

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/足立区江北地域学習センター・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<br>管理<br>状況 | A 適切な<br>管理の履<br>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<br>◆計画どおりの開館、利用者対応、予約受付 など                                                                                                                                                                                                                                                                           | 3.0<br>(×2) | 3.0<br>(×2) | 19.8<br><br>(満点30点) |
|               |                                 | 2                               | 職員の勤務状況・体制が適切である<br>◆適正な人員配置 など                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 4.0<br>(×2) | 3.0<br>(×2) |                     |
|               |                                 | 3                               | 人材育成の取り組み(意識、接遇の向上)<br>◆定期的な業務実施手順見直し、研修の実施 など                                                                                                                                                                                                                                                                          | 5.0<br>(×2) | 4.0<br>(×2) |                     |
|               |                                 | 指定<br>管理者<br>記入欄                | 【アピールポイント】従業員のワークライフバランスの向上、ひいては江北センターを取り巻くウェルビーイングの実現に資する「有給休暇取得推進」に取り組み成果があった。また、職員向けに「カスタマーハラスメント対応研修」を実施し、窓口における対応困難な状況について事例を共有することで、窓口の更なるサービス向上を図った。                                                                                                                                                             |             |             |                     |
|               |                                 |                                 | 【改善すべき点・課題等】所内での情報共有不足、担当同士の確認不足により求人応募者への連絡を失念し苦情となった件があった(区の別件対応への不信も併せての強い苦情)。後日丁寧に詫言の上適切に対応し、応募者とは笑顔で信頼関係を再構築することができたが、今後の再発防止を徹底する。                                                                                                                                                                                |             |             |                     |
|               |                                 | 区<br>記入欄                        | 【特記事項】項目2について、休暇取得希望者の業務をリストアップ化し、他職員による分担体制を構築するなど、連休を取得しやすい職場環境を整え、長期休暇取得促進に取り組んでおり、水準点に1点加点する。一方で、所内の連携不足により求人応募者の連絡を約2カ月放置してしまった事案あり。応募者本人から区へ連絡があり発覚した。その後、再発防止策を講じ同様のミスは発生していないが、重大なミスであるため水準点より1点減点する。項目3について、近年増加しているカスハラを正しく理解するために、各種メディア記事より事例を収集し、社内で独自に作成した資料により研修を実施した。職員の安心・安全な環境づくりに取り組んでおり、水準点に1点加点する。 |             |             |                     |
|               |                                 | 評<br>価<br>委<br>員<br>記<br>入<br>欄 | 【評価すべき点】職員の休暇取得促進の取り組みは当然の活動であるが、一定の成果はあった。カスタマーハラスメント研修は重要性が高く、取り組みを評価する。<br>【改善すべき点】求人応募者への連絡を長期間放置してしまう事案が発生したことは改善が必要である。<br>【その他注意点】                                                                                                                                                                               |             |             |                     |
|               |                                 | B 安全性<br>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<br>◆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<br><br>(満点20点) |
|               | 2                               |                                 | 施設・設備の経年劣化に対応している<br>◆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<br>◆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<br>◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理<br>マニュアルの策定と周知 など                                                                                                                                                                                                                                            | 3.0         | 3.0         |                     |
|               | 指定<br>管理者<br>記入欄                |                                 | 【アピールポイント】年間保全計画に基づき施設、設備の点検を行い適正な状態を維持したほか、施設内、敷地内によく目を光らせ不具合を発見し、適切な応急処置、小破修繕、所管課への工事依頼を行い、ハード面での区民サービスの低下を防ぎ、また次回の発生に備え、安心・安全な施設運営を行った。                                                                                                                                                                              |             |             |                     |
|               |                                 |                                 | 【改善すべき点・課題等】大規模改修工事から8年が経過し、未更新箇所だけでなく更新工事実施箇所にも経年劣化が目立つようになってきた。特に、使用頻度の高い鍵、シリンダー錠部分の補修頻度が高まっており、施錠管理機能や区民サービスの品質が低下する前に計画的に更新工事を進める必要がある。                                                                                                                                                                             |             |             |                     |
|               | 区<br>記入欄                        |                                 | 【特記事項】施設・設備の点検が計画的に行われている。また、休館日等を活用し細かい部分の不具合に対応するなど適切な施設管理ができている。                                                                                                                                                                                                                                                     |             |             |                     |
|               | 評<br>価<br>委<br>員<br>記<br>入<br>欄 |                                 | 【評価すべき点】休館日などを活用し、適切な不具合対応を行っている。<br>【改善すべき点】<br>【その他注意点】                                                                                                                                                                                                                                                               |             |             |                     |

|                                   |                                                                    |                                                                                                                |       |     |                    |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|--------------------|
| C 法令等の<br>遵守<br>(※倫理<br>性も含<br>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<br>◆内部規定の策定、研修の実施 など                                                                               | 3.0   | 3.0 | 9.0<br><br>(満点15点) |
|                                   | 2                                                                  | 個人情報事故への対応、適正管理<br>◆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<br>◆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<br>管理<br>者<br>記<br>入<br>欄                                       | 【アピールポイント】個人情報を含む媒体の運搬、持込について台帳管理を行い適正に取り扱ったほか、区内や社会一般で起きた事件・事故事例を参照して所内で注意喚起し、個人情報の漏えいや紛失、法令違反といった事故は発生していない。 |       |     |                    |
|                                   | 【改善すべき点・課題等】引き続き、社会的信用の上に成り立っている公共施設の管理運営とよく理解し、区民のため日々の業務に取り組みたい。 |                                                                                                                |       |     |                    |
|                                   | 区<br>記<br>入<br>欄                                                   | 【特記事項】適切に取り組み、管理できている。研修等を実施し、引き続き法令遵守・個人情報の適正管理を行ってほしい。                                                       |       |     |                    |
|                                   | 評<br>価<br>委<br>員<br>記<br>入<br>欄                                    | 【評価すべき点】 法令等の遵守は適切に実施されている。<br>【改善すべき点】<br>【その他注意点】                                                            |       |     |                    |
| D 適切な<br>財務・財<br>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<br>◆令和6年度収支 (7,477千円)<br>◆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<br><br>(満点5点)  |
|                                   | 指定<br>管理<br>者<br>記<br>入<br>欄                                       | 【アピールポイント】区歳入、指定管理者収入など出納業務全般において特に注意深く取り組み、事件・事故の発生なし。遅滞なく適正に業務を行っている。                                        |       |     |                    |
|                                   |                                                                    | 【改善すべき点・課題等】前項と併せ、区民や社会の信頼を失墜することのないよう慎重、正確に業務に取り組みたい。                                                         |       |     |                    |
|                                   | 区<br>記<br>入<br>欄                                                   | 【特記事項】チェック体制が整備されており施設利用・講座等の入出金総受付件数が2万件以上であったのに対しミスは0件であった。引き続き、確認作業を複数で実施し、ミスのないよう管理してほしい。                  |       |     |                    |
|                                   | 評<br>価<br>委<br>員<br>記<br>入<br>欄                                    | 【評価すべき点】 入出金受付件数の多さに比してミスがない点を評価する。<br>【改善すべき点】<br>【その他注意点】                                                    |       |     |                    |

| 大項目           |             | 中項目                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 確認項目  |     |                     |
|---------------|-------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----|---------------------|
| 2<br>事業<br>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）<br>◆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 | 18.9<br><br>(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<br>◆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<br>◆B型事業の企画・実施・成果                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5.0   | 4.0 |                     |
|               |             | 4                         | C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果<br>◆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】情報発信では「HPにランディングページ新設」や3分野連携事業での「LINEお友達登録キャンペーン」に取り組んだ。講座事業では、初学者向けの「新体操の新規講座」「アート体験講座」、ユニークな「英語のクリスマスパーティ」「数学の面白さを伝える講座」「テレビゲームサロン」、また人気のキッズダンス講座では「ステップアップクラスの新設」など、多彩な展開で成果を上げた。ミニコミ紙の作成では独自のチェックシートに基づく校正を実施し、誤植事故の発生しない体制に改善できた。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |     |                     |
|               |             | 指定管理者記入欄                  | 【改善すべき点・課題等】情報発信面では、センター未利用者の掘り起こしを目的として周知を進めたいが、近隣町会自治会へのミニコミ紙回覧以上の草の根周知は難しく、そもそもライフスタイルとの不適合で余暇時間に採用されない類型が想定できるため、初来館者の獲得は常に難しく、課題であり続けている。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |       |     |                     |
|               |             | 区記入欄                      | 【特記事項】項目1について、LINEお友達登録キャンペーンは工夫を施し100人以上登録者が増えている点で水準点に2点加点する。継続して登録し続けてもらえるようにLINE配信も引き続き行っていたきたい。また前年度発生したミニコミ紙の誤植に関して、今年度はチェックシートを導入して多重チェックを行うことで、同様の誤植は未発生であり改善したと考える。項目2について、就学前の子どもの体力向上や運動への楽しさの喚起等を目的とした「新体操講座」を新規に実施し、受講者のうち7割以上が新規利用者であり目標を達成した。さらに、登録団体への新規加入にもつながっており、水準点に2点加点する。項目3について、テレビゲームを使ったサロンを新設し男性利用者の増加に取り組んだ。徐々に男性の参加が増えているが目標未達成のため水準点に1点の加点とする。男性利用者が今後更に増加し、他の講座等への参加にもつながるような働きかけを期待する。項目4について、「みんなでたのしく！キッズダンス」において、学齢に応じた身体能力や習熟度の違いへ対応するステップアップクラスを新設したことにより、キャンセル待ちが解消され希望者全員が受講可能となった。また、継続受講者も7割を超えておりC型事業としての成果がみられるため、水準点に2点加点する。 |       |     |                     |
|               |             | 評価委員記入欄                   | 【評価すべき点】複数の新しい試みを含む積極的な活動を評価する。「ホームページのランディングページ新設」や「LINEお友達登録キャンペーンの実施」など、現時点で成果が目に見えるものではないが、必須の取り組みであり評価する。特に「LINEお友達登録キャンペーン」に関しては、流行りのカプセルトイを使って人手を使わずに興味を持たせた点に工夫を感じた。また、センター1階ロビーに新設した展示スペースに「小中学生のためのアート体験講座」の制作作品を展示し、その後小中学校へ広報活動して自主的な作品制作と展示を促進する取り組みを行ったが、今後も継続的な広報活動を望む。C型事業のステップアップクラス新設による待機者解消も評価できる。なお、項目1の前年度減点事項であるミニコミ紙誤植に関しては対策がなされ改善したと判断する。<br>【改善すべき点】<br>【その他注意点】                                                                                                                                                                             |       |     |                     |

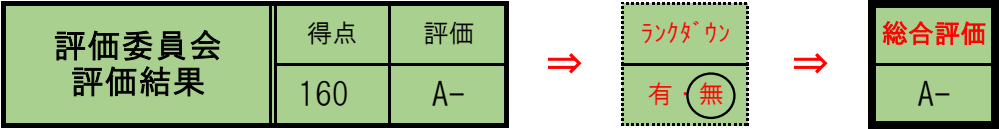
| 施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 評価点                                                                                                                                                                                                   |       |      |                     |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|---------------------|
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 指定管理者                                                                                                                                                                                                 | 担当課   | 評価委員 |                     |
| B 学習支援の取り組み                | 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<br>◆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  | 15.0<br><br>(満点15点) |
|                            | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 区内施設、団体との連携<br>◆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<br>◆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】地域ニーズに応じ「開校150周年を迎える歴史ある小学校との連携」や「地域包括支援センター江北との新たな連携」でのアウトリーチ事業展開、また「ボランティアの発掘と活動機会の拡大」「区民講師への発展」を進め、地域における新たな関係づくり、積極的な人材活用に取り組み成果を上げた。                                                   |       |      |                     |
|                            | 区記入欄                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 【改善すべき点・課題等】開催期間が長く受講生が固定的に推移している講座については、意思確認の上メリットデメリットをよく伝え、十分な助走期間の補助を行ってサークル化を促すなど、区民の自主活動機会の拡大とサークル数増加につなげていきたい。                                                                                 |       |      |                     |
| 評価委員記入欄                    | 【特記事項】項目1について、ピアノ講座から登録団体への移行について調整を行い、その結果、登録団体の加入者が増加し、活動日数の増加などサークルを活性化させた点を評価し水準点に2点加点とする。項目2について、江北小学校創立150周年と江北センターボランティアの活動機会を上手くマッチングし、小学6年生90名へアウトリーチによる歴史学習授業を実施した。双方にとって良い学習機会となり、地域連携も一層深まる取り組みとなったため、水準点に2点加点する。項目3について、市場調査から英会話の需要をキャッチし、ボランティア養成講座を実施。そのボランティアが運営する英会話サロンは毎回参加者も多く定着している点で、水準点に2点加点する。ボランティアにとっても満足度が高いサロンとなっているため、引き続き実施してほしい。 |                                                                                                                                                                                                       |       |      |                     |
| 評価委員記入欄                    | 【評価すべき点】地域の組織と協力して、地域ニーズに応じた各種活動を実施している。地域の歴史ボランティアと小学生を繋ぐ企画やボランティア養成講座は、今後の地域資源を広げる試みであり評価できる。ボランティアを集める難しさがある中で、ボランティア育成と活用が上手くできている。<br>【改善すべき点】<br>【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<br>◆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  | 9.9<br><br>(満点10点)  |
|                            | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 読書推進活動の企画・実施・成果<br>◆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】各年代で参加型事業を通年で用意し、居場所や利用者の発信の場を設けるなど、にぎわう図書館づくりに力を入れた。また、子育て・ビジネス・医療・外国人向け図書コーナー等テーマごとにパンフレットなどの資料を整理し情報を集約することで、利用者が知りたい情報が届けやすくなった。                                                        |       |      |                     |
|                            | 区記入欄                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 【改善すべき点・課題等】各コーナーに設置している資料を見直し、買替を進めたい                                                                                                                                                                |       |      |                     |
|                            | 区記入欄                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 【特記事項】書架のレイアウト変更により、情報を集約することでわかりやすい書架づくりに努めた。また、「名刺代わりのわたくし文庫」は、特設本の貸出率が非常に高く、「読書貯金でおかいものゲーム」では親子の参加が多く、特に子どもへの読書推進に効果的であった。さらに、近隣校の中高生との交流事業では、ティーンズコーナーが充実するような取り組みが実施されており、学校図書館との連携も深まった点が評価できる。 |       |      |                     |
| 評価委員記入欄                    | 【評価すべき点】書架のレイアウト変更は閲覧しやすく、手に取りやすくなるための工夫であり、大変評価できる。また、各年代に対応する参加型事業を設定して実施している。学校図書館との連携も良い取り組みである。<br>【改善すべき点】<br>【その他注意点】                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                       |       |      |                     |

|               | 適切な利用状況となっているか<br>(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<br>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<br>◆利用率の基準値超<br>利用率基準値/学習施設47%、体育館88%<br>＜参考＞学習施設目標値 55.6%（前年度利用率＋3%）                                                                                                                                                                              | 5.0   | 5.0 | 9.0<br><br>(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<br>◆利用者数・貸出冊数の基準値超<br>利用人数（159,816人） ※基準値/141,801人<br>貸出冊数（154,866冊） ※基準値/156,626冊                                                                                                                                                                 | 4.0   | 4.0 |                    |
|               | 指定管理者記入欄<br>【アピールポイント】学習センターでは区民への親切・丁寧な案内で利用促進を図り、体育館の個人利用者が前年比8%増加、レクホールでは活動するダンスやバレエの一般団体が増加し利用率が前年比4ポイント向上した。また2月には「冬のまったりスペース」を設置して区民に開放し、近隣施設の一時閉鎖に伴う利用者の流入を想定して適切に対応した上で学習室の利用率を向上させる成果があった。図書館の利用者数は昨年度より大幅に増加し、にぎわいの図書館づくりの成果が出たと感じる。                                |       |     |                    |
|               | 区記入欄<br>【特記事項】項目1について、センターの提案で行った開放事業は、近隣図書館の急な閉鎖に対応する迅速なものであり、受験シーズンで学習のために利用する方々にとっても良い学習環境を提供できたことを評価し、水準点に2点加点する。その他、地道な働きかけ等により利用率が昨年度と比較し3%向上した点についても評価する。項目2について、貸出冊数が基準値に達しなかったため、水準点から1点減点する。また、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点加点する。                      |       |     |                    |
|               | 評価委員記入欄<br>【評価すべき点】積極的な事業実施が効果をあげている。近隣施設で生じたトコジラミ発生による施設閉鎖に対し、空き室（学習室）を利用した「まったりスペース」を実施するなど、イレギュラーな出来事に対して的確な対応がなされている。図書館の利用について、各年代における参加型事業に積極的に取り組んでおり、利用者数は増加している。<br>【改善すべき点】和室活用に向けた講師の発掘に期待する。図書館の利用について、貸出冊数の基準未達は大きな減少ではないものの、様々な視点から分析し、今後の改善に期待したい。<br>【その他注意点】 |       |     |                    |
| E 3分野<br>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<br>◆「関心喚起」「行動生起」「習慣化」の3種のプログラムの実施<br>◆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   | 5.0 | 5.0<br>(満点5点)      |
|               | 指定管理者記入欄<br>【アピールポイント】LINEで江北センター・図書館をお友達登録した方が3分野連携事業に参加した際「ポイント」を貯められる仕組みを新規に導入した。貯めたポイントを「チケット」に交換して地域の商店に持参するとお楽しみの景品と交換できる特典で、イベント参加者同士の口コミもあり好評だった。また、M1（関心喚起プログラム）とM2（行動生起プログラム）でもらえるポイント数を変えることで、M2事業に参加したいと感じてもらえるよう工夫した。                                            |       |     |                    |
|               | 区記入欄<br>【改善すべき点・課題等】特典の景品は商店の厚意で用意してもらえたが、来年度は予算をつけ、負担の少ない形でより多くの商店に協力してもらえるよう工夫したい。                                                                                                                                                                                          |       |     |                    |
|               | 区記入欄<br>【特記事項】3分野連携事業の新規顧客獲得や継続利用促進にむけて、チケットを発行。5ポイント（3回以上参加）を貯めてチケット発券まで至ったのは47件であり、発券まで至らなくても継続に寄与する独自の工夫を評価する。また、子育てサロンへアウトリーチし、おはなし会と簡単なストレッチを行うプログラムを実施したところ、図書館で実施する事業への参加につながった。各取り組みにおいて成果があったため、水準点に2点加点する。                                                          |       |     |                    |
|               | 評価委員記入欄<br>【評価すべき点】チケット制度の導入など、活発な活動が行われている。チケット活用を継続することで、学びや地域住民とのつながりが広がることが期待できる。また、アウトリーチ事業が図書館で実施する事業の参加につながった点も評価できる。<br>【改善すべき点】<br>【その他注意点】                                                                                                                          |       |     |                    |

|                               |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |                    |                    |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|--------------------|
| 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<br>(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<br>◆アプローチ方法が効果的であるか                                                                                                                                                                                                                                           |                   |                    | 26.1<br>(満点30点)    |
|                               | 2                                                                                                                                                  | 主要事業の成果<br>◆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】3回目となる「江北さくらマルシェ」を開催し、雪予報の寒さの曇天だったが来場者数886人が集まり活況を呈した。今年は学びと文化の体験ブース数を充実させ、地域における春の到来のシンボリックな催事として、楽しく、おいしく、学びになる要素満載の企画で地域に活気をもたらすことができた。令和7年度も、これまでの開催経験を生かし、地域の様々な主体との協創で、この土地の歴史、この土地の自慢の地域資源をシンボルとした「江北さくらマルシェ」を開催し、地域に活力を吹き込み、5年間のビジョンを達成できるよう取り組みたい。 |                   |                    |                    |
|                               | 区記入欄                                                                                                                                               | 【改善すべき点・課題等】江北地域の特色あるおいしい食べ物の出展は、人気のため比較的早い時間で売り切れになってしまうブースが散見された。多くの方に楽しんでもいただけるイベントとして、売り切れ後のブースやスペースの活用方策についても検討したい。                                                                                                                                              |                   |                    |                    |
| G 利用者の満足度<br>(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<br>◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ                                                                                                                                                                                                                                         |                   | 4.2<br>(×2)        | 32.8<br>(満点40点)    |
|                               | 2                                                                                                                                                  | 施設維持満足度<br>◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など                                                                                                                                                                                                                                      |                   | 4.6<br>(×2)        |                    |
| 3                             | 事業満足度<br>◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                       | 4.0<br>(×2)       |                    |                    |
| 4                             | 利用効果<br>◆センターでの活動効果、意欲の向上 など                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                       | 3.6<br>(×2)       |                    |                    |
| 指定管理者記入欄                      | 【アピールポイント】スタッフの受付・接客対応や施設の清潔感、設備についてかなり多くの割合の方から好意的な評価を受けている。また、学習センター・体育施設に関する情報を知った媒体として口コミが最も多くなったことについて、利用者の間でセンターの認知度が高まり、情報交換がされていることを嬉しく思う。 |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |                    |                    |
| 区記入欄                          | 【改善すべき点・課題等】ご意見をいただいたトイレ個室への荷物掛けフックについて、小破修繕工事での新設を行った。また、アンケート取得時にはフリースペース利用や体育館個人利用の来館者からの取得割合を増やし、さらなる活用につながる要望を汲み上げたい。                         |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |                    |                    |
| 評価委員記入欄                       | 【特記事項】更に利用者の満足度が向上するよう、施設利用者のニーズを把握し努めてほしい。                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |                    |                    |
|                               | 【評価すべき点】清潔感、設備について好評を得ている。<br>【改善すべき点】<br>【その他注意点】                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                   |                    |                    |
| 合計点                           |                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                       | 107.0<br>(満点130点) | 134.8<br>(満点=170点) | 160.5<br>(満点=200点) |

|                           |                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 特記事項<br>(評価委員会による総合評価を記入) | 事業に関しては、地域の組織と協力して地域ニーズに応じた活動がなされている。特に、地域の商店と連携して実施した3分野連携事業のチケット活用は高く評価したい。「江北さくらマルシェ」も、悪天候下でも900人近い人が集まるなど、継続的な試みが成果をあげている。また、LINE登録キャンペーン、新体操講座など新しい試みが積極的に行われ、施設利用者が着実に増えている。さらに、近隣図書館が休館になった際の早急な対応も非常に良い取り組みである。 |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

【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2における減点事項について、求人応募者への連絡を長期間放置する事態は影響の大きいミスであり、施設内での情報共有体制の改善を求める。 |
| 2-D項目2における減点事項について、貸出冊数の基準未達は大きな減少ではないものの、様々な視点から分析し、今後の改善に期待したい。      |

＜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<br>179点以下 | 150点以上<br>166点以下 | 134点以上<br>149点以下 | 119点以上<br>133点以下 | 109点以上<br>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。