

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	
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。	
(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、110件の修繕を実施した。	
(2)施設利用者数	
指定管理第3期目の初年度となる令和元年度の利用者数は640,579人となり、前年度比30,383人（4.5ポイント）の減少であった。 また、施設稼働率は全体で46.0%となり、前年比0.7%の減少であった。 全体的に減少傾向となった原因としては、台風19号をはじめとした天候不良による利用取消218件、そして新型コロナウイルス感染症の拡大防止による利用取消1,048件、合計1,266件の利用取消の事由によるものである。	
(3)事業実施状況	
生涯学習事業は、新型コロナウイルス感染症の影響により、70回が中止となったが、仕様書に定めた1,250回を上回る449講座1,256回実施され、延べ参加者数は30,724人、受講満足度は92.0%であった。内容については、現代的課題をテーマとした講座を中心に、「はじめての花壇づくり講座」など生涯学習センターの取り組みを支える市民を育成する事業や、「絵図で歩く」駿府「」、「発見！おさだの歴史～座学&探訪編～」など地域への愛着を醸成する事業を実施したほか、新たに開催した「学習支援指導者育成講座」等により、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の養成に取り組んだ。 こうした事業の実施にあたっては行政機関、大学、地域住民等と積極的な連携が図られており、また、市内大学から通年で実習生を受け入れ、若年層に対してセンター事業への理解を深めたり、就労、キャリア形成意識の向上を育む機会を創出している。 社会教育事業（高齢者学級・家庭教育学級・女性学級）は、新型コロナウイルス感染症の影響により21回が中止となり、仕様書に定めた学級ごとの講座開催回数を一部下回ったものの全24学級において274回実施され、延べ参加者数は14,818人、受講満足度は90.0%となり、多くの市民に社会教育の機会を提供することができた。	

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：備品に関すること

対応：平成30年度のイスの劣化による負傷事故を受け、令和元年度もイスの取り換えを進めた。また、利用者から希望する備品や設備等を聞き取り、ニーズに合った部屋を案内するなど利用者からの要望に柔軟に対応している。

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)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、図書館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93.0%と高く、良好である。

アンケートでは、生涯学習活動の実態を調査し、生涯学習センターの役割を把握した。また、生涯学習活動についての市民からの意見・要望を集めた。

(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、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95.1%と高い数値となった。特に職員対応の項目は96.8%と非常に高い満足度であった。

職員会議等で利用者の要望や利用者対応の情報を共有し、全施設が一体となって利用者対応の向上に努めていることが窺え、適切な施設運営が行われている。

4 指定管理者の経理状況の評価

指定管理業務の収支は、支出超過となった。原因としては、事務用パソコンの更新による臨時的な支出によるものである。今後は、事務用備品については中長期的に計画して調達し、収支均衡となるよう求めていく。

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、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、新型コロナウイルス感染症の影響により2月下旬～3月の講座の多くが中止となったものの、その影響を除けば事業計画に沿って適切に実施されている。

内容においても、各センターとも現代的課題に関わる事業を、財団内の連携による文化施設との共催や、大学・行政機関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展開しているほか、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していくよう求めていく。

《新型コロナウイルス感染症への対応》

新型コロナウイルス感染症への対応については、市の要請に基づき、2月27日からイベント等の自粛や施設の出入口に消毒液を設置するなど、来館者への感染防止対策等の対応が図られた。

利用者への周知については、速やかに館内掲示板での周知やホームページへの掲出を行う等、適切な時期・方法により行われている。

利用者への使用料（利用料金）の還付については、2月20日以降を対象とし、市が示した考え方に則り、利用者の混乱なく実施されている。

引き続き、新型コロナウイルス感染症防止対策について市との連携を密にし、確実に取り組まれない。

《事務事業ミス》 ※R1事務事業事故なし

- ・西奈生涯学習センターにおける使用料二重徴収

貸館システムの操作を誤り二重に入金処理を行ったため、入金取消を行う場合は、入金取消の操作及び指示ができる職員を指定し、指定された職員の確認と葵生涯学習センター長の決裁を得た上で実施するよう見直した。

- ・北部生涯学習センターにおける施設使用料の未徴収

「未納団体管理台帳」に未納状況を利用の10日前までに記入し、未納団体に連絡するほか、利用前日の集会室予約一覧表への赤字表記や当日朝礼での職員間の情報共有、集会室等の鍵への未納表示など、手順を見直し、施設職員で未徴収の情報共有を徹底した。

※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。