

## 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/足立区鹿浜地域学習センター・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			
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	
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)	26.2 (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)	5.0 (×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)		
A 適切な 管理の履 行	【アピールポイント】外国人の利用者が増加したことにより、エントランスなどの掲示板には英語で掲示物の種類表記を行い、わかりやすく掲示している。この取り組み後、立ち止まって掲示板を見ている外国人の姿を見かけるようになった。また、窓口にポケトークを設置した。トレーニングルームでは、コミュニケーションツールとして指導者が日常的に活用するようになり、区民事務所へも接客のために貸出する機会が増加した。この他、あいさつ推進委員会を立ち上げ、エントランス・図書館書架内、カウンターでの基本的な立ち姿勢やお辞儀の仕方、美しい所作を継続的に学習し、高品質な接客を目指した。接客・挨拶の利用者アンケートでは95%の方から良い評価をいただくようになった。				
		【改善すべき点・課題等】令和4年度から行っている「業務個人チェックカード」を利用したシステム研修の見直しを行い、個々の職員のレベルアップに繋げていく。			
		【特記事項】項目1について、ポスターの英語表記やポケトークの貸出等、外国人の利用者向けの取り組みを新たに実施した点を評価するが、取り組みの効果検証はいま一歩であったと考え、水準点に1点加点するにとどめる。項目2について、各職員が実際に対応する可能性のある避難誘導すべての役割を体験し、毎日、本日担当する役割を決めて業務にあたっており、非常時の体制を日常的に整えている。実際に震度が小さな地震で自主的に行動できている点において、取り組みの成果があったと考える。項目3について、事務所内やエントランス、窓口などの場面別の挨拶研修を実施し、来館者の利用しやすい施設環境づくりに努め、実際に来館者からも高い評価を得ている点で評価する。			
評 価 委 員 記 入 欄	【評価すべき点】適切に管理が行われている。外国人に対応した仕組みを整備するなどの工夫もされている。外国人対応とは別に、障がい特性への理解を周囲の利用者に求める取り組みの意義は大きく、一定の評価に値する。当然の活動ではあるが接遇の取り組みが適切に行われている。挨拶スキルの可視化の取り組みと利用者評価が向上している点は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】評価報告書の「平時からの非常時に備えた体制づくり」の取り組みの中で、避難は地震、火災、水害で異なると思うが、"何に対する"避難なのかわかりにくい。				

	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	3.0	3.0	16.6 (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	5.0	5.0	
	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	
	【アピールポイント】経年劣化が原因による漏水に備えて、設備不具合を想定した各種器具の使用方法や漏水・浸水時に対応した「漏水対応チャートマニュアル」を作成し、全職員を対象に研修を実施した。その結果、設備担当以外の職員も漏水が起きた時マニュアルに沿って水中ポンプを運用し、利用者への影響が無いよう素早く対応することができた。			
	エントランスのフリースペースでは、利用時間を限定した食事スペースの開放により利便性向上を図った。高校生以下（18歳以下）の学生の食事利用のマナーが悪いことから、申告制を導入し、清掃用品とゴミ袋の貸出を行っている。利用者の原状復帰と環境維持への意識向上につながった。更に、季節を感じる空間づくりを行っているエントランスは、利用者の地域のコミュニティの場となっている。			
	【改善すべき点・課題等】震災に関してのマニュアルは、今まで見直し手直ししてきた。災害のなかでもっとも被害が大きく訓練をしてこなかった水害や、放送設備の使用方法や見方が難しい火災について、を誰もがわかりやすいチャート式で簡素化したマニュアル作成し、整備していく。			
	【特記事項】項目2について、職員向けに設備不具合等の対応マニュアル配布や研修を実施することであらかじめ備えを取り、実際に発生した設備不具合時にマニュアルに則り迅速に対応したことで利用者へ被害を防いだ点を評価する。項目3について、コロナ明けのフリースペースでの食べこぼしやごみの放置への対策として、飲食利用者への清掃用具の貸出などの取り組みを行い、食べこぼしやごみの減少につなげた点を評価する。項目4について、認知症高齢者の来館が頻繁にあることから、地域包括支援センター、ケアマネージャーなどの関係機関との連携を強化し、すぐ連絡ができる体制を整えた。その結果、認知症高齢者の来館が計17件あったが、安全に連携先施設や自宅に引き渡すことができた点を評価する。			
	【評価すべき点】各種マニュアルが整備されている点を評価したい。マニュアル整備の効果として、経年劣化による地下漏水といった施設固有の問題発生時にも適切に対応できた。また、対応が難しい認知症高齢者に対し、認知症センター養成講座の開催や関係機関との連携強化による連絡体制の確保など適切な対応を行っている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
C 法令等の遵守（※倫理性も含む）	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
	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】個人情報保護に関する研修とテストは、センターで定期的に行う以外に年に1回、会社全体の研修で行っている。職員個々の意識を高めるために、朝礼・夕礼の進行の中で呼びかけをしている。昨年度より引き続き残業申請を徹底をし、過重労働のリスク管理を行った。			
	【改善すべき点・課題等】コンプライアンス研修の強化を図る。全職員一人一人の業務の進捗状況を確認し、困難な業務や理解できないものがないかを確認するとともに、ヒヤリングを定期的に行って更に風通しの良い職場を目指す。			
	【特記事項】個人情報保護に関する研修を開催し、職員の教育に努め、適正な管理を行っている。			
	【評価すべき点】個人情報保護に関する適正な管理、研修・テスト等を行っている。 【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
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 (4,755千円) ◆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】経理は本社経理担当者とシステム経理を利用し、厳密に行っている。また、消耗品費（特に用紙）が嵩みがちなので、会議の資料をPDFにし、PCで行うことでペーパーレス化を徹底した。講師との契約内容や事業の受講料の見直しを行い、鹿浜スポーツクラブや他のスポーツ事業の開催最低人数の明確化や講師謝礼歩合化を促進したこと、支出を抑えることができた。		
	区 記 入 欄	【改善すべき点・課題等】イベントが増えたことから人件費や謝礼、それにかかる経費全体が増加してきたため、収入が見込める事業とバランスを取りながら開催していく。		
	評 価 委 員 記 入 欄	【特記事項】経理に関して厳密に作業を行い、問題なく健全な財務管理がなされている。		

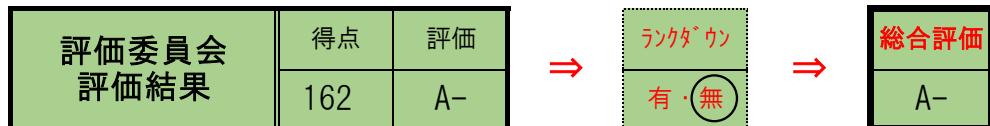
大項目	中項目	確認項目		
効業事	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
A 学習事 業の取り 組み	1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	2.0	2.0	14.6 (満点20点)
	2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
	4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
指 定 管 理 者 記 入 欄	【アピールポイント】前年度の市場調査アンケートにより「親子の講座」「日常に関わる知識を得る講座」を増やしてほしいとのお声が多かったことにより、自分たちだけでは実施できない事業を企業と連携し、力を借りる事で実施。新規利用者を獲得し、お客様の満足度を向上させた。「おもちゃの病院」のトイドクターと連携し、「ペットボトルモーターカーづくり」を行い「おもちゃの病院」を利用してくださる新規利用者数（後期）を60%増加させ認知度をアップさせることができた。7月に開催した子ども支援事業では「キラキラオイルウォーターアーづくり」をエントランスで行った。エントランスで実施したこと、その場にいるお客様やテレビ取材を受け放送されたことで、多くの方が学習センターの事業を知る機会となった。			
	【改善すべき点・課題等】今後も市場調査や講座アンケートにより利用者の意見を参考にし、事業企画を行う。ミニコミ紙の誤植について、今回の原因是根拠となる資料（企画書）で確認しなかったところにあった。今後は確認資料の統一化図り徹底する。			
	【特記事項】項目1について、ミニコミ紙でイベントの開催日時や曜日について誤った状態で配付をしてしまい、区民からの苦情などはなかったが重大なミスと考え、水準点より1点減点する。項目2について、事業数が比較的少なく、利用者からも増加希望のあった文化事業について、新たな事業を開催し、新規利用者獲得に成功した点を評価する。項目3について、くつろぎスペースの利用人数増加に向けてくつろぎスペース内でのイベント実施や他事業での利用案内や登録受付などを行い、利用人数を大幅に増加させた点を評価する。			
	【評価すべき点】企業と連携してユニークな活動を展開している。また、「パパママスマイルひろば」は「孕育て」解消効果も期待できる。エントランスの小学生優先席も、子どもの居場所づくりとして有効。エントランスでの夏休みの子ども向け講座やおもちゃの病院開催なども評価する。 【改善すべき点】イベント開催日の誤植は重大なことと認識されたい。印刷物作成の際には事前に確認すべきことを職員全員で理解し、再発防止を徹底するよう求める。 【その他注意点】			

	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
B 学習支援の取り組み	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	15.0 (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	
	【アピールポイント】鹿浜地域で在住外国人の増加における、地域内での国際交流の創出とセンター利用の促進のため、「Shikahama International Meetup! (鹿浜国際交流会)」を発足。新たな繋がりと学びの機会の提供を担った。区内企業・個人事業者と連携した職業体験イベント「こどもおしごとらんどin鹿浜」を実施した。全9職種。参加者70名。前年度比参加者49%増。保護者33名見学。保護者の見学数も多く各企業、講師への質問も多数あり、興味・関心度が非常に高い事業であった。			
	【改善すべき点・課題等】鹿浜国際交流会の外国人の参加者数を増加させる。外国人向けのパンフレットを作成し、地域施設への配布や個人に配布していく。			
	【特記事項】項目1について、トレーニングルームの指導員の数を5人から10人に増やすなどの取り組みを行い、新規利用者の増加につなげた点を評価する。項目2について、地域の企業や個人事業者と連携して「こどもおしごとらんど」を開催し、また、地域の人材発掘にも成功した点を評価する。項目3について、鹿浜地域で増加している外国人のセンター利用を促すために国際交流会を開催し、計14カ国の方に参加をいただいた点を評価する。			
	【評価すべき点】職業体験イベント（こどもおしごとらんど in 鹿浜）、国際交流事業等、地域の企業や住民と連携した多彩な事業を展開している。そのほか、トレーニングルーム指導員増員など、利用者増加に寄与する取り組みが行われている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
C 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
	指定管理者	担当課	評価委員	
	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	
	【アピールポイント】6月より挨拶運動を開始し、お客様から丁寧で気持ちが良い等のお声を頂けた。声を掛けやすい窓口環境づくりに繋がり、レファレンス受付件数が前年度と比べて27%増加した。利用が減少傾向にある子育て世代、中高生に向けた取り組みを行い、子育て世代の貸出数が3%、中高生の貸出数が31%増加した。			
	【改善すべき点・課題等】子育て世代の貸出数は増加したが、大幅増では無いため次年度以降も取り組みを継続する。読書バリアフリーの取り組みを進め、施設の案内・資料の活用に繋げる。			
	【特記事項】地元のものづくり企業の魅力を図書館内で紹介したところ、直接企業への問い合わせに繋がるなど利用者からも好評を得ている。中高生学習支援施設への読書支援として実施した事業では、居場所としての図書館づくりにも取り組んだ。また、国際交流イベントでは、国や世代を超えた利用者同士の交流が生まれ、図書館や施設のPRとしても効果的であったと考えられる。			
	【評価すべき点】通常の活動を丁寧に行っている様子が見られる。「あだちのものづくり展示」は地元企業と連携したユニークな取り組みであり、評価できる。「大人の本棚」も、親の利用促進や読書機会確保の点で有効と思われる。また、中高生ほか、幅広い層を対象に事業展開しており、中でも中高生学習支援施設との連携による居場所としての図書館や国際交流イベントなどによるPRが成果につながっている。 【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53%、体育館88%	5.0	5.0	9.0
	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(110,539人) ※基準値/104,735人 貸出冊数(105,412冊) ※基準値/99,995冊	4.0	4.0	(満点10点)
	【アピールポイント】《センター》学習室の利用方法の多様化を図った。大規模改修後の施設リニューアル(土足禁止・鏡の設置)の情報をミニコミ紙、SNS、予約時に効果的に広報し認知度を増加させた。また、学習スペース「夏休みのまなぼー広場」として学習室・教養室の施設の空いている午後の時間帯を学習スペースとして職員常駐の上、解放した。 《図書館》 子育て世代・中高生など対象に合わせた取り組みに力を入れ、貸出数が前年度と比較して3%増、来館者数が4%増加した。また、館内事業数を27%増やし図書館利用と連動させ、事業開催日は貸出数が平均して21%、来館者数が25%増加した。			
	【改善すべき点・課題等】《センター》夜間の利用率を更に増加させ、市場調査による意見も多かった文化系の事業を増やす。そしてサークル化を目指す。 《図書館》特に今年度の効果が大きかった土日を中心に事業を開催し、図書館サービスの提供に努める。貸出と比較して来館者数の増加が大きいため、来館者の利用動向や目的を把握し求められるサービスを提供する。			
E 3分野連携事業	【特記事項】項目1について、夏休みに学習室や教養室の空いている時間を子ども向けの学習スペースとして提供するなどの取り組みを行い、利用率の増加につなげた点を評価する。項目2について、地元のものづくり企業との連携事業や、国や世代を超えた利用者同士の交流イベントの実施などにより、利用者数、貸出冊数とともに基準値を達成した。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】昨年度は基準に到達しなかった図書館の利用者数、貸出冊数についてイベント拡充等により基準値を達成した。中高生の特性を把握し対応した書棚の構成や場づくりにより、中高生の利用がほかの図書館に比べて多いことは評価できる。夏休みまなぼー広場や学習スペースなどの子ども居場所事業、国際交流イベントなど交流会事業により、参加者を獲得している。 【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		
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)
	【アピールポイント】3分野事業広報の強化(LINEでのカードタイプのメッセージでの配信、ショート動画配信)とアウトリーチ事業により、参加者5%増加。(前年度比)			
	【改善すべき点・課題等】LINEでの広報が一番効果的とみて、次年度は更にエントランスにブースを設け、ひとり一人の利用者へご説明をし、LINE登録者数増加を目指す。関心換気プログラム(M1プログラム)の質的向上を図る。			
	【特記事項】3分野連携事業の参加者増加に向けて、積極的なSNSでの広報活動やアウトリーチ事業を実施し、強化月間の事業参加者数の増加につなげた点を評価する。			
	【評価すべき点】アウトリーチ事業実施やLINEカードタイプメッセージ利用などの広報強化により参加者を前年度比7%増加させた。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	5ヵ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
F 主要事業の企画・実施・成果	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			21. 3
	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			(満点30点)
	【アピールポイント】新たな地域団体と連携し「防災キャンプ」を実施した。3月10日に「防災ミニイベント」を開催。9つのブースをスタンプフリー式で体験。参加者数70名。うち3名の「防災ボランティア」の希望者があり。これまでに築いてきた団体との関係性を踏まえ、実行委員会を立ち上げ、サポート一育成に繋げていく。			
	【改善すべき点・課題等】次年度は町会・自治会共同の「防災キャンプ」にしていくことを開かれた学校づくり協議会と計画を立てる。自助・共助の対応力強化による地域の防災力向上のため、防災士の協力を得て「鹿浜防災マスター」研修とセンター内での資格を確立する。			
	【特記事項】目標に掲げている運営スタッフのボランティアの創出に先駆けて、ボランティアの希望者がいた点について評価したい。			
	【評価すべき点】地域団体と連携して幅広い層を対象とした事業展開が行われている。防災キャンプ、防災ミニイベントを実施し、地域の防災意識向上に努めている。運営スタッフを創出するという事業目標に対して、3名のボランティア希望者を獲得した。 【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
	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. 1 (×2)	
	4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上など		3. 5 (×2)	(満点40点)
	【アピールポイント】アンケート結果により、利用者が住んでいる地域の範囲（鹿浜、皿沼、江北など）が広がった。区の利用者アンケート以外に「職員のあいさつについて」の市場調査アンケートをとったところ97%の方よりあいさつや声掛けは、明るく、元気で気持ちのいいものだと回答していただき、100%の方より日頃の言葉遣いや態度は丁寧で気持ちのいいものだと回答をいただけた。施設への要望などは即対応し、即対応できないものに関しては利用者懇談会やポスター掲示等を通して回答させていただいている。			
	【改善すべき点・課題等】利用者の意見として「自己研鑽」が増加していることから、引き続き知識を身につけることができる学習事業を多く企画していく。更に職員の接遇意識向上のため、アンケートにより客観的な指摘をいただき職員全員の意識を高めていく。			
	【改善すべき点】利用者から挨拶や言葉遣いが良いと意見をもらえており、施設に関する要望も即時に対応している点を評価する。			
	【評価すべき点】スタッフのあいさつや言葉遣い、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。 【改善すべき点】 【その他注意点】図書館における小中高生のおしゃべりについての改善要望が多い。			
合計点		114. 0 (満点 130点)	145. 2 (満点 =170点)	162. 7 (満点 =200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	十分に評価できる運営が行われている。利用者の障がい特性への理解を周囲の利用者に求める取り組みや、対応が難しい認知症高齢者への対応に向けて認知症サポート養成講座を開催するなど、共生社会の実現に向けた地道な取り組みを高く評価する。「パパママスマイルひろば」、エントランスの小学生優先席、「こどもおしごとらんど in 鹿浜」「大人の本棚」など、子ども・子育て世代向けの事業をはじめ、高齢者や外国人など、地域の幅広い住民や企業と連携した多彩な事業を展開している点も評価できる。図書館事業では、本棚配置の工夫など、当然のようなことではあるが地道な努力をきちんと行っているところは評価できる。子育て世代、中高生とそれぞれに丁寧にヒアリングを行い、それぞれに合わせて棚づくりを見直している。中高生の利用者の割合がほかの図書館に比べて多くなっていることは様々な取り組みの結果として評価できる。			

## 【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において水準点を下回った。イベント開催日の誤植は重大なことと認識されたい。印刷物作成の際には事前に確認するべきことを職員全員で理解し、再発防止を徹底するよう求める。

## &lt;評価委員会評価基準&gt;

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。