

総合評価結果報告書

施設の名称	静岡市生涯学習交流館21館		
課名	生涯学習推進課		
指定管理者名	清水区生涯学習交流館運営協議会		
指定期間	平成29年4月1日～令和4年3月31日		
評価委員会 開催年月日	令和3年5月31日(月)		
評価委員 ※()内は職名 等を記載してく ださい。	①委員長 草分 裕美 (市民局次長) ②委員 猿田 真嗣 (常葉大学教育学部教授) ③〃 鈴木 利治 (公益財団浜松市文化振興財団経営企画課長) ④〃 萩原 健 (参与兼市民自治推進課長) ⑤〃 宮城島 清也 (生涯学習推進課長)		
評価点 (各委員平均点)	86.0点	評価	A・B・C・D・E
評価結果詳細	別紙「総合評価結果総括表」のとおり		
総合評価結果を踏 まえての施設所管 課としての意見	<p>総合評価では、清水区生涯学習交流館が「市民の交流の拠点として、市民の自発的な学習活動を支援することにより、学習活動を通じて地域の交流及び連携を図り、もって市民主体のまちづくりを推進する」という「静岡市生涯学習施設条例」の目的を理解した管理運営がなされていることに高い評価を受けた。</p> <p>講座等の事業については、質、量ともに指定管理業務仕様書が定める水準以上の事業が実施されていることが確認できた。令和2年度はコロナ禍による制約のもとでの事業展開となり、各種講座の開催が困難を極め、貸館による利用者の大幅な減少となったが、講座の動画配信やオンライン開催などが試みられ、ポストコロナを見据えた新たな生涯学習活動の萌芽として評価できる。</p> <p>講座受講者や施設利用者へのアンケートについては指定管理業務仕様書に基づき実施され、数値的には仕様書を満たしているが、今後はアンケートの検証・分析をさらに深め、課題やニーズを把握し、管理運営の質的向上を期待したい。</p> <p>また、指定管理期間中に使用料の誤徴収の事案が発生しているため、市の例規や指定管理者が定めた規程に則った運用を図り、指定管理者のガバナンスの更なる向上に市と連携して取り組まれない。</p>		

総合評価結果総括表

施設 の 名 称 [静岡市生涯学習交流館21館]
 指定管理者名 [清水区生涯学習交流館運営協議会]

課名 [生涯学習推進課]

	A 評価 委員	B 評価 委員	C 評価 委員	D 評価 委員	E 評価 委員	平均 点
1 履行状況の確認	【配点50点】					
(ア) 施設の設置目的及び管理運営に関する方針に沿った運営がされている。(10点)	8	6	8	10	10	8.4
(イ) 生涯学習事業が適切に実施されている。(15点)	12	12	12	12	15	12.6
(ウ) 社会教育事業が適切に実施されている。(5点)	4	4	4	5	5	4.4
(エ) 効果的な広報媒体を使用して、市民への情報発信が実施されている。(5点)	3	4	4	4	4	3.8
(オ) 施設の管理運営が適切に実施されている。(5点)	5	5	5	5	5	5.0
(カ) 事務事業事故や災害等の危機管理が適切に実施されている。(5点)	5	4	5	5	4	4.6
(キ) 業務を適切かつ円滑に行うための経済的基礎を有しており、適切な会計処理がされている。(5点)	5	5	5	5	5	5.0
小 計	42	40	43	46	48	43.8
2 指定管理者の創意工夫	【配点15点】					
(ア) 職員の専門性の向上に資する取り組みが実施されている。(5点)	4	4	4	4	5	4.2
(イ) 専門性の高いもの及び人材育成等、生涯学習事業が工夫して実施されている。(5点)	4	4	4	4	4	4.0
(ウ) 施設の特徴が活かされる事業や創意工夫がされている取り組みが実施されている。(5点)	5	4	4	4	4	4.2
小 計	13	12	12	12	13	12.4

3 市民（利用者）のサービスの向上	【配点20点】					
(ア) 利用者の満足度調査を実施し、要望や苦情等に対する適切な対応が行われている。(10点)	8	6	10	10	10	8.8
(イ) 施設の利用状況、稼働状況を把握し取り組みが実施されている。(10点)	8	8	8	8	8	8.0
小 計	16	14	18	18	18	16.8
4 施設固有の評価項目	【配点15点】					
(ア) 地域住民や団体と連携協働した生涯学習事業が実施されている。(5点)	5	4	4	5	5	4.6
(イ) 直営又は他の管理者が管理する施設との複合施設については、関係者との調整を行い円滑な施設運営に努めている。(5点)	5	4	4	4	5	4.4
(ウ) 図書室・図書コーナーの運営を適切に実施している。(5点)	4	4	4	4	4	4.0
小 計	14	12	12	13	14	13.0
合 計	85	78	85	89	93	86.0

※ 評価委員名は記載しない

※ 平均点は、少数点以下第2位を四捨五入する。

各評価委員の所見のまとめ（※各評価委員の所見をそのまま記載してください。）

【A評価委員】

全体として、施設の管理運営は適切に実施されている。
地域住民や団体との連携事業や複合施設での運営については、円滑に行われ、実績もみられる。地域における生涯学習の拠点としての、求められる役割を果たしているといえる。
自己評価で今後の課題としている利用率の向上への取組や地域ニーズを把握・検証して運営に反映するというPDCAサイクルの可視化を期待する。

【B評価委員】

生涯学習事業・社会教育事業などの数量的な傾向はおおむね良好であり、コロナ禍という困難な状況の中でも、仕様書に沿った運営への努力を看取することができる。まちづくりなど、地域拠点としての交流館機能も発揮されており、清水市の時代からの公民館の強みが継承されている。複合施設など、特色のある施設も多く、環境・資源を生かした運営への志向性を認めることができる。ポストコロナを見据えた動画配信、Wi-Fi環境の整備など、新しい試みにも精力的に取り組んでいる。

また、主任制度の導入、女性の登用、有資格者の確保、資格取得への支援、研修の充実など、職員の資質・能力の向上にも意欲的に取り組んでおり、生涯学習施設としての専門性の向上が大いに期待される。

今後は、講座数・参加者数・稼働率など、仕様書などに示される「最低基準（数量的指標）を意識した運営」から、参加者の属性や満足度、地域への波及効果など、「質的な成果を求めた運営」に重点を移した管理運営への改革を期待したい。職員参加の下で、各館の成果を説得的に示す「アウトプット・アウトカム指標」を設定することを手始めに、各館の運営状況にかかわる継続的・安定的な「評価システム」の確立を目指していただきたい。

【C評価委員】

講座については、仕様書に示された各分野の講座が各館でバランスよく実施されている。令和2年度は新型コロナウイルスの影響下で取り組みも大変だったと思われるが、大手動画配信サービスを利用した動画配信やオンラインを活用した講座など、新たな取り組みがうかがわれた。今後もコロナの影響は続くと思われるので、受講者（特に新たな受講者）の獲得、受講者数の維持などに向けた取り組みに期待している。

館の運営については、各館の顔となる職員の育成に力を入れており、資格取得や館運営に必要な研修を毎年実施することで、レベルの高い職員が配置されていると考える。

今後も地域の人たちの交流、生涯学習の場として、講座受講者、施設利用者、市民団体など館に集う地域の人たちの声を聞き、市民に寄り添った活動をしながら、市民自らが施設を利用して自主的に新しいことにチャレンジできるよう支援していただきたい。

【D評価委員】

生涯学習事業、社会教育事業とも、子供から成人まで幅広い年代を対象とし、郷土・政治・子育て・防災など多分野にわたり事業が実施され、施設の設置目的である「市民の自発的な学習活動を支援、学習活動を通じて地域の交流及び連携を図り、市民主体のまちづくりの推進」に向けて、適切に管理運営がなされているものと認められる。

職員の人材育成については、専門性を向上させる研修を継続的に実施しているほか、ITスキルを向上させる研修を取り入れるなど、社会環境の変化に対応した人材育成に努められている。

また、利用率が低い男性利用者を新規に取り込むための講座を企画するなど、利用者数向上のための工夫もなされている。

今後も、利用者のニーズ把握を十分に行いながらニーズにマッチした事業を実施するとともに、まちづくりを推進する人材育成や活動につながる講座を継続的に実施するなど、市民の生涯学習施設としての機能向上を図りながら運営されることを期待する。

【E 評価委員】

講座等の事業については、質・量ともに求められる水準以上のものを実施している。特に、交流館の特性を活かし地縁団体との連携によって地域の特徴を反映した事業が多数実施されている。

また、当初に予定のなかった新しい事業についても、市の担当者と協議の上、積極的に取り組んでいる。

他方、交流館の性質上、広域的な集客が求められる高度な講座等を実施しにくいのが、興津や有度、辻等のアクセスの良い館を活用し、単館の範囲を超えた事業の実施も織り交ぜられると良い。そうした中で、合同発表会の開催は良い取り組みである。

館運営全般については、現場における利用者等からの個別の要望や苦情については、丁寧に対応できている。

社会教育主事任用資格を中心とした資格の取得や有資格者の採用による各種有資格者の増のほか、研修などの充実、優秀職員の館長・主任への登用など、かなり充実した職員の資質向上の取り組みがなされている。

しかしながら、事故については、重大とまでは言えないが、誤徴収を繰り返している点を減点した。基本的な貸館ルールについて、市の担当者を含め、例規に基づいた運用の徹底を期待する。

利用者数の減少については、マクロな社会環境に関係するものでもあり、また、新型コロナウイルス感染症の影響もあるので評価がし難い面もあるが、利用者減少の傾向に歯止めをかけるとともに、今後の社会経済状況を踏まえて、必要な人に必要な学習機会と場が提供されるように、より一層の取り組みが必要である。

評価委員会としての意見

全体として、施設の管理運営は適切に実施されている。

講座等の事業については、子供から成人まで幅広い年代を対象とし、郷土・政治・子育て・防災など多分野にわたり事業がバランスよく実施され、質・量ともに求められる水準以上のものを実施しており、施設の設置目的である「市民の自発的な学習活動を支援、学習活動を通じて地域の交流及び連携を図り、市民主体のまちづくりの推進」に向けて、適切に管理運営がなされているものと認められる。また、新型コロナウイルスの影響下において講座の動画配信やオンラインを活用した講座など、新たな取り組みが伺われる。

地域住民や団体との連携については、まちづくりなど地域拠点としての生涯学習交流館機能も発揮されており、求められる役割を果たしているといえる。複合施設など、特色のある施設も多く、環境・資源を生かした運営が行われている。

人材の育成、確保については、社会教育主事任用資格を中心とした有資格者の確保、資格取得への支援、研修の充実、主任制度の導入、女性の登用など、職員の資質・能力の向上にも意欲的に取り組んでおり、生涯学習施設としての専門性の向上が大いに期待される。

今後は、各館の成果を示す「アウトプット・アウトカム指標」の職員参加での設定や、自己評価で今後の課題としている利用率の向上への取組、地域ニーズを把握・検証して運営に反映するというPDCAサイクルの可視化などにより、指定管理業務仕様書等に示される「最低基準（数量的指標）を意識した運営」から「質的な成果を求めた運営」に重点を移した管理運営が行われることを期待する。