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/足立区中央本町地域学習センター・体育館・やよい図書館

【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	3.0 (×2)	3.0 (×2)	18.0 （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	3.0 (×2)	3.0 (×2)	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】スタッフの受付・新設備の使い方・接遇実践などの研修や、日常のスタッフ間によるマニュアルの読み込みと変更連絡を行いながら、施設再開後の体制づくりと新システム対応に備えた。			
			【改善すべき点･課題等】新システム等の受付にまつわる変更事項については、改めて取りまとめとスタッフへの周知を行っていきたい。			
		区記入欄	【特記事項】新システムへの移行に際し、スタッフへの研修等を適宜実施してシステムの取り扱い変更による影響に備えた点を評価する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】約1年半に及ぶ大規模改修後の休館明けによる対応と新予約システムの更改が重なる中、スタッフ研修とマニュアルの読み込み・変更連絡の徹底により、開館・受付業務を円滑に再開した。接客への苦情は0件であり、事故等の第一報もおおむね速やかに行われている。 【改善すべき点】講座の料金パターン設定の誤りにより教材費を過大に徴収する受付事務ミスが1件発生している（3回1,000円のところ3,000円と設定）。システムへの金額設定時および公開前の複数名での確認を徹底されたい。 【その他注意点】			
		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	13.0 （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	4.0	
		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】改修工事後のトイレの詰まりや外周の水溜りなど設備の不具合対応、迅速な救急対応と予防を心がけた。また劣化した植栽の植え替えや花の配置など、敷地の景観を良くする取り組みを行った。			
			【改善すべき点･課題等】新しくなった施設の設備・機能を維持できるよう、清掃も含めて様々な面から定期的な点検と確認を行っていく。			
		区記入欄	【特記事項】項目3について、施設の景観向上のために花壇の入れ替え等の取り組みを行い、来館者からも良い評価を得ているため、水準点に1点加点をする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】改修後のトイレの詰まりや外周の水溜り等の不具合に迅速に対応するとともに、劣化した植え込みの植え替え、花壇への植え込み、花木名札の設置により、施設全体の清潔さ・手入れへの「満足」「やや満足」との回答は合わせて93.3%と改修工事前より向上した。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】利用者から高い評価を得ている一方で、シャワー室の足ふきや荷物置き場の不足など、設備面に関する意見も寄せられているため、すのこ・マット等の設置を含めた改善策の検討を進められたい。また、音楽室（太鼓）の音漏れについても、遮音状況の把握や必要に応じた利用調整を検討するなど、施設管理者として可能な範囲で更なる工夫や改善に取り組むことを期待する。 【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】個人情報については書類の管理や確認テスト・チェックリスト等を通じて適宜取り組んでいる。				
		【改善すべき点･課題等】書類の保管場所の整理と管理を改めて行っていく。				
	区記入欄	【特記事項】個人情報取り扱いに関するチェックリストを使用し、適正な管理を行っている点を評価する。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】個人情報漏洩事故・法令違反ともに発生しておらず、チェックリストや確認テストによる個人情報管理、ミニコミ紙・HPにおける書影の許諾申請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　(6,488千円) ◆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】金庫管理や日計表など入出金に関する処理は日々チェックを行っている。				
		【改善すべき点･課題等】今後の物価高騰などに対する情報収集と予算の対応が必要である。				
	区記入欄	【特記事項】入出金処理に関して、日々の業務の中でチェックを怠らずに実施し、日々の処理を適切に行っている点を評価する。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】収支は黒字を確保し、金庫管理や日計表による入出金の日次チェックが適切に行われている。 【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	5.0	5.0	20.0 （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】施設リニューアルに伴い、HPや利用案内などで授乳室・おむつ交換台やバリアフリー情報など改修部分の紹介を追加した。またフォロワー年齢層分析から主な層である30～40代の親世代向けに動画やリッチメッセージを活用した投稿を行い、フォロワー数やHPアクセス数の増につながった。定例の小・中学生向けHIPHOPダンスの発展版として、中学生～大人向けの夜間ダンス講座を開催し、参加者が高校生になっても継続して通える場を作った。新規では英会話やヨガ教室など夜間の働き世代向け事業などを実施し、おしごとらんどやプログラミング・ロボット関連の事業を通して新規連携先の開拓を行った。			
			【改善すべき点･課題等】令和6年度の改善事項にミニコミ紙誤植があり、令和7年度はチェックリスト作成とミニコミ編集経験者による編集及びダブルチェックに取り組むことで誤植発生を留めることができた。また広報面・企画面で、リニューアル後の施設や事業に関する利用促進を行っていく。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、30～40代の年齢層への講座認知度アップに向けて同世代の利用が多いLINEやInstagramの投稿を強化し、実際にSNSアクセス数やフォロワー数アップにつなげた点を評価し、水準点に2点加点をする。令和6年度に発生したミニコミ紙の誤植については、専用のチェックリストを作成し、誤植の発生を防いだことから改善したと考える。項目2について、働き世代に向けて夜間にヨガと英会話の講座を開催し、センター初利用者や講座のリピーターを獲得した点を評価し、水準点に2点加点をする。項目3について、地域の新たな連携先を開拓するとともに、以前の同一事業と比較して参加者の増加もみられる点を評価し、水準点に2点加点をする。項目4について、他の施設では見られないプログラミングに関するステップアップ事業を開催し、継続参加者の獲得をしている点を評価し、水準点に2点加点をする。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】令和6年度減点となったミニコミ紙の誤植は、専用チェックリストと編集経験者によるダブルチェックにより発生0件と改善された。年齢層分析に基づく広報活用により、HPのアクセス数、Instagramのフォロワーは増加し、成果を上げた。夜間の働き世代向けヨガや英会話（ヨガは定員超の応募で月4回体制に拡大）、小・中学生を対象としたプログラミングのステップアップ講座やHIP HOP講座など、新規層の獲得と継続の双方に工夫のある事業展開を評価する。 【改善すべき点】学習講座の中止は1件（参加者少数）にとどまるが、空手教室のサークル体験など参加が伸び悩む事業もみられる。対象層への広報手法と開催時期の工夫を期待する。 【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	5.0	14.9 （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】サークル支援としてオカリナやパドルテニス等新規の支援講座を開催し、そのうち数団体は開催後に団体加入まで至ることができた。音楽イベントや住区センターと関わった地域のミュージシャンによる声楽、南米ハープ、ヴァイオリン＆ピアノ、ファミリーコンサートなどのコンサート事業を実施し、地元の方が気軽に音楽鑑賞できる場を設けることができた。9月の認知症月間では図書館×地域学習センター×地域包括支援センターコラボ企画としてフロア展示と冊子配布コーナーを設置し、ふれあいまつりでも地域包括支援センターの出張相談会や介護ベッドなどの体験を実施。親子向けの事業では市場調査のニーズを踏まえ、ヨガや英会話要素を加えたふれあい体操や運動遊びイベントを行い、親子でふれあいながらのびのび遊べる機会を作った。またトレーニングルームの広報に伴い新規登録者が増えた。			
		【改善すべき点･課題等】地域へのアウトリーチを含めたサークルの発表の場づくりが必要である。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、施設のリニューアル後に活動を再開したサークルに向けて支援講座を開催し、登録団体会員の増加に貢献している点を評価し、水準点に2点加点をする。項目2について、新たに地域包括支援センターと連携して認知症サポート養成講座を開催し、参加者に認知症の知識を広める活動をした点を評価し、水準点に2点加点をする。項目3について、令和6年度の商店街音楽イベントで発掘したミュージシャンを起用してコンサートや演奏体験会を実施し、参加者の評価を得ている点で水準点に2点加点をする。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】リニューアル後に活動を再開したサークルへの支援講座を通じて、新規加入者の獲得や登録団体数の増加につなげたほか、ふれあいまつり（2日間で延べ1,819人来場）では発表・体験の場を提供した。地域包括支援センターとの連携も、認知症サポーター養成講座や展示、出張相談会、介護体験など広い世代に向け多面的に展開されている。また、商店街音楽イベントで発掘した演奏家によるコンサート事業の定着や、トレーニングルームの広報による新規登録者増加など、地域とのつながりを活かした取り組みと成果を評価する。 【改善すべき点】クリスマスファミリーコンサートは参加9人（定員40人）にとどまり、親子サロンふれあい体操＆ヨガも参加2人と伸び悩んだ。指定管理者も課題と認識しているとおり、企画内容の見直しと保育園・幼稚園等への広報先の拡充を期待する。 【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】大規模改修により令和5年9月から令和7年3月25日まで休館だったため、新規職員の窓口研修やレファレンス、検索、避難訓練など様々な教育に力を入れた。その結果、利用者対応を問題なくスムーズに行うことができた。事業においては、対象年齢や内容など多種多様なイベントを行い、特に読書バリアフリーや認知症など幅広く関心を持たせることができた。また貸出に関しては、イベントはもちろん、特に特集棚やティーンズコーナーの取り組みに力を入れ、貸出冊数に貢献することができた。			
		【改善すべき点･課題等】利用者アンケートの結果にも対応し、大人向けのイベントや子どもから大人まで参加できるイベントを企画して実績をあげることができた。今後も幅広い年齢に対応できるように企画していきたい。			
	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精力的に取り組み、中高生ボランティアによるPOP作成や装飾、需要に応じた資料ラインナップの見直しにより、親しみやすい空間づくりと高い貸出率を維持したとして水準点に2点の加点とする。項目2について、「ぬいぐるみおとまり会」や参加型イベント、地域産業・福祉施設と連携した講座等を通じ、子どもの読書のきっかけづくりや新規登録者数の増加、多世代の来館促進に繋げている点を評価し、2点加点する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】ティーンズコーナー「中高生の推し本！」では大きな成果を上げ、「にゃよい」シリーズの参加型イベントにより新規登録者数も約1.4倍に増加した。中高生ボランティア等による親しみやすい空間づくりや需要に応じた資料構成の見直しなど、利用促進に向けた工夫を評価する。また、読書バリアフリー展示、大人のための図書館体験、つながるあだち人、ぬいぐるみお泊り会、地域と連携した講座等、多世代の来館や地域理解につながる幅広い事業展開を高く評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】蔵書・新刊の充実への要望が多く、中央図書館への選書に対する要望伝達等での丁寧な対応を期待する。			

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52%、体育館88% ＜参考＞学習施設目標値　59%（前年度利用率＋3%）	2.0	2.0	5.0 （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（137,317人）　※基準値/128,194人 貸出冊数（174,285冊）　※基準値/205,480冊	3.0	3.0	

指定管理者記入欄	【アピールポイント】体育館利用率は基準を達成し、音楽室の利用率も改修工事前より格段に増えた。また、図書館では読書席の利用者などが以前より増え、来館者数は基準を達成できた。
	【改善すべき点･課題等】主に工作室・教養室の利用率が低いため、広報や事業を通して施設利用のPRを行っていく。図書館の貸出冊数は減少傾向のため、さまざまな貸出促進イベントを行うことで、リニューアル開館時より徐々に増えてきている。
区記入欄	【特記事項】項目1について、音楽室やレクホールの利用率は比較的高いが、工作室、教養室の利用率が低く、利用率実績も基準値に達していないため1点減点とする。今後の改善を望む。項目2について、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。一方、利用者数前年比増加率の加点基準を達成したため、1点の加点とする（令和6年度は休館のため当該項目評価対象外）。
評価委員記入欄	【評価すべき点】体育館利用率は93.8%と基準値を達成し、図書館利用者数も基準値を上回った。大規模改修によるリニューアルオープン初年度として来館は着実に回復している。 【改善すべき点】学習施設利用率は47.4%と基準値に未達で減点となった。音楽室、レクホールに対し、工作室・教養室の利用率は低く、事業での活用や広報による両室の利用促進を求める。図書館の貸出冊数も基準値に未達であり、回復しつつある来館者を貸し出しに結びつける取り組みの強化を期待する。 【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】親子で動物ポーズヨガや絵本の世界のアート作品作りなど、新規のプログラムで参加者数や満足度の高い講座を実施できた。また、おはなし会などの取り組みは参加人数が安定している。
	【改善すべき点･課題等】一部の親子向け有料事業の参加が減少しているため、企画内容の見直しと新たな広報先の開拓が課題である。
区記入欄	【特記事項】施設リニューアル後に新設された図書館の読み語り室を活用した新規事業や作品の見本展示を事前に行い告知をするなど新規顧客獲得に向けた取り組みをしている点を評価し、2点加点をする。
評価委員記入欄	【評価すべき点】3分野連携事業118回、「読書→スポーツ」91回と基準を大きく上回って実施した。新設の読み語り室を活用した「親子で動物ポーズヨガ」や、見本作品の展示告知により定員を拡大して開催した「絵本の世界のアート作品作り」など、新規目玉事業と動機づけの工夫が確認できる。 【改善すべき点】参加者少数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、一部の親子向け有料事業の参加減少に対する企画内容の見直しと新たな広報先の開拓を求める。 【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			25.8 （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】初の試みとして商店街連携音楽イベント「ゴタンノノオト」と中央本町ふれあいまつりを同日開催し、センター会場の音楽サークル等の発表と商店街会場での演奏を交互にYouTubeライブ配信を実施した。また音楽イベントや地域連携を通して関わった演奏家によるコンサート事業を展開した。
	【改善すべき点･課題等】令和8年度も連携先の更なる開拓を行っていきたい。
区記入欄	【特記事項】五反野を音楽のあふれるまちにという当初のテーマに沿い、センターと商店街の2カ所で音楽イベントを同時開催し、演奏の様子をYouTubeや北千住駅前ビジョンでLIVE配信することでさらに多くの方に音楽を届けた点を評価する。
評価委員記入欄	【評価すべき点】5カ年計画「いつでもどこでも見Ciao！知Ciao！地域の魅力再発見」の最終年度として、ゴタンノノオトとふれあいまつりの同日開催、2会場交互LIVE配信を実現し、音楽ライブへの延べ来場者は初年度319人から1,294人へと伸長した。YouTube・北千住駅前ビジョンでの配信とパブリックビューイングはビジョンを体現しており、5カ年計画のビジョンは達成したと評価される。また、発掘した地域人材のコンサート起用や千住宿開宿400周年記念展示「五反野のむかし」など、地域の魅力の発掘・発信・記録が一体的に展開された点も評価する。 【改善すべき点】5年間で構築した商店街、地域有志、演奏家とのネットワークを次期計画へどのように引き継ぎ発展させるか、体制の明確化を求める。 【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）	33.2 （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		4.0（×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】イスやマットの設置、掲示に対する希望など、施設環境に関する要望は可能な範囲で適宜対応を行っている。			
		【改善すべき点･課題等】現状足りない備品については、予算をふまえて必要な物品を検討していきたい。また利用率や利用希望の高い施設の予約については、事業や優先予約も含め利用状況に合わせて調整が必要である。			
	区記入欄	【特記事項】利用者から要望があった際には、速やかに施設の環境改善に向けて可能な限り対応を行っている点を評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】リニューアル後の清潔さ・使いやすさへの感謝の声が多数を占める。特に図書館は接客満足73.2%で「区内で最高かも」との声があり、要望への対応（掲示のA3拡大、モップ位置の変更等）も丁寧に記録および実施されている。 【改善すべき点】フリースペースや講座中の子どもの騒音やマナーに関する苦情が複数あり、巡回・声かけの継続を求める。また一部接遇への厳しい声（無愛想な対応等）もあり、研修での事例共有と改善をお願いしたい。 【その他注意点】五反野駅からの道が狭く歩きにくいとの声やトレーニング機器の増設要望など、区に関わる意見も寄せられており、所管課との共有を期待する。セルフ予約本貸出機の設置要望もあわせて検討されたい。			
合計点			99.0（満点130点）	131.2（満点=170点）	156.9（満点=200点）

特記事項（評価委員会による総合評価を記入）	約1年半に及ぶ大規模改修後のリニューアルオープン初年度として、施設管理・事業運営ともに水準を上回る取り組みと成果が多数確認され、利用者数の増加につながった。また、5カ年計画の最終年度の目標である地域連動によるゴタンノオトについても、ふれあいまつりとの同日開催や2会場でのLIVE配信により実施し、地域の魅力を広く発信した点を評価する。一方、学習施設利用率及び図書館貸出冊数は基準未達となったため、工作室・教養室の利用促進や、回復傾向にある来館者を貸出利用へつなげる取組を次期の課題として求めたい。

【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
	156	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1における減点事項について、学習施設の利用率実績が基準値に達していない。音楽室・レクホールの利用率は高い一方、工作室・教養室が低く全体を押し下げており、リニューアルした施設のPRや事業での活用を通じた両室の利用促進を求める。
2-D項目2における減点事項について、貸出冊数が基準値に達していない。来館者を貸出に結びつける特集棚や貸出促進イベント等の取り組みの継続・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。