

指定管理業務 令和3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（2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					評価					評価						
		1年目	2	3	4	5	コメント	1	2	3	4	5	コメント	1	2	3	4	5
		2年度	3					2	3					2	3			
I 履行の確認																		
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				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	A				講座等運営及び施設管理において、職員を適切に配置し、円滑な運用がなされていた。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人を配置するとともに、事務室においては公金等現金を扱うことから、常時複数人の職員が配置され適切な運用がなされていた。	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				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、職員の資質向上を図り、利用者サービス向上に活かした。	B	B				職員研修は内部研修だけでなく、愛知県が主催する労務やファシリテーションに関する研修に参加するなど年13回の研修を実施し、職員の資質向上に努めていた。	B	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	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	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	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				講座の開催情報は、市広報紙の折り込みや市ホームページ、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感染拡大防止に係る利用制限は、生涯学習センターのホームページで的確に情報提供するとともに部屋利用者には直接説明した。	B	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速やかに連絡するなど、適切な取り組みがなされた。	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				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	A	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、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	A	A			

						保守ができた。また、本年度は、自主的に3か所のエアコンを分解清掃した。										
(3) 修繕業務	修繕業務は、適切に行われたか	A	A			毎日の点検により修繕箇所の早期発見に努め、シーリングやクロス補修等の簡易な修繕は職員が対応し経費節減に努めた。また、専門的な修繕は専門業者で迅速に対応し、利用者満足に努めた。市による修繕については、修繕方法等の提案を適切に行うことができた。	B	B				修繕箇所の早期発見、早期対応に努め、迅速な対応がなされていた。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。市による修繕においても、修繕方法の提案や工期中は利用者へ安全対策の注意喚起を行うなど、適切な対応がなされていた。	B	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	B			生涯学習講座は、多様で魅力的な講座や社会的・現代的課題の講座、要望がある講座を企画し募集した結果、全体の申込倍率は、1.78倍であった。新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため定員を制限したため計画した受講者数には届かなかった。講座数については、計画通り開催できたが、前期の夜間開催2講座は、夜間利用時間の短縮制限により開催できなかった。後期には開催することができ、土日の開催とともに参加機会を拡充することができた。子育ての講座では、お子さんから離れ集中して受講できるように無料の託児サービス（4講座 11回 子ども延べ57人）を行った。	B	B				幅広いジャンルで魅力的な講座を開催することができた。講座数は事業計画書通り89講座開催することができた。新型コロナウイルス感染症の影響による施設利用時間の短縮の結果、前期の夜間開催2講座は開催できなかったものの、後期に開催することができたほか、子育て講座では講座中の無料託児サービスを行うなど、普段講座を受講することができない人へ向けて参加機会の拡充を図ることができた。	B	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	C			新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、サークル振興のセンターフェスティバルは開催ができなかったが、サークル会員の募集記事を取りまとめ広報に掲載した。子どもの育成支援のための読み聞かせは、開催場所を変更しシールドを設置するなど安心安全に開催することができた。	B	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、利用者が安心、安全に利用できるよう感染対策を徹底して運営をすることができた。	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			自主事業講座「学びの郷」は、計画した10講座すべてで定員以上の申込みがあり、適切に開催することができた。	B	B				自主事業である「学びの郷」は、10講座開催され、すべての講座で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	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	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ものや行政の情報を取り入れるなど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	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。施設利用者や講座受講者、サークル代表者などからなる利用者会議を年3回開催し、施設の管理運営に活かすことができた。	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	B	B			個人情報のデータは、外部に繋がって	B	B				個人情報の漏えいや不正利用はなく、適切	B	B		

(事業内容の質)						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、ほとんどが満足と回答があった。自主事業の市民講師による講座は、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。					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になっていた。受講者へのアンケート結果でも満足度は高く、質の高い事業が実施された。 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、すべて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、事業全体として良質なものであった。				
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	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	B	B			事業収支は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策に伴う消耗品や年末からのエネルギー価格上昇に伴う支出が増加したが黒字となった。	B	B			黒字となっている。	B	B		
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			防火管理者を確保している。	B	B			防火管理者が確保されている。	B	B		
3 経理業務	経理事務は適正に行われたか	B	B			出納帳等の帳簿は、確実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。	B	B			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。	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			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行っている。また、負債はなく正味財産も一定額あり、継続して運営できる状態である。	A	A			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な業務経費の支出管理が行われている。団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。	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	B	B				B	B				B	B		
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>新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止対策を確実に実施し、集団感染及び職員の感染者はなかった。また、けが、事件、事故もなく安全安心に利用できる施設管理を行うことができた。利用手続きや料金収納は、公正・公平に行い1件のトラブルもなかった。</p> <p>生涯学習講座は、幅広いジャンルで質の高い魅力的な講座を企画でき、コロナ禍に関わらず多くの申込みがあった。自主事業の講座についても予定したすべてを開催することができた。シニア大学・熟年者さわやかセミナーの講座では、市民ボランティアと連携し企画運営することによ</p>	<p>昨年度に引き続き新型コロナウイルス感染症の影響により、施設の利用制限が実施されるなかで、確実な感染防止対策を講じながら可能な範囲で事業を実施することができた。部屋利用の前後では、確実に消毒を行い、利用時間の短縮により影響の出る利用者に対しては迅速に連絡を行うなど利用者が安心して利用できる施設運営がなされていた。</p> <p>生涯学習講座は、前期、後期開催することができ、事業計画書通りの講座数を開催することができた。市民ニーズに沿った多様なジャンルの講座が開催され、全体を通して受講者から高い評価を</p>

	<p>り、市民ニーズに沿った内容を開催し高評価を得ることができた。</p> <p>サークル会員確保の支援として、サークル会員募集を広報に掲載できた。また、生涯学習を望む市民に対し、サークル紹介などの相談事業を開始した。</p> <p>利用者アンケートでは、総合的な満足度が昨年度と同じ 99.1%と引き続き高い評価を得た。</p>	<p>得ることができた。</p> <p>サークル支援として、サークル会員募集を市広報紙に掲載したほか、サークル紹介及び生涯学習全般の相談事業を開始し、市民へのサークル参加機会の周知を図ることができた。</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>部屋利用人数や利用率は増加したが、利用が限定している料理室や和室の利用率の向上を図っていく必要がある。</p> <p>供用開始後 12 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、会員募集の記事を市広報紙に掲載したり、生涯学習センターにおいて相談窓口を開設したりするなど会員増加に取り組んでいるが、継続的に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、利用率の低い和室で読み聞かせ会を行うなど有効活用を図っているものの利用率の向上がわずかであるため、さらなる利用率向上に取り組む必要がある。</p> <p>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>サークル会員拡大のため、市広報紙を始め様々な媒体を使って会員募集やセンターフェスティバルを開催する。また、サークル団体が一堂に会する会を開催し、相互の情報共有、交流を図るとともにサークルの拡大につなげる。</p> <p>料理室や和室の利用率向上のため、部屋を使用する講座を増加する。</p> <p>設備・備品は、使用後や毎日の日常点検と専門業者による定期的点検を行うとともに、早期の修繕を実施する。</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。利用者アンケートの「センター内の清潔感」「センター内の安全性」項目について、「満足」「やや満足」と答えた率が 100%であり、適切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、利用者アンケートの結果、前年度より高評価を得た項目が多数を占め、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、コロナ禍においても実施可能な事業は感染症対策をしながら行われ、利用者アンケートの結果からも満足度の高い運営がされている。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>

