別添資料２

令和７年度　足立区生涯学習関連施設
指定管理者業務評価資料

（評価対象：令和７年４月１日～令和８年３月３１日）

令和８年１０月
足立区　地域のちから推進部　生涯学習支援室
生涯学習支援課　スポーツ振興課　中央図書館

生涯学習関連施設指定管理者評価資料　目次

	ページ
生涯学習関連施設指定管理者の業務評価結果一覧表	2

生涯学習センター

	ページ
生涯学習センター	3

地域学習センター（五十音順）

	ページ
伊興地域学習センター・体育館・図書館	65
梅田地域学習センター・体育館・図書館	72
興本地域学習センター・体育館・図書館	44
江北地域学習センター・体育館・図書館	59
佐野地域学習センター・体育館・図書館	17
鹿浜地域学習センター・体育館・図書館	94
新田地域学習センター・コミュニティ図書館	25
竹の塚地域学習センター・図書館	87
中央本町地域学習センター・体育館・やよい図書館	81
東和地域学習センター・体育館・図書館	51
舎人地域学習センター・図書館	38
花畑地域学習センター・体育館・図書館	31
保塚地域学習センター・図書館	9

地域図書館

	ページ
江南コミュニティ図書館	100

スポーツ施設（五十音順）

	ページ
千寿本町小学校温水プール	127
総合スポーツセンター	105
竹の塚温水プール・体育館（スイムスポーツセンター）	117
東綾瀬公園温水プール	112
平野運動場	122

生涯学習関連施設指定管理者の業務評価結果一覧表（評価対象：令和７年度）

1　生涯学習センター

施設名 指定管理者	該当施設の状況						総合評価点	総合評価 注1）
	学習室等	図書館	体育館	ﾄﾚｰﾆﾝｸﾞﾙｰﾑ	レクホール	左記以外施設		
生涯学習センター あだち学びときずな創造事業体	○	－	－	－	－	講堂、コンピュータ研修室、コンピュータ学習室、ビデオスタジオ	**168/235**	**B+**

2　地域学習センター（総合評価点順）

施設名 指定管理者	該当施設の状況						総合評価点	総合評価 注2）注3）
	学習室等	図書館	体育館	ﾄﾚｰﾆﾝｸﾞﾙｰﾑ	レクホール	左記以外施設		
保塚地域学習センター ㈱グランディオサービス	○	○	－	－	○		**169/200**	**A**
佐野地域学習センター ㈱グランディオサービス	○	○	○	－	○		**168/200**	**A**
新田地域学習センター ㈱グランディオサービス	○	○	－	－	○	料理室	**167/200**	**A**
花畑地域学習センター TM・アズビル共同事業体	○	○	○	○	○	料理室、工作室、陶芸窯室	**166/200**	**A-**
舎人地域学習センター ヤオキン商事㈱	○	○	－	－	○		**164/200**	**A-**
興本地域学習センター ㈱ティー・エム・エンタープライズ	○	○	○	○	○		**163/200**	**A-**
東和地域学習センター みんなでつくるあだちの未来共同事業体	○	○	○	○	○	料理室	**162/200**	**A-**
江北地域学習センター ㈱ティー・エム・エンタープライズ	○	○	○	○	○		**162/200**	**A-**
伊興地域学習センター ㈱グランディオサービス	○	○	○	○	○		**160/200**	**A-**
梅田地域学習センター みんなでつくるあだちの未来共同事業体	○	○	○	－	○	料理室、工作室、陶芸窯室、会議室、舞台付ホール（レクホール兼用）	**160/200**	**A-**
中央本町地域学習センター ヤオキン商事㈱	○	○	○	○	○	音楽室、工作室、陶芸小屋（陶芸用電気炉あり）	**156/200**	**A-**
竹の塚地域学習センター ヤオキン商事㈱	○	○	－	－	○	舞台付ホール	**155/200**	**A-**
鹿浜地域学習センター ヤオキン商事㈱	○	○	○	○	○		**155/200**	**A-**

3　地域図書館

施設名 指定管理者	該当施設の状況		総合評価点	総合評価 注3）
	図書館	左記以外施設		
江南コミュニティ図書館 ㈱ティー・エム・エンタープライズ	○		**145/180**	**A-**

4　スポーツ施設（総合評価点順）

施設名 指定管理者	該当施設の状況				総合評価点	総合評価 注3）
	体育館	プール	ﾄﾚｰﾆﾝｸﾞﾙｰﾑ	左記以外施設		
総合スポーツセンター あだちの未来協創グループ	○	○ （夏季のみ）	○	柔道場、剣道場、アーチェリー場、エアライフル場、テニスコート、多目的グラウンド、スペシャルクライフコート、会議室	**141/180**	**A-**
東綾瀬公園温水プール TM・アズビル共同事業体	－	○	－		**140/180**	**A-**
竹の塚温水プール・体育館 **（スイムスポーツセンター）** TM・アズビル共同事業体	○	○	○	会議室	**139/180**	**A-**
平野運動場 ヤオキン商事㈱	－	－	－	野球場、テニスコート、ゲートボール場	**134/180**	**B+**
千寿本町小学校温水プール 野村不動産ライフ＆スポーツ・日建総業共同事業体	－	○	－		**126/180**	**B+**

注1）生涯学習センター（235点満点）

212点以上	A＋	
196～211	A	
177～195	A-	
158～176	B＋	
139～157	B	標準点は141点
127～138	B-	
126点以下	C	

注2）地域学習センター（200点満点）

180点以上	A＋	
167～179	A	
150～166	A-	
134～149	B＋	
119～133	B	標準点は120点
109～118	B-	
108点以下	C	

注3）地域図書館、スポーツ施設（180点満点）

162点以上	A＋	
150～161	A	
135～149	A-	
121～134	B＋	
107～120	B	標準点は108点
98～106	B-	
97点以下	C	

生涯学習関連施設 業務評価シート

生涯学習センター　　施設名/足立区生涯学習センター

【評価対象年度】令和7年度　【自己評価】令和8年4月5日　【評価委員会】令和8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		評価点×2		
		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)		指定管理者	担当課	評価委員会
1 管理状況	A 適切な管理の履行	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)	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】生涯学習施設職員研修会として、「カスハラ」をテーマにした研修を行った。カスハラの構造的背景と基本原則を学び、公共施設職員が陥りやすい対応の落とし穴についてもお話いただいた。研修を通じて、職員の心理的安全性を守りながら、公共施設として一貫した対応を行うことの重要性をあらためて確認できたことは、対応力向上につながると考える。また、ユニバーサルデザイン研修を実施し、区担当課の職員の方の講義の後、職員で実地調査を行った。足立区及び公共施設がどのような基準や視点をもって利用しやすい施設づくりを行っているか、また、その視点をもとに自らが管理する施設がどうであるかを確認できた。ハード面の部分も多く、すぐに対応できない箇所も多いが、例えば4階窓口の車いすの方が記載などをしやすいカウンターの整理を行うなど、利用者の立場に立った改善を行った。 令和6年度の減点事項について、あらためて当該職員を含めた全職員に指導徹底した。なお組織的な対応については、本社と検討し、引き続き指導を徹底することとした。			
			【改善すべき点･課題等】受付ミスが1件あった（誤った当選番号を呼び出してしまった）。当該職員が行った操作についてどのような事態となるかを理解していなかったことからミスが後日に発覚した。当該職員含めて操作を誤った際には他の職員へ確認することを徹底した。他にも、講座支払い時の料金設定ミスにより苦情をいただいた。実際に支払いがあったのは他館であるが、そういったミスが発生する可能性を理解していなかったことから、受講者への不信感につながってしまった。その後については、講座ごとに確認し、事前にお伝えするなど対応をしている。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、受付事務でミスが発生した。これは、予約番号の確認不足や氏名等による複数確認を怠ったこと、更にミスに関する他職員への報告・相談が行われなかったことが問題であると判断し、水準点より1点減点する。一方、車いすカウンターはこれまでの状態がのぞましいものではなく、それを整理するのは当然のことではあるが、一部掲示物の見直しを行っているため、取り組みは評価し、水準点に1点加点する。また、令和6年度に減点となった接客態度については、令和7年度は苦情がなかったことから、一定程度改善が見られたと考えるが、接遇研修は毎年実施することが望ましい。項目3について、「カスタマーハラスメント対策」という社会的課題に対応した全センター研修を実施した点は評価できるが、現時点では取り組み段階にとどまるものと判断し、水準点に1点加点する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】施設環境の見直しを行い、わかりやすい表記とイメージを用いた案内掲示を作成するなどの創意工夫を評価する。6年度減点であった接客体制については令和7年度は接客に関する苦情がなく、改善が確認できる。またカスハラ研修の実施についても評価に値する。 【改善すべき点】受付事務ミスが1件発生し、操作による影響への理解不足とミスの報告・相談の欠如が原因であった。6年度減点となった接客態度は改善されたが、受付体制のミスとしては2年連続であるため、水準点より2点減点する。受付事務のミスは容易に改善しない。受付業務の重要性が職員に浸透していないと思われるため、今後発生しないためにも職員への研修など徹底してほしい。 【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】設備について、老朽化が進んでいるところもあるが、状況を確認し、予防的措置や故障発生を速やかに察知し、適切な対応をしている。4階空調機の排水ドレンからの漏水が発生したが、発見後速やかな対応を行い、被害を最小限に防げた。このように思わぬところの不具合がこれからも発生すると考えるが、日常の点検や巡回を通して早期発見に努める。昨年度、蚊の発生について近隣の方より苦情をいただいたが、令和7年度は発生時期（5～10月ごろ）に定期的に薬剤を散布した。発生を0にすることはできないが、効果は認められたと感じている。これらは引き続き実施していきたい。			
		【改善すべき点・課題等】近年、特に春や秋の中間期に極端に暑い日（25℃以上）になる時があり、利用者からは暑いとの苦情をいただいてしまう。空調の仕組みが冷水あるいは温水を発生させ、それを循環させる冷房、暖房であるため、その日だけ、冷房に切り替える、暖房に切り替えることは物理的に不可能である。空調機等の調整において、可能な限り冷やしているが十分ではない。この点を丁寧な説明や掲示物などで利用される方に周知していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】老朽化が進む施設であるものの、日常点検や巡回を通じて不具合の早期発見に努めている点は評価できる。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】老朽化が進む中、漏水の早期発見・対応など予防的な管理により被害を最小限に抑えている。 【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】プライバシーマーク規定に基づく適正な運用、定期研修とテストにより、個人情報保護意識を醸成した。また、イベント時の写真取扱いの際には事前同意を交わし、未成年者については保護者や学校と厳格な同意手続きを行うことで、確実なリスク管理を実践している。			
		【改善すべき点・課題等】学び情報提供サービス、サークル情報提供サービスの申込・事務処理を担当していることから、管理については徹底して作業を行っている。各種チェックシート等の形骸化を防止するため、定期的な手順の見直しと運用の再確認を行い、組織内の意識向上とミス防止の徹底を図っていく。			
	区記入欄	【特記事項】個人情報管理、研修の実施及び法令遵守について、適切に取り組まれている点を評価する。今後も法令改正等に注視しながら、コンプライアンス意識のさらなる向上に努めることを期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】個人情報保護、各種法令等は遵守されている。 【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7年度収支　(7,632千円) ◆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】財務状況においては特筆すべき課題はなく、安定的な収支バランスを保っている。出納管理をはじめとする日常の経理事務や各窓口収入等のとりまとめ業務においても、正確かつ適正な処理を徹底している。			
		【改善すべき点・課題等】現在のところは予算の範囲内での適切な執行に努め、安定的な運営を維持しているものの、人件費高騰および物価上昇による影響が顕著となっている。今後は、毎年度の支出を精査し、経費削減と財源の効率的な活用を進めていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】新システムへの移行に伴い、日常の経理業務および各窓口収入等の取りまとめ業務に変更が生じたが、基幹施設として混乱を最小限に抑えるよう対応した点は評価できる。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】適切に行われている。新システム移行に伴う経理・集計業務の変更にも混乱なく対応している。 【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	2.0	2.0	12.0 （満点20点）
		2	A型事業（基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	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】夏の盆踊り＆ミニ縁日イベントを新規事業として実施した。これには町会の踊り手の方が踊りの指導や、大学生ボランティアが縁日を運営するなど協力いただき、200名を超える参加があった。利用促進として、ミニコミ紙の設置場所を拡大するため、関係した機関等への設置依頼を行っている。企業アウトリーチで協力いただいた企業には、職員向けとしてミニコミ紙のデータを提供し、職員の方が気軽に閲覧できるようにしていただいた。センターを認知していない、あるいは知っていても利用されたことが無い方が多いので、こういった取り組みを通してPRをしていく。 地域学習センター事業については、基本的には前年踏襲となっているが、例えば学びピアコンサートなどは、「クロマティックハーモニカ」「竹の打楽器」など、これまでとは異なる内容になることを意識し、依頼している。「歌声サロン　昭和歌謡」は令和6年度まで依頼していた団体が辞退されたため、一時休止としていたが、昭和100年ということもあり、単発であるが、実施した。歌いたい昭和歌謡のアンケートを実施し、上位曲から歌唱曲にするということを試みた。昭和歌謡についてはニーズも見込めるため、定期開催を目指していきたい。			
			【改善すべき点･課題等】ミニコミ紙誤植1件、チラシの誤植1件、講座受付開始後に無料とした際の対応不備による苦情が1件発生してしまった。いずれの場合も、センター内での情報共有、印刷物等のチェックが甘いことが原因であった。体制を強化するとともに、校正を確実に行うよう、ツールなども活用し、再発防止に努めたい。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、令和6年度に引き続き、ミニコミ紙等で誤植が発生した。その都度、区としても指導を行ってきたが、改善が十分に図られなかった点は問題であり、水準点より1点減点する。確認体制および情報共有体制の再構築など、実効性のある再発防止策の徹底を強く求める。一方、項目3について、大学生ボランティアを活用し、地域で衰退傾向にある盆踊り文化に触れる機会を創出した点は成果として評価できるため、水準点に2点加点する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】縁日や盆踊りの開催により、近隣町会、大学生、議員、職員など多様な職種、地域に関わる人達で地域交流が盛んに行われ、目標を上回る217名の参加を得た。さらに施設利用機会の少ない層へのアピールにつながった点は評価する。 【改善すべき点】ミニコミ紙の誤植については、令和6年度から継続して発生している。チェック体制が機能していないため水準点より2点減点する。意識の改革が必要であり、実効性のある印刷物チェック体制の強化を求める。 【その他注意点】盆踊り、縁日について、もう少し参加企画演目などが多いとさらに集客につながったと考える。			
	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	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	8.0 （満点10点）
		2	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	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】千住地域には地域体育館がないため、軽スポーツ（太極拳やヨガなど）を定期的に開催し、健康増進に努めている。区内企業へアプローチし、企業の福利厚生の一環として、従業員向けのアウトリーチ事業を先方の場所をお借りして実施した。今回は、事務作業や営業などで肩こりに悩んでいる方が多いとのことだったため、整形外科医をお呼びし、体の仕組みを理解することから始まり、どこでもできるストレッチを行うなど、参加された方からは好評であった。また、昨年に引き続き「東京みらい中学校」との連携も行っている。新しい地域の団体、個人の方とも話を進めていて、令和8年度の事業化などの取り組みを検討している。			
			【改善すべき点･課題等】令和7年度は商店会などとの連携や取り組みが少なかった。観光を観点にした生涯学習分野での取り組みなどを通して、連携を進めていきたい。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、区内企業へのアウトリーチを実施し、施設利用機会の少ない層へのアピールにつながった点を成果として評価し、水準点に2点加点する。さらに多くの企業へのアピールを期待する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】利用が少ない層へのアプローチとして、区内企業へのアウトリーチを実施し施設利用機会の少ない働き世代との接点をつくるなど成果を挙げている。ミニコミ紙の店舗設置など継続的なPRも評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】企業アウトリーチについては単発ではなく継続化し、取り組みを更に展開してほしい。			

C 生産学習センター事業の取り組み	生涯学習センターとしての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	連携調整業務が適正に実施されている ◆連携調整、取りまとめ業務の実施　など	5.0	4.0	36.9 （満点45点）
	2	システム管理運営業務が適正に実施されている ◆事業系システム、総合予約システムの管理・運営　など	5.0	5.0	
	3	収入金等その他の取りまとめが適正に実施されている ◆区歳入・事業収入集計事務、施設内施設・近隣対応　など	3.0	3.0	
	4	高度で専門的な学習機会の提供を行っている ◆高校、大学、研究施設等との連携、ステップアップ事業の開催　など	5.0	4.0	
	5	生活や仕事に実用的な学習機会の提供を行っている ◆語学講座・ビジネススキルアップ講座・生活課題学習の開催　など	3.0	3.0	
	6	生涯学習に関する全区的調査・研究、学習情報の提供 ◆調査研究、情報資料の収集と提供　など	4.0	4.0	
	7	実験的・先進的な事業の企画・実施、新規事業の波及 ◆トレンドを把握、新規事業の開発、他施設への波及・分析　など	5.0	5.0	
	8	全区的な生涯学習のコーディネーターとしての役割を担っている ◆大学等他機関との連携活動、他センターとの連携事業の調整　など	5.0	5.0	
	9	生涯学習団体・ボランティアの育成・支援 ◆生涯学習ボランティア、指導者の育成　など	5.0	4.0	

指定管理者記入欄	【アピールポイント】ほぼ計画通りに実施できた。高度で専門的な学習を中心に、毎年内容を見直している。ニーズや話題性などを考慮した講座企画としている。文学、歴史分野は変わらず人気が高い。また健康に関する講義についても人気が高く、アルツハイマー、慢性腎臓病、心臓の病気などに加え、機能性表示食品、休養学など予防的な講座も多くの方に受講いただいた。文学講座に加え、「文学サロン」を新規に実施。作品に対する意見交換、読書会、現地視察を行った。文学サロンについてはサークル化を念頭に引き続き実施していく。新しい試みとしては、A-Festaの学習センターブースで展開した、ARを使用した各センターキャラクターと一緒に撮影ができるフォトフレームを東京電機大学の学生の協力のもと作成。各キャラクターの活用方法について、新たな提案ができたと考える。また、大学の枠を超えた学生によるイベントとして、「大学生×子ども　みらいつくるフェス」を実施。区内および周辺の大学生がそれぞれの得意分野などをいかした工作や体験ブースを出展し、200名以上の参加があった。今後においては学生が主体となっていくように支援したい。ほか、一昨年から交流を持っている港区生涯学習センターとの連携で、職員研修会を実施。生涯学習職員のスキルアップに努めた。今後においても、他自治体生涯学習施設との連携をとおして、社会教育士のスキル向上に努める。また、ボランティア養成講座も実施。地域学習センターの事例等を含めて提示し、区全体の生涯学習ボランティアへの促進を進めた。 令和8年1月より、予約システムが新システムに完全移行した。生涯学習センターとして、各センター窓口の支援を積極的に行った。よって比較的スムーズに移行ができたと考える。 学習情報コーナーについて、図書館との協議により、学びピア館内に配架するチラシのすみわけを行ったうえで、1階ロビーの整理を実施。見やすい学習情報コーナーへ改善した。 令和6年度の減点項目として、地域学習センターへの波及が未実施となっていた。令和6年度実施の基礎調査結果から、生涯学習センターでの事業化に加え、各地域学習センターへアンケートを実施。令和8年度以降の事業化へ向け、支援していく計画としている。
	【改善すべき点･課題等】令和6年度の減点項目について、複数年対応を必要とすることに加え、地域学習センターへの波及効果が感じられるような取り組みを進めていく。
区記入欄	【特記事項】項目1について、A-Festaでは大学生ボランティアを活用し、センターキャラクターのPRを実施した点は評価できるが、明確な成果には至らなかったと判断し、水準点に1点の加点とする。項目2について、基幹施設として、システム更改に伴う特殊事例への対応を行った点は成果として評価できるため、水準点に2点加点する。項目4について、トレンドに即したテーマを選定している点は評価できるが、利用者ニーズを踏まえたテーマ設定が期待されるため、水準点に1点加点する。項目6について、1階フリースペースの整理は区主導で行われたものであるため、取り組みを評価し、水準点に1点加点する。項目7について、未来スケッチ（大学生による地域活動発表の場）を発展させ、大学生と小学生が双方向に学び合える場を提供した点、および文学講座をサロン形式へ発展させ、区民の生涯学習の向上に寄与した点は成果として評価できるため、水準点に2点加点する。また、令和6年度に減点となった他施設への波及については、長期計画を策定し、令和7年度末に地域学習センターを対象としたアンケートを実施した。今後は、女性支援関連講座の実施に向けた支援を行う予定であり、一定の進捗が認められた。項目8について、自治体の枠を超えた生涯学習関係者とのネットワークを構築し、研修を実施した点は、継続的な連携や知見共有につながる取り組みとして評価できるため、水準点に2点加点する。項目9について、大学教授を招き、ボランティアの意義を学ぶ機会を提供するとともに、自施設だけでなく他の地域学習センターでのボランティア活動も紹介する取り組みは評価できるため、水準点に1点加点する。
評価委員記入欄	【評価すべき点】新システム移行時の22窓口への支援、6つの大学が参加するフェス（来場320名）、他区との合同研修会の実現など基幹施設・全区的コーディネーターとしての役割を積極的に果たしている。特に、大学生と小学生がお互いに学びあえる機会を提供した点は、小学生にとって大学が身近に感じられる事業であり、評価できる。また令和6年度減点となった他施設への波及未実施については、基礎調査とアンケートにより地域学習センターへの波及が計画的に進められているため、改善したとする。 【改善すべき点】高度で専門的な講座の新規参加者は全体で7%程度にとどまり、各方面への働きかけや取り組みについての工夫はされているが、認知度の面で改善が見込める。参加者が定員の10%を超えると望ましい。また、大学の枠を超えた大学生による「大学生×子ども　みらいつくるフェス」について、大学生の自主性は重んじつつも、イベントを滞りなく成功させるための支援体制や仕組みづくりについては更なる工夫を求める。 【その他注意点】「大学生×子ども　みらいつくるフェス」について更なる拡大を求める。

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・ホール（講堂）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43%、ホール（講堂）45% ＜参考＞目標値（前年度利用率＋3%） 学習施設54.6%、ホール70.7%	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】学習施設について51.6%と令和6年と同様となった。講堂は53.5%と令和6年度に比べ減少した。原因は定かではないが、定期利用団体は継続して利用されていると思われるため、それ以外の団体利用が減ったものと考える。利用人数については学習施設は令和6年度とほぼ同数、講堂は減少した。前述利用率の低下に加え、サークルフェアの来場者人数が初日の雨天により少なかったことが原因と考える。			
		【改善すべき点･課題等】学習施設については、平日の午後は利用率が高いことから、平日午前、夜間について、事業や団体利用を促進していく。講堂については、空いている枠について、こちらも事業等で利用していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】学習施設および講堂の利用率は基準値を上回っているものの、目標値には届いていない。講堂を利用した事業の展開に加え、学習施設や講堂の具体的な活用方法を広くアピールするなど、積極的な広報活動を通じて、さらなる利用促進に取り組まれることが望ましい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】学習施設・講堂とも利用率は基準値を上回っている。 【改善すべき点】目標値には達しておらず、利用率の低い平日午前・夜間の学習施設や講堂の空き枠について、事業等での活用を進めてほしい。 【その他注意点】			
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）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】バードカービング、マジック、手話、ベビーヨガなど多種多様な講座を実施できた。図書館利用者など、通常センターを利用されない方へPR効果も期待でき、体験を中心に多くの方に参加いただけた。また、イベント時に開催するなど、より多くの方に3分野事業そのものもPRできるように心がけた。なお、令和7年度ぷち読み事業について、中央図書館から提案があり、連携して実施できたことは今後につながると考える。また、M1（関心喚起プログラム）に参加された方が、少数ではあるが、M2（行動生起プログラム）に参加されていることもあり、効果があったと感じている。			
		【改善すべき点･課題等】M1（関心喚起プログラム）は体験形式の開催が多く、M1（関心喚起プログラム）に参加された方がM2（行動生起プログラム）、M3（習慣化プログラム）へと参加されているかの確認ができないこともあり、継続して参加いただける仕組みづくりが必要と考える。また、やむを得ないことではあるが、ぷちスポは図書館内をお借りして事業を実施する必要があるが、制約が多く、なかなか思うように企画・実施できないことも多い。中央図書館と協議を行い、より協力いただけるように努力していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】同一指定管理者が図書館も一体運営している他施設と異なり、協力体制に制約が多いことは理解される。しかし、3分野連携事業は令和3年度から実施している事業であるため、制約を理由とするのではなく、工夫して取り組むことが期待される。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】バードカービングや手話など体験型を中心に多様な講座が実施され、イベント時開催などPRの工夫も見られる。 【改善すべき点】M1参加者のM2・M3への継続が把握できておらず、継続参加につながる仕組みづくりを期待する。図書館との協力体制の制約を理由とせず、工夫した取り組みを求めたい。 【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。 （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			22.2 （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】今期2年目ということで、前年をふまえ、取り組みを進めた。タッチ型デジタルサイネージ、タブレットの館内への設置については、仕様の確定をした。令和8年度に見積もり、作成に進む予定。できる限り令和8年度での設置を目指す。併せて、学び情報等のデータベース化（HP上での検索ができるようにする）も進めていきたい。学びピア地域交流イベントとして、8月に夏まつりを実施。町会の団体に盆踊りの指導をお願いし、地域の方と交流ができるようにした。また、同イベントには大学生も多く関わってもらっていて、スタッフ同士での交流も行われていた。子育てフェスタについては、5月に実施の学びっこフェスタにその内容を盛り込み、開催した。学びっこフェスタは子どもが楽しめる場所としているが、子育てフェスタについては、子どものみではなく、その親も対象とし、子育てに関する情報提供や相談、リラックスできる催し、親子で楽しめるものを中心に据えていく。学びっこフェスタの内容を徐々にそういったものに変更していく予定である。おおむね親子が楽しめる、学べる内容となった時に、名称の変更を検討する。大学の枠を超えた大学生による子ども育成事業は令和8年2月に実施。多くの子どもに参加いただいた。実行委員会形式を取りたかったが、主となる学生がおらず、当方での主催とした。令和8年度以降については、学生主体の運営体制および助成金等の活用ができるようにしていく。なお、令和6年度に実施できなかった企業アウトリーチについては、1件実施した。			
		【改善すべき点･課題等】講座受講環境のハイフレックス化について、令和7年度オンデマンド講座を1件実施したが、今後はより多くのオンデマンド講座や復習ができる環境を整備していく。夏の盆踊りなどで地域の方のご協力をいただいているが、こちらも様々な取り組みにて連携できるようにしていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】5カ年計画の2年目にあたり、計画を着実に進めたと評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】5カ年計画の2年目として、「大学生×子ども　みらいつくるフェス」の開始やデジタルサイネージの仕様策定など、計画通りに事業を進めている。 【改善すべき点】オンデマンド講座は1件にとどまり、講座受講環境のハイフレックス化は今後の課題である。 【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等による）	利用者の満足を得られているか（評価点×2.5）		評価点×2.5		
			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		4.5 (×2.5)	41.8 （満点50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		4.5 (×2.5)	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙　など		4.1 (×2.5)	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上　など		3.6 (×2.5)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】概ね「満足」「ほぼ満足」がいただけたことに大変感謝している。今回、小中学生からの回答が増えたことがあり、フリースペースを多くご利用いただけている反面、自由意見ではフリースペースの拡大等を望まれる声が多かった。5階ロビーにフリースペースを新設し、1階、4階含めてご利用いただけるようにする。空調に関する苦情・要望もいただいているが、冷水または温水を作って熱源とする空調の都合上、冷房・暖房の切替をすることができず、近年の気温の乱高下には機能上対応できない。換気などで調整をして対応せざるを得ない状況である。利用者には丁寧にご説明をすることも含め、冷房・暖房の切り替え時期などで調整をし、快適な温度を保てるようにしていく。			
		【改善すべき点･課題等】自由意見において、講座の開催要望を多くいただくため、可能な限り希望をふまえて企画するようにしているが、ニーズや講師または施設の都合上、実施できないものも多い。幅広いジャンルを年間通して実施しているが、広報面などで区民の方に届いていないことも見受けられる。広報面を含めて、より良い講座を提供していきたい。接客面での苦情、要望も見受けられるため、引き続き研修等を含めて徹底していく。			
	区記入欄	【特記事項】スタッフの接客態度については、令和6年度と比較して「満足」と回答した方が2.2%減少し、「普通」と回答した方が1.4%増加している。自由意見においても苦情や要望が寄せられていることから、スタッフの接遇意識の向上が求められる。一方で、講座の「満足」との回答は3.6%増加しており、多岐にわたるジャンルの講座が利用者から評価されているものと考える。また、利用者の要望に応え、7年度末に5階のフリースペースを設置したことは評価できるが、さらなる利用促進に向けた周知に期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】接客・清潔さとも満足度が高く、自由意見でも感謝の声が多い。利用者の声にこたえてフリースペースを設置する等、具体的な改善を行っている点を評価する。 【改善すべき点】職員の接客態度については、6年度よりも満足が減少しており、児童への強い物言いなど接遇に関する声もある。令和7年度に実施できなかった接遇研修を含め、組織的な向上策を求める。また、館内案内のわかりにくさに関する意見も寄せられており、創意工夫を求める。 【その他注意点】フリースペースや学習環境に関する小中学生の声が多く、若年層の利用が広がっている。学習用と談話用の区分運用など、快適に学べる環境づくりを進めてほしい。			
合計点			115.0 （満点=155点）	149.8 （満点=205点）	168.9 （満点=235点）

特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	学び直しの推進、地域の魅力、活力づくりを目標に、企業へのアウトリーチや大学の枠を超えた学生によるフェスなど基幹施設・全区的コーディネーターとして多様な取り組みをしている。新システムへの移行に関しても対応を評価する。一方で、広報物の誤植が2年続けて発生し、受付事務のミスもあった点は、チェック体制・情報共有の面で指定管理者として改善を強く求めたい。接遇研修の確実な実施とあわせ、今一度施設管理、業務運営全般について初心に立ち返った取り組みを期待する。

【評価委員会評価結果】

評価委員会評価結果	得点	評価
	168	B+

⇒ ﾗﾝｸﾀﾞｳﾝ 有 (無) ⇒ 総合評価 B+

※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、操作による影響への理解不足とミスの報告・相談がなかった点が問題である。確認手順の徹底と合わせ、情報共有がなされやすい体制づくりを求める。
2-A項目1における減点事項について、令和6年度から広報物の誤植が繰り返されており、地域の大きな期待や役割に応えるためのチェック体制および情報共有体制が確立できていない状況である。担当者間の情報共有の徹底と校正体制の再構築をはじめとする実効性のある再発防止策による改善を求める。

<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
235	141	212点以上	196点以上 211点以下	177点以上 195点以下	158点以上 176点以下	139点以上 157点以下	127点以上 138点以下	126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。

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/足立区保塚地域学習センター・図書館

【評価対象年度】令和7年度　【自己評価】令和8年4月5日　【評価委員会】令和8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		評価点×2		
		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)		指定管理者	担当課	評価委員会
1 管理状況	A 適切な管理の履行	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)	5.0 (×2)	26.8 (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	5.0 (×2)	5.0 (×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)	3.0 (×2)	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】各種予約システムが一新されることを受け、利用者の方へのサービス低下を招くことなく、安定した窓口業務となるよう全スタッフ対象にきめ細やかなシステム研修を実施。マニュアルだけでなくセンター独自に研修計画シートを作成することで、今現在「できている点」・「できていない点」を本人だけでなく指導者側も認識し、習熟度の可視化が向上することで的確かつ迅速なスキルアップに繋げることができた。さらには接遇向上を目的としたオープン型研修を実施。一般の参加者とセンタースタッフに加えて、連携団体も参加いただくことで、異なる環境に身を置く方とスタッフが共に受講するということで刺激となり、地域の方々とのコミュニケーションに繋がる能動的なスキルアップ研修とすることができた。			
			【改善すべき点･課題等】今後も適正な人員体制のもと人材育成に真摯に取り組み、一方的なサービス提供に陥らない、相手の心情をくみ取る心の通った接遇を大切にすることで、安定した質の高い施設運営を実現していきたい。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、本社マニュアルを用いた研修とセンター独自の研修計画シートにより、新システム稼働時の習熟度を可視化し新システム稼働を円滑に完遂した。また、利用者がわかりやすいよう簡易的な説明書の作成を行い利用者へのサービスを強化した点を評価し2点の加点とする。項目2について、児童の利用が多い夏季休暇期間に、複合施設である児童館との情報共有の強化とルールを明確にすることにより、一貫した児童対応を実現した。安全な施設管理に努めた姿勢を評価し2点加点する。項目3について、令和6年度に引き続き、開放型研修を実施した。令和7年度は新たに連携団体を加え実施したが、その効果が認められなかったとして加点は行わない。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】新システムについて、シートによる職員の習熟度の可視化および利用者がわかりやすいよう簡易的な説明書の作成を評価する。また、夏休み期間の児童館との週1回の意見交換や日報の相互共有など、複合施設一体の情報共有体制を構築し、多数の児童が来館した際でも事件・事故を未然に防いだ。接客への苦情は0件である。 【改善すべき点】開放型研修は地域包括支援センターのケアマネジャー等を交えた形に発展したが、地域団体の参加が施設運営に与えた効果の検証はこれからであり、研修成果の業務への定着を確認していきたい。 【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
B 安全性の確保	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	5.0	17.0 （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	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	

指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設外周の一角を子どもが荒らしてしまう状況を改善すべく、そのスペースを活用した花植え計画を実施。環境美化を促進するとともに、施設従事者が花植えするのではなく普段施設を利用している子どもとともに行動を起こすことで、施設の愛着度を育む機会を創出。植え込む花も利用者に加えて近隣地域イベントにて投票形式で決めることで、センター・地域を巻き込んだ施設利用環境のイメージアップに繋げることができた。また、施設利用者を対象とした設備・備品の聞き取り調査を実施。この取り組みにより、センタースタッフでは見落としがちな細かな不備を早期に把握することができ、利用者とセンターが一体となった予防保全を実現。さらには、指摘事項に対して早急に対応することで利用者との強固な信頼関係を構築することができた。
	【改善すべき点･課題等】複合館一体となった災害対策では、館全体として有事の際に迅速かつ的確に対応できる連携体制の構築を図った。さらには、外国にルーツがある方も災害についての意識を高めてもらうために、日本語ボランティアの方々と連携して避難訓練（地震体験など）に参加いただくなど、今後もセンター全体として、多様化する施設利用の方々が安心かつ安全に利用できる危機管理意識の高い施設運営に取り組んでいきたい。
区記入欄	【特記事項】項目1について、詳細点検日を設けたことによる施設予防保全の実現と、利用者の声を反映する体制を構築し、信頼性と満足度を高めた管理体制を評価し2点の加点とする。項目3については、利用者投票を実施し、施設外周のスペースに投票で上位に選ばれた花を植えた。その取り組みと利用者に環境美化に対する意識を持たせた点を考慮し、水準点に2点の加点とする。項目4について、ボランティア等と協力し、外国人の方でも避難訓練に参加できるよう調整を行った点を評価し、水準点に１点の加点とする。外国人の避難訓練参加により得られた知見を活かした今後の施設運営に期待する。
評価委員記入欄	【評価すべき点】利用者へのヒアリングとチェックリストに基づく詳細点検により施設予防保全を実現させた。さらに子どもが荒らしていた施設外周のスペースを利用者投票と子どもたち自身による花植えの場に転換し、以後同スペースを荒らす事象がなくなるなど施設管理について、利用者の声を反映する体制と満足度を高めた点を評価する。タスクカードを複合館全体に拡大した避難訓練では、日本語ボランティアと連携して外国籍の方で14名の参加を実現した。 【改善すべき点】フリースペースの防犯面や、館の周囲・入口付近での子どもの危険な遊び（追いかけっこ、塀に登る等）に関する苦情が複数寄せられている。巡回や監視カメラでの注意では根絶に至っておらず、複合施設全体での見守り体制の強化と環境面の工夫を求める。また外国人の避難訓練参加により得られた知見を活かした今後の施設運営以外の他の取り組みについては総括的には令和6年度との違いが見えないためさらなる工夫を期待する。 【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、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】年度当初に打ち立てた研修計画に加えて、研修案件が発生した際には即座に対応し、個人情報・接遇・人権に関することなど、現場と本社一体となって取り組む事で法令違反となる事例を一切発生させなかった。			
		【改善すべき点･課題等】現状に安穏とするのではなく、常に危機管理を怠らず教育研修を計画的に実施し、日々の業務に全スタッフが誠実に取り組むことで、健全な管理運営を確保していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】個人情報保護およびコンプライアンス遵守に努め、個人情報漏えい等の事故は発生していない。引き続き研修等を実施し、適切な管理運営と法令遵守を心掛けてほしい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】法令違反・個人情報事故とも発生しておらず、個人情報研修（年4回）に加えカスハラ・人権等の研修も計画通り実施されている。 【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7年度収支　(2,913千円) ◆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】新たな事業や積極的な外部への出張事業の展開に加えて、各種予約システムが一新されるなか、適正かつ的確な人員体制を確保することで高い区民サービスの提供を実現し、安定した経営とすることができた。			
		【改善すべき点･課題等】効果的な広報活動や既存事業の見直しにより中止講座も少数にとどまるなど安定した講座運営とすることができた。一方で人件費や材料費など業務運営費が上昇している環境のなか、サービスの低下を招くこと無く業務の効率化を図り、健全な経営のなかで新たな取り組みにも挑戦していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】経理に関して厳密に作業を行い、施設利用・講座等の入出金総受付件数が4,928件であったのに対し、ミスは0件であった。問題なく健全な財務管理がなされているため、引き続き適切な財政状況の維持に努めてほしい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】収支は黒字を確保し、入出金は総受付4,928件に対しミス0件と適正な経理処理が行われている。 【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	20.0 （満点20点）
		2	A型事業（基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	5.0	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】SNSにおいて静止画だけでなく内容が伝わりやすい動画を多数投稿し、講座の魅力をアピールするとともに、新規講座受付時を狙ったInstagramキャンペーンの実施やこまめな講座報告投稿により、フォロワー数を大幅に増加させた。令和6年度に発生したミニコミ紙の誤植（二次元バーコードの不明瞭）については印刷入稿時の確認作業に加えて、刷り上がった印刷物においても徹底した確認作業を再度実施することで、令和7年度の発行物すべてにおいて誤植発生件数0件とすることができた。また、夜間講座を積極的に開催し就労世代の利用率を上げるとともに、アウトリーチ事業も数多く展開し、遠方へ出かけにくい子育て世代やセンター未利用者の掘り起こしに繋げることができた。さらには、ステップアップを見据えた新規講座の開催や連続参加者に新たな学びの場を提供することによって継続参加に結び付く工夫も行っている。 【改善すべき点･課題等】Instagram登録者は比較的センター利用が少ない30～40歳代が中心となっているため、SNSを効果的に活用することにより利用に繋げていきたい。調理室がないため開催が限られる食育、特に「楽ベジ」にも力を入れ、今後は季節を感じられる四季折々の食育を展開していきたいと考えている。今後は市場調査やアンケートを分析し、利用者の興味・ニーズに沿って企画・施設運営を行うともに、事業や勉強会で連携を得た団体と協力した新たな事業案を練っていきたい。			
		区記入欄	【特記事項】項目1については、SNS動画や属性別チラシ配布、外部連携等の多角的な広報により、認知度向上と利用促進に繋がった点を評価し2点加点とする。また令和6年度、ミニコミ紙掲載の二次元コードが読み取りできない状態で発行された件について、印刷前後の点検を徹底するなどの対策をとり、令和7年度は同様の誤植はないことから改善したと考える。項目2について、社会人を対象にした夜間講座など利用者ニーズを参考にした多種多様な新規講座の実施により、生涯学習の推進に貢献したとして水準点に2点の加点とする。次年度はターゲット層に向けた、広報手法の工夫による利用促進に期待する。項目3については、施設内の中庭を活用した上映会の実施や関連企画により、5カ年事業の機運を醸成。単なる上映会で終わらせず、お茶会やワークショップで交流と体験の場を創出。他館にない独自の地域連携手法を評価し2点加点とする。項目4については、現役声優によるアテレコ体験により、職業への関心を高める質の高い講座を展開。評価指標である継続受講率7割以上を達成しており、高い満足度と成果を評価し2点加点とする。次年度の継続的な実施に期待する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】広報について、コラボ展参加者出演によるPR動画撮影、インスタフォロワーキャンペーンなど積極的に広報に取組み、令和6年度からInstagramフォロワー数約45%増・リーチ数約30%増と広報が成果を上げ、事業数・新規事業数・センター初利用者数もいずれも目標を上回った。また前年度減点となったミニコミ紙の誤植は再発防止策が機能し発生0件と改善された。働き世代向けの夜間講座では、男性集客ができた。アウトリーチ講座では商店街にて、大学生が開催しているサロンと連携するなど、広がりを評価する。その他、子どもの未来応援となる講座、親子向け講座についても新規に拡充したことを評価する。特にプロの声優を招いての講座は、多様な表現ができるようになるだけでなく、キャリア教育ともなっている。新規開拓と継続学習の両面で成果が確認できる。 【改善すべき点】8年度はターゲット層に向けた広報手法の工夫と利用促進に期待する。 【その他注意点】利用者の質問から即時に企画したスマホ撮影講座（定員超の応募）のように、ニーズを機動的に事業化する姿勢は他館の参考となる好例である。			

			評価点		
		施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	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 ◆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	13.8 （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	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】例年ふれあいまつりではチラシ・ポスターで日時やプログラムの告知を行っていたが、まつり発表者についても来場者に知っていただきたいと考え、まつり参加団体すべてが出演するPRビデオを作成した。センターサイネージやInstagramで公開してまつりの機運を盛り上げ、登録団体のモチベーションアップ、周知に役立てた。またサークル支援講座の他、活動中のサークルに飛び入り参加可能なお試し・見学会を開催するとともに、日頃の成果を地域に還元するイベントへの後押しも行った。昨年度は一部講座の準備・片付けであった子どもボランティアの「ちょいボラ」を夏休み居場所事業にも拡大、清掃の手伝いや花壇の花植えなど活動の幅を広げ、自分の力が人の役に立つ喜びを知り、センターへの愛着を育てる一助とした。			
		【改善すべき点･課題等】講師・会員ともに高齢化が進む一方、少子化による会員数減少もあり、サークル活動の維持が難しくなる中、SNSの活用などによってPRの幅を広げる他、対面による聞き取りや活動動向を注視することできめ細かいサポートを行い、維持および新規登録へ繋げていきたい。また、参加者が減少している大学生の見守り学習室の活動を見直し、イベント時のワークショップや子ども向け企画の立案など、待ち受けるだけではないボランティア活動へ展開していきたいと考えている。			
	区記入欄	【特記事項】項目1については、PR動画でサークルの雰囲気を可視化し、見学会により参加のハードルを下げる等の多角的な取組みにより入会者が増加した点を評価し2点の加点とする。項目2については、他団体への積極的な声掛けにより連携体制を構築し、「インスタ動画作成講座」を開催。若年層向けと予想された講座であったが、60歳以上のシニア層が占め、新たな関心層を掘り起こしたことを評価する。新規連携先との協力のもと、利用者にとって興味深い事業を展開したとして2点加点とする。項目3について、例年行っている淵江高校ボランティア・サポートチームとの連携イベントを令和7年度も実施した。「巨大すごろく」や「なぞとき」など令和6年度と同じプログラムについても内容を一から刷新してはいるものの、全体を通して昨年度からの違いはあまり見られないとして加点は行わない。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】サークル支援講座とミニコミ紙特集記事の連動により実施した7団体すべてで入会者を獲得した。ふれあいまつり参加13団体によるPR動画は連帯感の醸成にも寄与している。東京藝大のアート集団や食育協会など新規連携先を開拓し、淵江高校ボランティアについては準備に半年をかけた共同イベント（延べ参加77名）を実現しており、継続して実施できている点ならびにボランティア内容の増加を評価する。 【改善すべき点】サークルお試し・見学会は参加5名・入会1名にとどまった。指定管理者も課題と認識しているとおり、支援講座との役割分担の明確化と既存会員によるフォロー体制の整備を期待する。 【その他注意点】半年かけて学生と準備を進める学生ボランティアとの連携事業について、発展を期待する。			

			評価点		
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**		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】令和7年度から新たに、図書館だけでなく学習センターと連携したおすすめ本の特集を実施。施設一体となった取り組みが利用者から好評を得ており貸出し増加に繋げることができた。 事業としては科学実験や手品講座等子どもが興味を示す内容とすることで、多くの参加者を得るとともに、出張おはなし会に多くのご要望をいただき、回数、参加者ともに前年度比増となった。			
		【改善すべき点･課題等】通常の館内で実施するおはなし会の参加者数が伸び悩んでしまった。上記の通り出張おはなし会については大変好評であることから、この機会を活用した積極的なPRを展開して来館とおはなし会への参加促進に繋げていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、全スタッフによる「超個人的おすすめ本」棚の設置や寄贈絵画の展示により、展示の活性化や来館促進、居心地の良い空間づくりに取り組んだとして水準点に2点の加点とする。項目2について、、科学や手品を題材とした講座や小学校への出張事業を通じて新規利用者の来館に繋げるとともに、関連本の紹介や展示により資料貸出の促進を図るなど、子どもの読書のきっかけづくりや利用促進に努めている点を評価し、2点の加点とする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】図書館・学習センターの全スタッフが担当する「超個人的おすすめ本」棚は、貸出増に加えスタッフの当事者意識向上という効果も生み、利用者からも好評である。高齢者認知機能検査の資料要望で工夫した対応は、すべての人に求める情報を提供するという公共図書館の使命を体現するレファレンスの好例として評価でき、展示の活性化や図書館利用のための多角的な工夫がなされているといえる。事業においても手品と本を関連させる講座など、地味であるが大きな効果のある取り組みがなされていると考える。出張おはなし会でのチラシ配布は図書館未利用児童の来館に結びついた。 【改善すべき点】館内で実施するおはなし会の参加者は伸び悩んでおり、好評な出張おはなし会を活用した来館促進を期待する。館内の私語・居眠り等マナーに関する苦情には引き続き丁寧な対応をお願いしたい。 【その他注意点】			

			評価点		
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）**		指定管理者	担当課	評価委員
	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44% ＜参考＞目標値（前年度利用率57.6+3%）　学習施設60.6%	5.0	5.0	7.0 （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（161,460人）　※基準値/154,060人 貸出冊数（182,119冊）　※基準値/196,064冊	2.0	2.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 （センター）施設利用の乏しい時間帯（夜間）や貸出施設を活性化させるべく新規講座やサロン型事業の充実を図った。さらには広報の工夫や講座内容の見直しに加えて、対象者によっては従来の事前申込みだけでなく、当日受付・支払いも可能とするなど柔軟な受付形態も取り入れることで中止講座の減少に結び付けた。また、既存の団体利用の方々への支援に加えて、アウトリーチ事業の積極的な展開により施設認知度を向上させたことで施設の新規団体利用も増加。その結果、全ての貸出施設の利用率を向上させトータル3%を超える大幅な増加という成果を得ることができた。			
		【改善すべき点･課題等】 （センター）この流れが確かなものとなるよう、既存団体へのサポートや継続して実施している講座についても見直しに加え、新規利用者の開拓も継続して行い、さらに既存利用者と新規利用者との融合を図ることで施設利用の継続的な活性化を目指していきたい。 （図書館）前年度大きく増加した数値と比較し、いずれの数値も減少傾向となってしまった。読書活動推進、分野間連携といった事業、そして出張おはなし会などの機会を捉え、改めて読書の楽しさを伝えられる取り組みに注力していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、夜間や日曜日の積極的な講座開催、利用率が低い部屋のPR、講座見直しによる中止減など、多角的な取り組みで施設利用率を大幅に向上させた。広報強化による認知度向上も評価し、2点加点とする。項目2について貸出冊数が、令和6年度は基準値を満たしたが、令和7年度は基準値に達さなかったため、水準点より1点減点する。また、利用者前年比増加率、貸出冊数前年比増加率ともに加点基準に未達のため、加点はしない。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】学習施設利用率は63.8%と基準値・目標値をともに達成した。特に立地条件から利用の伸びなかった第3学習室を提案型の案内により54.9%まで向上させた点は、施設特性を踏まえた運営の工夫として評価する 【改善すべき点】図書館は貸出冊数が基準値に未達で減点となった。令和6年度に大きく増加した数値の反動があるとはいえ利用者数・貸出冊数とも前年度比で減少しており、来館促進の取り組みを貸出に結びつける工夫と、転入者の多い地域特性を踏まえた親子層・新規層への働きかけを求める。 【その他注意点】			

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】分野間連携事業の認知度も向上しているなかで、決してマンネリ化に陥らないよう新規の気軽な体験事業を提供することで、新規利用者の開拓を行った。また、施設の特徴を活かした中庭での開催や、子どもの迎えが多く見られる17時以降の時間帯での開催も増加させることで、フリースペース利用の若い世代に参加いただくなど、新規参加者の獲得に結び付いた。さらには、イベント（ふれあいまつり）内にて、複数の体験会を実施。通常時よりも多くの方に参加いただくとともに参加されなかった方も「ぷち」プログラムの取り組みを知っていただく契機とすることができた。			
		【改善すべき点･課題等】新規の体験事業に加えて、継続して行うプログラムに関しても開催会場・時間の見直しや事業内容をブラッシュアップすることで新規利用者の開拓に結び付けたい。さらには、体験会参加にとどまらずそこから継続利用へと繋がる仕掛けにも取り組むことで、施設利用の活性化を図っていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】中庭でのカヌー体験や体操など、特色を活かした視覚的PRで新規層の参加を促進。ふれあいまつりでの「ぷち体験」を通じた積極的な周知活動も実を結んでおり、その工夫を評価し水準点に2点加点とする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】3分野連携講座56件・「読書→スポーツ」27回と基準を大きく上回って実施した。中庭でのカヌー体験や体操等の特色を活かした視覚的PRによる新規層参加の促進や、ふれあいまつりの「ぷち体験」を通じた積極的な周知活動や工夫も評価する。 【改善すべき点】体験会への参加から継続利用への接続はこれからの課題であり、指定管理者自身も認識しているとおり、継続につながる仕掛けづくりを期待する。 【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（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			24.6 （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】年々広がりをみせているアートイベント「色あそびコラボ展」を出展者の増加（海外の方の個人出展など）に加えて開催会場も8施設から10施設に拡大し、地域に根付いたイベントとすることができた。さらに実行委員会のメンバー一体となったPR動画を作成することで、イベントの機運を高めるとともに、5カ年計画（シネマアートプロジェクト）となる共同の映像制作の一環とすることができた。			
		【改善すべき点･課題等】アートを通じて人が繋がることを目標に多くのアート系事業を実施するともに映像制作に繋がる新規の事業にも着手することができた。今後もさまざまなジャンルのアートも取り入れるとともに、共同で作りあげていく作品にもチャレンジしていき地域の繋がりを深める事業展開としていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】5カ年計画の機運醸成に努め、映像やコンサート事業等の多彩な取組みを展開した。各団体との連携により2年目として活動の広がりを見せており、その積極的な姿勢を評価する。3年目はさらなる広がりに期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】5カ年計画「ほつかシネマティックアートプロジェクト」の2年目として、色あそびコラボ展を10会場・54グループ・来場延べ880名に拡大し、中学生や外国にルーツのある方の出展など地域の財産の掘り起こしにも結びつけた。その他の事業に関しても、子ども声優教室や映像づくり事業など、アートを通じてコミュニティを繋ぐ取り組みが進められており、これらのアプローチ方法実施を通じてコミュニティ作り、実行委員会発足を達成している点を評価する。 【改善すべき点】令和7年度の事業目標に掲げたプロジェクト実行委員会の発足について、色あそびコラボ展実行委員会との関係整理を含め、3年目に予定する実行委員会主催のイベント開催へ確実に移行できるよう体制づくりを求める。 【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		4.3（×2）	33.4 （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		4.0（×2）	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上　など		3.7（×2）	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】現状に満足することなく、スタッフが向上心を持って日々の業務に丁寧に取り組んだ結果、全ての項目で満足度の高い評価を得るとともに、「感謝のお言葉」を多く頂戴するに至った。今後もこの評価を維持できるようスタッフ一同「まごころ」のこもったサービスを提供していきたい。			
		【改善すべき点･課題等】様々な要望にも耳を傾けて、当施設が地域の拠点として多くの方にとって居心地の良い空間となり、愛着をもっていただける施設運営を目指していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】高い利用満足度を維持しつつ、フリースペースの多様な利用者への細やかな配慮を継続している。各々が快適に過ごせる環境づくりに努める姿勢を評価し、今後もさらなる満足度向上に期待する。一方で事業満足度については微減している。質の高い講座を実施していることから、更なる事業周知においても期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】接客対応への「満足」との回答は学習センター80.7%・図書館81.7%、施設の清潔さも8割超と高い満足度を維持しており、「区内で一番のセンター」との声をはじめ感謝の意見が多数を占める。苦情・要望への検討・対応も丁寧に記録されている。 【改善すべき点】事業満足度は微減しており、質の高い講座を実施しているだけに、ターゲット層への周知方法の工夫による参加へのさらなる接続を期待する。 【その他注意点】女性トイレやバス停の設置、ブックポストの増設など区に関わる要望も複数寄せられており、所管課との共有を期待する。図書館では蔵書・新刊の充実への要望が多く、区内相互貸借の案内等での対応を求める。また、閉館後の返却ポスト利用時に中庭が暗く不安との声があり、安全面からも照明の検討をお願いしたい。			
合計点			117.0（満点130点）	143.4（満点=170点）	169.6（満点=200点）

特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	「アートでコミュニティをつなげる」ための取組として、コラボ展の拡大やシネマひろばの定着、映像作成やコンサートなど昨年よりも活動が広がっている。学習支援、図書促進においても、世代対象、アプローチ先、連携先等、広い企画が検討され実施されており、特にセンター運営はほぼすべての項目で水準を上回る取り組みと成果が確認できる。8年度以降も更なる広がりを期待したい。

【評価委員会評価結果】

評価委員会評価結果	得点	評価	⇒	ﾗﾝｸﾀﾞｳﾝ	⇒	総合評価
	169	A		有 (無)		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】
2-D項目2における減点項目について、貸出冊数が基準値に達していないため減点とする。前年度に大きく増加した数値の反動があるとはいえ、利用者数・貸出冊数とも前年度比で減少しており、出張おはなし会等で成果を上げている来館促進の取り組みを貸出に結びつける工夫とデータ分析に基づく親子層・新規転入層への働きかけを求める。

<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。

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/足立区佐野地域学習センター・図書館・体育館

【評価対象年度】令和7年度　【自己評価】令和8年4月9日　【評価委員会】令和8年8月25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		評価点×2		
				指定管理者	担当課	評価委員会
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)**				
		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)	5.0 (×2)	23.6 (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】令和7年度は受付システムの更改が行われ、新システムの操作方法や運用変更について全職員への周知が断続的に必要となった。そのためシステム担当者を任命し、情報の集約と共有体制を整備した。操作研修には可能な限り多くの職員が参加し、全体研修を実施することでスムーズな移行に努めた。また来館者が多く通る受付付近の環境改善を行うべく、掲示物向上委員会を所内に新設した。特定業務に関する委員会の設置によりチラシ設置基準が明確になり、これまでより見やすい館内掲示が実現した。職員研修としては、他センターの事業視察を積極的に実施した。他センターの講座運営を直接見学することで自センターの業務だけでは気付きにくい優れた取り組みを学ぶことを目的とした。現地での視察は職員のモチベーション向上とともに次年度の具体的な事業立案にもつながった。危機管理研修として地域人材を講師に招き、センター職員と図書館職員の合同で護身術研修を実施した。実技を交えた内容で女性職員の多い職場特性を踏まえた危機管理能力の向上を図った。			
			【改善すべき点･課題等】一部職員の接遇について「挨拶への応対が不十分である」といった匿名のご意見が寄せられた。これらの指摘は職員間で接遇水準にばらつきが生じていることを示すものと受け止めている。この状況を踏まえ、本社担当者による接遇研修およびロールプレイングを実施し、基本動作の見直しと意識の統一を図った。今後も継続的に研修や指導を行い、職員全体の接遇の質に差が生じないよう取り組んでいく。利用者がいつでも安心して快適に施設を利用できる環境づくりを目指し、引き続き接遇向上に力を入れていく。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、掲示物の掲示基準や確認方法を明確化し、スタッフ間で共有した点を評価する。適切に整理されていることはモニタリングで確認している。また、新システム移行に際し、独自の案内チラシを作成し、システムからの講座申し込みの増加につなげた点を評価する。以上より水準点に2点加点する。項目3について、視察目的を明確にした上で多くのイベントを視察し、その成果を令和8年度事業に反映している点を評価する。一方で、区民の講座参加機会の確保に影響を及ぼす懸念もあることから、水準点に1点の加点とする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】新システム移行に際し、担当者の任命や研修、独自の利用案内の作成・配布により円滑な移行を実現し、インターネットからの講座申込を月平均2.5人から6人へ増加させた。加えて、掲示物基準を明確にするなど、適切な対応を評価する。 【改善すべき点】「挨拶への応対が不十分」との接遇に関する意見については、本社研修やロールプレイングを継続して実施し、職員間の接遇水準の均一化に努められたい。他施設のイベント視察については、区民の講座参加機会への影響も考慮し、今後は事業成果につながる取り組みとして実施内容や目的を明確にされたい。 【その他注意点】			

			評価点		
B 安全性の確保	**施設の安全性は確保されているか**		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	5.0	16.0 （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	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】佐野地域学習センターは足立区の福祉避難所（第二次避難所）に指定されている。令和7年度には足立区福祉部による水害時の避難所開設および要支援者移送訓練が実施された。今回の訓練では指定管理者は直接の訓練対象ではなかったものの、全体会議への参加と、当日の訓練を全職員で視察する機会を得た。この訓練を通じて福祉避難所の施設管理者として指定管理者がどのような支援を行うべきか具体的に把握することができた。特に区職員との情報連携の流れ、要支援者受け入れ時の施設側の準備、安全確保や動線管理における役割など、災害時に求められる実務的な対応が明確になった。これらの学びを踏まえ、新たに施設管理者向け「福祉避難所開設支援マニュアル」を作成した。これにより災害時における指定管理者の役割を明文化し、平時からの準備と職員教育を強化する体制を整えることができた。今後も災害時訓練参加や区との連携を通じ、福祉避難所としての機能向上に努めていきたい。施設設備については機械室等各諸室を毎日点検することにより、通常立ち入らない機械室の確認を徹底したことでレクホール空調室の漏水を早期発見した。漏水発見後は職員が手作業で排水対応を続け、施設貸出中止を回避し利用者への影響を最小限に抑えた。			
		【改善すべき点･課題等】竣工から44年経ち、改修工事から15年となり、他施設に比べても老朽化が否めない。多目的に使用出来るスペースも限られている。このようなことから足立区と密に連携し、安全性を最優先とした管理を行っていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、職員の目視による定期点検が仕様書の水準を上回る取り組みであり、その中で不具合を発見し、利用者への影響を最小限に抑えた点を評価し、水準点に2点加点する。項目4について、区職員が避難訓練に積極的に関与している姿勢と、避難所運営補助マニュアルを作成した点を成果として評価し、水準点に2点加点する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】仕様書の水準を上回る毎日の機械諸室の目視点検により、レクリエーションホール空調機械室の漏水を早期に発見し、職員の排水対応により貸出中止を回避したことを評価する。区福祉部の福祉避難所開設訓練への参加を踏まえ「福祉避難所運営補助マニュアル」を独自に策定するなど危機管理体制の充実も確認でき、消防訓練・防災訓練も計画どおり実施されている 【改善すべき点】竣工から44年、改修工事から15年が経過し老朽化が進んでいる。非常用蓄電池の交換推奨時期超過の指摘もあり（令和8年度交換予定）、区と密に連携した計画的な設備更新と安全を最優先とした管理を引き続き求める。 【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、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】区民の皆さまの大切な個人情報を取り扱う事業者として、安全確保を最優先に据え、日常業務に取り組んでいる。講座開催時の写真撮影に際しては、書面による同意取得を徹底し、利用目的および使用範囲を明確化している。加えて、本社では情報管理の高度化を図るため、国際的な情報セキュリティ規格「ISO27001」認証を取得し、世界基準に準拠した管理体制を構築している。さらに、情報管理責任者による定期的な点検や、全職員を対象とした年１回の情報管理テストの実施など、内部統制の強化にも継続的に取り組んでいる。			
			【改善すべき点･課題等】日々進化するSNSやデジタル情報の特性を踏まえ、常に最新の知識を取り入れながら、状況に応じたセキュリティ強化に努めていく。			
	区記入欄		【特記事項】個人情報は適切に保護・管理されている。また、その他の法令遵守事項についても、適切に対応されている。			
	評価委員記入欄		【評価すべき点】個人情報事故・法令違反とも発生していない。「ISO27001」認証に基づく管理体制のもと、講座での写真撮影時の書面同意の徹底、書影掲載時の許諾等が適切に行われている。 【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7年度収支　(7,434千円) ◆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】センターでは最小限の現金管理としている。担当者及び統括責任者の確認ののち本社経理担当者が管理を行っている。引き続き区民のためのセンター運営に努めるとともに適切な管理料の執行を行っていく。			
			【改善すべき点･課題等】提案事業などで安価または無料で提供している事業数が年々増加している。そのため事業収支でもマイナス金額が大きくなってしまった。講師謝礼や受講料設定について都度検討し適切な金額を見極めていきたい。			
	区記入欄		【特記事項】丁寧な事務により、入出金に関するミスはなかった。また、財務運営に関しても多くの利用者に生涯学習事業を提供できるよう金額設定を工夫している。今後も利用者への配慮に基づいた財務運営を期待する。			
	評価委員記入欄		【評価すべき点】収支は黒字を確保し、入出金ミスも0件（総受付8,591件）と適切な経理処理が行われている。 【改善すべき点】安価または無料で提供する事業数の増加により事業収支のマイナスが拡大していると指定管理者も認識しており、講師謝礼・受講料設定の適切な見直しを期待する。 【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（基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	5.0	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】夜間の利用率向上に向けて重点的に取り組んだ一年であった。新たにクラス別の夜間英会話講座を開催し、多様な学習ニーズに応えた。また夜間時間帯に設定した終活個別相談会では、終活の特性から多人数講座では対応が難しい個別性の高い相談も多いことから事前ヒアリングシートを導入し、一人ひとりの状況に応じた丁寧な支援を実施した。さらに夜間個人学習室の運営は、利用の少ない時間帯の稼働率向上を目指すセンター側の目標と、放課後に学習を希望する中高生や仕事帰りに立ち寄りたい社会人のニーズが合致し、フリースペース拡充の役割を果たした。これらの取り組みの結果、令和6年度と比較して学習施設の夜間利用率が4%上昇した。地域のスマホ利用者を増やし、センターからのSNS発信の効果を拡大することを狙いとしたサロンが奏功し、SNS経由で講座に参加した方が増えた。講座のマンネリ化打開のため、工作サロンや大学生講師講座、ふれあいまつりでの新企画など新規事業を多く立ち上げることで新たな利用者を増やすことができた。ボイストレーニング講座から外部コンサートの初出演に発展させたことも新たな成果であった。			
			【改善すべき点･課題等】安定した事業展開ができている一方、C型事業へのステップアップに進展せず、現状維持のまま続いているA型事業が少なくない。また令和7年度はセンター職員が講師を務めるB型事業の数を増やしたが、教材を調達する都合や、少人数制でじっくり学べるサロンの強みを優先させるため、参加者の受け入れ枠を拡大しづらいきらいがあった。ボランティアを発掘してサブ講師を務めていただくなどサポート体制を手厚くする方策を見つけたい。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、サロン形式でスマホ利用の悩みに寄り添う取り組みが、センターSNS登録者数の増加に寄与した点を評価する。あわせて、今後の事業展開を見据えている点も評価し、水準点に2点加点する。項目2について、参加者数は伸びなかったものの、利用率が低い夜間に専門家による個別相談を実施するなど、新たな事業展開を行った点を評価し、水準点に2点の加点とする。項目3について、学習スペース、サロン、子どもの未来応援枠事業の各分野で新たな展開を図った点を評価し、水準点に2点加点する。項目4について、ボイストレーニング講座の継続参加の発展としてコンサート出演を提案し、区民の生涯学習意欲の向上につなげた点を評価し、水準点に2点加点する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】参加率等が低調な事業についても、積極的に改善策を講じ、成果につなげた点を評価する。利用率の低い夜間の時間帯を活用した専門性の高い個別相談の実施により、施設の有効活用と利用者満足度の向上に寄与した。また、センター職員を講師とした工作サロンやわかばスマホサロン、現役大学生による子どもの体験講座等の実施により、公式LINE登録者数の増加や高いリピーター率など、具体的な成果を上げたことを評価する。さらに、ボイストレーニング講座を西新井文化ホールでのコンサート出演につなげるなど、参加者の活動の発展を支援した取り組みも評価したい。 【改善すべき点】終活個別相談会は4日間で計7人（うち1日は参加なし）と参加が伸び悩んだ。A型からC型へのステップアップに進展せず、現状維持のまま続く事業が少なくないことは指定管理者も認識しており、継続講座への発展を見据えた事業設計を期待する。また、ミニコミ紙の誤植については、訂正前の配布が数部にとどまり迅速な対応が図られたものの、再発防止に向け、見直した校正チェックリストの確実な運用を求める。 【その他注意点】			

			評価点		
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**		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	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】中高生を中心とした若年層による個人利用が増加しており、体育館では個人利用受付時に新たに作成したコート割り表を活用することで、公平性を確保しながらスムーズな受付案内に努めた。令和7年度は千住宿開宿400年を記念した街歩きツアーの実施や、東京デフリンピック開催により高まった関心を背景に人権フェアを展開するなど、地域の機運を捉えた特色ある取り組みを行った。12月の人権週間に合わせて開催している「人権フェア」は前年度から継続して実施し、地域住民が人権について理解を深める機会を安定的に提供している。「スポーツと人権」をテーマに掲げ、スポーツを切り口とした新たな視点から人権意識の醸成を図った。人権フェアの一環として実施した人権講演会は職員のオープン型研修としても位置づけ、職員の人権意識向上を図るとともに、地域スポーツ推進委員にもご参加いただいた。地域の学びと職員研修を一体的に推進することで学習センターとしての社会的役割のさらなる強化になった。年間を通じて人権DVDの視聴者も増え、地域における人権学習への関心の高まりにつながった。社会福祉協議会と連携してきた経緯からここ数年で新規サロングループを複数発足させることができていたが、令和7年度はそのグループを活用したボランティア活動に結びつけた。アウトリーチ先の新規開拓は令和8年度以降に持ち越しとなった分を含め、今後地域団体との新たなつながりに期待が持てる取り組みとなった。ふれあいまつりでは新企画により多くの来場を呼び込むことができた。			
		【改善すべき点･課題等】令和7年度はサークル連携講座を最多となる6団体と実施した。会員数を増やしたいとの声を支援講座未実施のサークルからも頂戴しており、広く偏りがないよう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、サークルアウトリーチは取り組みのみと評価する。体育館の個人利用については、利用人数に応じて利用可能時間が変動する点を分かりやすく表で示し、利用者がストレスなく施設を利用できるよう適切に調整・連携を図った点を評価する。また、来場者と参加サークル双方に利点のあるシールラリーを実施し、ふれあいまつりで過去最多の来場者数を達成した点を評価する。以上により、水準点に2点加点する。項目2について、NPO団体と連携した千住宿開宿400年関連講座等を展開し、区の重点事業の推進に寄与した点を評価する。以上により、水準点に2点加点する。項目3について、デフリンピックという機会を捉えて文教大学との連携講座など人権事業を展開し、人権DVDの観覧者数増加につなげた点を評価する。人材活用については対象が1団体にとどまったものの、無理のない範囲でボランティアをコーディネートし、今後の関係構築につなげた点を評価する。以上により、水準点に2点加点する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】総合的に、現状にとどまることなく様々な工夫や取組を積極的に実施した点を評価する。ふれあい福祉まつりでのシールラリーや抽選会、千住宿開宿400年講座における関連本コーナーの設置、デフリンピックを契機とした人権事業の展開など、事業内容の充実に向けた工夫が見られた。また、サークル支援講座では14人の会員加入、登録団体1団体増加という成果につなげたほか、コート割り表による体育館個人利用の公平な受付など、利用者や団体への多面的な支援・調整に取り組んだ点も評価する。 【改善すべき点】高齢者施設へのアウトリーチ2件が先方の感染症予防の自粛要請により見送りとなっており、令和8年度以降の実施を期待する。会員数を増やしたいとの声は支援講座未実施のサークルからも寄せられており、偏りのない展開を求める。 【その他注意点】			

			評価点		
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**		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】令和7年度は閲覧席を利用する中高生が多かった。中高生に図書館利用をアピールするためにティーンズコーナーのリニューアルを行った。閲覧席からもティーンズコーナーが分かるように工夫し、中高生の進路に役立つ本を「Teen's Jobコーナー」として集め、目立たせた。他にも中高生向けのイベントとして1日図書館員も行った。イベント参加の少ない傾向にある中高生に向けて、新たな居場所づくりを目指した。 「綾瀬赤ちゃんクラブ」との交流会も行うことができた。佐野・六木・綾瀬に住む方々が40人参加し、読み語りと絵本の選び方のコツをお伝えした。普段図書館を利用していない親子が多く、図書館利用の良いアピールが出来た。 　小学校の給食の時間の「ランチde耳読」では前年度まで職員1人で担当していたものを、令和7年度から5人交代で行い、幅広い作品を聞いてもらうことができた。全校放送を行っているので、佐野図書館の存在を教員の方に知ってもらえる良い機会になっており、調べ学習の依頼が区内でも2番目の多さになっている。高齢者施設への出張おはなし会も初めておこなった。図書館には来ることができない介助が必要な高齢者が多く、読み語りをとても楽しんでくれ、良い地域貢献になった。今年度は幅広い層へ向けて佐野図書館をアピールすることができた。			
		【改善すべき点･課題等】図書館のPR活動や読書推進事業などは幅広く行うことができた。多くの方に佐野図書館を利用してもらった。今後は貸出数につながるようなPRや事業を画策していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、ティーンズコーナーをリニューアルすることで、利便性の向上・利用者の興味を集めるような展示にした点を評価し、2点の加点とする。項目2について、児童だけでなく大人まで対象としたイベントや、学校へのアウトリーチ事業などが好評であり、図書館の利用・読書の推進に寄与した点を評価し、水準点に2点の加点とする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】試験期間中にあわせたティーンズコーナーのリニューアル、5人体制へ拡充した「ランチde耳読」、綾瀬赤ちゃんクラブとの交流会、高齢者施設への初の出張おはなし会、来館の度に楽しめる参加型イベントなど、子どもから大人・高齢者まで幅広い層に向けた事業展開を高く評価する。 【改善すべき点】利用者アンケートにおいて、図書館講座・イベントへの評価は「普通」との回答が31.3%とやや高く、情報の届け方のさらなる工夫を求める。 【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47%、体育館88% ＜参考＞学習施設目標値　57.2%（前年度利用率＋3%）	3.0	3.0	7.0 （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（90,684人）　※基準値/87,097人 貸出冊数（138,022冊）　※基準値/139,492冊	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 （センター）令和7年度は中高生の学習スペースや、初級・中級とクラス別にした語学講座の複数回にわたる開催、社会福祉協議会サロンの年間を通じた利用などが学習施設の利用率を押し上げた。体育館については空きがちであった曜日にバスケットボールやバドミントンの一般団体がしばしばご予約いただくことも増えたため、もともと高かった前年度並みの利用率を保持する利用状況となった。 （図書館）来場者参加型のイベントを増やし、館内にフォトスポットやクイズのヒントの掲示などを行い、来館する度に新しい発見や楽しみをもってもらえるように工夫した。結果来館者の増加につながった。閲覧席は使用ごとの清掃を心がけ、清潔に保つことで多くの利用があった。貸出数は伸びなかったが特集棚の貸出率は前年度に比べ50%以上高いものもあった。			
		【改善すべき点･課題等】 （センター）教養室の利用団体の減少傾向が続いている。畳よりも椅子を好んで学習室へ活動場所を移す団体も見られる。夜間の利用率については依然として課題としてとらえているが、若年層のダンスの一般団体などが夜に練習できる拠点を探して当センターを利用していただくケースも時折みられる。ニーズを取りこぼさず、区民の皆さまの学びたい意欲を定期的な利用につなげていけるよう努めたい。 （図書館）利用者数に比べ貸出数が伸び悩んだ。来館してくれた方の貸出につながるような本の配置や工夫を考えていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、学習施設・体育館ともに利用率の向上および利用者の快適な施設利用に繋がる取り組みをした点を評価する。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、2点の加点とする。一方、貸出冊数は令和6年度は基準値を満たしたが、令和7年度は貸出を伴わない利用者が増えた等の影響で基準値に達さなかったため、水準点より1点減点し、加点と合わせて4点の評価とする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】学習施設利用率（55.5%）は令和6年度から上昇し、体育館利用率も97.5%と高水準を維持した。図書館利用者数も基準値を達成している。 【改善すべき点】図書館の貸出冊数が基準値に達せず減点となった。達成率は99.0%と僅差であり、滞在型利用の増加が要因とされるが、特集棚の貸出率向上（前年度比50%以上高いものあり）等の工夫もみられることから、来館者を貸出に結びつける取り組みの継続・強化を求める。 【その他注意点】			

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】より多くの方にご参加いただけるようプログラムの見直しを行った。前年度好評だった事業の回数を増やすほか、曜日や時間を変更した結果、パパママ揃っての参加が見られたほか、開催時間前からお待ちになる親子が来てくださり、予定していた定員に達することができた。チャレンジ事業として令和7年度リニューアルオープンした郷土博物館とコラボし、図書館前ロビーで戦国武将の紋などをスタンプで押す「ポストカード作り」、行動生起プログラムで「親子で郷土博物館見学会」を開催し、職員の方の解説のもと千住宿開宿400年の特別な展示をご覧いただいた。図書館では前年度好評だった事業の回数を増やした。「ぷちカル」のおはなし会＆工作では事前の準備で難易度を調整できるようにして幅広い年齢の子どもが楽しめるように工夫した。参加者からは家ではなかなかできない工作ができて嬉しいとの声があった。			
		【改善すべき点･課題等】令和6年度に比べ、参加者数が多かったものと、あまり奮わなかったものがあった。利用者のニーズに合った気軽に参加できる企画を精査していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】案内掲示については、仕様書の範囲内の対応と評価するが、千住宿開宿400年や郷土博物館のリニューアルオープンと、3分野連携事業を組み合わせて講座化した点は、時機を捉えた取り組みとして評価する。 以上により、水準点に2点加点する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】3分野連携事業49回、「読書→スポーツ」32回と基準を上回って実施した。郷土博物館と連携したポストカード作りや見学会の新規目玉事業、曜日・時間の見直しによるフラワーアレンジメント体験の定員充足や父親のトランポリン体験初参加など、動機づけの工夫が成果につながっている。 【改善すべき点】定員未達による中止が複数回発生しており、指定管理者も認識しているとおり、利用者のニーズに合った気軽に参加できる企画の精査を求める。 【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（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			26.7 （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】「誰もが主役になれる佐野センター」を掲げ、学びを地域へ還元する仕組みとして位置付けた主要事業「うさの塾」に重点的に取り組んだ。塾生を“さのサポーター”として育成する方針のもと、各講座で得た学びを地域活動へつなげられるよう、様々な関わりの機会を設けながら誘導を行った。主要事業の最終年度となる令和7年度は、声優体験、親子向けフラワーアレンジメント、子ども手話、絵画教室など、多様な学習メニューを展開し、参加者の興味や成長段階に応じた学びの場をさらに充実させた。特に4年前から継続して実施してきた声優教室では、参加者が佐野センター制作のプロモーションビデオのナレーションを担当するなど、継続学習の成果が具体的な形で結実した点は大きな成果であった。また、最終年度の締めくくりとして3月に「うさの塾交流会」を開催し、各講座の参加者が一堂に会してサポーターとしての活動発表を行った。学びを通じて得た経験を共有し合うことで、参加者同士のつながりが生まれ、地域に貢献することの意識強化にもつながった。以上の取り組みにより、「うさの塾」は単なる学習講座の枠を超え、地域で活躍する人材を育てる仕組みとして確かな成果を残すことができたと感じる。			
		【改善すべき点･課題等】サポーター交流会を開催したものの、定期的な交流の場として継続する仕組みにはつながらなかった点が課題として残った。また「うさの塾」の対象の多くが若年層であったため、地域活動への関心が高いシニア層への広がりが十分に図れなかった。今後は世代を超えて参加できる交流機会の設計や、シニア層が持つ経験や地域ネットワークを活かせる仕組みづくりを進め、より多様な層がサポーターとして関わる体制を整えていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】5カ年計画の最終年度にふさわしく、各種講座の実施を通じて「さのサポーター」の育成に取り組んだ点を評価する。計画していた定期的なサポーター交流には至らなかったものの、多くの若年層が継続的に参加し、学びの循環や地域貢献の基盤づくりにつながったと評価する。今後は、これらの若年層が継続してセンターを利用するとともに、シニア層とつながることで、佐野地域学習センターが地域交流の拠点として、さらなる機能向上を図ることを期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】5カ年計画「うさの塾」の最終年度として、声優体験（延べ176人）、こども絵画教室やこども手話体験等を展開し、5年間でさのサポーター86人を認定した。更に、大正琴の新規登録サークルとしての自立化、塾生のナレーション入りセンター紹介動画の作成、講師補助やミニコミ紙の原稿作成など、学びを地域へ還元するサイクルが具体的な形で結実している。5年間の取り組みを通じ、今後の継続的な展開につながる成果が得られた。 【改善すべき点】目標に掲げたサポーター主体の定期的な交流・組織化には至らず、参加も若年層中心にとどまった。認定した86人のサポーターの活動継続とシニア層への拡大を次期計画へどう引き継ぐか、仕組みの明確化を求める。また若年層とシニア層の世代間交流についても期待する。 【その他注意点】			

			評価点×2		
		利用者の満足を得られているか（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		4.3（×2）	33.4 （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		4.1（×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】改修工事から15年経ち、施設、設備とともに他センターと比較しても古さは否めない施設ではあるが、館内の清潔さ、手入れについての満足度がやや満足を入れて95.5ポイントと施設の整備についても高い満足度を得ることができた。行き届いた、きめ細かい日常清掃や巡回時における自転車整理など施設管理について評価をいただけたと感じている。			
		【改善すべき点･課題等】回答結果からも接客、接遇について例年に続いて高い満足度を保っている。全体的なレベルは高いと感じるが、接遇対応について個人のスキルを越え職員全員が継続的なロールプレイングを行うこと、良い接客の事例共有を今後も積極的に行うなどして接遇レベルの個人差を無くしていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】フリースペースの利用者数増に伴い、若年者層の回答が増えたが、結果は概ね前年度並みか上昇傾向となっている。苦情は1件にとどまり、早急に改善した点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】センター・図書館ともに接客への「満足」「やや満足」との回答は合わせて95%を超える。「区内No.1の接遇マナー」との声も寄せられ、苦情・要望への対応も丁寧に記録・実施されている。 【改善すべき点】接遇水準のばらつきを指摘する意見への対応もあわせてお願いしたい。 【その他注意点】食べ物の自動販売機の設置やダーツ等の新種目講座開催、モルック講座の回数増など施設・事業への要望も寄せられており、可能な範囲での検討を期待する。図書館では私語やタイピング音に関する声が複数寄せられており、巡回・声かけの継続を求める。			
合計点			111.0 （満点130点）	142.4 （満点=170点）	168.6 （満点=200点）

特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	5カ年計画の最終年度として、さのサポーター認定86人の達成、大正琴のサークルとしての自立化、塾生による講師補助やセンター紹介動画の作成など、「学びと地域還元のサイクル」を具体化した点を高く評価する。また、スマホサロンによるSNS登録者増、夜間帯の新規事業、図書館イベントの充実、ふれあいまつり過去最多978人の来場など、施設全体を地域にアピールし利用者増加につなげた成果も確認できる。今後は、貸出利用の促進やサポーター活動の定期化・組織化を進め、地域交流の拠点としてさらなる発展を期待する。

【評価委員会評価結果】

評価委員会評価結果	得点	評価		ﾗﾝｸﾀﾞｳﾝ		総合評価
	168	A	⇒	有・(無)	⇒	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】
2-D項目2における減点事項について、貸出冊数が基準値に達していない。利用者数は基準を達成して来館は増加しているため、滞在型利用の増加が貸出減の要因とされる。特集棚の貸出率向上など貸出につなげる工夫と成果もみられることから、来館者を貸出に結びつける取り組みの継続・強化を求める。

<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。

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/足立区新田地域学習センター・コミュニティ図書館

【評価対象年度】令和7年度　【自己評価】令和8年4月9日　【評価委員会】令和8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		評価点×2		
		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)		指定管理者	担当課	評価委員会
1 管理状況	A 適切な管理の履行	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)	5.0 (×2)	24.4 (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】窓口付近の掲示物が煩雑かつ文字に限定したものが多かったため、多様性に配慮した取り組みとしてUDフォントやピクトグラムを用いた掲示物へ更新した。新旧掲示物の比較を行うため、センター独自の利用者アンケートを実施し、概ね好評であったことから利便性の向上が確認できた。また、人材育成の一環として手話に関するオープン型研修を実施した。地域にお住まいの関心のある方にもご参加いただけたことで、職員のみで受講するよりも意見の幅が広がりより学びの多い研修となった。			
			【改善すべき点･課題等】新予約システムの導入に伴い各種研修に参加。運用開始後も手順等に変更が生じているため、パート職員も含めた全員が同水準の対応ができるよう情報共有や個別の指導に努めたい。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、館内の案内表示の見直しを行った。UDフォントやピクトグラムを使うなどの工夫によりわかりやすさを改善し、独自で実施したアンケートでも利用者から好評を得るなど成果をあげたとして2点の加点とする。項目3について、人材育成研修として手話講座を実施した。近隣住民の参加を可能とすることで幅広い意見を集め、また障がいの有無を問わず、多様な客層に柔軟に対応できる接客力を向上させたとして評価する。オープン型研修の特別な成果はなかったことから水準点に1点の加点とする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】UDフォントやピクトグラムなど多様性に配慮した窓口掲示の刷新は独自アンケートで82.3%の支持を得ており、地域にも開かれたオープン型の手話研修とあわせて、障がいの有無を問わない多様な利用者に柔軟に対応できる窓口づくりが進んでいる。 【改善すべき点】手話研修の成果を窓口対応で活かす場面はこれからであり、指文字表の活用等、学んだ内容の定着と次期指定管理者への継承を期待する。 【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	14.2 (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	4.0	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	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】館内環境の改善を目的とした動線の確保や防滑対策、傘立ての変更を行った。いずれも防犯やリスク管理の取り組みであり、廊下・階段での転倒や傘の取り違え等のトラブルの未然防止につながった。			
			【改善すべき点･課題等】都営住宅の敷地内にセンターがあり、駐車場も隣接していることから案内看板を刷新し、センター利用者が都営住宅住民用の駐車場へ誤って停めてしまうリスクを一定程度抑制できた。しかし、住民用駐車場の方が台数が多く、特に「初めて来館する利用者」がすべてセンターの駐車場であると思い込んでしまうリスクが依然として残っているため、今後はこの「思い込み」を根本から解消し、誤駐車をさらに防ぐための継続的なアプローチを講じていく。			
		区記入欄	【特記事項】項目3について、備品の購入や案内表示の設置により、館内の安全性向上を図った。明確な効果は見えづらいが、日常の気づきを活かした改善を行い、実際に事故の発生がないことを成果として評価し2点の加点とする。項目4について、西新井警察署より提供された新田地域の犯罪件数をミニコミ紙で掲載した。犯罪発生状況の周知は地域の防犯意識向上に関連するものではあるが、危機管理向上の取り組みとしては不十分として、加点はしない。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】階段の一方通行化や滑り止めテープ・エントランスマット交換による防滑対策、傘立ての入れ替えによる見通しの確保など、日常の気づきを活かした改善を積み重ね、利用者が安全に施設を利用できるよう配慮された設備安全対策の実施を評価する。また年間を通じて事故が発生していない点も評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】西新井警察署と連携したミニコミ紙への犯罪発生状況の掲載は、地域の防犯意識の啓発として意義があり、継続に期待したい。			

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】年4回の個人情報関連の研修を遺漏なく行った。漏洩等の事故はなく、研修の結果が反映されていると考える。内部規定としてISO 27001に準拠しており、監査結果を反映する形でシステムの改訂が行われた。			
		【改善すべき点･課題等】個人情報の送付・受け取り時や持ち出し時に記録を取ることが業務フローとなっているが、今後もダブルチェックを徹底しヒューマンエラーによる漏洩リスクを最小限に抑えるよう努める。また、情報の保有自体を最小限に留める運用を検討し、安全性の更なる向上を図りたい。			
	区記入欄	【特記事項】個人情報について、日頃の丁寧な事務や漏洩防止策の実施により、適切な個人情報保護体制が構築されていたことを評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】法令違反や個人情報事故の発生はなく、個人情報保護研修も定期的に実施されている。 【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7年度収支　(9,863千円) ◆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】センター内では統括責任者に加え経理担当者を配置しており、本社の経理担当者も含めた多角的な視点で確認を行うことで、経理上の不備を未然に防ぐ体制を整えた。			
		【改善すべき点･課題等】下半期の新予約システム導入に伴い、窓口業務では複数体制によるチェック機能を強化し、ミスの未然防止に努めた。全職員の習熟度を均一化するため、継続的な研修や迅速な情報共有を徹底したい。			
	区記入欄	【特記事項】システムの切り替えに伴い、新しい決済方法や収納管理の仕組みに変更があったが、チェック体制の強化や習熟度を深める所内研修等を行い、入出金事務等のミス防止に努めたことを評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】収支は黒字を確保しており、適正な経理処理が行われている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

大項目	中項目	確認項目				
業事２	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	19.6 （満点20点）
		2	A型事業（基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】項目1について、各ソーシャルメディアのフォロワー数の増加を目標とした、館内デジタルサイネージや掲示物と連動した取り組み等を行い目標値を達成した。項目2について、地域の防犯・防災意識の向上を目指し、町会の防災部や地域の特色でもあるハイパーレスキューとの連携事業を実施した。災害への備えやレスキュー隊の仕事への知識を学ぶことで地域の防災意識を高める一助となった。項目4について、令和6年度からの講座参加者の要望に応える形で新規のステップアップ講座を企画・実施した。参加者の7割が継続受講者であったが、基礎講座の参加者の中で開催曜日変更の影響から参加できなかった方もいるため、今後開催する際の参考としたい。			
			【改善すべき点･課題等】項目2・3について、いずれも新規事業を提供し初利用者や初参加者の獲得を目標とした。2については定員拡大が必要なほど申し込みがあり、3については時期や費用の面で子どもが参加しやすい事業を提供できたが、その反面リピーターのお申し込みも多く、初利用者の獲得目標値には届かなかった。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、LINE、Instagramの講座案内を工夫し、フォロワー数や閲覧数を増加させたとして水準点に2点の加点とする。項目2について、工作や料理など幅広い事業を展開した。受講者における新規利用者7割という目標には達していないものの、独自性のある新規講座により好評を得ている点で水準点に2点の加点とする。項目3について、食品サンプルづくりなど、近隣の子どもに多くの体験事業を提供した。目標としていた受講者における新規利用者5割には未達であったが、多くの子どもに貴重な学習機会を与えた点を評価し、水準点に2点の加点とする。項目4について、既存講座参加者のニーズを踏まえたステップアップ講座を実施した。既存受講者の更なる生涯学習の推進に寄与したとして水準点に2点の加点とする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】広報について、講座案内を工夫し、フォロワー数や閲覧数を増加させた。また子ども向けの学習機会提供事業など独自性のある講座を新規実施し参加者からも好評を得ていることを評価する。その他、ステップアップ講座「ピラティス＋」は参加者全員が継続受講者で目標を達成した。山の幸染めや親子アート体験など新規講座の企画も活発である。 【改善すべき点】新規講座・区推進事業とも新規利用者割合の目標（7割・5割）には未達であった。対象層への届け方の再検討を求める。 【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	14.8 （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	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】項目1についてInstagramと館内掲示、デジタルサイネージを連動した登録団体の支援を行った。各団体のPR動画の放送、Instagramへの投稿やInstagramへ繋がるリンク（二次元コード）のポスター掲示などの周知に加え、支援講座の開催やミニコミ紙掲載記事の大判での掲示など会員数増加へのサポートを行った。また項目2・3について、足立児童相談所から地域のお店まで幅広く連携し、地域課題の解決や地域交流等につながる事業を提供することができた。また、新田楽生苑との継続した連携や、新たに都市農業公園ともアウトリーチ事業で双方に連携するなど、登録団体やセンターボランティアの新たな活躍の場の創出にも繋がった。			
			【改善すべき点･課題等】地域の多様な主体と連携してきたが、ボランティア・登録団体どちらもアウトリーチ活動ができる人材や団体に限りがあるため、地域人材の発掘や団体の活性化にも注力したい。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、SNSなどを通じて登録団体の活動内容を内外へ計画的にアピールしており、団体からも好評である。また登録団体のアウトリーチにも取り組み、団体の活躍機会の促進に貢献していることを評価し、水準点に2点の加点とした。項目2について、受講者におけるセンター初利用者5割という獲得目標は達成できなかったが、区内福祉関連団体や地域店舗等との新たな地域連携に積極的に取り組んだことを評価し2点の加点とした。項目3について、元記者であるボランティア協力のもと、その人脈を活かした近隣商店の紹介をミニコミ紙に掲載した。ボランティアの活用と、近隣の魅力発信の一助となったことを評価し、水準点に2点の加点とする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】サークル支援講座（6団体・参加57人）から6人の入会につながり、Instagram等での活動成果の発信も会員から好評である。しまなみまつりや都市農業公園への新たなアウトリーチにより、登録団体・ボランティアの発表機会を拡大した。またセンター初利用者獲得の取組みとして実施した区内法人と連携した講座企画は評価したい。 【改善すべき点】コンサート型の体験講座は参加者が多い一方で入会には結びついておらず、体験から加入への導線の工夫を期待する。 【その他注意点】			

			評価点		
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**		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】就労体験や高校生ボランティアの受け入れ、高校生の保育園訪問に加え、区内の大学生ボランティアとの連携事業を行った。			
		【改善すべき点･課題等】令和7年度も地域との連携に力を入れられたが、毎年実施している大学生のインターンシップについて、応募がなく中止となったのが惜しまれた。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、児童コーナーの手作りぬいぐるみによる案内や装飾を施した特集棚は、利用者の関心を高め、書架の利便性向上や貸出促進につながっている点を評価し、2点加点する。項目2について、大学生・高校生向けの活動や保育園向け取組を通じ、若年層の図書館利用促進に寄与している点を評価し、水準点に2点の加点とする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】大学生ボランティア選定の特集棚やブックリスト配布、児童向けブックラリー（延べ830人）など、幅広い世代への読書推進が成果を上げている。手話を取り入れたおはなし会など多様性への配慮も見られる。また高校生による保育園児への読み聞かせは、読書を通じて地域の異世代交流の機会を創出した点を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】親子利用と一般利用が共存できる運用の工夫を求める。			

			評価点		
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）**		指定管理者	担当課	評価委員
	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31% ＜参考＞学習施設目標値36.7%　（前年度利用率＋3%）	4.0	4.0	9.0 （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（62,884人）　※基準値/60,706人 貸出冊数（75,844冊）　※基準値/73,555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）令和7年度利用率は36.2%（+2.5%）で、週末の劇団やコーラスなどの一般団体の利用は令和6年度から継続して目立っていた。学習施設の空き室活用として、課題にも挙げている学習スペースを提供したが、利用者からは「静かで集中できる」「机が広くて勉強しやすい」といった意見が多く概ね好評で、望まれていた環境を提供できたという手応えがあった。 （図書館）新規に新田地区に引っ越された方の利用登録が図書館への来館につながっている。			
		【改善すべき点･課題等】 （センター）利用者からの要望に応える形で、令和6年度は限定的な開催であった中・高・大学生（その他学生含む）対象の学習室開放型の学習スペースを曜日・時間を固定して通年で提供した。フリースペースや図書館の利用が可能であり、利用者からすると三番手といった印象で、こちらから声かけを行っても断られるケースが多く見られた。利用者が全くいない日もあり、本取り組みの情報が浸透するまで継続してミニコミ紙・ソーシャルメディア等で発信し続けたが、年間を通じて安定した利用者数の獲得には至らなかった。 （図書館）来館者数と比較し、貸出数の減少が続くので、展示の仕方を工夫し、様々な資料を手に取れる機会がさらにあれば、より貸出数が増えたのではないかと考えられる。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、通年の学習スペース提供事業を開催した。利用者数の伸び悩みなどから目標としていた開催件数は達成できなかったが、近隣学校への情報発信など精力的に取り組んだ点や、目標である前年度利用率+3%には達しなかったものの、利用率を向上させた点を評価し、1点の加点とした。項目2について、前年度減点であった貸出冊数は基準値変更の影響もあり基準値を満たした。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、2点の加点とする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】図書館は利用者数・貸出冊数とも基準値を達成し、令和6年度減点となった貸出冊数も改善が確認できる。学習施設利用率も36.2%と基準値を上回り、令和6年度から2.5%向上した。 【改善すべき点】貸出冊数は基準値変更の影響が大きく、冊数自体は減少傾向にあるため、親子層への働きかけ等、貸出増に向けた取り組みの継続を求める。また、中高生向け学習スペースは周知を重ねても利用が伸びず、利用率も目標（前年度＋3%）にわずかに届いておらず、対象層への届け方の工夫を期待する。 【その他注意点】			

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】新規プログラムの開催と本事業の認知度の向上を目標とした。新規プログラムとして平日日中に仕事がある方向けに夜間帯開催のプログラム、また、館外でのプログラム等を開催し、いずれも一定数の新規利用者の獲得につながった。令和6年度の振り返りやヒアリングの結果、子育て世代の方が単独で参加する講座よりも親子で参加できる講座を希望しているということがわかった。そこで親子で参加できるプログラムを増やし新規利用者を獲得することで本事業の認知度向上につなげた。			
		【改善すべき点･課題等】M1（関心喚起）プログラム数が多いが、M2（行動生起）、M3（習慣化）へとつながる受け皿が若干希薄なように感じた。もう少しバリエーションを多く提供できるようプログラム体系を見直したい。			
	区記入欄	【特記事項】平日日中を避けた時間帯の事業実施やニーズにあわせた講座の展開、親子で楽しんでもらうことを主目的とした事業企画など、3分野連携事業のメインターゲットである子育て世帯を広く呼び込むための工夫を数多く実施し効果をあげたことから2点の加点とする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】新規目玉事業4本を実施し、3分野連携事業71本中50本を親子対象とするなど、様々な事業が展開された。子育て世代のニーズを踏まえた企画が参加につながっている。 【改善すべき点】スポーツスタッキングやバードウォッチングなど参加者が僅少の事業もあり、開催時期・周知方法を含めた見直しを求める。 【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（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			25.5 （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】5カ年の最終年であったが、3つのアプローチ事業それぞれをブラッシュアップして実施。「カフェ新田」は年間5回実施し、司法書士・遺品整理士・空き家相談士などによる終活に関する相談機会の提供やアロマキャンドルづくりなど、世代間の交流も円滑となるよう内容を充実させた。「新田キッチン」では基礎～上級までステップアップしながら学べるパン教室、多種多彩な料理教室を積極的に実施した。利用者アンケートでもパン教室の充実に関する好評を得た。「新田劇場」では令和6年度までの事業を継続したが、一部で対象の幅を広げるなど、より多くの方にセンターの魅力を知っていただけるよう努めた。もうひとつの柱であるアウトリーチ事業では新たな活動場所として都市農業公園と連携。センターからは登録団体やボランティアの派遣、事業講師の紹介、都市農業公園側からはふれあいまつりにて開催したカフェ新田へ参加いただくなど、相互に施設を行き来した活動を行うことができた。			
		【改善すべき点･課題等】最終年度の総評を述べると、当初はコロナ禍の影響を受け施設利用そのものが困難な時期もあったものの、その後の年で地域の多様な主体の交流につながる取り組みを行い、その積み重ねが結びつきとなり、主にアプローチ事業を中心に継続した利用に繋がった部分もあった。その点で「地域住民が地域に愛着を持ち、互いの個性や価値観を認め合ったうえでつながりを持つこと」という当初のビジョンは達成できた。こうして醸成された地域の学びのサイクルが引き継がれていけばと思う。			
	区記入欄	【特記事項】地域交流におけるセンターのプラットフォーム化を目標に「カフェ新田」「新田劇場」「新田キッチン」の三つの事業のもと地域の各種団体、施設、人材との連携を様々な形で行い交流を広げた。五年間を通して、各種事業の醸成により、地域のつながりを深めたことを評価する。またアウトリーチ事業についても新たな連携先のもと施設利用者の学習成果還元に努めた。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】地域交流の核となる施設として、カフェ新田の定期開催（5回）を軸に劇場・キッチンとの連動が実現し、サポーター主体のアウトリーチや広報サポーターの活用など、学び合いのサイクル（協創の輪）を形にすることで地域のつながりを深めた。成果目標を達したと評価される。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

			評価点×2		
		利用者の満足を得られているか（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		4.2（×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		4.1（×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】開館から28年が経過しハード面の老朽化が課題となる中、ソフト面（掲示物、案内板等）の改善に令和6年度から取り組んでおり、利用者アンケートでは清潔感について好評を得ている。経年劣化を視覚情報の工夫で補い、いつ・だれが来館しても新鮮なセンターに感じられるような施設運営を達成できた。			
		【改善すべき点･課題等】アンケート結果にも記載のあるとおり、フリースペースの座席数や、廊下の環境（ベンチソファ）などのハード面、登録団体数や事業の定員数など、小規模なセンターであることが少なからず影響している課題については次期指定管理者と区所管課で改善していけるような取り組みが必要である。			
	区記入欄	【特記事項】アンケートについて、ほとんどの項目で満足度の向上が見られた。丁寧な各指定管理業務の成果だと言える。一方、寄せられた自由意見について、設備やサービスの不足を訴える内容が多い。取り揃えているものも多いと考えられるため、案内やアピール不足であったと判断する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】接客・清潔さ共に概ね高い評価が得られており、自由意見でも講座や職員対応への感謝の声が多い。苦情・要望に対する検討・対応も丁寧に整理されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】図書館では騒音やマナーに関する意見が複数あり、巡回強化等の対応は行われているが、引き続き静粛な閲覧環境の確保に努めてほしい。廊下の椅子や図書館の座席など、待合・閲覧スペースへの要望も多い。またウォシュレットの設置やCD資料の充実など区に関わる要望も寄せられており、所管課との情報共有を期待する。			
合計点			110.0（満点130点）	142.0（満点=170点）	167.5（満点=200点）

特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	豊富な企画と適切な運営を評価したい。また、5カ年計画の最終年度であり、カフェ新田を中心とした学び合いの場が定着し、サポーターや地域団体との協創の輪が着実に広がった点を評価する。図書館も令和6年度減点となった貸出冊数が基準を満たし、多世代への読書推進活動が活発である。

【評価委員会評価結果】

評価委員会評価結果	得点	評価
	167	A

⇒ ﾗﾝｸﾀﾞｳﾝ 有・(無) ⇒ 総合評価 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】
該当項目なし。

<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。

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/足立区花畑地域学習センター・図書館・体育館

【評価対象年度】令和7年度　【自己評価】令和8年4月1日　【評価委員会】令和8年8月17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		評価点×2		
		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)		指定管理者	担当課	評価委員会
1 管理状況	A 適切な管理の履行	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)	5.0 (×2)	21.6 (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】令和7年度より施設・講座・チケットの新システムが導入されたため、各スタッフの理解が深まるように個別指導の他、全体研修も複数回実施した。特に施設予約システムでは、「施設使用料減額・免除申請」「体育館個人利用設定」などの作業フローが旧システムから操作・運用が変わったため、センター独自で細かく手順書に落とし込んで作成・運用を行った。遅番などの限られた勤務を行うスタッフの理解も高まり、効率も上がっている。			
			【改善すべき点･課題等】システムについては各自の理解が深まってきているが、年間を通して運用できている訳ではないので、今後も戸惑うことが多々あると感じる。不明な点を皆で共有し、知識を結集することで対応できる体制を整えていきたい。団体よりセンターホール展示の依頼を受けたが、ダブルブッキングしてしまった日があったため、管理簿作成と個別の受付票を作成して再発防止の対応を取っている。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、令和7年度より導入された施設予約システムに対し、正確なやり取りを補助するため、センター独自の手順書を作成した取り組みを評価して水準点に2点加点する。また、ロビー展示において予約が重複した件について、展示日の調整により両者の納得を得られた点や管理簿作成など再発防止策を講じ、その後同様のミスは発生していないことから減点はしない。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】新しいシステムに対して、施設独自での手順書作成によりミスを防ぐなど、取り組みを評価する。 【改善すべき点】展示のブッキングや講座の当日中止など管理上のミスが生じており、確認手順の徹底を求めたい。 【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	15.0 (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	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	5.0	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】東京都カスタマーハラスメント防止条例が施行されたことをきっかけに、利用者および総合受付窓口の双方の安全を担保するため、総合受付窓口に防犯カメラを設置した。消防避難訓練では車いす利用者、視覚障がい者がいる想定で、どこから避難すべきかをアナウンスせずに訓練を行うなど難度を上げて臨んでいる。また、向かいの特別養護老人ホームと合同で避難訓練を行うなど、万が一の有事の際に互いに協力できる関係構築を進めている。敷地内歩道とその付近の車道にカラスによる糞害が発生しており、利用者の中に不安を感じている方がいる。その対策として関係各所へ連絡を取り、カラス対策を進めている。			
			【改善すべき点･課題等】日頃より設備の維持管理については気を配り運営を継続しているが、令和7年度も経年劣化による空調機関連の不具合が相次いでいる。重大な事案とならないように担当課と連絡・相談を欠かさず進めていきたい。			
		区記入欄	【特記事項】施設設備点検や経年劣化への対応は、水準どおり適切に実施している。項目3について、関係各所に連絡し施設周辺のカラスによる糞害への対策を進めた。近隣住民の要望に応えた点を評価し、水準点に1点加点する。項目4について、受付体制の安全性強化のため総合受付に防犯カメラを設置した。利用者及び職員の安全性向上に努めたとして水準点に2点の加点とする。また、様々な避難を想定した訓練を実施し、近隣の施設と連携して災害時の対応強化に努めている点に関しても評価する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】特別養護老人ホームとの合同避難訓練は、相互に共助・補完の関係をつくり課題を発見できたということで評価したい。また利用者及び職員の安全性向上を理由に防犯カメラを設置し、利用者及び職員の安全性向上に努めた点も評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

				評価点		
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**			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	5.0	5.0	12.6 （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	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄		【アピールポイント】令和7年度も個人情報の漏えいに当たる案件は無いが、万が一を想定し、担当課への訪問等で館内外へ個人情報を持ち出す際に個人情報を含む書類に小型発信機を取り付け、タブレット端末で位置情報を確認できるようにしている。また、各種法令遵守についての対策として、職場での熱中症対策が義務化されたことをきっかけに空調服を調達した。夏季の屋外作業に従事する際は使用するようにしたことで、昨夏より安心安全に活動ができている。個人情報保護およびコンプライアンスについての研修、確認テストは例年通り実施している。			
			【改善すべき点･課題等】個人情報の取り扱いについては、日ごろから窓口等で各スタッフが注意しあって対応している。今後も研修・教育、互いに注意喚起を促すことでその意識を高く保っていきたい。課題として昨今、AIが気軽に活用できる時代になり、その利便性は感じている。気軽であるが故に、他人の権利などを侵害する可能性が高まっているようにも感じるので、施設内での使用ルールなどを作るなどして法令遵守に努めていきたい。			
	区記入欄		【特記事項】項目1について、個人情報書類を持ち運ぶ際に位置情報が把握できる小型発信機を導入した。個人情報を保護する取り組みではないものの、同一の指定管理者が運営する施設へ波及した点を踏まえ、水準点に2点の加点とする。項目3について、労働安全衛生規則の改正により業務中の熱中症対策が義務化されたことに伴い、夏季の館外作業の際に着用する空調服を導入した。規則遵守につながった他、職員の安全も守ることができたとして水準点に2点加点する。			
	評価委員記入欄		【評価すべき点】発信機を活用した個人情報持ち出し管理を考案して他センターへ波及させたほか、空調服による職員の熱中症対策など法令改正への対応も早く行っている点を評価する。 【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**			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7年度収支　(6,003千円) ◆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】講座立ち上げ時から参加者のすそ野を広げる意味で割引設定している講座があるが、割引が利用者のニーズに合致しているか検証を行った。その結果、一部の講座で活用が無かったため、新システム稼働に合わせて割引を無くしてクレジットカード決済ができるように対応している。窓口対応での受付は少なくなり、クレジットカードでの支払いに移行している方が増えた。自主事業の実施など事業収支も安定している。			
			【改善すべき点･課題等】施設還付ミス無く安定しているが、そのような時こそ油断が起きないように日々の研修を通して、窓口での応対に取り組んでいく。			
	区記入欄		【特記事項】予算の計画および執行が適切になされている。また、新システムではクレジットカード決済を取り入れる場合、割引など料金設定を多様化できない仕様となっている。その中で、既存事業の利用者ニーズを調査することでクレジットカード決済可能な事業を増やした取り組みを評価する。			
	評価委員記入欄		【評価すべき点】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	19.8 （満点20点）
		2	A型事業（基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	5.0	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】広報ではSNSでの情報発信を強化した。特にX（旧Twitter）では、プレミアム機能を活用してイベントのライブ放映を行い、当日中に参加者が増加するようリアルタイムでの周知に努めた。映像関連では、2月にぱく増し料理を調理してYouTubeで公開する取り組みなどを行った。また、センターキャラクターを作成し、選挙形式で投票してもらい決定した。現在はミニコミ紙に使用しているが、次年度に活躍させていく。夏休みには子ども向けの講座として溶接工作体験講座や古墳時代のミニチュア鏡作りなど、休みの期間だからこそできる体験を幅広く展開した。講座運営の見直しも積極的に行っており、その一つとして親子で参加できる料理教室の拡充を図っている。スイーツのような見映えも良い楽しい内容だけでなく、食育・食品ロスといった区の施策に関わる内容も取り入れて開催しており、料理教室参加者数は倍以上に増加した。ステップアップ事業としては、高齢者向けのスマホ相談会を「1回30分、1名」という受付枠で実施した。講師に気になることを気兼ねなく聴けると好評を博している。			
			【改善すべき点･課題等】通年講座にて講師との日程の申し送りで齟齬があり、急遽中止となった日があった。休館日、祝日等で不規則な日程になる際には、担当に日々のスケジュールを確認することを改めて徹底する。次年度は大規模改修工事を控えており新規事業を企画しづらい状況にあるが、開館・休館限らず単発はもちろん短期開催で展開できるように工夫して臨んでいきたい。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、センターマスコットを作成のうえ、区の選挙管理委員会と連携し、実際の投票箱を用いたセンターマスコットの人気投票および選定を行った。地域の選挙への関心醸成に貢献した点や地域に愛されるマスコットを選出した点を評価し、水準点に2点加点とする。項目2について、親子で参加できる料理教室の拡充を図っている。スイーツのような見映えも良い楽しい内容だけでなく食育、食品ロスなど区の施策にも関わる内容も取り入れて開催しており、料理教室参加者数も倍以上に増加した点を評価し、水準点に2点加点する。一方、講師への休講日案内を誤り、当日利用者が集まったにも関わらず、講師不在のため、急遽講座開催中止になってしまった事案が発生した。選挙により施設休館日が変更するなどの事情を考慮し、減点はしない。項目3について、夏休み無料体験事業「あだちワークわーく in Summer」において、溶接工作体験講座や古墳時代のミニチュア鏡作りなど、独自性に富んだ事業を幅広く展開し、また講座運営の見直しも積極的に行った。多種多様な内容の体験講座を開催し、子どもたちに体験機会を提供した点を評価し、水準点に2点加点する。項目4について既存事業であった「シニア向けスマートフォン講座」から更に深い学習機会を提供するために、シニア向けのスマートフォンに関する個別相談会を実施した。個別に相談できる環境を整えることでより柔軟に利用者に学びの機会を提供し、また地域全体のデジタルギャップ解消に貢献したとして水準点に2点の加点とする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】ふれあいまつりにおけるライブ中継やセンターキャラクターの選定など、広報における創意工夫を評価する。また事業について、溶接体験など独自性のある事業を数多く実施している点も評価できる。スマートフォン個別相談会は高齢者の段階的な学びの受け皿として機能している。 【改善すべき点】親子料理教室は好評だが初受講者7割の目標には達しておらず，新規参加者の獲得に向けた工夫を期待したい。 【その他注意点】			

			評価点		
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		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	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】養蜂事業者と子ども食堂と連携して採れたはちみつの活用を目的とした取り組みをセンターが主導して実施したり、生活介護事業所と連携してともに植物を育成して、その葉を活用した叩き染めを行ったりした。このような取り組みをきっかけに互いに声を掛けやすい関係が強くなっており、アウトリーチの依頼を受け登録団体発表のコーディネートを進めることが増加、センターのふれあいまつりにも和太鼓の演奏をお願いして、お互いに地域を盛り上げることができた。その登録団体では令和7年度も支援講座に力を入れ、これまで未活用であった団体にも声を掛けて実施し、会員数増に繋げることができている。また、区内在学の近隣中学生のピアノコンサートを行いたい旨の相談を受け、センターにて実施した。普段施設を利用する機会が少ない方、初めて利用する方も来場し、人があふれることもあった。その他にも令和6年度に引き続き子ども達が仮装してごみ拾いして練り歩く「クリーンパレード」を関係各所と連携して開催、地域の有志機関で取り組む「ジェルフラワープロジェクト」にも賛同し、作成した作品をセンター内に展示するなど地域の連携を深めている。			
		【改善すべき点･課題等】休館中の登録団体の地域活動は、連携している地域の施設を中心に継続的に活動できるよう考えていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について近隣施設と連携したふれあいまつりの開催により、普段センターを利用しない地域住民へのセンター周知に努めたほか、ふれあいまつりにおいて新たな協力団体との関係性を築くなど、地域との交流をより深めることができた点を評価し、水準点に2点加点する。項目2について、地域の有志機関で取り組む「ジェルフラワープロジェクト」に賛同し、センターでも関連ワークショップを開催したほか、作品の展示によりプロジェクトの周知活動を行った。近隣施設のプロジェクトに協力したという点で更なる地域連携の発展へ繋げただけでなく、センター利用者への地域情報発信にも貢献している点で水準点に2点を加点する。項目3について、区内在学の近隣中学生のピアノコンサートをセンターにて実施し、普段施設を利用する機会が少ない方、初めて利用する方を呼び込み、来館者の増加に繋げた。区民からの問い合わせに柔軟に対応し、学習の成果発表の場を設けただけでなく、近隣住民に音楽鑑賞の機会を提供した点を評価し、水準点に2点を加点する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】地域の子ども食堂や養蜂団体など、地域の人材・資源を生かした事業が定着しつつある。大規模改修期間においても登録団体の発表の場を外部へ広げる支援も進められている点を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

			評価点		
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		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】令和7年度は、改修工事による休館を見据え、読書推進・地域連携・館内整備の三つを重点に取り組んだ。なかでも、休館中も図書館サービスを継続できる体制づくりを意識し、地域連携により大きな比重を置いた一年となった。花畑団地「なごみ」や「スマイル広場」での出張図書館を継続したほか、文教大学との展示協力やワークショップ、あかしあ園への本棚設置など、地域の教育・福祉機関との協働を広げることができた。 読書推進では、大人向け「音読会」、ティーンズ向けに「テーマ対抗！ブックバトル」、児童向け通年イベントや読書通帳、夏休み事業の「科学実験教室＆自由研究相談会」など、世代に応じた参加型企画を展開し、「あなたの本棚」も好評を得た。館内では、改修工事に向けた書架整理を進めるとともに、指定席制の導入により席に関するクレームが減少するなど、利用環境の改善にも成果が見られた。			
		【改善すべき点･課題等】空調機器故障により、7月に臨時休館、11月～2月に児童コーナーの暖房が止まった。次年度は施設改修工事で8月までの開館となるが、適切に施設管理を行い居心地よい図書館空間を維持する。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、コンセント付き閲覧席の指定席制導入により、公平な利用環境の整備を図っている。また、中学校との連携展示や「あなたの本棚」により、目標を上回る投票数や貸出増を達成していることから2点の加点とする。項目2について、「音読会」や読書通帳を活用したイベント、大学との連携、地域拠点への出張図書館の実施を通じ、高齢者や児童をはじめとした幅広い世代の来館促進と読書推進に取り組んでいる点を評価し、水準点に2点の加点とする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】閲覧席の指定席制やカスハラ対策により困難な利用環境の改善に取り組みながらも、ブックバトルや「あなたの本棚」など多彩な取り組みを行っている。特に「あなたの本棚」については高校生との対決形式とすることで、図書への興味や認知度を上げる企画であり、評価できる。その他、読書通帳の活用、団地集会所への毎月の出張図書館など利用促進事業が幅広く展開されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

			評価点		
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）**		指定管理者	担当課	評価委員
	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38%、体育館88% ＜参考＞学習施設目標値　45.9%（前年度利用率＋3%）	4.0	4.0	6.2 （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（195,257人）　※基準値/211,067人 貸出冊数（159,257冊）　※基準値/160,640冊	2.0	2.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 （センター）通年講座の見直しによる講座開催数を増加、夏季休業期間の定例講座開催、イベント複数開催など全体的に施設を活用した。また、選挙などの外部要因もあるが、使用できなくなった利用者には、可能な限り代替施設を調整している。 （図書館）保育園や福祉施設への訪問により、ニーズをくみ取り貸出を行うことで、団体向け貸出数は昨年度に続き増加している。			
		【改善すべき点･課題等】 （センター）季節の節目で使用頻度が低下することが多いので、事業実施や取り組みなどを検討していきたい。 （図書館）個人向け貸出が回復するよう買替作業や書架の見直しにより、綺麗な資料が見やすく並んでいる書架づくりを行っていく。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、学習施設での図書事業の実施やその他新規事業の実施など多様な取り組みにより、令和6年度と比べ利用率は1.9%ほど上がっているものの、目標値である46%には達していないため、水準点に1点の加点とする。事業だけでなく学習施設の基本的な利用方法についても対外的周知を積極的に行い、新たな活動団体の誘致に取り組むことを期待する。項目2について、利用人数・貸出冊数共に令和6年度は基準値に達したが、令和7年度は利用者トラブルや空調機の故障等が原因となり基準値に達さなかったため、水準点より2点減点する。一方で、貸出冊数前年度比増加率が加点基準を達成したため、1点の加点とし、減点と合わせて2点の評価とする			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】学習施設・体育館の利用率は基準値を上回り、学習施設は前年度からも向上している。 【改善すべき点】空調の問題や、利用者によるトラブルが複数回発生し現在も継続的に館内環境へ影響が生じている点など要因は考えられるものの、利用人数、貸出冊数は基準に達しなかった。改修工事期間も見据え、改善に向けて取り組んでほしい。 【その他注意点】			

			評価点		
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**		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】近隣の花畑公園・桜花亭や桑袋ビオトープ公園とは例年通り連携して事業を実施した。その他にも3分野連携事業開催のため、新たな講師陣に協働いただくことで、これまで開催できなかったコンテンポラリーダンスやカヌー体験、スイーツ作り、立版古（たてばんこ）などの新規事業を数多く実施することができ、満足度の高い声をいただいた。また、情報発信についてもLINE以外のSNSでも積極的に発信を行い、令和6年度よりも倍以上の発信頻度を達成することができた。効果として、参加者数は令和6年度から1.5倍程度まで増えており、効果は得られたと感じている。			
		【改善すべき点･課題等】次年度は任意期間も含めて、計画的に事業を展開していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】新たな講師陣と協働して、学習施設だからこそできる事業に挑戦するなど、精力的に3分野連携事業に取り組んだことを評価する。広報についても当日参加の事業については空き状況をリアルタイムで発信するなど、事業に人を広く呼び込むことに努めたとして、取り組みおよび成果を総合的に判断し、水準点に2点加点する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】カヌー体験やブックトーク付き料理教室など近隣の環境を活用することで図書館利用者に文化への関心を持たせるよう努めている点を評価する。特に料理教室では実際に参加者に調理に対する関心を持つ者がいたことも評価できる。LINE等による情報配信も大幅に強化されている。 【改善すべき点】 【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（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. 8 （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】主要事業プレイベントとして「はなはたフェスティバル」を令和6年度に引き続き開催した。イベント内のダンスイベントは会場を体育館に設定、照明や音響を入れて規模も大きく、本番を意識した形で開催した。令和6年度開催時より参加者は倍に増加した。地域の自然環境を整える「お花いっぱいプロジェクト」では、近隣の生活介護事業所と連携して藍の葉（花）を共に育成させて、育った葉を活用して叩き染め制作を行った。養蜂関連では、地域で養蜂活動をしている東京足立病院と連携している。この活動で採れたハチミツを活用して、センターを会場として活動している子ども食堂でカステラを調理して利用者に召し上がっていただいた。合わせて養蜂活動の活動写真を展示して、自然（環境）の恵みや食育面の学びを感じていただける会にした。年々、個別の取り組みも中身が充実してきている。これらを融合させ、多くの方に感動いただけるようにスタッフ一丸で取り組んでいく。			
		【改善すべき点･課題等】自然を考慮しながら実施している事業も多々あるため、夏季の暑さは大変厳しかった。スタッフの健康管理を含めて植栽の維持管理は大変であった。次年度は大規模改修工事を控えているが、各事業が停滞しないよう、計画的に進めていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】「自然」や「歴史」「養蜂」など、近隣施設や関係団体と連絡調整を行い、指定管理期間最終年度のイベントを成功するためにそれぞれの分野で質の高い事業を展開している。令和8年度は年度途中より大規模改修工事に入るが、主要事業の最終目標を達成するため、アウトリーチ事業等計画の着実な実施を期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】養蜂・花・歴史の各アプローチが講座や連携先と有機的につながり、プレイベント「はなはたフェスティバル」は873名と令和6年度から倍増した。指定管理期間を通した最終的なビジョンである5縁の場づくりと最終的な主要事業であるハニカムフェスへの流れが繋がっていると思われる。 【改善すべき点】 【その他注意点】令和8年度からの大規模改修期間は館外活動が中心となるため、連携先と協働した活動計画の具体化を期待したい。			
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. 2（×2）	32. 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. 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）	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】あだち広報は講座情報を案内するにはとても重宝するツールであるが、月によっては掲載が限定的になることがあったので、令和6年度よりホームページをより見やすいように編集することを心掛けた。結果として講座情報を参考にしていただく方の人数は増えている。ソーシャルメディアでの情報発信はより必要になってくるので、活用の強化を図っていきたい。			
		【改善すべき点･課題等】令和6年度よりも取得数が若干減少している。接客対応、清潔、館内表示についての設問で「不満」に大きく振れることは無かったが、「満足」の評価が「やや満足」に移行している箇所が増えている。同じ方からアンケートを取得している訳ではないが、多くは定期的に活動している利用者であるという結果を受け止め、快適にご利用いただけるよう努めていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】学習センター・図書館ともに職員の接客、施設の清潔さ、館内表示や案内の質問項目の満足度は高いが、令和6年度と比べ全ての項目に関して点数は微減している。市場調査や講座受講者アンケート等から利用者のニーズを把握し、よりよい指定管理業務に努めてほしい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】職員の接客や施設の清潔さなど、高い満足度となっている。図書館ではスタッフ対応に満足の回答が8割を超えている。 【改善すべき点】アンケートの点数が微減した背景には、回答数の減少も関係していると思われるので、令和8年度はアンケート回答を促す工夫をしてほしい。 【その他注意点】図書館では閲覧席のマナーや問題のある利用者に関する声が複数あり、職員の負担も含め区と連携した対応の継続を求めたい。体育館の空調運用に関する意見も注意してほしい。			
合計点			110. 0 （満点130点）	141. 8 （満点=170点）	166. 8 （満点=200点）

特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	5カ年計画の中間年度として、独自性あふれる事業を数多く実施しており、地域連携、サークル支援、アウトリーチワークショップを通じて地域と交流が深まり、プレイベントの参加者も倍増するなど順調に進展している。引き続き地域の学びの場として活躍してほしい。図書館は空調機器の故障など困難な環境の中で、指定席制やカスハラ対策、出張図書館の拡充など意欲的に取り組んでいるが、利用者数・貸出冊数は基準未達となった。令和8年度からの大規模改修を見据え、館外での利用維持策と利用回復の取り組みを期待したい。

【評価委員会評価結果】

評価委員会評価結果	得点	評価
	166	A−

⇒

ﾗﾝｸﾀﾞｳﾝ
有・(無)

⇒

総合評価
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】
2-D項目2における減点事項について、空調機器の故障などの要因はあるものの、来館者数・貸出冊数ともに基準値を下回った。団体貸出の増加やアウトリーチ拡大など利用機会確保の努力は認められるが、利用状況回復のためのより一層の取り組みを求める。

<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。

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/足立区舎人地域学習センター・図書館

【評価対象年度】令和7年度　【自己評価】令和8年4月9日　【評価委員会】令和8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		評価点×2		
		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)		指定管理者	担当課	評価委員会
1 管理状況	A 適切な管理の履行	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)	5.0 (×2)	26.0 (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	5.0 (×2)	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	5.0 (×2)	4.0 (×2)	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】令和7年度より施設・講座・チケットの予約において新システムが導入され、これまでのものとは全く違う操作方法となり職員間でも習得するまでにかなり時間を要した。施設独自の操作マニュアルを作成し、日々変更になる新システムのルールにも対応するため、職員間で都度情報共有しながら、お客様対応を行った。窓口対応の際も間違いが発生しないようマニュアルを参照しつつ複数人で確認しながら手続きを進める等、新システムへなるべく早く適応できるように職員全員で臨んでいる。			
			【改善すべき点･課題等】新システムに関する調整が現在も続いている中で、施設利用者からの問い合わせに確実に対応できるよう、職員側が扱うシステムに加えてお客様が利用するウェブ画面の仕様についても同様に把握し、日々理解を深めていくよう努める。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について円滑に新システムへ移行するために簡易マニュアルを作成し、適正な受付が行えるよう体制を整備した。新システムに関する利用者向けの周知チラシを作成し、新システムへの案内を強化した点も含め、水準点に2点の加点とする。項目2について施設の勤務スケジュールを調整し、職員の受講時間を捻出することで社会教育士の称号取得者の増員に成功した点を評価し、水準点に1点加点する。社会教育士の称号取得者を複数配置したことによる特別な事業等の実施に期待する。項目3について既存事業である「認知症サポーター養成講座」にセンター職員も参加した。認知症サポーターの取得により、施設全体の介護・福祉に関する意識を高めた取り組みを評価し、水準点に1点の加点とする。認知症サポーターとしての知見を活かした更なる利用者サービスの向上に期待する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】受付業務について、新システムの導入に伴い、簡易マニュアルやマクロを組み込んだリクエスト表を整備し、円滑な受付が行えるよう体制を整備するとともに利用者向けの独自の周知チラシにより、新システムへの案内を強化した。また、社会教育士の増員や、認知症サポーターの全職員取得など職員の意識を大きく向上させている点も評価する。 【改善すべき点】 【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**	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	14.0 (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	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	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】快適な利用環境を提供するためにフリーWi-Fiを導入した。導入以前は、足立区から支給された貸出用Wi-Fiがフリースペースで頻繁に利用されていた。しかし利用には申請が必要で、子どもたちや一般利用者にとって手続きが負担となり、利用を断念するケースも多く見られた。導入後は利用が大きく増加し、子どもたちのフリースペース利用が活発化したほか、一般利用者によるPC作業も増加している。また、施設予約のオンライン確認の利用も進み、窓口で通信環境を必要としている方にはWi-Fi案内を行うなど、利便性が向上している。			
			【改善すべき点･課題等】令和8年度は電話設備の改修工事を予定しているため、お客様にご迷惑をかけることがないよう、周知や対策を事前に綿密に行う。			
		区記入欄	【特記事項】項目3について、セキリティ対策に十分に留意しつつ指定管理者のネットワークを一部開放することで、フリーWi-Fiの導入を実現した。利用者の利便性および快適度向上に寄与したものとして水準点に2点の加点とする。その他、館内環境の整備に努めた点も評価する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】セキュリティに配慮したフリーWi-Fiの導入により、申請手続きの負担を解消し、利用者の利用快適度を向上させることで子どもから一般利用者まで利用が広がっている。 【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	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	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】令和7年度は図書館が主導となって新たな研修に取り組む機会が多かった。文化庁主催の著作権講習を受講した職員が、後日、舎人センター職員全員に対して講習内容を共有する研修を実施した。定期的に開催される著作権講習は、これまでに受講経験のない図書館職員が参加する形をとっているが、令和7年度は図書館だけでなく学習センター職員にも共有する機会を設けた。 窓口業務はもちろん、SNSやミニコミ紙作成時にも著作物を扱うことも多いため、研修で得た知識を日頃の業務の中で活かしている。			
		【改善すべき点･課題等】関係法規の内容も少しずつ変更が生じる場合があるため、社内や施設内での研修等を行いながら全員が内容を理解しておく必要がある。また、引き続き、法令等の遵守を意識した施設環境の改善や業務フローの見直しを行いながら運営し、事故等の発生防止に努める。			
	区記入欄	【特記事項】項目3について文化庁主催の著作権講習を受講した職員が講師役となり、施設内共有を行った。受講資料を参考に情報共有用の資料を作成し、研修形式での館内共有を行った本取り組みは、単なる受講資料の供覧以上の成果が見込めるとして水準点に1点の加点とする。著作権講習の内容を取り入れた施設運営や、外部講師を招いた研修の実施等による更なる法令遵守体制の構築に期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】外部研修を受講者だけでなく、センター内職員へも研修方式で共有し、学習センター職員も含めて法令遵守の理解を深めている点を評価する。法令違反や個人情報事故の発生もない。 【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7年度収支　(3,016千円) ◆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	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】令和7年度より新システムが導入され、入出金管理の確認方法が一新されたことにより、操作に慣れずミスが発生しやすい状況となっていたが、施設独自の点検シートを作成し、システムから出力したデータをそのまま生かし確認作業ができるようになった。数字を手入力する部分が減り、誤入力するリスクの軽減にもつながり、日々の収納点検にかかる時間も大幅に削減された。			
		【改善すべき点･課題等】新システム導入からしばらく経ったが、現在も少しずつ仕様が更新されている。その更新にもきちんと対応しつつ、ミスのない入出金管理を行っていくよう努める。			
	区記入欄	【特記事項】新システム導入に伴う混乱の解消および業務負担軽減のため、独自のExcelシートを作成し、事務作業の自動化に着手した点を評価し、水準点に1点加点する。また、館内だけでなく、他の指定管理施設への普及に期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】新システムで独立した3システム（講座、施設、システム）の収納状況を1枚に集約する独自のマクロ点検表を作成することで、入出金事務作業の効率化とミス防止に取り組んだ点を評価する。 【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	3.0	3.0	16.8 （満点20点）
		2	A型事業（基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	5.0	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	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】令和6年度に実施したハンドメイドビジネス講座の受講者より、講師として講座企画の打診があったため、新規講座として開催した。講師経験の少ない中、参加者から大変満足いただき「また受講したい」との声もいただいた。その他に、過去のとねりマルシェ出店者やハンドメイドビジネス講座受講者から写真の技術を上げたいという声を多くいただき、ステップアップ講座として「作品の魅力を引き出すスマホフォト講座」を開催した。マルシェ出店経験のある方も複数人ご参加いただき、本講座で得た知識を活かしてその後のマルシェで使用する写真を撮影するなど、学びを実践に結びつける様子が見られた。			
			【改善すべき点･課題等】拡張事業の実施数が少ないので、既存講座参加者へのより高水準な学習機会の提供につながる講座が打てないか検討する。			
		区記入欄	【特記事項】項目2について、令和6年度実施講座参加者を新たに講師として起用することで、学びの循環を実現させた点を評価する。少人数での開催となってしまったことについて、新規事業に対する更なる周知の工夫に期待し、水準点に1点の加点とする。項目3について、吃音など様々な事情で音読に不安をもつ児童を対象に、「読書犬」による講座を開催した。人ではなく犬に対して本の読み語りを行うことで発声しながら文章を読むことへのハードルを下げる本取り組みは児童の音読への不安解消に寄与するとともに児童の自尊心を育んだとして水準点に2点の加点とする。項目4について、既存事業受講者のニーズを取り入れ、SNS活用技術の向上を目的とした講座を実施した。既存事業受講者7割の目標は達成できなかったものの、定員に近い人数を集め、自館開催マルシェに参加する区内活動作家の技術力や意欲向上に努めた点を評価して水準点に2点の加点とする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】ハンドメイドビジネス講座受講者による新規講座の開催について、取り組みは評価する。また不登校や吃音で悩む児童を対象とした犬への読み聞かせは、読書不安を抱える児童に寄り添う独創的な事業であり、子どもが一歩を踏み出す支援となっている。 【改善すべき点】受講者を講師とした新規講座は参加2人、C型事業について継続受講者は、過去マルシェ参加者を含め、8人中3人にとどまる。周知方法や開催日程の工夫を求めたい。 【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	4.0	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	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】登録団体においては、会員からの声もあり、作品の展示場所についてルールを設けることになった。その結果、各団体が希望する場所に作品展示をできるようになり、さらに1団体追加で展示することとなった。施設に来館したお客様の目にも留まり好評いただいている。また、令和7年度も多くの区民の方にご協力いただき様々な講座を開催した。毎年人気の怪談師による怪談会や昔語り、令和6年度も好評いただいた区内企業によるだるまの絵付け体験に加え、乳がんに関わる3企業の方々をお呼びし、ピンクリボンに合わせてそれぞれの立場から乳がんについてお話しいただく講座も開催した。ギャラクシティで開催されたロボスポフェスタへの出場に向けてセンターでワークショップを実施。足立区に拠点を置くロボットスポーツ協会に指導いただき、参加者たちはイベント当日も大変健闘した。その他、とねりガーデナーズ（園芸ボランティア）は、令和7年度から花壇を拡大したこともあり、活動をより活発化させた。自館内での活動だけにとどまらず、都市農業公園へ赴きガーデニングに関する学びを深めた。変わらず日々の活動の甲斐もあり、花いっぱいコンクールにて優良賞をいただいた。			
			【改善すべき点･課題等】登録団体の中には、活動を続けているものの高齢化で今後の活動が危ぶまれている方々もいる。センター自体の宣伝もしつつ、登録団体の広報活動にもさらに尽力していく。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、サークル紹介パンフレットや支援講座用広報チラシの作成により、サークル活動支援に努めた。サークルの意見を聞きながら館内展示ルールを新たに作成し、成果発表の機会を増やした取り組みを評価して水準点に1点の加点とする。登録団体への成果発表機会の更なる提供に期待する。項目2について、地域団体と協力し、子どもたちにロボット分野に関する学習機会を提供した。ワークショップ参加者は同指定管理者施設で行われた大会にも参加し、高順位を獲得した点から学びの成果が十分に出ているとして水準点に2点の加点とする。項目3について、都市農業公園で活動するボランティアの活動視察や土づくり等の園芸に関する学習機会を自館の活動ボランティアに提供した。区開催の「花いっぱいコンクール」における優秀賞という成果を加味し、水準点に2点の加点とする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】サークル支援について、成果発表の機会を増やした点を評価する。またロボットに関する学びの機会を創出し、区内施設で行われたロボスポフェスにて受講者を舎人チームとして出場させた際には2位、3位を獲得するなど成果が見られた。園芸ボランティアは花いっぱいコンクール優良賞を受賞し、令和7年度末には8人体制となった。サークルの意見を受けた展示ルールの整備により発表機会も広がっている。 【改善すべき点】サークル支援講座からの入会は3人にとどまっており、会員増加につながる継続的な支援を期待する。 【その他注意点】			

			評価点		
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**		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】 X（旧Twitter）の投票機能や、関連サイトやOPAC（図書館内の利用者用検索機）の予約ページにリンクする二次元コードを掲載した「デジタル資源カード」を活用し、新しい形で特集棚を設置した。新しく「性教育」に関するブックリストを作成し、関連講座での紹介なども行った。親子向け講座の拡大や、読書不安を抱える子どもに対して読書犬イベントを行ったほか、前年度要望のあった年配者向けの講座を行うなど、様々な対象の方が来館するきっかけを作った。			
		【改善すべき点･課題等】令和7年度新たにできたつながりをより強固にする。一般向け（30～50代）を対象とした読書推進イベントが少ないので、既存の事業を継続しつつ、誰もが参加できるイベントの企画を検討する。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、SNSを活用した利用者投票による特集展示やデジタル資源カードの配布により、特集資料の高い貸出率や電子図書館利用の促進に繋げている点を評価し、水準点に2点の加点とする。項目2について、「蚕を知ろう！」などの生物との触れ合いを活かした事業やマルシェに合わせた展示、職場体験でのSNS発信や選書体験、おはなし会の日曜開催等を通じ、新たな利用者層の来館促進や幅広い世代の読書推進に取り組んでいる点を評価し、2点加点する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】とねりマルシェに合わせて、蚕の書籍展示やふれあいを行い、世代間交流と図書館の利用促進につながった。利用者投票による特集やデジタル資源カード、職場体験内での選書体験・SNS発信の導入など、独創的な企画がいずれも具体的な成果を伴っている。草加市立中央図書館への協力や区内中学校との連携など、館外との関係づくりも広がっている。 【改善すべき点】一般（30～50代）向けの読書推進事業が少ないことは指定管理者自身も課題としており、企画の具体化に期待したい。 【その他注意点】			

			評価点		
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）**		指定管理者	担当課	評価委員
	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55% ＜参考＞目標値（前年度利用率＋3%）　学習施設62.8%	5.0	5.0	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（147,145人）　※基準値/150,301人 貸出冊数（168,694冊）　※基準値/167,471冊	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 （センター）センターパンフレットの配布や窓口案内時の積極的な活用により、新規の一般利用者が増えた。また、学生を対象とした学習スペースの開催枠を増やしたり、新規講座を開催したことで利用率の増加につながった。 （図書館）貸出数増加を目的とした読書イベントを複数開催した。イベント対象となることが多い児童の貸出数は例年よりも増加した。			
		【改善すべき点･課題等】 （センター）令和7年度は選挙も多く、期日前投票所として施設が使用されたことも今回の利用率上昇につながっている。選挙が関係なくとも同水準を保てるよう今後も引き続き施設の広報を行っていく。 （図書館）中学生、40～50代の貸出数の減少が顕著であるため、その世代を対象にした読書推進イベントの企画を検討する。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、利用率は令和6年度から8.7%ほど増加している。選挙による施設利用を差し引いたとしても利用率は向上している。また、空き室活用により、小学生から大学生向けに学習や読書ができるスペースを提供した事業など、利用状況促進のための活動に対し、水準点に2点の加点とする。その他、新規事業開催による利用率向上も評価する。項目2について、前年度減点であった貸出冊数は基準値変更の影響もあり基準値を満たしたが、利用人数が基準値に達さなかったため、水準点より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、2点の加点とする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】学習施設の利用率は68%と令和6年度から8%上昇し、目標を大きく上回っており、施設利用者増の取り組みを評価する。学習スペースの常設化など空き枠の活用も適切である。また6年度基準値未達となった貸出冊数について、基準値を上回り、改善が確認できる。 【改善すべき点】図書館の利用人数は基準値に満たなかった。6年度減点であった貸出冊数の未達は改善されたが、図書利用状況としての基準値未達は2年連続であるため、水準点より2点減点する。学習スペース利用者を図書館の貸出・閲覧につなぐ動線づくりなど、センター含め利用人数増に向けてのさらなる事業展開・利用促進を期待する。 【その他注意点】			

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	4.0	4.0 （満点5点）
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】これまでは事業を単独で開催することが多かったが、令和7年度は施設で実施した大型イベントに合わせて、3分野連携事業を同日開催する試みを行った。その結果、本来はイベント参加を目的として来館された来場者が、会場内の動線や案内を通じて本事業にも関心を示し、足を止めてプログラムを体験する様子が多く見られた。特に、短時間で気軽に参加できる講座形式としたことで、初めて施設を利用する来場者にとっても心理的ハードルが低く、参加しやすい環境を整えることができた。これらの取り組みにより、従来の利用者層に加え、新規参加者の獲得につながるとともに、事業内容の周知および今後の継続的な利用促進にも寄与したと考えられる。			
		【改善すべき点･課題等】毎年LINEのおともだち新規登録キャンペーンを行っているが、新規登録数の伸びが減ってきているので、今後新たな取り組みを考える必要がある。			
	区記入欄	【特記事項】イベント同日に3分野連携事業を実施することにより、多くの来場者に対して新たな学習へのきっかけづくりの場を提供した点を評価する。新規事業の実施やLINE登録者増加を目的としたカプセルトイを用いた登録キャンペーン活動などを含め水準点に1点の加点とする。今後はより独自性の高い事業の実施や、新規性の高い周知方法など各種取り組みを期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】イベント同日に事業開催し、来館者の興味を引いた点を評価する。また、児童養護施設のマルシェにブース出展をし、製本ワークショップを開催した点については図書館・センターへの興味喚起につながったと言える。LINE登録キャンペーンでは目標を上回る105人増を達成している。 【改善すべき点】事業自体の新規性は限定的であり、周知方法含めさらなる新規性の高い取り組みを期待する。 【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（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			24.6 （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】令和7年度はとねりマルシェの来場者が1,700人を超えた日があった。また、9月と3月に開催したマルシェでは13団体に新しく出店していただいた。多くの方に興味を持ってご参加いただけていることが伺える。来場者・出店者からの意見を取り入れることを目的とした実行委員会の開催により、出店者同士の交流の場を提供し、またマルシェ当日に来場者が様々な場所を巡っていただけるようスタンプラリーを準備するなど、毎回新たなことに挑戦している。これからも多くの方にご参加いただけるよう工夫を続けていきたい。子どもマルシェでは令和7年度初めて千本桜まつりに出店した。まつり当日は子どもたちに自作のアクセサリー販売と、アクセサリーが景品でもらえるクレーンゲームへの接客を行った。子どもたちは積極的に呼び込みを行い、自作したアクセサリー類も完売、クレーンゲームも大好評だった。			
		【改善すべき点･課題等】とねりガーデナーズの活動において、これまでセンター主導で様々な提案を行っていることが多かったが、ボランティアからも積極的に意見を出してもらえるよう促していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】マルシェ事業を3回実施した。区内ハンドメイド作家に協力いただいた本事業は区内ハンドメイド作家の育成だけでなく、地域交流やセンター周知の面からみても効果的である。千本桜まつりへの子どもマルシェ出店についても、近隣児童への質の高い学習機会提供に寄与したとして評価する。今後もマルシェ事業の発展による区内作家醸成に期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】5カ年計画の2年目で、こどもミニマルシェの開始、過去マルシェ参加者を講師に招いての講座開催・出店者への育成、出店者によるSNS広報など計画通り進んでいる。特にマルシェ展開を目的としたアプローチ方法の実行に集中することにより、開催したマルシェでは来場者が1,700人を超える日もあり、地域交流や近隣児童への新たな学習へのきっかけづくりが行われた。 【改善すべき点】3月のマルシェは1,100人と1回あたりの目標（1,600人）に届いておらず、開催時期による集客差の平準化が課題である。また、スタンプラリーなど施設への誘因については評価するが、施設内展示等まで誘引してつなげる仕掛けづくりも期待する。 【その他注意点】			

			評価点×2		
		利用者の満足を得られているか（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		4.3（×2）	33.4 （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		4.1（×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】全体的に見て数値が上がっており、利用者の方々に評価いただけている。新システムの導入が年度途中であったが、数値が下がることなく保てているので、これからも職員間でシステムをしっかり把握しながら手続きを進めていきたい。			
		【改善すべき点･課題等】フリースペースに関するご意見をいくつかいただいていた。舎人センターは子どもの利用も多いため、にぎやかになる時間帯があるが、静かに過ごしたい方とおしゃべりしたい方とで棲み分けできるような取り組みができるか検討する。			
	区記入欄	【特記事項】各種数値について微増している。利用頻度についても「毎日利用している」人の割合がセンター・図書館共に増加しており、地域の活用スペースとして使用されていると言える。一方でフリースペースにおける児童の話し声に関する意見が多く寄せられているため、状況の改善に期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】接客・清潔さともに満足度が高く、令和6年度に比べて満足度等が上がっている。自由意見でも職員対応や館内整備への感謝の声が多い。引き続き利用者の声への対応をお願いしたい。 【改善すべき点】図書館では職員の応対に関する苦情が見られ、接遇改善の継続を求める。フリースペースの騒がしさに関する意見には、静かに過ごしたい利用者との棲み分けの検討を期待する。 【その他注意点】閲覧席・フリースペースの座席増設、ごみ箱や飲食スペース等に関する要望が複数あり、限られたスペースの中での運用の工夫に期待したい。また図書施設内における「音」に関する配慮への求めが多いようである。			
合計点			117.0 （満点130点）	141.4 （満点=170点）	164.8 （満点=200点）

特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	5カ年計画の2年目であり、着実に計画に沿って施設運営をしていただいている。事業についても幅広い企画がなされており、5年目の達成目標である「種が広がる」を目指して、引き続き活動していってほしい。新システム移行への独自マニュアル・点検表による対応も的確であった。ただ図書館については、学習スペース常設化との関係も含めた分析と回復に向けた取り組みを求めたい。あわせて、図書館の接遇に関する利用者の声への対応も期待する。

【評価委員会評価結果】

評価委員会評価結果	得点	評価
	164	A−

⇒

ﾗﾝｸﾀﾞｳﾝ
有　(無)

⇒

総合評価
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】
2-D項目2における減点事項について、利用者数が基準値に達していない。学習スペース常設化に伴う来館層の分散という分析は理解できるが、学習スペース利用者を図書館の貸出・閲覧に繋ぐ動線づくりなど、利用者数の回復に向けた取り組みの徹底を求める。

<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。

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/足立区興本地域学習センター・図書館・体育館

【評価対象年度】令和7年度　【自己評価】令和8年4月9日　【評価委員会】令和8年8月17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		評価点×2		
		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)		指定管理者	担当課	評価委員会
1 管理状況	A 適切な管理の履行	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)	5.0 (×2)	22.0 (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】図書館およびセンター双方の業務マニュアルを整備し、業務方法の統一を図った。また、不測の事態を想定した代替対応研修により、受付対応や開館準備等の基本業務の相互習得を進め、円滑な業務運営体制を構築した。また新システムへの移行にあたり、導入に伴う混乱を防止し、利用者への影響を最小限に抑えるため、9月から1月の休館日に全職員を対象として新システム（施設・講座・チケット）の操作研修を実施した。あわせて、指定管理者が準備したPCを開館中にカウンターへ常設し、随時トライアル環境で実際の操作が行える体制を整備した。その他、障がい者への接客サービス向上を目的とし、車椅子利用者がトレーニングルームを安全に利用できるよう、受付マニュアルの整備や階段昇降機研修の実施、トレーニングルームのレイアウト変更を行った。トレーニングルームが2階にあるにも関わらず、エレベーターがないという環境でも動線とスペースを確保し、安心して利用できる環境を整備した。			
			【改善すべき点･課題等】新システムについては、職員間で習熟度に差が見られ、特に施設予約とチケット処理の操作に不慣れな職員が一部に見られる状況である。このため、引き続き操作研修や実務に即した演習を実施するとともに、日常業務における0JTを通じて理解の定着を図り、全職員の操作習熟度の向上を推進する。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について施設特性上、一部の施設を使用できない方がいる点に着目し、利用者に配慮した各種取り組みにより、誰でも快適に施設設備を使用できる環境づくりに努めたことを評価して水準点に2点加点する。また新システムについて、利用者への安定した接客サービスのための取り組みも評価する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】車いすユーザーが安心して利用できる動線確保などの受け入れ体制の整備や新システム（施設・講座・チケット）移行に向けた計画的な研修など、体制づくりが着実に進められている点を評価する。 【改善すべき点】 【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	14.0 (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	5.0	4.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】仕様書外の日常点検や清掃の質を高め、季節や利用状況に応じた機器清掃を管理する台帳を整備し、安全で快適な利用環境の維持に努めた。あわせてヒヤリ・ハット記録シートを作成・運用し、潜在的リスクを可視化・共有するとともに、事例検討による原因分析と予防策の蓄積を通じて、事故の未然防止と危機管理体制の強化を図った。			
			【改善すべき点･課題等】丁寧な施設運営を心掛け、予防保全に努めることで、施設や設備の長寿命化を図り、利用者が安心・安全に施設を利用できるようにしていく。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、設備清掃を目的とした台帳の作成や仕様書外の点検・清掃の実施を評価し、水準点に1点の加点とする。設備内の埃が溜まっていた現状について、定期点検の作業方法が適切であるか、よりこまめに日常清掃が必要か確認して欲しい。項目4について、職員から聞き取ったヒヤリハット事例をまとめた資料をもとに、センター内で対策方法を話し合った。職員間の危機管理意識を高めた点で水準点に1点の加点とする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】設備清掃を目的とした台帳の作成や、ヒヤリハット事例をまとめ、職員間の意識を高めた点を評価する。落下の恐れがある展示絵画への対応も迅速だった。作成したヒヤリハット記録シートは、職員の気づき・意識向上のきっかけになることを期待する。 【改善すべき点】設備内の埃がかなりの量であったため、再度確認していただき、こまめな日常清掃などを行ってほしい。 【その他注意点】			

				評価点		
	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**		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	5.0	4.0	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	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】個人情報保護と法令遵守を重要事項と位置づけ、全職員が高い意識を持って業務に取り組んでいる。不要な個人情報は速やかにシュレッダー処理を行い、必要以上の情報を収集しない運用を徹底している。また、個人情報を含む書類の持ち出しには、管理簿に加えてAirTagによる所在確認を導入し、紛失防止と管理強化を図っている。さらに、内部規定の整備や職員研修を継続的に実施し、事故防止と適正管理に努めている。			
			【改善すべき点･課題等】個人情報の保護および法令遵守は、公共施設従事者として区民ならびにあらゆる関係主体からの信頼を確保する上で極めて重要な要素であると認識し、職員の理解促進および研修の実施に努めるとともに、適切な施設運営に取り組んでいる。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、同じ指定管理者が管理するセンターが導入した位置情報が把握できる小型発信機を自センターでも取り入れた。個人情報を保護する取り組みではないものの、個人情報を持ち運ぶことに対する危機管理意識を強めた点で水準点に1点の加点とする。また、日頃の業務において個人情報漏洩の危険性を意識し、職員全員で個人情報保護及び法令各種の遵守に努めている点も評価する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】発信機を活用した個人情報持ち出し時の所在管理など、他の施設を参考に、個人情報漏洩に対する危機意識を高めている点を評価する。個人情報保護の遵守を意識して恒常化させようとしている点も評価に値する。 【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**		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7年度収支　(3,112千円) ◆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】事業場での現金管理表および出納簿の記録・確認は、経理担当者だけでなく全責任者が責任をもって実施している。各自の確認とチェックを通じて、日々の現金の動きを正確に把握し、適正かつ安全な出納管理を徹底している。			
			【改善すべき点･課題等】運営コストの増加を日々感じる中、必要な部分は効率化を図りつつ、本社と連携しながら、利用者にとってより価値あるサービスの提供を目指していく。			
		区記入欄	【特記事項】入出金事務について、間違いのない適正な受付体制を築いている。また利用者へのサービスにおいて重要なことを精査し、効率よく、また多様な事業を展開している点についても評価する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】必要な業務を精査し、効率的かつ多様な事業展開を行っている点を評価する。 【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	3.0	3.0	16.8 （満点20点）
		2	A型事業（基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	5.0	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	4.0	
		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】ミニコミ紙では、地域情報の紹介にとどまらず、地域団体と連携した講座の企画・案内やクーポン掲載を行うことで、参加や施設利用へとつながる実践的な広報を実施した。さらに3事業（フルート、バイオリン、ピアノ）の合奏発表会、手話教室、図書館休館日の学習スペースなどの各事業を通じて参加者の拡大と利用促進を図った。合奏発表会では演奏技術の向上と参加者間の交流促進、手話教室ではデフリンピックの認知向上と新規参加者の獲得、図書館休館日の学習スペースではほぼ毎回満席となる利用実績を上げるなど、それぞれ具体的な成果を創出した。これらの取組により、多様なニーズに対応したサービスの充実と利用促進を図った。また、令和6年度にミニコミ紙で誤植が発生したことを踏まえ、運用を改善した。開催5ヶ月前までに講師と打ち合わせを徹底し、内容をメールで送付するとともにBCCで責任者へ共有した上で、各担当が企画書を作成する。作成後は企画書と講座情報を初校から4校まで回覧し、複数の目で確認する体制を整えた。その結果、令和7年度は誤植の再発はなく、校正精度の向上と再発防止につながった。			
			【改善すべき点･課題等】区が推進する事業および既存参加者のステップアップを意識した事業や予備知識のある方を対象とした事業の実施件数が少ない状況であるため、今後は利用者の関心やニーズを踏まえた企画を検討・実施し、事業の活性化と利用促進につなげていく。これにより、従来あまり利用されていなかった分野にも関心を広げ、新規利用者の獲得や既存利用者の満足度向上を図ることを目指す。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、令和6年度ミニコミ紙に誤植が生じた。講座を企画する際の手順変更など、誤植予防策に施設全体で取り組み、令和7年度は広報物の誤植が見られなかったとして改善したとする。項目2について、手話の実践的要素と大会の歴史などの学習的要素を組み合わせた手話教室の実施は、デフリンピックの認知向上および参加者への質の高い学習機会の提供に大きく寄与したとして水準点に2点の加点とする。周知方法の更なる工夫に期待する。項目3について、図書館休館日の際に館内のレイアウトを都度変更することで、子どもの学習スペースを作り出し、学習促進に寄与したことを評価する。一方で、休館時に代替スペースを設けることは想定内の対応であるため、水準点に1点の加点とする。項目4について、多様な楽器講座を提供していたという利点を生かし、講座の垣根を超えたフルート、バイオリン、ピアノの合奏発表会を行うことで、講座参加者のモチベーションや技術向上に努めた点で水準点に2点加点する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】デフリンピック開催に向け、手話教室を開催することで、デフリンピックの認知向上に寄与した。また講座の垣根を越え、音楽講座参加者を発表会までに結びつけた点や創意工夫により子どもの学習スペースを確保し、また多くの子どもに利用された点を評価する。また令和6年度減点となったミニコミ紙の誤植は、校正手順の見直しにより令和7年度は発生しておらず、改善が確認できた。 【改善すべき点】手話教室は意義ある企画だが参加者は6名にとどまっており，周知方法の工夫を期待したい。また利用者のニーズを反映した事業の設定に期待する。 【その他注意点】子どもの学習スペースについては今後も工夫により確保してほしい。			

			評価点		
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**		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	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】重症心身障がい児支援施設との新たな連携を開拓し、当館主催講座の講師によるフルートミニコンサートを実施。生涯学習として、多様な文化体験の機会提供に努めた。また、在住外国人利用者のサービス向上と安全・快適な利用環境の整備を目的として、体育施設個人利用案内の英語版・中国語版を作成し、利用ルールの周知徹底により安心して利用できる環境を整えた。さらに、日本語ボランティア教室「こんぱす」と連携し、外国にルーツを持つ子ども向けに紙芝居や折り紙を用いた日本文化体験講座を実施し、想定を上回る12名の児童と保護者が参加するなど、多文化共生の推進と地域人材の活用に成果を上げた。ロビーのグランドピアノを活用した「街角ピアノ」では地域演奏者を発掘し、年4回・延べ10組以上の出演によるコンサートを実施、重複回避や抽選制の導入により多様な区民に演奏機会を提供し、学びの還元と交流の場を創出した。			
		【改善すべき点･課題等】長く活動してきた団体のなかには、高齢化などの諸事情により、活動を縮小したり一時的に休止したりする場合が見受けられる。こうした状況に対して、センターではサークルへの新規参加を促進するため、センター主催のサークル体験会を案内しているが、実際に活用する団体は少ない。今後も登録団体と密に連絡を取りつつ、必要に応じてこうしたサークル体験の機会を提供していく。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、多言語版の施設個人利用案内冊子の作成は在住外国人への支援および施設利用団体への活動支援の2つの観点において効果があったとして水準点に2点の加点とする。項目2について、重度心身障がい児支援施設にて、楽曲や演出を工夫した音楽鑑賞の場を提供することで地域児童の音楽への関心を高めた実績を評価し、水準点に2点の加点とする。項目3について、地域の演奏者を発掘し、またコンサートという形で鑑賞者と演奏者に繋がりを持たせた事業は、演奏者の成果披露だけでなく、近隣住民が気軽に音楽鑑賞ができる機会の提供にもつなが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】翻訳版利用案内冊子の協働作成や街角ピアノからの演奏者発掘など、区民・在住外国人の参画を生かした支援が展開されている。地域イベント「らんちゅう品評会」の支援など、地域に根付いた取り組みをして成功している点や、重度障がい児支援施設へのアウトリーチコンサートを実施し、児童に多様な文化体験を提供した点を評価する。 【改善すべき点】登録団体と連絡を密にとり、活動休止や減少に歯止めをかけるよう何らかの対策に期待する。 【その他注意点】			

			評価点		
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**		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】居心地のよい空間づくりとして、赤ちゃん連れの利用者が安心して図書館を利用できるよう常時赤ちゃんタイムとし、絵本コーナーに手作りビジーボード（子どもの手先の発達を促す知育玩具）や遊べる壁面装飾を設置した。足立ゆかりの人と作品コーナーの常設棚を設置し、足立区の魅力を発信した。読書推進事業としては、学習センター全来館者を対象にロビーエントランスでフルートコンサートを行い、本の紹介や投票イベントを開催した。また、小学生向けにはパスファインダーをリニューアルし、ティーンズ世代向けには職場体験プログラムに読書会を取り入れた。			
		【改善すべき点･課題等】 今後の足立区立図書館は物音や話し声も気にすることなく利用できる居場所として期待されているが、一方で閲覧席のペンの音が気になるという図書館に静寂を求めるご意見もいただいている。今後は両者が共存できるような図書館環境を作っていくことが課題である。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、学習センターエントランスへの図書館パネルの設置や、赤ちゃんタイム拡充・手作りおもちゃの設置により、図書館利用の促進や、居心地の良い空間の提供に寄与している点を評価し、水準点に2点の加点とする。項目2について、児童養護施設でのマルシェへの出店やティーンズ読書会などにより子どもの読書への興味喚起につながっている点を評価し、水準点に2点加点する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】親子世帯利用の拡大を目的とした館内装飾などの取り組みや、読書への興味を引くパネル展示など、参加型・独自性のある事業が多く、特集棚の貸出率も高い。「足立ゆかりの人と作品」のパネル展示によるセンターから図書館への誘導も効果的だと考える。 【改善すべき点】図書館に静寂を求める意見とコミュニケーションもできる場所としての期待の意見の両方がある点について、うまい共存の在り方を検討してほしい。 【その他注意点】			

			評価点		
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）**		指定管理者	担当課	評価委員
	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45%、体育館88% ＜参考＞学習施設目標値　56.5%（前年度利用率＋3%）	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（165,165人）　※基準値/158,380人 貸出冊数（209,368冊）　※基準値/209,162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）利用率は令和6年度から増加している。増加要因としては、柔軟な施設の予約を行っていること（例：学習室を空手やボクシングの練習場所として使用）や、空き室を活用した講座の開催によるものと考えている。これにより、利用者がより多くの時間帯や場所で学習活動を行える環境が整えられ、利用率の向上につながっていると推察する。 （図書館）エントランスロビーで音楽コンサートと連動したブックトークを実施し、誰でも参加できる「パンVSごはん」「そばVSうどん」などの投票イベントを関連本の特集棚と併せて行ったことで、来館者数が増加した。また、児童養護施設で開催されたヴィレッジ・マルシェに赴き、工作教室と移動図書館を実施し、小さな子どもたちには簡単な絵本の読み語りを行った。			
		【改善すべき点･課題等】 （センター）来年度も引き続き、柔軟な施設予約や新たな講座の企画・開催を通じて、学習施設の活用と利用率向上を目指す。特に、平日の午後に空きがあるため、区民のニーズに応じた講座を企画する。 （図書館）貸出数の増加を目的とした新たな施策として、学習センターの廊下に特集棚を設置し、「図書館ギャラリー」を開設する。本施策により、これまで図書館を利用していなかった利用者への関心喚起を促し、新規利用者の獲得および利用促進につなげる。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、利用者のニーズに合わせた貸出施設案内や多数の講座の開催など柔軟な管理運営により、令和6年度より0.9%ほど利用率を向上させている点を評価する。一方で、目標値である56.5%には届いていないため、更なる指定管理業務の工夫に期待する。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、2点の加点とする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】学習施設・体育館とも利用率が基準を上回っている。また利用者ニーズに応じた多数の講座開催により、図書館の利用人数、貸出冊数ともに基準値を超えている他、改善すべき課題を明確にしている点を評価する。 【改善すべき点】学習施設の利用率について、令和6年度から向上したものの目標値に届いていないため、更なる工夫をお願いしたい。貸出冊数に関しても基準を達成したものの令和6年度実績・過去3年平均を下回っており、回復に向けた取り組みを期待する。明確にした改善点については実現化に期待する。 【その他注意点】			

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】絵本出版社元社長による育児と読書講演会およびモルモットお話会など、他センターでは実施していない独自性のある3分野連携事業を企画し開催した。講演会では育児や読書に関する知識に触れる機会を提供し、お話会ではモルモットを通して生き物への関心を高める内容とした。いずれの事業も企画内容がターゲット層のニーズに合致しており、コアターゲットである子育て世代と子どもが一緒に楽しみながら学べるプログラムとして実施した。			
		【改善すべき点･課題等】令和7年度のぷち友登録者数（3分野連携事業LINE登録者）はあまり伸ばすことができず、十分な成果を得る機会を逃してしまった。多くの人に情報を届けるには、接触する対象を増やすことが不可欠である。そのため、来館者への声掛けを増やすなど、能動的に行動して登録促進につなげたい。			
	区記入欄	【特記事項】絵本出版社関係者による講演会や足立区生物園と連携したモルモットとのふれあい時間を組み込んだおはなし会など、独創的な取り組みにより、利用者が本に親しむ契機を創出したことが評価に値する。児童養護施設のイベントに移動図書館として参加するなどこれまで来館経験がなかった子育て世代の新規顧客の獲得を図った点も含め、水準点に2点の加点とする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】児童養護施設で実施されるイベントに移動図書館として参加するなど、他では見られない独自性のある活動により普段図書館を利用しない層への働きかけを行った点を評価する。体験を読書につなげる設計も良い。 【改善すべき点】移動図書館の貸出目標は未達であり，出張先での貸出につなげる工夫を検討してほしい。また3分野連携事業LINE登録者を伸ばせなかった点について、情報の拡大が課題だと考える。 【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（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			25.8 （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年度とは異なり、体育館でのイベントもあったため、設立2年目の実行委員にとって大きな挑戦となった。特に、「イベントの趣旨や来場者層を考慮しながら出演者を探し、出演依頼や日程調整を行う」ことと「プログラム作成にあたり、出演者の控室確保、出演順や演奏時間、会場の入れ替えなど全体の流れを考慮し、観客が最後まで楽しめる構成に調整する」ことには大変苦慮し、想像以上に時間と労力を費やした。その中でも、実行委員、出演者、センター職員が協力し、当日を迎えることができた。残念ながら当日は悪天候（雪）に見舞われ、予定通りの運営が難しい場面もあったが、状況に応じて柔軟に対応し、延べ参加人数約950人が訪れたものの、大きな怪我やトラブルなくイベントを終え目標を達成することができた。			
		【改善すべき点･課題等】今回の経験を通して、イベント運営には綿密な準備だけでなく、関係者とのコミュニケーションやチームワークが重要であることを改めて実感した。苦労も多かったが、その分、大きな学びと達成感を実行委員やその他関係者と分かち合うことができた。今後の5年間も音楽を中心とした内容で実施する予定であり、異なる形で実行委員に協力を依頼し、音楽を通じて多くの方に幸せを届けられるよう努めたい。			
	区記入欄	【特記事項】実行委員会のもと、第2回音楽フェスティバルを実施した。演奏者の発掘や連絡調整を綿密に行うことで令和6年度より大規模な音楽体験イベントを成功させ、降雪にも関わらず多くの集客を達成した。指定管理期間を通して利用者に多様な音楽体験事業を提供したことを評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】実行委員会が主体となり、演者の発掘や連絡調整などを綿密に行い、悪天候下でも延べ約950人の大規模な音楽体験イベントを無事成功させた点を評価する。苦慮もあったと思うが、課題が見えたりと令和8年度以降につながった感触が読み取れる。 【改善すべき点】実行委員会の自立は進んだが，担い手の裾野拡大と世代交代の仕組みづくりが今後の課題と考える。 【その他注意点】			

			評価点×2		
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）		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		4.3（×2）	33.4 （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		4.1（×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】講座・イベントを利用目的に選ぶ人の割合や満足度は上昇している。令和7年度はイベントの質と数を充実させたことが、満足度向上の要因と考えられる。初めて施設を利用する方も増えており、アンケートではあだち広報を見て来館した人が最も多く、次いでSNSを見て来館した人も多かった。自由意見には多様な感謝の声が寄せられ、今年度の取り組みの成果を実感できる状況となっている。			
		【改善すべき点･課題等】講座・イベントの満足度は上昇しているものの、利用者からの要望も寄せられている。今後は、できる範囲で改善策を検討し、内容や運営方法の工夫を通じて、より多くの利用者が満足できるよう取り組む。			
	区記入欄	【特記事項】利用者アンケートにおいて、接客態度や事業内容をはじめ、多岐にわたる感謝の意見が寄せられている。「運営満足度」および「施設維持満足度」が令和6年度より向上している点を踏まえ、日頃から利用者の視点に立った、配慮に富む施設運営を継続してきた成果として評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】接客・清潔さとも満足度が高く、センター・図書館いずれも満足・やや満足の合計が9割を超えている。多くの感謝の意見もあり、利用者の視点に立った施設運営を行っていると評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】満足度が増えている一方、利用者の要望も増えている。利用者が施設に求める水準が高まった証拠と考えられる。			
合計点			108.0（満点130点）	137.4（満点=170点）	163.0（満点=200点）

特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	重度障がい児支援施設への移動図書館や、外国にルーツを持つ子ども向けの日本文化体験プログラムなど、地域学習支援において広汎な企画を実施できており、葛藤されながら前向きに進まれている感じがよくわかった。前年度減点となった誤植も再発していない。主要事業についても5カ年計画の最終年度として実行委員会主体の音楽フェスティバルを実現し、人材の発掘・育成から運営体制の確立へと段階的に発展した成果は高く評価できる。図書館について、参加型の特集や地域連携事業が充実している一方、施設間の相互周知が今後の課題である。

【評価委員会評価結果】

評価委員会評価結果	得点	評価
	163	A−

⇒ ﾗﾝｸﾀﾞｳﾝ 有（無） ⇒ 総合評価 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】
該当項目なし。

<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。

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/足立区東和地域学習センター・図書館・体育館

【評価対象年度】令和7年度　【自己評価】令和8年4月9日　【評価委員会】令和8年8月25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	5.0 (×2)	4.0 (×2)	22.0 (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】駐車場スタッフの服装について、「監視員」であることの認知度を向上させる目的から、統一デザインの制服を着用する方針へ変更した。利用者が声をかけやすい環境づくりにつなげるとともに、施設周辺における見守りの目として地域の防犯にも寄与したと考える。 また、人材の育成では、合理的配慮、基本的人権に関する研修、不審者対応訓練等のスタッフ研修を実施して接遇の向上及び安定的な施設管理に努めた。			
			【改善すべき点･課題等】人材確保について、人件費の高騰や人材不足の影響により離職者が出ても直ぐに補充が出来ない環境にある。年々、業務が増える中で、スタッフ職員の確保と育成、また、職場環境の改善にも努める必要があると考える。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、駐車場スタッフへの制服導入は声をかけやすい環境づくりや防犯への効果が期待できる。しかし、実際の効果を測定することは難しく、制服の統一に留まるため1点の加点とする。項目3について、トレーニングルーム指導員の要件を満たした上で「介護予防運動指導員」資格の取得を推進した点を評価する。利用者増加への直接的な因果関係の測定は困難だが、高齢者サポートに有効な取り組みであるため1点の加点とする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】開館・閉館や接遇に関するクレームはなく、新予約システムへの移行に向けて休館日を活用した研修会と全スタッフ対象の操作研修を実施した。駐車場スタッフへの統一ユニフォーム貸与により監視員の認識性を高めたほか、AED・合理的配慮・基本的人権・不審者対応と年間を通じた研修も計画どおり実施されている。事故等9件についても30分ルールに基づく迅速な報告・対応が確認できている。 【改善すべき点】指定管理者も認識しているとおり、人材確保が難しい環境下でのスタッフの確保・育成と職場環境の改善が課題である。 【その他注意点】			

			評価点		
	施設の安全性は確保されているか		指定管理者	担当課	評価委員会
B 安全性の確保	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	17.0 （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	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	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】例年、地域住民参加型避難訓練の実施等を通じて地域防災の啓発に取り組んでいる。令和7年度は「東和フェス～防災の日～」として、携帯電話移動基地局の設置、避難所におけるペットとの共存についての講義、防災グッズ工作、消防署の職員による煙体験ハウスの設置など、子どもから高齢者まで、防災意識を高めるイベントを実施した。 また、不審者対応訓練では、職員と不審者が対峙してしまう事案を中心に、護身術を含め命を守る行動について学ぶことができた。 施設・設備の点検及び清掃について、昨今の異常気象（大雨）への事前対応として、梅雨・台風の時期は施設屋外のルーフドレンの清掃を月2回以上実施し、施設内への漏水予防に努めた。			
		【改善すべき点･課題等】大規模改修工事から5年以上経過し、軽微な不具合が年々増えているが、修繕費用が高騰していることから、設備職員で対応可能な修繕は工事会社へ依頼せずに実施し、小破修繕費の予算を抑え、緊急性が高い修繕を優先させた。また、令和7年度は夏と冬に一部空調機の故障が発生したが、様々な社会情勢の事情から、部品調達が難しい場面があった。定期的な点検と複数の業者との折衝により、故障期間をなるべく短くして施設運営への影響を最小限にとどめる体制の構築が求められる。			
	区記入欄	【特記事項】項目2について、資材高騰が続く中、設備責任者自らが床面の亀裂補修や体育館放送室のドアクローザー交換等を行い、安全確保と修繕コストの削減に尽力した。この主体的な経年劣化への対応を高く評価し、2点を加点する。項目3について、不要な傘を有効活用した「シェアアンブレラ」による利用者サービス向上や、清掃スタッフへの事故事例・危機意識の共有、施錠運用の変更・清掃中表示の徹底といった具体的な管理品質の向上を評価し、2点加点する。項目4について、各種訓練の実施にとどまらず、研修結果を実際の運用改善へ反映させている点を評価し、1点加点する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】設備職員による修繕対応範囲を広げ、対応可能な修繕を一覧化して床面補修・ドアクローザー交換の2件を自ら実施。142,035円の修繕費を削減して緊急性の高い修繕を優先させた。ゲリラ豪雨対策としてのルーフドレン月2回以上の清掃や清掃員とのヒヤリハット一覧の作成と運用の見直し、ガス栓管理・入館センサー等の危険箇所4件への対策、少林寺拳法講師による不審者対応訓練など、安全確保の取り組みが多面的に行われている。 【改善すべき点】大規模改修から5年以上が経過して軽微な不具合が増えており、夏・冬には一部空調機の故障と部品調達の長期化も発生した。定期的な点検と複数業者との折衝により故障期間を短縮し、施設運営への影響を最小限にとどめる体制の構築を求める。 【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	5.0	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】個人情報保護の理解度を高める取り組みとして、個人情報を取扱うスタッフ向けにアニメーション動画によるeラーニング形式の情報セキュリティ教育研修を実施した。また、社内において、個々の業務用メールアドレスに疑似的なメールを送信し、情報漏洩がなく適切に対処できるか、定期的な抜き打ちテストを実施している。			
		【改善すべき点･課題等】継続的な課題として、受付スペースが他の学習センターと比較してオープン（外から中が見やすい状態）であるため、スタッフ同士の会話、電話対応、書類管理等において常日頃から留意し、注意喚起をこまめに行う必要がある。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、アニメーション動画を用いた研修の全職員受講や、実践的な抜き打ちテストの実施といった工夫は評価する。しかし、個人情報保護研修の定期実施は仕様書に明記された基本業務であり、仕様の範囲内における手法の向上に留まるため、加点しない。なお、受付スペースの環境的な課題に対し、情報漏洩の防止に努めた実績を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】個人情報の漏洩・法令違反とも発生していない。アニメーション動画によるeラーニング研修の全職員受講に加え、業務用メールアドレスへの疑似メール送信による抜き打ちテストを定期的に実施するなど、実践的な啓発の工夫が確認できる。 【改善すべき点】受付スペースが他センターと比べてオープンな構造であるため、スタッフ同士の会話・電話対応・書類管理には引き続き留意が必要である。指定管理者も認識しているとおり、こまめな注意喚起の継続を求める。 【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7年度収支　(-12,026千円) ◆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	1.0	2.0	1.0 （満点5点）
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】指定管理者としてのスケールメリットを活かし、本社側にも複数名の経理担当者を配置した。 日々の業務においては、「社内チャット」ツールを用いて本社と施設間で双方向のリアルタイムな連携を行うことで、差異のない正確な経理運営に努めた。また、グループチャットの活用により、本社経理、施設長、施設経理の間で常にタイムリーな情報共有を実現した。			
		【改善すべき点･課題等】令和7年度の収支においては、社会情勢の不安定化や物価・人件費等の高騰を受けて、令和6年度と比べても支出を押さえることが出来ず、マイナス収支となってしまった。物品購入の際は、比較見積りなどを実施してきたが、特に運営強化のため、職員を増やしたり、給与の見直しを図るとともに、令和7年度が最後の運営となったことにより、引継ぎ、物品の移動や解約等の支出も嵩んだことが、支出を増やした要因となってしまった。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、運営当初の目算誤りが根本的な問題であることに加え、急激な物価上昇も影響し、令和7年度もマイナス収支となったため水準点より1点減点する。しかしながら、人件費などサービスに直結する経費は維持されており、施設運営や利用者サービスへ影響が出ないよう、指定管理者として責任ある対応がなされていた。また、前日の日付のまま領収書へ押印してしまう事案が発生した。領収書の差替え対応への苦情が未発生であったこと、チェック体制の見直しを実施したことを踏まえ、この件での減点はしない。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】本社に複数名の経理担当者を配置し、社内チャットによる本社・施設間のリアルタイムな連携で正確な経理運営に努めている。領収印の日付ミスも速やかな差替えにより苦情なく処理され、チェック体制の見直しが実施された。 【改善すべき点】収支は-12,026千円と令和6年度からマイナス幅が拡大した。2年連続の赤字であるため、水準点より2点減点する。運営強化のための職員増員や指定管理期間終了に伴う撤収費等の要因があり、人件費などサービスに直結する経費は維持されているものの、5年の指定管理期間を通して収支改善に至らなかった点については検証を求めたい。また、領収印の日付変更漏れにより5人16件の領収書押印ミスが発生した。速やかな連絡と差替えにより苦情なく完了しているが、当日朝の押印テストなど見直したチェック体制の定着を求める。 【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（基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	5.0	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】LINEやX（旧Twitter）を活用し、施設の講座案内、体育館個人利用の案内、中高生学習室の実施状況を発信して利用促進に繋げ、令和8年3月末現在、X（旧Twitter）のフォロワー数は329人、LINEの友だち登録数は666人に達した。SNSでの情報発信により、若年層（中学生～20歳代）の体育館個人利用やスポーツ利用の問い合わせが毎週のように入り、結果、バスケットボールやバトミントンなどは、毎回50人近くの来館があった。 また、令和7年度より実施した、B型事業としての中高生学習室開放事業により、中高生の放課後の居場所をつくることが出来た。特に試験時期には、時間や席の状況を確認する問い合わせも多くなり、中高生への学習センターの周知や利用の促進に繋げることができた。 生涯学習事業としては、千住宿開宿400年に合わせて「奥の細道」の朗読会を実施して、記念の年を盛り上げるよう努めた。 また、地域産業である瓦店と区の学芸員とのコラボレーション講座を実施した。近隣の瓦店には、瓦づくりや材料、種類、変遷について、学芸員には、区内における瓦産業の変遷や瓦の歴史等を講義いただき、参加者から多くの質問が飛び交う講座となった。			
			【改善すべき点･課題等】スポーツ系事業を中心に、ZUMBA、ヨガ、マットピラティスなどは、毎月ほぼ、固定された参加者で一杯になるケースも多く、初めての参加者に受講の機会を与える工夫が必要である。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、LINE登録者数の増加（年間+96件）やミニコミ紙配布部数の増加（ひと月あたり+200部）など、確かな成果を上げた。館内チラシラックのリニューアルも、美観と視認性の向上に寄与したと考え、2点加点する。項目2について、千住宿開宿400年記念講座において、新規参加者を呼び込むとともに、楽しみながら学べる工夫ある内容で実施した。また、マットピラティス導入時には、職員自らの体験を交えた宣伝やチラシ配布などの集客努力により、参加者の半数を新規開拓につなげた。これらの成果を評価し2点加点する。項目3について、夏休み特別バスケットボールクリニックにおいて、多くの子どもたちに参加の機会を提供した。参加者の満足度は非常に高く、その後に開催した講座における継続参加者が7割を超えるなど十分な成果を収めた点を評価し2点加点する。項目4について、令和6年度に有名楽曲を用いたダンス講座を実施し、令和7年度には難易度を上げたステップアップ事業として継続開催した。受講者の8割を前年度の参加者が占めるなど、継続的な利用につながった実績を評価し、2点を加点する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】多様な千住宿開宿400年記念講座や地域の瓦店と区学芸員による連携講座など地域資源を活かした企画に加え、マットピラティスは毎回満員でキャンセル待ちが発生し新規申込の半数を20～40代女性が占めるなど、新たな利用者層の開拓につながっている。現役バスケットボール(3×3)プロ選手によるクリニック講座開催は大きな未来応援となったことや参加者からの満足度が高く、継続希望者が全体の7割を超えている点を評価する。プロの漫画家による講座開催も新規性がある。広報について、LINE友だち登録は666件と目標（600件）を達成した。 【改善すべき点】ZUMBA・ヨガ・ピラティスなどスポーツ系講座は固定参加者で満員になるケースが多く、指定管理者も認識しているとおり、初めての参加者に対し受講機会を確保する工夫を求める。キャンセル待ちが常態化している講座については、会場変更や別日開催の検討を含めた次期指定管理者への引き継ぎを期待したい。また、フリースペース利用者数は11,961人と令和6年度を下回っており、中高生学習室への分散という要因の分析とあわせ、居場所機能全体としての利用促進を期待する。 【その他注意点】			

			評価点		
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**		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	13.0 （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	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	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】サークルへの支援策として、会員の増加やサークル活動周知を希望する団体に対してサークル支援講座を企画した。令和7年度は4団体からの希望があり、各サークルにおいて初めての方も参加しやすい体験型講座を企画し、参加した18人のうち、4人が新規会員となった。 また、地域連携として、隣接の東綾瀬団地内いろどりの杜が主催する「団地かなでる祭」に参加し、市場調査及び地域へのアウトリーチ活動を実施した。120人が学習センターのブースを訪れ、そのうち44人に簡易工作（缶バッチづくり）を体験していただいた。同時に、働いている方々に対して学習センターの活動内容を知っていただく機会となった。その他、地域に根付く店舗（小川畳店、馬場瓦店）に協力依頼し、学習センターの講座に登壇いただき、地域連携を深める機会となった。 さらに、区内施設の佐野地域学習センターと共同で講座（アロマリップをつくろう）を開催し、2館共同での集客をおこなうことにより、より多くの区民に講座参加を促す契機となった。			
		【改善すべき点･課題等】毎年「ふれあいまつり」の中で、団体への支援として体験講座や成果の発表の場の提供を行うことで活動を支援しているが、サークルの様々な都合や高齢化等の事情でふれあいまつりの参加を見送る団体も散見される。ふれあいまつりに来館していただく区民への周知、広報活動のほかにも、センターで活動する団体にも、ふれあいまつりによるサークル交流や多くの区民に活動を知っていただく機会の意義も改めて伝えていく必要がある。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、仕様書を上回る取り組みとして、「ふれあいまつりサークル活動紹介ブース」の設置やミニコミ紙での紹介を行い、サークル支援に注力した。さらに、体育館個人利用（バドミントン）の慢性的な混雑に対し、公平に利用できるよう運用改善を図った実績を高く評価し2点加点する。項目3について、令和6年度にパントリー実施団体が撤退した後もフードドライブを継続し、東和センター自らが配付事業（パントリー）を企画・開催した。社会的課題に対し、従来の食品受付にとどまらず主体的に取り組み、必要とする多くの参加者へ配布できた実績を評価し、2点加点する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】サークル支援講座の実施4団体・新規登録3団体・会員数33人増を達成し、ふれあいまつりでは紹介ブースの新設と体験会の同時開催によりサークル活動を盛り上げた。体育館個人利用の20分交替制への運用改善で平均利用者数は31人から42人へ増加し、トレーニングルーム新規登録も335人と目標（300人）を達成するなど実績を上げた。「団地かなでる祭」への出展や佐野センターとの共同講座など、地域・区内施設との連携も広がっている。 【改善すべき点】高齢化等によりふれあいまつりへの参加を見送る登録団体もみられ、参加意義の丁寧な発信を求める。 【その他注意点】コート利用の仕組み変更について他の個人利用種目にも応用を期待する。			

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	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】あやせ保育園や子育てサロンなどでの出張おはなし会や、社会人向けのマーケティング講座や、中国茶の体験会など、新規の利用者獲得のため、新しい試みを実施した。			
		【改善すべき点･課題等】インスタグラムなどでのイベントの告知や、特集展示の充実などで利用者数の増加を狙ったが、思うように利用者数が伸びなかった。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、SNSでの動画発信や工作会の投稿等、積極的な広報活動を展開し、新規参加者獲得や新規利用者数の増加に成果を上げている点を評価し、2点加点する。項目2について、保育園出張おはなし会や「読む団地」での展示、関連資料展示を伴う講座、小学生向けの体験型イベント等により、幅広い層の来館促進と読書意欲向上に寄与している点も評価し、水準点に2点の加点とする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】Instagramの動画投稿強化により工作会の投稿が1万件超のインプレッションを得て新規参加につながった。事業面ではあやせ保育園での隔月の出張おはなし会や身近な生活話題（資産形成、くらしのマーケティング、遺言書）を題材とした講座、各団体へのアウトリーチなど拡充させた。社会人向け講座や絵本作家講演会に合わせた関連資料を展示することで多く貸し出された実績などから世代を超えた働きかけに対して今後も期待する。 【改善すべき点】貸出冊数増加の取組みは一層の検討を期待する。 【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34%、体育館88% ＜参考＞学習施設目標値　47%（前年度利用率＋3%）	5.0	4.0	7.0 （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（181,486人）　※基準値/180,629人 貸出冊数（261,223冊）　※基準値/265,566冊	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】（センター）フリースペースの利用が年々増えたことにより、放課後の中高生の居場所づくり事業とし、空き室を活用して学習室開放をおこなった。結果、若年層の来館者が増えて、体育館やトレーニング室の問い合わせ、予約などが増加して施設の利用率を高める要因となった。 （図書館）定期的なイベント開催やアウトリーチ活動（綾瀬小学校や近隣幼稚園での読み聞かせ活動）などの事業によって普段、センターを利用しない若年層へのきっかけづくりや誘導につながった。			
		【改善すべき点･課題等】（センター）SNSの発信やミニコミ紙による広報活動の成果により、年々利用率が上昇しているが、体育館においては、既存の団体の活動や区の定期的な大会、催しなどにより、週末を中心にほぼ飽和状態となっている。新たな登録団体の利用を柔軟に対応するため、活動日の予約方法をリクエスト方式から抽選等による方法についても模索する必要を感じている。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、東和センター独自に実施した平日夜間の中高生向け学習スペースにおいて、設定した達成目標を上回る849人の利用があり、学習室の利用率も令和6年度の46.0%から令和7年度は48.0%へと上昇した実績は評価できる。施設全体の利用者数自体は減少傾向にあるものの、これは指定管理期間終了に伴う事業数の減少や、大型イベントにおいて「防災」という集客の難しいテーマに挑戦した結果であることを考慮し、1点加点する。項目2について、令和6年度に引き続き貸出冊数が基準値に達さなかったため、水準点より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、2点の加点とする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】体育館利用率は100%と高水準を維持し、学習施設利用率（45.4%）、図書館利用者数は基準値を達成した。平日夜間の中高生学習室開放は延べ849人と目標を大きく上回り、学習室の利用率も令和6年度から48.0%へ上昇した。 【改善すべき点】貸出冊数が基準値に達せず、令和6年度に引き続き減点となったため、水準点より2点減点する。利用者数は基準を達成し新規層への働きかけも始まっていることから、来館者を貸出に結びつける工夫や検討を次期指定管理者へ引き継いでいただきたい。またセンター・体育館の利用者数も令和6年度から施設全体が減少している。指定管理期間終了に伴う事業数の減少等の要因はあるものの、次期指定管理者への円滑な移行を求める。体育館は週末を中心に飽和状態にあり、指定管理者も認識しているとおり、予約方法の見直しの検討も課題である。 【その他注意点】			

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】工作やおはなし会、子どもトランポリンなど独自性の高いプログラムを年間29種67回実施した。これまで、「読み聞かせ→工作などのワーク」という比較的ゆるやかな内容は定番となっていたが、将棋やボードゲーム体験といった対戦型の内容も人気となり、講座初参加率100%の企画もあった。大人の参加者のうち、ターゲットである子育て層（20代～40代）は90%を超えた。			
		【改善すべき点･課題等】3分野連携事業において、集客のターゲット層が多岐に渡るために、広報や利用者の呼び止めが難しいと感じた。より大規模なPRが必要だと考える。また、子育て世代における主体的な生涯学習活動の定着に向け、託児など、日常的に関心分野を学ぶことができる支援体制の構築が課題である。			
	区記入欄	【特記事項】将棋遊び体験など独創性の高い新規目玉事業では、参加者全員が初参加（初参加率10割）という高い関心喚起の成果を上げた。さらに、「どんぐりであそぼう！」では、近隣公園で集めた素材を用いるなどの工夫を凝らし、初参加から学びの継続（「関心喚起」から「行動生起」プログラムへの継続参加率8割）へと繋げた。これらの高い実績と、新規参加者の獲得や行動変容を促す優れた工夫を評価し、2点加点する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】3分野連携事業は68回実施して基準を達成し、「読書→スポーツ」も12回実施した。また、参加者の90%以上がターゲットの子育て層という成果を上げた。将棋・ボードゲーム体験は初参加率10割、どんぐりテーマの講座はM1からM2への継続参加率8割と、関心喚起から行動生起への接続も確認できる。 【改善すべき点】中止による事業未実施が9件あり、スポーツ系事業とブックトークの組み合わせは集客に至らず1回の実施にとどまった。指定管理者も認識しているとおり、託児等の支援体制を含む子育て世代の学習継続の仕組みづくりが今後の課題である。 【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（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 （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7年度は東日本大震災から15年目の節目の年となったため、東和フェスのテーマに「防災」を掲げ、体験学習を用いて地域住民の防災意識向上に努めた。約200人の参加があり、消防署の煙体験ハウスや携帯電話移動基地局の展示、ペットと防災の講座、防災グッズ工作など、イベントを通して災害時の対応を学んでいただくことができた。東和カレッジは、企画段階からファシリテーター（地域団体）と協議を重ねてテーマ（課題）を選定し共同で事業を進めている。今年は「東和フェス」と同様に「地域防災」をテーマに掲げ、参加者一人ひとりが無理なく取り組める減災活動について共有・発信する場として、東和フェス内でポスターセッションを実施した。			
		【改善すべき点･課題等】事業の周知方法及び集客に課題が残った。今回の東和カレッジは「地域防災」をテーマとして、受講者とともに学習を進め、ポスターセッションへの参加を依頼した。しかし参加者の中には、講義を聞くことを主な目的としている方も見受けられた。そのため、連続講座として実施したものの、途中で2名の方が参加を見合わせる結果となった。 一方で、趣味やレクリエーションを中心とした事業については関心が高く、参加者も多い傾向にある。東和カレッジのように、講義の中で自身の考えを述べたり、作成作業を行う内容については、個人の力量が反映されやすいため、参加へのハードルが高く、集客につながりにくい傾向がある。参加者同士が共同・協力しながら作り上げていけるような企画の工夫が必要であると感じた。			
	区記入欄	【特記事項】主要事業の実施に関して、5年間の指定管理期間を通じて、東和カレッジでは「地域福祉」や「防災」など、一貫して社会的課題をテーマに据え、集客が難しい中でワークやディスカッション形式による住民への学びの機会を提供し続けた。最終年である令和7年度の東和フェスは、これまで継続してきた大学生との連携に代わり、東和カレッジとテーマを「地域防災」で統一して開催した。東日本大震災から15年という節目に合わせ、地域に対して生涯学習にふさわしい質の高い学びと実践の場を創出した実績を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】5カ年計画の最終年度として東和カレッジと東和フェスを「地域防災」のテーマで統一し、カレッジの学習成果をフェス内のポスターセッションで発表する構成により学びと実践を接続した。合同会社えんがわや小川畳店など5年間で培った地域とのつながりを活かした協創が実現し、東和フェスには約200人が参加した。年間利用者数は5年間で23.5万人から27.4万人へ増加し、利用者アンケートの満足比率も着実に上昇している。 【改善すべき点】東和フェスの参加者は令和6年度から減少し、東和カレッジでも連続講座の途中で2名が参加を見合わせるなど、集客と参加ハードルの高さに課題が残った。施設全体の年間利用者数274,014名は5カ年計画の達成目標（280,000人）には届いておらず、参加者同士が協同で作り上げる企画の工夫を期待する。 【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		4.2（×2）	33.4（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		4.1（×2）	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上　など		3.7（×2）	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】やや不満の回答については昨年と同様の割合であったが、満足の回答割合は10ポイント以上上昇した。5年間の指定管理期間で徐々に改善することができ、特に接遇や職員の対応、施設の維持管理、運営について一定の評価をいただいたと感じている。			
		【改善すべき点･課題等】その中でも、不特定多数の方が多く利用する体育館、トレーニング室の利用者からはご意見をいただくことも多く、若干満足度が低い傾向にあり改善の余地が残った。			
	区記入欄	【特記事項】利用者アンケートの全ての項目において、「満足」と回答した割合が大幅に上昇した点を高く評価する。5年間の指定管理期間を通じて、接遇や職員の対応、施設の維持管理などの各面で着実な改善が図られてきた成果と言える。特に「学習・スポーツ相談や情報提供、サークル支援」の項目が前年度から20%以上も上昇した点は、サークル支援に注力し、積極的な支援を行ってきた結果が明確に現れたものと捉えている。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】満足の回答割合が全項目で大幅に上昇し、「学習・スポーツ相談やサークル支援」は令和6年度から20ポイント以上上昇した。図書館では「今後も積極的に利用したい」という回答が85.6%に達している。学習室開放への中高生からの感謝など、好意的な自由意見も多数寄せられている。 【改善すべき点】体育館・トレーニングルーム利用者からは椅子の少なさ、臭気、貸出マットの汚れ等の意見が寄せられており、丁寧な説明と可能な範囲での環境改善を求める。 【その他注意点】シリーズ講座の申込方法や夜間講座の拡充など講座運営への要望も次期指定管理者へ共有されたい。			
合計点			113.0（満点130点）	139.4（満点=170点）	162.5（満点=200点）

特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	5カ年計画の最終年度として、東和カレッジと東和フェスを「地域防災」のテーマで統一し、地域との協創により地域に対して質の高い学びを提供した点を評価する。中高生学習室開放（延べ849人）、体育館個人利用の交替制への運用改善、マットピラティスやプロ選手によるバスケットボールクリニックなど、新たな利用者層の開拓と若年層の居場所づくりで多くの成果を上げ、利用者満足度も全項目で大幅に上昇した。成果を上げた事業の次期指定管理者への引き継ぎと、来館者を貸出へ結びつける取り組みの継続を求める。

【評価委員会評価結果】

評価委員会評価結果	得点	評価
	162	A−

⇒ ﾗﾝｸﾀﾞｳﾝ 有・(無)

⇒ 総合評価 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-Dにおける減点事項について、収支実績が-12,026千円と令和6年度に引き続きマイナスとなり、マイナス幅も拡大している。運営安定化のための職員増員や指定管理期間終了に伴う撤収費等の特有の要因があり、人件費等サービスに関わる経費を維持して施設運営への影響を出さなかった点は認められるが、5カ年を通じて収支改善に至らなかった点は課題として残る。
2-D項目2における減点事項について、貸出冊数が令和6年度に引き続き基準値に達していない。利用者数は基準を達成しており、出張おはなし会や体験型イベント等による新規層への働きかけも行われていることから、来館者を貸出に結びつける取り組みの強化と次期指定管理者への確実な引き継ぎを求める。

<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。

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7年度　【自己評価】令和8年4月1日　【評価委員会】令和8年8月17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		評価点×2		
		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)		指定管理者	担当課	評価委員会
1 管理状況	A 適切な管理の履行	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	3.0 (×2)	3.0 (×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	3.0 (×2)	3.0 (×2)	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】管理運営業務仕様をよく理解し、日々高品質な管理運営を心掛け取り組んでいる。所内で全員が取り組むことと分担することを明確にした上で、分掌上のサブ担当を適切に設け、業務が滞らないよう留意している。新システム研修への参加と慣熟は今期の重要なテーマだったが、煩雑な情報の錯綜に悩みながらも所内で協力して取り組み窓口品質を保った。人材育成の取り組み「区民も職員もリラックスできる接遇研修」は今期は成果がなかったが、引き続き総合的な視点で区民サービスの向上に取り組みたい。			
			【改善すべき点･課題等】新システムは、旧システムの使用感を吸収する形で漸次更新を続けているため、確認を怠らず、所管課や基幹センターとよく協力して事故のないよう窓口システム業務に当たりたい。令和6年度減点項目であった引継ぎ不足による応募者対応の放置については、令和6年度中に情報共有体制と応募者対応体制を適切に改善し、再発なし。			
		区記入欄	【特記事項】業務仕様を理解し品質の高い運営を行っている。項目2について、令和6年度に職員間の引継ぎ不足により、応募者への連絡を放置する事案が発生した。令和7年度は施設内の役割分担と体制を改善し、同様の事案は再発していないことから改善したと考える。その他、システム入れ替えによる大きな運用変更に対して施設全体で取り組み、業務停滞を防ぐ努力をしたこと、またサービス向上を目指した接遇研修などの取り組みを評価する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】新システム移行への習熟に組織的に取り組んで窓口品質を維持した。6年度に発生した応募者への連絡を放置した件については施設内の役割分担の改善により、再発していないことを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】今後とも業務の引継ぎなど、基本的な管理を切実に実行してほしい。			
	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	17.0 (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	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	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】「館内BGMの導入」により館内のリラックスした雰囲気の演出および窓口での迷惑行為抑止効果による利用者・職員の安全向上を図ったほか、「施設利用団体との避難訓練」「統括責任者の防災士資格取得」により災害発生時の避難や二次避難所開設・運営、平時の備えの改善など、総合的な災害時対応力向上に取り組み、成果を上げた。			
			【改善すべき点･課題等】施設・設備の鍵は、破損させないように扱うことが大前提であるが、破損した場合も「もう使えないから」と安易に廃棄したりせず、破損した年月日、再発防止のための破損原因等の記録を取った上でキーボックス内に保管し、所管課の許可を得て複製作成を待ってから廃棄するよう全職員に徹底する。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、日常点検の記録を図面に落とし込む工夫を行うことで対応ポイントを明確にした取り組みを評価して水準点に1点の加点とする。毎日点検の必要がある場合、必要に応じて修理して管理していくことが必要と考える。項目3について、BGMの導入で館内環境の向上を図った。BGMの使い分けといった工夫も見られることや、調査における利用者の反応も好評であることから水準点に2点の加点とする。項目4について、利用団体との避難訓練や職員の防災関連資格取得など危機管理体制向上を目的に各種取り組みを実施した。特に「防災士」資格取得に関しては取得のために得た知識を日頃の管理運営に落とし込むことで、災害時対応力を向上させており水準点に2点の加点とした。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】「防災士」の資格取得や、大会参加者がいる中での訓練など、多様な取り組みを実施している。特に「防災士」資格取得に関しては取得のために得た知識を日頃の管理運営に落とし込むことで、災害時対応力を向上させている点で評価できる。また館内BGMの導入についても利用者の高い支持を得ていることから評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

				評価点		
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**			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	5.0	4.0	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	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】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。万が一の事態に備えて「エアタグを用いた個人情報紛失防止」で追跡管理体制を構築した。			
			【改善すべき点･課題等】公共施設の管理運営における社会的責任の重さを常に念頭に置き、区民福祉の増進のため、誠実に日々の職務を遂行していきたい。			
	区記入欄		【特記事項】項目1について、同指定管理者管理施設による先行導入に基づき、個人情報を持ち運ぶ際につける小型発信機を自館でも導入した。万が一個人情報を含む媒体の置き忘れが発生した際に、即座に対応できる環境を整えた点を評価し、水準点に1点の加点とする。			
	評価委員記入欄		【評価すべき点】同指定管理者施設の先行導入を参考に、個人情報漏洩に対する対策をとり、また個人情報保護の意識を強めた点を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

				評価点		
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**			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7年度収支　(-4,029千円) ◆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	2.0	2.0 （満点5点）
	指定管理者記入欄		【アピールポイント】区歳入や指定管理者収入をはじめとする出納業務全般において、厳正かつ確実な事務処理を徹底し、これまで金銭事故等のトラブル発生を抑えている。今後も遅滞のない適正な業務遂行に努めていく。			
			【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。収支赤字については、公契約条例改定に伴う臨時職員給与の支出増による不可抗力的な人件費要因が特に大きいと認識しているが、責任者業務の洗い出しと教育の見直しにより属人化を防止し、経費の圧縮を目指す。また、収益を見込んだ自主事業の拡大により少しでも改善を図りたい。			
	区記入欄		【特記事項】収支に関して、400万ほどの赤字が生じたため、1点減点とする。物価高騰や人件費の増加など様々な要因が考えられる。今後はより収支を意識した財務運営を期待する。			
	評価委員記入欄		【評価すべき点】経理処理は適切に行われている。 【改善すべき点】収支は公契約条例改定に伴う人件費増等により400万円の赤字となった。外的要因は理解できるが、自主事業の拡大等により、健全な財務運営になるよう改善を求める。 【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（基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	5.0	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	3.0	
		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】「センターHPの画像掲載充実」や「近隣商店との相互PR」による情報発信の改善、また地域における認知度向上を図った。「アーティフィシャルフラワー講座の新設」や「キッズダンスのクラス分け」「イングリッシュカフェのステップアップクラス」「大人バレエのクラス編成見直し」では、新たな学びの機会提供、また時間や力量の条件に適したクラスに区民が参加できるよう改善を行った。「ビーズブレスレットの展示」は残念ながら利用増の成果はなかったが、良質のサロンが区民に認知・活用されるよう引き続き工夫していきたい。			
			【改善すべき点･課題等】個別の楽しい講座ラインナップの充実だけでなく、今後は世代ごとのテーマに焦点を当て、「子どもたちの体験の拡大」「現役世代の余暇の充実」「高齢世代の健康づくり」を三本の矢として、それぞれに役立つ事業企画をしていきたい。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、HPの充実やミニコミ紙を通じた近隣店舗との相互PRを行い、地域の魅力発信など積極的なアピールに努めたことを評価し水準点に2点を加点する。一方で誤植のあるミニコミ紙を配布してしまう事案が発生したが、窓口では正しい案内を行い、短期間で対応したことから減点はしない。項目2について新規講座により新たな参加者の獲得や質の高い学習機会を提供したことを評価し2点の加点とした。項目3について、「ビーズブレスレット手作りサロン」参加者が作った作品をポスターと合わせて掲示した。参加者の作品を周知のために貼り出すのは特別な工夫とは判断できず、また成果も出ていないため加点なしとする。項目4について、参加者の要望や状況を考慮し、既存事業のクラス分けや講座内容の再編成を行った。講座の難易度を調整することで利用者がより参加しやすい環境を作り出し、また成果もあげていることから2点の加点とする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】ミニコミ紙による近隣店舗との相互PRを通じて、近隣店舗との事業協力関係を築いた点を評価する。また、キッズダンスクラスの見直しをすることでのべ参加者数が前年比29%増と成果が出ている点も評価する。 【改善すべき点】新規講座におけるセンター初利用者の獲得は少数にとどまっている。現状維持だけでも大変だとは思うが、参加者・初受講者を増加させるための更なる工夫を求める。 【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	14.8 （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	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】「サークル支援による登録団体活性化」や「フラダンス講座から登録団体への発展」に取り組み、成果があった。また「路地裏アートプロジェクトでの『宮沢賢治が見た桜』展示」では近隣の都市農業公園と連携し、地域人材が歴史ボランティアとなって作成した学びの成果の発表機会となるアウトリーチを実現した。「新規区民講師の活用」では初企画の講座開催につながる成果があった。「江北名所地図リーフレット」は地域のボランティアとともに地域資源の学習を深めた集大成の成果物となった。大規模改修工事を控える「江北コミュニティセンターとの連携による利用の強化」は今期は成果がなかったが、地域住民の余暇活動の場という共通点をもとに引き続き連携に取り組みたい。			
			【改善すべき点･課題等】区民・地域住民の「教えたい」「調べて伝えたい」「手伝いたい」といった意欲を地域の学びの循環に活用することで地域全体が充実していくよう、地域人材バンク・活用事業バンク機能を改めて独自に構築したい。また、引き続き地域資源の「江北の五色桜」を活用した事業に取り組んでいきたい。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、登録団体のメリットをわかりやすく説明したチラシの作成により事業のサークル化という目標を達成するとともにサークル化により、利用者の主体的な学びを促進させた点を評価し2点の加点とした。項目2について、都市農業公園で行われるイベントにて、地域人材や自館のボランティアと連携して宮沢賢治が江北地域で残した短歌のパネル展示等を行った。他施設でのアウトリーチと複合的な取り組みを評価して2点の加点とする。項目3について、江北地域の名所をまとめた「江北名所地図」リーフレットをマルシェイベント等で配布した。地域資源の魅力を広く周知することで区民の地域への愛着を育てた取り組みを評価し2点の加点とする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】登録団体の制度について分かりやすく説明し、利用者が自主的および継続的に活動できる支援を行った点を評価する。また区民講師の発掘や歴史ボランティアと作成した江北各所地図リーフレットを用いた地域資源の発信などを評価する。 【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】新たな利用者獲得のため、近隣施設や団体との連携事業に力を注いだ。居場所としての活用や電子図書館のPRにより、「もっと気軽に使える図書館」を広めることができた。また、例年通り子ども向けの館内イベントを通年で行ったが、大人も楽しみたいという要望があり実施したところ好評だった。			
		【改善すべき点･課題等】居場所としての図書館づくりを進める一方で、静けさや従来のルールを守りたい利用者とどのように共存していくか、具体的な方策を考えたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、学校等への出張PRにより新規登録目標を達成し、中高生の学習室利用を増加させている。職員研修により窓口対応力を向上させ、寄贈布絵本やパペットを活用した取組で親子の来館や読書のきっかけづくりを推進している点も踏まえ、水準点に2点の加点とする。項目2について、江北高校美術部との連携展示などを通じ、施設の周知や利用促進にも取り組んでいる点を評価し、2点の加点とする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】図書館PRとして積極的に学校訪問等をし新規登録目標を達成するなど、施設の周知や利用促進に取り組んでいる。また、全スタッフ対象のOPAC研修など利用者拡大と対応力向上の取り組みが具体的である。廃棄部材を活用した「しおりくじ」も目標を上回る参加を得ている点を評価する。 【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47%、体育館88% ＜参考＞学習施設目標値　59%（前年度利用率＋3%）	5.0	4.0	9.0 （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（159,445人）※基準値/157,882人 貸出冊数（150,048冊）※基準値/147,401冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】体育館の利用率は、個人利用の定期的なスケジュールと突発的な設定それぞれの周知に力を入れ、使われないままのコマ数を低減させたことで、前年の97%から98.2%へさらに向上した。また、学習室での「空き室を活用した学習スペース提供」の取り組みでは、前年度の取り組みで受験シーズンの需要が見られたことから今年も2～3月期に実施し、活用した室の利用率を向上させる成果があった。			
		【改善すべき点･課題等】（センター）教養室（和室）について引き続き区民への周知や講師の人材発掘を行い利活用の向上に取り組むが、椅子のない室は膝への負担などの理由からボリューム層である高齢世代に忌避される傾向があるため、若年層～働き世代を狙った事業活用に活路を求めたい。 （図書館）令和6年度減点項目であった貸出冊数を増やすため、出張おはなし会、「来館したらしおりプレゼント」、貸出冊数でたまるポイントカード等に取り組んだが、基準は未達成となったため、さらに改善に取り組む。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、学習スペースの利用率向上に向けて受験シーズンでの需要に注視し、提供日時や利用ルールなどをわかりやすくアピールするなどの取り組みの工夫が見られた点を評価し、1点加点する。学習施設全体の利用率は3%ほど減少しているため、更なる施設運営の工夫に期待する。項目2について、前年度減点であった貸出冊数は基準値変更の影響もあり基準値を満たした。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、2点の加点とする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】体育館の利用率は98%台へさらに向上し、図書館に関しても令和6年度は減点であった貸出冊数も基準値を満たし、改善されている。 【改善すべき点】学習施設全体の利用率が3%ほど減少しているので、空室を活用した学習スペース提供等の取り組みなど更なる工夫を期待する。 【その他注意点】			

			評価点		
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**		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】「親子でウクレレ体験」は、読書目的の来館者に文化活動をおすすめするプログラムで、定員の140%の応募を受け付けるなど、新規目玉事業としての成果があった。また「ぷちっとチケットで地域連携」は令和6年度の取り組みから協力店舗数、チケット使用数ともにステップアップし、3分野連携事業の広報に活用しているX（旧Twitter）において、新規フォロワーが30名増加するなど新規顧客獲得の成果につながった。			
		【改善すべき点･課題等】ペルソナである働き世代は貴重な余暇時間の使い方を自身で決めているため、異ジャンルへの誘引が不発に終わりやすい傾向がある。今後も事業内容の更なる充実や創意工夫により、利用者の異ジャンルへの誘導に努めていく。			
	区記入欄	【特記事項】おはなし会付きの歯磨き教室やウクレレ教室など、ニーズを踏まえた新規事業を開催し、多くの方に新しい学びの機会を提供した点を評価し、2点の加点とする。また地域の商店と連携したぷち事業参加者に近隣店舗で使えるチケットを発行する事業は年を重ねて浸透してきており、今後に期待できる。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】ぷちっとチケットの使用数が令和6年度の約7倍に伸びて地域商店との連携が定着しつつあるほか、図書館の動線を生かしたウクレレ体験など分野間の誘導に工夫が見られる。その他、おはなし会つきの歯磨き教室など、参加者に新しい学びの機会を提供している点を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】ぷちっとチケット事業について、ポイント付与とチケット利用が増えるとさらに良い事業となると考える。			

			評価点×3		
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）**		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 （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】4回目となる「江北さくらマルシェ」を開催し、今年は好天に恵まれ来場者数1,459名を数える賑わいとなった。これまでの開催経験を踏まえ、地域資源の桜を旗印に、地域の人材、商店、企業等様々な主体の出展・出店に加えセンター主催の学びと文化の体験ブースも盛り込み、この江北地域の「楽しい、おいしい、まなびになる」要素を満載した開催で、「人々が集まり、地域に活気を吹き込む拠点になる」という指定管理当初のビジョンを達成できたと実感している。			
		【改善すべき点･課題等】地域のシンボルとして「さくら」を催事名に冠していることから、いわゆる桜のハイシーズン（東京では3月末～4月上旬のソメイヨシノの見ごろの時期）の開催を期待されるが、行政の動きと連動して最も多忙を極める時期、かつ終了後の片付けの時間を見込んで休館日前日の開催とせざるを得ないことから実現が難しい。実現のための方策としては①小規模複数開催化、ないし②独自の休館日設定（3月の第4日曜日など）を許可してもらう、等を考えている。			
	区記入欄	【特記事項】マルシェに協力いただくボランティアへの支援や江北の桜に関する質の高い事業の開催など、江北地域を中心とした様々なアプローチの結果、集大成の江北さくらマルシェは過去最高の参加人数となったこと、またマルシェ開催により多くの方に江北地域の魅力を発信したことを評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】集大成となる第4回江北さくらマルシェは過去最多の1,459名が来場し、39団体・52ブースの多様な主体の参画とともに多くの方へ江北の魅力を発信した。5カ年ビジョンの達成が確認できる。 【改善すべき点】桜の見ごろと開催時期のずれについては指定管理者自身も課題としており、次期に向けて開催形態の工夫の検討を期待したい。 【その他注意点】			

			評価点×2		
		利用者の満足を得られているか（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		4.3（×2）	33.2 （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		4.1（×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・接客対応や施設の清潔さ、手入れについてかなり多くの割合で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あだち広報に次いで僅差の2位で口コミの割合が高く、来館されて好感を持っていただいた方から良いイメージを共有していただいてると感じ、嬉しく思う。			
		【改善すべき点･課題等】ご意見をいただいたトイレの電灯につき、自動消灯時間をデフォルトの3分→10分へ設定変更し、短時間の利用中でも急に消えてしまうことがないよう改善した。図書館では蚊が多いとの意見から電池式の蚊取り器を用意し、利用者への貸出対応を始めた。			
	区記入欄	【特記事項】】運営満足度と事業満足度に関しては、ともに令和6年度から増加している。特に接客に関する満足度は著しく向上しており、日頃の管理運営の努力が伺える。また要望に対しても素早い対応を行うことで利用者サービスの向上に繋げている点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】接客・清潔さへの満足度が高く、運営満足度と事業満足度は、ともに令和6年度から増加している。自由意見でも職員対応への感謝が多い。 【改善すべき点】 【その他注意点】図書館では閲覧席のおしゃべりや座席の占有に関する声が複数あり、座席区分の表示や巡回強化など対応は進められているが、快適な閲覧環境の維持に向けた継続的な対応を求めたい。			
合計点			110.0（満点130点）	137.2（満点=170点）	162.2（満点=200点）

特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	地域のまなびの拠点となる施設として、登録団体等とうまく連携することで、集大成の江北さくらマルシェが過去最多の1,459名を集め、かなりの成功となっている。『江北名所地図』の完成も含めてビジョンの達成が確認できる。さらに、あらゆる主体が自主的に参加できるよう、取り組んでほしい。令和6年度減点となった応募者対応の引継ぎ不足と図書館貸出冊数はいずれも改善された一方、収支は人件費増等の影響により赤字となっており、次期に向けて収支を意識した運営と学習施設利用率の回復、講座への新規参加者の獲得に期待したい。

【評価委員会評価結果】

評価委員会評価結果	得点	評価
	162	A−

⇒ ﾗﾝｸﾀﾞｳﾝ 有・(無)

⇒ 総合評価 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-D項目1における減点事項について、収支差額がマイナスである。公契約条例改定に伴う人件費増という外的要因や、5年間平均では黒字である点は理解できるが、自主事業の拡大等による収支改善の取り組みを求める。

<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。

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/足立区伊興地域学習センター・図書館・体育館

【評価対象年度】令和7年度　【自己評価】令和8年4月9日　【評価委員会】令和8年8月25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		評価点×2		
		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)		指定管理者	担当課	評価委員会
1 管理状況	A 適切な管理の履行	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)	5.0 (×2)	24.4 (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】足立区の新予約システム（施設、講座、チケット）開始に伴い、独自のマニュアルを17種類作成した。文章ではなく、フローチャートで手順を視覚化することでシステム操作の早期習得に努めた。また、接遇向上を図るため手話コミュニケーション研修を継続的に実施し、窓口のバリアフリー化を推進した。			
			【改善すべき点･課題等】更なる接客レベル向上のため、システム操作や運用理解の研修を実施していく。また、手話コミュニケーション研修を契機に、高齢者や外国人に対しても「相手の立場になり、上手に聞く・伝える姿勢」を養い、信頼される施設運営を目指していく。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、新システム導入にあたり、フローチャートを用いた独自の資料作成と所内研修を実施し、円滑な受付体制を構築した実績を評価して2点加点する。項目3について、手話研修を通じて障がいへの理解やコミュニケーション能力を高める取り組みを実践している点を評価し、1点加点する。今後はこの経験を生かし、高齢者や外国人等、多様な利用者への接遇力強化および信頼される施設運営の更なる発展を期待する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】新予約システム（施設、講座、チケット）への移行に際し、フローチャート形式の操作マニュアル17種を独自に作成して所内研修を行い、移行初日から円滑な受付体制を構築した。手話コミュニケーション研修による障がいへの理解・コミュニケーション能力の向上やおむつ交換台のピクトグラム掲示追加（計8か所）などのユニバーサルデザイン化も進めており、事故等4件についても30分ルールに基づく迅速な第一報・対応が確認できる。 【改善すべき点】新システム移行期の影響も考えられるが、接客姿勢に関する意見も寄せられていることから、指定管理者も掲げるコミュニケーション能力の向上により信頼回復に努められたい。 【その他注意点】			

			評価点		
B 安全性の確保	**施設の安全性は確保されているか**		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	14.1 （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	5.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】2人1組の施設保全チームを各貸出施設（体育館、学習室、レクリエーションホール）に割り当て、早期に不具合に対応できる体制を構築した。各施設の写真付きレイアウト図を作成し視覚化したことで、現場の正確な状況把握を可能とした。また、トイレットペーパー盗難防止の貼り紙掲示や防犯カメラの操作研修を実施したほか、ロビーのレイアウトを変更し、受付窓口からの見通しを良くするなど、防犯の強化に努めた。			
		【改善すべき点･課題等】1階エントランスや図書館の木壁の経年劣化による「ささくれ」が目立ってきた。安全な利用環境の維持や資産価値低下防止を見据え、長期的な改善計画を立て予防保全に努めていく。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、各所に施設保全チームを割り当て、早期対応が可能な体制を構築した点を評価し、1点加点する。今後はチームをローテーションさせることで、異なる視点による不具合の発見が期待できるため、導入を検討してほしい。項目3について、樹木等が多く雑草が育ちやすい環境の中、巡回により隅々まで監視し、有毒植物の除去や環境に配慮した植栽管理（ハーブによる虫よけ対策）を行っている点は評価できるものであり、1点加点する。項目4について、役職者による防犯カメラの操作習得やトイレットペーパーの盗難防止掲示は、適切な施設管理に不可欠ではあるものの、日常のOJTや通常業務の範疇であると判断し、加点しない。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】各貸出施設に2人1組の施設保全チームを割り当て、写真付きレイアウト表の整備・視覚化により汚破損を初期段階で発見・共有できる体制を構築した。日々の巡回では有毒なナガミヒナゲシを発見・伐根して利用者の安全を確保するとともに環境に配慮した植栽管理を行っている。防犯カメラ操作の習熟による不審者情報の即時共有や盗難防止貼り紙の一新による効果も確認できる。消防訓練・職員防災訓練は計画どおり実施されている。 【改善すべき点】1階エントランスや図書館の木壁のささくれなど経年劣化が目立ってきており、指定管理者も認識しているとおり、区と連携した長期的な予防保全計画の策定を求める。事故報告は4件（けが・自損事故・いたずら・不審者）あり、迅速な対応は確認できるが、子どもの多い時期の巡回強化など未然防止の継続をお願いしたい。また、OJTの範囲内でさらなる工夫を期待する。 【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	5.0	4.0	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	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】個人情報保護に関するキャッチコピーを独自に作成し、窓口付近やシステムPC、キャビネット等に貼付することで、常に高い意識を持たせた。図書館、学習センターともに適正な個人情報の取り扱いができた。				
		【改善すべき点･課題等】今後も継続して、年4回の個人情報保護研修会を中心に、職員への定期的なセキュリティ教育を計画していく。また、情報の取り扱いに不十分な点があった際に、即座に指摘し合える職場環境を構築していく。				
	区記入欄	【特記事項】項目1について、独自のキャッチコピーを用いたPOPの貼付や職員間の声掛けなど、個人情報保護の意識向上に向けた具体的な工夫が認められるため、1点を加点する。一方で、啓発POPは見慣れてしまうと形骸化（意識の低下）を招く恐れがある。今後は効果を維持するためのブラッシュアップや、新たな啓発手法の導入など、次の一手に向けた取り組みの検討を期待する。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】個人情報の漏洩・法令違反とも発生していない。注意点を端的に記載したPOP10種の掲示により従業員同士が声を掛け合う場面もみられ、年4回の個人情報保護研修と合わせて意識向上の工夫が確認できる。 【改善すべき点】啓発POPについて、工夫は見られるものの、見慣れると形骸化する恐れがあり、区も指摘しているとおり、効果を維持するためのブラッシュアップや適宜復唱の場の設定、新たな啓発手法の検討を期待する。 【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7年度収支　(8,777千円) ◆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】区歳入及び講座収入の現金収納管理や各種帳簿の記載について、窓口終了後に2名、翌日開館前に1名と複数人でのチェックを毎日行うことで適正な管理をしている。また、主となる経理担当の他に小口現金担当者を設置し、業務の効率化と複数人でのチェック体制を強化した。				
		【改善すべき点･課題等】収納業務（主に還付）にヒヤリハット事案が数件見受けられた。再発防止のため統括責任者、経理担当者を中心に改善策を講じて全スタッフに共有することで、安定した収納業務運営に活かしていく。				
	区記入欄	【特記事項】複数人での毎日のチェックや担当者の別途配置など、現金収納管理の強化に向けた積極的な工夫が見られる。遺漏なくチェックを行い、ミスなく収納事務を執行している点は評価できる。また、収納業務のヒヤリハット事案に対し、迅速に改善策を講じて手順の見直しや共有を図っている点も適切である。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】収支は黒字を確保し、窓口終了後2名・翌日開館前1名による毎日の複数人チェックや小口現金担当者の設置など、適正な現金収納管理が行われている。 【改善すべき点】還付を中心とした収納業務にヒヤリハット事案が数件みられた。統括責任者・経理担当者を中心とした改善策の全スタッフへの共有により、安定した収納業務運営を求める。 【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	19.6 （満点20点）	
		2	A型事業（基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	5.0	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	4.0		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】当センターと連携のある地域団体のSNSで、学習センターのPR投稿を依頼し周知に努めた。また敷地内で収穫した梅の実で梅シロップ作りを試み、シロップが出来上がる過程をInstagramで投稿し閲覧者に楽しんでいただく工夫を施しフォロワー数の増加に繋げた。事業では「季節の手仕事講座」シリーズを定期的に企画。干し柿、梅シロップ、味噌作り等の親子講座を開催し、食育の重要性、「食べる力」を養う機会を提供するほか、次世代への食文化の継承にも貢献した。受託事業「はつらつ教室」の開催回数減少に対応するため高齢者向けの講座を新たに立ち上げ、フレイル予防に繋げた。「夏休み子どもの居場所事業」では、地域ママの活躍の場を作りながら、コンサートやスポーツ体験会を子ども達へ提供した。			
			【改善すべき点･課題等】主要事業でもあった「新米講師チャレンジ事業」は令和7年度で一区切りとするが、今後も積極的に人材発掘に取り組み、新規事業を計画していく。既存の講座に関しても常に現状に満足せず見直し、より良い講座に仕上げていくことで、利用者のニーズに応えていきたい。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、地域団体のSNS活用により、新規参加者の開拓や参加者数の増加につなげた実績を評価し、2点加点する。これは、日頃から地域団体との相互理解や良好な関係性を築いてきた結果と言える。項目2について、「季節の手仕事講座」や高齢者向けの新規講座など、多様な事業の企画・実施により、多くの新規参加者を獲得している点を評価して2点加点する。特に手仕事講座は、食育の観点からも学習センターとして提供する意義の大きい取り組みである。項目3について、「夏休み子どもの居場所事業」において、地域人材を活用しながら子どもたちに貴重な生涯学習の機会を提供した点を評価して2点加点する。項目4について、太極拳講座において段位取得を目標に据えるなど、ステップアップの仕組みが整っている点は評価できる。ただし、受講者全体に対する実際の段位取得者の割合はまだ少ないため、今後のさらなる成果を期待して1点加点する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】地域団体のSNS活用により「いこうファミリー縁日」の参加者は349名・新規利用者47%増となった。親子の季節の手仕事講座は親子食育の機会を作るとともに参加者の半数以上がセンター初利用者という成果を出した。プロによるクラシックコンサートも回を重ねるごとに参加者が増加し、高齢者向け「申し込みしたかなカード」は問い合わせの大幅減と新規参加につながった。夏休み子どもの居場所事業もフルートミニコンサートやボール運動の企画提供により、大きく伸びている。 【改善すべき点】太極拳講座では段位取得という目標提示の仕組みは整ったものの、ステップアップ・段位取得者の割合はまだ少なく、増加を期待する。また利用者アンケートの自由意見ではミニコミ紙や講座内容の偏りを指摘する声もあることから、利用者ニーズを踏まえた講座の見直しを期待する。 【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	13.0 （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	3.0	3.0		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】令和7年度のサークル支援開催団体は10団体（初開催団体は3団体）。125名が体験会に参加し、そのうち39名（体験会参加者の約30%）が各団体に入会した。また、令和6年度と比較すると、サークル体験会を通して入会した方は3倍にも達した（令和6年度13名）。地域包括支援センター伊興との連携講座では、専門家を招き、認知症、お墓の問題、介護と仕事の両立など、高齢化社会の課題に関連した講座を多数開催し好評を得た。			
			【改善すべき点･課題等】コロナ禍以降、新たに培ってきた地域団体との連携を深めるとともに、障がい者施設や外国人関連団体等との連携も模索していき、地域活性の場としていきたい。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、認知されにくい3階のトレーニングルームの利用促進に向け、「ファミリー縁日」などの機会を利用して子育て世代に積極的な周知を図った工夫は優れている。その結果、翌月の新規講習で若い世代の参加者が目に見えて増加するなど、着実な成果を上げている点を評価し、2点加点する。項目2について、地域包括支援センターとの連携により、認知症や介護など高齢化社会の社会的課題をテーマとした講座を多数開催し、ミドルシニア層を中心とした参加者を確実に獲得している点を評価し、2点加点する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】サークル支援講座は10団体・27コース・125名参加で入会39名と前年度の3倍に達し、目標（26人）を大きく上回った。体育団体を含む3団体の初開催や、健康麻雀の新規登録団体の結成支援も確認できる。ファミリー縁日でのトレーニングルームPRにより翌月の新規講習では若い世代が58%を占め、地域包括支援センター等と連携した介護関連講座5本やペット防災交流会など、地域課題に応える連携も充実している。 【改善すべき点】トレーニングルームの新規登録者数は211人と令和6年度から減少しており、PR活動の成果を登録・定着につなげる取り組みの継続を求める。応募者少数による講座の中止も複数発生しており、企画の精査もお願いしたい。 【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	8.0 （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	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】ソファの移動やリサイクル棚の修復、検索機の案内看板の設置、外国語図書への案内看板など、細かなことの追加や変更を多数積み重ね、来館者の利便性向上を図った。また近隣の保育園や児童館などにアウトリーチを行い、つながりを増やした。			
		【改善すべき点･課題等】色々な特集の増加やアウトリーチを行ったが、なかなか来館や貸出に繋がらない。図書館に来館するメリットをもっとアピール出来るよう工夫を重ねていく。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、外国語図書の案内表示や児童用パスファインダーの刷新、館内案内図の修正は、図書館利用の利便性向上に効果的であったと考え、水準点に2点の加点とする。項目2について、中国語お話し会の開催により、中国語話者や中国語に興味のある児童の来館を促しており、読書推進にも繋がっている点を評価し、2点加点する。一方で、イベントの参加人数や児童特集棚貸出率の減少など課題も見受けられることから、2点の減点とし、加点と合わせて3点とする。利用者ニーズを踏まえた選書の工夫等により、令和8年度の改善につながる取り組みを期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】外国語図書の案内表示、児童用パスファインダーの刷新、館内案内図への本の種類の追記、検索機の案内看板設置、ソファの移動など、利用者の声に基づき、利用者の目線に立った改善を多数積み重ねている。中国語おはなし会は中国語話者以外の児童にも参加が広がっており、また保育園・児童館・保健センターへのアウトリーチも実施された。予約本の到着が早い等の感謝の声も多数寄せられている。 【改善すべき点】児童特集棚の貸出率が137%と令和6年度から低下し、高齢者施設への出張おはなし会や除籍になった本を用いての出張図書館体験への参加者も減少したことから、読書推進の2項目が減点となった選書の工夫と情報の届け方の改善を求める。 【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47%、体育館88% ＜参考＞学習施設目標値　60.7%（前年度利用率＋3%）	3.0	3.0	6.0 （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180,663（人）　※基準値/179,559人 貸出冊数163,477（冊）　※基準値/166,331冊	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】学習施設の利用率58.0%、体育館の利用率は98.3%となり、令和6年度の利用率を若干上回った。利用率が低かった第2学習室で「いけばな教室」や「おしゃべり歌声脳トレ」講座を開催、47.0%だった利用率を52.5%まで押し上げた。			
		【改善すべき点･課題等】 （センター）教養室の利用率については、同室で開催していた「リセットヨガ」の定員拡大に伴い、会場をレクリエーションホールへ変更したことが影響して低下した。夜間時間帯を含めた教養室の利用率アップを引き続き模索していく。 （図書館）これまでなかった若年層向けの特集を新たに設置、全体の特集棚件数を増やしたことで貸出率も伸びたが基準値に届かなかった。令和8年度より、漫画の購入や、リクエストの間口が広くなるなど選書方法の変更があるので、人気のある本と図書館に所蔵すべき本のバランスを取り、貸出率アップにつなげたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について指定管理者が課題を分析し、利用率向上に向けて具体的な対策を講じている点を評価する。一方で、教養室の利用率低下は今後の課題である。第2学習室は第1学習室やレクリエーションホールと比較して狭く、教養室は用途が限定されがちであるなど、利用率を向上させる難しさがあることは認識している。今後は、センター事業等でそれぞれの広さに合うものを実施するとともに、地域の団体やコミュニティへ貸出施設としての周知も行い、利用率の向上に向けて努力を継続してほしい。項目2について、令和6年度に引き続き貸出冊数が基準値に達さなかったため、水準点より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、2点の加点とする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】学習施設利用率は58.0%となり、利用率の低かった第2学習室を47.0%から52.5%へ引き上げた。体育館利用率も97.9%と高水準を維持し、図書館利用者数は基準値を達成している。 【改善すべき点】図書館の貸出冊数が基準値に達せず、令和6年度に引き続き減点となったため、水準点より2点減点する。来館者は増加しており、若年層向け特集の新設等で特集棚の貸出率は伸びていることから、令和8年度からの選書方法の変更を活かし、来館者を貸出に結びつける取り組みの強化を求める。教養室の利用率低下も今後の課題である。 【その他注意点】			

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	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】令和6年度も好評だった「いこうファミリー縁日＋おはなし会」では、来場者が令和6年度よりも100人ほど多い349人となった。センターによる「くじ引き」は200枚用意し184枚引かれた。くじの中に縁日のワークショップで使用できるクーポンを入れたことで、よりメイン会場へ足を運んでもらえた。LINE友だち登録もその日だけで48人の登録者を獲得し、より多くの方に3分野連携事業の情報が届けられるようになった。			
		【改善すべき点･課題等】実施回数は令和6年度よりも6回少なかったため、令和8年度は講座の種類、回数共に増加させていく。より多くの方に3分野連携事業へ参加していただくため、令和6年度に人気だったポイントカードに準ずるものを導入し、利用者の関心喚起に力を入れていく。			
	区記入欄	【特記事項】来場者の動機づけや情報発信の工夫により、適正に実施されている点を評価する。特に「いこうファミリー縁日」は子育て世代の来場が見込め、令和7年度は地域団体のSNS活用で新規を含む来場者が増加した。来場者に確実にLINE登録をしてもらう工夫がなされており、毎年の登録強化の取り組みを着実に成果へとつなげている。実施回数の減少という課題に対し、令和8年度に向けて講座の拡充やポイントカードの導入で関心喚起を図る姿勢も妥当であり、引き続き、利用者の行動生起と習慣化に向けた取り組みも推進してほしい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】3分野連携事業を50回実施（中止3件）し、「いこうファミリー縁日」349名など多くの参加者を得た。くじ引きにワークショップで使えるクーポンを封入してメイン会場への動線をつくり、当日だけでLINE友だち登録48人を獲得するなど、動機づけと情報発信の工夫が成果につながっている。 【改善すべき点】実施回数は令和6年度より6回減少しており、指定管理者も認識しているとおり、令和8年度は講座の種類・回数の拡充とポイントカード導入等による関心喚起を期待する。 【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（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			26.7 （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】「新米講師チャレンジ相談会」では新たに1名発掘し、年度内新規デビューは4名となった（加工食品・いけばな・英会話・パソコン）。新米講師を活用した講座は年間で158件実施し（前年比+53件）、参加者は計1,527名（前年比+677名）にのぼった。講師と打合せを重ねて講座の質の向上を図っていったため、しっかりとファンを獲得して参加者が定着しつつある。他にもアウトリーチ事業としてピオーネ西新井での「舞いトレ（日本舞踊を基にした筋トレと体操）」のボランティア活動も実施し、さらに講師自身がセンターでの活動実績と自信を武器に活動先を開拓するなどして活躍の場を広げている。また、講師が持つ知識をお借りして、敷地内に自生する梅を活用した「梅シロップ作り」を成功させ、広報活動にも活かすことができた。 地域の魅力発信事業として活躍するボランティアと協力して、伊興地域の名所・見どころ・フォトスポット・地域商店などの魅力を紹介する「伊興地域マップ」の第2弾「おいしいおやつ編」を作成。地域内でテイクアウトができる菓子店舗を紹介した。準備した約1,000部が1カ月で配布終了するほど好評で、第3弾の発行も期待された。掲載した地域店舗からは「マップを見て来店された方が4組もいた」との感謝の言葉をいただいた。このほか、ボランティアが撮影したミニコミ紙取材時の写真を、許可を得てInstagramに掲載。これまでSNSへの掲載に難色を示していたが、令和6年度の研修を経て前向きに協力いただけるようになった。			
		【改善すべき点･課題等】新米講師向けのスキルアップ講習については、新米講師に提案したが希望がなく実施に至らなかった。			
	区記入欄	【特記事項】5年間をかけて拡大してきた「魅力発信ボランティアの発掘・育成」および「新米講師チャレンジ事業」は、大成功を収めたと評価する。シニア層のボランティアが抵抗のあったSNS活用に携わるまで成長し、「伊興地域マップ」作成など住民協働の魅力発信が実を結んでいる。また、新米講師チャレンジ事業の5年間で「講師デビュー18名、講座39種、事業実施381件、参加者3,291名」という累計実績は圧巻であり、単年度でも年間1,527名の参加者を集めファンを定着させている。これほどの支援には多大なマンパワーを要したと推察されるが、見事にやり切った。職員が講師に寄り添い、丁寧なコミュニケーションで成長をサポートした結果が、多種多様な講座の実現や地域還元へと直結している。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】5カ年計画「笑顔のかけはしプロジェクト」の最終年度として、新米講師チャレンジ事業は5年間で講師デビュー18名・講座39種・実施381件・参加者3,291名の累計実績を上げ、単年度でも新規デビュー4名、新米講師起用講座158件・参加者1,527名と令和6年度から拡大しており、成果が数字として得られた。魅力発信ボランティアと協働した地域マップ第2弾の作成・配布や、講師自身による活動先の開拓などにより、地域の魅力発信と学びのサイクルの目標は達せられたと考える。 【改善すべき点】新米講師向けスキルアップ講習は希望がなく未実施となり、魅力発信ボランティアの活動も令和6年度から縮小した。育成した講師・ボランティアの活動をどのように次期計画へ引き継ぐか、仕組みの明確化を求める。 【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		4.2 (×2)	32.8 （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		4.6 (×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)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】図書館の「スタッフの受付・接客対応」についての満足度が上昇している。毎月の接客研修が功を奏している。自由意見では多数の感謝の声をいただいている。これらの成果を維持・発展させるべく、今後も質の高い施設運営を目指していく。			
		【改善すべき点･課題等】学習センターの「スタッフの受付・接客対応」についての満足度が低下している。システム操作等のスキルアップも必要だが、まずはコミュニケーション能力を高め、利用者が安心して利用できる接客を目指していく。自由意見ではミニコミ紙「よいしょ」のマンネリ化についてご指摘を受けた。新コーナーの作成など紙面のリニューアルを図っていく。			
	区記入欄	【特記事項】学習センターの接客満足度は低下しているものの、自由意見では多数の感謝の声も寄せられている。新システムへの移行による影響も考えられるが、そうした好意的な声を励みとしつつ、さらなる丁寧な接遇に努めてほしい。ミニコミ紙の紙面リニューアルについては、令和7年度までの5年間で注力してきた地域連携や地域資源発掘の成果を生かしながら、令和8年度からの新たな指定管理期間において、これまでの基盤を大いに活用することが求められる。新コーナーの作成といったリニューアルにより、読者に伊興地域の魅力が伝わり、愛着を醸成してもらえるような情報発信の展開に期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】図書館の接客満足度は毎月の接客研修により上昇している。予約本の到着の早さやおはなし会への感謝など好意的な自由意見が多数寄せられ、扉の調整やひざ掛けの貸出、講師のマスク対応など苦情・要望への対応も可能な限り丁寧に記録・実施されている。 【改善すべき点】フリースペース等の騒音や2階待合の椅子増設を求める声が複数寄せられており、巡回・声かけと可能な範囲での環境改善を求める。ミニコミ紙のマンネリ化への指摘には紙面リニューアルを期待する。 【その他注意点】防音ルームやDVDの貸出、Wi-Fi環境の改善など区に関わる要望も寄せられており、区と共有のうえ可能な範囲での検討を期待する。			
合計点			109.0 （満点130点）	133.8 （満点=170点）	160.6 （満点=200点）

特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	5カ年計画「笑顔のかけはしプロジェクト」の最終年度として、新米講師チャレンジ事業で5年間に講師デビュー18名・講座39種・実施381件・参加者3,291名という累計実績を上げ、単年度でも講座158件・参加者1,527名へと拡大させ、ボランティアや講師の育成に尽力した。これらの取組により、多種多様な講座の実現や地域との連携が強まっている。サークル支援講座による入会39名、連携団体のSNSを活用した新規利用者の開拓、夏休み子どもの居場所事業の大幅な参加増など、管理・事業とも水準を上回る取り組みと成果が多数確認できる。一方、図書館の貸出冊数は基準値に達せず令和6年度に引き続き減点となり、読書推進の2項目にも課題が残った。来館者は増加していることから、貸出へ結びつける取り組みの強化と、育成した講師・ボランティアの活動の次期計画への引き継ぎによる各施設の利用率向上、学習センターの接客満足度の回復を次期の課題として求めたい。

【評価委員会評価結果】

評価委員会評価結果	得点	評価
	160	A−

⇒ ﾗﾝｸﾀﾞｳﾝ 有・(無) ⇒

総合評価
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】
2-C項目2における減点事項について、イベント参加者数の減少や目標未達、児童特集棚貸出率の減少に対し、ニーズを踏まえた特集棚の選書や事業参加を促す工夫により、令和8年度の改善を求める。
2-D項目2における減点事項について、貸出冊数が令和6年度に引き続き基準値に達していない。利用者数は増加しており、若年層向け特集の新設等で特集棚の貸出率は向上していることから、令和8年度からの選書方法の変更も活かし、来館者を貸出に結びつける取り組みの強化を求める。

<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。

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7年度　【自己評価】令和8年4月5日　【評価委員会】令和8年8月25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	評価点×2		
		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)	指定管理者	担当課	評価委員会
1 管理状況	A 適切な管理の履行	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)	4.0 (×2)	24.0 (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	4.0 (×2)	5.0 (×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	4.0 (×2)	4.0 (×2)	

指定管理者記入欄

【アピールポイント】
・人員配置は適正であり、急な欠員には本社が業務支援に入る体制が構築できている。
・予約システムが更新となるため、各システム（施設、講座、チケット）に担当者を任命し、操作方法や情報更新が担当に集約される体制を執った。操作が複雑な業務については館内用のマニュアルを作成し、全職員が一律で同じ対応ができるよう整えた。
・各職員の業務習熟のため、定期的に担当業務を変更している。令和7年度はマニュアルを整備し、後任へのスムーズな引き継ぎを行った。
・人材育成については年間計画に基づいた研修実施ができており、個人情報やコンプライアンス、基本的人権についての研修から避難訓練含む危機管理についての研修は仕様書に定められた回数に対し、不足無く実施している。
・令和7年8月、接遇研修のため外部講師を招き対応。苦情対応を中心に窓口でのトラブルに対しても考え方をグループワークで学ぶ。
・令和8年1月、前月（12月）区主催で行われた基本的人権研修を受け、全職員に当該研修の内容をもとにした研修を実施した。
・令和8年2月、同施設内にある男女参画プラザへ講師派遣を依頼し、ＬＧＢＴ当事者の講師から性差別への配慮事項や注意点を中心としたコンプライアンスについての講義をしていただいた。
・「けが人・急病人の応急処置についての実践的研修」や「マネジメントやコーチングスキルについての研修」など指定管理者本部主催で行われる研修に積極的に参加し、企業が持つ様々なノウハウを全社的に共有している。
・6年度減点事項への対応
令和6年度に手続案内・事務のミスや苦情が4件発生（入金間違い、取消間違い、保育園減免手続きの苦情、予約入力漏れによる重複予約）し、令和5年度に引き続き、受付体制に課題が見られた件について、令和7年度は各種業務に対して、マニュアルをもとに操作画面や現場写真を活用した手順書を作成することでスタッフ誰もが同じ対応をすることができるようオペレーションを整理した。

【改善すべき点･課題等】
・令和7年11月、施設敷地前の道路でビラを配布されている利用者への声掛けについて、基本的人権や管理責任について施設として認識が不足している点があった。区の人権研修の内容を全職員へ徹底し、再発防止に努める。
・新しい予約システムへ移行後、マニュアルが作成途中のものもあり、マニュアルの整備が求められている。

区記入欄

【特記事項】掲示物の整理、利用受付、人員配置など、施設運営業務は適正に実施されている。項目1について施設利用予定表を刷新し、窓口への問い合わせを減少させた点を評価する。加えて、新システムへの移行のための受付環境の整備について、多様な取り組みを評価し、水準点に2点加点する。また、令和6年度に発生した減免手続きや予約入力の不手際については、改善策を講じ、同様のミスが生じていないため、改善したと判断する。一方で道路でビラを配布している利用者に対し、制止を求める声掛けを行った件について、施設として基本的人権や管理責任に関する認識が不十分であり、指定管理者としての利用者への対応に不適切な点があったことを踏まえ減点とし、加点と合わせて4点の評価とする。今後はより基本的人権を尊重した施設運営を求める。項目2について、職員間で業務を共有することで、職場全体の働きやすさ、業務サービスを向上させた取り組みを評価する。特に業務を分割し、複数体制にした点は柔軟な利用者サービスという点で効果的であり、水準点に2点加点する。項目3について、育成体制を整備し、職員全体の接客力を向上させた点を評価する。また、外部講師を招いた研修を開き、職員の接客スキルを向上させた点も加味し、水準点に1点の加点とする。

評価委員記入欄

【評価すべき点】開館・閉館や服装に関する苦情はなく、新予約システムへの移行に際して各システム（講座・チケット・施設）に2名以上の研修担当者を配置し、覚えることリストの配布や1対1の読み合わせによる入力チェックの改善など遺漏のない体制を整えた。Microsoft Teamsによる進捗共有と定期講座の運営マニュアル整備、1業務2名以上の副担当制により、担当者不在時にも滞りなく運営できる業務把握の体制とした。令和6年度に減点となった減免手続き・予約入力の不手際は、手順書の整備等の改善策により令和7年度は同様のミスが発生していない。
【改善すべき点】令和7年11月、施設前の公道でビラを配布していた利用者に制止を求める声掛けを行い、指定管理者としての基本的人権や施設管理権の範囲に関する認識の不足からトラブルとなった。令和6年度に起きた受付事務のミスは改善されたが、施設管理体制のミスとしては2年連続であるため、水準点より2点減点する。区の人権研修の内容を全職員へ徹底し、同種事案の再発防止を求める。また、区開庁時間中の事故等の第一報について電話連絡ではなくメールのみの報告が続いた点は、区の依頼のとおり運用の徹底を求める。
【その他注意点】

			評価点		
		施設の安全性は確保されているか	指定管理者	担当課	評価委員会
B 安全性の確保	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	17.0 （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	4.0	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	4.0	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	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・施設の保全について、共同事業体間で役割分担が明確となっており、専門的な知識や技能を持った職員が施設管理担当者として配置されている。 ・軽微な修理であれば、施設管理担当者が対応し、工事までの期間の短縮と修繕費の効果的な執行につなげている。 ・トイレの臭いについてご意見が多かったため、置き型の業務用消臭剤を設置した。臭いについての苦情は現在も続いているものの、寄せられる数は若干少なくなった。 ・空調についての意見も多く、特に夏場に「暑い」という声が多い。利用状況を見て、前日からカーテンの開閉をする、希望者にはサーキュレーターを貸し出すなどの対応をした。 ・1階ロビーで滞在出来る環境整備（机、椅子の増設）についての声が多く、テーブルを1台・椅子4脚を増設した。短時間の打ち合わせや自習する小中学生の利用が多く、また1階喫茶店利用者からも好評であった。その他、ソファーの配置換えや荷物置きの増設など、細かい改善に取り組んでいる。 ・令和7年5月に西新井消防署に普通救命講習を実施いただき、全職員が参加した。 ・9月の避難訓練では、近隣の方が参加され、消火器の体験をしていただいた。			
		【改善すべき点･課題等】 ・施設全体の老朽化が進んでおり、特にトイレの匂いや空調についてのご意見が多い。前述の消臭剤や冷風機等の導入で細やかなフォローをしていきたい。 ・避難訓練では毎回、近隣の方へご参加いただきたく事前の呼びかけをしている。参加者増加につながるよう、呼びかけ方法や開催時期について変更を検討したい。			
	区記入欄	【特記事項】施設設備点検や経年劣化への対応は、水準どおり適切に実施している。項目2について、軽微な修理であれば施設管理担当者が対応することで、工事までの期間の短縮と修繕費の効果的な執行につなげている点で水準点に2点加点する。項目3について、自館で活動するバルーンボランティアによる展示を通年で実施した。季節に合わせた展示等は非常に出来が良く、約1年間のあいだ館内利用者を楽しませたとして水準点に2点の加点とする。項目4について、職員の危機管理意識向上のため、施設運営開始以降のヒヤリハット事例を洗い出し、職員に共有した。ヒヤリハット事例を落とし込んだロールプレイング形式の危機管理研修を行い、安全な施設運営への意識を高めた点を評価して水準点に1点加点する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】トイレ紙巻器全21箇所の交換を設備員が自ら実施して286,440円の修繕費を削減したほか、体育館コンセント交換・排煙窓是正など多岐にわたる不具合に自前で対応し、緊急性の高い修繕に費用を充てている。ガス給湯器や給湯ボイラーの経年劣化に対する早期の交換提案により、施設への影響を最小限にとどめた。近隣住宅への落葉には所管課と連携した高木剪定で速やかに対応し、住民から感謝の言葉も得ている。施設安全面に関して、5月には全職員が普通救命講習を受講し、また運営開始以降のヒヤリハット事例を集約したロールプレイング形式の危機管理研修も実施された。 【改善すべき点】施設全体の老朽化が進んでおり、特に1階トイレの臭気は消臭剤の設置後も苦情が続いている。空調についても夏場の「暑い」との声が多く、カーテンの開閉やサーキュレーターの貸出等の工夫はみられるが、指定管理者も認識しているとおり、きめ細かなフォローの継続と所管課との連携による計画的な改善を求める。 【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	4.0	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】 ・個人情報の紛失や流出などの事故は0件であった。 ・各種書類のペーパーレス化を進めており、個人情報を持ち出す業務が生じないようにしている。 ・各職員と定期的に面談をし、公契約条例はじめ関連法令や就業規則の変更点について説明をしているほか、日々の業務についての意見聴取の機会を設けている。			
		【改善すべき点･課題等】 ・個人情報や関連法令は都度、内容が更新されるため最新の情報や対応を研修に取り入れていきたい。 ・労働基本法の改正に伴う、就業上での注意点についてセンター職員全体への周知をする。			
	区記入欄	【特記事項】個人情報について適切に管理されている。項目1について、利用者から見える受付端末にのぞき見防止フィルムを貼るなど個人情報保護に努めたことを評価する。なお当該措置は施設管理上必要な取り組みであるため、加点は行わない。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】個人情報の紛失・流出等の事故は0件であった。資料のペーパーレス化により個人情報を持ち出さない業務体制を構築し、窓口から見える職員用パソコンへののぞき見防止フィルムの貼付、年1回の情報セキュリティ教育研修と確認テストの実施など、着実な取り組みが確認できる。 【改善すべき点】指定管理者も認識しているとおり、個人情報や関連法令は内容が随時更新されるため、最新の情報や対応を研修に取り入れる継続的な取り組みを求める。また個人情報保護の取り組みについて、仕様書水準であった点は更なる工夫を期待する。 【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7年度収支　(6,366千円) ◆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	3.0 （満点5点）
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・収支は黒字を達成し、コンソーシアム各社安定的な運営をしている。 ・経理関係書類はセンター担当者、本部担当者のダブルチェック体制を執っており、数字のミスや収受の漏れの防止に努めている。 ・令和7年度の会計処理でのミスが1件。他館で実施される講座について、料金計算のチェックボックスの操作ミスにより利用者から受講料を多くいただいてしまった（令和8年1月）。利用者への陳謝、内容の説明と返金の対応を行った。			
		【改善すべき点･課題等】 ・新システム移行後、手順が変わったことから、窓口での現金収受についてのミスを事前に防止するため、マニュアルをさらに整備する。 ・入金ミス、館内での事例共有や手順書による再発防止対策を執り、同様のミスは発生していない。			
	区記入欄	【特記事項】予算の計画および執行が適切になされている。他館講座受付における請求金額の誤りについては、新システムの仕様が一因であること及びミスの発生率が総受付件数の0.5%以下であることを踏まえ、減点はしない。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】収支は黒字を達成し、コンソーシアム各社が安定的な運営を行っている。経理関係書類はセンター担当者と本部担当者のダブルチェック体制により、数字のミスや収受漏れの防止に努めている。 【改善すべき点】他館講座参加費の請求金額の取り違えが1件発生した（総受付9,649件中）。利用者への謝罪と返金対応は速やかに行われ、同様の事例は再発していないが、新システム移行後の窓口での現金収受についてマニュアルの整備を進め、再発防止の徹底を求める。 【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	4.0	4.0	19.0 （満点20点）
		2	A型事業（基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	5.0	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】 ・広報について、ミニコミ紙かわらばん友では読者からのご要望にお応えし区民に寄り添った紙面作りを意識して、近隣のカフェ特集、1階ロビー常設のトレーニングマシンの使い方紹介など有益な情報を提供した。 ・SNSではハッシュタグキャンペーンという、センター事業の参加者と一体となって梅田センターの情報発信をした。 ・A型事業では初めての試みでラテアート講座を開催し、定員の7割が初来館で初利用の受講者を集めることができた。社会人が参加しやすい夜の時間帯の講座を積極的に開催した。定期開催の大人向けの「おりがみ講座（かみあそび）」では四季折々の和を感じるペーパークラフト作りを行い、デザインツールを使った地域活躍プロジェクトでは社会人にも有益なデザインツール「Canva」の習得とスキルアップ学習をおこない、受講者にはふれあいまつり出展という地域活動に挑戦していただいた。 ・B型事業では「ティーンのための初めての韓国語と韓国文化体験」を開催。連続5回制の講座で満足度が高く、アンケート回答者のほとんどが「もっと学びたい」と感じてくれた。 ・C型事業では令和6年度好評だった入門向けの美術史の講座をさらにステップアップさせた「美術再発見」講座を年12回実施した。テーマにあわせて、専門知識をもった講師を招聘し講義をいただき、リピーター獲得に努めた。 ・C型事業の実施回数について、令和6年度より減少した。既存講座の見直しや講座のサークル化が主な要因である。内容や回数を見直しした「パワーヨガ」は結果、毎回一定数以上の参加があり、内容も好評であり、サークル化についても、区民の方々の自立的な運営へと発展できたと考える。今後も、講座内容について利用者ニーズを的確に把握し、ブラッシュアップを図る。			
			【改善すべき点･課題等】 夜間講座でも集客が振るわない講座もあった。市場調査の結果、梅田センターで講座をやっているイメージが薄いと判明したため、PRが課題と考える。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、講座への興味を引くための館内装飾や、講座内容に合わせたイベントプラットフォームの使い分けなど各種取り組みを評価し、水準点に2点加点する。一方で、ミニコミ紙に関して掲載講座の開催日を誤って発行した。配布したミニコミ紙に関しては回収し、シール貼り等の対応を行ったものの、配布数やHPに誤った情報を掲載していた期間の長さから水準点より1点の減点とし、加点と合わせて4点の評価とする。項目2について、「コーヒーの飲み比べ講座」や「おりがみワークショップ」など区民ニーズを取り入れた独創的な事業により、初受講者7割という目標を達成している点や利用者の学習意欲を促進させている点を評価し、水準点に2点加点する。項目3について、無料で講座が企画できる機会を活用し、異文化交流に関する講座を子どもたちに提供することで語学への関心意欲を引き出した点を評価し、水準点に2点加点する。項目4について、美術に関する専門的講座を定期的に開催した。A型事業からの継続受講者に関しては目標に届かなかったものの、大学講師を呼び、専門的な学問が比較的気軽に学べる機会を区民に提供した点、また幅広い事業内容により、多くの新規受講者を得た点から水準点に2点の加点とする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】広報について、イベント告知サイトの活用(掲載)を評価する。またSNSフォロワー数はLINE、X（旧Twitter）、Instagramの3媒体とも年度当初の目標を達成し、市場調査に基づくほか掲示板へのパンフレットBOX設置は新講座マットピラティスの満員につながった。事業については、過去5年実績のないラテアート講座で初来館・初参加7割の目標を達成、夜間帯の講座も積極的に展開した。学校では教えてもらえない視点で夏休みの美術の宿題にアドバイスを行う事業は新規性の高い未来応援型事業と評価する。また「美術再発見」は継続受講者比率が平均85%・満足度90%と高い成果が出ている。デザインツール講座の受講者はふれあいまつりのリアル謎解きゲーム（292人が体験）を企画・運営するなど学びが地域活動へ接続された。 【改善すべき点】ミニコミ紙8月号で図書館イベント開催日の誤植が発生し、約1,000部の回収・訂正シール対応となったほか、HPにも約1週間誤情報が掲載された。誤植により見直した校正体制の徹底を求める。また、市場調査で「梅田センターで講座をやっているイメージが薄い」ことが判明しており、指定管理者も認識しているとおり講座PRの強化が課題である。ウォーキング＆ストレッチ講座参加者による公園の果実の無断採取事案についても、近隣公園を会場とする講座として参加者への注意喚起の徹底を求める。フリースペース利用者数についてもほぼ横ばいであり、1階ロビーの環境整備の効果を利用増につなげる取り組みを期待する。 【その他注意点】			

			評価点		
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**		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	4.0	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	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・サークル支援講座は令和6年度は1団体のみの実施だったが令和7年度は3団体実施（9回実施）。令和5年度にサークル化した「みんなの韓国語サークル」が実施した際は、新規加入者7名を獲得した。 ・梅島駅前商店街のオータムフェスにセンタースタッフ、センターの装飾ボランティア、登録団体「マジックサークル玉手箱」で参加をした。登録団体は近隣住民の方に日ごろ練習しているマジックを披露した。 ・装飾ボランティアの活動は発展を遂げて、スタッフと共に梅田児童館の子ども達にバルーンアートのプレゼントや作り方レクチャーを行った。梅島商店街のお祭りに2回参加し、ふれあいまつりでは地域の来場者とバルーンを通してコミュニケーションをとることができた。ボランティア会員は令和8年3月に新規会員3名を獲得し、合計5名となった。アウトリーチは7件実施し、地元施設とのつながりを形成し、来場者へは施設のPRをすることができた。 ・6つの地元企業、団体と新しく連携し、講座事業で協力をしていただいた。（maruca coffee／株式会社ビーファクトリー／はっぴーだるま工房／茶匠 おくむら園／おうち食育協会/NPO法人デフ・サポート足立）			
		【改善すべき点･課題等】登録団体のアウトリーチ活動への意欲にお応えしていく。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、ふれあいまつりにおいて若年層に向けた広報発信および事業企画を行い、若年層を集客することでセンター利用者と近隣の子どもたちとの交流の場を設けた点を評価し、水準点に1点の加点とする。今後はふれあいまつりにおける登録団体への更なる成果発表支援にも期待する。項目2について、地域商店街主催の地域イベントに参加することで地域連携を深めるとともに、センターの周知に力を入れた。地域住民に生涯学習の魅力を発信するだけでなく、センターで活動する登録団体やボランティアに活躍の機会を提供した点を評価し、水準点に2点加点する。項目3について、「足立区のお菓子と日本茶ペアリング講座」など地域人材を活用し、魅力的な事業を講座参加者に提供した。商店や企業の魅力を引き出す事業企画により参加者に対して地域人材の紹介・魅力の発信に努め、また参加者の生涯学習への関心を引き出した点を評価し、水準点に2点加点する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】サークル支援講座を4本・3団体で実施して新規加入10名を獲得し、センター講座「ヒーリングアロマヨガ」のサークル化も1件達成した。ふれあいまつりは近隣の幼稚園・保育園・小中学校計13箇所へのチラシ配布と若年層向け企画により来場者が758名から1,084名へ増加し、18歳以下が19.4%を占めた。装飾ボランティアは新規3名を加えて5名となり、児童館・商店街等へのアウトリーチを7件実施した。特に梅島商店街主催のオータムフェスタとの連携事業に関しては今後連携するうえでの基盤ができたことを評価する。その他、6つの地元企業・団体との新規連携も実現した。 【改善すべき点】体育館個人利用者数は7,927名と令和6年度から約1,000名減少し、目標（前年比＋120名）に達しなかった。夜間帯への卓球の設定やLINEでの開催日案内など工夫はみられるため、減少要因の分析と今後の取り組みにより改善を求める。 【その他注意点】			

<table>
<tr><td rowspan="5">C 図書館事業の取り組み</td><td colspan="2">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</td><td>評価点
指定管理者</td><td>担当課</td><td>評価委員</td></tr>
<tr><td>1</td><td>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</td><td>5.0</td><td>5.0</td><td rowspan="2">10.0
（満点10点）</td></tr>
<tr><td>2</td><td>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</td><td>5.0</td><td>5.0</td></tr>
<tr><td>指定管理者記入欄</td><td colspan="4">【アピールポイント】
令和7年度も、利用者の安全確保および資料保全の観点から、書架の最下段への資料配置を行わない運用を継続した。
暮らしコーナーでは、資料の探索性向上を目的に請求記号の見直しを行いラベル表示を変更することで、利用者がより分かりやすく資料を探せる環境整備に努めた。利用者からは「資料が探しやすく分かりやすい」といった声が寄せられた。児童サービスにおいては、「いくつのえほん」特集展示を継続開催するとともに、絵本作家の生誕記念・追悼など、テーマ性を持たせた企画展示を実施した。
子育て世代へのアプローチとして、アウトリーチ事業や館内外でのおはなし会の取組を継続して実施した。3分野連携事業では、「ぬいぐるみおはなし会」「ぬいぐるみお泊まり会」を引き続き開催するとともに、新たな取り組みとして子育て世代を対象とした「絵本のよみがたり講座」を実施し、同内容の講座を近隣保育園で開催した。さらに、電子図書館を活用したお話会を継続開催するなど、子育て世代への継続的なアプローチと新規利用者の獲得に取り組んだ。

【改善すべき点･課題等】
梅田地域学習センターとの連携が十分とはいえず、取組の機会を広げることができなかった点が課題である。また、SNSを活用した情報発信においても、年間を通じた計画性に欠けていたため、十分なアプローチにつながらなかった。
令和8年度は、年間計画を意識した情報発信を行うとともに、梅田地域学習センターとの連携・協働を進め、相互に強みを活かした事業展開を図っていきたい。</td></tr>
<tr><td>区記入欄</td><td colspan="4">【特記事項】項目1について、児童部屋の見出し交換や、請求ラベルの修正など利用者が使いやすい図書館づくりに取り組んでおり、居心地の良い空間の提供に寄与していることを評価し、水準点に2点の加点とする。項目2について、出張おはなし会や自主事業などで積極的にアウトリーチ活動を実施しており、読書推進にも繋がっている点から2点の加点とする。</td></tr>
<tr><td>評価委員記入欄</td><td colspan="4">【評価すべき点】児童部屋の見出し表示の更新や「59技術」コーナーの請求ラベル修正など、利用者が探しやすい書架づくりを進め、好意的な声が寄せられている。このような見出し、配置に関する取り組みは図書利用において利用者の具体的な声をいただける機会であり、積極的に取り組んだことを評価する。また、保育園への毎月の出張おはなし会に加え、小学校の要望に応じて平日開催を追加するなどアウトリーチを拡充した。ぬいぐるみお泊まり会はアルバムのプレゼントが好評で児童書の貸出増につながり、区立第四・第九中学校との協働POP展示は特集棚貸出率71%（第四中学校）・72%（第九中学校）と初企画として高い実績を上げた。
【改善すべき点】あだち電子図書館おはなし会の参加が1組3名にとどまるなど集客が低調な事業もみられた。
【その他注意点】</td></tr>
</table>

			評価点		
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）**		指定管理者	担当課	評価委員
	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65.6%、ホール43.6%	3.0	3.0	5.0 （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（128,337人）　※基準値/125,548人 貸出冊数（160,951冊）　※基準値/206,156冊	2.0	2.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 前年度対比では＋3%に至らなかったものの、各施設とも基準値を5%以上上回る結果となった。			
		【改善すべき点･課題等】 （学習センター）前年度と比較すると、利用率が少なくなっている施設（学習施設、ホール）があるため、利用率向上や空き部屋の活用について方策を検討する必要がある。令和8年度から始まる学習スペースの提供など、利用率の向上とともに施設の周知につなげていきたい。 （図書館）来館や貸出利用を促す広報や地域連携について、十分に取り組めなかった点があったと考えている。令和8年度に向けては、来館や貸出利用につながる取り組みの在り方について整理し、改善につなげていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、学習施設、ホール施設ともに令和6年度より利用率が減少している。原因を精査するとともに、利用率の低い施設については、既存の利用形態にとらわれない活用方法を利用者へ提案するなど、状況改善に期待する。項目2について、令和6年度は基準値を満たしたが、令和7年度は周辺施設の利用状況の変化の影響もあり貸出冊数が基準値に達さなかったため、水準点より1点減点する。また、利用者前年比増加率、貸出冊数前年比増加率ともに加点基準に未達のため、加点はしない。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】学習施設利用率59.5%、体育館利用率99.9%、ホール利用率36.4%といずれも基準値を上回った。図書館利用者数も基準値を達成している。 【改善すべき点】学習施設・ホールともに利用率が令和6年度から低下しており、目標値に届いていない。令和8年度から始まる学習スペースの提供等を通じ、利用率の低い施設の活用方法の提案と周知を求める。図書館の貸出冊数が基準値を大きく下回った（達成率78.1%）。やよい図書館のリニューアルに伴う影響の分析とともに、指定管理者自身が課題とする学習センターとの連携やSNS発信の計画性を改善し、来館者を貸出に結びつける取り組みの強化を求める。 【その他注意点】			

			評価点		
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**		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	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分野連携事業を全56回開催し、大人は444人、子ども145人の参加につなげることができた。令和7年度から本格的にLINEの運用を始めて、LINEとその他のSNSでプログラムの情報発信を月平均10回以上実施した。チラシづくりの工夫をおこない、M1～M3までの一連の事業情報を掲載したチラシを作成した。			
		【改善すべき点･課題等】子育て世代や子どもと一緒に参加できる事業を計画し、子どもや若年層の参加を促進する。			
	区記入欄	【特記事項】LINEなどSNSを活用し、講座情報の発信に努めた。また、気軽に参加しやすい講座から本格的なことが学べる講座まで、各講座を1枚にまとめたチラシを作成し、「関心喚起」から「習慣化」まで繋がる流れを作るなど3分野連携事業に精力的に取り組んだことを評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】3分野連携事業を56回実施して基準を達成し、大人444人・子ども145人の参加を得た。令和7年度からLINEの運用を本格化してSNSと合わせ月平均10回以上のプッシュ型情報発信を行ったほか、M1～M3の一連の事業情報を1枚にまとめたチラシにより「関心喚起」から「習慣化」へつながる流れを作った。 【改善すべき点】指定管理者も認識しているとおり、子育て世代や子どもと一緒に参加できる事業の企画により、子ども・若年層の参加促進を図ることが今後の課題である。 【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（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			24.3 （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】 Made inあだち事業において、地域の資源を発掘して講座事業に発展させて区民に地域の魅力と誇りを認知していただくことができた。 新たな学びと出会いにおいて、子ども向けにサイエンス講座を開催した。 社会人へは人気のあるテーマ「デザイン」の切り口で新しいスキルを学ぶ連続講座を企画。講座を通して地域との関わりを持てるプログラム構成をした。制作課題では、センターのボランティア募集チラシを作り、なかには地域のお店を紹介する動画作成にチャレンジする受講者も現れた。そして、受講者が企画からデザインまで作成したリアル謎解きゲームは292人の方が体験してくれた。			
		【改善すべき点･課題等】 講座企画にあたり、当初5カ年計画で「新たな学びと出会える講座の拡充」を目標として掲げており、講座ごとの関連性を深め多岐にわたるアプローチで利用者の学びを促進する事業計画を策定していた。しかしながら、一連の講座の関係性についてPRが不足しており、施設側の目標が伝わりづらかったと感じている。			
	区記入欄	【特記事項】地域との連携事業や魅力的な企画の開催により、地域への生涯学習の魅力発信に努めた。特に「現役社会人が関心を持つ活動の場が不足している」という地域課題に着目し、関心の高い「デザイン」をテーマにした事業を展開。参加者に地域との交流を促した試みは、地域学習センターとしての機能を十分に果たしていると評価できる。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】5カ年計画3年目として、地元企業を新規開拓した「Made inあだち」の拡充、東京理科大学・東京科学大学のサークルと連携したジュニアカレッジ、社会人の学び直しを支援するデザインツール連続講座と、3つの事業目標に沿った展開が確認できる。デザインツール講座の受講者によるふれあいまつりでの謎解きゲームの企画・運営（292人が体験）や、育成した装飾ボランティアの商店街・児童館での活躍など、学びを地域交流・地域活躍へ接続する成果を上げた。 【改善すべき点】指定管理者自身が認識しているとおり、一連の講座の関連性についてのPRが不足し、「新たな学びと出会える講座の拡充」という施設側のねらいが利用者に伝わりづらかった。令和8年度の「梅田コミュニティカレッジ」による講座のシリーズ再構成に向けて、関連性・連続性の見せ方の改善を求める。夜間講座でも集客が振るわない講座があった点も踏まえ、PR方法の工夫を期待する。 【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】 ・webアンケートの促進や配布日時の調整などで29歳以下の年代からの回答数が増加した。 ・窓口、館内での声掛けを強化したことで、有効回答件数が10件以上増加した。 ・接遇について満足度が向上した。			
		【改善すべき点･課題等】 ・20代の回答数が依然少ない。 ・アンケート配布、回収件数については当初の目標どおりの件数であった。今後は配布時期などを検討し、より幅広い年代からの意見収集に努めたい。			
	区記入欄	【特記事項】点数について、令和6年度との変わりはなく、質の高い接客サービスを維持している。また自由意見についてはトイレなど設備に関する要望が多く寄せられている。設備の保全についてできる取り組みは限られるが、工夫による改善に期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】運営満足度4.1点・施設維持満足度4.4点と質の高い接客サービスが維持され、webアンケートの促進等により29歳以下の回答数と有効回答件数が増加した。図書館では「今後も積極的に利用したい」との回答が86.1%に達し、ぬいぐるみお泊まり会のアルバムや閲覧席の学習環境への感謝など、好意的な自由意見が多数寄せられている。 【改善すべき点】利用者アンケートの自由意見ではトイレの臭気・老朽化や空調（センターの暑さ、図書館閲覧席の冷房の強さ）に関する意見が多く、設備上の制約はあるものの、可能な範囲での環境改善と丁寧な説明を求める。また図書館スタッフの接遇に関する意見や大人向けイベントの充実を求める声も令和8年度の企画に反映されたい。 【その他注意点】初来館時の利用案内に関して、より詳細な案内を求める自由意見が寄せられているが、初めての利用者への説明・案内は、可能であれば紙媒体でお渡しできると良いように思う。			
合計点			103.0 （満点130点）	138.0 （満点=170点）	160.3 （満点=200点）

特記事項 （評価委員会による総合評価を記入）	利用者が安全に過ごせるような取組を多く実施している。また事業について5カ年計画3年目として、社会人の学び直しを支援するデザインツール連続講座の受講者が、ふれあいまつりのリアル謎解きゲーム（292人が体験）を企画・運営するなど、学びを地域交流・地域活躍へ接続する成果を上げた点を評価する。その他、ラテアート講座での初参加7割の達成、10代に対する体験講座、「美術再発見」の継続受講率85%、装飾ボランティアの育成（5名）と商店街・児童館でのアウトリーチ、サークル支援講座4本による新規加入10名など、新規層の獲得と人材育成の双方で成果が確認できる。特に、子ども向けの体験講座では未来を担うこども達の体験格差を是正すべく事業を企画し、参加者の学ぶ意欲を高めていた。一方、施設前公道でのビラ配布者への不適切な声掛け、ミニコミ紙の誤植、図書館貸出冊数の大幅な基準未達、学習施設・ホール利用率の低下など課題も少なくない。基本的人権を尊重した施設運営の徹底と、今後の事業展開、学習センター・図書館の連携強化、地域の状況に応じた活動、利用者視点での活動の活発化による来館・貸出の促進を求める。

【評価委員会評価結果】

評価委員会評価結果	得点	評価	⇒	ﾗﾝｸﾀﾞｳﾝ	⇒	総合評価
	160	A−		有・(無)		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、施設前の公道でビラを配布していた利用者に制止を求める声掛けを行った件は、公道の利用が施設の所管外であることに加え、特定の信条に基づく活動を施設として認めないと受け取られかねない対応であり、指定管理者としての基本的人権や施設管理権の範囲に関する認識が不十分であったとし、区の人権研修の内容を全職員へ周知し、同種事案の再発防止を求める。
2-A項目1における減点事項について、ミニコミ紙における図書館イベント開催日の誤植は、2,500部配布済みのうち約1,000部の回収にとどまり、HP上にも約1週間誤情報が掲載されるなど利用者への影響が大きかったことから施設代表アドレスの宛先追加や図書館との最終確認など、見直した校正体制の徹底を求める。
2-D項目2における減点事項について、貸出冊数が基準値を大きく下回っている（達成率78.1%）。利用者数は基準を達成しており、出張おはなし会や中学校との協働POP展示など新規層への働きかけも行われていることから、来館者を貸出に結びつける取り組みと、指定管理者自身が課題とする学習センターとの連携強化を求める。

<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。

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/足立区中央本町地域学習センター・体育館・やよい図書館

【評価対象年度】令和7年度　【自己評価】令和8年4月9日　【評価委員会】令和8年8月25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		評価点×2		
		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)		指定管理者	担当課	評価委員会
1 管理状況	A 適切な管理の履行	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	3.0 (×2)	3.0 (×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	3.0 (×2)	3.0 (×2)	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】スタッフの受付・新設備の使い方・接遇実践などの研修や、日常のスタッフ間によるマニュアルの読み込みと変更連絡を行いながら、施設再開後の体制づくりと新システム対応に備えた。			
			【改善すべき点･課題等】新システム等の受付にまつわる変更事項については、改めて取りまとめとスタッフへの周知を行っていきたい。			
		区記入欄	【特記事項】新システムへの移行に際し、スタッフへの研修等を適宜実施してシステムの取り扱い変更による影響に備えた点を評価する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】約1年半に及ぶ大規模改修後の休館明けによる対応と新予約システムの更改が重なる中、スタッフ研修とマニュアルの読み込み・変更連絡の徹底により、開館・受付業務を円滑に再開した。接客への苦情は0件であり、事故等の第一報もおおむね速やかに行われている。 【改善すべき点】講座の料金パターン設定の誤りにより教材費を過大に徴収する受付事務ミスが1件発生している（3回1,000円のところ3,000円と設定）。システムへの金額設定時および公開前の複数名での確認を徹底されたい。 【その他注意点】			
		施設の安全性は確保されているか		指定管理者	担当課	評価委員会
	B 安全性の確保	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	13.0 （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	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	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】改修工事後のトイレの詰まりや外周の水溜りなど設備の不具合対応、迅速な救急対応と予防を心がけた。また劣化した植栽の植え替えや花の配置など、敷地の景観を良くする取り組みを行った。			
			【改善すべき点･課題等】新しくなった施設の設備・機能を維持できるよう、清掃も含めて様々な面から定期的な点検と確認を行っていく。			
		区記入欄	【特記事項】項目3について、施設の景観向上のために花壇の入れ替え等の取り組みを行い、来館者からも良い評価を得ているため、水準点に1点加点をする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】改修後のトイレの詰まりや外周の水溜り等の不具合に迅速に対応するとともに、劣化した植え込みの植え替え、花壇への植え込み、花木名札の設置により、施設全体の清潔さ・手入れへの「満足」「やや満足」との回答は合わせて93.3%と改修工事前より向上した。消防訓練・防災訓練も計画どおり実施されている。 【改善すべき点】利用者から高い評価を得ている一方で、シャワー室の足ふきや荷物置き場の不足など、設備面に関する意見も寄せられているため、すのこ・マット等の設置を含めた改善策の検討を進められたい。また、音楽室（太鼓）の音漏れについても、遮音状況の把握や必要に応じた利用調整を検討するなど、施設管理者として可能な範囲で更なる工夫や改善に取り組むことを期待する。 【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、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】個人情報については書類の管理や確認テスト・チェックリスト等を通じて適宜取り組んでいる。				
		【改善すべき点･課題等】書類の保管場所の整理と管理を改めて行っていく。				
	区記入欄	【特記事項】個人情報取り扱いに関するチェックリストを使用し、適正な管理を行っている点を評価する。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】個人情報漏洩事故・法令違反ともに発生しておらず、チェックリストや確認テストによる個人情報管理、ミニコミ紙・HPにおける書影の許諾申請等が適切に行われている。 【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7年度収支　(6,488千円) ◆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】金庫管理や日計表など入出金に関する処理は日々チェックを行っている。				
		【改善すべき点･課題等】今後の物価高騰などに対する情報収集と予算の対応が必要である。				
	区記入欄	【特記事項】入出金処理に関して、日々の業務の中でチェックを怠らずに実施し、日々の処理を適切に行っている点を評価する。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】収支は黒字を確保し、金庫管理や日計表による入出金の日次チェックが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	20.0 （満点20点）
		2	A型事業（基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	5.0	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】施設リニューアルに伴い、HPや利用案内などで授乳室・おむつ交換台やバリアフリー情報など改修部分の紹介を追加した。またフォロワー年齢層分析から主な層である30～40代の親世代向けに動画やリッチメッセージを活用した投稿を行い、フォロワー数やHPアクセス数の増につながった。定例の小・中学生向けHIPHOPダンスの発展版として、中学生～大人向けの夜間ダンス講座を開催し、参加者が高校生になっても継続して通える場を作った。新規では英会話やヨガ教室など夜間の働き世代向け事業などを実施し、おしごとらんどやプログラミング・ロボット関連の事業を通して新規連携先の開拓を行った。			
			【改善すべき点･課題等】令和6年度の改善事項にミニコミ紙誤植があり、令和7年度はチェックリスト作成とミニコミ編集経験者による編集及びダブルチェックに取り組むことで誤植発生を留めることができた。また広報面・企画面で、リニューアル後の施設や事業に関する利用促進を行っていく。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、30～40代の年齢層への講座認知度アップに向けて同世代の利用が多いLINEやInstagramの投稿を強化し、実際にSNSアクセス数やフォロワー数アップにつなげた点を評価し、水準点に2点加点をする。令和6年度に発生したミニコミ紙の誤植については、専用のチェックリストを作成し、誤植の発生を防いだことから改善したと考える。項目2について、働き世代に向けて夜間にヨガと英会話の講座を開催し、センター初利用者や講座のリピーターを獲得した点を評価し、水準点に2点加点をする。項目3について、地域の新たな連携先を開拓するとともに、以前の同一事業と比較して参加者の増加もみられる点を評価し、水準点に2点加点をする。項目4について、他の施設では見られないプログラミングに関するステップアップ事業を開催し、継続参加者の獲得をしている点を評価し、水準点に2点加点をする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】令和6年度減点となったミニコミ紙の誤植は、専用チェックリストと編集経験者によるダブルチェックにより発生0件と改善された。年齢層分析に基づく広報活用により、HPのアクセス数、Instagramのフォロワーは増加し、成果を上げた。夜間の働き世代向けヨガや英会話（ヨガは定員超の応募で月4回体制に拡大）、小・中学生を対象としたプログラミングのステップアップ講座やHIP HOP講座など、新規層の獲得と継続の双方に工夫のある事業展開を評価する。 【改善すべき点】学習講座の中止は1件（参加者少数）にとどまるが、空手教室のサークル体験など参加が伸び悩む事業もみられる。対象層への広報手法と開催時期の工夫を期待する。 【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	14.9 （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	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】サークル支援としてオカリナやパドルテニス等新規の支援講座を開催し、そのうち数団体は開催後に団体加入まで至ることができた。音楽イベントや住区センターと関わった地域のミュージシャンによる声楽、南米ハープ、ヴァイオリン＆ピアノ、ファミリーコンサートなどのコンサート事業を実施し、地元の方が気軽に音楽鑑賞できる場を設けることができた。9月の認知症月間では図書館×地域学習センター×地域包括支援センターコラボ企画としてフロア展示と冊子配布コーナーを設置し、ふれあいまつりでも地域包括支援センターの出張相談会や介護ベッドなどの体験を実施。親子向けの事業では市場調査のニーズを踏まえ、ヨガや英会話要素を加えたふれあい体操や運動遊びイベントを行い、親子でふれあいながらのびのび遊べる機会を作った。またトレーニングルームの広報に伴い新規登録者が増えた。			
		【改善すべき点･課題等】地域へのアウトリーチを含めたサークルの発表の場づくりが必要である。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、施設のリニューアル後に活動を再開したサークルに向けて支援講座を開催し、登録団体会員の増加に貢献している点を評価し、水準点に2点加点をする。項目2について、新たに地域包括支援センターと連携して認知症サポート養成講座を開催し、参加者に認知症の知識を広める活動をした点を評価し、水準点に2点加点をする。項目3について、令和6年度の商店街音楽イベントで発掘したミュージシャンを起用してコンサートや演奏体験会を実施し、参加者の評価を得ている点で水準点に2点加点をする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】リニューアル後に活動を再開したサークルへの支援講座を通じて、新規加入者の獲得や登録団体数の増加につなげたほか、ふれあいまつり（2日間で延べ1,819人来場）では発表・体験の場を提供した。地域包括支援センターとの連携も、認知症サポーター養成講座や展示、出張相談会、介護体験など広い世代に向け多面的に展開されている。また、商店街音楽イベントで発掘した演奏家によるコンサート事業の定着や、トレーニングルームの広報による新規登録者増加など、地域とのつながりを活かした取り組みと成果を評価する。 【改善すべき点】クリスマスファミリーコンサートは参加9人（定員40人）にとどまり、親子サロンふれあい体操＆ヨガも参加2人と伸び悩んだ。指定管理者も課題と認識しているとおり、企画内容の見直しと保育園・幼稚園等への広報先の拡充を期待する。 【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	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】大規模改修により令和5年9月から令和7年3月25日まで休館だったため、新規職員の窓口研修やレファレンス、検索、避難訓練など様々な教育に力を入れた。その結果、利用者対応を問題なくスムーズに行うことができた。事業においては、対象年齢や内容など多種多様なイベントを行い、特に読書バリアフリーや認知症など幅広く関心を持たせることができた。また貸出に関しては、イベントはもちろん、特に特集棚やティーンズコーナーの取り組みに力を入れ、貸出冊数に貢献することができた。			
		【改善すべき点･課題等】利用者アンケートの結果にも対応し、大人向けのイベントや子どもから大人まで参加できるイベントを企画して実績をあげることができた。今後も幅広い年齢に対応できるように企画していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、ティーンズコーナーを精力的に取り組み、中高生ボランティアによるPOP作成や装飾、需要に応じた資料ラインナップの見直しにより、親しみやすい空間づくりと高い貸出率を維持したとして水準点に2点の加点とする。項目2について、「ぬいぐるみおとまり会」や参加型イベント、地域産業・福祉施設と連携した講座等を通じ、子どもの読書のきっかけづくりや新規登録者数の増加、多世代の来館促進に繋げている点を評価し、2点加点する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】ティーンズコーナー「中高生の推し本！」では大きな成果を上げ、「にゃよい」シリーズの参加型イベントにより新規登録者数も約1.4倍に増加した。中高生ボランティア等による親しみやすい空間づくりや需要に応じた資料構成の見直しなど、利用促進に向けた工夫を評価する。また、読書バリアフリー展示、大人のための図書館体験、つながるあだち人、ぬいぐるみお泊り会、地域と連携した講座等、多世代の来館や地域理解につながる幅広い事業展開を高く評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】蔵書・新刊の充実への要望が多く、中央図書館への選書に対する要望伝達等での丁寧な対応を期待する。			

			評価点		
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）**		指定管理者	担当課	評価委員
	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52%、体育館88% ＜参考＞学習施設目標値　59%（前年度利用率＋3%）	2.0	2.0	5.0 （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（137,317人）　※基準値/128,194人 貸出冊数（174,285冊）　※基準値/205,480冊	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】体育館利用率は基準を達成し、音楽室の利用率も改修工事前より格段に増えた。また、図書館では読書席の利用者などが以前より増え、来館者数は基準を達成できた。			
		【改善すべき点･課題等】主に工作室・教養室の利用率が低いため、広報や事業を通して施設利用のPRを行っていく。図書館の貸出冊数は減少傾向のため、さまざまな貸出促進イベントを行うことで、リニューアル開館時より徐々に増えてきている。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、音楽室やレクホールの利用率は比較的高いが、工作室、教養室の利用率が低く、利用率実績も基準値に達していないため1点減点とする。今後の改善を望む。項目2について、貸出冊数が基準値に達さなかったため、水準点より1点減点する。一方、利用者数前年比増加率の加点基準を達成したため、1点の加点とする（令和6年度は休館のため当該項目評価対象外）。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】体育館利用率は93.8%と基準値を達成し、図書館利用者数も基準値を上回った。大規模改修によるリニューアルオープン初年度として来館は着実に回復している。 【改善すべき点】学習施設利用率は47.4%と基準値に未達で減点となった。音楽室、レクホールに対し、工作室・教養室の利用率は低く、事業での活用や広報による両室の利用促進を求める。図書館の貸出冊数も基準値に未達であり、回復しつつある来館者を貸し出しに結びつける取り組みの強化を期待する。 【その他注意点】			

			評価点		
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**		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】親子で動物ポーズヨガや絵本の世界のアート作品作りなど、新規のプログラムで参加者数や満足度の高い講座を実施できた。また、おはなし会などの取り組みは参加人数が安定している。			
		【改善すべき点･課題等】一部の親子向け有料事業の参加が減少しているため、企画内容の見直しと新たな広報先の開拓が課題である。			
	区記入欄	【特記事項】施設リニューアル後に新設された図書館の読み語り室を活用した新規事業や作品の見本展示を事前に行い告知をするなど新規顧客獲得に向けた取り組みをしている点を評価し、2点加点をする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】3分野連携事業118回、「読書→スポーツ」91回と基準を大きく上回って実施した。新設の読み語り室を活用した「親子で動物ポーズヨガ」や、見本作品の展示告知により定員を拡大して開催した「絵本の世界のアート作品作り」など、新規目玉事業と動機づけの工夫が確認できる。 【改善すべき点】参加者少数による中止が複数回発生しており、指定管理者も認識しているとおり、一部の親子向け有料事業の参加減少に対する企画内容の見直しと新たな広報先の開拓を求める。 【その他注意点】			

			評価点×3		
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）**		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			25.8 （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】初の試みとして商店街連携音楽イベント「ゴタンノノオト」と中央本町ふれあいまつりを同日開催し、センター会場の音楽サークル等の発表と商店街会場での演奏を交互にYouTubeライブ配信を実施した。また音楽イベントや地域連携を通して関わった演奏家によるコンサート事業を展開した。			
		【改善すべき点･課題等】令和8年度も連携先の更なる開拓を行っていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】五反野を音楽のあふれるまちにという当初のテーマに沿い、センターと商店街の2カ所で音楽イベントを同時開催し、演奏の様子をYouTubeや北千住駅前ビジョンでLIVE配信することでさらに多くの方に音楽を届けた点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】5カ年計画「いつでもどこでも見Ciao！知Ciao！地域の魅力再発見」の最終年度として、ゴタンノノオトとふれあいまつりの同日開催、2会場交互LIVE配信を実現し、音楽ライブへの延べ来場者は初年度319人から1,294人へと伸長した。YouTube・北千住駅前ビジョンでの配信とパブリックビューイングはビジョンを体現しており、5カ年計画のビジョンは達成したと評価される。また、発掘した地域人材のコンサート起用や千住宿開宿400周年記念展示「五反野のむかし」など、地域の魅力の発掘・発信・記録が一体的に展開された点も評価する。 【改善すべき点】5年間で構築した商店街、地域有志、演奏家とのネットワークを次期計画へどのように引き継ぎ発展させるか、体制の明確化を求める。 【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		4.2（×2）	33.2 （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		4.0（×2）	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上　など		3.7（×2）	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】イスやマットの設置、掲示に対する希望など、施設環境に関する要望は可能な範囲で適宜対応を行っている。			
		【改善すべき点･課題等】現状足りない備品については、予算をふまえて必要な物品を検討していきたい。また利用率や利用希望の高い施設の予約については、事業や優先予約も含め利用状況に合わせて調整が必要である。			
	区記入欄	【特記事項】利用者から要望があった際には、速やかに施設の環境改善に向けて可能な限り対応を行っている点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】リニューアル後の清潔さ・使いやすさへの感謝の声が多数を占める。特に図書館は接客満足73.2%で「区内で最高かも」との声があり、要望への対応（掲示のA3拡大、モップ位置の変更等）も丁寧に記録および実施されている。 【改善すべき点】フリースペースや講座中の子どもの騒音やマナーに関する苦情が複数あり、巡回・声かけの継続を求める。また一部接遇への厳しい声（無愛想な対応等）もあり、研修での事例共有と改善をお願いしたい。 【その他注意点】五反野駅からの道が狭く歩きにくいとの声やトレーニング機器の増設要望など、区に関わる意見も寄せられており、所管課との共有を期待する。セルフ予約本貸出機の設置要望もあわせて検討されたい。			
合計点			99.0（満点130点）	131.2（満点=170点）	156.9（満点=200点）

特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	約1年半に及ぶ大規模改修後のリニューアルオープン初年度として、施設管理・事業運営ともに水準を上回る取り組みと成果が多数確認され、利用者数の増加につながった。また、5カ年計画の最終年度の目標である地域連動によるゴタンノオトについても、ふれあいまつりとの同日開催や2会場でのLIVE配信により実施し、地域の魅力を広く発信した点を評価する。一方、学習施設利用率及び図書館貸出冊数は基準未達となったため、工作室・教養室の利用促進や、回復傾向にある来館者を貸出利用へつなげる取組を次期の課題として求めたい。

【評価委員会評価結果】

評価委員会評価結果	得点	評価
	156	A−

⇒ ﾗﾝｸﾀﾞｳﾝ 有・無 ⇒ 総合評価 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】
2-D項目1における減点事項について、学習施設の利用率実績が基準値に達していない。音楽室・レクホールの利用率は高い一方、工作室・教養室が低く全体を押し下げており、リニューアルした施設のPRや事業での活用を通じた両室の利用促進を求める。
2-D項目2における減点事項について、貸出冊数が基準値に達していない。来館者を貸出に結びつける特集棚や貸出促進イベント等の取り組みの継続・強化を求める。

<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。

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7年度　【自己評価】令和8年4月9日　【評価委員会】令和8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		評価点×2		
		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)		指定管理者	担当課	評価委員会
1 管理状況	A 適切な管理の履行	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)	5.0 (×2)	24.0 (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	5.0 (×2)	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)	3.0 (×2)	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設運営業務等については、計画通り実施している。システム変更の際は、スムーズな移行が困難な局面もあり苦慮することがあったが、利用者に対して事前の案内や説明を徹底したため、混乱なく実施することができた。職員の人員体制については一部入れ替わりがあったものの、研修とペアシステムを取り入れることで、問題なく業務を遂行できている。令和7年度は、例年実施している個人情報保護や接遇の研修に加え、システム研修に注力した。さらに、トイレなどの掲示物の視認性向上、手作りのバス運行表の設置、1階障がい福祉館のイベント情報等の共有などに取り組み、来館者へのサービス向上を図った。			
			【改善すべき点･課題等】竹の塚地域学習センターの利便性により、多くの予約や支払いのお客様が来館する。引き続き、システムの習熟と接客対応の向上を図っていく。なお、令和6年度の駐車場職員の対応へのクレームから、全職員に対して接遇研修を実施した。特に駐車場職員には、より具体的な対応を指導した。また、午後5時以降の駐車場利用者に対しては、駐車する際にセンターで駐車券を受け取るよう、看板を2か所設置した。		
		区記入欄	【特記事項】項目1について、フロアシートや視覚障がい者向けトイレ内点字シート、看板の設置により、利用者の負担軽減や施設美化を達成した点を評価し、水準点に2点の加点とする。また、学習センター受付窓口等で使用する施設・講座・チケットの予約システムが新システムに移行し、運用上の留意事項が多数生じた。これに対し、定期的な職員研修の実施や適切な利用案内の継続により、安定した運営に努めた点も評価する。引き続き、ミスのない確実な受付対応およびサービスの維持向上を求めたい。その他、令和6年度評価では不適切な接客・接遇への指摘があったが、令和7年度の運営において苦情等はなく、改善したと判断する。なお、駐車場職員の配置がない夜間の時間帯について、センター窓口で駐車券を受け取る手続きに変更することで、目的外利用の駐車への監視を強化した。項目2について、1階障がい福祉館とのイベント情報の共有など、細やかな連携を通じてサービス向上に努めた点を評価し1点加点する。今後も複合施設が一体となり、利用者視点に立ったサービスの提供や、積極的な情報発信が維持されることを期待する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】窓口対応や施設案内など適切な運営面を評価する。特に併設施設との情報共有に手間をかけ、サービス向上に取り組む姿勢を高く評価する。さらに、障がい福祉館等の意見を踏まえ、点字シート・フロアシートを設置するなど、利用者の利便性を向上させた。令和6年度に減点となった接客については、全職員への接遇研修と夜間帯の駐車券発券方式への変更により改善が確認できる。 【改善すべき点】 【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	17.2 （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	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設・設備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を1枚にまとめた事例集を作成した。これにより、設備に詳しくない職員でも迅速に対応できる体制を整えている。また、利用者の安全対策として、令和6年度からスポーツドリンクや冷却材の常備を実施している。令和7年度も熱中症で体調を崩した利用者への対応に使用することができた。危機管理の面では、併設施設合同で消防署職員や設備業者に監督していただきながら、消火栓および消火器を用いた実地訓練を実施した。			
		【改善すべき点･課題等】令和5年度に発生したエレベーター故障の際、現場への業者到着が大幅に遅れ減点対象となった。令和7年度にもエレベーター停止に繋がる不具合が発生したが、業者へ改めて足立区のルール（遵守事項）を説明することで、対応の遅延を防ぐことができた。エレベーターに限らず、他の保守点検業者についても改めてルールを説明し、重大な対応遅延が発生しないよう対策していく。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、老朽化に伴う不具合への対応策として事例集を作成し、職員が迅速に行動できる体制を整え、専門知識の有無に関わらず、現場の職員が迅速に対応できる体制を構築した点を評価し、1点加点する。一方で、不具合が連続して発生している場合、単発の対応に終始することなく、計画的な修繕・交換へと繋げるなどの工夫を検討されたい。項目2について、学習室の壁面の穴に対し、設備職員が休館日や利用のない時間を活用して計画的に補修を行った。部屋の貸出（稼働）を止めることなく、指定管理者自身で修理を完了させた点は、施設の安定運営に貢献している。適切な対応を高く評価し、2点加点する。項目3について、学習室入り口の段差解消のため、必要な時に設置可能なスロープを購入し、転倒防止や車いす・ベビーカー等の通行円滑化を図った。持ち上げる手間を省くなど利用者の利便性と安全面に配慮しており、細やかな対応を評価し、2点加点する。 項目4について、窓口へのポスター掲示およびカスハラ対策マニュアルの策定を実施した。現場職員を守る体制づくりは評価できるものの、指定管理者が行うべき基本業務であり、条例施行等に伴う一般的な対応と捉え、加点しない。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】設備職員による学習室壁面の直営修繕により部屋の貸出を止めずに経年劣化へ対応したほか、利用者の転倒防止や負担軽減のためスロープを購入するなど、安全性の向上に寄与した。過去5年の不具合をまとめた事例集の作成と研修も適切である。 【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	5.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】竹の塚地域学習センターは狭隘な施設のため、個人情報の取り扱いには細心の注意を払っている。事務所内での利用者申込手続き時には、氏名や連絡先などの個人情報を取り扱うことから、その情報が外部に漏れないよう電話対応に留意している。また、休館日には職員向けの個人情報研修を実施し、職員間で共有を図った。そのほか、講座等の記録用写真撮影にあたり、参加者へ同意書を配布し、写真使用の同意を得ることとした。			
		【改善すべき点･課題等】竹の塚地域学習センターは来館者が多いため、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に起因して発生するため、来館する利用者一人一人に対して確実に対応する必要がある。また、新システム導入に伴い、スマートフォン画面を提示する利用者が増加しているため、機器の取り扱いにも細心の注意を払う必要がある。			
	区記入欄	【特記事項】項目3について、写真使用の同意取得は、仕様書上の法令遵守（肖像権侵害の防止等）に基づく通常業務の範囲内であること、また同意書を配布したものの、利用者から同意書の提出を受けていなかった点を踏まえ、加点はしない。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】法令違反や個人情報漏洩事故の発生はない。来館者が多く扱う個人情報も多いという施設特性を踏まえ、電話対応時の取り扱いにも留意している。 【改善すべき点】肖像権使用同意書は作成したものの利用者からの取得には至っておらず、運用方法の見直しを求める。同意書を取得できることを期待する。 【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7年度収支　(3,612千円) ◆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	5.0	3.0	3.0 （満点5点）
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】予算管理のため社内システムを導入しているが、正規職員に対して会計システム研修を行い、収支を随時把握できる体制を構築した。これにより、「歌声サロン」や「tコンサート」での収益を還元し、「竹の塚音楽フェスティバル」や「おしごとらんど」を無料開催することができた。なお、令和7年度も当センターで経理ミスは発生しなかった。			
		【改善すべき点･課題等】副責任者に経理研修を実施した。令和8年度は複数名で経理チェック可能な体制を整備していく。			
	区記入欄	【特記事項】事業の無料開催は評価できるものの、収支把握体制の構築や研修への評価とは区別すべきである。これらは、通常のOJTの範囲内であり、指定管理者の基本業務や人材育成の範疇と判断し加点しない。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】会計システム研修により正規職員が収支を随時把握できる体制を整え、事業収益を還元して音楽フェスティバル等の無料開催につなげている。収支も黒字を確保している。 【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	4.0	5.0	14.9 （満点20点）	
		2	A型事業（基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	5.0	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	2.0	2.0		
		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	3.0	3.0		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】A型事業として、新規に「Music Festival 2025」を開催し、4日間で918人の参加があった。特にフィナーレコンサートでは「満員御礼」になるほどの盛り上がりをみせた。さらに、「『歩く処方箋』上映会＆ウェルビーイング・トークショー『げんきに健康長寿! 歩くことは生きること』」は、地元クリニックや一般社団法人アジアがんフォーラム等と共催で実施し、大きな反響があった。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、令和6年度から区内近隣中学校や竹の塚運営協議会にコンサートチケットを配布している。令和7年度は近隣中学校と竹の塚運営協議会を合わせて延べ30人が参加し、若干だが増加した。			
			【改善すべき点･課題等】令和7年度はホール事業の活性化に向けた施策を展開した。学習施設の利用率は70%を超えているものの、ホールの利用率は50%程度にとどまっている。今後もホール認知度向上のため、子ども向けイベントを強化し、家族単位で使用しやすい施設を目指していく。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、館外へ視認性の高いのぼり旗を設置して広報を展開した。のぼり旗を設置した「歌声サロン事業」の8月以降の参加者数は前年度比約10%増（1,111人から1,228人）を記録した。取り組みが一定の宣伝効果を発揮し、新規顧客の開拓や事業の活性化に寄与した点を評価し、2点加点する。項目2について、新規事業「Music Festival 2025」における工夫として、「子育て世代向け」「シニア向け」など、ターゲット層を絞った公演も含め、4日間で11公演を実施した。未就学児から高齢者まで幅広い層の集客に成功した。ホールの客層拡大へ繋げた取り組みを評価し、2点加点する。一方、項目3について、新規事業として小学生向けの芸術鑑賞会を企画したが、連携先となる小学校を確保できず、未実施となった。新規事業の実施に至らなかったことや別事業の企画検討は可能であったことを踏まえ、水準点より1点の減点とする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】広報について、館内に入らないとどんなイベントをやっているかわからないという声も多いが、館外にのぼりをたてることで、近辺を歩く方へもPRが出来ている点を評価する。また、「Music Festival2025」（延べ918人）や医療機関等と連携した健康イベント（初利用者46人）など、新規性のある事業により幅広い層の獲得に成果を上げている。 【改善すべき点】たけのこ文化祭チラシの二次元コード誤植は、事後対応は適切であったものの、繁忙を理由にダブルチェックを省略したことが原因であり、チェック体制の徹底を求める。新規事業として計画した小学校向け芸術鑑賞会は連携先未確定により中止となった。案内時期の前倒し等、令和8年度の確実な実施を求める。 【その他注意点】日々来館されている方を対象とした広報に関して、更なる工夫を求める。			
	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、発表の場の提供・拡充　など	5.0	4.0	10.0 （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	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	3.0	3.0		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】令和7年度はサークル支援講座を2回実施。ミニコミ紙やSNSでの周知に加え、サークル会員による積極的な宣伝もあり、合計36人もの参加者が集まった。そのうち6人の方が入会に繋がり、入会を検討される方も多く見られた。区内施設との連携としては、児童福祉施設でのアウトリーチ講座を実施した。今後も継続的な実施に向けて企画していく。また、「区内有数の文化ホールがある地域」として、ホール運営を強化するため、令和6年度に引き続き、竹の塚運営協議会および近隣5か所の中学校の吹奏楽部にコンサートの無料招待券を配布した。その結果、中学生10人ほどが観覧に訪れた。			
			【改善すべき点･課題等】子ども向けの登録団体が少ないため、新たな事業を企画し、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、登録団体支援として合唱2団体の紹介パンフレットを作成。3月開催の「竹の塚音楽フェスティバル」のプログラムに挟み込んで配布し、800枚が持ち帰られた。団体側からは感謝の声が寄せられたほか、見学の問い合わせも1件あった。会員獲得には繋がらなかったが、集客の多いイベントで広く周知を図った取り組みを評価し、1点加点とする。項目2について、区内施設や団体との連携事業、およびアウトリーチ事業において、令和6年度からの進展が乏しい。若年層や新規利用者の獲得に向けて、生物園やギャラクシティなど、区内他施設へのアプローチを検討されたい。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】サークル支援講座に36人が参加し6人の入会につながった。また集客の多いイベントに合わせて、サークル紹介パンフレットを配布しサークル活動の支援を行った点を評価する。 【改善すべき点】パンフレットからの見学問い合わせは1件にとどまる。また子ども向け登録団体が少ないという課題認識も踏まえ、会員増加や団体の若返りにつながる継続的な支援を期待する。 【その他注意点】			

			評価点		
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**		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】来館者から好評の「ショーケース展示」、高い貸出率を誇る「ひとはこ図書館」に加え、新たに足立区生物園と連携し、「夏休み研究応援キャンペーン」を実施。あらゆる世代に向け、図書館に足を運ぶきっかけとなるようPRに努めた。さらに、新規アウトリーチとして、グループホーム「竹の塚あかしあの杜」で、重度の障がいをお持ちの方々におはなし会を開催。また、あかちゃんおはなし会を事前申込なしで参加できるように変更したことで、新規参加者が徐々に増加してきている。令和6年度より始めた「オレンジカフェ（認知症カフェ）」には、リピーターもでき、和やかな雰囲気で、新規参加者でもなじみやすいというお声をいただいた。令和7年度は、同じく認知症カフェを運営している高校生と教諭が、広島県から参加した。			
		【改善すべき点･課題等】当館は、区内図書館で3番目に面積が狭く、規模に対して利用者数が多い。座席数を増やしてほしいとの要望には対応は難しいところであるが、図書館がすべての世代にとって居心地の良い空間となるよう改善していきたい。特に、児童席のテーブルと椅子が大人用のサイズであるため、長時間滞在する高齢者が独占し、児童や親子連れが利用を躊躇してしまう傾向がある。中央図書館に相談し、児童書コーナーに適したサイズへの買い替えを調整中。			
	区記入欄	【特記事項】項目1についてオレンジカフェは、高齢者や高校生など多世代が参加する地域交流の場として定着しており、参加者が定員に達するなど図書館利用の促進につながっている。さらに、SNSを活用した地域情報の発信により、地域の魅力発信と図書館利用促進を両立している点を評価し、水準点に2点の加点とする。項目2について、生物園と連携した特別展示は高い貸出率を記録した。生き物への興味と読書を結び付けることで読書推進に寄与していることから水準点に2点加点する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】オレンジカフェ事業などにより、高齢者から高校生まで多世代が訪れる地域の交流の場となっており、参加者が定員に達するなど図書館利用の促進につながっている点を評価する。特に生物園と連携した特別展示では、生き物への興味と読書を結びつけることで読書推進に寄与した。 【改善すべき点】 【その他注意点】区内で3番目に面積が小さく座席等への要望が多い中、児童席を児童向けサイズに買い替える等の環境改善の検討を進めており、実現に期待する。			

			評価点		
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）**		指定管理者	担当課	評価委員
	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78.1%、ホール59.4%	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（236,777人）　※基準値/235,496人 貸出冊数（210,826冊）　※基準値/202,261冊	4.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 （センター）竹の塚運営協議会の意見に基づき、竹の塚区民事務所管内の58町会・自治会に対してミニコミ紙等の配布を開始した。ミニコミ紙の配布先拡大やSNSの活用など、外部へのアピールを積み重ねた結果、学習センター施設利用率は例年通り70%を超えている。 （図書館）季節ごとの読書推進イベントが功を奏し、基準を超えることができた。「ひとはこ図書館」を始め、常時15タイトル前後の特集コーナーを館内のいたるところに設置。本を手に取りやすくなるよう工夫した。			
		【改善すべき点･課題等】 （センター）竹の塚センターの学習室は70%を超える施設利用率があり、これ以上の利用率上昇は困難であるため、ホールを活用できるイベントを考え実施していきたい。 （図書館）貸出回数が増加しにくい一因として、貸出期間の延長をする利用者が、電話・窓口ともに多くなったためと実感している。新しい本は、汚れもなく貸出増加につながるため、積極的に買い替えを進めていく。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、学習センターは貸出施設数に対して登録団体数が多いため、利用率は高い。しかし、登録団体の高齢化で活動が減少する一方、若年層の新規団体は増えていない。ホール事業に注力した令和7年度も利用率は低下しており、今後は竹の塚運営協議会を活用して若年層や子育て世代の意見を運営に反映するなど、実効性のある取り組みに注力されたい。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、2点の加点とする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】図書館の利用人数、貸出冊数ともに貸出冊数前年比増加率の加点基準を達成したため評価する。学習施設の利用率も基準値を満たしている。 【改善すべき点】ホールの利用率は50%程度にとどまっている。ホール事業で培った企画力を生かし、家族単位での利用促進など利用率向上の取り組みを求める。 【その他注意点】			

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	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】令和6年度の成功事例を踏襲し、デジタルサイネージを活用した宣伝を継続して実施した。フラワーアレンジメント講座において16人の予約を集めるなど、サイネージによる情報発信の有効性を維持している。 また、令和6年度に一般利用者の声から立ち上げた「おでかけアクセサリーワークショップ（水引きアクセサリー作り）」を令和7年度も開催した。今回は全1回の実施であったが、前年以上の反響を呼び、定員を超える申し込みを記録。当施設の人気コンテンツへと成長させることに成功した。			
		【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たことでリピーターは増加した。しかし、「親子ヨガ」から「リラックスヨガ」へのステップアップ推進の取り組みとして、親子ヨガ参加者に1回無料チケットを配布したものの、実際の利用者はなく、新規顧客の開拓には繋がらなかった。現在の親世代はSNS利用が活発な層であるため、今後はSNS発信に注力した宣伝により、新規顧客の獲得を目指していく。また、館内サイネージでの情報表示や振り返り動画の放映なども継続していく。			
	区記入欄	【特記事項】「親子ヨガ」から「リラックスヨガ」へのステップアップを狙い1回無料チケットを配布したものの、利用実績はなかった。これは、両事業の客層そのものが異なることが要因と考えられ、移行を重視するなら企画自体の見直しが必要である。今後は、「行動生起」から「習慣化」への移行に注力するよりも、「関心喚起」から「行動生起」への移行を促すアプローチや、「関心喚起」プログラムの種類を拡充しターゲットである子育て世代の関心を引く機会を増やすことが必要だと考える。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】デジタルサイネージを活用した情報発信を継続し、フラワーアレンジメント講座で16人の予約を集めるなど、動機づけの工夫が定着している。 【改善すべき点】「親子ヨガ」から「リラックスヨガ」への無料チケットによるステップアップ誘導は利用実績がなく、客層の違いを踏まえた企画自体の見直しを求める。 【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（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			22.5 （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、登録団体や町会、民生委員等で構成する竹の塚運営協議会を発足し、様々な分野から施設運営等に関する意見を得られる体制が整った。竹の塚運営協議会での意見や要望を踏まえ、令和7年度より竹の塚区民事務所管内の全町会・自治会長へ毎月ミニコミ紙を配布している。一部の町会からは配布部数増の要望もあった。また、町会・自治会へのアンケートを実施し、その結果を運営協議会で検証した。これにより、町会・自治会についても利用率が約20%と、区内全域の数値と同水準であることが判明した。今後は町会・自治会での回覧板や掲示の活用を検討していくことが話し合われた。 「竹の塚音楽フェスティバル」については、あだちエンターテイメントチャレンジャー支援事業認定団体や登録団体、歌声サロン講師および講座参加者など、多彩な出演者により開催した。今回は、地域活性化の新たな拠点である駅前カフェ「ミントポ」と連携し、プレオープニングセレモニーもあわせて実施した。その結果、フェスティバル全体で670人もの参加者を集めた。 「中学校定期演劇発表」については、令和6年度に引き続き、センターが主体となって一般公開で開催した。参加中学校は昨年の4校から5校へと増加し、取り組みの広がりを見せている。			
		【改善すべき点･課題等】竹の塚センターの認知度向上と利用者の拡大を図る上で、町会・自治会の協力は欠かせないと考えている。しかし、具体的な方法については、竹の塚運営協議会の意見を聴取しながら慎重に進めていく必要がある。			
	区記入欄	【特記事項】竹の塚運営協議会は機能し始めたばかりであり、参加団体が限定的であるなど、発展の余地は大きい。また、「竹の塚音楽フェスティバル」の成功は、現状では主要団体の協力に依存している面が見受けられる。今後は、ホール事業を担う新たな人材（団体）の発掘に努められたい。出演者の年齢や属性（プロ、地域団体、学校の部活動等）の幅を広げ、持続可能性のある厚い出演者層を年々形成していくことを目指してほしい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】5カ年計画の最終年度として、運営協議会が町会・自治会アンケートの分析に基づく助言の場として機能し、第2回音楽フェスティバルは実行委員会形式と駅前カフェとの連携により延べ670人が参加した。中学校演劇発表会も参加校・観覧者ともに増加しており、5カ年計画に合わせて進捗していると言える。 【改善すべき点】町会アンケートではセンターの認知・利用が約20%にとどまる。竹の塚運営協議会の更なる発展と共に認知度の向上と担い手の育成が次期への課題であると考える。 【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		4.4（×2）	33.6 （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		4.1（×2）	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上　など		3.7（×2）	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】アンケート結果、受付・接客対応で「やや満足」以上の回答をした方が97.7%と前年から3.6%向上した。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受付の機会も増えるが、自由意見欄には感謝の言葉が多く、苦情はなかった。施設面では老朽化がみられるものの「やや満足」以上の回答をした方が94.6%となっている。事業についても施設面とほぼ同様の結果であった。			
		【改善すべき点･課題等】当センターは大規模改修の予定が立っていないため、今後も設備に関する要望や指摘は増えていくと予想される。トイレの環境改善のため、令和8年度に向けた試行として、シートクリーナーと置き型の消臭剤を暫定的に設置し、アンケートを実施した。今後の備品対応や修繕については、区と協議し検討を進める。トイレの汚れ等も巡回で確認し、気になる箇所は、その都度清掃することで施設を清潔に保つ努力をしていく。学習センターの利用動機は「口コミ」の割合が多いため、SNS等も積極的に活用していく。あわせて、講座やイベントについても、個別に意見を聴取するなど利用者の潜在的な要望を把握していく。			
	区記入欄	【特記事項】高い接客満足度の維持は、日頃の丁寧な対応の成果として評価できる。事業に関して、今後は、既存の利用者に対する個別意見の聴取にとどまらず、アウトリーチ事業や市場調査を通じて地域のニーズを的確に把握することが重要である。その把握した地域の需要に基づき、講座企画の見直しを進められたい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】職員の日頃の丁寧な対応の成果として、接客・清潔さともに高い満足度を得ている。図書館では臭気の指摘に速やかに対応し感謝の声につながるなど、苦情への対応も誠実である。年間を通して苦情も少なく、適切に運営されたと評価する。 【改善すべき点】ピアノの調律に関する指摘が複数あり、利用前確認等の運用を検討してほしい。 【その他注意点】トイレ環境への要望が複数あり、シートクリーナーや消臭剤の試行設置など、老朽施設における改善の工夫の継続に期待したい。図書館では児童エリアの大人利用や座席不足への意見があり、児童向け家具への買い替え等の検討の実現を期待する。			
合計点			107.0（満点130点）	132.6（満点=170点）	155.2（満点=200点）

特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	運営協議会による町会・自治会アンケートの分析と助言、実行委員会形式による第2回音楽フェスティバル（延べ670人）など、区民とともに事業をつくる体制が形になってきた。今後は、利用者のニーズに答えた事業を更に促進し、地域の学びの場の創出を進めてほしい。また障がい者団体の意見を踏まえた館内環境の改善や設備職員による直営修繕など、複合施設・老朽施設ならではの工夫も評価できる。一方、町会アンケートではセンターの認知・利用が約20%にとどまっており、次期に向けては認知度の向上と、ホール事業や運営協議会を担う人材・団体の裾野の拡大を求めたい。接客に関して日頃からの丁寧な対応の結果、利用者からは高い接客満足度を得ている。

【評価委員会評価結果】

評価委員会評価結果	得点	評価
	155	A−

⇒ ﾗﾝｸﾀﾞｳﾝ 有 (無) ⇒ 総合評価 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】
2-A項目3について、新規事業として計画した小学校向け芸術鑑賞会が、連携先未確定により中止となり未実施であった。相手方の返答に依存する企画のみでなく、代替企画の検討も可能であったと考えられるため、案内時期を前倒しする等、令和8年度の確実な実施を求める。

<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。

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/足立区鹿浜地域学習センター・図書館・体育館

【評価対象年度】令和7年度　【自己評価】令和8年4月5日　【評価委員会】令和8年8月17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		評価点×2		
		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)		指定管理者	担当課	評価委員会
1 管理状況	A 適切な管理の履行	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)	4.0 (×2)	21.6 (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】 外国人利用者の増加を踏まえ、利用案内の内容を全面的に見直した。やさしい日本語およびアイコンを積極的に取り入れたことで、説明の分かりやすさが向上した。 新システムの円滑な導入に向け、日常業務の見直しとeラーニングシステムの活用を実施した。これにより研修時間を創出し、隙間時間を活用した学習が可能となった。			
			【改善すべき点･課題等】 引き続き、新システムの操作・運用に習熟し、業務の安定化を図る。また、社会の多様化に対応するため、基本的人権に関する研修を計画的に実施し、職員の理解と対応力の向上を図る。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、窓口においてやさしい日本語の窓口用ツールを導入し、外国の方への案内を円滑にさせたことや新システムの研修としてeラーニングシステムを活用したことなどを評価し、水準点に2点加点をする。一方、テニスコート受付業務において手続き上の誤りが発生し、本社及び区を含めた対応を要する事案となったことから、水準点より1点減点とする。項目3について、新システムに向けて研修の実施やマニュアルの作成により人材育成に努めている点を評価して水準点に１点加点をする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】外国人利用者の増加に対応するため、やさしい日本語の窓口ツール導入などの対策を行い、外国人にとって理解しやすい対応を実現している。また新システム移行に向けた計画的な研修・マニュアル整備など、体制づくりが着実に進められている。 【改善すべき点】テニスコート受付ミスや書類訂正の運用基準の認識不足など、窓口対応の基本に関わるミスが続いた点は改善が必要。手続きの不備防止と職員全体の理解向上に向け、定期的な研修の実施を求める。 【その他注意点】日本人を対象とした安定的な運営業務についても継続を求める。			
	B 安全性の確保		**施設の安全性は確保されているか**	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	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	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	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	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 区民の緑への関心向上を目的として施設外周植木の館内展示を実施した。展示に加え、SNSによる情報発信を行い、関心喚起を図った。 併設施設を含む全館の防災力向上を目的として、防災訓練を動画化した。全員研修の機会が限られる中、動画による学習を導入することで従来の訓練を補完することができた。			
			【改善すべき点･課題等】 改修工事から5年が経過したことを踏まえ、施設内の修繕・劣化箇所を改めて点検・整理し、必要に応じて適切な対応を実施する。 動画等のデジタル教材の作成を継続し、リアルな防災訓練とデジタル学習を組み合わせることで、施設全体としての危機管理体制の構築を図る。			
		区記入欄	【特記事項】項目3について、施設外周の植木を知りたいという利用者からの要望をもとに館内に外周の植木に関するパネル展示を行い、利用者からの反響も大きかった点を評価し、水準点に2点加点をする。項目4について、防災訓練の様子を動画化し、併設施設も含む職員に共有した点を評価し、水準点に2点加点をする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】利用者の声を反映した植木パネル展示で区民に植物への関心を促し、また訓練の動画化により全職員で防災技能を共有するなど施設の快適性と安全性を高めた。デジタル活用等の創意工夫が効果的であったと評価する。令和6年度発生したトコジラミについて、再発防止の清掃・点検も継続されている。 【改善すべき点】改修工事から5年経過していることも踏まえ、安全管理の意識を継続してほしい。 【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】 個人情報保護に関する基礎知識の定着を図るため、年2回のテストを実施している。新規雇用アルバイトについては随時個別研修を行い、適切な個人情報保護の運用を徹底している。名簿は原則として持ち出しを禁止し、やむを得ず持ち出す場合は氏名をカナ表記の苗字のみとするなどの工夫を講じている。				
		【改善すべき点･課題等】 業務効率化や利用者サービス向上のために、令和8年度に生成AIを活用するにあたり、個人情報保護や著作権法など関連法令を踏まえた運用ルールの明確化を進める。同時に適切な利用範囲・判断基準・リスク管理手順を整備し、研修を通じて理解を図る。				
	区記入欄	【特記事項】個人情報保護に関するテストを定期的に実施し、日常業務内でも個人情報の取り扱いを徹底している点を評価する。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】個人情報保護、各種法令等は遵守されている。 【改善すべき点】受講者名簿などの個人情報の持ち出しについて、更なる個人情報保護の工夫を求める。 【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7年度収支（2,840千円） ◆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は職員2名で必ずダブルチェックを行い、経理担当が全体を確認したうえで、最終的に責任者が点検する体制を整えている。				
		【改善すべき点･課題等】 物価上昇が継続する状況を踏まえ、事業運営に必要な経費を精査し、適切な収支管理に努める。また掲示物や会議資料のデジタル化を推進し紙使用量の削減に努め、コスト削減を図る。				
	区記入欄	【特記事項】経理業務に関して、複数人でのチェックを徹底し、問題なく健全な財務管理がなされている点を評価する。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】財務に関する点検業務について、適切に行われている。ダブルチェックによる効果を継続してほしい。 【改善すべき点】施設管理運営に関して、必要費用の精査を徹底してほしい。 【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	15.7 （満点20点）
		2	A型事業（基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	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 体育館の個人利用に関する問合せの増加を受け、HPの発信ページを二次元コード化しアクセス性を向上させた。その結果、アクセス数が増加した。高校受験生応援団の特別版として、参加者から要望の多かったマナーに関する事業を実施し、「社会に出ても役立つ内容」等のご意見を頂いた。受付方法が煩雑であった事業「おしごとらんど」について、オンライン受付フォーマットを導入し、手続きの簡素化を図った。導入後、利用者からの困難の声は確認されなかった。デフリンピックに向けた機運醸成を図るため、パラスポーツ体験機会の拡大に取り組んだ。当館の特徴である広いエントランスを活用した事業を実施した結果、多くの参加を得ることができた。			
			【改善すべき点･課題等】 子ども向けスポーツ講座の参加者が減少傾向にあることから、子育て世代へのアプローチを強化する。本格的な科学講座であるロボットスポーツや小学生向け科学教室「しかラボ」をさらに発展させるとともに、料理講座については親子で参加できる内容へと再構成し、参加促進を図る。 令和7年度新規事業である、トレーニングルーム講師による講座やカリグラフィ講座など、事業の定着と参加者拡大を図る。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、体育館個人利用に関するHPの二次元コードを館内に掲示し、ページへのアクセス数を増加させ広報拡大につなげた点を評価し、水準点に2点加点をする。項目3について、エントランスホールでパラスポーツに関する事業を複数回開催し、集客につなげている点を評価し、水準点に2点加点をする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】二次元コードの活用によりHPアクセス数を約2倍に伸ばし、広報拡大と体育館個人利用を促進した。また受付の申請フォーム化といった取り組みにより、利用者の利便性向上と円滑な施設運営を実現している。事業についてもエントランスでのパラスポーツ体験講座など、参加者増につながる事業が積極的に行われている点を評価する。 【改善すべき点】子供向けスポーツ講座参加者減少について対策に期待する。 【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	4.0	12.0 （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	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	5.0	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 利用者懇談会の見直しに加え、図書館内でサークル成果物の展示を実施し、サークル支援を推進した。また、サークルから寄せられた多数の意見を踏まえ、土足禁止エリアの見直しを行い、利便性の向上を図った。「ヨガ」講座の参加者から、自身のスキルを活用した講座開催の申し出があり、初の開催を支援するとともに講師育成を行った。3年目となるラジオ体操事業において、参加者へ協力を呼び掛け、受付等のボランティア参加を得た。今後も区民主体による学習・スポーツを推進する。			
			【改善すべき点･課題等】 フリースペースの利用者数は年々増加傾向にあり、居場所としてのニーズが高まっている。こうした状況を踏まえ、令和8年度は子育て世代に向けた居場所づくり事業を重点的に推進する。 複合施設が令和8年度に設立40周年を迎えるにあたり、住区センターや登録団体と連携し、ふれあいまつりをはじめとする大型イベントの充実と盛り上げを図る。節目の年として地域とのつながりを強化し、記念性の高い事業展開を進める。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、サークル活動周知のために新たな展示場所を開拓して会員数増加につなげた点を評価し、水準点に1点加点をする。項目3について、区民講師による新規事業を開催し、地域の人材活用に取り組んだ点を評価し、水準点に2点加点をする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】区民ボランティアや区民講師の発掘・活用、図書館でのサークル展示支援など、地域人材を活かした主体的な参画の拡大と事業の展開を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】ラジオ体操の取り組みについて、全世代に広がるよう創意工夫を期待する。			

			評価点		
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**		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】 令和6年度のトコジラミ発生による来館者減少に対し、センター連携の大型イベントと通年の館内イベントで来館を促進した。特に減少した子育て世代へは、赤ちゃんおはなし会参加者座談会や子育て世代の施設づくりサポーターから得た声を反映し、テントやクッションなど滞在を楽しむ場づくりを実施。また「ちょこっとパック」導入や書架改善など利用者視点の整備を行い、貸出数を回復させた。また、科学実験講座「しかラボ」では、実験を入り口に原理を説明するプログラムで他施設との差別化を図り、親子での継続参加につなげた。 地元企業による講演「つながるあだち人」では、図書館内での現物展示と当日のワークショップの体験要素を追加することで、地域住民の参加を得られ地元足立区の魅力を発信することが出来た。			
		【改善すべき点･課題等】 来館者数はトコジラミ発生の影響による減少前の3年間平均を2万人上回るまで回復した。一方、貸出数は同平均を791冊下回る水準まで戻したものの、来館者数ほどの回復には至っていない。今後は子育て世代の利用回復をさらに促進するため、体験型企画と居場所づくりを組み合わせた差別化を図り、新たな利用者層の獲得につなげる。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、面出しスペース拡充や分類表示の視認性向上により、親子が快適に過ごせる空間を創出し、ローテーブルとクッションをお話の部屋に設置することで利用者の要望を叶えた点を評価し、水準点に2点加点する。項目2について、図書館内での地元企業の紹介など地域に根ざした事業やぬいぐるみお泊り会等により、新規利用者の獲得に寄与している点を評価し、水準点に2点の加点とする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】「しかラボ」や「ぬいぐるみのお泊り会」「新聞紙テント」といった体験型事業を通じて読書へのきっかけを作るとともに、子育て世代サポーターによる書架改善や読書バリアフリーなど独自性のある取り組みを行っている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

			評価点		
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）**		指定管理者	担当課	評価委員
	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53%、体育館88% ＜参考＞学習施設目標値　58.6%（前年度利用率＋3%）	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（118,047人）　※基準値/109,193人 貸出冊数（93,418冊）　※基準値/87,339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）学習施設・体育館ともに利用率が増加した。子どもの居場所づくりの取り組みにより学習室の利用率が向上した。また、施設の利用方法をSNSで公開したところ、多くの反響があり、情報発信による周知効果を確認できた。 （図書館）図書館は、令和6年度末のトコジラミの発生の影響で上半期の来館と貸出数が激減した。しかし、センター連携の大型体験イベントや館内イベントを途切れなく実施した結果、来館者数は減少前の3年平均を2万人上回るまで増加させた。一方、貸出数も上半期時点で令和6年度より約7,000冊減少する大きな打撃を受けた。そこで、特に減少が顕著だった子育て世代の呼び戻しに注力。おはなし会参加者の座談会で出た声をもとに、「滞在を楽しむ空間」作りや、貸出の手軽さを重視した「ちょこっとパック」の導入など、利用者の声をもとにした書架の改善を行い、令和6年度よりも約1,600冊増加まで回復させることが出来た。			
		【改善すべき点･課題等】 （センター）登録団体の減少に伴い、レクホールおよび和室の利用率は低下した。全体の利用率は維持しているものの、１コマ当たりの利用者数は減少している。今後は利用枠に依存しないサービス提供として、子育て世代を対象とした空き室開放を予定している。 （図書館）図書館へのトコジラミによる影響は回復したが、来館者数の回復に比べ貸出数は緩やかな回復に留まった。今後は、滞在型利用の来館者に焦点を当て、館内での過ごし方が貸出行動へつながるような仕組みづくりを進める。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、今後は利用率が低下したレクホールや和室を活用した事業を企画し、利用率回復に努めることが期待される。項目2について、前年度減点であった貸出冊数は基準値変更の影響もあり基準値を満たした。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、2点の加点とする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】利用率が低下したレクホールなどを活用した事業の企画など利用率回復に取り組んでいる。また図書館について、トコジラミによる休館の影響から利用状況を回復し、基準を達成した点を評価する。令和6年度減点であった貸出冊数の未達についても改善が見られた。 【改善すべき点】貸出冊数は過去3年平均には達しておらず、引き続き回復に向けた取り組みを期待したい。 【その他注意点】			

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	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】 トレーニングルーム利用者のセンター事業への参加促進を目的として、トレーニングルーム指導員による事業を実施した。好評であったため、令和8年度も継続実施する。平日朝に継続しているラジオ体操と組み合わせることで、開催回数を十分に確保でき、結果として参加者の拡大につながった。			
		【改善すべき点･課題等】 令和8年度は子育て世代を主要ターゲットとして事業を展開する。これまで幅広い層の参加を促すために間口を広げた事業に取り組んできたが、今後は利用者の定着と継続利用につながる事業を新たに実施する。			
	区記入欄	【特記事項】3分野連携事業をラジオ体操と組み合わせることで事業の拡大をしただけでなく、参加者数の増加も見られた点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】3分野連携事業について、平日の朝に継続しているラジオ体操を利用した事業企画や、トレーニング指導員を講師に据えた事業開催などスポーツからカルチャーへつなぐ「ぷちカル」の創意工夫により参加者の増加が見られたことを評価する。 【改善すべき点】 【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（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			23.4 （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7年度は5カ年計画の最終年度として、防災フェアに向け複数の防災イベント「防災トーク＆クラフト」を実施した。防災フェアはサポーターが不参加となり、区民意見を基に企画を再構成した。関心の高かった「避難」をテーマに、避難所体験や防災食試食、防災グッズ展示などの啓発を行った。また、国土交通省の出前講座により地震・津波リスクへの理解を深める機会を提供した。			
		【改善すべき点･課題等】 防災、とくに避難に関する啓発には一定の成果が見られた一方で、区民主体での運営にはまだつながらなかった。令和8年度は個人だけでなく地域団体との連携をさらに深め、より区民が参加しやすく、協働しやすい体制づくりを進めていく。			
	区記入欄	【特記事項】防災イベントに力を入れ、5カ年計画の最終年として避難所体験などの区民が防災意識を高める取り組みを様々行った点を評価する。区民のボランティアに関しては、最終的に集めることができなかったため、令和8年度以降はボランティアを獲得し、地域との連携をさらに深めたイベントになるよう努めることを期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】指定管理期間の最終年度として参加者の意見を反映しながら防災イベントを実施し、参加者の意識向上を促す事ができた取り組みを評価する。 【改善すべき点】防災意識の向上は見られるが区民主体の運営には至っておらず、地域団体との協働体制づくりが今後の課題と考える。 【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		4.3（×2）	33.4 （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		4.1（×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】 当施設の窓口受付は、明るく開かれた雰囲気づくりを基本とし、来館者に対して必ず丁寧な挨拶を行うことで、安心して相談できる環境を提供している。また、利用者一人ひとりの状況に応じた細やかな配慮を行うことで、初めての方からリピーターまで、誰もが気持ちよく手続きできる窓口にしている。			
		【改善すべき点･課題等】 設備・備品のサービスにあたっては、利用状況を踏まえた潜在的ニーズを見越して、環境整備をより計画的に進める。また、一人ひとりの状況に応じた配慮を行いつつも、公共施設としての公平性・中立性・安全性を確保するため、対応基準の明確化を進める。			
	区記入欄	【特記事項】センター利用者から接客や施設環境に関して良い評価を得ており、要望に対する検討および改善を行っている点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】接客・清潔さとも満足度が高く、特に図書館は満足の回答が8～9割に達している。苦情・要望に対しても誠実に対応しており、概ね良い評価を得ていると言える。 【改善すべき点】 【その他注意点】シャワー設備や除菌シートに関する意見が複数あるほか、図書館では閲覧席の利用マナーに関する声もあり、可能な範囲での対応を検討してほしい。			
合計点			104.0（満点130点）	132.4（満点=170点）	155.0（満点=200点）

特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	5カ年計画の最終年度として防災をテーマに多様な事業が展開され、トコジラミによる休館の影響からの回復も見られる。また、ラジオ体操参加の拡大について多世代交流の好例として高く評価する。持続的なサポーター制度の構築に期待する。その他、やさしい日本語の案内や、子どもが図書に親しみを持つ契機になる「ぬいぐるみのお泊り会」など、多様な主体に寄り添った施設運営が施設全体で行われている。一方で、窓口対応での基本的なミスについては改善が求められる。

【評価委員会評価結果】

評価委員会評価結果	得点	評価	⇒	ﾗﾝｸﾀﾞｳﾝ	⇒	総合評価
	155	A−		有・無		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、初歩的な運用上のミスであり、利用者への影響も生じているため、受付事務の運用基準の周知と研修の徹底を求める。

<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。

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/足立区立江南コミュニティ図書館

【評価対象年度】令和7年度　【自己評価】令和8年4月9日　【評価委員会】令和8年8月17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	3.0 (×2)	3.0 (×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	3.0 (×2)	3.0 (×2)	

指定管理者記入欄

【アピールポイント】
・令和7年度より「住区センター職員会議」に参加し、住区センターや管理運営委員会との連携が密になった。
・適切な利用者対応ができるように接遇研修や業務研修を行い、利用者対応についてのクレームはなかった。
・レファレンス、生成AI研修の受講後に、当館の職場で活かせることを検討し職員間で共有した。

【改善すべき点･課題等】生成AIの活用を模索し業務の効率化を図っていきたい。また障がいをお持ちの方へ十分な対応ができるように研修を実施する。

区記入欄

【特記事項】住区センターとの連携強化や各種研修の実施により、安定した利用者対応を行った点を評価する。今後は生成AIの活用や障がい者対応力の向上に期待したい。

評価委員記入欄

【評価すべき点】住区センター職員会議への参加による複合施設を含めた全体の施設管理や接遇・業務研修により、利用者対応のクレームのない安定した運営が行われている。
【改善すべき点】
【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	14.0 (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	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	3.0	3.0	

指定管理者記入欄

【アピールポイント】設備状況の把握や不具合発生時の対応などについては、江南住区センターと連携して適切な対応ができている。図書館内については職員の日々の清掃により清潔さを保ち、館内装飾により季節感と温かみを感じられるよう努めている。

【改善すべき点･課題等】大きな地震に備え事務所内の物品管理方法を見直す。

区記入欄

【特記事項】項目3について、展示を発展させた体験会「切り絵ひろば」を実施した。参加者の満足度は高く、参加者が装飾ボランティアを了承するなど、施設運営への参画に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】参加者の満足度が高いのがよい。日々の清掃と季節感のある装飾で快適な館内環境を保っている。切り絵ひろば参加者を装飾ボランティアへつなげるなど、施設運営の参画者を広げていることも評価できる。
【改善すべき点】
【その他注意点】体験会の参加者が増えるのであれば、図書館装飾ボランティアの増員のための工夫もできると良いと考える。

				評価点		
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**			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	
	指定管理者記入欄		【アピールポイント】 ・個人情報保護については定期的に研修を行うことで注意喚起し、漏洩や紛失などの事故は発生していない。講座の受付時も個人情報の持ち出しのない方法に改めた。 ・本社と連携し法令順守に努めている。			
			【改善すべき点･課題等】日々の業務を行う上で各種法令順守を心掛け適切な運営に努めたい。			
	区記入欄		【特記事項】定期的な研修の実施や本社との連携などにより、個人情報保護や法令遵守は適切に行われている。			
	評価委員記入欄		【評価すべき点】定期的な研修と講座受付方法の見直しにより、個人情報の漏洩・紛失や法令違反は発生していない。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

				評価点		
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**			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7年度収支　(6,879千円) ◆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】引き続き現金管理表や小口出納帳など弊社の書式を使用し、本社担当部署とも連携し適正な会計処理及び現金・帳簿管理を行っている。			
			【改善すべき点･課題等】引き続き職員がダブルチェックしながら適正な経理処理を行っていく。			
	区記入欄		【特記事項】財務運営・財産管理は適切に行われている。			
	評価委員記入欄		【評価すべき点】収支は黒字であり、経理処理も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

大項目	中項目		確認項目	評価点×2		
				指定管理者	担当課	評価委員
2 事業効果	A 利用促進に向けた取り組み	**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×2）**				
		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 (×2)	5.0 (×2)	9.6 (満点10点)
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】新たに開設したInstagramを加えたSNSを活用して、図書館の情報発信を強化した。イベントや本の情報を継続的に発信し、図書館利用およびイベント参加の促進を図った。また投稿数の多い人気ハッシュタグを活用することで閲覧数の増加を狙った。ぬいぐるみおとまり会では、ぬいぐるみの夜の様子をSNSを使って発信した。			
			【改善すべき点･課題等】本の情報発信や特集展示の紹介など、発信するコンテンツを拡大させる。			
		区記入欄	【特記事項】SNSの新規開設やハッシュタグ活用、ぬいぐるみおとまり会のリアルタイム配信等の積極的な広報を展開した。新規利用者の獲得や、フォロワーによる図書館の定期利用に繋がるなど、利用促進に成果を上げている点を評価する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】Instagramの新規開設やぬいぐるみおとまり会の配信などを行ってPRし、図書館の利用者増につなげた点を評価する。またユニークな活動であったことも宣伝や発展に寄与したと思われる。 【改善すべき点】フォロワー数など広報の数値的な成果はまだ小さく、コンテンツの拡充による発信力の強化を期待したい。 【その他注意点】			
	B 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×2）**		評価点×2		
				指定管理者	担当課	評価委員
		1	地域図書館の受付・運営等が適正に行われている ◆サービス向上の取り組み・実施・成果　など	5.0 (×2)	5.0 (×2)	20.0 (満点20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 (×2)	5.0 (×2)	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】「足立ゆかりの人と作品」コーナーの設置を機会にこれまでの地域コーナーを見直し「江南地域資料コーナー」としてリニューアルした。また江南地域の歴史講演会、史跡巡り散歩を開催し、地域を知る機会を広く提供した。令和6年度から常設展示している「十人十色」の展示に近隣の中学校が興味を持ち、中学校の図書室でも同様の取り組みを行い、一部を当館でも展示することに発展した。児童対象に参加型事業を通年で行い、図書館に来たくなるように工夫した。中でも夏休みに実施した「妖怪探し」イベントには多くの児童の参加があった。			
			【改善すべき点･課題等】児童書の利用につながるような展示や事業を行う。			
		区記入欄	【特記事項】「足立ゆかりの人と作品」コーナーの設置や地域資料へのPOP付与、廃棄新聞を活用したセット本展示により、資料の視認性向上と利用促進を図り、貸出増や資料への関心喚起につなげた。また、高校・中学校との連携事業や児童向けイベントを通じて幅広い世代の来館を促し、読書のきっかけづくりと図書館利用の拡大に成果を上げた点を評価する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】歴史講演会・まち歩きが定員を上回る反響と高校との交流に発展し、「十人十色」は中学校の授業と連携して300件超の投稿を得るなど、学校・地域と結びついた読書推進事業が展開されている。その他、足立ゆかりの人と作品のコーナーづくりにより、貸出増や資料への関心喚起につながっている。また、図書館で廃棄する新聞紙を活用した手づくりエコバッグとセットにして本を展示した事業は地味ではあるが評価に値する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	C 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	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（80,175人）　※基準値/78,558人 貸出冊数（53,619冊）　※基準値/52,704冊	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】イベントや展示、コーナー整備などに取り組み、利用者数は令和6年度より微増した。また、保育園や学童保育室へ働きかけて団体貸出にも務めた。しかし児童書の個人貸出の減少により貸出冊数が減少した。			
			【改善すべき点･課題等】本を読まない子どもたちも参加できる館内催事を中心に行っているが、さらに読書につながるような工夫を進め、子どもたちが本を読む機会を拡げていきたい。特集棚を見直し貸出冊数の増加につなげていきたい。			
		区記入欄	【特記事項】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】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ている。 【改善すべき点】貸出冊数は基準値を満たすものの令和6年度実績を下回っており、児童書をはじめ資料の利用に結びつける工夫を期待したい。 【その他注意点】			

			評価点		
D　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**		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】令和7年度は「リトミック講座」の対象を幼児と保護者から小学生と保護者に変更した。子どもの能力を伸ばす本を集めた特集を設置し関心をもつ保護者にアピールをした。また「ヨガ講座」においては、M1（関心喚起）のプログラムをM2（行動生起）事業の講師による無料体験会としたことで、M1からM2への移行がスムーズに行われた。			
		【改善すべき点･課題等】新しいプログラムを増やしていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】小学生リトミック教室では、特集展示利用者への声かけや、チラシ配布により読書から文化事業への導入を図り、目標を上回る参加を得た。また、ヨガ無料体験会では体験会と講座の講師の共通化や時間設定の工夫、子連れ可能な環境整備等の工夫により、体験会から講座への継続率83%を達成しており、図書館利用者を読書からスポーツ分野へとつなげた点で成果を上げたと評価できる			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】小学生と保護者対象のリトミック講座の新設や、体験会と本講座の講師の共通化・日程設計の工夫により、ヨガ体験講座では継続参加者が83%となり、読書からスポーツへの参加者を増加させている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
E　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			26.7 （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】歴史講演会や史跡巡り散策、地域コーナーの整備、地域で活躍する方を紹介する「クローズアップ江南」などにより、地域に愛着を持ちつながりがひろがる場や機会を提供した。また近隣の学校とも連携することができた。歴史講演会は小台橋高校と、十人十色は江南中学校と連携し、関連展示をすることができた。図書館を通じて顔見知りが増え地域とのつながりを広げることに貢献できたものと考える。			
		【改善すべき点･課題等】「クローズアップ江南」の発行を継続し、地域資料コーナーを充実させていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】学校連携などの多様なイベントや、令和7年度新たに発行した「クローズアップ江南」などにより、地域交流の場の創出だけでなく地域への愛着を生み出している。今後も図書館を通じ人々がつながり、地域との関りを深め、利用者の心の豊かさに寄与するような企画を行うことを期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】親子から世代間、地域へと対象を広げてきた5カ年の設計が一貫しており、最終年度は歴史講演会・まち歩きや「クローズアップ江南」の発行により、地域交流の場の創出や地域への愛着を生み出した点を評価する。 【改善すべき点】参加規模の小さい事業もあることから、蓄積した学校・地域との連携を生かした参加層の拡大を期待したい。 【その他注意点】			
F 利用者の満足度（アンケート調査等による）	**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		4.7（×2）	34.8 （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		4.8（×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		3.7（×2）	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】接遇研修や業務研修を行い、使いやすく気持ちの良い施設であるよう努めている。			
		【改善すべき点･課題等】満足度が高まるような施設を目指す。事業についても満足度が高まるような内容や広報に取り組んでいきたい。			
	区記入欄	【特記事項】イベントに対する好意的な意見や感謝の言葉、スタッフの接遇に対する満足の言葉が多く寄せられている。今後も利用者の期待に応える運営・企画に期待したい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】感謝や満足の言葉も多く寄せられている。また、利用者の声にも真摯に対応している。 【改善すべき点】 【その他注意点】学習スペースの拡充や蔵書に関する要望が複数あり、複合施設の部屋借用の検討など可能な範囲での対応を進めてほしい。			
合計点			84.0 （満点110点）	118.8 （満点=150点）	145.1 （満点=180点）

特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	歴史講演会やまち歩き、学校との連携事業により「円居の中に本のあるくらし」というビジョンにふさわしい交流拠点づくりが進み、催事参加者数も増加傾向にある。館内で可能な限りの読書推進の事業（無料体験会、暗がり妖怪探し、リトミック講座）が実施されており、3分野連携事業もうまく取り込め展開されているなど図書館事業の安定した運営は評価できる。今後も、図書館を通じて人々がつながる拠点となるよう、企画を続けていただきたい。一方で貸出冊数は令和6年度実績を下回っており、読書・資料利用に結びつける工夫と、SNS等による発信力の強化を次期に期待したい。

【評価委員会評価結果】

評価委員会評価結果	得点	評価
	145	A−

⇒ ﾗﾝｸﾀﾞｳﾝ 有・(無) ⇒ 総合評価 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】
該当項目なし。

<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
180点	108点	162点以上	150点以上 161点以下	135点以上 149点以下	121点以上 134点以下	107点以上 120点以下	98点以上 106点以下	97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。

生涯学習関連施設 業務評価シート

スポーツ施設

施設名/足立区総合スポーツセンター

【評価対象年度】令和7年度　【自己評価】令和8年4月1日　【評価委員会】令和8年8月19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		評価点×2		
		協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか		指定管理者	担当課	評価委員会
1 管理状況	A 適切な管理の履行	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)	5.0 (×2)	26.0 (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)	5.0 (×2)	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・自館運営について、大きな事故なく管理運営等業務を実施。 ・屋外施設を含め他館施設について、優先・一般予約業務においてシステム入力・追加変更対応等を実施。また、問い合わせやお客様対応も行ない、苦情のトラブルも最小限に抑えた。 ・新施設（講座）予約システムの導入にあたってはいち早くエラーの抽出に努め、スポーツ振興課と連携し早期の課題対応でトラブル影響を最小限に抑えた。 ・職員・スタッフの勤務に過不足が生じないよう勤務体制とシフト調整を実施。 ・令和7年度も引き続き研修強化を行ない、運営・受付・アスレチックルームスタッフに対しWEB含め26回・283名に研修を実施。実務業務の他、個人情報保護・防災・危機管理・顧客応対・コンプライアンス・マナー・SNS投稿等、業務につながる幅広い知識の習得に努めた。別途副所長が講習会を受講し、『スポーツ施設管理士』と『初級パラスポーツ指導員』の資格を各1名ずつ新たに取得。 ・外部講師を招聘し、今年初めてスポーツ施設用器具の取扱い講習会を実施。他館にも案内し、自館職員7名に加え5名の他館職員も受講。区内全施設で適切な器具使用方法習得ができるように努めた。 ・個人情報保護の観点から一部業務の効率化・安全性を考慮して一部フローの改善を実施。			
			【改善すべき点･課題等】 特に地元での採用活動を継続し、できるだけ長く勤務できるスタッフの育成（知識・経験の継承）を行っていく。			
		区記入欄	【特記事項】施設運営について、スポーツ振興課との連携により、トラブルを最小限に抑えたことを評価する。項目1について、施設予約システムの変更に伴い、システムのエラーや現場の運用変更などがあったが、問題の共有が迅速であり、対応が適切であったことを評価し、水準点に2点加点する。項目3について、令和6年度行っていた研修に加え、他施設と連携した体育用器具のメンテナンス講習会を実施しており、適切な施設運営に努めていることを評価し、水準点に2点加点する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】システムのエラーや現場の運用変更の一方で、問題の共有が迅速で対応が適切であったことを評価する。また、6年度行っていた研修に加え、他施設と連携した体育用器具のメンテナンス講習会を実施、適切な施設運営に努めた点を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

			評価点		
	施設の安全性は確保されているか		指定管理者	担当課	評価委員会
B 安全性の確保	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	5.0	15.0 （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	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・目の届きにくい屋外施設や公園遊具等は、遊具の日常点検講習会を受講した管理者が毎日点検を実施（遊具以外に樹木・グレーチング・歩道タイルのがたつき・グラウンドの異物点検等）。確認できた不備については日々細かな修繕と、大きい瑕疵については必要な措置を取った上でメーカー・業者に共有し対応。 ・老朽化している施設設備については保守点検を日常的・計画的に実施し、先々に不具合発生の可能性がある箇所をスポーツ振興課にも共有し、修繕等の未然防止策を実施。不具合発生時には利用者の安全性に必要な措置を取りながら、できるだけ利便性が損なわれないように対応。 ＜対応事項＞ ・小体育室バスケットゴール更新、生活道路イチョウ並木盛土、幼児用プール滑り台滑走面亀裂、体育館棟外壁ガラス面ひび割れ、体育室壁面鏡不具合、駐車場出入口石板がたつき、3Fテラス手摺金属パイプ腐食補修、テニスコート観覧席ベンチ修繕、大体育室グレーチング変形等へ対応。 ・防火管理者（所長）による防火管理計画や各種危機マニュアルを策定し、事務所内に整備。6月と12月に全スタッフ参加による防災訓練を実施しCPR研修等を繰り返し受講。今年は防潮板の使用方法等も再確認。 ・引き続き竹の塚警察署と連携し、『パークで筋トレ』参加者へ詐欺・テロ・盗難・避難等に関連した啓発活動を実施。 ・事故発生時は区の30分ルールに従ってスポーツ振興課に共有を100%実施、連携しながら被害の拡大防止に努めている。 ※令和7年度、救急・事件等の事故報告件数45件（警察より即時の110番通報の指示があったため増加）			
		【改善すべき点･課題等】 ・加速化する施設設備の老朽化や増加する不具合発生への対応の継続。 ・放課後や休日に集まる小中学生の事故等への対応。			
	区記入欄	【特記事項】日常的な施設の遊具点検や不具合に対する未然防止策を実施しており、施設の安全性の確保に努めていたことを評価する。項目1について、日常的な点検を実施しており、不具合発生時にはスポーツ振興課と共有・連携をしていたことにより、計画的な修繕工事をすすめることができたことを評価し、水準点に2点加点する。項目4について、警察署と連携し、詐欺や盗難等の啓発活動を実施しており、施設への迷惑行為についても適切な対応をとっていることは評価するが、110番通報の件数は増加傾向にあるため、水準点に対し1点の加点とする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】遊具の日常点検講習会を受講した職員による日常点検を適切に実施し、不具合の未然防止に努めるとともに、不具合発生時にはスポーツ振興課と連携し、計画的な修繕工事につなげていることを評価する。また、管理区域が広範囲に及ぶ中、警察と連携しながら適切な防犯対策を実施していることを評価する。 【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 ◆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】 ・個人情報に関する事故の発生は無し。 ・マニュアル等は策定したものを事務所に整備。ペーパー情報の館内管理においては、鍵付きロッカー及び金庫保管管理の徹底と責任者間での鍵管理を実施。区の個人情報保護に関する業務監査では指摘事項無し。 ・個人情報に関する研修はアルバイトスタッフも含めWEB動画視聴による研修を実施。他施設からも共有される個人情報を事故なく集約管理していくために、複数回研修を行って個人情報管理に対するスタッフの意識を高く保つようにしている。 ・パソコンは全台数セキュリティー設定を完備。 ・個人情報に関わる一部業務の効率化・安全性を考慮して一部フローの改善を実施。 ・業務委託先のシルバーセンタースタッフも含め、区公契約条例に基づく最低賃金を確保。			
		【改善すべき点･課題等】 個人情報管理に関わる全スタッフの高い意識を継続。			
	区記入欄	【特記事項】個人情報の保護、各種法令等の遵守をしていることにより、個人情報の漏洩といった事故がなかったことを評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】一般的な基準をクリアしている。 【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7年度収支　(-7,514千円) ◆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	2.0	2.0 （満点=5点）
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 本社の施設管理部門により、運営管理チェックを実施。			
		【改善すべき点･課題等】 ・物価高騰の影響が大きい消耗資材の仕入れ対応。 ・人件費(アルバイトスタッフ含む)の増に伴う人件費・業務委託費対応。			
	区記入欄	【特記事項】収支マイナスのため1点減点とする。人件費の高騰による影響も大きいが、事業の集客数が伸び悩んでいたため、令和8年度は収支がプラスになるよう期待したい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】適切な財産管理が行われている。 【改善すべき点】収支が赤字となっているため、適切な財務運営に努めてほしい。 【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スポーツ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	4.0	4.0	15.0 （満点=20点）
		2	A型･C型事業（共催事業）の企画・実施・成果 ◆A型・C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	自主事業の企画・実施・成果 ◆自主事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 〇新規の事業開始 ⇒例年人気の高い『ZUMBA』（木曜日）は定員を超えて受け入れて来たものの、会場収容能力による安全性を考慮し、令和7年度については入場に制限をかけた。代わりに別途『ZUMBA PARTY 10/12』を小体育室でスポット開催し（48名参加）、広々とかつ音量にも気を使うことなく、参加者には好評実施。アスレチックルームのトレーニング利用者、『ZUMBA』講座参加者双方の満足度を高めた。8年度は回数を増やしていく予定。 ⇒アスレチックルームで『パーソナルトレーニング』を11月より開始。開始後はずっと空きができることなく、週1回の実施で24名が受講。 〇『あだちスポーツチャレンジ』として、現役メダリストによる陸上教室を開催。オリンピアンでかつ東京2025世界陸上にも出場していた現役選手の指導で、参加者からも好評価（参加者41名）。現役選手の講師によるスポチャレは初めて実施。 〇『パークで筋トレ』事業を今年度も実施、天候等による中止を除き41回実施、参加者942名（前年1,137名）。			
			【改善すべき点･課題等】 ･高齢者比率が高く高齢者対応事業の継続と次世代の事業への誘導。 ･子ども対象事業の拡充により、子育て世代の施設利用促進。			
		区記入欄	【特記事項】A型事業について、1回あたりの事業定員数に対し参加者数が平均して6割を満たない状況であるため、令和8年度は参加者数が増加するような取り組みに期待したい。また、令和7年度新たに実施した事業については、参加者から好評を得られていることを評価する。項目1について、広報活動の強化に努め、LINE登録者数や施設ホームページの訪問回数等が令和6年度から増加していることを評価するが、令和7年度から新たに行っている取り組みではないため、水準点に対し1点の加点に留める。項目3について、例年行っている事業に加え、新規事業を行うことで、施設利用者からの好評を得られたことを評価し、水準点に2点加点する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】空きがなく、事業展開が難しいなかでオリンピックレガシー事業を継続して行うほか、新たな事業にも取り組んでいる点を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

			評価点		
B 学習支援の取り組み	**適切なスポーツ活動支援を行っているか**		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	4.0	4.0	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】 ・サークル(登録団体)支援として、サークル体験会参加誘導に協力（広報・受付）。自館経由での体験会参加者は59名（令和6年度は94名）。 ・スペシャルクライフコートにおける事業では従来通りスポーツ推進委員と連携して取組み、18回の事業（パラスポーツ体験会）を開催し、680名が参加（うち障がい者は12名）スポーツ推進委員54名、ボランティア2名の方々と連携して活動。また、2/1の区主催事業『パラスポーツ体験会』ではスペシャルクライフコートコーナーを担当し、139名の来場となった。 ・利用者懇談会は4回実施し課題・要望の抽出と対応実施。 ・例年通り区内はじめ中高校の職場体験・博慈会高等看護学院のインターシップ等を受け入れ（8件）。今年は都立花畑学園の就業体験受け入れを39名と大幅に増やし、そのため受入日数を3日に増やした。 ・保塚地域学習センターと連携し、レクリエーションルームで学習センター主催によるアロマ体験会を開催。子ども向け講座の保護者を中心に案内を実施し体験会へ誘導。 ・竹ノ塚警察署と連携し、利用者に向けて詐欺・テロ等防犯啓発活動の開催。要人警護のための施設利用（駐車場）に協力し、表彰を受ける。不定期ながら夕方～夜間の施設内巡回も保木間交番に依頼し協力あり。 ・高齢者地域包括ケア推進課から受託したフレイル予防教室では、各地域包括支援センターと連携して参加者募集。 ・施設で運営している講座の内、足立区公認スポーツ指導員の協力を得て実施している講座は29講座。 ・令和7年度は初めてボランティア人材と連携した組取り組みを実施。ボランティア募集プラットフォームの『アクティボ』に登録し、応募者（区民）と共にパラスポーツ体験会（2/1）のスペシャルクライフコート事業を行った。			
		【改善すべき点･課題等】 区内ボランティア人材との連携は、今後多方面に増やしていくことを検討している。			
	区記入欄	【特記事項】登録団体に対し、サークル体験会の広報や受付等に協力しており、適切なスポーツ活動支援に努めていることは評価する。項目1について、デジタルサイネージを活用することで各登録団体の周知の強化を実施していることは評価するが、令和6年度に対し、体験会の参加人数が減少傾向にあるため、水準点に対し1点の加点に留める。項目2について、幅広い団体との連携を実施しており、区内学校の職場体験やインターンシップ等の受け入れを令和6年度より増加させていることを評価し、水準点に2点加点する。項目3について、高齢者をターゲット層とした事業を実施している他、区民を中心とした指導員やボランティアを活用しており、地域に配慮した活動ができていることを評価し、水準点に2点加点する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】高齢者をターゲットにした事業展開をしているほか、区民を中心に講師やボランティアを依頼し、地域に配慮した活動ができている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

			評価点		
C 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）**		指定管理者	担当課	評価委員
	1	利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/95% 利用者数（395,582人）　　※過去3年平均からの伸び率/100.4 %	4.0	4.0	4.0 （満点=5点）
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 令和4年度～令和6年度計1,181,247人÷3＝393,749人(3年平均人数) 令和7年度　利用者数　395,582人（対前年98.8%）　　※過去3年平均からの伸び率/100.4% ※令和7年度は選挙開票所対応が3回に増えた（前年2回）ことによる影響が▲4,800名程度(1,200名×4回)			
		【改善すべき点･課題等】 20～50代の施設利用促進。			
	区記入欄	【特記事項】利用率の向上に向けて、継続的な広報活動や、快適な施設利用の提供に努めていることを評価する。項目1について、令和6年度に対し利用者数は若干減少しているが、全館利用のイベントや選挙の回数が令和6年度より増えたことを鑑みると増加傾向にあるといえるため、水準点に対し1点加点とする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】区主催のはつらつ・フレイル予防教室の実施やスポーツ指導員による講座を実施したことを評価する。また、全館利用のイベントや選挙の回数が6年度より増えたことを鑑みると増加傾向にあることを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】利用者増の継続を期待したい。			

D 利用者の満足度（アンケート調査等による）	**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)	32.8 （満点=40点）
	2	施設・設備満足度 ◆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		4.1 (×2)	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上　など		3.5 (×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 〇窓口スタッフを中心にマナー、顧客対応、CX（カスタマーエクスペリエンス）等のWEB研修実施。 〇初級パラスポーツ指導員資格者5名の配置に加え、令和7年度も研修会を受講し新たに1名増員。 〇『利用者アンケート』、『お客様の声』（施設内BOXにて回収）、『利用者懇談会』等で施設の課題や要望を吸い上げ、可能な限り対応。また、HP上の『WEB問い合わせ』についてはすべて2日以内での回答を実施（86件）。 ＜対応実施例＞ ・夜間西口出入口の電気が暗く通行の際に不安の声に対し、電灯のLED化と照射角度調整（スポーツ振興課と連携） ・大小体育室壁面鏡の調整修繕により、ガタツキ改善と倒れ予防 ・ミストシャワーを独自で購入・設置し夏季の熱中症対策、プールサイドに穴開き散水ホースを設置し足裏火傷予防等 〇館内及び屋外においての表示・POPを整備（見やすさ・わかりやすさ）。館内では登録団体の紹介スペースや他館・行政のイベント紹介等をカテゴリー別に整備し、開催スケジュールに応じて随時更新。 〇ミニコミ誌（ハッスルパーク）配布数は5,700部（令和6年5,500部）			
		【改善すべき点･課題等】 ・施設老朽化や経年劣化による施設設備の不備対応。 ・古くても清潔感の感じられる施設整備の継続。			
	区記入欄	【特記事項】利用者のご意見に対し可能な限り対応をしており、施設利用者に満足していただけるような施設運営に努めていることを評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】スポーツ施設ゆえの改善希望が寄せられているが、現状施設・設備の中で対応されていることを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

			評価点×3		
		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）	指定管理者	担当課	評価委員
E　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			24.0 （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】 ＜スペシャルクライフコート事業＞ ・パラスポーツ&レクレーション体験会を年間実施計画に基づきスポーツ推進員延べ54名、ボランティア2名と協力して18回実施、参加者680名。また、10月のスポーツカーニバルでは総合スポーツセンターの企画としてパラスポーツ体験会withヘキサスロンを実施、4時間の開催ながら421名が来場し大盛況となった。他、新しい遊具『コーンホール』を総合スポーツセンター独自に購入・導入する等して、スペシャルクライフコートの魅力upに努めている。 ＜フレイル予防活動支援＞ ・高齢者地域包括ケア推進課から受託しているフレイル予防・はつらつ教室を以外に、『元気いきいき教室』（延べ727名参加）、『お気軽体操』（延べ488名参加）、『トリム体操』（延べ688名参加）等の講座を継続実施。他に利用者懇談会等を通して、ぱく増しやあだち脳活ラボの啓蒙も実施。 ＜新規事業＞ ・人気の講座である『ZUMBA』教室のスピンオフとして、10/12(日)小体育室で『ZUMBA PARTY』を実施。他施設講師と自館講師2名の協働開催とし、通常利用者以外も含め参加者48名で実施。 ・アスレチックルーム利用者に向けて、パーソナルトレーニングを11月より新たな事業として展開。開始後は講師の対応可能な時間内で常に埋まっており、順番待ちが発生している状況。3月まで延べ24名に実施。 ・＜オリパラレガシー事業＞ 『あだちスポーツチャレンジ』に、東京世界陸上2025にも出場した現役オリンピアンによる陸上教室を開催。中学生41名が参加し、終了後のアンケートではほぼすべての参加者が満足度の高い回答。 ＜区3分野連携事業＞（スポーツ・読書・文化芸術の相互効果発揮） ・令和6年より開催している保塚地域学習センター主催のアロマ体験会を11/13(木)に継続実施。当日は総スポ講座の参加者へ案内実施し10名が体験。 ・地域学習センター図書館の廃棄図書を活用し、令和6年度、2Fフロアに図書コーナーを設置。令和7年度は中央図書館の協力を得て陳列図書の内容を刷新し充実させ、図書コーナーを3Fフロアにも増設し、プレイ同行者や待ち合い利用の利便性を高めた。			
		【改善すべき点･課題等】 開始できた3分野連携事業の拡幅・振興。取組み可能なことへのアンテナを拡げ、より目的に合致した相乗効果が発揮できるよう、継続して取組みを行っていく。			
	区記入欄	【特記事項】障がい者スポーツ体験やフレイル予防活動支援等、計画通りに事業を実施しており、利用者からの好評を得ることができていることを評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】全ての区民が運動、スポーツ、文化芸術、読書活動に積極的に参加できる場を目指し、5カ年計画の2年目として着実に事業を実施している。 【改善すべき点】主要事業において、参加者数の伸び悩みがあるため改善に努めてほしい。 【その他注意点】			
合計点			86.0 （満点110点）	117.8 （満点=150点）	141.8 （満点=180点）

特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	全ての区民が運動、スポーツ、文化芸術、読書活動に積極的に参加できる場を目指し、5カ年計画の2年目として着実に事業を実施するとともに、スペシャルクライフコートを活用した障がいのある方を対象とした体験会などの取り組みを評価する。今後は、スポーツを中心とした施設の特性を生かし、新たな集客目標を掲げ、更なる事業展開を期待したい。

【評価委員会評価結果】

評価委員会評価結果	得点	評価
	141	A-

⇒ ﾗﾝｸﾀﾞｳﾝ：有 (無) ⇒ 総合評価：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-D項目1における減点項目について、最低賃金の改定など様々な理由はあると考えられるが、収支が赤字になってしまったため、収入が収支を上回るよう改善を求める。

<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
180点	108点	162点以上	150点以上 161点以下	135点以上 149点以下	121点以上 134点以下	107点以上 120点以下	98点以上 106点以下	97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。

生涯学習関連施設 業務評価シート

スポーツ施設

施設名/東綾瀬公園温水プール

【評価対象年度】令和7年度　【自己評価】令和8年4月1日　【評価委員会】令和8年8月19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(評価点×2)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		
				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	3.0 (×2)	3.0 (×2)	22.0 (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)	5.0 (×2)	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 年々増加している日本語がまったく話せない利用者へのサービス向上をはかる方策として、タブレット端末を購入。翻訳アプリを使用する事で、施設利用方法やルール等の説明をスムーズにする事が出来た。また、これまで道案内をする際は地図で説明していたが、タブレット端末を使用する事で写真で順路を説明できるようになり、利便性を向上させる事ができた。			
			【改善すべき点･課題等】 新しいシステムは今後も日々更新されていく事が予想される。その理解度について、職員全体のレベルを高い位置で保つため、継続的に研修やトライアルを実施していく必要がある。			
		区記入欄	【特記事項】予約システムの変更により、施設利用者の手続きの対応方法に変更があったが、適切な対応に努めていたことで、トラブルなく運営ができていたことを評価する。項目3について、翻訳機を導入することで、年々増加している外国人利用者への接遇が向上したことを評価し、水準点に対し2点加点とする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】翻訳機を導入したことで、増加している外国人利用者への対応が強化されていることを評価する。 【改善すべき点】 【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	13.0 (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	4.0	4.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 予定されていた工事休館にあわせて、和式便所の洋便器化工事を実施出来るよう、所管課に働きかけた事で利用者からの声に対応する事が出来た。またAメール最新情報というファイルをロビーに設置し、施設周辺に関するAメールや交通事故情報を随時更新する事で利用者の防犯意識や交通事故防止への意識を高めた。			
			【改善すべき点･課題等】 予防保全の観点から、機器や設備の更新について、今後も所管課と協議しながら、計画的に進めていきたい。			
		区記入欄	【特記事項】随時Aメールでの情報更新をすることや所管課に働きかけたことで施設の安全確保に努めていたことを評価する。項目4について、施設利用者の防犯意識の向上を図ったことを評価し、水準点に1点加点する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】施設の安全性が確保されている。 【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	5.0	4.0	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	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 個人情報運搬時の紛失防止策として、タブレット端末と連動し、万一紛失した際に場所や通った経路が特定できる忘れ物防止タグを導入。個人情報や重要な書類を持ち出す際に必ず携帯させた。			
		【改善すべき点･課題等】 業務への慣れやちょっとした気の緩みが漏洩等の重大事故につながるという意識を持続させていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】個人情報保護､各種法令等は遵守されていることを評価する。項目1について、個人情報保護の対策を導入したことは評価するが、同じ指定管理者である花畑地域学習センターが本社に相談したことで導入された対策であるため、1点の加点に留める。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】個人情報保護の対策を導入したことを評価する。 【改善すべき点】独自の取り組みや工夫をさらに取り入れていってほしい。 【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7年度収支　（13,670千円） ◆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】 新しいシステムへの移行後も金銭の収受等で利用者を待たせる事なく、スムーズに処理出来た。点検時は独自の金種点検表を使用し、必ず2人以上でのチェックを実施した。			
		【改善すべき点･課題等】 物価高騰に対応すべく、消耗品や備品を購入する際も複数の店舗・業者で比較し、経費削減につなげる。			
	区記入欄	【特記事項】新システムでも利用者を待たすことなく金銭収受等をスムーズに行った。また金種点検表を作成、ダブルチェックを行い、適切な財務運営・財産管理が実施されていることを評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】適切な財務運営・財産管理が行われている。 【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スポーツ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	4.0	5.0	19.0 （満点=20点）
		2	A型･C型事業（共催事業）の企画・実施・成果 ◆A型・C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	自主事業の企画・実施・成果 ◆自主事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 足立区の重要施策である子どもの貧困対策に貢献する1つの手段として、こども食堂応援イベント『新鮮野菜の即売会』を実施。普段なら売り物にはできないような形の悪い野菜や果物を市場から仕入れて販売し、売上をこども食堂に寄付する事が出来た。また、水に浮かぶマットの上でヨガや筋力トレーニングを行う『水上ボード運動』を実施。これまで事業をあまり実施出来ていなかった夜間に実施する事で、参加率が低かった働き世代へのアプローチも強化する事が出来た。			
			【改善すべき点･課題等】 子ども向け事業は毎回のようにキャンセル待ちとなり、応募者全員を受け入れる事が出来ていないため、8年度以降は指導員を増員して対処していきたい。			
		区記入欄	【特記事項】HPやLINEでの事業周知や、事業の実施時間の変更等、利用促進に向けた取り組みを実施していることを評価する。項目1について、施設情報の発信を強化し、SNSの閲覧数が大幅に増加したことを評価し、水準点に2点加点する。項目2について、長期間の休館があったが、再開時にプール利用者が減少しないよう工夫した事業を実施していることを評価し、水準点に1点加点する。項目3について、他施設にない独創性のある事業を実施し、さらにほかの事業と合わせて実施したことで来場者を増加させるといった創意工夫を評価し、水準点に2点加点する。項目4について、新規の事業を実施することで新規客層の獲得を図っており、事業の参加率も定員8割以上と成果が出ていることを評価し、水準点に2点加点する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】子ども食堂応援イベントや水上ボード運動など、新たな利用者層の獲得につながる事業を実施した点を評価する。また、HPやSNSによる情報発信を積極的に行い、タイムリーな情報提供に努めることで、閲覧数やフォロワー数の増加につなげ、利用者の利便性向上を図った点を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	B 学習支援の取り組み	**適切なスポーツ活動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	4.0	4.0	13.0 （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	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】 指導経験豊富な公認スポーツ指導員が講師の『パークで筋トレ』は定員30人に対し、毎回5～60人の参加者がおり、好評を得ている。また、主要事業やビジョン実現に向けて必要不可欠なボランティアを育成するため、『パラスポーツボランティア勉強会』を実施。学生ボランティア団体のメンバーを中心に5人の参加があり、うち1人は、『インクルーシブスポーツ体験会』にボランティアとして協力参加した。			
			【改善すべき点･課題等】 サークルへの支援については施設主導で体験会を実施する等、今後も継続的に取り組んでいきたい。			
		区記入欄	【特記事項】地域団体と連携し、適切なスポーツ活動支援を行っていることを評価する。項目1について、会員数が減少しているサークルの支援として紹介動画を作成したことを評価し、水準点に1点加点する。項目2について、プールの臨時休館の影響により目標には達してはいないが、事前の周知の結果、利用者参加の一定の効果があった点を評価し、水準点に1点加点する。項目3について、目標参加人数を達成しているほか、勉強会の参加者がパラスポーツイベントに参加するといった成果につながったことを評価し水準点に対し2点の加点とする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】パラスポーツボランティア勉強会を実施し、目標参加人数を達したほか、参加者が実際にボランティアまでつながった点を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

C 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	利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/95% 利用者数（　81,406人　） ※過去3年平均からの伸び率/　90.5%	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】 令和6年度と同様に約4ヶ月という長期の工事休館により、過去3年の平均利用者をクリアする事はできなかったが、休館中も2階多目的スペース・東綾瀬公園・スイムスポーツセンター等で、可能な限り事業やイベントを実施して、利用者との繋がりを保つ事で、90.5%という高い水準にする事ができた。			
		【改善すべき点･課題等】 年を追うごとに利用者数は増加傾向にあるが、コロナ禍前の利用者数に早く追いつけるようにしたい。			
	区記入欄	【特記事項】長期の工事に伴う休館により、過去3年の平均利用者の水準を超えるできなかったが、施設利用者が離れていかないよう事業やイベントを実施し、利用者との繋がりを保つことができたことを評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】施設の休館からの立ち直りが早く、適切な利用状況となっている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
D 利用者の満足度（アンケート調査等による）	**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		4.6（×2）	33.4 （満点=40点）
	2	施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示　など		4.5（×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		3.4（×2）	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 すべての質問において令和6年度と比べて、『満足』・『やや満足』の項目が増加した。特に「講座やイベントについて」は令和6年度と比べて、『満足』・『やや満足』の項目が100件以上も増加しており、区民（施設利用者）のニーズを的確に捉えた講座やイベントを実施できていると感じた。また、「施設に関する情報（講座・イベントなど）を何で知りましたか」という質問において『ホームページ』・『SNS』というの項目が増加しており、情報発信の強化が結果に繋がったと思う。			
		【改善すべき点･課題等】 施設の老朽化が進んでいる事もあり、唯一「施設の清潔感、設備について」で『やや不満』の回答があった。老朽化を言い訳にせず、古くても清潔な施設を目指す。また予防保全の観点から設備の更新も積極的に進めていきたいと思う。			
	区記入欄	【特記事項】施設の老朽化が進んでいるためやむを得ない部分ではあるが、施設の清潔感や設備について利用者から不満であるとの意見を頂いているため、引き続き館内の清掃業務や設備の保守点検等に尽力していただきたい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】運営満足度、事業満足度が高い。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
E　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			24.0 （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】 こども食堂応援イベント『新鮮野菜の即売会』を実施した事で、これまで施設を利用した事がない区民に広くアプローチする事が出来た。また、『インクルーシブスポーツフェスティバル』の実施、『健幸パーク』というビジョン実現に必要不可欠なパラスポーツボランティア育成の研修会も実施し、研修会参加者に『インクルーシブスポーツ体験会』にボランティアとして協力してもらえた事により、成果をあげられていると感じる。			
		【改善すべき点･課題等】 今後もイベント・協働先の拡大にむけて、余裕をもって準備を進め、人材の育成・人員の確保を進めていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】こども食堂応援イベントや、パラスポーツボランティア育成の研修会を実施し、計画通りの成果があったことを評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】こども食堂応援イベントやパラスポーツボランティア勉強会など、5カ年計画に沿った事業成果を上げていることを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点			83.0 （満点110点）	116.4 （満点=150点）	140.4 （満点=180点）

特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	5カ年計画に沿って着実に事業を進めていることができている。特に、子ども食堂応援イベントや水上ボード運動など、新たな利用者層の獲得につながる独創的な事業を実施した点を評価する。また、令和6年度の休館等による影響はあるものの、プール利用者数が増加しており、今後も一層期待したい。

【評価委員会評価結果】

評価委員会評価結果	得点	評価	⇒	ﾗﾝｸﾀﾞｳﾝ	⇒	総合評価
	140	A−		有・(無)		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】
該当項目なし。

<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
180点	108点	162点以上	150点以上 161点以下	135点以上 149点以下	121点以上 134点以下	107点以上 120点以下	98点以上 106点以下	97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。

生涯学習関連施設 業務評価シート

スポーツ施設　　施設名/足立区竹の塚温水プール・竹の塚体育館

【評価対象年度】令和7年度　【自己評価】令和8年4月1日　【評価委員会】令和8年8月19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	3.0 (×2)	3.0 (×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	3.0 (×2)	3.0 (×2)	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】理不尽なクレームが増加傾向にある中においても、接客・運営の核心である「明朗・丁寧・慎重・公平・親切な利用者対応」を徹底することで、利用者満足度の維持・向上を図り、安定した施設運営の実現につなげている。			
			【改善すべき点･課題等】カスタマーハラスメントに該当するか否かの境界線上の言動をとる利用者が増加している。事実と異なる点について説明しても、ご本人の解釈に基づいた主張が強く、納得いただけないケースが多く見られ、対応に苦慮している。			
		区記入欄	【特記事項】スイムスポーツセンターの責任に起因しないクレームに対しても、適切な対応を取っており、利用者満足度の維持に努めていることを評価する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】協定通りの管理がさなれている。 【改善すべき点】 【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	5.0	20.0 (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	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	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・利用者懇談会において寄せられた体育館の扉が白色であることによるシャトル（バドミントン）の視認性低下に関する要望に基づき、体育館の扉にマグネット式の赤色の布を設置し、シャトルの視認性向上を図ることで、安全かつ快適に利用できる環境を整備した。 ・プール循環ろ過装置について、令和7年度より年1回、専門業者による点検および改修を実施する体制を構築しました。これにより、設備の不具合を未然に防ぎ、施設・設備の長寿命化につながる提案・取り組みを推進している。 ・聴覚障害のある方が災害時に正確な情報を迅速に把握し、安心して避難行動をとれるよう、災害時に職員がサインを用いて状況を明確に表示できる運用を確立し、聴覚障害のある方への情報伝達手段を整備した。 ・事故発生時において、トレーナーが適切かつ迅速な救急対応を行えるよう、日本赤十字社の水上安全法救助員の資格を有するライフガードによる、心肺蘇生法やAEDの使用方法、止血・包帯法、骨折時の固定・搬送、災害時の対応心得などに関する実技を通じて理解が深まり、緊急時における初動対応力の向上が図られた。			
			【改善すべき点･課題等】 設備数が多いことから細かな不具合が多数発生しており、小破修繕費の不足により、令和8年度へ持ち越している対応案件も残っている。今後も所管課と密に連携し、優先順位を明確にしたうえで、計画的かつ適切に対応している。			
		区記入欄	【特記事項】施設で発生した不具合に対し、施設利用者の利便性が損なわれないよう対応したことを評価する。項目1について、扉の代替策で色のついたマグネット式の布を設置し、バドミントン利用時のシャトルの視認性を向上させ、より安全にプレーができる環境を確保したことを評価し、水準点に2点加点する。項目2について、プール循環ろ過装置の定期的な点検を計画し、施設の予防保全に努めていることを評価し、水準点に対し2点加点する。項目3について、聴覚障害のある方に対する災害時の情報伝達手段の整備を実施したことを評価し、水準点に対し2点加点する。項目4について、ライフガードだけでなく、トレーナーも救急対応技術を身に着けたことで、緊急時にも迅速な対応ができる体制を整えたことを評価し、水準点に対し2点加点する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】プールの定期的な点検を計画的に実施し、施設の予防保全に努めていることを評価する。また、利用者の声を踏まえて体育館の扉に布を設置するなど、安全性・利便性の向上を図り、安全に利用できる環境を確保していることを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

			評価点		
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**		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	5.0	4.0	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	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】個人情報保護および関係法令の遵守については、個人情報の取扱手順の明確化、アクセス権限の管理、書類およびデータの適正保管・廃棄を徹底しており、これまで情報漏洩や法令違反等の重大な事案は発生していない。			
		【改善すべき点･課題等】新予約システムの導入により、職員ごとの理解度や意識に差が生じる可能性がある。定期的な研修や周知の強化に加え、最新のマニュアルの迅速な対応など、より一層の管理体制強化に取り組んでいく。			
	区記入欄	【特記事項】個人情報保護、各種法令等遵守できていることを評価する。項目1について、個人情報保護の対策を導入したことは評価するが、同じ指定管理者である花畑地域学習センターが本社に相談したことで導入された対策であるため、1点の加点に留める。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】個人情報保護の対策を導入したことを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

			評価点		
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**		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7年度収支　(-4,054千円) ◆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	2.0	2.0 （満点=5点）
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】日常的なチェック体制については、複数名による確認体制を構築することで、透明性と正確性を確保し、誤りや不正の未然防止に努めている。また、財産管理においても、資産台帳の適切な整備と定期的な点検を実施している。			
		【改善すべき点･課題等】複数名による確認により正確性は確保できているものの、確認作業に時間を要する場面もあるため、業務負担の軽減と迅速性の向上が課題と感じる。			
	区記入欄	【特記事項】人件費の高騰による影響ではあるが、収支がマイナスとなっているため、1点減点とする。令和8年度は改善できるよう期待したい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】適切な財産管理が行われている。 【改善すべき点】収支に赤字が出ているため、適切な財務運営に努めてほしい。 【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スポーツ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･C型事業（共催事業）の企画・実施・成果 ◆A型・C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 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		4	自主事業の企画・実施・成果 ◆自主事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・本施設は、最寄り駅から徒歩約20分の立地にある。来館利便性の向上と新規利用者の獲得を目的として、区と連携し、施設への設置手続きを行った上で、シェアサイクルを設置し、来館者数の増加につなげるなど高い成果が得られた。 ・講座アンケートで要望のあった「フェンシング」「シニア向けヒップホップ」を新規講座として実施した。フェンシングは、定員10名に対し20名の申し込みがあるなど大きな反響があった。ヒップホップは、定員20名に対し30名の申し込みがあるなど想定を上回る成果があった。 ・オリンピックメダリストであり背泳ぎ日本記録保持者の選手を招いた水泳教室およびトークショーを開催した。メディア出演等により知名度が高く、定員30名に対し57名の応募があり、ほぼ倍の申し込みとなった。			
			【改善すべき点･課題等】SNSは、必要な情報発信は行っているものの、更新頻度や内容にばらつきがあり、タイムリーかつ効果的な周知に課題がある。			
		区記入欄	【特記事項】事業計画に沿ったスポーツ事業が提供されており、参加者から好評を得ることができていることを評価する。項目1について、シェアサイクルの設置により、施設来館者の利便性の向上につながっていることを評価し、水準点に2点加点とする。項目2について、令和6年度の事業参加者の要望に応えた新規事業を実施している点を評価し、水準点に2点加点とする。項目3について、オリンピアンを招いた事業を実施し、施設利用者のスポーツへの意欲が高まった非常に意義のある成果となったことを評価し、水準点に2点加点とする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】トップアスリートとの交流機会を提供する企画や利用者ニーズを踏まえた新規事業により、利用者のスポーツへの意欲向上に寄与していることを評価する。また、シェアサイクルの設置により来館時の利便性向上を図り、来館者数の増加につなげていることを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	B 学習支援の取り組み	**適切なスポーツ活動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	3.0	3.0	10.8 （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	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】登録団体へ体験会の実施を呼びかけ、卓球団体3団体、トランポリン団体2団体の協力を得た。卓球は20名、トランポリンは5名がボランティア講師として参加し、卓球体験会を年2回、トランポリン体験会を年1回開催した。各団体と事前調整を行い、役割分担や当日の運営体制を整備した。			
			【改善すべき点･課題等】指導者不足に加え、高齢化の進行が課題。一定の体制は維持しているものの、指導者の高齢化により体力的な負担や対応可能な業務範囲に制約が生じる場面がある。今後安定的な指導体制の維持に影響が出る可能性が高い。			
		区記入欄	【特記事項】適切なスポーツ活動支援を行っていることを評価する。項目2について、登録団体と連携し、施設の新規利用者の増加につながるイベントを実施できたことを評価し、水準点に2点加点とする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】登録団体と連携し施設新規利用者増加につながるイベントを実施したことを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

			評価点		
C 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）**		指定管理者	担当課	評価委員
	1	利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/95% 利用者数（215,879人）　※過去3年平均からの伸び率/167%	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】利用ルールの周知徹底やスタッフによる適切な声掛け・巡回を行うことで、公平性と安全性を確保し、安心して利用できる環境づくりをしている。これらの取り組みにより、施設は適正かつ有効に活用されており、安定した運営をしている。			
		【改善すべき点･課題等】利用状況は概ね適正に推移しているが、夜間帯利用が課題となっている。午前中の時間帯に利用が集中する一方で、比較的利用が少ない時間帯もあるため、施設全体の稼働率をさらに向上させていく。			
	区記入欄	【特記事項】施設の利用ルールの徹底により、利用者同士の大きなトラブルもなく、適切な利用状況となっていたことを評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】適切な利用状況となっている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
D 利用者の満足度（アンケート調査等による）	**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		4.6（×2）	33.8 （満点=40点）
	2	施設・設備満足度 ◆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		4.1（×2）	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上　など		3.5（×2）	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 利用者からの要望については、対応可能なものは確実に実施し、対応が難しい場合には丁寧に説明するよう心掛けている。また、クレームについては真摯に受け止め、改善に努めている。			
		【改善すべき点･課題等】こだわりが強い利用者から、繰り返し厳しいご指摘（クレーム）を受けることがあり、事実と異なる点について説明を行っても、ご本人の解釈に基づく主張が強く、ご納得いただけないケースもがある。そのため、職員の中には精神的な負担を感じている者もおり、対応に苦慮している。			
	区記入欄	【特記事項】施設利用者からの要望には可能な限り対応をしており、理不尽なクレームにも適切な対応を行っているほか、事業参加者のニーズに応えた新規事業を企画していることを評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】利用者の満足を得られている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
E 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			24.0 （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】事業名を「うきうきピック」から「うきうきフェスタ」へ改称し、事業コンセプトを明確化したうえで開催した。プールでは障がいのある方と共に参加できる水泳記録会を実施し、体育館ではインクルーシブスポーツ、小体育館では体力測定会や発表会、トレーニングルームではベンチプレス記録会を行うなど、施設全体を活用した多彩なプログラムを展開した。 また、隣接する悠々会館にもご参加いただき、令和8年度以降の連携事業の実現に向けたプレイベントとして実施したことで、地域連携の基盤づくりを着実に進めることができた。さらに、災害対策課と連携し「起震車」や「煙ハウス」を活用した防災イベントを同時開催することで、来場者の防災意識向上にも寄与した。 加えて、登録団体や教室参加者がボランティアとして主体的に参画したことで、運営体制の強化と参加者同士の交流促進が図られ、事業全体の一体感が醸成された。これらの取り組みにより、「うきうきフェスタ」の継続的な開催に向けた土台を構築し、令和8年度以降の発展に大きくつながる成果を上げることができた。			
		【改善すべき点･課題等】今後の開催に向けては、人材確保が課題となっている。登録団体の参加を一層促進し、より多くのボランティアの確保に努めるとともに、地域の方々が主体的に参画できるイベントとなるよう、体制づくりを進めていく。			
	区記入欄	【特記事項】5カ年計画通りに事業を実施しており、令和8年度以降につながるような成果が出ていることを評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】アプローチ方法については概ね良い。うきうきフェスタの実施に向けて、計画に沿って事業を進めていた。 【改善すべき点】今後の団体からの人材発掘について期待する。 【その他注意点】			
合計点			83.0 （満点110点）	115.8 （満点=150点）	139.6 （満点=180点）

特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	うきうきフェスタの実施に向けて、オリンピアンによる水泳教室＆トークショーの開催など、利用者のスポーツ意欲を高めている。令和8年度以降も、魅力あるインクルーシブスポーツの展開を期待する。一方、今後の団体からの人材発掘に関しては更なる展開を求める。

【評価委員会評価結果】

評価委員会評価結果	得点	評価	⇒	ﾗﾝｸﾀﾞｳﾝ	⇒	総合評価
	139	A−		有 (無)		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-D項目1における減点項目について、収支に赤字が出ているため、適切な財務・財産管理運営により、改善に期待する。

<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
180点	108点	162点以上	150点以上 161点以下	135点以上 149点以下	121点以上 134点以下	107点以上 120点以下	98点以上 106点以下	97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。

生涯学習関連施設 業務評価シート

スポーツ施設

施設名/足立区営平野運動場

【評価対象年度】令和7年度　【自己評価】令和8年4月1日　【評価委員会】令和8年8月19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		評価点×2		
				指定管理者	担当課	評価委員会
1 管理状況	A 適切な管理の履行	**協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか**				
		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)	4.0 (×2)	20.0 (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】 当施設は、野球場2面とテニスコート3面、ゲートボール場2面を保持する施設である。テニスコートは、時期によるが早朝6時から利用することができ、区内在住者のみならず区外在住者の利用も多く、利用率が高い。施設利用の満足感および近隣住民との融和を図るために清掃活動を通じて地域に溶け込む取り組みを行っている。			
			【改善すべき点･課題等】 施設も築30年以上が経過し、当然のことながら経年劣化による老朽化が進んでいる。雨漏り等が幾所にも発生しており施設利用者にも不便を強いている。利用者の利便を考えると、早急な改善対策を講ずる必要がある。			
		区記入欄	【特記事項】施設利用者の満足感および近隣住民との融和を図るために清掃活動を通じて地域に溶け込む取り組みを行っており、事業計画に沿って適切に管理が行われていることを評価する。項目1について、近隣住民への苦情に対し、可能な限り対応したことを評価するが、頻度は減ったものの苦情がなくなってはいないため水準点に1点の加点に留める。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】近隣住民からの苦情に対し可能な限り対応したことを評価する。 【改善すべき点】苦情が完全になくなった訳ではないので、さらなる改善を求める。 【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**				
		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	18.0 (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	5.0	4.0	
		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	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 当施設内に植樹されている木々の根が伸び、テニスコートに通じる通路のアスファルトを底から持ち上げ、段差が生じている箇所があった。利用者が躓き、転倒する懸念があることから盛り上がった部分を掘り返し、平らに整地した。また、他にも同様な個所がないか、敷地内を総点検して利用者の安全を確保した。今後とも、万が一にも事故が起きないように、点検を怠らずに施設設備の安全性を向上させていく。 令和6年度から始めている芝生のコンポスト化が一部であるが肥料として活用することができている。施設内で活用していることもさることながら、施設利用者と近隣の希望者に無料で配布することによって、当施設の存在感を地域に示している。 令和6年度と同様に、近隣の平野保育園と協働して「引き取り訓練」を実施した。また、同時に消火器を使用した消火訓練を西新井消防署の協力を得て実施することができた。参加した保護者・区民からは、「災害時の意識を高められた」との声をいただいた。			
			【改善すべき点･課題等】 令和6年度から始めた所内会議において、施設内に危険な個所がないか、職員の共通認識を持つように利用者の安全を第一とし、快適な利用環境を整えている。コンポスト化によりできた肥料を今後とも地域に還元していくとともに、将来構想を見据えた施設の整備に携わっていく。			
		区記入欄	【特記事項】施設の定期的な点検や、不具合が発生した際の迅速な報告など、施設内の安全の確保に努めていることを評価する。項目1について、施設の不具合を早期発見したことは評価するが、仕様書の水準を大きく上回っているとはいえないため、1点の加点に留める。項目2について、定期点検により樹木の倒木を防いだことを評価するが、通路段差については事故が発生してからの対処となってしまったため、水準点に1点の加点に留める。項目3について、ごみの排出量が減っていることに加え、ごみ処理経費についても大きく削減できていることを評価し、水準点に2点加点する。項目4について、災害時の一時集合場所としての役割の一環として近隣保育園との引き取り訓練や来場者を対象に消火訓練を行い、危機管理が適切に行われていることを評価し、水準点に2点加点する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】保育園と連携した引き取り訓練など、災害時の一時集合場所としての災害対策を行っているほか、施設の不具合や倒木等に対処できていることを評価する。 【改善すべき点】通路段差について事故が発生してからの対処となってしまったので、今後は未然の回避に期待する。 【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	5.0	3.0	9.3 （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	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 新システムに移行して、なお一層のこと個人情報保護には万全を期している。個人情報保護・情報漏洩対策の観点から、当施設主催の事業に対して個人名を出すことなく番号標記にしており、対策を講じている。利用者から他の利用者に氏名で話している場合はやむを得ないが、施設側からは名前で呼ぶことは厳に慎んでいる。所内では、メモ書きたりとも裁断処分を施し、その徹底に努めている。			
		【改善すべき点･課題等】 毎月開催している所内会議にてスタッフ全員に共通認識を持つように促し、意識の醸成に取り組んでいる。			
	区記入欄	【特記事項】個人情報保護､各種法令等が遵守されていることを評価する。項目1について、研修を実施することは仕様書内で定められており、仕様書通りの取り組みであると判断する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】個人情報漏洩に関する意識啓蒙や意見交換などを評価する。 【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7年度収支　（837千円） ◆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】 施設利用料および講座収入・小口現金の入出金など複数職員により確認作業を行っている。また、金融機関への払い込みは入金額と三連符額の確認を徹底して行っており、一日の集計作業は出勤者全員で行っている。			
		【改善すべき点･課題等】 新システムによる講座開催に伴う講師謝礼の支払いが円滑に進められ、インボイス制度などの特徴や改正点などに常に把握しておくように注意している。			
	区記入欄	【特記事項】適切な財務運営・財産管理が行われていることを評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】適切な財務運営・財産管理が行われている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

大項目	中項目	確認項目		評価点		
				指定管理者	担当課	評価委員
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スポーツ事業が提供されているか**				
		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	3.0	3.0	14.0 （満点=20点）
		2	A型･C型事業（共催事業）の企画・実施・成果 ◆A型・C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	3.0	3.0	
		4	自主事業の企画・実施・成果 ◆自主事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 区内公共施設の中でも現在では数少なくなってきた芝生の上での運動を体験してもらおうと「あだちスポーツチャレンジ　かけっこ教室」を毎年開催している。名門大学の陸上部監督および陸上部コーチや選手を講師に招き、短距離走でのスタートダッシュの基本を参加者に教えている。毎年募集を上回る応募が殺到し、他の様々な講座を凌ぐ人気のある講座となっている。幼稚園児から小学生高学年までを受講対象としており、今後ともホームページ等で周知を図り、講師とも相談して回数を増やすなど、更なる参加者増に繋げていきたい。 令和6年9月より始めた当施設のホームページのアクセス数が順調に増加しており、令和8年1月からの施設予約新システムの稼働と相まって事業への問い合わせも多くなってきている。（前年比5,300件増）			
			【改善すべき点・課題等】 「あだちスポーツチャレンジ　かけっこ教室」は、未就学児・小学生コースともに多くの申込みがあったが開催日および予備日ともに雨天のために中止となってしまった。今後とも、当施設の目玉事業として定着させていきたいと考え、定期的な開催に向けて講師およびスタッフのスケジュール調整を行っていく。			
		区記入欄	【特記事項】屋外施設であるため実施できる事業が限られる中、参加定員以上の応募があるような講座を実施しているほか、SNSのアクセス数も増加傾向にあり、仕様書や事業計画に沿ったスポーツ事業が提供されていることを評価する。　項目4について、継続受講者が8割を超えているほか、受講者からも好評を得ていることを評価し2点の加点とする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】テニスステップアップ教室では、参加者の8割が6年度からの継続受講者であり、かつ受講者から好評を得ていることを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	B 学習支援の取り組み	**適切なスポーツ活動支援を行っているか**				
		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	3.0	3.0	9.0 （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	3.0	3.0	
		3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携　など	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 当施設で開催している「グラウンドゴルフ広場」には毎回多くの区民に参加していただいている。受付時に初めての参加か否かを確認しているが、知人の誘いで参加したとの声も多く、参加者からの口コミが広まっていることにより、新規参加者が増加傾向にある。今後とも、グラウンドゴルフ協会との連携を深めて参加者増に努めていく。 また、令和6年度に実施ができなかった事業については、平野保育園と連携して「園児の散歩」として実施することができた。			
			【改善すべき点･課題等】 施設の特質から開催できる運動種目が絞られてきてしまっている。事業の拡充を目指したいが、ハード面での整備は難しいことから現在ある中での更なる事業展開を考察していきたい。			
		区記入欄	【特記事項】令和6年度は軟式野球連盟とのスケジュール調整が上手くいかず計画通りに事業を実施できなかったが、令和7年度は他の団体と連携し、新規の事業を計画通り実施できたことを評価する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】6年度予定していた軟式野球連盟との事業を実施できず減点項目となった件について、令和7年度は新規事業を実行し成果も出ていることから改善したと考える。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

C 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	利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/95% 利用者数（140,068人） ※過去3年平均からの伸び率/102%	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】 当施設は野球グラウンドとテニスコートおよびゲートボール場だけの施設であることより、地域学習センターのような多様な年代層の利用が見込めない。しかし、整備に十分な時間と労力を掛け、利用者からの評価も高い。接遇面にも力を入れており、信頼度を高めている。今後とも、親しまれる施設として職員一丸となって取り組んでいく。			
		【改善すべき点･課題等】 当施設は年末年始を除いて年中無休で営業しており、期間限定ではあるが早朝6時からテニスコート1面を開放している。そのため、近隣住民から苦情が来ることがある。その場で利用者に注意しているが、多くは「区民の声」として主管課にて対応してもらっているが、早朝の営業を存続するか否かが課題と考える。			
	区記入欄	【特記事項】施設特性上、天候の影響を受けやすいため施設整備に時間がかかってしまうが、十分な時間と労力を掛けることで、利用者からの評価も高く適切な利用状況となっていることを評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】平時のグラウンド利用者数も増加傾向にあり、今後も継続して参加者が増える取り組みに期待したい。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
D 利用者の満足度（アンケート調査等による）	**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		4.5（×2）	33.0 （満点=40点）
	2	施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示　など		4.5（×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		3.5（×2）	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 毎月開催している所内会議において、接遇の意義や実践教育に力を入れている。ミニコミ誌「AOBA」により事業開催の周知を図り、参加者が気持ちよく使用できる清潔な施設を維持している。			
		【改善すべき点･課題等】 施設職員が比較的年齢が高く、さもすると接遇に対して若年層からは威圧的な態度ととられかねない。笑顔で接するとともに、常に丁寧な対応を心掛けていく。			
	区記入欄	【特記事項】ミニコミ誌で実施事業のPRをしており、事業参加者の増加に努めているほか、快適な施設利用ができるよう施設の清掃に力を入れていることを評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】運営満足度、施設・設備満足度が高い。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
E　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			24.9 （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】 令和6年度には周知期間としていた「グラウンドゴルフ広場」「パークで筋トレ」は順調に参加者を伸ばすことができた。「芝生にお散歩に行こう」事業については、近隣の平野保育園園児が芝生で遊ぶことで保育の役に立った。「いきいき早朝ウォーキング」事業は、現在、当施設に公園整備計画があることから、推移を見守る。			
		【改善すべき点･課題等】 テニスコートの早朝貸出しについて、近隣住民より苦情が多いことを受け、利用者には大きな声や音を出さないように受付時に声掛けしている。そのことは利用者にも理解されている。今後とも、近隣住民に配慮し、「迷惑施設」とならないように心掛けていく。			
	区記入欄	【特記事項】PRに力を入れていたことで令和6年度と比べて事業参加者数が増加しているため、令和8年度も継続して参加者が増えることを期待したい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】ミニコミ誌でのPRなど、広報に力をいれることで、事業目標を達成している。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点			82.0 （満点110点）	109.0 （満点=150点）	134.2 （満点=180点）

特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	テニスコートの騒音など近隣住民からの苦情に対し可能な限り対応したことを評価する。また事業について、施設の特性上、実施できる事業が限られており、天候に左右されるといった状況であるが、事業計画に沿って事業参加者を増やしており、平時のグラウンド利用者数も増加傾向にある。今後も継続して参加者が増える取り組みに期待したい。

【評価委員会評価結果】

評価委員会評価結果	得点	評価	⇒	ﾗﾝｸﾀﾞｳﾝ	⇒	総合評価
	134	B+		有・(無)		B+

※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】
該当項目なし。

<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
180点	108点	162点以上	150点以上 161点以下	135点以上 149点以下	121点以上 134点以下	107点以上 120点以下	98点以上 106点以下	97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。

生涯学習関連施設 業務評価シート

スポーツ施設

施設名/足立区千寿本町小学校温水プール

【評価対象年度】令和7年度　【自己評価】令和8年4月8日　【評価委員会】令和8年8月19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(評価点×2)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		
				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	3.0 (×2)	3.0 (×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	3.0 (×2)	3.0 (×2)	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 計画通りの運営が出来ている。ただ事業計画における自主事業などは当社の事故により上期のみの計画実施となった。 安全対策の為、事故後の人員の配置を1名増加し、安全面の向上を目的として運営を行った。マニュアルなど再度確認し、新規に安全マニュアルや指導マニュアルを更新して全員へ共有する事が出来た。安全の見直し、危険な箇所の洗い出しをし直す時間がとれた。			
			【改善すべき点･課題等】 古い施設の為、急遽休館にならなくてよい様に、機械設備の巡回も含め初期修繕で直るものと、休館日を使いしっかり直すものの優先順位をつけ、都度報告をしていく。			
		区記入欄	【特記事項】人員増加やマニュアルを更新し共有することで安全面に運営し適切に管理が行われていることを評価する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】協定などに沿って適切に管理が行われている。 【改善すべき点】 【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	14.0 (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	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	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 平日は毎日点検を実施し、定期的に修繕計画を策定している。 修繕に関しては、上手くコミュニケーションを取り、1回の小破修繕で対応する箇所と、計画的に直す箇所を分け、修繕を行っている。急遽、何かトラブルが起きた際にも、1時間以内に担当が確認できるよう努めている。			
			【改善すべき点･課題等】 日常清掃が、クローズ作業の時のみになっている事を変更・改善し、定期的な清掃をフロントスタッフとともに率先して実施していく。 非常口など施錠されている所があり、避難経路が施錠されている事は緊急時に意味がなくなる為改善した。			
		区記入欄	【特記事項】平日の毎日点検を実施し、トラブルが起きても迅速な対応を行い、安全性が確保されていることを評価する。また、令和6年度は管理者が設定されていない期間があったが、令和7年度は改善がみられた。次年度以降も適正な配置を求める。項目3について、窓口の環境整備を実施したことで利用者への接遇を改善したことに加え、人員配置の変更に伴い生まれた空きスペースを、有効的に活用していることを評価し、水準点に2点加点する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】2名体制実施で利用者が快適に利用できる施設管理を適切に行った点を評価する。また令和6年度、防火管理者が設定されていなかった件について、7年度は管理者が設定されたということで改善されたと考える。 【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	11.0 （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	5.0	5.0	
	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】 安全研修を徹底し、業務を改善するなど、個人情報の重要性を考慮し、運用を変更した。 基本はパソコンを用いた運営とし、紙書類の紛失などが無いように努めた。			
		【改善すべき点･課題等】 個人情報の管理・取扱いに懸念があることから、フリーパスの確認におけるダブルチェック体制を確保するため、フロントの配置を2名体制へ改善する。			
	区記入欄	【特記事項】安全研修を行い、パソコンで個人情報を扱うことで個人情報紛失がないように運営できたことを評価する。 項目2について、個人情報の管理方法の見直しや、窓口での個人情報の取り扱いを改善し、個人情報の流出防止に努めたことを評価し水準点に2点加点する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】フロントの一元化により個人情報を施錠できる保管場所で管理していることを評価する。 【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7年度収支　(2,936千円) ◆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】 安全を考慮し、人員を確保しつつ、人件費を整理し、抑える事が出来た。			
		【改善すべき点･課題等】 人件費での、時給向上が年間計画よりも大幅に増加するケースが続いている為、事前に変更する期間があると良い。 又、コストのかからない部分を明確にすること、必要な人員を確保することにより、自主事業をしっかりと集め、売上を上げる準備を確実に行う。			
	区記入欄	【特記事項】適切な財産運営・財産管理が行われていることを評価する。また令和6年度に生じた収支のマイナスについて、集客に力を入れたことで、令和7年度は適正な財務状況へと改善がみられた。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】適正な財務状況について6年度はマイナス収支だったが、7年度は赤字から脱したため、改善されたと考える。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

大項目	中項目	確認項目		評価点		
				指定管理者	担当課	評価委員
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スポーツ事業が提供されているか**				
		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	3.0	3.0	12.0 （満点=20点）
		2	A型･C型事業（共催事業）の企画・実施・成果 ◆A型・C型事業の企画・実施・成果	1.0	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	1.0	3.0	
		4	自主事業の企画・実施・成果 ◆自主事業の企画・実施・成果	1.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 HPをリニューアルし、運用の形を変えた。お知らせにしか告知物が載せられていなかった物を「水泳教室」専用ページに掲載させることが出来るようになった。			
			【改善すべき点･課題等】 令和6年の改善ポイントを明確に変更して実施を促していったが、当社関連の事故により上期と3月のみの実施となった。			
		区記入欄	【特記事項】項目2～4の事業について、当施設で発生した事故ではないが、指定管理者が管理している他施設で発生した事故に伴い、事業を実施できない期間があった。令和8年度は、計画通りに事業を実施できるよう期待したい。また、やむを得ない事情による事業中止だったとして減点はしない。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】同指定管理者が管理する他施設で起きた事故を受け、自主的に事業を自粛していた件について、事業計画の未履行はやむを得ない事情が原因であるとして減点しない。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	B 学習支援の取り組み	**適切なスポーツ活動支援を行っているか**				
		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	3.0	3.0	11.0 （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	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 団体利用が出来ない年齢の子ども達が利用できるスペースを作り、宿題をしたり、カルチャー（折り紙、ぬりえ）に触れる機会を作り、有志の元要らなくなった絵本などを提供して頂き、安全な居場所つくりが出来た。			
			【改善すべき点･課題等】 定期的にぬりえなどを飾れる様に計画を練り直していく。			
		区記入欄	【特記事項】指定管理者が管理している他施設での事故の影響により、計画通りには事業を実施できなかったが、登録団体や、千住本町小学校との連携を継続できていたことについては評価する。項目2について、絵本や折り紙等子どもが落ち着いて遊べるような居場所づくりに努めたことを評価し、水準点に2点加点する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】絵本や折り紙など、子供が遊べる居場所づくりに努めていた点を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	C 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）**				
		1	利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/95% 利用者数（97,939人）※過去３年平均からの伸び率/　99.8　%	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】 清掃、子どもの待ちスペース（キッズスペース）等プール利用に満たない子供たちが他のカルチャーや図書に触れる場所を作り利用者増加を促した。			
			【改善すべき点･課題等】 自主事業での利用者の増加が出来るように、工夫をしていかないと伸び悩むと懸念している。			
		区記入欄	【特記事項】令和7年度は計画通りに事業を実施できなかったが、プール利用者だけでなく付き添いの子どもの居場所づくりにも努めており、継続利用者が離れていかないよう工夫して集客に尽力していたことを評価する。項目1について、成果はあまりでなかったものの、利用者の増加に努めていたことを評価し、水準点に対し1点の加点とする。令和8年度は、イベントの事前周知の強化に努めてほしい。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】利用者の増加に努めていた点を評価する。 【改善すべき点】8年度はイベントの事前周知の強化に期待する。 【その他注意点】			

			評価点×2		
D 利用者の満足度（アンケート調査等による）	利用者の満足を得られているか（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）	32.6 （満点=40点）
	2	施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示　など		4.5（×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		3.4（×2）	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 当社のサービス（フロント）レベルの研修を実施し、挨拶の徹底を図った。対象が曖昧なチラシやPOPを排除し、定期清掃の実施、ガードのアテンド力の向上に努めた。			
		【改善すべき点･課題等】 職員のアテンド力に課題が残るため、研修を定期的に実施する。			
	区記入欄	【特記事項】一部の従業員への苦情が数件あり、該当の職員は退職したようだが、同様の苦情が発生しないよう職員への適正な勤務態度の徹底を求める。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】施設・設備満足度が高い。 【改善すべき点】苦情が寄せられる監視員が複数いた件について、施設全体の体制自体がおろそかであったと考える。今一度安全面での意識喚起を求める。 【その他注意点】			
E　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			21.0 （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】 計画や企画は順調に行い、多様な分野の方々に声がけしたが、今回は実現できなかった。			
		【改善すべき点･課題等】 施設外での事業実施より小学校との連携を優先的に強化していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】指定管理者が管理している他施設の事故に伴い、計画通りに事業を実施できなかったため、令和8年度は計画通りに事業を実施できることを期待したい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 【改善すべき点】他施設の事故に伴い計画通りに事業を実施できなかったことは残念である。8年度は計画通りに事業を実施できることを期待したい。 【その他注意点】			
合計点			68.0 （満点110点）	105.6 （満点=150点）	126.6 （満点=180点）

特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	同事業者が運営する他施設での事故に伴い活動を自粛したことで、実施できなかった事業があった。当指定管理者についても、施設の安全面に関して今後一層の危機管理に注力していただきたい。また8年度においては計画通りの事業実施で、地域の方々のスポーツ参画に寄与できるよう期待したい。

【評価委員会評価結果】

評価委員会評価結果	得点	評価
	126	B+

⇒ ﾗﾝｸﾀﾞｳﾝ 有・(無)

⇒ 総合評価 B+

※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】
該当項目なし。

<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
180点	108点	162点以上	150点以上 161点以下	135点以上 149点以下	121点以上 134点以下	107点以上 120点以下	98点以上 106点以下	97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。