

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：花畑地域学習センター

指定管理者名：TM・アズビル共同事業体

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. 地域学習センターと地域体育館における事業	33	33	33
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	31
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	12	12
7. 利用者の声に係る評価	18	18	18
利用者アンケート	20		18
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

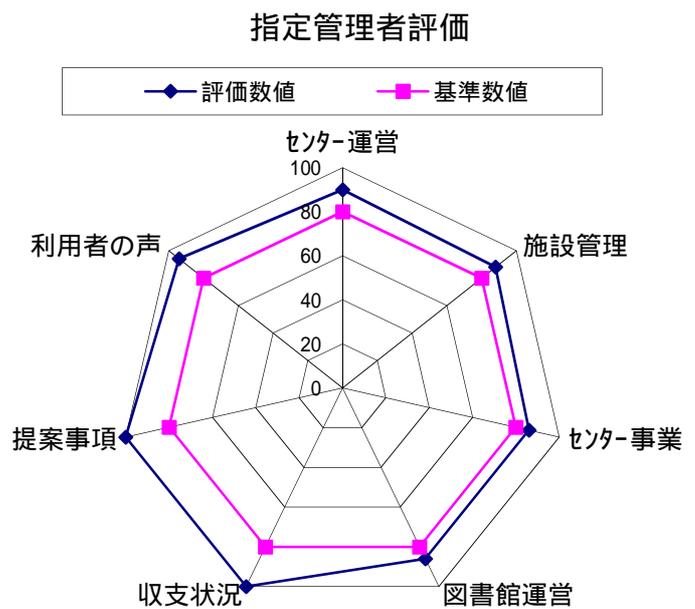
評価点(100点満点)
(評価委員会得点合計 ÷ 配点合計 × 100)

90

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:花畑地域学習センター

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】年度当初に、指導的立場のスタッフ減少により総合受付窓口業務等におけるミスが多発したが休館日に教育訓練を繰り返し「笑顔でお迎え」というスローガンに沿った窓口サービスがより円滑に提供できた。また下半期には、派遣講師による接客研修を実施し、利用者アンケートの結果からも、早期に一定のサービス水準に達することができたと考えています。	【所見】アンケートでも接客における良い意見が多く、概ね適正な業務を行っているといえる。研修においても、受付ミス以降類型別に受付のシュミレーションを継続して実施することで、業務内容の改善も行っている点で評価できる。						
		<table border="1"> <tr> <td>得点</td> <td>29</td> <td>得点</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>得点</td> <td></td> <td>得点</td> <td>0</td> </tr> </table>	得点	29	得点	29	得点	
得点	29	得点	29					
得点		得点	0					
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】施設管理全般について、共同事業体の構成企業であるアズビル株式会社による24時間の遠隔監視のサポートと緊急時の迅速な技術者の巡回点検もあり運営に支障を来すことはありませんでした。当社スタッフに対しても研修を実施したり、警ら巡回や避難訓練を行ったりと、お客様の「安全」を最優先に取り組んでいます。	【所見】照明などを中心に、施設の老朽化により修繕が必要な箇所が増加しているが、区と密な連絡を行い、修繕を進めている点で評価できる。						
		<table border="1"> <tr> <td>得点</td> <td>15</td> <td>得点</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>得点</td> <td></td> <td>得点</td> <td>0</td> </tr> </table>	得点	15	得点	15	得点	
得点	15	得点	15					
得点		得点	0					
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】活動内容が同じサークルが合併し4団体が2団体となったり、解散をしたサークルが1団体あったりと、3団体の減となったが、結成にも成功しプラスマイナスゼロで年度末を迎えることができた。体育館が3ヶ月工事のために使用できない期間がありましたが、学校開放事業の体育施設や	【所見】利用者団体により実施されるふれあいまつり20周年記念行事等を積極的にサポートし、サークル団体等の活性化にも成果が見られるものとして評価できる。利用者懇談会についても、利用者主体の運営に努めている点で評価できる。						
		<table border="1"> <tr> <td>得点</td> <td>33</td> <td>得点</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>得点</td> <td></td> <td>得点</td> <td>4</td> </tr> </table>	得点	33	得点	33	得点	
得点	33	得点	33					
得点		得点	4					
4. 図書館運営 配点 33 [チャレンジポイント] 配点 10	【所見】今年のスローガン「好奇心を発見する図書館」を目指し、新たに「ジャケットライブラリー」の開催、「中高生ボランティア」「大人の絵本サロン」「おすすめ本対決」を定期的に開催した。スタッフ全員で書架の大清掃と所蔵本のチェックを行ない、居心地の良い図書館づくりの結果、来館数・貸出数の増加につながりました。	【所見】基本業務の認識不足と処理の誤りが見受けられたが、研修を重ね改善されており、職員の定着率と連携も良く大事には至っていない。図書館運営に対する問題意識が高く、常に新しい企画を考え、事業展開している事は大変評価できる。						
		<table border="1"> <tr> <td>得点</td> <td>33</td> <td>得点</td> <td>31</td> </tr> <tr> <td>得点</td> <td></td> <td>得点</td> <td>6</td> </tr> </table>	得点	33	得点	31	得点	
得点	33	得点	31					
得点		得点	6					
5. 会計事務 配点 6	【所見】経理事務は本部が一括で行い定期的に公認会計士によるチェックを受け適性です。効率的な人員配置等、経費削減の取り組みを行っておりますが、25～26年度と比較すると本年度は人件費が増加しております。今後も事業や日々の業務の中で、効率化を行ってまいります。	【所見】会計処理は、公認会計士の管理の下、適切に行われている。エネルギー削減については、ここ数年削減のための取組による光熱水費の削減が見られる。						
		<table border="1"> <tr> <td>得点</td> <td>6</td> <td>得点</td> <td>6</td> </tr> </table>	得点	6	得点	6		
得点	6	得点	6					
6. 事業計画・提案書の達成度 配点 12	【所見】指定管理3年目となりますが、公募時に提案した項目は、概ね達成していると考えております。区の方針に沿った施策を運営に反映させることを、取り組むべき課題として、実状に合わない項目は、固執せず改善し計画を変更しております。	【所見】事業については、個人だけでなく、官公庁や地域団体、企業などとも連携し、非常に多彩な事業を展開しており、評価ができる。一方で、講座の参加率については低いものも多く見受けられたため、質の向上も図っていけるよう、既存の講座について見直し・改善を進めていきたい。						
		<table border="1"> <tr> <td>得点</td> <td>12</td> <td>得点</td> <td>12</td> </tr> </table>	得点	12	得点	12		
得点	12	得点	12					
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】今回のアンケート調査の結果、概ね満足したという良好な回答をいただくことができました。また年度当初に窓口業務に伴う連続ミスに対しても、改善が行えた結果が表れていると感じています。ミニコミ紙や教室の内容について、やや評価を得られていない点については、職員一同真摯に受けとめ、見直すよう検討してまいります。	【所見】利用者の声については入口すぐ側に掲示板がありわかりやすく、いただいた意見について適切な対応を行っている。受付ミス等による苦情が入るケースもあるが、改善を図っていく姿勢が見受けられる。						
		<table border="1"> <tr> <td>得点</td> <td>18</td> <td>得点</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>得点</td> <td></td> <td>得点</td> <td>18</td> </tr> </table>	得点	18	得点	18	得点	
得点	18	得点	18					
得点		得点	18					
		<table border="1"> <tr> <td>得点合計</td> <td>172</td> </tr> </table>	得点合計	172				
得点合計	172							