

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>
<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31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、125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2年目となった令和2年度は、新型コロナウイルスに係る感染防止対策に伴う、貸館休止、利用人数制限により利用者数が286,372人で前年度と比べて354,207人（55.3ポイント）の減少となった。また、施設稼働率は全体で34.8%となり、前年度比11.2ポイントの減少であった。</p> <p>(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を受け、4月から6月までは、緊急事態宣言の発令もあり、講座がほとんど実施できず、さらに7月から9月までは、定員制限を講じながらの実施を余儀なくされる状況であった。そのような中でも、感染防止対策を講じながら、できる限りの実施に務め、393回中止となったが、代替講座などを実施するなどし、仕様書に定めた1,250回の78%にあたる975回（352講座）の実施をすることができた。延べ参加者数においては、中止や定員制限の影響を大きく受け、前年度30,724人に対して15,697人と15,027人少ない結果となった。なお、受講満足度については92.3%と高い水準を保つ結果であった。</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、全ての施設で所定の講座を実施するとともに、シチズンシップが身についた人の割合も95%となり、指定管理者業務仕様書に記載した目標を達成した。</p> <p>社会教育事業（高齢者学級・家庭教育学級・女性学級）は、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたものの、密集を回避するために学級を2班に分けるなど、感染対策を十分に行いながら仕様書に定める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、合同講演会等大規模な講座の中止や定員制限の影響を大きく受け、前年度14,818人に対して4,175人と10,643人少ない結果となった。なお、受講満足度については83.0%と前年度の90.0%から7ポイントの減少であった。</p> <p>以上に加えて、新型コロナウイルス感染症への対応として、緊急事態宣言に伴う外出自粛が求められているなかで市民の家庭内における生涯学習活動を推進する「生涯学習センター巣ごもり応援企画タノシサレンサ展覧会」の実施や、自宅からでも参加できる「オンライン講座」も4施設7事業実施するなど、コロナ禍においても市民の自発的な学習機会を提供するための創意工夫や新たな試みがみられた。</p>	

したがって、令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、最善の事業実施ができており、受講生満足度も高く、さらにオンラインに関する新たな試みも実施しており、良好な運営がなされている。

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）

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：施設内が暑い

対応：新型コロナウイルスに係る感染防止対策のための窓の開放により、エアコンが効きづらいため扇風機の貸出を行うなど柔軟に対応した。

意見等：音楽室の照明が古く少し暗い

対応：照明は正常に点灯しているが、蛍光灯の種類（白色と暖色）により暗さを感じるため、蛍光灯の配置換えを行い白色灯で統一することで改善された。

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95.8%と高い数値となっている。特に職員対応の項目は96.9%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80%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、図書館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90.0%（前年度93.0%）と高く、前年度に引き続き良好である。

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。

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

指定管理業務についての収支状況は適切である。なお、前年度は若干の支出超過が見られたものの、今年度はその点も解消されている。

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、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を受け、4月から6月までは、緊急事態宣言の発令もあり、講座がほとんど実施できず、さらに7月から9月までは、定員制限を講じながらの実施となり、市と協議のうえ事業計画の見直しを余儀なくされる状況であった。一方で、代替講座の実施や、コロナ禍においてもオンライン講座等市民の自発的な学習機会を提供するための新たな試みがみられるなど、創意工夫によってポストコロナ社会に対応した生涯学習の推進を図っている。

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、市の要請に基づき、4月17日（西部は14日）から6月8日まで全11館で施設利用を休止した。この間も利用団体への連絡、施設使用料の還付手続を行い、利用者の混乱なく適切に実施された。

また、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。

引き続き、新型コロナウイルス感染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。

《事務事業事故》※R2事務事業事故なし

《事務事業ミス》

- ・生涯学習センターの使用料還付金の過払い

新型コロナウイルス感染拡大防止による利用中止に伴う使用料還付申請において、利用許可書の還付対象額が還付申請書に正しく記入されていないことが原因により過払いが発生したため、還付申請受付に関するマニュアルを作成し共有した。

- ・静岡市女性会館及び葵生涯学習センターにおける施設使用料の誤徴収

本来一般団体の使用料を徴収すべきところ、認定団体の使用料を徴収してしまったため、予約システムの当該団体の登録情報に委託事業（学習支援、面談等）の場合は一般料金である旨を入力し、認定団体として利用する場合は利用目的欄に目的を記載することを徹底した。また、利用者カードに一般（委託事業用）と記載したカード（利用者番号）を使用してもらうよう依頼し、再発防止対策を行った。

※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。