

生涯学習関連施設 業務評価シート

施設名/足立区生涯学習センター

【評価対象年度】令和5年度 【自己評価】令和6年4月18日 【評価委員会】令和6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)	1.0 (×2)	14.0 (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】本社にて取り組んでいるレセプションист研修において受講した職員を中心に、あいさつなどの研修を行った。あいさつについては、毎朝朝礼にて練習を行っており、お客様に気持ち良い接客ができるように心がけている。なお、事件・事故発生時における報告、相談等については適切に実施できている。			
		指定管理者 記入欄	【改善すべき点・課題等】施設予約ミスが2件発生した。いずれにしても定められた手順等をもって行うこと、その手順となっている意味を理解していることで防ぐことが出来たと考えている。やることだけではなく、その行動がどのような意味をもっているのか、あらためて理解する必要があると考える。OJTあるいは集合研修等を実施したい。加えて、区民の声(失言・利用中の消灯)もいただいた。特定のスタッフのこととはいえ、ホスピタリティの部分で不十分であったともいえる。研修等にてその部分を徹底していきたい。			
		区記入欄	【特記事項】項目1について、研修室の予約の重複が2件発生した。手順どおりの操作の徹底、ダブルチェック体制の実施等の対策を講じたが、対策が機能しているか来年度も継続確認する。また、利用時間終了間際に利用者の退館を促すため一部の照明を消してしまったことで苦情に繋がったケースが1件、利用者同士のトラブルについて当事者から相談を受けたが、対処せず放置したことで苦情に繋がったケースが1件発生した。この2件を受けて、ホスピタリティ・接遇研修等を行ったが、改めてセンター全体としての接遇改善を求める。同様のミスを繰り返していること、複数回の苦情を受けたことから、水準点より2点の減点とする。			
		評価委員会 記入欄	【評価すべき点】接遇研修などが効果をあげている。挨拶練習、気持ち良い接客サービスの心がけも評価できる。 【改善すべき点】研修室の予約重複が複数回発生したことは重大な瑕疵であり注意が必要。情報共有が不足しており、体制に問題がある。ミスに対する改善策は取られているが引き続き職員間での情報共有は確実をお願いしたい。接客の苦情は、言い方やコミュニケーションの問題と考えるが、この点がしっかりできていないと、別のトラブルが生じたりトラブルが大きくなる要因となったりするため、改善すべきである。 【その他注意点】評価報告書に誤字が散見された。ケアレスミス対策をブラッシュアップされたい。			

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	3.0	3.0	11.8 (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	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	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	2.0	
B 安全性 の 確保	指定 管理者 記入欄	【アピールポイント】防災センター係員、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。本年度は7階の空調等改修工事、講堂内機器更新工事等があり、設備担当職員を中心に、事故等なくかつスムーズに実施できるよう、対応した。7階空調工事、講堂内機器更新工事の際、工事が滞りなく進行するように防災センター職員とともに支援を行った、また、郷土博物館（仮事務所）やあだち再生館の移転もあったため、鍵の受け渡しなども含め準備し、遺漏なく対応できるようにした。		
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】外気処理空調機の熱交換器など、いまだ更新されていない機器もあり、適切な管理にて維持していくとともに、更新に際しての提案ができるように日頃より点検をすすめていく。駅前滞留者対策について、いつ発生しても対応ができるように、生涯学習センターの動きについて再確認し、対策が必要な際に適切に対応できるように訓練等を考えたい。また、閉館後に残留者を発生させてしまった件について、最終巡回等の手順を見直し、複数回の巡回点検をもって、閉館時および閉館後の館内確認を徹底させた。講堂舞台の破損については、今回は大事には至らなかったが、一つ間違えば利用者への影響が出てしまう事故であったことから、手順の見直しを行ったうえで、操作を慎重に行うこと、ミスをした場合の影響の大きさを再度認識させた。		
	評価 委員 記入欄	【特記事項】項目2について、7階空調工事および講堂内機器修繕に伴う施設全体の調整を行い、限られた期間内に遅滞なく完了できたことを評価する。複合施設との調整も概ね行っていたが、空調工事の騒音に関しては放送大学との事前調整に気を配る必要があったことから、1点のみの加点とする。項目4について、最終巡回時の確認不足によりお客様が取り残される事案が発生したため、水準点より1点減点する。声掛けによる確認や死角は必ず目視で確認するなど対策を講じたが、同様の事案が発生しないよう徹底を求める。		
C 法令等 の 遵守 (※倫理 性も含 む)	評価 委員 記入欄	【評価すべき点】適切に機器修繕がされており、適正な施設運営がされている。設備工事、修繕への対応について、限られた期間内に完了できた点を評価できる。 【改善すべき点】最終巡回時の確認不足によるお客様の取り残しはあってはならない。同様の問題が発生しないよう、引き続き安全確保にかかわる巡視を強化されたい。 【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	
	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
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】プライバシーマークの規定に則ったルールを順守し、定期的な研修も実施することで、個人情報保護に努めている。音楽著作権については、映像等も作成しているため、利用方法などはJASRACに相談し、適切に対応している。			
	【改善すべき点・課題等】利用が増える（以前に戻る）に従って、扱う個人情報が増えていくため、より適切に管理できるよう、必要な部分は見直しを行い、事故を防ぐようにする。			
	【特記事項】法令遵守に取り組み、大きな事故なく運営している。今後も研修等に取り組み、法令順守に努めてほしい。			
評価 委員 記入欄	【評価すべき点】法令遵守に取り組み、適切に運営されている。 【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5年度収支 (16,940千円) ◆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】事業収入がコロナ禍前と近い水準となった。支出も例年通りとなり、安定した運営ができています。日常の経理業務、窓口等取りまとめ業務も問題なく遂行できた。			
	区記入欄	【改善すべき点・課題等】現状で特に問題はないが、支出を精査し、無駄のないようにしていきたい。			
	評価委員記入欄	【特記事項】入金・還付の総受付件数が14,747件あるが、ミスは発生していない。今後も経理業務や取りまとめ業務でミスが発生しないように努めてほしい。 【評価すべき点】入金、還付の事務手続きおよび財務、財産管理は適切に行われている。 【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	12.0 (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	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	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】地域学習センター事業を滞りなく実施できた。利用促進に向けた取り組みとして、先の予定をふまえて参加をご検討いただけるように、3か月ごとの事業案内冊子を作成した。また、事前申込制としていた「太極拳」「そろばんさん」などのサロン事業について、気軽に参加いただけるように当日申込みに変更した。 【改善すべき点・課題等】SNSについて、LINEなど様々なツールを利用し、広報をしているが、それがお客様に届いているのか、判断しづらいこともある。それぞれのツールの特性をもう一度再確認し、有効なアピールができるように進めていきたい。C型事業の本数が少ないことは認識している。再度、検討を進め、少しでも増やせるようにしていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】お客様の利便性を考え、いくつかの講座を当日申込へ変更している。少しでも多くの方に参加していただけるように、SNSの分析やお客様の声を積極的に取り入れてほしい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】3か月毎の事業案内冊子作成、サロン事業の申込み方法変更など、利用しやすさへの取り組みは評価できる。 【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	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	6.0 (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】生物園との連携講座、中国語サークルとの千住まち歩きなど、施設団体との連携事業を実施した。また、家族モルック大会は町会の方にご協力いただき開催した。そのほか、区内高校、大学との連携講座なども実施した。千住地区には体育館がないこともあり、太極拳、ヨガなどの軽スポーツを実施している。 【改善すべき点・課題等】商店街との生涯学習分野における連携を進めていく予定であるが、具体的な話がまだできていない状態である。千住地域の特徴を踏まえた取り組みを進めていきたい。			
	区記入欄	【特記事項】町会と連携して開催した家族モルック大会は、参加者数がやや少なく、集客に課題があったと考える。広報活動の見直しを行ってほしい。また、令和6年度仕様書では社会教育担当者を配置するため、千住地域の市場調査に取り組み、調査結果を事業企画に活かしてほしい。			
	評価委員記入欄	【評価すべき点】 各種施設団体との連携事業が実施できている。 【改善すべき点】 【その他注意点】			

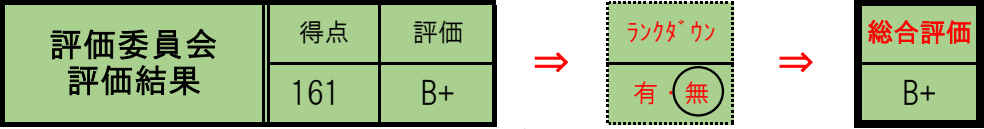
生涯学習センターとしての事業が提供されているか		評価点			
		指定管理者	担当課	評価委員	
C 生涯学習センター事業の取り組み	1	連携調整業務が適正に実施されている ◆連携調整、取りまとめ業務の実施 など	5.0	4.0	35.9 (満点45点)
	2	システム管理運営業務が適正に実施されている ◆事業系システム、総合予約システムの管理・運営 など	3.0	3.0	
	3	収入金等その他の取りまとめが適正に実施されている ◆区歳入・事業収入集計事務、施設内施設・近隣対応 など	3.0	3.0	
	4	高度で専門的な学習機会の提供を行っている ◆高校、大学、研究施設等との連携、ステップアップ事業の開催 など	5.0	5.0	
	5	暮らしに役立つ学習機会の提供を行っている ◆教養講座・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	5.0	
	6	生涯学習に関する調査研究、情報収集、発信 ◆調査研究、情報資料の収集と提供 など	5.0	4.0	
	7	実験的・先進的な事業の企画・実施 ◆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	3.0	3.0	
	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	4.0	
指定管理者記入欄	【アピールポイント】昨年に引き続き「あだちどこでも大学」を実施した。一昨年の「文教大学リレー講座」を含め梅田を除く地域学習センターで開催でき、参加者からは好評を得ている。また、生涯学習の動機づけとしてあだち100年大学キャンペーンを実施した。楽しみながら参加いただけたと思う。これらは次年度も継続して実施する。ほか、新規事業として東京女子医科大学との連携講座、社会教育士への研修など多様な事業や取り組みが実施できた。				
区記入欄	【改善すべき点・課題等】多様な事業を求められていることは認識しており、よりニーズに合った内容や開催形態をブラッシュアップしていきたい。また、オンライン受講の促進、さらにはオンデマンドでの受講もできる限り早く実施できるようにし、生活スタイルにあった受講環境を提供できるようにしていきたい。また、平日夜間など、仕事帰りに気軽に参加できる講座も企画し、これまで利用されなかった（しづらかった）方々へのアプローチを考えたい。				
区記入欄	【特記事項】項目1の複合施設内の連携調整業務として、郷土博物館（仮事務所）、あだち再生館の移転はスムーズに対応できていた。環境情報プラザの移転については、レイアウト等の調整が難航し、オープン後に看板が分かりにくいなど課題があった。施設管理者としてももう少し支援の必要があったと考え、1点のみの加点とする。項目6について、学習センターの社会教育士への研修は、大学生の地域支援活動の現場見学後に振り返り報告会を実施したが、地域コミュニティ活性化へのアプローチ検討はもう一歩踏み込んで行ってほしかった。加点は1点とする。項目9について、オールあだち文化祭では高校生が自ら企画し運営するための支援を行った点は評価する。アンケート結果をみると、高校生から様々な要望の声があり、改善の余地があると考え、加点は1点とする。次年度は、高校生自身で集客するなど企画・運営の範囲を広げ、さらなるサポートを行ってほしい。				
評価委員記入欄	【評価すべき点】多様な講座を開催しており参加者も多い。東京女子医大との連携事業は内容も実践的であり、参加者からも好評であった。「あだち100年大学」も内容が多岐にわたり、生涯学習に向けた動機を高める、挑戦的・意欲的な好企画である。「あだちどこでも大学」等、区内大学等との連携事業も活発に展開している。また、生涯学習施設職員研修会も「主体性」「学びほぐし」「協働」等、社会教育において近年とくに重視されるようになった考え方を積極的に取り入れており、意欲的な姿勢を高く評価する。区内の高校と連携した「オールあだち文化祭」もコロナによる制限なしは令和元年度以来だが、成功させた。なお、昨年度の減点項目（2-C-1）である、取りまとめ業務のケアレスミス多発については改善した。 【改善すべき点】評価報告書作成にあたり、「あだちどこでも大学」は成果が生涯学習センターか、地域学習センターなのか調整が必要と考える。 【その他注意点】生涯学習の分野はアクティブラーニングのテーマにしやすいと考える。グループワークやペアワークを取り入れるのも面白いのではないかと考える。大学連携事業等で大学講師に相談しながら実施するのも良いと思う。リスキリングに関する独自調査の実施・分析も一定の評価に値する。議会要望もありぜひ取り組んでいただきたい課題であるが、リスキリングの調査は各センターで活かされていたのか成果が不明であった。また、「あだちどこでも大学」は講座内容およびレベルの設定について、利用者ニーズとのより高精度なすり合わせを期待する。				

	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%	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48%、ホール（講堂）71%と基準値を超え、両方とも昨年度を上回った。利用率が低くなる原因としては夜間の利用が少ないことであるが、夜間開催の講座を増やすことで微増であるが夜間利用率も上げることが出来た。 【改善すべき点・課題等】昨年度より利用率が上がったとはいえ、学習施設についてはまだ利用が少ないとも見える。夜間利用が少ない（約30%程度）ため、全体の利用率が下がってしまう。講堂、研修室1などの大人数が入る部屋は夜間利用率が比較的高いため、定員が少ない研修室2～5で夜間講座（おもに英語・中国語などの語学系）を開催するなど対策している。今後も夜間講座の積極的な開催も進めていきたい。			
	区記入欄 【特記事項】学習施設、ホール（講堂）どちらも基準値および昨年度の実績を上回っている。また、夜間講座に着目し、夜間利用率を微増させたことも評価できる。今後も夜間講座を積極的に企画し、さらなる利用率の向上を目指してほしい。また、利用率の低い研修室の活用も検討してほしい。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】学習施設、講堂ともに基準値を超えており、利用者数も昨年度より増加した。今後も夜間講座の積極的な開催を期待する。 【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（プッシュ型情報発信）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】台風等による中止を除き、40回開催、大人538名、子ども204名の参加があった。昨年度に引き続き生涯学習センターならではのプログラミング要素を取り入れた講座を実施したほか、中央図書館と連携したちよい読み講座（宇宙をテーマにした工作会）を実施し3分野連携事業の推進に取り組んだ。 【改善すべき点・課題等】昨年度の計画を踏まえM1（関心喚起プログラム）→M2（行動生起プログラム）に移行できるように計画したが、なかなか想定通りに参加につながっていない。開催時期、広報などを工夫し、スムーズにM2へ参加できるようにしたい。ちよい読みについては、M3（習慣化プログラム）の具体的な内容が決め切れていない。中央図書館との協議をもとに、M2、M3の企画を進めていきたい。			
	区記入欄 【特記事項】中央図書館と連携して、ちよい読みの講座を初めて開催した。集客の見込めるイベントと同時開催で3分野連携事業のプログラムを複数実施し、事業周知に努め、集客にもつなげることができた点を評価する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】小鳥の名前あて、親子算数パズルではゲーム性を持たせるなど、3分野連携事業においても親子で楽しめる創意工夫を凝らしている。 【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			20.4 (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】5年間でプラットフォームづくりを進めることを目的に据え、イベントを通して様々な団体や人の交流を促進することとしていたが、新型コロナ対策等により初年度～3年目までは予定した事業が実施できなかった。しかしながら、イベントそのものはできなくても、各種団体との連携など準備をすすめ、4年目に実施のあだち未来スケッチ、本年度実施した「生涯学習施設職員研修会（シンポジウム）」を実施することができた。近隣自治体の生涯学習関連施設の職員に参加いただき、それぞれの生涯学習についての考え方、思いなどを共有できたシンポジウムとすることができた。これらをプラットフォームとし、参加者同士の交流をもとにした次の展開を促進したい。			
	区記入欄 【改善すべき点・課題等】プラットフォームづくりという目的を掲げ、本来であれば3年目に具体的なイベントを開催予定であったが、新型コロナ対策などにより実施できなかった。あだち未来スケッチなどのプラットフォームとするイベントから参加者同士での新しい展開を進めていきたかったが、仕組みづくりができなかった。次年度以降、こういう取り組みを進めていきたい。			
	評価委員記入欄 【特記事項】「生涯学習施設職員研修会」（シンポジウム）、複数の大学の学生による「あだち未来スケッチ」など、区内外の様々な団体との連携づくり事業について、前年度より広く連携し交流を促進することができた。しかし、目標としていた参加者同士での新たな展開や横断的な事業の実施までは至らなかった。また、シンポジウムや未来スケッチへの区民参加についても、さらなる促進を期待する。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】「生涯学習施設職員研修会」「あだち未来スケッチ」など、区内外の団体と連携した事業展開がなされている。目標どおり近隣区等も交えたシンポジウムを開催した。 【改善すべき点】大学生が卒業して人が入れ替わっても継続して活動できるよう、引き続き大学の地域連携担当との密な連携に注力してほしい。 【その他注意点】			
	利用者の満足を得られているか（評価点×2.5）	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)	41.5 (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		3.5 (×2.5)	
	指定管理者記入欄 【アピールポイント】利用者アンケートにて満足が増えていることは大変有難く感じる。これに満足することなく、より使いやすい施設になるよう運営をすすめていく。			
	指定管理者記入欄 【改善すべき点・課題等】機器が古いといった苦情も見受けられる。再度点検を行い、できる限り更新を進めていきたい。			
	区記入欄 【特記事項】昨年度と比較すると、全体的に満足度は上昇している。要望や苦情の声に対して改善できる部分については、改善に努めてほしい。			
	評価委員記入欄 【評価すべき点】利用者満足度はおおむね高く、全体的に昨年度より上昇している。 【改善すべき点】他施設と比較するとスタッフの接遇、施設整備、今後の継続利用等のアンケート項目で評価がやや低く、利用者の声にも要望があるため検討をお願いしたい。 【その他注意点】全体的に利用者に対して距離感があるように感じる。利用者への配慮を心がけた運営に努めてほしい。			
合計点		109.0 (満点=155点)	141.5 (満点=205点)	161.6 (満点=235点)

特記事項 (評価委員会による総合評価を記入)	「あだち100年大学」「あだちどこでも大学」「オールあだち文化祭」等、地域の資源を積極的に活用した多彩な事業を展開している。内容も多岐にわたり、挑戦的・意欲的な好企画が多い。利用者にとっても成果を感じられるものが多くある。大学生によるあだち未来スケッチなど、生涯学習センターならではの大学間連携も評価できる。また、生涯学習施設職員研修会も「主体性」「学びほぐし」「協働」等、社会教育において近年とくに重視されるようになった考え方を積極的に取り入れており、意欲的な姿勢を高く評価する。足立区の生涯学習の要として地域学習センターに向けての様々な研修等は引き続き取り組まれたい。一方で、危険が生じるような大きな問題（最終巡回時の確認不足によるお客様の取り残し）が発生している。特に注意して、十分な対応をとっていただくことを強く求める。また、利用者への接し方も改善を要する。
---------------------------	---

【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1において水準点を下回った。接客の苦情は、言い方やコミュニケーションの問題と考えるが、この点がしっかりできていないと、別のトラブルが生じたりトラブルが大きくなる要因となったりするため、改善すべきである。また、研修室の予約重複が複数回発生したことは重大な瑕疵であり、情報共有の不足や体制の問題がある。対策の徹底を求める。

1-B項目4において水準点を下回った。最終巡回時の確認不足によるお客様の取り残しはあってはならない。同様の問題が発生しないよう、安全確保にかかわる巡視の徹底を求める。

<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
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。