

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6年度 【自己評価】令和7年4月1日 【評価委員会】令和7年8月18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)	21.6 (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	4.0 (×2)	4.0 (×2)		
		指定管理者等記入欄	【アピールポイント】(センター)館内環境の整備として、センター周辺図や公共交通の案内板等を刷新。地域内の各バス停からセンターまでの道順の動画を作成、二次元コードから見られるよう掲載した。また、窓口業務のサービス水準の維持・向上と新人育成として、他職員と双方向で指導内容の確認が取れる業務日報の作成、本社作成の業務確認テストを実施した。新人以外の職員についても、接遇や危機管理、事業に関する各種研修の実施・足立区や他館実施の研修への参加を通じて人材育成と利用者サービスの向上に努めた。 (図書館)今年度、状況にあわせて人員配置ができた。				
		【改善すべき点・課題等】(センター)苦情・クレームはなかったが、対応が困難な事例があった場合でも、利用者の心情に寄り添った対応を今後も継続していきたい。また、事件・事故は講座参加者の体調不良による救急車要請が一件あったが職員間で手分けして適切に対処できた。 (図書館)今後も運営状況に対応できるように人員配置を行う。					
区記入欄	【特記事項】項目1について、利用者からの問い合わせが多い内容に対応するため、案内板の刷新やセンター周辺図の作成等を自主的に行い、センターの利便性向上や利用促進に向けて取り組んだことを評価し、水準点に1点加点する。項目3について、新規職員と共に業務日報を作成し、業務の振り返りや改善点等を意識することで成長を促す取り組みを評価し、水準点に1点加点する。						
評価委員会記入欄	【評価すべき点】案内板等の刷新は通常業務の一部とも考えられるが、細かな工夫を積み重ねている点は評価する。また、新人育成のプログラムが明確である点も評価できる。 【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	3.0	14.0 (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	4.0	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）千住消防署や足立区危機管理課、地域の消防団や防災士と連携した防災講座の実施、西新井警察署による防犯意識向上のための啓発記事のミニコミ紙への掲載といった取り組みを行った。また、設備状況の把握のため、貸出施設等の月次点検を通常の巡回点検とは別に行っている。エリアごとに毎月担当職員を変え、複数の視点で設備の不具合の早期発見と劣化の度合等を管理。また、この点検結果をデータベース化し、限りある小破修繕費の有効活用につなげた。 （図書館）今年度、特筆すべき事件・事故もなく、順調に対応できた。			
		【改善すべき点・課題等】（センター）不法投棄対策、美化推進として区で配布しているプレートを設置、また、複合施設間で連携した館外周辺の清掃活動を行った。都営住宅の敷地内にセンターがあるため、センター利用を目的としない方も周囲にいる状況なので、館内外の環境の美化は常に気をかけていきたい。 （図書館）ご来館のみなさんが安心・安全に過ごせるよう、常に館の状況を確認し、管理運営する。			
	区 記入 欄	【特記事項】項目1について、施設巡回点検結果をデータベース化することにより、施設の劣化状況や不具合箇所を効率よく管理しているが、取り組みは通常業務の範囲内であり水準どおりとする。項目2について、点字ブロックのずれ・めくれの修繕、ごみのポイ捨て防止のための美化推進プレートの設置（区の配付物）等の取り組みは通常業務の範囲内であり水準どおりとする。項目4について、地域防災の専門家による防災講座を実施し、日頃の防災訓練や食料・飲料の備蓄の重要性および耐震対策等を学ぶ機会を提供し、地域住民の防災意識向上に寄与したことを評価し、水準点に2点加点する。			
	評価 委員 記入欄	【評価すべき点】施設管理において、定期的な配置換えによる複数の視点での不具合発見に取り組むなど、工夫がみられる。 【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、適正管理 ◆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）ISO/IEC 27001の規格に準拠している。職員の情報セキュリティ研修も遺漏なく行った。また、肖像権に関する研修も行ったため、人物の写真を使用する場合に限るが、センターのソーシャルメディアの運用にも生かしていく。 （図書館）今年度、必要に応じて、関連法令の届出を滞りなく行った。			
		【改善すべき点・課題等】（センター）情報漏洩にあたる事故はなかったが、紙ベース、電子データに関わらず、記録を取る、パスワードを用いる等適切な方法で情報を管理していきたい。 （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、定期的な研修を実施し、日常業務の中で意識することで、個人情報保護、各種法令等の遵守に努めてほしい。			
	評価 委員 記入欄	【評価すべき点】法令等の遵守は適切に実施されている。 【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6年度収支 (10,485千円) ◆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】経理担当を配置し、所長、本社担当者と三重で管理している。関係書類については日々チェックし、ミスのないよう確認を徹底している。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】入出金を伴う業務は毎日あるのでダブルチェックを徹底し、事故等を未然に防げるよう努める。			
	評価委員記入欄	【特記事項】引き続き、複数人による財務管理やミス防止の取り組みに努めてほしい。			
		【評価すべき点】入出金業務において、ダブルチェックが実施されている。 【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	16.8 (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	4.0	
		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】（センター）新規事業の提供や既存事業の見直しを行い、新規利用者の獲得につながった。少くない講座数ではあるが、一つひとつの講座をPDCAで回すことで今後も魅力ある講座を提供したい。また、足立区の推進する子どもに関連した事業についても積極的に取り組み、夏休み期間の無料化した事業、将来の夢につながる職業体験事業を提供することができた。広報に関して、Instagramでのリール投稿（動画）で毎月の講座受付開始日と受付開始となる講座の周知を行った。写真の投稿により多くの方に情報が届いているため継続していきたい。 （図書館）図書館事業の広報は滞りなく行えた。					
区記入欄	【改善すべき点・課題等】（センター）新規利用者獲得の一方で料理講座や運動・体操講座はリピーターが多い。料理（パン講座）は基礎講座とステップアップ講座を提供しているが、中級以上には基礎に参加いただく等の条件もあり、裾野を広げづらい状況になっている。この条件や講座内容を都度見直すことで対応していきたい。 （図書館）集客に苦戦したものもあったので、より多くの方々に図書館を知ってもらえる、広報を工夫していく。					
評価委員記入欄	【特記事項】項目1について、新たにInstagramのリール投稿による講座情報の周知を実施し、Instagramをきっかけとした講座参加者の増加につなげた点を評価する。項目2について、生涯学習へのきっかけ作りとして伝統的文化体験や自由研究工作など多種多様な新規企画にチャレンジし、幅広い世代に対する生涯学習の促進に努めた。定員に達した講座は多かったが、新規利用者の参加割合が目標の7割に到達していないため水準点に1点の加点とする。項目3について、子ども向け体験事業として、パティシエの仕事やパン教室など料理室を持つ新田センターならではの講座を実施し、多くの子どもたちに学習機会を提供できた点を評価し、水準点に2点加点する。					
		【評価すべき点】多数の新規事業を企画し、幅広い世代に向けた講座を開催している点は評価する。学習センターでは数少ない「料理室」を活用した講座は人気があるが、集客の課題がある講座も見受けられるため、今後の取り組みに期待する。また、子どもへの体験型事業や利用者アンケートでも要望がある学習スペースについては拡大に取り組んでほしい。 【改善すべき点】 【その他注意点】Instagramを重視する方向へと注力するメディアを見直したこと自体は評価するが、各種メディアのトータル投稿数は前年度並みである。				

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、発表の場の提供・拡充 など	5.0	5.0	14.9 (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、地域資源の発掘、ボランティア活用 など	5.0	5.0		
指定管理者記入欄	【アピールポイント】項目1について、サークル会員数増加への方策として、全登録団体へ「サークル支援講座の開催」「ミニコミ紙、ソーシャルメディア、館内デジタルサイネージへの掲載」のアンケート調査を行い、希望する団体と協力しそれぞれの事業や取り組みを実施した。新規会員の獲得につながっているため、今後も継続していきたい。 項目2・3について、特別養護老人ホーム新田楽生苑とは先方の開所以来、ミニコミ紙への掲載等で連携しているが、今年度は同日開催であった両施設の地域まつりでスタンプラリー、センターボランティアのアウトリーチ活動の場として連携した。また、新田町会とはこれまでセンターと町会それぞれで行っていた普通救命講習を協同開催した。成果としてセンター講座初参加者の獲得や、地域の防災意識向上の一助となった。さらに、足立区総合ボランティアセンターとも連携講座を継続実施。防災食に関する講座を行い、弊館の特色でもある料理室の活用につながった。				
	【改善すべき点・課題等】サークル支援事業は継続していくが、一方で高齢化や会員数の減少に伴い解散してしまう団体もある。新規利用促進のため、貸出施設としてのセンターも地域で認知していただけるよう、アウトリーチ活動等を通じて広報していきたい。				
	区記入欄 【特記事項】項目1について、デジタルサイネージを活用したサークル紹介動画の放映を新たに実施し、より効果的にサークル活動の様子を周知した。また、登録団体の意欲向上にもつながったと考えられるため、水準点に2点加点する。項目2について、新田町会と連携して普通救命講習会を実施したことにより、センターの認知度向上および緊急時の連携体制構築のきっかけづくりができたことを評価し、水準点に2点加点する。今後は、具体的な体制づくりを進めてほしい。項目3について、アウトリーチ活動や地域まつりの体験イベントで新規ボランティアを活用し、センターの活性化につなげており、水準点に2点加点する。今後の発展のため、ともに活動する仲間づくりの促進等にも注力してほしい。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】救急救命講座自体も有効だが、地域との繋がりに寄与したことは望ましい活動である。また、地域祭りでのボランティア講師による体験コーナーや地域施設との連携も評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

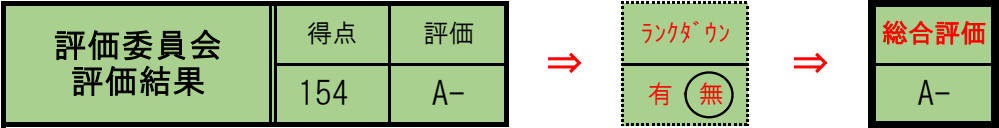
C 図書館事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った図書館事業が提供されているか		評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
	1	図書館の館内配置の工夫やPR活動の企画・実施・成果 ◆館内配置の工夫、レファレンスサービスの企画・実施・成果 など	5.0	5.0	10.0 (満点10点)
	2	読書推進活動の企画・実施・成果 ◆読書推進活動、連携事業の企画・実施・成果 など	5.0	5.0	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】インターンシップ・就労体験の受け入れ、高校生の保育園訪問に加え、区内の大学生ボランティアとの連携事業を行った。				
	【改善すべき点・課題等】今年度も地域との連携に力を入れられたので、それが図書館への集客に結びつくよう、工夫して業務にあたる。				
	区記入欄 【特記事項】学生のインターンシップの受け入れや、高校生が保育園訪問し読み語りを行うなど、地域や学生、団体との交流事業を積極的に実施した。また、関連する特集では、一般資料、児童資料の貸出増に繋がっており、各世代での読書促進の成果にも結びついている点进行评估する。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】高校生が保育園を訪問する事業は、子どもたち、高校生ともに良い刺激があると思われる。また、インターンシップ選定特集棚など、利用者促進に効果的な取り組みを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	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・体育館等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% ＜参考＞学習施設目標値39.2% (前年度利用率+3%)	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(61,450人) ※基準値/61,332人 貸出冊数(77,280冊) ※基準値/87,671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)利用頻度の低い施設や夜間時間帯にて講座を運営し利用率の向上に努め、基準値を達成することができた。週末は音楽や演劇で利用する一般団体を散見するので、ソーシャルメディア等でそのような活用ができる施設であることを継続周知したい。 (図書館)新規に新田地区に引っ越された方の利用登録が図書館への来館につながっている。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】(センター)前年度利用率から2.5%減少した。基準値は達成できているものの目標値には届かない結果となった。登録団体の減少や、区による夏休み子ども居場所づくり事業での施設利用による利用コマ数の減少(令和5年度までのセンターによる夏休み子どもフリースペースとの実施時間の差により、午前から夜間までの終日利用が午前・午後のみになった)等、複合的な要因があると考え。利用率の低い貸出施設の活用や、貸出備品の拡充等で新規利用者を獲得していきたい。 (図書館)貸出数の減少が目立ったので、原因を精査し、より多くの本を提供できるよう工夫したい。			
	評価委員記入欄 【特記事項】項目1について、基準値は超えているものの、学習施設利用率が低下しているため、広報活動強化および検証・見直しを繰り返し効果的な情報発信に努めてほしい。また、市場調査の実施方法や調査項目について、施設の利用促進および施設に対する地域ニーズの把握に有効なものとなっているか等をよく検討し、ニーズに合った講座やサービスの工夫に努め、利用者の増加および利用率の向上に取り組んでほしい。項目2について、貸出冊数は基準値に達できなかったため、水準点より1点減点するが、利用人数は前年比増加率の加点基準を達成したため、水準点に1点加点する。			
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(プッシュ型発信等)をしているか など	5.0	4.0	4.0 (満点5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】(センター)M1(関心喚起)のプログラムに比重を置き、プログラムを気軽に体験できる機会を創出した。さらに地域資源を利用したプログラムを4件(新規2件)提供することができた。また、昨年度課題とした事後アンケートの件数も増加させることができた。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】(センター)ソーシャルメディア(LINE)を活用しているが、今年度はInstagramでも情報発信を行った。M1の新規参加者が増えないと、M2(行動生起)、M3(習慣化)にもつながらないので、より多くの方にご参加いただけるよう周知していきたい。			
	区記入欄 【特記事項】多彩な関心喚起プログラムを実施し、3分野連携事業への参加を促している。どうぶつ将棋は子育て世代の親子が興味を持ちやすいよう企画の工夫がされている点は評価するが、参加者数が伸びなかったため、水準点に1点の加点とする。また、3分野連携事業の広報活動として、複数のSNS媒体による配信や館内特集コーナーの位置変更による効果は少なからずあったようだが、取り組み内容が通常業務の範囲内であると考え。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】多様な関心喚起プログラムを実施している点を評価する。 【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			21.9 (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】地域の多様な主体と連携したアプローチ事業3種を滞りなく実施することができた。「カフェ新田」では新たに運営に協力してくださる団体や個人が加わり、プレ開催当日は参加団体による学習相談やセンターボランティアによる体験事業等、世代に捉われることなく気軽にセンター利用でき、学習のきっかけづくりや成果発表、地域内での世代間交流ができる場として利用していただけた。その他、「新田キッチン」では参加者自身で調理をしなくても料理を学ぶことができるデモスタイル料理講座の継続、「新田劇場」では足立区が支援しているエンターティナー（えんチャレ事業）を活用したコンサートや、DTM（デスクトップミュージック）に関連した講座と講座内での成果発表を行った。			
		【改善すべき点・課題等】アプローチ事業を通して、計画にある「地域とのつながり、人と人との結びつき」は実現できていると考えるが、より多くの方々や団体のつながりを意識し5年目も取り組むことで最終目標を達成したい。			
	区記入欄	【特記事項】アプローチ事業である「カフェ新田」「新田劇場」「新田キッチン」それぞれの事業においては、地域住民または団体と連携し徐々に発展してきているため、最終年である令和7年度は各事業が連動し、地域住民や団体の交流の深化および結びつきの醸成がなされることを期待したい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】地域の多様な組織と連携して3種のアプローチ事業を実施することができている。 【改善すべき点】 【その他注意点】プレオープンしたカフェ新田については、様々なコラボ企画を実現させ、より効果的な内容になることを期待する。			
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		4.3 (×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		3.6 (×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】（センター）回答者の居住地域について、新田地域に集中しているが、その次に多いのが昨年度同様北区とその他地域であった。他区等の地域は現状だとソーシャルメディアでの情報発信が主となっているが、ミニコミ紙でもアプローチできるよう北区の商店等に設置を依頼した。また、新田地域の方の生活圏内でもあるので、少しずつでも設置場所を増やせるよう努める。 館内掲示や案内についての満足度向上のため案内板等を一部刷新し、掲示物もより見やすくなるように取り組んだ。結果は次年度のアンケートに反映されることになると思うが注視したい。 （図書館）地域学習センター、図書館、両方利用して、施設を活用されている方が多いようだ。			
		【改善すべき点・課題等】（センター）主に10代の利用者からフリースペースの拡充を希望する自由意見が散見された。ロビーの広さの都合で現在は4席（1カ所）のみであり、自習等で使える学習スペースの提供は行っているが、受験やテスト期間に時期を絞っているため、今後は年間で行うことでこのような声に応えていきたい。 （図書館）図書館への期待の高さがうかがえる。今後もその期待にこたえられるよう、運営していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】昨年度と比較し、スタッフの受付対応・接客、講座・イベント、サークル支援・学習相談などの「満足」の割合は高くなっており、自由意見も感謝の声が多いが、施設の間取りの都合上、フリースペースが狭いため、学習が可能なスペースの拡大を求める声もある。貸出施設を活用した学習スペースの提供等を検討し、利用者が求める設備やサービスを提供することで、満足度の向上につなげてほしい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】適切な運営がなされている。特にスタッフの受付・接客対応については学習センター、図書館ともにおおむね高い評価が得られている。 【改善すべき点】学習スペースの確保が課題である。 【その他注意点】			
合計点		105.0 (満点130点)	133.0 (満点=170点)	154.2 (満点=200点)	

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	学習センター事業については、各分野で新規事業も含む豊富な取り組みを実施している点は評価する。主要事業に関しても地域と連携し着実に進めている。また、図書館事業として行われている保育園での高校生の読み語りについては、園児たちの本への興味を促進させる取り組みであるため継続してほしい。一方で、効果については事業展開ほどには伸びていない。問題点その他に対する分析が不十分である点、また、センター全体の一体感が感じられない点について、改善を期待したい。
---------------------------	---

【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】
2-D項目2における減点事項について、貸出冊数（77,280冊）が基準（87,671冊）に対して10%以上未達である点は、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。