

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
1 履行状況	
(1) 目標達成 ア 利用者満足度 目標値 93%、実績値 99.5%（前年度 99.3%）、 達成率 107.0%（前年度比+0.2%） 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回以上の講座を6館以上で開催 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回以上の講座 21館で開催、合計21講座 シチズンシップが身についた人の割合は全体の97.8% (2) 施設利用状況 ア 稼働率 27.5%（前年度 29.1%） イ 利用者数 618,191人（前年度 617,923人） (3) 人員配置状況 正規職員98人、パート42人 (4) 業務実施状況 ア 生涯学習事業 仕様書に定めた1,281回の110.6%にあたる1,417回（752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23,672人に対して24,212人（540人増）という結果となった。なお、受講満足度については95.0%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、重点目標の1つに「地域、行政、企業、大学、NPO等と連携し、課題解決に向けての共催事業を実施する」を掲げ、地元企業との共催で地元産業「プラモデル」を扱った講座、自治会との共催で地域課題の解決に向けた講座・文化講演会、大学との共催で公開講座を実施することができた。 イ 社会教育事業 社会教育事業（高齢者学級・家庭教育学級・女性学級）は、仕様書に定めた378回を上回る413回（62学級）実施することができた。延べ参加者数においては、前年度8,921人に対して9,645人（724増）という結果になった。なお、受講満足度については96.0%と高い水準を保った。 ウ 維持管理業務 清掃業務ほか34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、132件の修繕を実施した。	

【検証・分析等】

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を養成する講座の実施については、仕様書に定めた6館以上での実施を大きく上回る21館（全館）での実施となった。

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、仕様書に定めた各館1回（全21回）以上を大きく上回る52回の実施となった。

社会情勢の変化に即したオンラインやオンデマンドを活用した学習機会の提供に関しては、前年度に引き続き5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、モバイルWi-Fiルーターの貸し出しを実施した。

総合的な評価として、令和6年度については、交流館まつりや地区まつり等の地域活動が実施され、各事業についても仕様書に定める回数以上の実施がなされた。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オンラインに関する試みも、創意工夫によ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：とりたい日の予約がいっぱいでとれない

対応：空いている日や別の部屋の案内、提案をしている

意見等：和室の外窓に簾を設置してほしい

対応：簾は難しいので遮熱フィルムを貼り付け、利用者からは陽が柔らかくなり気分が良くなったと感謝される

【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いるほか、困難である要望に対しても丁寧な対応を心がけており、良好な状況であったと評価できる。

【確認結果】

○：適切に対応し、改善すべき事項は対応済みである。

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99.5%（前年度99.3%）

回答者総数：5,282件、「満足」「やや満足」と回答した人数：5,253人

【検証・分析等】

満足度は99.5%であり、目標値の93%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

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6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70.2%（前回R4年度59.2%前々回R2年度74.9%）であった。

【確認結果】

指定管理者はアンケート回答者の年代を把握し、利用の少ない世代を中心とした認知度の向上に努められたい。

（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】

令和6年度は光熱費価格高騰の影響を受けたものの、それ以外の点については、概ね前年通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

【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上回っており、内容については、現代的課題を扱った講座や、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。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。

体制面では、新規採用職員研修をはじめ、年間12回程度職員への様々な研修の機会を提供しており、延べ266人が参加するなど職員のスキルアップが期待される。

施設面では、高齢者にも使いやすくなるよう古くて重い備品を軽量なものに更新することが考えられているほか、災害により施設運営に不具合が生じた際には、復旧までの間、利用者の支障が最小限になるよう臨機応変に対応するなど、利用者が安全・快適に学習事業に参加できるよう環境整備に努めている。

令和6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。

《事務事業事故》

- ・大雨洪水警報が発令されたことにより清水生涯学習交流館を館長判断で閉館した。午後9時30分まで開館しなければならないところを午後6時15分で閉館し、利

用団体 1 件が施設利用をキャンセルした。今回の事例を全館で共有するとともに、災害対応マニュアル及び市生涯学習施設条例を今一度確認し、適切な対応が取れるよう指導し改善を図った。

【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。