

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/足立区東和地域学習センター・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	5.0 (×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	3.0 (×2)	3.0 (×2)
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】利用者対応、人員配置等について仕様書どおりの施設運営を遂行できた。研修についてもコンソーシアム全体でホスピタリティを学ぶ機会を設け、さらに受付・企画業務と役割に応じた研修も実施した。	
			【改善すべき点・課題等】利用者アンケートの接遇面で高い評価を得ているが、高い評価を維持することの難しさを認識しつつ、利用者目線でのさらなるサービスレベルの向上を図る必要がある。	
		区記入欄	【特記事項】適切な人員配置や研修等により満足度の高い施設運営を行っている。項目1については、ロビーのレイアウト変更や屋外掲示板を拡充したことで施設の館内表示・案内の満足度が向上しているが当初に設定した目標値にわずかに届かなかったため、水準点に1点加点するにとどめる。	
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】ロビーのレイアウトを変更して満足度を高めるなど通常の業務を適切に実行している。ロビーのレイアウト変更、掲示板の拡充、屋外掲示板レイアウト変更はコストかけず利便性を向上させた。 【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
		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
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】施設・設備点検、清掃業務について計画通り実施した。不具合発生時には利用者への影響を最優先に考え、区に迅速に報告を行うとともに修繕方法について協議および提案を適切に実施した。消防訓練については、登録団体および住民参加型での訓練を初めて実施した。	
			【改善すべき点・課題等】施設の利用率向上および利用者数の増加に伴い、館内清掃や設備点検の質の向上も図っていく必要がある。巡回の強化を含めて、職員全員で意識して取り組んでいきたい。	
		区記入欄	【特記事項】項目4について、センター利用者や地域住民参加型の訓練を実施し、周辺地域の防災意識の向上に努めたことは大いに評価する。引き続き施設の設備の点検に努め、施設の安全性の確保に努めてほしい。	
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】センター利用団体のほか地域住民参加型避難訓練や夜間の災害を想定した避難訓練により地域での防災意識向上につながった点を評価する。また、項目1は昨年度減点項目であったが、施設・設備不具合発生時の区への密な情報共有がなされており改善した。 【改善すべき点】 【その他注意点】	

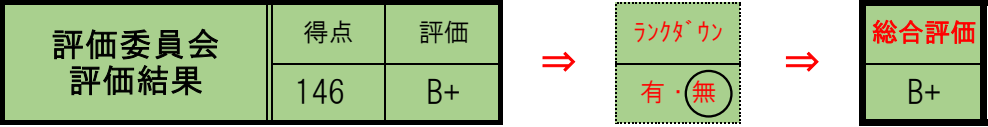
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか		評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
	1	個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点15点)
	2	個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3	各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】コンソーシアム構成企業各社が自社の規定に基づいて、全職員に個人情報保護に関する研修を実施し、今年度も個人情報漏洩事故は発生しなかった。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】個人情報を含む文書に対する意識は高いが、職員同士の会話にも十分配慮する必要がある。コンソーシアム合同会議の際にもこの点については周知した。			
	評価委員記入欄	【特記事項】大きな事故もなく、個人情報保護に努めている。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】個人情報保護など、適切に法令を遵守している。また、項目3は昨年度減点項目であったが、今年度は問題なく適正な手順で届出を行っている。 【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 (▲2,257千円) ◆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	1.0	2.0	1.0 (満点5点)
指定管理者記入欄		【アピールポイント】施設と本社担当者の連携により適切な経理業務を実施した。施設側では業務の役割分担の見直しや効率化により費用を圧縮し、かつ講座収入を大きく伸ばしたことで前年度より大幅に収支状況が改善した。			
区記入欄		【改善すべき点・課題等】事務作業や企画業務のさらなる効率化について、コンソーシアム構成企業がお互いに連携して実施していく必要がある。			
評価委員記入欄		【特記事項】収支の見直しの結果、収支状況は大幅に改善はされているものの、2年連続でマイナス収支であるため、水準点より1点減点とする。今後は事務作業や講座運営のさらなる効率化に取り組み、収支状況の改善に努めてほしい。また、勘定科目の計上ミスが発生したが、ミス防止対策を実施し、同様のミスは発生していないため減点としない。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】本社担当者、施設と連携し、適切に経理業務実施したことで昨年度よりマイナス収支を大幅に削減させた。 【改善すべき点】2年連続マイナス収支となっており、収支計画の再検討および改善策の検討が必要だが、施設運営・事業等の質が下がらないような見直しをお願いしたい。なお、2年連続で同一項目が減点のため、さらに1点減点して1.0点とする。 【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	3.0	2.0	12.0 (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	2.0	2.0	
		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	4.0	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	2.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】参加者アンケートでも高い評価を得た独自性のある講座を企画できた。またセンターの事業を分かりやすく伝えるために館内のレイアウトに工夫を凝らし、アンケートの館内表示で高い評価を得た。 【改善すべき点・課題等】講座企画の計画にあたっては、講師の日程確認など事前の調査を十分に行って進めていく必要がある。また集客についても広報活動と連動して計画的に実施していく必要がある。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、ミニコミ紙で曜日を間違える誤植が発生した。曜日の間違いは重大な事故と判断し、水準点より1点減点とする。今後は、チェック体制を整え、再発防止に努めてほしい。項目2について、当初の事業計画数より実績数が下回っている。計画どおりに事業が実施されていないと判断し、水準点より1点減点する。計画の段階でよく精査して講座企画に取り組んでもらいたい。項目3について、言葉や身体を使った演劇的な表現を使って表現活動をする「演劇ワークショップ」を実施している。参加者同士のコミュニケーションの場となり、リピーターも定着しているため、成果を評価して水準点に2点の加点とする。今後も他施設にない独創性のある講座実施を期待する。項目3、4について、実施数が計画件数を下回っているが、中止理由が天候の影響や講師体調不良などやむを得ない理由のため、減点としない。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】幅広い世代を対象とした「演劇ワークショップ」は独自性が高く、参加者同士のコミュニケーション作りやリピーター定着など効果をあげている。参加者から好評を得ている点も高く評価できる。 【改善すべき点】ミニコミ紙での曜日間違えは大きなトラブルの原因ともなりえる。二重チェックを行うことで校正ミスを防いでほしい。また、事業については計画通り実施可能な企画運営をお願いしたい。 【その他注意点】創意工夫された興味深い事業を行っているため、評価報告書でアピールされたい。			
		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	13.0 (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	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄		【アピールポイント】初めて実施した東和ふれあいまつりを通じて、登録団体の活動を支援できた。区内施設との連携については昨年に引き続いて小学校・中学校との連携事業を実施した。また、とうわカレッジを通じて地域で活動する方との接点を構築できた。フードドライブについては新たにNPO法人と連携して活動を継続している。 【改善すべき点・課題等】地域の一員と認められるような活動をさらに強化していく必要がある。令和6年度は郷土博物館や他地域学習センターとの連携事業を計画しているが、こうした企画を通じて地域での認知度を向上させていきたい。			
	区記入欄		【特記事項】項目1について、4年ぶりにふれあいまつりを開催し、登録団体の会員数を大幅に増加させたことは大いに評価する。項目2について、近隣の学校や企業と連携し、双方が関わることのできる事業を実施し、交流の場を提供したことも評価できる。引き続き地域との連携を期待する。			
	評価委員記入欄		【評価すべき点】地域連携を通じたセンターのファンづくり、小学校の地域開放型図書館との連携、地域フードパントリーとの連携等、多彩な地域連携活動を評価できる。また、ふれあいまつりで、登録団体への新規会員増加に寄与した点も評価する。 【改善すべき点】 【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	9.6 (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】新規の利用者の獲得を目指し、さまざまな利用者のニーズに対応できるよう、新しい展示企画や、作家講演会や工作イベント、ハンドメイドマルシェなどを実施した。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】新規の利用者にアピールするためにHPやSNSなどを活用したが、図書館未利用者層に向けてセンターとの連携がより一層必要と感じた。			
	区記入欄	【特記事項】人気の旅行本コーナーを利用者に案内しやすい場所へ移すなどのレイアウト変更により、貸出統計でも前年度比で貸出冊数増となっている。また、多様なイベントや企画により、今まで図書館を利用しなかった新規利用者を獲得し、特集展示の貸出にも成果が出ている。さらに、様々な企画を通じて地域のコミュニティづくりにも貢献したことで、施設の利用促進にも結びついている。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】アウトリーチ活動、利用者に案内しやすい場所に旅行本コーナーを設置したことや多彩なイベントを積極的に取り組んでおり、継続して図書館事業を良くしようとする努力がなされている。また、様々な企画により、図書の活用のみならず、参加者のコミュニティにつながる事業も効果的であった。 【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34%、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(181,114人) ※基準値171,697人 貸出冊数(287,319冊) ※基準値/286,503冊	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】前年度利用がほとんどなかった料理室の利用率向上を目指して、料理講座「とうわキッチン」プロジェクトを実施し、料理室の利用率10%以上を達成した。料理室の底上げに伴い、学習施設全体の利用率も向上し、目標を達成した。図書館の利用者数・貸出冊数はともに基準値を超えた。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】学習施設の中でも利用率の低い学習室があるため、新たな利用者層の獲得を目指しながら利用率を向上させていく必要がある。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、利用の少なかった料理室に着目し、料理講座を実施することで利用率を上昇させたことは大いに評価する。料理講座は人気かつ新規利用者数も多く、センターの人気講座となりつつある。今後ともこういった利用者の少ない施設をどのように活用するのか、工夫しながらさらなる利用率向上を目指してほしい。項目2について、多様なイベントや企画の実施で新規利用者の獲得につながり、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しなかったため、加点はしない。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】項目1は昨年度減点項目であったが、「とうわキッチン」では20～40代の新規利用者層を意識し、「パパバクッキング」「キャンプ飯」企画などに創意工夫が認められ、利用率の低かった料理室の利用率向上にも寄与した。また、無料の料理講座をきっかけに料理講座参加者を多く得ることができた。 【改善すべき点】図書館の利用人数、貸出数は増加したが、増加率も基準に達するようさらに工夫されたい。 【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	4.8 (満点5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】関心喚起プログラム企画の実施回数を増やし、三分野連携事業の活性化を図った結果、令和5年度の三分野連携事業の参加者が前年度の235人から620人へと大幅に増加した。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】関心喚起事業の拡大によって三分野連携事業の認知度は向上したが、それをさらに行動生起から習慣化へとつなげていく努力が必要である。			
区記入欄	【特記事項】興味を持っている方の気軽参加を目指した関心喚起講座の回数を増やしたりしたことで、初めて講座に参加される方が増加している。また、目玉事業として勤労者世代を狙った料理講座を企画し、多くの勤労世代の方が参加した。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】多くの親子参加者を集めた「おててカレンダー」、「パパママビザパン作り」など気軽に参加できる楽しい企画により、20～50代の男性という通常参加が難しい層の参加を得たことで、3分野連携事業への参加者を大幅に増やした点を評価する。 【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			22. 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】大学生との連携事業については将棋サロン「夏休み特別版」と「東和フェス」を計画通り実施した。将棋サロンでは幅広い世代の参加者が集まり、異世代交流の場を提供できた。東和フェスではサイエンスをテーマに取り上げ、前年よりはるかに多い265人もの参加者に来館いただいた。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】地域との連携については、特に本年度連携を開始したばかりの団体や組織とのコミュニケーションを強化して連携を深めていく努力が必要である。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】東和カレッジ、東和フェスは前年より参加者が大幅に増加した。東和フェスでのテーマは子どもには興味深く大学のネームバリューも功を奏したと考える。 【改善すべき点】東和カレッジは地域のつながりを想定しているが参加者は多くはない。次年度以降の活動につながる人材確保に努めてほしい。 【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)	33. 0 (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. 7 (×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】受付・接客対応、施設の清潔感、講座・イベント、館内表示・案内の各項目ではいずれも前年の評価より向上している。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】高い満足度を維持していくこと、施設の活動について地域での認知度を高めていく努力が必要である。		
	区記入欄	【特記事項】昨年度と比較すると全体的に利用者満足度は向上している。引き続き利用者の意見や要望を取り入れながらさらなる満足度の向上を期待する。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】スタッフの受付・接客対応、施設の清潔感、設備について満足度および今後もセンターを積極的に利用したいと答えた人の割合は昨年度に比べて改善した。 【改善すべき点】利用者アンケートには「受付がやたら高圧的な態度」とのご意見もあった。さらなる改善を望む。またトレーニングルーム指導についての苦情に対しては、指導員のスキルアップも検討してほしい。 【その他注意点】		
合計点		93. 0 (満点130点)	126. 0 (満点=170点)	146. 0 (満点=200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	数的には目標未達が多いが、各施設利用向上の”取組み”を評価したい。事業の企画は興味深く、参加したくなるものが多く見受けられた。幅広い世代を対象とした「演劇ワークショップ」や、多くの利用者を集める「東和フェス」などの事業が効果的で大きな成果をあげている。地域連携を通じたセンターのファンづくり、小学校の地域開放型図書館との連携、地域フードパントリーとの連携等、多彩な地域連携活動を行っている。図書館におけるアウトリーチ活動、展示・イベント企画への積極的取り組み、学習センターにおける「とうわキッチン」企画などに創意工夫が認められる。多くの親子参加者を集めた「おててカレンダー」などの楽しい企画により、3分野連携事業への参加者を大幅に増やした点も評価できる。今後も費用の分析を行いながら魅力的な企画により利用者が増え満足度の高い運営をお願いしたい。			

【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】

1-Dにおいて水準点を下回った。昨年度と比較してマイナスを大幅に減らしているものの、2年連続マイナス収支となっている。収支計画の再検討および改善策を検討してほしい。

2-A項目1において水準点を下回った。ミニコミ紙での曜日間違えは大きなトラブルの原因ともなりえる。二重チェックを行うことで校正ミスを防ぐなど、対策の徹底を求める。

2-A項目2および4において水準を下回った。事業運営について講師都合の不開催や講師選考難航を理由とした中止が多くなっている。これらは講師の事情というより管理上の問題である。企画の仕方から見直し、計画通り実施可能な企画運営を行うよう改善を求める。

＜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
		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。