

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/足立区新田地域学習センター・コミュニティ図書館

【評価対象年度】令和5年度 【自己評価】令和6年4月16日 【評価委員会】令和6年8月15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	4.0 (×2)	4.0 (×2)
		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)	4.0 (×2)
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】(センター)窓口業務用タブレットを導入し、利用者への案内等に活用した。人材育成では弊社他センター職員や本社担当者も含めた事業関連の研修を主動した。(図書館)今年度、滞りなく人員配置ができた。	
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】(センター)人材育成に関しては、取り組んだ内容がセンター運営の質の向上につながると考えているため、区主催や生涯学習センター主催の研修に積極的に参加していく。(図書館)今後も運営状況にあわせ運営できるように人員配置を行う。	
		評価委員会記入欄	【特記事項】項目1について、窓口業務をよりスムーズにするためタブレットを導入し、地図や画像を用いた各種案内に使用しているが、利用者の反応まで確認できておらず、成果までは読み取れないため、取り組みのみを評価し水準点に1点の加点とする。項目3について、オンライン事業提供のため、当センターが主催となり、他センターも参加できるZOOM研修を実施したが、オンライン事業の開催までは至っていないため、取り組みのみを評価し水準点に1点加点する。	
			【評価すべき点】適切に管理している。窓口業務用タブレット導入、生涯学習センターに協力を得たオンライン事業研修会の実施は評価できる。 【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	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
		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
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】(センター)防災・防犯意識の向上を目的に千住消防署や西新井警察署と連携した関連事業を実施した。また、登録団体の指導者を活用した護身術講座の実施や、新田町会と合同で夜間の地域パトロールを年間を通じて行った。(図書館)今年度、特筆すべき事件・事故もなく、ご来館のみなさんが快適に過ごせるよう対応できた。	
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】(センター)センターが入居している都営住宅の外壁等修繕工事が東京都住宅供給公社様により11月～3月まで行われた。センター利用におけるトラブルや事故はなく終了したが、工事が影響してセンターとして修繕・機能改善しようと考えていた箇所に着手することができなかった。次年度早急に対応していく。(図書館)ご来館のみなさんが快適に過ごせるよう、常に館の状況を確認し、管理運営する。	
		評価委員会記入欄	【特記事項】項目4について、様々な防災・防犯事業等を実施することで、地域住民と共に危機管理に対する意識の向上につなげた点を評価する。	
			【評価すべき点】適切な対応がなされている。消防署や警察署、地域団体と連携し防災に努めており評価できる。 【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	評価委員
	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】（センター）個人情報の漏洩等はなく、今年度より提出書類に加わった管理簿等を活用し、つつがなく管理することができた。 （図書館）今年度、必要に応じて、関連法令の届を滞りなく行った。			
		【改善すべき点・課題等】（センター）全職員が窓口やその他の個人情報に関連した業務に携わるため、当事者意識の向上につながるような研修を行っていく。 （図書館）関連法令に照らして、妥当かどうか常に気をかけ、業務にあたる。			
区記入欄	【特記事項】引き続き、個人情報の取扱いに細心の注意を払い、施設の運営・管理に努めてほしい。				
	評価委員記入欄 【評価すべき点】適切な個人情報管理を行っている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
D 適切な財務・財産管理	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（22,999千円） ◆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】経理については経理担当者、統括責任者、本社担当者の3名で管理しており、小口現金出納帳もこの三者間で緊密に連携し遺漏なく管理できている。			
		【改善すべき点・課題等】年間を通じて窓口業務におけるミスなく運営することができた。ただし少しの気の緩みでもミスは起こりうるものなので、接遇面も含めたスキルアップにつながる取り組みを行っていく。			
	区記入欄	【特記事項】確認作業等を複数人で行うことにより、引き続き適切な管理に努めてほしい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】経理担当者の配置、複数人での確認など適切に財務、財産管理を行っている。 【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	4.0	4.0	16.0 (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	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		
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】（センター）SDGsに関連した新規講座や、学習室の開放を伴う学習スペースの提供、上級者向けのパン作り講座等、多岐にわたる事業を展開することができた。 （図書館）図書館事業の広報は滞りなく行えた。 【改善すべき点・課題等】（センター）ソーシャルメディア（LINE）の登録者数増加に向けた取り組みを行ったが思うような成果を得られなかった。より効果的な取り組みを行っていきたい。 （図書館）より広くのみなさんに図書館を知ってもらえるよう広報を工夫していく。				
		区記入欄	【特記事項】項目1について、LINE友だち登録者数の増加に向けて、積極的なPR活動に取り組んだ点を評価する。項目2について、SDGsを意識した新規講座を実施し、新規利用者の獲得につなげた点を評価する。項目3について、市場調査の結果を踏まえた取り組みにより、フリースペースの利用人数の増加につなげた点を評価する。				
		評価委員記入欄	【評価すべき点】SDGs関連講座における環境配慮と、新規利用者の獲得を評価する。また、中高大学生向け学習スペース提供についても、多様な家庭の背景をもつ子どもたちの学習機会確保の意味もあり、高く評価できる。 利用時間、曜日設定を工夫し、SNSを活用した事前周知に取り組んでおり評価する。 【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		
	指定管理者者記入欄		【アピールポイント】講座の参加者から一般団体になったが、その後の会員数が伸びず活動をやめてしまいそうな団体をセンター講座を開催することで支援した。講座参加者のほとんどが会員となったこともあり、現在も活動を続けているので、今後は登録団体になることも視野に入れていきたい。 また、外国にルーツを持つ子どもの日本語学習支援を令和4年度に行ったが、こちらも今年度途中より、一般団体となって活動を続けている。 【改善すべき点・課題等】それぞれの登録団体の意向を伺った上で登録団体の支援講座も4件実施したが、こちらは加入者数が伸びなかった。個々の登録団体の活動内容や性質によるものもあるかもしれないが、センターも成果が出せるよう介入していきたい。				
	区記入欄		【特記事項】項目1について、会員数の増加を図るためセンター講座やサークル体験講座を実施し、会員数を増やす結果につなげた点を評価する。項目2について、新しく設立された施設へ積極的にアウトリーチ活動をした点を評価する。項目3について、新規区民講師を積極的に活用することで、多種多様な講座の実施に結びつけた点を評価する。				
	評価委員記入欄		【評価すべき点】講座からサークルへの誘導事業、登録団体への支援、アウトリーチ連携先の拡大、新規区民講師の活用による多彩な活動機会の提供も評価できる。新規講師による新規講座では、センターの新規利用者を獲得している。 【改善すべき点】 【その他注意点】センター講座から一般団体化した外国ルーツの子どもの日本語学習支援は良い取り組みだが、ネイティブといった概念はセンシティブな側面を持っていることに留意して扱う必要がある。				

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	9.6 (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】インターンシップの受け入れ、高校生による保育園での訪問読み語りの実施、さらに区内の大学生ボランティア提案の特集棚を設置した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】地域との連携に力を入れつつ、集客が難しかった事業があったので、集客に結びつくよう、工夫して業務にあたる。			
	評価委員記入欄	【特記事項】区内大学生ボランティア団体に選書してもらった特集棚を設置するなど、各施設や団体等との連携により、異世代交流のきっかけづくりや地域交流に貢献する取り組みを実施している。また、それに関連する資料の貸出に繋がっており、各世代での読書促進にも結びついていると考えられる。 【評価すべき点】児童コーナーの手作りぬいぐるみによる案内等と特集棚の貸出率向上に創意工夫が認められる。また、区内の大学生ボランティアなどの提案による特集棚の設置なども行われている。さらに、大学生インターンシップの受入れに加え、特に高校生の保育園での読み聞かせ事業はあまり例のない貴重な取り組みであり、異世代間交流や生徒、学生たちのキャリア教育への貢献も大きいものと思われる。 【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31%	3.0	3.0	6.0 (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(62,084人) ※基準値/58,723人 貸出冊数(89,488冊) ※基準値/89,394冊	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】(センター)今年度は36.2%であった。昨年度より△2.1%であったが、令和4年度はワクチン接種会場等で全時間帯全施設予約されていた時期があるため、大きな差はないと推察できる。 なお、利用人数については微増している。 (図書館)新規に新田地区に引っ越された方の利用登録が来館者数に影響している。 【改善すべき点・課題等】(センター)週末に利用される区外の演劇やコーラスの団体の利用がコロナ禍以前の状態に戻ってきていない。ソーシャルメディアやセンターホームページで周知することで、区外の新たな団体の利用も取り込めるようにしたい。 (図書館)居場所としての図書館に対する期待の高さを感じている。その期待を裏切らないよう、貸出数に結びつくよう、管理運営していく。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、利用率・利用者数が増加するよう、様々な方法でセンター活動の情報等の発信に努めてほしい。項目2について、高校生や大学生ボランティアと連携したアウトリーチ事業の実施などにより、利用者数、貸出冊数ともに基準値に達した。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できなかったため、加点はしない。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】高校生、大学生のボランティアとの連携で実施したアウトリーチ事業などにより、利用者数、貸出冊数ともに基準に達している点は評価できる。 【改善すべき点】項目2について、利用者は増えたが、加点基準に満たなかった。地域特性を分析し、対象者ごとに情報が届くよう工夫されたい。 【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】ちょいノート活用プログラムや地域資源を活用したプログラムを提供することができた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】事前や事後のアンケートについて、件数を伸ばすことができなかった。リピーターの参加が多かったことも影響しているが、声掛け等を通じて積極的に取り組んでいきたい。			
評価委員記入欄	【特記事項】地域特性を活かした講座の実施やプログラムを周知するための独自のチラシを作成・配布することで、事業の活性化を図った点を評価する。 【評価すべき点】独自のチラシを用いたPR活動などが行われている。子育て世代向けの「新田わくわく水辺広場で秋の工作と自然観察ウォーキング」など、地域資源を活用した事業は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

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	
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			18.0 (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】アプローチ事業を滞りなく実施できた。アプローチ事業間の連携もはかり、参加者より収集したニーズに沿った料理講座を提供することができた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】次年度は4年目であり最終年度も見えてくることから、最終年度のビジョンを達成できるよう、地域の多様な主体との連携を深めていきたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】最終年度のビジョンの実現に向けて、地域の団体等と連携し様々な方法でアプローチ事業に取り組んだ点を評価したい。 【評価すべき点】地域の団体と連携した事業展開が行われている。ウクライナ料理講座の実施などアプローチ事業の実施を評価できる。 【改善すべき点】主要事業が少し具体性に欠け、結果、各アプローチの繋がりが見えにくい。 【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】令和4年度と比較して利用頻度の向上が見られた。コロナの影響もあるかもしれないがよい傾向と捉えている。新田にお住まいの方の利用がほとんどとなっており、その次は北区にお住まいの方であった。近くて使いやすい施設であることをアピールしていきたい。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】区所管課からもご指摘いただいたが、フリースペースの利用者からの回答が少なかった。より積極的に依頼していく。			
評価委員記入欄	【特記事項】利用者の満足度及び利用頻度が向上するよう、施設利用者のニーズを把握したうえで、講座・イベント等の実施に努めてほしい。 【評価すべき点】センター、図書館ともにスタッフの接遇に関する満足度は高い。図書館の今後の継続利用に関して、高い評価となっている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
合計点		103.0 (満点130点)	133.8 (満点=170点)	149.8 (満点=200点)	
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)		学習センター、図書館事業ともに、新しい試みは行っているものの、目玉となるようなもの、または、今後の発展について十分に説得力のあるものまでは至っていない。しかし、様々な試みを行った上での着実な運営は高く評価できる。学習事業についてはSDGs関連講座等を実施し、新規利用者を獲得している。中高大学生向け学習スペース提供は、多様な家庭的背景をもつ子どもたちの学習機会確保の意味もあり、とくに高く評価できる。学習支援事業については講座からサークルへの誘導事業、登録団体への支援、アウトリーチ連携先の拡大、新規区民講師の活用による多彩な活動機会の提供などを着実に実施している。図書館については児童コーナーの手作りぬいぐるみによる案内等と特集棚の貸出率向上に創意工夫が認められる。高校生の保育園での読み聞かせ事業も異世代間交流や生徒学生たちのキャリア教育の面からも高く評価できる。細やかに工夫を重ねて利用者や図書資料の貸出冊数は伸びたが、増加率が若干加点基準に至らず残念である。連携の難しい高校生や大学生との活動は今後も継続して読書活動につなげてほしい。			

【評価委員会評価結果】

評価委員会 評価結果	得点	評価	⇒ ランクアップ 有・無	⇒ 総合評価
	149	B+		

※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。