

## 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 公益財団法人静岡市文化振興財団
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30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、120件の修繕を実施した。</p> <p>(2)施設利用者数        第3期指定管理3年目となった令和3年度は、令和2年度に引き続き、新型コロナウイルスに係る感染防止対策に伴う利用時間の短縮や利用人数制限があり、利用者数は406,505人となり前年度比120,133人（41.9ポイント）の増加、施設稼働率は全体で36.5%となり前年度比1.7ポイント増加となったものの、コロナ前と比べると低調な水準であった。</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を受け、8月から9月まではまん延防止等重点措置や緊急事態宣言、さらに1月から3月まではまん延防止等重点措置の発令があり、多くの講座の実施時期を変更するとともに、感染拡大している年代や重症化リスクの高い年代を対象とした事業は中止せざるを得ない状況となった。そのような中でも、感染防止対策を講じながら、代替講座を実施するなど、できる限りの実施に務め、184回中止となったが、仕様書に定めた1,250回の99%にあたる1,238回（444講座）の実施をすることができた。延べ参加者数は、コロナ以前の人数（一昨年度30,724人）には及ばないものの、前年度の15,697人に対して22,177人と6,480人の増加となった。なお、受講満足度については91.7%と高い水準を保った。</p> <p>また、「まちづくりに関する講座の実施と活動意欲」については、全ての施設で所定の講座を実施するとともに、シチズンシップが身についた人の割合が100%となり、指定管理者業務仕様書に記載した目標を達成した。</p> <p>社会教育事業（高齢者学級・家庭教育学級・女性学級）についても、新型コロナウイルス感染症の影響を受けたものの、仕様書に定める24学級を全て開設することができた。延べ参加者数においては、まん延防止等重点措置等の発表による講座中止の影響を受け、コロナ以前の人数（一昨年度14,818人）には及ばないものの、令和2年度の4,175人に対して10,419人と6,244人の増加となった。なお、受講満足度については86.3%と前年度の83.0%から3.3ポイントの増加であった。</p> <p>以上に加えて、新型コロナウイルス感染症への対応として、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の発令に伴う外出自粛が求められているなかで、オンラインコミュニケーションツールを利用して開催した「哲学対話塾」や、ライブ配信機能を利用して開催した「西部ふれあいコンサート」など、自宅からでも参加できる「オンライン講</p>	

座」も6施設14事業（前年度4施設7事業）実施するなど、ウィズコロナ時代における市民の自発的な学習機会を提供するための創意工夫や新たな試みがみられた。

総合的に見て、令和3年度については、新型コロナウイルス感染症の影響を一部受けながらも、最善の事業実施ができており、受講生満足度も高く、さらにオンラインに関する新たな試みも実施しており、良好な運営がなされている。

## 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）

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。

### 【具体的な意見・要望と対応状況】

意見等：施設内が暑い

対応：全館空調となっており部屋ごとの温度調整が難しいため、扇風機の貸出を行うなど柔軟に対応した。

意見等：レースカーテンが破れている

対応：取り換え修繕を行ったことで改善された。

## 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

施設利用者を対象とする満足度調査によれば、調査全項目について「満足」「やや満足」と回答した方の割合は96.5%と高い数値となっている。特に職員対応については97.7%と非常に高く、指定管理者業務仕様書の目標である80%を上回った。

### (2)市民アンケート「生涯学習に関する意識調査」の実施

生涯学習センター周辺の自治会、町内会、教育施設、図書館などを通じ市民を対象としたアンケートを実施した。施設の認知度は91.0%（前年度90.0%）と高く、前年度に引き続き良好である。

アンケートでは、生涯学習活動の実態を調査し、生涯学習センターの役割を把握した。また、生涯学習活動についての市民からの意見・要望を集めた。

職員会議等で利用者の要望や利用者対応の情報を共有し、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	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、新型コロナウイルス感染症の影響を受け、8月から9月まではまん延防止等重点措置や緊急事態宣言、さらに1月から3月まではまん延防止等重点措置の発令があり、多くの講座を延期し、感染拡大している年代や重症化リスクの高い年代を対象とした事業は中止せざるを得ない状況となり、市と協議のうえ事業計画の見直しを余儀なくされたが、代替講座の実施や、オンライン講座等の創意工夫によってウィズコロナ社会に対応した生涯学習の推進を図っている。

引き続き、指定管理者には、同団体が有するノウハウや、専門性・総合性・地域性といった強みを活かし、生涯学習活動及びまちづくり活動を着実に推進していくよう求め

ていく。

#### 《新型コロナウイルスに係る感染防止対策》

新型コロナウイルスに係る感染防止対策については、市の要請に基づき、8月12日から9月30日まで全11館で施設利用を20時までとした。この間も利用団体への連絡、施設使用料の還付手続を行い、利用者の混乱なく適切に実施された。

また、市が定める静岡市生涯学習施設における新型コロナウイルス感染症に係る感染防止対策等に基づき、清掃・消毒の徹底、換気、利用者への説明、掲示物による感染予防啓発などが適切に実施された。

引き続き、新型コロナウイルス感染防止対策について市との連携を密にし、確実に取り組まれない。

#### 《事務事業事故》

- ・静岡市女性会館及び葵生涯学習センターにおける施設使用料の誤徴収

市から委託を受けた事業を生涯学習センター等で行う利用団体から、本来一般団体の使用料を徴収すべきところ、認定団体の使用料を徴収してしまった。再発防止対策として、予約システムの当該団体の登録情報に委託事業（学習支援、面談等）の場合は一般料金である旨を入力し利用申請時の確認を注意喚起するとともに、該当する団体には、利用者カードに一般（委託事業用）と記載したカード（利用者番号）を交付して使用すること、利用申請書の利用目的欄に目的を記載することを依頼することとした。

- ・長田生涯学習センター主催講座における講師欠席による講座延期

長田生涯学習センター主催講座「防災クッキング」の講師が開催時間を勘違いしていたことにより定刻を過ぎても来館せず、講座を延期することになってしまったため、講師依頼文を必ず送付することや、講座開催日時の確認連絡を徹底するよう指示し、再発防止対策を行った。

#### 《事務事業ミス》 ※R3事務事業ミスなし

※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。