

## 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/足立区伊興地域学習センター・図書館・体育館

【評価対象年度】令和5年度 【自己評価】令和6年4月18日 【評価委員会】令和6年8月13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			
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	5.0 (×2)	4.0 (×2)	21.0  (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	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	3.0 (×2)	3.0 (×2)		
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】仕様書通りに実施した。窓口に切り花を設置、小まめな清掃を心がけ快適な窓口を提供した。職員には長期休暇の取得を促進、ワークライフバランスの推進に取り組んだ。また、業務確認テストを導入することで、フォローアップだけでなく、業務の見直しにも繋がった。			
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】窓口にて「お待たせをしない」サービスを提供するため、予約システム入力操作の熟練度をセンター全体で上げていく。			
		評価 委員 記入欄	【特記事項】施設運営上、大きなトラブルもなく適切に管理運営を行った。項目1について、窓口への切り花設置およびこまめな清掃による窓口美化に取り組んだ点は評価するが、利用者評価の確認まではなされていないため、水準点に1点加点するにとどめる。また項目2について、学習センターはシフト制勤務のため長期連休取得が難しい面があるが、各職員が幅広い業務を担うことで長期休暇の取得を推進し労働状況の改善に取り組んだ点で水準点に1点加点する。今後も職員の意見聴取、サービス水準の確保に関する効果検証等を実施しつつ、さらなる改善に努めてほしい。			
			【評価すべき点】切り花設置による受付窓口美化など、各種活動は通常の活動範囲内ともいえるが適切に対応している。また、企業努力の範囲内ともいえるがリフレッシュ休暇の取得については加点に値する。リフレッシュ休暇の取得促進に伴い、すべての職員が日常業務に対応できるようにしたことは、災害時等の対応力にもつながると思われる。そのほか、業務確認テストの導入により業務の見直しに繋がった点も評価する。 【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	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	14.8  (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	4.0			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	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			4.0		
指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】大雨等による水害防止のため「止水板」を4箇所に設置。毎月設置訓練を行ない災害時に備えた。また、昨今巧妙化している盗撮の被害を防ぐため【無線式盗撮カメラ発見器】を活用、手口や実態など職員向けの研修を行なった。駐車場内での接触事故予防のため、駐車場内の矢印誘導線の引き直しと共に、職員で駐車スペースのライン塗装を施した。					
区 記入欄	【改善すべき点・課題等】施設保全責任者を中心に今後も施設の清掃、保全維持に努める。パートも含めた各職員が施設の不具合や故障等を早期発見できるよう、巡回時の確認に力を入れる。					
評価 委員 記入欄	【特記事項】項目2について、駐車場塗装補修を自発的に行なった点を評価し、水準点に1点加点する。項目3について、トレーニングルーム内のバインダーフォルダー設置、図書館内児童用えほんコーナーの敷マット交換等、清潔感のある室内環境を提供する取組みを行った点を評価し、水準点に1点加点する。項目4について、水害用止水版の新規設置や無線式盗撮カメラ発見器の活用など、独自に新たな取組みを行った点を評価し、水準点に1点加点する。ただし、項目3、4ともに効果検証が不十分のため1点の加点にとどめる。					
	【評価すべき点】各種の施設保守が行われていることは評価できる。駐車場の白線塗装修繕、低木等の剪定、止水板設置、盗撮被害防止対策など、多岐に渡り対応している。職員の努力により早急な塗装修繕ができたことで駐車場内の事故防止に寄与している。トレーニングルームのバインダー用ボックス設置は利便性向上に加え、不要動線の削減により安全性向上も期待できる。 【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	9.0 (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】メール送信時の宛先声出し確認やFAX送信時の複数確認など、個人情報が漏洩しないよう意識付けを行っている。また本社作成のマニュアルを基に、年4回の個人情報保護研修を行なった。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】専門の講師を招き、個人情報や広報媒体への写真の掲載方法等の講習会の開催を視野に入れる。		
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。定期研修の実施など必要な対策も行うことができている。			
		【評価すべき点】個人情報保護に関する研修が適切に行なわれている。 【改善すべき点】個人情報の保護の観点、ミニコミ誌への写真掲載についても配慮が及ぶように考えてほしい。 【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5年度収支 (20,208千円) ◆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】小口現金の出金時ならびに各帳簿の記載確認は、必ず複数人で行なっている。利用者との現金授受の際も、金額の読み上げを徹底させている。前年度まで散見された還付操作のミスも0件だった。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】利用者の迷惑にならないよう、引き続き窓口での現金授受に細心の注意を払う。また、安定的な事業活動を展開するため、講座収支を明確にし、無駄のない運営に努めていく。		
	評価委員記入欄	【特記事項】事務作業のダブルチェックや金額読み上げなど、日頃から適切に業務を行った結果、還付ミスが0件に減少した点は評価できる。		
		【評価すべき点】財務、財産管理は適切に行われている。日頃のダブルチェック徹底、還付ミス0件について評価する。 【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	4.0	3.0	13.6  (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	3.0	3.0		
		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	3.0	3.0			
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】独創的な講座を展開。区内でも例を見ない「ラクロス」の講座を開設。2028年のオリンピック正式種目になった事もあり、今後の集客に期待しつつ6年度も継続していく。4か月ごとに開催している「ソムリエと愉しむイタリアワイン会」も、受講料は3,500円と比較的高額ながら、その独自性が新規利用者を多く惹きつけ、常に満員近い集客があり人気を集めている。Instagramでの広報も本格導入、見やすさを重視したレイアウトで展開、フォロワー数112人を数えた。					
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】ミニコミ紙「よいしょ」にて図書館休館日の記載間違いがあった。校正チェックリストを更新作成するとともに、編集責任者のほか、学習センター、図書館共に校正責任者を配置、チェック体制を強化する。					
		評価委員記入欄	【特記事項】項目1について、ミニコミ紙に誤植等がある状態で配布した事例が2件生じた。内容は、図書館休館日の誤記載および未承諾の写真掲載であり、区民へ影響が生じたため、水準点から1点減点する。再発防止策の徹底により同様の事故が発生しないよう求める。一方で、Instagramにより事業告知等に関する投稿を行い、利用者増加に向けた取り組みを行った点を評価し、水準点に1点加点する。取り組みの効果検証および改善に努めてほしい。項目2については、新規にラクロスの講座を開催するなど、子ども達に新しいスポーツを始める機会を提供し新規利用者を獲得している点を評価する。					
		評価委員記入欄	【評価すべき点】広報活動は内容的にもユニークな活動が多く、温かみのある手書きホワイトボードによる告知やInstagramを活用した広報強化を評価できる。また、学習事業の取り組みは、当初計画件数の9割以上を実施できた。ラクロス講座、ワイン講座は新規利用者の獲得にもつながっており有効であった。 【改善すべき点】ミニコミ紙の休館日誤記載、未承諾の写真掲載の事故については重大なミスとの認識を持って再発防止に取組んでいただきたい。 【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	14.8  (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】サークル支援講座を15件開催して計14名の入会につなげた。更にサークルの新クラス創設にも寄与して利用率アップにもつなげた。変化するライフスタイルに合わせた「ふれあいまつり」に代わるセンター主催イベント「伊興まつり2023」の開催では、11の地域団体・店舗等との連携によってこれまでの来場者数を大きく上回り、参加した登録団体の満足度も高かった。地域資源である人材および神社仏閣との連携事業により、地域の魅力を伝えるとともに、「おうち性教育」といった時代のニーズに合わせた多様な事業展開も行った。							
区記入欄	【改善すべき点・課題等】今年度に生まれた多くの地域人材・団体・施設とのつながりを大切に、それを活かした新たな事業を展開して、地域の活性化につなげたい。							
区記入欄	【特記事項】利用者のニーズに沿った新規クラスの設置や積極的な新たな分野の人材発掘、講師育成を行うことができた点を評価する。今後も地域団体や店舗等を巻き込んだイベントや事業の実施による連携強化を期待する。							
評価委員記入欄	【評価すべき点】センター主催イベントや地域との連携など活発な活動がなされている。「伊興七福神めぐり」講座や地域の母親を講師とした性教育に関する講座を開催するなど、地域資源をうまく活用した取り組みを行っている。また、サークル活動支援にも注力し、韓国語サークルにおいては初心者クラスを増設するなど新規会員の獲得、活動増加と実績を出している。 【改善すべき点】 【その他注意点】							

	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	9.8
	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】小学生図書館ボランティアを立ち上げ、募集は常に満員となった。参加している子どもたちが成長しても図書館利用を継続してもらえる環境を作る。また、図書館への来館が難しい環境の方に向け「出張自転車図書館」を開始した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】「科学おはなし会」などの特定のテーマを持ったおはなし会や「ボードゲーム倶楽部」などの来館者同士のコミュニケーションが図れるイベントを増やし、まずは図書館に来館してもらうという目的づくりに力を入れていきたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】科学おはなし会イベントに合わせて実施した「伊興の小さな博物館」では、利用者と共に展示を豊かにする工夫を取り入れることで図書館のPRに取り組んでいる。また、高齢者向け施設や親子向け施設での出張おはなし会へ除籍本を持参し小さな図書館を体験してもらう取り組みや、図書館をより知ってもらうための小学生ボランティアの採用などが、読書推進に繋がっていると考えられる。			
		【評価すべき点】子ども向けのイベントなどが積極的に行われている。また、小学生ボランティアや出張図書館などで成果を出しており、利用者数及び貸出冊数ともに昨年は未達成だった基準を達成した。 【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 ◆利用率の基準値超 利用率基準値/学習施設47%、体育館88%	5.0	5.0	10.0
	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(178,912人) ※基準値/171,144人 貸出冊数(184,308冊) ※基準値/178,960冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】学習施設の利用率は60.5%となり、目標値の59.4%(参考:令和4年度学習施設利用率56.4%)を達成した。教養室での新規講座(5講座)の開設が効果的だった。利用者数も大規模改修工事およびコロナ前(平成30年度)の数値を、学習施設・体育施設共に上回った。前年未達だった図書館の利用者数及び貸出冊数も基準値を満たした。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】学習センター、図書館共にご要望や苦情をいただく。ご要望には可能な限り迅速な対応を、苦情は貴重なご意見として真摯に受け止め改善策を施し、より良い施設運営を目指していく。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目1について、学習施設、体育館共にコロナ以前よりも利用率が上昇した点を評価する。項目2について、積極的なアウトリーチ事業の実施等により、利用者数、貸出冊数ともに基準値を達成した。加えて利用者前年比増加率及び貸出冊数前年比増加率ともに加点基準を達成したため、2点の加点とする。			
		【評価すべき点】魅力的な講座実施による新たな利用者の確保や利用者数・利用率の向上を評価する。項目2、昨年度減点項目については、積極的なアウトリーチ事業等により図書館利用者数および貸出冊数が改善された。 【改善すべき点】 【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	5.0	5.0 (満点5点)
	指定管理者 記入欄	【アピールポイント】キャンペーン開始の告知を目的に「いこうファミリー縁日+ぶち体操」を開催、当日利用できる独自クーポンの事前配付とミニコミ紙での大々的な告知により、231名の来場者を集めた。また会場内にLINEの新規登録サポート窓口も設け、1日で71名の友だち登録を獲得した。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】集客が少なかった講座は見直しを行い、リニューアルや廃止を行う。「いこうファミリー縁日+ぶち体操」などの規模の大きいイベントでは入場制限をかけたため、今後は待機スペースを用意するなどの対応を検討していく。		
	評価委員 記入欄	【評価すべき点】クーポン配布やプッシュ型通知など、周知の工夫により多くの参加者を得ることができている。とくに地域団体と連携し開催したちよいキャンペーン告知イベントの盛況ぶりは特筆に値する。 【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		
	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】「新米講師チャレンジ相談会」面談者（前年度含む）との新規講座を14種実現し、幅広く地域資源・人材を活用できた。新米関連講座は計109件実施、参加者は延べ844人に達し、9講座を新たな定番講座として定着させた。地域の神社仏閣と連携した事業も実施し、地域の魅力を伝えることができた。		
区記入欄	【改善すべき点・課題等】講師の指導スキルを上げるための面談等による支援を継続し、講師からのフィードバックを今後の運営に活かしていく。「地域の魅力発信ボランティア」から活動に関する不安な点の洗い出しができたので、スキルアップ研修に繋げていく。			
評価委員 記入欄	【特記事項】「新米講師チャレンジ相談会」による人材発掘、講師育成を積極的に行い、単発ではなく複数の講座を定番化できたことを評価したい。 【評価すべき点】地域の魅力発信では、粘り強い交渉により寺社の協力を得た。地域団体、地域資源を活用した事業を多数開催し、参加者の増加につなげている。新米講師チャレンジも実績を上げている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
G 利用者 の 満足度 (評価点 はアン ケート調 査によ 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		4.2 (×2)	33.0 (満点40点)
	2 施設維持満足度 ◆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				
指定管理者 記入欄	【アピールポイント】「スタッフの受付、接客対応」「施設の清潔感」および「施設の館内表示・案内」の項目で、昨年度に続き9割以上の好評価をいただき、全ての項目において数値が0.5~4ポイント増えた。この結果を継続するためにも、今後も施設美化・維持の意識付けを徹底し、信頼をいただけるサービスに努める。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】体育館の空調（冷房）運用についてご意見が多数あった。運用方法に制限が設けられているが、要望があれば柔軟に対応をしていく。図書館利用者のリピーター増にも重点をおき、学習センター利用者にも図書館の魅力を伝えるため、「ちよい読み」の企画・開催を強化していく。			
評価委員 記入欄	【特記事項】高い利用者満足度を維持できている。今後も地域特性の把握や利用者の要望を汲み取り、できる限り施設運営に反映できるよう求めていく。 【評価すべき点】特に人的対応、施設整備、講座内容、今後の継続利用等のアンケート項目で評価が高い。 【改善すべき点】図書館授乳室の目的外使用（年配男性の休憩等）を抑制する配慮が望まれる。 【その他注意点】情報源としてセンター利用者は口コミ・あだち広報、図書館利用者はHP・館内チラシが多い。それぞれの特性に合わせて情報発信してはいかかが。			
合計点		109.0 (満点 130点)	136.0 (満点 =170点)	154.4 (満点 =200点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	ユニークで温かみのある様々な活動がされている。SNS等のデジタルとやわらかいタッチの手書きボード等のアナログをうまく活用したPR活動は十分に工夫されている。ラクロス講座、ワイン講座、新米講師の開拓、ちよいキャンペーン告知イベントなど、様々な刺激を与えて新規利用者の獲得につながる積極的な試みをされており高く評価できる。 最も大きな取り組みである「ふれあいまつり」は、各団体の声を聴きセンター主催としたが、結果としては登録団体以外にも拡げることができ、地域の活性化につながった。そのほかにも「伊興七福神めぐり」講座や母親を活用した性教育など、地域の資源をうまく活用した学習支援の取り組みを行っている。地域資源の掘り起こし、地域団体との連携は、一層広げてほしい。また、事業計画、利用の状況ともに基準値を達成しており、高く評価する。
---------------------------	--

**【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。

**【指定管理者への改善要望】**  
 2-A項目1における減点事項について、ミニコミ紙の休館日誤記載、未承諾の写真掲載の事故に対する再発防止の徹底を求める。

**<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。