

## 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、151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3年目となった令和元年度は、利用者数が682,272人で前年度と比べて78,337人（10.3ポイント）の減少であった。これは、辻生涯学習交流館の大規模改修に伴う休館、新型コロナウイルス感染症による令和2年3月の利用者の減少が影響している。施設稼働率は全体で27.3%となり、前年度比2.5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により、56回が中止となったが、仕様書に定めた1,281回を上回る820講座1,536回を実施し、延べ参加者数は31,765人、受講満足度は95.3%であった。「地域の魅力発見事業を幅広く展開していく。」を重点目標のひとつに掲げ、NPO法人、自治会や学習活動団体等、多くの団体と連携し昨年度実績319回と同等の314回の共催事業として実施した。 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、延べ4回が中止となったが、仕様書に定めた378回を上回る62学級431回実施され、延べ参加者数は11,035人、受講生満足度は95.0%であった。家庭教育学級では託児ボランティアの起用や、子育てのヒントとなるようなカリキュラムを企画するなどして、子育て世代が安心して学べる環境や仲間づくりに配慮した講座づくりに努めた。 また、広報誌づくりや、社会教育の新しい動き等について職員研修を実施し、職員の意識向上に努めた。</p>	
<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）</p> <p>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。</p> <p>【具体的な意見・要望と対応状況】</p> <p>意見等：講義室のカーテンが縫えないほど破れている。 対応：カーテンの取替修繕を実施した。</p>	
<p>3 市民（利用者）へのアンケートや満足度調査の状況評価</p> <p>(1) 「生涯学習交流館に関するアンケート」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。令和元年度は実施年度ではない。</p>	

(2) 利用者満足度調査

施設利用者に対して満足度調査を実施している。結果は調査項目の全ての項目について「満足」「やや満足」と回答した方の割合は、全施設において70%以上であった。

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、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大幅に上回っており、内容については、各地域の特色を十分に活かした事業を企画実施している。

体制面では、事務局を本年度から総務課、事業課の2課体制とし、組織の指導性と機動性を高めた。また、各種職員研修の実施や「静岡市地域デザインカレッジ2019」の聴講をさせるなど、職員自身の意識向上を図っている。

施設面では、図書室内に子どもコーナーを設置し、将来を担う子どもたちの自発的な学習につながるような書籍の購入、環境整備に努めている。このように、利用者サービスの向上のための創意工夫をしており、これが利用者の高い満足度に寄与するものとして評価できる。

第2期指定管理期間4年目となる次年度も、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、市と連携を密にし、確実に取り組んでいただきたい。

《事務事業ミス》 ※R1事務事業事故なし

- ・蒲原生涯学習交流館における施設利用許可の二重許可及び施設使用料の二重徴収

申請書を受け付けた職員が、許可手続きから使用料徴収、紙ベースの予約台帳への記入まで一貫処理することを、当該館の職員全員に再教育した。また、「生涯学習施設利用許可申請書（許可書控）」の余白部分に予約台帳への転記済「チェック」を付すよう、当該館の職員全員に指示した。

※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。