

平成 21 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	名 称 NP0 法人関西消費者連合会・八尾市女性団体連合会 代表者 NP0 法人関西消費者連合会 理事長 角田 禮子 住 所 八尾市本町三丁目 10 番 10 号
指定期間	平成 21 年 4 月 1 日 ～ 平成 24 年 3 月 31 日 (3 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
【運営業務】 基本協定書、事業計画書、仕様書等に基づき、適切に施設の運営業務が行われており、必要に応じて、施設運営について教育委員会との協議を行っている。 【維持管理業務】 基本協定書、事業計画書、仕様書等に基づき、清掃業務など苦情もなく適切に維持管理業務が行われている。 【事業（提案事業・自主事業）】 事業提案書等に沿った内容の事業が実施されている。また、ダイヤモンド大学や女性教育講座などの事業が行われている。	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
【利用者アンケート（利用者の満足度等）】 ①調査の概要（調査対象、調査時期、調査方法、回答状況） ・調査対象 講座利用者 ・調査時期 平成 21 年 6 月 10 日から 7 月 10 日 ・調査方法 講座利用者に配布し、回収箱にて回収する。 ・回答状況 配布枚数 100 枚、回収枚数 100 枚（回収率 100%） ②アンケート結果の概要（利用者の満足度等） アンケートの内容については、総合的な印象は期待した以上、期待通りをあわせて 93%と満足度が非常に高い結果であった。また、教室・講座の内容や職員の対応についても高い評価を得ている。	A

【運営業務】 施設運営について、特に利用者からの苦情等もなく、適切に運営されている。 【維持管理業務】 維持管理についても、特に施設の清掃等も行き届いており、問題なく適正に行われている。 【事業（提案事業・自主事業）】 提案事業・自主事業については、目立った要望はなかった。	
---	--

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
平成 21 年度はインフルエンザの影響により、5 月に 1 週間休館したにもかかわらず、収支はバランスがとられており、継続的・安定的なサービスの提供に特に問題はない。	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
条例・規則、協定書を遵守し、業務仕様書の内容に則り業務を推進しており、市との連絡調整についても密接に行っている。また、問題が生じれば絶えず協議の場を持っている。 アンケートによる利用者の感想においても肯定的な意見が多く、教室・講座の内容や職員の応対などについては利用者の満足度が高いなど概ね適正な運営がなされている。	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。