

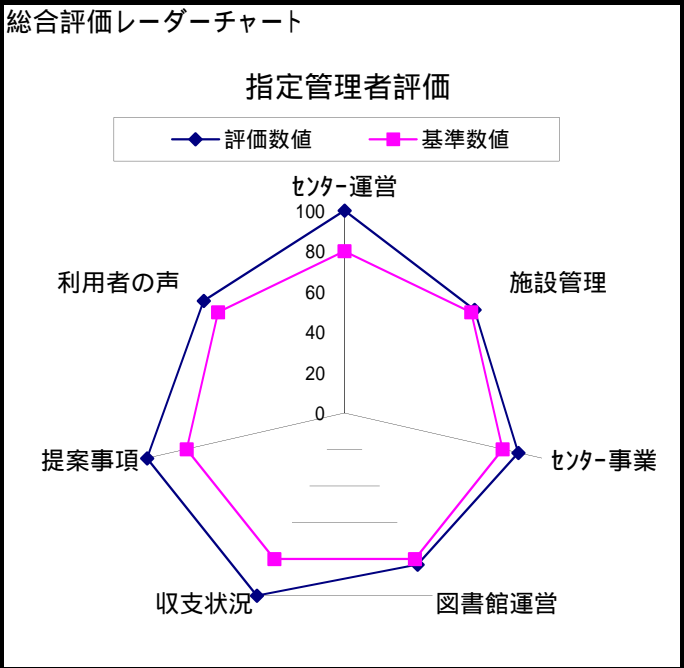
足立区生涯学習関連施設(学習センター)指定管理者総合評価シート

施設名: 中央本町地域学習センター

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	30
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	14
チャレンジポイント(特に優れた取り組み等)	2		0
3. 地域学習センターと地域体育館における事業	33	32	32
チャレンジポイント(特に優れた取り組み等)	10		6
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	12
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	191		172

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)	総合評価
90	A

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: 中央本町地域学習センター

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】 職員への階層別研修を行うとともに、臨時職員を含めた労働安全衛生・個人情報管理・接客対応についての研修を行った。また設備関連の事故を受けて設備管理業務改善を進めている。日常清掃や施設内外の美化、利用者マナー向上への呼びかけを続けている。	【所見】 センターとしてスローガンを掲げ、それをベースに利用者に対する明るい接客を心掛けており、センター全体として人でにぎわっている。行った研修に対するフォローアップ研修を行うなど職員のスキルアップを図れている。 また広報活動としてLINEスタンプ等のWEB媒体を用いてセンターの認知度を高める努力をしており、評価できる。
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】 施設老朽化に伴い、設備関連の事故が頻発した。その際、お客様や事故現場対応に遅れや不備があったこともあり、職員全体で設備業務を見直すこととなった。事故発生時の対応もさることながら、事故に至らない日常点検の強化に今後も努める。	【所見】 施設、設備の維持管理については概ね適切に行われている。 設備関連の事故は定期的なチェックを行っていても突発的に発生することがあるため、どのような時でも迅速に対応することができる職員体制作りを期待したい。
3. 地域学習センターと地域体育館における事業 配点 33 [チャレンジポイント] 配点 10	【所見】 商店街や地域団体、学校との連携を引き続き強化しており、来年度以降の未達成事業取り組みへの足掛かりとなっている。また他施設と比較してSNSを利用した広報は群を抜いており、引き続き配信を進めるとともに、若年層への施設・指定管理者のPRを実施する。障がい者施設含めアウトリーチ数は計61本。	【所見】 地域との連携事業、アウトリーチ活動、サロン活動において精力的に事業展開を行っている。五反野駅前商店街でのイベントは地域を巻き込んだ大きなイベントに発展しており、また商店街での体験型事業など利用者との交流発展に貢献している。アウトリーチ活動についても他センターと較べても多く行っており、生涯学習の機会の提供に寄与している。
4. 図書館運営 配点 33 [チャレンジポイント] 配点 10	【所見】 従来の取組みの更なる充実を図るとともに、キャラクターを活用した広報・イベントを行い、来館や貸出につながった。毎月のビブリオバトルでは、利用者自身が発表者として参加するとともに、バトル終了後も利用者同士の交流が見られ、サードプレイスとしての機能も果たしている。	【所見】 前任者の布石の上に新たな試みを展開している。今年度は各種イベント、お話し会でキャラクターを活用し図書館の利用につながった。また、複数の特集コーナーの設置により利用者へ様々な情報発信が出来ている。「ビブリオバトル」においては今後、利用者が継続して参加し楽しんでもらえるような工夫が期待される。
5. 会計事務 配点 6	【所見】 事業収入は減少傾向を見せる一方、事業経費の一端を占めていたアウトリーチ活動については付添職員数を削減し効率化に努めた。今後は効率的運営に取り組みながらも、サービス向上と利用者満足向上に努める。	【所見】 会計事務は適切に処理されている。 アウトリーチ活動や館外での地域連携事業については人件費の見直しに取り組み、昨年度よりも効率的な運営を行えている点を評価したい。
6. 事業計画・提案書の達成度 配点 12	【所見】 未達成項目については次年度以降、計画的な達成を目指し準備・取り組みを進める。商店街・地域団体・学校などと交流を深め、更なる連携と発展に努める。	【所見】 事業計画と提案書については概ね達成できている。今後の課題としては提案書で挙げている「こども商店街 チョオテラス」のような実現に至るまで複数年かかる事業について、計画的に進めていくことが求められる。多くの課題があると思うが、実現を期待したい。
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】 備品不備や環境面、利用者マナーについてのご意見が多数を占める。利用者アンケートや施設利用報告書、また直接いただいたご意見等は出来る限り速やかに対応し、結果を掲示公表している。お客様ご自身のご協力をいただく事柄に関しては利用者懇談会や日々のお声掛けで説明を行っている。	【所見】 利用者の声についてはアンケート等を通じ、適切に要望をヒアリングしている。利用者アンケートでも高評価が多数を占め、センター全体としての接客や事業等の取り組みが評価されている。引き続き、利用者の声を聞き、運営に活かして欲しい。
		得点合計 172