームページの掲載内容が新聞に取り上げられた点も評価する。				
		評価委員記入欄	【評価すべき点】展示を中心に積極的な活動が行えており、SNSを適切に活用し、メディアからの取材申し込みにも適切に対応している。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
	B 図書館事業の取り組み	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×2）		評価点×2			
			指定管理者	担当課	評価委員		
		1	地域図書館の受付・運営等が適正に行われている ◆サービス向上の取り組み・実施・成果 など	5.0 (×2)	5.0 (×2)	19.6 (満点20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 (×2)	5.0 (×2)		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】今年度は、親子向けイベントを意識的に多く実施した。さらに「PAPACK（パパック）」や「怪談ライブ」などを実施し、一般の来館や読書推進も図った。 【改善すべき点・課題等】全世代の来館者の増加につながるような事業を行う。				
		区記入欄	【特記事項】子育て世代向けのセット本「パパック」は高評価を受けている。またマイページサービスの利用促進の案内チラシが利用者への説明時間短縮に成果があった点も評価する。				
		評価委員記入欄	【評価すべき点】パパックは”気持ち”を企画にした視点およびターゲット設定の意義を高く評価する。ブックリストの配布及びポイントカードの有効性も評価に値する。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
	C 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		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（64,363人） ※基準値/66,591人 貸出冊数（57,319冊） ※基準値/57,123冊	3.0	3.0	2.8 (満点5点)		
指定管理者記入欄		【アピールポイント】かろうじて貸出冊数は基準値を超えたものの、利用人数は基準値に達しなかった。少なからず未だコロナ感染症の影響も受けているが、徐々に利用者も戻りつつあるので、積極的にイベントを開催し利用促進を図っていきたい。 【改善すべき点・課題等】特に小学生の来館が減少しているので、小学生の参加できる催事を増やし来館につなげていきたい。					
区記入欄		【特記事項】貸出冊数は基準値に達したが、利用人数は未達となった。					
	評価委員記入欄	【評価すべき点】貸出冊数の前年比増加率の目標達成を評価する。 【改善すべき点】イベントが行われているのに利用人数が減少している。入館者あたりの貸出も少ない。利用者前年比増加率の未達成については、より詳細な要因分析が望まれる。 【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
D 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】今年度はコロナによる中止がなくプログラムを38回実施した。行動生起プログラム参加者に他センター開催の講座を案内して習慣化に相当する行動変容があった。また、人気プログラムは認定外で4回追加開催し、予定より多くの機会を提供した。			
	区記入欄 【特記事項】他センターとの連動講座やクーポンの発行により継続的な参加へとつなげ、習慣化の促進が図られている。またメッセージアプリのプッシュ通知では対象者や配信時間を工夫することで登録者数増の成果もあがっている点が評価できる。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】さまざまな工夫を積極的に取り入れ効果をあげており、連携事業の目標達成に積極的にコミットしている点を高く評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】集客をヨガ講座に頼りすぎているように思う。			
E 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			20.1 (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】親子の来館を促すイベントを年間を通じて毎月行い、家族で習慣的に利用してもらうよう工夫した。「親子で図書館のお仕事体験」では子どもから保護者への読み語りタイム、「家族でタイムライン」では防災について語り合うなど、本をツールに家族がコミュニケーションを取る機会を作った。			
	区記入欄 【特記事項】「家族」をテーマとしたイベントや企画により、家族全員での図書館利用の促進を図り、特に「家族タイムライン」では家族のコミュニケーションの機会創出とともに防災意識を高めるような取り組みとなっている。次年度は「家族」から「仲間」へと輪を広げていく事業へステップアップする取り組みに期待したい。			
評価委員記入欄 【評価すべき点】定期的なイベントの実施など事業が活発におこなわれている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
F 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		
	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ		4.5(×2)	33.4 (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		3.9(×2)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.7(×2)	
指定管理者記入欄 【アピールポイント】受付・接客対応で満足度が高い評価を得ることができたが、自由意見で寄せられた要望も受け止めサービス向上に努めていきたい。				
区記入欄 【改善すべき点・課題等】講座やイベントに対する満足度の向上に努める。				
評価委員記入欄 【特記事項】館内装飾などスタッフの工夫や接客に対する感謝の声は多い。今後も研修などを通じて接客力向上について継続的に取り組んでほしい。				
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おり、評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
合計点		87.0 (満点110点)	120.4 (満点=150点)	137.9 (満点=180点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	総じて施設管理面、事業効果面について、どちらも非常に積極的に取り組んでいると評価できる。具体的には、折り紙でできた花の館内装飾や「PAPACK」等独自の取り組みにより、読書だけでなく、図書館に足を運ぶきっかけづくりにも繋がっており、利用者からもおおむね好評価を得られている。一方、利用者前年比増加率の未達成については、原因の客観的分析に基づいた今後の対策、対応が望まれる。また、会計収支に余力があったのであれば、指定管理事業者の本部とも連携し、状況に応じた柔軟な計画や運営を期待する。
---------------------------	--

【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
180点	108点	162点以上	150点以上 161点以下	135点以上 149点以下	121点以上 134点以下	107点以上 120点以下	98点以上 106点以下	97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。