

## 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
1 履行状況			
(1) 目標達成			
ア 利用者満足度			
目標値 88%、実績値 97.0%（前年度 97.4%）、達成率 110.2% （前年度比-0.4%）			
イ まちづくりに関する講座の実施と活動意欲の調査結果			
（目標）連続3回講座を各施設で1回以上開催 いずれか1施設については連続5回以上の講座を1講座開催 シチズンシップが身についた人の割合を全体の90%以上にする			
（実績）連続3回講座 各施設1回以上開催、合計24講座開催 うち連続5回以上の講座は11講座開催 シチズンシップが身についた人の割合は全体の99%			
(2) 施設利用状況			
ア 稼働率			
43.7%（前年度 40.0%）			
イ 利用者数			
512,612人（前年度 474,844人）			
(3) 人員配置状況			
正規職員 111人、パート 52人			
(4) 業務実施状況			
ア 生涯学習事業			
大雨等の事情により15回が中止となったが、仕様書に定めた1,250回の112%にあたる1,394回（518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21,316人に対して24,585人（3,269人増）と全体の受講者数が増加する結果となった。なお、受講満足度については92.0%と高い水準を保っており、適切な講座運営を行うことができた。			
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 共催事業 地域支えあい隊プロジェクト」（全3回）「にしな歴史ガイド養成講座」（全4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。			
イ 社会教育事業			
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11,653人に対して11,989人と336人多い結果となった。なお、受講満足度については86.7%と前年度の87.3%を下回る結果となった。			

ウ 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、98 件の修繕を実施した。

【検証・分析等】

「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、昨年度引き続き 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。

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）以上を上回る、16 事業 46 回の実施となった。

総合的な評価として、令和 5 年度については、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。

【確認結果】

○：協定書等の内容が適正に履行されている。

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）

【具体的な意見・要望の内容と対応状況】

意見等：集会室の鍵を開閉しやすくしてほしい。

対応：速やかに修理を行い、現在は復旧している。

意見等：使い終わった椅子の片付けのマナーが悪い。

対応：椅子を所定の位置に戻してもらうよう、案内表示をした。

【検証・分析等】

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。

【確認結果】

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済み、又は改善に向けて作業中である。

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

管理運営が適正に行われているか確認するため、施設利用者を対象にアンケート調査を実施した。

【調査結果】

利用者満足度 97.0%（前年度 97.4%）

回答者総数：1,673 件

職員対応において「満足」「ほぼ満足」と回答した人数：1,623 人

【検証・分析等】

満足度は 97.0% であり、目標値の 88% を大きく超えたことは高く評価できる。

【確認結果】

○：調査の結果が概ね良好である。

(2) 市民アンケート

より多くの市民に利用してもらうため、生涯学習センターの利用者であることを問わず、各センターごとに近隣の自治会や学校などを通じ広くアンケートを配布し、調査を実施した。

**【調査結果】**

回答者総数 489 人、当該施設を知っていると回答した人：415 人  
認知度 84.9%（前年度 87.2%）

**【検証・分析等】**

認知度は若干下がっているが、稼働率及び利用者数は前年と比較して増加しており、新規団体の育成・支援などによる利用増加に向けた取組の成果が伺える。

**【確認結果】**

○：調査の結果が概ね良好である。

(3) その他の調査

**【確認結果】**

－：未実施

4 指定管理者の経理（収支）状況の評価

**【収支状況】**

指定管理業務についての収支状況については、適正に執行されている。

**【検証・分析等】**

指定管理業務についての収支状況については、支出超過が見られるが、これは指定管理者のプロパー職員の任用や、職員の昇給によるものである。それ以外の点については、概ね前年どおりの執行ができており、良好な状況であったものと評価できる。

**【確認結果】**

○：安定的な施設運営を行っており、また今後も継続できる見込みである。

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	有
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

《事務事業事故》

東部生涯学習センター：主催事業「シニアのためのヒップホップダンス講座」の生涯学習センターHP 及び広報紙、しずおかイベントニュースに掲載した電話申込みの受付開始時間に誤りがあった。（講座チラシのみ正しい時間を記載していた）

○恒久対策

・事業起案の際、突合作業を確実に実施するために、起案者は2人以上で起案内容と講座マスタの入力内容の読み合わせを行う。

・起案内容と講座マスタの読み合わせを行う際は、チラシ校正用に使用しているセンター共通のチェックシートを添付し、その項目に沿って突合作業を行う。

**【検証・分析等】**

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。

**【評価結果】**

○：良好な管理運営であった。

※事務事故が発生したとき及びモニタリング調査において改善に向けた協議があったときは、必ず改善状況を記載すること。