

施設名：台東区立産業研修センター

指定管理者：公益財団法人台東区産業振興事業団

令和5（2023）年度
指定管理者第三者評価

評価機関：経営創研株式会社

目 次

目次	・・・・・・・・	1
評価に関する基本情報	・・・・・・・・	2
評価項目と評価手順	・・・・・・・・	3
判断基準	・・・・・・・・	4
指定管理者の自己総合評価	・・・・・・・・	5
第三者評価機関の総評	・・・・・・・・	6
評価シート		
I 基本事項	・・・・・・・・	8
II 施設運営	・・・・・・・・	10
III 利用者サービスの向上	・・・・・・・・	12
IV 施設・設備の維持管理	・・・・・・・・	14
V 危機管理	・・・・・・・・	16
その他	・・・・・・・・	18
資料 利用実績値	・・・・・・・・	19

評価に関する基本情報

■指定管理施設基本情報

評価施設名	台東区立産業研修センター (研修施設、事業者支援施設 [浅草ものづくり工房])		
所在地	台東区橋場1-36-2		
HPアドレス	https://taito-sangyo.jp/training-center/		
指定管理者	公益財団法人台東区産業振興事業団		
代表企業			
本社所在地	台東区小島2-9-18 台東区中小企業振興センター		
構成企業			
施設責任者	所長 関根孝子	所管課	文化産業観光部産業振興課
指定管理期間	令和3年4月1日 ~ 令和8年3月31日		

■評価機関基本情報

評価機関名	経営創研株式会社		
所在地	東京都中央区日本橋大伝馬町17番3号		
電話番号	03-6661-9410		
HPアドレス	https://www.keieisoken.co.jp/		
評価担当者	古川憲一	訪問調査日	令和5年12月5日(火)

評価項目と評価手順

1 評価項目

- (1) 主に、施設の管理運営全般を評価します。
評価項目は、下記の5つの大項目に分類されています。

I	基本事項
II	施設運営
III	利用者サービスの向上
IV	施設・設備の維持管理
V	危機管理

大項目は、5つの中項目で構成しています。

中項目は、4つの小項目で構成し、総計100の評価項目からなっています。

- (2) 評価全体の資料として利用実績値を参照します。

※ 評価シート参照

2 評価手順

- (1) 指定管理者は、自己評価を行います。
- (2) 指定管理者は、事前提出資料及び自己評価結果を評価員宛に提出します。
- (3) 第三者評価機関は、事前提出資料及び指定管理者の自己評価をもとに事前スタディを行います。
- (4) 第三者評価機関は施設を訪問し、現場確認び指定管理者からヒアリングを実施します。
- (5) 第三者評価機関は第1次評価結果を作成し、指定管理者に提出します。
評価は、評価員の主観によらず、根拠となる資料及びヒアリング、目視等から判断します。
- (6) 指定管理者は、第1次評価結果に認識の相違や文言の間違いがないかチェックします。
- (7) 指定管理者と第三者評価機関により合議します。
- (8) 第三者評価機関は、最終評価をとりまとめ提出・報告します。

判断基準

【小項目の判断】 基本協定書や業務委託仕様書（以下「仕様書」といいます）等と照らし合わせて判断します。

判断結果	判断基準
5	極めて優れています 仕様書の水準を大きく上回り、先進的取組や他の施設の模範となる運営です
4	優れています 仕様書が求めている水準を上回る優れた取組や運営です
3	標準的です 仕様書が求めている水準を十分満たしています
2	標準をやや下回っています 仕様書が求める水準に一部達していません
1	標準を大幅に下回っています 法令や条例に反する等、重要な部分で仕様書が求める水準に達しておらず、改善が必要です ※ただし、改善を既に予定している場合は評価「2」とします

【中項目の判断】 小項目の平均値とします

判断結果	判断基準
SS	極めて優れています 小項目の平均値が4.6以上 仕様書の水準を大きく上回り、先進的取組や他の施設の模範となる運営です
S	優れています 小項目の平均値が3.6以上4.6未満 仕様書が求めている水準を量的、質的に上回る優れた取組や運営です
A	標準的です 小項目の平均値が2.9以上3.6未満 仕様書が求めている水準を十分満たしています
B	標準をやや下回っています 小項目の平均値が2.5以上2.9未満 仕様書が求める水準に一部達していません
C	標準を大幅に下回っています 小項目の平均値が2.5未満 法令や条例に反する等、重要な部分で仕様書が求める水準に達しておらず、改善が必要です ※ただし、改善を既に予定している場合は評価「C」とします

【大項目の判断】 中項目の平均値で判断します（小項目総合得点併記）

判断結果	判断基準
SS	極めて優れています 中項目の平均値が4.6以上 仕様書の水準を大きく上回り、先進的取組や他の施設の模範となる運営です
S	優れています 中項目の平均値が3.6以上4.6未満 仕様書が求めている水準を上回る優れた取組や運営です
A	標準的です 中項目の平均値が2.9以上3.6未満 仕様書が求めている水準を十分満たしています
B	標準をやや下回っています 中項目の平均値が2.5以上2.9未満 仕様書が求める水準に一部達していません
C	標準を大幅に下回っています 中項目の平均値が2.5未満 法令や条例に反する等、重要な部分で仕様書が求める水準に達しておらず、改善が必要です ※ただし、改善を既に予定している場合は評価「C」とします

指定管理者の自己総合評価

指定管理者総合評価	A	合計点	352
-----------	---	-----	-----

注) MSゴシック11ポイント(数字・アルファベット半角にて記入下さい)

■管理運営の基本方針を記載して下さい

台東区の中小企業の振興及び勤労者等の福祉の向上並びにもものづくりに携わる事業者の育成を図り、もって区内産業の活性化に寄与する。

■目指す施設像を記載して下さい

各団体による研修会やグループ活動、研修センター主催の講座等の参加を通じて、技術力の向上や教養を深めることができる施設であること。安全・安心に気持ちよく利用できる施設であること。また、浅草ものづくり工房入居者が入居期間終了後は、台東区内で起業し、新しい力として台東区内の地場産業や地域の活性化に寄与できるよう、入居期間中、様々な支援を行うこと。

■前年度から改善した点を記載して下さい

今年度から変更になったインキュベーションマネージャーや本部の各支援メニューとの連携を強化するとともに、入居者同士の良好なコミュニケーションを推進するなど、ものづくり事業者輩出に向けたサポートを進めている。
また、不用品等の処分を行うなど、利用しやすい環境の整備に努めた。
さらに、産業振興事業団のホームページのリニューアル後に、研修センター掲載部分の内容見直しを行った。

■管理運営全般で、アピールポイントを記載して下さい

施設内に不具合等がないか、巡回するとともに、各種委託業者や浅草ものづくり工房入居者等から情報提供してもらい、できる限り対応している。

■次年度に向けて課題や改善が必要と考えている点を記載して下さい

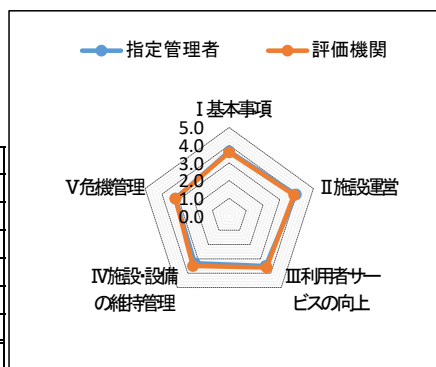
平成30年度台東区指定管理者施設管理評価にあった「皮革産業資料館」の訴求については、展示品所有者および皮革産業にかかわる団体や企業等の意向を踏まえ、地場産業の振興に資するような活用に努めていきたい。

第三者評価機関の総評

第三者評価機関総合評価	S
合計点	355

【総合評価算定集計表】

	中項目平均値集計		小項目点数集計	
	指定管理者	評価機関	指定管理者	評価機関
I 基本事項	3.7	3.6	73	72
II 施設運営	4.0	3.9	79	77
III 利用者サービスの向上	3.5	3.6	70	72
IV 施設・設備の維持管理	3.3	3.5	66	70
V 危機管理	3.2	3.2	64	64
平均／合計	3.5	3.6	352	355



総評

台東区では多様な地場産業の集積がありますが、その中の一つに皮革産業があります。浅草で靴づくりが始まって150年ともいわれ靴や革関係の事業者が数多く点在しています。指定管理者である公益財団法人台東区産業振興事業団（以下事業団本部という）は、中小企業の育成・振興と中小企業勤労者の福祉向上の促進並びに地域社会の発展に寄与することを目的としています。事業団本部が指定管理者を務める台東区立産業研修センター（以下センターという）は、浅草ものづくり工房も含めた事業運営を行っており、ものづくりに携わる人材の育成を中心に地場産業の活性化に寄与することが求められています。

今回の第三者評価の実施は、利用者本位のサービス実現のために公の施設としてサービス水準のより一層の維持向上に役立てることを目的としています。総合評価は、仕様書が求めている水準を上回る優れた取組や運営を行っている判定結果となりました。5つの大項目についてほぼ均衡のとれた施設の運営を行っています。優れた取組としての評価判定は、「I.基本事項」「II.施設運営」「III.利用者サービスの向上」の3項目、標準的な評価判定は、「IV.施設設備の維持管理」「V.危機管理」の2項目という結果となりました。特に優れた取組みを以下に挙げます。

- ・ 地域・関係団体等との連携では、区や地場産業団体、台東デザイナーズビレッジ、浅草エーラウンド、区立小中学校等々とイベントや催し、講座開催への協力・支援・交流を積極的に行いセンターの認知度向上に努めています。
- ・ 広報活動では、区広報紙や勤労者サービスセンター情報誌のほか、各種SNSを目的別に活用し積極的な広報展開に取り組んでいます。
- ・ 地場産業団体の中の6業種へは、自主事業活動案内の配布やメール案内を行いセンターの活動価値の向上に努めています。
- ・ 浅草ものづくり工房入居者やインキュベーションマネージャーとはLINEを活用することで声かけや親身に寄り添う機会を増やすなどして絆を深め良好な関係を築いています。
- ・ 倉庫の不要品等の処分を短期間で行い、倉庫の利用価値を大きく改善し、浅草ものづくり工房入居者からも大変好評を得ています。
- ・ 利用者が講座等を申込む際は、往復ハガキの方法だけでしたが、令和5年度から一部の講座で新たにホームページ上から申込できる仕組みを導入し、利用者の利便性向上に取り組んでいます。
- ・ 危機管理ですが、建物は橋場老人福祉館との複合施設です。消防訓練は、年1回橋場老人福祉館と委託業者と合同で実施しています。

仕様書を満たしていない点

仕様書を満たしていない点はありません。

課題・アドバイス

- ・ 職員の研修は、基本的にはOJTで行っています。区の研修を事業団本部が受講できる協定を結んでいることから、必要最低限の重点コースを選定し受講させることで計画的な人材育成に繋がるかと思われます。
- ・ 業務日誌の中の項目として、貸出施設と使用時間枠を予め設け印字し、書式としておくことで記入効率が高まるかと思われます。
- ・ アンケートの設問に、「職員の対応」や「施設の快適性」、「緊急時での説明」、「広報」等を追加しては如何でしょうか。管理・運営まで含めることで、利用者の声を幅広く収集することが可能となり利用者サービスの一層の向上に繋がるかと思われます。
- ・ 貸出施設は、利用者がテーブルや椅子をセットし、片付けを行うことになっていますが、退出時用の確認点検リスト表などの用意をお勧めします。
- ・ 災害等対応や利用者の安心安全の視点から、貸出施設内等に「避難経路図」の掲示をお勧めします。
- ・ 区広報紙への自主事業講座の掲載手続きを行う際、全庁LANシステムに接続できるパソコンが無いことで業務上不便が生じています。区との相談をお勧めします。

大項目の総評					
I 基本事項	S	3.7	S	3.6	【法令や仕様書を満たしていない点】 ありません。
		指定管理者		評価機関	
①基本方針、事業計画、報告の周知	A	3.0	A	3.3	
②法令遵守	A	3.5	S	3.8	
③公正平等な利用	S	4.0	A	3.3	
④組織体制／区との協働	S	4.3	S	4.3	
⑤実績／経理	A	3.5	A	3.5	
【中項目評価内容】仕様書が求めている水準を上回る優れた取組や運営です。 令和5年10月からスタートの「インボイス制度」への対応方法をミーティングで全職員が共有し、適切に対応しています。区の産業振興推進方針や産業振興計画を踏まえ適切に運営しています。区主催の事業や地場産業団体への協力を推進しています。浅草ものづくり工房入居者やインキュベーションマネージャーと令和5年度からLINEを始め、情報共有やコミュニケーションの円滑化で協力関係の強化を図っています。関連法令や規程類は、直ぐ手にとって確認できるようファイルし管理運営しています。経理事務はトリプルチェック体制で適正に行っています。					
II 施設運営	S	4.0	S	3.9	【法令や仕様書を満たしていない点】 ありません。
		指定管理者		評価機関	
①施設運営業務	S	4.0	A	3.5	
②地域・関係団体等との連携	SS	4.8	SS	4.8	
③人員体制／研修	A	3.3	A	3.3	
④事業運営	S	4.0	S	4.0	
⑤施設効用の発揮／感染症対応	S	3.8	S	3.8	
【中項目評価内容】仕様書が求めている水準を上回る優れた取組や運営です。 革製品に関わる地場産業を活性化するための様々な催しを企画・実施しています。革とモノづくりの祭典「浅草エーラウンド」への協力と参加や台東デザイナーズビレッジイベントへの出展支援を行うなど地場産業団体や地域事業者と連携・交流を継続的に深めています。また、浅草ものづくり工房のインキュベーションマネージャーのイベントへの参画や入居者の展示会への支援も行っています。区立小中学校の教員には革工芸講座、区内中小企業勤労者や区民等へは革や専門技術に関する講座を開催するなど地場産業への協力や地域活性化に取り組んでいます。					
III 利用者サービスの向上	A	3.5	S	3.6	【法令や仕様書を満たしていない点】 ありません。
		指定管理者		評価機関	
①接遇対応	A	3.0	A	3.3	
②利用者サービスの向上	A	3.5	A	3.5	
③広報活動	S	4.0	S	4.3	
④利用者の声の把握／苦情対応	A	3.5	A	3.5	
⑤利用拡大	A	3.5	A	3.5	
【中項目評価内容】仕様書が求めている水準を上回る優れた取組や運営です。 新規利用者の掘り起こしやセンター及び浅草ものづくり工房の認知度向上を高めるために、各種ツールを活用しながら普及促進を展開しています。区広報紙や勤労者サービスセンター情報誌のほか、各種SNSを目的別に活用し積極的な広報展開に取り組んでいます。講座等の参加申込み方法は、令和5年度から一部の講座で新たにホームページ上から申込できる仕組みを導入し、利用者の利便性向上に取り組んでいます。浅草ものづくり工房入居者へは、入居者目線での接遇と親身に寄り添うことで良き相談者として受け入れられています。					
IV 施設・設備の維持管理	A	3.3	A	3.5	【法令や仕様書を満たしていない点】 ありません。
		指定管理者		評価機関	
①施設・設備の点検と管理	A	3.5	A	3.5	
②清掃美化管理	S	3.8	A	3.5	
③備品管理	A	3.0	S	4.0	
④施設・設備の貸出／省エネ対策	A	3.3	A	3.5	
⑤施設特徴に即した維持管理	A	3.0	A	3.0	
【中項目評価内容】仕様書が求めている水準を十分満たしています。 古い施設ではありますが、大変きれいに維持管理がされています。清掃業務は、事業者へ委託しており、新館・旧館共に隅々まで清掃が行き届き清潔感と整理整頓が徹底されています。倉庫の不要品等の処分を短期間で行い、倉庫の利用価値は大きく改善され、浅草ものづくり工房入居者からも大変好評を得ています。利用者には、利用時の注意点を記載した「施設利用の受付開始日について」を配布し注意を促しています。大きなケガに繋がるマシンなどを扱う機械研修室には、操作手順上での注意事項の案内をマシン本体毎や壁面の至る所に掲示し注意喚起を徹底しています。					
V 危機管理	A	3.2	A	3.2	【法令や仕様書を満たしていない点】 ありません。
		指定管理者		評価機関	
①日常業務における危機管理	A	3.3	A	3.0	
②緊急時に備えた準備	A	3.5	A	3.5	
③危機管理対策	B	2.8	A	3.0	
④危機管理対応	A	3.5	A	3.5	
⑤個人情報保護	A	3.0	A	3.0	
【中項目評価内容】仕様書が求めている水準を十分満たしています。 建物は、橋場老人福祉館との複合施設でもあり、日頃から連携を深め年1回合同消防訓練を実施しています。その際の対応として大変分かりやすい消防訓練マニュアルを活用することで、職員間で共有が図られ効果を上げています。今後は、利用者も参加しての避難訓練を計画・実施することで新しい課題に気づく可能性もあります。危機管理全般は、仕様書の水準を満たしていますが、目の前が隅田川という立地条件から災害時対応や防犯対策について事業団本部及び区を交え今後の課題として検討をお勧めします。					

評価シート

I 基本事項

		指定管理者	評価機関		
1 基本方針、事業計画、報告の周知					
①	職員は、センターの設置目的や年度の事業計画を理解していますか（基本理念及び基本方針含む）	3	3.0	3	3.3
②	職員が、事業計画の達成度や事業報告内容、また区の指定管理者施設管理評価シートを振り返る機会を設けていますか	3		3	
③	利用者（登録団体含む）や区民は、事業計画及び報告を知る機会や方法がありますか	3		4	
④	事業計画書の策定は、前年度の結果を踏まえ、PDCAマネジメント・サイクルを活用し組織的に進めていますか	3		3	
2 法令遵守					
①	関係法令や条例、業務委託仕様書等（以下「法令等」という。）を職員が閲覧できる状態にありますか	4	3.5	4	3.8
②	職員が法令等の内容を理解するよう、研修やミーティング等を実施していますか	3		4	
③	法令等を遵守してセンター運営するとともに委託業者へも遵守してもらうよう管理していますか	4		4	
④	法令等で定めた勤務時間を遵守し、時間外手当等、労務管理は法令を遵守していますか	3		3	
3 公正・平等な利用					
①	研修施設の利用予約は、公正・平等が確保されていますか（キャンセル対応等含む）	4	4.0	3	3.3
②	利用料金の減免及び還付の対応は、条例等に適切に対応していますか	4		3	
③	自主あるいは委託事業の参加申込みの方法は、公正・平等が確保されていますか	4		4	
④	自主あるいは委託事業の対象者は、年齢や性別、あるいは障害等偏りがないですか	4		3	
4 組織体制／区との協働					
①	管理運営に適した組織体制であり、責任、役割分担が明確ですか	4	4.3	4	4.3
②	事業団本部とセンターの間で適切に情報共有や報告等を行い、協力体制を構築していますか	4		5	
③	区とセンターの間で情報共有・報告やモニタリングを行なうなど、共に運営改善に取り組んでいますか	5		4	
④	区の方針・施策を反映した運営を行っていますか	4		4	
5 実績／経理					
①	利用者数や利用件数の実績は、年度計画を概ね達成していますか	3	3.5	3	3.5
②	研修施設の稼働率の実績は、年度計画を概ね達成していますか	3		3	
③	出納管理は、ダブルチェック体制（けん制）が整備されていますか	4		4	
④	経理事務は、事業団本部の経理と区分し、会計帳簿等の書類を分けていますか	4		4	
合計／平均		73	3.7	72	3.6
【第三者評価機関追記】					

【評価の根拠】設置条例 関係条例 協定書 仕様書 ホームページ 年度事業計画書 年度事業報告書
業務日誌 シフト表(年間従事者配置表含む) 経理関係書類(収支報告書等) 利用実績値 広報紙
事業チラシ ヒアリング 現場確認

1 基本方針、事業計画・報告の周知	
	③事業団本部ホームページで収支を含む事業計画書・事業報告書が閲覧できます。
2 法令遵守	
①事務室内に条例等の規定集を設置している。 ③業務に瑕疵が生じないよう、委託業者へも法令遵守を指示している。	①関係法令や条例、仕様書、事業団本部の規程類等は事務室内の一角に個別毎にファイルしまとめて置かれ、いつでも確認できるようになっています。書類の所在が明確となっています。 ②令和5年10月からスタートの「インボイス制度」への対応方法をミーティングで全職員が共有し、適切に対応しています。 ③各種法令や条例等の遵守は基本的なことと位置づけ、機会をとらえては口頭で遵守をお願いしています。
3 公平・平等な利用	
①施設予約等については条例等を遵守し、適切に対応している。 ③事業参加者募集を行う際は、最低限の個人情報のみ把握し、定員があるものは抽選とする等、公平・平等を確保するよう努めている。	①②④仕様書に基づいて実施していることから評価3とします。 ③事業参加申し込みは、公正・平等の確保に留意して運営しています。往復ハガキに加え令和5年度から一部の講座で新たにホームページ上から申込できる仕組みを導入しています。定員を超えた場合は抽選方式で公平・平等に努めています。
4 組織体制／自治体との協働	
①役割分担が不明確なものは、都度、確認・整理を行っている。 ②③研修センターは出先であることに加え、開館時間・曜日が本部や区と合致しない部分があるため、スケジュールを早めた対応や情報共有を密に行うなど、協力体制等を構築するよう心がけている。 また、区の全庁LANパソコンが配備されておらず、情報を早期に入手しにくい傾向にある。	①事務分担表や講座別担当一覧等を作成し業務がスムーズに遂行できるように努めています。 ②事業団本部とは連携を密に行っています。また、浅草ものづくり工房入居者やインキュベーションマネージャーと令和5年度からLINE活用を始めました。情報共有や伝達の手段、コミュニケーションの円滑化を推進することで入居者等との協力関係の強化を図っており、評価5とします。 ③区とは、情報共有を適切に行い、施設運営に関する意見交換を行っています。④追記に記載
5 実績／経理	
③現金を扱う際は複数の職員で行っている。 ④本部から送付される事業別元帳等を各担当者が確認し、齟齬がないか都度確認している。	③出納管理は、担当者2名と所長のトリプルチェック体制となっています。 ④経理事務は、事業団本部で一括管理しています。利用料金や受講料は、受領後事業団本部へ報告しています。担当職員が事業別元帳等を確認する仕組みになっています。
【追記】 4②浅草ものづくり工房インキュベーションマネージャーや入居者との情報共有等のため、LINE等を活用している。	【追記】 4④区の産業振興推進方針や産業振興計画を踏まえて運営しています。区主催の事業や地場産業団体への協力を推進しています。

II 施設運営

		指定管理者	評価機関		
1 施設運営業務					
①	主な業務マニュアルが作成・活用されていますか	3	4.0	3	3.5
②	朝礼やシフトの引継ぎ、連絡ノート等、日常的に職員及び委託業者が情報共有する仕組みがありますか	4		4	
③	月例ミーティング等、センター運営の振り返りを定期的に行っていますか	5		4	
④	業務日誌には、必要事項が記載されていますか	4		3	
2 地域・関係団体等との連携					
①	区や地場産業団体、事業者等との交流や活動に協力していますか	5	4.8	5	4.8
②	地域・関係団体や学校等の外部機関と連携していますか	5		5	
③	類似施設や近隣の公共施設と連携・協力していますか	5		5	
④	地場産業団体等の資源を活かす働きかけに協力し、地域活性化に寄与する活動に取り組んでいますか	4		4	
3 人員体制／研修					
①	業務委託仕様書に記載された人員体制・有資格者の配置を遵守していますか	3	3.3	3	3.3
②	センターの特性を踏まえて、職員のスキルアップを目指した業務研修等を実施していますか	3		3	
③	計画的に職員の能力開発や評価する仕組み（人事評価、定期面談、年度研修計画）はありますか	3		3	
④	職員のワーク・ライフ・バランスに配慮し、働きやすい職場環境を整備していますか	4		4	
4 事業運営					
①	会議室・研修室等の稼働率向上に努めていますか	4	4.0	4	4.0
②	地場産業のニーズやセンターの設置目的に合致した自主事業を実施していますか	5		5	
③	事業計画の通りに自主事業を実施していますか	4		4	
④	研修施設の利用者の利便性向上に配慮したサービスを提供していますか	3		3	
5 施設効用の発揮／感染症対応					
①	センターの特質を活かして浅草ものづくり（靴、鞆、バック、アクセサリ等々）事業者輩出を目指す拠点としての支援を発揮していますか	5	3.8	5	3.8
②	センターの立地や地場産業の特性を把握し、センターの存在価値向上に努めていますか	4		4	
③	各種感染症対策に係る消毒・検温等各種ガイドラインを踏まえた取組を適切に実施していますか（例えば、嘔吐対応の備品の保管や研修）	3		3	
④	各種感染者が発生した場合の対応策は明確で、感染拡大防止及び事業継続への備えを行っていますか	3		3	
合計／平均		79	4.0	77	3.9
【第三者評価機関追記】					
2④区内中小企業勤労者や区民等へ革や専門技術に関する講座を開催するなど地場産業への協力や地域活性化に取り組んでいます。					
4③令和4年度は、コロナウイルス感染症の影響が収まりつつある中で、感染症対策をしっかりと行いほぼ事業計画通り自主事業講座を実施しています。浅草ものづくり工房「施設公開」での来場者数は、令和4年度約550名、令和5年度は倍の約1,050名でした。					

【評価の根拠】 設置条例 関係条例 協定書 仕様書 ホームページ 年度事業計画書 年度事業報告書 業務日誌 シフト表 研修計画表 広報紙 事業チラシ ヒアリング 現場確認	
1 施設運営業務	
<p>②職員が変則勤務であるため、引継ぎ事項はメモを作成する等、情報共有を図っている。</p> <p>③月初にセンター職員のミーティングを行い、担当業務の進捗の報告等を行っている。</p>	<p>②職員への情報共有や伝達手段は、メモを中心に漏れがない仕組みで行っています。17時からの夜間業務は委託していますが、引継ぎ事項は丁寧に伝達し、業務に支障のないよう配慮しています。</p> <p>③職場では、適宜運営業務に関わる事項の伝達や進捗状況の確認を行っています。浅草ものづくり工房では月1回インキュベーションマネージャーと入居者支援や業務履行の確認などについてミーティングを行い意思の疎通に努めています。</p> <p>④追記に記載</p>
2 地域・関係団体等との連携	
<p>①研修センター周辺の奥浅草一帯で開催された革とモノづくりのイベント「エーラウンド」に積極的に協力することで、地域事業者との交流を図った。</p> <p>②夏休み期間中、区立小・中学校教員等を対象に革工芸教室を開催した。また、学校独自で革関係教室を開催するため、要望に応じ、センターで依頼している講師の紹介等を行っている。</p> <p>③近隣公共施設が会議やイベント等で駐輪スペースの不足が見込まれる場合は、研修センターの駐車場を提供する等の協力をしている。</p>	<p>①革とモノづくりの祭典「浅草エーラウンド」への積極的な協力と参加で連携を深めています。浅草ものづくり工房のインキュベーションマネージャーのイベントへの参画や入居者の展示会への支援を行うとともに、区や地場産業団体、地域事業者との関係性・交流の維持を着実に図っています。</p> <p>②地場産業の理解促進策の一環として区立小中学校教員を対象とした「革工芸講座」の開催等、学校と連携を深めています。</p> <p>③追記に記載</p> <p>④左下追記に記載</p>
3 人員体制／研修	
<p>②センター独自の職員研修は実施していないが、区と事業団が協定を結んでおり、区の研修を受けることができる体制を整備している。</p> <p>③人事評価については、本部次長が年2回、職員と直接面接している。</p> <p>④計画的に休暇を取得する職員が多い。</p>	<p>④計画的な年次有給休暇取得により、限られた職員数の中でローテーションに工夫を凝らし、仕事と生活の調和を目指した働きやすい職場環境の確保に取り組んでいます。</p>
4 事業運営	
<p>①定期的に利用される団体が施設利用申請を行わない場合は、声掛けを行い、稼働率向上に努めている。</p> <p>②革関係の教室や、作品を製作するのに必要なCAD講座等を開催している。</p>	<p>①利用登録している団体数は約100団体ありうち20団体程度が定期的に利用しています。コロナ禍の様々な利用制限が緩和される中、積極的に登録団体への声かけや掘り起こしに努め、現在稼働率は回復基調の途上にあります。</p> <p>②地場産業や地域の活性化、貸出施設の利用促進や自主事業講座の実施、ものづくり工房の運営等堅実かつ着実に事業を実施しています。</p> <p>③左下追記に記載</p>
5 施設効用の発揮／新型コロナウイルス感染症対応	
<p>①令和5年4月から浅草ものづくり工房インキュベーションマネージャーが変更となり、デパート等のバイヤーを紹介する等、支援の強化が図られている。</p>	<p>①浅草ものづくり工房入居者の台東デザイナーズビレッジイベントへの出展やインキュベーションマネージャーの創意工夫による新しい販路開拓を積極的に支援しています。</p> <p>②地場産業団体の中の6業種団体へは、自主事業活動案内の配布やメール案内を行いセンターの活動価値の向上に努めています。</p>
【追記】	<p>【追記】</p> <p>1④仕様書に基づいて実施しているため評価3とします。</p> <p>2③近隣の石浜図書館や石浜橋場こども園等と、事業運営上お互いの不足分を補い、協力し助け合う関係性を築いています。</p>

Ⅲ 利用者サービスの向上

		指定管理者	評価機関		
1 接遇対応					
①	職員は、適切なマナーで利用者に接遇・対応していますか	3	3.0	4	3.3
②	職員は、センターに相応した服装を着用していますか	3		3	
③	職員は、あらゆる人権に配慮し接遇・対応していますか	3		3	
④	職員には接遇研修を定期的実施していますか	3		3	
2 利用者サービスの向上					
①	利用者が安全・安心・快適に施設や設備を利用できるように事前説明や創意工夫をしていますか	4	3.5	4	3.5
②	ノーマライゼーションへの取り組みを行っていますか（研修施設・利用者対応・言語等）	3		3	
③	稼働率の低い施設の利用促進策を検討し、改善に取り組んでいますか	4		4	
④	職員間で、利用者サービスの向上に向けての情報共有や改善の仕組みはありますか	3		3	
3 広報活動					
①	「利用案内」や「研修施設・設備の案内」等を作成していますか	4	4.0	4	4.3
②	ホームページは、見やすく情報（研修施設貸出・事業案内）を適切に入手できますか	4		4	
③	区広報紙や地域情報紙、ホームページ、SNS等広報媒体の創意工夫に努めていますか	4		5	
④	類似施設や近隣施設と広報の相互協力や地域イベント・行事等への参画・連携を行っていますか	4		4	
4 利用者の声の把握／苦情対応					
①	利用者の要望や苦情を受け付ける手段を複数用意し、周知していますか（ご意見箱・事業アンケート・メール受付等）	4	3.5	4	3.5
②	ご意見・苦情に対しては、苦情解決の体制が整備され内容及び対応策を迅速に開示し、また区に報告していますか	4		3	
③	利用者アンケート等を年1回以上実施し、結果や課題の対応策を公開していますか	3		3	
④	地場産業団体や登録団体あるいは利用者の意見を収集する利用者会議や類似の機会を設けていますか	3		4	
5 利用拡大					
①	利用拡大に向け、アンケートや区民、利用者のご意見から利用者ニーズを抽出し、管理運営に反映していますか	3	3.5	3	3.5
②	利用者のニーズに沿った設備や貸出備品の充実に努めていますか	3		3	
③	研修施設利用申請の方法を複数用意するなど創意工夫や改善を図っていますか	3		3	
④	自主事業や浅草ものづくり工房での新規利用者や入居者の獲得に向けた取り組みを実施していますか	5		5	
合計／平均		70	3.5	72	3.6
【第三者評価機関追記】 3③区ホームページ内関連サイトで活動を紹介するほか、区広報紙及び勤労者サービスセンター情報誌で自主事業講座等の案内を掲載するなど、多くの事業者や区民の目に留まるような広報活動に取り組んでいます。区ホームページで情報発信を行う際は、近隣の石浜図書館等へ出向き先方のパソコンを使用するという不便さの中で積極的に取り組んでおり高く評価します。					

【評価の根拠】 設置条例 関係条例 協定書 仕様書 ホームページ 年度事業計画書 年度事業報告書
業務日誌 各種掲示物 アンケート結果 広報紙 事業チラシ ヒアリング 現場確認

1 接遇対応	
	①浅草ものづくり工房入居者への対応について、入居者目線での接遇や親身になって寄り添う姿勢が優れており、入居者から信頼を得ています。
2 利用者サービスの向上	
①周辺に交通機関が少ないこともあり利用促進が難しい部分があるが、利用時に困ることが無いよう事前に必要事項を伝える等、利用者に応じた対応をしている。	①利用者に「施設利用の受付開始日について」資料を手渡しし説明しています。当資料には、利用上の注意点も丁寧に記載しています。また、浅草ものづくり工房入居希望者へは、ホームページ等で「入居者募集要項」を公開するほか、浅草ものづくり工房施設公開の開催中に説明会も実施しています。 ③追記に記載
3 広報活動	
③区広報紙には紙面の関係上、写真等を掲載できないことが多いので、本部が発行する「勤労者サービスセンターニュース」に事業を掲載している。 区・事業団・ものづくり工房の3つのホームページに施設や事業を掲載しているため、定期的にリンク切れや情報が古くなっていないか等、確認・更新している。	①センターの事業活動や浅草ものづくり工房の各案内書を作成し普及に努めています。 ②事業団本部ホームページからセンター及び浅草ものづくり工房各サイトへ誘導する仕組みになっており、貸出施設や自主事業講座の案内、浅草ものづくり工房入居者募集要項等が入手できます。 ③左下追記に記載 ④台東デザイナーズビレッジや地場産業団体の中の6業種、浅草エーラウンド、事業団本部内の勤労者サービスセンター等と連携を密に図っています。
4 利用者の声の把握／苦情対応	
①施設利用者向けの「ご意見箱」を設置している。また、利用終了後に利用報告書を提出いただき、要望等を記入いただくようになっている。 講座等の参加者へは終了時にアンケート協力いただいている。 ④地場産業団体との会合を実施していたが、コロナ禍により令和2年度の書面開催を最後に中止としている。今年度は開催予定（時期未定）。	①受付カウンターに「ご意見箱」を設置しています。自主事業講座は、個別にアンケートを取り利用者の声を吸い上げています。 ②苦情発生時の対応は、現場で行っています。仕様書が求める範囲の取組みで評価3とします。 ④コロナ禍の様々な利用制限で会議等の開催は困難な状況でしたが、令和5年度中に地場産業団体との会合を計画していることで評価4とします。
5 利用拡大	
④入居者募集に合わせ、従来の形式を見直したパンフレットの作成や、展示会への出展、インスタ発信等を行った。 9月の展示会を見て、10月の施設公開に来場された方もおり、浅草ものづくり工房の知名度向上の取り組みについて、効果があったものと考えている。	④重点活動の一つである皮革関連のものづくりに関わる講座のリニューアルや中小企業支援向け講座の開発等で中小企業の掘り起こしや区民への普及促進を行っています。浅草ものづくり工房では「施設公開」の開催や入居者の展示会等を行っています。また、各種SNSを目的別に活用し積極的な広報展開に取り組んでいます。
【追記】3③本部のSNS（note）が入居者を取り上げるなど、情報発信に努めた。 5③施設利用については区条例等に基づく一定の制約があるため、単に利用を増やすだけということではできず、独自の創意・工夫を行っていく。要望についても経費が生じる場合は、対応までに時間がかかる場合が多い。特に、公共予約システムに研修センターを追加することは難しいとのことである。	【追記】 2③単発で自主事業講座を開催するのではなく、スキル（レベル）アップする講座を企画・開発して貸出施設の利用促進に取り組んでいます。例えば、「工作機械等個別技術講習」や「CAD講座」などです。また、ホームページの貸出施設（団体利用）のご案内サイトでは、各貸出施設の利用イメージをワンポイントコメントで記載し利用促進に繋げています。

IV 施設・設備の維持管理

		指定管理者	評価機関
1 施設・設備の点検と管理			
①	施設・設備の点検マニュアルは、作成されていますか	4	4
②	施設・設備の日常点検状況を把握し、共有する仕組み（チェックシートや業務日誌）はありますか	4	4
③	施設・設備の定期点検は、業務委託仕様書どおり実施され、記録していますか	3	3
④	施設・設備の点検結果や管理報告を維持管理の改善や次年度事業計画に反映し、また区へ報告していますか	3	3
		3.5	3.5
2 清掃美化管理			
①	センター内外の日常清掃は、業務委託仕様書どおり実施され、委託業者からの報告を共有する仕組み（チェックシートや業務日誌）はありますか	4	3
②	センター内外の定期清掃は、業務委託仕様書どおり実施され、結果を記録していますか	4	3
③	センター内外は、清掃が行き届き、安全・快適にかつ美観・衛生が保たれていますか	4	5
④	業務委託仕様書の清掃時間以外にも利用に即して適宜清掃され、常に清潔な施設が保たれていますか	3	3
		3.8	3.5
3 備品管理			
①	区所有及び指定管理者所有の「備品一覧表」が作成され、記録した備品が揃っていますか	3	5
②	区所有の備品を廃棄する際は、区に報告し適切に処分していますか	4	5
③	備品及び貸出備品は点検整備され、常に安全・安心・衛生管理面等で良好に利用できますか	2	3
④	備品及び消耗品の購入に際しては、環境・地元業者・コスト等に配慮し調達していますか	3	3
		3.0	4.0
4 施設・設備の貸出／省エネ対策			
①	研修施設の貸出は、業務委託仕様書を遵守し適切に行われていますか	3	3
②	利用者へは、研修施設・設備の利用方法や利用時の注意点を分かりやすく理解できるように案内していますか	4	4
③	区の環境に係る条例や台東環境マネジメントシステム（T-EMS）への取組を実施していますか	3	4
④	ゴミは、区の環境方針に従い適切に分別していますか	3	3
		3.3	3.5
5 施設特徴に即した維持管理			
①	施設・設備の長寿命化・予防保全への取組を行っていますか	3	3
②	グリーン購入法に基づく物品及び役務の調達や修繕等の工事発注に関しては、区内の中小事業者への優先発注に努めていますか	3	3
③	利用者目線や車椅子の動線等にも配慮し、利用しやすい施設空間と環境効率が保たれていますか（例えば、バリアフリー化や授乳スペース等）	3	3
④	施設・設備の維持管理に関し、経費削減に向けての取組を行っていますか	3	3
		3.0	3.0
合計／平均		66	70
		3.3	3.5
【第三者評価機関追記】			

<p>【評価の根拠】 設置条例 関係条例 協定書 仕様書 ホームページ 年度事業計画書 年度事業報告書 業務日誌 備品台帳 各種チェックシート ヒアリング 現場確認</p>	
<p>1 施設・設備の点検と管理</p>	
<p>②点検等があった際は業務日誌に記載している。 ④本部・区所管課へ四半期毎に運営内容報告書を提出し、その際、施設等の点検報告書の写を添付している。</p>	<p>①施設・設備関連の点検は、各種個別のマニュアルが整備され、管理上支障がないように運用しています。 ②日常点検の把握については、異常箇所を発見した場合は状況を把握し対応するとともに、業務日誌の「職員連絡事項」欄に記載しています。対応策も記載することで職員、委託業者間で共有を図っています。</p>
<p>2 清掃美化管理</p>	
<p>①②③清掃委託業者が業務時間中、各所を回り、清掃しているため、施設自体は古いものの、清潔な印象を与えられている。また、疑義や要望等があった場合は、都度、清掃職員が事務室職員へ相談する体制となっている。</p>	<p>①②センター内外の日常及び定期清掃業務は、仕様書が求める範囲の取組みのため評価3とします。 ③新館と旧館は共に老朽化が進んでいますが、職員及び清掃委託業者の美化意識の高さにより貸出施設や通路、トイレ等隅々まで清掃が行き届いています。清潔感と衛生的空間の維持に努め、かつ整理整頓が徹底されています。</p>
<p>3 備品管理</p>	
<p>①②館内に不用品が存置されていたため、令和5年6月から9月にかけて、廃棄処分等を行った。また、一部の備品台帳において処理漏れがあったため、順次、適切に処理していく。</p>	<p>①②倉庫の不用品等の処分を短期間で行い、倉庫の利用価値を大きく改善し、浅草ものづくり工房入居からも大変好評を得ています。 ③追記に記載</p>
<p>4 施設・設備の貸出／省エネ対策</p>	
<p>②機械工作室の利用者には事前に無料で講習を受講してもらい、安全な利用に努めている。</p>	<p>②利用者には、利用時の注意点を記載した「施設利用の受付開始日について」を配布し注意を促しています。また、マシンなどを扱う機械研修室では、操作手順上での注意事項の案内をマシン本体や壁面の至る所に掲示し注意喚起を徹底しています。 ③区が推進するT-EMSの省エネ・省資源に取り組んでいます（節電・裏紙利用・分別収集）。照明スイッチのそばに節電を促す表示を掲出するほか、貸出ししない際の廊下は消灯する等の取組みを実施しています。</p>
<p>5 施設特徴に即した維持管理</p>	
	<p>①～④仕様書に基づいて維持管理を行っています。</p>
<p>【追記】 5③授乳室はないが、主に高齢者の利用が多いため、ニーズはない。</p>	<p>【追記】 3③貸出施設を利用する際は、利用者自身が備品等の搬入搬出を行う仕組みになっています。机や椅子等を移動する際の注意喚起案内文を利用者の目につく場所に掲示し安全・安心を徹底することで気持ち良く利用してもらえるように心がけています。仕様書の水準を満たしていることから評価3とします。</p>

V 危機管理

		指定管理者	評価機関		
1 日常業務における危機管理					
①	日常、定期的にセンター内外の巡回を行い、事故や怪我、犯罪を未然に防止するよう安全確保に努めていますか	3	3.3	3	3.0
②	非常口や避難経路をわかりやすく案内標示し、適切に誘導できる状況になっていますか	3		2	
③	AEDや救命救急に関する備品（担架等）や消耗品は、適切に管理・用意されていますか	3		3	
④	機械研修室やミシン室を利用する際には、利用方法や注意点等を喚起するような案内をしていますか	4		4	
2 緊急時に備えた準備					
①	地震・火災・危険物・事故等事象別の危機管理マニュアル等を作成していますか	3	3.5	3	3.5
②	事故等緊急時の連絡体制や関係連絡先、また職員対応連絡表が明確になっていますか	3		3	
③	防火管理責任者の配置や消防訓練は、業務委託仕様書どおり実施されていますか	4		5	
④	救命救急訓練等、危機管理に必要な研修を実施していますか	4		3	
3 危機管理対策					
①	災害時に定められたセンターの役割に準拠した対応の準備をしていますか。	2	2.8	3	3.0
②	不当な要求やクレームに対し、研修の実施やマニュアル等が整備され、責任者も明確ですか	3		3	
③	不審者対応に対する訓練や対策備品と防犯システム及び防犯マニュアル等を用意していますか	3		3	
④	センター内外の死角になる箇所や危険箇所を把握し、盗難予防や安全管理対策及び警備を行っていますか	3		3	
4 危機管理対応					
①	怪我や病気の発生時等は、該当利用者や他の利用者の安全確保のために適切に対応していますか	3	3.5	3	3.5
②	災害や感染症等の発生時を想定し、BCP（事業継続計画）を作成していますか	3		3	
③	事故や災害被災状況等の対応を記録し、事業団本部や区に報告していますか	4		4	
④	消防訓練や実際の事故を検証した情報を職員が共有し、マニュアルの改訂や業務改善に役立っていますか	4		4	
5 個人情報保護					
①	センターに即した個人情報の取扱いに関する規程、マニュアルが整備され、管理責任者を特定していますか	3	3.0	3	3.0
②	職員及び委託業者に対し、個人情報の取扱いに関する研修を定期的実施し、個別に誓約書を取っていますか	3		3	
③	個人情報や情報の漏えい、滅失、改ざん及びき損を防止するための対策を講じ、適正に保管・管理・廃棄していますか	3		3	
④	個人情報を収集するにあたり使用目的を明確化し、利用者に明示していますか	3		3	
合計／平均		64	3.2	64	3.2
【第三者評価機関追記】					

1 日常業務における危機管理

利用者が機械研修室に設置されている機器等を使用する場合は、事前に研修受講を必須とするなど、施設の安全な利用に努めている。

②利用者向けに避難経路の案内あるいは誘導案内図の掲示は大変重要であることから評価2とします。
④機械研修室には数多くのミシンを配置しています。大きなケガに繋がる機器であることから壁面やミシン本体へも注意点の貼り紙を貼付し徹底した注意喚起を行っています。

2 緊急時に備えた準備

③消防訓練は同建物にある橋場老人福祉館と合同で年1回行っている。
(注)橋場老人福祉館は組織が異なるため、管理権原者も異なっている。
④区で実施している普通救命講習等を受けることができる体制を整備している。

③建物は、橋場老人福祉館との複合施設です。仕様書では、単独での消防訓練を求めています但し自発的に合同（委託業者も参加）での消防訓練を年1回実施していることから評価5とします。なお防火管理責任者は所長が担当しています。
④職員は、区に在職中に研修を受けていますが、現在の受講は本人の意思に任せているため、評価3とします。区主催の研修を受講する仕組みは用意されていますので定期的な受講をお勧めします。

3 危機管理対策

①産業研修センターは町会避難所に指定されており、そのことについては区危機・災害対策課が担当している。また、緊急時の職員用の防災用備蓄品は事業団本部で配備している。
③④不審者に対する防犯設備は十分ではないものの、職員が来館者を見かけた際には声掛けをするなどの対応をおこなっている。

①センターは、地震発災時の町会避難所として指定されていますが、管理（備蓄物含む）は全て区が担当しています。よって、評価3とします。

4 危機管理対応

②研修センター単独でのBCPは作成していないものの、区で作成のBCPを基に日頃から本部と産業研修センター、研修センター内で意思疎通を図り、危機管理対応を行っている。
③実際に、事故等は発生していないが、修繕を要する事項等を報告し、事故を未然に防ぐようにしている。
④消防訓練は同建物にある橋場老人福祉館と合同で年1回行っている。

③区や事業団本部とは連絡を密に図る仕組みが構築され適宜報告をしています。
④消防訓練職員用マニュアルを作成しています。訓練項目を段階別に大変分かり易く記載し消防訓練で効力を発揮しています。職員、委託業者、複合施設の橋場老人福祉館と協力関係を密にし避難訓練に関する情報及び行動の共有化に寄与しています。

5 個人情報保護

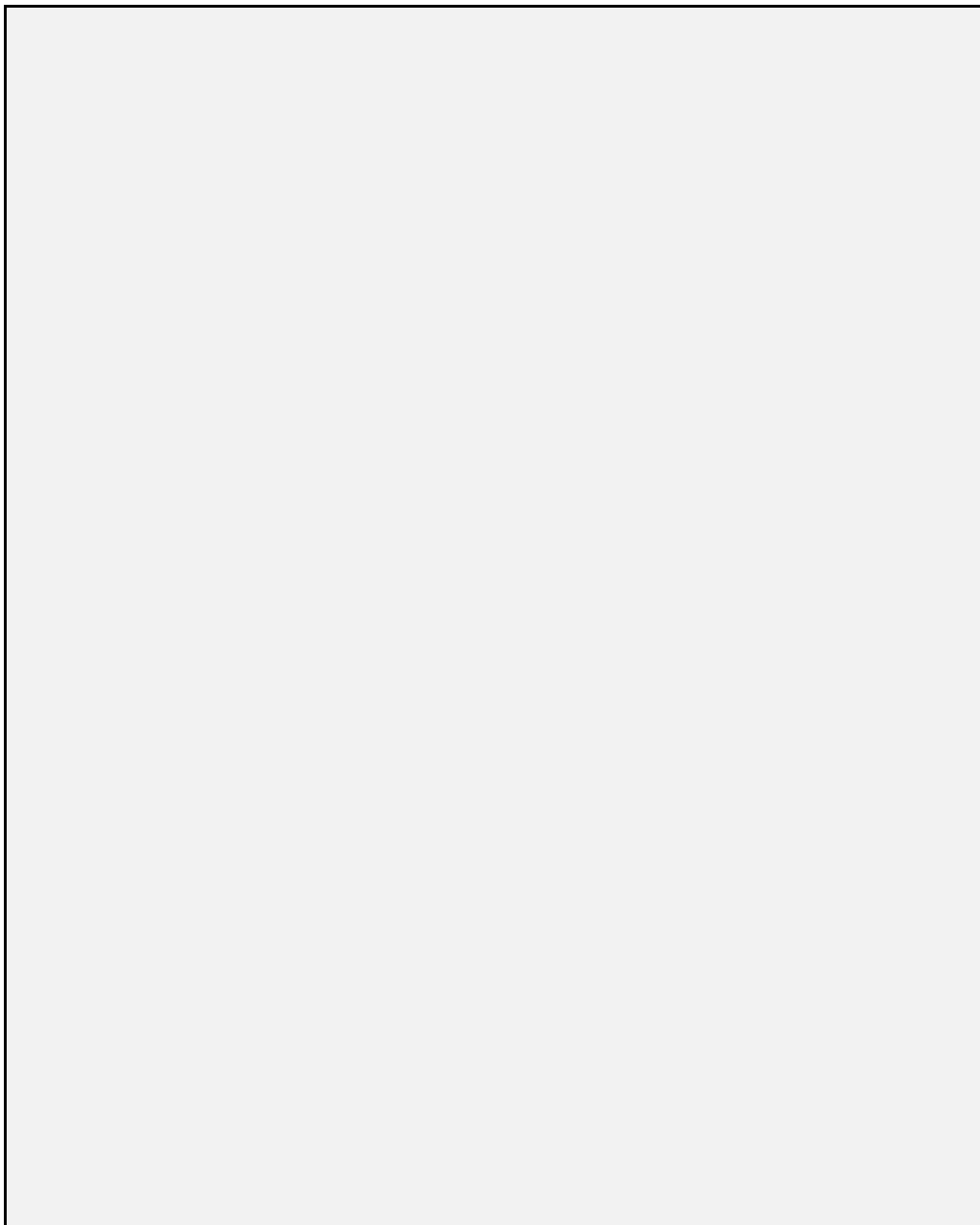
①～④センターで取り扱う個人情報は、施設利用や事業運営に関する区条例等を踏まえ、適切に管理しています。

【追記】

【追記】

その他

■その他評価に必要と考えられる内容がある場合は、枠内に記載して下さい。



資料 利用実績値 <参考資料>

利用実績（非評価項目）		
■ 利用料金収入の推移を過去3年分記載して下さい		
2020年度	目標値： 1,200,000円	実績値： 362,855円
2021年度	目標値： 1,200,000円	実績値： 549,460円
2022年度	目標値： 1,200,000円	実績値： 748,025円
■ 会議室貸出件数の推移を過去3年分記載して下さい		
2020年度	目標値： 550件	実績値： 202件
2021年度	目標値： 550件	実績値： 342件
2022年度	目標値： 550件	実績値： 385件
■ 稼働率の推移を過去3年分記載して下さい		
2020年度	目標値： 20%	実績値： 13.96%
2021年度	目標値： 20%	実績値： 17.99%
2022年度	目標値： 20%	実績値： 18.38%

■ 目標値と実績値に大きな違いがある場合は、理由を記載して下さい

【参考】

・新型コロナウイルス感染防止のため、利用者による自粛や貸出中止等があったため、特に利用料金において、目標と実績に大きな差が生じた。なお、自主事業については感染対策を行ったうえで、可能な範囲で開催した。