

令和2年度 指定管理者年度評価シート

1 公の施設の基本情報

施設名称	千葉市公民館
条例上の設置目的	千葉市公民館設置管理条例（昭和44年千葉市条例第23号） 第1条 この条例は、社会教育法（昭和24年法律第207号。以下「法」という。）第24条の規定に基づき、公民館の設置及び管理に関し必要な事項を定めるものとする。 （参考） 社会教育法（昭和24年6月10日法律第207号） 第20条 公民館は、市町村その他一定区域内の住民のために、実際生活に即する教育、学術及び文化に関する各種の事業を行い、もって住民の教養の向上、健康の増進、情操の純化を図り、生活文化の振興、社会福祉の増進に寄与することを目的とする。 第24条 市町村が公民館を設置しようとするときは、条例で、公民館の設置及び管理に関する事項を定めなければならない。
ビジョン （施設の目的・目指すべき方向性）	地域住民の生活文化向上をめざし、市民一人ひとりが豊かな人間性を培い、心豊かなまちづくりを進め、「社会が人を育み、人が社会をつくる」という好循環を目指していく。
ミッション （施設の社会的使命や役割）	地域のニーズに対応した社会教育事業の実施や施設の貸出を行う。 社会教育施設としての機能向上はもちろんのこと、幅広い市民の多様な利用に供する地域の総合交流拠点として充実を図る。
制度導入により見込まれる効果	市民サービスの向上により、さらに多くの市民に施設を利用してもらうという効果を見込んでいる。
成果指標※	① 主催講座の増加数 ② 公民館の施設稼働率（用途・利用時間に制約が大きい調理室を除く）
数値目標※	① 平成28年度主催講座数（763講座）から300講座以上増／指定期間最終年度 ② 52.0%以上／指定期間最終年度
所管課	千葉市教育委員会事務局生涯学習部生涯学習振興課

※ 成果指標及び数値目標は、選定時に設定したものである。

2 指定管理者の基本情報

指定管理者名	公益財団法人 千葉市教育振興財団
構成団体 （共同事業体の場合）	
主たる事業所の所在地 （代表団体）	千葉県千葉市中央区弁天3丁目7-7
指定期間	平成30年4月1日～ 令和5年3月31日（5年）
選定方法	非公募
非公募理由	「指定管理者選定評価委員会」において、申請内容を管理運営の基準等に照らし審査した結果、公益財団法人千葉市教育振興財団は、千葉市公民館の管理を適切かつ確実に行うことができるものと認められたため。 なお、本施設の管理運営にあたっては、公平性、安定性等が強く求められるとともに、教育の専門性を有し、生涯学習センター等の管理運営が良好で、市民に多様で専門的な講座を実施可能な公益財団法人千葉市教育振興財団が管理運営を行う必要があるため非公募とした。
管理運営費の財源	指定管理料

3 管理運営の成果・実績

(1) 成果指標に係る数値目標の達成状況

成果指標	数値目標※	R2年度実績	達成率※
主催講座の増加数	平成28年度主催講座数 (763講座)から300 講座以上増	618講座	58.1%
公民館の施設稼働率(用途・利用 時間に制約が大きい調理室を除く)	52.0%以上	38.5%	74.0%

※ 数値目標は選定時に設定した数値であり、市設定の数値を上回る目標を指定管理者が設定している場合、市設定の数値は括弧書きで表している。

(2) その他利用状況を示す指標

指 標	○年度実績

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	R2年度	【参考】 R1年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
指定管理料	実績	1,314,403	1,296,048	実績－計画	0
	計画	1,314,403	1,296,963	計画－提案	△ 10,728
	提案	1,325,131	1,303,163		
利用料金収入	実績			実績－計画	0
	計画			計画－提案	0
	提案				
その他収入	実績	2,184	2,830	実績－計画	△ 560
	計画	2,744	2,740	計画－提案	0
	提案	2,744	2,740		
合計	実績	1,316,587	1,298,878	実績－計画	△ 560
	計画	1,317,147	1,299,703	計画－提案	△ 10,728
	提案	1,327,875	1,305,903		

イ 支出

(単位：千円)

費目	R2年度	【参考】 R1年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
人件費	実績	726,879	732,096	実績－計画	△ 31,976
	計画	758,855	811,924	計画－提案	△ 63,606
	提案	822,461	817,444		
事務費	実績	127,075	106,869	実績－計画	16,125
	計画	110,950	110,440	計画－提案	△ 10,807
	提案	121,757	112,066		
管理費	実績	289,063	262,371	実績－計画	8,430
	計画	280,633	180,126	計画－提案	99,954
	提案	180,679	178,500		
委託費	実績	141,646	144,896	実績－計画	△ 5,861
	計画	147,507	164,239	計画－提案	△ 21,936
	提案	169,443	164,919		
その他事業費	実績			実績－計画	0
	計画			計画－提案	0
	提案				
間接費	実績	41,264	36,184	実績－計画	7,729
	計画	33,535	32,974	計画－提案	0
	提案	33,535	32,974		
合計	実績	1,325,927	1,282,416	実績－計画	△ 5,553
	計画	1,331,480	1,299,703	計画－提案	3,605
	提案	1,327,875	1,305,903		

※「計画」とは、事業年度ごとの事業計画書で定めた計画額を示す。

「提案」とは、選定時の提案書、事業計画書で指定管理者が提案した見積額を示す。

間接費の配賦基準・算定根拠

公益法人会計基準に則り6つに区分し、本部経費については、従事割合等の配賦基準により各会計に配賦計上。法人会計に配賦した費用から基本財産、特定資産の運用益等の収益を差し引いた差額を、法人会計以外の5つの会計へ配賦した額の割合で按分し、法人会計の財源として一般管理費に計上する。

(2) 自主事業収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目		R2年度	【参考】 R1年度
自主事業収入	実績	0	0
その他収入	実績	99	0
合計	実績	99	0

イ 支出

(単位：千円)

費目		R2年度	【参考】 R1年度
人件費	実績	0	0
事務費	実績	99	104
管理費	実績	0	0
委託費	実績	0	0
使用料	実績	0	0
事業費	実績	0	0
利用料金	実績	0	0
その他事業費	実績	0	0
間接費	実績	0	0
合計	実績	99	104

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R2年度	【参考】R1年度
必須業務	収入合計	1,316,587	1,298,878
	支出合計	1,325,927	1,282,416
	収支	△ 9,340	16,462
自主事業	収入合計	99	0
	支出合計	99	104
	収支	0	△ 104
総収入		1,316,686	1,298,878
総支出		1,326,026	1,282,520
収支		△ 9,340	16,358
利益の還元額			
利益還元の内容			

5 管理運営状況の評価

(1) 管理運営による成果・実績 (成果指標の目標達成状況)

評価項目	市の評価	特記事項
平成28年度主催講座数(763講座)から300講座以上増	E	主催講座数実績 618講座 コロナ禍による影響(休館、講座の中止、利用人数制限など)
施設稼働率52.0%の達成	D	施設稼働率実績 38.5% コロナ禍による影響(休館、講座の中止、利用人数制限など)

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。
 A：成果指標が市設定の数値目標の120%以上(ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はBとする。)
 B：成果指標が市設定の数値目標の105%以上120%未満(ただし、指定管理者設定の目標に達していない場合はCとする。)
 C：成果指標が市設定の数値目標の85%以上105%未満
 D：成果指標が市設定の数値目標の60%以上85%未満
 E：成果指標が市設定の数値目標の60%未満

(2) 市の施設管理経費縮減への寄与

評価項目	市の評価	特記事項
市の指定管理料支出の削減	C	提案1,325,131千円、実績1,314,403千円、削減10,728千円 (削減額うち、椎名公民館休館による影響8,064千円)

【評価の内容】※数値はいずれも原則であり、特殊な事情がある場合は当該事情も含め、総合的に判断する。

- A：選定時の提案額から10%以上の削減
 B：選定時の提案額から5%以上10%未満の削減
 C：選定時の提案額と同額又は5%未満の削減
 (D・E：選定時の提案額を超える支出を行うことはないため、該当なし)
 -：対象外(市の指定管理料支出がない。)

(3) 管理運営の履行状況

評価項目	自己評価	市の評価	特記事項
1 市民の平等利用の確保・施設の適正管理			
市民の平等利用の確保	C	C	・新型コロナウイルス感染症の対策として、マスク着用の徹底や室内の換気、3密の回避の徹底に努めた。
関係法令等の遵守			
リスク管理・緊急時対応			
2 施設管理能力			
(1) 人的組織体制の充実	C	B	・生涯学習センターの協力のもと、職員向けにオンラインで研修を実施した。 ・職員の感染リスクを抑えるために、在宅勤務を実施した。 ・社会教育主事資格取得の助成を行い、新たに3名が資格取得した。
管理運営の執行体制			
必要な専門職員の配置			
従業員の能力向上			
(2) 施設の維持管理業務	C	C	・通常清掃以外にも、定期的な消毒を行い、空気清浄機や網戸の設置を進め、館内の換気に努めた。 ・施設や設備の修繕について、積極的に実施した。
施設の保守管理			
設備・備品の管理・清掃・警備等			
3 施設の効用の発揮			
(1) 幅広い施設利用の確保	C	B	・施設の休館や再開に関する情報を迅速かつ適切にHPで提供した。また、一部の館では講座や自習室に関する情報をTwitterやFacebookでも発信した。
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免			
利用促進の方策			
(2) 利用者サービスの充実	C	B	・利用者アンケートの結果や苦情・要望を業務改善の参考とした。 ・子どもの居場所づくり、また、休校の影響を受けた生徒・児童の学習支援のための自習室として、空きのある諸室やロビーの開放をすべての公民館で通年実施に拡充した。
利用者への支援			
利用者意見聴取・自己モニタリング			
(3) 施設における事業の実施	C	B	・生涯学習センターと連携しオンラインによる講座の実施に取り組んだ。 ・申込が殺到した講座は2回に分けて実施するなど、柔軟に対応した。
施設の事業の効果的な実施			
自主事業の効果的な実施			
4 その他			
市内業者の育成	C	C	
市内雇用への配慮			
障害者雇用の確保			
施設職員の雇用の安定化への配慮			

【評価の内容】

- A：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
 B：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を上回るなど、優れた管理運営が行われていた。
 C：概ね管理運営の基準・事業計画書等に定める水準どおりに管理運営が行われていた。
 D：一部、管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、改善の余地がある管理運営が行われていた。
 E：管理運営の基準・事業計画書等に定める水準を満たしておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(4) 千葉市教育委員会指定管理者選定評価委員会意見を踏まえた対応

意見の内容	意見対象年度	対応・改善の内容
公民館利用者で構成される「運営懇談会」の年2回以上の開催との提案に対し、28館は2回実施したものの、19館では1回の開催にとどまった。	平成30年度	新型コロナウイルス感染症の影響により、一部書面による開催となったが、休館中の椎名公民館を除くすべての公民館で年2回実施した。今後、新型コロナウイルス感染拡大の状況にもよるが、可能な限り対面による開催方法で実施できるように努めたい。
避難所としての役割があることを含め、公民館の老朽化や設備に対する改善などの整備をできるだけ迅速に進めていただきたい。	令和元年度	令和2年度も引き続き老朽化による建物・設備の修繕に積極的に取り組んだほか、避難所運営用の資機材を購入し、避難所機能の充実に努めた。
地域の社会教育を高めるという観点から、公民館を利用する機会が少ない若い世代に対しても魅力的となる講座の内容や適正な回数を検討した上で、SNSなどを活用して周知を図られたい。	令和元年度	一部の館ではTwitterやFacebookを活用して講座情報や自習室の開放に関する情報発信を行った。若い世代が関心を持ちそうなシュートレン作りなどの“作る講座”や保育士を呼んで“託児つきママヨガ”などを企画したが、調理系の講座については、新型コロナウイルス感染拡大の影響で実施ができなかった。今後も参加しやすく、また、興味のある内容の講座を提供できるよう努めたい。

6 利用者ニーズ・満足度等の把握

(1) 指定管理者が行ったアンケート調査

実施内容	調査方法	アンケートの配架・配布																	
	回答者数	2,340人																	
結果	質問項目	第1 普段、公民館をどのように利用されているか																	
		第2 職員の対応について																	
第3 部屋や備品等の状況について																			
第4 平成30年4月の指定管理開始以降の公民館についてどのように感じているか																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>項番</th> <th>項目</th> <th>人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>クラブ・サークル会員として活動</td> <td>2,010人</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>公民館主催の講座・事業への参加</td> <td>1,262人</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>図書室の利用</td> <td>836人</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>町内自治会その他の地域における団体での利用等</td> <td>447人</td> </tr> </tbody> </table>					項番	項目	人数	A	クラブ・サークル会員として活動	2,010人	B	公民館主催の講座・事業への参加	1,262人	C	図書室の利用	836人	D	町内自治会その他の地域における団体での利用等	447人
項番	項目	人数																	
A	クラブ・サークル会員として活動	2,010人																	
B	公民館主催の講座・事業への参加	1,262人																	
C	図書室の利用	836人																	
D	町内自治会その他の地域における団体での利用等	447人																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> <th>無回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>79.2%</td> <td>20.0%</td> <td>0.8%</td> <td>0%</td> <td>0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(利用者意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ とても親切で、話しやすく良い雰囲気である。 ○ 言葉遣いや表情が良くない。 					満足	やや満足	やや不満	不満	無回答	79.2%	20.0%	0.8%	0%	0%					
満足	やや満足	やや不満	不満	無回答															
79.2%	20.0%	0.8%	0%	0%															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> <th>その他</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>59.0%</td> <td>35.5%</td> <td>5.1%</td> <td>0.3%</td> <td>0.1%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(利用者意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 机が新しくなり、出し入れがしやすくなり片づけるのが楽になった。 ○ 調理室に湯沸かし器が欲しい。 					満足	やや満足	やや不満	不満	その他	59.0%	35.5%	5.1%	0.3%	0.1%					
満足	やや満足	やや不満	不満	その他															
59.0%	35.5%	5.1%	0.3%	0.1%															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>全体として良くなった (または「やや良くなった」)</th> <th>あまり変わらない</th> <th>全体として悪くなった (または「やや悪くなった」)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>62.3%</td> <td>36.9%</td> <td>0.8%</td> </tr> </tbody> </table> <p>(利用者意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 職員の対応が良くなった。 ○ 館内だけでなく、外回りもきれいにしている訪れるとき気持ちが良い。 					全体として良くなった (または「やや良くなった」)	あまり変わらない	全体として悪くなった (または「やや悪くなった」)	62.3%	36.9%	0.8%									
全体として良くなった (または「やや良くなった」)	あまり変わらない	全体として悪くなった (または「やや悪くなった」)																	
62.3%	36.9%	0.8%																	

(2) 市・指定管理者に寄せられた主な意見・苦情と対応

主な意見・苦情	指定管理者の対応
公民館利用者より、公民館主催講座の申込方法について、現在の先着から抽選に変更してほしい。	一部の人気のある講座については、抽選とする。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	C	所見	<p>新型コロナウイルス感染症の影響により、事業展開を十分にすることができなかったが状況に柔軟に対応し、概ね安定した管理運営を行うことができた。成果指標は、主催講座数・施設稼働率のいずれも目標達成に及ばなかったが、生涯学習センターと連携しオンラインによる講座の開催に取り組み、新しい事業展開への基礎を固め、感染予防対策を徹底し安心して施設を利用できるよう、職員全員で対応した。</p> <p>施設の修繕や図書室の環境整備は、引き続き着実に進めることができ、利用者からの評価も良好だった。</p>
----------	---	----	---

(2) 市による評価

総括 評価	C	所見	<p>新型コロナウイルス感染拡大防止のため、市が施設の利用制限を実施したことにより、主催講座数や施設稼働率の成果指標を大幅に下回る結果となったが、それらを除いては、市が指定管理者に求める水準等を上回る、優れた管理運営が行われていた。</p> <p>①社会教育事業 コロナ禍で、施設の休館や利用人数の制限、主催事業の中止要請があった中、成果指標である主催講座数1,063講座は、618講座と指標を大幅に下回ったが、市民への生涯学習の機会を継続するため、生涯学習センターと連携し、職員研修でオンライン講座の手法を習得し、オンラインを活用した講座を開始した。また、これまでも「子どもの居場所づくり」として実施していた空きのある諸室やロビーの開放は、緊急事態宣言で休校の影響を受けた児童・生徒の学習支援として、5月25日よりすべての公民館において諸室の一部を自習室として通年開放したことで、延べ12,043人の児童・生徒が利用した。</p> <p>②図書室管理運営事業 新型コロナウイルス感染拡大後、返却等の運用が変更となり職員の負担が大幅に増大しているが、図書館の支援を受けながら、業務を着実に遂行した。また、カウンターにアクリル間仕切りを設置したり、閲覧用椅子を減らし滞在時間の短縮を図るなど、感染拡大防止対策を実施し、安心して利用いただけるよう努めた。</p> <p>③施設管理・維持管理 コロナ禍で、施設の休館や利用人数の制限、主催事業の中止要請があった中、成果指標である施設稼働率52.0%は、38.5%と指標を大幅に下回ったが、換気や消毒などを徹底し、施設でのクラスター発生を未然に防止したこと、また、避難所としての機能を高めるため、避難所運営用の資機材を購入するなど、避難所機能の充実に努めていた。</p> <p>④自主事業 緊急事態宣言の発出により、一部事業で延期や中止となったが、財団職員の専門性を活かし、パネル展等で市民の生涯学習活動を推進するための学習機会を提供した。</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>例年「総括評価」は、全市的な評価の基準「評価の目安」に基づき実施している。例年どおり令和2年度評価を行うと、「延べ受講者数」などの評価指標が数値目標を大幅に下回ることから、「D」以下の低評価となってしまう。</p> <p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、本市からの指示による休館や施設一部の利用停止などによる管理運営の基準に示す必須業務の一部未実施や、利用者数等の大幅な減少は、指定管理者の管理運営に係る経営努力の及ばない要因によるものとして取り扱う必要がある。</p> <p>コロナ禍における評価指標の減少理由を、明確に区分することは困難であることから、指定管理者としては、感染防止対策を徹底しつつ、経営努力により可能な限り運営できたと認められるので、総合評価を「C」とした。</p> </div>
----------	---	----	--

【評価の内容】

- A：市が指定管理者に求める水準等を大きく上回る、特に優れた管理運営が行われていた。
- B：市が指定管理者に求める水準等を上回る、優れた管理運営が行われていた。
- C：概ね市が指定管理者に求める水準等に則した、良好な管理運営が行われていた。
- D：管理運営の一部において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、改善の余地のある管理運営が行われていた。
- E：管理運営全般において市が指定管理者に求める水準等に達しておらず、速やかな改善が求められる管理運営が行われていた。

(3) 教育委員会事務局指定管理者選定評価委員会の意見

市による評価はおおむね妥当であると認める。
また、指定管理者の倒産、撤退等のリスクを把握するという観点から、財務に関する事項で特記するものはないと認める。
その他、次の事項を本委員会の意見とする。
ア 利用者数や利用時間に制限を設けるなど感染防止対策を徹底したうえで、こどもの居場所づくりとして、公民館の諸室を自習室として活用することを検討していただきたい。
イ 講座や講演会等の申込方法について、郵送や電子メールなど、より多くの方が利用できる方法を検討していただきたい。
ウ 設備の異常や利用者等とのトラブルなど、問題が頻発する公民館については、その解決にあたり、市としても、指定管理者と連携し対応していただきたい。
エ コロナ禍において、オンラインによるコンテンツの充実を図りつつ、対面での行事開催も検討していただきたい。その場合において、利用者数や利用時間を制限する、講座等の回数を増やす等といった対策も想定し、目標値の設定を工夫していただきたい。