

(3)修繕業務	修繕業務は、適切に行われたか	A	A	B
4 事業の実施に関する業務				
(1)生涯学習講座事業	生涯学習講座の企画、募集及び運営は、基本協定書及び事業計画書に基づき適切に実施されたか	A	A	A
(2)センター運営事業	生涯学習センターの運営は、基本協定書及び事業計画書に基づき適切に実施されたか	B	B	B
(3)自主事業	自主事業は、事業計画書に基づき適切に実施されたか	B	B	B
(4)関係団体・市民との協働	市、登録団体、市民等と協働して事業に取り組んだか	B	B	B
5 個人情報の取扱い	個人情報の取扱いが適正に行われたか	B	B	B
6 設置目的の達成 (管理目標)	管理する上で施設本来の目的を達成できたか。	A	A	A
I の総括	《標準評価項目数 12本》 当該施設評価項目数 17本	A	B	B
指定管理者の自己評価	<p>岩倉市生涯学習センターの管理運営等に関する基本協定書、岩倉市生涯学習基本構想・基本計画、岩倉市教育振興基本計画に基づき、センターの拠点施設としての機能を最大限に発揮するため、安全で効率的・効果的な施設管理と生涯学習の振興及び市民の交流と地域活動の発展支援を計画通りに実施した。</p> <p>1 施設全般の管理運営に関する業務 窓口職員は、常時2名を配置し、利用手続きを正確で円滑に進めることができた。また、職員の資質向上のため幅広い研修を実施し利用者サービスの向上に役立つことができた。市への情報提供は、モニタリング等を通じて的確で迅速な情報を提供することができた。今年度は、幅広い利用者等からアンケートを収集するとともに利用者会議を活用し利用者の意見要望等を運営に活かすことができた。</p> <p>2 利用者に関する業務 部屋利用状況は、過去最高の利用率となった。また、使用料は、日に3回の確認をすることにより間違っただけの早期発見ができ、複数チェックにより適正で確実な収納をすることができた。使用料についても過去最高額となった。</p> <p>3 保守点検並びに維持管理業務 安全・安心で清潔な施設を目指し、開館前、閉館時にすべての施設を点検するとともに、開館中は適宜巡回し不具合や破損、事故等の早期発見に努め、早い段階での対応をすることで安心して利用できる施設とすることができた。また、修繕については、市と情報共有の中で提案と早期対応を実施した。軽微な破損として、障子の一部張替やロールカーテンの部品取替え等職員が行うことにより経費節減につな</p>			

		<p>げることができた。</p> <p>4 事業の実施に関する業務</p> <p>生涯学習講座は、市民が受講したいと思える多様で質の高い講座や社会的・現代的課題の講座を企画するとともに、受講しやすいように休日開催に努めた。また、市、近隣大学、市民等と協働し市民ニーズに沿った魅力ある講座を企画運営することができた。</p> <p>経費節減に向けて、事務用品等の最低限の購入や光熱水費削減に職員一丸となって取り組んだ。</p> <p>5 個人情報の取扱い</p> <p>個人情報のデータは、外部に繋がっていないパソコンのみで使用し、データの移動も禁止している。また、職員には内部研修を通じて資質向上を図った。</p> <p>6 設置目的の達成（管理目標）</p> <p>施設の有効活用として、利用率向上を目指したが過去最高の利用率となった。また、サークル支援等として、フェスティバルを開催し来館者が前年度より増加した。結果として、サークルの新規参加者がありサークル支援に貢献することができた。</p>
施設管理者の評価		<p>1 施設全般の管理運営に関する業務</p> <p>窓口職員は、常時1人を配置すれば基本協定書の水準を満たすところ、常時2人を配置することで、受付業務を正確かつ円滑に行っていた。職員研修は、サクラド岩倉の消防訓練への参加も含めて年13回実施し、職員の資質向上に努めていた。</p> <p>基本協定書に基づき、管理運営状況についての報告は定期的に行われ、また生涯学習講座等の情報は、ホームページのほか、講座情報を掲載した冊子「生涯学習へのご案内」を市広報紙に折り込み、全戸配布することにより適切に提供された。</p> <p>利用者意見の聴取については、例年行っている講座受講者へのアンケートや年3回の利用者会議に加えて、一般利用者へのアンケート調査が実施され、幅広い利用者から集まった意見をもとに施設の管理運営が行われた。</p> <p>2 利用者に関する業務</p> <p>窓口での受付業務及び使用料の収納業務ともに事務処理にトラブルや不備等は見られなかった。</p> <p>施設の利用状況について、部屋利用率は62.8%となり、事業計画書の水準を上回る一方、利用者数は11万6,860人となり、事業計画書の水準を上回るとまではいかなかったものの、概ね同水準に達した。</p> <p>3 保守点検並びに維持管理業務</p>

		<p>基本協定書にある保守点検業務の実施に加え、開館前・閉館時の点検や巡回による目視点検も行っており、保守点検業務は高い水準で実施されていた。点検の中で見つかった不具合や破損については、市に報告するとともに、可能なものは職員で修繕する等、経費節減の意識を持ちながら迅速かつ適切な対応がなされた。</p> <p>日常的な清掃は、専門業者によるほか、職員も巡回する中で適時行っており、施設内は常時清潔に保たれていた。</p> <p>4 事業の実施に関する業務</p> <p>生涯学習講座は、事業計画書の水準を上回る89講座が開催された。講座の中には市民委員や近隣大学と協働で企画運営したものも含まれており、市民ニーズに沿った多様な講座が開催された。</p> <p>施設運営について、利用者数は前述のとおり事業計画書の水準を上回ってはいないものの、前年度より3,000人以上増加した。また、電気・ガス・上水道の使用量は前年度より少なくなっており、環境に配慮した運営が行われた。</p> <p>自主事業である「学びの郷」は、10講座が開催され、講座数は事業計画書の水準を上回らなかったものの、概ね同水準に達した。</p> <p>5 個人情報の取扱い</p> <p>個人情報の漏えいや不正利用はなく、適正に取り扱われた。</p> <p>6 設置目的の達成</p> <p>利用率が過去最高となり、多くの人が生涯学習活動に取り組んだことに加え、フェスティバルの開催がサークル振興の一助となっており、センターは生涯学習の拠点施設としての機能を十分に発揮した。</p>			
ロ サービスの質の評価	1 利用者満足度	利用者アンケートを実施し、その結果は妥当であるか	A	A	A
	2 苦情への対応	苦情が多数寄せられなかったか 寄せられた苦情への対応は適切に行われたか	B	B	B
	3 維持管理業務 (清掃、備品等の維持管理)	日常清掃業務や衛生管理は適切に行われたか 備品などの設備の維持管理は適切に行われたか	A	A	B
	4 接客対応	利用者への接客態度は良好だったか	A	A	A
	5 指定事業・自主事業 (事業内容の質)	実施された事業の質は良好だったか	B	B	B
	IIの総括	《標準評価項目数4本》 当該施設評価項目数5本	A	A	B
	指定管理者の自己評価	<p>1 利用者満足度</p> <p>243通のアンケート結果のうち、「総合的な満足度」の有効回答では、満足とやや満足が98.1%となっており、利用者から評価されている。</p>			

		<p>2 苦情への対応</p> <p>苦情及び対応は下記のとおりです。なお、苦情については、利用者会議で意見交換し今後の運営に活かすことができた。</p> <p>①センター利用者がスーパーの駐輪場に駐輪している。 →市営駐輪場及び第2駐輪場の利用を徹底させるため、窓口横に案内表示するとともに、初回の講座の前やサークルにお願いをした。</p> <p>②部屋の温度が暑い・寒い →冷房は28℃、暖房は20℃を標準にしていますが、体感は個々に違うため、利用者から申し出ていただき、職員が状況を見ながら調整させていただきますとお願いした。</p> <p>③子どもルームの床マットが劣化し汚れる。 →修繕については、市と協議しながら計画的に進めさせていただきますと回答した。</p> <p>④傘たてから傘が紛失した。鍵付傘たてを設置してほしい。 →市と協議して鍵付の傘たてを将来的には設置していきたいと回答した。</p> <p>3 維持管理業務</p> <p>日常清掃は、専門業者の職員が常駐し清掃しているが、職員も定期的に巡回し点検清掃している。施設・備品は、開館前・閉館前に点検するとともに不具合等は速やかに対応している。</p> <p>4 接客対応</p> <p>窓口の対応は、職員相互に見守りと気付きあいにより丁寧で親切を心がけている。また、内部研修を実施しスキルアップを行っている。</p> <p>利用者アンケートの「職員の対応」では、有効回答のうち98.5%が満足・やや満足と回答している。</p> <p>5 指定事業・自主事業</p> <p>生涯学習講座は、様々なジャンルと注目されている事項や受講者アンケート等を加味しながら課題や要望のある講座を企画するためアンテナを高くして講師等の情報を常時探っている。受講後のアンケート結果はほとんどが満足と回答している。</p> <p>自主事業の市民講師の講座は、20講座の提案のうち11講座で募集したが、1講座については、受講希望が少なかったため開催しなかった。受講者アンケートは、満足とする回答がほとんどであった。</p>
	<p>施設管理者の評価</p>	<p>1 利用者満足度 一般利用者へのアンケート調査の結果、利用者満足度は非常に高い。</p> <p>2 苦情への対応 利用者からの苦情については、市に報告するとともに利用者会議で</p>

		<p>意見交換を行い、改善に向けて検討・対応がなされた。</p> <p>3 維持管理業務（清掃、備品等の維持管理） 専門業者と職員の手により施設内は常時清潔に保たれていた。 備品等については日常的に点検を行い、不具合や破損が見つかった際は、市に報告するとともに、可能なものは職員で修繕する等、迅速かつ適切な対応がなされた。</p> <p>4 接客対応 一般利用者へのアンケート調査の結果、利用者満足度は非常に高い。</p> <p>5 指定事業・自主事業（事業内容の質） 生涯学習講座は、特定の分野に偏ることなく様々な内容のものが企画されるとともに、講師として大学教員等の高度な専門知識・技能を有する人を招くことで、多様化・高度化する市民ニーズに対応できるような講座となっていた。受講者へのアンケート結果でも満足度は高く、質の高い事業が提供された。 自主事業の「学びの郷」については、受講希望者が集まらず開催しなかった講座があったものの、受講者アンケートでの満足度は高く、全体として事業は良質であった。</p>			
Ⅲ サービスの安定性の評価	1 事業収支	事業収支は黒字になっているか	C	C	C
	2 有資格者	業務に必要な有資格者は確保されていたか	B	B	B
	3 経理業務	経理事務は適正に行われたか	B	B	B
	4 団体の財務状況	団体の財務状況は、業務の継続が可能な状態か	A	A	A
	Ⅲの総括	≪標準評価項目数3本≫ 当該施設評価項目数4本	C	C	C
	指定管理者の自己評価	<p>1 事業収支 事業収支は、赤字となったが想定内の軽微な額である。</p> <p>2 有資格者 確保されている。</p> <p>3 経理業務 出納帳等の帳簿は、確実で明確に作成され、部屋等使用料・講座受講料は、適正で遅滞なく納付することができた。</p> <p>4 団体の財務状況 5年間の指定管理期間を適切に管理運営できるよう計画的に業務経費の支出管理をしており、継続して運営できる状態である。また、正味財産は、年間受託費の1割程度あり継続運営に支障はない。</p>			
施設管理者の評価	<p>1 事業収支 少額ではあるが赤字となっている。</p> <p>2 有資格者</p>				

		<p>確保されていた。</p> <p>3 経理事務 出納帳簿が作成され、現金は金庫で厳重に保管されていた。部屋使用料及び講座受講料は、適正金額が遅滞なく納付された。</p> <p>4 団体の財務状況 平成30年度の事業収支は少額の赤字となったが、5年間の指定管理期間全体での事業収支が赤字となることのないよう計画的な業務経費の支出管理が行われている。また、団体の正味財産は、年間の指定管理料の1割程度あり、業務の継続に支障はない。</p>			
総合評価		I・II・IIIを合わせた総合評価	B	B	B
成果・課題等	指定管理者	成果	<p>けが・災害・事件・事故がなく公正かつ公平な利用手続きができた。また、施設の運営は、市・市民ボランティアを始め利用者と共に利用し易いセンターとすることができた。部屋利用率が下がっていたが、過去最高率となった。使用料についても過去最高額となった。</p> <p>一方、光熱水費削減と省エネルギー・省資源等環境への配慮を目指した結果、電気・ガス・上水道とも前年度の使用量を下回ることができた。</p>		
		課題	<p>サークル会員の高齢化と新規参加者の減少により、サークル数が減少しているため、サークル支援を強化する必要がある。</p> <p>利用が限定され、サークル利用が減少している料理室・和室・工芸室について、利用率の向上を図っていく必要がある。</p>		
	施設所管課	成果	<p>利用率は過去最高となり、施設の有効活用が図られるとともに、電気・ガス・上水道の使用量は前年度より減少し、環境に配慮した管理運営が行われた。</p> <p>また、アンケートの結果、利用者満足度は非常に高く、施設全体として良質なサービスを提供することができた。</p>		
		課題	<p>生涯学習サークル数は、会員の高齢化により登録団体数が減少しており、サークル振興に力を入れていく必要がある。</p> <p>また、部屋によって利用率に差があるため、利用率の低い部屋の有効活用策について検討していく必要がある。</p>		
	課題解決のための方策 (協議結果等)	<p>全戸配布を行っている冊子「生涯学習へのご案内」にサークル会員の募集記事を掲載することで、サークルへの新規会員の加入を促進する。</p> <p>また、施設の有効活用のため、これまでも一部の部屋で本来の用途とは異なる利用（例えば工芸室をフランドンスで利用すること）を認めてきたが、今後はその枠を広げることで利用率の向上を図る。</p>			
総合評価の理由		<p>大きなトラブルや事故等なく、基本協定書及び事業計画書に基づき適正に管理運営が行われた。</p> <p>生涯学習講座事業、センター運営事業及び自主事業は、事業計画書の水準を上回るか同水準に概ね達する内容で適切に行われ、また施設等の</p>			

清掃や保守点検、修繕といった業務も、高い水準で実施された。利用者への接客は丁寧で、苦情についても適切な対応がなされた。アンケート等による利用者意見の聴取と業務への反映もしっかりと行われており、利用者本位の管理運営が実践されていた。

事業収支が少額とはいえ赤字となっている点は今後の検討課題ではあるものの、全体として利用者満足度は非常に高く、質の高いサービスが提供されていた。

《評価区分》

①評価項目 (細目)の評価基準	<p>A (優 良) = 協定書等の基準を遵守し、その水準よりも優れた内容である。</p> <p>B (良 好) = 協定書等の基準を遵守し、その水準に概ね沿った内容である。</p> <p>C (課題含) = 協定書等の基準を遵守しているが、内容の一部に課題がある。</p> <p>D (要改善) = 協定書等の基準を遵守しておらず、改善の必要な内容である。</p>
②評価項目 別総括	<p>A (優 良) = 評価項目(細目)がすべてB以上であり、かつAが過半数である。</p> <p>B (良 好) = 評価項目(細目)がすべてC以上であり、かつB以上が8割以上である。</p> <p>C (課題含) = 評価項目(細目)がすべてC以上である。</p> <p>D (要改善) = 評価項目(細目)にDが含まれている。</p>
④総合評価	<p>A (優 良) = 目標や計画を上回る成果があり、特に優れていた。(評価項目(細目)がすべて B 以上であり、かつ A が過半数である。)</p> <p>B (良 好) = 目標や計画どおりの成果があり、適正な管理がおこなわれた。(評価項目(細目)がすべて C 以上であり、かつ B 以上が8割以上である。)</p> <p>C (課題含) = 目標や計画を下回る点があり、管理運営に対する努力が必要である。(評価項目(細目)がすべて C 以上である。)</p> <p>D (要改善) = 管理運営が不適切な点があり、業務改善勧告等の措置を講じるべきである。(評価項目(細目)に D が含まれている。)</p>