

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	
<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、134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2年目となった平成30年度は、利用者数が760,609人で前年度と比べて35,008人の減少であった。なお、施設ごとの利用者数は6館が増加、15館が減少であった。また、施設利用率は全体で29.8%となり、前年度比0.2ポイントの増加であった。</p> <p>(3) 事業実施状況 生涯学習事業は仕様書に定めた1,281回を上回る813講座1,596回実施され、延べ参加者数は32,828人、受講満足度は93.3%であった。内容としては、「地域団体・市民団体等との共催事業の拡大に努める」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302回を上回る319回の共催事業を実施した。 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11,278人、受講生満足度は94.7%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、魅力ある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>	
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>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：大便器の洋式便器への交換要望 対応：和式便器から洋式便器へ取替修繕工事を実施した。</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) 「平成30年度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とすることを目的に、市民の学習活動の実態及びニーズを把握するためのアンケート調査を行った。</p> <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行っており、全般的に概ね満足という結果が伺え、適切な施設運営がなされていることがわかる。調査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7割以上であった。</p>	

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
<p>施設の管理運営全般に関し、事業計画に従い適切に実施されている。</p> <p>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。</p> <p>また、各種職員研修の実施や職員数の多数を占める女性職員に特化した研修の開催、椅子の軽量化やトイレ改修等による学習環境の整備など、利用者サービス向上及び施設維持管理の効率化のための創意工夫をしており、利用者の高い満足度に寄与するものとして評価できる。</p> <p>第2期指定管理期間3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目指されたい。</p> <p>(1) 事務事業事故</p> <p>ア 生涯学習施設使用料の誤徴収（由比生涯学習交流館、清水生涯学習交流館）</p> <p>受付時の確認手順について、当該館の職員全員で研修を行うとともに、全館に注意喚起の文書を送付した。</p> <p>利用申請受付時には、当日に利用日時・会場・施設使用料を複数でのチェックすることを徹底した。</p>	

※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。