

年度評価シート

課名 生涯学習推進課

施設の名称 生涯学習センター（11館）	指定管理者名 公益財団法人静岡市文化振興財団
<p>1 履行状況</p> <p>業務仕様書及び事業計画書に従って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30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、112件の修繕を実施した。</p> <p>(2)施設利用者数 第3期指定管理4年目となった令和4年度は、利用者数が474,844人で前年度と比べて68,339人（16.8ポイント）の増加となった。また、施設稼働率は全体で40.0%となり、前年度比3.5ポイント増加した。</p> <p>(3)事業実施状況 生涯学習事業は、台風15号による災害により3回が中止となったが、仕様書に定めた1,250回の110%にあたる1,369回（503講座）を実施することができた。延べ参加者数においては、前年度22,177人に対して21,316人（861人減）と同水準が維持できている結果となった。なお、受講満足度については92.3%と高い水準を保持しており、適切な講座運営を行うことができた。</p> <p>また、「まちづくりに関する講座の実施と活動意欲」については、「人材養成講座 地域支えあいプロジェクト「地域で支える認知症」（全3回）」や「心育む読み聞かせボランティア養成講座（全6回）」等の講座が実施され、全ての施設で所定の講座を実施していた。</p> <p>社会教育事業（高齢者学級・家庭教育学級・女性学級）は、仕様書に定める24学級を全て開設することができた。また、全ての施設で家庭教育学級又は女性学級を開設することができた。延べ参加者数においては、前年度10,419人に対して11,653人と1,234人多い結果となった。なお、受講満足度については87.3%と前年度の86.3%から1.0ポイントの増加であった。</p> <p>以上に加えて、「静岡シチズンカレッジ こ・こ・に」専門課程該当事業の実施について、仕様書に定めた1施設を超える2施設で実施されており、意欲的な取り組みがうかがえた。</p> <p>また、喫緊の社会課題であるデジタルデバイドの解消に関する講座の実施についても、仕様書に定めた各センター1回（全11回）以上を大きく上回る、63回の実施となった。</p> <p>総合的な評価として、令和4年度については、台風15号による影響を受けながらも、最善の事業実施ができており、受講者満足度も高く、さらにシチズンシップに富んだ人材養成やデジタルデバイドの解消に関する試みも実施しており、良好な運営がなされている。</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）	

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。

【具体的な意見・要望と対応状況】

意見等：集会室の時計が止まっている。

対応：館内の時計の不具合は、修繕により改善された。

意見等：トイレの手洗い場が汚れている。

対応：委託の清掃業者に伝え、改善していくよう努めた。

3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価

(1)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、調査全項目について「満足」「やや満足」と回答した方の割合は96.6%と高い数値となっている。特に職員対応の項目は97.4%と非常に高い満足度であり、指定管理者業務仕様書に記載した目標である88%を上回った。

(2)市民アンケート「生涯学習に関する意識調査」の実施

生涯学習センター周辺の自治会、町内会、教育施設などを通じ市民を対象としたアンケートを実施した。施設の認知度は87.2%（前年度91.0%）とわずかに低下している。

アンケート結果の分析では、生涯学習センターを利用している人の割合が12%となっており、認知度の高さに比べて利用につながっていないことがうかがえるため、利用者対応の向上に努めるとともに、利用促進につながる対策を検討されたい。

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は適切である。

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）

前年度事務事故発生の有無	無
前年度モニタリング調査における改善協議事項の有無	無

施設の管理運営全般に関しては適切な点検や修繕が実施され適切な管理が行われている。

講座等についても事業計画に沿って適切に実施されている。講座回数は仕様書上の規定を上回っており、内容においては、現代的課題を扱った講座や、財団内の連携による文化施設との共催、大学・行政機関・地域との連携等これまでに培われたネットワークを活用して幅広く事業を企画実施している。また、人材養成事業にも取り組み、市民主体のまちづくりを担うシチズンシップに富んだ人材育成による地域コミュニティの活性化に努めている。

引き続き、財団の持つノウハウや、専門性・総合性・地域性の経営資源を活用した強みを活かし、生涯学習活動及びまちづくり活動を着実に推進されたい。

《新型コロナウイルスに係る感染防止対策》

新型コロナウイルスに係る感染防止対策については、市が定める静岡市生涯学習施設における新型コロナウイルス感染症に係る感染防止対策等に基づき、清掃・消毒の徹底、換気、利用者への説明、掲示物による感染予防啓発などが適切に実施された。

《事務事業事故》 なし

《事務事業ミス》 なし

※事務事故が発生したとき及びモニタリングにおいて改善の指導があったときは、必ず改善状況を記載すること。