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/足立区竹の塚地域学習センター・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)	24.0 (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	3.0 (×2)	3.0 (×2)	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設運営業務等については、計画通り実施している。システム変更の際は、スムーズな移行が困難な局面もあり苦慮することがあったが、利用者に対して事前の案内や説明を徹底したため、混乱なく実施することができた。職員の人員体制については一部入れ替わりがあったものの、研修とペアシステムを取り入れることで、問題なく業務を遂行できている。令和7年度は、例年実施している個人情報保護や接遇の研修に加え、システム研修に注力した。さらに、トイレなどの掲示物の視認性向上、手作りのバス運行表の設置、1階障がい福祉館のイベント情報等の共有などに取り組み、来館者へのサービス向上を図った。			
			【改善すべき点･課題等】竹の塚地域学習センターの利便性により、多くの予約や支払いのお客様が来館する。引き続き、システムの習熟と接客対応の向上を図っていく。なお、令和6年度の駐車場職員の対応へのクレームから、全職員に対して接遇研修を実施した。特に駐車場職員には、より具体的な対応を指導した。また、午後5時以降の駐車場利用者に対しては、駐車する際にセンターで駐車券を受け取るよう、看板を2か所設置した。		
		区記入欄	【特記事項】項目1について、フロアシートや視覚障がい者向けトイレ内点字シート、看板の設置により、利用者の負担軽減や施設美化を達成した点を評価し、水準点に2点の加点とする。また、学習センター受付窓口等で使用する施設・講座・チケットの予約システムが新システムに移行し、運用上の留意事項が多数生じた。これに対し、定期的な職員研修の実施や適切な利用案内の継続により、安定した運営に努めた点も評価する。引き続き、ミスのない確実な受付対応およびサービスの維持向上を求めたい。その他、令和6年度評価では不適切な接客・接遇への指摘があったが、令和7年度の運営において苦情等はなく、改善したと判断する。なお、駐車場職員の配置がない夜間の時間帯について、センター窓口で駐車券を受け取る手続きに変更することで、目的外利用の駐車への監視を強化した。項目2について、1階障がい福祉館とのイベント情報の共有など、細やかな連携を通じてサービス向上に努めた点を評価し1点加点する。今後も複合施設が一体となり、利用者視点に立ったサービスの提供や、積極的な情報発信が維持されることを期待する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】窓口対応や施設案内など適切な運営面を評価する。特に併設施設との情報共有に手間をかけ、サービス向上に取り組む姿勢を高く評価する。さらに、障がい福祉館等の意見を踏まえ、点字シート・フロアシートを設置するなど、利用者の利便性を向上させた。令和6年度に減点となった接客については、全職員への接遇研修と夜間帯の駐車券発券方式への変更により改善が確認できる。 【改善すべき点】 【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	17.2 （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	3.0	

指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設・設備の老朽化に対応するため、不具合発生時の連絡先や対応方法を1枚にまとめた事例集を作成した。これにより、設備に詳しくない職員でも迅速に対応できる体制を整えている。また、利用者の安全対策として、令和6年度からスポーツドリンクや冷却材の常備を実施している。令和7年度も熱中症で体調を崩した利用者への対応に使用することができた。危機管理の面では、併設施設合同で消防署職員や設備業者に監督していただきながら、消火栓および消火器を用いた実地訓練を実施した。
	【改善すべき点･課題等】令和5年度に発生したエレベーター故障の際、現場への業者到着が大幅に遅れ減点対象となった。令和7年度にもエレベーター停止に繋がる不具合が発生したが、業者へ改めて足立区のルール（遵守事項）を説明することで、対応の遅延を防ぐことができた。エレベーターに限らず、他の保守点検業者についても改めてルールを説明し、重大な対応遅延が発生しないよう対策していく。
区記入欄	【特記事項】項目1について、老朽化に伴う不具合への対応策として事例集を作成し、職員が迅速に行動できる体制を整え、専門知識の有無に関わらず、現場の職員が迅速に対応できる体制を構築した点を評価し、1点加点する。一方で、不具合が連続して発生している場合、単発の対応に終始することなく、計画的な修繕・交換へと繋げるなどの工夫を検討されたい。項目2について、学習室の壁面の穴に対し、設備職員が休館日や利用のない時間を活用して計画的に補修を行った。部屋の貸出（稼働）を止めることなく、指定管理者自身で修理を完了させた点は、施設の安定運営に貢献している。適切な対応を高く評価し、2点加点する。項目3について、学習室入り口の段差解消のため、必要な時に設置可能なスロープを購入し、転倒防止や車いす・ベビーカー等の通行円滑化を図った。持ち上げる手間を省くなど利用者の利便性と安全面に配慮しており、細やかな対応を評価し、2点加点する。 項目4について、窓口へのポスター掲示およびカスハラ対策マニュアルの策定を実施した。現場職員を守る体制づくりは評価できるものの、指定管理者が行うべき基本業務であり、条例施行等に伴う一般的な対応と捉え、加点しない。
評価委員記入欄	【評価すべき点】設備職員による学習室壁面の直営修繕により部屋の貸出を止めずに経年劣化へ対応したほか、利用者の転倒防止や負担軽減のためスロープを購入するなど、安全性の向上に寄与した。過去5年の不具合をまとめた事例集の作成と研修も適切である。 【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	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	5.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】竹の塚地域学習センターは狭隘な施設のため、個人情報の取り扱いには細心の注意を払っている。事務所内での利用者申込手続き時には、氏名や連絡先などの個人情報を取り扱うことから、その情報が外部に漏れないよう電話対応に留意している。また、休館日には職員向けの個人情報研修を実施し、職員間で共有を図った。そのほか、講座等の記録用写真撮影にあたり、参加者へ同意書を配布し、写真使用の同意を得ることとした。			
		【改善すべき点･課題等】竹の塚地域学習センターは来館者が多いため、扱う個人情報の量も相応に多い。個人情報の漏えいはヒューマンエラーに起因して発生するため、来館する利用者一人一人に対して確実に対応する必要がある。また、新システム導入に伴い、スマートフォン画面を提示する利用者が増加しているため、機器の取り扱いにも細心の注意を払う必要がある。			
	区記入欄	【特記事項】項目3について、写真使用の同意取得は、仕様書上の法令遵守（肖像権侵害の防止等）に基づく通常業務の範囲内であること、また同意書を配布したものの、利用者から同意書の提出を受けていなかった点を踏まえ、加点はしない。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】法令違反や個人情報漏洩事故の発生はない。来館者が多く扱う個人情報も多いという施設特性を踏まえ、電話対応時の取り扱いにも留意している。 【改善すべき点】肖像権使用同意書は作成したものの利用者からの取得には至っておらず、運用方法の見直しを求める。同意書を取得できることを期待する。 【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　(3,612千円) ◆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	3.0	3.0 （満点5点）
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】予算管理のため社内システムを導入しているが、正規職員に対して会計システム研修を行い、収支を随時把握できる体制を構築した。これにより、「歌声サロン」や「tコンサート」での収益を還元し、「竹の塚音楽フェスティバル」や「おしごとらんど」を無料開催することができた。なお、令和7年度も当センターで経理ミスは発生しなかった。			
		【改善すべき点･課題等】副責任者に経理研修を実施した。令和8年度は複数名で経理チェック可能な体制を整備していく。			
	区記入欄	【特記事項】事業の無料開催は評価できるものの、収支把握体制の構築や研修への評価とは区別すべきである。これらは、通常のOJTの範囲内であり、指定管理者の基本業務や人材育成の範疇と判断し加点しない。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】会計システム研修により正規職員が収支を随時把握できる体制を整え、事業収益を還元して音楽フェスティバル等の無料開催につなげている。収支も黒字を確保している。 【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	4.0	5.0	14.9 （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	2.0	2.0	
		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	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】A型事業として、新規に「Music Festival 2025」を開催し、4日間で918人の参加があった。特にフィナーレコンサートでは「満員御礼」になるほどの盛り上がりをみせた。さらに、「『歩く処方箋』上映会＆ウェルビーイング・トークショー『げんきに健康長寿! 歩くことは生きること』」は、地元クリニックや一般社団法人アジアがんフォーラム等と共催で実施し、大きな反響があった。また、普段竹の塚地域学習センターを利用しない層への取り組みとして、令和6年度から区内近隣中学校や竹の塚運営協議会にコンサートチケットを配布している。令和7年度は近隣中学校と竹の塚運営協議会を合わせて延べ30人が参加し、若干だが増加した。			
			【改善すべき点･課題等】令和7年度はホール事業の活性化に向けた施策を展開した。学習施設の利用率は70%を超えているものの、ホールの利用率は50%程度にとどまっている。今後もホール認知度向上のため、子ども向けイベントを強化し、家族単位で使用しやすい施設を目指していく。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、館外へ視認性の高いのぼり旗を設置して広報を展開した。のぼり旗を設置した「歌声サロン事業」の8月以降の参加者数は前年度比約10%増（1,111人から1,228人）を記録した。取り組みが一定の宣伝効果を発揮し、新規顧客の開拓や事業の活性化に寄与した点を評価し、2点加点する。項目2について、新規事業「Music Festival 2025」における工夫として、「子育て世代向け」「シニア向け」など、ターゲット層を絞った公演も含め、4日間で11公演を実施した。未就学児から高齢者まで幅広い層の集客に成功した。ホールの客層拡大へ繋げた取り組みを評価し、2点加点する。一方、項目3について、新規事業として小学生向けの芸術鑑賞会を企画したが、連携先となる小学校を確保できず、未実施となった。新規事業の実施に至らなかったことや別事業の企画検討は可能であったことを踏まえ、水準点より1点の減点とする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】広報について、館内に入らないとどんなイベントをやっているかわからないという声も多いが、館外にのぼりをたてることで、近辺を歩く方へもPRが出来ている点を評価する。また、「Music Festival2025」（延べ918人）や医療機関等と連携した健康イベント（初利用者46人）など、新規性のある事業により幅広い層の獲得に成果を上げている。 【改善すべき点】たけのこ文化祭チラシの二次元コード誤植は、事後対応は適切であったものの、繁忙を理由にダブルチェックを省略したことが原因であり、チェック体制の徹底を求める。新規事業として計画した小学校向け芸術鑑賞会は連携先未確定により中止となった。案内時期の前倒し等、令和8年度の確実な実施を求める。 【その他注意点】日々来館されている方を対象とした広報に関して、更なる工夫を求める。			
	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	10.0 （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	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】令和7年度はサークル支援講座を2回実施。ミニコミ紙やSNSでの周知に加え、サークル会員による積極的な宣伝もあり、合計36人もの参加者が集まった。そのうち6人の方が入会に繋がり、入会を検討される方も多く見られた。区内施設との連携としては、児童福祉施設でのアウトリーチ講座を実施した。今後も継続的な実施に向けて企画していく。また、「区内有数の文化ホールがある地域」として、ホール運営を強化するため、令和6年度に引き続き、竹の塚運営協議会および近隣5か所の中学校の吹奏楽部にコンサートの無料招待券を配布した。その結果、中学生10人ほどが観覧に訪れた。			
			【改善すべき点･課題等】子ども向けの登録団体が少ないため、新たな事業を企画し、多世代が交流する学習センターを目指していく。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、登録団体支援として合唱2団体の紹介パンフレットを作成。3月開催の「竹の塚音楽フェスティバル」のプログラムに挟み込んで配布し、800枚が持ち帰られた。団体側からは感謝の声が寄せられたほか、見学の問い合わせも1件あった。会員獲得には繋がらなかったが、集客の多いイベントで広く周知を図った取り組みを評価し、1点加点とする。項目2について、区内施設や団体との連携事業、およびアウトリーチ事業において、令和6年度からの進展が乏しい。若年層や新規利用者の獲得に向けて、生物園やギャラクシティなど、区内他施設へのアプローチを検討されたい。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】サークル支援講座に36人が参加し6人の入会につながった。また集客の多いイベントに合わせて、サークル紹介パンフレットを配布しサークル活動の支援を行った点を評価する。 【改善すべき点】パンフレットからの見学問い合わせは1件にとどまる。また子ども向け登録団体が少ないという課題認識も踏まえ、会員増加や団体の若返りにつながる継続的な支援を期待する。 【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	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】来館者から好評の「ショーケース展示」、高い貸出率を誇る「ひとはこ図書館」に加え、新たに足立区生物園と連携し、「夏休み研究応援キャンペーン」を実施。あらゆる世代に向け、図書館に足を運ぶきっかけとなるようPRに努めた。さらに、新規アウトリーチとして、グループホーム「竹の塚あかしあの杜」で、重度の障がいをお持ちの方々におはなし会を開催。また、あかちゃんおはなし会を事前申込なしで参加できるように変更したことで、新規参加者が徐々に増加してきている。令和6年度より始めた「オレンジカフェ（認知症カフェ）」には、リピーターもでき、和やかな雰囲気で、新規参加者でもなじみやすいというお声をいただいた。令和7年度は、同じく認知症カフェを運営している高校生と教諭が、広島県から参加した。			
		【改善すべき点･課題等】当館は、区内図書館で3番目に面積が狭く、規模に対して利用者数が多い。座席数を増やしてほしいとの要望には対応は難しいところであるが、図書館がすべての世代にとって居心地の良い空間となるよう改善していきたい。特に、児童席のテーブルと椅子が大人用のサイズであるため、長時間滞在する高齢者が独占し、児童や親子連れが利用を躊躇してしまう傾向がある。中央図書館に相談し、児童書コーナーに適したサイズへの買い替えを調整中。			
	区記入欄	【特記事項】項目1についてオレンジカフェは、高齢者や高校生など多世代が参加する地域交流の場として定着しており、参加者が定員に達するなど図書館利用の促進につながっている。さらに、SNSを活用した地域情報の発信により、地域の魅力発信と図書館利用促進を両立している点を評価し、水準点に2点の加点とする。項目2について、生物園と連携した特別展示は高い貸出率を記録した。生き物への興味と読書を結び付けることで読書推進に寄与していることから水準点に2点加点する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】オレンジカフェ事業などにより、高齢者から高校生まで多世代が訪れる地域の交流の場となっており、参加者が定員に達するなど図書館利用の促進につながっている点を評価する。特に生物園と連携した特別展示では、生き物への興味と読書を結びつけることで読書推進に寄与した。 【改善すべき点】 【その他注意点】区内で3番目に面積が小さく座席等への要望が多い中、児童席を児童向けサイズに買い替える等の環境改善の検討を進めており、実現に期待する。			
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65%、ホール45% ＜参考＞目標値（前年度利用率＋3%）　学習施設78.1%、ホール59.4%	3.0	3.0	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（236,777人）　※基準値/235,496人 貸出冊数（210,826冊）　※基準値/202,261冊	4.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 （センター）竹の塚運営協議会の意見に基づき、竹の塚区民事務所管内の58町会・自治会に対してミニコミ紙等の配布を開始した。ミニコミ紙の配布先拡大やSNSの活用など、外部へのアピールを積み重ねた結果、学習センター施設利用率は例年通り70%を超えている。 （図書館）季節ごとの読書推進イベントが功を奏し、基準を超えることができた。「ひとはこ図書館」を始め、常時15タイトル前後の特集コーナーを館内のいたるところに設置。本を手に取りやすくなるよう工夫した。			
		【改善すべき点･課題等】 （センター）竹の塚センターの学習室は70%を超える施設利用率があり、これ以上の利用率上昇は困難であるため、ホールを活用できるイベントを考え実施していきたい。 （図書館）貸出回数が増加しにくい一因として、貸出期間の延長をする利用者が、電話・窓口ともに多くなったためと実感している。新しい本は、汚れもなく貸出増加につながるため、積極的に買い替えを進めていく。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、学習センターは貸出施設数に対して登録団体数が多いため、利用率は高い。しかし、登録団体の高齢化で活動が減少する一方、若年層の新規団体は増えていない。ホール事業に注力した令和7年度も利用率は低下しており、今後は竹の塚運営協議会を活用して若年層や子育て世代の意見を運営に反映するなど、実効性のある取り組みに注力されたい。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。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】図書館の利用人数、貸出冊数ともに貸出冊数前年比増加率の加点基準を達成したため評価する。学習施設の利用率も基準値を満たしている。 【改善すべき点】ホールの利用率は50%程度にとどまっている。ホール事業で培った企画力を生かし、家族単位での利用促進など利用率向上の取り組みを求める。 【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	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年度の成功事例を踏襲し、デジタルサイネージを活用した宣伝を継続して実施した。フラワーアレンジメント講座において16人の予約を集めるなど、サイネージによる情報発信の有効性を維持している。 また、令和6年度に一般利用者の声から立ち上げた「おでかけアクセサリーワークショップ（水引きアクセサリー作り）」を令和7年度も開催した。今回は全1回の実施であったが、前年以上の反響を呼び、定員を超える申し込みを記録。当施設の人気コンテンツへと成長させることに成功した。			
		【改善すべき点･課題等】3分野連携事業という企画が浸透したことでリピーターは増加した。しかし、「親子ヨガ」から「リラックスヨガ」へのステップアップ推進の取り組みとして、親子ヨガ参加者に1回無料チケットを配布したものの、実際の利用者はなく、新規顧客の開拓には繋がらなかった。現在の親世代はSNS利用が活発な層であるため、今後はSNS発信に注力した宣伝により、新規顧客の獲得を目指していく。また、館内サイネージでの情報表示や振り返り動画の放映なども継続していく。			
	区記入欄	【特記事項】「親子ヨガ」から「リラックスヨガ」へのステップアップを狙い1回無料チケットを配布したものの、利用実績はなかった。これは、両事業の客層そのものが異なることが要因と考えられ、移行を重視するなら企画自体の見直しが必要である。今後は、「行動生起」から「習慣化」への移行に注力するよりも、「関心喚起」から「行動生起」への移行を促すアプローチや、「関心喚起」プログラムの種類を拡充しターゲットである子育て世代の関心を引く機会を増やすことが必要だと考える。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】デジタルサイネージを活用した情報発信を継続し、フラワーアレンジメント講座で16人の予約を集めるなど、動機づけの工夫が定着している。 【改善すべき点】「親子ヨガ」から「リラックスヨガ」への無料チケットによるステップアップ誘導は利用実績がなく、客層の違いを踏まえた企画自体の見直しを求める。 【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			22.5 （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6年度に、登録団体や町会、民生委員等で構成する竹の塚運営協議会を発足し、様々な分野から施設運営等に関する意見を得られる体制が整った。竹の塚運営協議会での意見や要望を踏まえ、令和7年度より竹の塚区民事務所管内の全町会・自治会長へ毎月ミニコミ紙を配布している。一部の町会からは配布部数増の要望もあった。また、町会・自治会へのアンケートを実施し、その結果を運営協議会で検証した。これにより、町会・自治会についても利用率が約20%と、区内全域の数値と同水準であることが判明した。今後は町会・自治会での回覧板や掲示の活用を検討していくことが話し合われた。 「竹の塚音楽フェスティバル」については、あだちエンターテイメントチャレンジャー支援事業認定団体や登録団体、歌声サロン講師および講座参加者など、多彩な出演者により開催した。今回は、地域活性化の新たな拠点である駅前カフェ「ミントポ」と連携し、プレオープニングセレモニーもあわせて実施した。その結果、フェスティバル全体で670人もの参加者を集めた。 「中学校定期演劇発表」については、令和6年度に引き続き、センターが主体となって一般公開で開催した。参加中学校は昨年の4校から5校へと増加し、取り組みの広がりを見せている。			
		【改善すべき点･課題等】竹の塚センターの認知度向上と利用者の拡大を図る上で、町会・自治会の協力は欠かせないと考えている。しかし、具体的な方法については、竹の塚運営協議会の意見を聴取しながら慎重に進めていく必要がある。			
	区記入欄	【特記事項】竹の塚運営協議会は機能し始めたばかりであり、参加団体が限定的であるなど、発展の余地は大きい。また、「竹の塚音楽フェスティバル」の成功は、現状では主要団体の協力に依存している面が見受けられる。今後は、ホール事業を担う新たな人材（団体）の発掘に努められたい。出演者の年齢や属性（プロ、地域団体、学校の部活動等）の幅を広げ、持続可能性のある厚い出演者層を年々形成していくことを目指してほしい。			
	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、運営協議会が町会・自治会アンケートの分析に基づく助言の場として機能し、第2回音楽フェスティバルは実行委員会形式と駅前カフェとの連携により延べ670人が参加した。中学校演劇発表会も参加校・観覧者ともに増加しており、5カ年計画に合わせて進捗していると言える。 【改善すべき点】町会アンケートではセンターの認知・利用が約20%にとどまる。竹の塚運営協議会の更なる発展と共に認知度の向上と担い手の育成が次期への課題であると考える。 【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		4.4（×2）	33.6 （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		4.1（×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】アンケート結果、受付・接客対応で「やや満足」以上の回答をした方が97.7%と前年から3.6%向上した。学習センターは施設利用者数が多く、その分利用者への説明や受付の機会も増えるが、自由意見欄には感謝の言葉が多く、苦情はなかった。施設面では老朽化がみられるものの「やや満足」以上の回答をした方が94.6%となっている。事業についても施設面とほぼ同様の結果であった。			
		【改善すべき点･課題等】当センターは大規模改修の予定が立っていないため、今後も設備に関する要望や指摘は増えていくと予想される。トイレの環境改善のため、令和8年度に向けた試行として、シートクリーナーと置き型の消臭剤を暫定的に設置し、アンケートを実施した。今後の備品対応や修繕については、区と協議し検討を進める。トイレの汚れ等も巡回で確認し、気になる箇所は、その都度清掃することで施設を清潔に保つ努力をしていく。学習センターの利用動機は「口コミ」の割合が多いため、SNS等も積極的に活用していく。あわせて、講座やイベントについても、個別に意見を聴取するなど利用者の潜在的な要望を把握していく。			
	区記入欄	【特記事項】高い接客満足度の維持は、日頃の丁寧な対応の成果として評価できる。事業に関して、今後は、既存の利用者に対する個別意見の聴取にとどまらず、アウトリーチ事業や市場調査を通じて地域のニーズを的確に把握することが重要である。その把握した地域の需要に基づき、講座企画の見直しを進められたい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】職員の日頃の丁寧な対応の成果として、接客・清潔さともに高い満足度を得ている。図書館では臭気の指摘に速やかに対応し感謝の声につながるなど、苦情への対応も誠実である。年間を通して苦情も少なく、適切に運営されたと評価する。 【改善すべき点】ピアノの調律に関する指摘が複数あり、利用前確認等の運用を検討してほしい。 【その他注意点】トイレ環境への要望が複数あり、シートクリーナーや消臭剤の試行設置など、老朽施設における改善の工夫の継続に期待したい。図書館では児童エリアの大人利用や座席不足への意見があり、児童向け家具への買い替え等の検討の実現を期待する。			
合計点			107.0（満点130点）	132.6（満点=170点）	155.2（満点=200点）

特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	運営協議会による町会・自治会アンケートの分析と助言、実行委員会形式による第2回音楽フェスティバル（延べ670人）など、区民とともに事業をつくる体制が形になってきた。今後は、利用者のニーズに答えた事業を更に促進し、地域の学びの場の創出を進めてほしい。また障がい者団体の意見を踏まえた館内環境の改善や設備職員による直営修繕など、複合施設・老朽施設ならではの工夫も評価できる。一方、町会アンケートではセンターの認知・利用が約20%にとどまっており、次期に向けては認知度の向上と、ホール事業や運営協議会を担う人材・団体の裾野の拡大を求めたい。接客に関して日頃からの丁寧な対応の結果、利用者からは高い接客満足度を得ている。

【評価委員会評価結果】

評価委員会評価結果	得点	評価
	155	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-A項目3について、新規事業として計画した小学校向け芸術鑑賞会が、連携先未確定により中止となり未実施であった。相手方の返答に依存する企画のみでなく、代替企画の検討も可能であったと考えられるため、案内時期を前倒しする等、令和8年度の確実な実施を求める。

<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。