

総合評価結果総括表

施設の名称 [生涯学習センター 1 1 館、南部勤労者福祉センター及び小鹿老人福祉センター]
 課名 [生涯学習推進課・商業労政課・高齢者福祉課]
 指定管理者名 [公益財団法人 静岡市文化振興財団]

	A 評価 委員	B 評価 委員	C 評価 委員	D 評価 委員	E 評価 委員	F 評価 委員	G 評価 委員	平均 点
1 履行状況の確認 【配点150点】								
(ア)職員が施設の設置目的及び管理運営に関する方針を理解している。(5点)	4	5	4	5	4	4	4	4.3
(イ)生涯学習センターの事業については、静岡市生涯学習施設条例第3条に掲げる事業が適切に実施されている。								
①市民の自発的な学習機会の提供に努め、市民の学習活動を支援する事業が実施されている。(10点)	8	8	8	8	8	8	8	8.0
②生涯学習に関する活動を行うものに対し、指導・助言を適切に行っている。(10点)	8	8	8	6	8	8	6	7.4
③市民、大学、市民活動団体等との共催または協働講座等が実施されている。(10点)	10	8	8	8	8	10	8	8.6
④生涯学習に関する各種講座、講演会等の開催が事業計画通り実施されている。(10点)	6	10	8	10	8	8	8	8.3
⑤生涯学習に関する各種講座、講演会等は、市民ニーズにあったものを適切に行っている。(10点)	10	6	6	10	8	8	8	8.0
⑥市民主体のまちづくりを推進する人材の育成に寄与する事業が実施されている。(10点)	8	6	8	8	6	8	8	7.4
⑦生涯学習に関する情報の収集及び提供に努め、生涯学習に関する相談に応じている。(10点)	10	8	8	8	6	8	6	7.7
⑧生涯学習センターの施設及び器具の利用に関して適正に行っている。(10点)	10	8	10	10	8	8	8	8.9
(ウ)南部勤労者福祉センターの事業については、静岡市勤労者福祉センター条例第3条に掲げる事業が適切に実施されている。								
①計画に示された講座・教室等が実施されている。(5点)	5	5	5	5	4	4	4	4.6
②利用者に対して、講座・教室等の情報提供を適切に行っている。(5点)	5	4	4	3	4	5	4	4.1
③利用者ニーズに沿った事業を企画し、利用者増加に努めている。(5点)	5	4	4	3	3	5	4	4.0
④トレーニング機器等の維持管理、日常的な点検・清掃等が適切に行われている。(5点)	3	3	4	5	5	4	4	4.0
(エ)小鹿老人福祉センターの事業については、老人福祉法20条の7に掲げる事業が適切に実施されている。								
①計画に示された教室事業・自主事業が実施されている。(5点)	5	5	5	5	4	5	4	4.7
②老人に関する各種相談業務を行い、速やかに対応を行っている。(5点)	5	4	4	5	4	4	4	4.3
③福祉啓発や福祉教育に積極的に取り組んでいる。(5点)	4	4	4	5	3	4	3	3.9
④地域や関連施設と連携し、福祉の向上に努めている。(5点)	4	4	4	3	5	5	3	4.0
(オ)施設及び設備の利用方法等の周知を行い、利用者が円滑に施設等を利用できるよう努めている。(5点)								
(カ)施設及び設備の利用許可等に関する事務処理が適切に実施されている。(5点)	3	4	5	5	4	4	4	4.1
(キ)施設及び設備の保守・維持管理に関する業務が適切に実施されている。(5点)	5	4	5	5	4	4	3	4.3
(ク)適正な能力を持った職員が適正な人数で配置されている。(5点)	4	3	4	3	4	5	4	3.9
(ケ)適切な会計処理がなされ、予算通りに執行されている。(5点)	3	5	5	5	3	4	4	4.1
小 計	130	121	125	130	116	127	113	123.14

2 指定管理者の創意工夫 【配点15点】								
(ア)指定管理者のもつ専門性・技術等を活かした様々な事業が企画・実施されている。(5点)	5	4	4	5	4	5	4	4.4
(イ)指定管理者の創意工夫により経費節減がなされている。(5点)	4	4	5	3	2	4	4	3.7
(ウ)その他、指定管理者の創意工夫により行政サービスの付加価値の向上に寄与した実績が認められる。(5点)	5	5	4	3	3	4	3	3.9
小 計	14	13	13	11	9	13	11	12.00
3 市民(利用者)のサービスの向上 【配点15点】								
(ア)利用者の満足度調査において高い評価を受けている。(5点)	3	3	3	3	4	4	4	2.9
(イ)職員の対応力向上に努めるとともに、利用者の苦情には速やかに対応している。(5点)	3	4	5	3	4	4	4	3.3
(ウ)指定管理期間中の貸館利用率が好調に推移している。(5点)	3	3	4	5	4	3	4	3.1
小 計	9	10	12	11	12	11	12	11.00
4 施設固有の評価項目 【配点20点】								
(ア)生涯学習推進大綱の基本理念、基本目標に沿った事業運営が実施されている。(5点)	4	3	4	5	3	4	4	3.9
(イ)市直営又は他の指定管理者が管理する施設との複合施設については、関係各所と調整を行い円滑な施設運営と施設の適正な維持管理に努めている。(5点)	3	4	5	5	4	4	3	4.0
(ウ)健康文化交流館においては、3施設の複合である特性を活かした運営に努めている。(5点)	4	5	4	5	3	5	4	4.3
(エ)静岡市防災計画に従い、防災・防火等対応できる体制を整えている。(5点)	5	5	4	3	5	4	4	4.3
小 計	16	17	17	18	15	17	15	16.43
合 計	169	161	167	170	152	168	151	162.6

※ 評価委員名は記載しない。

※ 平均点は小数点以下第2位を四捨五入する。

各委員の所見のまとめ
(※各委員の所見をそのまま記載してください。)

<p>【A評価委員】</p> <p>1 履行状況の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・勤労者福祉センター及び老人福祉センターでは、教室・相談などが計画通り開催されている。 <p>2 指定管理者の創意工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の配置の工夫により、市民の相談体制を図っている。 ・申込方法の多様性が、利便性につながっている。 <p>4 施設固有の評価項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防災面では、自販業者との協働など市民への緊急時に備えている。 ・複合館の利点を活かした展開が見受けられる。 <p>総合所見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全体として、量的には伸び切った状況のようであるが、質的な工夫の余地がまだあるのではないか。その努力を期待したい。
<p>【B評価委員】</p> <p>1 履行状況の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・おおむね事業計画に沿って、良好な運営が行われている。市民ニーズを生かすための自己評価の仕組みも構築し、継続的な事業改善に努めていただきたい。 <p>2 指定管理者の創意工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者の専門性、ネットワークが生かされている。 <p>3 市民（利用者）のサービスの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・より市民の声を生かした施設運営を心掛けて、市民満足度の向上を図っていただきたい。 <p>4 施設固有の評価項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まちづくり、防災等の拠点機能を高めていただきたい。 <p>総合所見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者の施設管理の実績を生かした運営がなされており、成果を上げることができている。まちづくり、人材養成、他施設、団体との協働についてやや課題が感じられるが、今後実績を積み上げていくことのできる潜在力を十分に伺うことができる。
<p>【C評価委員】</p> <p>1 履行状況の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・蓄積された経験などに立脚し、総じて信頼できる履行がなされてきたと判断できる。 <p>2 指定管理者の創意工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> ・節約や土日・夜間の活用に加え、自販機業者と結んでの備蓄や停電対策など、独自の工夫を力強く思う。 <p>3 市民（利用者）のサービスの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・概ね良好と見受けるが、アンケートについては館別の吟味や非利用者の声も聞く工夫など、さらなる改善の余地も感じられる。 <p>4 施設固有の評価項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複合施設など、施設の特徴を活かした運営の取り組みや成果が散見された。 <p>総合所見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・培ってきた経験、ノウハウや職員の専門性を活かし、施設の使命に添って重要な役割が果たされていたと判断できる。「駅」をうたっている以上、民間カルチャーセンターとの違いについては、より明快な答えが欲しかった。市民、利用者が望んでいること（デマンド）と地域課題などの必要性（ニーズ）との区別と折り合わせるなど、困難な課題に取り組んでいただきたい。
<p>【D評価委員】</p> <p>1 履行状況の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「由比登比瓦のパン」は非常に目新しく、興味深い事業である。これからもこうした事業を多く取り入れて欲しい。 ・リピーター以外の新規利用者の掘り起こしがやや不足しているように思える。 ・高齢者に対するきめ細かな対応、気配りは十分か？笑顔や声掛けなどの気持ちが反映される。 <p>2 指定管理者の創意工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門性は十分生かされていると言えるか？もう少し効果的にできるのでは？ ・行政サービスの付加価値の向上に寄与した実績は少ないと思われる。 <p>3 市民（利用者）のサービスの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・総合的に市民満足度は高いと思われるが、更に高い満足度が得られるよう、さまざまな面で努力を期待したい。この手の施設では、85%くらいあってもよいのではないか。 <p>4 施設固有の評価項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の皆様の防災意識の向上に大きな影響力のある施設なので、職員の意識の向上をはじめ、市民の意識の高揚を図るための方策を強めて欲しい。 <p>総合所見</p> <p>高齢者の利用が多いことから、市民全体へのきめ細かいサービス、心配りがやや欠けているように思う。それがアンケート結果となっているのではないか。</p> <p>何気ない市民との対話は重要で、ペーパーによるものだけでなく、相手の心の内や様々な情報を引き出す場になるため、会話や受付時に相手の情報を引き出す術を、職員が身につけることが必要になると思われる。</p>

<p>【E評価委員】</p> <p>1 履行状況の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・創意工夫により無償の講師を活用した程度であれば、予算の消化率が低い。すでに4年も事業を実施しているのに、事業を増やす、講師のレベルを上げるといった工夫をしてもよいのではないかと感じる。 <p>総合所見</p> <p>勤労者福祉センターの持つ資源が、他の併設2館で有効な相互活用がされていないと感じる。他の館では実施しにくい講座への取り組みをし、環境をもっと活かして欲しい。</p> <p>人材育成の結果が報告書の中になく、その後どうなったか、どう活用しているかが不明であった。人づくり、絆づくりをもっと前面に出して欲しい。</p> <p>事業：講座後のアンケートを取り、その反省や振り返りを元にした次事業展開がよく見えない。</p>
<p>【F評価委員】</p> <p>1 履行状況の確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生涯学習センターについては各年度とも利用率が50%前後だが、事業実施においては達成率が100%超の事業が多く、高い水準が確認でき評価できる。 <p>2 指定管理者の創意工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設管理業務において、複数年契約・一括発注の実施や、財団職員を講師に採用するなど、経費削減に向けた工夫がみられる。 <p>3 市民（利用者）のサービスの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の満足度は各館によってバラつきが見られるが、市民アンケートにおける苦情件数は少なく、市民サービスを念頭に置いた対応ができている。 <p>4 施設固有の評価項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員研修を通し、生涯学習推進大綱等の理解を図り、それに沿った運営を目指した取り組みが評価できる。 <p>総合所見</p> <ul style="list-style-type: none"> ・どの分野においても、現指定管理者のノウハウが有効に機能し、安定感のある運営が図られている。利用者の声アンケートも継続的に実施され、ニーズにかなう運営の努力が見られる。
<p>【G評価委員】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・まちづくりの主体である人材育成に取り組んでいる姿をアピールして欲しい。また、財団が有する専門性を更に発揮して欲しい。 <p>2 指定管理者の創意工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> ・財団の創意工夫により、サービスの質の向上に取り組んで欲しい。 <p>3 市民（利用者）のサービスの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民対応について、不断の努力で取り組んで欲しい。 <p>4 施設固有の評価項目</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各施設固有の防災体制の更なる充実を求めたい。 <p>総合所見</p> <p>概ね良好に業務が実施されているものと評価する。財団が有している専門性を更に発揮し、まちづくりの中核を担う人材の育成や、サービスの質の向上に一層取り組んで欲しい。</p>
<p>評価委員会としての意見</p> <p>履行状況については、事業計画に沿った良好な運営が行われているが、リピーター以外の新規利用者に対する事業及び市民主体のまちづくりを推進する人材の育成に寄与する事業数がやや少ないと思われるので、事業数・内容等を含めた事業の改善に努めていただきたい。</p> <p>指定管理者の創意工夫では、自販機業者に災害時のための飲料水を無償で提供させ、各施設に備蓄保管している体制づくりは評価ができる。</p> <p>市民（利用者）のサービス向上では、施設の利用者のみならず、施設を利用していない市民の声などを聞く工夫をして、更なる市民サービスの向上を図っていただきたい。</p> <p>施設固有の評価項目では、職員研修において、生涯学習推進大綱等の理解を図り、それに沿った運営を目指した取り組みができている。</p> <p>全体として、指定管理者の培ってきた経験やノウハウや職員の専門性を活かした運営がなされており、成果を上げることができている。ただし、まちづくり・人材養成・各種団体等との協働事業については、やや課題を感じるため、これからも「人づくり」「絆づくり」を意識した事業展開を行って欲しい。</p>