

## 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/足立区中央本町地域学習センター・体育館・やよい図書館

【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	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)				
		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)	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)	4.0 (×2)	
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】9月の大規模改修工事休館にむけて施設が利用できなくなる団体への近隣施設のご案内と情報提供に務めた。また休館中も電話や事業などの接遇に対応できるようコミュニケーションスキルアップ研修を実施した。  【改善すべき点・課題等】再開後も安定した運営を行っていけるよう、改修後の運営計画の策定や人員の体制づくりと育成に努めていく。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、大規模改修工事期間中も利用団体が他施設で継続できるように近隣施設の情報をリスト化したものを利用団体へ案内し、68団体の31団体が他センターで活動を継続できた点を評価する。項目3について、施設休館中においても接遇スキルを維持するために、民間の「コミュニケーション基礎研修」「伝える力強化研修」を受講した職員が研修講師となり所内研修を行う等、スキル向上に努めた点を評価する。ただし、研修の効果として利用者評価の確認はできないため、水準点に1点加点するにとどめる。			
		評価委員 記入欄	【評価すべき点】改修工事期間中の利用団体の活動継続に向けた配慮が行き届いており、半数程度が他施設で継続できた点を高く評価する。 【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		
				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			5.0	5.0	13.6  (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			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			3.0	3.0	
指定管理者 記入欄	【アピールポイント】改修工事に伴う事務所移転にあたっての工程表や実施リストを作成し、大きなトラブルもなく移転を行うことができた。  【改善すべき点・課題等】改修工事後に施設設備の充実が図れるよう物品や設備に関する打ち合わせを重ねていく。					
区記入欄	【特記事項】項目1について、大規模改修工事において、工事前後で施設設備の配置や工程を一目で把握するための工程表を作成し、工程や状況の見える化を行い、各担当職員間で共有することで、スムーズな引越し準備や契約関連の移行を行うことができた。その甲斐ありトラブル等も発生しなかった点を評価する。					
評価委員 記入欄	【評価すべき点】大規模改修工事に向けて詳細な工程表が作成されており、トラブルへの配慮がなされている。工程が見える化したことにより備品や膨大な資料の一時移転についてトラブルなく終えられたことを高く評価する。 【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	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】個人情報については変更部分に対応しながら、適正な管理を行っている。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】日頃から個人情報に関する情報のアップデートに努める。		
評価委員記入欄	【特記事項】個人情報に関する事故もなく、法令等も適切に遵守している。			
		【評価すべき点】個人情報保護に関する法令や仕様書等の変更に対応し、法令遵守されている。 【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
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 (1,843千円) ◆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】改修工事休館による収入減はあるが、大きな赤字を出すことなく財務を行うことができた。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】収支計画について、郵送費等改修工事期間中に必要な支出が発生したことから、年度途中で項目ごとの配分の変更を行った。次年度は必要となる予算を考慮しながら、早めの計画を行ってきたい。		
	評価委員記入欄	【特記事項】適切な財務管理がなされている。		
		【評価すべき点】適切な財務、財産管理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

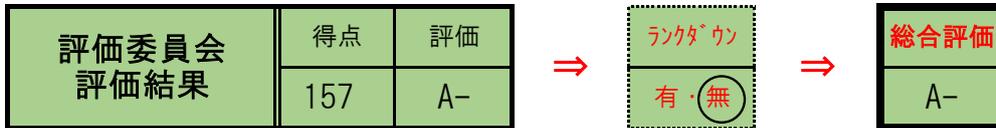
2 事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	18.0 (満点20点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】休館前の新規事業については、サイエンスデー、エンディングノートなど予定通り実施の上参加者を増やすことができた。休館後の出張事業としては、地元喫茶店での登録団体ウクレレサークルのカフェライブを実施の他、ロコモ体操、農業体験、プログラミングひろばなどの定期講座を継続開催できた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】次年度も引き続き改修工事期間中にあたるため、各事業区分が偏ることのないよう出張事業を企画していく。			
	評価委員記入欄	【特記事項】項目1について、ミニコミ紙において毎月、五反野地域の紹介を行い、地域情報を発信し続けたことやSNSの情報発信を適宜行いフォロワー数も増加させた点を評価する。項目2について、区民への学びの機会提供として、エンディングノートを使った講座を開催し、募集人数を上回る申し込みがあり、参加者から高い満足度を得た点を評価する。項目3について、区内活動団体と連携した新規事業を実施し、目標の定員7割以上を満了し、毎回初参加者も獲得できた点を評価する。			
		【評価すべき点】休館中も学習センターとしての活動を維持して積極的な情報収集・紹介を行い、地域連携を深めた点を評価できる。エンディングノートの講座は定員を増員して対応し参加率も満足度も高くなっている。 【改善すべき点】 【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	14.8
	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	<p>【アピールポイント】商店街連携音楽イベント「ゴタンノオト」では、今年度は事前ミニライブ「ゴタンノミニオト」を実施することで本イベントのPRを行うことができた。またおしごとらんどではまず薬局やドトールコーヒーなど新たに連携先を増やした。SNSを活用しながら音楽イベントや取材先など地域の情報をPRすることもできた。</p> <p>【改善すべき点・課題等】次年度の事業数の総数は少なくなるため、ミニコミ取材などの機会を活用しながら、事業の連携先やアウトリーチ先を探していきたい。</p>		
区記入欄	<p>【特記事項】項目1について、大規模改修工事期間中のためアウトリーチにてサークル支援を実施し、サークルの会員を増加させることに成功した点を評価する。項目2について、地域団体と連携して子ども向けお仕事体験事業を実施し、昨年よりも連携先を増やしただけでなく、参加者も増加させることに成功した点を評価する。項目3について、音楽イベント「ゴタンノオト」に先駆けて新たに事前のプレイベントとして「ゴタンノミニオト」を開催し、千住や綾瀬など区内で活動するまたは在住するアーティストを含めた18組が演奏を披露し、区内人材活用に成功している点で評価する。</p>			
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】地域の喫茶店で登録団体が演奏した満足度100%のウクレレライブ、昨年度比参加者増となった「おしごとらんど」、1,300人近い参加者のあった「ゴタンノオト」など、区内人材を活用した魅力的な事業展開に成功している。地元企業と連携した「おしごとらんど」企画は今後も広げてほしい。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】評価報告書の中で、商店街連携イベントは、センターが実施したことを明確に記載いただきたい。成果について判断しがたい。</p>			
	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
	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	<p>【アピールポイント】開館中は児童向けイベントのほか「五反野まちめぐりの棚」や「つながるあだち人」など地域の魅力を紹介する事業など、多くの方に楽しんでいただいた。利用者からはたくさんの感謝のお手紙やお声をいただき、惜しまれながら休館に入った。休館中はアウトリーチ活動を行いながらSNSと連動してPR活動をした。古典文学や俳句と短歌のサロンは、休館中も切望され、梅田図書館で引き続き開催している。</p> <p>【改善すべき点・課題等】令和6年度は1年間という今までに例のない休館となるので、引き続き休館中だからこそできることを実施していきたい。</p>		
	区記入欄	<p>【特記事項】「SDGs えほんの棚」の新設やラベル変更の実施により、わかりやすい書架づくりを進めた。また、地域の事業者と連携した事業では、利用者と事業者とを繋ぐ機会を創出し、関連特集棚の貸出率にも結びついている。休館中においては、改修の進捗やアウトリーチ事業の取り組みを積極的にSNSで発信し、新規フォローを獲得するなど成果を挙げた。</p>		
評価委員記入欄	<p>【評価すべき点】休館中も短歌サロンは仮事務所のある梅田図書館で引き続き開催しており、アウトリーチ活動も積極的に実施している。また、利用者の声を反映した棚「SDGs えほんの棚」の新設や、UDフォント採用による読書バリアフリーの推進、地域の魅力再発見としての特集棚「五反野まちめぐりの棚」などにより、貸出実績につながっている点が評価できる。</p> <p>【改善すべき点】</p> <p>【その他注意点】</p>			

	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52%、体育館88%	2.0	3.0	5.8  (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(61,165人) ※基準値/53,658人 貸出冊数(93,396冊) ※基準値/90,353冊	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】体育館については、工事期間分の減にも関わらず基準値を超える利用率を保つことができた。令和5年度は8月までの閉館だったが、図書館では最後の読書イベントも子どもから大人までたくさんの方に楽しんでいただき、貸出冊数にも貢献できた。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】最も文化系の利用の多い秋頃から改修工事期間に入ってしまったため、学習施設については全体の利用率の増加には至らなかった。大規模改修工事後のリニューアルオープンに向けて、オープニングイベントをはじめとした利用率を上げるための広報や事業について検討していきたい。			
	評価委員記入欄 【特記事項】項目1、学習施設利用率に関して、令和5年9月から大規模改修工事により休館となった影響を考慮し、前年度4月から8月の利用率と比較することとした。休館直前の夏休みに特に子ども向けの講座を多数実施し、前年度より1.2%上昇した。また、休館直前の6月から8月は日頃活動している団体の利用縮小がみられたことも考慮し、基準値を3.5%下回っているが水準点とする。項目2について、開館期間は、児童向けイベントや地域の魅力を紹介する事業などを実施した。改修期間中においては、積極的にアウトリーチ事業に取り組み、その模様をSNSで発信するなどしたことにより、利用者数、貸出冊数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ったため、加点はしない。			
	【評価すべき点】項目1、前年度減点項目について、休館等の様々な事情があり、可能な手段が限られている中である程度の改善が見られており、委員会としては概ね改善されたと判断する。項目2については、休館を控えていたが基準を達成した。改修工事期間中も積極的にアウトリーチ事業を実施し、SNS発信も行って評価できる。 【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		
	指定管理者記入欄 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)
	区記入欄 【アピールポイント】新たなちよいカル・ちよイスポの取り組みとして五反野の自然図鑑作りやサイエンスデーと連動したおはなし会、やわらかアートアカデミー、区企業と連携したがんの女性によりそう町工場講演、同日にM1講座(関心喚起)とM2講座(行動生起)を繋げるプチピクススペシャル版など実施。スペシャル版では関心喚起プログラムから行動生起プログラムへ続けて参加する方もいた。			
	評価委員記入欄 【改善すべき点・課題等】次年度も施設休館の中、出張講座で実施できる3分野連携事業を検討していく。			
	【特記事項】新規目玉事業で関心喚起プログラムから行動生起プログラムへの参加を促せるよう同日開催にしたり、LINE登録やアンケートの回答者にセンターのマスコットキャラクターが描かれたオリジナルグッズをプレゼントし、LINE登録とアンケート回答数を増加させることに成功した点を評価する。			
	【評価すべき点】新規参加者の獲得と利用継続に向けて、自然体験、フィットネス、工作など、さまざまな体験機会を提供している。関心喚起から行動生起までつながるプログラム、LINE活用にも工夫が見られた。 【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		
	指定管理者記入欄 1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか	/	/	21.6  (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			
	区記入欄 【アピールポイント】計画した5カ年の事業を全て達成することができた。商店街会合などに参加し足立区内で活動している団体・個人や五反野周辺地域の団体・個人と意見を交わしながら、商店街連携音楽イベントでは新たな展開を行うことができた。また区内で活動をされている団体を通して学生を講師としたプログラミングのスクラッチ教室を行った。			
	評価委員記入欄 【改善すべき点・課題等】令和6年度はほぼアウトリーチ等の出張事業中心になるため、ミニコミ紙やアーカイブ等の取材等を通して連携先の開拓を行っていく。			
【特記事項】主要事業の「ゴタンノノオト」の開催のみでなく、事前のイベントとして「ゴタンノミニノオト」を開催し、さらなる地域連携に努めた点を評価する。				
	【評価すべき点】地域の事業者との連携による事業や情報発信は成果もあり評価できる。 【改善すべき点】ゴタンノノオトが主要事業とすると、もっと開催回数があっても良いか。 【その他注意点】ゴタンノノオトはミニノオトやウクレレライブへの派生も含めて、地域との連携が非常にうまくいっている例のひとつである。経緯が非常に興味深く、バックグラウンド情報を関連付けた活動を行うとより効果がありそう。新たな展開に期待が持てる。			

	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
G 利用者の満足度（評価点はアンケート調査による）	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		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)	
	指定管理者者記入欄		【アピールポイント】全体的に利用者アンケートの評価について、昨年度より各項目で満足・やや満足と回答した割合が増えている。リニューアル後もまた使いたいという利用者の声もあった。	
区記入欄	【改善すべき点・課題等】トレーニングルームの広さや冷房、音楽室の椅子などの要望については、区と相談の上、工事後のレイアウト変更や設備の入れ替え等に対応していく。			
評価委員会記入欄	【特記事項】利用者からの良い評価が増加してきており、施設設備の課題も把握し、担当所管との調整を進めている点で評価する。			
		【評価すべき点】利用者アンケートの結果は休館の影響はあるが、接遇、施設整備、今後の継続利用等の項目で満足度は高い。工事にむけた施設設備の課題把握も評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
合計点		105.0 (満点130点)	137.2 (満点=170点)	157.0 (満点=200点)
特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	改修工事による制約の中で十分に活動している。改修工事期間中の利用団体の活動継続に向けた配慮が行き届いていたことに加え、大規模改修工事に向けて詳細な工程表を作成し、実際にトラブルも発生しなかったことを高く評価する。十分に準備してもトラブルが発生することは考えられるので、トラブルゼロで問題なく移転を終えたことは十分な配慮がされていたと評価できる。改修工事中であってもアウトリーチ事業を行うなど積極的な活動を維持しており、魅力的な事業展開に成功している。「ゴタンノミニノオト」「ウクレレライブ」など、音楽、音を通して、地域の魅力を発見し、繋げる区画の運営は良い。「SDGsえほんの棚」、UDフォント採用による読書バリアフリーの推進なども評価できる。			

【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】  
該当項目なし。2-D項目1について、評価点はわずかに水準を下回ったが、休館等の様々な事情がある中で利用率向上のための取り組みを行い、昨年度からある程度の改善が見られたため、委員会としては概ね改善されたと判断した。

<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。