

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 シチズンシップが身についた人の割合（生涯学習施設）			
（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%以上にすること			
（実績）連続3回以上の講座 20館で開催、合計20講座			
シチズンシップが身についた人の割合は全体の96.1%			
イ 利用者満足度			
目標値93%、実績値99.6%（前年度99.5%）、			
達成率107.1%（前年度比100.1%）			
(2) 施設利用状況			
ア 稼働率			
28.9%（前年度 27.5%）			
イ 利用者数			
640,884人（前年度 618,191人）			
(3) 人員配置状況			
正規職員97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105.1%にあたる1,346回（737講座）を実施することができた。延べ参加者数については、前年度24,212人に対して23,569人（643人減）と若干減少したが、高い水準を維持した。なお、受講満足度については、94.0%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、仕様書で定めた業務及び要件については全て達成した。			
イ 社会教育事業			
仕様書に定めた62学級378回を上回る62学級392回を実施することができた。延べ参加者数については、前年度9,645人に対して9,135人（510人減）と若干減少したが、高い水準を維持した。なお、受講満足度については95.7%と、昨年度の96.0%と同様に高い評価を得た。			
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、110件の修繕を実施した。			
【検証・分析等】			
施設利用状況の稼働率は前年度から1.4%の増、利用者数は22,693人の増であり、			

どちらも良好な結果となった。コロナ禍で大きく減少した利用者数も年数を経て回復傾向にあり、中東情勢における経費削減策を実施してる中でも継続して講座及び貸館事業を提供してきた結果と考える。

生涯学習事業については、仕様書に定めた各要件を満たしたうえで、講座数及び講座回数ともに仕様書に定めた回数以上の実施ができた。受講満足度についても高い水準を維持していることから、講座内容及び運営面ともに適切な事業実施がされていると評価できる。

社会教育事業については、仕様書で定めた学級数及び講座回数を上回って実施することができた。延べ参加者数については前年度と比較して若干減少したものの、受講満足度ともに高い水準を維持していることから、講座内容及び運営面ともに適切な事業実施がされていると評価できる。

総合的な評価として、令和7年度については、最善の事業実施がなされており、受講者満足度も高く、さらにまちづくりの主役（原動力）となる人材養成や現代的課題に関する試みも実施しており、指定管理者の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：トレーニングルームのドアが勢いよく閉まってしまい危険

対 応：ドアクローザーを調整し改善した。

意見等：図書室の机上に消しゴムの滓が落ちていた。（他3件）

対 応：机上に利用後の清掃を促す掲示をするとともに利用しやすい清掃用具を設置した。

意見等：飲食できるスペースがあると嬉しいです。

対 応：原則、交流館での飲食はご遠慮いただいているが、食事時間をまたぐ（午前午後通し等）利用について居室内での飲食を認め、清掃やごみの持ち帰りを徹底するようお願いした。

意見等：昼間の職員が不在の時や夜間、土日にも利用都度、Pay Payなどキャッシュレス決済が出来ると非常に嬉しい。

対 応：職員が不在でもキャッシュレス決済ができる旨を伝えたところ、それからはキャッシュレス決済で支払いをしていただいている。

【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99.6%（前年度99.5%） 回答者総数：5,145件、「満足」「やや満足」と回答した人数：5,122人 【検証・分析等】 満足度は99.6%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 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7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、まちづくりの主役（原動力）となる人材の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8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》 ・折戸生涯学習交流館（指定管理者）が、講座申込者（7人）に当選メールを送信する際、Bcc で送信しなければならないところを To で送信したことで、メールアドレスが送信先の相互に漏えいした。マニュアル（手順書）の該当部分を強調したものに修正し、指定管理者が管理している全 21 館の生涯学習交流館に対し、今回の事務事故の内容の周知及びマニュアル（手順書）の差し替えを実施。館長会議において、本件を含めて危機管理全般に対する意識啓発を実施。複数人にメールを送信する際は、Bcc 設定し、別の職員に設定を確認してもらったうえでメールを送信することを徹底することで改善を図った。 【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。