

## 年 度 評 価 シ ー ト

課名 生涯学習推進課

施設の名称 生涯学習センター（11館）	指定管理者名 静岡市文化振興財団共同事業体
<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件の保守点検業務を実施した（第三者委託を含む）。          また、118件の修繕を実施した。</p> <p>(2) 施設利用者数          指定管理者2期目の最終年度となる平成30年度の利用者数は670,962人となり、前年度比19,214人の減少であった。          また、施設利用率は全体で46.7%となり、前年度比0.9%の減少であった。          全体的に減少傾向となったが、事業の参加者数は前年度と比較し2,961人増加し、指定管理者の努力が窺える。</p> <p>(3) 事業実施状況          生涯学習事業は、仕様書に定めた1,250回を上回る485講座1,369回実施され、延べ参加者数は34,795人、受講満足度は92.3%であった。内容については、「タノシサレンサ会議」、「なんぶ花いっぱいプロジェクト」など生涯学習センターの取り組みを支える市民を育成する事業や、「藁科地域マップ作り報告会」、「北部歴史探訪」など地域への愛着を醸成する事業を実施したほか、実施にあたってはセンター間、行政機関、大学、地域住民等との連携を積極的に行った。          また、市内大学より通年で実習生を受け入れ、企画運営の体験や生涯学習センターの広報動画の制作を実施することで、大学や大学生との関係づくりを行った。          社会教育事業（高齢者学級・家庭教育学級・女性学級）は全24学級298回実施され、延べ参加者数は16,342人、受講満足度は89.3%であった。</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：冷暖房の開始時期や温度設定等の空調設備に関すること          対応：天候や利用者からの希望に応じて、柔軟に対応している。          また、扇風機やストーブを追加で置く、事前に冷暖房を入れておくなどの対応をし、可能な限り利用者の要望に沿う対応をしている。</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>	

(1) 市民アンケート

「生涯学習に関する意識調査」の実施

生涯学習センター近隣の市民及び大学生を対象にアンケートを実施した。施設の認知度は81.3%と高く、良好である。

アンケートでは、施設認知度のほか、生涯学習に対する意識の実態調査を実施し、今後の事業計画に活用されていることがわかる。

(2) 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、調査の全項目について「満足」「やや満足」と回答した方の割合は、77.9%で昨年度と比較し3%上昇した。特に職員対応の項目は82.3%で昨年度と3.3%上昇した。

職員会議等で利用者の要望や利用者対応の情報を共有するなど指定管理者の工夫により、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

指定管理業務の収支は、支出超過となっている。財団は公益財団法人として利益を求めず、収支において、財団全体の中で賄う努力をしている。しかし、本来は収支均衡が望ましいため、今後は収支均衡となるよう努力を求めていく。

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

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、事業計画に沿って適切に実施されている。各センターとも各種現代的課題に関わる事業を幅広く展開する一方、センター毎の重点目標に基づき、長期的な観点から事業が行われており、文化施設、市民団体、大学、行政機関等との協働により幅広い学習ニーズに対応している。

次年度からは第3期指定管理期間が開始となり、これまで以上に質の高い市民主体のまちづくりを担う人材養成事業が求められるため、過去2期の実績を活かした事業を実施されたい。

(1) 事務事業事故

ア 葵生涯学習センターにおける備品の劣化による利用者の負傷事故

全施設にある同等のパイプいすの点検を実施するとともに、平成30年度のモニタリングにおいて、椅子の点検状況を確認し、適切に行っている旨を確認した。

今後は、定期的な目視点検と、隔年で打音点検を行うとともに、劣化した椅子は市が順次計画に購入し配備していく。

イ 広報しずおか平成31年1月号 葵生涯学習センター講座日の掲載誤り

市が作成している「原稿提出前チェックシート」に指定管理者が管理している講座情報が最新かどうかを確認する項目を追加した。

また、指定管理者は生涯学習センター職員研修及び定例職員会議において、「市民への情報提供」（市広報紙の正確さ）の重要性を周知するとともに、新たに「市広報入稿・校正手順」を作成した。

(2) 事務事業ミス

ア 南部生涯学習センターにおける報道機関に対する取材拒否事案

市が作成している「報道資料提出前チェックシート」に事業に関係する組織の全てに対し、報道取材を依頼することについての事前了解を得たかどうかを確認する項目を追加した。

また、指定管理者は内部で行うセンター長会議及び職員会議で議題にあげ、情報共有を図った。

※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。