

様式第 25 号

## 年度評価シート

課名 生涯学習推進課

施設の名称 <u>生涯学習センター（11 館）</u>	指定管理者名 <u>財団法人静岡市文化振興財団</u>
<p>1 履行状況</p> <p>業務仕様書及び事業計画書に従って概ね適切に履行されている。詳細は以下のとおり。</p> <p>(1) 維持管理業務 清掃業務ほか 34 件の保守点検業務について第三者委託により実施した。 また、143 件の修繕を実施した。</p> <p>(2) 施設利用者数 平成 23 年度の貸館利用者数は合計 731,416 人であった。東部生涯学習センターや西部生涯学習センターの改築などにより単純に比較はできないが、前年度と比べて 52,898 人の減となった。施設利用率は全体で 50.1%となり、前年度比で 1.3%増加している。また、施設ごとでは 8 館が増加、3 館が減少であった。</p> <p>(3) 事業実施状況 講座等の事業については、各生涯学習センターで、39 講座以上企画実施し、全施設では、事業計画書に記載された 443 事業を上回る、458 事業が実施された。 内容については、静岡の郷土工芸品や地区の特産品、地場産業を扱った事業など、地域の文化や歴史に触れる機会を提供する、地域性の高い事業が展開された。また、地域団体や利用団体と共催し、地域の連携を強化する市民参加主体型の講座が実施された。このように、地域資源の活用、人材の発掘、育成など、市民主体のまちづくりの実現を目指した事業が推進されている。</p>	
<p>2 市民（利用者）からの意見・要望の内容とその対応状況の評価（クレーム対応 等）</p> <p>利用者からの意見・要望に対しては概ね適切な対応がとられており、即時の対応が困難である要望に対しても前向きに検討しており、良好な対応がなされているといえる。</p> <p>[具体的な意見・要望と対応状況]</p> <p>意見等：倉庫内備品の収納箇所がわかりにくい。 対応：速やかに備品の収納状況をわかりやすく一覧にし、倉庫扉に表示した。</p>	
<p>3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価</p> <p>(1) 市民アンケート 広く市民一般を対象としたアンケートは実施していない。</p>	

## (2) 利用者満足度調査

施設利用者に対して満足度調査を行っており、全般的に概ね満足という結果が伺え、適切な施設運営がなされていることがわかる。調査の各項目において「満足」「やや満足」と回答した方の割合は、①職員の対応 76.1%、②清掃整理整頓 79%、③案内表示・掲示物 73.2%、④開館時間・休館日 70%、⑤空調・音響・照明等 68.5%であった。また施設ごとでは東部及び駿河を除く9センターで全ての項目において「満足」「やや満足」が6割以上であった。

## (3) その他の調査

実施していない。

## 4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務についての収支状況については、概ね予算のとおりにより執行されており良好である。

## 5 総括的な評価（課題事項・指摘事項及びそれらの改善状況 など）

施設の管理運営全般に関しては、事業計画に従い適切に実施されている。

講座等については、自然、文化、歴史等の地域資源を活かした講座や、多種多様な分野の機関と連携した事業が実施されるとともに、市民団体との共催事業を積極的に行っており、人づくり・地域づくりの振興の拠点となっている。利用者満足度調査において、利用者の高い満足度を得られていることも非常に評価できる。

施設利用については、全体的に利用率が増加しており良好な運営がなされているが、今後、利用者の高齢化とそれに伴う活動衰退が懸念される。新規登録団体の育成を目的とした企画や、幅広い年齢層の利用者獲得へ向けて、これまで以上に力を入れていくことが課題といえる。