

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、126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5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一部施設での利用時間の短縮や利用人数制限があり、利用者数は495,260人となり前年度比136,571人(38.1ポイント)の増加、施設稼働率は全体で24.2%となり前年度比2.4ポイントの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 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、148回の講座の中止を余儀なくされる状況であった。そのような中でも感染防止対策を講じながら、実施期間の変更や実施方法の工夫をするなど、できる限りの実施に努め、仕様書に定めた1,281回の118%にあたる1,511回(813講座)の実施をすることができた。延べ参加者数においては、コロナ以前の人数(一昨年度31,765人)には及ばないものの、前年度の17,658人に対して23,041人と5,383人の増加となった。なお、受講満足度については94.7%と高い水準を保った。</p> <p>また、重点目標の1つに「地域の魅力発見事業を幅広く展開していく」を掲げ、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177回に対し139%にあたる246回の共催講座を実施することができた。</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、63学級を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11,035人)には及ばないものの、令和2年度の6,843人に対して9,078人と2,235人の増加となった。なお、受講満足度については95.0%と前年度の94.4%から0.6ポイントの増加であった。</p> <p>以上に加えて、前年度より継続して生涯学習交流館に通年でオンライン学習スペースを設けたり、14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と、オンライン化やデジタル化の社会情勢の変化に即した取り組みを実施した。</p> <p>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受けながらも、最善の事業実施ができており、受講者満足度も高く、さらにオンラインに関する試みも前年度より継続して実施しており、良好な運営がなされている。</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)	

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：洋式便器について、一度水洗した後、次に流せるまでに時間がかかる。

対 応：修繕により改善した。

意見等：可動間仕切りのストッパーが固い。

対 応：注油により改善した。

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、職員対応の項目について「満足」「やや満足」と回答した方の割合は90.0%であり、指定管理者業務仕様書に記載した目標である80%を上回った。

(2) 「生涯学習交流館に関する市民アンケート」の実施

施設の運営及び事業実施のための資料、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3年度は実施年度ではない。

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

施設の管理運営全般に関し、事業計画に基づき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た一年であった。特に4月から6月までは緊急事態宣言の発令もあり、講座がほとんど実施できず、7月から9月までは定員制限を講じながらの実施となった。しかしながら代替講座やオンライン講座の実施、講座動画の大手動画配信サービスを利用した配信など、市民の自発的な学習機会を提供するための新たな工夫が試みられた。

体制面では、県主催の「社会教育主事講習」にも5人の職員が参加し延べ26人が社会教育主事の資格を取得した。このほかにも、新規採用職員研修をはじめ、職員への様々な研修棟を実施しており、職員のスキルアップが期待される。

施設面では、重くて古い椅子の更新や、故障したブラインドやカーテンの張替え、トイレ施設の小破修繕や多目的トイレのベビーチェアの整備を行い、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。

第3期指定管理期間初年度となる令和4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。

《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11施設で施設利用を20時までとした。この間も利用団体への連絡、使用料（利用料金）の還付について市が示した考え方に則り、利用者の混乱なく実施された。

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の対応を図るとともに、施設の開口部への網戸や空調機を設置するなど、利用者の感染予防対策も実施された。

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》

- ・折戸生涯学習交流館及び高部生涯学習交流館における特殊器具使用料の誤徴収
静岡市生涯学習施設条例第9条第2項により市長が認定した団体（以下「9条団体」）が特殊器具使用料の陶芸窯を利用する場合、使用料を徴収しないこととしているが、折戸生涯学習交流館と高部生涯学習交流館では9条団体から陶芸窯使用料を徴収し、指定管理者の収入としていた。再発防止対策として、指定管理者のマニュアルに当該事項を明記させ、施設管理職員と当課の新任職員に貸館業務に関する研修を実施した。また、指定管理者に使用料徴収の際、料金表の提示と説明、複数職員による徴収額の二重チェックを徹底させた。（令和2年度に覚知したが、終息が令和3年度のため記載）

《事務事業ミス》

- ・蒲原生涯学習交流館における施設使用料の誤徴収
使用料について、正しくは1,430円であったが料金表を見誤り、1,480円と誤った金額を「生涯学習施設利用許可申請書」に記載し徴収したため、50円の過大徴収となってしまった。再発防止対策として、施設使用料一覧表を拡大して見やすいところに貼り付けた。また、複数人での徴収額の確認を徹底した。
- ・三保生涯学習交流館における館報の誤記載
三保生涯学習交流館で発行した館報の掲載記事の内、申込受付の三保羽衣児童館の電話番号を誤って記載してしまったため、定例の館長会議で館報のチェック方法に関する研修を実施し、チェック体制を確立させた。

※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。