

(様式3)

## 平成30年度 指定管理業務の評価表

### 1 施設概要

施設名	伊勢市生涯学習センター	所在地	伊勢市黒瀬町562-12
指定管理者名	NPO法人 まなびの広場	指定期間	平成26年4月1日～平成31年3月31日
設置目的	市民の生涯にわたる学習を促進し、市民文化の充実振興に資するため		
業務内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各施設の貸し出し業務</li> <li>・センター講座の開講</li> <li>・各種イベント実施(公開講座、子ども向けのイベント、生涯学習フェスティバル等)</li> <li>・相談業務</li> </ul>		
施設概要	敷地面積：40788㎡鉄筋コンクリート一部鉄骨造り3階建て、多目的ホール、会議室等		
職員体制	センター長1名、職員6名、パート2名、理事1名		
施設所管課名	社会教育課		

### 2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位：円)
		平成28年度	平成29年度	平成30年度	比較 (C-B)
事業収入	指定管理料	73,949,501	76,114,286	76,114,286	0
	利用料金	15,375,440	20,749,740	19,884,920	△ 864,820
	その他	87,313	136,870	128,598	△ 8,272
	計 (a)	89,412,254	97,000,896	96,127,804	△ 873,092
事業支出	人件費	28,776,799	31,274,410	31,781,351	506,941
	管理運営費	57,457,811	62,642,777	62,549,594	△ 93,183
	その他	2,107,177	2,115,584	2,388,148	272,564
	計 (b)	88,341,787	96,032,771	96,719,093	686,322
収支差引額 (a) - (b)		1,070,467	968,125	△ 591,289	△ 1,559,414

<p>最新年度 (C) と前年度 (B) に収支の増減があったものについて記載</p>	<p>ホームページでの広報を工夫し、利用者増につながった。節電に努め電気料金の低減を図った。</p>
---------------------------------------------	----------------------------------------------------

### 3 評価 (別表様式4に基づく総合評価)

指定管理者	市
<p>事業計画書に従った管理運営に取り組んだ。ホームページおよび広報いせ等を利用し、事業の広報に努めた。</p> <p>来館者・受講者等からの声を聞き、利用者のニーズを探り、講座内容等の改善をして、満足度向上に努めた。子どもから高齢者までの多くの方に、まなびの場を提供できた。</p> <p>危機管理に関しては、伊勢市の方針の下、避難所対応を適切に行い、安全確保に努めた。</p>	<p>当施設の管理運営については適正に行われていた。</p> <p>特別講座など、利用者の意見や社会的なニーズを反映した取り組みが見受けられ、生涯学習の拠点施設としての積極的な運営について高く評価できる。</p> <p>また、指定避難所としての施設の役割を認識し、非常時に対する利用者及び地域住民の安全に配慮した取り組みがされている。</p> <p>今後も引き続き、効率的、効果的な管理運営に努め、各協力団体や行政との連携を密に計りながら、より質の高いサービスを提供できるよう期待したい。</p>

## 指定管理業務の項目別評価表

評価項目		評価			
		指定管理者		市	
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由
施設設置目的の達成	①施設の目的や基本方針の理解	A	施設設置目的に基づき、まなびの場・交流の場を提供できるよう管理運営に努めた。	A	施設の目的や基本方針については、事業計画書においても十分理解し運営されていた。
	②施設設置目的の達成度	A	管理運営を通して、施設の目的である「学び、集い、交流し、楽しむ生涯学習の推進」に努めることができた。	A	施設の管理運営状況から施設の目的は達成できた。
	③利用者数	B	たくさんの利用者があるものの、目標には至らなかった。	B	利用者数の目標を達成するため、対策を要する。
	④運営状況	A	事業計画書のとりの供用日数・時間を守り、施設提供できた。	A	事業計画書に基づいた運営が行われた。
	⑤職員の配置状況・勤務実績	A	作業責任者・業務担当者を明確にして、適正な配置・勤務により、適切に業務執行できた。	A	職員配置計画に基づき、効率化を図りながら業務が遂行されていた。
	⑥意思疎通	A	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	A	事業計画書に示した業務および管理運営に関する諸事象について、必要に応じて、社会教育課と指定管理者の責任者との間で、適切な連絡調整を図った。
	⑦各種管理記録等の整備・保管	A	各種業務計画書・点検記録・整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	A	各種業務計画書・点検記録・修繕記録等の各種整備・保管は、適正に行われた。
	⑧地域の振興	A	地域や地域住民との交流・連携に関する取り組みを実施し、地域の振興が図れていたか。	A	地域に開かれた事業計画により、子ども向けイベント(夏と冬の2回)等を地域のボランティアの協力を得る中、交流・連携に努めた。
	⑨使用許可等	A	使用許可等申請が適正に行なわれていたか。	A	使用許可等申請の取扱は個人情報の点からも適正、慎重に行った。
	⑩利用料金等の徴収状況	A	徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行なわれていたか。	A	各種の帳簿等は漏れなく適正に作成し、厳重管理に努めた。
	⑪個人情報	A	個人情報の取扱いがきちんとなされていたか。	A	個人情報の取扱いについては、全職員の研修で学び、日々の事務処理等、適正な取扱いに努めた。
	⑫法令遵守	A	関係法令を遵守していたか。	A	社会教育法および伊勢市の関連条例等(伊勢市生涯学習センター条例等)などについて研修で学ぶと共に各種法令の遵守に努めた。

## 指定管理業務の項目別評価表

評価項目		評価					
		指定管理者		市			
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由		
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者数増加への取り組み	A	ホームページのリニューアル・館内案内等の工夫により、施設およびまなびの場の紹介にも努めた。	A	多岐に渡る周知方法等、利用者の増加に向けた取り組みが積極的に行われていた。		
	②利用者の平等な利用	A	サービスの水準の確保および向上のための研修を重ねるとともに、日々の窓口対応等で、職員間で研鑽を重ねた。	A	サービス水準については、期待される水準にあった。		
	③適切な情報提供	A	ホームページのリニューアルにより講座やイベント情報にアクセスしやすくなった。また、館内案内や窓口対応の充実・生涯学習の相談等にも丁寧に応じた。	A	ホームページや広報いせなどを活用し、適切な情報提供がされていた。		
	④非常時・緊急時の対応	A	緊急時のマニュアルの整備に努め、エレベータ救出の実地訓練等も重ね、緊急時に、全職員が、適切に対応できるように努めた。想定外の事象についても対応できる力をつけることを目指している。	A	緊急時のマニュアルを整備し、避難訓練も実施されている。		
	⑤苦情解決体制及び対応	A	利用者からの意見・苦情等を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	A	意見や苦情に対しては、迅速に対応されていた。		
	⑥自主事業	A	利用者ニーズに即した自主事業が行なわれていたか。	A	自主事業実施毎に、アンケートを行い意見等を受け、可能な範囲でニーズに応じた。	A	アンケートなどで利用者のニーズを探り、新規講座の開講など、自主事業に積極的に取り組んでいる。
	⑦事業の評価	A	事業実施後に確認・見直しが行なわれ、次年度へつなげる取り組みがなされていたか。	A	事業毎に改善点をまとめ、次年度以降の具体的な改善につなげる努力をしている。	A	指定管理者側での確認、見直しが行われている。また、伊勢市と情報交換し、連携を図りながら各種事業に取り組んだ。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	A	定期的に施設の安全点検、機能確認、美観確認を行い、必要に応じ保持に努めた。	A	定期的な点検、確認が行われており、記録もなされている。		
	②備品等の管理	A	設備・諸備品について丁寧な扱いを心がけ、点検・保守については、業者とも連携し適切に行った。	A	破損や紛失がなく、適正に管理されていた。		
	③修繕業務	A	点検によって異常が認められた場合は、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じ、その内容を記録されていたか。	A	異常があった場合は、適切・迅速な対応により、施設提供に支障のないように努めた。修繕等の記録についても写真記録とともに、適切に対応できた。	A	対応は適正であり、伊勢市への報告も迅速であった。
	④清掃業務	A	日常清掃で、館内外の美化、休館日等には、特別清掃(含 草刈り)により、施設の美化に努めることができた。	A	予定通りの清掃が行われた。		
	⑤防犯体制	A	鍵の管理及び防犯に対する対策、対応は適切だったか。	A	鍵は定められた箇所に保管し、徹底管理に努めた。退庁時には、全館の見回りの徹底を図った。	A	鍵の管理は適正に行われていた。戸締り等、防犯に関するトラブルも発生しなかった。