

平成29年度施設管理に対する評価シート

◎基本情報

管理施設

①施設名	大阪市立生涯学習センター
②指定管理者名	大阪教育文化振興財団・SPS共同事業体
③評価対象期間	平成29年4月1日～平成30年3月31日
④指定期間	平成27年4月1日～平成32年3月31日
⑤所管課・担当	教育委員会事務局生涯学習部生涯学習担当 (電話：06-6539-3345)

管理運営業務等の概要

① 業務概要	全市的な生涯学習推進の「中核施設」としての機能を果たす総合生涯学習センターと2つの市民学習センターが、有機的に連携して、3館一体となり「区域」及び「小学校区」の学習圏での学習活動を支援するほか、貸室事業、施設の総合管理、建物及び付属設備の維持保全業務等を実施する。				
② 利用状況の概要	平成29年度の室利用率・室利用人数				
		室利用率(%)		室利用人数(人)	
		H28	H29	H28	H29
総 合		87.4	87.0	252,271	251,026
阿倍野		73.4	72.2	168,280	167,130
難 波		78.0	76.2	194,400	183,686
平均/合計		79.6	78.5	614,951	601,842
	平成29年度の来館者数 704,930人 (28年度 699,114人)				
③ 施設の設置目的・目標 (成果指標)	市民の生涯にわたる学習活動を支援し、生涯学習の振興を図ることにより、市民の文化と教養を高め、市民生活の向上に寄与することを目的とする。 (公募時に提示した成果指標) ・貸室利用者アンケートの満足度 80%以上 ・事業参加者アンケートの満足度 80%以上 ・貸室利用率 各館70%以上				
④年度目標	上記③の成果指標のとおり				

◎管理運営の実施状況

1 施設の設置目的の達成及びサービスの向上

①施設の管理運営状況(管理運営方針・手法に沿った施設の維持管理の状況、平等利用の確保、職員の体制、危機管理・安全管理業務等の実施状況)	- 施設維持管理の状況、平等利用の確保、職員の体制、危機管理・安全管理など、施設の管理運営状況は仕様のレベルを十分に満たしている。 - 通常の避難訓練に加えて、視覚・聴覚障がい者をはじめとする身体障がい者などを想定した実践的な避難訓練の実施、非常時に備えての防災備蓄の整備、災害時における避難放送を「やさしい日本語」「英語」で行うことができるようアナウンス例の常備など、危機管理に努めている。 - 会議室やロビーの照明のLED化を図り、明るく安全な施設づくりを進めている。
---	--

②事業計画の実施状況（計画に沿った事業実施、サービスの質、利用促進のための取組みと効果、利用者満足度の把握・反映状況、自主事業等の実施状況）	・新たな指定管理期間（平成27年度～31年度）の3年目にあたり、これまでの実績とノウハウを踏まえ、安定的な施設運営と積極的な事業展開が図られている。 ・利用率は全館で前年度より下回ったが、新規利用グループの開拓や、利用率の低調な部屋・時間帯の利用促進に努めるなど、利用率の回復に向けて取り組んでいる。 ・貸室利用に係る英語での案内が容易にできるよう指差しで使用するコミュニケーションボードを作成し、サービスの向上に努めている。 ・施設利用の満足度は「満足」「おおむね満足」の回答が97.5%であり、職員の対応については「良い」「おおむね良い」の回答が98.5%となっており、事業参加者アンケートでは「大変良かった」「良かった」の回答が92.9%と、顧客満足度の高い安定的なサービスが提供されている。 ・生涯学習まちづくり市民大学「いちょうカレッジ」を開講し、入門科から専科まで体系的なカリキュラムを組み、のべ1,619名の参加を得た。「保育ボランティア養成コース」では修了生のうち16名が、昨年度の同コース修了生により誕生した保育ボランティアグループに登録し、活動し始めている。 ・「親力アップサポーター養成講座」でも、修了生による自主グループが組織され、市民向けの講座を企画したり、教育委員会主催の家庭教育事業と協働するなど活躍している。
③施設の有効利用（他施設との連携状況、地域との連携状況、市民・NPOとの協働状況等）	・市民グループ・NPOに対して、運営支援（ネットワーク・ラボ、ネットワークサロン）、助成（NPO・市民活動企画支援事業）等を行うことで、市民協働を総合的に推進している。 ・総合生涯学習センターでは、市立大学や大学サテライトオフィス等と連携し、各大学の特性を生かした講座を開講し700名を超える市民が参加し好評を得ている。市民学習センターにおいても、大学や民間企業（大型集客施設）等との連携事業が取り組まれている。 ・前年度に神戸学院大学と協働で開発した「地域で活用できる防災学習プログラム」の普及に向けて、様々な機会を通じた周知やプログラムを活用した学習機会の提供などを行った。 ・各区の生涯学習ルームや生涯学習フェスティバル等を取材し、旬な話題としてSNSで発信したり（スタートルのいろいろ掲示板）、定期的に広報紙に掲載して発行する（スタートル新聞）など、地域活動の情報発信に努めている。 ・報道機関や民間情報誌にも積極的にパブリシティを行い、その掲載数は約40件と前年度を大きく上回った（約2倍）ほか、韓国NAJU市役所・生涯学習センターや名古屋市教育委員会などの視察受け入れなども行った。 ・文部科学省より、事業内容・方法等に工夫をこらし、市民の学習活動への貢献が認められるとして、総合生涯学習センターが「優良公民館表彰」を大阪市内で初めて受賞した。

2 市費の縮減効果（収支状況）

① 収入・支出状況	収入 327,485,543円（内業務代行料 128,537,196円） 支出 309,585,792円 利益配分 762,737円（市への納付金）
②市費縮減に係る取組み状況	人件費の抑制、事業の効率化による経費節減や、スケールメリットを生かした共同購入・共同入札の実施などを通して、歳出の縮減に努めている。

3 社会的責任・市の施策との整合等

環境への配慮、就職困難者の雇用への取組み、個人情報保護に関する取組み等の実施状況	・障がい者の雇用状況は、法定雇用者数を満たしている。 ・個人情報保護規程を策定し、適切に取り扱っている。 ・人権研修をはじめとした職員研修を適切に実施している。
--	--

4 その他（点検等における要改善項目の対応状況、その他特筆すべき事項等）

①評価項目概要	施設の設置目的や「生涯学習大阪計画」をふまえた、全市的な生涯学習支援の拠点機能を果たすための事業の実施
②上記についての成果や望まれる対応等	上記を実現するために、多様な事業に取り組んだ。 ○情報収集・提供と学習相談 ・学習相談 【相談件数 20,286件】 ○現代的・社会的課題に関する学習機会の提供 ・市政課題に関する講座や本市各部局と連携した出前講座を実施 【大阪市出前講座 実施件数 142件】 ○人材養成・研修 ・生涯学習推進員養成講座・3年次研修 【修了者数 423人】 ・識字・日本語交流ボランティア入門講座・研修【受講者数のべ696人】 ・生涯学習インストラクターバンク 【登録者数 519人】 ・親力アップサポーター養成講座・研修【受講者数のべ167人】 ・生涯学習まちづくり市民大学「いちょうカレッジ・保育ボランティア養成コース」 【修了生 24人】 ○教育コミュニティ支援 ・各小学校区の生涯学習ルーム事業やはぐくみネット事業に対する支援（研修や交流機会の提供、活動紹介・情報発信等）

◎評価

1 所管所属による1次評価（太枠にS・A・B・Cの四段階で評価を記入）

①施設の設置目的の達成及びサービスの向上に対する評価	- 平成29年度の室利用率は、全館において前年度を下回ったが、全体の利用率は平均78.5%（前年比△1.1%）と、市民利用施設としては非常に高い水準を保っている。また、施設利用の満足度は97.5%、職員対応の満足度は98.5%、事業の満足度は92.9%と、年度目標を超える高いレベルでの市民サービスが提供されている。 - 視覚・聴覚障がい者をはじめとする身体障がい者などを想定した実践的な避難訓練の実施や、災害時における避難放送用アナウンス例の「やさしい日本語」版、「英語」版の作成など、施設の安全管理にも注力している。 - 事業終了後に自主グループ化を図り、さらなる活動の場を提供するなど、学びと行動が循環する生涯学習支援を丁寧に行っており、地域公共人材の育成や施設の利用促進に貢献している。 - 全国や諸外国からも視察依頼があり、高いレベルでの生涯学習事業を展開している。 - 多様な施策を着実に実施するとともに、大学との連携により開発した防災学習プログラムの普及を図るなど、地域課題の解決につながる取り組みを行っている。	A
②市費の縮減効果に対する評価	- 事業の効率化等による事業費の節減や、スケールメリットを生かした維持管理費の抑制など、支出の縮減に努めている。 - また、利益配分として76万円余りが市に納付された。	B
③社会的責任・市の施策との整合等に対する評価	障がい者雇用の取り組みや個人情報保護など、社会的責任・市の施策と合致している。	B
④総合評価	- 利用料の値上げによる影響が残る中、利用率は前年度を下回ったが、新規利用グループの開拓等による利用促進の取り組みや、報道機関等に積極的にパブリシティを行い、掲載数が大幅に増加するなど、認知度のさらなる向上にも努めている。 - 市費の縮減が計画どおり図られているうえ、市への利益配分も前年度額を上回っている。 - 施設の設置目的や求められる施策についても十分に理解し、自律的により良い施設づくりや事業展開を検討し、着実に実行している点は、事業計画以上に本市の生涯学習施策推進に貢献しているものとして高く評価できる。	A

2 外部専門家等の意見

- 災害時における避難放送を「やさしい日本語」や「英語」で行えるようにしていることは、危機管理に対する努力として評価できる。 - 貸室利用に係る英語での案内が円滑に行えるようにコミュニケーションボードが作成されており、利用者サービスとしての工夫が見られる。 - 学習相談件数が2万件を超えているというのは大変な数であり、多種多様な事業を実施していることの成果と言える。 - 多種多様な事業を実施しているにもかかわらず、支出をよく抑制し、利益配分を市へ納付し

ている点は高く評価できる。 ・パブリシティの件数が約40件と数多く取り上げられており、とても素晴らしい。施設利用団体へもそのノウハウを伝えてほしい。 ・「いちようカレッジ・保育ボランティア養成コース」の修了生が既存のボランティアグループに登録して活動し始めていることは、学習成果の還元という課題に応えるとともに、子育て等に対する社会的要請にも見合うものであり、生涯学習支援の観点から評価できる。

3 所管所属最終評価（太枠にS・A・B・Cの四段階で評価を記入）

①施設の設置目的の達成及びサービスの向上に対する評価	施設利用の満足度、職員対応の満足度、事業の満足度はいずれも目標値を大きく上回り、高いサービス水準を維持している。	A
②市費の縮減効果に対する評価	事業の効率化等による事業費の節減や、スケールメリットを生かした維持管理費の抑制を図り、利益配分としての市への納付額が前年度よりやや増加しており、市費の縮減に貢献している。	B
③社会的責任・市の施策との整合等に対する評価	障がい者雇用の取組みや個人情報保護、人権研修の実施など、社会的責任を果たしている。 生涯学習推進員など地域公共人材育成の取組みでは、「保育ボランティア養成コース」の修了生が既存のグループに登録して活動し始めているなど、学習成果の還元という課題にも応えられており、市が求める役割を十分に果たしている。	A
④総合評価	・利用率は前年度をやや下回ったが、依然として80%近い高い水準を維持している。さらに利用率を高めるため、新規利用グループ開拓の取組みを行うほか、報道機関等に積極的にパブリシティを行い、掲載数が大幅に増加するなど、認知度の向上にも取り組んでいる。 ・支出の抑制に努め、市への利益配分は前年度額を上回るなど、市費の縮減が図られている。 ・施設の設置目的や求められる施策についても十分に理解し、自律的により良い施設づくりや事業展開を検討し、着実に実行している点は、事業計画以上に本市の生涯学習施策推進に貢献しているものとして高く評価できる。	A

評価の基準	- S…事業計画又は本市の定める水準の想定を大幅に上回る効果が得られた - A…事業計画又は本市の定める水準で想定した以上の効果が得られた - B…おおむね事業計画又は本市の定める水準どおりの効果が得られた - C…事業計画又は本市の定める水準で想定した効果が得られていない
-------	--

※ 施設の管理運営に関して過失による事故や協定違反等による改善指示、指名停止措置（平成 25 年 4 月から「参加停止措置」）などのペナルティを受けた場合は、当該項目と総合評価については原則としてCとすること