

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/足立区興本地域学習センター・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17日 【評価委員会】令和6年8月14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)	5.0 _(×2)	22.0		
		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	3.0 _(×2)	3.0 _(×2)			
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】経験と実績を活かし、利用者サービス向上につながる研修を重ね、誰もが気持ちよく利用していただける環境である。また、管理者でタブレットを購入し、翻訳アプリをダウンロード。使用方法を全スタッフが理解し、外国人来館時の対応がスムーズにできる環境である。※英語、中国語、韓国語				
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】定められたルールに沿って対応をしても、伝え方次第では、お客さまが怒ってしまう。たとえこちらが間違っていないとしても、お客さまの声に寄り添った対応や回答を心がけ、丁寧に説明し、ご理解していただけるようにしていく。				
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】在留外国人の増加に対応できるように翻訳アプリの導入を行い、効率化に寄与している。 【改善すべき点】 【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	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	15.0		
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			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			4.0			
指定管理者記入欄	【アピールポイント】厚生労働省より発信されているKY活動(「危険」「余地」活動)を施設管理に置き換えて取り入れ、利用者にご迷惑がかからない環境である。お客さまと従業員の命を守るためのサスマタ研修実施や事故防止のため、区道とセンター敷地の境界線パイロンとトラ柄の棒を設置、区道に面して植えてある中低木の剪定実施不法投棄、盗難防止のため、防犯カメラで確認できない死角にLEDセンサーライトを設置した。						
区記入欄	【改善すべき点・課題等】大規模工事後に一部の場所で雨漏りが発生している。所管課との現地確認を行い、外壁等の修繕を実施したものの、未だ改善できていない。現在は、天井にバケツを設置し、お客さま利用スペースまで漏れないよう工夫をしている。今後は業者と連携し、原因を突き止めていく。また雨漏り箇所が特定できない場合、排水系統の新設も検討する。						
評価委員会記入欄	【特記事項】項目3について、LEDセンサーライトの設置やポールを設置により、防犯および事故防止に努めている。設置後は、不法投棄が減り、放置自転車もなくなっており、一定の効果が出ている。項目4については、飛び出しや事故防止のために中木下部の剪定やポールを設置した。取り組みを評価し、水準点に1点加点する。ポールを設置したことで障がいのある方がより不便にならないような対策も検討してほしい。また、敷地外周を植栽が囲っているという施設の特性上、引き続き防犯・事故防止に取り組んでほしい。						
	【評価すべき点】LEDセンサー設置、自転車鍵かけステッカー、放置自転車警告掲示、中木と中木の間にポールを設置し、子ども飛び出し注意のポスターを掲示するなど防犯および事故防止を適切に対応している。 【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	9.0 (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】公の施設の管理代行者としての法令遵守、また個人情報を適切に取扱うプライバシーマークを保有する事業者として、区民の方からより信頼を受け、適切な運営を行なうように研修を徹底している。		
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】個人情報の漏洩はヒューマンエラーから発生する。日頃からのスタッフ同士のコミュニケーションを円滑にし、ヒヤリハット事例を見逃さず、万が一が無いよう、一丸となって防いでいく。		
	区記入欄	【特記事項】個人情報の漏洩など大きな事故なく運営している。引き続き研修により適切な運営を心掛けてほしい。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】個人情報保護について、プライバシーマーク保有や研修実施など適切に法令に遵守している点を評価する。 【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5年度収支 (25,522千円) ◆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】システム操作（予約、還付、振替）、収納点検、帳票処理等は複数人で実施し、お客さまにご迷惑をかけることなく、システム事故も0件である。定期的にシステム研修を実施し、能力向上に努めている。		
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】窓口では、日々入出金等の業務を行っており、必ず2人以上で確認するよう指導しているが、やむを得ない事情で、1人に対応する場合がある。どんな状況下であっても、落ち着いて処理ができるよう、定期的に研修を実施し、個々のスキルを向上させていく。		
	区記入欄	【特記事項】複数人でのチェックを徹底し、入出金事務のミスは発生していない。定期的な研修を継続して今後もミスが発生しないようにしてもらいたい。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】複数のチェック、定期的な研修の実施、コミュニケーションの円滑化などの取り組みにより、会計・財産を適切に管理している。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

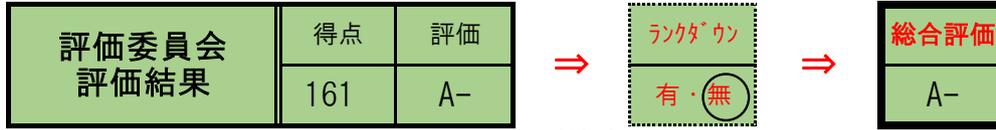
大項目	中項目	確認項目					
2 事業 効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか		評価点			
			指定管理者	担当課	評価委員		
		1	利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	19.0 (満点20点)	
		2	A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0		
		3	B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	4.0		
		4	C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C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】近隣中学校の美術部に依頼し、興本センターPR、環境美化・落書き防止（軽犯罪抑止）を目的とした興本フェンスアート事業を実施した。本取組は「TOKYO MX『news FLAG』」9月22日（金）で放送され、学生のモチベーション向上とセンターのPRとなった。また、「トレンド」「継続者のニーズ」「子どもが楽しめる」などを考慮した新規講座やステップアップ事業を企画したほか、「子ども応援」「地域との連携」「空きスペースを有効活用」などを考慮した新規講座（子ども応援事業「興本展」）を企画した。ロビーコンサートなど、地域の方々に還元（無料で実施）しているほか、街角ピアノなど、センターの特色を活かした他の地域学習センターでは実施できないイベントも実施している。				
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】LINE、YouTube、デジタルサイネージなどでのPR以外の方法（X（旧Twitter）やInstagram）も考え、広報活動の裾野を広げていくことを検討する。				
		区記入欄	【特記事項】項目1のフェンスアートについては、センターのPRをしつつ、環境美化および犯罪防止の2つの観点にアプローチできている点を評価する。項目2、4の事業については、新規利用者、リピーターの獲得を目指して企画・運営を行い、的確にターゲット層を呼び込むことができている。項目3については、2階展示スペースの活用として、近隣の学校と連携したアート作品展示を行った。さらに、アート作品に関連した図書とブックトーク動画が閲覧できるQRコードを掲示し、図書館の利用促進にも努めた。動画再生回数と図書貸出冊数は伸びなかったが、取り組みは評価し、水準点に1点加点する。今後は、展示場所や周知の方法などを工夫してより多くの来場者に見ていただけるような仕組み作りを期待する。				
		評価委員記入欄	【評価すべき点】興本フェンスアート事業は地域の中学生の作品であることで地域に愛されるものとなり、環境美化から軽犯罪防止にも繋がるものと考え、テレビにも取り上げられており、広報活動にも力を入れている。人気となった最新のICT関連講座をはじめ、児童養護施設や企業との連携、音楽・太極拳のステップアップ講座への誘導など、積極的な事業展開を行っている点を評価する。新規講座も新規利用者の獲得に成果を上げている。 【改善すべき点】 【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】児童養護施設、障がい者を受け入れしている近隣の企業と連携し、事業を実施した。また、町会をサポートし、センターの施設で町会主体のイベントを実施した。						
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナの影響もあり、文化団体数が減ったほか、活動日数、会員数が減少している。参加者の減少に悩む既存団体へは、活動時に声掛けを行い、より一層細やかに配慮し、サークル支援事業の活用提案等、実効的なサポートをこれまで以上に注力して取り組む必要がある。また、町会の高齢化、若者の町会離れが深刻であるため、センターが町会をサポートし、一緒にイベントを実施するなど、町会が活性化できるよう、連携をしていく。						
区記入欄	【特記事項】項目1について、トレーニングルームの新規登録受入人数を拡大させたことで、新規登録者および施設利用者が昨年度より大幅に増加させたことを評価する。項目2について、近隣町会主導のイベントをサポートして無料のテノールリサイタルを開催した。引き続き地域との連携・還元にも努めてほしい。項目3について、区内講師の発掘から日本語ボランティア団体を立ち上げ、在留外国人の方のサポートをしている点を評価する。						
評価委員記入欄	【評価すべき点】児童養護施設のケアリーバーを想定したプログラムの作成と実施は特に高い評価に値する。町会主導のセンター活用イベント、障がい者受入れ企業との連携企画、在留外国人増加への対応を見込んだ日本語ボランティア講師発掘から団体化までのサポート、トレーニングルーム新規講習受け入れ人数の増加による登録者増加、社会教育士の実習受入れ等も評価できる。 【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	10.0
	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】利用者に快適な空間を提供するため図書館テラスに害虫対策として手作りの蚊帳を設置した。また日本語に不慣れな在留外国人向けに多文化コーナーを設置した。読書推進のため生物園や保育園、児童館へのアウトリーチ事業に力を入れた。読書推進と居場所作りの一環として夏まつりイベントを開催した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】パソコン利用の来館者が増え土日祝日は満席となるため他にパソコン席の増設ができないか検討している。貸出数やおはなし会の参加者数が低迷しているためアウトリーチに力を入れ読書推進やイベントの参加者増加に繋げる。			
	評価委員記入欄	【特記事項】図書館テラスに蚊帳を設置して快適な空間をつくり、そこで運動講座などのイベントを開催することで、新規参加者やリピーターの獲得に繋がった。また興本夏まつりでは、普段図書館をあまり利用しない子どもの参加や資料の貸出もあり、子どもの読書活動推進にも繋がっていると考えられる。生物園との連携おはなし会は家族連れにも好評であり、図書館のPRにも寄与している。 【評価すべき点】多様性に配慮した「りんごの棚」設置、多文化コーナーをはじめ、蚊帳を設置した図書館テラスでの活動など、幅広い層に向けた多彩な事業を展開し、効果をあげている。街角ピアノ横に楽譜や関連雑誌を設置したり、ピアノ講座を立ち上げたりするなど、館内にとどまらず、センター全体で読書と活動がつながるよう企画を運営している。また、SDGs 防災工作により防災意識を向上させている点も評価できる。 【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 ◆利用率の基準値超 利用率基準値/学習施設45%、体育館88%	3.0	3.0	7.0
	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 (144,780人) ※基準値/136,336人 貸出冊数 (222,801冊) ※基準値/221,293冊	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】受付等で、新規団体登録の要望があった場合、既存の団体が活動をしていない日時をご案内するほか、希望の日時に既存の団体がいたとしても、センターが仲介しますのでご安心ください等、ポジティブな説明や案内を心がけ、新規団体登録数が増えるよう努めた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】コロナの影響もあり、文化団体数が減ったほか、活動日数、会員数が減少している。参加者の減少に悩む既存団体へは、活動時に声掛けを行い、より一層細やかに配慮し、サークル支援事業の活用提案等、実効的なサポートをこれまで以上に注力して取り組むことが必要である。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目1について、センター事業に加え、登録団体の活動支援によって基準値を上回っている。今後も利用が少ない部屋の活用についても検討して、利用率を落とすことなくさらに向上させてほしい。項目2について、図書館テラスを活用した講座や興本夏まつりイベントの実施などにより、新規参加者やリピーターの獲得につながったことで利用者数、貸出冊数ともに基準値を達成した。加えて貸出冊数前年比増加率の加点基準を達成したため、1点の加点とする。 【評価すべき点】新規団体の登録支援や図書館テラスを活用した講座の開催、興本夏まつりの実施などにより、参加者が増加している点は評価できる。 【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	4.8 (満点5点)
	指定管理者 記入欄 【アピールポイント】事前アンケート実施に合わせ、他イベント（握力番付）も実施した。また、当館オリジナルグッズや大型のぬいぐるみなどが景品となっているオリジナルのガチャガチャを用意し、LINE登録者が増えるよう、最善を尽くした。LINE登録時、他3分野のイベントに参加して貯まるポイントカードともらえる景品の説明をして、3分野連携事業全体が盛り上がるよう工夫もした。			
	区 記入欄 【特記事項】ポイント制でオリジナルグッズを用意したことで3分野事業に興味を持ってもらえる工夫をしている。また、事前アンケートと組み合わせたイベントによりアンケートの回収率が大きく上昇していることは評価できる。			
	評価委員 記入欄 【評価すべき点】3分野連携イベント参加で貯まるポイントカードの導入など、様々な工夫がなされている。そのほか、ちよいガチャや握力番付け（小学生、一般区別した番付）など、3分野連携事業のアンケート回収率向上に向けた積極的取り組み、LINE活用の参加促進策も評価できる。 【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			23.4 (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】町会から元オペラ歌手を発掘し、無料で単独イベントを実施したほか、ふれあいまつりの中でも開催した。また、各学校に聞き取り調査を実施し、イベントに参加できる吹奏楽部、プラスバンドの団体を発掘した。令和6度に該当団体とイベントを実施するほか、引き続き調査も継続していく。			
	区 記入欄 【特記事項】町会や近隣の学校から、音楽フェスティバルで共演できそうな人材を発掘した。引き続き音楽団体の発掘を継続して来年度の音楽フェスティバルの参加に繋げてほしい。また音楽フェスティバルの運営が滞りなく進行できるように実行委員会との連携を強化してもらいたい。			
	評価委員 記入欄 【評価すべき点】令和5年度は計画どおりに実行委員会を発足できたことを評価する。また、ふれあいまつりの中で音楽イベント（各学校の吹奏楽部、プラスバンドの団体が演奏）を開催するなど、工夫された事業活動が行われている。 【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		4.3 (×2)	33.2 (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】ユニバーサルデザインに基づいたチラシ、ポスターの作成、わかりやすく設置、貼付、巡回時は+清掃、接客向上研修等、お客さまに満足いただける施設運営ができるよう、最善を尽くしている。			
区 記入欄 【特記事項】昨年度と比較すると利用者満足度は全体的に向上している。利用者からいただく意見や要望を聞き取りながら、より良い施設運営を期待する。				
評価委員 記入欄 【評価すべき点】スタッフの受付・接客対応、施設の清潔感、設備の満足度、今後もセンターを積極的に利用したいと答えた人の割合など、利用者の評価はおおむね高く、前年度と比較し向上している。 【改善すべき点】 【その他注意点】レクホールでの講座参加者から土足についての苦情があった。土足の講座や不可の講座もあるため、参加者に誤解や不快感を与えないように適切な周知、清掃をお願いしたい。				
合計点		107.0 (満点 130点)	138.2 (満点 =170点)	161.2 (満点 =200点)

<p>特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)</p>	<p>学習事業、図書館事業いずれもよく取り組まれており、ユニークな活動を幅広く展開し大きな成果をあげている。地域を巻き込んで取り組んでおり、特に町会との繋がりが地域連携を後押ししている。在留外国人への対応について敏感に課題意識を持ち、地域の講師を発掘し団体立ち上げまで尽力されたことを高く評価したい。活動を継続し在留外国人及び地域の区民との懸け橋となっただけであれば幸いである。音楽フェスティバルに向けてセンター全体で着実に取り組み、実行委員会を発足できたことを評価したい。エントランスにあるピアノに象徴されるセンターでもあり、音楽への今後の活動を期待する。また、地元中学生に依頼しテレビ取材も受けた興本フェンスアート、最新のICT関連講座をはじめ、音楽・太極拳のステップアップ講座への誘導など、幅広く積極的な事業展開を行っている。児童養護施設のケアリーバーを想定したプログラムの作成と実施は特に高い評価に値する。「りんごの棚」設置、多文化コーナーなど、多様性への配慮も行われている。3分野連携事業への積極的な取り組みも評価できる。</p>
-----------------------------------	--

【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】
該当項目なし。

<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。