

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/足立区江北地域学習センター・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3月31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			
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】地域包括支援センターより講師を招き、職員向け「高齢者への接遇研修」を実施。年齢に伴い変化した知覚の傾向や、認知症の特性に応じた接遇を学び、区民サービスのさらなる向上に取り組んだ。			
		指定管理者記入欄		【改善すべき点・課題等】総合受付窓口で斜め方向などから複数同時に声をかけられてしまい不慣れな職員が慌ててしまうことのないよう、導線の改善と、順番に対応させていただくためのマジックフレーズ集を整備したい。			
		区分記入欄		【特記事項】項目3について、高齢者対応での困難事例から研修を実施し、研修内容を参考とした改善(コミュニケーションの取り方、レイアウト変更による動線見直し)を行い、利用者アンケートによる満足度が向上した点を評価する。			
		評価委員会記入欄		【評価すべき点】各種研修を行うなど適切に運営されている。特に高齢者接遇の研修について、対応が難しいケースも想定したトラブル予防の取り組みによって区民サービスが向上した点を評価する。 【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	15.5 (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】区民ボランティアのデザインした花壇を新設し、景観を向上するとともに区のビューティフル・ウィンドウズ運動を推進した。また災害時の初動や避難経路を施設利用者へ周知する取組を行った。				
	指定管理者記入欄		【改善すべき点・課題等】曲面形状の壁面のサッシ周り、ガラスブロック周りのコーキングの劣化から少量ながら雨水の浸潤が見られる箇所があるため、所管課と相談の上優先順位をつけて改善に着手したい。				
	区分記入欄		【特記事項】項目3について、ボランティア養成講座「はじめよう花壇ボランティア」により、きっかけを提供するとともにボランティア活動をコーディネートした。色あざやかな花壇は利用者から好評を得ておりイメージアップにも成功した点を評価する。項目4について、体育館個人利用時のマナー向上と事故を未然に防ぐ取り組み(定員の見直し、巡回強化、ごみの持ち帰り徹底の呼びかけ・掲示等)を実施した。「ケガ、トラブル、ゴミ残置ゼロ」を達成し、利用者へ安全・安心な環境を提供できた点を評価する。				
	評価委員会記入欄		【評価すべき点】花壇ボランティアや体育館での取組みにより、トラブル・ごみ残置ゼロを達成し、新規利用者の確保につなげている。また、災害時の避難経路マップを作成し、利用者懇談会で避難経路を周知することで安全性を確保している。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

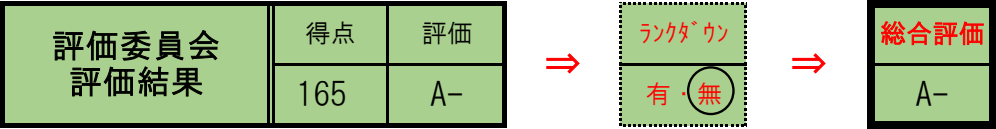
	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	10.0 (満点15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	5.0	4.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】世間を騒がせたビッグモーター社のセンセーショナルなコンプライアンス違反を事例として職員研修を実施し、法令遵守意識を向上させた。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】引き続き、社会的信用の上に成り立っている公共施設の管理運営とよく理解し、区民のため日々の業務に取り組みたい。			
	評価委員記入欄 【特記事項】項目3について、ニュースで話題となった事例から、社会的信用の失墜行為や刑事罰等の具体例を学び、センター・図書館での業務に関連付けて理解を深めるコンプライアンス研修を行った。コンプライアンスの教育は施設運営の基本的事項と考えるが、研修方法を工夫するなど積極的に取り組んでいる点で、水準点に1点加算する。引き続き、法令遵守・個人情報の取扱い等について適切な管理運営に努めてほしい。			
D 適切な財務・財産管理	【評価すべき点】コンプライアンス研修について、アンケートにより参加者からフィードバックを得るなど、コンプライアンスレベルアップを目指した取り組みを評価する。 【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
	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 (21,126千円) ◆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】区歳入、指定管理者収入など出納業務全般において特に注意深く取り組み、事件・事故の発生なし。遅滞なく適正に業務を行っている。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】前項と併せ、区民や社会の信頼を失墜することのないよう慎重、正確に業務に取り組みたい。			
	【特記事項】財務状況を把握し、適切な運営・管理が行われている。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】財務、財産管理が適切に行われている。 【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	3.0	17.8 (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】SNSや人の集まる地域スポットを活用してセンターの取組の周知を行い区民からのリアクションを増加させた。また、講座の動画配信、女子医大や東京藝大など大学連携講座の複数開催、人気講座のステップアップクラス開設など、多彩で特色ある講座事業で区民の学びを充実させている。 【改善すべき点・課題等】区民が新鮮さをもって新しく始めたいと思える旬の題材の講座、習い事のように長く続けたいと思える講座、両者の企画に常に取り組みたい。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、ミニコミ紙の誤植1件あり。開催時間について誤った状態で配布した。再発防止策を講じ、その後ミスは起きていないが区民へ影響がでる恐れのあるミスのため水準点より1点減点する。一方で、足立成和信用金庫江北支店での「サークル活動写真展」の実施など、地域でのPR活動やSNS活用に積極的に取り組んでいる点を評価する。ただし、効果検証が不十分なため、水準点に1点加点するにとどめ、「3.0」とする。項目2について、多種多様な講座を行い、新規利用者が受講者数の7割を超えている点を評価する。項目3について、ロビーで行っているコンサートの参加者が増える取組を行い、成果に表れている点を評価する。項目4について、既存のC事業より上位クラスを開設し、リピーター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】大学との連携講座の複数開催、平日の人気講座（着付け教室）の週末開催など、初回参加者の増加に向けた取り組みやコンサートでのリクエスト受付、ステップアップ講座によるリピーター獲得などの努力を評価する。ニーズに沿った企画運営により、施設の利用率も高めている。 【改善すべき点】ミニコミ紙での講座の開催時間の誤植は影響が大きく、改善を求める。 【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	14.7 (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】サークルから要望を受け、ミニコミ紙へ紹介記事掲載、保育園での発表会、サークル支援講座の開催など多面的な支援に取り組み会員数を増加させた。また権利擁護センターとの連携講座、地域の団体とのクリスマスイベント同時開催、外国にルーツを持つ住民のボランティア活用など多彩な取組を行った。 【改善すべき点・課題等】長く活動を続けてきたサークルはいずれも高齢化が進んでおり、活動の縮小や解散が選択される。特に地域学習団体について、サークル数および会員数を増加させるための取り組みを行いたい。			
	区記入欄		【特記事項】項目1について、アウトリーチやSNSなどの広報活動を含めたサークル支援を行い、成果が出ている点を評価する。項目2について、地元開催のマルシェと連携したイベントを行い、多くの参加者が得られた点を評価する。項目3について、特に外国語ボランティア育成に力を入れており今後の活躍について期待する。			
	評価委員記入欄		【評価すべき点】講師にとっても意義深い経験機会となった地域との共催イベント、外国にルーツを持つ区民等、新規区民講師、新規ボランティアの獲得努力を評価する。足立医療センターと連携し、新規講座「薬と食事のいい関係」を実施した点も評価できる。アウトリーチにおいて、継続的な広報活動によりサークルへの新規加入者を獲得した。 【改善すべき点】 【その他注意点】言語における「ネイティブ」の概念は難しく、定義が統一されていない。英語は多様化しているという考えもある。そのため、講座などで「ネイティブ」を使うことは外国をルーツとする方々の分断や誤解をまねくおそれがあり、特に公的施設では配慮する必要がある。			

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 (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	【アピールポイント】引き続き、居場所づくりに力を入れた。あらゆる年齢層が楽しめる図書館をめざし、事業に関連した館内装飾の工夫や展示コーナーを作った。また、WEBを活用した図書館利用の案内や事業展開で、手軽に読書を楽しむ提案をした。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】図書館がにぎわう一方で静寂を求める利用者もいるため、場所や時間を分けるなどの工夫が必要と感じる。			
	評価委員記入欄	【特記事項】メール登録キャンペーンでは、特に年配の利用者から反響があり、新規Web登録者の獲得にも繋がった。「すし図鑑NEO・工作」では特集棚貸出率にも成果が出ており、子どもの読書のきっかけや居場所づくりに寄与している。またMOBログでは、利用者同士の繋がりが生まれるなど利用促進に繋がるような取り組みを実施している。			
		【評価すべき点】メール登録キャンペーンにより図書館利用の促進と業務の効率化を図るなど、小さな子どもから大人まで幅広い年齢層を対象とした利用促進事業が行われ、効果をあげている。特にすし図鑑NEOとすし工作では、「すし」をキーワードに調べるイベントが図書館での調べる学習の楽しさにつながっている。			
		【改善すべき点】			
		【その他注意点】			
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・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 (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 (143, 538人) ※基準値/129, 738人 貸出冊数 (159, 872冊) ※基準値/158, 764冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】センターでは日本舞踊の講座から定期的に施設を利用して活動する団体を派生させる工夫を行い、教養室の利用率を改善した。図書館の来館者数は増加し、居場所づくりが定着してきたことを実感している。			
	【改善すべき点・課題等】センターでは学習施設の利用率は増加しているが利用者数は減少している。集客コンテンツへの集中か、少人数でも選択肢を残すかバランスを見極めたい。図書館の子どもの貸出は増加しているが、親世代の貸出が伸びていない。子育て世代の親向けにも魅力的な書架作りを心がけたい。				
	区記入欄	【特記事項】項目1について、新規講座開設からサークル化につなげて、教養室の利用率が向上した点を評価する。引き続き、積極的な講座の実施に加え、利用率向上につなげるセンターの活動に期待する。項目2について、幅広い年齢層に対する企画の実施、図書館における居場所を提供したことなどにより、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。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】幅広い年齢層を対象とした各種新規講座の実施により利用者数・貸出冊数が増加しており、センター、図書館ともに基準を達成している。			
		【改善すべき点】			
		【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	担当課	評価委員
	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】足立区トランポリン協会との連携で、集客が伸び悩んでいた既存講座を広く周知することができた。SNS配信では動画を多用し、事業のイメージがしやすい広報を心がけた。			
		【改善すべき点・課題等】関心喚起プログラム事業をきっかけにステップアップしようとする方にとっては、行動生起プログラム事業の費用が高いため、金額設定の工夫をしたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、動画を使用したLINEのプッシュ通知で講座参加への敷居を下げ、初参加者の後押しをするなど、積極的なPRを行った点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】伝わりにくい分野連携を講座内容が伝わりやすい動画によるPRが効果を上げている点はとくに評価に値する。大手出版社により拡散もされている。また、親子で遊ぼうミニトランポリンでは、新規参加者が増加した点を評価する。			
		【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	担当課	評価委員
	1	主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			25. 2 (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】「江北さくらマルシェ」を開催し、来場者数1,203人と昨年を超える賑わいとなった。地域資源である江北五色桜をはなやかなシンボルとして地域の多様な主体と協力し、楽しく、おいしく、学びになるイベントで地域に活気をもたらすことができた。			
		【改善すべき点・課題等】地域の団体や商店、ボランティアなどは個々の動機、余暇時間、体力等でマルシェに参画してきてくれており、実行委員会形式が必ずしも成立するわけではない事情を改めて認識している。			
区記入欄	【特記事項】地域の団体やボランティアと連携し江北地域の歴史ウォーキング講座の開催や、NHK朝ドラのモデルとなった「牧野富太郎」と江北五色桜についての展示など充実したアプローチ事業となった点を評価したい。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】江北さくらマルシェの運営は、アプローチが良い。ボランティア養成講座により確実に人数を増やし、地域の多様な組織と連携して行われる「江北さくらマルシェ」は多くの参加者を集めている。 【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		
			指定管理者	担当課	評価委員
	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)	32. 8 (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		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】スタッフの受付・接客対応や、施設の清潔感、設備について、かなり多くの割合の利用者に好意的に評価されている。また、学習センター・体育館の講座等の情報について、口コミやミニコミ紙から得ている利用者の割合が増加している。			
		【改善すべき点・課題等】講座やイベントについて普通と回答した方が2割弱あった。より満足いただける講座・イベントの企画に注力するとともに、特色ある講座事業の参加者へ利用者アンケートへの回答を呼びかけ、改めて満足度を語りたい。			
区記入欄	【特記事項】利用者アンケートの結果は良好であり、引き続き接遇や事務手続きの正確さが維持されるよう努めてほしい。現在開催している多種多様な講座に加え、講座受講者が学びの追求さらには学びの循環につながる企画の提供を期待したい。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】スタッフの受付・接客対応や施設の清潔感、設備など、おおむね高い評価を得ている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
合計点			111. 0 (満点130点)	141. 8 (満点=170点)	165. 6 (満点=200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)		管理については、高齢者接遇研修により、対応が難しいケースの予防にも一定の効果があったものと思われる。学習事業における大学連携講座ほか、初回参加者の増加に向けた取り組みやコンサートでのリクエスト受付、ステップアップ講座によるリピーター獲得などの努力を評価する。幅広い層の新規区民講師、新規ボランティアの獲得努力も適切に行っている。メール登録キャンペーンにより図書館の利用促進と同時に業務の効率化も実現した点はとくに高く評価できる。講座内容が伝わりやすい動画によるPRも効果を上げている。主要事業の江北さくらマルシェについても、計画に沿い、着々と進めている様子が見て取れる。地域との連携も深まるので有効である。次年度の活動も楽しみにしたい。図書館での「すし」をキーワードに進めた調べ学習は多くの参加があり図書館としての本領を発揮する事業であったと考える。また、利用者数の増加など成果が得られることを期待したい。			

【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。

【指定管理者への改善要望】
2-A項目1における減点項目について、ミニコミ紙に掲載した講座の開催時間の誤植は影響が大きく、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。