

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	2.0 (×2)	2.0 (×2)	18.0 (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	5.0 (×2)	4.0 (×2)	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】竹の塚センター独自のLGBT研修を実施。事前に聞き取り調査も行い、研修参加者のレベルに合わせた資料を作成した。研修後半にはすぐに現場で活用できる対応について話し合い、そこで出た意見「電話や窓口で対応をする際、声や見た目で性別を判断する言葉を使用しないように、『お客様』で統一する。」「お子様がイベント申込に来館された際、お父さんやお母さんと決めつけないように『保護者』という言葉を使用する。」などを竹の塚センターとしての対応として落とし込み、窓口業務に反映した。今後も様々な対応が必要になってくることが想定されるが、そのたびに適宜研修を行い、お客様と職員の双方が気持ちよく利用できる施設を目指していく。			
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】竹の塚センターを長く運営してきたことにより、お客様との間に良好な関係を築くことができていないが、その分対応に小慣れ感のようなものが出てきている。利用者や地域の方々との交流という面では良いのかもしれないが、施設の職員としてメリハリをつける必要がある。お客様一人一人に寄り添った対応を心掛けつつも、決して「なれなれしい」「雑」などと思われないよう気を引き締めて運営をしていく。			
		評価委員会記入欄	【特記事項】利用者対応において接客の苦情が生じた。スタッフとしては強めの口調で対応した認識はなかったが、受け手としては不快に感じたとのことで、言い方の問題が大きく、接遇研修などにより改善してほしい。なお、この事例では施設内フリースペースの情報把握不足により適切なご案内ができなかった点もトラブル拡大の要因であり、情報共有の徹底を求める。以上のことから項目1について、水準点より1点減点する。項目3について、事前のチェックテストにより理解度を確認の上、実務での注意点を職員内で検討しルール化するなど、実務に生かす研修を実施している点を評価し水準点に1点加点する。			
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】LGBT研修の実施は重要であり、職員の基本的な理解を深めている点を評価する。 【改善すべき点】接客の苦情に関して、コミュニケーションの取り方は難しいが、利用者の立場に立つと、決めつけた対応や言い方等の問題に対しては改善が必要である。ただし、立地の影響もあり、施設利用目的ではない駐車場利用への対応に苦慮している状況も理解できる。不公平といった苦情につながらないよう、目的外利用そのものを防ぐような何らかの方法を模索してほしい。 【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	5.0	4.0	17.0 (満点20点)
	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	4.0	
	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	
	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	
B 安全性の確保	指定管理者記入欄			
	【アピールポイント】施設の老朽化に対応するため、不具合発生時の連絡先や対応方法が1枚の紙で分かるフローを作成。別途資料に施設図面や空調機の場所を記し、設備に詳しくない職員でも対応できるようにした。フロー作成後、複数回設備不具合が発生したが、問題なく対応することができた。連絡だけでなく、設備や備品の補修・清掃についても施設職員が対応できるように準備を進めていたため、年度当初に空調設備不具合が発生した際は、設備職員が雨どいを作成・設置することで、業者が処置するまでの被害を最小限に抑えることができた。過去の傾向から、不具合の発生が増えていくことは想定できるので、通常時の点検も強化し、今後も不具合発生時の迅速な対応を心掛けていく。危機管理対策として、施設にスポーツドリンクや冷却材を常備することで、夏季の熱中症対策を行った。実際に8月初旬には熱中症で横たわっている利用者への対応に使用することができたため、今後も継続していく。また、併設施設合同で防災用品の扱い方を学ぶ研修を実施。消防署職員に監督していただきながら、仮設トイレの組み立てを行った。研修後に実施したアンケートには他に実施したい研修等の意見もあったため、今後も内容を変更しながら実施していく。			
	【改善すべき点・課題等】前年度、エレベーターの停止事故発生から現場への業者到着が大幅に遅れ、減点対象となった。今年度もエレベーター停止に繋がる不具合が発生したが、1回目の不具合発生時に業者へ改めて足立区のルールを説明することで、その後も対応が遅れることはなかった。エレベーターに限らず、他の業者についても改めてルールを説明し、大幅な遅延が発生しないよう心掛けていく。			
区記入欄	【特記事項】項目1について、前年度はエレベーター不具合時に点検業者の到着まで4時間かかる事例が発生し、区の維持保全業務標準仕様書の目安時間を大幅に超えていたことから、管理・監督不足により減点となった。今年度は定期的な指導により遵守できたため、改善したと考える。また、不具合発生時のフロー作成により、迅速に適切な対応ができており水準点に1点加点する。項目2および3について、設備職員による修繕や過去の傾向から事前処置を実施した点を評価し、水準点に1点加点する。項目4について、指定暑熱避難施設（クーリングシェルター）に指定されたことに伴い、迅速に応急用品を備え、来館した体調不良者へ一時的な応急処置を行うことができたことを評価し、水準点に2点加点する。			
	評価委員会記入欄			
		【評価すべき点】空調設備の補修、備品置き場改修、ホール客席洗浄などの館内環境整備を業者へ発注せずに職員が対処している点は、少しの工夫による節約の範疇でもあるが、一定の効果をあげている。また、応急処置の対応においては、複合施設内の部署への事前周知が有効に機能し、早急な連絡・対処がなされた点を評価する。なお、項目1の前年度減点事項は改善したと判断する。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

	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
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	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	5.0	3.0	10.0 (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	5.0	4.0	
	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】学習センターの事務所の壁上部には隙間があり、廊下に会話が漏れ聞こえる恐れのある構造になっている。事務所内では利用者の申し込み手続きを受ける際、名前や連絡先などの個人情報を取り扱うため、漏えいリスクを低減させる対策を行った。設備職員と協議したうえで、区への許可と法令上問題ないことを消防設備業者に確認し、施設利用者がいない休館日にパネル設置を行った。区の施設であるため、天井に穴を開けないよう空いている枠に挟む形で設計し、素材もポリカーボネートを使用することで、万が一落下した場合も被害を最小限に抑えるよう配慮した。設置後は、廊下への音漏れが軽減されたため、個人情報保護の取り組みとして効果があった。また、休館日には職員向けの個人情報研修を実施。他の公共施設で発生した情報漏えいの事例を収集し、職員間で共有を行った。研修後半では、各々が今できる対応について話し合い、実際の窓口業務に活用した。その結果、今年度も個人情報の事故は発生しなかった。		
		【改善すべき点・課題等】学習センターはお客様の施設利用率が7割を超えるため、扱う個人情報の量も相応に多い。個人情報の漏えいはヒューマンエラーから発生するので、来館するお客様一人一人に対してしっかりと対応し、事故が発生しないよう努める。また、情報取り扱い時の記録簿などへの記載も不備なく行い、記載漏れ等無いよう全スタッフが運用を徹底していきたい。昨今はSNSやインターネットを通して情報の取得・発信が増えてきている。竹の塚センターもそういった媒体を活用しているので、情報管理を徹底し、適切に活用していきたい。		
	区記入欄	【特記事項】項目1について、事例から対策をたてる研修の実施は重要であるが、個人情報保護に関する従業員研修は仕様書の範囲内であるため、水準どおりとして加点しない。項目2について、パネル設置による物理的な情報漏えい低減対策の実施を評価し、水準点に1点加点する。従業員の入れ替えがあった際には個人情報保護等の教育やOJTを徹底し、引き続き法令遵守に努めてほしい。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】漏洩リスクを防ぐ取り組みを評価する。 【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 (5,338千円) ◆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】コンサートや歌声サロンなど、ホール事業での事業収入を安定させることで、子ども向け講座などを気軽に参加しやすい受講料で実施し、竹の塚地域学習センターの活性化を図った。今後も収入を適切に活用し、イベントを盛り上げていく。また、令和6年度も当センターで経理ミスは生じなかった。		
		【改善すべき点・課題等】来年度は経理担当が変更になるため、気を引き締めて管理していきたい。		
	区記入欄	【特記事項】ホール事業については、既存事業のブラッシュアップを図り参加継続を促すとともに、新規参加者を増加させる企画にも注力しながら事業収入を安定させ、施設の活性化につなげてほしい。また、当施設は入金事務の受付件数が多いが、今年度もミスが発生していない点を評価する。引き続きダブルチェックの徹底等に取り組んでほしい。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】財務、財産管理は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	18.0 (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	3.0	3.0		
		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】A型事業としては、子ども向けダンス講座の成果発表の場として毎年開催していた一大イベント「七色-Nanairo-」を、今年は他事業所と協力して企画から運営まで行った。初の試みだったが、情報共有を密に行うことでトラブルを発生させずに実施できた。他施設と合同で行った結果、来館する保護者や関係者が増え300名を超える申し込みがあり、大盛況で幕を閉じた。また、普段竹の塚地域学習センターを利用しない層への取り組みとして、区内近隣中学校の吹奏楽部に向けてコンサートチケットを配布し、延べ20名の参加があった。今後も継続して配布し、認知度の向上を目指す。B型事業としては、小学生対象の工作講座「わくわくクラフト」の完全無料化を行った。子どもたちが参加しやすい環境を整えた結果、毎回応募者数が定員の10名を達成した。館外事業としては消防署の職場体験講座を実施。普段見ることができない職場環境を見せることで、子どもたちの就労意識に繋げることができた。講座募集開始後すぐに定員に達したため、次回の開催では二部制にするなど対策し、一人でも多くの方に参加していただけるようにしていく。また、将棋がやりたいという利用者の要望を取り入れ、「将棋サロン」を実施。大人だけでなく子どもの参加も増え、多世代交流の場となった。C事業としては、参加者が一緒に昭和歌謡を歌うイベント「歌声サロン」で実施したアンケートのボイスレッスンをやりたいという意見を取り入れ、歌声サロンのステップアップ講座を実施。定員の8割を超える参加と、実施後の好意的なアンケート結果から、内容を精査しながら継続して計画していくことを決定した。今後お客様の意見を取り入れ、より良い講座運営を行っていく。				
		【改善すべき点・課題等】今年度は子ども向け講座のテコ入れを行った。施設の利用率は70%を超えてはいるが、多世代が行き交うような施設にはなっていない。今後も保護者を巻き込むようなイベントを行い、家族単位で来館しやすい施設にしていきたい。子どもたちの保護者世代はSNSで情報収集をしている場合が多いと考えられる。講座・イベントの周知方法を見直し、SNSの活用を積極的に行っていきたい。					
		区 記入 欄	【特記事項】項目1について、中学校吹奏楽部へのコンサートチケット配布の取り組みは、施設利用が少ない層の来館につなげただけでなく、中学生にプロの演奏を体感してもらう機会を提供している点を評価し、水準点に2点加点する。項目3について、職場体験講座により将来や仕事に対する興味関心を喚起させたり、将棋サロンの立ち上げにより多世代交流の場を提供したりとB型事業としての成果を得られたため、水準点に2点加点する。項目4について、新規ステップアップ講座の企画および参加者の獲得を評価し、水準点に2点加点する。				
		評 価 委員 記入 欄	【評価すべき点】各種の事業に積極的に取り組んでいる。 【改善すべき点】対象を絞ることも大切であり、かつ多様化させる難しさがあると考ええる。 【その他注意点】				

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	14.0 (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、地域資源の発掘、ボランティア活用 など	5.0	4.0			
	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】今年度はサークル支援講座を5回実施。ミニコミ紙やSNSでの周知およびサークル会員による積極的な宣伝により、合計48名もの参加者が集まり、そのうち15名が入会した。また、使用していなかった3階廊下の掲示板に、登録団体の紹介文や活動風景を掲示し、一般利用者の興味関心を集めることで、会員を2名増やすことに成功した。掲示する内容を定期的に変更し、登録団体全体の活性化につなげていきたい。区内施設との連携としては、児童福祉施設や生物園へのアウトリーチ講座を実施。いずれも定員の8割を超える参加者を集めることに成功した。また、企画とは別に区内介護施設からも依頼が入ったため、登録団体と日程を調整し、アウトリーチ講座として出演していただいた。当日盛況だったことも影響し、口コミで情報が広がり、別の介護施設から同じ団体への出演依頼があった。介護施設の職員からは、また来年時期を見て出演して欲しいとの声をいただけたため、今後も継続的な実施に向けて企画をしていく。地域特性の配慮と人材の活用については、ホール運営強化のため、コンサートボランティアの募集を行った。募集開始後すぐに7名の希望者が集まり、事前に接客や言葉遣いに関する研修を行い、受付業務に従事していただいた。また、業務終了後はコンサートを無料で観覧できるようにしており、ボランティアの参加意欲を高める対応も行っている。				
		【改善すべき点・課題等】サークル支援講座を5回実施したうちの4回の講座で8割を超える参加者が集まったが、子どもを対象にしたフラダンスの体験講座だけ人数が振るわなかった。竹の塚センターには子ども向けの登録団体が少ないので、今後もしっかりとサポートをしていき、多世代が交流する学習センターを目指していく。				
	区 記 入 欄	【特記事項】項目1について、登録団体の活動機会の拡大および活動紹介の強化により会員を増加させており、水準点に2点加点する。項目2について、区内施設連携事業およびアウトリーチ事業に注力し、多くの参加者に竹の塚センターをPRできたことを評価し、水準点に2点加点する。地域へのPR強化を継続してほしい。項目3については、コンサートの受付業務をセンター職員に代わりボランティアが行うといった定型的な活動内容であるため、水準点に1点のみ加点する。今後は主体的な活動となるような工夫をして発展させてほしい。				
	評 価 委 員 記 入 欄	【評価すべき点】学習センター機能の普及・周知活動として、利用しない層をターゲットとしたアウトリーチ活動が行われている。また、ボランティアの参加への誘導が成功している。 【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】昨年度より来館者が増加し、閲覧を主な目的とする利用者が多い（昨年度のヒアリング結果より）ことから、トラブル回避を目的に閲覧席の亚克力板を残して運営した。古く狭い館内を清潔に保ち、児童書架の一部リニューアル、見出版の見直しを順次行った。また3分野連携を含む事業を各世代向けにバランスよく実施。特に読書推進イベントは児童・一般共に好評であった。地域包括支援センター六月、苑田第三病院、ギャラクシティ、郷土博物館とは連携事業を実施した。また24人の参加があった講座「つながるあだち人」は創業95年の亚克力切削技術を持つ区内企業の講話とワークショップを行い、区内産業に目を向け応援するきっかけを提供した。各事業のPRもSNSや新聞掲載などを中心に積極に行った。			
			【改善すべき点・課題等】閲覧を目的に来館する利用者が多いが、当館は閲覧スペースに恵まれていない。比較的回転が良く利用者同士のトラブルもないが、閲覧席の増設は難しく、苦慮するところである。			
	区 記 入 欄	【特記事項】ショーケース展示の内容など積極的にSNS発信することで図書館PRに取り組んでいる。また、全国的にも図書館での実施例が少ない「オレンジカフェ」（認知症カフェ）は、地域情報交換の場として有意義なものとなっている。さらに、地域で活動している方に館長となっていた「ひとはこ図書館」では、その館長と利用者双方から反響があり、展示本の貸出率も非常に高い点が評価できる。				
	評 価 委 員 記 入 欄	【評価すべき点】各種活動はいずれも図書館の通常の活動に関する工夫という範疇にとどまるものではある。ただ、目的を持って行っているという点では評価する。認知症カフェ、サポーター養成、栄養講座は今後も継続してほしい。 【改善すべき点】スペース的に対応可能であれば、閲覧スペースの確保が必要である。 【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65%、ホール45% ＜参考＞目標値（前年度利用率+3%） 学習施設77.2%、ホール58.9%	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（238,381人） ※基準値/221,593人 貸出冊数（212,504冊） ※基準値/207,277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）今年度から登録団体・町会・民生委員などを交えた竹の塚運営協議会を発足。今まで竹の塚地域にいなながらもセンターを利用したことがない層と直接話し合いのできる場を設け、センターの活動について周知することができた。外部へのアピールを積み重ねた結果、施設利用率が令和5年度の74.2%に対し令和6年度は75.1%まで上昇した。 （図書館）貸出だけではない図書館として、ものづくりを応援しショーケース展示で地域の人の活動を周知するなど、これまでの様々な企画が功を奏し、来館者は増えている。読書推進イベントが児童・一般共に好評で、基準を超えることができた。本を借りない人が多い昨今、まずは来館の機会を工夫して利用者を獲得し、閲覧やイベント参加など居場所としての存在感を出しつつ貸出につなげることが大切だと考える。			
		【改善すべき点・課題等】（センター）学習センターは70%を超える施設利用率があり、これ以上の利用率上昇となると、教養室の夜間や平日のホールに人を集めざるを得ない。空いている部屋を活用できるイベントを考え実施していきたい。 （図書館）来館者が増えるのは喜ばしいが、閲覧スペースが限られていることが課題である。特に勉強する中高生が増えており、フリースペースやラーニングスペースをさらに活用できるようきめ細やかな案内を工夫していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、学習施設に関しては利用率が高いこともあり、学習センターの事業内容の固定化が著しい。利用者アンケート結果によると大半がリピーターで、4割以上が高齢層であるため、若年層の利用促進にも力を入れてほしい。市場調査の実施、竹の塚運営協議会での意見収集等により、空き施設と若年層のニーズをマッチングさせた事業や若年層をターゲットとしたアウトリーチ事業の企画に期待したい。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点加点する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】図書館の利用について、利用者数及び貸出冊数ともに基準に達している。さらに、増加率についても基準に達している点を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】利用者層がある程度固定化されているように見受けられ、配分について検討の余地がある。新規利用促進の取り組みに期待したい。				

	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】施設内に設置しているデジタルサイネージを活用し、施設利用者に向けた3分野連携事業の宣伝を行った。中でもフラワーアレンジメントの講座では、サイネージ使用前は15名の予約だったが、サイネージ使用中は23名の予約が集まった。また、今まで指導の経験はないが、講師としてイベントを行いたいというお客様の声を受け、相談内容から3分野連携事業を提案。細目に連絡を取り合いながら構想を形にし「おでかけアクセサリワークショップ」という、水引きアクセサリを作る講座を企画。令和6年度で2回実施し、どちらも定員の8割の参加者を集めることに成功した。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】3分野連携事業という企画が浸透してリピーターは増えたが、新規顧客の獲得にはあまり繋がっていない。今の子育て世代はSNSを活発に使っている世代なので、そこに注力して宣伝し新規顧客の獲得を目指していきたい。また、館内サイネージへの情報表示や振り返り動画なども継続していく。			
	評価委員記入欄 【特記事項】デジタルサイネージ動画の取り組みは、動機付けとして3分野連携事業の狙いどおりの効果が得られたが、プログラムの企画内容によってはターゲットとする子育て世代の利用が少ないものもあるため、見直しを検討してほしい。振り返り動画配信は、3分野連携事業開催期間の終盤に実施したが、序盤の方が効果的ではないか。見直しが望まれる点はあるものの、様々な取り組みは評価し、水準点に1点加算する。			
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			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】登録団体・町会・民生委員等で構成する本格的な竹の塚運営協議会を8月に開催した。2月に開催した第2回運営協議会では、意見・要望を頂いた。竹の塚音楽フェスティバルについては、5カ年計画4年目にして第1回目の開催が実現した。中学校定期演劇発表会については、4校の参加で実施した。また、念願であった一般公開で開催することができた。			
指定管理者記入欄 【改善すべき点・課題等】2月に開催した第2回運営協議会での意見・要望(講座等の情報が町会・自治会に周知されていない、1階ロビーに椅子が設置されていない等)を精査しセンターの運営に繋げていく。運営協議会からの意見を踏まえ、竹の塚区民事務所管内全町会・自治会長に毎月ミニコミ紙を配布することとなり、時期を見てアンケートを実施し、運営協議会に反映していく。竹の塚音楽フェスティバルについては、チャレンジステージは1団体のみで開催であり、実行委員会の機能を果たせなかった。また、残念ながら観覧申込者が少なかった。来年度は早期に広報等でチャレンジステージ及び出演者を募ることで実行委員会参加者を増やしていく。中学校定期演劇発表会については、今年度からセンターが主体となり開催したことや、新型コロナウイルスが落ち着いたこともあり、念願であった一般公開で開催することができた。生徒の実行委員会への参加が部活動の範囲外であることが判明したため、来年度は早期に部活内での取り組みを依頼していく。				
区記入欄 【特記事項】念願であった「竹の塚音楽フェスティバル」「一般公開による中学校定期演劇発表会」が開催できたことを評価する。ただし、集客に課題があり、ターゲット層への広報活動の強化だけでなく、日頃から若い世代の利用を活性化させる取り組みが求められている。例えば、子育て世代や中高生向け事業と連動させ、音楽や演劇で若い世代が活躍していることを周知するなど、認知度向上への工夫を凝らしながら、文化・芸術活動を発展させてほしい。				
評価委員記入欄 【評価すべき点】 主要事業である音楽フェスティバルの初開催、演劇発表会の一般公開での開催を評価する。 【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）	指定管理者者記入欄	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)		
	区記入欄	【アピールポイント】アンケート結果からスタッフの受付・接客対応については「やや満足」以上の回答をした方が94.1%とおおむね好評を得ている。竹の塚地域学習センターは施設利用者数が多く、その分利用者への説明や事務手続も増えるが、自由意見欄にそういった面での苦情はなかった。		
		【改善すべき点・課題等】利用者アンケートの苦情・要望欄には設備に関する内容もあるが、当施設は大規模改修工事の予定が立っていないため、今後も今回のようなご意見は増えていくと考えられる。修繕できるところは自分たちで直し、清掃等も細目に行うことで施設を清潔に保つ努力をしていきたい。学習センターに関する情報を何で知ったかという項目では例年「口コミ」が多いため、SNS等の現代ならではの宣伝方法を活用していき、情報が一人でも多くの方に届くようにして、竹の塚センターを盛り上げていきたい。また、男性の利用率が女性の84.7%と比べ、11.6%と少ないので、男性も参加しやすい講座やイベントも行っていきたい。		
		【特記事項】利用者アンケート結果をみると、月1回以上利用するリピーターが学習センターは約9割、図書館は約8割であるが、昨年度の結果と比較すると項目4を除いてわずかに満足度が下がっている。自由意見欄には、設備面のみならず事業や運営面への要望もあるため、至らない点は改善に取り組み、実現性や必要性等を検討のうえ利用者へ丁寧な説明を行っていくことが求められる。		
	評価委員会記入欄	【評価すべき点】学習センターに関してはスタッフの受付・接客対応や講座・イベントの実施において「不満」「やや不満」の声はほとんどなく、おおむね高い評価を得ている。図書館に関しても受付・接客、施設の清潔さで高い評価を得ることができており、適切な運営がなされている。		
		【改善すべき点】男性への利用アピールが課題といえる。 【その他注意点】		
	合計点		112.0 (満点130点)	135.0 (満点=170点)
特記事項 （評価委員会による総合評価を記入）	各種活動はいずれも通常の活動に関する工夫の範疇にとどまるものが中心ではある。また、施設全体として延べ利用者数を増加させている点は評価できるものの、従来からの継続活動が多く、利用者層がある程度固定化されている状況が見受けられる点は気になる。ただ、主要事業の音楽フェスティバルの初開催は評価に値し、新しい利用者を取り込もうとする活動も行われているため、今後に期待したい。図書館事業においては、ひとはこ図書館の取り組みが興味深く、波及効果が期待できると考える。また、オレンジカフェも非常に良い取り組みのため、カフェのネーミングや目的の周知に注力していただきたい。			

【評価委員会評価結果】

評価委員会 評価結果	得点	評価	⇒	ラングダウン 有・無	⇒	総合評価
	156	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-A項目1における減点事項について、コミュニケーションの取り方は難しいが、決めつけた対応や言い方等の問題に関しては接遇改善が必要である。	

<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。