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		
	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	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。