

指定管理業務 令和6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(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、もつ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	6		2	3	4	5	6		2	3	4	5	6

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	A	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・職員の配置は、シフト制により生涯学習講座の開催や部屋利用状況等を考慮し適切な数の職員を配置した。なお、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、円滑な業務を進めることができた。	A	A	A	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・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	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	A	基準よりも優れた内容である。 ・内部研修を計画に沿って実施した。施設予約が新しいシステムに変更されることに伴い、職員が操作方法を確実に習得するための研修を適切に実施した。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	A	基準よりも優れた内容である。 ・職員研修は内部研修だけでなく、市主催の防犯訓練や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。また、新公共施設予約システムの運用開始に向けて職員に対して取扱研修を複数回実施し、運用開始後もトラブル等なく順調に運用できている。	B	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	A	基準よりも優れた内容である。 ・市への情報提供は、毎月の定例報告を確実に行った。また、自主点検の報告や修繕等の協議を適切に行い、緊密に連携することができた。	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・管理運営状況の報告は、月次報告書や月次モニタリング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	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・講座の開催は、市広報紙の折込みによる全戸案内とホームページにより広く分かりやすい情報提供を行った。また、ギャラリーやイベント等の情報は、市広報紙やホームページ、岩倉駅地下道掲示板等での確に提供することができた。	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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。その他イベント等の情報についても、市広報に加え生涯学習センターホームページや岩倉駅地下道掲示板、ほっと情報メール・市公式LINE等を通じて適切に提供された。	B	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みを行ったか	A	A	A	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・アンケートは、幅広い利用者を対象に実施した。また、直接要望や意見を聴取するために、3回の利用者会議と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た。さらに、ロビーには「ご意見箱」を設置し、幅広く利用者の声を聴取取組みを行った。	A	A	A	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・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者からの意見を聴取することができた。利用者から要望のあった備品を整備する等、運営改善につなげることができた。	A	A	A	A	A

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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・新システムが令和7年1月から稼働するため、システムの運用や操作を確実にこなせるように4回の研修を実施し、受付から許可書発行まで間違いなくスムーズに行うことができた。また、利用者に対しては、新システムへの登録や申請手続き等を丁寧に説明したことにより1件のトラブルもなかった。	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・受付等の業務は適切に実施され、新公共施設予約システムへの移行についても職員向けの取扱研修や利用者への丁寧な周知を行い、トラブルは1件もなかった。スタジオの空調が故障した際は、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、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	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・事業計画の部屋利用率57.1%、利用者数94,000人の目標は、部屋利用率55.8%、利用者数94,248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、部屋種別の利用状況では、昨年度より料理室利用は増加し、会議室系と和室は、ほぼ同じであったが、スタジオ・工芸室は減少した。	B	B	A	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・施設の利用状況については、部屋利用率は55.8%、利用者数は94,248人となり、利用率、利用者数ともに昨年度実績(部屋利用率56.1%、利用者数95,111人)からは微減となった。 事業計画書の目標(部屋利用率57.1%、利用者数94,000人)については、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	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	基準に概ね沿った内容である。 ・使用料は、日に3回の現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は適正に行うことができた。	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・新公共施設予約システムの導入に伴い、現金での徴収・納付に加えオンライン決済分の処理が増えたが、適正に実施された。	B	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	A	基準よりも優れた内容である。 ・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、速やかな報告とともに修繕内容等の提案も行った。	A	A	A	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・保守点検業務は基本協定書に基づき適切に実施された。加えて、消火設備、誘導灯及び非常用照明の自主的点検や1日2回の日常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	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	A	基準よりも優れた内容である。 ・日常清掃は、チェックシートにより毎朝常駐の専門業者職員と当日の部屋利用や汚れの状況を共有し、清掃する順序を適切に行い効果的な清掃を実施した。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、不具合や破損等の早期発見に努めた。定期的な清掃や点検は、仕様書に基づき確実に実施した。	B	A	A	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・清掃業務及び保安業務ともにチェックシートに基づき適切に実施されたほか、職員による定期的な巡回により不具合等の早期発見に努めていた。清掃及び保安意識が高く、適切に維持管理され、利用者アンケートにおいても「センター内の清潔感」は満足・やや満足合わせて98.5%、「センター内の安全性」は満足・やや満足合わせて98.8%と非常に高い評価を受けている。	A	A	A	A	A
(3) 修繕業務	修繕業務は、適切に行われたか	A	A	A	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・毎日の点検により不具合や修繕箇所の早期発見に努め、壁クロスや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、専門的で緊急を要する修繕は、専門業者から迅速に見積りを徴取し、市と対応を協議するなど早期の解決を図った。	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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107講座を3講座上回る110講座開催することができた。人気のある講座では、今まで受講していない人を優先して受け付けるとともに、前後期開催し受講機会の拡大を図った。 全体の申込は、定員2,945人に対し4,428人と1.50倍の申込みがあった。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、土日の開催を多くした。さらに、夜間の講座を開催し、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 9回 子ども延べ32人)を行った。受講者数は、2,700人の計画より193人多い2,893人となった。	B	B	B	B	A	基準よりも優れた内容である。 ・講座数は事業計画書を3講座上回る110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講座は土日や夜間に多く開催するとともに、子育て講座では講座中の無料託児サービスを行うなど、働く人や子育て中の人等の参加機会を確保することができた。また、行政区と連携しアウトリーチ型講座として地域講座も開催することができた。 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1.50倍、受講者数は計画より193人多い2,893人となった。	B	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・貸館業務は、公平・公正な利用の確保と適正な料金徴収を確実に行った。施設の運営では、利用者会議やアンケート等により利用者の視点に立ったサービスを行い、高い満足度を得ることができた。また、サークル振興や市民の交流等のためのセンターフェスティバルは、参加団体計画数45団体に対し1団体少ない44団体の参加であったが、複数のジャンルに参加があった延べ団体数は48団体と多くの参加で開催することができた。	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・貸館業務や施設運営では、市民の意見を取り入れながら運営にあたることができ、利用者アンケートにおいても高い評価を得ることができた。その他にもサークル振興や市民の交流等のために生涯学習センターフェスティバルを開催する等、概ね計画通り運営することができた。	B	B	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	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・市民が講師となる自主事業講座「学びの郷」は、昨年度より1講座多く計画どおりの11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おはなし会は、計画どおり月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。	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・自主事業である「学びの郷」は、計画どおり11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、ギャラリーを有効活用することができ、さらには岩倉市の魅力を発信することもできた。	B	B	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	A	A	A	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・「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等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等と連携し講座の充実を図った。本年度は、市の施策を生涯学習講座として幅広く伝えるため、「市役所との共催講座」として3講座開催した。 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と市民の交流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	A	基準よりも優れた内容である。 ・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ほか、新たに「市役所との共催講座」として3講座開催し、市の施策を推進することもできた。 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	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・個人情報のデータは、パソコンのハード部のみで利用し、移動を禁止した。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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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	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	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・利用者が安全・安心・快適に利用できるよ うに、日常や定期の点検・清掃を確実に実 施し、サークル活動を始めとする幅広い利 用者の活動の場を提供することができた。ま た、生涯学習講座やセンターフェスティバル を開催し、学習機会の提供や市民交流を促 進することができた。	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・講座の開催や貸館業務等、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	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	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	A	A	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・幅広い利用者からの256通のアンケート結 果では、「総合的な満足度」が満足・やや満 足を合わせて98.4%となり、昨年度に引き続 き高く評価された。	A	A	A	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・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	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	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・直接の苦情はなかった。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、利用者の声を運営管理に活かすこと ができた。	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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	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	A	基準よりも優れた内容である。 ・日常清掃は、専門業者の職員が常駐して 実施するとともに、職員も定期的に巡回し点 検清掃することにより、より清潔できれいな 施設とすることができた。施設や備品は、利 用前後の点検を確実にを行い、不具合や破 損等があった場合は速やかに対応し最適の 状態とした。アンケート結果の「センター内 の清潔感」では、満足・やや満足が98.5%と 評価が高かった。	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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 実に行い、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	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	A	基準よりも優れた内容である。 ・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、98.2%が満足・やや満足であると回答があり、丁寧で親切的な対応が評価された。	A	A	A	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・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。	A	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	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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、すべての講座でアンケートを実施し、ほとんどの受講者から満足であると回答があった。自主事業の市民講師による「学びの郷」講座は、昨年度より1講座多い11講座を開催することができ、生涯学習の目的でもある「教える生きがい」や「学ぶ喜び」を提供するとともに相互交流を通した仲間づくりにつなげることができた。	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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ものとなっていた。子育て講座での無料託児サービスやオンライン講座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11講座を開催し、事業全体として良質なものであった。	B	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	A		B	B	B	B	B		B	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	B	B	C	内容の一部に課題がある。 ・本年度もエネルギー価格の高騰により光熱水費が大幅に上昇した。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たが、事業収支は光熱水費の予算を超える額が赤字となった。	B	B	B	B	C	内容の一部に課題がある。 ・空調や換気のごまめな管理、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運営にあたっていたが、エネルギー価格上昇に伴い光熱費単価が増加し、事業収支は光熱水費分が赤字となってしまった。	B	B	B	B	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	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・仕様書に基づく有資格者の甲種防火管理者を確保し、適切に業務を実施した。また、職員には第二種情報処理技術者、学芸員資格、食品衛生責任者、簿記1級、一級建築士、管工事施工管理技士1級などの資格所有者が在籍しており管理運営業務に活かした。	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・仕様書に基づく有資格者である防火管理者が確保されている。また、その他の資格所有者も配置されており、業務に活かされている。	B	B	B	B	B
3 経理業務	経理事務は適正に行われたか	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・出納帳等の帳簿は、確実かつ明確に作成され、部屋等使用料や講座受講料は、適正で遅滞なく納付することができた。	B	B	B	B	B	基準に概ね沿った内容である。 ・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	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	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・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	A	A	A	基準よりも優れた内容である。 ・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	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	B	B	B	B	C		B	B	B	B	C		B	B	B	B	C
Ⅰ・Ⅱ・Ⅲを合わせた総合評価		B	B	B	B	B		B	B	B	B	B		B	B	B	B	B

成果・課題等

	指定管理者	施設所管課
成果	・法定点検を始め日常点検や清掃業務等を確実に実施し、利用者が安全で安心して利用でき、清潔できれいな施設とすることができた。また、事件、事故もなく安全な施設管理を行うことができた。 利用手続きは、令和7年1月から新しいシステムが導入されることに伴い、生涯学習センターに沿ったシステム修正の助言や申請書等の様式、操作マニュアル、利用者への案内書等の作成を職員全員で取り組んだ。また、1月から3月は、新旧システムが稼働するため申請に当たっては職員が相互チェックを確実に行ったため、利用者に迷惑をかけることはなかった。なお、新システムの移行に当たっては、稼働前からホームページや館内案内とともに、利用者一人一人に対し新規登録や操作方法を丁寧に関わりやすく案内した結果、苦情等トラブルは一件もなかった。 生涯学習講座は、会場とオンラインの同時開催によるハイブリット型講座や夜間の講座を、地域講座は中野町と岩倉団地で開催するなど計画を上回る数の講座を開催し、受講機会の拡大を図ることができた。子育て講座では、昨年度より1講座多い11講座を開催し子育て支援を拡充することができた。また、市の施策を幅広く伝えるため、「男女共同参画講座」を拡大し「市役所との共催講座」として3講座を開催した。 講座の申込みが定員2,945人に対し4,428人となり、倍率は1.50倍と多くの市民が受講したいと思える講座を企画することができた。すべての講座でアンケートを実施した結果では、ほとんどの受講者が満足であると回答があった。シニア大学や熟年者さわやかセミナー講座やセンターフェスティバルでは、市民ボランティアと連携し企画運営することにより、市民協働による生涯学習活動や交流の場を提供することができ、生涯学習の拠点施設として成果を発揮できた。 また、市民が利用しやすい施設と活力ある生涯学習センターとするために、利用者会議を3回開催するとともに、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1回を開催し、運営管理に活かすことができた。幅広い利用者から256通のアンケート結果では、「総合的な満足度」が98.4%と引き続き高い評価を得ることができた。	・法定点検を始め日常点検や清掃業務等が確実に実施されていたほか、スタジオの空調が故障した際には迅速に利用者へ周知し還付対応する等、利用者第一で安心して利用できる施設運営がなされていた。 料理室や和室等、利用が限定している部屋の利用率向上のため、生涯学習講座での料理室の利用や図書館ボランティアによる読み聞かせ「おはなし会」の和室で開催等をしており、その成果として料理室の利用率が25.3%となり昨年度から4.9%増加となった。 新公共施設予約システムの導入については、旧システムとなるべく変わらない運用ができるよう試行錯誤しテストを重ね、市と連携してシステム構築を行うことができた。職員向けの操作マニュアル作成や取扱研修を実施したこと、利用者に対してシステム更新の周知や利用登録・システム操作方法の説明を丁寧に行ったことで、トラブルもなく順調に運用することができている。 生涯学習講座は事業計画を3講座上回る110講座を開催することができた。そのほとんどで定員を上回る応募があり、全体では1.50倍の応募倍率となったことから市民ニーズに沿った魅力的な講座が企画されたことが分かる。会場とオンラインとの同時開催によるハイブリット型講座や土日・夜間の講座、アウトリーチ講座としての地域講座が開催され、受講機会の拡大を実現することができた。また、「市役所との共催講座」として3講座開催され、市の施策を推進することができた。全ての講座で実施された終了後のアンケートでは、ほとんどの受講者から満足であるとの回答があり、全体を通して質の高い魅力的な講座が開催されている。 生涯学習センターフェスティバルは、生涯学習サークルや活動団体の支援につながっただけでなく、市民ボランティアと連携し企画運営することにより、市民協働による生涯学習活動や交流の場を提供することができた。その他、サークル支援として生涯学習サークルと社会教育関係団体の会員募集記事を市広報紙に掲載したほか、生涯学習サークル・社会教育関係団体意見交換会を実施し、団体から直接意見を聞くことができる貴重な機会となった。 利用者アンケートの結果を見ても総合的な満足度が98.4%となっており、引き続き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。
課題	・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。 部屋利用増加のため、利用目的が限定される料理室や和室の利用促進を図っていく必要がある。 供用開始後15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。	・生涯学習サークル、社会教育関係団体の数は高齢化の影響などにより年々減少しており、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。生涯学習サークル及び社会教育関係団体の登録要件については、令和6年度に市内在住者の要件を10人から7人に緩和したため、新規サークルの増加等に期待したい。 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引き続き図る必要がある。 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。

課題解決のための方策 (協議結果等)		・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やギャラリーを活用し団体の宣伝や発表の場を提供する。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。 料理室や和室の利用率が低くなったいるが、生涯学習講座での料理室の活用や、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」で継続して和室を活用するなどしており、今後も部屋ごとの特性に応じた活用を図っていく。 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。
-----------------------	--	---

指定管理者評価等委員会 評価	B	「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。 「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98.4％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、職員による内部会議や内部研修を実施しており、利用者の満足度向上に活かされている。 「Ⅲ サービスの安定性の評価」については、光熱費等が上昇し、予算額を上回った分、事業収支が赤字となった。光熱水費の高騰は、外的要因によるものであるが、健全な運営のため可能な限り工夫されたい。 総合評価として、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。
----------------	---	---

<<評価区分>>

①評価項目(細目)の評価基準	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。) 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。) 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。 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。 －(非該当)＝ 該当しない又は評価することができない。
②評価項目別総括	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。 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。 C(課題含)＝ 評価項目(細目)が全てC以上である。 D(要改善)＝ 評価項目(細目)にDが含まれている。
③総合評価	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。) 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。) 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。) 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。)