

## 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（20館）	指定管理者名 清水区生涯学習交流館運営協議会
<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</p> <p>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、151件の修繕を実施した。</p> <p>(2) 施設利用者数</p> <p>第3期指定管理1年目となった令和4年度は、利用者数が555,740人で前年度と比べて60,480人（12.2ポイント）の増加となった。また、施設稼働率は全体で27.4%となり、前年度比3.2ポイントの増加であった。</p> <p>(3) 事業実施状況</p> <p>生涯学習事業は、コロナ渦の影響や台風15号による災害対応により、23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、できる限りの開催努力が行われ、仕様書に定めた1,220回の113%にあたる1,384回（736講座）を実施することができた。延べ参加者数においては、前年度21,746人に対して21,473人（247人減）と同水準が維持できている結果となった。なお、受講満足度については95.2%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、重点目標の1つに「地域、学校、企業等と連携し課題解決に向けての共同事業を実施する」を掲げ、小学校との共催で学校へ出向いての「出前講座」や地元企業との共催で地元産業「プラモデル」を扱った講座、自治会との共催で地域課題の解決に向けた講座など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）は、コロナ渦の影響や台風15号による災害対応により、3回が中止となったが、仕様書に定めた360回を上回る423回（60学級）実施することができた。延べ参加者数においては、前年度8,525人に対して9,048人と523人多い結果となった。なお、受講満足度については95.3%と高い水準を保った。</p> <p>以上に加えて、新たな取り組みである市民主体のまちづくりを担うシチズンシップに富んだ人材を養成する講座の実施については、仕様書に定めた6館以上での実施を大きく上回る20館（全館）での実施となった。</p> <p>また、喫緊の社会課題であるデジタルデバイドの解消に関する講座の実施についても、仕様書に定めた各館1回（全20回）以上を大きく上回る58回の実施となった。</p> <p>社会情勢の変化に即したオンラインやオンデマンドを活用した学習機会の提供に関しては、前年度に引き続き9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、新たにモバイルWi-Fiルーターの貸し出しを実施したりと取り組みの幅を広げている。</p> <p>総合的な評価として、令和4年度については、コロナ渦の影響や台風15号による災害対応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、</p>	

さらにシチズンシップに富んだ人材養成やオンラインに関する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：和室が閉め切りのため、においが気になる。

対 応：朝の点検時に、換気を行っている。

意見等：工作室に机を設置してほしい。

対 応：小型の机を一台、設置した。

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

施設利用者に対して満足度調査を行っており、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99.3%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4年度はアンケートを実施し、清水区生涯学習交流館の認知度は59.2%（前回R2年度74.9%）であった。これは、アンケートの回答者の約70%が施設利用の少ない25歳以下であったことが原因であると考えられることから、若者世代の利用が少ない若年世代を中心とした認知度の向上に努められたい。

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、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、市民主体のまちづくりを担うシチズンシップに富んだ人材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。

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》

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。

《事務事業事故》

なし

《事務事業ミス》

- ・ 袖師生涯学習交流館における7月号館報の誤記載  
夏休み講座6講座の記事の内、4講座の申込日を誤って記載してしまった。再発防止策として、館報作成に伴うチェックの仕方を定め徹底を図った。
- ・ 浜田生涯学習交流館における8月号館報の誤記載  
講座記事の申込期間を誤って記載してしまった。再発防止策として、館報作成に伴うチェックの仕方を定め徹底を図った。
- ・ 蒲原生涯学習交流館における8月号館報の誤記載  
地域情報の記事を7月号で掲載した古い記事で掲載してしまった。再発防止策として、館報作成に伴うチェックの仕方を定め徹底を図った。

※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。