# 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<br>◆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<br>(満点30点) |
| | | 2 | 職員の勤務状況・体制が適切である<br>◆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）<br>◆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】

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 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<br>◆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<br>（満点20点） |
| | 2 | 施設・設備の経年劣化に対応している<br>◆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<br>◆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<br>◆防火管理者、防火管理計画、防災訓練の実施、鍵の適正管理<br>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】<br>・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。<br>・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。<br>・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。<br>・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。<br>・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。<br>・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。<br>・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】<br>・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。<br>・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。<br>【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。<br>【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<br>◆内部規定の策定、研修の実施　など | 4.0 | 3.0 | 9.0<br>（満点15点） |
| | 2 | 個人情報事故への対応、適正管理<br>◆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<br>◆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】<br>・個人情報の紛失や流出などの事故は0件であった。<br>・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。<br>・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】<br>・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。<br>・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。<br>【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。<br>【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<br>◆令和7年度収支　(6,366千円)<br>◆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<br>（満点5点） |
| | 指定管理者記入欄 | 【アピールポイント】<br>・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。<br>・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。<br>・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】<br>・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。<br>・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。<br>【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。<br>【その他注意点】 | | | |

| 大項目 | 中項目 | 確認項目 | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 2<br>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）<br>◆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<br>（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<br>◆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<br>◆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<br>◆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】<br>・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。<br>・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。<br>・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。<br>・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。<br>・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。<br>・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】<br>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（IBTwitter）、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。<br>【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。<br>【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<br>◆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<br>（満点15点） |
| | 2 | 区内施設、団体との連携<br>◆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<br>◆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】<br>・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。<br>・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。<br>・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。<br>・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。<br>【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。<br>【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<br>◆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<br>（満点10点） |
| | 2 | 読書推進活動の企画・実施・成果<br>◆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】<br>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。<br>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。<br>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】<br>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。<br>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。 | | | |
| | 区記入欄 | 【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。 | | | |
| | 評価委員記入欄 | 【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。<br>【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。<br>【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<br>（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<br>◆利用率の基準値超<br>利用率基準値/学習施設54%、体育館88%、ホール30%<br>＜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<br>（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<br>◆利用者数・貸出冊数の基準値超<br>利用人数（128,337人）　※基準値/125,548人<br>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】<br>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】<br>（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。<br>（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。<br>【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。<br>【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<br>◆「関心喚起」「行動生起」「習慣化」の３種のプログラムの実施<br>◆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<br>（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。<br>【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。<br>【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<br>◆アプローチ方法が効果的であるか | | | 24.3<br>（満点30点） |
| | | 2 | 主要事業の成果<br>◆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】<br>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。<br>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。<br>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】<br>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。<br>【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。<br>【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<br>◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ | | 4.1（×2） | 32.0<br>（満点40点） |
| | | 2 | 施設維持満足度<br>◆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<br>◆事業内容の充実、ミニコミ紙　など | | 3.9（×2） | |
| | | 4 | 利用効果<br>◆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】<br>・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。<br>・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。<br>・接遇について満足度が向上した。 | | | |
| | | | 【改善すべき点･課題等】<br>・20代の回答数が依然少ない。<br>・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。<br>【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。<br>【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<br>（満点130点） | 138.0<br>（満点=170点） | 160.3<br>（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<br>179点以下 | 150点以上<br>166点以下 | 134点以上<br>149点以下 | 119点以上<br>133点以下 | 109点以上<br>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。