

平成27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 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 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 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、仕様書に基づき、清掃業務など適切な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、生涯学習に関する講座をはじめ、子どもから高齢者を対象にした消費者問題や食育、人権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><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：施設利用者 ・調査時期：平成27年10月1日～平成27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、改修枚数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76%と高い評価を得ており、その中でも「職員の対応」「施設や設備・備品の快適性」「教室・講座の受講料」については、評価が高くなっている。</li> </ul>	A

<p><b>【運営業務】</b></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り組んでいる。</p> <p><b>【維持管理業務】</b></p> <p>施設の清掃や備品の管理等、適正に行われている。</p> <p><b>【事業（提案事業・自主事業）】</b></p> <p>生涯学習をはじめ、消費者問題や食育、人権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・健康・人権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。