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。