

# 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/足立区保塚地域学習センター・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	評価点×2				
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	<b>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)</b>	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)	22.6  (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	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)	4.0 (×2)			
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】新人スタッフを含めた全スタッフが窓口業務のスキルを向上させ正確性・効率化を図るとともに、利用者の皆様に常に感謝の心をもって接することで満足度の高いサービスの提供に繋げることができた。 【改善すべき点・課題等】人員体制の充実及び人材育成を推進し、学習センター・図書館一体となった地域に根差したサービスの提供を図ることで、適切かつ円滑な管理運営に結び付けていきたい。				
		区 記入欄	【特記事項】項目2について、仕様書以上の人材配置を行い新規事業の企画や既存事業の見直しなど効果的に実施した点を評価する。項目3について、受付業務の習熟度チェックを定期的に行い、習熟度の可視化をすることで迅速なスキルアップに取組んでいる。人材育成の取組みの工夫を評価し、水準点に1点加点する。				
		評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価すべき点】適切に運営している。人員体制の充実、窓口業務スキルアップ、人材育成推進など努力がなされている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
		B 安全性 の 確保		<b>施設の安全性は確保されているか</b>	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	15.6  (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	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			
指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】複合館との連携を密に、平日頃よりスタッフ一同館内美化及び危機意識を高くもって業務に従事することで、利用者の方が安全かつ快適に施設を利用できる環境を整えることができた。 【改善すべき点・課題等】丁寧な施設運営を心掛け、予防保全に注力することで、施設・設備の長寿命化を図り、安心・安全な施設利用へと繋げていきたい。						
区 記入欄	【特記事項】項目3について、複合館のデメリットであるたらい回しを防ぐための取組み及び幼児から高齢者まで様々な方に配慮し、案内掲示などを工夫している点を評価する。項目4について、避難訓練を複合館全てで実施し、学童や児童館の子どもや来館者も参加することで、非常時に備えた現実的な訓練となったことを評価する。						
評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価すべき点】バリアフリートイレへの幼児用便座の設置など、利用者の声を聞きサービス向上に取り組んでいる。また、複合施設としてワンストップサービス提供のため他機関の業務の情報を共有し成果を上げている。災害時調理教室とのコラボによる防災訓練の取組みも評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】						

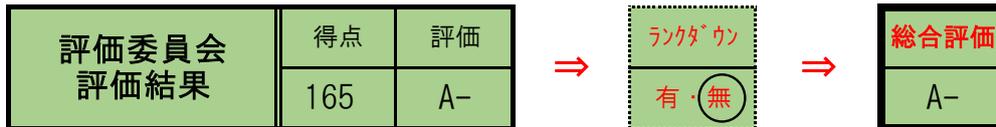
	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	1 個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点15点)
	2 個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3 各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】現場と本社が一体となって個人情報・各種法令を遵守し、スタッフ同士で意見し合える風通しの良い職場とすることで、法令違反となる事例を一切発生させることはなかった。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】決して慢心することなく、起こりうる事例の共有や研修においても緊張感をもって全スタッフが真摯に取り組むことで今後も違反となる事例を発生させない環境としていきたい。		
	評価委員記入欄	【特記事項】個人情報の取扱いや法令について遵守されている。引き続き、厳格なコンプライアンスの運用に努めてほしい。 【評価すべき点】個人情報保護、各種法令遵守に対して本社とセンターが一体となり適切に対応している。 【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 (▲6,806千円) ◆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	2.0	2.0	1.0 (満点5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】事業やイベント等、計画以上に企画・開催するにいたり、参加者からは満足度の高い評価を得ることができた。また、新たに取り組んだ事業やアウトリーチ事業を積極的に行うことで新規利用者の獲得にも繋がった。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】本部経費を含めた人件費ならびに再委託経費の上昇が大きく影響し赤字収支となってしまった。来年度以降、新仕様書履行のなかで適正な人員体制のもと、満足度の高いサービス及び的確な施設運営を提供し、収支を安定させていきたい。		
	評価委員記入欄	【特記事項】昨今の物価・人件費等の上昇等や仕様書以上の人材（事業責任者および社会教育担当者）の配置も要因と思われるが、2年連続赤字収支となっているため、減点とする。令和6年度仕様書では、事業責任者および社会教育担当者を配置し、指定管理料にも見込んでいるため、収支の改善に努めてほしい。 【評価すべき点】入出金事務が適正に行われている。 【改善すべき点】人件費上昇で赤字が大きくなることはある程度はやむを得ないが、昨年度よりも赤字が大きくなっている。質の確保のための人員配置が影響している可能性もあるが、2年連続赤字である点は改善が望まれる。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	<b>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</b>		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	20.0  (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	5.0	5.0		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】新規利用者の獲得を目指し市場調査の分析をもとに開催日時や気軽に参加しやすい単発型講座を実施した。さらに、地域のボランティアと連携した体験型事業の充実を図るとともに、ステップアップ型事業の提供により継続学習にも繋がる環境を整えることができた。				
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】地域ニーズに合致した事業展開、及びアウトリーチ事業等の実施やSNSの活用による外部への積極的なPRを展開して、センター利用の比較的小さい層の掘り起こしと、既存層の方が継続した参加に繋がる企画を打ち出していきたい。				
		区記入欄	【特記事項】項目1について、旧仕様書であるが、市場調査を積極的に行っており、調査結果を講座企画に活かしている点を評価する。項目2について、受講者数のうち、新規利用者が7割を超えている講座が企画・開催できている点を評価する。項目3について、サロン事業のリニューアルや子どもの未来応援事業において大型イベントを開催することで利用者の増加につながった点を評価する。項目4について、自宅で実施したトレーニングにポイントを付与するなど工夫をし独創性のある事業で成果につながった点を評価する。				
		評価委員記入欄	【評価すべき点】市場調査の結果を積極的に活用した事業を展開している。施設周辺の子育て層や高齢者に狙いを定めた多彩な事業で新規利用者の獲得に成功している点を評価する。サロン型事業やフリースペースにおける居場所づくり事業も改善を重ねている。子どもから保護者、高齢者が参加できる体験型学習機会の提供も多数の参加者があり、子どもの体験格差解消機会、多世代交流機会としても評価できる。ステップアップ型事業にも工夫が見られる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
		B 学習支援の取り組み	<b>施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか</b>		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】地域団体や施設と連携開催することで、当センターだけにとどまらない広がりのある事業展開を実現するとともに、地域の方が地域資源やボランティアにふれあい、気軽に体験できる場の創出とすることもできた。						
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】サークル会員が減少傾向にあるなか、体験会の開催・活動PRの充実など効果的なサポートをサークルと協同で考え実施することで活性化を図る。また、地域団体やボランティアとの連携についても、企画からともに取り組み、事業を提供することで内容の充実へと繋げていきたい。						
区記入欄	【特記事項】項目1について、サークル支援講座参加の敷居を下げる工夫を行っており、新規会員を多数得ている点を評価する。項目2について、区内団体と連携し自施設だけでは困難であった講座を開催し、学習の機会を提供できた点を評価する。引き続き、満足度の高い講座提供に期待したい。項目3について、近隣の高校生ボランティアを活用し、高齢者のスマホ相談会を開催し多くの参加者を得られた点及び世代間交流ができた点についても評価する。						
評価委員記入欄	【評価すべき点】子ども向けに人気のあるプログラミング講座や地域の特性を生かしたカヌー体験事業など、地域団体と連携することで広がりのある事業を実現し新規の参加者を得ることができている。近隣高校の生徒発案によるスマホ相談会は、生徒と高齢者双方に貴重な学習と多世代交流の機会を提供しており、ボランティアとセンター連携での企画立案プロセスも含めて特筆に値する。高校としても高校生の地域活動機会を得られ、センターとしても地域人材活用かつ長く活躍してもらえる可能性もあり、Win-Winの良い関係である。ぜひこの方法論で活動を広げてもらえるといい。また、サークル活動支援に注力している点も評価できる。 【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	9.5 (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】館内配置については、分類ごとに分散していた学習漫画を1コーナーにまとめて利用者が探しやすいように改め、読書活動推進活動としては、おはなし会開催を平日から日曜日に変更し前年度比で大幅な参加者増(約30%増)となった。工作会や福袋など、各種イベントも目標値以上の参加者を得ることができた。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】今年度の結果が一過性のもので終わらぬように、おはなし会、各種イベントともに引き続き利用者の興味関心を惹く取り組みを行うとともに、おはなし会から本の貸出しへと繋がる工夫をより進めていきたい。		
	評価委員記入欄	【特記事項】 淵江高校のボランティアサポートチームと作成したウェルカムボードを図書館入口に設置し、若い世代の図書館に対するイメージを向上させることで、利用促進を図った。また、各種イベントの実施やおはなし会の開催日を従前の水曜日から、より参加需要が見込まれる日曜日に変更したことで、参加者の増加に結びつけた。 【評価すべき点】 学習まんがのシリーズ別集約は利用者目線でのニーズがよく考慮されたものであり、高く評価できる。デジタル時代にこそ温かみのあるウェルカムボード設置の意義は大きいと思われる。おはなし会への注力、ステッカー企画、本の福袋等、多彩な事業により図書館の魅力向上の努力を続けている。また、図書資料の配架の見直しなど、利用者の目線での見直しが出来たとつながったと思われる。 【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		
	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44%	5.0	5.0	10.0 (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(155,646人) ※基準値/129,247人 貸出冊数(203,612冊) ※基準値/186,853冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】学習施設については利用頻度の少ない施設を活用した講座運営や団体利用のサポートにより利用人数・利用率ともに大きく増加。図書館についても、新しい街づくりが進む地域において、転入者の新規利用を呼び込む事で利用人数、貸出冊数ともに昨年度の数値を上回ることができた。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】新規利用者は徐々に増加しているものの、現役世代や男性の利用が乏しい状態となっていることから、土日や夜間開催の講座を提供することで課題の解決を図りたい。図書館については10代の貸出数が伸び悩む傾向が続いているので、この層に向けた取り組みを積極的に行っていきたい。		
評価委員記入欄	【特記事項】項目1について、利用率向上のために様々な工夫を行い、前年度と比較し6%利用率が向上している点を評価する。特に、改修工事で増設された第三学習室は積極的な働きかけにより前年度比13%向上しており、引き続き利用率向上に努めてほしい。項目2について、おはなし会の開催を平日から日曜日に変更し、参加者増及び読書推進を図るなどしたことで、利用者数、貸出冊数ともに基準値を達成した。加えて利用者前年比増加率及び貸出冊数前年比増加率ともに加点基準を達成したため、2点の加点とする。 【評価すべき点】市場調査や利用者の動向変化を捉えた対応により施設利用を活性化させ、利用者数を大きく増加させた。また、図書資料の貸出数も基準値を超えた。 【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		
	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】開催日をペルソナ層が多く来館される土日祝日に集中させるとともに、保育園などの他施設へのアウトリーチやイベントとの連動したプログラムを実施したことで、全体の参加者数が前年度比で1.5倍以上の参加者とする事ができた。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】リピーター参加者が増加し、横のつながり(ママ友同士)での情報拡散も感じるなどキャンペーン認知度は高まっている。今後は積極的なアウトリーチ事業などの実施場所の多様化にともなうPR活動を推し進めることで、新規利用者の獲得を図っていきたい。		
	評価委員記入欄	【特記事項】夏休みにイベントを実施し、前年度と比較し2倍以上の参加人数が得られた点を評価する。アウトリーチについても積極的な姿勢を評価する。 【評価すべき点】3分野のMI企画(関心喚起プログラム)を夏休みにまとめて1日で体験できるアイデアは優れており、実際に多くの参加者を得た点を高く評価する。 【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	/	/	24.0 (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】年々、参加者及び展示数が増加するとともに、センターに加え、六町ミュージアム等の複数の近隣施設を展示会場とするなど開催エリアを拡大。地域の方々と連携したワークショップも各所で実施するなど、地域に根差した事業に成熟してきていることが実感できた。			
	区記入欄 【特記事項】コロナ禍から始まった5カ年計画であるが、着実に歩みを進め、近隣の商店会や施設・団体と連携し「色あそびコラボ展」を実施。積極的にアウトリーチなどのPRを行ったことで展示参加者数及び来場者数も年々増加している。「地域に根差した事業」となっている点を評価したい。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】地域の商店会や団体と連携し、着実に進めている。地域に根差した事業として参加者の増加を評価できる。 【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等による)	利用者の満足を得られているか(評価点×2)	評価点×2		
	指定管理者記入欄	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	/	/	33.6 (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			
	3 事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など			
4 利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など				
指定管理者記入欄 【アピールポイント】アンケート全体を通して、感謝のお声を頂戴するなど、満足度の高い評価を得ることができた。今後も現状に満足することなくホスピタリティ溢れるサービスを目指し、地域に愛される施設となるようスタッフ一同日々の業務に取り組んでいきたい。	113.0 (満点130点)			
区記入欄 【特記事項】アンケートで、スタッフの接客対応について98.5%の方がやや満足・満足と回答しており、他施設と比較しても満足度が高いと評価できる。引き続き、市場調査の結果なども反映した講座企画やイベントの開催に力を入れてほしい。	144.6 (満点=170点)			
評価委員記入欄 【評価すべき点】スタッフの接遇、施設整備、今後の継続利用等のアンケート項目で高い満足度を得られており、地域学習センター内で2番目に評価が高い。利用者コメントに感謝の言葉が多く、日ごろの丁寧な取り組みが利用者に評価されているものと思われる。 【改善すべき点】 【その他注意点】比較的に苦情と要望が多いように思われる。	165.3 (満点=200点)			
合計点				
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	学習事業は地域の特性を踏まえた多彩な事業で新規利用者の獲得に成功している点を評価する。各種の居場所づくり事業も着実に改善を重ねている。幅広い年齢層が参加できる体験型学習機会も多数の参加者を集めており、ステップアップ型事業にも工夫が見られる。学習支援事業についても地域団体との連携で魅力のある事業を実現している。とくに近隣高校の生徒発案によるスマホ相談会は特筆に値する。図書館も利用者目線での改善が図られており、多彩な事業により図書館の魅力を向上させている。ウェルカムボードの設置、配架場所の見直しは細かいが有効な取り組みである。3分野連携事業の体験日集中企画は効果的であり面白い。主要事業は色をテーマにした地味なものであったが、よくアプローチされたと考える。仕様書以上の人員配置が収益の赤字につながった可能性はあるが、一方でスピード感のある成果に結びついたことも評価すべきである。来年度は収支のバランスを考えつつ、引き続き活躍してほしい。			

【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-DIにおいて水準点を下回った。2年連続赤字であり、来年度はバランスを考えた計画とするなど改善が望まれる。

<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。