

足立区生涯学習関連施設(学習センター)指定管理者総合評価シート

施設名：生涯学習センター

指定管理者名：あだち学びときずな創造事業体

評価項目	配点	自己評価 得点	評価委員会 得点
1. 運營業務の適正化とサービスの質の向上	30	29	29
チャレンジポイント(特に優れた取り組み等)	2		0
2. 施設・設備の維持管理	15	15	15
チャレンジポイント(特に優れた取り組み等)	2		0
3. 生涯学習センターにおける事業	42	41	40
チャレンジポイント(特に優れた取り組み等)	10		6
4. 会計事務	6	6	6
5. 事業計画・提案書の達成度	12	11	11
6. 利用者の声に係る評価	18	18	16
利用者アンケート	15		12
合計	152		135

総合評価基準

A+	100～95点	優れている
A	94～86点	
A-	85～80点	
B+	79～75点	適正である
B	74～66点	
B-	65～61点	
C	60点以下	改善を要する

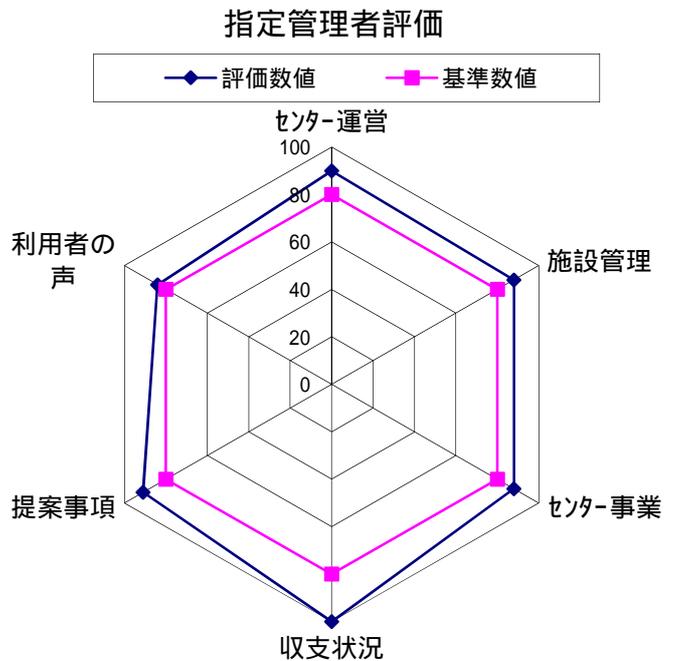
評価点(100点満点)
(評価委員会得点合計 ÷
配点合計 × 100)

88

総合評価

A

総合評価レーダーチャート



評価対象期間

平成27年度

自己評価基準日

平成28年2月15日

区評価実施日

平成28年3月31日

足立区生涯学習関連施設(学習センター)指定管理者項目別評価表

施設名:生涯学習センター

項目	指定管理者自己評価	評価委員会評価	
1. 運営業務の適正化とサービス 配点 30 [チャレンジポイント] 配点 2	【所見】お客様へ不適切な対応をした事例がありました。改めてお客様の立場に立った接遇をするように再教育をいたしました。殺風景になりがちな1階ロビーや4階など、入館された方々に季節を少しでも感じていただけるよう、装飾、顔出し看板などを設置。来館された方が、その目的以外でも和める工夫をしています。	【所見】 職員の接客に関する利用者からのクレームがあった。常に利用者目線に立った接客を心がけ、再発防止に努めてほしい。 事故対策について、「事件・事故発生チャート」を作成し、事務室内に掲示している。その他、個人情報保護、コンプライアンス等についても適切な対策が講じられている。	
		得点 29	得点 29
2. 施設・設備の維持管理 配点 15 [チャレンジポイント] 配点 2	【所見】竣工後15年を経過し、施設の劣化などがみられますが、効率面等も考慮しながら、日常的に点検し、故障前の適時交換や補修を実施していきたい思います。適時、河川敷のゴミ拾いを行っており、ゴミを放置させないことにより、河川敷斜面のたばこの吸い殻が減少しました。電気使用量を空調等の細かい調節により、前年度比マイナスを達成することが出来ました。	【所見】 エネルギー消費の削減について、空調・換気設備を自動運転ではなく手動でこまめに運転させるなど、電気使用料を削減する工夫を行い、節電をしている。 その他の施設維持管理業務についても適切に実施している。	
		得点 15	得点 15
3. 生涯学習センターにおける事業 配点 42 [チャレンジポイント] 配点 10	【所見】東京オリンピックを見据えた事業、高校との連携事業、夜間講座の定期開催など、新規、拡充事業を実施しました。また、数年前よりこどもの貧困対策として学習支援のタダゼミ(5年目)、居場所づくりの「小中学生のびのび広場」を継続実施しています。この2事業は重点事業の一つとして位置づけ、今後も実施していきます。	【所見】 「あだち広報」の校正ミスが多くみられた。校正の方法を見直すなど、ミスを減らすための対策を講じてほしい。地域との交流について、一部の町会にとどまり、充分交流が出来ていなかった。事業の実施については、集客が難しい夜間にも積極的に事業を実施し、定員に近い参加者を集めている。	
		得点 41	得点 40
4. 会計事務 配点 6	【所見】経費については、必要な場合のみ執行するように稟議書等を活用して無駄を省いています。なお、本年度は夜の臨時職員が就職などのため離職したが、その補てんを結果的にしなかったこと(職員でカバーできている)、残業も前年に比べ微減していることから、人件費が大幅に減少したことにより、収支額の増加につなげることができました。	【所見】 会計事務は適正に処理されている。事業収入が大きく、黒字となっている。良質な講座の安定供給につないでいただきたい。	
		得点 6	得点 6
5. 事業計画・提案書の達成度 配点 12	【所見】提案はおおむね実施出来ていると思います。しかし、外部との連携や、実施に時間のかかるものを中心に未実施が残っています。関係づくりを含めて、地域をはじめとした外部との交流をすすめて、実施に努めたいと考えています。	【所見】 職員研修に関する提案(特に基幹施設研修、外部研修)に未達成が多くみられた。次年度以降、可能なものから計画的に実施するようにしてほしい。 また、施設のPR事業としての「出張広報活動」「商業施設との連携」などの提案についても未着手である。	
		得点 11	得点 11
6. 利用者の声に係る評価 配点 18 利用者アンケート 配点 15	【所見】コンシェルジュに加え、先取り情報コーナーにおいて、お客様のご意見や、要望等をお伺い出来る機会を設けています。実際には直接にご意見を頂戴することは稀ですが、1階にすることで、お客様の動向を伺え、ニーズ等の把握に役立っています。	【所見】 利用者からの苦情に対して適切に対応できず、問題を長期化させる事案があった。 1階入口にコンシェルジュを配置し、4階ロビーにはご意見箱を設置して、利用者意見を受け付けやすい環境を整備している。ご意見箱への投函が少ないため、今後より多くの意見を収集できるよう工夫してほしい。	
		得点 18	得点 16
		得点 12	
		得点合計	135