

平成24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 NPO 法人関西消費者連合会・八尾市女性団体連合会 代表者 NPO 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><b>【運営業務】</b> 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><b>【維持管理業務】</b> 基本協定書、事業計画書、仕様書に基づいて、清掃業務など適切に維持管理が行われている。</p> <p><b>【事業（提案事業・自主事業）】</b> 事業提案書等に沿って、生涯学習や消費者教育に関する講座、相談事業等を実施するとともに、ホームページを活用した広報・啓発にも取り組んでいる。また、自主事業においても、社会の動向を踏まえた講座や趣味・教養の講座などに鋭意取り組んでいる。</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><b>【利用者アンケート（利用者の満足度等）】</b></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：講座利用者</li> <li>・調査時期：平成24年12月4日～12月28日</li> <li>・調査方法：来館者に配布し、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> <p>アンケートの結果については、「総合的な印象」は、期待した以上、期待通りをあわせて76%と高い満足度であった。また、「職員の対応」や「教室・講座の内容」についても高い評価を得ている。</p>	A

<p>【運營業務】</p> <p>快適な施設提供、満足度の高い講座実施等、利用者サービス向上に鋭意取り組んでいる。</p> <p>【維持管理業務】</p> <p>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。</p> <p>【事業（提案事業・自主事業）】</p> <p>趣味・教養に関する講座や消費問題等の生活改善に資する講座を数多く実施するとともに、相談者の立場に立ったきめの細かい相談業務を実施している。また、子ども消費者教室や子ども虐待110番、災害支援等、時代のニーズに合った活動にも積極的に取り組んでいる。</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
収支実績はボランティアの活用等により一定バランスがとれており、継続的・安定的なサービスの提供に努めている。	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、業務仕様書の内容に則り業務を推進しているとともに、教育委員会との連絡調整についても必要に応じて行っている。また、社会の動向を的確に捉え事業運営に反映しようとする姿勢がうかがえる。</p> <p>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対応などについて満足度が高いなど概ね適正な運営がなされている。</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。