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】			

			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	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】			

			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			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】			

		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		4.3（×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。