



令和6年度 足立区生涯学習関連施設 指定管理者業務評価資料

(評価対象：令和6年4月1日～令和7年3月31日)

令和7年10月
足立区 地域のちから推進部 生涯学習支援室
生涯学習支援課 スポーツ振興課 中央図書館

生涯学習関連施設指定管理者評価資料 目次

	ページ
生涯学習関連施設指定管理者の業務評価結果一覧表	2

生涯学習センター

	ページ
生涯学習センター	3

地域学習センター（五十音順）

	ページ
伊興地域学習センター・体育館・図書館	83
梅田地域学習センター・体育館・図書館	97
興本地域学習センター・体育館・図書館	18
江北地域学習センター・体育館・図書館	47
佐野地域学習センター・体育館・図書館	25
鹿浜地域学習センター・体育館・図書館	32
新田地域学習センター・コミュニティ図書館	90
竹の塚地域学習センター・図書館	67
中央本町地域学習センター・体育館・やよい図書館	61
東和地域学習センター・体育館・図書館	75
舎人地域学習センター・図書館	54
花畑地域学習センター・体育館・図書館	40
保塚地域学習センター・図書館	11

地域図書館

	ページ
江南コミュニティ図書館	105

スポーツ施設（五十音順）

	ページ
千寿本町小学校温水プール	133
総合スポーツセンター	111
竹の塚温水プール・体育館（スイムスポーツセンター）	123
東綾瀬公園温水プール	118
平野運動場	128

生涯学習関連施設指定管理者の業務評価結果一覧表（評価対象：令和6年度）

1 生涯学習センター

施設名 指定管理者	該当施設の状況						総合評価点	総合評価 注1)
	学習室等	図書館	体育館	トレーニング ルーム	レクホール	左記以外施設		
生涯学習センター あだち学びとぎざな創造事業体	○	－	－	－	－	講堂、コンピュータ研修室、コンピュータ 学習室、ビデオスタジオ	169/235	B+

2 地域学習センター（総合評価点順）

施設名 指定管理者	該当施設の状況						総合評価点	総合評価 注2) 注3)
	学習室等	図書館	体育館	トレーニング ルーム	レクホール	左記以外施設		
保塚地域学習センター (株)グランディオサービス	○	○	－	－	○		168/200	A
興本地域学習センター (株)ティー・エム・エンタープライズ	○	○	○	○	○		166/200	A-
佐野地域学習センター (株)グランディオサービス	○	○	○	－	○		163/200	A-
鹿浜地域学習センター ヤオキン商事(株)	○	○	○	○	○		163/200	A-
花畑地域学習センター TM・アズビル共同事業体	○	○	○	○	○	料理室、工作室、陶芸窯室	161/200	A-
江北地域学習センター (株)ティー・エム・エンタープライズ	○	○	○	○	○		160/200	A-
舎人地域学習センター ヤオキン商事(株)	○	○	－	－	○		159/200	A-
中央本町地域学習センター（※） ヤオキン商事(株)	○	○	○	○	○	音楽室、工作室、陶芸小屋（陶芸用 電気炉あり）	143/180	A-
竹の塚地域学習センター ヤオキン商事(株)	○	○	－	－	○	舞台付ホール	156/200	A-
東和地域学習センター みんなでつくるあだちの未来共同事業体	○	○	○	○	○	料理室	155/200	A-
伊興地域学習センター (株)グランディオサービス	○	○	○	○	○		154/200	A-
新田地域学習センター (株)グランディオサービス	○	○	－	－	○	料理室	154/200	A-
梅田地域学習センター みんなでつくるあだちの未来共同事業体	○	○	○	－	○	料理室、工作室、陶芸窯室、会議室、 舞台付ホール（レクホール兼用）	149/200	B+

（※）中央本町センターは令和5年9月1日から令和7年3月25日まで改修工事のため休館。令和6年度は評価項目、配点、満点が異なるため得点率順で記載。

3 地域図書館

施設名 指定管理者	該当施設の状況		総合評価点	総合評価 注3)
	図書館	左記以外施設		
江南コミュニティ図書館 (株)ティー・エム・エンタープライズ	○		147/180	A-

4 スポーツ施設（総合評価点順）

施設名 指定管理者	該当施設の状況				総合評価点	総合評価 注3)
	体育館	プール	トレーニング ルーム	左記以外施設		
総合スポーツセンター あだちの未来協創グループ	○	○ (夏季のみ)	○	柔道場、剣道場、アーチェリー場、エアリアル場、テニスコート、多 目的グラウンド、スペシャルクライフコート、会議室	142/180	A-
東綾瀬公園温水プール TM・アズビル共同事業体	－	○	－		136/180	A-
竹の塚温水プール・体育館 (スイムスポーツセンター) TM・アズビル共同事業体	○	○	○	会議室	134/180	B+
平野運動場 ヤオキン商事(株)	－	－	－	野球場、テニスコート、ゲートボール場	125/180	B+
千寿本町小学校温水プール 野村不動産ライフ&スポーツ・日建総業 共同事業体	－	○	－		122/180	B+

注1) 生涯学習センター（235点満点）

212点以上	A+
196～211	A
177～195	A-
158～176	B+
139～157	B 標準点は141点
127～138	B-
126点以下	C

注2) 地域学習センター（200点満点）

※ 中央本町センター除く

180点以上	A+
167～179	A
150～166	A-
134～149	B+
119～133	B 標準点は120点
109～118	B-
108点以下	C

注3) 中央本町センター、地域図書館、
スポーツ施設（180点満点）

162点以上	A+
150～161	A
135～149	A-
121～134	B+
107～120	B 標準点は108点
98～106	B-
97点以下	C

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 ◆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	13.9 (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		4.0
	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
B 安全性 の 確保	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】施設設備について、当施設は開館後24年を経過しており、空調用熱源発生機などの大きな機器については更新がされているが、ファンコイルユニットなどの各所に設置されている機器については更新がされていないため、不具合が発生している。本年度より主に施設設備管理を担当する構成企業が変わったことによって、また新たな視点によって点検、対応を行っている。前述の不具合においても発見次第すぐに応急処置を行い、利用者に迷惑の掛からないよう迅速な対応を行った。施設内の備品に関して、生涯学習センターの講座を度々受講されていた方の遺族より、故人が生涯学習センターの講座に参加することを楽しみにしていた旨をお話しされていたことから、寄付の申し出があった。「学び」の循環に役立ててもらいたいという意思と受け止め、講座受講者に益をもたらすような活用方法として、講座で使用できる大型モニターを購入することとした。講座受講者からは「くっきりして見える」などの意見をいただいた。館内の安全管理について、防災センター職員、警備員を中心とした巡回にて、館内の異常を早期発見し、対応している。令和6年度は自動車による自損事故が3件発生したが、いずれにおいても速やかに対応ができた。令和5年度は最終巡回の際に残留者を見落としてしまうミスが発生した。改善として、従来の防災センター職員に加え、生涯学習センター職員が退勤時にトイレ、階段等の確認を徹底している。防災センター職員については、令和5年度とメンバーが変わったこともあり、当時の状況を含めて改めて説明し、再発防止を徹底するよう指導をした。			
		【改善すべき点・課題等】空調機器（主にファンコイルユニット）の故障が相次いでおり、そのために空調の効きが悪いといったご意見があった。発生時には応急処置として対応は速やかに行っているが、部品交換等が必要になる場合が多く、完全解消までに時間がかかってしまうこともあった。機器の老朽化も見受けられることもあり、極力点検などで早期発見をし、故障前に更新提案ができるように心がけたい。			
	区 記入欄	【特記事項】項目2について、施設老朽化に伴う設備の不具合が多数発生しているが、現場での迅速な応急処置により運営に支障が出ていない点および区への報告が適切に行われている点を評価し、水準点に1点加点する。項目3について、受講者への学びの還元のため、利用者に見えるかたちで寄付金の利用に取り組んだ点を評価し、水準点に1点加点する。項目4について、令和6年度は巡回、職員間での意識向上に努めることで、閉館後の残留者は未発生であり改善したと考える。			
	評価 委員 記入欄	【評価すべき点】寄付による大型モニターの購入に関して、故人との交流が亡き後もこのような形で生かされる点は評価できる。施設保全に関して、老朽化した施設への応急処置などが適切に行われており、課題意識をもって取り組んでいる点を評価する。なお、項目4の前年度減点項目について今年度は同様のミス未発生として改善されたと判断する。 【改善すべき点】 【その他注意点】敷地内での蚊の苦情に対し、申し出を受けてから11日目に殺虫剤散布作業を行った事例あり。早急に調整した結果であるが、やや遅いのではないかな。			
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】プライバシーマークの規定に則ったルールを遵守し、定期的な研修および確認テストを行うことで、個人情報保護に関する意識向上に努めている。イベント時などの写真については事前に同意書を交わすことにし、特に未成年者に対しては保護者や学校などと同意書の取り交わしを行い、厳格に守るようにしている。 【改善すべき点・課題等】学び情報提供サービス、サークル情報提供サービスの申込・事務処理を担当していることから、管理については徹底して作業を行っているが、チェックシートなどが形骸化しないよう、意識づけと手順の見直し、確認を定期的に行っていきたい。			
区 記入欄	【特記事項】個人情報管理や研修、法令遵守に対して問題なく取り組んでいる。				
評価 委員 記入欄	【評価すべき点】法令等の遵守は適切に実施されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】チェックシートが形骸化しないよう意識付けし、厳密なチェックを継続してほしい。				

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	
D 適切な財務・財産管理	1	適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和6年度収支（12,093千円） ◆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】収支については特に問題なく、安定した運営が出来ている。日常の経理業務および各窓口収入等のとりまとめ業務についても問題なく遂行できている。			
	改善すべき点・課題等	【改善すべき点・課題等】現在のところ予算の範囲内に収めるよう努力して対応できているが、人件費および物価の上昇が目立つようになってきている。毎年支出を精査し、無駄をより省けるようにしたい。			
	区記入欄	【特記事項】入出金事務はミスなく実施されている。収支管理に対しても問題なく取り組んでいる。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】安定した運営ができているが、物価の上昇にどう対応するかが課題であるとする。 【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	4.0	3.0	13.9 (満点20点)
		2	A型事業（事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	3.0	3.0	
		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	3.0	3.0		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】広報面として、SNSの運用を見直した。生涯学習施設職員研修「公共施設としてSNSをどう使うか」を開催し、当センター職員も受講。研修で得た知識をもとにハッシュタグについての見直し（ハッシュタグに隠語のような文言は炎上等の恐れが高い、とのことから一般的な文言とすること）、文字よりも絵や写真を使用する方が見られやすい、とのことからそれを意識した投稿とすることとした。Instagramについてフォロワー数が以前より増えたことから一定の効果が見られた。東京未来大学連携講座「記憶画」講座について、生涯学習センターでは以前より展示会を行っていたが、今回はより多くの方が出入りされる区役所アトリウムでの展示会を実施した。当該講座については定員に達する事ができたほか、これまでの受講生の作品も展示したため、受講生も充足感を覚える機会となった事、来庁者からも「自分も描いてみたい」という声もいただいたことから「記憶画」というものをPRすることができた。また本年度は外部からの視察等も多かった。他自治体からの視察2件、生徒の受け入れや調査、連携などの協力依頼が4件あった。HP等をご覧になって、興味深い取り組みをしているとのことで依頼したとのことだった。当方の取り組みが評価されているということと認識している。1階にあったカウンターが撤去されたことによってスペースが生まれたことで要望のあったフリースペースを追加設置した。7階レストランで使用していた机、椅子を活用し、8席用意出来た。4階フリースペースと比較すると長時間利用される方はまばらであるが、これまで1階には座る場所がなかったこともあり、待ち合わせ等で利用される方も見受けられ、活用いただいていると感じている。			
		改善すべき点・課題等	【改善すべき点・課題等】C型事業の企画実施が難しく、毎年同じものを繰り返している状況である。本数や企画内容を増やすことも検討したい。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、チラシの誤植1件あり。開催時間について誤った状態で配布した。広報物作成時のチェックシートなどの活用がなく、試し刷り時の回覧が形骸化しており、誤植防止対策が組織として不十分であると判断し、水準点から1点減点とする。一方、従来の広報活動では十分な成果が得られていない講座について、区役所にてPRすることによって、講座が定員に達しただけでなく、これまでの受講者の自己肯定感につながった取り組みや多様な団体からの視察受け入れの取り組みは評価し、水準点に1点加点する。視察団体との協力事業の実施など、新しい展開に期待する。項目3について、区と連携し、旧レストランの備品を再活用してフリースペースを設置し、多く利用が見られることを成果として評価し、水準点に2点加点する。今後は1階の展示物を整理し、より居心地の良い空間の整備を期待する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】各種の活動を活発に行っている。旧レストランの備品を再活用したフリースペースの設置は有効である。 【改善すべき点】チラシの誤植については、利用者に大きな影響を与える重大なミスであり、改善を求める。チェックが甘かったというのは研修にも関わるため、その点も取り組みが必要だと考える。また、広報物作成時のチェック体制は、安易に人数を増やすことよりも確実なダブルチェックに取り組んでほしい。 【その他注意点】C型事業に関して、ヨガの開催時期を参加しやすい時期に変更したとあるが、ヨガのニーズと時期は関連しないと思われる。			

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	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	4.0	7.0 (満点10点)
	2	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域との連携 など	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】千住地域には地域体育館がないため、軽スポーツ（太極拳やヨガなど）を定期的に開催し、健康増進に努めている。新規連携先として「東京みらい中学校」と関係づくりを進めた。先方の“地域交流会×職業見学”事業において、生涯学習センターで講師依頼等を行った実績のある方を紹介、コーディネートを行った。「地域を知る、行き先が不透明な社会の中で生き抜く力をつける、仕事を知る」という学校のニーズに応えることができたと考ええる。東京みらい中学校とは、今後において当施設イベントでのコラボ（社会や地域と関わる場の提供）、学校授業や取り組みの支援・コーディネート、など新たな連携が考えられるため、これからも関係づくりを進めていきたい。			
区記入欄	【特記事項】項目1について、学校のニーズに的確に応える講師を紹介し、充実した授業の実施に貢献した取り組みを評価し、水準点に1点加点する。今後はセンター事業との連携による新たな展開を期待する。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】ニーズを取り入れた学校連携について評価する。今後の展開に期待したい。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

生涯学習センターとしての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	連携調整業務が適正に実施されている ◆連携調整、取りまとめ業務の実施 など	5.0	5.0	34.8
2	システム管理運営業務が適正に実施されている ◆事業系システム、総合予約システムの管理・運営 など	3.0	3.0	
3	収入金等その他の取りまとめが適正に実施されている ◆区歳入・事業収入集計事務、施設内施設・近隣対応 など	3.0	3.0	
4	高度で専門的な学習機会の提供を行っている ◆高校、大学、研究施設等との連携、ステップアップ事業の開催 など	3.0	3.0	
5	生活や仕事に実用的な学習機会の提供を行っている ◆語学講座・ビジネススキルアップ講座・生活課題学習の開催 など	5.0	4.0	
6	生涯学習に関する全区的調査・研究、学習情報の提供 ◆調査研究、情報資料の収集と提供 など	3.0	3.0	
7	実験的・先進的な事業の企画・実施、新規事業の波及 ◆トレンドを把握、新規事業の開発、他施設への波及・分析 など	4.0	4.0	
8	全区的な生涯学習のコーディネーターとしての役割を担っている ◆大学等他機関との連携活動、他センターとの連携事業の調整 など	5.0	5.0	
9	生涯学習団体・ボランティアの育成・支援 ◆生涯学習ボランティア、指導者の育成 など	5.0	5.0	
(満点45点)				
C 生涯学習センター事業の取り組み	指定管理者書記入欄	【アピールポイント】ほぼ計画通りに実施できた。高度で専門的な学習については文学、歴史が人気が高く、「樋口一葉」「始皇帝」の講座は定員を増やして多くの方に参加いただけるようにした。大学連携については東京女子医大足立医療センターとの連携講座をはじめ、区内大学、近隣大学との連携講座を実施した。こちらは健康、人間関係に関するテーマの人気が高く、どのようなテーマが興味を持たれているかというニーズも把握できた。令和5年度より、専門性の高い学びの講座を「あだち100年大学」の対象講座として実施し、年度内に10講座を受講するなど一定の条件を満たすと“学び直し博士”に認定の上、表彰する取り組みを行っているが、今年度は“学び直し博士”の表彰者が昨年度と比較して増加した。1講座あたりの参加者数も増加していることから、成果があったと判断し、次年度以降も継続することにした。タブレット・スマートフォンの学習団体「タブスマの会」の皆さんには「超初心者向けアプリ」講座を担当いただいた。会員の皆様のスキルアップとともに講座講師として担当いただけるように支援を続けていく。毎年実施している東日本大震災を契機に命の尊さ、平和の大切さを考える事業について、今年度は能登半島地震などがあつたことも踏まえ、今一度被災地に想いを馳せ、復興のための支援が出来ればと考え、来場者の入場料を全額寄付するチャリティーコンサートを実施した。入場料だけでなくご厚意による寄付もいただくなど、賛同いただける方も多く、盛況のうちに開催された。地域学習センターへのアウトリーチ・コーディネート事業として「あだちどこでも大学」も継続実施し、今年度をもって全地域学習センターでの開催をすることができた。今後においては地域学習センターが主体となって大学連携事業を進めていただくため、「あだちどこでも大学」のフォーマットは廃止し、生涯学習センターはコーディネートおよびアドバイザーとして協力することを目指す。また、令和7年度から7階に地域包括支援センター千住本町とセーフティーネットあだちが入居されることが決定し、その受け入れ準備等において、担当課含めて調整、協議等を行い、遺漏なく対応できたと考える。		
		【改善すべき点・課題等】新しい取り組みや事業は毎年実施しているが、それらの地域学習センター等への波及ということまでには至っていない。次年度においては、講師や事業などを地域学習センター等へ情報提供するなど、生涯学習センターで行った事業などの提案をしていきたい。		
	区記入欄	【特記事項】項目1について、他部署の受け入れについては、困難な要望もあったが、適切な対応により、予定通り営業を開始できたことを評価し、水準点に2点加点する。項目5について、目標数には達しなかったが、1講座あたりの参加者数と表彰者数が増加していることから、取り組みとしては評価し、水準点に1点加点する。項目7について、入場料の全額を寄付に充てるだけでなく、厚意の寄付も多く集まり、平和記念事業としての目標を達成できたことを成果として評価し、水準点に2点加点する。また、地域学習センターへの新規事業の波及が未実施であった事例あり。機材等の都合があつたことを考慮しても、代替事業の実施などを行わなかった点から水準点より1点減点する。項目8について、令和6年度のあだちどこでも大学は企画段階から地域学習センターが参画し、多彩な講座を実施した結果、全講座参加者のうち、新規施設利用者が58%となったことを成果として評価し、水準点に2点加点する。今後は更なるコーディネーター役としての新たな事業展開を期待する。項目9について、ボランティアが1名増え、新たな提案により活動内容の幅が増えたことを成果として評価し、水準点に2点加点する。		
	評価委員書記入欄	【評価すべき点】各種の組織と連携し多くの講座を開設するなど積極的な活動を続けている。企画の中心的役割を担いつつ、連携先同士をつなげていく活動を相当数の事業で実施している点は大変評価できる。「あだちどこでも大学」を企画する際には、コーディネーターとして地域学習センター職員に積極的な参画を促し運営の見直しを図った。また、学びの意欲を向上させる表彰制度の工夫、被災地支援を風化させない取り組み、ボランティア育成の場の提供なども評価する。今後も豊富な展開を期待したい。 【改善すべき点】地域学習センターへ波及させる取り組みが未実施であつたが、年度途中で代案を立てるか、進められる施設から始めるなどの対応をして、実施するよう改善を求める。また、物理的な課題がなければ、ニーズの高い取り組みを展開してほしい。 【その他注意点】		

	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
D 利用の 状況	1 学習施設・ホール（講堂）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43%、ホール（講堂）45% ＜参考＞目標値（前年度利用率+3%） 学習施設51.6%、ホール73.8%	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】学習施設については51.6%と目標値をクリアすることができた。夜間の講座を増やすこと、また定期的にご利用いただいた団体もあったことが幸いした。また、利用人数も前年度より約15%程度増えている。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】夜間や午前、また特定の曜日などで定期的に空いているところもあり、講座の実施や講座からサークル化し、定期利用を促すなどの対策を継続的に検討し、利用率向上に努めたい。			
	評価委員記入欄 【特記事項】学習施設、ホール（講堂）共に利用率基準値を超えているが、ホールは目標値に届いていない。他センターと異なり登録団体がなく定期利用に繋げにくい面もあるが、積極的な広報やホスピタリティの向上を図り、さらなる利用促進に取り組まれない。			
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（プッシュ型発信等）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】今年度のプログラム構成は「関心喚起」（M1）から「行動生起」（M2）の繋がりが適切であったことから「おうち英語」や「手話」などはM1参加者がM2にも参加いただけた方も見られた。サークルフェアの時に「親子プチ体操」「プログラミング教室」を実施することで、3分野連携事業そのものを広くPRできた。新規事業として、JALによる紙飛行機作りなども取り入れ、新鮮さも重視した。また、気軽に参加できる「小鳥の塗り絵」なども実施し、多くの方に参加いただけた。加えて、1階ロビーにチラシラックを設置することによって、幅広い方にPRできたと感じている。令和5年度は講堂工事によって1ヵ月程度使用できなかったこともあり、全体の参加人数は約700人とどまったが、令和6年度は約1,200人が参加し、参加者増の目標を達成することができた。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】M1⇒M2への流れは作れたが、さらにM3（習慣化）への繋がりを強めていきたい。読書推進においては、M3を踏まえたM1の事業を提案、実施していきたい。あわせてイベントなどを活用し、3分野事業自体のPRとともに効果的な広報をしていきたいと思う。			
	評価委員記入欄 【特記事項】新規目玉事業として子育て世代の親子を対象に実施した「空育 JAL紙ヒコーキ教室」において、紙飛行機作りだけではなく、実際の飛行機や航空会社について学べる機会を提供した取り組みを評価し、水準点に1点加算する。1階フリースペースは掲示物が多く、ラック設置による広報効果は不明である。掲示物の整理を図るとともに、ターゲット層に応じた媒体の活用など、広報手法の工夫を期待する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】魅力的な新規事業（紙ヒコーキ教室）が定員に満たなかったことは大変残念であるものの、全体の参加人数に関しては参加者増の目標を達成することができた点で評価できる。PR方法は工夫してほしい。			
	【改善すべき点】 【その他注意点】			

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
F 主要事業の企画・実施・成果	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			23.4 (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】今期1年目ということで5カ年事業として、①「地域学習センターにおけるハイブリット形式のあだちどこでも大学事業の開催と技術支援」、②「デジタルサイネージを活用した学びピア21の情報一括提供事業」、③「企業への生涯学習講座アウトリーチ事業の実施と検証」、④「あだち子育てフェスタ開催検討」、⑤「大学の枠を超えた大学生によるまちづくり事業の検討」を進めた。①は、「あだちどこでも大学」を実施し、地域学習センター共催とすることで、オンライン配信のノウハウを伝えている。今後においては地域学習センターの要望等を聞きながら、よりサポートできるように進めていきたい。②について、本年度は予算等は一旦考えず、理想的な形を検討した。目指す所としては、大型のデジタルサイネージで、お客様ご自身が館内案内などを検索できるようにしたいと考えている。次年度はより具体的な仕様策定および費用見積もりなどを確認し、進めていきたい。なお、館全体のPR強化ということも本事業の目的であり、本年度は各事業所の協力のうえ、動画を作成し、館内で放映している。③企業アウトリーチについては、実施件数は0件となってしまった。④は、次年度実施に向けて連携先へのアプローチを開始している。⑤については未来スケッチなどのイベント、事業において横の繋がりを持たせながら、大学生が主体的にやりたいと思ってもらえる仕掛けづくりを進めている。 今期1年目ということもあり、直接的な成果とまでは至っていないながらも、一定の準備ができたと考える。これまでに実施してきた事業や関係性を生かし、次年度以降については目に見える成果を上げていきたい。			
	【改善すべき点・課題等】企業アウトリーチが実施できなかった。実施については相手方次第ではあるが、私どもの提案力不足であることも要因である。5カ年計画ということだけではなく、利用していない層へのPRということもあるので、次年度は確実に実施したい。			
	【特記事項】令和6年度は新たな5カ年計画の初年度にあたり、各種検討や計画策定を中心とした取組が進められたことから、具体的な成果には至っていない。今後はアプローチの具体化や進捗管理の工夫を図りながら、センターが一体となって事業目標の達成に向けて着実に取組を進めていくことを期待する。			
区記入欄				
評価委員記入欄	【評価すべき点】基幹施設としての事業、課題把握に取り組む目標は評価する。			
	【改善すべき点】計画が新しく動き始めたばかりで、具体的な実施、成果には至っていない。企業へのアウトリーチ事業の提案力不足を改善し、次年度は成果が見えるよう期待したい。			
	【その他注意点】大学の枠を超えた大学生によるまちづくり事業の検討を進めていくとのことだが、募集や周知は大々的に実施してほしい。			

利用者の満足を得られているか（評価点×2.5）		評価点×2.5			
		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等による）	1	運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ		4.5 (×2.5)	41.8 (満点50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		4.5 (×2.5)	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.1 (×2.5)	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.6 (×2.5)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】概ね「満足」「ほぼ満足」がいただけたことに大変感謝している。自由意見をみると、講座が好評である一方、スポーツ系の要望も多い。モルックなど施設上実施可能なものについては実施している。健康増進事業はニーズも多いため、次年度以降も積極的に企画できればと考えている。エアコンの利きが悪いという意見があるが、ファンコイルユニットの不具合があり、業者手配の都合などにより十分に冷えなかった時期が生じてしまった。修理後は問題なく利くようになっている。防災センターにて室温等をモニタリングしながら適温となるように調整している。また冷房時は風の吹き出し口近くは寒くなる方も多いため、ひざ掛けの貸出しを行っている。あらためてPRすることで、快適にご利用いただけるようにしていきたい。			
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】情報取得方法の設問の回答は「あだち広報」が一番多いことから、広報面については、当方発信の媒体（ミニコミ紙やHPなど）の強化を行っていく。また、館内案内、立地が分かりづらいというご意見も多いため、案内用サイネージやHPの修正などを通して分かりやすい案内へ改善していきたい。20代、30代の情報取得媒体は、広報紙やミニコミ紙よりもHPやSNSが多いことが今回の結果からも読み取れるため、その世代に向けた講座についてはSNS等をより積極的に使用しPRに努めたい。				
区分記入欄	【特記事項】利用者アンケートでは、接客面における「満足・やや満足」の割合が令和5年度より2.3%上昇するなど、全体として評価は改善している。一方で、昨年度は見られなかった「やや不満」や「不満」との回答も一部に見受けられた点には留意が必要である。引き続き、利用者が快適に過ごせるよう、丁寧な対応と工夫を重ねられたい。旧レストランスペースには別の施設が入所したため、フリースペースの利用を促すなど、利用者の理解を得るよう対応いただきたい。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】概ね前年度と同等の評価だが、利用効果は向上している。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
合計点			115.0 (満点 =155点)	148.8 (満点 =205点)	169.8 (満点 =235点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	基幹施設としての事業については評価する。各種の組織と連携して多くの講座を開設するなど積極的な活動を続けている。主要事業に関しては、課題把握に取り組む目標は評価するが、一方で、現状は検討段階であり具体的な成果が出る段階まで進めることはできていない。次年度は、具体的な実施、成果に期待したい。
---------------------------	--

【評価委員会評価結果】

評価委員会 評価結果	得点	評価	ラング・オン 有・無	⇒	総合評価 B+
	169	B+			

※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、接客に関する苦情は2年連続であり、組織としての十分な改善を求める。
 2-A項目1における減点事項について、イベント開催時刻の誤植は重大なミスであり、再発防止の徹底を求める。
 2-C項目7における減点事項について、地域学習センターへの新規事業の波及は基幹施設として重要な業務であることから、代替案の検討など柔軟な対応を求める。

<評価委員会評価基準>

評価点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			～			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
235	141	212点以上	196点以上 211点以下	177点以上 195点以下	158点以上 176点以下	139点以上 157点以下	127点以上 138点以下	126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。

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/足立区保塚地域学習センター・図書館

【評価対象年度】令和6年度 【自己評価】令和7年4月1日 【評価委員会】令和7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				
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	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)		評価点×2		
			指定管理者	担当課	評価委員会	
		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)	20.0 (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	5.0 (×2)	4.0 (×2)	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】人材育成の一環として地域の方々とスタッフがともに学べる機会となる開放型スタッフ研修を実施。施設スタッフがどのような考えや心構えでセンターに従事しているかを知っていただくとともに、地域の方のセンターに対する印象や普段気づくことのできなかった生の声を獲得するなど、今後の接遇に直接生かせる場とすることができた。このように常に利用者目線に立った接遇を心掛けるとともに、スタッフ一人一人が正確性・効率性を図りまごころある接客を行うことで、クレームや利用者の方に不利益となる業務ミスを一切発生させることなく、質の高いサービス提供へと繋がった。			
			【改善すべき点・課題等】現場と本社が一体となった人材育成に今後も積極的に取り組むとともに、適正な人員体制のもと受付業務スキルの向上を常に図るとともに、相手の心情を汲み取るヒアリングを大切にすることでトラブルの未然防止に繋げ、良好な施設及び講座運営としていきたい。			
		区記入欄	【特記事項】項目3について、「アンガーマネジメント」をテーマに施設利用者と職員が同時に受講する開放型研修を実施した。利用者と共に研修を行うというのは新しい取り組みであり、新たな視点やアイデアを得られたと考えられるが、成果が出ているまでは言えないため、水準点に1点のみ加点する。継続的な実施により、成果を得られることを期待する。			
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】図書館において、事業により館内がにぎやかになりそうなときに事前に館内放送で告知するなど、配慮している点は評価できる。また、利用者とともに行う開放型研修は、ユニークな試みで面白い。 【改善すべき点】 【その他注意点】開放型研修の有効な結果については時間が必要であると考える。			

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 ◆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	17.0 (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	5.0	5.0	
	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】日々の館内美化や点検に加えて、専門業者による特別清掃を実施するとともに、記録帳を作成し情報を共有・見返しができる体制を整えた。定期的な施設保全を行うことで施設・設備の長寿命化に繋がった。さらには、フリースペース（ロビー）の空調機が暖房時期に不具合となり、人の滞留には適さない環境となってしまうことから、暖房機器を購入し、設置することで利用者の方が安全で気持ちよく利用していただける環境を整えることができた。また、災害時に備え、非常時に必要となる具体的な役割を記した行動指標カード＝「タスクカード」を作成。非常勤スタッフなど災害対応に不慣れな場合でも、カードに示した内容に沿って行動することが防災活動となる仕組みとすることで各施設の連携や役割分担の確認をより深め、災害時の際に的確かつ迅速な行動がとれる体制の構築を図ることができた。			
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】こまめな植栽剪定や植木の手入れ（枯らせない処置）及び備品清掃を館内外で実施し環境保全に努めるとともに、設備の保守点検等に加えてスタッフによる施設点検を定期的に実施することで施設の異変や危険に素早く察知できるよう、予防保全に力を入れていきたい。また、通常の火災・地震の避難訓練に加えて、水害を想定した垂直避難訓練を複合館合同で実施するなど、今後もセンター一体で有事に備えた実践的な準備・訓練を行い、危機管理体制を整えていきたい。			
	評 価 委 員 会 記入欄	【特記事項】項目1について、構造上、水溜まりがしやすい中庭のマス清掃をこまめに実施した。仕様書の範囲内であるが、水を溜めることがなかったという点から適切に対処したとして、水準点に1点加点する。項目3について、空調機故障の際、暖房機器を早期に設置しフリースペースの利便性を維持した点で水準点に2点加点する。項目4について、区民と共に防災訓練を実施し、またシフト勤務に合わせ、「タスクカード」を作成した。具体的な役割や行動指標を記した「タスクカード」は実際の災害時にも役立つものと考えられるため、水準点に2点加点とする。			
		【評価すべき点】メンテナンス清掃および備品の点検表を作成し、十分な対応がなされている。危機管理訓練においては、日ごろからのイメージトレーニングが大変重要になることから、タスクカードの作成など訓練内容に工夫が見られ高く評価できる。 【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	3.0	3.0	
	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】現場と本社が一体となった取り組みと、全スタッフが日々の業務に対して丁寧かつ、誠実に向き合うことで、法令違反となる事例を一切発生させなかった。			
		【改善すべき点・課題等】マニュアルの確認及びアップデート、また教育研修を行うことで職場の環境を整えるとともに風通しのよい職場とすることで、今後も違反の発生しない健全な運営を確保していきたい。			
	区 記入欄	【特記事項】個人情報の取扱いについて、適正に管理できている。研修等を実施し、適切な管理と法令遵守を続けてほしい。			
評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】法令等の遵守は適切に実施されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	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
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和6年度収支（7,762千円） ◆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)
	指定管理者者記入欄 【アピールポイント】昨年度赤字収支となり減点項目としてしまったが、令和6年度は適正かつ確かな人員配置のもと、業務効率を図った施設運営とすることで高い区民サービスの提供を実現し、安定的な経営（収支の黒字化）に繋げることができた。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】中止となる講座も少数にとどまり安定した講座運営となったが、参加者が定員に満たないものや、先行投資的に実施した講座等によりマイナス計上となった講座も複数存在したため、講座内容や広報活動の見直しを行い、プラス計上に転嫁させていきたい。			
	評価委員記入欄 【特記事項】チェック体制が整備されており施設利用・講座等の入出金総受付件数が5千件以上であったのに対しミスは0件であった。引き続き、確認作業を複数で実施し、ミスのないよう管理してほしい。事業の見直しや工夫を行い、中止講座数は改善されている。また昨年度の赤字収支に関して、今年度は収支はプラスであり、改善したと考える。引き続き、適切な施設運営・財政状況を継続してほしい。			

大項目	中項目	確認項目
-----	-----	------

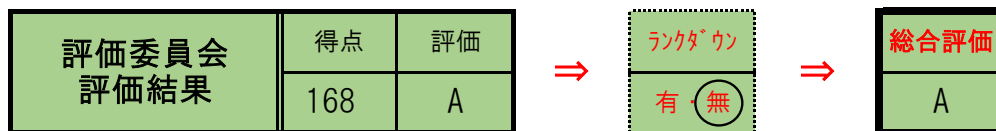
2 事業 効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
		1 利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	4.0	19.0 (満点20点)
		2 A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		3 B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		4 C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		指定管理者者記入欄 【アピールポイント】SNSでの情報発信をより多くの方に活用していただくため、Instagramの効果的な活用やキャンペーンの実施により、子育て世代・学生層の利用率を上げるとともに、フォロワー数も大幅に増加させた。新規事業においては8講座を新たに企画し、内1講座は開催を機に団体登録するに至った。既存事業においても受付方法の見直しや、新年度より縮小される委託事業を念頭に継続型事業を設定するなど受け皿を用意し、講座に参加しやすく、かつ続けやすい環境を整えた。アウトリーチ事業も積極的に展開しセンター未利用者の掘り起こしを行う一方、参加者の継続利用を促すステップアップ講座の充実も図り、0型事業では全体でリピーター率7割を超える結果となった。また、Instagram等で居場所としてのセンターを積極的に広報した結果、フリースペースや学習室開放利用者が大幅に増え、ヤング層の取り込みにも繋がった。			
		区記入欄 【改善すべき点・課題等】世代ごとに分けた市場調査により得られた参加傾向や要望の違い等を、利用者の興味・ニーズに合った企画の立案や施設運営に生かしていきたい。また、体験会等の館外事業によって得た相互団体の連携・理解をもとに、利用者の興味を引く独創的な新規事業を展開させるとともに、広報手段についてもSNSなどのデジタル媒体に加え、幅広い層に伝わりやすい様々な方法を講じて情報の拡散を図っていきたい。			
		評価委員記入欄 【特記事項】項目1について、ミニコミ紙の誤植1件あり。二次元バーコード（Instagram等のSNSへ誘導するもの）が不鮮明で読み取れない状態のまま配布した。再発防止策を講じ、その後同様のミスは起きていないが、区民への影響があるため水準点より1点減点する。一方で、子ども向け講座をまとめたチラシを保育園に配布するなど地道な取り組みが利用者の増加につながっている点を評価し、水準点に2点加算する。項目2について、対象者に合わせた時間帯の設定、予定の変わりやすい子育て世代でも申し込みやすくなる当日払いへの変更等の工夫により、利用者数の増加・新規利用者を獲得できている点で水準点に2点加算する。項目3について、映画製作体験講座など独創的な企画を実施し多くの利用者を得た点で水準点に2点加算する。項目4について、開催していた夜間エクササイズ講座にて、アンケートで得たダンス＝踊ることが苦手との声を反映し、プログラムと講座名からダンスを抜き、身体部位別に強化する内容・名称に変更した。プログラムの見直しなど参加者の意見を取り入れた様々な取り組みがリピーターやステップアップに繋がった点で水準点に2点加算する。			
		評価委員記入欄 【評価すべき点】情報発信は効果的な取り組みにより成果をあげている。また、多様な新規講座の実施、既存講座のリニューアル、ステップアップ型事業はいずれも評価できる。既存事業については、講座名の変更により印象を和らげ門戸を広げる策を取るなど、様々な工夫による課題改善に取り組んだ結果、参加者増につなげることができている。施設の窓ガラスに絵を描いてもらうなど、子ども向け体験型講座の企画も面白い。 【改善すべき点】ミニコミ紙の誤植に関して、利用者のSNS閲覧と登録を妨げるミスであり、再発防止策の継続を求める。 【その他注意点】サロン型事業や居場所づくりなどを行っているが、学習室の利用方法についてはもう少し工夫してほしい。			

	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
B 学習支援の取り組み	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】サークル体験講座に加え、自由に見学のできるサークル開放日を実施。さらに、他施設の改修工事のため一時的に当施設を利用している団体に、活動の場と共に発表の機会を設けるなど支援体制を充実させた。人材活用については近隣高校のボランティア・サポートチームと連携し、センターとともに何ができるかをテーマにアイデア出しの会議を定期的に実施し、子どもと高校生のふれあいを楽しんでもらうイベントを開催するに至った。高校生のアイデアを具現化した企画となり、この事業を通して、地域貢献につながる場を創出することができた。さらには、囲碁将棋ひろばに参加する子どもたちに「ちょいボラ」を提案し、活動の促進となるようアクションを起こしてくれたことに対してポイントを付与。目標が定まり、気軽に継続して参加する子どもが増加するなど、ボランティアを身近に感じられる仕組みを整えることができた。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】高齢化・少子化などによるサークル減少が進む中、一般団体への支援および既存団体への細やかなフォローを積極的に行うことによって、活動の継続をサポートするとともに、新規利用団体の誕生にも繋げていきたい。 また、地域の施設や団体と連携することによって、自施設だけではなかなか実現しにくい広がりのある事業を積極的に展開させ、さまざまなジャンルの事業が体験できる環境を整えていきたい。 「ちょいボラ」については「ひろば」参加者だけに留まらず、居場所事業や学童と連携し、活動の幅を広げ、ボランティア活動の活性化を図っていきたい。			
C 図書館事業の取り組み	評価委員記入欄 【評価すべき点】サークル支援のための各種事業が積極的に行われている。特にチラシコーナーの設置は手に取りやすく良い。また、子ども向け体験事業において区内団体等と新規に連携するなど、地域連携も活発である。さらに、近隣高校のボランティア・サポートチームとの連携や、小学生に事業運営のちょっとしたお手伝いをしてもらう「ちょいボラ」など、ボランティア育成の試みもなされている。「ちょいボラ」という名称は、ユニークで肩の力も入らず、良いネーミングである。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	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】図書館の館内配置については、今年度から「りんごの棚」と布絵本の置き場所を集約し、様々な事情から通常の活字本を読むことが難しい児童にとって親しみやすい本を一カ所で採るような工夫をした。読書推進活動としては、今年度「錬金術師養成講座」と銘打った科学手品体験会を開催し、定員を上回る申込みを得るなど好評を得ることができた。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】「錬金術」など単体のイベントでは多くの参加者を得たが、おはなし会の年間参加人数は昨年比減となっているので、より多くの人をおはなし会へ呼び込むための工夫を模索していきたい。			
	評価委員記入欄 【特記事項】「りんごの棚」と布絵本を集約して設置することで、「りんごの棚」の設置目的を親子連れなどの幅広い利用者に伝わるように工夫されている。また、「錬金術師養成講座」や「ほつかミニ図書館」などの事業は、子ども同士や親子で一緒に楽しめる企画となっており、リピーターの来館にも繋がるなど、利用促進や読書推進に寄与したと考えられる点が評価できる。			
	【評価すべき点】科学実験を組み合わせる活動は準備に手間がかかるが実現できている。これらの児童対象の科学手品会やミニ図書館は、地味ではあるが、参加者に施設との繋がりを長く持つてもらえる取り組みとなっている。また、他の活動も積極的に行われている。 【改善すべき点】10代への貸し出しの工夫の検討が必要である。 【その他注意点】			

	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
D 利用の 状況	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44% ＜参考＞学習施設目標値 57.9%（前年度利用率+3%）	5.0	5.0	10.0 (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(175,704人) ※基準値/153,763人 貸出冊数(205,993冊) ※基準値/199,479冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】学習施設についてはニーズに応えた新規講座の実施及びサロン型事業の充実に加えて、アウトリーチによる体験事業や効果的な情報発信により、中止講座を減少させるなど、安定した講座運営とすることができた。さらには団体利用の積極的な支援により施設利用を活性化させることで、昨年比で利用者は5,000人を超え、利用率に関してはほぼすべての貸出し施設及び夜間利用で増加傾向にあり、全体としても3%を超える増加とすることができた。図書館については新しい街づくりが進む当地区において新規利用者を呼び込むことで、昨年度に引き続き利用人数、貸出冊数ともに前年度比増となった。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】新規利用の獲得及び定着化を図るとともに、利用希望の少ない時間帯及び貸出し施設を有効的に活用することで、施設利用の継続的な活性化に繋げていきたい。図書館については、利用者は年々増加しているものの10代の貸出冊数が少ない（今年度は貸出冊数の約2.5%）状態となっていることから、この層への訴求力を高めていきたい。			
	評価委員記入欄 【特記事項】項目1について、夜間講座の実施やアウトリーチ・広報活動等による施設利用者増加など、様々な取り組みが相乗効果で実を結び、利用率が大きく上昇している点を評価し、水準点に2点加点する。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、水準点に2点加点する。			
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（プッシュ型発信等）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】読書から文化へ関心を促す体験として、大学生寄席に合わせて子ども落語体験を新たに実施した。大学生による落語絵本の読み語りやミニ落語家体験に加えて、小学生が大学生と混じって発表を行い、高齢者中心だった寄席に子育て世代を呼び込むことができた。また、文化から読書への関心を促すプログラムでは、工作やマジックを取り入れた新規事業を実施した。さらに、当施設の特性である中庭を活用した初の試みとして、青空おはなし会の中でスポーツ講座を実施し、読書からスポーツへの関心を促した。センター来館者に気軽に参加できる3分野連携事業を知っていただく機会とするとともに、新規事業の充実を図った。近隣施設へのアウトリーチ事業も積極的に実施するとともに、土日祝日に加えて平日の夜間帯での開催を行うことで、新規利用者の掘り起こしにも成功。今後も効果的な開催施設・日時を模索し、多くの方に「知って」・「体験」していただける環境を整えていきたい。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】施設の特性（中庭や複合施設とのコラボ）を生かした事業展開に加え、3分野連携事業のコンセプトを改めて浸透させ、参加者のニーズにあった講座を実施するなどマンネリ化とまらない新たな取り組みに挑戦することで、参加者の増加に繋げていきたい。			
	評価委員記入欄 【特記事項】大学生との連携による落語体験など、普段体験できないような内容や、読書分野の新規講座を企画し、利用者を獲得している点で水準点に2点加点する。また、施設の中庭を生かした事業については、施設利用者の目にとまり関心を引きやすくなるため、引き続き継続してもらいたい。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】新規講座の企画や大学生と連携した活動は面白い。新規目玉事業の開催により利用者の掘り起こしに成功している。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

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	
F 主要事業の企画・実施・成果	1	主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			26.4 (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】主要事業のアプローチとして展開している地域でつくるアートイベント「コラボ展」が参加団体の増加に加えて開催会場を8か所に拡大するなど、地域一体となった事業展開とすることができた。今後は共同で制作する映像作品等にも挑戦し、地域の方々とともに創りあげる「仕掛け」にも取り組んでいきたい。			
		【改善すべき点・課題等】アートに関連する事業を多数実施するとともに、映像制作に関わる団体との連携事業を実施し、プロジェクトに向けた種まきとなる年とすることができた。今後は事業を通して繋がった方々とともに考え、ともに創ることでアートでつながるコミュニティの創出を目指していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】5カ年の初年度であり、以前から実施している「色あそびコラボ展」に加え、中庭を利用したアート事業や映像制作の体験など様々なアートに触れる1年となった。今後は、アートで繋がることを目的に、プロジェクト実行委員会の発足や地域を巻き込んでいけるような取り組みを期待する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】初年度から計画通りに事業が展開されている。また、前指定管理期間から実施しているイベントを5カ年計画に上手に取り入れて拡大できている。 【改善すべき点】 【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		4.3 (×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		4.7 (×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		3.7	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】日々の業務に真摯かつ丁寧に取り組んだ結果、「感謝の声」を数多く頂戴するなどすべての項目において満足度の高い評価を得ることができた。また、昨年度課題としていたSNSでの情報取得や現役世代の利用者を増加傾向とすることができ、今後もこの流れを継続させていきたい。			
		【改善すべき点・課題等】現状に満足することなくスタッフの接客スキルの研鑽を怠らず、さらには、利用者の方とのコミュニケーションを密に行い、ささいな声にも耳を傾けることで、ニーズに即したサービス提供を実現し、地域の方に愛着を持てただけの施設を目指していきたい。			
区記入欄	【特記事項】アンケートでは、高い利用満足度を維持できており、感謝の声も多い。夏場はフリースペース(共有部分)が寒く感じられる方もいるため、引き続き温度調整等にも気を配っていただきたい。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】高い満足度があげられている点を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
合計点			112.0 (満点130点)	141.6 (満点=170点)	168.0 (満点=200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	前年度に続き、学習施設、図書館いずれも利用者増加となる運営がなされている。多様な新規講座の開催、既存講座のリニューアル、ステップアップ型の事業、サークル支援のための各種事業、地域団体との連携などの各種取り組みにより、参加者の増加といった成果に結びついている。子ども向け体験型講座や図書事業に科学実験を組み合わせる活動など様々な面白い試みがされている。また、施設管理については、日頃からのイメージトレーニングに重点を置いた危機管理訓練の工夫が高く評価できる。				

【評価委員会評価結果】



※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1における減点事項について、ミニコミ紙の不鮮明で読み取れない二次元バーコード掲載の誤植は、区民への影響が大きく再発防止策の徹底を求める。

<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。

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/足立区興本地域学習センター・図書館・体育館

【評価対象年度】令和6年度 【自己評価】令和7年4月6日 【評価委員会】令和7年8月15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				
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	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)		評価点×2		
			指定管理者	担当課	評価委員会	
		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)	4.0 (×2)	23.0 (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	5.0 (×2)	4.0 (×2)	
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】障がい者の方も気軽にロビーコンサートに参加できるよう、車椅子スペース、介助者用スペースを新設した。また、社会教育担当者の資格を更新(社会教育士の称号の取得)し、講習で得た知識を他責任者に共有することで、スキルアップに努めた。利用者からの要望、疑問等に誠実かつ迅速な回答を行うよう心がけている。改善が必要な場合、所内で改善案を考え、迅速に対応している。トラブルとなりそうな問題は所管課に報告、相談し、対応している。			
			【改善すべき点・課題等】勤続年数が長い職員が多く、高い水準の接客レベルが保たれているものの、新たな人材の確保と育成が課題と感じている。			
		区 記入欄	【特記事項】項目1について、車椅子スペースの確保および参加者の方への周知を徹底したことで誰もが気持ちよくコンサートに参加できる環境作りに取り組んでいる。取り組みを評価し、水準点に1点加点する。項目3について、社会教育士の資格を取得し、施設運営や事業企画に生かせる知識を習得した点で水準点に1点加点する。今後の具体的な活用に期待する。			
		評価 委員 記入欄	【評価すべき点】車椅子スペース等の設置は重要であり、周囲の参加者にも「譲り合い」を意識させる良い取り組みである。また、本館と別館が別棟といった管理の難しさに対し「ながら巡回」などの工夫がなされている。「社会教育士」の称号取得を促進し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		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 ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	5.0	3.0	15.1 (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	5.0	5.0	
	指定 管理者 記入欄		【アピールポイント】過去の不具合を参考に、時期に応じて必要な施設維持管理を徹底している。不具合が発生した場合や業者の点検などは連絡ノートを活用して情報共有し、施設保全責任者不在でも対応できる環境としている。新たに施設管理専用の施設不具合履歴記録表を作成し、施設管理を強化したほか、盗電防止対策(鍵付コンセントカバー取付)も実施した。			
			【改善すべき点・課題等】改修工事終了館ではあるが、軽微な不具合や設備の不具合が増えている。計画的に進めているがエアコンなど突発的な修理対応もあった。区所管課と連絡・相談を欠かさず重大な案件にならないよう密に連携していく。			
	区 記入欄	【特記事項】項目1について、不具合履歴の詳細をまとめた記録表の作成については、施設管理における通常業務の範囲内と判断し水準どおりとする。シートを活用し迅速な修繕対応に努めてほしい。項目3のトイレを長時間占有する事例への対応について、トイレは個室で目視確認ができないため「いたずらにご遠慮ください」といった掲示をしたが、コンセント抜き差しの痕跡があったため、盗電防止のためカバーを設置したという経緯がある。盗電は明らかではないが、いたずら防止の取り組みを評価して水準点に1点加点する。項目4について、リーススペースの机を透明なビニールシートで覆い、物理的に落書きできないようにしたこと落書きを防止した点を成果と捉え、水準点に2点加点する。				
評価 委員 記入欄	【評価すべき点】良好な勤務環境を確保することを目的としたセンターカウンターへの防犯カメラの設置や、盗電防止のための鍵付コンセントカバーの設置など、水準以上に施設の安全性、快適性を確保したことを評価する。 【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	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】個人情報保護ならびにコンプライアンスにつき、休館日の機会を活用して全職員を対象とした研修を実施している。また、閉館時、当館独自のチェックシートに基づき個人情報に値する書類を施錠保管している。当社の個人情報保護理念、方針に関する文章を事務室内に掲示している。			
		【改善すべき点・課題等】研修を充実させ、統括責任者以外の責任者も、統括責任者同等の知識を蓄え、意識を高めることが重要であると感じている。			
区記入欄	【特記事項】個人情報保護およびコンプライアンス遵守に努め、個人情報漏えい等の事故は発生していない。引き続き研修により適切な運営を心掛けてほしい。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】法令等の遵守は適切に実施されている。 【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6年度収支 (12,171千円) ◆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】】窓口業務における金銭の收受や翌日納金業務(区歳入や指定管理者収入)を遅滞なく行っている。消耗品や備品購入の際は複数の業者で料金を比較し、費用を縮減できるよう努めている。			
		【改善すべき点・課題等】慣れは油断や思い込みを招き、ミスを誘発する。再教育のための研修やヒヤリ・ハット活動(作業中にヒヤリとした事例を話し合う)を実施することで、区民からの信頼を失墜する対応とならないよう、慎重かつ正確に業務に取り組んでいく。			
	区記入欄	【特記事項】問題なく運営できている。今後も研修によってミスが発生しないよう努めてほしい。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】財務、財産管理は適切に実施されている。講座収入は黒字を計上できている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

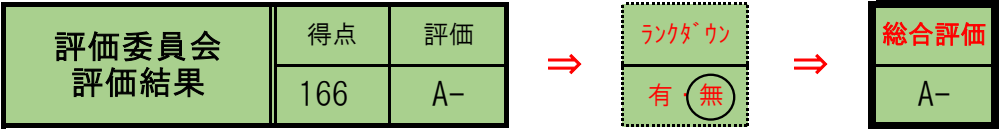
大項目		中項目	確認項目				
2 事業 効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか	評価点				
			指定管理者	担当課	評価委員		
			1	利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	4.0	4.0	18.0 (満点20点)
			2	A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	5.0	4.0	
			3	B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		4	C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C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】区民が気軽に生涯学習に取り組めるよう、サービス（安価な受講料、託児付きなど）向上に努めた。また、生涯学習をはじめるきっかけ講座として、タイムリーな競技（パリオリンピックで追加されたブレイキン）や有名人（あらぼん）を招いた講座を実施し、定員以上の申込があった。センター利用促進に向けて、令和6年7月よりInstagramを開設した（令和7年3月末現在フォロワー数31人）。新たな試みとして、ミニコミ紙において「おきもとクーポン（紹介したお店の割引クーポン）」を実施し、地域商店の活性化に努めた（クーポン利用94枚）。掲載された商店から、お客が増えたなどの好評の声をいただいたほか、他商店から掲載依頼が届いた。近隣の学校（東京朝鮮第四初中級学校）と連携し、センターロビーで美術部生徒の作品展覧会を実施した。691人が鑑賞し、学校より区民の声で感謝の言葉をいただいた。				
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】ミニコミ紙（OKIMOTO Walker）7月号に日程の誤植（1講座）があった。日時変更は、担当が共有を失念してしまうと、誤っていることに気づくのは困難である。共有を失念しないためのルールの見直しおよび共有を失念しても気づくことができる仕組みの明確化が課題である。老若男女の健康増進や習い事を目的としたスポーツ系の講座は充実、定着している。一方で、語学系なども開催しているものの、定着までは至っていないため、課題と感じている。				
		区記入欄	【特記事項】項目1について、ミニコミ紙で日程を間違える誤植が発生した。日程の間違いは重大な事故と判断し、水準点より1点減点とする。今後は体制を見直し、再発防止に努めてほしい。一方で、利用促進の取り組みとして、近隣商店のクーポン付きミニコミ紙を配付した。クーポンの利用も多くありセンターの認知度および近隣商店の活性化にも繋がった点を評価し、水準点に2点加点する。項目2について、子育て世代のニーズに応える託児サービス等の取り組みを実施した。参加者数が大きく増加している点は評価するが、新規利用者（初講座参加者含む）の割合は15%程度にとどまっているため、水準点に1点の加点とする。項目3について、小学生対象講座を充実させ、オリンピックで話題となったブレイキン、著名人が講師のひょうたんアートなどの講座を実施し、多くの小学生に体験機会を提供しており、水準点に2点加点する。項目4について、フルート講座受講者向けの発表会を企画し、学習意欲向上およびリピーター確保がなされているため、水準点に2点加点する。				
		評価委員記入欄	【評価すべき点】クーポン付ミニコミ紙の発行、多数の講座開設など効果的な取り組みを行っている。また、小学生を対象とした講座の充実についても評価する。 【改善すべき点】ミニコミ紙での日程間違いの誤植が発生した。重大な事故であり改善が必要である。また、語学等の文化系の講座の定着に検討の余地がある。 【その他注意点】				

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	14.1 (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	
B 学習支援の取り組み	指定管理者記入欄	【アピールポイント】登録団体の会員募集を促進するため、サークル支援講座を開催し、加入希望者には、サークル加入時に必要となる物品をセンターがプレゼントした。区内のNPO法人 けだ・まもと、区内の音楽家達と連携し、動物愛護チャリティーイベントを無料で開催（出演料は指定管理者が負担）。集まった募金は、NPO法人 けだ・まもとに全額寄付した。児童養護施設クリスマス・ヴィレッジと連携し「若者の消費者トラブル講座」を開催し、感謝の言葉をいただいた。ギャラクシティで開催される音楽イベントのオープニングアクト選考イベント（限定5名）を興本センターでも実施した。演奏能力が高い地域人材を新たに発掘し、5ヵ年計画「興本音楽フェスティバル」で演奏を披露した。日本語ボランティア団体こんばすと連携し、日本語を教えるボランティア育成講座（ボランティア講師体験会）を実施した。3名が参加し、1名がこんばすの活動に定期的に参加することとなった。足立区内の在住外国人が増えており、こんばすの活動は重要であるため、活動が継続できるようにセンターとしてできる限りのサポートをした。		
		【改善すべき点・課題等】高齢化を始めとした諸般の事情により活動の縮小や中止を余儀なくされるサークルがいた。定期的にサークル支援のご案内をしていくほか、登録団体とコミュニケーションを取り、支援講座の提案をしていくなど、センターが積極的にサポートをしていくことが必要だと考えている。		
	区記入欄	【特記事項】項目1について、サークル加入をためらってしまう方に向けてスターターキットを渡したことで2名のサークル加入につながったが、加入者数が達成目標に達していないため水準点に1点の加点とする。サークル支援講座実施前にスターターキットプレゼントの周知を実施するとより効果的であったと感じる。項目2について、区内で動物の保護活動をしているNPO団体と連携し、チャリティーコンサートを開催した。参加者も多く、活動内容を知る機会にもなり、募金にもつながっている点を評価し、水準点に2点加点する。項目3について、日本語ボランティア団体の活動支援を行い、300名近い在住外国人の方が利用した点で、水準点に2点加点する。今後も在住外国人の方向けの支援を期待するとともに、ボランティア育成にも力を入れてほしい。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】スターターキットの配布、チャリティーコンサートなどの積極的な活動が行われている。また、日本語ボランティア団体に対して、ボランティア講師体験会の実施による人材発掘、用具貸出や会場設備の協力など、大きな活動支援を行った点を評価する。 【改善すべき点】中止や活動縮小を余儀なくされているサークルへの支援が課題である。 【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】図書館テラスにプレイマットを敷きゆったりとくつろいで読書ができる空間を用意した。またその場所で、読書からスポーツへの関心を促すプログラム（3分野連携事業）として、ヨガ講座を開催した。興本センターで活動している日本語教室の在留外国人向けに図書館ツアーを企画し、館内の案内や図書館の利用方法、カード作成を英語で説明した。貸出数に応じてパーツを貰える「スイーツ手帖」や「みんなdeアート」を通年で用意し、貸出数増加に繋げた。		
	【改善すべき点・課題等】「夏場の冷房が効き過ぎて寒い」とのお声をいただいたが、館内温度を適温に保持するよう巡回時（日に6回）に温度確認し調節している。風向き等で冷風が強く当たってしまう場合があるため今後、寒い場合は席の移動を促すポスターを掲示する。			
	区記入欄	【特記事項】テラスを利用してスポーツをしながら読書を楽しむ企画や、国立国会図書館が運営するサイトでも取り上げられた汚破損本の展示企画などは、図書館のPRや利用者の読書推進、利用マナー向上に寄与している。また、夏休みの子どもフリースペースなどを活用した工作を絡めた各種イベントでは、子どもや親子連れの利用者から好評であり、関連資料の貸出率もよく、読書推進にも繋がっている点を評価する。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】おきもと夏まつりの会場を拡大しての実施は親子連れを呼ぶ企画で良い事業である。また、汚破損除籍した資料の展示企画が国会図書館のHPでも取り上げられるなど活動が広く知られた点が評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

	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
D 利用の 状況	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45%、体育館88% ＜参考＞学習施設目標値 53.3%（前年度利用率+3%）	5.0	5.0	10.0 (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(160,320人) ※基準値/143,028人 貸出冊数(219,755冊) ※基準値/218,278冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】センター：一般団体予約時の柔軟な接客（対応）、受付方法や支払い方法を変更した気軽に参加できる夜間講座（仕事をしている方向け単発講座）を充実させたことで、本年度の利用率は53.5%となり、目標値（前年度利用率+3%）を達成することができた。 図書館：子どもフリースペースのイベント開催やおきもと夏まつりなど普段図書館を利用しない子どもたちでも楽しめるイベントを企画したことにより来館者数が去年より増加した。また図書館テラスでの「ゴロゴロタイム」を開催し居心地の良い空間づくりをしたところ親子連れの来館者数増加に繋がった。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】サークルが活動を継続できるように支援していくほか、各室をソーシャルメディアなどで積極的に紹介（アピール）し、新たな利用者が増えるよう努めることが必要だと考えている。 図書館：貸出の延長期間が1週間から2週間に延びたため貸出冊数が低迷している。今後はセンター講座と連携した特集棚を講座内で設置するなど普段図書館を使わない利用者を積極的に取り込み貸出数増加に繋げる。			
	評価委員記入欄 【特記事項】項目1について、学習施設利用率は前年度より3.2%上昇した。特に、夜間の利用に関して、働き世代の講座参加を目的に「アロマヨガ」や「燃焼系ピラティス」などを新規に開催した効果もあり、夜間利用率を4.2%向上させた。働き世代が参加しやすいように単発講座とし、当日申込みも可能とした結果、仕事後に参加される方も増加させており、水準点に2点加点する。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、水準点に2点の加点とする。			
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		
	指定管理者記入欄 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（プッシュ型発信等）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】センター独自のチラシを作成し、ミニコミ紙に挟み込むなど、事業PRに尽力した。参加するだけの事業でなく、何かを作り持ち帰るなど、形として残る事業も実施した。事業参加者に他事業無料参加券を配布するほか、事業終了後、直ぐに他の事業を開催するなど利便性にも考慮し、事業に継続して参加していただけよう工夫をした。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】昨年と比べ今年度におけるLINE登録者数の増加数が少なかった。情報を広く伝えるためには、情報を発信する分母を大きくする必要がある。積極的に来館者、事業参加者に声掛けするなどをして行くことが必要だと考えている。			
	評価委員記入欄 【特記事項】3分野連携講座に参加することでポイントを付与し、ポイントを集めるとサコッシュをプレゼントすることで継続参加を促した。また、ポイント付与に合わせて興本センターで開催している3分野プログラムを一覧にした冊子を配付したことで参加したい講座を探しやすくなった結果、より多くの方が3分野プログラムに継続参加できたと考える。また、新規目玉事業（チャレンジ事業）として、文化→読書の関心喚起プログラムを実施。育て方の本などを参考に、家で蚕を育ててまゆ玉指人形を作る内容で、自由研究や工作の要素があり、ターゲット層である子育て世代の興味関心が高かった。育てた成虫をミニコミ紙で紹介までできた点も評価する。複数の取り組みによる成果があったと判断し、水準点に2点加点する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】各種活動が継続的に行われている。「家で蚕を育てよう」という企画は「親子参加」「図書紹介」「館内ロビーに展示できる」「ミニコミ紙に報告できる」というもので、チャレンジ企画として評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

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	
F 主要事業の企画・実施・成果	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】興本音楽フェスティバル実行委員会を結成し、事前の準備やPR、当日の進行まで、実行委員が主体で実施した。土日に開催をしている興本ストリートピアノから新たな人材を発掘した。演奏者9組51名が出演し、7つのプログラムで構成した。各イベント100名以上の観客が参加し華やかなイベントとなった。プロだけでなく、学校のプラスバンド部、バイオリン講座の受講生、さらにストリートピアノでスカウトした小学生も参加し、どの回も拍手が鳴りやまなかった。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】令和7年は規模を拡大し、エントランスロビーから体育館での実施となるため、プログラムの大幅な変更が必要となる。イベントが終わったばかりであるが、既に実行委員会と会議を始め、意見を交換している。			
	評価委員記入欄	【特記事項】実行委員会を中心に運営準備を進め、第1回音楽フェスティバルを開催することができた。3年間かけて関係を築いてきた演奏者9組に出演していただき、エントランスホールでは人があふれてしまうほどの参加者を呼び込むことができた。来年度はさらに規模を拡大させたイベントとなるため、今年度の反省を大いに生かした素晴らしいイベントを期待する。			
		【評価すべき点】第1回音楽フェスティバルを開催し、計画した事業を着実に実施している。音楽フェスティバルが地域交流の場となり、センターが目指す「人々の活動を応援する事業」となっている。このように、参加者（演奏者）が地域に公表される形での事業の実施は、モチベーションの維持や施設の広報活動につながると思われる。 【改善すべき点】 【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		4.2 (×2)	33.0 (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		3.6 (×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】スタッフの受付・接客対応、施設の清潔感、設備について、感謝の言葉を数多くいただくことができた。現状に満足せず、より多くの利用者に感謝の言葉をいただき満足していただけるよう、研修などを通じて接客レベルを追求していきたい。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】主に別館（体育館、トレーニングルーム）からの要望が多く、指定管理者だけで解決できない意見が多いことから、区所管課へ連絡・相談を欠かさず、重大な声とならないよう密に連携していく。			
区記入欄	【特記事項】感謝の声が多く、センターに対する満足度も高い水準を保っているが、全項目において昨年度より「満足」の割合がやや低下している。別棟となっている体育館・トレーニングルームについては、巡回を強化することで改善に努めてほしい。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】適切な運営がなされている。特に施設の清潔さに関しては学習センター、図書館ともにおおむね高い評価が得られている。 【改善すべき点】 【その他注意点】要望が多いことは、関心を大いに持たれている意味で良いと考える。				
合計点		115.0 (満点130点)	139.0 (満点=170点)	166.9 (満点=200点)	
特記事項 （評価委員会による総合評価を記入）	多くの魅力的かつ効果的な取り組みが実施され、施設利用者を着実に増やす運営がなされている。また、地域の特性を生かしながら連携を築き、多様な立場の方向けの講座を企画している点も大変評価できる。児童養護施設の入居者向けの取り組みは、今後も継続発展を期待する。さらに、主要事業として設定した音楽フェスティバル開催は、着実に計画した事業を実施しており評価したい。				

【評価委員会評価結果】



※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1における減点事項について、ミニコミ紙の講座開催日に関する誤植は区民への影響が大きく、再発防止の徹底を求める。

＜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。

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6年度 【自己評価】令和7年4月6日 【評価委員会】令和7年8月13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				
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	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)		評価点×2		
			指定管理者	担当課	評価委員会	
		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)	21.6 (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)	5.0 (×2)	
		指定 管理 者 記 入 欄	【アピールポイント】令和6年度は11月に学習センター、図書館合同で弁護士を講師とした公共施設の窓口対応と法律についての研修を実施。スタッフのコンプライアンスに対する知識を深めた。専門家に直接相談する機会を得ることにより様々な来館者への対応や良好な施設運営につながった。その他に接遇力向上に向け、手話研修を9月に実施。障がいのある方への理解を深めるとともにこの研修の開催から小学校への手話体験アウトリーチ事業へもつなげることが出来た。			
			【改善すべき点・課題等】長らく起きていなかった受付システム誤操作によるミスが1件発生した。受付状態のシステム表示の誤認識が原因であった。発生後全スタッフにシステム操作の再確認を行った。今後操作ミスが起こらないように努めるとともに、起きてしまった際には迅速に全スタッフに事例共有し、謙虚さを保ち業務にあたっていく。			
		区 記 入 欄	【特記事項】項目1について、受付システムのミスが1件発生したが、重複予約発覚後の対応として、後から予約が入った3団体には丁寧に説明のうえ、別日の利用に変更する了承をいただき大きなトラブルにまではなっていない。また、システムの仕様および表示が分かりづらい点もミスの要因であったと考える。利用者への対応および今後の対応策の徹底を行っており、減点とまではしない。項目3について、実際に発生したカスタマーハラスメントを契機とし、学習センター・図書館合同で弁護士を講師とした研修を実施。実際の問題行為に研修の成果を発揮できた点を評価し、水準点に2点加点する。			
		評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価すべき点】実際にあった課題に対して速やかに研修会を実施するなど研修は充実している。また危機管理の視点を持ち、職員を守る取り組みがなされている。 【改善すべき点】 【その他注意点】カスタマーハラスメントが発生した件は、事前研修ができていればさらに良かったと考える。			

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 ◆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	16.9 (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	5.0	5.0	
B 安全性 の 確保	指定管理者 記入欄	【アピールポイント】安全の確保について様々な方で強化を図った。設備については毎日行っている定時巡回とは別にエリアごとの施設点検表を作成し、月ごとの点検を取り入れた。これまでの巡回では気付けなかった消火器表示プレートの色褪せや駐輪場の塗装の剥がれも発見することが出来た。さらに駐輪場の塗装については指定管理者費用により迅速に塗装工事を行った。また10月に急遽解散にともなう選挙が実施されることとなり期日前投票会場とすでに開催が決まっていたふれあいまつりが同日開催となった。そのため通常の5倍以上の来館者が見込まれ混雑が予想された。駐車場に専門交通誘導員を配置し事故防止に努めた。防犯の取り組みでは昨年度から引き続き駐輪場鍵かけ強化月間を実施。実施日数を昨年から2倍以上の150日間とし、センサーライトも増設し、さらなる駐輪場の防犯強化を図った。また来館者にオリジナルの防犯に関するクイズを作成しチラシを配布し幅広い年代の防犯意識の向上にもつながった。成果として無施錠自転車は年間を通して40％以上減少した。より快適なセンターを目指し、様々な備品の充実を行った。アイス枕や氷嚢などの熱中症対策用品に加え、上着取り換え防止のためのコート札、チェアパッドなどを用意し利便性の向上を図るとともにさらなるサービス向上とサークル活動や利用者への継続活動につなげた。	
		【改善すべき点・課題等】竣工から43年、大規模改修から14年経ており建物の老朽化は否めない施設である。このような施設であるからこそ施設管理者が日常管理を怠らず、細かな保全対策を講じていく。区へは引き続き適切な工事を提案し、丁寧な施設管理に努める。	
	区記入欄	【特記事項】項目1について、自主点検表や日常巡回において、施設の安全管理を徹底している取り組みを評価し、水準点に1点加点とする。項目3について、ふれあいまつり、住区まつりおよび期日前投票が同日で実施された際には、多くの来場者が予想されることから、駐車場に民間警備員を配置し、住区センターと協力して混乱や事故が生じることなく運営できた。また利用者の視点に立ち、利用者ニーズを的確に捉えた物品を用意し、きめ細やかなサービスを提供することができた。以上のことから、水準点に2点加点する。項目4について、令和6年度は区が推進する夏休み子どもの居場所づくり事業を開始したことから、例年になく子どもの来館者数が増加したが、年3回の自転車施錠キャンペーンを実施し、無施錠自転車数が減少したことを成果として評価し、水準点に2点加点する。	
	評価委員会 記入欄	【評価すべき点】無施錠自転車に対する地道な取り組みにより、自転車利用の子どもの来館が増える中でも無施錠自転車を減少させたなど、各種のきめ細かな対策がとられている点を評価したい。 【改善すべき点】 【その他注意点】	

	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
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	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】本社において情報マネジメントシステムISO27001を取得。センター、図書館においても不定期に情報取り扱い監査を実施している。情報監視チェックリストによる毎月のチェックも実施。入社時は誓約書を取り交わすなど企業としても情報の取り扱いの適正化を図っている。			
	区記入欄 【特記事項】問題なく取り組んでいる。個人情報管理についても適切に行っている。			
D 適切な財務・財産管理	評価委員記入欄 【評価すべき点】法令等の遵守は適切に実施されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	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6年度収支 (11,382千円) ◆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】経理全般の処理は原則として本社でおこない、センターでは最低限の金銭の取り扱いとしている。センターでの経理担当者、責任者によるダブルチェックを行い、その後本社へ報告する流れとなっている。急な発熱などでキャンセルの多い乳幼児対象事業などの受講料の返金については柔軟に対応し、多くの方にご参加いただけるよう努めた。			
	指定管理者記入欄 【改善すべき点・課題等】入出金ミスが1件発生した。入金済みであった講座受講料を再度お預かりしてしまったミスである。入出金システムでは二重入金は出来ないシステムのため、お客様にはすぐに返金し、実害は生じていない。講座受講料の帳票出力時には入金済みであるかの確認を怠らないよう全スタッフに周知した。その後同じミスは起きていない。消耗品の購入においても環境を意識した物品購入をより積極的に行っていく。地域住民が必要とし喜ばれる施設運営を行い、ニーズに即した事業を引き続き実施することで指定管理者として適切な指定管理料執行に努めていく。			
	区記入欄 【特記事項】入出金のミスが1件発生したが、再発防止策を講じ同様のミスが未発生であり、ミスの割合も考慮し減点しない。今回のように一度に複数の講座の支払いをされた場合も、1件ごとに確実に入金確認をするよう徹底を求める。乳幼児対象事業などの利用者の状況に応じた柔軟な対応や利用者ニーズに応える努力を継続してほしい。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】入出金ミスが発生した際の事後対応が適切であったことは評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】利用者の状況に応じた柔軟な対応に期待したい。			

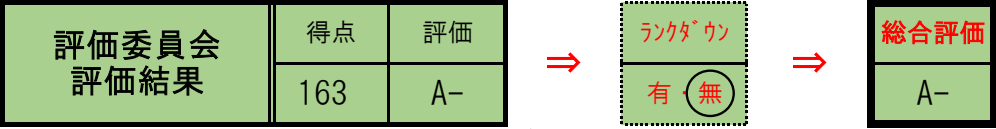
大項目		中項目	確認項目			
2 事業 効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか		評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員	
		1	利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	19.8 (満点20点)
		2	A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		3	B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		4	C型事業（拡張事業）の企画・実施・成果 ◆C型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】子どもや家族連れの新規受講者の増加を目指して重点的に取り組んだ一年であった。利用促進に際しては近隣の小学校に出向いて積極的な広報活動を行った。東和センターとの新たな連携事業やフリースペースの活性化にも取り組み、区が推進する夏休み子どもの居場所づくり事業との相乗的な効果も相まって過去最多水準となる子どもの来館を促すことができた。指定管理者独自で行った子ども向け講座の無料化はこれまでにない新たな試みとなった。			
			【改善すべき点・課題等】サロン事業がおしなべて小規模化している。今年度を最後に廃止したものもある。入れ替わりで新たなサロンの企画を検討していく。長年開催している講座については受講者のリピーター率が高く、体験会やお試し講座などの仕掛けにより新規受講者を呼び込む工夫が求められている。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、夏休みの子ども向け講座のPRのため、小学校へのチラシ配布とLINE配信のタイミングを合わせるにより、LINE登録者数を増加させたことを成果として評価し、水準点に2点加点する。項目2について、事業者独自に無料で子ども・子育て世代向け講座を実施し、新規利用者の獲得につなげた点を成果として評価し、水準点に2点加点する。項目3について、夏休み子どもの居場所づくり事業を契機として、小学生向けに当日受付のサロン（ボードゲーム、囲碁将棋、おりがみ）を実施するなど、子どもの居場所づくりに貢献し、利用者増につなげた点を成果として評価し、水準点に2点加点する。項目4について、「健康いきいきボイストレーニングサロン」のステップアップ事業を新規企画し、継続受講者70%という目標を上回り、96%という高い継続率を達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】全体的に積極性が見られ、効果も出ている。子ども来館への取り組みは、子ども向け講座の無償化やLINEなどの積極的な広報・周知活動による成果が認められる。C型事業であるボイストレーニングに関しても評価できる。 【改善すべき点】フリースペース利用促進の取り組みについては、声掛けを行い誘導したことはそれなりに有効で、フリースペースの利用者増加につながっているが、普通の活動に思え、消極的であると感じた。別の発想や工夫も考えてほしい。また、新たなサロンの企画にも期待する。 【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	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】サークル活動の現状を把握すべく登録サークルにアンケート調査を実施した。安定的に活動されているが、現状維持のサークルが多数を占めた。アンケート結果を踏まえ利用者懇談会の開催回数を減らし、活動紹介の強化などサークル活動の支援をおこなうことができた。また12月の人権週間に合わせて初めて人権ミニフェアを開催。パネル展示や人権講演会を開催し人権を考える機会を提供した。団体との連携では多様性と防災をテーマとした地域防災フェスティバルをNPO法人との共催で初開催。近隣公園での地域マルシェやコミュニティタイムラインの重要性を訴えるイベントを開催した。			
			【改善すべき点・課題等】サークルのアウトリーチ事業について、コロナ前の実施数に戻っていない。次年度はアウトリーチ先を積極的に探し、地域とサークルをつなげる橋渡しを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、令和6年度中の登録団体への具体的な支援策としては、利用者懇談会の回数変更にとどまったが、面談形式にてニーズを把握した取り組みを評価し、水準点に1点加点する。令和7年度においては、サイネージでの広報、アウトリーチなど、サークル支援講座以外の支援策の実施に期待する。項目2については、新しい連携先を開拓し、防災や多様性という取り組みへのハードルが高いテーマによるイベントを開催した。3日間でのべ350人近くの方が来場され、地域住民の理解促進および意識向上に寄与しており、水準点に2点加点する。項目3について、人権啓発ビデオ上映会参加者数が全体として伸び悩む中において、人権ミニフェア開催後は参加者数が増加しており一定の成果をあげた点を評価し、水準点に2点加点する。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】各種の活動が行われており一定の効果をあげている点は評価したい。特に、防災や多様性をテーマにした「ミモザフェス」は、施設・団体と連携して取り組み成果をあげた。危機管理やユニバーサル視点が含まれており、住民の意識向上にもつながった。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	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
C 図書館事業の取り組み	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】外国にルーツを持つ親子が増加しており、利便性を図るため一般書と児童書の外国語図書を集約、拡大し利便性の向上を図った。またSDGsを意識し区民が所有する不要図書をリサイクルするコーナーを新規に設置した。廃棄図書削減につながり、活発に利用され大変好評である。 アウトリーチ事業では「月いちブックマーク（読む団地）」でのおはなし会がNHK番組「ひるまえほっと」で放送された。乳幼児から高齢者まであらゆる世代が楽しめる事業をバランス良く実施できた。幼児や小学生は体験型の事業の他、来館して本を借りるだけで手軽に参加できる事業も実施した。大人向けには朗読会や発声を使ったフレイル予防の講座が好評だった。 地域の町会に出張し、おはなし会や朗読会を実施した。出張朗読会では図書館の朗読会に参加した区民が図書館員と一緒に朗読を発表することができた。			
	【改善すべき点・課題等】幅広い層に対する事業をおこなってきたが、参加者が少ない事業もあるので常に見直しをしてブラッシュアップするようにしたい。			
	区記入欄 【特記事項】外国語図書の配置の見直しにより利用者にわかりやすい書架づくりに努めた。また、来館者参加型事業では、児童の参加も多く、資料の貸出にも繋がった。さらに、今年度初めて実施した町会でのイベントでは、区民との交流が生まれ、今後の活動の可能性を拡げることになった。また、「読む団地」での出張イベントでは、NHKの取材で取り上げられるなど図書館事業のPRにも繋がっている点を評価する。			
D 利用の状況	評価委員会記入欄 【評価すべき点】各事業において、児童を対象とした企画に取り組んでいる点や、区民との交流が十分に図られている点の評価する。また、メディアに取り上げられるなど訴求力の高い活動を行っている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	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 57.3%（前年度利用率+3%）	3.0	3.0	7.1 (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（88,164人） ※基準値/84,295人 貸出冊数（146,556冊） ※基準値/146,113冊	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】学習施設の利用率はほぼ横ばいであった。サークル活動の継続を支援するため備品の充実やサークル物品が置ける倉庫等の整備をおこない、サークル活動を支援した。図書館では来館することや本を借りることで参加できる事業を増やし、来館者数、貸出数の増加につながった。乳幼児から高齢者まであらゆる世代が楽しめる事業を意識し企画した。 【改善すべき点・課題等】学習施設の夜間の利用率向上が例年課題となっている。夜間利用率の向上には夜間講座の継続的な実施や、学習スペースとしての開放など柔軟な利用方法を検討していきたい。また教養室のような用途に限られる貸出施設では貸出のみに限定せず、利用のない時は乳幼児お休みスペースにするなど工夫が求められると考える。図書館では利用者数の増加に比べて貸出数が伸び悩んだ。来館してくれた方が一冊でも多く本を借りていくような工夫に努めたい。			
	区記入欄 【特記事項】項目1について、学習施設の利用率は基準値を上回っており、前年度と同水準の54.2%であった。さらなる利用率の向上において課題となっている夜間の時間帯および用途が限られる教養室（和室）の利用促進への取り組みに期待する。項目2について、貸出冊数前年比増加分の加点基準を達成したため、水準点に1点加点する。			
	評価委員会記入欄 【評価すべき点】図書館の利用について、利用者数、貸出冊数ともに基準に達している。 【改善すべき点】利用者数に比較して貸出冊数は少ない状況にある。図書館については、各種の試みがなされているが、それが必ずしも図書貸出数の増という目に見える形にはなっていないという点においては、今後一層の努力を期待したい。 【その他注意点】学習施設について、和室の新たな利用内容に期待する。図書館の利用について、図書の閲覧・貸出ではない部分で来ている方が何を目的に来ているのか深掘りして分析すると、さらに利用者数が増えたり、あるいは貸出につながったりするのではないか。その点が課題になると考える。			

	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
E 3分野 連携事業	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（ブッシュ型発信等）をしているか など	5.0	5.0	4.8 (満点5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】チャレンジ事業としておはなし会とミニトランポリン体験を企画した。本来体育館でおこなうトランポリンをレクリエーションホールで気軽に体験していただき、トランポリン講座への関心につながった。「おはなし会と折り紙体験」や佐野いこいの森での青空おはなし会など昨年度とは違った関心喚起プログラムを取り入れ、ご好評をいただいた。			
	【改善すべき点・課題等】参加者が昨年度より少なく、新規参加者の獲得や継続してご参加いただくことの難しさを感じた。積極的な声かけを続ける他、LINEやInstagramの投稿を工夫し、興味を持っていただけるようPRの見直しをおこないたい。			
	区記入欄 【特記事項】新規目玉事業として、トランポリン体験を実施し、既存の動機づけ（スタンプカード）も広報強化をしてブラッシュアップしており、一定の成果があったと評価し、水準点に2点加点する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】各種の活動が行われている。スタンプカード等の取り組みによるモチベーションの維持と拡大に期待したい。 【改善すべき点】参加者数は必ずしも伸びていない。 【その他注意点】			
	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
F 主要事 業の企 画・実 施・成果	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】講座から地域活動へとつなげる主要事業である「うさの塾」の学習メニューを増やした。フラワーアレンジメントを親子で体験していただき花や緑に親しむ機会を無償で提供した。その結果小学生と保護者の園芸サポーターが誕生した。サポーター募集からサポーター講師を努めていただいている絵画教室ではふれあいまつりでのワークショップを初めて開催した。また昨年度から開催している小中学生を対象とした声優教室は半年間の長期講座のため、受講生の第二の居場所となっている。加えてふれあいまつりにて成果発表の場を設けたことにより、幅広い世代の方に見ていただくことができ、受講生の自己肯定感向上に繋がった。さのサポーターとして計43名を認定した。			
	【改善すべき点・課題等】うさの塾の学習メニューの充実とまでは言えないと感じる。区民による学習メニューの企画もサポーター講師からの企画のみに留まっている。最終年に向けて新規サポーターを交流会に招待し様々な意見をいただき学習メニューの企画につなげたい。講座参加から地域貢献へと学びの循環の仕組みを確立し定着させていく。			
	区記入欄 【特記事項】うさの塾のメニューの充実までには至らなかったものの、大正琴講座を新設した。また、ふれあいまつりでは各講座による発表やワークショップを実施し、学びの成果を地域に還元した。計画最終年度である令和7年度には、サポーター間の交流を通じた新規事業の提案が生まれるよう、センターにおけるコーディネーター機能の発揮を期待する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】積極的な活動が展開されている。アプローチも効果的であり、子どもの来館のきっかけとして実施したフラワーアレンジメント教室では、作成した寄せ植えの鉢を持ち帰りとするのではなくセンターに設置し、その後の来館のきっかけとするのは良い発想である。 【改善すべき点】必ずしも大きな成果には結びついていない。 【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		4.2 (×2)	33.0 (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		3.6 (×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】接客対応について今年度は満足との回答が昨年度より上昇した。自由意見の中には日常清掃に際していつも綺麗で気持ち良いとの意見も複数いただいている。引き続き清潔な施設を保てるよう清掃スタッフのみならず事務スタッフも館内美化に、より一層力を入れていきたい。接遇についても来館された方すべてにご満足いただけるよう定期的な研修をおこない、円滑なコミュニケーションから利用者の拡大を目指したい。			
		【改善すべき点・課題等】アンケートの回答者に男女比等少々偏りがあったと感じる。			
	区分記入欄	【特記事項】令和6年度は、講座・イベント参加者の回答が多かったことから、男女比等に偏りが生じた可能性があるが、結果は概ね前年度並みか上昇傾向となっている。指定管理者記入のとおりに、施設清掃に関する好意的な意見が寄せられた点は評価できる。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】アンケートからも講座の満足度が高いことが伺える。			
【改善すべき点】要望が高い講座については、回数増が可能かどうか検討をしてほしい。 【その他注意点】利用者の声が清掃スタッフや事務スタッフのモチベーションにもつながっている。					
合計点			109.0 (満点130点)	140.0 (満点=170点)	163.8 (満点=200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)		施設運営全体で、利用者目線での対応がなされている。また、アンケートからも講座の満足度が高いことが伺え、積極的な事業運営であると評価できる。様々な取り組みから利用者促進に向けた努力が伺え、魅力も伝わってくる。今後も継続して取り組んでほしい。一方で、図書館については、各種の試みがなされているが、それが必ずしも図書貸出数の増加という目に見える形にはなっていないという点においては、今後一層の努力を期待したい。			

【評価委員会評価結果】



※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】 該当項目なし。

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。

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/足立区鹿浜地域学習センター・図書館・体育館

【評価対象年度】令和6年度 【自己評価】令和7年4月7日 【評価委員会】令和7年8月15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		
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	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)		評価点×2
			指定管理者	担当課
		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)
		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)	5.0 (×2)
		指定管理者記入欄	25.6 (満点30点)	
		区記入欄	【アピールポイント】近年、サークル活動、運動講座、トレーニングルーム等で障がいのある方の利用機会が増えているため、職員研修を実施し障がいや性の多様性への理解を深めるとともに、サービス向上を目的とした指針を作成した。令和7年2月には図書館にてトコジミが発生。近隣住民の不安を無くすため正しい情報発信と仮設窓口の設置により普段通りの対応をした。また、図書館に来館出来ない学生のための学習室の開放など、全てにおいて迅速に対応した。	
		評価委員会記入欄	【改善すべき点・課題等】受付業務内容により、職員の得意・不得意の分野が出ているためお客様を待たせないための統一化を図る。一人一人の不得意・得意分野を理解し、研修を行いレベルアップに繋げていく。	
			【特記事項】項目1について、トコジミ発見に伴いセンター事務所の移転、図書館の休館があったが、その案内を広く周知し、利用者とのトラブルも発生しなかった点で、水準点に2点加点する。項目3について、障がい者への合理的配慮や性への多様性に関して、職員に勉強会を実施し、職員の意識向上・業務内容への反映を行った点で水準点に2点加点する。	
			【評価すべき点】障がい者、LGBT対応について、施設で指針を作ったことは接遇対策として一定の評価ができる。また、トコジミ発見といった不測の事態に対し、仮設窓口の設置や図書館外での学習室開放など、施設としての対応が非常に速やかで適切であった。	
			【改善すべき点】 【その他注意点】予期せぬトラブルの発生に対し、それ以上の問題を生じさせず対応できたこと自体を評価した。	

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 ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	5.0	3.0	15.5 (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	5.0	5.0		
指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】区民事務所・住区センター・学童保育室との非常時の連携を強化するため、令和6年7月から月1回の6館合同災害対策ミーティングを開始した。6館共通のマニュアルを作成し、初の6館合同避難誘導訓練を実施。トランシーバーを有効に使い、スムーズな誘導ができた。危機管理については他に、令和5年からの体育館内での怪我や事故増加をふまえ、救急セットをスポーツ講座等で使用する持出し用と事務所保管用の2セット用意するようにし、セット内容の見直しも行った。これにより、応急処置時間を短縮することができた。また施設管理面では、体育館利用者から下駄箱前の土足エリアと室内履きエリアの区別がつきにくいとの声があり、マットと土足厳禁のステッカーを使用して、エリアを区別させた。さらに、利用者の意見からトイレ用ジャンボスリッパを設置したことで、大会時の混乱が解消され、施設を清潔に保つこともできた。施設外では、令和6年1月頃よりセンター敷地内のごみ集積場で猫・カラスによる被害が相次いだ。環境部足立清掃事務所に相談し、収集ボックス「とりコン」を公共施設としては初の試みで導入。集積場の管理に悩んでいた近隣の都営住宅関係者にも共有し、「とりコン」が設置され解決に繋がり、感謝された。また、昨年度頻発した東西玄関上部の窓への鳥の衝突事例（バードストライク）についても、曇りガラスシートの設置により被害を無くすことができた。				
	【改善すべき点・課題等】第一回 6館合同避難誘導訓練後、様々な課題があがった。次年度も引き続き6館合同防災対策ミーティングを行いマニュアルをブラッシュアップし、非常時にスムーズな流れが出来るようにする。				
区記 入欄	【特記事項】項目1について、施設窓ガラスへのバードストライクに関して、不具合の発見および区への報告、その後の修繕調整等は仕様書の範囲内であるため水準どおりとする。項目3について、猫やカラスによるごみの散乱被害に対策を講じ、被害を0件に抑えた点や体育館前入口の混雑・混乱を改善させた点で、水準点に2点加点する。項目4について、新たに6館合同の避難誘導マニュアルの作成や、救急セットの中身の見直し、スポーツ講座専用の救急セットの設置など、迅速な応急措置がとれる体制を整えた点で、水準点に2点加点する。				
評価 委員会 記入欄	【評価すべき点】複合施設の合同避難誘導マニュアルの作成および訓練実施は高く評価できる。定期的の実動を伴った訓練を実施してほしい。また、施設外の環境設備にも取り組み、「とりコン」の設置につながった点を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】指定管理業者の労力による成果なのか判然としないが、バードストライクに対応できたこと自体は望ましい。				

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】個人情報は定期的にテストを行い、理解度を深めた。また、コンプライアンスに対する意識を高め、職員全員が正しい行動ができるように基本理解とトラブル発生時の対応を学んだ。働きやすい職場づくりのために、職員間のハラスメント対策として様々なハラスメント事例を共有し、相談窓口を掲載したカードを全職員に配布した。			
		【改善すべき点・課題等】コンプライアンス研修の強化を図るとともに、定期的にヒヤリングを行いマニュアルをブラッシュアップし、各自不安が無いよう風通しの良い職場を目指す。			
区記入欄	【特記事項】個人情報保護に関するテストやコンプライアンス研修による職員教育に努めており、適切に取り組んでいる。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】法令等の遵守は適切に実施されている。 【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6年度収支 (4,555千円) ◆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】経理に関しては、経理システムを利用し、本社担当者によって厳密に管理している。また、今年度から小口現金による講師謝礼の支払い方法を変更し、本社からの振込に統一して作業効率を向上させた。			
		【改善すべき点・課題等】センター内で社員全員が理解できる経理を目指し、収支報告などは社員全員が関わるようにし、支出などどこに費用がかかっているか分析できる力を養っていく。			
	区記入欄	【特記事項】経理に関して厳密に作業を行い、問題なく健全な財務管理がなされている。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】財務、財産管理は適切に実施されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

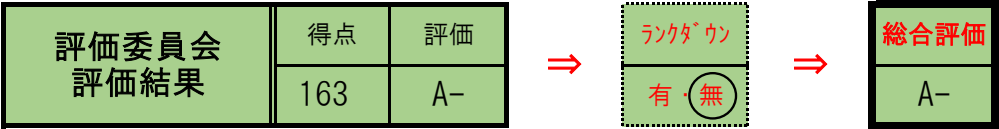
大項目		中項目		確認項目				
2 事業 効果	A 学習事業の取り組み	仕様書や事業計画に沿った学習事業が提供されているか			評価点			
					指定管理者	担当課	評価委員	
		1	利用促進に向けた取り組み（広報・PR等） ◆ホームページ、SNS、ミニコミ紙の充実、外部媒体の活用 など	5.0	5.0	19.6 (満点20点)		
		2	A型事業（事本的な生涯学習事業）の企画・実施・成果 ◆A型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0			
		3	B型事業（重点事業）の企画・実施・成果 ◆B型事業の企画・実施・成果	5.0	5.0			
		4	C型事業（拡張事業）の企画・実施・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】利用者の利便性の向上や事業の広報を目的に、LINEショップカードを導入した。対象講座の参加でスタンプが貯まり、講座料金が100円割引となるシステム。LINE登録者数が増加し、認知度アップにつながった。（スタンプカード参加者：62人、LINE登録者数：365人（ショップカード導入後36人増）） また、認知度向上に向けた取り組みとして、積極的なプレスリリースを実施した。その結果、足立区公式Xへのふれあいまつり周知記事では、インプレッション数が3,532件となり、アンケートでも足立区のXを見てきたとの回答があった。昨年度の減点項目であったミニコミ紙の誤植について、根拠資料確認を含むミニコミ記事作成時のチェックリストを新たに作成し、記事のチェック体制を改めたところ、今年度は誤植が発生しなかった。事業においては、A型事業にて、市場調査の結果から管理栄養士考案のメニューを学ぶ大人向けの料理講座を開催し、新規利用者獲得につながった。B型事業では、子どもを中心に据えた取り組みとして、小学生によるふれあいまつりのイベント企画・運営事業を開催。参加した児童で意見を出し合い、カフェやワークショップ、部屋の飾り付けを企画した。ワークショップとカフェの合計参加者数は164人となり、昨年度ふれあいまつりのレクホール利用者数80人を大きく上回った。C型事業では、講座への継続参加とステップアップを目的としてハワイアンリトミック講座の新コースを開設したほか、男性参加者の増加を目的として当日受付可能な運動講座「鹿浜スポーツクラブ」にボクシング講座を追加した。					
		【改善すべき点・課題等】下半期の大型イベント2件を中心にプレスリリースを実施したが、一部のメディアには採用頂けなかった。次年度は上半期からプレスリリースを行い、より多くのメディアに働きかけ、記事化を実現する。また、地域学習センター利用以外の来館者に対しても幅広く情報をお届けするために、エントランスホールのデジタルサイネージを活用して講座情報や施設案内を上映する。						
		区 記入欄	【特記事項】項目1について、センターのイベント周知において積極的に対外的なプレスリリースを活用している。また、LINEのショップカードの導入により、LINE登録者数および講座参加者数を増加させ、利用者の利便性も向上させており、水準点に2点加点する。前年度広報物の誤植が発生した件については、今年度はチェックリストを作成し確認を徹底することで、同様のミスは未発生であり改善したと考える。項目2について、市場調査で希望の多かった講座を開催し、新規参加者を多く集めた点で水準点に2点加点する。項目3について、センターのイベントで子どもが主体のワークショップを行い、参加者数の増加につながった点で水準点に2点加点する。項目4について、かねてよりの課題である男性利用者数の低さに対し、男性向けのスポーツ講座を新設し男性利用者を増加させた。また、未就学児を対象としたハワイアンリトミック講座について、既存の「6ヵ月～3歳の子どもと保護者」の上位コースとして「4歳～就学前の子ども」を対象とした新コースを開設したことにより、約8割が継続的に参加している点を評価し、水準点に2点加点する。					
		評価 委員 記入欄	【評価すべき点】各種の事業を積極的に開催していることを評価する。参加した小学生の人数は少なかったが「ふれあいまつりこども実行委員会」は、子どもの自主性を重んじた事業である点が良い。男性をターゲットとした新たなスポーツ講座の新設は、男性の参加者増加につながったが、参加率は1桁台であるため、今後に期待したい。なお、項目1の前年度減点項目についてはチェックリスト等を用いた確認の徹底により、改善したと判断する。 【改善すべき点】 【その他注意点】					

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	12.5 (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	3.0	3.0		
B 学習支援の取り組み	指定管理者記入欄	【アピールポイント】登録団体の支援として、障がい者や外国人の受け入れを積極的に行っている団体の課題解決に向けて、会員同士の相互理解を促進する場を提供した。（サークル支援講座にて入会7人、退会0人） また、新規サークル設立を目的としてフラダンス講座を開催し、参加者に対して講師との条件交渉の仲介や話し合いの場の提供等のサークル設立のサポートを行った。サークル設立後も、ふれあいまつり参加、発表サポートや、サークル支援講座により、サークル活動の継続を支援した。（サークル支援講座にて入会2人） 個人利用者への支援として、トレーニングルームのストレッチ・マシンの使い方を紹介するVTRを作成。利用者が復習する機会を提供し、特に高齢の利用者からの評判が良かった。令和3年度より鹿浜第一小学校の児童とその保護者を対象として開催してきた「防災キャンプ」では、初めて町会・自治会との連携が実現。地域全体で防災に取り組む事業に発展させることができた。		
		【改善すべき点・課題等】 こども達に声をかける有効な方法は、やはり直接のアプローチなので夏休み子どもの居場所づくり事業の中でこどもとの会話を増やし、顔見知りになり早めに広報していくことを念頭に入れ計画的にふれあいまつり実行委員会を立ち上げる。		
	区記入欄	【特記事項】項目1について、障がい者・外国人の会員を積極的に受け入れている登録団体の活動継続、トレーニングマシンの紹介VTRを放映しトレーニングルームの新規利用者数増加に努めている。特に、新規サークルの設立を目標とした講座を令和6年2月から開始し、令和6年6月の講座終了に合わせてサークル化への支援を行っている点を評価する。丁寧な説明や話し合いを重ね、令和6年7月にサークルの設立に至っており、水準点に2点加点する。項目2について、町会・自治会と連携した防災訓練を実施し、地域住民が交流できる場を提供した点で水準点に2点加点する。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】積極的な活動がなされている。小学生とその保護者に対して、防災のテーマで地域の交流ができる場を提供した点を評価する。また、サークル課題への適切な助言と支援についても評価する。サークル活動は、子どもたちのこころの成長の一助となることから、ぜひ支援を継続してほしい。 【改善すべき点】 【その他注意点】サークルへの支援の取り組みに対する考え方自体は評価するが、支援や解決の方法としては引き続き模索してほしい。		
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】遊び・体験要素の強い読書関連事業の参加率が高いため、おはなしの部屋での「テントづくり」、年間を通した館内イベント「ガチャ」を実施し、図書館の継続的な利用に繋がられた。また、令和4年度より進めている、誰でも使いやすい図書館づくりとして、今年度は窓口ツールや掲示物などを「やさしい日本語」の視点から見直した。昨年度実施した「ものづくり展示」の事業版として、地元企業による講演「つながるあだち人」を開催し、ものづくりに関心のある学生や地域貢献に関心のある区民の参加を得られた。		
		【改善すべき点・課題等】 地域学習センターと連携した大型イベントの開催およびSNSを中心とした広報戦略見直しにより、より広い区民の利用を図る。		
区記入欄	【特記事項】やさしい日本語やピクトグラムを活用した館内整備の工夫により、利用者対応の効率化が図れている。また、動画も活用しながら業務のマニュアル化を図り、貸出傾向の分析結果を踏まえた面出し資料の選定が誰でも高水準で提供できるようになったことで、資料の貸出にも成果が表れている。さらに、イベントについては、「つながるあだち人」では、地元の魅力的なものづくり企業と区民との交流が図られ、特集本の貸出にも結びついており、「図書館でテントづくり」では、児童の来館促進にも繋がっている点が評価できる。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】ピクトグラムの活用などは利用者に効果があると考えられる。館内配置の工夫は今後も続けてほしい。また、動画などを用いたマニュアルは通常業務の一部と考えられるが、面白い試みではある。図書館事業「つながるあだち人」では、イベントを通して地元企業と地元住民との交流が図られ、「つながるあだち人」が実践されている点が良い。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

	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
D 利用の 状況	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53%、体育館88% ＜参考＞学習施設目標値 66.8%（前年度利用率+3%）	3.0	3.0	6.0 (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（110,531人） ※基準値/103,271人 貸出冊数（91,762冊） ※基準値/109,201冊	3.0	3.0	
	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】《センター》トレーニングルームや個人利用等で利用する方、他の部屋を利用する方へ、受付窓口の職員から施設利用のパンフレットや利用の仕方をアプローチし、広報を積極的にすることで下半期は、一般の団体の利用率と利用者数が増加した。《図書館》出張事業と連動した団体へのアピール、1年を通した館内イベントの実施、書架の展示の見直し等により貸出数および来館者数の増加を図った。令和7年1月16日から2月19日までトコジラミ対応による臨時休館の影響により利用者数・貸出冊数が目標に達しなかった。		
		【改善すべき点・課題等】《センター》今後は市場調査による意見が多かった文化系の事業を増やし、夜間の利用率をアップさせる。また、今年度図書館のトコジラミ発生により、一時小学生以上の学生や受験生が図書館を利用出来ず困っていることを知り、急遽学習室の開放を行った。今後も時期による開放を行い、利用していただけるように企画する。 《図書館》夏季休暇期間の児童の利用が伸び悩んだ。臨時休館の影響前の12月末時点では利用者数は大幅増の傾向が見られたが、貸出数は横ばいか微減となり、貸出冊数に課題が見られた。		
	区 記入欄	【特記事項】項目1について、学習施設利用率は基準値を超えているが昨年度より8.2%減少しており、分析と対策が必要である。来館した利用者に対して、館内施設の案内を積極的に行っている点は評価する。来館者および対外的な広報活動を強化し、利用率回復に努めてほしい。項目2について、貸出冊数の基準値に達さなかったため水準点より1点減点するが、貸出冊数前年比増加率の加点基準は達成したため、水準点に1点加点する。		
	評価 委員 記入欄	【評価すべき点】貸出冊数前年比増加率の加点基準を達成した。 【改善すべき点】学習施設の利用率低下、図書貸出冊数減少に関して課題がある。アウトリーチの実施など、課題への検討が必要。図書館の利用について、トコジラミの発生の影響でやむを得ない点はあるが、指定管理事業者として今後利用の回復に向けて努力してほしい。 【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（プッシュ型発信等）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】集客の多い事業において「3分野連携事業」を実施した。「ラジオ体操&ブックトーク」「ラジオ体操&塗り絵体験」など行い、延べ348人もの方に参加いただき、認知度を高めた。また、町会・自治会への広報に重きを置き、3分野連携事業であるスポーツ講座体験を含めたスポーツカーニバルのチラシの回覧を依頼した。72.5%の参加率となり、計画及び広報の結果が出た。		
		【改善すべき点・課題等】LINEにおけるカードタイプのメッセージ配信、ショート動画配信とアウトリーチ事業による参加者数を増加させる。		
	区 記入欄	【特記事項】ラジオ体操およびスポーツカーニバルにおいて、新規に3分野連携事業を実施した結果、合計参加者を前年度より増加させ認知度向上に努めており、水準点に2点加点する。		
	評価 委員 記入欄	【評価すべき点】ラジオ体操やスポーツカーニバルなど既存のイベントと3分野連携事業を組み合わせ、昨年度より合計参加者数を大幅に増加させ、成果をあげた。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

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	
F 主要事業の企画・実施・成果	1	主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			24.0 (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】避難の原則や災害時における鹿浜地域の特徴など、防災について基礎的な知識を身につけるため、防災士による防災サポーター育成研修を実施した（参加者計18名。そのうち防災サポーター1名参加）。また、今年度の防災フェア開催後、3名の防災サポーターより活動希望があった。毎年実施している「開かれた学校づくり協議会」との防災キャンプは町会・自治会まで参加者の範囲を広げ、防災キャンプの認知度向上を図った。			
		【改善すべき点・課題等】今年度防災サポーターによる防災フェア企画は一部に留まったため、来年度は実行委員会を立ち上げ、企画会議を開催する。国際交流イベントの外国の方の参加者が減少しており、広報の手法などの見直しを行う。			
	区記入欄	【特記事項】ボランティアや地域の町会・自治会と連携して防災イベントを開催した。また、防災サポーターの育成に向けて研修を実施することで、防災知識の拡大に努めた。連携したボランティアや地域の町会・自治会とは次年度も関係を継続させて、次の防災イベントの開催と成功に繋げてほしい。また、外国人の方の参加が減少傾向にある国際交流イベントについては、違うアプローチ方法を検討し、回復に努めてほしい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】健康をテーマとした事業で地域交流やコミュニティ形成を図り、多くの参加者を得られており、防災と健康にテーマを絞り込んで企画している点が効果的である。 【改善すべき点】防災フェアなどの企画については、計画に対して一部の実施にとどまっている。 【その他注意点】外国人や障がい者に関する問題を別々のものと捉えずに、防災と健康というテーマに絡めて計画してはどうか。また、外国人の集客への取り組みは、こういった目的とテーマかを明確にするよう留意してほしい。			
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		4.3 (×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】令和5年度から令和6年度にかけて取り組んできたこと（あいさつ運動・5S運動・エントランスの快適・パパママスマイル広場の設置など）が、全てお客様の声となり高評価をいただいた。また、ご意見は全てチェックリストにまとめ、年度内にすべて改良、改善した。			
		【改善すべき点・課題等】区と相談し改善する部分に関しては、今後も計画的に行う。			
	区記入欄	【特記事項】センター利用者から接客や施設環境に関してよい評価を得ており、要望に対する検討および改善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】アンケート結果は概ね好評である。利用効果は前年度より評価が高い。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点		110.0 (満点130点)	141.4 (満点=170点)	163.6 (満点=200点)	
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	各種の事業を積極的に開催していることを評価する。学習センターは複合施設の中心的役割を果たしている点を評価する。図書館では、ピクトグラムの利用などの工夫も一定の効果을あげていると考えられる。図書貸出冊数の減少については、トコジラミの発生の影響でやむを得ない点はあるが、指定管理事業者として今後の利用回復に向けて努力してほしい。				

【評価委員会評価結果】



※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、貸出冊数の減少はトコジラミの発生の影響でやむを得ない点はあるが、指定管理事業者として今後の利用回復に向けての努力に期待したい。

＜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。

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/足立区花畑地域学習センター・図書館・体育館

【評価対象年度】令和6年度 【自己評価】令和7年4月7日 【評価委員会】令和7年8月13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				
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	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)		評価点×2		
			指定管理者	担当課	評価委員会	
		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】窓口および講座で使用できるようにタブレット端末を導入している。よく聞かれる近隣の道案内のための地図と日本語のコミュニケーションに不安な方向けに翻訳アプリ入れて活用している。また、季節によっては併設施設を利用するために初来館する利用者もいるため、ホスピタリティを持って対応できるように併設施設のサービス内容を確認する研修や接遇研修、システムではチケット販売の復習など幅広い内容を取り扱った研修を実施している。			
			【改善すべき点・課題等】次年度より新システム導入が予定されている。システム操作による知識を正しく理解することが必要であるので、全スタッフの操作研修機会を積極的に増やしていけるような工夫を施していきたい。			
		区 記入欄	【特記事項】独自に翻訳アプリを導入したことや、サービス向上に向けた複数の研修を実施したことを評価する。			
		評 価 委 員 記 入 欄	【評価すべき点】 翻訳アプリの導入について評価する。 【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		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 ◆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	14.6 (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	5.0	4.0	
	指定 管理者 記入欄		【アピールポイント】消防避難訓練は日々の訓練をベースにスタッフの意見を取り入れて進めている。車いす利用者、視覚障がい者がいる想定訓練、避難誘導放送で曖昧(方角を示す案内など)なアナウンスにならないことを訓練に取り入れた。日常の施設管理では非常口の場所の案内図を作成して各部屋に貼付し、防災意識啓発を周知する対策を講じた。利用者が快適に利用できる工夫としては、日常清掃や定期清掃でも行き届きづらい部分の環境整備を定着させるためにリスト化して実行している。			
			【改善すべき点・課題等】経年劣化による設備の不具合が昨年度より増えている印象があり、その対応に追われることが多かった。重大な事案とならないように所管課と連絡・相談を欠かさず進めていきたい。			
	区 記入欄		【特記事項】項目3について、利用者満足度を向上させるため、日常・定期点検とは別にサーキュレーター等の備品の清掃を実施した。利用者アンケートにおける「満足」、「やや満足」の回答数が増加していることを踏まえ、水準点に2点加点する。項目4について、分かりやすい避難経路図等を新たに作成し視覚的に職員や来館者に判別しやすい案内を行っている取り組みを評価し、水準点に1点加点する。			
	評 価 委 員 記 入 欄		【評価すべき点】 障がい者を想定した避難訓練や来館者にわかりやすい非常口案内図の作成は評価できる。また、見過ごされがちな部分や場所の清掃に気を配り実施している。今後も継続してほしい。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	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
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	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】個人情報保護およびコンプライアンスについての研修、確認テストは例年通り実施している。責任者に対しては、他者の権利侵害等を引き起こさないように、図書館の著作権研修内容を参考に社内でセンター・図書で合同研修を実施、運営で起こりうる例を挙げて注意喚起も行った。また、ソーシャルメディアの使い方の研修も実施した。物理的な対策としては、予約システムの画面にのぞき見防止フィルムを貼付して漏えい防止対策を行っている。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】違反等に抵触しないためには、研修・教育、互いに注意喚起を定期的に行うことでスタッフ各自が意識を高く保てるものだと感じる。ただ、個人情報保護や関連法規などを巡る状況の変化は目まぐるしいため、各自の考え方も強化できるよう対策を講じていきたい。			
	評価委員記入欄 【特記事項】項目3について、センター・図書館職員を対象とした著作権研修を企画実施した。図書館独自の確認テスト等により、職員の意識向上に努めた点で、水準点に1点加点する。次年度は外部研修等の実施を期待する。			
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6年度収支 (13,622千円) ◆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】事業収入は安定しており、コロナ禍以前よりも向上している。経理関係書類においては統括責任者を含め、複数人でのチェックを行っており、問題なく管理できている。			
	【改善すべき点・課題等】窓口で複数案件を一度に対応する際、十分な確認を行うことができず施設還付のミスを1件引き起こしてしまった。直ちに還付の操作指導を行い、焦らずに複数のスタッフの目で確認することを徹底するようにした。改めて研修を実施して、その後は同様のミスは無く運営はできている。各スタッフが冷静に対応を進めることができるように研修という学びの場を適切に設けていきたい。運営全般での費用負担増については加速度を増している印象がある。利用者サービスの低下にならないために適材適所で経費をかけられるような管理運営、日々の経費節減に努めていきたい。			
	区記入欄 【特記事項】雨天によるテニスコート使用料の一部還付を誤って全額還付してしまうミスが発生した。使用時間と雨天還付対象時間の突合もれが原因であり、利用者には再来館の手間をかけてしまったが、再発防止策を講じ同様のミスが未発生であるため、ミスの割合（ミス1件/年間受付25,000件以上）を考慮し減点しない。収支に関しては、多数の事業実施等により黒字であるが、引き続き適切な経費削減に努め、物価高騰等への対策を講じてほしい。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】財務、財産管理は適切に実施されている。 【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（事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】広報の取り組みとしては、まずミニコミ紙の配布先を町会自治会で3か所拡大することができた。ソーシャルメディアも各種活用しているが、特にInstagramやX [旧Twitter] が運用できていてフォロー数も大きく増加している。講座に関しては「花畑遺跡」を取り上げた講座から子ども向け「仕事体験講座」、成人向けの「フランス語講座」など幅広い年齢層に向けての新規事業を展開している。また、コロナ禍で控えていたロビーコンサートも再開するなど、既存事業の見直しも進めることができた。その他、地域ニーズ発掘以外にも料理室利用者向けアンケートを実施した後、結果を反映してスイーツ作りの料理講座を開催した。			
		指定 管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】料理講座開催のための見直しを毎年実施しているが、昨今の物価高騰は大変厳しい。本年度も止む無く教材費を上げて開催している状況であるが、それでも野菜の価格変動があるなどで定員近くても採算が合わないこともあった。世情やその時々々の気候などを勘案しつつ、受講生が参加できる許容を模索して講座開催を進めていきたい。			
		区 記入欄	【特記事項】項目1について、各町会・自治会に協力を依頼し、ミニコミ紙の配布先拡大により講座申込者数の増加につながったと考える。また、今まで関わりがなかった地域との交流が深まる機会となっており、水準点に2点加点する。項目2について、花畑地域の文化財である「花畑遺跡」など独創的なテーマに基づいたA型事業を複数実施し、新たな受講者を獲得できた点で水準点に2点加点する。項目3について、新たなB型事業として「芸術・文化」部門に特化した「声優」、「作家」などのお仕事体験講座を実施した。地域の子どもたちに学習の機会を与え、また新たな利用者を獲得した点で水準点に2点加点する。項目4について、新規C型事業としてシニア向けスマートフォンサロンを実施した。個別相談にも応じながら、より便利な使い方や機能を習得したいといった高齢者の学びをサポートし、リピーターや新たな利用者を獲得した点で水準点に2点加点する。			
		評価 委員 記入欄	【評価すべき点】多様な活動が展開されている。ミニコミ紙に関して、エビデンスに基づき配付範囲を拡大し、成果をあげていることは評価に値する。また、ロビーコンサートは良い事業であると考え。身近なパフォーマンスに触れることで、さらなる地域活性化につなげてほしい。 【改善すべき点】 【その他注意点】SNS発信数実績は計画以上であるが、3種類の媒体で同一内容の発信をしている場合もあるため、合計数にはあまり満足せず取り組んでほしい。			

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	14.6 (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】防災に対して平時より地域の住民同士で顔を合わせて考えるための「防災フェス」をUR都市機構や町会自治会、大学や幼稚園の教育機関、病院、障がい者施設などと開催、昨年度に引き続き子ども達が仮装してごみ拾いして練り歩く「クリーンパレード」を関係各所と連携して開催している。こういったイベントを通して互いに依頼をしやすい関係性が築けているため、登録団体のアウトリーチ活動の場を増やすことができた。また、登録団体のサークル支援講座にも力を入れ、支援の未活用団体にも声を掛けて実施し、会員数の増加につなげることができている。ボランティア活動では、既存の活動だけでなく藍染め制作協力など新たなボランティア活動を創出し、新たな活動の担い手を増やす取り組みを行った。その他にも区及び都の選挙管理委員会と物品やツールなどを使用することで連携し、フォトコンテストを実施した。				
	【改善すべき点・課題等】サークル支援講座を活用し、安定して参加をいただくことができて入会までに至らないケースもみられた。サークルの意向を踏まえ、どのようにしたら入会・定着するかを考えていきたい。				
区記入欄	【特記事項】項目1について、サークル支援講座について懇談会で積極的な周知を行い、未利用団体に活用を促し、複数のサークル支援講座を実施した。サークル支援講座の実施自体は仕様書の範囲内だが、支援した7団体で計17名の新規加入者を獲得し、会員数を大幅に増加させた。また、一般団体からの相談に応じてコンサートと体験講座を実施し、会員の増加に寄与した。以上を踏まえ、水準点に2点加点する。項目2について、「防災」をテーマにした「花畑ささえあいプロジェクト」等のイベントで複数の団体と連携し、地域団体との交流を深めた点で水準点に2点加点する。項目3について、花畑地域の風景を撮影、投稿し投票しあう「花畑ふれあいフォトコンテスト」など、地域特性や地域人材を生かしたイベントを実施し、多くの来場者を得ており、水準点に2点加点する。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】サークル支援などが積極的に行われている。また、多様な年代に対する取り組みがなされている点を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】クリーンパレード、写真コンテスト、ふれあいまつりなど様々な交流イベントが行われているが、期間的にも内容的にもかなり重なる部分があるため、もう少し連携できるとよい。広報活動も一連の取り組みとして違った形で行えると集客にもつながると思われる。				

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	9.9 (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】開館50周年を記念した「花畑図書館まつり」を開催し、講演会や本にまつわるイベント、開館前後の地域の写真展示などを行い235名の参加があった。親子で本に親しむことを目的とした新規イベントとしては「わんこおはなし会」「ダイナミックおえかき会」「絵本でひろがるつみきあそび」を開催した。また、地域との連携策では、新たに近隣施設6ヶ所出張おはなし会や本の貸出を実施し、図書館に来館していただく取り組みを継続した。7月の貸出ルール変更では、独自ポスターの掲示や窓口での案内を行いトラブルは無かった。また館内でのマナー向上を図る目的でオリジナルポスターを作成し掲示した。			
	【改善すべき点・課題等】図書館資料の充実が来館者を引き付ける魅力の一つであるため、資料の買い替えや購入を進めつつ、資料展示を工夫して利用者が館内での読書や本を借りていく環境を整備していく。				
	区記 入欄	【特記事項】ルール変更に関して、オリジナルポスターによる周知を徹底した。渚江中学校の生徒によるPOP展示では、SNSの発信などにより、貸出率の向上にも寄与している。また、開館50周年記念イベントや本に関する体験事業では、様々な企画が参加者からも好評であり、アウトリーチ事業においては、新規先を開拓するなど積極的に活動したことで、参加者の増加や、図書館の利用促進に結びついている点を評価する。			
	評 価 委 員 記 入 欄	【評価すべき点】開館50周年を記念しての図書館まつりは、利用者同士のつながりにもなった。また、地域の学生参加によるポップ展示は、貸出率の向上につながった。 【改善すべき点】 【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38%、体育館88% ＜参考＞学習施設目標値 42.8% (前年度利用率+3%)	5.0	5.0	9.0 (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 (213,653人) ※基準値/178,311人 貸出冊数 (168,775冊) ※基準値/163,292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)新規講座の複数開催、夏季休業期間の定例講座開催、イベント複数開催など全体的に施設を活用した。また、料理室の活用促進を図るため、講座開催やモニター利用などの取り組みを実施したことで利用率は大きく増加している。(図書館)保育園へ定期的な訪問を行い、出張おはなし会開催および図書館の本を貸出したことで、貸出数が昨年度までの減少から増加に転じた。			
		【改善すべき点・課題等】(センター)学習施設を時間帯や季節などで活用しきれていない箇所があるため、活用できる事業実施を検討していきたい。(図書館)初めて来館した方が定期的に利用されるように資料の充実と展示の工夫を図っていく。			
	区記 入欄	【特記事項】項目1について、料理室の施設利用者をモニターとした調査を行い、集めた意見をもとに料理室内の消臭や清掃の改善、料理講座の企画内容への反映などの対応をとることで料理室の利用促進を図るとともに利用者満足度の向上に努めた。そのほか、新規事業や夜間講座の実施など複合的な取り組みの結果、学習施設の利用率について達成目標であった前年度利用率の3%増加を概ね達成しており、水準点に2点加点する。項目2について、子どもや親子をターゲットとした積極的なアウトリーチ事業を展開し、貸出数の増加に繋がり、貸出冊数は基準値に達した。貸出冊数前年比増加率の加点基準を達成したため、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】利用状況はいずれも増加している。特に図書館の利用者数は大幅な増加となっている。また、出張による貸し出し絵本などの取り組みは、保育園にとって有益であると考えられる。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	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
E 3分野 連携事業	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（ブッシュ型発信等）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】花畑公園・桜花亭イベントに協力すると共に「花畑スマイルスポーツフェス」を花畑公園で開催した。複数の関係各所のブースで体験会があるため、すべてを体験してもらえるようにデジタルスタンプラリーを制作して運用する工夫を施した。他にも車いすバスケットボールや料理教室など事業の幅も広く開催することができた。情報発信では、昨年度まで3分野連携事業専用のLINEアカウントを運用していたが、施設全体のアカウントと統合してひろく情報を伝えられるように変更した。			
	【改善すべき点・課題等】情報発信において参加を後押しするような発信はあまりできていなかった。発信内容を精査して計画的に運用できるよう進めていきたい。			
	区記入欄 【特記事項】多数の地域団体と連携し「親子で気軽にちょっとスポーツ」をテーマに、フライングディスク、火おこし体験、スポーツテストなど7つの種目を体験できる「花畑スマイルスポーツフェス」を企画開催した。このイベントではLINEを活用したスタンプラリーを実施し、より多くの種目を体験してもらうための工夫を行った。そのほか、LINEを活用し、空き講座の前日および当日配信、ブックトーク使用書籍の紹介などを行い、利用者獲得に向けて積極的な運用を行うことができており、各種取り組みを総合的に評価し、水準点に2点加点する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】各種のイベントが工夫のうえ実施されている。 【改善すべき点】 【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			23.7
	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			(満点30点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】地域の自然環境を整える「お花いっぱいプロジェクト」の一環として花畑図書館まつりと抱き合わせで来館者に花苗を植えてもらうイベントを実施した。自宅での育成用にも花苗を持ち帰ってもらい、花と緑の普及啓発を行った。植えた花は押し花にして図書館利用者に配布する取り組みを行っている。また、本年度は藍染め教室も開催して植物が持つ自然の美しさを利用者に体感してもらった。昨年度から開催している「はなはたフェスティバル」では、ダンスイベントを開催して主要事業の土台を作ることができた。今は個別の取り組みであるが、少しずつ融合させて壮大なものに仕上げていけるよう、スタッフ一丸で取り組んでいく。			
	【改善すべき点・課題等】ここ毎年夏季の暑さは大変厳しいため、敷地内の植栽管理は気を使った。これからも同様の暑さは続くだろうと感ずるため、忍耐強く管理に努めていきたい。			
	区記入欄 【特記事項】「お花いっぱいプロジェクト」での花苗を植えるイベントや「藍染教室」など、利用者に植物と関わる機会を提供し、自然環境の整備に興味を持ってもらう取り組みを実施している。また、5カ年計画の主要事業「ハニカムフェス」のプレイベントの位置付けである「はなはたフェスティバル」では、ダンスイベントを実施し主要事業の土台づくりに取り組んだ。次年度は花畑地域の郷土芸能（獅子舞）とダンスを融合させたイベントを実現させ、地域住民の花畑の歴史への興味関心を喚起させ、主要事業の成功に向けて前進してほしい。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】お花いっぱいプロジェクト、養蜂、歴史・文化が融合されていく可能性に期待が持てる。特に、花畑の歴史講座に関しては、それが紙芝居や獅子舞の保存会につながっているというのはテーマとしてとても良い。歴史講座と郷土芸能を組み合わせで大きなものにし、集客に生かしてほしい。 【改善すべき点】はなはたフェスティバルで行っている活動について、外部へのアピールが十分なされていないと思われる。 【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)	33.6 (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		4.7 _(×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		3.7 _(×2)	
	指定管理者者記入欄 【アピールポイント】本年度有料デザインツールを導入し、講座チラシや案内文を作成している。その取り組みが影響しているのか、情報媒体に関する設問で館内チラシと回答いただく割合が上昇している。今後も目を引くような制作には力を入れ、施設としての利用者の有益性がより高くなるよう邁進していきたい。			
	区分記入欄 【改善すべき点・課題等】昨年度よりもアンケート取得数が増えているが、接客対応、清潔、館内表示についての設問で「不満」に振れることは無かったが、「満足」の評価が増えることも無かった。一定の評価は頂いているものの現状維持であるということ謙虚に受け止め、利用者が快適にご利用いただけるよう努めていきたい。			
	評価委員記入欄 【特記事項】料理室を活用したお菓子づくり講座など独自性の高い事業を数多く実施しており、事業満足度は前年度と同水準であったものの利用効果は0.1点上昇し、利用者の学習意欲の向上が見られた。広報に関しても、新たなデザインツールを導入し、掲示物を作成するなど更なる質の向上に向けた取り組みを行っている。接客対応、施設の清潔さ、館内表示に関する設問項目において、学習センターでは各項目とも「満足」の割合が減少しているが、一方で図書館では「満足」の割合が増加しており、施設全体としては現状維持の状態である。利用者の声を拾う努力をしながら、両方で情報共有を図り、施設全体の快適性や利便性の向上に取り組んでほしい。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】運営満足度、利用効果で高い評価を得ている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点		107.0 (満点130点)	138.6 (満点=170点)	161.4 (満点=200点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	各種事業が積極的に展開されており、成果をあげている。地域との交流イベント「クリーンパレード」「花畑ふれあいコンテスト」「ふれあいまつり」を実施するなど、豊富な取り組みがなされている。また、図書館運営に関して、課題であった図書貸出冊数の減少に対して現状分析し、アウトリーチ事業の拡大等の対策を講じて、貸出冊数を増加させたことを評価する。就学前施設における出張おはなし会は、子どもたちの語彙力向上につながる取り組みのため、継続してほしい。			

【評価委員会評価結果】

評価委員会 評価結果	得点	評価	⇒	ランクダウン 有・無	⇒	総合評価 A-
	161	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】
該当項目なし。

<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。

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/足立区江北地域学習センター・図書館・体育館

【評価対象年度】令和6年度 【自己評価】令和7年4月7日 【評価委員会】令和7年8月15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				
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	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)		評価点×2		
			指定管理者	担当課	評価委員会	
		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)	19.8 (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	4.0 (×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】従業員のワークライフバランスの向上、ひいては江北センターを取り巻くウェルビーイングの実現に資する「有給休暇取得推進」に取り組み成果があった。また、職員向けに「カスタマーハラスメント対応研修」を実施し、窓口における対応困難な状況について事例を共有することで、窓口の更なるサービス向上を図った。			
			【改善すべき点・課題等】所内での情報共有不足、担当同士の確認不足により求人応募者への連絡を失念し苦情となった件があった(区の別件対応への不信も併せての強い苦情)。後日丁寧に詫言の上適切に対応し、応募者とは笑顔で信頼関係を再構築することができたが、今後の再発防止を徹底する。			
		区 記入欄	【特記事項】項目2について、休暇取得希望者の業務をリストアップ化し、他職員による分担体制を構築するなど、連休を取得しやすい職場環境を整え、長期休暇取得促進に取り組んでおり、水準点に1点加点する。一方で、所内の連携不足により求人応募者の連絡を約2カ月放置してしまった事案あり。応募者本人から区へ連絡があり発覚した。その後、再発防止策を講じ同様のミスは発生していないが、重大なミスであるため水準点より1点減点する。項目3について、近年増加しているカスハラを正しく理解するために、各種メディア記事より事例を収集し、社内で独自に作成した資料により研修を実施した。職員の安心・安全な環境づくりに取り組んでおり、水準点に1点加点する。			
		評 価 委 員 記 入 欄	【評価すべき点】職員の休暇取得促進の取り組みは当然の活動であるが、一定の成果はあった。カスタマーハラスメント研修は重要性が高く、取り組みを評価する。 【改善すべき点】求人応募者への連絡を長期間放置してしまう事案が発生したことは改善が必要である。 【その他注意点】			
		B 安全性 の 確保	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 ◆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	12.0 (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			3.0	3.0	
指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】年間保全計画に基づき施設、設備の点検を行い適正な状態を維持したほか、施設内、敷地内によく目を光らせ不具合を発見し、適切な応急処置、小破修繕、所管課への工事依頼を行い、ハード面での区民サービスの低下を防ぎ、また次回の発生に備え、安心・安全な施設運営を行った。					
	【改善すべき点・課題等】大規模改修工事から8年が経過し、未更新箇所だけでなく更新工事実施箇所にも経年劣化が目立つようになってきた。特に、使用頻度の高い鍵、シリンダー錠部分の補修頻度が高まっており、施錠管理機能や区民サービスの品質が低下する前に計画的に更新工事を進める必要がある。					
区 記入欄	【特記事項】施設・設備の点検が計画的に行われている。また、休館日等を活用し細かい部分の不具合に対応するなど適切な施設管理ができている。					
評 価 委 員 記 入 欄	【評価すべき点】休館日などを活用し、適切な不具合対応を行っている。 【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	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】個人情報を含む媒体の運搬、持込について台帳管理を行い適正に取り扱ったほか、区内や社会一般で起きた事件・事故事例を参照して所内で注意喚起し、個人情報の漏えいや紛失、法令違反といった事故は発生していない。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】引き続き、社会的信用の上に成り立っている公共施設の管理運営とよく理解し、区民のため日々の業務に取り組みたい。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】法令等の遵守は適切に実施されている。 【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6年度収支 (7,477千円) ◆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】区歳入、指定管理者収入など出納業務全般において特に注意深く取り組み、事件・事故の発生なし。遅滞なく適正に業務を行っている。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】前項と併せ、区民や社会の信頼を失墜することのないよう慎重、正確に業務に取り組みたい。			
	区記入欄	【特記事項】チェック体制が整備されており施設利用・講座等の入出金総受付件数が2万件以上であったのに対しミスは0件であった。引き続き、確認作業を複数で実施し、ミスのないよう管理してほしい。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】入出金受付件数の多さに比してミスがない点を評価する。 【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	5.0	5.0	18.9 (満点20点)
		2	A型事業（事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	4.0	
		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】情報発信では「HPにランディングページ新設」や3分野連携事業での「LINEお友達登録キャンペーン」に取り組んだ。講座事業では、初学者向けの「新体操の新規講座」「アート体験講座」、ユニークな「英語のクリスマスパーティ」「数学の面白さを伝える講座」「テレビゲームサロン」、また人気のキッズダンス講座では「ステップアップクラスの新設」など、多彩な展開で成果を上げた。ミニコミ紙の作成では独自のチェックシートに基づく校正を実施し、誤植事故の発生しない体制に改善できた。			
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】情報発信面では、センター未利用者の掘り起こしを目的として周知を進めたいが、近隣町会自治会へのミニコミ紙回覧以上の草の根周知は難しく、そもそもライフスタイルとの不適合で余暇時間に採用されない類型が想定できるため、初来館者の獲得は常に難しく、課題であり続けている。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、LINEお友達登録キャンペーンは工夫を施し100人以上登録者が増えている点で水準点に2点加点する。継続して登録し続けてもらえるようにLINE配信も引き続き行っていたきたい。また前年度発生したミニコミ紙の誤植に関して、今年度はチェックシートを導入して多重チェックを行うことで、同様の誤植は未発生であり改善したと考える。項目2について、就学前の子どもの体力向上や運動への楽しさの喚起等を目的とした「新体操講座」を新規に実施し、受講者のうち7割以上が新規利用者であり目標を達成した。さらに、登録団体への新規加入にもつながっており、水準点に2点加点する。項目3について、テレビゲームを使ったサロンを新設し男性利用者の増加に取り組んだ。徐々に男性の参加が増えているが目標未達成のため水準点に1点の加点とする。男性利用者が今後更に増加し、他の講座等への参加にもつながるような働きかけを期待する。項目4について、「みんなでたのしく！キッズダンス」において、学齢に応じた身体能力や習熟度の違いへ対応するステップアップクラスを新設したことにより、キャンセル待ちが解消され希望者全員が受講可能となった。また、継続受講者も7割を超えておりC型事業としての成果がみられるため、水準点に2点加点する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】複数の新しい試みを含む積極的な活動を評価する。「ホームページのランディングページ新設」や「LINEお友達登録キャンペーンの実施」など、現時点で成果が目に見えるものではないが、必須の取り組みであり評価する。特に「LINEお友達登録キャンペーン」に関しては、流行りのカプセルトイを使って人手を使わずに興味を持たせた点に工夫を感じた。また、センター1階ロビーに新設した展示スペースに「小中学生のためのアート体験講座」の制作作品を展示し、その後に小中学校へ広報活動して自主的な作品制作と展示を促進する取り組みを行ったが、今後も継続的な広報活動を望む。C型事業のステップアップクラス新設による待機者解消も評価できる。なお、項目1の前年度減点事項であるミニコミ紙誤植に関しては対策がなされ改善したと判断する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

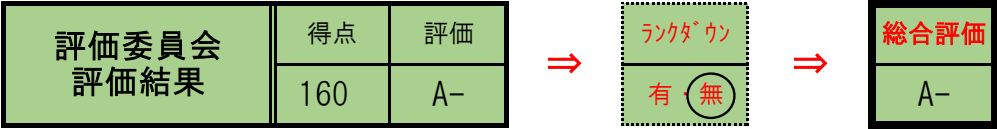
施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか		評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	1	生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、発表の場の提供・拡充 など	5.0	5.0	15.0 (満点15点)
	2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	5.0	5.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域資源の発掘、ボランティア活用 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】地域ニーズに応じ「開校150周年を迎える歴史ある小学校との連携」や「地域包括支援センター江北との新たな連携」でのアウトリーチ事業展開、また「ボランティアの発掘と活動機会の拡大」「区民講師への発展」を進め、地域における新たな関係づくり、積極的な人材活用に取り組み成果を上げた。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】開催期間が長く受講生が固定的に推移している講座については、意思確認の上メリットデメリットをよく伝え、十分な助走期間の補助を行ってサークル化を促すなど、区民の自主活動機会の拡大とサークル数増加につなげていきたい。				
評価委員記入欄	【特記事項】項目1について、ピアノ講座から登録団体への移行について調整を行い、その結果、登録団体の加入者が増加し、活動日数の増加などサークルを活性化させた点を評価し水準点に2点加点とする。項目2について、江北小学校創立150周年と江北センターボランティアの活動機会を上手くマッチングし、小学6年生90名へアウトリーチによる歴史学習授業を実施した。双方にとって良い学習機会となり、地域連携も一層深まる取り組みとなったため、水準点に2点加点する。項目3について、市場調査から英会話の需要をキャッチし、ボランティア養成講座を実施。そのボランティアが運営する英会話サロンは毎回参加者も多く定着している点で、水準点に2点加点する。ボランティアにとっても満足度が高いサロンとなっているため、引き続き実施してほしい。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】地域の組織と協力して、地域ニーズに応じた各種活動を実施している。地域の歴史ボランティアと小学生を繋ぐ企画やボランティア養成講座は、今後の地域資源を広げる試みであり評価できる。ボランティアを集める難しさがある中で、ボランティア育成と活用が上手くできている。 【改善すべき点】 【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	9.9 (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】各年代で参加型事業を通年で用意し、居場所や利用者の発信の場を設けるなど、にぎわう図書館づくりに力を入れた。また、子育て・ビジネス・医療・外国人向け図書コーナー等テーマごとにパンフレットなどの資料を整理し情報を集約することで、利用者が知りたい情報が届けやすくなった。			
		【改善すべき点・課題等】各コーナーに設置している資料を見直し、買替を進めたい			
	区記入欄	【特記事項】書架のレイアウト変更により、情報を集約することでわかりやすい書架づくりに努めた。また、「名刺代わりのわたくし文庫」は、特設本の貸出率が非常に高く、「読書貯金でおかいものゲーム」では親子の参加が多く、特に子どもへの読書推進に効果的であった。さらに、近隣校の中高生との交流事業では、ティーンズコーナーが充実するような取り組みが実施されており、学校図書館との連携も深まった点が評価できる。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】書架のレイアウト変更は閲覧しやすく、手に取りやすくなるための工夫であり、大変評価できる。また、各年代に対応する参加型事業を設定して実施している。学校図書館との連携も良い取り組みである。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	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
D 利用の 状況	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 55.6%（前年度利用率+3%）	5.0	5.0	9.0 (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（159,816人） ※基準値/141,801人 貸出冊数（154,866冊） ※基準値/156,626冊	4.0	4.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】学習センターでは区民への親切・丁寧な案内で利用促進を図り、体育館の個人利用者が前年比8%増加、レクホールでは活動するダンスやバレエの一般団体が増加し利用率が前年比4ポイント向上した。また2月には「冬のまったりスペース」を設置して区民に開放し、近隣施設の一時閉鎖に伴う利用者の流入を想定して適切に対応した上で学習室の利用率を向上させる成果があった。図書館の利用者数は昨年度より大幅に増加し、にぎわいの図書館づくりの成果が出たと感じる。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】学習センターでは、教養室（和室）について引き続き区民への周知や講師の人材発掘を行い利活用の向上に取り組む。図書館では、貸出冊数を増やすため引き続き魅力ある棚づくりを行い、また新規利用者を増やす取り組みを行っていく。			
	評価委員記入欄 【特記事項】項目1について、センターの提案で行った開放事業は、近隣図書館の急な閉鎖に対応する迅速なものであり、受験シーズンで学習のために利用する方々にとっても良い学習環境を提供できたことを評価し、水準点に2点加点する。その他、地道な働きかけ等により利用率が昨年度と比較し3%向上した点についても評価する。項目2について、貸出冊数が基準値に達しなかったため、水準点から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、水準点に2点加点する。			
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		
	指定管理者記入欄 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（プッシュ型発信等）をしているか など	5.0	5.0	5.0 (満点5点)
	区記入欄 【アピールポイント】LINEで江北センター・図書館をお友達登録した方が3分野連携事業に参加した際「ポイント」を貯められる仕組みを新規に導入した。貯めたポイントを「チケット」に交換して地域の商店に持参するとお楽しみの景品と交換できる特典で、イベント参加者同士の口コミもあり好評だった。また、M1（関心喚起プログラム）とM2（行動生起プログラム）でももらえるポイント数を変えることで、M2事業に参加したいと感じてもらえるよう工夫した。			
	評価委員記入欄 【改善すべき点・課題等】特典の景品は商店の厚意で用意してもらえたが、来年度は予算をつけ、負担の少ない形でより多くの商店に協力してもらえるよう工夫したい。			
	区記入欄 【特記事項】3分野連携事業の新規顧客獲得や継続利用促進にむけて、チケットを発行。5ポイント（3回以上参加）を貯めてチケット発券まで至ったのは47件であり、発券まで至らなくても継続に寄与する独自の工夫を評価する。また、子育てサロンへアウトリーチし、おはなし会と簡単なストレッチを行うプログラムを実施したところ、図書館で実施する事業への参加につながった。各取り組みにおいて成果があったため、水準点に2点加点する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】チケット制度の導入など、活発な活動が行われている。チケット活用を継続することで、学びや地域住民とのつながりが広がることが期待できる。また、アウトリーチ事業が図書館で実施する事業の参加につながった点も評価できる。 【改善すべき点】 【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			26.1 (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】3回目となる「江北さくらマルシェ」を開催し、雪予報の寒さの曇天だったが来場者数886人が集まり活況を呈した。今年は学びと文化の体験ブース数を充実させ、地域における春の到来のシンボリックな催事として、楽しく、おいしく、学びになる要素満載の企画で地域に活気をもたらすことができた。令和7年度も、これまでの開催経験を生かし、地域の様々な主体との協創で、この土地の歴史、この土地の自慢の地域資源をシンボルとした「江北さくらマルシェ」を開催し、地域に活力を吹き込み、5年間のビジョンを達成できるよう取り組みたい。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】江北地域の特色あるおいしい食べ物の出展は、人気のため比較的早い時間で売り切れになってしまうブースが散見された。多くの方に楽しんでいただけるイベントとして、売り切れ後のブースやスペースの活用方策についても検討したい。			
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		4.2 (×2)	32.8 (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		4.0 (×2)		
4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.6 (×2)		
指定管理者記入欄	【アピールポイント】スタッフの受付・接客対応や施設の清潔感、設備についてかなり多くの割合の方から好意的な評価を受けている。また、学習センター・体育施設に関する情報を知った媒体として口コミが最も多くなったことについて、利用者の間でセンターの認知度が高まり、情報交換がされていることを嬉しく思う。				
区記入欄	【改善すべき点・課題等】ご意見をいただいたトイレ個室への荷物掛けフックについて、小破修繕工事での新設を行った。また、アンケート取得時にはフリースペース利用や体育館個人利用の来館者からの取得割合を増やし、さらなる活用につながる要望を汲み上げたい。				
評価委員記入欄	【特記事項】更に利用者の満足度が向上するよう、施設利用者のニーズを把握し努めてほしい。				
	【評価すべき点】清潔感、設備について好評を得ている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
合計点			107.0 (満点130点)	134.8 (満点=170点)	160.5 (満点=200点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	事業に関しては、地域の組織と協力して地域ニーズに応じた活動がなされている。特に、地域の商店と連携して実施した3分野連携事業のチケット活用は高く評価したい。「江北さくらマルシェ」も、悪天候下でも900人近い人が集まるなど、継続的な試みが成果をあげている。また、LINE登録キャンペーン、新体操講座など新しい試みが積極的に行われ、施設利用者が着実に増えている。さらに、近隣図書館が休館になった際の早急な対応も非常に良い取り組みである。
---------------------------	---

【評価委員会評価結果】



※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2における減点事項について、求人応募者への連絡を長期間放置する事態は影響の大きいミスであり、施設内での情報共有体制の改善を求める。
2-D項目2における減点事項について、貸出冊数の基準未達は大きな減少ではないものの、様々な視点から分析し、今後の改善に期待したい。

＜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。

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6年度 【自己評価】令和7年4月7日 【評価委員会】令和7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			
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	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)		評価点×2	
			指定管理者	担当課	評価委員会
		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)	4.0 (×2)	22.2 (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】センター内には区民事務所が併設されており、外国の方や障がいのある方など様々な方が来館され、インクルーシブな対応が求められる。日本語が話せない方や発音が難しい方が窓口に来た場合に備え、翻訳用端末や筆談ボード、コミュニケーションボードを用意し、それらが利用可能な旨を窓口に表示した。また外部研修で障がい者対応の研修を受講した職員より、臨時職員を含めた全職員にむけ、対応研修を行い接遇サービスの強化を図った。		
		【改善すべき点・課題等】インクルーシブ対応は今後も必要となってくるため、継続的に見直しと研修を行い、新規職員が入って来た場合も含め、誰もが同水準のサービスが提供できるよう努める。			
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、多様な方が利用する施設であることから、受付等における正確なやり取りの補助として、スマートフォンを新規購入し翻訳アプリを窓口で使用可能とした取り組みを評価し、水準点に1点加点する。項目3について、外部の専門的な「障がい者への対応研修」に代表者が参加し、車イスの押し方など実践も交えた所内研修を実施した取り組みを評価し、水準点に1点加点する。				
評価 委員会 記入欄	【評価すべき点】人材育成の取り組みについて、通常業務の範囲とも思えるが、障がい者対応およびカスタマーハラスメント対策のテーマが適切であり、各種研修の実施は評価したい。 【改善すべき点】多言語対応としてスマートフォンのほか、障がいのある方の対応がボードと筆記用具のみでは少し不足に感じる。書くことが不自由な方のために、指で文字を押して表示するものなどの導入について検討があっても良いか。 【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	15.0 (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	5.0	4.0			
	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】昨年度実施した利用者への備品希望アンケートより、利用ニーズのある物を購入し施設利便性の向上に取り組んだ。また、全職員対象に障がい者対応避難訓練を実施した。視覚・聴覚障がい者への対応や車椅子使用者の階段昇降など有事を想定した訓練を行い防災力の強化に努めた。 また、昨年度発生したアスファルト舗装の不備による利用者の転倒事故を受けて、区所管課へ舗装工事を提案し、区発注にて舗装工事を実施した。以後同様の事故は発生していない。さらに施設保全責任者による全館危険箇所チェックを毎月実施し、起こりうる事故を未然に防ぐよう努めている。				
		【改善すべき点・課題等】電話交換機や空調機などメーカー対応が終了する機械が出てきている。不具合が発生する前に計画的な更新工事を提案し、安定した施設運営を継続していく。				
	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3について、登録団体など普段学習センターを利用している方にも意見を聞きながら、備品の買い替えおよび新規購入を実施し、サークル活動やセンター事業での利便性を向上させた点で水準点に2点加点する。例えば、貸出頻度が多いCDプレイヤーは2台用意し、同時に2団体への貸出が可能となった。そのほかに、ワンタッチテントは屋外事業で参加者等の日除けや雨除けに活用した。また、令和5年度に発生した駐車場の段差による利用者転倒事故への改善措置として、令和6年度にアスファルト舗装工事を実施し段差は解消された。今後は利用者目線での施設設備点検を徹底し、適切な修繕の実施を求める。項目4について、様々な障がい者の避難を想定した職員避難訓練を実施し、マニュアルに落とし込むなど災害時の対応強化に努めている点を評価し、水準点に1点加点する。今後は、実際に障がい者ととともに訓練した上での課題を把握し、対策を講じるよう努めてほしい。				
	評価 委員会 記入欄	【評価すべき点】備品購入に関して、天候不順、暑さ対策は現代的課題であり、それに対応したテントの準備は評価できる。また、危機管理に関しては、障がい者の避難を想定した職員避難訓練の実施やマニュアルへの反映を評価する。なお、項目3の前年度減点事項について、補修工事の完了および危険箇所の定期確認により改善したと判断する。 【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	5.0	4.0	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	3.0	3.0		
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】とねりマルシェ実行委員会にてLINEのオープンチャット機能を活用し、個人情報の保護と活発な交流を両立させることができた。危機管理研修とカスタマーハラスメント対策研修を実施し、職員の知識と対応力を強化することで、実際に事例解決に繋げることもできた。			
			【改善すべき点・課題等】毎年法令や制度変更があるため、随時対応し、確実な運営を行なっていく。IT技術・サービスの発展により個人情報や法令遵守に資するものが出て来た時には、今後も柔軟に活用を検討していく。			
	区 記入欄	【特記事項】項目1について、学習センターおよび事業参加者同士の連絡ツールとしてLINEの既存機能を活用し、個人情報保護に配慮しながら円滑なコミュニケーションを図っており、水準点に1点加点する。利用促進のための周知も的確に行い、実際に大半の参加者が利用することで、参加者の主体性向上にも寄与したと考える。また、法令遵守に関して、法令および制度改正への対応を適切に実施している。				
	評価 委員会 記入欄	【評価すべき点】既存の機能を生かし仮アカウントでやり取りすることで、個人情報に配慮しながら円滑なコミュニケーションを図ったことを評価する。 【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6年度収支 (4,648千円) ◆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】今年度より新たに5年間の協定期間が始まり仕様書が更新されたため、人員配置等含め変更が大きかった。それに合わせ年間予算を見直し、確実な業務実施・予算執行に努めた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】次年度は施設・講座・チケット予約システムの変更が予定されており、予約に関するミスが発生しやすくなると考えられるため、確実なマニュアルの習得と慎重な対応を心掛ける。			

評価委員会記入欄	【特記事項】仕様書の更新に伴い、社会教育担当者等の役職者の配置および市場調査等の業務遂行が求められるが、それに合わせた予算の計画および執行が適切になされている。				
評価委員会記入欄	【評価すべき点】財務、財産管理は適切に実施されている。 【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	18.0 (満点20点)	
		2	A型事業（事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	3.0	3.0		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】とねりマルシェの継続実施に向け、初心者向けハンドメイドビジネス講座を開催し、マルシェの新規参画者作りを行った。今回は9組が受講し、全員が活動継続の意思を示されているので、今後のマルシェ出店を期待したい。AIデザインツールを導入したことで、誰もが短時間で高水準のデザインを作ることが出来るようになり、チラシやSNSなどに活用している。区の子どもの貧困対策・若年者支援課が推進する夏休み無料体験事業「あだちワークわーく in Summer」の充実に向け、新規事業「自分だけの本を作ろう」をはじめとした7講座を実施した。				
		指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】講座によっては人気の時間帯とそうでない時間帯が分かれてきている。ニーズに合わせて、柔軟に開催時間を検討・変更していく。				
		区記入欄	【特記事項】項目1について、広報活動の取り組みの1つとして、区内100以上の施設・団体が参加する「あだち御朱印ラリー」に舎人地域学習センター・舎人図書館として参加し、来館者にオリジナル御朱印を配布した。来館目的は御朱印であるが、普段利用が少ない世代の施設認知および来館につながった点を評価し、水準点に2点加点する。項目2について、ハンドメイドマルシェに出店するノウハウを体系的に学習する講座を実施し、初心者8組を含む9組の受講者全員がとねりマルシェへの出店を達成できた。受講者に学びを提供するとともに地域活動のきっかけを提供している点を評価し、水準点に2点加点する。項目3について、夏休み無料体験事業「あだちワークわーく in Summer」において、サイエンス教室、ガーデニング講座、工作講座など多種多様な内容の体験講座を開催した。全て定員に達し、多くの子どもたちに体験機会を提供できた点を評価し、水準点に2点加点する。				
		評価委員記入欄	【評価すべき点】各種の活動が幅広く展開されている。AIデザインツールの利用（チラシ、動画、パンフレットなど）による広報体制の強化やB型事業での定員達成は評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

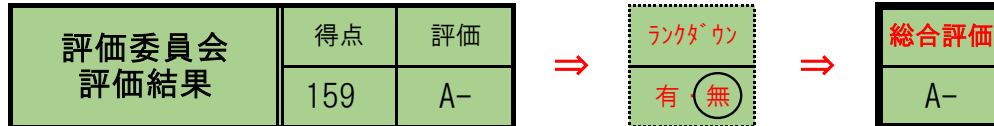
	施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
B 学習支援の取り組み	1 生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、発表の場の提供・拡充 など	3.0	3.0	13.0 (満点15点)
	2 区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	5.0	5.0	
	3 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域資源の発掘、ボランティア活用 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】今年度は区内の大型イベントにアウトリーチ出店を行った。ギャラクシティで開催された「コラボシティ」に大人と子どもが協働するマルシェを出店し、参加した区内の多くの団体との繋がりを持つことが出来た。3月に開催された「舎人公園千本桜まつり」に、学習センター・図書館2ブースで出店し、センター事業PRや読書推進活動を行った。		
		【改善すべき点・課題等】高齢化により、登録団体数と参加者数が減少している。センターとしてサークルの広報活動に協力し、新規入会者が増えるようサポートしていく。		
	区記入欄	【特記事項】項目2について、ギャラクシティとの連携事業において140名を超える来店者にワークショップを体験していただき、広くPRを実施しており、水準点に2点加点する。項目3について、舎人公園千本桜まつりにおいて、とねりマルシェ出店者にブース運営の協力を得るなど、活動機会提供および人材活用を積極的に行った。2日間で約800名が来店し施設のPRにつながった。また、足立区在住の怪談師による怪談噺は、昨年度以前より継続的に実施し申し込みが定員に達する人気企画だが、今年度は琵琶演奏を取り入れるなどブラッシュアップを図り、区民の文化的体験を促進しており、水準点に2点加点する。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】地域連携の活動をはじめ、各種の組織と連携して積極的な活動が行われていることを評価する。 【改善すべき点】 【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】大幅な書架の面出し、ラベルや差込みの刷新をし、探しやすく見通しの良い書架づくりを行った。他機関の研修へ参加しそれを生かした展示やBOOKリスト作成、講座を実施。難しい「性」に関する講座や障がい者施設へのおはなし会、企業や地域の方と連携した体験できるイベントへ親子はもちろん、図書館へ障がいのある方が訪れるきっかけを作った。		
		【改善すべき点・課題等】新たに出来たつながりを、より強固にし次年度の事業に繋げていく。年配者を対象としたイベントが少ないとの声もあったので、既存の事業を継続しながら、誰もが参加できる事業を提案し、地域学習センターと共同事業を企画する。		
	区記入欄	【特記事項】面出し資料の多用、ラベルの刷新など書架の見直しを図り、資料の稼働が向上した。また、閲覧席配置を変更し、防犯の観点からも利用者にとって居心地の良い空間づくりを実施している。さらに、障がい者施設へのおはなし会など地域と連携した事業を積極的に展開し、舎人公園千本桜まつりでは、初日は悪天候の影響を受けつつも、「本のとらば一ゆ」では用意した550冊全て配布するなど、図書館のPRの場となっており、これらの取り組みが施設の利用促進にも繋がっている点で評価できる。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】一般的な業務の向上が中心だが、死角をなくした使用しやすい環境づくり、面だしや読み取りやすい差し込みへの改善等、各種の工夫を行っている。また、舎人公園千本桜まつりなどのイベントへの参加、夏休みの企画、参加体験企画、障がい者施設などとの連携など、積極的なアウトリーチも実施しており、図書館利用促進に向けた豊富な企画を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

	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
D 利用の 状況	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55.0% ＜参考＞学習施設目標値 63.9%（前年度利用率+3%）	3.0	3.0	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（152,142人） ※基準値/146,982人 貸出冊数（175,952冊） ※基準値/179,413冊	2.0	2.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】学習センターパンフレットのリニューアルを行い、近隣商業施設に配布し、学習施設の利用率向上を図った。他の区内図書館で生じたトコジラミの件による本の借り控えもあったが、夏頃より来館者数、イベント参加者数共に増え、臨時の特集展示を行うなど、館内利用者向けのサービス拡充を図った。 【改善すべき点・課題等】サークルの解散等により利用率が伸び悩んだ。SNSやミニコミ紙を活用し、一般団体含めて利用の周知を行う。			
	区記入欄 【特記事項】項目1について、学習施設利用率の基準値は超えたが昨年度の利用率に0.9%達しなかった。サークル解散の要因が大きいと思われるが、事業だけでなく学習施設の基本的な利用方法についても対外的周知を積極的に行い、新たな活動団体の誘致に取り組んでほしい。項目2について、貸出冊数の基準値に達しなかったため、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】学習施設に関して、パンフレットのリニューアルやその他施設管理により、利用率の基準値を達成したことを評価する。 【改善すべき点】学習施設利用率の低下、図書貸出冊数の減少に対しては、検討の余地がある。 【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（プッシュ型発信等）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】3分野連携新規事業として親子で参加体験できるイベントを開催した。市場調査結果にもある通り、工作・ものづくり系の講座は人気が高く、アップサイクルやアートに触れる良い機会となった。新規顧客獲得に向けLINE登録キャンペーンを開催した。7月のキャンペーン期間中でターゲットリーチをほぼ2倍の464人に増やすことができた。それに伴い、認知経路のLINEの割合も増えている。 【改善すべき点・課題等】新規事業の参加者は増えてきているが、既存の事業の参加者が微減しているため、イベント広報に努め集客を強化する。			
	区記入欄 【特記事項】工作やアート体験を交えた3分野連携事業の新規企画を実施した。特に、読書から文化への関心喚起プログラム「親子で楽しむ手形アート」は、図書館でアートという企画に意外性があり、43名の親子が参加し盛況であった。また、3分野連携事業では参加の動機付けとしてLINE配信を重視しているため、LINE登録者数を増加させる取り組みが重要となるが、1ヵ月間の短期集中で「お菓子つかみどりキャンペーン」を実施し、LINE登録者数を255人増加させた。以上の取り組みおよび成果を総合的に判断し、水準点に2点加点する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】親子で参加し体験できる新規事業「自分だけの本をつくろう」「古布で作るブックカバー」などの実施に伴い、新規参加者が増加している点は評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

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	
F 主要事業の企画・実施・成果	1	主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			25.2 (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】前計画では、5年間かけ地域住民が主体的に活躍できる場として「とねりマルシェ」を立ち上げ、実行委員会を育成してきた。今期の計画は、マルシェをきっかけとして、舎人地域の住民がそれぞれ自身の興味のあることを具現化し地域で活動していくことを目指す。令和6年度は5カ年計画の初年度として、区民活動の土壌となる「とねりマルシェ」の継続実施に努めた。第6回は1,285人、第7回は461人の方が来場された。今年度は新規の参加者の獲得のために、初心者向けハンドメイドビジネス講座を実施し、9人の新規出店者が生まれた。また実行委員会も継続実施し、出店者同士のつながり作りとスキルアップに努めた。今年度よりLINEのオープンチャットの導入を試みたが、参加者同士のタイムリーな情報共有が可能になるなど効果的に働いた。3月（第7回）は雨天により初の屋内開催となったが、配置転換や開催場所の判断・連絡のタイミングを事前に準備していたことが功を奏し無事に開催することが出来た。今年度は地域の川村生花店の協力をいただき、ガーデニングボランティアのPRブースを出店することができたため、来年度はボランティアのマルシェ出店を目指し活動の場をさらに広げていく。また多様な年代の方に参加いただくため、こどもマルシェの単独開催を将来的に計画しており、現在は各イベントにてお試し出店を行っている。今年度はコラボシティへ出店し、来年度は千本桜まつりに出店する。			
	区記入欄	【特記事項】令和6年度は5カ年計画の初年度だったが、前指定管理期間からの継続的な取り組みを若干拡大するにとどまったと考える。「とねりマルシェ」の新規出店者育成事業（ハンドメイドビジネス講座）に注力し、8組の新規出店に至った。また、こどもマルシェ体験（作品・チラシづくり、とねりマルシェでの販売体験）も継続実施し、子どもたちへお仕事体験の機会を提供した。令和4年度に立ち上げたガーデニングボランティアはとねりマルシェでPRブースを出展した。ガーデニングボランティアの育成について、計画ではスキルアップ事業（都市農業公園連携事業）の実施は令和6年度としていたが、令和7年度に持ち越し、土づくりから学ぶ内容として実施予定である。令和7年度は計画の着実な実施を期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】前指定管理期間からの継続活動が中心ではあるが、それなりに大変な作業を継続しているということ自体を評価する。マルシェ参加者を養成するハンドメイドビジネス講座は成果に結びついている。今後とも年度ごとの事業目標に応じたマルシェの活動拡大が期待される。 【改善すべき点】 【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		4.2 (×2)	32.8 (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		4.0 (×2)	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.6 (×2)	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】スタッフの接客や施設の清潔感について、やや満足以上の評価が90%を超えており、自由意見でも高評価を頂いている。また、センターの情報の認知経路について、あだち広報の割合が減り、その他の媒体の広報効果が上がって来ている。引き続きあだち広報一辺倒にならないよう、センター独自の広報力強化にも努める。				
指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】自由意見で頂いているドアの開閉に関する補修要望と卓球の備品の要望に関しては、次年度対応する。				
区記入欄	【特記事項】学習センター・図書館ともに職員の接客、施設の清潔さ、館内表示や案内の質問項目の満足度は高く、自由意見欄にも感謝の声が多いが、昨年度と比較すると「満足」の回答割合が低下している項目もあるため、結果分析や利用者意見を収集し、対応を検討してほしい。また、講座・イベントの「満足」の回答割合について、図書館は約3%上昇したものの、学習センターは約8.5%低下しており、自由意見欄にも新たな講座の実施を求める声がある。講座内容の固定化も見受けられるため、市場調査や講座受講者アンケートも参考にしながら、学びに重点を置いた事業等、新規事業の企画に期待する。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】適切な運営がなされている。特にスタッフの受付・接客対応や施設の清潔感、設備の手入れに関して学習センター、図書館ともに高い評価が得られている。 【改善すべき点】新たな活動・講座に対する要望が多い。新規講座開設の課題があると見受けられる。 【その他注意点】				
合計点			107.0 (満点130点)	133.8 (満点=170点)	159.2 (満点=200点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	一般的な業務の向上が中心だが各種の工夫を行っている。事業に関しては、千本桜まつり、コラボシティの活動など、利用者増加につながる活発な地域連携が行われている。障がい者施設へのアウトリーチ事業は、相互理解を深める取り組みとして高く評価できる。また、5カ年計画は前指定管理期間からの継続活動が中心ではあるが、「とねりマルシェ」を継続して実施できている点や、5年後のビジョンとして掲げている「みんなの小さな“やりたい”を育てる」講座も成果を結んでいる点が評価できる。今後の展開に期待したい。
---------------------------	---

【評価委員会評価結果】



※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、アウトリーチ事業などの取り組みはなされているが、昨年度比の貸出冊数の減少（183,130冊→175,952冊）に対しては、データ分析を含めた様々な視点からの検討により改善を期待したい。

＜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。

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6年度 【自己評価】令和7年4月7日 【評価委員会】令和7年8月15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		
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定や事業計画に沿って適切に管理が行われているか (項目2～4は評価点×2)		評価点×2 (項目1除く)
			指定管理者	担当課
				評価委員会
		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	4.0
		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)
		4 大規模改修工事関連調整業務、施設再開が適切に行われている ◆関係機関会議出席、事務所移転、各種契約手続き など	5.0 (×2)	5.0 (×2)
				25.6 (満点35点)
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】施設再開に向けて、貸出施設の鍵は木目調の館内とデザインを統一、引っ越しをスムーズに行う配置図作成や、利用席の汚れを防ぎ長く利用できるビニールカバー設置など利用者を気持ちよく迎える体制を整えた。またYouTube動画やミニコミ紙で工事の進捗状況をお知らせしながらリニューアルへの期待感を持たせた。	
			【改善すべき点・課題等】主に新規雇用職員を対象に、更なるサービス向上スキル取得のための研修を実施していく。	
		区 記入欄	【特記事項】項目1について、施設再開に合わせた取り組みとして、ピクトサインを使用した掲示物へのリニューアル、受付前の記載台や荷物置きの新設など、様々な利用者に配慮して案内表示や受付環境を整備した点で水準点に1点加点する。項目4について、引越しに伴う棚戻し作業の事前調整や、木目机に保護シートを設置するなど施設再開に向けた作業を丁寧に実施した。また、改修工事の進捗状況をSNS動画やミニコミ紙を活用して積極的にPRした点も評価でき、水準点に2点加点する。	
		評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】施設改修工事に伴う休館中に、再開に向けて利用者側の目線に立って施設環境を整えた。また、休館という機会を上手く捉えて、改修工事の進捗状況を積極的な広報の手段とした点は面白く評価できる。 【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		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 ◆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
		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
				13.1 (満点20点)
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】雨による駐輪場の水溜まりの解消や、トレーニングルームの配置替え、フリースペースへの談話コーナー設置、授乳スペースの荷物置き設置、花壇の雑草処理など、利用者が快適にご利用できるよう施設内外の環境整備に努めた。	
			【改善すべき点・課題等】開館後の備品や設備について不足や追加が予想されるため、利用者のご要望に合わせて備品の追加・充実などの対応を行っていく。	
		区 記入欄	【特記事項】項目3について、フリースペースへの談話コーナーの設置、音楽室のPRを兼ねた演奏コーナー(ハンドパンという素手でたたく打楽器)の設置等、施設の快適な環境を作るよう努めた点で水準点に1点加点する。	
		評 価 委 員 会 記入欄	【評価すべき点】施設の適切な環境作りへの取り組みがなされている。普段触れない楽器を配置した興味喚起や、リニューアル後の動線検討を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】花壇の整備は、日常においても取り組んでほしい。	

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】工事による事務所の移動に伴い、個人情報を収納できるスペースの施錠や配置などを見直しながら、適正な管理を行っている。			
		【改善すべき点・課題等】施設再開に伴い、今後個人情報に関わる保管書類が増えた場合を想定して、倉庫のスペースをふまえた書類整理を行う。			
区記入欄	【特記事項】仮事務所期間においても個人情報管理を適切に行っている。施設再開により個人情報取扱件数が急増するため、スタッフへの教育を徹底するなど適切な管理の継続に努めてほしい。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】法令等の遵守は適切に実施されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】施設再開に伴うスタッフへの教育、意識付けは重要である。			
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6年度収支 (5,447千円) ◆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】施設再開前後及び次年度講座の応募者が見込みより多かったことから定員を増やせたことによる収入増と、休館中から施設再開までの講座や広報にかかる支出が予定より抑えられたことにより、黒字にすることができた。			
		【改善すべき点・課題等】施設再開に伴い、価格の上昇や消耗品等の増減に合わせた予算の計画を立てていく。			
	区記入欄	【特記事項】適切な財務管理がなされている。施設再開により入出金事務の受付件数が急増するため、改めて手順を確認し、ミスが発生しないように努めてほしい。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】財務、財産管理は適切に実施されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】施設再開に伴うミス防止の意識付けは重要である。		

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 (項目2のみ評価点×2)		評価点×2 (項目2のみ)		
				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	4.0	14.0 (満点15点)
		2	センター主催事業の企画・実施・成果 ◆休館中のアウトリーチによる主催事業の企画・実施・成果	5.0 (×2)	5.0 (×2)	
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】休館中はフェルデンクライスメソッド (体操講座) や地元カレー店ナン作り体験など定期講座のほか、昨年度好評だった地域農園で行う親子でふれあい野菜作り体験の秋冬編を新たに実施。積極的に館外事業を行った。また、施設再開に向けてSNS・ミニコミ紙を活用した地域のお店の一品情報から地域のお店や施設情報を集めた「五反野を堪能するMAP GO! TANNNO」の発行、改修工事中から施設再開までの改修工事現場潜入YouTube動画配信、令和6年11月から令和7年3月にかけて新しくなった施設の各部屋紹介、リニューアル祭の各イベント紹介など連動・連続的な特集記事や、近隣町会等へのお知らせとチラシ配布など、施設のPR発信を広範囲に行った。			
		指定 管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】ミニコミ紙3月号にて、工事休館中は他館受付のみとしていた講座の窓口受付アイコン表示を、3月の再開後は自館受付に戻すべきところを他館受付の記載を残す誤植があった。今後は校正時に受付方法情報をわかりやすく照合できるチェックリストを作成するなど、チェック体制の見直しを図る。			
		区 記入欄	【特記事項】項目1について、SNSや広報物にて施設再開を広く周知すると共に、告知も兼ねてリニューアルオープンイベントを実施した。多くの地域団体と連携し、交流を深め、また多くの来館者を獲得し、施設再開の周知を広めた点で水準点に2点加点する。一方で、ミニコミ紙の誤植が1件生じた。受付方法について誤った状態で配布し、区民からの苦情で発覚した。区民への影響が生じた重大なミスであるため、水準点より1点減点する。項目2について、昨年度好評だった講座を元に、栗島小学校内の農園で野菜を収穫する「親子でふれあい野菜作り体験秋冬編」を新規で開催した。子どもたちに学習機会を提供するとともに講座初受講者を獲得できた点で水準点に2点加点する。			
評価 委員 記入欄	【評価すべき点】リニューアルオープンの広報 (ミニコミ紙、SNS) が活発に行われた点を評価する。また、館外事業やリニューアルオープンイベントなどの活動も積極的に効果をあげている。 【改善すべき点】ミニコミ紙の誤植については、利用者に大きな影響を与える重大なミスであり、改善を求める。 【その他注意点】					

	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
B 学習支援の取り組み	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】サークル支援として出張サークル支援講座、近隣町会「神社造営70周年記念子ども祭り」での登録団体の太鼓演奏を実施し、休館中も登録団体と繋がりを保ちながら新たな発表の場を提供した。リニューアル祭では11登録団体が参加し、団体PRと会員増加に繋がった。また区内施設との連携、地域資源の発掘・活用としてギャラクシティでのこらぼシティ出張事業、津軽三味線コンサートinわたなべ音楽堂など、新規連携先との出張講座を行った。 【改善すべき点・課題等】次年度に向けてサークル支援や人材活用事業の新たな地域資源発掘を行っていく。		
区記入欄	【特記事項】項目1について、施設休館中にも近隣町会主催のイベントにて出張のサークル体験講座を実施し、サークルの新規会員の加入につなげた点で水準点に2点加点する。項目2について、ギャラクシティ主催の地域の子どもの対象としたイベントに、地域の工務店や中学生などと連携して出店した。新規連携先とともに多世代交流を深める機会の提供を行いイベントを成功させているため、水準点に2点加点する。項目3について、中央本町地域にある民間施設「わたなべ音楽堂」で出張ミニコンサートを実施し、新たな地域資源及び人材の活用を行うとともに60名を超える参加者を得られており、水準点に2点加点する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】休館中だからこそという側面もあるが、地域団体との連携を継続している点を評価する。また、子どもたちと地域をつなげていく活動も評価できる。 【改善すべき点】 【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】大規模改修工事のため1年半と今までにない長期休館であったので、SNSを利用した取組みや図書館見学シミュレーターを使った学校支援、アウトリーチ活動、HP宿題おたすけキャンペーン、リニューアル祭など休館ならではの取組みを行った。休館中は積極的に職員の外部研修にも参加し、また再開の準備においても様々な問題に対して柔軟に対応しながら開館を迎えることができた。 【改善すべき点・課題等】1年半の長期休館だったので、図書館に久しぶりに来たという方が多く、みなさん心待ちにしていただいていたと思われる。今まで利用していただいた方だけでなく、リニューアルを機に新たな利用者獲得のための企画も行っていきたい。		
	区記入欄	【特記事項】施設再開後のリニューアル祭では、子どもから大人まで楽しめる企画を複数実施し、新規利用者の獲得に繋がった。また、地元銭湯での「親子で銭湯おはなし会」など地域と連携したアウトリーチ事業も積極的に展開し、ギャラクシティとの連携事業では読書バリアフリーの啓発にも寄与した。さらに、「夏休み宿題おたすけキャンペーン」では、宿題お役立ちリンク集など新たなコンテンツを提供するなど利用者からも好評であった点を評価する。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】図書館のリニューアルオープンを見据えた積極的なアウトリーチ事業による広報活動が有効に機能している。また、地域の学習サポート事業も評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

	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
D 3分野 連携事業	1 3分野連携事業が適正に実施されている ◆プログラムの実施 ◆動機づけのための情報発信（ブッシュ型発信等）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】野菜おはなし会や親子でふれあい野菜作りなど従来の講座も継続して行いながら、読む団地や住区センター、地元銭湯などでの出張ワークショップやおはなし会も実施した。リニューアル祭のイベントの中でプチ体操、トートバッグ作り、あかちゃん手形とり、ヨガ&ブックトークなど複数の事業を行い、いずれも好評だった。			
	【改善すべき点・課題等】施設の展示スペースを使った3分野連携事業の紹介コーナーなど、3分野連携事業のPRにつながる情報発信の工夫を行っていく。			
	区記入欄 【特記事項】読む団地や住区センターなど多数外部施設と協力し、新規に出張おはなし会を実施することで普段利用機会のない地域の方の講座参加者を獲得した点で水準点に2点加点する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】リニューアルオープンを見据えたアウトリーチ先での広報活動などが有効に機能している。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
E 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			24.9 (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】商店街連携の音楽イベント「ゴタンノオト」とプレイベント「ゴタンノミニノオト」を実施した。今年度出演されたミュージシャンは、次年度中央本町センターで実施のコンサートに出演いただく予定。また次年度の地域の音楽イベントに向けたプレ事業として、コンサート「津軽三味線コンサートinわたなべ音楽堂」を行った。			
	【改善すべき点・課題等】令和5年度、令和6年度は大規模改修工事による休館と重なってセンター施設を利用した音楽イベントが実施できなかったため、次年度は施設を活用した事業につなげていきたい。			
	区記入欄 【特記事項】休館中も地域団体と連携しながら施設外で5カ年計画の事業を継続して実施し、イベントの規模も拡大させている。最終年は、施設外でのイベント来場者をセンターへ呼び込む工夫をして、地域とセンターの活性化に努めてほしい。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】休館中でも地域団体と連携して5カ年計画の事業を継続しており、次年度の最終年に期待が持てる。 【改善すべき点】 【その他注意点】休館中に行われた積極的な活動について、可能な範囲で継続されることを望む。			

利用者の満足を得られているか（評価点×3）		評価点×3			
		指定管理者	担当課	評価委員	
F 利用者の満足度（評価点はアンケート調査による）	1	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		4.3 (×3)	23.7 (満点30点)
	2	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.6 (×3)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】休館中による出張講座中心のアンケートだったためか、おおむね「楽しかった」「オープンが待ち遠しい」等のご意見が見られた。再開後の利用者からのご意見としては、音楽室のピアノの音が良くなった旨の感想もいくつかいただいた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】改修前から物品の配置が変わった箇所について、再開後に説明書きや掲示が欲しいとのご意見をいただくこともあった。わかりやすい配置や掲示の設置を検討しながら、随時対処していく。			
	評価委員記入欄	【特記事項】休館中においても出張講座や商店街のイベント等で利用者からの声を集め、リニューアルオープンイベントや再開後の講座に声を反映している点で評価する。			
			97.0 (満点120点)	118.7 (満点=150点)	143.3 (満点=180点)
合計点					
特記事項 （評価委員会による総合評価を記入）		施設改修があった中でも、それを好機と捉える情報発信や施設再開をアピールするアウトリーチ活動、リニューアルオープンイベントを積極的に行い効果をあげている。また、地域と連携した様々なイベントは大変興味深く、その成果を高く評価したい。一方で、リニューアル時に取り組んだ施設管理については、継続して実施してほしい。			

【評価委員会評価結果】

評価委員会 評価結果	得点	評価	ランダム 有・無	総合評価
	143	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1における減点項目について、ミニコミ紙の講座受付方法の誤植は区民への影響が大きく、再発防止の徹底を求める。

<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
180点	108点	162点以上	150点以上 161点以下	135点以上 149点以下	121点以上 134点以下	107点以上 120点以下	98点以上 106点以下	97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。

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6年度 【自己評価】令和7年4月7日 【評価委員会】令和7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				
1 管理 状況	A 適切な管理の履行	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)		評価点×2		
				指定管理者	担当課	評価委員会
		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	2.0 (×2)	2.0 (×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	5.0 (×2)	4.0 (×2)	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】竹の塚センター独自のLGBT研修を実施。事前に聞き取り調査も行い、研修参加者のレベルに合わせた資料を作成した。研修後半にはすぐに現場で活用できる対応について話し合い、そこで出た意見「電話や窓口で対応をする際、声や見た目で性別を判断する言葉を使用しないように、『お客様』で統一する。」「お子様がイベント申込に来館された際、お父さんやお母さんと決めつけないように『保護者』という言葉を使用する。」などを竹の塚センターとしての対応として落とし込み、窓口業務に反映した。今後も様々な対応が必要になってくることが想定されるが、そのたびに適宜研修を行い、お客様と職員の双方が気持ちよく利用できる施設を目指していく。			
			【改善すべき点・課題等】竹の塚センターを長く運営してきたことにより、お客様との間に良好な関係を築くことができているが、その分対応に小慣れ感のようなものが出てきている。利用者や地域の方々との交流という面では良いのかもしれないが、施設の職員としてメリハリをつける必要がある。お客様一人一人に寄り添った対応を心掛けつつも、決して「なれなれしい」「雑」などと思われたいよう気を引き締めて運営をしていく。			
		区記入欄	【特記事項】利用者対応において接客の苦情が生じた。スタッフとしては強めの口調で対応した認識はなかったが、受け手としては不快に感じたとのことで、言い方の問題が大きく、接遇研修などにより改善してほしい。なお、この事例では施設内フリースペースの情報把握不足により適切なご案内ができなかった点もトラブル拡大の要因であり、情報共有の徹底を求める。以上のことから項目1について、水準点より1点減点する。項目3について、事前のチェックテストにより理解度を確認の上、実務での注意点を職員内で検討しルール化するなど、実務に生かす研修を実施している点を評価し水準点に1点加点する。			
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】LGBT研修の実施は重要であり、職員の基本的な理解を深めている点を評価する。 【改善すべき点】接客の苦情に関して、コミュニケーションの取り方は難しいが、利用者の立場に立つと、決めつけた対応や言い方等の問題に対しては改善が必要である。ただし、立地の影響もあり、施設利用目的ではない駐車場利用への対応に苦慮している状況も理解できる。不公平といった苦情につながらないよう、目的外利用そのものを防ぐような何らかの方法を模索してほしい。 【その他注意点】			

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 ◆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	17.0 (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	5.0		4.0
	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	5.0		5.0
B 安全性の確保	指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設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が1枚の紙で分かるフローを作成。別途資料に施設図面や空調機の場所を記し、設備に詳しくない職員でも対応できるようにした。フロー作成後、複数回設備不具合が発生したが、問題なく対応することができた。連絡だけでなく、設備や備品の補修・清掃についても施設職員が対応できるように準備を進めていたため、年度当初に空調設備不具合が発生した際は、設備職員が雨どいを作成・設置することで、業者が処置するまでの被害を最小限に抑えることができた。過去の傾向から、不具合の発生が増えていくことは想定できるので、通常時の点検も強化し、今後も不具合発生時の迅速な対応を心掛けていく。危機管理対策として、施設にスポーツドリンクや冷却材を常備することで、夏季の熱中症対策を行った。実際に8月初旬には熱中症で横たわっている利用者への対応に使用することができたため、今後も継続していく。また、併設施設合同で防災用品の扱い方を学ぶ研修を実施。消防署職員に監督していただきながら、仮設トイレの組み立てを行った。研修後に実施したアンケートには他に実施したい研修等の意見もあったため、今後も内容を変更しながら実施していく。			
		【改善すべき点・課題等】前年度、エレベーターの停止事故発生から現場への業者到着が大幅に遅れ、減点対象となった。今年度もエレベーター停止に繋がる不具合が発生したが、1回目の不具合発生時に業者へ改めて足立区のルールを説明することで、その後も対応が遅れることはなかった。エレベーターに限らず、他の業者についても改めてルールを説明し、大幅な遅延が発生しないよう心掛けていく。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、前年度はエレベーター不具合時に点検業者の到着まで4時間かかる事例が発生し、区の維持保全業務標準仕様書の目安時間を大幅に超えていたことから、管理・監督不足により減点となった。今年度は定期的な指導により遵守できたため、改善したと考える。また、不具合発生時のフロー作成により、迅速に適切な対応ができており水準点に1点加点する。項目2および3について、設備職員による修繕や過去の傾向から事前処置を実施した点を評価し、水準点に1点加点する。項目4について、指定暑熱避難施設（クーリングシェルター）に指定されたことに伴い、迅速に応急用品を備え、来館した体調不良者へ一時的な応急処置を行うことができたことを評価し、水準点に2点加点する。			
	評価委員会記入欄	【評価すべき点】空調設備の補修、備品置き場改修、ホール客席洗浄などの館内環境整備を業者へ発注せずに職員が対処している点は、少しの工夫による節約の範疇でもあるが、一定の効果をあげている。また、応急処置の対応においては、複合施設内の部署への事前周知が有効に機能し、早急な連絡・対応がなされた点を評価する。なお、項目1の前年度減点事項は改善したと判断する。 【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	5.0	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	5.0	4.0	
	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】学習センターの事務所の壁上部には隙間があり、廊下に会話が漏れ聞こえる恐れのある構造になっている。事務所内では利用者の申し込み手続きを受ける際、名前や連絡先などの個人情報を取り扱うため、漏えいリスクを低減させる対策を行った。設備職員と協議したうえで、区への許可と法令上問題ないことを消防設備業者に確認し、施設利用者がいない休館日にパネル設置を行った。区の施設であるため、天井に穴を開けないよう空いている枠に挟む形で設計し、素材もポリカーボネートを使用することで、万が一落下した場合も被害を最小限に抑えるよう配慮した。設置後は、廊下への音漏れが軽減されたため、個人情報保護の取り組みとして効果があった。また、休館日には職員向けの個人情報研修を実施。他の公共施設で発生した情報漏えいの事例を収集し、職員間で共有を行った。研修後半では、各々が今できる対応について話し合い、実際の窓口業務に活用した。その結果、今年度も個人情報の事故は発生しなかった。			
		【改善すべき点・課題等】学習センターはお客様の施設利用率が7割を超えるため、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から発生するので、来館するお客様一人一人に対してしっかりと対応し、事故が発生しないよう努める。また、情報取り扱い時の記録簿などへの記載も不備なく行い、記載漏れ等無いよう全スタッフが運用を徹底していきたい。昨今はSNSやインターネットを通して情報の取得・発信が増えてきている。竹の塚センターもそういった媒体を活用しているので、情報管理を徹底し、適切に活用していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、事例から対策をたてる研修の実施は重要であるが、個人情報保護に関する従業員研修は仕様書の範囲内であるため、水準どおりとして加点しない。項目2について、パネル設置による物理的な情報漏えい低減対策の実施を評価し、水準点に1点加点する。従業員の入れ替えがあった際には個人情報保護等の教育やOJTを徹底し、引き続き法令遵守に努めてほしい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】漏洩リスクを防ぐ取り組みを評価する。 【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6年度収支 (5,338千円) ◆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】コンサートや歌声サロンなど、ホール事業での事業収入を安定させることで、子ども向け講座などを気軽に参加しやすい受講料で実施し、竹の塚地域学習センターの活性化を図った。今後も収入を適切に活用し、イベントを盛り上げていく。また、令和6年度も当センターで経理ミスは生じなかった。			
		【改善すべき点・課題等】来年度は経理担当が変更になるため、気を引き締めて管理していきたい。			
区記入欄		【特記事項】ホール事業については、既存事業のブラッシュアップを図り参加継続を促すとともに、新規参加者を増加させる企画にも注力しながら事業収入を安定させ、施設の活性化につなげてほしい。また、当施設は入金事務の受付件数が多いが、今年度もミスが発生していない点を評価する。引き続きダブルチェックの徹底等に取り組んでほしい。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】財務、財産管理は適切に実施されている。 【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
		2 A型事業（事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	3.0	3.0
		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
		18.0 (満点20点)		
		【アピールポイント】A型事業としては、子ども向けダンス講座の成果発表の場として毎年開催していた一大イベント「七色-Nanairo-」を、今年は他事業所と協力して企画から運営まで行った。初の試みだったが、情報共有を密に行うことでトラブルを発生させずに実施できた。他施設と合同で行った結果、来館する保護者や関係者が増え300名を超える申し込みがあり、大盛況で幕を閉じた。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、区内近隣中学校の吹奏楽部に向けてコンサートチケットを配布し、延べ20名の参加があった。今後も継続して配布し、認知度の向上を目指す。B型事業としては、小学生対象の工作講座「わくわくクラフト」の完全無料化を行った。子どもたちが参加しやすい環境を整えた結果、毎回応募者数が定員の10名を達成した。館外事業としては消防署の職場体験講座を実施。普段見ることができない職場環境を見せることで、子どもたちの就労意識に繋げることができた。講座募集開始後すぐに定員に達したため、次回の開催では二部制にするなど対策し、一人でも多くの方に参加していただけるようにしていく。また、将棋がやりたいという利用者の要望を取り入れ、「将棋サロン」を実施。大人だけでなく子どもの参加も増え、多世代交流の場となった。C事業としては、参加者が一緒に昭和歌謡を歌うイベント「歌声サロン」で実施したアンケートのボイスレッスンをやりたいという意見を取り入れ、歌声サロンのステップアップ講座を実施。定員の8割を超える参加と、実施後の好意的なアンケート結果から、内容を精査しながら継続して計画していくことを決定した。今後お客様の意見を取り入れ、より良い講座運営を行っていく。 【改善すべき点・課題等】今年度は子ども向け講座のテコ入れを行った。施設の利用率は70%を超えてはいるが、多世代が行き交うような施設にはなっていない。今後も保護者を巻き込むようなイベントを行い、家族単位で来館しやすい施設にしていきたい。子どもたちの保護者世代はSNSで情報収集をしている場合が多いと考えられる。講座・イベントの周知方法を見直し、SNSの活用を積極的に行っていく。		
		【特記事項】項目1について、中学校吹奏楽部へのコンサートチケット配布の取り組みは、施設利用が少ない層の来館につなげただけでなく、中学生にプロの演奏を体感してもらう機会を提供している点を評価し、水準点に2点加点する。項目3について、職場体験講座により将来や仕事に対する興味関心を喚起させたり、将棋サロンの立ち上げにより多世代交流の場を提供したりとB型事業としての成果を得られたため、水準点に2点加点する。項目4について、新規ステップアップ講座の企画および参加者の獲得を評価し、水準点に2点加点する。		
		【評価すべき点】 各種の事業に積極的に取り組んでいる。 【改善すべき点】 対象を絞ることも大切であり、かつ多様化させる難しさがあると考ええる。 【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	14.0 (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	4.0			
	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】今年度はサークル支援講座を5回実施。ミニコミ紙やSNSでの周知およびサークル会員による積極的な宣伝により、合計48名もの参加者が集まり、そのうち15名が入会した。また、使用していなかった3階廊下の掲示板に、登録団体の紹介文や活動風景を掲示し、一般利用者の興味関心を集めることで、会員を2名増やすことに成功した。掲示する内容を定期的に変更し、登録団体全体の活性化につなげていきたい。区内施設との連携としては、児童福祉施設や生物園へのアウトリーチ講座を実施。いずれも定員の8割を超える参加者を集めることに成功した。また、企画とは別に区内介護施設からも依頼が入ったため、登録団体と日程を調整し、アウトリーチ講座として出演していただいた。当日盛況だったことも影響し、口コミで情報が広がり、別の介護施設から同じ団体への出演依頼があった。介護施設の職員からは、また来年時期を見て出演して欲しいとの声をいただけたため、今後も継続的な実施に向けて企画をしていく。地域特性の配慮と人材の活用については、ホール運営強化のため、コンサートボランティアの募集を行った。募集開始後すぐに7名の希望者が集まり、事前に接客や言葉遣いに関する研修を行い、受付業務に従事していただいた。また、業務終了後はコンサートを無料で観覧できるようにしており、ボランティアの参加意欲を高める対応も行っている。				
		【改善すべき点・課題等】サークル支援講座を5回実施したうちの4回の講座で8割を超える参加者が集まったが、子どもを対象にしたフラダンスの体験講座だけ人数が振るわなかった。竹の塚センターには子ども向けの登録団体が少ないので、今後もしっかりとサポートをしていき、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、登録団体の活動機会の拡大および活動紹介の強化により会員を増加させており、水準点に2点加点する。項目2について、区内施設連携事業およびアウトリーチ事業に注力し、多くの参加者に竹の塚センターをPRできたことを評価し、水準点に2点加点する。地域へのPR強化を継続してほしい。項目3については、コンサートの受付業務をセンター職員に代わりボランティアが行うといった定型的な活動内容であるため、水準点に1点のみ加点する。今後は主体的な活動となるような工夫をして発展させてほしい。				
	評 価 委 員 記入欄	【評価すべき点】学習センター機能の普及・周知活動として、利用しない層をターゲットとしたアウトリーチ活動が行われている。また、ボランティアの参加への誘導が成功している。 【改善すべき点】 【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】昨年度より来館者が増加し、閲覧を主な目的とする利用者が多い（昨年度のヒアリング結果より）ことから、トラブル回避を目的に閲覧席の亚克力板を残して運営した。古く狭い館内を清潔に保ち、児童書架の一部リニューアル、見出版の見直しを順次行った。また3分野連携を含む事業を各世代向けにバランスよく実施。特に読書推進イベントは児童・一般共に好評であった。地域包括支援センター六月、苑田第三病院、ギャラクシティ、郷土博物館とは連携事業を実施した。また24人の参加があった講座「つながるあだち人」は創業95年の亚克力切削技術を持つ区内企業の講話とワークショップを行い、区内産業に目を向け応援するきっかけを提供した。各事業のPRもSNSや新聞掲載などを中心に積極的に行った。			
			【改善すべき点・課題等】閲覧を目的に来館する利用者が多いが、当館は閲覧スペースに恵まれていない。比較的回転が良く利用者同士のトラブルもないが、閲覧席の増設は難しく、苦慮するところである。			
	区 記入欄	【特記事項】ショーケース展示の内容など積極的にSNS発信することで図書館PRに取り組んでいる。また、全国的にも図書館での実施例が少ない「オレンジカフェ」（認知症カフェ）は、地域情報交換の場として有意義なものとなっている。さらに、地域で活動している方に館長となっていただく「ひとはこ図書館」では、その館長と利用者双方から反響があり、展示本の貸出率も非常に高い点が評価できる。				
	評 価 委 員 記入欄	【評価すべき点】各種活動はいずれも図書館の通常の活動に関する工夫という範疇にとどまるものではある。ただ、目的を持って行っているという点では評価する。認知症カフェ、サポーター養成、栄養講座は今後も継続してほしい。 【改善すべき点】スペース的に対応可能であれば、閲覧スペースの確保が必要である。 【その他注意点】				

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	
D 利用の状況	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77.2%、ホール58.9%	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（238,381人） ※基準値/221,593人 貸出冊数（212,504冊） ※基準値/207,277冊	5.0	5.0	
	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】（センター）今年度から登録団体・町会・民生委員などを交えた竹の塚運営協議会を発足。今まで竹の塚地域にいなながらもセンターを利用したことがない層と直接話し合いのできる場を設け、センターの活動について周知することができた。外部へのアピールを積み重ねた結果、施設利用率が令和5年度の74.2%に対し令和6年度は75.1%まで上昇した。 （図書館）貸出だけではない図書館として、ものづくりを応援しショーケース展示で地域の人の活動を周知するなど、これまでの様々な企画が功を奏し、来館者は増えている。読書推進イベントが児童・一般共に好評で、基準を超えることができた。本を借りない人が多い昨今、まずは来館の機会を工夫して利用者を獲得し、閲覧やイベント参加など居場所としての存在感を出しつつ貸出につなげることが大切だと考える。			
		【改善すべき点・課題等】（センター）学習センターは70%を超える施設利用率があり、これ以上の利用率上昇となると、教養室の夜間や平日のホールに人を集めざるを得ない。空いている部屋を活用できるイベントを考え実施していきたい。 （図書館）来館者が増えるのは喜ばしいが、閲覧スペースが限られていることが課題である。特に勉強する中高生が増えており、フリースペースやラーニングスペースをさらに活用できるようきめ細やかな案内を工夫していきたい。			
	区 記入欄	【特記事項】項目1について、学習施設に関しては利用率が高いこともあり、学習センターの事業内容の固定化が著しい。利用者アンケート結果によると大半がリピーターで、4割以上が高齢層であるため、若年層の利用促進にも力を入れてほしい。市場調査の実施、竹の塚運営協議会での意見収集等により、空き施設と若年層のニーズをマッチングさせた事業や若年層をターゲットとしたアウトリーチ事業の企画に期待したい。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、水準点に2点加点する。			
評価 委員 記入欄	【評価すべき点】図書館の利用について、利用者数及び貸出冊数ともに基準に達している。さらに、増加率についても基準に達している点を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】利用者層がある程度固定化されているように見受けられ、配分について検討の余地がある。新規利用促進の取り組みに期待したい。				

	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
E 3分野連携事業	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（プッシュ型発信等）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】施設内に設置しているデジタルサイネージを活用し、施設利用者に向けた3分野連携事業の宣伝を行った。中でもフラワーアレンジメントの講座では、サイネージ使用前は15名の予約だったが、サイネージ使用中は23名の予約が集まった。また、今まで指導の経験はないが、講師としてイベントを行いたいというお客様の声を受け、相談内容から3分野連携事業を提案。細目に連絡を取り合いながら構想を形にし「おでかけアクセサリワークショップ」という、水引きアクセサリを作る講座を企画。令和6年度で2回実施し、どちらも定員の8割の参加者を集めることに成功した。			
	区記入欄 【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てリピーターは増えたが、新規顧客の獲得にはあまり繋がっていない。今の子育て世代はSNSを活発に使っている世代なので、そこに注力して宣伝し新規顧客の獲得を目指していきたい。また、館内サイネージへの情報表示や振り返り動画なども継続していく。			
	評価委員記入欄 【特記事項】デジタルサイネージ動画の取り組みは、動機付けとして3分野連携事業の狙いどおりの効果が得られたが、プログラムの企画内容によってはターゲットとする子育て世代の利用が少ないものもあるため、見直しを検討してほしい。振り返り動画配信は、3分野連携事業開催期間の終盤に実施したが、序盤の方が効果的ではないか。見直しが望まれる点はあるものの、様々な取り組みは評価し、水準点に1点加算する。			
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			21.9 (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】登録団体・町会・民生委員等で構成する本格的な竹の塚運営協議会を8月に開催した。2月に開催した第2回運営協議会では、意見・要望を頂いた。竹の塚音楽フェスティバルについては、5カ年計画4年目にして第1回目の開催が実現した。中学校定期演劇発表については、4校の参加で実施した。また、念願であった一般公開で開催することができた。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】2月に開催した第2回運営協議会での意見・要望(講座等の情報が町会・自治会に周知されていない、1階ロビーに椅子が設置されていない等)を精査しセンターの運営に繋げていく。運営協議会からの意見を踏まえ、竹の塚区民事務所管内全町会・自治会長に毎月ミニコミ紙を配布することとなり、時期を見てアンケートを実施し、運営協議会に反映していく。竹の塚音楽フェスティバルについては、チャレンジステージは1団体のみで開催であり、実行委員会の機能を果たせなかった。また、残念ながら観覧申込者が少なかった。来年度は早期に広報等でチャレンジステージ及び出演者を募ることで実行委員会参加者を増やしていく。中学校定期演劇発表会については、今年度からセンターが主体となり開催したことや、新型コロナウイルスが落ち着いたこともあり、念願であった一般公開で開催することができた。生徒の実行委員会への参加が部活動の範囲外であることが判明したため、来年度は早期に部活内での取り組みを依頼していく。			
評価委員記入欄 【特記事項】念願であった「竹の塚音楽フェスティバル」「一般公開による中学校定期演劇発表会」が開催できたことを評価する。ただし、集客に課題があり、ターゲット層への広報活動の強化だけでなく、日頃から若い世代の利用を活性化させる取り組みが求められている。例えば、子育て世代や中高生向け事業と連動させ、音楽や演劇で若い世代が活躍していることを周知するなど、認知度向上への工夫を凝らしながら、文化・芸術活動を発展させてほしい。				
	評価委員記入欄 【評価すべき点】 主要事業である音楽フェスティバルの初開催、演劇発表会の一般公開での開催を評価する。 【改善すべき点】 【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	33.0 (満点40点)	4.3 (×2)	
	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		4.0 (×2)	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.6 (×2)	
	指定管理者者記入欄	【アピールポイント】アンケート結果からスタッフの受付・接客対応については「やや満足」以上の回答をした方が94.1%とおおむね好評を得ている。竹の塚地域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事務手続も増えるが、自由意見欄にそういった面での苦情はなかった。			
	指定管理者者記入欄	【改善すべき点・課題等】利用者アンケートの苦情・要望欄には設備に関する内容もあるが、当施設は大規模改修工事の予定が立っていないため、今後も今回のようなご意見は増えていくと考えられる。修繕できるところは自分たちで直し、清掃等も細目に行うことで施設を清潔に保つ努力をしていきたい。学習センターに関する情報を何で知ったかという項目では例年「口コミ」が多いため、SNS等の現代ならではの宣伝方法を活用していき、情報が一人でも多くの方に届くようにして、竹の塚センターを盛り上げていきたい。また、男性の利用率が女性の84.7%と比べ、11.6%と少ないので、男性も参加しやすい講座やイベントも行っていきたい。			
	区分記入欄	【特記事項】利用者アンケート結果をみると、月1回以上利用するリピーターが学習センターは約9割、図書館は約8割であるが、昨年度の結果と比較すると項目4を除いてわずかに満足度が下がっている。自由意見欄には、設備面のみならず事業や運営面への要望もあるため、至らない点は改善に取り組み、実現性や必要性等を検討のうえ利用者へ丁寧な説明を行っていくことが求められる。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】学習センターに関してはスタッフの受付・接客対応や講座・イベントの実施において「不満」「やや不満」の声はほとんどなく、おおむね高い評価を得ている。図書館に関しても受付・接客、施設の清潔さで高い評価を得ることができており、適切な運営がなされている。 【改善すべき点】男性への利用アピールが課題といえる。 【その他注意点】			
	合計点		112.0 (満点130点)	135.0 (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)	各種活動はいずれも通常の活動に関する工夫の範疇にとどまるものが中心ではある。また、施設全体として延べ利用者数を増加させている点は評価できるものの、従来からの継続活動が多く、利用者層がある程度固定化されている状況が見受けられる点は気になる。ただ、主要事業の音楽フェスティバルの初開催は評価に値し、新しい利用者を取り込もうとする活動も行われているため、今後に期待したい。図書館事業においては、ひとはこ図書館の取り組みが興味深く、波及効果が期待できると考える。また、オレンジカフェも非常に良い取り組みのため、カフェのネーミングや目的の周知に注力していただきたい。			

【評価委員会評価結果】

評価委員会 評価結果	得点	評価	⇒	ラングダウン 有・無	⇒	総合評価
	156	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、コミュニケーションの取り方は難しいが、決めつけた対応や言い方等の問題に関しては接遇改善が必要である。

<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。

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/足立区東和地域学習センター・図書館・体育館

【評価対象年度】令和6年度 【自己評価】令和7年4月7日 【評価委員会】令和7年8月13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				
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	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)		評価点×2		
			指定管理者	担当課	評価委員会	
		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)	4.0 (×2)	22.0
		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)	5.0 (×2)	4.0 (×2)	
		(満点30点)				
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】利用者の声をより多く業務に反映させるため、従来の紙ベースの「お客様の声」に加え、LINEの活用を開始した。若年層の利用者の声も含め、現在約300ユーザーの登録を確保している。 また、コミュニケーションボードを2か所設置して、利用者の声とその対策や対応について、分かりやすい形での掲示、回答に努めている。さらに、ユニバーサルデザイン資格を取得した職員を中心に接遇意識の向上を目的として、館内掲示物の変更や、情報誌を作成して、スタッフ全員の意識向上を図っている中で、掲示物が分かりやすくなったとの声をいただいた。 人材の育成では、本部のスケールメリットを生かしたオンラインでの個人情報保護研修、情報漏洩対策研修、パソコンのスキルアップ研修等のスタッフ研修を実施して人材育成及び安定的な施設管理に努めてきた。			
		【改善すべき点・課題等】人材確保について、離職者も複数人発生しており、スタッフ職員の研修方法や職場環境の改善にも努める必要があると考えている。				
		区 記入欄	【特記事項】項目1について、利用者と相互にやり取りができるコミュニケーションボードを設置し、紙とLINEどちらからでも要望・意見の投函を可能とし、要望に対する回答を掲示した。回答数はまだ13件と少ないが、取り組みを評価して水準点に1点加点する。項目3について、ユニバーサルデザインに関する資格を保有するスタッフが講師となり、他のスタッフへの育成を行った。また、研修での学びを生かし、館内の掲示物や案内表示、避難経路図をリニューアルし「分かりやすくなった」とご意見をいただくようになった。取り組みを評価し水準点に1点加点する。			
		評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価すべき点】ユニバーサルデザインは重要であり、取り組みを評価する。また、LINEおよび館内掲示板の活用により、多くの意見収集に努めている点を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】常に業務マニュアルを携行しての執務を維持してほしい。			

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 ◆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	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	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	4.0	
	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】施設屋上のルーフドレンの清掃に関して、梅雨・台風等の雨天が多い時期は、泥の流入が増えるため、ルーフドレン清掃を月2回以上（仕様書では月1回）確認・清掃をした。その結果、施設内の漏水は発生しなかった。施設運営職員が巡回点検で気づいたことを一覧化し、施設保全責任者に共有を行い、不具合等の早期発見・対応をしたことで、利用者への怪我・事故・施設運営の影響は発生しなかった。全職員が利用者の目線に立ち、より安全・快適に利用できる施設設備機能付与の修繕の意見を出し合い、区へ修繕提案し、一部実施した。昨年度に引き続き、地域住民参加型避難訓練を実施した。昨年度との相違点は、起震車の体験と消防署の職員による参加者・職員への防災に関するヒヤリハット研修を実施し、防災知識の向上に繋がった。不審者対応訓練は、受付職員が事務所で業務中に、不審者が突如、危険な行動を取った場合の不審者確保の訓練を行い、職員の不審者への危機管理意識を高めることができた。			
		【改善すべき点・課題等】大規模修繕から5年以上経過しており、軽微な不具合が多くなってきているため、指定管理者で作成した修繕計画をもとに緊急性が高い修繕を優先的にを行い、施設運営に影響が出ないように管理していく。また、施設の利用者数の増加に伴い、施設の汚損状況が深刻になる可能性が考えられる。そのため、汚損しやすい箇所を把握し、清掃員や施設職員が重点的に清掃できる体制づくりを構築していき、利用者が増加しても清掃の質を保持し、快適な空間を利用者へ提供できるようにしていきたい。			
	区 記入欄	【特記事項】項目1について、屋上ルーフドレンの点検・清掃回数を増やし漏水を未然に防ぐ対策を講じた点を評価し、水準点に1点加点する。なお、日常巡回での不具合箇所一覧の作成については、全職員で不具合の早期発見に取り組むことは重要であるが、仕様書の範囲内の業務であると考え加点しない。項目3について、利用者が安全・快適に施設を使用できるように区へ修繕提案を行うことは仕様書の範囲内の業務であると考え加点しない。項目4について、昨年度に引き続き近隣住民参加型訓練において起震車体験など実際の体験を通して地域の防災意識向上に取り組んだ点等を評価し、水準点に1点加点する。			
	評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価すべき点】資料からは細かな日常的業務の積み重ねがなされていると見て取れる。ルーフドレンや排水溝の点検・清掃に配慮している点は評価する。 【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	3.0	3.0	
	指 定 管 理 者 記 入 欄	【アピールポイント】社内において、定期的にパソコンを使つての情報漏洩テストや研修などを通じてスタッフに周知してきた。			
		【改善すべき点・課題等】受付スペースが、他の学習センターに比べ、オープンな状態（外から中が見やすい状態）のため、スタッフ同士の会話や電話対応では、特に注意をする必要がある。			
	区 記 入 欄	【特記事項】問題なく運営できている。引き続き研修等によって個人情報保護、法令遵守に努めてほしい。			
	【評価すべき点】法令等の遵守は適切に実施されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	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
D 適切な財務・財産管理	1 適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和6年度収支（－4,426千円） ◆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	2.0	2.0	1.0 (満点5点)
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】昨今の物価上昇や賃金上昇及び地域固有のルールや慣例化されている事案も多く、コンソーシアム（共同事業体）運営のため、支出コントロールが大変難しい状況であり、各社人件費や資材の高騰に苦慮した。施設運営費だけをみれば、今年度は購入備品や講座実施等の経費精査と残業代を含めた人件費等見直しにより昨年度に比べて支出を圧縮したが、間接部門での支出が悪化してマイナスを改善するに至らなかった。			
	【改善すべき点・課題等】コンソーシアム（共同事業体）により運営しているために、各社それぞれの間接経費や人件費算定、備品購入ルールがあるため、共通な基準をもった軽減策を取れず、容易な圧縮が難しく課題である。各社での改めでの支出の軽減と各社の調整、間接部門での経費削減に努めていきたい。施設内では慣例化されているルールはあるものの館内の運営経費においては、昨対においてマイナス額に押さえることが出来てい			
	区記入欄 【特記事項】前年度減点であったため、サービスの維持・向上に配慮しながら収支の改善に取り組んだ。施設運営費については購入備品、事業経費、人件費等の見直しにより改善し、全体としても赤字幅を減らす努力はしたが、物価高騰等の影響が大きくマイナス収支であるため水準点より1点減点とする。令和7年度は各費目に応じた軽減対策を実施するなど、収支状況の改善を求める。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】入出金事務は適切に実施されている。 【改善すべき点】人件費を確保してサービスを維持向上させる努力は継続してほしいが、昨年度に続き赤字状態というのは問題があり、水準点より2点減点する。収益事業その他により、改善に向けた検討を行ってほしい。 【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	18.0 (満点20点)	
		2	A型事業（事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】一般介護事業（はつらつ教室）の受け皿として、REBORNS（リボーンズ）を開催し、継続して介護予防事業を行い、仲間づくりと健康維持に寄与する講座となっている（はつらつ教室からの受講者4名）。また、独自事業として、講座参加者の声から企画をした、子どもの遊びを大人だけで体験する「大人だって遊びたい」を実施し、9名の参加があった。子ども未来応援事業として開催した「ゆうびんやさんになってみよう」「読んでみてはくわのわたしの好きな本」は、昨今の子どもの手紙離れ、読書離れが伝わる中、子どもたちに郵便や手紙、読書（本）の面白さを伝えていく内容により、ゆうびんやさんが16名、読んでみて！は6名の参加者があった。 昨年度開催した「K-POPを踊ってみよう」のステップアップ事業として、「スリラーを踊ってみよう」に小学1年生から70歳代の方まで23名が受講し、連続5回開催により、ダンスを通じた地域の方々の世代間交流に繋げることができた。 事業の改善点として、昨年度は事業計画で上げた事業が遂行出来ずに未達に終わってしまったため、計画段階から内容を精査し、完全な中止事業はA型5件、C型6件まで減少することが出来た。 また、ミニコミ紙の誤植に関しては、作成担当を変更して、コンソーシアム（共同事業体）全体で編集校正をすることにより、誤植防止に努めた。				
			【改善すべき点・課題等】スポーツ系事業を中心に、実際に事業が始まったものの、見込みの参加者が集客出来ず、企画変更や別講座に集約した講座も散見されるため、さらに計画時の精度を上げていきたい。				
		区記入欄	【特記事項】項目1について、昨年度ミニコミ紙で曜日を間違える誤植が発生したが、チェック体制を強化し、チェックシートも活用したことにより誤植は発生していない。改善されていると判断する。項目2について、大人向けのワークショップを開催し、7割程度の初参加者を集めた点を評価し、水準点に2点加点する。なお、令和5年度は区へ提出した事業計画の中で実施ができなかった割合が高く減点となったが、企画の仕方を見直すなど計画時の精査および代替案への変更を適切に行い、概ね計画どおり実施できているため改善されたと判断する。引き続き適切な企画調整に努めてほしい。項目3について、子ども向けに身近な職業である郵便屋のお仕事体験を開催し、キャンセル待ちが発生するほどの集客があった。参加者の満足度も高いため、大いに評価し水準点に2点加点する。項目4について、連続講座の最終回を発表会に設定し、ステップアップの工夫を凝らした。また、誰もが馴染みのある曲をダンスの曲目としたことで幅広い年代が参加し、ダンスを通じた多世代交流となっている点も評価し、水準点に2点加点する。				
		評価委員記入欄	【評価すべき点】独自性の高いプログラムの実施など、各種事業を積極的に企画実行していることは評価できる。世代間交流の場を提供している点も評価する。なお、項目1について、前年度減点項目であった「広報物の誤植」についてはチェック体制の強化により改善したと判断する。また、項目2について、同じく前年度減点項目であった「事業計画の未達」についても、計画の精査や代替案の企画により、改善したと判断する。 【改善すべき点】それぞれの事業参加者は必ずしも多くない。広報活動が必ずしも効果的な成果に結びついていないといった課題は残っている。 【その他注意点】企画決定、代替案の併行検討、実施細則の早期着手など、今後も注意しながら実施されたい。				

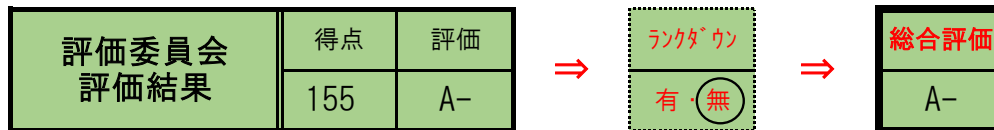
施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか		評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
B 学習支援の取り組み	1	生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、発表の場の提供・拡充 など	5.0	5.0	14.9 (満点15点)
	2	区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	5.0	5.0	
	3	地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域資源の発掘、ボランティア活用 など	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】サークル支援として、会員の減少に苦慮している団体に対して会員の拡充を目的としたサークル支援講座を企画した。団体とセンターとの連携により講座内容を決め、初めての方も参加しやすい体験型講座を実施して、参加18名、内2名が新規会員になった。また、地域連携として、隣接商業施設「ベルクス足立東和店」へのアウトリーチ活動を通じて、働いている方々への講座内容の周知活動やセンターの学習内容を知らせるなどの広報活動によって、施設の認知度向上、リレーション構築を行なった。さらに、区内施設の佐野地域学習センターと連携し、お互いの人気講座を交換企画として他館で行なうことにより、利用者が講座を通じて、他の学習センターを知っていただく機会（新規利用層の拡大）を創出した。また、大谷田団地内にある「読む団地@大谷田」を会場に、区内の珈琲卸業者/ユーエスフーズ様の協力を得て、学習センターの出張講座を実施し、20名の参加者があった。			
	【改善すべき点・課題等】ボランティア人材の活用が、植栽ボランティアに限られてしまったため、今後は幅広く地域人材の発掘や募集によって、植栽以外の活動でのボランティア育成や協同でおこなえるボランティア事業の創出と仕組みづくりが必要である。				
	区記入欄	【特記事項】項目1について、センターから会員減少傾向にある登録団体へ工夫を凝らした活動支援を行った結果、会員数増加につながった点を評価し、水準点に2点加点する。項目2について、複数の区内施設および団体と連携事業を企画し、多くの参加者に体験や学びを提供しており、水準点に2点加点する。項目3について、近隣に東綾瀬公園があるという特性を生かしてセミの観察講座を実施した。普段セミに馴染みがない子どもが生き物の生態を直接観て学べる機会を創出した点を評価し、水準点に2点加点する。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】各種団体とも連携して積極的な活動を展開している。セミの観察講座など、地域特性（東綾瀬公園、読む団地）を生かした企画の実施が評価できる。 【改善すべき点】 【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	4.0	9.1 (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】新規の利用者の獲得を目指し、あやセンターぐるぐるでの出張おはなし会、介助犬イベントや短歌講座などの新規イベントを実施した。また、夏休みの小学生向けの調べ学習に役立つような、昆虫講座や科学イベントなども実施した。			
	【改善すべき点・課題等】新規の利用者にアピールするためにホームページやSNSなどを活用し、図書館の利用者増につながったが、図書館未利用者層に向けてセンターとの連携がより一層必要と感じた。				
区記入欄	【特記事項】「読む団地」や「あやセンターぐるぐる」でのアウトリーチ事業により、今まで図書館を利用しなかった新規の利用者の獲得に繋がった。また、介助犬のしごとを学ぶ介助犬訓練士による講演、介助犬との体験企画では、利用者へ新たな知識や体験を提供する場となり、関連する特集展示の貸出にも繋がった点が評価できる。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】新規イベント、出張イベントなどの活発な活動が行われている。シニア、子育て世代、児童向けといった様々な企画が提供されており、新規利用者の開拓がユニークである。ぜひ利用者の定着につながることを期待する。 【改善すべき点】改善点を認識しているため、問題無いと思われる。 【その他注意点】				

	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
D 利用の 状況	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34%、体育館88% ＜参考＞学習施設目標値 43.0%（前年度利用率+3%）	3.0	3.0	6.0 (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(182,841人) ※基準値/178,922人 貸出冊数(279,014冊) ※基準値/281,486冊	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】夏休み子ども居場所づくり事業やフリースペースを活用した学習スペースの利用、LINEによる利用者とのコミュニケーションツールを設けたことにより、若年層への施設の周知が図られて、体育館を中心に問い合わせや利用が増加した。また、図書館の読書推進活動の様々な事業によって普段、センターを利用しない区民へのきっかけや誘導につながっている。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】常時、定期的に学習室を利用して文化系サークルにおいて、活動の高齢化や常態化または、後継者不足によって、活動を制限したり、解散を余儀なくされる例も散見されている。学習室は、2階以上の高所階にあり、しかも、構造上、外からサークル学習活動が見えにくい状態にあるため、活動の楽しさや作品製作の過程などを、多くの来館者に見ていただく機会を提供していく必要がある。			
	評価委員記入欄 【特記事項】項目1について、学習施設利用率は44.8%であり昨年度より上昇している。効果分析し、さらなる利用促進にむけて有効な対策を講じてほしい。また、情報発信により、特に体育館やフリースペースの利用について若年層の利用が増加傾向にある。今後は、まだ利用の少ない層を呼び込むための広報活動強化および見直しに努めてほしい。項目2について、貸出冊数の基準値には達さなかったため水準点より1点減点するが、貸出冊数前年比増加率の加点基準は達成したため、水準点に1点加点する。			
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（プッシュ型発信等）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】3分野連携事業プログラムを年間79回実施。大人の参加者のうち、ターゲットである子育て層（20～40代）は92%にのぼった。朗読や手話体験など独自性の高いプログラムで関心を喚起し、続けやすい時間帯・人気のある講師による開催等で習慣化を進めたことで、対前年比161%と参加者が大幅に増加。働く人にも参加しやすいよう、土日祝日の昼間や平日夜間にも開催。パパ層にも主体的に関わりやすい題材を多くして男性の参加を促した（工作やボードゲーム）。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】行動生起プログラムまで親子で熱心に参加してくれても、習慣化プログラムで大人だけとなると「子どもと一緒にないと参加できない（預ける場所がない）」という声が多くある。子育て中の親が抱える悩みを少しでも軽くして、大人が習慣的に学ぶ環境づくりを考えていく必要がある。			
	評価委員記入欄 【特記事項】映像やBGMで演出した朗読会、手話が出てくるおはなし会など独自性の高いプログラムを実施し、ほぼ定員の参加があった点を評価する。また、センター事業と図書館事業の時間をずらし同日開催したことでセンター、図書館どちらにも訪れる好循環を生み出している点も評価する。そのほか、図書館で実施する関心喚起プログラムを増加させ、全体参加者数を1.6倍に増加させた。以上の取り組みおよび成果を総合的に判断し、水準点に2点加点する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】独自性の高いプログラムの実施は、参加者数増加に大いに貢献した。自己分析を行ったのち、他施設への共有も行ってほしい。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

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	
F 主要事業の企画・実施・成果	1	主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			23. 7
	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】東和カレッジにおいては、テーマ選定（課題設定）に苦慮しているが、企画段階から区民の方と協議を重ねてテーマを決め、地域の課題を共有することができた。4回の講座を通して受講者同士（区民）の交流と学習センターへの親近感の醸成や存在感（Value）を伝えることが出来た。東和フェスにおいては、日頃の講座アンケートでの関心・興味が高い「ダンス」を取り入れた。「音楽・ダンス」をテーマに、普段学習センターの利用が少ない大学生・高校生を中心に6団体と連携して事業を開催した。108名の参加があり、単にイベントを楽しむだけでなく、講座のステップアップ企画、図書館との連携、学生ボランティア活用など、広く地域と学生をつなぐ内容となった。			
		【改善すべき点・課題等】集客及び広報活動に課題が残った。今回、東和カレッジは「地域福祉」をテーマに受講者と学習をしてきたが、趣味、レクリエーションの事業においては、関心も高く参加者も多いが、講義、学習系の講座に如何にして感心を持ってもらうか、広報や集客のやり方に苦心した。			
	区記入欄	【特記事項】主要事業は「東和カレッジ」と「東和フェス」の2つを軸としているが、東和カレッジでは、令和5年度から発展し地域課題を考え向き合うといったより一層深く学習する講座を実施した。テーマとした「地域福祉」に関心を持たせる周知活動の難しさがあったように思うが「地域を知り地域の課題を地域の人たちと考える機会の創出」は達成できたと考える。東和フェスは、連携先および開催規模を拡大し、参加者数が増加した。来年度は、東和カレッジと東和フェスの連動など、さらなる広がりに期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】各種事業が実施できている。区民と協議を重ねてテーマを決め、地域課題を共有できた点を評価する。 【改善すべき点】東和フェスでの大学生との連携について、区内大学へのアプローチ方法を工夫し、連携の実現を目指してほしい。また、連携後の発展について着想があるとよい。 【その他注意点】必ずしも利用者の増加にはつながっていない。東和カレッジの内容に関して、振り返りにあるように課題が難しかったと思われる。			
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. 2 (×2)	32. 8
	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. 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. 6 (×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】不満、やや不満の回答について減少しており、職員の対応については、年々改善が見られている。 【改善すべき点・課題等】昨年度に比べ「満足」の割合が減少してしまっている。例として利用者の多い、体育館、トレーニングルームの利用者からの満足度が低い傾向にあるため、内容を精査して次年度改善出来るよう努力する必要がある。			
区記入欄	【特記事項】感謝の声も届いている一方で、全体的に「満足」の割合が減少している。また、苦情は少ないが要望の声が多い。要望に対しては、センターとして検討し対応策を講じたものも一部ある（最寄りバス停の案内図・時刻表の掲示など）。利用者層の変化が数値に影響している可能性はあるが、利用者の意見や要望に向き合い改善していくことで、満足度向上に努めてほしい。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】利用効果を除き、前年度と同等の評価を維持している。 【改善すべき点】各種の要望が増えている。 【その他注意点】参加者数の増加が要望の増加にも反映されていると考えられる。今後の発展に向かう準備として前向きに捉えてほしい。			
合計点			109. 0 (満点130点)	132. 8 (満点=170点)	155. 5 (満点=200点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	学習施設、体育館、図書館の3施設とも、少しずつではあるが利用者数を伸ばしていることは大変評価できる。事業において、独自性の高いプログラムの実施など、積極的な活動が行われていることも評価できる。一方で、主要事業の広報活動などに課題があると事業者も記述しているように、必ずしも効果的な活動とはなっていない点もみられる。出張イベントにおける参加者がセンターに足を運んでくれるような取り組みに期待したい。
---------------------------	--

【評価委員会評価結果】



※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-Dにおける減点事項について、昨年度に続きマイナス収支であり、収支計画の再検討および改善策の実施を求める。
2-D項目2における減点事項について、図書館利用者数は増加しており、イベント等を通じた積極的な読書活動推進に取り組んでいるが、貸出冊数の増加にどうつなげていくかは今後に期待したい。

＜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。

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/足立区伊興地域学習センター・図書館・体育館

【評価対象年度】令和6年度 【自己評価】令和7年4月7日 【評価委員会】令和7年8月13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				
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	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)		評価点×2		
			指定管理者	担当課	評価委員会	
		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)	20.8 (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】今年度パート職員を積極的に採用。主に窓口業務に従事してもらい、正社員の負担を軽減した結果、正社員の有給休暇取得率が20%向上した。また、主に新規採用のパート職員を対象とした体育館使用の研修をおこない、各競技で使用する備品や用具の設置方法(卓球台の準備、コートのネット張り等)を理解し、利用者へのサービス向上を図った。			
			【改善すべき点・課題等】新規採用したパート職員のスキルアップに重点を置く。予約システム操作の迅速化の研修会や主催事業の理解度テストを行い、利用者にストレスのかからない接客業務を目指す。			
		区 記入欄	【特記事項】項目2について、センター独自に有給休暇取得率向上に向け取り組み、取得率を増加させた点で、水準点に1点加点する。項目3について、利用者の立場に立った体育館の利用ルールと設営に関する研修を新たに実施した点で、水準点に1点加点する。			
		評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価すべき点】研修による利用者へのサービス還元が期待できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】有給休暇を取りやすくするといったことは本来業務の問題であり、また、適切な業務の進め方を心がけていく中での休暇取得に対処してほしい。			
		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 ◆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	12.8 (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	4.0	
	指定 管理者 記入欄		【アピールポイント】施設保全責任者の提案で、普段の巡回では見落としがちな「自分だけの巡回ポイント」を全職員に設定させ、自身の巡回時にはその設定ポイントを念入りに見るよう指示した。パート職員により、カラスの営巣や苔による外階段の転倒リスクが早期に発見され、取り組みの効果が現れた。			
			【改善すべき点・課題等】各部屋・貸出施設に2人一組の施設保全チームを割り当て、床や壁、備品の不具合を早期に発見する点検体制を整える。特に体育館の床傷等の不具合は怪我に繋がる恐れが高いため、3人一組体制のチーム構成も検討する。			
	区 記入欄		【特記事項】項目4について、職員の雨天時の日常巡回により、苔の影響で転倒の可能性のある箇所を発見し、早急に高圧洗浄機での清掃を行った。施設の設備点検は仕様書の範囲内であるが、早急に対応をとり、利用者の事故を未然に防いだ点で水準点に1点加点する。			
評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価すべき点】外階段の苔などの清掃は通常業務であるが、随時チェックをして対応している点は評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】点検体制の検討に賛成する。また、外階段の高圧洗浄機での清掃について、長靴をはいた作業は転倒しやすいため、注意してほしい。					

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】ISOの内部規則で定めた「情報セキュリティ活動七か条」に準じ、年4回の個人情報保護研修を実施したほか、施設長及び個人情報取扱責任者が、朝礼で定期的に注意喚起をし、個人情報の適正管理の意識付けをさせた。			
		【改善すべき点・課題等】今後も個人情報等の漏えい事故がないように、職員に毎月「ISO実施確認リスト」を提出させ、常に個人情報保護の意識を持ってもらう。			
区記入欄	【特記事項】項目3について、個人情報保護に関する研修を新たに行った。個人情報保護に関する研修を行うことは仕様書の範囲内であるが、肖像権・著作権に関する研修と合わせて実施し、施設の職員だけでなく、伊興センターで活動するボランティアにも参加を呼びかけ、センター全体の個人情報保護に対する意識向上に取り組んだ点で水準点に1点加点する。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】法令等の遵守は適切に実施されている。 【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6年度収支 (12,456千円) ◆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】ベテランの経理担当者を中心とし、区歳入をはじめとした出納業務は適正に行われた。また経理担当者不在時でも、本社および他センターの経理担当者とのネットワークがあり、不測な事態にも対応が来ている。収入面において、講座によってばらつきがあるが収入は安定しており、黒字を計上している。			
		【改善すべき点・課題等】長期での同一人物による経理作業は、ミスを見逃しやすくなるほか不正の温床にもつながる恐れがある。また中堅職員のスキルアップも考慮し、次年度は経理担当者の変更を検討する。			
	区記入欄	【特記事項】多数の独創性の高い講座の実施により収支は黒字であり、還付ミスもなく適正な出納業務を行うことができていた点の評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】講座収入はトータルで黒字を計上できている。 【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	17.9 (満点20点)	
		2	A型事業（事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	3.0	3.0		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】SNSの主な発信情報手段でもあるLINEのトーク画面下部に、メニューの固定表示ができる「リッチメニュー」を導入。利用者の目を留まりやすくし、クーポンや当社が管理するホームページへのリンクを設定し、宣伝効果を高めた。既存事業の見直しは147件。受講者数が伸び悩む講座や利用者や講師の声に対して常に改善策を模索、具体化することで、利用者の満足感を高め、リピーター獲得に繋げた。「親子でおいしい手作りランチ アツアツ豚まん」や「こどもアートひろば」など、子どもを対象とした新規事業も積極的に展開した。				
			【改善すべき点・課題等】LINEを含めたSNSでの情報発信を充実させていく。また、従来からのミニコミ紙やチラシなどの紙媒体も含めて、それぞれの世代に合った周知方法で施設や講座の魅力を積極的にPRし、センター利用への促進につなげたい。前年度減点対象となった図書館休館日誤植については、「作成チェックシート」を見直し、各ページに合わせたチェック内容に改良した上で、確認スキルの高い数人を校正担当に任命し、責任感を持たせてチェック精度を上げた。未承諾の写真掲載については、新たに「写真掲載承諾書」を作成し、講座等での写真撮影の承諾を得る対策をした。また、「写真に関する研修会」を実施し「著作権・肖像権・プライバシー権」などの写真を撮る時・発表する時の注意点を学び、取り扱いの重要性を職員に意識付けした。				
		区記入欄	【特記事項】項目1について、おすすめの講座やその講座の対象者を表すカラー見出しPOPを新たに設置し、チラシの視認性を向上させることで講座情報のPR強化を行った。取り組みにより、チラシによる問い合わせが増えるなど、実際にチラシを手にももらえる機会を増やしている点で水準点に2点加点する。また前年度減点対象となったミニコミ紙の図書館休館日等の誤植について、今年度は各種取組みの実施により、ミニコミ紙に関する事故は発生しなかったため、改善したと考える。項目2について、利用者アンケートの結果を反映させ、従来のエクササイズに関する講座に希望の多かった「ピラティス」を追加するなど、A型既存事業の見直しを行った。利用者の意見を参照しながら事業を改善し、確実に利用者増加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、地域の子どもたちにアートを通じて挑戦する力や感情表現、自己表現を身に付けてもらうことを目的にこどもアートひろばを実施した。取り組みにより、子どもたちに自己表現の楽しさや芸術への関心を喚起させるなど、学習の機会を提供したとして、水準点に2点加点する。				
		評価委員記入欄	【評価すべき点】各種事業の評価と見直し、新しい講座の開設など積極的な活動が行われている。子どもを対象とした「アートを通じて自己表現を楽しむ」といった企画が良い。今後も事業等により、子どもたちへの働きかけを継続的に行うよう期待する。なお、項目1の前年度減点事項については、チェック体制の見直しや職員の意識向上が図られ、誤植も未発生であることから、改善したと判断する。 【改善すべき点】 【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】昨年に引き続きサークル支援講座に力を入れた。実施件数18件、計13人のサークル入会につながり、支援を行なった登録団体から感謝の言葉をいただいた。体育館の個人利用（無料公開日）では、新たにミニバスケットボールの種目を追加し、小学生が利用しやすい環境を整えた。近隣の地域団体や関係団体、区内施設と連携先は47団体にのぼり、「伊興まつり2024」をはじめ、「いこうファミリー縁日+おはなし会」「機械の中身を見てみよう！ドキドキ解体ショー」（いずれも親子向け）、「エンディングノートと在宅医療」「季節の手仕事！干し柿を作ろう」「はじめての写経（連携先のお寺で開催）」など、多岐にわたる事業・講座を展開、50事業に延べ4,000人以上の参加者があった。また、新たなボランティア講師を採用し、地域に営業する「ツミ」という野鳥の写真撮影の講座も開催した。			
	指定管理者記入欄	【改善すべき点・課題等】近隣のスイムスポーツセンターが令和5年12月に再開した影響か、トレーニングルームの新規登録者、既存登録者ともに減少した。今後は若い世代のユーザーが比較的多いとされているInstagramを中心にSNSを通して積極的な広報活動を展開していき、トレーニングルームの告知に努めていく。			
	区記入欄	【特記事項】項目1について、子どもの体育館利用増加につながったか成果が明確でないが、新たに体育館個人利用種目を増やした取組を行った点で、水準点に1点加点する。項目2について、伊興センター周辺の16団体、約60名と連携し、各団体の発表会や地域農協の物販、ポッチャなどの体験会を主とした「みんなdeいこう」を開催した。約360名が来場し、参加団体と参加者がつながりを持てる機会の提供および地域連携強化を図っており、水準点に2点加点する。項目3について、伊興地域には庭に柿の木のある家が多いことから、子育て世帯を対象に「干し柿づくり講座」を実施した。地元農家から柿を購入することで地産地消に貢献し、参加者への啓発にもつながった。また、多くの参加者に伝統食文化の学習機会を提供しており、水準点に2点加点する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】多岐にわたる活動を展開し、一定の成果もあげている。広報充実の上で、さらに参加者や利用者の増加へと繋げてほしい。また、地域特性を生かした干し柿づくり講座は、地域の方もボランティアで参加できる点が良かった。伝統食文化の継承については更なる発展を望む。 【改善すべき点】 【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】読書推進活動について、出張自転車図書館の出張回数を増やしたり、小学生ボランティアの活動を本格的に行った。 【改善すべき点・課題等】利用者参加型のイベントを行い、伊興の小さな博物館に飾れるような展示物を徐々に増やしていく。			
区記入欄		【特記事項】新聞閲覧整理券や閲覧席への注意書きによる周知は、利用者間の公平性の観点から効果的であったと考えられる。また、図書館外での本棚チャートの掲示では、センター利用者に対しても図書館利用をアピールできている点や児童がいつもとは違う資料を手に取りやすいよう工夫がされていることで、児童の読書推進にも繋がっている点が評価できる。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】新聞閲覧整理券や図書館外での本棚チャートの掲示などの工夫は評価できる。 【改善すべき点】本棚チャートの取り組みは評価できるが、もう少し字を大きく読みやすくていいのではないか。 【その他注意点】				

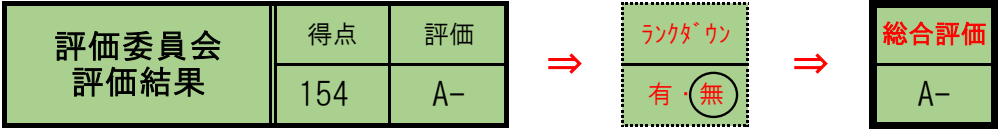
	適切な利用状況となっているか (環境の変化など外部要因を考慮)	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
D 利用の 状況	1 学習施設・体育館等の利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値超 利用率基準値/学習施設47%、体育館88% ＜参考＞学習施設目標値 63.5%（前年度利用率+3%）	3.0	3.0	5.0 (満点10点)
	2 図書館の利用者数及び貸出冊数が基準を達成している ◆利用者数・貸出冊数の基準値超 利用人数（186,526人） ※基準値/176,747人 貸出冊数（174,755冊） ※基準値/180,567冊	2.0	2.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】学習施設の利用率57.7%、体育館の利用率97.9%と、ともに利用率の基準値を上回った。利用率が低い教養室に「リセットヨガ」と「初めての日本舞踊」講座を新設、事業の開催コマ数を昨年の102コマから128コマへと上げた。図書館の利用人数は、出張おはなし会などのアウトリーチを積極的に展開、広報活動を強化したこともあり、昨年より7,500人増えた。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】定期活動をしていた学習登録団体の解散もあり、第2学習室と教養室の利用率は減少。今後はSNSで施設利用方法などの情報発信を定期的に行うほか、引き続き新規講座の開催に力を入れ利用促進に努める。図書館でも、来館者は伸びたものの貸出冊数の増加に繋がらなかった。貸出が増加している施策連携特集に工夫を施した特集棚づくりを行っていく。			
	評価委員記入欄 【特記事項】項目1について、基準値は超えているが、学習施設利用率が57.7%と前年度と比較し2.8%減少している。教養室を利用した講座新設の取り組みは評価するが、SNSを利用した広報活動等のより一層の強化により利用率増加につなげてもらいたい。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。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。			
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（プッシュ型発信等）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】実施回数は前年度より17件多い57件、参加者数も昨年比20%となる805人と順調に参加者数を伸ばしている。昨年好評だった「いこうファミリー縁日+おはなし会」も246人の集客があり、その場で41名のLINEのおともだち登録者を獲得した。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】「読書または文化からスポーツへの関心を促すプログラム」について、今年度は開催回数が少なかったため、次年度は新規講座の開催に力を入れる。また、次年度も開催を予定している「いこうファミリー縁日」において、新たな協力団体を開拓し、地域密着型のイベント開催を目指す。			
	評価委員記入欄 【特記事項】ブックトークを交えたコーヒーの淹れ方講座など複数の新規企画を実施したほか、新たな利用者獲得に向けたポイントカードを導入した。3分野連携事業のキャンペーン対象プログラムに1回参加する毎に1ポイント貯まり、3ポイント貯めると講座の無料体験チケットを受け取れるが、結果としてポイントカードを144枚配布し、10名が無料体験チケットを使用したことから、取り組みが継続的な参加につながったとして、水準点に2点加点する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】各種の新規事業を開始するなど、積極的な活動が行われている。 【改善すべき点】センターも認識しているとおり、開催回数と新規立ち上げのバランスについて、検討してほしい。 【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】ボランティア講師を起用した講座を開催。ボランティアから要望のあったスキルアップ研修として著作権や肖像権を学ぶ「写真に関する研修会」を、当社従業員と合同で開催。「今後のボランティア活動をするにあたって不安が取り除けたので、さらに頑張りたい」と意欲を示された。ボランティアと協力して伊興地域の名所・見どころ・フォトスポット・地域商店などの魅力を紹介する「伊興地域マップ」の第1弾として「春のお花編」を作成し、配布を開始。館内だけで3週間で250枚以上持ち帰られ、近隣商店等含めて約1,000部配布した。令和7年度はボランティア活用事業（野鳥撮影等）の継続開催と「伊興地域マップ」シリーズを継続発行する。 「新米講師チャレンジ相談会」では8人発掘し、新たに2人のデビューにこぎ着けた。新米関連講座は計画112件、参加者850人、新規講座5種、新米講師によるアウトリーチ事業は「舞いトレ（日本舞踊を基にした筋トレと体操：ケアホーム足立）」と「おしゃべり歌声脳トレ（歌と脳トレと交流を楽しむ：ウエルガーデン伊興園）」の各体験版を計2件実施となった。令和7年度は新米講師が活躍できる場（会場・イベント等）の拡充を目指す。			
	【改善すべき点・課題等】新米講師チャレンジャー向けのスキルアップ講習については、チャレンジャーより要望がなく未実施となった。次年度はこちらから講習内容（コミュニケーションスキル、話し方・説明の仕方、作品撮影テクニック、他講師との情報交流会等）の提案をしていきたい。				
区記入欄	【特記事項】地域ボランティアの要望に基づく研修の企画実施、講師に挑戦してみたい地域住民への活躍の機会提供、商店やフォトスポットなどを掲載したマップの作成・配布など、地域人材・資源を活用し、地域の魅力を意欲的に発信した。新たな新米講師の発掘や新米講師によるアウトリーチ事業の実施など、地域資源の認知度および近隣住民の地域愛着度の増加を目指す取り組みを拡大させることができた。次年度は新米講師へのスキルアップ講習を実施するなどサポート体制を整え、地域資源が持つ魅力をより広めることができるよう期待する。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】各種の豊富な企画を立てている点は評価したい。また、新米講師など、地域の中から人を育てる取り組みは良い。 【改善すべき点】各種企画が若干空回りしているようにも見受けられる。反応が鋭敏に出てこなくて鈍いというのは、利用者が求めているものとずれている懸念がある。 【その他注意点】新米講師チャレンジスキルアップ講習については、講師にとって必要なスキルなどを自ら認識することが難しい場合もあるため、今後もセンターからの働きかけを行ってほしい。また、ボランティア講師のまち歩き撮影会、新米講師の日本舞踊の企画は面白く、講座参加者に関連本をオススメしたり、タイアップさせて特集を組むなど、発展の余地があるのではないかな。				

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		4.1 (×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】アンケートの自由意見を通じて、設備維持満足度について感謝の言葉を多くいただいている。満足度の数値も96.4%（満足70.8%、やや満足25.6%）と昨年の数値を1.2ポイント上回った。今後も「きれいで使いやすい伊興センター」を目指し、日々の清掃、設備維持にあたる。			
		【改善すべき点・課題等】運営満足度の数値が87.7%と、前年度と比較して約5ポイントの減少となった。図書館の満足度についても9割を切っている数値であった。新しいスタッフのスキルアップを図ると共に、ベテラン職員の接客対応や業務スキルを改めて見直す機会を作り、満足度向上を目指す。			
	区分記入欄	【特記事項】施設維持満足度（施設の清潔さ、使いやすさ）に関して「いつも清潔に保たれていて心地よいセンター」「きめ細かい気配りがありがたい」などの感謝の言葉をいただいている一方、運営満足度は5%ほど減少している。令和6年度は職員の入れ替わりもあったため、令和7年度は新しいスタッフの育成に注力するなど、満足度向上に向けた施設運営に期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】学習センター、図書館ともに施設維持満足度は高い。 【改善すべき点】利用者の運営満足度については、アンケート自由意見などを注意・参考にしてほしい。 【その他注意点】			
	合計点		107.0 (満点130点)	133.2 (満点170点)	154.2 (満点200点)

特記事項 （評価委員会による総合評価を記入）	多岐にわたる企画、各種の積極的な活動が行われている点は評価できる。新米講師チャレンジ事業では、自分の得意なことを生かして活動したい方を発掘し、地域の活性化につなげている。新米講師をはじめとする地域の特性を生かした講座を通じたコミュニティは興味深い。古き良きものを伝承していく取り組みが評価できる。ただし、利用者に必ずしも求められていない活動や利用者からの反応の鈍さなど、活動が若干空回りしているようにも感じられる。図書館事業に関して、地域連携含め意識して企画されているが、施設利用が図書の貸出に繋がらない点は、より動機づけにおいて工夫されたい。利用者マナーに関しては、改善に向けた対応に苦慮すると思うが、それによる利用者離れが生じないよう、引き続き対応してほしい。
---------------------------	--

【評価委員会評価結果】



※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、来館者数は増加している一方で貸出冊数が減少している現状については、様々な視点から分析し、より貸出につながるような工夫を期待したい。

＜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。

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/足立区新田地域学習センター・コミュニティ図書館

【評価対象年度】令和6年度 【自己評価】令和7年4月1日 【評価委員会】令和7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				
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	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)		評価点×2		
			指定管理者	担当課	評価委員会	
		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	4.0 (×2)	4.0 (×2)	21.6 (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	4.0 (×2)	4.0 (×2)	
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】(センター)館内環境の整備として、センター周辺図や公共交通の案内板等を刷新。地域内の各バス停からセンターまでの道順の動画を作成、二次元コードから見られるよう掲載した。また、窓口業務のサービス水準の維持・向上と新人育成として、他職員と双方向で指導内容の確認が取れる業務日報の作成、本社作成の業務確認テストを実施した。新人以外の職員についても、接遇や危機管理、事業に関する各種研修の実施・足立区や他館実施の研修への参加を通じて人材育成と利用者サービスの向上に努めた。 (図書館)今年度、状況にあわせて人員配置ができた。			
			【改善すべき点・課題等】(センター)苦情・クレームはなかったが、対応が困難な事例があった場合でも、利用者の心情に寄り添った対応を今後も継続していきたい。また、事件・事故は講座参加者の体調不良による救急車要請が一件あったが職員間で手分けして適切に対処できた。 (図書館)今後も運営状況に対応できるように人員配置を行う。			
		区 記入欄	【特記事項】項目1について、利用者からの問い合わせが多い内容に対応するため、案内板の刷新やセンター周辺図の作成等を自主的に行い、センターの利便性向上や利用促進に向けて取り組んだことを評価し、水準点に1点加点する。項目3について、新規職員と共に業務日報を作成し、業務の振り返りや改善点等を意識することで成長を促す取り組みを評価し、水準点に1点加点する。			
		評 価 委 員 会 記 入 欄	【評価すべき点】案内板等の刷新は通常業務の一部とも考えられるが、細かな工夫を積み重ねている点は評価する。また、新人育成のプログラムが明確である点も評価できる。 【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		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 ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	5.0	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	4.0	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】（センター）千住消防署や足立区危機管理課、地域の消防団や防災士と連携した防災講座の実施、西新井警察署による防犯意識向上のための啓発記事のミニコミ紙への掲載といった取り組みを行った。また、設備状況の把握のため、貸出施設等の月次点検を通常の巡回点検とは別に行っている。エリアごとに毎月担当職員を変え、複数の視点で設備の不具合の早期発見と劣化の度合等を管理。また、この点検結果をデータベース化し、限りある小破修繕費の有効活用につなげた。 （図書館）今年度、特筆すべき事件・事故もなく、順調に対応できた。			
		【改善すべき点・課題等】（センター）不法投棄対策、美化推進として区で配布しているプレートを設置、また、複合施設間で連携した館外周辺の清掃活動を行った。都営住宅の敷地内にセンターがあるため、センター利用を目的としない方も周囲にいる状況なので、館内外の環境の美化は常に気をかけていきたい。 （図書館）ご来館のみなさんが安心・安全に過ごせるよう、常に館の状況を確認し、管理運営する。			
	区 記入 欄	【特記事項】項目1について、施設巡回点検結果をデータベース化することにより、施設の劣化状況や不具合箇所を効率よく管理しているが、取り組みは通常業務の範囲内であり水準どおりとする。項目2について、点字ブロックのずれ・めくれの修繕、ごみのポイ捨て防止のための美化推進プレートの設置（区の配付物）等の取り組みは通常業務の範囲内であり水準どおりとする。項目4について、地域防災の専門家による防災講座を実施し、日頃の防災訓練や食料・飲料の備蓄の重要性および耐震対策等を学ぶ機会を提供し、地域住民の防災意識向上に寄与したことを評価し、水準点に2点加点する。			
	評価 委員会 記入欄	【評価すべき点】施設管理において、定期的な配置換えによる複数の視点での不具合発見に取り組むなど、工夫がみられる。 【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	3.0	3.0	
	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】（センター）ISO/IEC 27001の規格に準拠している。職員の情報セキュリティ研修も遺漏なく行った。また、肖像権に関する研修も行ったため、人物の写真を使用する場合に限るが、センターのソーシャルメディアの運用にも生かしていく。 （図書館）今年度、必要に応じて、関連法令の届出を滞りなく行った。			
		【改善すべき点・課題等】（センター）情報漏洩にあたる事故はなかったが、紙ベース、電子データに関わらず、記録を取る、パスワードを用いる等適切な方法で情報を管理していきたい。 （図書館）関連法令に照らして、妥当かどうか常に気をかけ、業務にあたる。			
	区 記入 欄	【特記事項】引き続き、定期的な研修を実施し、日常業務の中で意識することで、個人情報保護、各種法令等の遵守に努めてほしい。			
	評価 委員会 記入欄	【評価すべき点】法令等の遵守は適切に実施されている。 【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6年度収支 (10,485千円) ◆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】経理担当を配置し、所長、本社担当者と三重で管理している。関係書類については日々チェックし、ミスのないよう確認を徹底している。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】入出金を伴う業務は毎日あるのでダブルチェックを徹底し、事故等を未然に防げるよう努める。			
	評価委員記入欄	【特記事項】引き続き、複数人による財務管理やミス防止の取り組みに努めてほしい。			
		【評価すべき点】入出金業務において、ダブルチェックが実施されている。 【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
		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
		2	A型事業（事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	3.0	3.0
					16.8 (満点20点)
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】（センター）新規事業の提供や既存事業の見直しを行い、新規利用者の獲得につながった。少くない講座数ではあるが、一つひとつの講座をPDCAで回すことで今後も魅力ある講座を提供したい。また、足立区の推進する子どもに関連した事業についても積極的に取り組み、夏休み期間の無料化した事業、将来の夢につながる職業体験事業を提供することができた。広報に関して、Instagramでのリール投稿（動画）で毎月の講座受付開始日と受付開始となる講座の周知を行った。写真の投稿により多くの方に情報が届いているため継続していきたい。 （図書館）図書館事業の広報は滞りなく行えた。		
			【改善すべき点・課題等】（センター）新規利用者獲得の一方で料理講座や運動・体操講座はリピーターが多い。料理（パン講座）は基礎講座とステップアップ講座を提供しているが、中級以上には基礎に参加いただく等の条件もあり、裾野を広げづらい状況になっている。この条件や講座内容を都度見直すことで対応していきたい。 （図書館）集客に苦戦したものもあったので、より多くの方に図書館を知ってもらえる、広報を工夫していく。		
		区記入欄	【特記事項】項目1について、新たにInstagramのリール投稿による講座情報の周知を実施し、Instagramをきっかけとした講座参加者の増加につなげた点を評価する。項目2について、生涯学習へのきっかけ作りとして伝統的文化体験や自由研究工作など多種多様な新規企画にチャレンジし、幅広い世代に対する生涯学習の促進に努めた。定員に達した講座は多かったが、新規利用者の参加割合が目標の7割に到達していないため水準点に1点の加点とする。項目3について、子ども向け体験事業として、パティシエの仕事やパン教室など料理室を持つ新田センターならではの講座を実施し、多くの子どもたちに学習機会を提供できた点を評価し、水準点に2点加点する。		
		評価委員記入欄	【評価すべき点】多数の新規事業を企画し、幅広い世代に向けた講座を開催している点は評価する。学習センターでは数少ない「料理室」を活用した講座は人気があるが、集客の課題がある講座も見受けられるため、今後の取り組みに期待する。また、子どもへの体験型事業や利用者アンケートでも要望がある学習スペースについては拡大に取り組んでほしい。 【改善すべき点】 【その他注意点】Instagramを重視する方向へと注力するメディアを見直したこと自体は評価するが、各種メディアのトータル投稿数は前年度並みである。		

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	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】項目1について、サークル会員数増加への方策として、全登録団体へ「サークル支援講座の開催」「ミニコミ紙、ソーシャルメディア、館内デジタルサイネージへの掲載」のアンケート調査を行い、希望する団体と協力しそれぞれの事業や取り組みを実施した。新規会員の獲得につながっているため、今後も継続していきたい。 項目2・3について、特別養護老人ホーム新田楽生苑とは先方の開所以来、ミニコミ紙への掲載等で連携しているが、今年度は同日開催であった両施設の地域まつりでスタンプラリー、センターボランティアのアウトリーチ活動の場として連携した。また、新田町会とはこれまでセンターと町会それぞれで行っていた普通救命講習を協同開催した。成果としてセンター講座初参加者の獲得や、地域の防災意識向上の一助となった。さらに、足立区総合ボランティアセンターとも連携講座を継続実施。防災食に関する講座を行い、弊館の特色でもある料理室の活用につながった。				
		【改善すべき点・課題等】サークル支援事業は継続していくが、一方で高齢化や会員数の減少に伴い解散してしまう団体もある。新規利用促進のため、貸出施設としてのセンターも地域で認知していただけるよう、アウトリーチ活動等を通じて広報していきたい。				
	区記入欄	【特記事項】項目1について、デジタルサイネージを活用したサークル紹介動画の放映を新たに実施し、より効果的にサークル活動の様子を周知した。また、登録団体の意欲向上にもつながったと考えられるため、水準点に2点加点する。項目2について、新田町会と連携して普通救命講習会を実施したことにより、センターの認知度向上および緊急時の連携体制構築のきっかけづくりができたことを評価し、水準点に2点加点する。今後は、具体的な体制づくりを進めてほしい。項目3について、アウトリーチ活動や地域まつりの体験イベントで新規ボランティアを活用し、センターの活性化につなげており、水準点に2点加点する。今後の発展のため、ともに活動する仲間づくりの促進等にも注力してほしい。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】救急救命講座自体も有効だが、地域との繋がりに寄与したことは望ましい活動である。また、地域祭りでのボランティア講師による体験コーナーや地域施設との連携も評価する。 【改善すべき点】 【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】インターンシップ・就労体験の受け入れ、高校生の保育園訪問に加え、区内の大学生ボランティアとの連携事業を行った。			
			【改善すべき点・課題等】今年度も地域との連携に力を入れられたので、それが図書館への集客に結びつくよう、工夫して業務にあたる。			
	区記入欄	【特記事項】学生のインターンシップの受け入れや、高校生が保育園訪問し読み語りを行うなど、地域や学生、団体との交流事業を積極的に実施した。また、関連する特集では、一般資料、児童資料の貸出増に繋がっており、各世代での読書促進の成果にも結びついている点の評価する。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】高校生が保育園を訪問する事業は、子どもたち、高校生ともに良い刺激があると思われる。また、インターンシップ選定特集棚など、利用者促進に効果的な取り組みを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	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
D 利用の状況	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31% ＜参考＞学習施設目標値39.2% (前年度利用率+3%)	3.0	3.0	6.0 (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(61,450人) ※基準値/61,332人 貸出冊数(77,280冊) ※基準値/87,671冊	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】(センター) 利用頻度の低い施設や夜間時間帯にて講座を運営し利用率の向上に努め、基準値を達成することができた。週末は音楽や演劇で利用する一般団体を散見するので、ソーシャルメディア等でそのような活用ができる施設であることを継続周知したい。 (図書館) 新規に新田地区に引っ越された方の利用登録が図書館への来館につながっている。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】(センター) 前年度利用率から2.5%減少した。基準値は達成できているものの目標値には届かない結果となった。登録団体の減少や、区による夏休み子ども居場所づくり事業での施設利用による利用コマ数の減少(令和5年度までのセンターによる夏休み子どもフリースペースとの実施時間の差により、午前から夜間までの終日利用が午前・午後のみになった)等、複合的な要因があると考え。利用率の低い貸出施設の活用や、貸出備品の拡充等で新規利用者を獲得していきたい。 (図書館) 貸出数の減少が目立ったので、原因を精査し、より多くの本を提供できるよう工夫したい。			
	評価委員記入欄 【特記事項】項目1について、基準値は超えているものの、学習施設利用率が低下しているため、広報活動強化および検証・見直しを繰り返し効果的な情報発信に努めてほしい。また、市場調査の実施方法や調査項目について、施設の利用促進および施設に対する地域ニーズの把握に有効なものとなっているか等をよく検討し、ニーズに合った講座やサービスの工夫に努め、利用者の増加および利用率の向上に取り組んでほしい。項目2について、貸出冊数は基準値に達できなかったため、水準点より1点減点するが、利用人数は前年比増加率の加点基準を達成したため、水準点に1点加点する。			
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		
	指定管理者記入欄 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(プッシュ型発信等)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】(センター) M1(関心喚起)のプログラムに比重を置き、プログラムを気軽に体験できる機会を創出した。さらに地域資源を利用したプログラムを4件(新規2件)提供することができた。また、昨年度課題とした事後アンケートの件数も増加させることができた。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】(センター) ソーシャルメディア(LINE)を活用しているが、今年度はInstagramでも情報発信を行った。M1の新規参加者が増えないと、M2(行動生起)、M3(習慣化)にもつながらないので、より多くの方にご参加いただけるよう周知していきたい。			
	区記入欄 【特記事項】多彩な関心喚起プログラムを実施し、3分野連携事業への参加を促している。どうぶつ将棋は子育て世代の親子が興味を持ちやすいよう企画の工夫がされている点は評価するが、参加者数が伸びなかったため、水準点に1点の加点とする。また、3分野連携事業の広報活動として、複数のSNS媒体による配信や館内特集コーナーの位置変更による効果は少なからずあったようだが、取り組み内容が通常業務の範囲内であると考え。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】 多様な関心喚起プログラムを実施している点を評価する。 【改善すべき点】 【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			21.9 (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】地域の多様な主体と連携したアプローチ事業3種を滞りなく実施することができた。「カフェ新田」では新たに運営に協力してくださる団体や個人が加わり、プレ開催当日は参加団体による学習相談やセンターボランティアによる体験事業等、世代に捉われることなく気軽にセンター利用でき、学習のきっかけづくりや成果発表、地域内での世代間交流ができる場として利用していただけた。その他、「新田キッチン」では参加者自身で調理をしなくても料理を学ぶことができるデモスタイル料理講座の継続、「新田劇場」では足立区が支援しているエンターティナー（えんチャレ事業）を活用したコンサートや、DTM（デスクトップミュージック）に関連した講座と講座内での成果発表を行った。			
		【改善すべき点・課題等】アプローチ事業を通して、計画にある「地域とのつながり、人と人との結びつき」は実現できていると考えるが、より多くの方々や団体のつながりを意識し5年目も取り組むことで最終目標を達成したい。			
	区記入欄	【特記事項】アプローチ事業である「カフェ新田」「新田劇場」「新田キッチン」それぞれの事業においては、地域住民または団体と連携し徐々に発展してきているため、最終年である令和7年度は各事業が連動し、地域住民や団体の交流の深化および結びつきの醸成がなされることを期待したい。			
評価委員記入欄	【評価すべき点】地域の多様な組織と連携して3種のアプローチ事業を実施することができている。 【改善すべき点】 【その他注意点】プレオープンしたカフェ新田については、様々なコラボ企画を実現させ、より効果的な内容になることを期待する。				
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		4.3 (×2)	33.0 (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		4.0 (×2)	
	4	利用効果 ◆センターでの活動効果、意欲の向上 など		3.6 (×2)	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】（センター）回答者の居住地域について、新田地域に集中しているが、その次に多いのが昨年度同様北区とその他地域であった。他区等の地域は現状だとソーシャルメディアでの情報発信が主となっているが、ミニコミ紙でもアプローチできるよう北区の商店等に設置を依頼した。また、新田地域の方の生活圏内でもあるので、少しずつでも設置場所を増やせるよう努める。 館内掲示や案内についての満足度向上のため案内板等を一部刷新し、掲示物もより見やすくなるように取り組んだ。結果は次年度のアンケートに反映されることになると思うが注視したい。 （図書館）地域学習センター、図書館、両方利用して、施設を活用されている方が多いようだ。			
		【改善すべき点・課題等】（センター）主に10代の利用者からフリースペースの拡充を希望する自由意見が散見された。ロビーの広さの都合で現在は4席（1カ所）のみであり、自習等で使える学習スペースの提供は行っているが、受験やテスト期間に時期を絞っているため、今後は年間で行うことでこのような声に応えていきたい。 （図書館）図書館への期待の高さがうかがえる。今後もその期待にこたえられるよう、運営していきたい。			
	区記入欄	【特記事項】昨年度と比較し、スタッフの受付対応・接客、講座・イベント、サークル支援・学習相談などの「満足」の割合は高くなっており、自由意見も感謝の声が多いが、施設の間取りの都合上、フリースペースが狭いため、学習が可能なスペースの拡大を求める声もある。貸出施設を活用した学習スペースの提供等を検討し、利用者が求める設備やサービスを提供することで、満足度の向上につなげてほしい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】適切な運営がなされている。特にスタッフの受付・接客対応については学習センター、図書館ともにおおむね高い評価が得られている。 【改善すべき点】学習スペースの確保が課題である。 【その他注意点】			
合計点			105.0 (満点130点)	133.0 (満点=170点)	154.2 (満点=200点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	学習センター事業については、各分野で新規事業も含む豊富な取り組みを実施している点は評価する。主要事業に関しても地域と連携し着実に進めている。また、図書館事業として行われている保育園での高校生の読み語りについては、園児たちの本への興味を促進させる取り組みであるため継続してほしい。一方で、効果については事業展開ほどには伸びていない。問題点その他に対する分析が不十分である点、また、センター全体の一体感が感じられない点について、改善を期待したい。
---------------------------	---

【評価委員会評価結果】

評価委員会 評価結果	得点	評価	⇒	ラックダウン 有 (無)	⇒	総合評価 A-
	154	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(77,280冊)が基準(87,671冊)に対して10%以上未達である点は、データ分析を含めた様々な視点からの検討による改善が望まれる。

<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。

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6年度 【自己評価】令和7年4月7日 【評価委員会】令和7年8月13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		
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	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)		評価点×2
			指定管理者	担当課
		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	4.0 (×2)	3.0 (×2)
		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)
		16.0 (満点30点)		
		指定管理者記入欄		
		【アピールポイント】 ・人員配置については、適正である。急な欠員時には、本社が業務支援に入る体制が構築できている。 ・当センターは図書館と別棟になっていること、コンソーシアムによる運営を行っていることが特徴である。 各社の専門性を生かせる一方、コンソーシアム間の連携強化には気を配る必要があることから、令和6年5月に「キックオフミーティング」でお互いの業務を紹介し、意見交換を行う機会を設けた。 ・また、令和7年2月には「図書館のお仕事体験」を実施し、梅田図書館の業務を実際に見学。図書館職員と意見交換を行い、図書館に関するお問い合わせにもスムーズに案内できるよう、図書館業務への理解を深めた。 ・令和6年8月に、サービス向上のため元エアラインキャビンアテンダントの方を講師に招聘し、接遇研修を実施。窓口前でロールプレイを行い、1人1人の接遇の課題点の把握に務めた。 ・多様性理解のため、令和6年12月に男女共同参画センターに講師派遣を依頼し、LGBT研修を実施。LGBT当事者の方から話を聴く機会を設けた。 ・サービスの質維持のためには、職員の心理的安全性を確保することも重要である。令和7年4月には東京都のカスタマーハラスメント防止条例が施行されるが、それに先立ちカスタマーハラスメントへの対応マニュアルを制定。カスタマーハラスメント事案への対応を余儀なくされた場合に活用できている。 ・1Fロビーの観葉植物の植え替えを行った。従来のフェイクグリーンだと経年劣化が起きるため、みずみずしい本物の植物へ交換。 ・前年度に発生した正面玄関開錠の手順ミスについては、職員全員へ周知し手順を再確認。開館前には自動ドアのスイッチと開錠確認を徹底している。同じく、前年度に発生した減免に関する手続きミスについても、職員全員に周知し窓口業務の再確認を行った。1日の一般予約スケジュール表に支払いに関する手順を追記した。		
		【改善すべき点・課題等】 令和6年度は施設予約システムの操作ミスが2件、職員間の連絡ミスによる予約漏れが1件、減免申請に係るお客様へのアナウンス誤りが1件発生し、大変申し訳ないところである。事案を踏まえ、共有事項は屋礼の場で何度も共有する一方、連絡ノートにも記載し各自が押印して確認するルールに変更した。		
		区記入欄		
		【特記事項】項目1について、館内のフェイクグリーンが劣化していたため観葉植物を栽培して飾るなど手入れしたり、区民からの投書への回答を掲示したりと館内環境の整備に取り組んでいるため、水準点に1点加点する。一方で、入金・予約漏れ等の受付ミスが4件生じたことに関しては、施設のイメージを損ない、利用者への影響が出るミスであったことや、前年度にも同様の事案を発生させていたことを踏まえて、水準点より1点減点する。接遇に関しては、「走り回る子どもへの注意の声が大きい」「駐車サービス券を求めた際の感じが悪い」といったご意見をいただいたが、外部講師を招聘した接遇研修を速やかに実施し改善に努めていることから減点しない。また、前年度正面玄関自動ドアの作動手順を誤った件について、今年度は開館閉館時のチェックリストを作成し、職員で共有を図り、再発防止に務めることで、同様の事故は未発生であり改善したと考える。		
		評価委員会記入欄		
		【評価すべき点】サークル案内の掲示版について、整理および情報更新して改善した点は大変評価できる。なお、項目1について、前年度減点項目である「適切な開館手順の実施」については改善したと判断する。 【改善すべき点】接遇に関する利用者意見に関して、接遇の基本的な適性を身につけるための取り組みは、今後も事業者全体で継続する必要があると考える。なお、項目1の前年度減点事項「窓口業務の受付ミス」については、今年度もミスや苦情が生じていることから未改善と判断し、水準点から2点減点する。窓口業務の教育・研修不足について改善を求める。 【その他注意点】		

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	
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	12.0 (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	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・ 本社制定の安全管理マニュアルに沿い常時運用しているほか、今年度は西新井警察署を招いての不審者対応訓練、本所防災館へ出向いての起震車体験などを実施し、緊急時に職員が落ち着いて対応できるようスキルの向上を目指してきた。 ・ 施設の清潔感及び設備についても「床がきれいになった」などのご意見をいただいている。老朽化したものについても計画的に更新を進め、令和7年2月には体育館更衣室のロッカーの更新に至ることができた（更新前のロッカー数180個のうち約50個が故障していた。更新後は従前180個だったところを200個に増やした）。区民アンケートでも施設の清潔感、設備については前年度より「満足」「やや満足」という回答が3.6%向上した。 ・ 前年度に発生した図書館玄関の鍵の紛失については、夜間施錠鍵のキーリングに鈴とカラビナを取り付け、退館時に職員の鞆に固定している。 【改善すべき点・課題等】 「1階のトイレの匂いが気になる」「トイレをきれいにしてほしい」「全体的に古いので使い勝手が悪い」など、施設の古さによるご意見が多い。			
区記入欄	【特記事項】 令和10年度に大規模改修工事設計委託の計画があるため、トイレの更新は行わない予定である。匂いについては、清掃内容等を検討していく。また、前年度発生した玄関の施錠鍵紛失について、鍵の管理を徹底することで今年度は同様のミスは発生していないため改善したと考える。				
評価委員会記入欄	【評価すべき点】 故障したロッカーの更新および増設は評価できる。なお、項目4の前年度減点項目については鈴やカラビナの取り付けなどの紛失防止策の実施により、改善したと考える。 【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	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 今年度、個人情報流出や交通事故などの重大なコンプライアンス違反に該当する事案は発生していない。個人情報保護については、全職員に理解度テストを実施し、重要なポイントの再確認を実施した。 【改善すべき点・課題等】 時期によりどうしても職員の超過勤務が増えるタイミングがあるが、業務分担の見直しなどを適宜行い、職員の健康維持にも留意をしていきたい。			
区記入欄	【特記事項】 項目1について、年4回チェックテストを行う等、個人情報の取り扱いを徹底し、今後も事故のないように努めてほしい。				
評価委員会記入欄	【評価すべき点】 法令等の遵守は適切に実施されている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

		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
D 適切な財務・財産管理	1	適正な財政状況及び経理処理を行っている ◆令和6年度収支 (12,436千円) ◆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】 収支は黒字である。経理担当者を配置した上で、経理関係の書類は全て本社の経理担当も確認をしている。今年度、区歳入の納入忘れや納入に際するミスは起きていない。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 引き続き納入忘れなどのミスが発生しないよう、研修などを通じて注意点のリマインドを実施していきたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】収支がプラスで良好であり、また出入金の管理に工夫が見られる。			
		【評価すべき点】財務、財産管理が適切に実施されている。 【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	19.9 (満点20点)	
		2	A型事業（事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	4.0	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】 ・前年度に広報物の誤植が2件生じたため、誤植防止のためチェックリストを用いてダブルチェックを行うなど確認を徹底し、今年度は誤植が発生しなかった。ホームページ公開前に事業責任者が内容を確認、入稿前に2名以上で読みあげるなどの対応も行っている。 ・広範囲からの参加を促すため、SNS発信の強化及びフォロワー数の獲得につながる取り組みに努めてきた。結果、Instagram及びX（旧：Twitter）のいずれも目標のフォロワー数に至ることができた。 ・A型事業においては、40代以下の社会人の学びなおしを意識して事業を推進した。「アートの入り口」「ビジネス文書の基礎」などを夜間や土日に開催し、40代以下の参加者の確保につなげることができた。 また、子ども及び保護者層の来館者を増やす取り組みとして、「キッズサイエンス」を毎月1回開催（令和7年1月を除く）。大学の科学サークルを講師に招聘し、毎回、ほぼ満席に近い受講者数を確保してきた。 ・B型事業については、夏休み時期の職業体験として「子ども指揮者体験」を開催。ステージ上でプロの演奏家を指揮する体験を行い、定員を超える応募をいただいた。 ・C型事業として、「パワーヨガ」「ストリートダンス」を新設。「パワーヨガ」は開催初月以降、毎回、定員の過半数を超える平均17、18人の応募を確保し、よりレベルの高い社会人の運動機会の提供に貢献することができた。				
		【改善すべき点・課題等】 社会人向けの講座でも、参加者はシニア層がボリュームゾーンになっている。15歳～59歳の社会人層の利用をより促進できる事業を展開していきたい。					
		区 記入欄	【特記事項】項目1について、SNSフォロワー獲得のため講座や市場調査での周知を徹底し、目標であるフォロワー2割増加を達成した。事業周知では、イベント告知サイトも活用して広く周知することで、新規講座参加者を獲得しており、水準点に2点加点する。また、前年度は2つの減点事項が生じたが、どちらも改善したと考える。まず、ホームページおよびミニコミ紙の誤植に関して、今年度は校正時の確認を徹底することで誤植は未発生であった。次に、前年度は未実施だった市場調査に関しても、今年度は近隣店舗従業員等への調査を実施しセンター事業の企画へ活かすことができた。項目2について、「アートの入り口」「金融リテラシー講座」など多くの独創性のある新規事業を行った。達成目標であった「受講者の7割程度が初受講者」という実施状況には至らなかったが、40代以下の参加者を獲得し、同様の講座や継続開催の希望を得ることができたため、水準点に2点加点する。項目3について、小学生以上の子どもの対象に、ステージ上でプロの演奏家を指揮する「子ども指揮者体験」を開催した。演奏者による楽器紹介や生演奏により地域の子どもの文化芸術を身近に感じてもらうとともに、舞台芸術への関心喚起を試み、実際に多くの参加者を獲得した点で水準点に2点加点する。項目4について、「ストリートダンス」（初心者クラス）の受講者の継続意欲を高めるために、ダンス発表会へのエントリーを案内した。発表会に参加した者には「ストリートダンス」（中級・上級クラス）へのステップアップを促した。初心者クラスの約2割を中級・上級クラスに移行した点、受講者の7割以上が継続して受講している点から一定の成果があったとして水準点に2点加点する。				
		評 価 委 員 記入欄	【評価すべき点】各種の多様な事業を展開して一定の効果もあげている。Instagram等の取り組みも評価する。なお、項目1について、前年度減点項目であった「広報物の誤植」については改善したと判断する。誤植防止のための、読み上げ確認は良い取り組みであるため、引き続きお願いしたい。同じく、前年度減点項目であった「市場調査の未実施」についても改善したと判断する。 【改善すべき点】参加者数が少ない講座等も見受けられるため、事業周知についてより一層の努力が望まれる。 【その他注意点】事業中止の理由が「会場の確保」であった事例が2件あり、注意すべきである。またC型事業について、ダンス系だけではなく、広く企画を試みてほしい。				

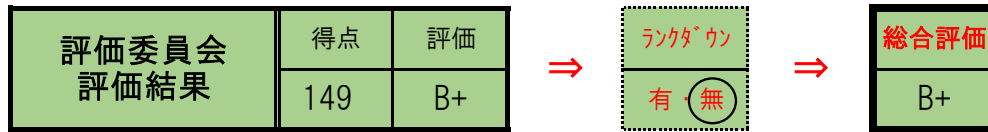
施設・地域特性に配慮し、適切な学習支援を行っているか		評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
1	生涯学習コーディネート、サークルや個人利用者への支援の実施・成果 ◆学習相談、支援事業の実施、発表の場の提供・拡充 など	4.0	4.0	11.6 (満点15点)
	2 区内施設、団体との連携 ◆地域団体、区内施設との連携 など	3.0	3.0	
	3 地域特性の配慮、人材の活用 ◆区内人材活用、地域資源の発掘、ボランティア活用 など	4.0	5.0	
B 学習支援の取り組み	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 ・サークル支援講座として「木目込み人形サークル体験」を全3回で開催。定員に対して満席の応募をいただいた。受講者の中には、社会人の男性もいた。また、梅田ラウンジを活用し、ミニコミ紙バックナンバーのサークル紹介のページを展示する「バックナンバー展」を開催し、PRに務めた。 ・区内大学の知見を活かすため、東京未来大学と連携して「アングーマネジメント」の講座を開催。また、「キッズサイエンス」にて東京電機大学公認サークル「電大Girls」にも3回、講師を依頼し、定員の70%以上の受講者を獲得した。 ・足立ブランド認定企業である株式会社和宏、有限会社プリントアートと連携し、事業を実施。対象は親子または小学生とすることにより、地域の子育て層と地元企業のつながりをつくる機会を提供した。また、館内をバルーンアートで装飾する装飾ボランティアの育成に取り組み、現在、2名のボランティアが継続中。毎月の活動以外にもスポーツカーニバルにて、実際に作ったバルーンでの装飾に協力いただいた。 ・前年度はアウトリーチが実施できなかったが、今年度は図書館と共同で中島根小学校へ出張おはなし会とフルート演奏および施設PRを行った。			
	【改善すべき点・課題等】 サークル支援については、様々な事情により「新規会員を募集していない」という登録団体もいる。ふれあいまつりについても、登録団体により参加への温度差があるのが実態。登録団体として地域への貢献意欲をどう向上させていくかが課題。			
	区記入欄 【特記事項】項目1について、過去にミニコミ紙「かわらばん友」に掲載した登録団体の紹介記事を展示パネルにし、梅田ラウンジにて展示を行った。展示によるサークルの加入者は獲得できなかったものの、掲示の工夫に取り組んだ点で水準点に1点加点する。項目2について、前年度はアウトリーチ未実施のため減点となったが、今年度は中島根小学校で出張おはなし会とフルート演奏を実施し施設PRに注力しており、改善したと考える。項目3について、新規参加者が目標の7割に届かなかったが、地元の特産品を活用した講座を企画する等、工夫が見られた点で、水準点に2点加点する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】各種団体、地元企業、大学などと連携して新たな活動を展開しており、一定の成果もあげている点は評価できる。なお、項目2の前年度減点項目については改善したと判断する。 【改善すべき点】大学生ボランティアに講師協力を得るだけでなく、この繋がりをきっかけとしてどのような発展をしていけるのかを検討してほしい。また、登録団体などのコミュニケーション不足も見受けられるため、さらなる関係性が築けるよう取り組み、登録団体の地域還元、地域貢献の意欲向上につながるよう期待する。 【その他注意点】ヨガやズンパは地域特性・地域課題に配慮した事業ではないと考える。			
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	9.5 (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】前年度からは引き続き書架の最下段へは配置しないよう継続し、新たに一部見出し表示の劣化が見られたため作成交換なども行った。「いくつのえほん」特集展示の継続や、今年度に関しては、お亡くなりになられた絵本作家の追悼展示(3名)なども行い、子育て世代に関心を抱いていただけるよう取り組んだ。アウトリーチ事業に関しても、前年度同様にミアヘルサ保育園ひびき梅島や中島根小学校への継続訪問、新たに子育てサロン関原へも訪問を開始した。3分野連携事業ではぬいぐるみお泊まり会を新たに企画。あだち電子図書館お話会の初開催など子育て世代へのアプローチ、新規利用者獲得を目指した。イベントでは足立区の団体・企業と共同で開催する企画など行い、様々な世代へ図書館をアピールした。			
	【改善すべき点・課題等】SNS(X)をもっと積極的に活用し、若い世代や子育て世代へアプローチを行い、新規利用者獲得を目指していきたい。梅田地域学習センターとの分野間連携など図書館以外でももっと図書館のアプローチを行っていきたい。			
区記入欄 【特記事項】見出し表示の刷新や本を取りやすいよう最下段の棚には配架しないようにするなど、利用者が使いやすい図書館づくりに取り組んでいる。また、エルソフィアで開催されたくらしフェスタへの出張おはなし会など積極的にアウトリーチを実施している点や、梅島駅開業100周年記念展など地域に根ざした事業を実施し、特設展示本の貸出率も高く、新規利用者の獲得や読書推進にも繋がっている点を評価する。				
	評価委員記入欄 【評価すべき点】各種の活動を展開して積極的に取り組み、新規利用者の獲得や貸出につながっている点は評価できる。特集展示の取り組みに関して、今後も常に新しい企画を続けてほしい。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	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
D 利用の 状況	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54%、体育館88%、ホール30% ＜参考＞目標値（前年度利用率+3%） 学習施設62.8%、ホール42.2%	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（157,728人） ※基準値/140,988人 貸出冊数（216,596冊） ※基準値/209,523冊	5.0	5.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 ・各施設の利用状況は下記のとおりで目標値を超えた利用率を確保できている。 【学習施設】62.6%【体育館】99.8%【ホール】40.6% ・体育館は登録団体の優先予約の段階で、同じ枠に10団体前後の利用希望が出される場合がある。そのため、職員が登録団体の優先予約受付前に、区の施設予約の減免申請の手続きが完了していない場合などは、こちらから予約者に連絡の上、使用の有無を確認するなどして、直前になって施設の空きが出ないように確認を継続してきた。結果、体育館については99.8%の利用率を確保できた。			
	改善すべき点・課題等 ・利用したい施設は区、登録団体などと希望が重なりがちである。工作室が選挙の期日前投票のための控室で押さえられることが多いが、工作室も利用したい登録団体が5前後、同じ枠を希望している状況なので、控室は違う部屋をお勧めするなど、区民がより利用しやすくなるよう工夫をこらしたい。			
	区記入欄 【特記事項】項目1について、学習施設利用率は前年度より2.8%上昇した。利用希望が重なった際の調整や区の優先予約（仮予約）への利用確認を適切に行うなどの工夫をしたことが成果として表れたと考える。今後も継続していただきたい。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、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】貸出施設の利用希望の重複に対して、様々な工夫により対応がなされている点を評価する。図書館の利用について、積極的なアウトリーチ事業や特集展示などにより、利用者数及び貸出冊数ともに基準を達成した点が評価できる。 【改善すべき点】 【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（プッシュ型発信等）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】 ・3分野連携事業は全72回開催し、大人431人、子ども251人の参加につなげることができた。 ・大人のうち、3分野連携事業のターゲット層である20代～50代の子育て世代に該当するのは275人おり、ターゲット層の参加機会の提供に貢献できた。 【改善すべき点・課題等】 大人の参加者のうち男性は20%強であり、女性に比べると参加率が低い。男性の子育て層の参加を喚起する工夫をこらしたい。			
	区記入欄 【特記事項】積極的にプログラムを実施し、事業のターゲット層である子育て世代を始めとした多くの参加者に学習の「関心喚起」「行動生起」「習慣化」を促した。また、配信に関しても令和6年7月から令和7年3月までの9カ月間で、月平均9回、合わせて81回発信するなど意欲的に動機づけの情報発信を行った。3分野連携事業に熱心に取り組み、利用者の学習意識向上に貢献した点を評価する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】水準通りの実施はできている。 【改善すべき点】男性参加率を向上させる工夫は単身・若年男性との関係性の構築に寄与するものとする。 【その他注意点】			

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	
F 主要事業の企画・実施・成果	1	主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			25.5 (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年度においては、「地域愛の創出」をテーマに「地域資源の活用」「大学生ボランティアの活用」「新たなコミュニティの形成」を大きな柱として事業を推進した。 ・地域資源の活用として、地元企業2社、区内大学2校との連携事業のほか地域スポーツクラブと連携して事業を実施。「スポーツカーニバル」では地域スポーツクラブの事業に59人が来場した。また、「ふれあいまつり」においても地元企業のおにぎり店及びお菓子・コーヒー店を招聘したり、地域スポーツクラブとの連携事業を開催し、800人弱の来館につなげることができた。 ・大学生ボランティアの活用については、「うめだコミュニティカレッジ キッズサイエンス」において、東京電機大学公認サークル電大Girlsに3回講師として招聘し、延べ31人が参加。 ・新たなコミュニティの形成を促進するため、講座参加者へのサークル化への案内も積極的に行い、令和6年度はセンター事業として実施していた韓国語講座について、サークル化に至ることができた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】 全体に言えることであるが、地域におけるセンター自体の認知度が低い状況である。地域資源の活用や大学生ボランティアの登用を積極的に進めるとともに、新たなコミュニティ形成のためにセンターの認知度を向上させ利用を促進していく必要がある。			
	評価委員記入欄	【特記事項】地元企業や大学など連携先の拡大により、独創的・多様な事業を多数企画し、新規参加者の獲得につながった。同時に、参加者が地元企業や区内大学生の活動を知り、地域への興味関心を喚起させる機会を創出することができた。次年度も継続的な取り組みによる参加者拡大と地域愛醸成を図る企画の工夫に期待したい。			
		【評価すべき点】地域の特性を生かし、各種団体、大学などとも連携して新たな活動を展開している点は評価できる。また、センター事業からサークル化へ至った点を評価する。 【改善すべき点】 【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		4.1 (×2)	32.0 (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		4.4 (×2)	
	3	事業満足度 ◆事業内容の充実、ミニコミ紙 など		3.9 (×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】 ・スタッフ及び受付対応について令和5年度より「満足」「やや満足」が0.2%下がったものの、令和6年度も87.3%が「満足」「やや満足」と回答。「窓口の不具合を伝えたらすぐ対応していただけた」などのご意見をいただいた。 ・施設の清潔感については、「満足」「やや満足」が令和5年度より3.6%上昇し86.1%。施設の古さに対するご意見はあるものの、「床がきれいになった」などのご意見をいただいている。 ・館内表示や案内について、掲示板の掲示方法のリニューアルなどを実施したところ「満足」「やや満足」が令和5年度比1.2%上昇し、82.9%。「不満」「やや不満」の回答は0%となった。 ・事業については、「満足」「やや満足」との回答が令和5年度比3.3%上昇し67.9%。「不満」「やや不満」の回答は0%にすることができた。 ・「今後も学習センター・体育館を利用したいか」については、令和5年度比0.6%上昇し、94.8%。			
		【改善すべき点・課題等】 令和6年度は「不満」「やや不満」という回答を0にすることができた項目もあったものの、スタッフの受付対応及び施設の清潔感・設備についてはまだ0には出来ていない。今後、これらの項目について、より一層の改善を努めたい。			
	区記入欄	【特記事項】スタッフの受付・接客対応、施設の清潔感・設備については、90%近いが、今後も引き続き利用者満足度を高める対応を期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 【改善すべき点】 【その他注意点】梅田図書館移転にともなう要望が寄せられており、生かしてもらえると良い。また、項目によっては不満の回答がなくなっており評価するが、「不満」の回答がある項目に対する意見や感想については、細やかな対処が必要であると考える。			
合計点		95.0 (満点130点)	127.0 (満点=170点)	149.5 (満点=200点)	

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	施設運営に関して、予約漏れや入金誤り等の受付ミスが2年連続となっていることについては、信用失墜につながりかねないため、全職員の意識付けが求められる。一方、事業に関しては、地元企業や大学などとも連携して、幅広い対象に応じた多様な事業を多数展開していることは評価できる。集客の課題はあるが、継続してほしい。また、図書館の利用状況は、利用人数、貸出冊数ともに増加しており、評価したい。
---------------------------	---

【評価委員会評価結果】



※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、2年連続の受付ミスであり、事務手続きに関する教育不足の改善を求める。

<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。

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/足立区立江南コミュニティ図書館

【評価対象年度】令和6年度 【自己評価】令和7年4月7日 【評価委員会】令和7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		
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	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)		評価点×2
			指定管理者	担当課
				評価委員会
		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)
		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)
		21.8 (満点30点)		
		指定管理者記入欄 【アピールポイント】施設内の共有スペースを含めた館内巡回を行い、30分ルールに則った報告を行ったことが児童保護につながった。また日常業務上の小さなミスや問題が起きた時にすばやく全職員に周知し研修を積み重ねることで大きなミスを防ぎ利用者へのサービス向上につながった。		
		【改善すべき点・課題等】事案発生時は住区センターや区民事務所と情報共有できるよう日頃から心がける。		
		区記入欄 【特記事項】項目1について、児童が関する事件の発生時には、関係所管や警察への連絡などを迅速に行った。日頃からの館内スタッフへの研修を通じ適切な対応ができている点で水準点に2点加点する。		
		評価委員会記入欄 【評価すべき点】定期的な巡回等は実施できているが、いずれも工夫というよりも常識的な対応という範疇のように思われる。ただし、それが行えているということ自体は評価することができる。 【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		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 ◆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
		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
		14.0 (満点20点)		
		指定管理者記入欄 【アピールポイント】施設内の共有廊下も含めた巡回を定期的に行ない、施設・設備状況の把握に努めている。図書館内を快適に利用していただけるために朝晩の定期清掃も行い、展示や装飾にも心配りしている。		
		【改善すべき点・課題等】防災マニュアルの見直し、災害時の職員向けの備蓄品の点検を行う。		
		区記入欄 【特記事項】項目3について、来館者が楽しめるよう図書館入口近くに手作りの切り絵を月ごとに展示した。関連資料の貸し出しや、新規の利用者獲得にも繋がっている点で水準点に2点加点する。		
		評価委員会記入欄 【評価すべき点】切り絵の展示は、出展図書紹介にもなり魅力的な企画。併行して「切り絵体験会」を実施しても良かったと思われる。今後に期待したい。ただ、切り絵よりもスタートのハードルが低いと感じる折り紙をなくしてしまったのが残念。 【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 ◆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】個人情報の取り扱いについては適切に管理した。注意喚起のため定期的に研修を実施し報告書も漏れなく提出した。書類は鍵のかかるキャビネットで保管し、規定に沿った方法で処分した。			
		【改善すべき点・課題等】全職員が日常的に個人情報を取り扱う業務に携わっているため、当事者意識を持ち続けられるように研修を行なう。			
区記入欄	【特記事項】定期的な研修の実施などにより、個人情報を含む各種申請書等は適切に保管されている。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 定期的な研修の実施など適切に実施されている。 【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6年度収支 (9,186千円) ◆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】現金管理表や小口出納帳など弊社独自の書式を使用し、職員がダブルチェックの上管理している。また適宜本部担当セクションとも連携し適正な会計処理及び現金・帳票管理を行っている。			
		【改善すべき点・課題等】常に適正な経理処理を行っていく。			
	区記入欄	【特記事項】財務運営・財産管理は適切に行われている。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 出金については、ダブルチェックの管理を実施している。 【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 利用促進に向けた取り組み	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×2）		評価点×2	
			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 (×2)	5.0 (×2) 10.0 (満点10点)
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】施設内の江南児童館や近隣の地域学習センターのあかちゃんと参加できる催事の情報を集めて、江南図書館のイベント情報とまとめて発信した。参加イベントの選択の幅が増えたという参加者の声をいただいた。		
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】近隣情報の発信は続けていきたい。併せて情報入手ツールとして定着したホームページやSNSの利用促進のための工夫も進めていきたい。		
	B 図書館事業の取り組み	評価委員記入欄	【特記事項】江南児童館、江北地域学習センター、興本地域学習センターで実施している赤ちゃんと一緒に参加できる講座の一覧を作成し、興味のある講座については、より詳しい情報を掲載した個票も配布した。利用者から複数の施設にまたがる有益な情報を得られたことで感謝の声をいただいております、水準点に2点加点する。		
			【評価すべき点】ちょっとしたことだが、利用者にも興味をもたれるイベントを実施することができている。特に他の施設との連携にもつながる活動については面白い取り組みである。また、赤ちゃんを連れた参加が可能になるような講座は評価できる。		
			【改善すべき点】		
			【その他注意点】		
		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×2）		評価点×2	
			指定管理者	担当課	評価委員
		1	地域図書館の受付・運営等が適正に行われている ◆サービス向上の取り組み・実施・成果 など	5.0 (×2)	5.0 (×2) 19.8
		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 (×2)	5.0 (×2) (満点20点)
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】来館者のリピートにつながる催事や展示を行った。児童向けの館内催事を1年を通して行うことで小学生の来館を増やすことができた。各人の小説の読後感の違いを楽しんでもらう「十人十色」の展示には多くの投稿をいただき、読者リレーが実現できた。週替わりの脳トレクイズや「すこやかノート」の配布などにより悠々館利用者へ向けての催事も行った。また買い替えた絵本のコーナーや少し前の予約多数本を集めたコーナーを設置して読んでみたくなるような展示の工夫をした。		
		区記入欄	【改善すべき点・課題等】隣接の児童館のみを利用しているあかちゃんと保護者を図書館利用につなげることが課題となっている。あかちゃんおはなし会のあとで受けた読書相談を参考に利用者のニーズを反映した棚作りをして来館につなげたい。		
		評価委員記入欄	【特記事項】項目1について、子どもから大人まで一緒に学び、参加できる「足立区を知るイベント」では、親子で参加する姿も多く見られ、地域の魅力を発信する事業となっている。また、あかちゃんおはなし会の後の読書相談会では、子育て世代からの要望の多い資料を他館から取り寄せて準備した。参加者からの感謝の声とともに、親同士の交流も生まれるなど、来館促進にも繋がった点で水準点に2点加点する。項目2について、本の読後感を色で表現してもらった「十人十色」は、利用者からも好評であり、展示本の貸出にも繋がっている。区民の読書推進に貢献した点で水準点に2点加点する。		
			【評価すべき点】普通は廃棄となるようなダンボールや書籍の帯をイベントで再活用している。また、展示やレファレンスの範囲に近い読書指導という図書館の通常業務に近い内容ではあるが、計画的に実施されており、それなりに評価できる。さらに、読書の感想を色で示す取り組みや足立区を知るイベントが好評であり、特に「あだちーズ」の、地域コーナーの展示と併せて実施した利用者参加交流型のパズルやクイズの取り組みについては、今後も様々な分野について工夫してほしい。		
			【改善すべき点】		
			【その他注意点】		

	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
C 利用の 状況	1 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 (79, 521人) ※基準値/68, 327人 貸出冊数 (55, 373冊) ※基準値/54, 705冊	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】利用者数は、催事や展示の工夫により昨年度比109%となった。貸出数については残念ながら昨年度の99%にとどまった。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】催事などの効果で、児童書の貸出冊数は伸びているが一般書の貸出数が伸びていない。現役世代や高齢者などターゲット毎にPR方法を工夫して貸出促進を行う。			
	評価委員記入欄 【特記事項】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、水準点に2点の加点とする。 【評価すべき点】利用者数(79, 521人)は昨年(73, 210人)を上回っている。貸出冊数(55, 373冊)は昨年(55, 839冊)に微かに足らなかったが、基準(54, 705冊)には達している。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	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
D 3分野 連携事業	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（プッシュ型発信等）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】毎年継続している「読書からスポーツへの関心を促すプログラム」には継続参加者が多く習慣化が見られるようになった。参加者から回数を増やしてほしいという要望を受け対応した。また、モルック体験会の周知のため、気軽にできるペットボトル版を制作するなど工夫を加えた。結果、「読書からスポーツへの関心を促すプログラム」への参加者数が前年比182%となり、大きく増やすことができた。		
	区 記入欄	【特記事項】「読書からスポーツへの関心を促すプログラム」の開催数を増やしてほしいとの要望に応え、気軽に参加できる「ペットボトルモルック体験」を企画し、未就学児を含む家族の参加が多く見られた。また、その後に実施された「モルック体験」でも、LINEやXなどのSNSで情報発信するとともに、場所を館外の芝生広場で実施し、図書館利用者以外にもPRした。これらの多様な取り組みにより、全体の参加者数増に繋がった点で水準点に2点加点する。		
	評 価 委 員 記入欄	【評価すべき点】簡単なものではあるが開催数を増加させるなど工夫している。また、読書からスポーツへの関心を促すプログラムが継続参加が多い。 【改善すべき点】参加者数との関連から見ると、ポスターやチラシでの広報については検討の余地があると思われる。 【その他注意点】		
E 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		
	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			25.2 (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】図書館を利用することによりゆるやかなつながりが感じられるイベント催事に取り組んだ。「あだちーズ」「モルック」「百人一首」は子どもも大人もいっしょに参加できるようなイベントにするように心がけた。		
	区 記入欄	【改善すべき点・課題等】地域について知る講演会や散策イベントなどを開催して利用者が江南地域の話題をもって交流ができる機会を作っていく。		
	評 価 委 員 記入欄	【特記事項】継続的に実施してきたイベントなどにより、読書を個人で楽しむだけではなく、自己表現や参加者同士の交流が生まれる場としての図書館が根付き始めている。今後は、「図書館を通じて顔見知りが増え地域とのつながりを広げる」ために、地域に愛着を持てるような情報の提供やイベントの企画に期待したい。		
	評 価 委 員 記入欄	【評価すべき点】読書と図書館を通じたコミュニケーションや交流の場を提供する企画を期待する。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

F 利用者の満足度（アンケート調査等による）	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		4.6 _(×2)	34.4 (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		4.8 _(×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】業務研修や接遇研修により気持ちよくご利用いただけるように努めている。			
		【改善すべき点・課題等】講座・イベントの利用目的の割合が低いので、多くの方に参加していただけるようなイベントの開催にも努めたい。また、情報源がホームページである割合が最も高いことからホームページの改良にも取り組みたい。			
	区記入欄	【特記事項】館内環境の整備や講座、特に子ども向けのイベントに対する感謝の声やイベントの継続を望む声が多い。今後も利用者の要望に沿った企画や運営に期待したい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】アンケートの意見に対して、適宜対応している。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点			88.0 (満点110点)	122.4 (満点150点)	147.2 (満点180点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)		展示やレファレンスの範囲に近い読書指導にとどまるような活動が中心ではあるが、各種の活動を計画的に実施しており、利用者にも興味をもたれるイベントとなっている。また、他の施設との連携にもつながる活動についても、面白い取り組みとなっている。さらに、コンパクトな施設であるが、近隣施設を含めてイベントの発信をしており、他館から資料を取り寄せて実施した「あかちゃんおはなし会後の読書相談」や高校図書館との交流など、積極的な活動も評価できる。			

【評価委員会評価結果】

評価委員会 評価結果	得点	評価	ランダム 有・無	総合評価
	147	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】

該当項目なし。

<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
180点	108点	162点以上	150点以上 161点以下	135点以上 149点以下	121点以上 134点以下	107点以上 120点以下	98点以上 106点以下	97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。

生涯学習関連施設 業務評価シート

スポーツ施設

施設名/足立区総合スポーツセンター

【評価対象年度】令和6年度 【自己評価】令和7年4月5日 【評価委員会】令和7年8月14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		
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定(評価点×2)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
		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)
		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)	5.0 _(×2)
		25.6 (満点=30点)		
		【アピールポイント】 ・自館運営については大きな事故なく管理運営等業務を実施。 ・自館以外の屋外施設も含め、スポーツ振興課と連携し優先・一般予約業務においてシステム入力・追加変更対応等を大きなトラブルなく実施。 ・自館運営以外に他館・屋外施設の問い合わせ対応やお客様対応を実施。他館・屋外施設における運営関連の問い合わせに止まらず、苦情等へも対応を行いトラブルを最小限に抑えた。 ・上沼田東公園のリニューアルオープン時には、施設特性に応じたシステム使用や現場の管理運営がスムーズに開始できるように協力を実施。 ・病気休職や学生アルバイトの卒業による受付スタッフの欠員対応を適宜実施。求人誌等の活用で8名の新規スタッフを採用し、利用者・業務対応を不足させずかつ労働環境を改善。 ・R7年度は研修強化の年として、運営・受付・アスレスタッフに対しWEB含め延べ37回・301名に研修を実施。実業務の他、個人情報保護・防災・危機管理・顧客対応・コンプライアンス・マナー・SNS投稿等、業務につながる幅広い知識の習得に努めた。 【改善すべき点・課題等】 ・新規採用者の早期レベルアップにより、スタッフ内の業務量平均化。 ・特に地元での採用活動を継続し、できるだけ長く勤務できるスタッフの育成。 【特記事項】 施設運営について、トラブルを最小限に抑えたこと、スタッフの業務能力の向上を行ったことを評価する。項目1について、突発的に発生した仕事に対し、迅速な対応を行ったことを評価し、水準点に2点加点する。項目3について、前年度行っていた研修に加え、今年度からは、研修対象の職員を増やし、研修内容も増やしたことで更なる業務スタッフの育成に努めたことを評価し、水準点に2点加点する。 【評価すべき点】総合的に見て利用者のことが考えられていることを評価する。また、敷地内で発生した利用者トラブルに対して、施設責任者がコミュニケーションを取って問題点を把握するといったアプローチは効果的かつ重要であり、収束の兆しを見出している点で適切な管理運営がなされていると評価できる。 【改善すべき点】 【その他注意点】人材育成に向けた研修強化は高く評価できる一方で、接遇改善を求める要望があることから、継続した意識啓発を行ってほしい。		

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 ◆日常点検、定期点検の実施、不具合発生時の対応 など	4.0	4.0	16.3 (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	4.0	4.0	
	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		
B 安全性 の 確保	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】 ・施設設備については保守点検を日常的・計画的に実施し、先々に不具合発生の可能性がある箇所をスポーツ振興課にも共有し修繕等の未然防止策を実施。都度の改修・修繕提案も行なっている。 ・目の届きにくい屋外施設や公園遊具等は、遊具の日常点検講習会を受講した管理者が毎日点検を実施。日々細かな修繕と、大きい瑕疵については必要な措置を取った上でメーカー・業者に共有し対応。 ・設備の不具合発生時にはスポーツ振興課に共有・連携し、利用者の安全性に必要な措置を取りながら、できるだけ利便性が損なわれないように対応。 ・防火管理者（所長）による防火管理計画や各種危機マニュアルを策定し、事務所に整備。6月と12月に全スタッフ参加による防災訓練を実施の他、管理者（所長）の危機管理研修や一般スタッフもCPR研修等を繰り返し受講。 ・竹の塚警察署と連携し、『パークで筋トレ』参加者へ詐欺・テロ・盗難・避難等に関連した啓発活動を実施。館内デジタルサイネージでも、警察署作成の啓発動画を継続的に放映。 ・事故発生時は区の30分ルールに従ってスポーツ振興課に共有を100%実施、連携しながら被害の拡大防止に努めている。 ※R6年度 救急・事件等の事故報告件数26件			
		【改善すべき点・課題等】 ・加速化する施設設備の老朽化や増加する不具合発生への対応継続 ・施設に来場している青少年の不良行為対応 ・ハッピーひろばへの来場が増えている小学生の対応			
	区 記入欄	【特記事項】 不具合に対する未然防止策の実施、スタッフに対し、防災訓練やCPR研修等を繰り返し受講させていることを評価する。また、項目1について、目の届きにくい屋外施設や公園遊具等に対し、遊具の日常点検講習会を受講した管理者が毎日点検していることを評価し、水準点に1点加点する。加えて、項目2について、施設設備の保守点検を日常的・計画的に行い、不備の発生時に適切な対応を行ったことを評価し、水準点に1点加点する。項目4について、事件・事故の予防の実施に加え、プレイ中に発生した事故の被害拡大を防止していることを評価し、水準点に2点加点する。			
評価 委員会 記入欄	【評価すべき点】設備の不具合に対し事前（予防的）に点検を実施している。特に公園遊具の日常点検頻度を強化している点が評価できる。 【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	4.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2	個人情報事故への対応 ◆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】 ・個人情報に関する事故の発生は無し。 ・マニュアル等は策定したものを事務所に整備。ペーパー情報の館内管理においては、鍵付きロッカー及び金庫保管管理の徹底と責任者での鍵管理を実施。 ・個人情報に関する研修は、管理者中心に集合形式で2回実施の他、アルバイトスタッフに対してもWEB動画視聴による研修を実施。他施設からも入ってくる個人情報を事故なく集約管理していくために、複数回研修を行って個人情報管理に対するスタッフの意識を高く保つようにしている。 ・パソコンは全台数セキュリティ設定を完備。 ・足立区労働基準監督署への36協定書の提出。区公契約条例に基づく最低賃金を確保。			
		【改善すべき点・課題等】 ・個人情報管理に対するすべてのスタッフの高意識継続			
区記入欄	【特記事項】 個人情報保護、各種法令等について遵守されていることについて評価する。また、項目1について、個人情報を事故なく集約管理するための研修を実施することは重要であるが、仕様書の範囲内であるため水準どおりとする。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】 個人情報保護、各種法令等を遵守している。 【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6年度収支 (8,269千円) ◆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】 ・ミズノ本社監査室による内部監査を実施。 ・ミズノ本社の施設管理部門により、運営管理チェックを実施。 【改善すべき点・課題等】 ・物価高騰の影響が大きい消耗資材の仕入れ対応 ・人件費(アルバイトスタッフ含む)の増に伴う人件費・業務委託費対応			
	区記入欄	【特記事項】 財務運営・財産管理について、適切に管理されていることを評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 適切な財務運営・財産管理が実施されている。 【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スポーツ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	4.0	15.0 (満点=20点)	
		2	A型・C型事業（共催事業）の企画・実施・成果 ◆A型・C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0		
		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	自主事業の企画・実施・成果 ◆自主事業の企画・実施・成果	3.0	3.0		
		指定管理者 者記入欄	【アピールポイント】 ・ミニコミ誌（ハッスルパーク）配布数は前年並みの約5,500部を配布。 ・情報発信としてLINEを重点活用。契約を変更し発信度数（配信回数×配信者数）をUPさせ、利用者の利便性を高めた ・A型事業及びC型事業において、講師の病気等で2講座が途中で終了した以外は計画に基づく運営を実施。延べ講座参加者は対前年96%の16,235名（講座中止影響約500名）。 ・B型事業の延べ講座参加者は対前年109%の1,657名（新規参加者は対前年116%）。人気の高いキッズダンス講座は講師の都合が合わなくなり中止の可能性もあったが、代替講師を準備して継続実施。 ※他B型事業 ⇒『こどもスポーツフェスタ』を実施。近隣小学校にチラシを配布し、総スポで行なっている子ども向け事業（講座）の紹介イベントを参加者無料で実施した。参加者315名。 ⇒『あだちスポーツチャレンジ』としてオリンピックである『佐藤あり紗氏によるバレーボール教室』を開催。参加者44名 ⇒『パークで筋トレ』事業を今年度も実施、天候による中止を除き開催予定通りに37回実施、参加者1,137名（前年1,032名） ・自主事業の延べ講座参加者は対前年101%の8,765名。				
			【改善すべき点・課題等】 ・事業参加者の高齢者比率が高く、高齢者対応事業の継続と次世代の事業への誘導 ・子ども対象事業の拡充により、子育て世代の施設利用促進				
		区記入欄	【特記事項】 適切なスポーツ事業が提供されており、利用者の増加や利便性の向上に努めていることを評価する。項目1について、情報発信の強化により、施設HPの利用者数や、LINE登録者数等の増加につながったことを評価し、水準点に1点加点する。項目3について、オリンピックのイベントの開催により、参加者や保護者から好評を得ることができたことを評価する。また、近隣の子供たちに対する事業の実施により、参加者や保護者などから好評を得ていることも評価し、水準点に2点加点する。				
		評価委員 記入欄	【評価すべき点】子どもスポーツフェスタでの講座体験イベントは、今後の施設利用にも繋がる。また、子どもたちがオリンピックなどのアスリートに接する貴重な機会を提供しており、未来に向けた子どもたちへの事業といった点で今後に期待が持てる。 【改善すべき点】 【その他注意点】				

	適切なスポーツ活動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、利用者懇談会の運営 など	4.0	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、地域との連携 など	5.0	5.0	
B 学習支援の取り組み	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・サークル(登録団体)支援として、総スポ経由でのサークル体験会参加誘導に協力(広報・受付)。総スポ経由での体験会参加者は94名(昨年度は85名)。また、ロビー設置のデジタルサイネージを活用して団体の活動を紹介。 ・スペシャルライフコートにおける事業では従来通りスポーツ推進委員と連携して取組み、18回の事業(パラスポーツ体験会)を開催し、762名が参加(昨年度は19回729名の参加)。スポーツ推進委員延べ54名の方々と連携して活動。 ※パラスポーツ体験会の実施によりスペシャルライフコートの活用周知が高まり、コートの利用者増につながっている ⇒スペシャルライフコート延べ利用者数7,859名(前年6,661名)※対前年118% ・区内中高校の職場体験受入れ8校に加え、博慈会高等看護学院のインターンシップ、花畑第一小学校の職場訪問、都立花畑学園の就業体験等を受入れ。 ・子育てサロンと連携し、ママと子供のふれあい教室(エアロビクス)を開催。 ・保塚地域学習センターと連携し、総スポ1Fロビーで学習センター主催によるアロマ体験会を開催。 ・竹ノ塚警察署と連携し、総スポ利用者に向けて詐欺・テロ等防犯啓発活動の開催。 ・講座を中心とした事業関係は、エリア特性を考慮して高齢者対応の内容を中心に展開。はつらつ教室・フレイル予防教室等の区主催事業も受託して実施。フレイル予防教室では各地域包括支援センターと連携して参加者募集。 ・今年度運営スタッフとして新規採用アルバイト8名の内、7名は足立区在住者を採用。陸上教室講師として3名の文教大陸上部員を活用。 ・足立区公認スポーツ指導員が講師を務めている講座は29講座		
		【改善すべき点・課題等】 ・スペシャルライフコートでは幅広い層、特に障がいがある方の利用率を上げていくことが課題。		
	区記入欄	【特記事項】 適切なスポーツ活動支援を行っていることを評価する。項目1について、個人利用者への定期的なスポーツ活動の誘導のため団体の広報活動の支援を行い、前年度と比べ、体験会の参加者が微増したことを評価し、水準点に1点加点する。項目2について、区内施設・団体と連携しながらイベントを行うことにより、スペシャルライフコートの利用者増につながっており、さらなる区民の利益創出に努めているため、水準点に2点加点する。項目3について、高齢者対象事業の実施、施設従事者として高齢者を雇う等、地域特性への配慮や人材の活用を適正に行っているため水準点に2点加点する。		
評価委員記入欄	【評価すべき点】地域の人材活用(高齢者対象事業)、スポーツ推進委員との連携しての事業(パラスポーツ体験会)を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	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
C 利用の状況	1 利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/95% 利用者数 (400, 263人) ※過去3年平均からの伸び率/115.2 %	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3年度～令和5年度計1,041,366人÷3=347,112人(3年平均人数) 令和6年度 利用者数 400,263人 ※過去3年平均からの伸び率/115.3% ※令和6年度は選挙が2回に増えかつ全館施設を使用してのイベントが増えたため、令和5年度比だと▲7,790名 ⇒準備・撤去も含めイベント等で施設使用できない利用者減の影響を考慮すると、ほぼ前年並み利用者数			
	【改善すべき点・課題等】 ・全世代的に、多様性がある来場者を誘導できるような施設の魅力発信			
	区記入欄 【特記事項】 利用状況が基準に達していることを評価する。項目1について、広報活動の強化や、利用者への利便性の向上等に努めたことを評価する。しかし、選挙や全館利用のイベントの増加、猛暑の影響による利用者数減の影響を踏まえても、目立った成果が出ていないと判断し、水準点に対し、1点の加点到に留める。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】適切な施設運営により、選挙やイベントの増加があったことを踏まえても、利用者数の減少が少なかったことを評価する。 【改善すべき点】 【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
D 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	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)	32.2 (満点=40点)
	2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		4.3 _(×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		3.6 _(×2)	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 ・窓口スタッフを中心にマナー、顧客対応、CX(カスタマーエクスペリエンス)等のWEB研修実施。 ・初級パラスポーツ指導員資格者5名を配置。 ・『利用者アンケート』、『お客様の声』(施設内BOXにて回収)、HP上の『WEB問い合わせ』等において利用者要望を回収。可能な要望に対しては迅速に対応。 Ex)雨天時にレインウェアを保管するため、各階にシングルハンガーを準備 Ex)夕方の施設利用入替時間帯に、夜間利用する子どもが来館しやすいように見守り実施 ・3月に『こどもスポーツフェスタ』を実施。近隣小学校にチラシを配布し、総スポで行なっている子ども向け事業(講座)の紹介イベントを参加者無料で実施した。参加者315名。 ・館内及び屋外においての表示・POPを整備(見やすさ・わかりやすさ)。館内では登録団体の紹介スペースや他館・行政のイベント紹介等をカテゴリー別に整備し、開催スケジュールに応じて随時更新。 ・ミニコミ誌(ハッスルパーク)配布数は前年並みに5,500部を配布。			
	【改善すべき点・課題等】 ・施設老朽化や経年劣化による施設設備の不備対応。古くても清潔感の感じられる施設整備の継続 ・予測できない設備不具合に対する敏速な対応			
	区記入欄 【特記事項】 施設の老朽化がありつつも、清潔感を保つよう努めており、アンケートで頂いた利用者の要望に対し、可能な限り迅速に対応していることを評価する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】清潔感が維持されている点、アンケートでの要望に迅速に対応している点を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

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
E 主要事業の企画・実施・成果	1 主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			23.7 (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】 ・オリパラレガシー事業『あだちスポーツチャレンジ』に、全日本女子バレーオリンピックでミズノブランドアンバサダーの『佐藤あり紗氏』によるバレーボールクリニックを開催。女子中学生44名が参加し、終了後のアンケートでも楽しく参加できた等、満足度が高かった。参加者募集においては足立区バレーボール連盟と連携。 ・スペシャルクライフコートにおいては、年間実施計画に基づき事業の展開をスポーツ推進員延べ54名と協力して実施⇒R6年度18回実施、参加者は762名と対前年104.5%の伸び。月2回程度のイベントを継続することで遊具の認知も上がり、特に平日放課後に小学生のスペシャルクライフコート利用率が高まった。スペシャルコートの個人利用者は年間6,265名（対前年141.3%）。 ・区3分野連携事業の取組みを開始（スポーツ・読書・文化芸術の相互効果発揮）、区内地域学習センターや図書館と連携。 ⇒保塚地域学習センター主催のアロマ体験会を、総スポ1Fロビーで開催。 ⇒区内図書館の廃棄図書を活用し、総スポ内に図書コーナーを設置。		
		【改善すべき点・課題等】 ・3分野連携事業は端緒を開いたばかり。総スポ図書コーナーは、設置図書の選別やより活用度の高い設置場所を検討していく等して、効果を高めていく。総スポ内での文化施設事業実施は今後回数を増やしていく。		
	区記入欄	【特記事項】 オリンピックを呼んだことで、参加者全員にオリンピックによるバレーボール指導を体験してもらうことができたことを評価する。		
	評価委員記入欄	【評価すべき点】計画通りオリンピックの事業を成功させた。スペシャルクライフコートの利用率も高めることができたことを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】		
合計点		89.0 (満点 110点)	119.2 (満点 =150点)	142.8 (満点 =180点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	スポーツセンターとして中心的な役割を果たし、様々なスポーツ活動の支援を実施している点を高く評価する。施設の規模も大きく、今後も適切な改善に努める運営を期待する。社会では就学前児童の運動能力の低下が課題となっている背景もあり、引き続き全世代に向けた効果的な取り組み実施を期待する。			

【評価委員会評価結果】

評価委員会 評価結果	得点	評価	ランダム 有・無	総合評価
	142	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】
該当項目なし

<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
180点	108点	162点以上	150点以上 161点以下	135点以上 149点以下	121点以上 134点以下	107点以上 120点以下	98点以上 106点以下	97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。

生涯学習関連施設 業務評価シート

スポーツ施設

施設名/足立区東綾瀬公園温水プール

【評価対象年度】令和6年度 【自己評価】令和7年4月7日 【評価委員会】令和7年8月14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				
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定(評価点×2)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	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)	20.0 (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	4.0 (×2)	4.0 (×2)	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ユニバーサルマナー検定1級資格を持つ職員を講師とした接客・接遇マナー研修を年2回実施。昨年度の「子どもから高齢者、障がい者、外国にルーツを持つ方」に加え、今年度は「LGBTQ+」についても、ユニバーサルマナー検定のテキストや『足立区LGBTガイドライン』を教材として使用し、常に相手の立場になって考える心づかいや行動について学ぶ機会とした。			
			【改善すべき点・課題等】 5ヶ月の休館期間により、監視員は3月からの新規採用者が増えたため、次年度改めて業務遂行レベルの均一化をはかる必要がある。			
		区記入欄	【特記事項】 研修の内容を世相を受けてアップデートしたことや、既存職員に対しても振り返りの機会を設けることで、顧客満足、適切な業務について浸透するよう努めていることを評価する。項目3について、専門家による研修を実施、接客に対するクレームが無いことを評価し、水準点に1点加点する。			
		評価委員会記入欄	【評価すべき点】 専門家による研修実施や接客に対するクレームが無いことを評価する。 【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		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 ◆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	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	4.0	4.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 綾瀬警察署防犯係協力のもと、不審者対応訓練・110番通報訓練を実施した。基本から細かく、さすまたの使用 方法について教えていただき、利用者そして自分自身の安全を守る意識を向上させるため、真剣に訓練に取り 組む事ができた。またキャリアの浅い職員が実際に110通報する訓練も実施し、有事の際に落ち着いて通報がで きるようにした。			
			【改善すべき点・課題等】 利用者の利便性向上のため改修提案(和式便所の洋便器化や空調機のクリーニングなど)をもっと積極的におこ なうべきだった。			
		区記入欄	【特記事項】 故障・危険個所の確認の日常点検について、意識的に把握に努めていることを評価する。また、実際に警察署と 連携訓練実施することで、実践できるよう努めていることを評価する。項目4について、知識だけでなく実践で きるように、訓練を実施し、職員の意識醸成に取り組んでいることを評価し、水準点に1点加点する。			
	評価委員会記入欄	【評価すべき点】 職員の意識醸成に取り組んでいる点や実務的な訓練を行っていることを評価する。 【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 ◆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】 所管課による個人情報取扱いに関する立入検査があったが指摘事項はなく、個人情報の管理を適切に実施している。また各種法令やコンプライアンスも順守し、適切に運営する事ができている。			
		【改善すべき点・課題等】 引き続き個人情報の漏洩や紛失といった重大事故を起こさないために、個人情報取り扱い時は職員一人ひとりが緊張感を持ち、高い意識を保てるように努める。			
区記入欄	【特記事項】 個人情報持ち出し防止のため、持ち出し出来ない仕組み作りに取り組んでいることを評価する。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 個人情報保護、各種法令等を遵守している。 【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6年度収支 (21,705千円) ◆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】 1日4回の点検や還付手続きなど重要な業務を行う時は、基本通り必ず2人以上で実施するよう徹底した事で事故防止に努めた。今後も個人情報の取り扱いと同様に常に高い意識を保てるように努める。			
		【改善すべき点・課題等】 次年度予約システムが変更される事にもしっかりと対応できるように、準備段階から職員間の共有を徹底していく。			
	区記入欄	【特記事項】 適切な管理となるよう、チェック体制の仕組み作り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】 適切な財務運営・財産管理を実施している。 【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スポーツ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	17.1 (満点=20点)	
		2	A型・C型事業（共催事業）の企画・実施・成果 ◆A型・C型事業の企画・実施・成果	4.0	3.0		
		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	4.0		
		4	自主事業の企画・実施・成果 ◆自主事業の企画・実施・成果	5.0	5.0		
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 鉄部塗装工事による休館中だったためプールは使えなかったが、利用者との繋がりを保つため、東綾瀬公園指定管理者との協働で緑地スペースや多目的広場でスポーツカーニバルを実施した。休館期間には、どんぐりで置き物づくりやミニ畳づくり体験など『子どもの居場所づくり事業』も実施。また新規事業として『フィンスイミング』を開始し、新たな利用者層の拡大にも努めた。 【改善すべき点・課題等】 工事休館明けの事業参加者数が少なかったため、次年度以降も施設再開時はPRをしっかりとできるようにしたい。				
		区分記入欄	【特記事項】 教室等の様子がイメージ出来るような周知方法の工夫に取り組んでおり、PV数にも繋がっていることから、既存の利用者だけでなく、新規利用者数向上に向けた取り組みとして効果が期待できるものと評価する。今後、より潜在的な利用者へ届き利用を促す告知を継続していくことを期待する。項目1について、利用者数増加に向けた広報活動を増やしており、効果もPV数から期待されるものであることを評価し、水準点に2点加点する。項目2について、休館中であり、例年共同実施の公園側指定管理者のイベントに協力したものであり、仕様書要求の活動の範囲と考えるため、水準どおりとする。項目3について、休館中も毎月継続して、子どもの心を掴むためのイベントを考え実施している点を評価する。他方参加者数が不明瞭であり、効果の判定が困難であるため、水準点に1点の加点に留める。項目4について、既存の利用者に対しても工夫した方法でプログラムを実施することで、利用者満足に繋がっており、参加者数も実績があるため水準点に2点加点する。				
		評価委員記入欄	【評価すべき点】5ヵ月間の休館中においても、他施設と連携し事業を開催した点や、「子どもの居場所づくり事業」での畳づくり体験など子どもの心を掴む企画を実施した点を評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】他施設等で実施した事業も、当施設で今後も取り組んでいただきたい。				
		B 学習支援の取り組み	適切なスポーツ活動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、利用者懇談会の運営 など		3.0	3.0	12.3 (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、地域との連携 など		5.0	4.0			
指定管理者記入欄	【アピールポイント】 地域連携の一環として、東和一丁目自治会との協働で『ノルディックウォーキング体験会』や近隣の高齢者施設『あやせコミュニティパーク』で月1回『訪問レクリエーション』を実施。また区内・外で積極的に清掃ボランティア活動をしている学生ボランティア団体『一般社団法人Save the Clean Water Japan』との協働でスポーツゴミ拾い事業を実施。 【改善すべき点・課題等】 コロナ禍以降減少しているサークルへの支援も積極的に取り組んでいきたい。						
区分記入欄	【特記事項】 障がい者や高齢者等の制約を受けやすい方々が活動できる機会への取り組みを多岐にわたって実施している点を評価する。項目2について、前年度減点項目であった区内施設と連携した講座の未実施に関して、今年度は、近隣施設や地域と連携した講座を開き、改善することができたと考える。また自治体・高齢者施設と連携し、参加者に合わせたレベルの企画を提案・継続的に実践しており、施設入所の高齢者の日中活動の活性化に貢献しているため、水準点に2点加点する。項目3について、地域でのボランティア活動機会の創出となったことを評価する。他方、単発のイベントであり、その後の展開等の評価が困難なため、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】近隣施設との連携については、各施設を順に月1回と無理なく継続的な企画を実施し、地域に根付く活動がなされている。スポーツゴミ拾い事業は、チーム分けしてゴミの重さで競争したり、クリスマス時期にちなんで仮装したりと、いかにして楽しんで参加してもらえるかといった工夫がされている。なお、項目2の前年度減点項目については、改善したと判断する。 【改善すべき点】減少しているサークルへの支援の取り組み実施を検討願う。 【その他注意点】						

	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
C 利用の 状況	1 利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/95% 利用者数 (75,318人) ※過去3年平均からの伸び率/ 81.4%	4.0	4.0	4.0 (満点=5点)
	指定 管理者 記入欄 【アピールポイント】 5ヶ月の工事休館により過去3年の平均利用者をクリアする事はできなかったが、休館中も様々な事業やイベントを積極的に実施した事で81.4%と高い水準で保つ事ができた。また休館の影響がない上半期利用者数は昨年度に比べて7,729人増加という結果となっており、利用者に寄り添った接客やSNSでの情報発信の強化など、これまでの取り組みの成果が出始めていると感じた。 【改善すべき点・課題等】 事業参加者数と同様に工事休館明けの一般利用者数が少なかったため、施設再開時のPRをしっかりとできるようにしたい。			
	区 記入欄 【特記事項】 長期休館により、利用者数大幅減要因があった中、休館時にもイベントを実施したり、様々な方法で顧客満足向上に取り組み、新規利用者数増加のための取り組みを積極的に実施している点を評価する。項目1について、日々の情報発信に注力し、利用者とのコミュニケーションにより、運動以上の満足向上に努めている。利用者数の増加は令和5年度は上半期に1カ月の休館があったこともあり、前年比と比べ利用者が増えているのは順当と考え、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】休館期間にイベントを実施している点、参加者が増加している点を評価する。 【改善すべき点】 【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
D 利用者 の 満足度 (アン ケート 調査等 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		4.4 (×2)	32.8 (満点=40点)
	2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		4.5 (×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		3.5 (×2)	
	指定 管理者 記入欄 【アピールポイント】 『スタッフの受付・接客対応について』の項目において、「満足」・「やや満足」の割合が93%という結果は、ユニバーサルマナー検定1級資格者による接客・接遇マナー研修で得た知識が各スタッフに定着した結果だと感じる。また昨年度と同様に『今後も利用したいか』の項目において、「あまり利用したくない」・「利用したくない」の回答が0件だったため、引き続き利用者満足度は高い水準で保てていると思う。 【改善すべき点・課題等】 施設開設から30年以上が経過し老朽化が進んでいる。特に自由意見に多くあった「和式トイレの改修希望」については、もっと強く区に依頼すべきだったと思う。また5ヶ月休館した事もあり、『講座やイベントについて』の項目で、「満足」「やや満足」の回答が他の項目に比べ低かった。			
	区 記入欄 【特記事項】 利用者の満足を十分に得られていることを評価する。			
	評価 委員 記入欄 【評価すべき点】スタッフの受付・接客対応に対して「満足・やや満足」の割合が93%であり、高い評価が得られている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

E 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			24.9 (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】 『みんなが主役の！スポーツDay』・『フライングディスク体験会』・『ノルディックウォーキング体験会』など名称や内容を変更したものもあるが、5カ年計画の目標を実現するための事業・イベントを実施できている。実際にこういったイベントや事業から施設利用や定期事業参加につながるケースも増えており、しっかりとアプローチできていると感じる。			
		【改善すべき点・課題等】 集客が良かったイベントや事業を定期開催するために必要な人材確保・育成をしっかりと進めていきたい。			
区記入欄	【特記事項】 既存の利用者に向けたイベントだけでなく、水泳以外にも窓口を広げることで、興味を持ってもらう取り組みを実施している点を評価する。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】区全体での多様なイベントの実施に取り組むことで、地域連携の強化や施設利用者の増加につながっている。 【改善すべき点】 【その他注意点】				
合計点			81.0 (満点 110点)	110.8 (満点 =150点)	136.1 (満点 =180点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)		着実な利用者増加の実績を出すことができています。スポーツ用車椅子の準備ができなくなった際も、内容を柔軟に変更して対応している。動画配信やフィンスイミング等、新規利用者拡大や事業継続参加者のマンネリ化防止に向け、様々な取り組みを実施していることを評価する。			

【評価委員会評価結果】

評価委員会 評価結果	得点	評価	⇒	ランカダウン 有・無	⇒	総合評価
	136	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】
 該当項目なし

<評価委員会評価基準>

評価点		評価基準						
満点	標準点	75%以上			～			54%以下
		A+	A	A-	B+	B	B-	C
180点	108点	162点以上	150点以上 161点以下	135点以上 149点以下	121点以上 134点以下	107点以上 120点以下	98点以上 106点以下	97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。

生涯学習関連施設 業務評価シート

スポーツ施設

施設名/足立区竹の塚温水プール・竹の塚体育館

【評価対象年度】令和6年度 【自己評価】令和7年4月7日 【評価委員会】令和7年8月14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		
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	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)		評価点×2
			指定管理者	担当課
				評価委員会
		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)
		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)	5.0 (×2)
		指定管理者者記入欄		
		【アピールポイント】 ・昨年度12月のリニューアルオープン時は、スタッフの大半が新規採用者のため、利用者への対応が遅れるなど、ご迷惑をお掛けすることがあったが、毎月の休館日に「ケーススタディの共有」「フィードバック体制の強化」を行うなど、繰り返し研修を行うことでレベルアップを図り、改善することができた。 ・利用者が安全にプール利用できるよう、ライフガード全てのスタッフが、不測の事態が発生したとき、速やかに適切な対応ができる技術を身につけるため、レサシアンを用いた心肺蘇生法トレーニングを毎日実施。何度も反復訓練し、習慣化することで、ライフガードとしての知識と技術を身につけ自信につながっている。		
		【改善すべき点・課題等】災害時などの対応については経験のないスタッフが多いため、不測の事態に対応できるよう、引き続きシミュレーション研修を繰り返し実施し、スキル向上を目指す。		
		区記入欄		
B 安全性 の 確保	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 ◆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
		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	3.0	3.0
		指定管理者者記入欄		
		【アピールポイント】不具合が多く発生したが共同事業体のアズビルと連携を図り、施設に異常が発生した場合は、24時間体制でスタッフを急行させ、応急的な対応を実施し速やかな復旧に努めた。		
		【改善すべき点・課題等】建物経年調査書に上げた不具合対応が残っているので、引き続き所管課と密に連携し、優先順位をつけ、適切な不具合対応を実施する。		
		区記入欄		
		【特記事項】 アズビルと連携し、不具合発生時に迅速に対応したことを評価する。		
		評価委員会記入欄		
		【評価すべき点】不具合発生時に、速やかな復旧に努めており、施設の安全性の確保に努めている。 【改善すべき点】 【その他注意点】		

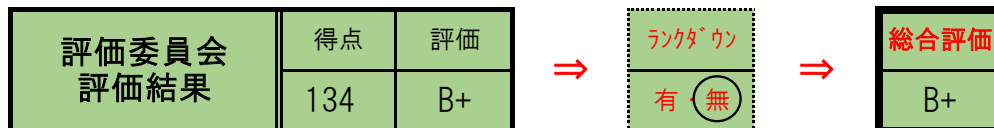
C 法令等の遵守 (※倫理性も含む)	個人情報保護、各種法令等は遵守されているか		評価点		
			指定管理者	担当課	評価委員
	1	個人情報保護の取り組み ◆内部規定の策定、研修の実施 など	3.0	3.0	9.0 (満点=15点)
	2	個人情報事故への対応 ◆個人情報に関する事故が発生しなかったか	3.0	3.0	
	3	各種法令等の遵守 ◆労働基準法、公契約条例等の関係法令は遵守されているか	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】所管課及び区政情報課による個人情報取扱いの現場の立入調査があったが指摘事項はなく、適切に個人情報の管理をしている。また、指定管理者監査の実施もあったが、労基や公契約などの指摘事項も無く、適切に管理を行っている。			
区記入欄	【改善すべき点・課題等】業務や作業の慣れによるヒューマンエラーが発生しないように、スタッフ同士が互いの作業をチェックし合い、作業手順を遵守する高い意識を保つように努める。				
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6年度収支 (5,125千円) ◆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】総合予約システムにより窓口で収納し、点検や締め作業を行う際、システムから抽出した帳票だけでなく独自の金種点検表を用い、誤りがないか2重チェックを行っている。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】現状ミスなく管理出来ているため、次年度総合予約システムが変わっても、しっかり対応できるように努める。			
	【特記事項】 個人情報の管理取り扱いについて、適切に対応されていたことを評価する。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】個人情報保護、各種法令等を遵守している。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
	【特記事項】 業務に誤りがないか2重チェックを行ったことにより、適切な会計事務処理が行われたことを評価する。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】収納点検の際、二重に点検を実施している点を評価する。 【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スポーツ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	18.0 (満点=20点)
		2	A型・C型事業（共催事業）の企画・実施・成果 ◆A型・C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	自主事業の企画・実施・成果 ◆自主事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・令和6年3月末のInstagramのフォロワー数350人から1年後に500人を超すことを目標にし、アクティブな時間帯に投稿を増やし、適切なハッシュタグを付け、タイムリーな案件や最新情報をアップした結果、順調にフォロワー数が伸び、令和7年3月末に570人となった。 ・ロンドンオリンピック女子バレーボール銅メダリストの迫田さおりを招き、こども達とバレーボールを通じて交流するなど、「するスポーツ」「みるスポーツ」として、交流の場を提供。参加した小学生は全員バレーボールをするのが初めてだったが、皆継続したいと言っていた。 ・オリンピック・パラリンピック機運醸成事業として、障がい者の施設利用促進を図るため、オンライン（zoom）でも参加できる「ハンディキャップヨガ」教室を開催。毎月5～6名が参加。そのうち身体障害者手帳3級の肢体不自由の男性がオンラインで参加し、継続している。 【改善すべき点・課題等】昨年度減点項目にあった、参加者の不足や講師の体調不良による事業の中止については、予備日への振り替や代行講師の対応などにより改善した。今後も利用者の期待を裏切らない、信頼される公共施設運営を行っていく。			
		区分記入欄	【特記事項】 項目1について、昨年度に改善要望に上がった広報活動の強化に対し、タイムリーな案件を投稿するようになったことや、投稿の時間帯を工夫するなどの取り組みを行っている。その結果、SNSのフォロワーが増え、施設の周知の強化につながったことを評価し、水準点に2点加点する。項目2について、子供たちに対し、オリンピックによる技術指導を行うことができ、参加者や保護者からも好評であったことについて、水準点に2点加点する。また、昨年度減点項目であった、事業の目標参加者数及び実施数に満たなかった点について、今年度は、広報活動に尽力し、不測の事態にも対応したことで、事業数及び参加者数が目標数に達したことを評価する。項目3について、オンラインでハンディキャップヨガ教室を行うことで、障がいのある方やリハビリテーションをしている方々の参加しやすい環境を整備することができ、利用者の利便性向上につながっていることを評価し、水準点に2点加点する。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】Instagramによる広報活動の効果ができていると考える。また、オリンピックを招いた事業や障がい者など多様な参加者への取り組みを評価する。オンラインでのハンディキャップヨガは、認知度向上に向け徐々にでも広げてもらいたい。なお、項目2の前年度減点項目については、事業実施数が基準に達したため改善したと考える。リニューアルオープン後に組織的な対応を継続してきた効果が参加者数増加にもつながったと考える。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
		B 学習支援の取り組み	適切なスポーツ活動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、利用者懇談会の運営 など		3.0	3.0	10.8 (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、地域との連携 など		3.0	3.0		
指定管理者記入欄	【アピールポイント】 ・スポーツカーニバルやプレイベントを実施する際、登録団体の参加を積極的に促し、体験会や発表会の場を提供することにより、登録団体の新規会員の増員する一助となった。また、スポーツ協会の加盟団体や公認スポーツ指導員を積極的に活用することで、昨年度の減点項目を改善することができた。 ・トレーニングルームの新規登録者を増やすため、新規講習の日とは別に特別枠（70歳以上及び障がいのある方）を作り、令和5年度12月～3月の6,851人に対し、令和6年度12月～3月は9,257人となり、2,406人増加となった。 【改善すべき点・課題等】以前よりスポーツカーニバルやプレイベントの参加団体が減っている。サークル数やサークル内の会員数も減少しているため、引き続きサークル活動の支援を強化していく。					
区分記入欄	【特記事項】 スポーツイベント等の実施をする際、新規会員の増員を図ったことで、来館者が増えるよう務めていることを評価する。項目2について、新規講習や、70歳以上及び障がいのある方に向けた特別枠を設けたことにより、多くの新規登録者の増加につながったことについて評価し、水準点に2点加点する。項目3について、昨年度公認スポーツ指導員を活用した事業計画の未達による減点あり。今年度は積極的に公認スポーツ指導員による事業を計画どおり実施したとして、改善したと考える。					
評価委員記入欄	【評価すべき点】トレーニングルーム新規講習について、70歳以上及び障がいのある方の枠の設置により新規登録者を増やしたことを評価するが、ホームページへ記載するなど広く周知し、利用のきっかけとなるよう努めてほしい。なお、項目3の前年度減点項目については、事業実施数が基準に達したため改善したと考える。 【改善すべき点】スポーツ施設という事もあり、活動やサークルが減らないように検討すべき。 【その他注意点】					

	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
C 利用の状況	1 利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/95% 利用者数 (207,044人) ※過去3年平均からの伸び率/ 317%	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】新規講座の実施やイベントの開催、SNSによる施設のPRにより、利用者数は増加傾向にある。特に、プール、体育館、トレーニングルームの利用者数増加が顕著である。			
	【改善すべき点・課題等】小体育室や会議室の利用率の伸びが鈍化しているため、当該施設での新規講座を開催するなど、利用者数の増加のため一層努めていく。			
	区記入欄 【特記事項】 イベントの開催や、ソーシャルメディアに力を入れたことで、利用者が増加傾向にあることを評価する。			
D 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	評価委員記入欄 【評価すべき点】多数取り組みにより基準値を達成している。 【改善すべき点】現在の利用者増加は、リニューアル効果と考えられ、小体育室や会議室利用は今後の取組み次第であり期待したい。 【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
	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ		4.5 _(×2)	33.4 (満点=40点)
	2 施設・設備満足度 ◆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		3.5 _(×2)	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】すべての方に満足していただけることは難しいが、「満足」「やや満足」の回答が大半で、感謝の言葉も多かった。今後も多くの方に満足いただける施設運営を心掛けていく。			
	【改善すべき点・課題等】小体育室や会議室の利用率の伸びが鈍化しているため、当該施設での新規講座を開催するなど、利用者数の増加のため一層努めていく。			
E 主要事業の企画・実施・成果	区記入欄 【特記事項】 利用者の満足を十分に得られていることを評価する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】満足、やや満足の評価が多い。 【改善すべき点】清掃が不十分との声があり、不衛生なイメージが付くと利用者離れにつながる可能性があるため、改善に努めてほしい。また、新規講座の開設を希望する声に対して検討が望まれる。 【その他注意点】ランニングマシンの予約に関する意見があるため、予約表での注意書きが必要。			
	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			23.4 (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】主要事業「あだち“うきうき”ピック」の開催に向けてスタッフの経験値を上げるため、予定にはなかったプレイベントを開催した。在籍している半数のスタッフが今回のイベントに係ることで、達成に向けた基盤となった。			
	【改善すべき点・課題等】社会的に人手不足のなか、イベントを実施するためのスタッフや講師、ボランティアの確保が難しくなっている。今後の人材確保の取り組みが課題である。			
	区記入欄 【特記事項】 主要事業を実施するにあたり、在籍している半数のスタッフが携わるよう体制を整えたことを評価する。またイベントの主催による来館のきっかけ作り、スタッフのイベント業務に関する能力の向上につながったことについても評価する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】主要事業を実施するにあたり、工夫した事業展開がなされ、計画を達成することができた。 【改善すべき点】 【その他注意点】			
合計点		78.0 (満点 110点)	111.4 (満点 =150点)	134.4 (満点 =180点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	リニューアルスタートを組織的に適切に対応している点は評価したい。日々、ライフガードスタッフが心肺蘇生法を実施していることは続けてほしい。トレーニングルームの新規講習について、70歳以上および障がいのある方の枠があることはホームページにも記載してほしい。また、インクルーシブスポーツに取り組んでいることは大変評価できる。次年度以降にも期待したい。一方、アンケートでは清掃が不十分との声があり、不衛生なイメージが付くと利用者離れに繋がる可能性があるため、可能な限り改善実施を願う。
---------------------------	--

【評価委員会評価結果】



※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】

該当項目なし

<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
180点	108点	162点以上	150点以上 161点以下	135点以上 149点以下	121点以上 134点以下	107点以上 120点以下	98点以上 106点以下	97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。

生涯学習関連施設 業務評価シート

スポーツ施設

施設名/足立区営平野運動場

【評価対象年度】令和6年度 【自己評価】令和7年4月1日 【評価委員会】令和7年8月14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		
1 管理 状況	A 適切な 管理の履 行	協定(評価点×2)や事業計画に沿って適切に管理が行われているか		
			指定管理者	担当課
			評価委員会	
		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)
		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】 当施設は、グラウンド2面とテニスコート3面、ゲートボール場2面の施設である。テニスコートは、時期により 早朝6時から利用が可能で区内のみならず区外からの利用者も多く、利用率が高い。毎日、野球グラウンドおよ びテニスコートの整備を入念に行い、常に利用者目線に立った環境づくりに専念している。		
		【改善すべき点・課題等】 昨年度に新紙幣・硬貨が発行されたが、駐車場精算機が対応しておらず、利用者に不便をかけている。今後、新 紙幣への移行が進み、旧札が無くなっていくことを鑑みると早急な対応を望む。		
		区記入欄		
B 安全性 の 確保	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
		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	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 ◆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	4.0	5.0
		指定管理者記入欄		
		【アピールポイント】 テニスコート内に設置している目隠しネットについて、風力計にて風力を測定し、風の強い日や強風予報が報じ られているときにはネットをコート外に出し、利用者の安全を確保している。コート内に危険物がないか、入替 りの時間に合わせて点検している。 また、敷地内のグラウンド整備時に排出される芝生ゴミをコンポスト化することにより、ゴミ削減及び温暖化対 策に努めた。その結果、毎回の芝生ゴミの排出量が、約20kgから約5kgに低減することができた。加えて、コン ポスト化した物を利用者に説明することで、ゴミ削減及び温暖化対策の意識醸成につなげることができた。 令和6年6月には、近隣の保育園と連携し、移動訓練を実施した。その際、消火器を使用した消火訓練を平野運動 場で実施した。参加者からは、災害時の意識を高めることができたとの声をいただくことができた。		
		【改善すべき点・課題等】 スタッフ全員が共通認識を持てるように月に1回の頻度で所内会議を行っている。これにより、個々のスタッフ の意見を傾聴し、利用者にとって安全かつ快適な施設づくりを心掛けている。		
		区記入欄		
		【特記事項】 テニスコート内に設置している目隠しネットについて、利用者の入れ替わりの時間帯に点検をすることで、施設 の安全性を確保していることを評価する。項目3については、芝生ゴミ削減の成果が大きく出ており、環境配慮 による効率管理につながっているため水準点に2点加点する。項目4については、近隣の施設と連携し避難訓練を 実施したことで、園児に避難誘導の流れを確認させることができ、参加した保育者にも好評をいただいたことを 評価し、水準点に2点加点する。		
		評価委員会記入欄		
		【評価すべき点】芝生ゴミのコンポスト化はシンプルだが良い改善である。また、地域の保育園と合同で消火訓 練および園児の避難誘導訓練を実施するなど、防災管理の持続に努めている点を評価する。 【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 ◆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】 個人情報保護の観点から当施設主催の事業に対して個人名を出すことなく番号標記にして、個人名が漏洩しないこととしている。利用者から他の利用者に氏名で話している場合はやむを得ないが、施設側からは氏名の公表はスタッフおよび講師のみとし、個人情報流出がないように万全を期している。所内では、メモ書き等も裁断処理を徹底している。			
		【改善すべき点・課題等】 毎月開催している所内会議にてスタッフ全員に周知を図り、意識の醸成に取り組んでいる。			
	区記入欄	【特記事項】 個人名の流出防止に努めており、個人情報保護、各種法令等について順守されていることを評価する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 個人情報保護、各種法令等を遵守している。 【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6年度収支（1,200千円） ◆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】 施設利用料および講座収入・小口現金など複数の職員により確認作業を行っている。また、金融機関への払込みを行う際に、入金票と現金の確認を徹底している。1日の集計作業は、出勤者全員で行っている。			
		【改善すべき点・課題等】 インボイス制度の開始とともに講師謝礼の支払いが円滑に進められるように本社提携税理士に確認し、誤りのないようにしている。			
区記入欄		【特記事項】 施設の財務運営を複数の職員で行っており、適切な財産管理が行われていることを評価する。			
	【評価すべき点】 適切な財務運営・財産管理が行われている。 【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スポーツ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	4.0	14.8 (満点=20点)	
		2	A型・C型事業（共催事業）の企画・実施・成果 ◆A型・C型事業の企画・実施・成果			4.0	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			3.0	3.0		
		4	自主事業の企画・実施・成果 ◆自主事業の企画・実施・成果			3.0	3.0		
		指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】 現在では数の少なくなった芝生の上での運動を体験してもらおうと「あだちスポーツチャレンジ かけっこ教室」を開催している。大学陸上部監督による講座は好評につき、今後もホームページ等で周知し、参加者増を目指すしていく。 令和6年9月より、ホームページの新設し、施設の周知活動の強化を行った。その結果、5443件のアクセス数があり、ホームページを見た方から実施事業に対する電話での問い合わせが増えた。結果微増ではあるが、各事業の参加者増につながった。（令和5年度：12,550人 令和6年度：12,600人） また、近隣の保育園に避難訓練への協力を仰ぎ、保育園児の保育園から平野運動場への引き取り訓練を実施。引き取り訓練と併せて、消火器を使用した消化訓練を平野運動場で実施した。その結果、有事の際、園児を連れての避難誘導にかかる時間を再認識することができた。参加した保育者や、区民からは、災害時の意識を高めることができたとの声をいただいた。						
		区 記入欄	【改善すべき点・課題等】 「あだちスポーツチャレンジ かけっこ教室」は、未就学児・小学生コースとともに多くの参加があった。当施設の目玉事業として定着させていきたいが、定期的な開催実現のために講師のスケジュール調整が課題となっている。						
		区 記入欄	【特記事項】 開催したイベントについて参加者から好評を得ており、ホームページでも講座の周知を行うことで、施設利用者の増加につながっていることを評価する。項目1について、ホームページの新設により、平野運動場の周知の強化ができたことを評価する。しかし、事業参加者数は微増であり、目に見える成果が出ていないため、水準点に1点の加点に留める。項目2については、他施設への事業周知を行い、事業の参加人数が増加していることを評価し、水準点に2点加点する。						
		評価 委員 記入欄	【評価すべき点】グラウンドしかない中で事業企画に努力が見られる。かけっこ教室は、芝生の上を思い切り駆け回るといった基礎の面白さの体験機会という点で工夫が感じられる。パークで筋トレもコンスタントに参加者数が増加しており成果があがっている。 【改善すべき点】 【その他注意点】						
B 学習支援 の取り 組み	適切なスポーツ活動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、利用者懇談会の運営 など			3.0	3.0	7.0 (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、地域との連携 など			2.0	2.0			
	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】 当施設で開催している「グラウンドゴルフ広場」には毎回多くの参加者があり、受付時に初めての参加か否かを確認しているが、初めての参加者は知人の誘いが多いことから区のチラシ以外で口コミで参加者を増やすことも重要と考えている。「楽しかったです。」との声もあり、今後とも協会と連携して参加者増に努めていく。							
	指定 管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】 令和5年度に計画していた事業「キャッチボール体験」「保育園児の散歩コース」が開催できなかった。どちらも野球連盟との日程が合わなかったことに起因している。野球連盟との日程調整を密にし、開催実現に向けて取り組んでいく。							
	区 記入欄	【特記事項】 通年開催している「パークで筋トレ」「グラウンドゴルフ広場」などの講座に関しては、参加者が増加傾向であることを評価する。前年度減点項目であった項目3について、野球連盟との連携ができず、昨年度と同様の理由で事業を実施することができなかったため、水準点より1点減点する。野球連盟以外の団体とも連携して事業をするような改善案が求められる。							
	評価 委員 記入欄	【評価すべき点】個人利用者への支援、地域団体との連携に関しては適切に実施されている。 【改善すべき点】2年連続で予定していた事業を実施できなかったため、水準点より2点減点する。種目変更等の対応を求める。野球連盟以外との連携にも期待したい。 【その他注意点】							

	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
C 利用の 状況	1 利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/95% 利用者数(142,973人) ※過去3年平均からの伸び率/108%	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】 当施設は、野球グラウンドとテニスコートおよびゲートボール場だけの施設であることから、学習センターのような多様な年代の利用者層は見込めない。しかし、整備に十分な時間と労力を掛け、利用者からの評価も高い。接遇面にも力を入れ、信頼度を高めている。今後とも、親しまれる施設として社員一丸となって取組んでいく。			
	【改善すべき点・課題等】 当施設は、年末年始を除いて営業しており、期間限定ではあるが早朝6時からテニスコートの開放もしている。そのため、近隣住民から苦情をいただくこともある。「区民の声」として主管課が対応してくれているが、理解を求めていくことが課題となっている。			
	区記入欄 【特記事項】 整備面について、利用者から良い評価を得られている。また、前年度から行っている接客対応の見直しにより、利用者からの信頼度も高まっていることについて評価する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】基準値を達成しており、野球場としての利用も増加している。 【改善すべき点】 【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
D 利用者の 満足度 (アンケート調査等による)	1 運営満足度 ◆職員の接客態度、説明や事務処理の的確さ		4.5 (×2)	33.2 (満点=40点)
	2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		4.5 (×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		3.5 (×2)	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 グラウンドおよびテニスコートの整備に熱心なスタッフ全員の尽力により、「利用者からプレーヤー目線に立った整備がされている。」「区内で最も整備が行き届いている。」などお褒めの言葉をいただくことがある。このような意見を糧に、当施設を区民の健康づくりの拠点と位置付けし、施設整備を行っていく。			
	【改善すべき点・課題等】 当施設は、期間は限定されるが早朝6時からテニスコートが利用でき好評を博している。テニスコート利用率は90%を超えている一方で野球場グラウンドの平日稼働率は25%余りと低迷している。稼働率向上のために近隣区施設(保育園・住区センター等)への働き掛けを積極的に行い、自主事業開催を模索している。			
	区記入欄 【特記事項】 適切な施設整備により、利用者から好評であることを評価する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】適切に運営されており、今後も利用を続けたいという意見が多い。 【改善すべき点】野球場の平日稼働率が低い点はやむを得ないと考え、野球以外での利用の模索が必要である。 【その他注意点】			

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	
E 主要事業の企画・実施・成果	1	主要事業の実施 ◆アプローチ方法が効果的であるか			21.6 (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6年度は、新規開拓事業の周知期間としていたことから、近隣の区施設（住区センター・保育園）に出向 き、事業参加への協力を仰いだ結果、安全な施設であることを理解していただいた。今後は、関係各課と協議を 重ね、具体的な開催事業内容などを詰めていきたい。			
		【改善すべき点・課題等】 先に述べたとおり、テニスコートの早朝開放に対して、近隣住民からの苦情があることは真摯に受け止めなけれ ばならない。そのため、利用者には受付時に「大きな声で騒がないで欲しい。」と伝え、協力を仰いでいる。そ のことは利用者からも理解されている。細心の注意を払うとともに、利用者にも周知をして迷惑施設とならない 努力を続けていく。			
	区記入欄	【特記事項】 近隣住民からの苦情に対する今後の取り組みに期待する。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 取り組みによる成果を評価する。 【改善すべき点】 騒音に対する苦情への対策実施を願う。 【その他注意点】			
合計点			69.0 (満点 110点)	105.2 (満点 =150点)	125.1 (満点 =180点)
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)		主要施設である野球場の利用者が増加していることを評価する。また、野球場を活用した主要事業の企画につい ては、計画を着実に進めて実現させてほしい。今後は、施設環境の長所を分析し、利用者年齢層の多様化の方法 を検討して、取り組みを実施するよう願う。			

【評価委員会評価結果】

評価委員会 評価結果	得点	評価	⇒	ラングダウ 有・無	⇒	総合評価 B+
	125	B+				

※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-B項目3における減点事項について、野球連盟との連携事業が実施できなかったが、今後は野球連盟以外との連携を視野に入れた事業展開に期待する。

<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
180点	108点	162点以上	150点以上 161点以下	135点以上 149点以下	121点以上 134点以下	107点以上 120点以下	98点以上 106点以下	97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。

生涯学習関連施設 業務評価シート

スポーツ施設

施設名/足立区立千寿本町小学校温水プール

【評価対象年度】令和6年度 【自己評価】令和7年4月4日 【評価委員会】令和7年8月14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		
1 管理 状況	A 適切な管理の履行	協定(評価点×2)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 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)
		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)	5.0 (×2)
		指定管理者記入欄		
		【アピールポイント】 当社でのサービスマニュアルを使用し、監視・受付業務のスキル向上を図り研修の実施。 新規の従業員には前社と当社の良い所をまとめ伝え、利用者1人1人へのアテンドを向上させ利用率を少しずつ上げる事ができた。		
		【改善すべき点・課題等】 受付の配置を変え、受付業務を遂行する従業員を同じ場所へ移動させ利用者とのコミュニケーションを多くとらせる。		
		区記入欄		
		【特記事項】 指定管理1年目ということもあり、研修を徹底したこと等から、トラブルを回避したことについて、評価に値する。項目3について、障がい者スポーツ指導員資格取得を取得した者がいる点や、LGBT研修を行ったことにより、利用者への適切な対応ができていた点の評価し、水準点に2点加点する。		
		評価委員会記入欄		
		【評価すべき点】障がい者スポーツ指導員資格を取得した者がいる点やLGBT研修を行ったことなど指導体制の充実への取り組みを評価する。 【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		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 ◆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
		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	2.0	2.0
		指定管理者記入欄		
		【アピールポイント】年度当初に避難経路の確認を行うと同時に地震と火災を想定した訓練を実施。また、小学校の授業開始に合わせて防火管理者となっている副校長と連携を図った。施設管理において提出した計画に沿った点検検査をもれなく実施し安全管理に努めた。		
		【改善すべき点・課題等】予見不可能ではあったものの配管フレキ破裂によって1月に半日営業停止となってしまう。耐熱部材を使用していなかったことが原因とは言え、利用者に迷惑をおかけしたことは事実。教訓としていきたい。経年による劣化がみられる箇所が多い。すでに提出済の不具合予見の一覧をもとに、計画的に修繕が進むよう状況報告を随時実施していく。		
		区記入欄		
		【特記事項】副校長と連携し、避難経路を確認する等、訓練を実施したことを評価する。施設不具合を迅速に対応し、半日の営業停止に止めたことを評価する。なお、項目4について、年度当初、防火管理責任者になる者が急遽就任できなかったことにより、防火管理者が選任されていない空白期間ができていたため、水準点より1点減点する。		
		評価委員会記入欄		
		【評価すべき点】避難経路の確認や災害時を想定した訓練の実施など、施設の安全性確保は適切に実施されている。 【改善すべき点】防火管理責任者は安全管理上重要な資格であるため、空白期間がないようにするべきであり、改善を求める。 【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 ◆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】 個人情報には常に施錠管理している。データに関してはパスワードを設定し、退職者や人事異動者が出た際を含めてパスワードを更新。社員だけでなくアルバイトまで徹底管理できている。当社規定によるチェックを実施し個人情報、金券類の管理方法の確認を実施した。			
		【改善すべき点・課題等】 教室申し込みや緊急連絡先の管理においてA6サイズの用紙が存在する。受付カウンターと事務所内の近距離とはいえ、用紙の移動が頻繁に行われるため管理徹底の意識を継続していく。			
区記入欄	【特記事項】 個人情報の流出防止のため、通常時の管理以外にも旧在籍者からの流出防止の観点からもパスワード管理に注意・対策を実施している点を評価する。				
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 個人情報保護、各種法令等は遵守されている。 【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6年度収支 (-1,760千円) ◆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	2.0	2.0	2.0 (満点=5点)
	指定管理者記入欄	【アピールポイント】 アイデア⇒企画⇒集客の流れが、全く掴めず告知も集客も後手後手に回ってしまったこと。真新しいレッスンも立ち上げてみたが、告知集客がうまく出来ず未実施となってしまった。			
		【改善すべき点・課題等】 現場に率先して出て、利用者の声を聴くこと。ニーズを探り、レッスン後や指導中のコミュニケーションを図ること。また、指導員への実務研修を再度行い、指導レベルの向上、個々に集客できるスキルの習得をさせる。			
	区記入欄	【特記事項】 マイナス収支のため、水準点より1点減点とする。事業の開催数は、前年度と比べて微増しているため、事業ごとの集客に問題があることが考えられる。今後の事業の集客方法に改善が必要である。			
		評価委員記入欄	【評価すべき点】 入出金事務は適切に実施されている。 【改善すべき点】 事業の集客方法に改善が必要である。新しいレッスンを是非次回に実施できるように対応を願う。 【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スポーツ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	12.0 (満点=20点)
		2	A型・C型事業（共催事業）の企画・実施・成果 ◆A型・C型事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		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	3.0	3.0	
		4	自主事業の企画・実施・成果 ◆自主事業の企画・実施・成果	3.0	3.0	
		指定 管理 者 記 入 欄	【アピールポイント】 計画に沿った教室事業を提供するにとどまらず、参加者の意向に沿った教室を追加実施。泳力向上の意識を高く持った利用者へ適切に応えた。			
			【改善すべき点・課題等】 一括りの教室で継続的にレッスンを受けたいという需要に応えた結果、レッスン単価は変わらないものの、販売価格が高くなってしまったことによってご意見をいただいたことがあった。			
		区 記 入 欄	【特記事項】 参加者からの要望を聞き、教室運営を改善に取り組んでいる点を評価する。			
		評 価 委 員 記 入 欄	【評価すべき点】参加者からの要望の聞き取りをし、仕様書や事業計画に沿ったスポーツ事業が適切に提供されていたことを評価する。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

	適切なスポーツ活動支援を行っているか	評価点		
		指定管理者	担当課	評価委員
B 学習支援の取り組み	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、利用者懇談会の運営 など	3.0	3.0	9.0 (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、地域との連携 など	3.0	3.0	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 障がい者への知識向上の研修を実施し、利用しやすい工夫をみんなで検討した。 また、小学校利用時に大会に出る子どもたちの為、特別レッスンを実施した。 夏季には小学校の生徒で水泳大会に出場する選手に対し特別レッスンを実施した。また、近隣中学校の職業体験を積極的に受け入れ。打診のあった中学すべて、計15名の生徒が施設での業務に携わった。 【改善すべき点・課題等】 能動的な支援には至らなかった。次年度はさらに地域との連携を深めて積極的に動いていく。			
	区記入欄 【特記事項】 定例の業務に固執せず、柔軟に利用者に合わせた運営を主体的に行っている点を評価する。			
C 利用の状況	評価委員会記入欄 【評価すべき点】 スポーツ活動の支援に関して適切に実施されている。 【改善すべき点】 今後の能動的な活動支援に期待する。 【その他注意点】			
	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 利用状況が基準を達成している ◆利用率の基準値超又は利用者数の過去3年平均比増 利用率基準値/95% 利用者数 (97,867人) ※過去3年平均からの伸び率/ 112.1% 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】 小学校の授業カリキュラム変更による授業枠の仮確保で、前年度は午後の開放が13時30分であったが今年度は16時30分後に後ろ倒しになった。 【改善すべき点・課題等】 実際に授業が行われないことが確定した時点で13時30分に一般開放できるように告知の仕組みを確立する。			
D 利用者の満足度 (アンケート調査等による)	区記入欄 【特記事項】 小学校との連携が必要となる施設の特性上、営業時間が左右され、来場者数に影響することはやむを得ないものと思われる。今後、より連携を高め、周知方法を改善し利用者に周知が行き届き満足に繋がっていくことを期待する。			
	評価委員会記入欄 【評価すべき点】 小学校の授業の影響がありつつも、適切な利用に努めることができています。 【改善すべき点】 【その他注意点】 指定管理者が変更し1年目の運営の難しさがある中で、下半期の利用者数は前年度を上回っており、今後に期待が持てる。			
	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)	32.6 (満点=40点)
	2 施設・設備満足度 ◆施設の清潔さ、使いやすさ、館内表示 など		4.5 _(×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		3.4 _(×2)	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】 施設設備の老朽化、経年による不具合へのご意見もあったが、清潔に保ち安全安心に利用できるよう努力した。また、利用満足度を上げられるように、ニーズを探り事業を開催し、目の前の1人にこだわり接客をした。アンケート結果からも利用者満足度は高く、今後も積極的に利用したいという方が多かった。 【改善すべき点・課題等】 トイレの流れが悪くなることが頻発した時期があった。センサー異常による排水ポンプ未稼働が原因であったが、安全点検に加えてトイレの排水も点検徹底に努める。			
	区記入欄 【特記事項】 施設・設備が古いため、利用者からの不満に繋がりがやすい状況ながらも、清掃等に取り組み、利用満足に繋がっている点を評価する。			
	評価委員会記入欄 【評価すべき点】 適切な運営により、利用者満足度で高い評価を得ることができている。自由意見でも不満の意見が少なく、施設の維持管理が適切に行われていると考える。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

E 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			21.6 (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】 水慣れクラスを中心に、小学校授業での困りごとや弱点に成り得るお子さんを対象とした自主事業を多数開催。反響が大きかった曜日や時間帯は計画比で増設した。 また、参加者の声に応える形でアクアエクササイズを9月から木曜日に増設。開講当初はまばらで会った集客も冬場には増加傾向となり、年明け以降は常に10人以上の参加者となった。			
		【改善すべき点・課題等】 文化施設との相互利用を目指し、生涯学習センターでのイベント実施を計画していたが実施には至らなかった。次年度の課題とする。			
区記入欄	【特記事項】 参加者からの要望に耳を傾け、期待に応えるため計画を柔軟に修正に取り組んでおり、プログラム利用者数増加の実施に繋がっている点を評価する。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】事業のビジョンは子育て世帯へのサポートが明確で分かりやすい。 【改善すべき点】アプローチとしては、指定管理業務1年目ということもあり、具体的に事業を動かすことができない知見・経験の状態であると考える。目標年間利用者数にはわずかに届かなかったが、下半期は利用者数を増加させているため、今後に期待したい。 【その他注意点】				
合計点		68.0 (満点 110点)	100.6 (満点 =150点)	122.2 (満点 =180点)	
特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)		指定管理業務1年目のため、利用者の声を聴きながら模索している過程と思われる。利用者の年齢層の広さや住所も近隣に限らず幅広い特性も踏まえ、今後サービスの充実や、利用者増等の成果を期待したい。また、地域連携を含めたプール事業以外の活動について、取り組みの成果を出すという意味で期待したい。			

【評価委員会評価結果】

評価委員会 評価結果	得点	評価	ランダム 有・無	総合評価
	122	B+		

※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-B項目4における減点事項について、突発的なトラブルであったが、今後は防火管理責任者の選任されていない空白期間が生じないように対応を求める。
 1-Dにおける減点事項について、事業の集客方法等を見直し、マイナス収支の改善が図られるよう期待する。

<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
180点	108点	162点以上	150点以上 161点以下	135点以上 149点以下	121点以上 134点以下	107点以上 120点以下	98点以上 106点以下	97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。