

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>
1 履行状況	
<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、159 件の修繕を実施した。</p> <p>(2) 施設利用者数 平成 25 年度の貸館利用者数（実数）は 606,323 人であった。前年度（実数）と比べると 3,422 人の減となった。合計施設利用率は全体で 47.7%となり、前年度比 0.2%の減少で、ほぼ横ばいであった。また、施設ごとでは 4 館が増加、7 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、全生涯学習センターで 453 事業が実施された。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。</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>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：公衆電話の設置をお願いしたい。携帯電話の普及で利用頻度は少ないと思うが、公の施設であり不携帯の人もいるため。</p> <p>対応：NTT 公衆電話は相手方の都合で撤去されてしまった。近隣にある公衆電話の案内を行うとともに、参加サークルの知人に携帯電話を借用してもらうよう依頼した。公衆電話設置の意見が多いことを報告する旨伝えた。</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>(1) 市民アンケート 静岡市民文化会館、静岡音楽館、静岡科学館、静岡市美術館の利用者に生涯学習センターの認知度と利用度のアンケートを実施した結果、認知度は葵生涯学習センターの 42.8%から美和の 19.6%と開きがあった。各施設は場所や規模が違うため認知度に差があると思われる。</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 75.1%、②清掃整理整頓 77.5%、③案内表示・掲示物 72.1%、④開館時間・休館日 68.0%、⑤空調・音響・照明等 64.2%であった。また施設ごとでは南部、藁科、西奈を除く8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）

講座等については、市民ニーズに即した講座や各種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。今後は市民主体のまちづくりを推進する人材の育成に積極的に取り組まれない。

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、利用率は前年度とほぼ横ばいであるため、団体活動の支援や新規利用者の掘り起こしに努め、利用率向上を図ることが課題である。

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。