

指定管理業務 令和5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（4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					コメント	施設所管課					コメント	委員会				
		評価						評価						評価				
		1年目	2	3	4	5		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5
		2年度	3	4	5			2	3	4	5			2	3	4	5	
<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	A	A	A		業務責任者と管理運営業務を実施するための適正な数の職員を配置した。また、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、利用者に負担をかけることなく円滑に進めることができた。	A	A	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	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	A		計画に沿った幅広い内部研修を12回実施した。また、外部研修に参加し、職員の資質向上を図った。さらに、サクランド岩倉の消防訓練に参加した。	B	B	B	B		職員研修は内部研修だけでなく、愛知県が主催するNPOマネジメントに関する研修に参加し、年13回の研修を実施したほか、サクランド岩倉の消防訓練にも参加し職員の資質向上に努めていた。	B	B	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	A	A		市への情報提供は、毎月の定例報告と随時の報告を確実に行った。また、不具合や運営に係る改善・疑義等があった場合は、適切に協議を実施し、緊密に連携することができた。	B	B	B	B		管理運営状況の報告は、月次モニタリングや月次報告書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	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		講座の開催やギャラリー、イベント情報は、市広報やホームページ、岩倉駅地下道掲示板で提供し、市民に広く周知できた。また、台風による臨時の休館では、ホームページで情報提供するとともに利用予定者全てに確実に案内ができた。	B	B	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」を市広報に折り込み、全戸配布し広く情報提供することができた。臨時休館の際などにはホームページで情報提供するとともに、施設利用予定者等に対し速やかに連絡するなど、適切な取組がなされた。	B	B	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を行ったか	A	A	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。利用者会議は、3回開催し情報や課題の共有、運営管理の意見交換を行った。ま	A	A	A	A		講座受講者へのアンケートや年3回の利用者会議、利用者へのアンケートを実施したほか、定例利用する生涯学習サークルと社会教育関係団体との意見交換会を実施するなど幅広い利用	A	A	A	A	

						た、生涯学習サークルと定例利用の社会教育関係団体による意見交換会を開催し、業務に活かすことができた。					者からの意見を聴取することができた。生涯学習サークルの登録要件や生涯学習センターフェスティバルの運営についてなど、利用者からの意見を基に今後の運営改善の参考にすることができた。				
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	使用料に係る利用区分を従来の運用基準より具体的に体系化し、透明性の向上を図ることで、利用者によりわかりやすく適切に運用することができた。利用申請の受付から許可書の発行等の業務では、2重チェックによる正確な処理により、1件のトラブルもなかった。また、台風に伴う使用料の還付についても市と連携して円滑に手続きができた。	B	B	B	B	2重チェック体制に加え、利用者の区分や使用形態をより具体化した運用基準を作成したことにより、一層適切に対応することができた。台風により臨時休館になった際は利用予定者全て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	B	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	C	C	B	B	事業計画の部屋利用率 57.3%、利用者数 95,000 人の目標は、部屋利用率 56.1%、利用者数 95,111 人となり、部屋利用率は達しなかったが、利用者数は達成できた。なお、前年度に対しては、部屋利用率が 0.7 ポイント増加し、利用者数が約 4 千人増加した。	B	B	A	B	施設の利用状況については、部屋利用率は 56.1%、利用者数は 95,111 人となり、利用率、利用者数ともに昨年度実績（部屋利用率 55.4%、利用者数 90,750 人）を上回ることができた。 事業計画書の目標（部屋利用率 57.3%、利用者数 95,000 人）は、部屋利用率は達しなかったが、利用者数は達成することができた。	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	使用料は、日に 3 回の料金確認を行い間違いの早期発見ができる対応とした結果、トラブルはなかった。また、講座受講料や使用料は、確実に徴収を行い市への納付を適正に行うことができた。	B	B	B	B	適切に実施された。	B	B	B	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	A	A	A	法定点検は、専門業者の有資格者により適切に実施するとともに、1日2回の職員による日常点検を行い、不具合等の早期発見と対応ができた。また、消火設備や誘導灯の自主点検は毎月実施し、非常用照明の自主点検は年2回実施した。機器等の不具合は、修繕内容の報告とともに提案も迅速に行った。	A	A	A	A	基本協定書にある保守点検業務に加え、消火設備や誘導灯、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	A	A	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	A	A	A	日常清掃は、常駐の専門業者職員と部屋利用状況を共有し、適切で確実な清掃を実施した。また、職員が定期的に巡回し清掃を行った。 施設の日常点検では、チェックシートに	B	A	A	A	施設の日常点検はチェックシートを用いて確実に実施された。専門業者による清掃点検だけでなく、職員も定期的に巡回し清掃を行った。また専門業者により、ロビーと事務室のエアコン室内機 3 台の分解洗浄を実施した。清掃意識	A	A	A	A

						基づき、開館前・閉館時に全てを点検するとともに、開館中は適宜巡回し、不具合や破損等の早期発見に努めた。また、5年度は、専門業者により、ロビーと事務室のエアコン室内機3台の分解洗浄を実施した。					が高く、適切に維持管理されていた。				
(3) 修繕業務	修繕業務は、適切に行われたか	A	A	A	A	毎日の点検により不具合や修繕箇所の早期発見に努め、ロールカーテンの操作ひもの取替えや壁クロス、障子の補修等の軽微な修繕は、職員が対応し経費節減に努めた。また、専門的な修繕が必要な場合は、専門業者に迅速に発注し、早期の対応を図った。	B	B	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することができた。緊急を要する修繕については、市や専門業者に迅速に連絡し、早期の対応を図ることができた。	B	B	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	B	B	生涯学習講座（自主事業講座を含む）は、多様なジャンルや現代的課題の講座、要望がある講座を企画し、事業計画の104講座を2講座上回る106講座開催することができた。 全体の申込は、定員2,836人に対し4,300人と1.52倍の申込があった。特別講座では、会場とオンラインの同時開催とするハイブリット型の講座として開催した。また、教養講座や1日で完結する1day講座は、土日開催を多く開催するとともに、夜間の講座を開催するなど受講機会を幅広く提供することができた。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 10回 子ども延べ56人）を行った。受講者数は、2,630人の計画より152人多い2,782人となった。	B	B	B	B	講座数は事業計画書を2講座上回る106講座開催することができた。会場のほかにオンラインでも受講できるハイブリット型の講座を開催したほか、教養講座や1day講座は土日に多く開催するとともに、夜間の講座を開催するなど、受講の機会を幅広く提供することができた。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難しい人の参加機会を確保することができた。幅広いジャンルで魅力的な講座を開催することができ、全体の申込倍率は定員に対し1.52倍、受講者数は計画より152人多い2,782人となった。	B	B	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	B	B	生涯学習講座事業は、講座終了時のアンケートや講座運営ボランティアの要望を考慮するなど多様なジャンルの講座を開催した。また、サークル振興等のためのセンターフェスティバルは、参加団体計画数43団体に対し4団体多い47団体の参加で開催することができた。貸館業務では、利用者の公平・平等な利用の確保と適正な料金徴収を行った。施設の管理運営では、利用者会議等を活用し、利用者の視点に立ったサービスを行い、高い利用者満足度を得ることができた。	B	B	B	B	生涯学習講座事業、貸館業務では、市民の意見を取り入れながら運営にあたることができた。その他にも生涯学習センターフェスティバルを開催するなど、概ね計画通り運営することができた。	B	B	B	B
(3) 自主事業	自主事業は、事業計画書に基づき	B	B	B	B	市民が講師となる自主事業講座「学びの	B	B	B	B	自主事業である「学びの郷」は、計画どおり	B	B	B	B

	適切に実施されたか						郷」は、計画どおり 10 講座開催できた。また、子どもの育成支援として、図書館ボランティアと連携して開催する読み聞かせを月 2 回開催することができた。 ギャラリーの活用では、一般の利用がない期間に岩倉市の紹介写真を展示し、ギャラリーの有効活用と同時に岩倉市の魅力を発信することができた。					10 講座開催され、市民協働で進める講座の充実を図ることができた。図書館ボランティアと連携して読み聞かせを月 2 回開催し、子どもの育成支援を推進することができた。また、岩倉市の紹介写真を生涯学習センターギャラリーで展示するなど、ギャラリーを積極的に活用することができた。					
(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	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、多様化・高度化する要望を実現するため近隣大学と連携し講座の充実を図った。 センターフェスティバルは、サークルの参加だけでなく一般利用の市民団体も参加するなど幅広い生涯学習活動の場とすることができた。 管理運営では、利用者会議を 3 回、生涯学習サークルと定例利用の社会教育関係団体との意見交換会を 1 回実施し、運営管理に活かした。	B	B	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。生涯学習センターフェスティバルは、生涯学習サークルに加え一般利用の市民団体も参加し、多くの利用者と協働して開催することができた。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 回開催した。また、生涯学習サークル、社会教育関係団体との意見交換会も実施し、幅広い利用者からの意見を基に、施設の管理運営に活かすことができた。	B	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	B		個人情報のデータは、パソコンのハード部のみで保管し、外部への持出しがないよう厳重に管理した。また、個人情報保護について内部研修を実施するとともに個人情報保護方針等の規定に基づき運営した。	B	B	B	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	B	B	B
6 設置目的の達成(管理目標)	管理するうえで施設本来の目的を達成できたか	B	B	B	B		利用者が安全・安心に利用できる施設として確実な点検や清掃による管理を行った。生涯学習講座の開催では、目標を上回る講座数を実施し、サークル活動を始めとする広範な活動の場を提供することができた。また、センターフェスティバルやシニア大学等の講座では、利用者と協働で開催するなど生涯学習活動を通じた市民交流を促進することができた。	B	B	B	B		講座の開催や部屋の貸し出しなど、確実な点検や清掃による管理を行いながら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た。また、生涯学習センターフェスティバルではサークル支援や生涯学習活動の発信ができ、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	B	B	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	B			B	B	B	B			B	B	B	B
<b>II サービスの質の評価</b>																	
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	A		幅広い利用者からの 253 通のアンケート結果では、「総合的な満足度」が満足・やや	A	A	A	A		施設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	A	A	A

							満足に合わせて98.5%となり、昨年度に引き続き高く評価された。										
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	B		直接の苦情はなかったが、アンケートで指摘・要望があったものは、内部会議で職員全体の共通認識とした。また、利用者会議及びサークル等意見交換会でも説明のうえ意見交換し、対応できるものは速やかに実施し、運営管理に活かした。	B	B	B	B		アンケートで指摘・要望があったものについては、内部会議で情報共有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	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	A	A		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、点検清掃し清潔できれいな施設とすることができた。アンケート結果の「センター内の清潔感」では、昨年度と同率の99.6%が満足・やや満足と評価が高かった。施設や備品は、利用前後の点検を確実にし利用者への安心と信頼に努めた。また、不具合や破損等があった場合は速やかに対応した。	B	B	B	B		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。利用前後に点検を確実にし、安心して利用できる環境が保たれていた。 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。	B	B	B	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	A		職員の接遇・心構えは、内部研修によりスキルアップを図った。利用者アンケートの「窓口・電話での職員の対応」では、昨年度より0.9ポイント上がり99.1%が満足・やや満足であると回答があり、丁寧で親切な対応が評価された。	A	A	A	A		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ます。	A	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	B		生涯学習講座は、多様な分野と学びたい内容や話題性のある講座を、高度で専門的知識のある講師により提供することができた。講座終了後は、全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「学びの郷」講座は、計画通り10講座を開催することができ、講座終了後のアンケートも好評であった。また、「学びの郷」講座は、自分のための学習にとどまらず生涯学習の最終目標である「自己実現・社会貢献」に繋げることができた。	B	B	B	B		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になっていた。オンライン講座や子育て講座での無料託児サービスを実施するなど受講機会も拡充することができた。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」では計画どおり10講座を開催し、受講者アンケートの満足度は高く、事業全体として良質なものであった。	B	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	A	A			B	B	B	B			B	B	B	B
<b>III サービスの安定性の評価</b>																	
1 事業収支	事業収支は黒字になっているか	B	B	B	B		本年度もエネルギー価格の上昇により光熱費単価が上がったが、不必要な電気の消灯やエアコン温度の適正管理を実施し、光熱水費は予算内で収まり、全体の支出も予	B	B	B	B		黒字となっている。エネルギー価格上昇に伴い光熱費単価が増加したが、空調のこまめな管理、換気を強から弱にする、ロビーなどの共用部分の照明を間引くなど経費削減を意識しながら	B	B	B	B



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>全体の部屋利用人数や利用率は増加したが、利用目的が限定される料理室や和室の利用が少ないため利用促進を図っていく必要がある。</p> <p>供用開始後 14 年が経過し、設備の老朽化が進んでおり、不具合や修繕箇所の早期発見と迅速な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、社会教育関係団体の数は高齢化やコロナ禍の影響などにより年々減少している。意見交換会でも人数の減少により団体の存続に危機感を持っている団体があるため、市広報紙での会員募集記事の掲載のほか、引き続きサークル支援や登録要件の緩和等を検討していく必要がある。</p> <p>新型コロナウイルス感染症が5類に変更されたこともあり利用人数や利用率は増加したが、料理室や和室など利用が限定している部屋の利用率向上を図る必要がある。</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が必要な箇所を把握し、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、市広報を始め様々な媒体を使った会員募集を行うとともに、生涯学習センターフェスティバルを開催する。引き続き意見交換会を開催しサークルの状況を把握する。ギャラリーを活用し団体の宣伝や発表の場を提供する。生涯学習サークルの登録要件の見直しを検討する。</p> <p>利用率の低い部屋については、生涯学習講座で料理室を使用しているほか、岩倉市図書館ボランティアによる絵本の読み聞かせ「おはなし会」を継続して和室で開催し、料理室や和室の利用率向上を図った。引き続き生涯学習講座等で使用し、利用率向上を図る。</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>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。利用者アンケートにおける「センターの使いやすさ」「センター内の清潔感」「センター内の安全性」「施設の備品・設備の充実度」なども、「大変満足」「やや満足」が大半を占めており、利用者の満足度の高さが確認できる。</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「総合的な満足度」において「満足」「やや満足」と答えた割合が98.5%であることから、利用者の総合的な満足度が高いことがわかる。また、「窓口・電話での職員の対応」においても「満足」「やや満足」が99.1%を占めており、丁寧で親切な対応ができています。</p> <p>「Ⅲサービスの安定性の評価」については、光熱費等が上昇する中、市の環境に対する取組と同様、空調機の温度管理や節電に努めるなどして事業収支は黒字となっており、適切な運営がなされた。</p> <p>総合評価として、コロナ禍以前の講座数を上回ったことや、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>