

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	2.0 (×2)	2.0 (×2)	16.0 (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	2.0 (×2)	3.0 (×2)		
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】施設運営への理解を深めるためコンソーシアム独自の「梅田の手引き」というマニュアルを作成して共有した。人材育成の取り組みとして、研修を実施した。1月回については東和地域学習センター職員が来館し、疑問点についての共有や業務の効率化について意見交換を行ったほか、「組織開発研修」「コンプライアンス研修」「個人情報保護研修」などを実施した。取り組みの成果として、利用者アンケートでは「事務の方の対応が優しいので気持ちが良い」「スタッフの方が丁寧に案内してくれてとてもよかった」といったお声をいただいた。				
		【改善すべき点・課題等】4/3の開館時、正面玄関自動ドアのインターロックを開錠する前に自動ドアのボタンをオンにした結果、正面玄関が開かなくなるという事案が発生した。これを受けて開館閉館時のやることチェックリストを作成し、再発防止に努めた。課題として、当センターは区民事務所など区の施設が併設していることもあり、区民事務所ですべき手続きについての問い合わせも多い。今後は職員自身がより深く足立区の施政を理解し、より速やかにご案内できることを目指す必要があると思慮する。					
区記入欄	【特記事項】項目1について、正面玄関入口の未開錠があり、利用者から苦情があった。また、来館者への案内も適切でないことから減点する。指導後は改善したが、今後も施設運営状況を注視していく。項目3について、年度当初に計画した研修を1件実施できなかったが、複合施設内の消費者センター関連イベントに備えた勤務体制確保のため、研修時間を設けられずやむを得ず中止したものであり、減点しない。施設運営に関して、独自にマニュアルを作成し、多岐にわたる研修を行い、自施設だけでなく、他施設への案内を速やかに行おうとする点は評価できる。						
評価委員会 記入欄	【評価すべき点】初期に施設管理のミスがあったが、独自のマニュアルを整備するなど適正に管理するための努力がなされている。コンプライアンス研修などの実施により改善がみられたことを評価する。 【改善すべき点】窓口業務全般、基本的事項の職員周知を徹底するよう、改善を求める。 【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	4.0	14.4 (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	4.0	
	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	4.0	4.0	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】指定管理者独自の取り組みとして、毎年6月を安全管理月間とし安全への意識を向上させる計画を提出している。その行動計画を指定管理者の運営する施設間（他自治体含む）で共有し、11月には安全管理担当者を集めてよりよい取り組みをした施設の行動計画を共有している。当センターは令和5年度が運営初年度であり、安全管理計画としては誰でも理解しやすい危機管理マニュアルの簡易版を作成し職員に共有した。また、当センターは区民事務所など学習センター以外の施設も併設している。そのため、避難訓練及び消火訓練については区民事務所など区の施設の職員及び来館者も参加して実施した。当日来館していた小学生にも訓練への参加を職員が声かけし、来館者を含めて9月は17人、3月は14人、延べ31人が参加して訓練が実現した。そのほか施設担当が不在の日でもすぐに施設の不具合に気づけるよう、施設保全責任者が写真入りの点検マニュアルを窓口職員用に作成して共有した。マニュアルの効果もあり、お客様からのご指摘前に第3、4学習室間のパーティーションの故障など8箇所を発見することができた。施設内の床について、「4月以前よりキレイになった」とのお声をお客様からいただいた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】3/29（金）に梅田図書館北口玄関の夜間施錠鍵を紛失する事案が起きた。これを踏まえて4/2（火）にコンソーシアム内で所有する鍵の持ち出し方法について構成企業間で協議し「夜間施錠鍵につけているキーリングについては取り外しが出来ないよう金属で固定」「キーリングに鈴とカラビナをつけ退館時には自分の鞆の内側にカラビナで固定」「一緒に退館した職員が鞆にカラビナで固定したことを目視確認」の対策を講じることとした。			
	評価委員会記入欄	【特記事項】項目1については、施設の不具合を事前にいち早く気づけるようマニュアルを作成した点を評価し、水準点に1点加点する。今後マニュアルを活用した施設不具合早期発見を期待する。項目3については、季節の館内装飾により利用者を楽しませ、好感の反応をもらっている。さらに、興味を持った方を装飾ボランティアに促す工夫を行っている点を評価し、水準点に1点加点する。項目4について、図書館北口玄関の夜間施錠鍵を紛失する事案が発生したため、水準点から1点減点する。二度と起こらないよう再発防止の徹底を求める。一方で、併設施設や来館者を交えて消防訓練を実施し、来館した子どもたちに消火器の放水を体験してもらうなど、来館者を含めた館内全体の防災意識を高めたことを評価し、水準点に2点加点し、項目4は「4.0」とする。			
		【評価すべき点】子どもたちの消火器、放水体験など、利用者参加型の消防訓練により防災意識向上させたことは評価できる。 【改善すべき点】鍵の紛失は大きな問題。管理徹底を求める。 【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	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】運営当初から指定管理者独自の個人情報保護マニュアルを制定し、個人情報漏洩事案の未然防止に務めた結果、令和5年度は個人情報漏洩事案の発生はなかった。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】個人情報保護については社会状況の変化を受けて、解釈などが年々変化している。令和5年度に実施した研修内容が令和6年度には古い情報になることもありえ、責任者が個人情報保護に関する法律などにより理解を深める必要があるため、最新の情報に注視していく。			
評価委員会記入欄	【特記事項】個人情報保護および法令遵守は適切に行われている。				
	【評価すべき点】社会状況対応、最新情報を注視し、個人情報保護など、適切に遵守されている。 【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（11,611千円） ◆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	3.0	2.8 (満点5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】講師などへの謝礼の支払いなどに現金での扱いをなくし、オンラインでの処理を原則として運用してきた。この結果、指定管理者の仮払金なども含め使途不明な経費は発生していない。また、指定管理者独自の取り組みで、経理担当者は年に1回、研修を受講している。インボイス制度導入時には担当者向けの研修会が開催され、導入に速やかに対応できるようにした。結果、窓口職員に対しても丁寧な説明がすることができ窓口での領収書発行もスムーズに処理できた。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】全体としては黒字収支であるものの、講座単独で見ると赤字のものもある。今後、各講座の収支動向について精査し、各講座単独でも黒字となるようPR方法や運営方法などの改善を試みたい。			
	評価委員記入欄 【特記事項】項目1については、経営状況は良好であること、本社経理担当者のチェック体制は評価する。還付期限が過ぎているものを誤って還付してしまうミスが1件発生したが、お客様に対して事情を丁寧に説明し、返金してもらった。その後はダブルチェックを徹底しており、同様のミスは発生していないため減点としない。 【評価すべき点】経理担当者研修、インボイス制度導入、ダブルチェック等、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】			

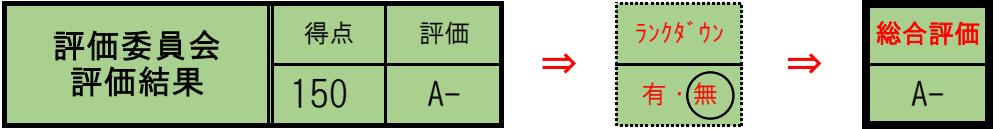
大項目		中項目		確認項目			
事業効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか		評価点			
				指定管理者	担当課	評価委員	
		1	利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	2.0	2.0	16.8 (満点20点)	
		2	A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	4.0	5.0		
		3	B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	4.0	5.0		
		4	C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】子育て層の利用促進のため、近隣小学校の全在籍生徒数のチラシを持ち込みをした。この結果、ミニコミ紙は配布していないがチラシを配布していた亀田小学校などの在籍生徒が各講座やスポーツカーニバルに参加をしてくれた。また、A型事業として子どもと保護者層と一緒に学べる機会提供や働く社会人向けに講座を開催した。歴史に関心の高い層へのアプローチとして、「江戸のリサイクル」などの講座を開催し、お客様からは「歴史の講座が増えて嬉しい」とのお声をいただいた。B型事業として、高校生以下の子どもと保護者を対象にした「はばたきサロン」を月に1回開催。開催の主旨が不登校の子どもに工作などの体験の機会を提供することであることから、1月～2月にかけて「はばたきサロン」の運営ボランティアとなるための人材育成を目的に傾聴講座を開催した。C型事業として「技術を磨く！デッサン教室」を月に1回開催。1回平均の参加者は6人。リピーターとして複数回出席したお客様は10人に達した。また、制作意欲向上のために梅田ラウンジで開催した「梅田展」には、8人のお客様が出展した。出展者の祖父母が展示を観に来館した例もあった。				
			【改善すべき点・課題等】一部の事業については、本来来てほしいメインターゲットであるお客様に情報が届いていない面があると思慮している。令和6年度以降、この点について改善を図りたい。				
		区記入欄	【特記事項】項目1について、ホームページに掲載している講座料金の記載不備およびミニコミ紙に掲載している図書館休館日を誤る誤植が発生した。ホームページに関しては区民からの指摘もあり、利用者の混乱を招く重大なミスであったと判断する。今後は複数人での校正を徹底し、再発防止に努めてほしい。また、仕様書では市場調査を行うことになっているが、検討のみで未実施となった。この項目について、水準点より1点減点する。項目2について、子育て世代が気軽に音楽に親しめるように工夫するなど、独自性のある講座やイベントを企画・実施し、新規利用者を増やしたことを評価し、水準点に2点加点する。項目3について、ホールがある施設の特性を活かして舞台照明を体験する事業を開催した。独自性のある講座の実施や新規利用者の獲得を評価し、水準点に2点加点する。項目4について、デッサン教室から講座参加者の作品を展示する梅田展を開催した。リピーターも一定数おり、参加者のステップアップを促進している点を評価し、水準点に2点加点する。項目2、3について、講座中止が数件あったが、どちらも計画の9割以上実施できているため、減点としない。				
		評価委員記入欄	【評価すべき点】子育て世代が参加しやすいコンサート、社会人が参加しやすい「金曜夜のZUMBA」、小学生が舞台照明の仕事を体験するイベント、学習者のステップアップを目的としたデッサン講座など、独自性のある創意工夫に富んだ多彩な事業が展開されており、効果をあげている。 【改善すべき点】講座料金のホームページへの記載ミス、図書館休館日のミニコミ紙誤植などが発生。重大な問題になりかねないので注意されたい。市場調査の未実施についても、計画通り実施するよう改善を求める。 【その他注意点】夜のZUMBAは民間が有料で実施しているレッスンであり、学習センターにおいて低価格で実施すれば当然集客が見込めるものと思う。工夫を凝らした講座企画が望まれる。				

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	13.5 (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	4.0	4.0	
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】登録団体の活動支援としてミニコミ紙上での登録団体の活動紹介のほか、「木目込み人形サークル」「モダンバレエサークル」のサークル支援講座を実施。支援を通して会員が増えたという団体も2つあった。区内団体との連携事業として、区内大学の産官学連携窓口を通して足立区内在学大学生を活用した「夏休み工作 パスボムを作ろう」(東京電機大学)「藝大生がおくる木管5重奏コンサート」(東京藝術大学)を開催した。事業に携わった学生からは「人の前で説明するにはいかに準備が必要かいい社会勉強になった」との声をいただいた。区民活用事業として区内のパパ講師を招聘し、10月以降「親子ニコニコ教室」を月に1回開催。「パパの育児参加」をメインテーマにし、工作を通して親子が一緒に学べる機会を提供した。区内歴史資源を活用し歴史と地域への関心を喚起するため「歴史街歩き講座」を開催。梅田、千住、竹の塚の3つの地域をテーマに全3回で河原町稲荷や伊興遺跡公園などを巡り、歴史の初学者でも楽しめる内容とし延べ34人が参加した。			
		【改善すべき点・課題等】令和6年度から利用者懇談会が毎月開催ではなくなるにより、登録団体への連絡では工夫が必要になる面もあると思慮している。区内大学連携については、まだ連携が実現していない大学とも事業連携を行いたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、リピーターが定着し、毎回定員を超える申し込みのある講座を登録団体として立ち上げた。登録団体の会員数増加への取り組みとして評価する。項目2について、アウトリーチを実施できなかったため水準点より1点減点する。先方のスケジュールも考慮した計画を行ってほしい。一方で、複数の区内大学と連携事業を行い、大学生と参加者の交流機会を提供するなど工夫を凝らした企画を評価し、水準点に2点加点する。項目3について、区内パパ講師による子育て世代のパパ向けに講座を開催し、一定数パパ世代の参加があった。地域特性に配慮した講座を実施している点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】区内大学生によるコンサート、梅田ふれあいまつりなど、区内団体との連携による独自性のある事業を展開した。また、不登校児等に対するボランティア活用の事業、父親の育児参加促進事業、歴史街歩きや歴史街歩き講座の前座という座学講座、地域の資源を活用した企画を高く評価できる。また、サークル活動支援について、新たに登録団体の立ち上げを支援し承認に至り目標を達成している。 【改善すべき点】アウトリーチの未実施について改善を求める。運営初年度であるため地域との関係性構築が不十分であったように感じる。 【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	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】どなたにでも利用しやすいよう書架の配置を考え、できる限り下段には資料を置かないよう工夫をしている。また、「いくつかのえほん」特集棚の設置(7月から8月期間)やパンフレットの設置配布を実施。「ぐりとぐら」生誕60周年記念棚特集設置(9月)など、子どもが読書に関心を持てるよう、情報の提供を行った結果、今年度は前年度より8,000冊以上の貸出数の増加がみられた。アウトリーチ事業として、ミヤヘルサ保育園ひびき梅島(毎月)、亀田小学校(6月時期)、中島根小学校(10月より)出張おはなし会を開催。3分野連携事業にて「図書館でバランスディスク体験(7月より開催)」や、「ぬいぐるみと一緒におはなし会(10月より計3回開催)」などを実施した結果、来館者増へとつながった。			
		【改善すべき点・課題等】図書館のみの利用者が多く3分野連携事業などの知名度が低く感じられた。令和6年度は大きくアピールし、センターのみの利用者の取り込みや、新規利用者の獲得へとつながるよう連携を深め、利用促進へとつなげていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】本が取りやすいよう最下段の棚には配架しないようにするなど利用者が使いやすい図書館づくりを実施し、利用者からも「分かりやすく使いやすくなった」との声が寄せられている。また、「ほんの木」や「いくつかのえほん」の取り組みでは、特に子どもや子育て世代に読書のきっかけを提供することで、特集展示の稼働や貸出数にも寄与していると考えられる。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】本を取るのにかがむ必要をなくした配置、「りんごの棚」設置に加え、子ども・子育て世代向けの各種事業を充実させるなど、図書館業務を着実に実施している。また、保育園、小学校のおはなし会「本の木を作ろう」などの積極的なアウトリーチ事業の実施により、子どもに読書のきっかけを提供する活動は評価できる。 【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54%、体育館88%、ホール30%	5.0	4.0	9.3 (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(142,715人) ※基準値/124,790人 貸出冊数(213,864冊) ※基準値/201,361冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】学習施設は年平均で59.8%の使用率に至った。体育館は年平均97.7%の使用率に達している。 【改善すべき点・課題等】当センターは区内他センターと比べて駅からのアクセスが比較的良好なこと、区庁舎に近いことなどから体育館などの施設は常に利用希望が多く、登録団体様などの利用希望にお応えできないことも多い。指定管理者としては競合しやすい部屋をなるべく事業で使用しないなどの工夫をしているが、ご要望にお応えできず心苦しい限りである。特に体育館については、中央本町の改修工事に伴い当センターを利用する登録団体が増えたことから、梅田の登録団体も月に2回程度しか活動ができない状況になっている。図書館では、コロナの影響も緩和され図書館の利用方法を初期の頃のように戻し、座席数を戻すなど利用者のご要望に添えるよう、なるべく多くのご意見を受け入れるよう務めた。その結果、来館者数の増加へとつながることができたと思慮する。図書館は高齢者層の利用者が多く見受けられる。子育て世代やティーンズ世代など、幅広い年齢層にご利用いただけるよう、様々な事業に力を入れ展開していきたい。			
	区記入欄 【特記事項】項目1について、学習施設・体育館の利用率が基準値を達成した点は評価する。また、スポーツカーニバルに新規利用者を呼び込むため、ドッチビー取り入れた。全体の参加率は当初設定した目標に届かなかったが、取り組みを評価し、水準点に1点加点する。来年度はさらなる工夫によって新規利用者の増加に取り組んでほしい。項目2について、特に子どもや子育て世代向けの特集展示の稼働などにより、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。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】子どもの外遊び機会が減少する中、新しいスポーツの種目選択におけるボールへの恐怖感などの配慮や幅広い年齢層への対応を高く評価する。また、中央本町センター改修工事に伴い利用者を受け入れており、学習室、体育館、図書館の利用及び貸出冊数が増加した。 【改善すべき点】 【その他注意点】利用率、利用者数、貸出冊数の増加は、近隣の中央本町地域学習センターおよびよい図書館の大規模改修工事による休館の影響もあったと思われる。令和6年度はその点を踏まえた運営を期待したい。			
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	5.0 (満点5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】「ちよいスポ」「ちよいカル」「ちよい読み」の3分野を合わせて年間49回を実施し、大人の参加者は182人に達し、うち子育て層(20~40代)の参加者は81人に至った。実施に当たり、「お父さんも参加できること」を重視し、開催日は土日祝日やお盆時期にするようにした。特にお盆時期は「帰省の予定がないのでちょうどよかった」と好評であった。また、「お父さん」の参加を促すため、開催回によってテーマも男性が関心を持ちそうな題材を設定するようにした(カブトムシ、恐竜など)。 【改善すべき点・課題等】行動生起プログラムに親子で参加しても、習慣化プログラムまでつなげるのがなかなか難しかった。毎回、親子で一緒に制作を楽しんでも、習慣化プログラムへの参加を促すと「いやー、それはいいです」と言われたことが数回あった。子どもが小さいと親だけ習慣化プログラムに参加とする時間を作るのは、なかなか難しい面もあるのではないかと思慮する。			
	区記入欄 【特記事項】項目1について、事業を年間49回実施した点、「行動生起プログラム」から「習慣化プログラム」へつなげていく取り組みを工夫した点は評価する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】事業を年間49回実施し、参加者に子育て層を取り込むことができた。幅広い層を対象とした多彩な3分野連携事業を実施し、防災意識の喚起とも連動させるなど、工夫が見られる。 【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			21.6 (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			
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】地域資源の開拓・活用と無関心層の掘り起こしと新規利用者の獲得をテーマに335講座を開催。特に令和5年度は子どもと子育て層の利用促進を目指しつつ、区内大学生への社会貢献機会を提供した。また、「スポーツカーニバル」「ふれあいまつり」などでU&Uクラブと連携し、近隣の小学校へのチラシ配布を強化したところ、それぞれ目標値を超える集客に成功した。電子図書館事業の促進については、令和5年10月より電子図書館での利用方法が変更となり、利便性が向上されたことを踏まえポスター掲示などから利用者拡大の促進を行った。 【改善すべき点・課題等】新たな地域資源などの発掘により新たな講座を展開することができたものの、本当にメインターゲットとした層に参加いただけたのか、情報が届いたのかは検証が必要と思慮している。また、電子図書館事業について令和5年度はポスターなどによる周知に留まってしまった。令和6年度は発展の取り組みの一環として「春の読書週間」より電子書籍の貸出利用もイベント参加の対象とし、電子書籍の貸出数増加と新規利用者の獲得へとつなげていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】地元企業や大学など、連携先の拡大により、独創的・多様な事業を多数企画し、新規参加者の獲得につながった点は評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】独創的で多様な事業を多数展開している。スポーツカーニバル、ふれあい祭り、U&U連携事業など新規企画を評価する。また、区内大学との連携による講座は参加率も高く、講師、受講生共に成長するwin-winの事業となり満足度も高いと考えられる。 【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		4.1 (×2)	32.0 (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		4.4 (×2)	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		3.9 (×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】スタッフの受付・接客対応については、「満足」「やや満足」は88％に達している。特に「満足」と回答したお客様は62.9％であり、昨年度より上昇した。施設の清潔感、設備について、「満足」「やや満足」は83％に達した。お客様からの声でも「4月以降、床がキレイになった」との感想もあった。ミニコミ紙など広報については生涯学習支援課のご指導のもと、より一層の見やすさを追求した。表紙について「色がついて明るい印象になった」とのお客様の声があった他、講座の対象者別のタグづけについては足立区からも評価をいただいた。事業への参加については、窓口職員がお客様との会話の中でニーズをとらえ関心のありそうな講座を積極的にアナウンスした。結果、「金曜夜のZUMBA」などは着実にリピーターが増え、2月以降定員40人満席に至るようになった。 【改善すべき点・課題等】足立区内でも古い方の施設になっており、施設の老朽化に対しては日々の職員の努力だけでは改善に限界がある面もある。			
区記入欄	【特記事項】スタッフの受付・接客対応、施設の清潔感・設備について、利用者満足度は高い水準となっている。さらに満足度を高める対応を検討してほしい。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】比較的高い満足度だが、スタッフの受付・接客対応、施設の清潔感、設備についてはもう少し。 【改善すべき点】アンケートの自由記載にはトイレの清掃時間や接遇関連で課題も見受けられる。改善されたい。また、図書館の窓口対応について感謝の声がある一方、改善を望む声があることにも注意されたい。 【その他注意点】				
合計点		96.0 (満点130点)	130.0 (満点=170点)	150.0 (満点=200点)	
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)		学習事業について子育て世代が参加しやすいコンサート、社会人や小学生に向けての体験型イベント、学習者のステップアップを目的としたデッサン講座など、創意工夫に富んだ多彩な事業が多数展開されており大きな成果をあげている。学習支援についても、区内団体との連携による独自性のある事業を展開した。また、不登校児等に対するボランティア活用の事業、歴史街歩き企画など、地域の資源を活用した企画も高く評価できる。3分野連携事業についても、幅広い層を対象とした多彩な事業を実施し、防災意識の喚起とも連動させるなど、工夫が見られる。小学生を対象とした事業は、今後も展開してほしい。分野連携や主要事業の中で認識されている社会課題については、併設の男女参画プラザや消費者センターとの連携によりさらに効果的な展開ができるのではないかと。また、情報発信時や管理運営上のミスがやや多い印象があるため、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】

1-A項目1において水準点を下回った。減免申請書の所在が分からずに誤った案内や施設の支払い期日を間違えてアナウンスしてしまうなど、施設窓口業務全般の基本部分ができていない。窓口業務全般の職員周知を図るよう改善を求める。

1-B項目4における減点事項に対し、鍵紛失の再発防止の徹底を求める。

2-A項目1において水準点を下回った。ミニコミ紙等の誤植2件について、金額のミスと休館日のミスは影響が大きい。チェック体制を見直すなど対策の徹底を求める。

同じく2-A項目1について、市場調査を実施することになっているが、未実施となった。また2-B項目2では、アウトリーチ事業も実施することになっているが未実施だった。市場調査およびアウトリーチについては、いずれも運営初年度であるため地域との関係性構築が不十分であったように感じる。計画どおり実施されるよう改善を望む。

<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。