

平成26年度 指定管理者モニタリングレポート  
(指定管理者の管理運営業務評価結果)

施設名	八尾市立くらし学習館
所在地	八尾市本町三丁目10番10号
所管課	生涯学習部生涯学習スポーツ課

指定管理者	<p>名 称 特定非営利活動法人関西消費者連合会・八尾市女性団体連合会</p> <p>代表者 特定非営利活動法人関西消費者連合会 理事長 角田 禮子</p> <p>住 所 八尾市本町三丁目10番10号</p>
指定期間	平成24年4月1日 ～ 平成29年3月31日(5年間)

1. 業務の履行状況の確認・評価

○適正な施設管理・運営が行われたかどうか	評価結果
<p>【運営業務】</p> <p>基本協定書、事業計画書、仕様書に基づいて、適切に施設運営が行われている。また、施設運営に関する教育委員会との協議についても、必要に応じて行われている。</p> <p>【維持管理業務】</p> <p>基本協定書、事業計画書、仕様書に基づき、清掃業務など適切な維持管理が行われている。</p> <p>【事業（提案事業・自主事業）】</p> <p>事業提案書等に沿って、生涯学習に関する講座をはじめ、消費者問題や食育、青少年健全育成等の現代的課題に関する講座を実施するとともに、各種相談業務にも取り組んでいる。また、自主事業についても、市民ニーズや社会の動向を踏まえた講座や趣味・教養の講座を実施するとともに、学習成果の発表の場の提供にも取り組んでいる。</p>	A

2. サービスの質の評価

○利用者サービスの水準確保や向上が図られたかどうか	評価結果
<p>【利用者アンケート（利用者の満足度等）】</p> <p>①調査の概要（調査対象、調査時期、調査方法、回答状況）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・調査対象：施設利用者 ・調査時期：平成26年10月1日～平成26年10月31日</li> <li>・調査方法：施設利用者に配布し、回収箱にて回収する。</li> <li>・回答状況：配布枚数 100枚、回収枚数 100枚（回収率 100%）</li> </ul> <p>②アンケート結果の概要（利用者の満足度等）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・アンケート結果については、「総合的な満足度」は、十分満足、ほぼ満足をあわせて 72%と高い評価を得ており、その中でも「教室・講座の内容」や「職員の対応」については、評価が高くなっている。</li> </ul> <p>【運営業務】</p> <p>快適で安全な施設運営及び満足度の高い講座の実施等、利用者へのサービスの向上に向け取</p>	A

<p>り組んでいる。</p> <p>【維持管理業務】</p> <p>施設の清掃等は、適正に行われている。</p> <p>【事業（提案事業・自主事業）】</p> <p>生涯学習をはじめ、消費者問題や食育等の現代的課題に関する講座を実施するとともに、相談者の立場にたったきめ細かい相談業務を実施しており、アンケートでも高い評価を得ている。</p>	
---	--

### 3. サービス提供の継続性・安定性の評価

○適正な収支実績等のもとで、継続的・安定的にサービス提供が実施されているかどうか	評価結果
事業計画、予算に沿って管理運営が行われており、継続的・安定的なサービス提供が行われている。	A

#### ■「評価結果」の評価基準

- S（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。
- A（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。
- B（課題含） 協定書等の基準を概ね遵守しているが、内容の一部に課題がある。
- C（要改善） 協定書等の基準が遵守されておらず、改善が必要な内容である。

### 4. 総合評価

○モニタリング内容の総括（評価の理由）	総合評価
<p>条例、規則、協定書を遵守のうえ、教育委員会との協議についても必要に応じて行われており、仕様書に則り業務が遂行されている。また、消費・環境・防災等の社会の動向に応じた講座や啓発活動を実施するなど、現代的課題の解決に向けた取り組みも鋭意行われている。</p> <p>利用者アンケートでも、施設運営・講座内容ともに、肯定的な意見を得ており、適正な管理運営が行われている。</p>	A

#### ■「総合評価」の評価基準

- S（優 良） 上記1～3の評価結果が全てA以上であり、かつSが2つ以上である。
- A（良 好） 上記1～3の評価結果が全てA以上である。
- B（課題含） 上記1～3の評価結果にBが含まれている。
- C（要改善） 上記1～3の評価結果にCが含まれている。