

(公開されている指定管理者評価シートを加工しています。加工前の文書は下記URLに公開)
<http://www.city.chiba.jp/kyoiku/shogaigakushu/shogaigakushu/download/hyoka-H23nenndo.pdf>

平成23年度

指定管理者評価シート

1 基本情報				
施設名	千葉市生涯学習センター	指定管理者	千葉市教育振興財団グループ	
指定期間	平成23年4月1日～平成28年3月31日			
<div style="border: 2px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; display: inline-block;"> 協定書に定められた事項について、年間の管理運営実績を集計し、報告します。 </div>				
2 管理運営の実績				
(1) 主な実施事業	① 指定管理事業			
	事業名	実施時期	事業の概要	
	生涯学習事業に関する業務	通年	学習情報の収集・提供、講座・講演会の開催、指導者養成等	
	施設運営業務	通年	施設の広報、利用受付、貸出等	
	維持管理業務	通年	建築物、建築設備、備品等の維持管理、清掃等	
	経営管理業務	通年	事業計画・事業報告書、管理規程作成等	
	② 自主事業			
	事業名	実施時期	事業の概要	
	今日から始める防災対策	9月	災害意識を高め、対処方法を考える講座を実施した。	
	お父さんの土曜日クッキング	3月	料理を通しながら環境問題を考える講座を実施した。	
	中央図書館・生涯学習センター開館10周年記念「子ども読書活動推進トークショー」	12月	子ども読書活動推進への関心を高めるとともに、広く市民に施設をアピールした。	
(2) 利用状況	① 講座・講演会その他生涯学習事業の延受講者数(人)			
	H23年度(A)	H22年度(B)	前年度比(A)/(B)	H23目標値(C)
	52,233	50,751	102.9%	未設定
	達成率(A)/(C)	-		
② 生涯学習相談の受付件数(件)				
H23年度(A)	H22年度(B)	前年度比(A)/(B)	H23目標値(C)	
2,511	3,930	63.9%	未設定	
達成率(A)/(C)	-			
③ 貸出施設の稼働率(%)				
H23年度(a)	H22年度(b)	対前年度増減(a)-(b)	H23目標値(c)	
39.3%	41.2%	-1.9%	43.0%	
対目標値増減(a)-(c)	-3.7%			
(3) 収支状況	① 収入実績(千円)			
		決算額(A)	計画額(B)	計画比(A)/(B)
	指定管理委託料	550,588	550,588	100.0%
	利用料金	30,787	33,565	91.7%
	自主事業	-	-	-
	その他	3,477	5,364	64.8%
	合計	584,852	589,517	99.2%
	備考 ※「その他」の内訳 講座受講料、コピー機利用料 ※初級パソコン講座等のテキスト使用を減らし、負担軽減を図った。			
	② 支出実績(千円)			
	決算額(a)	計画額(b)	計画比(a)/(b)	備考
	人件費	136,977	140,681	97.4%
	事務費	145,886	162,157	90.0%
	管理費	281,816	286,679	98.3%
	自主事業	4,016	5,568	72.1%
	合計	568,695	595,085	95.6%
	備考 ※自主事業減少理由 民間企業等との連携実施による支出減			

	<p>③収支実績(千円)</p> <table border="1"> <tr> <th>決算額(ア) (A)-(a)</th> <th>計画額(イ) (B)-(b)</th> <th>対計画額増減 (ア)-(イ)</th> </tr> <tr> <td>16,157</td> <td>▲ 5,568</td> <td>21,725</td> </tr> </table>	決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)	16,157	▲ 5,568	21,725																																					
決算額(ア) (A)-(a)	計画額(イ) (B)-(b)	対計画額増減 (ア)-(イ)																																										
16,157	▲ 5,568	21,725																																										
(4)指定管理者が行った処分の件数	<p><処分の状況></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>処分の種別</th> <th>処分根拠</th> <th>件数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>使用許可</td> <td>千葉市生涯学習センター設置管理条例第6条</td> <td>9,733</td> </tr> <tr> <td>使用不許可</td> <td>千葉市生涯学習センター設置管理条例第7条</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>使用の制限</td> <td>千葉市生涯学習センター設置管理条例第8条</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	処分の種別	処分根拠	件数	使用許可	千葉市生涯学習センター設置管理条例第6条	9,733	使用不許可	千葉市生涯学習センター設置管理条例第7条	0	使用の制限	千葉市生涯学習センター設置管理条例第8条	0																															
処分の種別	処分根拠	件数																																										
使用許可	千葉市生涯学習センター設置管理条例第6条	9,733																																										
使用不許可	千葉市生涯学習センター設置管理条例第7条	0																																										
使用の制限	千葉市生涯学習センター設置管理条例第8条	0																																										
(5)市への不服申立て	<件数> 0件																																											
(6)情報公開の状況	<p><関連文書の公開状況></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">文書名</th> <th colspan="3">公開方法(場所)</th> </tr> <tr> <th>当該施設</th> <th>市政情報室</th> <th>左記以外の方法</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>基本協定書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>年次協定書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>事業計画書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>事業報告書</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>計算書類</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>×</td> </tr> <tr> <td>定款、寄付行為、その他これらに類するもの</td> <td>○</td> <td>○</td> <td>×</td> </tr> </tbody> </table> <p><文書開示申出の状況></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>申出先</th> <th>開示</th> <th>不開示</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>指定管理者</td> <td>0件</td> <td>0件</td> <td>0件</td> </tr> <tr> <td>市政情報室(経由)</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	文書名	公開方法(場所)			当該施設	市政情報室	左記以外の方法	基本協定書	○	○	×	年次協定書	○	○	×	事業計画書	○	○	×	事業報告書	○	○	×	計算書類	○	○	×	定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	×	申出先	開示	不開示	合計	指定管理者	0件	0件	0件	市政情報室(経由)			
文書名	公開方法(場所)																																											
	当該施設	市政情報室	左記以外の方法																																									
基本協定書	○	○	×																																									
年次協定書	○	○	×																																									
事業計画書	○	○	×																																									
事業報告書	○	○	×																																									
計算書類	○	○	×																																									
定款、寄付行為、その他これらに類するもの	○	○	×																																									
申出先	開示	不開示	合計																																									
指定管理者	0件	0件	0件																																									
市政情報室(経由)																																												
<p>3 利用者ニーズ・満足度等の把握</p>																																												
<p>(1)指定管理者が行ったアンケート調査の結果</p>																																												
①アンケート調査の実施内容	<p>ア 受講者アンケート 講座・講演会等の受講者に対し、アンケート用紙を配布し満足度を4段階で評価していただいた。</p> <p>イ 利用者アンケート 研修室、会議室等の施設利用者に対し、利用報告書にアンケート欄を設け次の項目について5段階で評価していただいた。</p> <p>①施設の学習環境について ②施設・備品について ③職員の対応について</p>																																											
②調査の結果	<p>ア 受講者アンケート</p> <p>【回答者数】 9,950人</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>満足</th> <th>やや満足</th> <th>やや不満</th> <th>不満</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ちばカレッジ・地域学</td> <td>63.5%</td> <td>26.6%</td> <td>4.1%</td> <td>0.5%</td> </tr> <tr> <td>現代的課題学習</td> <td>66.9%</td> <td>23.1%</td> <td>4.9%</td> <td>1.8%</td> </tr> <tr> <td>指導者養成</td> <td>56.0%</td> <td>37.5%</td> <td>4.5%</td> <td>1.0%</td> </tr> </tbody> </table> <p>イ 利用者アンケート</p> <p>【回答者数】 6,189人</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>よい</th> <th>普通</th> <th>悪い</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>学習環境</td> <td>83.5%</td> <td>5.8%</td> <td>1%未満</td> </tr> <tr> <td>施設・備品</td> <td>82.5%</td> <td>6.7%</td> <td>1%未満</td> </tr> <tr> <td>職員の対応</td> <td>82.7%</td> <td>6.6%</td> <td>1%未満</td> </tr> </tbody> </table> <p>※ いずれも、無回答があるため合計は100%にならない。</p>		満足	やや満足	やや不満	不満	ちばカレッジ・地域学	63.5%	26.6%	4.1%	0.5%	現代的課題学習	66.9%	23.1%	4.9%	1.8%	指導者養成	56.0%	37.5%	4.5%	1.0%		よい	普通	悪い	学習環境	83.5%	5.8%	1%未満	施設・備品	82.5%	6.7%	1%未満	職員の対応	82.7%	6.6%	1%未満							
	満足	やや満足	やや不満	不満																																								
ちばカレッジ・地域学	63.5%	26.6%	4.1%	0.5%																																								
現代的課題学習	66.9%	23.1%	4.9%	1.8%																																								
指導者養成	56.0%	37.5%	4.5%	1.0%																																								
	よい	普通	悪い																																									
学習環境	83.5%	5.8%	1%未満																																									
施設・備品	82.5%	6.7%	1%未満																																									
職員の対応	82.7%	6.6%	1%未満																																									

講座の受講者や施設利用者を対象としたアンケートを実施し、寄せられた意見を事業の改善に役立てています。

③アンケートにより得られた主な意見、苦情とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ●講座ごとに受講レベルがわかるように表示して欲しい。 ⇒初心者・上級者等の受講レベルが分かりやすいよう、講座名称の改善等に努めた。 ●講座によっては、一回限りではなく複数回行って欲しい。 ⇒平成24年度計画において、「親子のふれあい講座」、「お父さんの土曜クッキング」等、人気のあった事業を拡大した。
(2)市に寄せられた意見、苦情	
①意見、苦情の収集方法	市のホームページに、所管課の連絡先(電話番号、Eメールアドレス)を明示した。
②意見、苦情の数	22件
③主な意見、苦情とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ●マルチメディア体験ブースのパソコン使用はインターネットの閲覧等の使用制限があるが、その説明がなかった。 ⇒受付カウンターに掲示やホームページの施設紹介での注意書き等で案内するとともに、利用登録等の手続き前の周知を行うよう指導した。 ●駐車場の混雑時は渋滞が生じており危険である。 ⇒混乱を回避するため、誘導方法を見直すとともに看板を設置することで周知を図るよう指導した。 ●施設利用にあたっての説明や対応が悪い ⇒利用者の視点での対応の徹底を指導した。

指定管理者、市、教育委員会指定管理者選定評価委員会の三者が、一年間の指定管理運営結果を評価します。

4 指定管理者による自己評価

昨年に引き続き、市民サービスの充実、生涯学習情報の収集・提供・相談、多様な学習ニーズに対応した学習機会の提供をするなど、施設管理及び生涯学習業務を行ってきました。利用者アンケートにおいても、「とても良い」「良い」が8割超と高い評価を得ております。また、各講座の満足度については、「満足」の割合がほぼすべての講座で過半数を超えており、「やや満足」を加えると、多くの受講者から8割以上の支持を得ている結果になっていますが、今後、さらに市民ニーズの把握や魅力あるプログラム等を調査・研究し、より満足度の高い講座の充実に努めていきます。

5 市による評価

評価 ※1	A	所見	<p>概ね管理運営の基準、事業計画どおりの実績・成果が認められ、管理運営は良好に行われた。</p> <p>①生涯学習に関する事業 千葉市の生涯学習の中核施設として、「ちば」を多角的に学ぶ講座や各世代等を対象にしたきめ細かい講座・講演会の開催等、地域のニーズに対応した学習機会を数多く提供するとともに、日頃の学習活動の成果を発表する機会を提供し、延べ約5万人の市民が受講・参加した。特に震災を踏まえ、市民の関心が高かった防災等をテーマとした講演会・講座を追加で実施し、多くの市民が参加する等、時宜に合った対応を行った。</p> <p>②施設貸出事業 施設の貸出については震災の影響による春期の計画停電、夏期の電気使用制限(15%)等の困難な状況のなか、大きなトラブルを生じることなく運営を行った。しかしながら稼働率の低減は避けられず、実績は前年度比2%減の39.3%、目標(43%)に達しなかった。</p> <p>③維持管理事業 建築物・建築設備の保守管理については計画に基づき実施、また平成23年度は建築基準法第12条第2項に規定する建築物の法定点検を実施した。</p>
----------	---	----	---

履行状況の確認

確認事項	履行状況 ※2	備考	
(1)市民の平等な利用の確保、施設の適正な管理			
関係法令等の遵守 (個人情報)	個人情報保護マニュアルの作成	2	
	情報取扱者及びスタッフ・施設ボランティアの研修	2	
関係法令等の遵守 (行政手続)	手続きの明確化・透明化に向けた取り組み	2	抽選による公平な利用受付の実施

モニタリングの考え方	自己評価の方法	2	業務の一部に第三者評価を導入
	利用者意見の収集方法	2	利用者アンケート・受講者アンケート・意見箱の設置
市内産業の活性化	業務委託における市内業者の登用	2	委託は原則として市内業者
(2)市民サービスの向上			
施設・設備の貸出方法	利便性の向上	2	仮予約期間(7日間)を設定
	利用者への支援		
	相談、苦情への対応	2	
	緊急時の対応	2	
利用料金	利用料金設定	2	施設料金は時間帯毎に設定し、かつ条例を下回っている。
(3)施設の効用の発揮、施設管理能力			
利用促進方策	利用促進のための広報活動	2	講座・イベント情報を年6回発行、ホームページ運営
運営体制	人員配置	2	アトリウムに総合案内を設置
	職員研修の実施	2	接遇研修、危機管理研修、救命講習を実施
施設・備品の維持管理	建築物、建築設備、備品等の保守管理	2	建築物点検(建築基準法第12条第2項関係)を実施
	清掃・警備その他	2	
受託事業の効果的な実施 (情報の収集・提供及び生涯学習相談)	生涯学習に関する案内情報の整備・提供	2	・生涯学習広場及び調査資料室の運営 ・まなびネット(情報提供システム)の運営 ・まなびの森(情報誌)の発行(年3回)
	生涯学習相談	2	・相談件数 2,511件 ・出前相談6か所
受託事業の効果的な実施 (講座、講演会等の開催)	「ちばカレッジ」の実施	3	多角的に「ちばを学び深める学習」を実施し、ほとんどの講座で定員を超過、人気も高く平成24年度には一部内容を拡大した。
	「現代的課題学習」に関する事業の実施	3	関心の高いテーマや各世代における課題に細かく対応した講座を数を企画実施、多くの市民に学習機会の提供を行った。特に震災に対応した企画を追加で実施する等、時宜に適った対応を行った。
受託事業の効果的な実施 (指導者養成事業)	指導者等養成事業	2	・生涯学習指導者養成研修 ・学習ボランティア(まなびサポーター)活動支援 ・ボランティアセンターの運営
受託事業の効果的な実施 (生涯学習活動の支援に関する事業)	生涯学習に関する調査及び研究事業	2	平成23年度のテーマ「子どもの生涯学習活動に関する実態調査」
	パソコン学習講座の実施	2	センターや公民館で各種講座を多数実施することにより、学習活動に有益な技術の提供に努めた。
	メディア学習事業の実施	2	・視聴覚ライブラリーの運営 ・マルチメディア体験ブースの運営
	生涯学習活動の支援に関する事業	2	・市民自主企画講座の運営 ・まなびフェスタ2011の開催
自主事業の効果的な実施	講座・イベントの企画・誘致	2	千葉大学と連携し、防災に関する講座を開催


(4) 管理経費の縮減			
支出見積の妥当性	計画どおりに執行されているか	2	
	収入見積の妥当性		
	利用料金収入は計画通りか	2	
合計		56	
平均		2.07	

※1 評価の基準について

- S…仕様、事業計画を超える実績・成果が認められるなど、管理運営が特に良好に行われていた。
 A…概ね仕様、事業計画通りの実績・成果が認められ、管理運営が良好に行われていた。
 B…仕様、事業計画通りの実績・成果が認められず、管理運営に関して改善を要する事項があった。

※2 履行状況について

- 3点…仕様、提案を上回る実績・成果があった
 2点…仕様、提案どおりの実績・成果があった
 1点…仕様、提案どおりの管理運営が行われなかった


6 教育委員会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。
 (1)稼働率の低い貸出施設について、稼働率を高めるための工夫をするよう努めること。
 (2)AIJ投資顧問株式会社による企業年金資産運用問題の影響の有無等、厚生年金の運用委託先について、聞き取りを検討すること。
 (3)選定時に提示された利用状況等の目標値に対し、実績値が大きく乖離した場合の目標値の見直し基準を明確化し、必要に応じて目標値を修正すること。