

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/足立区花畑地域学習センター・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	3.0 (×2)	3.0 (×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)	5.0 (×2)
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】年間の研修を予定通り実施することはもちろん、窓口で起こるシステム等の疑問点については早めに解消すべく、当月もしくは次月中に追加研修として開催することができた。利用者アンケートでの接客についても昨年度よりも向上している。	
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】窓口における大きなトラブルが起きなかったことは幸いと感じているが、安定していることが慢心に繋がる可能性も秘めている。安定さがある時だからこそ基本に立ち返り、ミスを起こさないように注意していきたい。	
		評価委員会記入欄	【特記事項】項目3について、各種研修を数多く実施した点は評価する。予約受付業務による大きなミスもなく、適切に管理運営を行った。	
			【評価すべき点】各種の研修を実施して職員の質を高めており、安定した運営がなされている。定期的な業務実施手順の見直し、研修回数の拡充などが利用者満足度向上につながっており評価できる。	
			【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	5.0	5.0
		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	4.0
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】地震、大雨、不審者などの防災防犯対策を行っているが、危機管理マニュアル策定当時よりもそれぞれの様相に変化があると感じるため内容を見直し、刷新した。それでも状況が刻一刻と変化することを排除できないので、次年度以降も日々見直しを図っていく。また、消防訓練は地域の方を含めた合同訓練を含め計3回実施している。利用者が快適に利用できる工夫としては、学習室やトレーニングルームなどにサーキュレーターを配置して冷暖房空調を使用しづらい中間期でも活用できるようにしている。	
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】本年度も経年劣化による設備の不具合が増加しており、小破修繕増額の配慮をいただきながら対応を進めていた。また、空調設備の状態も良好とは言えないので、施設計画係と連絡・相談を欠かさず重大な案件にならないように進めていきたい。	
		評価委員会記入欄	【特記事項】項目1について、空調設備の老朽化等による不具合発生時は迅速に区へ報告を行い、適切な安全管理および空調機能維持を行った。項目4について、危機管理マニュアルの整備は基本的事項であるが、緊急時の咄嗟の対応を踏まえ、図表を挿入して視認性を高める工夫を行った点で、1点加点する。	
			【評価すべき点】危機管理マニュアルの改訂なども行われ、適切に運営されている。能登地震直後の防災研修は職員の資質向上や意識が高まり効果的であったと考える。	
			【改善すべき点】	
			【その他注意点】施設の経年劣化に不具合が予想される。入念な点検作業が望まれる。	

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】本年度より運用が開始された個人情報に関する管理関係は適切に管理運用できている。各スタッフに対しても個人情報保護およびコンプライアンスについての研修、確認テストは実施している。また、ソーシャルメディアの使い方の研修も実施し、業務中に知り得た情報の取り扱いについての講義を行っている。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】似たような内容の研修で危機意識の欠如とならないように、個人情報漏えいや法令違反の事例などがニュースとなった場合には研修で紹介したり、供覧するなどしている。スタッフ各自が意識を高く保てるようにしていきたい。			
評価委員記入欄	【特記事項】個人情報について、漏えい等事故はなく適切に管理を行った。				
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 (30,132千円) ◆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	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】自主事業の実施など事業収支は改善している。経理関係書類も統括責任者を含め、複数人でのチェックを行っており、問題なく管理できている。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】運営全般での費用負担増は日を追うごとに感じている。抑えられところは抑えつつも、更なる利用者サービス向上につながるように本社と連携を図りながら運営にあたっていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】複数の独創的な自主事業を企画・実施できた点は評価する。収支はプラスであり、事業収支は改善傾向にあり、問題なく財務運営ができています。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】自主事業実施による収益確保をはじめ、事業収支に問題はなく、適切に財務、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	4.0	19.1 (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	5.0	5.0		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】昨年度に実施したニーズ調査の評価を行い、文教大学へのアウトリーチ事業や新規ソーシャルメディアの活用を推進することができた。他にも高齢者向けのスマホ講座のレギュラー化への見直しや車いすバスケットボール体験といった新規講座の提供などを展開できた点は良かった。そして、中止が続いていたふれあいまつりも登録団体や関係各所と連携して開催することができた。 【改善すべき点・課題等】従前より実施している講座の中には、全盛期より受講生数が減少傾向となっている講座も見られるため、講座タイトル変更や内容の見直しなどして実施している。				
		区記入欄	【特記事項】項目1について、文教大学へのアンケート調査結果に基づき、新たにInstagramを開始するなど、ニーズに基づいた情報発信の促進を行いフォロワーも獲得している点は評価するが、来館につながっているか検証が不十分であるため、1点のみの加点とする。今後は、より一層Instagramによる事業PR等を行うことを求めている。項目2から4について、複数の独創的な講座を企画・実施できた点は評価する。				
		評価委員記入欄	【評価すべき点】大学生への聞き取りに基づくInstagram活用、高齢者向け少人数のスマホ講座、小学生向け模擬選挙など、ニーズに合わせた幅広い年齢層向けの多彩な企画を評価する。とくに模擬総選挙は市民性教育の観点からも高く評価できる。フードドライブ事業の実施意義も大きい。 【改善すべき点】 【その他注意点】来館者増加へ向けての取組み意欲はあるが、フードドライブ事業や学習センター講座で図書大臣を投票で選ぶという内容は、地域学習センターの学習事業としての関連は薄いように感じる。				
		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	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		
	指定管理者記入欄		【アピールポイント】小学生が仮装してごみ拾いで練り歩く「花畑クリーンパレード」の開催、様々なワークショップが体験できる「はなはたフェスティバル」をNPOや社会福祉協議会、他関係各所と連携して開催することができた。イベントを無事開催できていることも良い点であるが、関係性も日を追うごとに深く強固になっていることを実感している。また、文教大学や他施設などへのアウトリーチも昨年度より回数を増やして実施することができている。登録団体へのサークル支援講座は4件実施し計3名が加入した。 【改善すべき点・課題等】長年活動している団体では、高齢化を始めとした諸般の事情により活動の縮小や中止を余儀なくされていると聞いている。こういった場合にも、センターからサークル支援講座を提案するが、受け入れてくれることが少ないのが実情となっている。登録団体とはコミュニケーションを取りつつ、支援講座の提案をしていきたいと考えている。				
	区記入欄		【特記事項】項目2について、積極的に関係各所を巻き込んで「はなはたフェスティバル」を開催することができた点等を評価する。サークル団体の活動が縮小傾向にある中でもセンターが行うべき支援を考え、継続することを求める。				
	評価委員記入欄		【評価すべき点】センター中心の運営で実現したふれあいまつり、はなはたフェスティバル、クリーンパレード、夏の学び月間（8/1～31）子供の居場所づくりなど、地域連携の事業も積極的に展開している。特にふれあいまつりは近隣地域との連携によって実施し、サークル活動への参加者を加えることができた。地域特性を踏まえた終活セミナー等も評価できる。アウトリーチ事業も評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

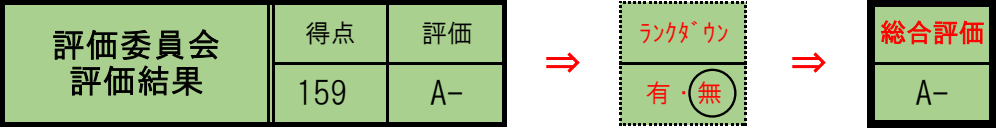
C 図書館事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか		評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
	1	館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	10.0 (満点10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】館内の書架構成を見直し、「ティーンズコーナーや外国語図書コーナーの拡充」「りんごの本棚や利用者がお勧めする本の展示コーナーの設置」を行った。館内の環境整備については、空気環境等の維持管理のため、サーキュレーターや空気清浄機を設置した。地域との連携策として「文教大学の学園祭、桜花亭、桑袋ピオトープ公園イベント時に本の貸出とおはなし会を合わせて行う『どこでも図書館』の実施」「保育園、小・中・高校、特別支援学校からの要望に応えた各イベントの開催」により、図書館から遠のいている方々へ来館を勧める取り組みを実施した。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】本年度は貸出数の回復を目的として、まず子どもが図書館に欲しい本をリクエストできるポストの設置をした。また、本の帯を活用した新規受入本のアピール、センター内各所の導線上に特集コーナーを複数設置するなど、図書館資料の認知と利用がなされるように努めた。今後も、資料の充実を図り、利用者が本に親しむ環境作りを進める。			
	評価委員記入欄	【特記事項】利用者のおすすめ本を特集として展示してもらう事業は、新たな本との出会いとなるような試みとなっている。また、子どもからのリクエストを受ける「ふくろうさんへのおてがみ」は可能な限りすぐに特集コーナーへの設置や所蔵に反映することで、子どもたちの読書推進に寄与していると考えられる。さらに、桜花亭等での「出張図書館」は図書館のPRとなっており、新規利用者の獲得に繋げている。			
		【評価すべき点】近隣施設での「どこでも図書館」をはじめとする各種のアウトリーチ活動の努力を評価する。利用者参加型の「あなたの本棚」、子どものリクエストに柔軟に対応する「ふくろうさんへのおてがみ」は他にあまり例がない面白い企画であり、児童サービスを中心として多様な活動が行われている。黒板アート、おみくじイベントなど、楽しめる企画の工夫も評価する。また、SNSでの情報発信を積極的に実施している点も評価できる。			
		【改善すべき点】区の文化系事業（子どもの観劇・スポーツ観戦・文楽観賞など）についてはアンテナを張ってほしい。			
		【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38%、体育館88%	4.0	4.0	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(204,993人) ※基準値/176,046人 貸出冊数(166,675冊) ※基準値/171,141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）ふれあいまつり再開をはじめとしたイベントの複数開催や教室の新規開催などによる利用率は向上している。（図書館）利用人数は中高生やシニア世代の「学習・読書目的の閲覧席利用」により増加している。貸出については、館内での本の展示方法の工夫や関心があるテーマの本を揃えるようにしている。			
		【改善すべき点・課題等】（センター）定期活動している登録団体の活動が高齢化を始めとした諸般の事情で縮小、中止が散見された。会員の意思も尊重しつつも、サークル支援講座を促して無理のない活動を提案していく。（図書館）来館者が館内で資料の利用から貸出まで進んで行うことができるように、資料の充実と紹介を進めていく。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、学習施設の利用率基準値は達成した。目標値（前年度+3%）には達しないものの昨年度と比較し利用率が上昇した点は評価し水準点に1点加点する。個々の登録団体の状況に寄り添った支援を継続し、利用率向上に努めるよう求める。項目2について、利用者数は基準値を達成した。一方、貸出冊数は未達となったが、令和5年11月30日付で提出された改善計画書に基づき、文教大学や桜花亭等の近隣施設でのアウトリーチ事業や館内イベントの特集展示など様々な企画を実施し改善を試みている点は評価できる。今後は、継続的な利用分析を行うとともに、来館する利用者に対してどのように本の貸出へ繋げていくかという視点から効果的な事業の企画を検討してほしい。なお、利用者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。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】ふれあいまつりの再開をはじめとしたイベントの複数開催や教室の新規開催などにより利用率・利用者数が増加している。			
		【改善すべき点】様々な取り組みを実施していることは評価できるが、貸出冊数については、2年連続で基準値を下回っている点で改善が望まれる。地域の特性や資料の内容などあらゆる視点からデータ分析を含めて、改善に向けた検討を進めてもらいたい。なお、項目2は2年連続減点のため、さらに1点減点し、評価委員評価点は2.0点（項目1と合計で6.0点）とする。			
		【その他注意点】自主事業の継続から登録団体立ち上げ支援を検討してほしい。			

	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（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】 イベントと抱き合わせでプログラムを実行するなどの工夫により昨年度より大幅な参加者数 が実現できた。また、桑袋ピオトープ公園と連携・協力した屋外開催の講座も昨年度に引き続き実施した。情 報発信でもちよい読みなどで活用した書籍をあらためて紹介するなど、積極的に行っている。		
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】 情報発信の頻度については、昨年度よりも倍以上増やして実施している。しかし、本 年度におけるちよい友登録者数の増加数は少なく、より大きな効果を得る機会を逸してしまった。情報を広く伝 えるためには、情報を発信する分母を大きくする必要があるため、来館者へ対面で声掛けする機会を増やすなど 行動を起こしていきたい。		
	区 記入欄	【特記事項】 イベント実施の工夫により参加者数が増加したことは評価できる。LINEによる情報発信も積極的 に行っている。新たな利用者の獲得に向けた取組みを継続することを求める。		
	評価 委員 記入欄	【評価すべき点】 大人のお話し会、ぬいぐるみのお泊り会など話題性を狙った企画は独創性がある。参加者数こ そ少なかったが、SNS等に投稿しやすい内容を工夫するなど、挑戦的な試みを高く評価できる。また、複数のSNS による情報発信の回数、方法を見直し、参加者増加につなげたことも評価できる。 【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	担当課	評価委員
	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			21.0 (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】 地域の自然環境を整えるために敷地内の花壇等を整えるのはもちろん、地域と連携して実 施した「花畑クリーンパレード」ではイベント終了後に参加した子ども達にいちごの種を配布した。また、文教 大生や町会・自治会、他関係各所の方々と一緒に腐葉土作りを行ったりと着実に進めることはできている。その 他にも次年度以降に企画する関連講座の講師選定を行うなど、関係各所との連携強化にも注力している。		
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】 順調に進められている一方で、生き物や植物を扱う活動の大変さを改めて感じてい る。ひとつの手段にこだわらず広い視野を持って円滑に進められるようにしていきたい。		
	区 記入欄	【特記事項】 養蜂ボランティア、花壇ボランティア等の各活動を通して、大学、町会自治会その他関係各所の関 係づくりが推進できている点は評価したい。今後さらなる連携強化に向けた取組みを求めていく。		
	評価 委員 記入欄	【評価すべき点】 地域の名に合わせた事業目標は良い。自主事業の実施、ソーシャルメディアの活用周知など多 岐に渡り努力している点を評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

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)	33.4 (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		3.6 (×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】受付対応や施設の清潔感、施設の館内表示などについての質問事項に対し、昨年度よりも全体的に良い評価をいただく件数が増えてきている。現状に満足せず、利用者の満足度評価を追求していきたい。			
		【改善すべき点・課題等】昨年度と比較してアンケートを取得した高齢層の割合はわずかながら少なくなり、50歳代以下の層が増えているものの、ソーシャルメディア活用については目に見える認知度向上を確認できない。運用しているソーシャルメディアの周知強化、発信内容充実を求めている。			
	区記入欄	【特記事項】概ね良い評価である。独創的で意欲的な事業を多く企画しており、質の高いミニコミ紙を毎月発行している。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】スタッフの受付・接客対応や施設の清潔感、設備など、おおむね評価が高い。特に図書館のスタッフに対する評価が高い。利用者コメントもスタッフに対して好意的なものが多い。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点			109.0 (満点130点)	140.4 (満点=170点)	159.5 (満点=200点)

特記事項 （評価委員会による総合評価を記入）	スタッフ研修回数を拡充させており、満足度向上に加えて利用者コメントも概ね好意的である。学習事業については地域特性を踏まえた企画運営など工夫されており、大学生や高齢者、小学生など、幅広い年齢層向けの多彩な企画を実施している。とくに小学生向けの模擬総選挙は市民性教育の観点からも高く評価したい。図書館の貸出冊数が基準に満たなかった点は残念であるが、各種のアウトリーチ活動を展開しており、また、各種の利用促進事業に加え、黒板アート、おみくじなど、利用者が楽しめる企画も工夫している。センターのイベントはセンター事業と図書館事業を連携して活動している点が足立区の地域学習センターと図書館併設の利点を活かした良い点と考える。3分野連携事業についても独創性のある挑戦的な試みを高く評価できる。
---------------------------	--

【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-D項目2において貸出冊数が水準を下回った。データ分析を含めた様々な視点からの検討による改善が望まれる。
--

<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
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。