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/足立区佐野地域学習センター・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)	23.6 (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】令和7年度は受付システムの更改が行われ、新システムの操作方法や運用変更について全職員への周知が断続的に必要となった。そのためシステム担当者を任命し、情報の集約と共有体制を整備した。操作研修には可能な限り多くの職員が参加し、全体研修を実施することでスムーズな移行に努めた。また来館者が多く通る受付付近の環境改善を行うべく、掲示物向上委員会を所内に新設した。特定業務に関する委員会の設置によりチラシ設置基準が明確になり、これまでより見やすい館内掲示が実現した。職員研修としては、他センターの事業視察を積極的に実施した。他センターの講座運営を直接見学することで自センターの業務だけでは気付きにくい優れた取り組みを学ぶことを目的とした。現地での視察は職員のモチベーション向上とともに次年度の具体的な事業立案にもつながった。危機管理研修として地域人材を講師に招き、センター職員と図書館職員の合同で護身術研修を実施した。実技を交えた内容で女性職員の多い職場特性を踏まえた危機管理能力の向上を図った。			
			【改善すべき点･課題等】一部職員の接遇について「挨拶への応対が不十分である」といった匿名のご意見が寄せられた。これらの指摘は職員間で接遇水準にばらつきが生じていることを示すものと受け止めている。この状況を踏まえ、本社担当者による接遇研修およびロールプレイングを実施し、基本動作の見直しと意識の統一を図った。今後も継続的に研修や指導を行い、職員全体の接遇の質に差が生じないよう取り組んでいく。利用者がいつでも安心して快適に施設を利用できる環境づくりを目指し、引き続き接遇向上に力を入れていく。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、掲示物の掲示基準や確認方法を明確化し、スタッフ間で共有した点を評価する。適切に整理されていることはモニタリングで確認している。また、新システム移行に際し、独自の案内チラシを作成し、システムからの講座申し込みの増加につなげた点を評価する。以上より水準点に2点加点する。項目3について、視察目的を明確にした上で多くのイベントを視察し、その成果を令和8年度事業に反映している点を評価する。一方で、区民の講座参加機会の確保に影響を及ぼす懸念もあることから、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】新システム移行に際し、担当者の任命や研修、独自の利用案内の作成・配布により円滑な移行を実現し、インターネットからの講座申込を月平均2.5人から6人へ増加させた。加えて、掲示物基準を明確にするなど、適切な対応を評価する。 【改善すべき点】「挨拶への応対が不十分」との接遇に関する意見については、本社研修やロールプレイングを継続して実施し、職員間の接遇水準の均一化に努められたい。他施設のイベント視察については、区民の講座参加機会への影響も考慮し、今後は事業成果につながる取り組みとして実施内容や目的を明確にされたい。 【その他注意点】			

			評価点		
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	5.0	5.0	16.0 （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	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】佐野地域学習センターは足立区の福祉避難所（第二次避難所）に指定されている。令和7年度には足立区福祉部による水害時の避難所開設および要支援者移送訓練が実施された。今回の訓練では指定管理者は直接の訓練対象ではなかったものの、全体会議への参加と、当日の訓練を全職員で視察する機会を得た。この訓練を通じて福祉避難所の施設管理者として指定管理者がどのような支援を行うべきか具体的に把握することができた。特に区職員との情報連携の流れ、要支援者受け入れ時の施設側の準備、安全確保や動線管理における役割など、災害時に求められる実務的な対応が明確になった。これらの学びを踏まえ、新たに施設管理者向け「福祉避難所開設支援マニュアル」を作成した。これにより災害時における指定管理者の役割を明文化し、平時からの準備と職員教育を強化する体制を整えることができた。今後も災害時訓練参加や区との連携を通じ、福祉避難所としての機能向上に努めていきたい。施設設備については機械室等各諸室を毎日点検することにより、通常立ち入らない機械室の確認を徹底したことでレクホール空調室の漏水を早期発見した。漏水発見後は職員が手作業で排水対応を続け、施設貸出中止を回避し利用者への影響を最小限に抑えた。			
		【改善すべき点･課題等】竣工から44年経ち、改修工事から15年となり、他施設に比べても老朽化が否めない。多目的に使用出来るスペースも限られている。このようなことから足立区と密に連携し、安全性を最優先とした管理を行っていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、職員の目視による定期点検が仕様書の水準を上回る取り組みであり、その中で不具合を発見し、利用者への影響を最小限に抑えた点を評価し、水準点に2点加点する。項目4について、区職員が避難訓練に積極的に関与している姿勢と、避難所運営補助マニュアルを作成した点を成果として評価し、水準点に2点加点する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】仕様書の水準を上回る毎日の機械諸室の目視点検により、レクリエーションホール空調機械室の漏水を早期に発見し、職員の排水対応により貸出中止を回避したことを評価する。区福祉部の福祉避難所開設訓練への参加を踏まえ「福祉避難所運営補助マニュアル」を独自に策定するなど危機管理体制の充実も確認でき、消防訓練・防災訓練も計画どおり実施されている 【改善すべき点】竣工から44年、改修工事から15年が経過し老朽化が進んでいる。非常用蓄電池の交換推奨時期超過の指摘もあり（令和8年度交換予定）、区と密に連携した計画的な設備更新と安全を最優先とした管理を引き続き求める。 【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	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】区民の皆さまの大切な個人情報を取り扱う事業者として、安全確保を最優先に据え、日常業務に取り組んでいる。講座開催時の写真撮影に際しては、書面による同意取得を徹底し、利用目的および使用範囲を明確化している。加えて、本社では情報管理の高度化を図るため、国際的な情報セキュリティ規格「ISO27001」認証を取得し、世界基準に準拠した管理体制を構築している。さらに、情報管理責任者による定期的な点検や、全職員を対象とした年１回の情報管理テストの実施など、内部統制の強化にも継続的に取り組んでいる。			
			【改善すべき点･課題等】日々進化するSNSやデジタル情報の特性を踏まえ、常に最新の知識を取り入れながら、状況に応じたセキュリティ強化に努めていく。			
	区記入欄		【特記事項】個人情報は適切に保護・管理されている。また、その他の法令遵守事項についても、適切に対応されている。			
	評価委員記入欄		【評価すべき点】個人情報事故・法令違反とも発生していない。「ISO27001」認証に基づく管理体制のもと、講座での写真撮影時の書面同意の徹底、書影掲載時の許諾等が適切に行われている。 【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　(7,434千円) ◆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】センターでは最小限の現金管理としている。担当者及び統括責任者の確認ののち本社経理担当者が管理を行っている。引き続き区民のためのセンター運営に努めるとともに適切な管理料の執行を行っていく。			
			【改善すべき点･課題等】提案事業などで安価または無料で提供している事業数が年々増加している。そのため事業収支でもマイナス金額が大きくなってしまった。講師謝礼や受講料設定について都度検討し適切な金額を見極めていきたい。			
	区記入欄		【特記事項】丁寧な事務により、入出金に関するミスはなかった。また、財務運営に関しても多くの利用者に生涯学習事業を提供できるよう金額設定を工夫している。今後も利用者への配慮に基づいた財務運営を期待する。			
	評価委員記入欄		【評価すべき点】収支は黒字を確保し、入出金ミスも0件（総受付8,591件）と適切な経理処理が行われている。 【改善すべき点】安価または無料で提供する事業数の増加により事業収支のマイナスが拡大していると指定管理者も認識しており、講師謝礼・受講料設定の適切な見直しを期待する。 【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】夜間の利用率向上に向けて重点的に取り組んだ一年であった。新たにクラス別の夜間英会話講座を開催し、多様な学習ニーズに応えた。また夜間時間帯に設定した終活個別相談会では、終活の特性から多人数講座では対応が難しい個別性の高い相談も多いことから事前ヒアリングシートを導入し、一人ひとりの状況に応じた丁寧な支援を実施した。さらに夜間個人学習室の運営は、利用の少ない時間帯の稼働率向上を目指すセンター側の目標と、放課後に学習を希望する中高生や仕事帰りに立ち寄りたい社会人のニーズが合致し、フリースペース拡充の役割を果たした。これらの取り組みの結果、令和6年度と比較して学習施設の夜間利用率が4%上昇した。地域のスマホ利用者を増やし、センターからのSNS発信の効果を拡大することを狙いとしたサロンが奏功し、SNS経由で講座に参加した方が増えた。講座のマンネリ化打開のため、工作サロンや大学生講師講座、ふれあいまつりでの新企画など新規事業を多く立ち上げることで新たな利用者を増やすことができた。ボイストレーニング講座から外部コンサートの初出演に発展させたことも新たな成果であった。			
			【改善すべき点･課題等】安定した事業展開ができている一方、C型事業へのステップアップに進展せず、現状維持のまま続いているA型事業が少なくない。また令和7年度はセンター職員が講師を務めるB型事業の数を増やしたが、教材を調達する都合や、少人数制でじっくり学べるサロンの強みを優先させるため、参加者の受け入れ枠を拡大しづらいきらいがあった。ボランティアを発掘してサブ講師を務めていただくなどサポート体制を手厚くする方策を見つけたい。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、サロン形式でスマホ利用の悩みに寄り添う取り組みが、センターSNS登録者数の増加に寄与した点を評価する。あわせて、今後の事業展開を見据えている点も評価し、水準点に2点加点する。項目2について、参加者数は伸びなかったものの、利用率が低い夜間に専門家による個別相談を実施するなど、新たな事業展開を行った点を評価し、水準点に2点の加点とする。項目3について、学習スペース、サロン、子どもの未来応援枠事業の各分野で新たな展開を図った点を評価し、水準点に2点加点する。項目4について、ボイストレーニング講座の継続参加の発展としてコンサート出演を提案し、区民の生涯学習意欲の向上につなげた点を評価し、水準点に2点加点する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】参加率等が低調な事業についても、積極的に改善策を講じ、成果につなげた点を評価する。利用率の低い夜間の時間帯を活用した専門性の高い個別相談の実施により、施設の有効活用と利用者満足度の向上に寄与した。また、センター職員を講師とした工作サロンやわかばスマホサロン、現役大学生による子どもの体験講座等の実施により、公式LINE登録者数の増加や高いリピーター率など、具体的な成果を上げたことを評価する。さらに、ボイストレーニング講座を西新井文化ホールでのコンサート出演につなげるなど、参加者の活動の発展を支援した取り組みも評価したい。 【改善すべき点】終活個別相談会は4日間で計7人（うち1日は参加なし）と参加が伸び悩んだ。A型からC型へのステップアップに進展せず、現状維持のまま続く事業が少なくないことは指定管理者も認識しており、継続講座への発展を見据えた事業設計を期待する。また、ミニコミ紙の誤植については、訂正前の配布が数部にとどまり迅速な対応が図られたものの、再発防止に向け、見直した校正チェックリストの確実な運用を求める。 【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	15.0 （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】中高生を中心とした若年層による個人利用が増加しており、体育館では個人利用受付時に新たに作成したコート割り表を活用することで、公平性を確保しながらスムーズな受付案内に努めた。令和7年度は千住宿開宿400年を記念した街歩きツアーの実施や、東京デフリンピック開催により高まった関心を背景に人権フェアを展開するなど、地域の機運を捉えた特色ある取り組みを行った。12月の人権週間に合わせて開催している「人権フェア」は前年度から継続して実施し、地域住民が人権について理解を深める機会を安定的に提供している。「スポーツと人権」をテーマに掲げ、スポーツを切り口とした新たな視点から人権意識の醸成を図った。人権フェアの一環として実施した人権講演会は職員のオープン型研修としても位置づけ、職員の人権意識向上を図るとともに、地域スポーツ推進委員にもご参加いただいた。地域の学びと職員研修を一体的に推進することで学習センターとしての社会的役割のさらなる強化になった。年間を通じて人権DVDの視聴者も増え、地域における人権学習への関心の高まりにつながった。社会福祉協議会と連携してきた経緯からここ数年で新規サロングループを複数発足させることができていたが、令和7年度はそのグループを活用したボランティア活動に結びつけた。アウトリーチ先の新規開拓は令和8年度以降に持ち越しとなった分を含め、今後地域団体との新たなつながりに期待が持てる取り組みとなった。ふれあいまつりでは新企画により多くの来場を呼び込むことができた。			
		【改善すべき点･課題等】令和7年度はサークル連携講座を最多となる6団体と実施した。会員数を増やしたいとの声を支援講座未実施のサークルからも頂戴しており、広く偏りがないよう積極的に行っていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、サークルアウトリーチは取り組みのみと評価する。体育館の個人利用については、利用人数に応じて利用可能時間が変動する点を分かりやすく表で示し、利用者がストレスなく施設を利用できるよう適切に調整・連携を図った点を評価する。また、来場者と参加サークル双方に利点のあるシールラリーを実施し、ふれあいまつりで過去最多の来場者数を達成した点を評価する。以上により、水準点に2点加点する。項目2について、NPO団体と連携した千住宿開宿400年関連講座等を展開し、区の重点事業の推進に寄与した点を評価する。以上により、水準点に2点加点する。項目3について、デフリンピックという機会を捉えて文教大学との連携講座など人権事業を展開し、人権DVDの観覧者数増加につなげた点を評価する。人材活用については対象が1団体にとどまったものの、無理のない範囲でボランティアをコーディネートし、今後の関係構築につなげた点を評価する。以上により、水準点に2点加点する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】総合的に、現状にとどまることなく様々な工夫や取組を積極的に実施した点を評価する。ふれあい福祉まつりでのシールラリーや抽選会、千住宿開宿400年講座における関連本コーナーの設置、デフリンピックを契機とした人権事業の展開など、事業内容の充実に向けた工夫が見られた。また、サークル支援講座では14人の会員加入、登録団体1団体増加という成果につなげたほか、コート割り表による体育館個人利用の公平な受付など、利用者や団体への多面的な支援・調整に取り組んだ点も評価する。 【改善すべき点】高齢者施設へのアウトリーチ2件が先方の感染症予防の自粛要請により見送りとなっており、令和8年度以降の実施を期待する。会員数を増やしたいとの声は支援講座未実施のサークルからも寄せられており、偏りのない展開を求める。 【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】令和7年度は閲覧席を利用する中高生が多かった。中高生に図書館利用をアピールするためにティーンズコーナーのリニューアルを行った。閲覧席からもティーンズコーナーが分かるように工夫し、中高生の進路に役立つ本を「Teen's Jobコーナー」として集め、目立たせた。他にも中高生向けのイベントとして1日図書館員も行った。イベント参加の少ない傾向にある中高生に向けて、新たな居場所づくりを目指した。 「綾瀬赤ちゃんクラブ」との交流会も行うことができた。佐野・六木・綾瀬に住む方々が40人参加し、読み語りと絵本の選び方のコツをお伝えした。普段図書館を利用していない親子が多く、図書館利用の良いアピールが出来た。 　小学校の給食の時間の「ランチde耳読」では前年度まで職員1人で担当していたものを、令和7年度から5人交代で行い、幅広い作品を聞いてもらうことができた。全校放送を行っているので、佐野図書館の存在を教員の方に知ってもらえる良い機会になっており、調べ学習の依頼が区内でも2番目の多さになっている。高齢者施設への出張おはなし会も初めておこなった。図書館には来ることができない介助が必要な高齢者が多く、読み語りをとても楽しんでくれ、良い地域貢献になった。今年度は幅広い層へ向けて佐野図書館をアピールすることができた。			
		【改善すべき点･課題等】図書館のPR活動や読書推進事業などは幅広く行うことができた。多くの方に佐野図書館を利用してもらった。今後は貸出数につながるようなPRや事業を画策していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、ティーンズコーナーをリニューアルすることで、利便性の向上・利用者の興味を集めるような展示にした点を評価し、2点の加点とする。項目2について、児童だけでなく大人まで対象としたイベントや、学校へのアウトリーチ事業などが好評であり、図書館の利用・読書の推進に寄与した点を評価し、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】試験期間中にあわせたティーンズコーナーのリニューアル、5人体制へ拡充した「ランチde耳読」、綾瀬赤ちゃんクラブとの交流会、高齢者施設への初の出張おはなし会、来館の度に楽しめる参加型イベントなど、子どもから大人・高齢者まで幅広い層に向けた事業展開を高く評価する。 【改善すべき点】利用者アンケートにおいて、図書館講座・イベントへの評価は「普通」との回答が31.3%とやや高く、情報の届け方のさらなる工夫を求める。 【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　57.2%（前年度利用率＋3%）	3.0	3.0	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（90,684人）　※基準値/87,097人 貸出冊数（138,022冊）　※基準値/139,492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）令和7年度は中高生の学習スペースや、初級・中級とクラス別にした語学講座の複数回にわたる開催、社会福祉協議会サロンの年間を通じた利用などが学習施設の利用率を押し上げた。体育館については空きがちであった曜日にバスケットボールやバドミントンの一般団体がしばしばご予約いただくことも増えたため、もともと高かった前年度並みの利用率を保持する利用状況となった。 （図書館）来場者参加型のイベントを増やし、館内にフォトスポットやクイズのヒントの掲示などを行い、来館する度に新しい発見や楽しみをもってもらえるように工夫した。結果来館者の増加につながった。閲覧席は使用ごとの清掃を心がけ、清潔に保つことで多くの利用があった。貸出数は伸びなかったが特集棚の貸出率は前年度に比べ50%以上高いものもあった。			
		【改善すべき点･課題等】 （センター）教養室の利用団体の減少傾向が続いている。畳よりも椅子を好んで学習室へ活動場所を移す団体も見られる。夜間の利用率については依然として課題としてとらえているが、若年層のダンスの一般団体などが夜に練習できる拠点を探して当センターを利用していただくケースも時折みられる。ニーズを取りこぼさず、区民の皆さまの学びたい意欲を定期的な利用につなげていけるよう努めたい。 （図書館）利用者数に比べ貸出数が伸び悩んだ。来館してくれた方の貸出につながるような本の配置や工夫を考えていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、学習施設・体育館ともに利用率の向上および利用者の快適な施設利用に繋がる取り組みをした点を評価する。項目2について、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。一方、貸出冊数は令和6年度は基準値を満たしたが、令和7年度は貸出を伴わない利用者が増えた等の影響で基準値に達さなかったため、水準点より1点減点し、加点と合わせて4点の評価とする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】学習施設利用率（55.5%）は令和6年度から上昇し、体育館利用率も97.5%と高水準を維持した。図書館利用者数も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減点となった。達成率は99.0%と僅差であり、滞在型利用の増加が要因とされるが、特集棚の貸出率向上（前年度比50%以上高いものあり）等の工夫もみられることから、来館者を貸出に結びつける取り組みの継続・強化を求める。 【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】より多くの方にご参加いただけるようプログラムの見直しを行った。前年度好評だった事業の回数を増やすほか、曜日や時間を変更した結果、パパママ揃っての参加が見られたほか、開催時間前からお待ちになる親子が来てくださり、予定していた定員に達することができた。チャレンジ事業として令和7年度リニューアルオープンした郷土博物館とコラボし、図書館前ロビーで戦国武将の紋などをスタンプで押す「ポストカード作り」、行動生起プログラムで「親子で郷土博物館見学会」を開催し、職員の方の解説のもと千住宿開宿400年の特別な展示をご覧いただいた。図書館では前年度好評だった事業の回数を増やした。「ぷちカル」のおはなし会＆工作では事前の準備で難易度を調整できるようにして幅広い年齢の子どもが楽しめるように工夫した。参加者からは家ではなかなかできない工作ができて嬉しいとの声があった。			
		【改善すべき点･課題等】令和6年度に比べ、参加者数が多かったものと、あまり奮わなかったものがあった。利用者のニーズに合った気軽に参加できる企画を精査していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】案内掲示については、仕様書の範囲内の対応と評価するが、千住宿開宿400年や郷土博物館のリニューアルオープンと、3分野連携事業を組み合わせて講座化した点は、時機を捉えた取り組みとして評価する。 以上により、水準点に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49回、「読書→スポーツ」32回と基準を上回って実施した。郷土博物館と連携したポストカード作りや見学会の新規目玉事業、曜日・時間の見直しによるフラワーアレンジメント体験の定員充足や父親のトランポリン体験初参加など、動機づけの工夫が成果につながっている。 【改善すべき点】定員未達による中止が複数回発生しており、指定管理者も認識しているとおり、利用者のニーズに合った気軽に参加できる企画の精査を求める。 【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】「誰もが主役になれる佐野センター」を掲げ、学びを地域へ還元する仕組みとして位置付けた主要事業「うさの塾」に重点的に取り組んだ。塾生を“さのサポーター”として育成する方針のもと、各講座で得た学びを地域活動へつなげられるよう、様々な関わりの機会を設けながら誘導を行った。主要事業の最終年度となる令和7年度は、声優体験、親子向けフラワーアレンジメント、子ども手話、絵画教室など、多様な学習メニューを展開し、参加者の興味や成長段階に応じた学びの場をさらに充実させた。特に4年前から継続して実施してきた声優教室では、参加者が佐野センター制作のプロモーションビデオのナレーションを担当するなど、継続学習の成果が具体的な形で結実した点は大きな成果であった。また、最終年度の締めくくりとして3月に「うさの塾交流会」を開催し、各講座の参加者が一堂に会してサポーターとしての活動発表を行った。学びを通じて得た経験を共有し合うことで、参加者同士のつながりが生まれ、地域に貢献することの意識強化にもつながった。以上の取り組みにより、「うさの塾」は単なる学習講座の枠を超え、地域で活躍する人材を育てる仕組みとして確かな成果を残すことができたと感じる。			
		【改善すべき点･課題等】サポーター交流会を開催したものの、定期的な交流の場として継続する仕組みにはつながらなかった点が課題として残った。また「うさの塾」の対象の多くが若年層であったため、地域活動への関心が高いシニア層への広がりが十分に図れなかった。今後は世代を超えて参加できる交流機会の設計や、シニア層が持つ経験や地域ネットワークを活かせる仕組みづくりを進め、より多様な層がサポーターとして関わる体制を整えていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】5カ年計画の最終年度にふさわしく、各種講座の実施を通じて「さのサポーター」の育成に取り組んだ点を評価する。計画していた定期的なサポーター交流には至らなかったものの、多くの若年層が継続的に参加し、学びの循環や地域貢献の基盤づくりにつながったと評価する。今後は、これらの若年層が継続してセンターを利用するとともに、シニア層とつながることで、佐野地域学習センターが地域交流の拠点として、さらなる機能向上を図ることを期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】5カ年計画「うさの塾」の最終年度として、声優体験（延べ176人）、こども絵画教室やこども手話体験等を展開し、5年間でさのサポーター86人を認定した。更に、大正琴の新規登録サークルとしての自立化、塾生のナレーション入りセンター紹介動画の作成、講師補助やミニコミ紙の原稿作成など、学びを地域へ還元するサイクルが具体的な形で結実している。5年間の取り組みを通じ、今後の継続的な展開につながる成果が得られた。 【改善すべき点】目標に掲げたサポーター主体の定期的な交流・組織化には至らず、参加も若年層中心にとどまった。認定した86人のサポーターの活動継続とシニア層への拡大を次期計画へどう引き継ぐか、仕組みの明確化を求める。また若年層とシニア層の世代間交流についても期待する。 【その他注意点】			

			評価点×2		
		利用者の満足を得られているか（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】改修工事から15年経ち、施設、設備とともに他センターと比較しても古さは否めない施設ではあるが、館内の清潔さ、手入れについての満足度がやや満足を入れて95.5ポイントと施設の整備についても高い満足度を得ることができた。行き届いた、きめ細かい日常清掃や巡回時における自転車整理など施設管理について評価をいただけたと感じている。			
		【改善すべき点･課題等】回答結果からも接客、接遇について例年に続いて高い満足度を保っている。全体的なレベルは高いと感じるが、接遇対応について個人のスキルを越え職員全員が継続的なロールプレイングを行うこと、良い接客の事例共有を今後も積極的に行うなどして接遇レベルの個人差を無くしていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】フリースペースの利用者数増に伴い、若年者層の回答が増えたが、結果は概ね前年度並みか上昇傾向となっている。苦情は1件にとどまり、早急に改善した点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】センター・図書館ともに接客への「満足」「やや満足」との回答は合わせて95%を超える。「区内No.1の接遇マナー」との声も寄せられ、苦情・要望への対応も丁寧に記録・実施されている。 【改善すべき点】接遇水準のばらつきを指摘する意見への対応もあわせてお願いしたい。 【その他注意点】食べ物の自動販売機の設置やダーツ等の新種目講座開催、モルック講座の回数増など施設・事業への要望も寄せられており、可能な範囲での検討を期待する。図書館では私語やタイピング音に関する声が複数寄せられており、巡回・声かけの継続を求める。			
合計点			111.0 （満点130点）	142.4 （満点=170点）	168.6 （満点=200点）

特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	5カ年計画の最終年度として、さのサポーター認定86人の達成、大正琴のサークルとしての自立化、塾生による講師補助やセンター紹介動画の作成など、「学びと地域還元のサイクル」を具体化した点を高く評価する。また、スマホサロンによるSNS登録者増、夜間帯の新規事業、図書館イベントの充実、ふれあいまつり過去最多978人の来場など、施設全体を地域にアピールし利用者増加につなげた成果も確認できる。今後は、貸出利用の促進やサポーター活動の定期化・組織化を進め、地域交流の拠点としてさらなる発展を期待する。

【評価委員会評価結果】

評価委員会評価結果	得点	評価		ﾗﾝｸﾀﾞｳﾝ		総合評価
	168	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】
2-D項目2における減点事項について、貸出冊数が基準値に達していない。利用者数は基準を達成して来館は増加しているため、滞在型利用の増加が貸出減の要因とされる。特集棚の貸出率向上など貸出につなげる工夫と成果もみられることから、来館者を貸出に結びつける取り組みの継続・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。