

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/足立区竹の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		
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
		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)
		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	4.0 (×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)
				5.0 (×2)
				22.6 (満点30点)
		指定管理者 記入欄	【アピールポイント】新型コロナウイルス対応が5類になったことで、施設利用・事業参加が増加してきた。令和5年度は当初から社をあげて「あいさつ推進運動」を実施した。具体的には、研修、あいさつ5原則配布、自己チェックシートなどを実施し職員の接遇対応の強化を図った。また、引き続きコンシェルジュ・レセプションの強化研修をセンター・図書館だけでなく、ホール・設備・清掃・駐車場の全職員へ行い、日頃から利用者の方々が気持ちよく施設を利用できるよう、より一層サービス向上に務めた。また、窓口手続き等をスムーズに行えるよう、外国人利用者や障がい者利用者への対応強化を行った。	
			【改善すべき点・課題等】昨年度に引き続き研修の回数や内容の見直しを行っていく必要がある。特に接遇研修に関しては、今年度舞台職員の接遇態度に関してクレームが1件あったこともあり、センター職員だけでなく、舞台職員や設備職員も含めた全職員を対象にした研修を実施し、利用者の満足度を測りながらブラッシュアップしていく必要がある。そのほか、危機管理として防災・避難訓練に加え、不審者侵入の想定訓練なども全部署で行っていく。毎月開催している全館合同会議を通じて、引き続き各部署としっかりと協力関係を築いていく。	
		区 記入欄	【特記事項】項目1について、従来より設置している意見箱のほかに、新たにwebによる意見収集も開始した。より多くの利用者意見・要望を収集し、改善・反映することにより良い運営を目指すものであり取り組みは評価するが、収集できた件数が少なく掲示・案内等の改善が必要であるため、1点のみの加点とする。項目3について、「あいさつ推進運動」の取り組みは、研修前後のセルフチェックや取組み前後に利用者アンケートにより成果を確認するなど、工夫が見られた。接遇満足度は高水準を維持しているが、継続的に実施してさらに高めてもらいたい。	
		評価委員会 記入欄	【評価すべき点】適切に管理されている。あいさつ推進運動計画を策定し、チェックリストによる自己研鑽、研修会の実施など接遇向上に取り組んでいるほか、Webも利用して意見を集めて接遇などに反映させており評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】	

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	2.0	2.0	15.9 (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	5.0	5.0	
	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	4.0	
B 安全性 の 確保	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】竹の塚センターは竣工から40年以上経っており、施設の老朽化が激しい状況である。大規模改修工事はエリアデザインの関係で先送りとなっており、設備各所で不具合が起きている。予算の関係や施設の状況により、すぐに修繕できないものがある。そういった箇所をしっかりと経過観察し、万が一、不具合が発生した場合は、早期発見・対応が必要となるため、設備職員だけでなく全職員が施設の設備状況を把握する必要がある。そのため、不具合箇所をデータベース化し、職員全員が進捗状況や対応業者などがすぐわかるようにした。また、センターだけでなく各部署と月に1度、全6部署で行う全館合同会議を開催し、情報共有・提案などを行っている。		
		【改善すべき点・課題等】今年度は43件の工事を実施したが、不具合箇所の修繕・保全が間に合っていない。引き続き優先順位をつけ、しっかりと修繕の計画を立て、生涯学習支援課に提案・相談を行っていく必要がある。その間、大きな事故につながるがらぬよう、慎重に観察し、必要であれば応急処置など行っていかなければならない。特に、夏前や冬前などの空調機は事前にしっかりと稼働確認しなければならない。館内のほとんどの空調機は古いためメーカーの部品供給が終了しており、修繕が不可能であるためしっかりと対策を立てていく必要がある。また今年度はエレベータ停止につながる不具合が3件発生した。利用者の閉じ込めはなかったが、業者の到着が足立区維持保全標準仕様書に記載のある通報後概ね30分を大きく超えて遅れたので、業者に対応の遵守を求めた。その結果、対応後のエレベータ不具合では規定時間で到着している。引き続き、業者との連絡を密にし、施設の不具合に対応していく。		
	区 記入欄	【特記事項】項目1について、エレベーター不具合発生時に、保守業者作業員の到着まで数時間かかる事例が発生（区が示す標準基準は通報後概ね30分）。そのため、水準点より1点減点する。今後、同様の事態が起らないよう、保守業者への指導徹底を求める。項目2について、建物の老朽化による不具合箇所をデータベース化し管理しているが、見積取得などの対応まで至っていない項目も見受けられるため、さらなる対応を期待する。また、空調および発電機で使用している煙突の緊急工事が決定した際に、短期間での各種調整、利用者への周知および普段と異なる施設管理を適切に行い、混乱なく工事を完了できた点を評価する。項目3について、様々な利用者の見やすさを意識して館内掲示・案内の貼り替え（リニューアル）を行い、好評を得ている点を評価する。項目4について、障がい者が4階ホールからエレベーターを使用せずに避難することを想定し、視覚障がい者、聴覚障がい者、肢体不自由者、知的・精神障がい者の4つのケースに分け、障がい者役と介助者役となって訓練した。訓練による課題把握を行った点で水準点に1点加点する。今回は職員のみで実施したが、今後は障がいのある方にも訓練に参加していただき、さらなる課題把握および対策に努めてほしい。		
	評価 委員会 記入欄	【評価すべき点】館内掲示・案内リニューアル、障がい者を想定した避難訓練の実施など、適切に管理している。老朽化した施設ではあるが適切に安全確保するための活動が続けられている。 【改善すべき点】エレベーターの点検は実施しており、不具合発生時の対応は保守業者の問題ではあるが、中に人がいた場合には大きな問題となる。施設が老朽化しているからこそ、利用者への影響が生じないように、より丁寧な点検をお願いしたい。また、障がい者を想定した避難訓練は良い試みであるが、障がい者“役”ではなく、複合施設内の関係団体等の協力を得て実施されるとさらに良かった。 【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	10.0 (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	5.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】個人情報保護への取り組みとしては、毎年、研修と確認テストを行い、職員の個人情報保護に対する意識を高めている。事務所等で個人情報が記載された書類の取り扱いについては、鍵のかかるキャビネットに集約しており、電話等でメモに書き留めたものはすぐにシュレッダーすることを徹底している。また、講座の名簿等は受付終了後はデータ化し、原本はシュレッダーすることを徹底し、紛失防止に努めている。さらに全職員を対象としたコンプライアンス研修・確認テストを実施し、職員の意識向上を図った。昨年度発生した点検報告書の提出の遅延に対しては、点検業者側と協議し業者側の担当者を増員した結果、今年度点検報告書の提出の遅延は発生していない。引き続き点検業者と連絡を密にし、対応を徹底する。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】学習室等で実施する事業では、参加者の確認のため名簿を出力して使用している。使用する際は職員が常に手元に持っており、受付が終了するとすぐに事務所でデータ化し、原本はシュレッダーすることを徹底している。また、事務所外に個人情報の持ち出しする際のルール(管理簿等の記載)を厳守しているが、引き続き徹底を図っていかなければならない。			
		【特記事項】項目3について、今年度は定期点検業者との連絡を密にすることで、定期点検報告書の大きな遅延は未発生であり改善したと考える。また、法令遵守の取り組みとして、研修後にテストを用いて各職員（パートスタッフを含む全職員）の理解度把握に努めた。コンプライアンスの教育は施設運営の基本的事項と考えるが、特に理解度が低かった事項（セクハラ、パワハラ の定義等）について、日頃の対話を通じ意識づけする努力をしている点を評価し、水準点に1点加点する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】個人情報等は適切に管理されている。法令遵守への取り組みでは、全職員が理解し日常の意識向上に努めており評価できる。また、項目3の昨年度発生した定期点検報告書の遅延について、今年度は改善している。 【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 (6,775千円) ◆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】施設・講座収入や小口現金など必ず職員が2人1組のダブルチェックを行っている。また、締め作業をした翌日の朝、銀行へ入金する前に再度間違いがないか確認をしている。また、経理担当を配置し、全体の確認を行うとともに、最終的に責任者がチェックを行うことで、ミスが起こらないようにしている。			
		【改善すべき点・課題等】インボイス制度が始まりその対応を図ってきた。特に事業の講師謝礼など相手方の登録確認も必要なことから、その対応について引き続き研修等なども実施していく必要がある。			
区記入欄		【特記事項】チェック体制が整備されており、今年度の施設利用・講座等の入出金総受付件数が1万4千件以上であったのに対しミス0件であった。財産管理についても経理担当者配置や帳簿整備を行うなど管理を徹底し、安定的な運営を行っている。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】施設・講座収入等の金銭処理においてダブルチェック実施や経理担当者配置により対策しており、財務・財産管理は適切に行われている。 【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	19.3 (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	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	5.0	5.0	
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】今年度は新規の事業をサークル支援講座を含め25件追加した。中でも前年度の需要と要望から追加した「腰痛予防講座」「心不全予防講座」「介護保険制度とケアの講座」の3つの講座は、定員を10名超える応募があった。また、竹の塚センターには外国籍の利用者も多く来館される。そのためB型事業として「小学生の英語で遊ぼうday」講座を実施した。こちらは定員を大きく超える50名の応募があり、地域住民の需要にあった講座を開催することができた。またC型事業として「心と体の柔軟レッスン フェルデンクライスメソッド【昼クラス】」を実施した。以前より竹の塚センターではフェルデンクライスメソッドの講座を夜間のみ実施していたが、中央本町センターで開催していた同講座が中止となり、センター間や講師との調整を行い、中央本町で参加できなくなった方の受け皿として実施となった。結果、中央本町センターで参加していた方以外の申し込みもあり20名を超える応募となったため、新たなニーズの発掘やリピーターの獲得につながった。			
			【改善すべき点・課題等】竹の塚センターホールで定期的に開催しているA型事業「tコンサート」は、開催内容にも左右されるが平均して100名を超える応募がある。しかし、コンサートの中には騒音対策のため、3階全ての部屋を抑えなければならないコンサートもあり、お客様に不便を強いる可能性がある。現状は特に施設利用者から苦情につながる意見は出ていないが、他の施設利用者の妨げにならないよう出演者側と調整を行い、円滑な講座運営を行う必要がある。			
		区分記入欄	【特記事項】項目1について、SNSによる発信が、センターの意図した情報の閲覧に結びついているかを検証し、配信内容・方法の改善を繰り返すことで、閲覧数やSNS登録者数を増加させた。センターのPRや利用者増加に一定の効果はあったと考え評価する。また、項目2について、日頃から利用が多い高齢者の新たなニーズの開拓に努め企画しており、結果として新規参加者の割合は高くなかったが、多くの参加があった点を評価したい。項目3においては、子どもたちへ新たな学びの機会を提供できた点、項目4においては、労働世代が参加しやすいように開催時間を見直し、リピーターを拡大させた点を評価する。			
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】SNSによるPRの効果を詳細に検証し、フォロワー数等も増えている。利用者ニーズに応じた高齢者向け事業実施は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】SNS、中高生アンケートの分析は、ぜひ今後の事業に活かしてほしい。			
	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	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	4.0	5.0	
		指定管理者者記入欄	【アピールポイント】「茶道をやりたいが仲間がいない」というお客様の相談から講座を実施し、生涯学習の仲間づくりを促進した。講座は多くの人数が集まり、現在は一般団体として活動していただいている。今後もサポートを行い、登録団体への移行を狙う。 【改善すべき点・課題等】登録団体の高齢化により、会員数の減少・団体の解散が増えている。入会希望者が窓口を訪れることもあるが年齢層が合わないなど、様々な事情で会員増加につながらない団体も多い。会員増加を求めている団体へは積極的に相談・支援を行っているが、高齢化に対する対策にはなっていない。一般団体に登録団体化を打診した際ネックになっていた、毎月の利用者懇談会実施方法を変更したため、定期的に利用する子育て世代の一般団体へ今一度登録団体化の相談をし、登録団体の増加と若返りを図っていく。			
		区分記入欄	【特記事項】項目1について、利用者からの相談に応じ、日本文化を気軽に体験できる講座を企画・開催し、興味を持った方々で一般団体としての活動を開始できたことは大きな成果である。項目2、3において新たな連携先や地域人材とともに「小学生プログラミング講座」「終活セミナー」など新規講座を企画し、多くの方にご参加いただけた。新たな区民ニーズにこたえることができた点を評価し、各項目2点加点する。また、項目3のボランティア活用について、準備段階まで進んでいた音楽フェスティバルが煙突の緊急工事で中止となり、ボランティアに活躍の場を提供できなかったことはやむを得ないため減点せず、項目3は5.0とする。			
評価委員会記入欄		【評価すべき点】既存団体が減少する中、区民の声を受けとめ「お茶」といった新企画から新団体の創出につなげた点を高く評価する。新規連携先や地域人材の活用も積極的に進め、魅力的かつ多彩な事業を実現している。 【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	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】館内を清潔に保ち、スタッフの対応を含めて居心地の良いスペースを創出して来館者を増加させた。表示板をUDフォントに変更、りんごの棚新設に併せて布絵本の展示を行い、障がい福祉館への読み語りなど読書バリアフリーを推進。ショーケース展示や常時15タイトル以上の特集、各種イベントなどで貸出だけでなく来館のきっかけを作った。また、3分野連携事業を含む事業を各世代向けにバランスよく実施した。新たに区内メーカーの製品を館内に展示し、ふれあい祭りで販売も行った。また、半導体企業代表の講話と会社訪問の講座を実施し、どちらも大変好評を得たことにより、区内産業に目を向け応援するきっかけを創出した。各事業のPRもSNSや新聞掲載など積極的に行った。		
		【改善すべき点・課題等】閲覧席利用者にヒアリングを行い、来館者数に比して貸出冊数が伸びない理由を考察した。理由の特定まではできなかったが、本は購入して読む、との回答が多く、図書館の利用目的が貸出だけでなく多様化していると推測される。		
	区記入欄	【特記事項】読書バリアフリーの拡充や館内サインの見直しにより誰もが利用しやすい環境の整備に取り組んだ。また、小学校や読む団地等へのアウトリーチ事業を継続的に実施している。さらに、病院や地元企業等と連携した事業では、積極的にSNSでPR活動を行い、利用者からも好評を得ている。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】「足立のものづくりを知る」「つながるあだち人」は産業促進や地元への愛着促進効果も期待できる良企画である。高齢者を含む幅広い層に向けた企画に加え、利用者の視点に立った館内の見直しや「りんごの棚」設置のほか読書バリアフリーへの積極的な取り組みも評価できる。マスコミ等に向けた広報戦略も行っている。また、小学校や読む団地などへの積極的なアウトリーチ活動も評価できる。利用目的調査の分析に基づく「貸出だけでなく図書館の在り方」を考えていく必要性の指摘は今後の展望を考える上でも重要であるため、アンケート調査は今後も活かしていただきたい。 【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65%、ホール45%	3.0	3.0	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(224,307人) ※基準値/143,743人 貸出冊数(211,572冊) ※基準値/210,897冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】(センター)利用者懇談会で部屋がブッキングした際、教養室を学習室として使用できるように、ござや机を配置した。また、茶道の団体がより快適に活動できるように、備品の追加購入を行った。このような取り組みから教養室の利用率は前年度と比較し2%増加した。また前年度末に作成した施設見学動画やミニコミ発行部数の増加による施設周知の強化により、学習室の利用率も増加し、施設全体では利用率70.8%と前年度と比較して1.2%増加した。 (図書館)来館者数のカウント方法が今年度から変わったことと、今年度までの様々な来館者増のための企画が功を奏した。貸出冊数についても増加のための企画を多く実施しているが、今年度利用者にヒアリングをしたところ「本は(借りて読むというより)購入して読む」と回答した人が56%、来館目的は閲覧が最多(2位は貸出)という結果だった。図書館利用の目的が多様化しているように感じる。		
		【改善すべき点・課題等】(センター)教養室の利用率が微増したとはいえ、他の学習室と比較するとまだまだ低いため、工夫を凝らし、利用率を上げていく。お茶用の備品を追加購入したため、茶道関係者に周知し、竹の塚センターの教養室を使っていただけではないか打診を行っていく。また、デザインを一新した施設パンフレットを活用し、施設の魅力を発信していく。 (図書館)利用者へのヒアリングで、貸出カードは持っているが最近では借りていない、また普段予約はしないという利用者がみられたため、イベントなどを工夫して行い、少しでも貸出冊数を上げていく。		
	区記入欄	【特記事項】昨年度と比較し、学習施設は微増、ホールは微減しているが、区の基準値を上回る高水準を維持している。今後もミニコミ紙やパンフレット、SNSなどを活用し、広く施設利用の広報活動を行い利用率向上に努めてほしい。項目2について、病院や地元企業等と連携した事業の実施、積極的なSNSでのPR活動を続けたことなどにより、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】ホールの利用率は若干減少したが基準値は上回っている。緊急工事により使用できない期間があったが、図書館は利用者を増やしている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

	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	4.8 (満点5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】昨年度の講座はそのまま残し、モノづくりやお茶の講座を新規で追加した。手先を動かす講座は竹の塚センターでは人気が高く、多くの講座で募集人数を上回ることに成功した。全体的な人数も昨年度の参加人数553人を大きく上回り、合計848名の参加者が集まった。今後もお客様の需要に沿った事業を展開していきたい。また、講座への関心を促すため事業を継続して実施し、習慣化プログラムへの参加へ繋げた。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】同じお客様が継続して参加しているプログラムがいくつかある。講座内容を気に入ってもらえているととらえることもできるが、新規のお客様の参加に繋がっていないととらえられる。SNSでの周知方法を吟味し、新規獲得に向けた宣伝を行っていきたい。			
	評価委員記入欄 【特記事項】ちよいカル（読書→文化）講座として実施した「うちわ作り」「はじめてのお茶体験」「お茶の世界にふれる」では、日本文化シリーズとして身近な場所で気軽に体験できる機会を提供した。利用者からも好評で、延べ87人（大人51人、子ども36人）が参加し3分野連携事業の推進に貢献した。広報活動においては、LINE配信でカードタイプメッセージを取り入れ、一度の配信で複数の講座を周知する工夫を行った。SNSおよびホームページでの周知がきっかけとなった参加者の割合は、昨年度17.6%に対し今年度18.6%と数字としてはわずかな上昇だが、着実に利用者に浸透しており成果が得られたと考える。複数の取り組み結果を総合的に判断し2点の加点とする。			
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			25.2
	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			(満点30点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】「竹の塚音楽フェスティバル」の実施に向け、実行委員会の担当者と密に打合せを行いながらスケジュール調整を行った。また、通常講座で行っているチラシ・SNSでのお知らせ以外にショート動画を活用した広報を計画し、着々と準備を進め、計画を実行する直前の状態まで整えることができた。今回は緊急の空調機及び発電機用煙突工事で実施することができなかったが、令和6年度に実施するための下地はできたので、今一度内容を精査し、開催に向けて改めて話し合いを進めていく。「中学校定期演劇発表会」は前年度と参加団体数に変化はなかったが、新規の参加があり、繋がりを増やすことができた。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】緊急の空調機及び発電機用煙突工事の影響により「竹の塚音楽フェスティバル」の実施には至らなかった。令和6年度開催に向けては、今回実施できなかった分も含めて、今回の計画や繋がりを活かしながら、更にその先を見据えた運営をしていく必要がある。			
	評価委員記入欄 【特記事項】今年度は5カ年計画の中間年であり、主要事業である「竹の塚音楽フェスティバル」初開催に向けた準備を着々と進めていたが、開催予定日2カ月前に緊急工事が決まり中止となったことはやむを得ないと思う。今回の準備段階で判明した課題や経験を来年度の計画に活かし、より万全な状態での初開催成功を期待する。			
	【評価すべき点】竹の塚音楽フェスティバルは緊急工事により中止となったが、中学校定期演劇発表会の継続と新規参加獲得は評価できる。緊急工事の影響を除けば計画に沿い着実に進めることができています。 【改善すべき点】 【その他注意点】主要事業である「竹の塚音楽フェスティバル」の中止は工事による影響でやむを得ない。			

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		4.4 (×2)	33.8 (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		4.2 (×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】接客について多くの方から好評をいただいている。来館者への挨拶や接客に対する姿勢などの日々の積み重ねが今回の評価につながったと感じた。昨年度に引き続き利用団体から施設利用、団体の会員減少、団体の設立・解散についてなどの相談が多く、毎月の利用者懇談会でサークル支援講座のご案内や、団体同士の話し合いの仲介を行うなど積極的なサポートに努めた。また施設の老朽化は目立つが、受付周りのデザインを職員のできる範囲でリニューアルを行い、視認性や清潔感の向上に努めた。			
		【改善すべき点・課題等】事業実施が活発化してきたことにより、事業についての要望が出てきている。施設の確保が難しいこともあり、事業数には限りがあるため、しっかりとニーズ調査を行い新たな事業を展開していく必要がある。そのほか、昨年度実施したホールロビーの空間アレンジに引き続き、センター全体の館内表示などを見直し、古い建物を魅力的な施設になるよう環境改善を行っていく必要がある。			
	区分記入欄	【特記事項】項目1、2については、接遇研修の実施や館内表示リニューアルなどの取り組みを行い、高い満足度を維持している。事業については、現在提供している事業に対する感謝の声もあるが、一部の要望（子ども向け事業の充実、高齢者向けスマホ講座実施等）もでているため、センターが実施する市場調査や受講者アンケートによるニーズ分析に努めてほしい。			
	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評価が高い。全体的に昨年度より評価が高くなっており、地域学習センターの中で最も満足度が高い。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点			113.0 (満点130点)	143.8 (満点=170点)	167.6 (満点=200点)

特記事項 （評価委員会による総合評価を記入）	施設・設備の老朽化の中で、全般に丁寧に配慮した対処がされていることは評価できる。学習支援事業については団体活動支援を高く評価する。そのほか、新規連携先・地域人材の積極的活用や地域特性分析による事業展開など、魅力的かつ多彩な事業を実現している。図書館事業については地元企業とも連携しつつ、参加者の満足度も高い良企画を複数実施している。高齢者を含む幅広い層に向けた企画に加え、読書バリアフリーへの積極的な取り組みも評価できる。広報戦略および積極的なアウトリーチ活動も評価できる。利用目的調査の分析に基づく「貸出だけでなく図書館の在り方」を考えていく必要性の指摘は重要であり、新機軸を期待したい。研究熱心な姿勢を今後も継続し、外国籍の方が多いという地域特性も踏まえ利用者として獲得する方法も検討されたい。
---------------------------	---

【評価委員会評価結果】

評価委員会 評価結果	得点	評価	ラングダウ 有・無	総合評価
	167	A		

※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-B項目1において水準点を下回った。エレベーター不具合発生時、保守業者作業員の到着に時間がかかった事案は、特に中に人がいた場合には大きな問題となる。再委託先である保守業者の問題ではあるが、再委託先に仕様書等の規定を遵守させることは指定管理者の責務であるため、指導の徹底を求める。また、施設が老朽化しているからこそ、利用者への影響が生じないように、より丹念な点検の実施を求める。

＜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
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。