

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>公益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、176 件の修繕を実施した。</p> <p>(2) 施設利用者数 平成 24 年度の貸館利用者数は合計 797, 131 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 65, 715 人の増加となった。施設利用率は全体で 47. 9%となり、前年度比で 2. 2%減少している。また、施設ごとでは 5 館が増加、5 館が減少、1 館は増減なしであった。</p> <p>(3) 事業実施状況 講座等の事業については、全生涯学習センターで 4 5 5 事業が実施された。 内容については、防災、子育て、食育等の現代的課題を扱う講座を実施したほか、地域の特産物や歴史文化等を学び、郷土理解を深める事業を展開した。また、地域団体や利用団体と協働した講座や、静岡市文化振興財団が管理する他の施設（音楽館・美術館等）と連携した講座が実施された。 今年度から、ホームページからの受講申込制度が導入され、市民サービスが向上した。</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いる。</p> <p>[具体的な意見・要望と対応状況]</p> <p>意見等：関係者が鍵を持って行ったかわかるようにしてほしい。</p> <p>対 応：貸出中と明記したマグネットシートを集会室の鍵と一緒に渡し、各自で活動の案内板に貼ってもらう方法を検討した。希望しない団体に負担を強いることは出来ないため、希望する団体のみ渡すこととした。</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 74.8%、②清掃整理整頓 76.9%、③案内表示・掲示物 72.2%、④開館時間・休館日 69%、⑤空調・音響・照明等 65.1%であった。また施設ごとでは南部、蘆科、西奈、駿河除く7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、概ね適切である。

## 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、市民ニーズや現代的課題に即した講座や行政等関係機関や市民団体との共催事業を行うなど概ね事業計画に沿って運営されているが、より講座の質を高めるため、大学教授、専門家等を活用した講座企画に積極的に取り組んでほしい。

利用者満足度調査において、各館によって利用者満足度のばらつきがあるため、全館を通して利用者へのサービスの質の向上に努めてほしい。

施設利用については、既存団体の高齢化や会員減少による活動衰退・解散の影響を受け、利用率減少の傾向にあるため、今後も新規利用者の掘り起こしが必要である。

また、施設利用の在り方のみならず、生涯学習推進大綱の基本目標や指針の実現に一層尽力し、地域や他機関との関わり方や人材育成についても、更なる取り組みに努めたい。