

年度評価シート

課名 生涯学習推進課

施設の名称 生涯学習交流館（21館）	指定管理者名 清水区生涯学習交流館運営協議会
<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33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、129件の修繕を実施した。</p> <p>(2) 施設利用者数 第2期指定管理4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358,689人で前年度と比べて323,583人(47.4ポイント)の減少となった。また、施設稼働率は全体で21.8%となり、前年度比7.4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、401回中止となったが、代替講座を実施するなどして仕様書に定めた1,281回の96%にあたる1,232回(670講座)実施することができた。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31,765人に対して17,658人と14,107人少ない結果となった。なお、受講満足度については94.4%と高い水準を保った。</p> <p>また、重点目標のひとつに掲げる「地域の魅力発見事業を幅広く展開していく。」取り組みである、NPO法人、自治会や学習活動団体等、多くの団体と連携する共催事業については、新型コロナウイルス感染症の影響を受けて相手方の考えもあり連携が困難な状況であったが、昨年度実績314回の56%にあたる177回実施することができた。</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、7月以降からの開催となり、59回が中止となったが、参加者を午前と午後で半数に分け密を避ける工夫をしたり、コロナ禍に役立つ自宅でできる体操や健康管理の講座を開催するなど、仕様書に定めた378回を上回る62学級402回実施することができた。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11,035人に対して6,843人と4,192人少ない結果となった。なお、受講満足度については94.4%と高い水準を保った。</p> <p>以上に加えて、新たな試みとして、オンライン講座「東日本大震災オンライン語り部講座」を実施したり、辻生涯学習交流館に1月からオンライン学習スペースを設けたり、16本の講座動画を作成し大手動画配信サービスで配信を行ったりと、オンライン化やデジタル化の社会情勢の変化に即した取り組みを実施した。</p> <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、受講者満足度も高く、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。</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：壁が汚れていて部屋が薄暗い。

対 応：壁紙の張替修繕を実施することにより、清潔で明るい印象となった。

意見等：エアコンのフィルターが汚れている。

対 応；フィルターを点検・清掃し、館内の環境整備に努めた。

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、職員対応の項目について「満足」「やや満足」と回答した方の割合は89.2%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) 「令和2年度生涯学習交流館に関する市民アンケート」の実施

施設の運営及び事業実施のための資料、市民の生涯学習活動の実態及びニーズを把握することを目的として、アンケート調査を2年に1回実施している。

令和2年度はアンケートを実施し、清水区生涯学習交流館の認知度は74.9%（前回H30年度84.0%）であった。認知度が前回調査と比較し9.1ポイント減少した理由は高校生の認知度が低かったことが主たる要因と思われる。指定管理者は若年世代の認知度の向上に努められたい。

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、事業計画に基づき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た一年であった。特に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、7月から9月までは定員制限を講じながらの実施となった。しかしながら代替講座やオンライン講座の実施、講座動画の大手動画配信サービスを利用した配信など、市民の自発的な学習機会を提供するための新たな工夫が試みられた。

体制面では、職員研修で新規採用職員を対象に「フォローアップ」研修を初めて実施した。研修では交流館の職務における悩みや疑問を話し合う機会を設けた。これにより、今後の円滑な交流館の運営と事業の推進に役立つことが期待される。

施設面では、空調設備の小破修繕や室内の換気をはかるために網戸を設置した。これらは利用者の快適な学習環境の提供や安心安全の確保として評価できる。

第2期指定管理期間最終年度となる令和3年度も、引き続き、生涯学習推進大綱の基本目標や指針に沿った管理運営を行い、更なる取り組みの充実を図っていただきたい。

《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、市の要請に基づき、4月17日から6月8日まで全21館で施設利用を休止した。この間も利用団体への連絡、使用料（利用料金）の還付について市が示した考え方に則り、利用者の混乱なく実施された。

また、当課が示した「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」に基づき、清掃・消毒・換気の徹底、利用者への説明、掲示物による感染予防啓発などの対応を図るとともに、施設の開口部への網戸の設置、玄関付近に非接触型検温計と消毒液を設置するなど、利用者の感染予防対策も実施された。

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》 ※R2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。