

指定管理業務 令和2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	令和2年4月1日 ～ 令和7年3月31日（1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		
		2年度						2					2						
<b>I 履行の確認</b>																			
<b>1 施設全般の管理運営に関する業務</b>																			
(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					窓口職員は、1名以上配置する仕様となっているところ常時2名を配置し、利用手続きを円滑で正確に進めることができた。	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。	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					職員の資質向上のために、計画に沿った幅広い内部研修を11回実施するとともに、外部研修に2回参加し利用者サービス向上に活かした。	B						職員研修は内部研修だけでなく、愛知県が主催する外部研修やサクラド岩倉の消防訓練に参加するなど年13回の研修を実施し、職員の資質向上に努めていた。	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	A					市への情報提供は、定例のモニタリングと随時の報告により確実に行うことができた。修繕の必要な個所については、早期に協議を行い、初期段階での対応や修繕方法等の提案ができた。	B						管理運営状況の報告は、モニタリング等を通じて定期的に行われたほか、協議事項等があれば随時報告、協議が行われ確実な情報共有がなされた。	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					講座の開催情報は、広報の折込みやホームページ、岩倉駅地下道掲示板で適切に周知した。また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止に係る利用制限は、ホームページでの確に情報提供するとともに関係する利用者には直接連絡し確実に説明した。	B						市民への情報提供については、生涯学習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、全戸配布し広く情報提供することができた。新型コロナウイルス感染症による利用制限等の情報提供については、随時、ホームページへ掲載したほか、講座受講者や施設利用予定者には事前に電話連絡し、利用者への混乱を最小限にする取り組みがなされた。	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、業務に反映する取り組みを行ったか	A					利用者の声を聴く「ご意見箱」を設置するとともに、幅広い利用者のアンケートを実施した。また、利用者会議では、管理運営や利用者の声について意見交換し、運営に活かすことができた。	A						利用者意見の聴取については、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も実施され、幅広い利用者からの意見をもとに施設の管理運営が行われた。	A				
<b>2 利用者に関する業務</b>																			

(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				利用申請の受付から許可書の発行等の業務までは、2重チェックにより適切に実施できた。また、4月1日から5月31日までの休館に係る部屋利用予定者や人数制限等に係る部屋利用予定者 663 人に対し、丁寧で確実な対応ができ、1件のトラブルもなかった。	B				新型コロナウイルス感染症拡大防止のための施設の臨時休館及び利用制限により影響を受ける部屋利用予定者に対し、事前に電話連絡するなど迅速で丁寧な対応を行い、トラブルは1件もなかった。使用料の還付についても、市と連携し適切な手続きがなされた。	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	C				施設の利用者数及び部屋利用率は、2か月の休館と部屋利用人数や夜間利用時間の制限があり、目標を達成することができなかった。使用料の還付 190 件については、市と連携して正確かつ円滑な手続きができた。	B				施設の利用状況については、新型コロナウイルス感染症の影響により、部屋利用率は 38.6% (4月、5月の臨時休館を除く利用率は 46.4%)、利用者数は 5万 8,681 人となり、事業計画書の水準 (部屋利用率 63.0%、利用者数 11万 2,000 人) を大きく下回る結果となった。特に利用人数については、昨年度実績の 10万 6,105 人から半減しており、部屋の定員を約半数とする人数制限が大きく影響したものと思われ、施設の管理運営に特段の問題があったわけではないと考えられる。	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				使用料は、日に3回の料金確認により間違いを早期発見する体制とした。また、講座受講料は、確実に徴収を行った。使用料等の市への納付は、適正かつ確実に行うことができた。	B				適切に実施された。	B			
3 保守点検及び維持管理業務等															
(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				法定点検は専門業者の有資格者により、一般点検は専門業者により適切に実施し、市に確実に報告を行った。	A				基本協定書にある保守点検業務に加え、非常用照明の自主的点検や開館時、閉館時の施設点検を行うことで不具合などの早期発見、早期修繕に努めていた。	A			
(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				日常清掃では、部屋の利用状況を把握し適切に清掃を行うことができた。また、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対応では、部屋利用後の机・椅子・スイッチ・備品等の消毒をチェックシートにより確実に実施するとともに、共用部の手すり・机・椅子等の定期的な消毒を実施し、安全・安心な施設とすることができた。施設の日常点検では、チェックシートに基づき、開館前・閉館時にすべて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・早期修繕に努めた。床の清掃やエアコン等の機器の点検清掃については、専門業者により確実に実施し適切な保守ができた。	B				新型コロナウイルス感染症の対応で部屋利用後にチェックシートを用いた消毒作業を行うなど清掃業務は適切に実施されていた。それ以外の日常点検もチェックシートを用いて確実に実施された。	A			

(3) 修繕業務	修繕業務は、適切に行われたか	A				簡易な修繕は、職員が実施し経費節減に努めた。また、トイレサインを安価で見やすくする改善やロールスクリーンの修繕費を抑える改善の提案を行うことができた。	B				軽微な修繕については職員等で修繕するなど経費削減の意識を持ちながら適切に対応がなされていた。	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	C				前期講座は、募集したが新型コロナウイルス感染症の拡大防止のために開催ができなかった。後期講座は、前期講座で再度開催できる講座を含め、バラエティに富んだ魅力的な講座や社会的・現代的課題の講座を開催した。また、土日の開催を多くし、参加機会の拡充に努めた。	B				生涯学習講座の前期講座は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため中止となったが、後期講座については、前期講座と同じ講座や「熟年者さわやかセミナー」、「シニア大学」の後期分4講座を含む49講座が開催された。	B			
(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	C				サークル振興のセンターフェスティバル及び子どもの育成支援のための読み聞かせは、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のために開催ができなかった。	B				新型コロナウイルスの影響により、事業計画書通りの運営はできなかったものの、後期講座を開催したほか、新型コロナウイルス対応なども適切に行われた。	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				自主事業講座「学びの郷」は、前後期に開催する計画としていたが、前期講座が中止となったため、講師と協議しすべてを後期に開催することができた。	B				自主事業である「学びの郷」は、10講座開催され、そのほとんどの講座が定員以上の応募があり、市民協働で進める講座の充実を図ることができた。	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	A				「シニア大学」や「熟年者さわやかセミナー」講座は、市民ボランティアと協働して市民ニーズに沿ったバラエティ豊かな内容で企画運営することができた。また、近隣大学と連携し質の高い講座を開催することができた。	B				講座全体を通して市、近隣大学、市民等と協働し市民ニーズに沿った質の高い多様な講座が開催された。	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				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、職員に対し、内部研修を通じて個人情報の重要性を周知徹底した。	B				個人情報の漏えいや不正利用はなく、適切に取り扱われた。	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	B				コロナ禍でも安全・安心して利用できる施設として、講座の開催やサークル活動の場を提供することができた。サークル支援等を目的とするフェスティバルは、サークル等の利用者で構成する実行委員会で準備を進めることができた。	B				コロナ禍で生涯学習活動が制限される中、講座の開催や部屋の貸し出しなど、可能な範囲で市民の文化活動やサークル活動の場を提供することができ、本市における生涯学習振興の拠点施設としての機能を発揮することができた。	B			
I の総括	《標準評価項目数12本》 当該施設評価項目数17本	B					B					B			
II 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				幅広い利用者からの207通のアンケート結果では、「総合的な満足度」が満足とやや	A				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。	A			

						満足を合わせ 99.1%となり、利用者から高く評価されている。												
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				<p>苦情及び対応は下記のとおりである。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。 →館内放送により、すぐに注意喚起をした。また、北側出入口に注意書の案内板を設置した。</p> <p>②部屋の温度が暑い・寒い →「室温については、利用者の体感が個々に違うため、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。」と案内し、理解をいただいた。</p> <p>③部屋等の消毒のため、給茶コーナーに消毒剤入りバケツと雑巾、ゴム手袋を置いていたが、汚いと指摘があった。 →バケツには、説明表示と蓋をし、雑巾とゴム手袋はプラスチックかごに収納した。</p>	B				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意見交換を行い、改善に向けて検討・対応がなされた。	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				<p>日常清掃は、専門業者の職員が常駐して清掃を行っているが、職員も定期的に巡回し、点検清掃した。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た。</p>	B				<p>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。</p> <p>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>	B						
4 接客対応	利用者への接客態度は良好だったか	A				<p>窓口の対応は、比較的高齢者の利用が多いため、いつも笑顔で相手の気持ちを考え、ゆっくりわかりやすく話す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 98.0%が満足・やや満足と回答している。</p>	A				<p>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く、丁寧な対応ができている。</p>	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				<p>生涯学習講座は、幅広いジャンルと話題性がある講座や高度で専門的な内容を、わかりやすい講義内容で提供することができた。講座終了後は、すべての講座でアンケートを実施し、ほとんどから満足と回答があった。自主事業の市民講師の講座は、10講座募集し、すべて開催することができた。講座終了後のアンケートでは、満足すると回答した受講者がほとんどであった。</p>	B				<p>生涯学習講座は、幅広いジャンルの講座を開催し、多様化、高度化する市民ニーズに対応できるものとなっていた。受講者アンケートの満足度も高く、質の高い事業が実施された。</p> <p>自主事業である「学びの郷」では募集した10講座すべて開催することができ、そのほとんどで定員を上回る応募があった。受講者アンケートも満足度は高く、事業全体として良</p>	B						



課題	<p>サークル会員の高齢化と新規参加者の減少、新型コロナウイルス感染拡大防止に伴う活動停止により、本年度も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>供用開始後 11 年が経過し、設備の老朽化が進んでおり、早期の対応により安全で安心できる施設とする必要がある。</p>	<p>生涯学習サークル数は、会員の高齢化や新型コロナウイルス感染症の影響による活動停止などにより年々減少してきているため、サークル支援を強化していく必要がある。</p> <p>部屋の利用率に関して、主に料理室や和室といった利用率の低い部屋の有効活用について検討する必要がある。</p> <p>非常用照明設備の電池の消耗など、経年劣化により施設の老朽化が進んでいるため、定期点検や巡回時の点検により早期に修繕必要箇所等を把握し対応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>サークル会員募集記事を令和3年6月号広報に掲載することとした。今後も定期的に掲載し、生涯学習サークルの活動が市民の目にふれる機会を提供する。</p> <p>利用率の低い部屋については、利用者に周知していくとともに、部屋の有効活用について検討していく。</p> <p>非常用照明設備の点検など、基本協定書に記載された定期点検以外にも自主的な点検を行い、修繕箇所の早期発見に努める。</p>

指定管理者評価等委員会 評価	<b>B</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。利用者の減少、事業の中止があったが、新型コロナウイルス感染症の外的要因である。その感染拡大の対策は、確実に実施された。</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、事業収支については黒字運営がされており、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>