

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/足立区梅田地域学習センター・図書館・体育館

【評価対象年度】令和6年度 【自己評価】令和7年4月7日 【評価委員会】令和7年8月13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)	3.0 (×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	3.0 (×2)	3.0 (×2)		
		指定 管理 者 記 入 欄	【アピールポイント】 ・人員配置については、適正である。急な欠員時には、本社が業務支援に入る体制が構築できている。 ・当センターは図書館と別棟になっていること、コンソーシアムによる運営を行っていることが特徴である。各社の専門性を生かせる一方、コンソーシアム間の連携強化には気を配る必要があることから、令和6年5月に「キックオフミーティング」でお互いの業務を紹介し、意見交換を行う機会を設けた。 ・また、令和7年2月には「図書館のお仕事体験」を実施し、梅田図書館の業務を実際に見学。図書館職員と意見交換を行い、図書館に関するお問い合わせにもスムーズに案内できるよう、図書館業務への理解を深めた。 ・令和6年8月に、サービス向上のため元エアラインキャビンアテンダントの方を講師に招聘し、接遇研修を実施。窓口前でロールプレイを行い、1人1人の接遇の課題点の把握に務めた。 ・多様性理解のため、令和6年12月に男女共同参画センターに講師派遣を依頼し、LGBT研修を実施。LGBT当事者の方から話を聴く機会を設けた。 ・サービスの質維持のためには、職員の心理的安全性を確保することも重要である。令和7年4月には東京都のカスタマーハラスメント防止条例が施行されるが、それに先立ちカスタマーハラスメントへの対応マニュアルを制定。カスタマーハラスメント事案への対応を余儀なくされた場合に活用できている。 ・1Fロビーの観葉植物の植え替えを行った。従来のフェイクグリーンだと経年劣化が起きるため、みずみずしい本物の植物へ交換。 ・前年度に発生した正面玄関開錠の手順ミスについては、職員全員へ周知し手順を再確認。開館前には自動ドアのスイッチと開錠確認を徹底している。同じく、前年度に発生した減免に関する手続きミスについても、職員全員に周知し窓口業務の再確認を行った。1日の一般予約スケジュール表に支払いに関する手順を追記した。				
			【改善すべき点・課題等】 令和6年度は施設予約システムの操作ミスが2件、職員間の連絡ミスによる予約漏れが1件、減免申請に係るお客様へのアナウンス誤りが1件発生し、大変申し訳ないところである。事案を踏まえ、共有事項は屋礼の場で何度も共有する一方、連絡ノートにも記載し各自が押印して確認するルールに変更した。				
		区 記 入 欄	【特記事項】項目1について、館内のフェイクグリーンが劣化していたため観葉植物を栽培して飾るなど手入れしたり、区民からの投書への回答を掲示したりと館内環境の整備に取り組んでいるため、水準点に1点加点する。一方で、入金・予約漏れ等の受付ミスが4件生じたことに関しては、施設のイメージを損ない、利用者への影響が出るミスであったことや、前年度にも同様の事案を発生させていたことを踏まえて、水準点より1点減点する。接遇に関しては、「走り回る子どもへの注意の声が大きい」「駐車サービス券を求めた際の感じが悪い」といったご意見をいただいたが、外部講師を招聘した接遇研修を速やかに実施し改善に努めていることから減点しない。また、前年度正面玄関自動ドアの作動手順を誤った件について、今年度は開館閉館時のチェックリストを作成し、職員で共有を図り、再発防止に務めることで、同様の事故は未発生であり改善したと考える。				
		評 価 委 員 記 入 欄	【評価すべき点】サークル案内の掲示版について、整理および情報更新して改善した点は大変評価できる。なお、項目1について、前年度減点項目である「適切な開館手順の実施」については改善したと判断する。 【改善すべき点】接遇に関する利用者意見に関して、接遇の基本的な適性を身につけるための取り組みは、今後も事業者全体で継続する必要があると考える。なお、項目1の前年度減点事項「窓口業務の受付ミス」については、今年度もミスや苦情が生じていることから未改善と判断し、水準点から2点減点する。窓口業務の教育・研修不足について改善を求める。 【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	3.0	3.0	12.0 (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	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	3.0	3.0	
指定 管理 者 記 入 欄	【アピールポイント】 ・ 本社制定の安全管理マニュアルに沿い常時運用しているほか、今年度は西新井警察署を招いての不審者対応訓練、本所防災館へ出向いての起震車体験などを実施し、緊急時に職員が落ち着いて対応できるようスキルの向上を目指してきた。 ・ 施設の清潔感及び設備についても「床がきれいになった」などのご意見をいただいている。老朽化したものについても計画的に更新を進め、令和7年2月には体育館更衣室のロッカーの更新に至ることができた（更新前のロッカー数180個のうち約50個が故障していた。更新後は従前180個だったところを200個に増やした）。区民アンケートでも施設の清潔感、設備については前年度より「満足」「やや満足」という回答が3.6%向上した。 ・ 前年度に発生した図書館玄関の鍵の紛失については、夜間施錠鍵のキーリングに鈴とカラビナを取り付け、退館時に職員の鞆に固定している。 【改善すべき点・課題等】 「1階のトイレの匂いが気になる」「トイレをきれいにしてほしい」「全体的に古いので使い勝手が悪い」など、施設の古さによるご意見が多い。				
区 記 入 欄	【特記事項】令和10年度に大規模改修工事設計委託の計画があるため、トイレの更新は行わない予定である。匂いについては、清掃内容等を検討していく。また、前年度発生した玄関の施錠鍵紛失について、鍵の管理を徹底することで今年度は同様のミスは発生していないため改善したと考える。				
評 価 委 員 記 入 欄	【評価すべき点】故障したロッカーの更新および増設は評価できる。なお、項目4の前年度減点項目については鈴やカラビナの取り付けなどの紛失防止策の実施により、改善したと考える。 【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】 今年度、個人情報流出や交通事故などの重大なコンプライアンス違反に該当する事案は発生していない。個人情報保護については、全職員に理解度テストを実施し、重要なポイントの再確認を実施した。 【改善すべき点・課題等】 時期によりどうしても職員の超過勤務が増えるタイミングがあるが、業務分担の見直しなどを適宜行い、職員の健康維持にも留意をしていきたい。			
区 記 入 欄	【特記事項】項目1について、年4回チェックテストを行う等、個人情報の取り扱いを徹底し、今後も事故のないように努めてほしい。				
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（12,436千円） ◆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】 収支は黒字である。経理担当者を配置した上で、経理関係の書類は全て本社の経理担当も確認をしている。今年度、区歳入の納入忘れや納入に際するミスは起きていない。			
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】 引き続き納入忘れなどのミスが発生しないよう、研修などを通じて注意点のリマインドを実施していきたい。			
	評価 委員 記入欄	【特記事項】収支がプラスで良好であり、また出入金の管理に工夫が見られる。			
		【評価すべき点】財務、財産管理が適切に実施されている。 【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	19.9 (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	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】 ・前年度に広報物の誤植が2件生じたため、誤植防止のためチェックリストを用いてダブルチェックを行うなど確認を徹底し、今年度は誤植が発生しなかった。ホームページ公開前に事業責任者が内容を確認、入稿前に2名以上で読みあげるなどの対応も行っている。 ・広範囲からの参加を促すため、SNS発信の強化及びフォロワー数の獲得につながる取り組みに努めてきた。結果、Instagram及びX（旧：Twitter）のいずれも目標のフォロワー数に至ることができた。 ・A型事業においては、40代以下の社会人の学びなおしを意識して事業を推進した。「アートの入り口」「ビジネス文書の基礎」などを夜間や土日に開催し、40代以下の参加者の確保につなげることができた。 また、子ども及び保護者層の来館者を増やす取り組みとして、「キッズサイエンス」を毎月1回開催（令和7年1月を除く）。大学の科学サークルを講師に招聘し、毎回、ほぼ満席に近い受講者数を確保してきた。 ・B型事業については、夏休み時期の職業体験として「子ども指揮者体験」を開催。ステージ上でプロの演奏家を指揮する体験を行い、定員を超える応募をいただいた。 ・C型事業として、「パワーヨガ」「ストリートダンス」を新設。「パワーヨガ」は開催初月以降、毎回、定員の過半数を超える平均17、18人の応募を確保し、よりレベルの高い社会人の運動機会の提供に貢献することができた。				
			【改善すべき点・課題等】 社会人向けの講座でも、参加者はシニア層がボリュームゾーンになっている。15歳～59歳の社会人層の利用をより促進できる事業を展開していきたい。				
		区分記入欄	【特記事項】項目1について、SNSフォロワー獲得のため講座や市場調査での周知を徹底し、目標であるフォロワー2割増加を達成した。事業周知では、イベント告知サイトも活用して広く周知することで、新規講座参加者を獲得しており、水準点に2点加点する。また、前年度は2つの減点事項が生じたが、どちらも改善したと考える。まず、ホームページおよびミニコミ紙の誤植に関して、今年度は校正時の確認を徹底することで誤植は未発生であった。次に、前年度は未実施だった市場調査に関しても、今年度は近隣店舗従業員等への調査を実施しセンター事業の企画へ活かすことができた。項目2について、「アートの入り口」「金融リテラシー講座」など多くの独創性のある新規事業を行った。達成目標であった「受講者の7割程度が初受講者」という実施状況には至らなかったが、40代以下の参加者を獲得し、同様の講座や継続開催の希望を得ることができたため、水準点に2点加点する。項目3について、小学生以上の子どもの対象に、ステージ上でプロの演奏家を指揮する「子ども指揮者体験」を開催した。演奏者による楽器紹介や生演奏により地域の子どもの文化芸術を身近に感じてもらうとともに、舞台芸術への関心喚起を試み、実際に多くの参加者を獲得した点で水準点に2点加点する。項目4について、「ストリートダンス」（初心者クラス）の受講者の継続意欲を高めるために、ダンス発表会へのエントリーを案内した。発表会に参加した者には「ストリートダンス」（中級・上級クラス）へのステップアップを促した。初心者クラスの約2割を中級・上級クラスに移行した点、受講者の7割以上が継続して受講している点から一定の成果があったとして水準点に2点加点する。				
		評価委員記入欄	【評価すべき点】各種の多様な事業を展開して一定の効果もあげている。Instagram等の取り組みも評価する。なお、項目1について、前年度減点項目であった「広報物の誤植」については改善したと判断する。誤植防止のための、読み上げ確認は良い取り組みであるため、引き続きお願いしたい。同じく、前年度減点項目であった「市場調査の未実施」についても改善したと判断する。 【改善すべき点】参加者数が少ない講座等も見受けられるため、事業周知についてより一層の努力が望まれる。 【その他注意点】事業中止の理由が「会場の確保」であった事例が2件あり、注意すべきである。またC型事業について、ダンス系だけではなく、広く企画を試みてほしい。				

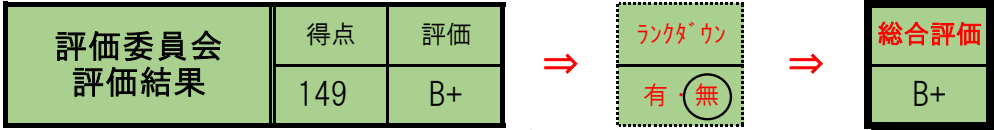
施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか		評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
1	生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、発表の場の提供・拡充 など	4.0	4.0	11.6 (満点15点)	
	2 区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	3.0	3.0		
	3 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域資源の発掘、ボランティア活用 など	4.0	5.0		
B 学習支援の取り組み	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・サークル支援講座として「木目込み人形サークル体験」を全3回で開催。定員に対して満席の応募をいただいた。受講者の中には、社会人の男性もいた。また、梅田ラウンジを活用し、ミニコミ紙バックナンバーのサークル紹介のページを展示する「バックナンバー展」を開催し、PRに務めた。 ・区内大学の知見を活かすため、東京未来大学と連携して「アングーマネジメント」の講座を開催。また、「キッズサイエンス」にて東京電機大学公認サークル「電大Girls」にも3回、講師を依頼し、定員の70%以上の受講者を獲得した。 ・足立ブランド認定企業である株式会社和宏、有限会社プリントアートと連携し、事業を実施。対象は親子または小学生とすることにより、地域の子育て層と地元企業のつながりをつくる機会を提供した。また、館内をバルーンアートで装飾する装飾ボランティアの育成に取り組み、現在、2名のボランティアが継続中。毎月の活動以外にもスポーツカーニバルにて、実際に作ったバルーンでの装飾に協力いただいた。 ・前年度はアウトリーチが実施できなかったが、今年度は図書館と共同で中島根小学校へ出張おはなし会とフルート演奏および施設PRを行った。			
		【改善すべき点・課題等】 サークル支援については、様々な事情により「新規会員を募集していない」という登録団体もいる。ふれあいまつりについても、登録団体により参加への温度差があるのが実態。登録団体として地域への貢献意欲をどう向上させていくかが課題。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、過去にミニコミ紙「かわらばん友」に掲載した登録団体の紹介記事を展示パネルにし、梅田ラウンジにて展示を行った。展示によるサークルの加入者は獲得できなかったものの、掲示の工夫に取り組んだ点で水準点に1点加点する。項目2について、前年度はアウトリーチ未実施のため減点となったが、今年度は中島根小学校で出張おはなし会とフルート演奏を実施し施設PRに注力しており、改善したと考える。項目3について、新規参加者が目標の7割に届かなかったが、地元の特産品を活用した講座を企画する等、工夫が見られた点で、水準点に2点加点する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】各種団体、地元企業、大学などと連携して新たな活動を展開しており、一定の成果もあげている点は評価できる。なお、項目2の前年度減点項目については改善したと判断する。 【改善すべき点】大学生ボランティアに講師協力を得るだけでなく、この繋がりをきっかけとしてどのような発展をしていけるのかを検討してほしい。また、登録団体などとのコミュニケーション不足も見受けられるため、さらなる関係性が築けるよう取り組み、登録団体の地域還元、地域貢献の意欲向上につながるよう期待する。 【その他注意点】ヨガやズンバは地域特性・地域課題に配慮した事業ではないと考える。			
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	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】前年度からは引き続き書架の最下段へは配置しないよう継続し、新たに一部見出し表示の劣化が見られたため作成交換なども行った。「いくつかのえほん」特集展示の継続や、今年度に関しては、お亡くなりになられた絵本作家の追悼展示(3名)なども行い、子育て世代に関心を抱いていただけるよう取り組んだ。アウトリーチ事業に関しても、前年度同様にミアヘルサ保育園ひびき梅島や中島根小学校への継続訪問、新たに子育てサロン関原へも訪問を開始した。3分野連携事業ではぬいぐるみお泊まり会を新たに企画。あだち電子図書館お話会の初開催など子育て世代へのアプローチ、新規利用者獲得を目指した。イベントでは足立区の団体・企業と共同で開催する企画など行い、様々な世代へ図書館をアピールした。			
		【改善すべき点・課題等】SNS(X)をもっと積極的に活用し、若い世代や子育て世代へアプローチを行い、新規利用者獲得を目指していきたい。梅田地域学習センターとの分野間連携など図書館以外でももっと図書館のアプローチを行ってほしい。			
区記入欄	【特記事項】見出し表示の刷新や本を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に取り組んでいる。また、エルソフィアで開催されたくらしフェスタへの出張おはなし会など積極的にアウトリーチを実施している点や、梅島駅開業100周年記念展など地域に根ざした事業を実施し、特設展示本の貸出率も高く、新規利用者の獲得や読書推進にも繋がっている点を評価する。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】各種の活動を展開して積極的に取り組み、新規利用者の獲得や貸出につながっている点は評価できる。特集展示の取り組みに関して、今後も常に新しい企画を続けてほしい。 【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54%、体育館88%、ホール30% ＜参考＞目標値（前年度利用率+3%） 学習施設62.8%、ホール42.2%	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（157,728人） ※基準値/140,988人 貸出冊数（216,596冊） ※基準値/209,523冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 ・各施設の利用状況は下記のとおりで目標値を超えた利用率を確保できている。 【学習施設】62.6%【体育館】99.8%【ホール】40.6% ・体育館は登録団体の優先予約の段階で、同じ枠に10団体前後の利用希望が出される場合がある。そのため、職員が登録団体の優先予約受付前に、区の施設予約の減免申請の手続きが完了していない場合などは、こちらから予約者に連絡の上、使用の有無を確認するなどして、直前になって施設の空きが出ないように確認を継続してきた。結果、体育館については99.8%の利用率を確保できた。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】 ・利用したい施設は区、登録団体などと希望が重なりがちである。工作室が選挙の期日前投票のための控室で押さえられることが多いが、工作室も利用したい登録団体が5前後、同じ枠を希望している状況なので、控室は違う部屋をお勧めするなど、区民がより利用しやすくなるよう工夫をこらしたい。			
	評価委員記入欄 【特記事項】項目1について、学習施設利用率は前年度より2.8%上昇した。利用希望が重なった際の調整や区の優先予約（仮予約）への利用確認を適切に行うなどの工夫をしたことが成果として表れたと考える。今後も継続していただきたい。項目2について、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、水準点に2点の加点とする。			
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	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】 ・3分野連携事業は全72回開催し、大人431人、子ども251人の参加につなげることができた。 ・大人のうち、3分野連携事業のターゲット層である20代～50代の子育て世代に該当するのは275人おり、ターゲット層の参加機会の提供に貢献できた。			
	指定管理者記入欄 【改善すべき点・課題等】 大人の参加者のうち男性は20%強であり、女性に比べると参加率が低い。男性の子育て層の参加を喚起する工夫をこらしたい。			
	区記入欄 【特記事項】積極的にプログラムを実施し、事業のターゲット層である子育て世代を始めとした多くの参加者に学習の「関心喚起」「行動生起」「習慣化」を促した。また、配信に関しても令和6年7月から令和7年3月までの9カ月間で、月平均9回、合わせて81回発信するなど意欲的に動機づけの情報発信を行った。3分野連携事業に熱心に取り組み、利用者の学習意識向上に貢献した点を評価する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】水準通りの実施はできている。 【改善すべき点】男性参加率を向上させる工夫は単身・若年男性との関係性の構築に寄与するものとする。 【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			25. 5 (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】 ・令和6年度においては、「地域愛の創出」をテーマに「地域資源の活用」「大学生ボランティアの活用」「新たなコミュニティの形成」を大きな柱として事業を推進した。 ・地域資源の活用として、地元企業2社、区内大学2校との連携事業のほか地域スポーツクラブと連携して事業を実施。「スポーツカーニバル」では地域スポーツクラブの事業に59人が来場した。また、「ふれあいまつり」においても地元企業のおにぎり店及びお菓子・コーヒー店を招聘したり、地域スポーツクラブとの連携事業を開催し、800人弱の来館につなげることができた。 ・大学生ボランティアの活用については、「うめだコミュニティカレッジ キッズサイエンス」において、東京電機大学公認サークル電大Girlsに3回講師として招聘し、延べ31人が参加。 ・新たなコミュニティの形成を促進するため、講座参加者へのサークル化への案内も積極的に行い、令和6年度はセンター事業として実施していた韓国語講座について、サークル化に至ることができた。			
		【改善すべき点・課題等】 全体に言えることであるが、地域におけるセンター自体の認知度が低い状況である。地域資源の活用や大学生ボランティアの登用を積極的に進めるとともに、新たなコミュニティ形成のためにセンターの認知度を向上させ利用を促進していく必要がある。			
	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。同時に、参加者が地元企業や区内大学生の活動を知り、地域への興味関心を喚起させる機会を創出することができた。次年度も継続的な取り組みによる参加者拡大と地域愛醸成を図る企画の工夫に期待したい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】地域の特性を生かし、各種団体、大学などとも連携して新たな活動を展開している点は評価できる。また、センター事業からサークル化へ至った点を評価する。 【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. 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】 ・スタッフ及び受付対応について令和5年度より「満足」「やや満足」が0.2%下がったものの、令和6年度も87.3%が「満足」「やや満足」と回答。「窓口の不具合を伝えたらすぐ対応していただけた」などのご意見をいただいた。 ・施設の清潔感については、「満足」「やや満足」が令和5年度より3.6%上昇し86.1%。施設の古さに対するご意見はあるものの、「床がきれいになった」などのご意見をいただいている。 ・館内表示や案内について、掲示板の掲示方法のリニューアルなどを実施したところ「満足」「やや満足」が令和5年度比1.2%上昇し、82.9%。「不満」「やや不満」の回答は0%となった。 ・事業については、「満足」「やや満足」との回答が令和5年度比3.3%上昇し67.9%。「不満」「やや不満」の回答は0%にすることができた。 ・「今後も学習センター・体育館を利用したいか」については、令和5年度比0.6%上昇し、94.8%。			
		【改善すべき点・課題等】 令和6年度は「不満」「やや不満」という回答を0にすることができた項目もあったものの、スタッフの受付対応及び施設の清潔感・設備についてはまだ0には出来ていない。今後、これらの項目について、より一層の改善を努めたい。			
	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・設備については、90%近いが、今後も引き続き利用者満足度を高める対応を期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 【改善すべき点】 【その他注意点】梅田図書館移転にともなう要望が寄せられており、生かしてもらえると良い。また、項目によっては不満の回答がなくなっており評価するが、「不満」の回答がある項目に対する意見や感想については、細やかな対処が必要であると考える。			
	合計点		95. 0 (満点130点)	127. 0 (満点=170点)	149. 5 (満点=200点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	施設運営に関して、予約漏れや入金誤り等の受付ミスが2年連続となっていることについては、信用失墜につながりかねないため、全職員の意識付けが求められる。一方、事業に関しては、地元企業や大学などとも連携して、幅広い対象に応じた多様な事業を多数展開していることは評価できる。集客の課題はあるが、継続してほしい。また、図書館の利用状況は、利用人数、貸出冊数ともに増加しており、評価したい。
---------------------------	---

【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における減点事項について、2年連続の受付ミスであり、事務手続きに関する教育不足の改善を求める。

＜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。