

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/足立区佐野地域学習センター・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15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		
1 管理 状況	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
A 適切な 管理の履 行	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	4.0 (×2)	4.0 (×2)	23.6 (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)	
	【アピールポイント】ハード面では受付窓口を新たに「おもてなしレーン」と名付けて手すりを設置した。また電子版筆談ボードも配置し、すべての来館者にやさしい窓口となるよう合理的な配慮を進めた。ソフト面では区民対応の経験が豊富な区職員を講師とした接遇研修を実施。成果として満足度が3.6ポイント上昇した。また接客五大方針を定め、接遇のより一層の向上に向け、全スタッフが一丸となって取り組みを継続している。			
	【改善すべき点・課題等】当社ではセンター業務の基本的スキルの習得については新人研修項目を詳細に決め、入社時期からの業務習得目標を定めている。また本社担当者による継続的な研修もおこなっている。このように新人研修については制度化されたが、今後は長期的視野に立った計画的な人材採用と育成が急務であると感じている。			
	【特記事項】項目3について、接遇への取り組みが利用者アンケートでの満足度向上に寄与したと評価する。			
	【評価すべき点】事業者として当然の活動ではあるが接遇研修などがきちんと行われ、その効果を得られている点は評価できる。詰込みではないポイントを押さえた短時間の研修は効果的である。また、おもてなしレーンや電子版筆談ボードの設置など多様な利用者への合理的な配慮がなされている点は評価できる。			
	【改善すべき点】 【その他注意点】			
	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	
B 安全性 の 確保	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	5.0	5.0	15.8 (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	3.0	3.0	
	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	
	【アピールポイント】「自転車カギかけ強化月間」と称し防犯強化をキャンペーンを2カ月間独自に実施した。全館放送での呼びかけ、巡回時にキャンペーンティッシュを配布し来館者へ直接呼びかけるなどきめ細かい対応をおこなった。無施錠の自転車は37%減少した。また区防犯対策の補助制度について申請書のプリントサービスなど多方面で防犯強化をおこなった。			
	【改善すべき点・課題等】防犯キャンペーンについては継続していくことが重要であると感じる。引き続き足立区の防犯対策と連動した取り組みをおこない、施設の安全管理の徹底を目指すとともに地域全体にも取り組みを広げていきたい。			
	【特記事項】項目1について、自動火災報知設備故障時の臨機応変な対応により、施設の安全確保に努めたことを評価する。項目4について、区の防犯対策と独自に連動し、施設の安全確保に努めた積極的な姿勢を評価する。			
	【評価すべき点】駐輪場の防犯強化キャンペーンで来館者へ直接声掛けし安全対策強化に努めたことを評価する。また、自動火災報知設備の故障に対して人的夜間警備で施設の安全確保に努めたことは感謝に値する。			
	【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		
	【アピールポイント】紙ベースでの個人情報は事務室内においてもすべて鍵付きキャビネットに保管している。会社としても取り扱い手順を定めており、情報管理を徹底している。令和5年度文化庁『図書館等職員著作権実務講習会』を2人の社員が修了した。				
	【改善すべき点・課題等】次年度以降もより一層の情報管理の徹底が求められている。情報取り扱い時の記録簿の記載などについて、記載漏れ等無いよう全スタッフが運用を理解し徹底していきたい。またSNSやインターネットを通した情報発信業務も年々増加しており、情報発信者として多岐にわたる情報の取り扱いについて、定期的な研修等を通じてより一層の理解を深めていく。				
	【特記事項】問題なく取り組めている。				
	【評価すべき点】情報管理の徹底、研修受講などに努め、法令等は遵守されている。 【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	
		3.0	3.0	3.0 (満点5点)	
		【アピールポイント】講座の講師謝礼について、歩合制から固定支払い制へ順次移行している。依頼している講師の待遇改善につながるとともに、最低催行人数も低く設定でき、集客が少ない講座も中止となることが減少した。また備品・消耗品等についても利用者から要望があった場合は迅速に購入対応しサービスの向上にもつなげた。			
		【改善すべき点・課題等】今後も区、本社と受託施設の現状を鑑みながら、効率的かつ効果的な生涯学習施設としての指定管理料の適切な執行に努めていく。			
	【特記事項】問題なく取り組めている。				
	【評価すべき点】適切な財務、財産管理が行われている。 【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		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	17.8 (満点20点)			
		5.0	5.0				
		5.0	5.0				
		3.0	3.0				
	【アピールポイント】昨年度課題にあげた広報強化に取り組んだ。特に若年層の利用者が何を求めているかを見定め、SNSを用いたアンケートや情報発信をおこなった。また新規参加者を呼び込む点に注力し、受講料半額クーポンの配布、対象を拡大したコンサート事業、子どもの自立心を養う声優講座、C型事業化を見据えたボイストレーニングなど新しい工夫を講座に盛り込んだ。						
	【改善すべき点・課題等】サロン事業のボランティアが減っており、参加者だけが増えてても運営しきれない。参加者とボランティアが相互に増えていく方法を模索したい。						
	【特記事項】項目1について、SNSの公式アカウントの各種機能を活用した広報強化により、一定程度の効果があつたことを評価する。項目2について、既存事業のアップデートにより、講座初参加者増に繋がつたことを評価する。項目3について、新規サロンを立ち上げただけでなく、狙ったターゲット層を取り込むことができたことを評価する。						
	【評価すべき点】受講料半額クーポンの配布、コンサートの家族料金の設定など新規利用者の獲得に工夫がみられる。SNSの機能を活用した体育館個人利用実施の告知による利用者増加を評価する。また、新規サロンを立ち上げ、講座初参加者も多く、目的を達成している。 【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		
			4.0	4.0	13.8 (満点15点)		
			5.0	5.0			
			5.0	5.0			
		【アピールポイント】講座からサークルが新規に2団体誕生したことは様々な学習支援をおこなった成果が実を結んだといえる。サークル連携講座も当初の計画時より充実した内容で実施することができた。また近隣の小学校PTAまつりや児童発達支援施設など、これまで地域で築いてきた関係を活かしながらさらに裾野を広げた連携が展開できた。					
		【改善すべき点・課題等】地域包括支援センターや地元民間企業との連携やアウトリーチについて、双方にとってよりWin-Winであるなら学習センターは仲介役となって施設と施設を繋ぐ役割に方向転換することも検討していきたい。					
		【特記事項】項目1について、サークル活動継続が課題となる時勢のなか、新規発足までの支援を行ったことを評価する。項目2・3について、地域との関係づくりを構築しようとする積極的な姿勢を評価するとともに、今後の更なる事業展開に期待する。					
		【評価すべき点】近隣小学校や福祉施設・児童発達支援施設との連携など、多様性に富む地域特性・ニーズに応じた活動を展開しており評価する。積極的アウトリーチの成果を期待する。 【改善すべき点】体育館個人利用者増加に伴う安全管理対応が求められる。検討をお願いしたい。 【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	9.7 (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	
	【アピールポイント】施設内は飲食禁止だが、閲覧席利用者等の長時間利用する方の利便性を図るために、時間を限定してランチコーナー（軽食を取る場所）を設置した。利用者の認知度は徐々に上がり、利用者も増加し好評で、トラブルも無い。 すべての子どもに読書の喜びが体験できる『りんごの棚』を設置した。面出しブックトラックを使用することで移動が簡単になり、おはなし会や講座会場にも容易に展示できるように工夫した。 図書館利用促進のために、アウトリーチ事業を積極的に実施した。保育園への年3回出張おはなし会、小学校での毎月1回の『ランチde耳読』、中学校での『出張ビブリオバトル』など年齢や興味に合わせたアウトリーチ事業を実施した。			
	【改善すべき点・課題等】毎年継続して実施している事業については、常に見直しをしてブラッシュアップするようにしたい。			
	【特記事項】ランチコーナー設置により長時間利用できる環境を提供したことが、利用者からも好評を得ている。また、幅広い年齢層を対象とした各種の講座やイベントは、コミュニケーションのきっかけづくりや高齢者のフレイル予防にも繋がっている。さらに、継続したアウトリーチ事業では、特に子どもの好奇心や学習意欲を育てる取り組みにより、読書推進や施設PRに寄与していると考えられる。			
	【評価すべき点】通常の活動を中心としたサービスが行われているが、それ適切に運営され成果をあげている。障がいのある子どものニーズに配慮した「りんごの棚」の設置のほか、出張おはなし会、ワークショップの実施など多彩な事業展開を評価する。また、"おはなし"ということだけでも、様々なコミュニケーションを作り、積極的なアウトリーチに繋げている。特に学校での耳読で児童利用の拡大に努めた。 【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		
	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	8.0 (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（85,327人）※基準値/83,595人 貸出冊数（149,140冊）※基準値/146,802冊	3.0	3.0	
	【アピールポイント】令和5年度は基準値から7%以上上昇し、基準値を大幅に超えた。近隣施設、地域包括支援センターなどのシニア応援事業に継続的に実行委員として関わることで、社会福祉協議会主催のサロン事業の定期的な活動をセンターに誘致できたことが利用率向上へ寄与した。図書館では一般利用者に配布している『佐野ブック通帳』は、借りた本のタイトルを記入し規定数に達するとプレゼントを渡すことで貸出数の増加を狙った。読書週間や夏休みは小さな子どもから大人まで、参加しやすい事業を構築し多くの参加者を得ることができた。高齢者の利用が多いので、声を出して楽しむ講座を企画し、健康促進やフレイル予防などに繋げる事を事業目的に盛り込んだ。			
D 利用の状況	【改善すべき点・課題等】昨年度に引き続き、学習施設の夜間利用率が低い状態が継続している。学習室を週3日程度個人でお使いいただけるよう開放しているがリビーターの安定した利用がある。今後はこの学習室の個人開放について、広くPRするなどして夜間利用人数の増加も目指したい。図書館では来館者数、貸出数を増加するべく様々なイベント等を企画し多くの参加者を得ることができたが、基準値を上回ることができなかつた。図書館に来館することや本を借りることで参加できる事業を企画し、来館者数や貸出冊数の増加に繋げたい。			
	【特記事項】項目1について、目標値（前年度利用率+3%）には達しなかったものの、足立区社会福祉協議会や地域包括支援センターとのつながりから、一般団体の定期的な利用につなげ利用率を向上させた点を評価する。今後は利用率が低い夜間において、事業開催等による利用率の向上を期待する。項目2について、図書館の快適な環境づくりや保育園、小中学校への継続的なアウトリーチ事業の実施などにより、利用者数、貸出冊数とともに基準値を達成した。一方、利用者前年比増加率、貸出冊数前年比増加率はともに加点基準に達しなかつたため、加点はしない。			
	【評価すべき点】社会福祉協議会等と連携した地域イベントでのつながりを活かし、各団体の活動拠点の一つとして学習施設利用を広げている。また、昨年度は基準値以下だった図書館の貸出冊数が、アウトリーチ等により基準に達した。一方、読書通帳や高齢者向け事業は実施しているが、参加者の増加が少ない点は課題である。 【改善すべき点】様々な広報媒体を活用した事業・講座PRの工夫を検討してほしい。また、図書館の事業を工夫されているが、図書館利用者がコロナ禍の影響を受けていた時期よりも減少した原因を分析されたい。 【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（ブッシュ型情報発信）をしているかなど	5.0	5.0	5.0 (満点5点)
	【アピールポイント】3分野の無料プログラムに参加するごとにスタンプを押し、2つでちょいノートプレゼント、3つでセンター指定の講座の受講料を半額にする特典「ちょいスタンプキャンペーン」を実施。プログラムへの継続的な参加へつながった。ちょいスポの関心喚起プログラムでは、「当日受付」「出入り自由」とし、参加者が気軽に参加できるようにした。			
	【改善すべき点・課題等】関心喚起プログラムへの参加者は昨年度より多くなったが、その後の習慣化へはうまくつながらなかった。引き続き来館者への直接の声かけの他、施設外へのPRも積極的におこなっていきたい。			
	【特記事項】独自のキャンペーンを企画し、新規参加者増に繋げたことを評価する。			
F 主要事業の企画・実施・成果	2 評価委員記入欄 【評価すべき点】周知・PRにおいて、「ちょいスタンプキャンペーン」は小さな取り組みだが、持続性も認められ、今後も期待できる。「防犯・防災おはなし会&かんたん工作」など、図書館利用者への働きかけで文化やスポーツの体験につながっている。また、佐野いこいの森など、自然豊かな地域特性を生かした多様な取り組みを進めている。 【改善すべき点】スポーツや文化（各講座）から図書館利用につなげる方法も検討いただきたい。 【その他注意点】			
	3 区記入欄 【評価すべき点】主要事業の柱である「うさの塾」が始動した。現役声優を講師とした声優講座を小中学生向けに企画。キャリアプランにつながるよう受講料は無料とし、全12回の講座を開催。最終回には発表会をおこない、学びの成果を地域に向け披露した。地域講師の育成を目的とした絵画教室では展示会を開催するなど地域講師としてのやりがいにもつなげる取り組みもおこなった。			
	4 指定管理者記入欄 【改善すべき点・課題等】次年度の取り組み内容や企画に際してはすでに計画が立っている。一人でも多くの方に参加いただき、学びを地域還元へとつなげられるよう創意工夫して充実した事業を提供していきたい。			
	5 評価委員記入欄 【特記事項】「うさの塾」を始動させ、学びの成果を発表することにより、参加者自身に「学び」の喜びを感じもらうことができたことを評価したい。更なる人材発掘により、地域講師の育成に期待する。			
	6 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			
	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			
	3 指定管理者記入欄 【評価すべき点】新規事業の実施なども行われ、効果をあげている。「うさの塾」でサポーターとして応募のあった講師による絵画講座等を開催できたことは評価できる。地域へ向けた発表会・展覧会の継続にも期待したい。 【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				4.3 (×2)	
	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				4.7 (×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)	33.2 (満点40点)
指定管理者記入欄	【アピールポイント】満足度を聞く設問のすべてにおいて昨年度より「満足」と回答いただいたパーセントが上昇した。図書館合同接遇研修や福祉の要素を取り入れたイベントなどコロナ明けの講座等の充実を図ったことが、アンケート結果につながったと考える。図書館では昨年度の大活字本の書架移動が功を奏し、読書から離れていた区民が再び読書の楽しみに繋がった。10~20代の若い世代にも接遇を評価していただいた。					
区記入欄	【改善すべき点・課題等】施設整備についてのご意見は区とも連携し、計画的に修繕をおこなうようにしていかたい。改善要望については即座に改善できるものは迅速に対応した。検討が必要なご意見については全スタッフと共有し、より良い改善案を協議していく。図書館の開架スペースは広く、場所により温度差が生じている。快適な室温は個人差があるが、こまめに温度調整をおこない、扇風機やサーキュレーターを使用して対応したい。					
評価委員記入欄	【特記事項】施設の設備や構造上、夏の室温調整が難しい部分はあるが、足立区が指定しているクリーニングシェルターのうちの1施設として、利用者の快適な居場所作りへの対応を期待したい。接遇満足度が高いことを評価する。 【評価すべき点】スタッフの接遇、施設整備、今後の継続利用等のアンケート項目で評価が高い。スタッフの接遇について研修も実施しているが引き続き研鑽されたい。 【改善すべき点】図書館来館者数増加のため広報媒体活用の工夫について研究を検討してほしい。 【その他注意点】					
合計点				107.0 (満点 130点)	140.2 (満点 =170点)	159.3 (満点 =200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	施設全体の利用促進に向けた取り組みは豊富で、幅広い対象者に向けられている点で評価されて良い。学習事業におけるSNSの特性に応じたPRやコンサートの家族料金の設定など、新規利用者の獲得に工夫がみられる。また、学習支援における福祉施設・児童発達支援施設との連携、図書館におけるさまざまな障がいがある子どものニーズに配慮した「りんごの棚」設置など、多様性に富む地域特性・ニーズに応じた活動を展開している。障がい者など多様な利用者へ目配りし重点的に行っていることを高く評価する。3分野連携事業についても、自然豊かな地域特性等を生かした多様な取り組みを進めている点が評価に値する。					

【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】
該当項目なし。

〈評価委員会評価基準〉

評点	標準点	評価基準						
		75%以上			～		54%以下	
満点	標準点	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。