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		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)	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。