

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: 竹の塚地域学習センター

指定管理者名: ヤオキン商事株式会社

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	30	29
チャレンジポイント(特に優れた取り組み等)	2		2
2. 施設・設備の維持管理	15	14	13
チャレンジポイント(特に優れた取り組み等)	2		2
3. 地域学習センターと地域体育館における事業	30	30	30
チャレンジポイント(特に優れた取り組み等)	10		4
4. 図書館運営	33	33	30
チャレンジポイント(特に優れた取り組み等)	10		6
5. 会計事務	6	6	6
6. 事業計画・提案書の達成度	12	11	11
7. 利用者の声に係る評価	18	18	18
利用者アンケート	20		16
合計	188		167

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

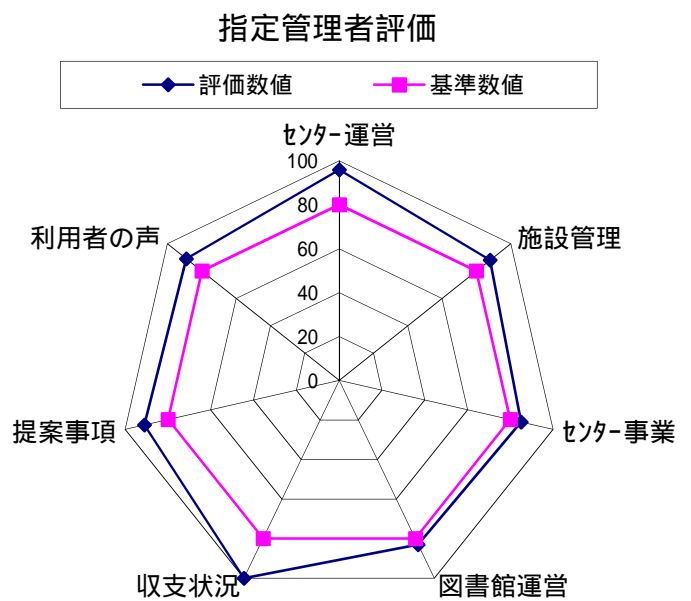
評価点(100点満点)
(評価委員会得点合計 ÷ 配点合計 × 100)

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:竹の塚地域学習センター

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】 指定管理者変更にともない、サービスの質を低下させないことを主眼におき、まずはコンプライアンス強化を図り、仕様書・各種法令遵守のもと運営をスタートしました。新たにSNS(FB、twitter、LINE、HP)を立ち上げ、指定管理者の浸透および事業紹介により、積極的にサービス向上をPRしています。	【所見】 コンプライアンスの知識について曖昧な部分があったため減点とした。 指定管理者交代の初年度であったが、経験者を活かした人員配置等の対応策を講じ、大きな苦情・トラブルもなく適切な管理運営を行った。テニスコートに隣接することから受付業務が多いが、入出金等のミスも少ない。
	得点 30	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】 「安全・安心・快適空間」をモットーに、人的強化を図りました。竹の塚警察官OBを招聘し、安全面の強化と職員への警備対処法伝授。清掃員を増員し、駐車場管理職員同様に、適正配置と勤務時間を夕方まで延伸。壁面装飾や読書席の備品刷新とレイアウト変更により子どもや女性の来館者が増員しました。	【所見】 駐車場の職員配置が仕様書通りでなかったことや、電気使用量が前年比11.7%増となったため減点とした。 設備専任職員を配置し、適切に管理を行うとともに館内環境の改善にも積極的に努めている。放置自転車や違法駐輪対策に次年度以降は積極的に取り組んで欲しい。
	得点 14	得点 13
3. 地域学習センターと地域体育館における事業 配点 30 [チャレンジポイント] 配点 10	【所見】 高齢者の利用者が多い特性を考慮しながら、さらに子どもから成人まで多世代に向けた事業・イベントを大幅に実施してきました。73%の高い利用率の中、空いている時間帯や郊外事業も積極的に展開しました。実績 学習室利用率73.3%(±0) センター利用者数125,239人+郊外349人(前年10,957人増)	【所見】 ホールを活かした事業を多く開催し、音楽に触れる機会を積極的に提供した。学習室の利用率が高く確保が難しいことから、課外事業を増やす等の工夫もみられる。防災ウォーキングについては興味深い取り組みであるが、講師がセンター職員であり参加者数も伸びなかったため、今後の発展に期待したい。
	得点 30	得点 30
4. 図書館運営 配点 33 [チャレンジポイント] 配点 10	【所見】 初年度ということで館内外のイメージの改善に注力した。階段を明るくし、閲覧席を一新、滞っていた除籍を進めて書架の見直しを行い、見通しがよく安全な図書館を目指した。特集棚を2 15に増やし、赤ちゃんから高齢の方までの読書推進を図った。ブックフェスタ、ビブリオバトルの実施を通して地域のお客様との交流を促進した。	【所見】 館内のイメージ改善を提案し、閲覧席を一新した結果、新しい利用者層の開拓に結びついた。また、適切な除籍と購入希望により、書架の見直しにも積極的である。特集棚も多く、幅広い年齢層に対する読書推進にも熱心である。
	得点 33	得点 30
5. 会計事務 配点 6	【所見】 本社経理担当者と連動した会計処理を実施し、定期的に公認会計士のチェックを受けております。指定管理初年度につき、制服代・消耗品の準備で経費がかかっております。節電・節水など省エネ対策も複合施設や利用者呼びかけ、全館あげて取り組んでいます。	【所見】 指定管理初年度ということで経費がかかったものの、適切に管理されている。
	得点 6	得点 6
6. 事業計画・提案書の達成度 配点 12	【所見】 提案事業は積極的に実施しております。「子ども商店街」「ブックフェア」「演劇コンクール」など多数の集客が見込めるイベント開催に向けての土台作りをしています。地域性も見えてきましたので、見合った事業の定番化と新規利用者(世代別)向け事業と、バランスよく開催していきます。	【所見】 未実施の事業が複数あったため減点とした。商店街との取り組み等、準備に時間を要する提案もあることから、28年度は是非未達成の部分に取り組んでいただきたい。運営業務・施設維持管理に関しては概ね達成できている。
	得点 11	得点 11
7. 利用者の声に係る評価 配点 18 利用者アンケート 配点 20	【所見】 日頃いただきますご意見・苦情内容から、地域特性が把握できました。複合施設と密に連携して、センター間の共有対処事例をバックボーンに、職員一同、誠意ある対応と毅然とした態度で臨んでいます。登録団体連合会役員会および利用者懇談会も貴重な提議の場として、一方的な説明に終始しないよう心がけております。	【所見】 大きな苦情やトラブルもなく、適切に対応をしている。大規模複合施設であるため苦慮する点も多いが、今後も関係機関と連携して対応をお願いしたい。
	得点 18	得点 18
		得点 16
		得点合計 167