

指定管理業務 令和元年度事業評価書（指定管理者及び市作成）

指定管理者名	特定非営利活動法人 来未 iwakura				
施設名	岩倉市生涯学習センター	施設所管課	生涯学習課		
指定期間	平成27年4月1日～令和2年3月31日（5年目）				
施設の設置目的	市民のために、実際生活に即する教育、学術及び文化に関する各種の事業を行い、もって市民の教養の向上、健康の増進、情操の純化を図り、生活文化の振興、社会福祉の増進に寄与することを目的とする。				

評価項目	評価基準	指定管理者					施設所管課					委員会										
		評価					コメント	評価					評価									
		1年目	2	3	4	5		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5					
		－年度	－	－	30	元					30	元				30	元					
I 履行の確認																						
1 施設全般の管理運営に関する業務							<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、岩倉市教育振興基本計画等に基づき、生涯学習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、利用手続きを正確かつ円滑に進めることができた。職員の資質向上のために幅広い研修を実施し、利用者サービスの向上に役立てることができた。市への情報提供は、モニタリング等を通じて的確に行うことができた。修繕の必要な箇所については、早期に修繕方法等の提案もできた。利用者会議やアンケートを通して利用者の意見を聴取し、運営に活用することができた。</p> <p>2 利用者に関する業務 施設の利用者数及び部屋利用率は、目標を概ね達成することができた。新型コロナウイルス感染拡大防止のための2月29日から3月31日までの休館に伴う対応では、部屋利用者336人、講座受講者546人に対し丁寧で確実な対応ができ、1件の苦情もなかった。使用料・受講料の還付については、市と連携して正確かつ円</p>						1 施設全般の管理運営に関する業務									
(1) 職員配置	職員は、基本協定書に基づき適切に配置されたか	－	－	－	A	A		－	－	－	A	A	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、サクラン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。					－	－	－	A	A
(2) 職員研修	業務に必要な研修は適切に実施されたか	－	－	－	A	A		－	－	－	A	B	管理運営状況についての報告は、モニタリング等を通じて定期的に行われ、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。					－	－	－	B	B
(3) 市への情報提供	報告等の市への情報提供は、基本協定書に基づき適切に実施されたか	－	－	－	B	A		－	－	－	B	B	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。					－	－	－	B	B
(4) 利用促進業務	施設や事業に関する情報が、印刷物やホームページを通じて市民に適切に提供されたか	－	－	－	B	B		－	－	－	B	B	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。					－	－	－	B	B
(5) 利用者本位の管理運営	アンケートを実施するなど利用者の声を聴取し、業務に反映する取組みを行ったか				A	A					A	A									A	A
2 利用者に関する業務													2 利用者に関する業務									
(1) 受付業務	利用申請の受付、許可書の発行等の業務は適切に実施されたか	－	－	－	B	B		－	－	－	B	B	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。新型コロナウイルスを原因とする臨時休館に伴い、数百人の利用者への連絡や部屋予約の振替等、短期間で処理すべき多量の業務が生じたが、迅速かつ正確な対応が行われ、苦情は1件もなかった。					－	－	－	B	B
(2) 利用状況	施設の利用状況は、事業計画書の水準に達したか	－	－	－	A	B		－	－	－	B	B						－	－	－	B	B
(3) 使用料	料金収納に関する業務は、市の例規に基づき適正に実施されたか	－	－	－	B	B		－	－	－	B	B						－	－	－	B	B
3 保守点検及び維持管理業務等												2 利用者に関する業務										
(1) 保守点検業務	保守点検は、基本協定書に基づき適切に実施されたか	－	－	－	A	A	－	－	－	A	B	新型コロナウイルスを原因とする臨時休館に伴い、数百人の利用者への連絡や部屋予約の振替等、短期間で処理すべき多量の業務が生じたが、迅速かつ正確な対応が行われ、苦情は1件もなかった。					－	－	－	B	B	
(2) 清掃、保安等の維持管理業務	清掃、保安等の維持管理業務は、基本協定書に基づき適切に実施されたか	－	－	－	A	A	－	－	－	A	B						－	－	－	B	B	
(3) 修繕業務	修繕業務は、適切に行われたか	－	－	－	A	A	－	－	－	A	B						－	－	－	B	B	

							<p>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、不具合等には速やかに対応している。</p> <p>4 接客対応 窓口の対応は、笑顔で相手の気持ちを考えて対応するように心がけている。また、内部研修を実施し、スキルアップを行っている。利用者アンケートの「職員の対応」では、有効回答のうち97.7%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 生涯学習講座は、多彩な講座や受けたい講座を企画するとともに、土日開催を多くすることにより受講機会を増やした。また、旬な情報や関心のある話題に係る講師の発掘に努め、受講者の増加を図った。講座終了後のアンケートでは、ほとんどが満足と回答している。 自主事業の市民講師の講座は、15講座の提案のうち12講座で募集したが、2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。受講後のアンケートでは、満足とする回答がほとんどであった。</p>											
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		-	-	-	A	B		-	-	-	B	B
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	1 事業収支	-	-	-	C	C	1 事業収支	-	-	-	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	事業収支は赤字となったが、想定内の額である。なお、赤字額のうち約10万円は、休館に伴う講座中止による教材費の返還に係るものである。	-	-	-	B	B	少額ではあるが赤字となっている。	-	-	-	B	B
3 経理業務	経理事務は適正に行われたか	-	-	-	B	B		-	-	-	B	B		2 有資格者	-	-	-	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	2 有資格者 確保されている。	-	-	-	A	A	確保されていた。	-	-	-	A	A
							3 経理業務 出納帳等の帳簿は、确实かつ明確に作成され、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。						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。部屋使用料等は、適正な金額が遅滞なく納付された。					
							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						4 団体の財務状況 令和元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。団					

							営できるように計画的に業務経費の支出管理をしている。また、正味財産も一定額あり、継続して運営できる状態である。							体の正味財産も一定額あるため、業務の継続に支障はない。				
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	C		－	－	－	C	C
Ⅰ・Ⅱ・Ⅲを合わせた総合評価		－	－	－	B	B		－	－	－	B	B		－	－	－	B	B

成果・課題等

	指定管理者	施設所管課
成果	<p>安全・安心して利用できる施設管理と、公正・公平な利用手続を行うことができた。また、生涯学習講座では、魅力的で質の高い講座を開催することができた。</p> <p>シニア大学は、市民ボランティアと連携し企画運営しているが、例年社会学部の受講要望が多いため、協議して定員を増加することができた。</p> <p>施設利用では、利用者と共に利用し易いセンターとすることができた。部屋利用については、休館日を除くと概ね前年度並みの利用となった。</p> <p>また、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・水道・ガスの使用量は、前年度と同程度とすることができた。</p>	<p>大きなトラブルはなく、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>生涯学習講座は、講座数及び受講者数ともに新型コロナウイルス感染症の影響により臨時休館があったものの前年度と同水準を保ち、事業計画書の水準を上回る結果となった。受講者の満足度も高く、市民ニーズに沿った質の高い講座が開催された。</p> <p>施設利用については、施設等の清掃や保守点検、修繕といった業務が適切に実施された。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。アンケート等により利用者意見の聴取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。</p> <p>新型コロナウイルス感染症を原因とする臨時休館に伴い、例年にはない多量の業務が発生したが、迅速かつ正確な対応が行われ、利用者の混乱を招くことはなかった。</p> <p>利用者アンケートの結果をみても、利用者の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>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>部屋利用が限定している料理室や和室について、利用率の向上を図っていく必要がある。</p>	<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きており、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>サークル会員確保の支援として、広報でサークル会員募集やサークル紹介を掲載する。</p>	<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>

指定管理者評価等委員会 評価	B	<p>「Ⅰ履行の確認」については、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>「Ⅱサービスの質の評価」については、一般利用者へのアンケートの結果、利用者満足度が高い運営が行われた。</p> <p>「Ⅲサービスの安定性の評価」については、事業収支についてC評価であるが外因による部分もあり、概ね適切な運営がされた。</p> <p>総合評価として、指定管理業務について目標や計画どおりの成果があり、適正な管理が行われた。</p>
-------------------	----------	---

《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。(的確に実施されているとともに、様々な工夫がされている。)</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。(的確に実施されている。)</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> <p>－ (非該当) = 該当しない又は評価することができない。</p>
②評価項目別総括	<p>A (優 良) = 評価項目(細目)が全て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)が全て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)が全て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)が全て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、適正な管理が行われた。(評価項目(細目)が全て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)が全て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>