

平成29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	千葉市生涯学習センター
条例上の設置目的	千葉市生涯学習センター設置管理条例（平成12年千葉市条例66号） 第1条 本市は、市民の生涯学習及び交流の場を提供するとともに、生涯学習活動を総合的に支援し、本市における生涯学習の振興を図るための中核的施設として、千葉市生涯学習センターを設置する。
ビジョン (施設の目的・目指すべき方向性)	生涯学習センターは、本市の生涯学習ネットワークの拠点となる中核的施設として、市民の主体的で創造的な学習活動を支援する上で、関係機関との連携を強化するとともに、調査研究機能や学習プログラムの充実、学習情報の提供及び相談体制の整備や充実など、生涯学習を総合的に推進していく事業を展開することが期待されている。
ミッション (施設の社会的使命や役割)	(1) 資料・情報の提供を総合的に行い、多様なニーズに対応する。 (2) 様々な学習相談に応じ、学習活動の活性化を図る。 (3) 調査・研究に対する多角的な支援を行い、高度で専門的なニーズに対応する。 (4) 生涯学習活動のための調査及び研究・開発を行う。 (5) 自主的・自発的な学習活動を支援する。 (6) 他の機関・施設等と連携・協力して生涯学習を推進する。
制度導入により見込まれる効果	市民の主体的で創造的な学習活動を支援する上で、関係機関との連携を強化するとともに、調査研究機能や学習プログラムの充実、学習情報の提供及び相談体制の整備や充実など、生涯学習を総合的に推進していく効果を見込んでいる。
成果指標※	① 市民生活や地域社会の課題を「学ぶ」機会を提供する ② 学習成果が「生きる」地域づくりを進める ③ 学びを「支える」環境づくりを進める
数値目標※	① 延べ受講者数 35,000人 (指定管理事業+自主事業(どちらも展示を除く)) ② ボランティアコーディネーター件数 260件 ③ 施設利用率 55%
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28年4月1日～平成33年3月31日
選定方法	非公募
非公募理由	(1) 過去の公募状況を見ると民間企業等からの参入意欲が少ないこと。 (2) 千葉市教育振興財団の管理実績及び利用者からのモニタリング調査の結果が良好であること。 (3) 「外郭団体の事務事業の見直し結果」において、生涯学習センターの管理運営事業には高度の専門性及びボランティアや各種団体等との豊富なネットワークが必要であるため、外郭団体の有する特性や担うべき役割等を踏まえ、千葉市教育振興財団を非公募で選定するべきとの方向性が示されていること。
管理運営費の財源	指定管理料及び利用料金収入

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※	H29年度実績	達成率※
市民生活や地域社会の課題を「学ぶ」機会を提供する	延べ受講者数 35,000人	35,314人	100.9%
学習成果が「生きる」地域づくりを進める	ボランティアコーディネート件数 260件	221件	85.0%
学びを「支える」環境づくりを進める	施設利用率 55%	62.84%	114.3%

※ 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	H0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	H29年度	【参考】 H28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	557,181	551,332	実績－計画	0
	計画	557,181	551,332	計画－提案	△ 2,074
	提案	559,255	551,332		
利用料金収入	実績	35,333	43,120	実績－計画	1,824
	計画	33,509	39,208	計画－提案	0
	提案	33,509	39,208		
その他収入	実績	2,251	2,695	実績－計画	△ 1,605
	計画	3,856	3,856	計画－提案	0
	提案	3,856	3,856		
合計	実績	594,765	597,147	実績－計画	219
	計画	594,546	594,396	計画－提案	△ 2,074
	提案	596,620	594,396		

イ 支出

(単位：千円)

費目	H29年度	【参考】 H28年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
人件費	実績	147,448	141,015	実績－計画	△ 4,974
	計画	152,422	149,362	計画－提案	635
	提案	151,787	150,708		
事務費	実績	42,199	33,781	実績－計画	4,197
	計画	38,002	37,067	計画－提案	3,583
	提案	34,419	33,833		
管理費	実績	127,839	131,477	実績－計画	△ 4,213
	計画	132,052	129,910	計画－提案	432
	提案	131,620	129,231		
委託費	実績	231,385	231,335	実績－計画	△ 4,225
	計画	235,610	240,957	計画－提案	△ 6,724
	提案	242,334	245,613		
その他事業費	実績	0	0	実績－計画	0
	計画	0	743	計画－提案	0
	提案	0	0		
本社費・共通費	実績	48,846	45,524	実績－計画	12,386
	計画	36,460	36,357	計画－提案	0
	提案	36,460	35,011		
合計	実績	597,716	583,132	実績－計画	3,170
	計画	594,546	594,396	計画－提案	△ 2,074
	提案	596,620	594,396		

※「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。

本社費・共通費の配賦基準・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		H29年度	【参考】 H28年度
自主事業収入	実績	1,205	1,902
その他収入	実績	3	1,192
合計	実績	1,208	3,094

イ 支出

(単位：千円)

費目		H29年度	【参考】 H28年度
人件費	実績	381	381
事務費	実績	2,034	2,777
管理費	実績		
委託費	実績		
使用料	実績		
事業費	実績		
利用料金	実績		
その他事業費	実績		
本社費・共通費	実績		
合計	実績	2,415	3,158

本社費・共通費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		H29年度	【参考】H28年度
必須業務	収入合計	594,765	597,147
	支出合計	597,716	583,132
	収支	△ 2,951	14,015
自主事業	収入合計	1,208	3,094
	支出合計	2,415	3,158
	収支	△ 1,207	△ 64
総収入		595,973	600,241
総支出		600,131	586,290
収支		△ 4,158	13,951
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
延べ受講者数35,000人の達成	C	
ボランティアコーディネート件数 260件	C	
施設利用率55%の達成	B	

【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) 市の施設管理経費削減への寄与

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	

【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	
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	C	
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	定期保守点検業務着実にを行い、快適な利用環境を提供するとともに、事故の防止に努めた。
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	B	B	<ul style="list-style-type: none"> ・休館日は、条例では毎週月曜日と規定されているが、毎月第4月曜日のみとなっている。 ・利用料金を柔軟に設定することで、より多くの市民が施設を利用することにつながっている。(ホール利用日前1か月以内に練習のみに使用する場合・一部の諸室について施設使用日の6日前から使用日当日に申し込む場合について減免。) ・Facebook等のSNSを活用し、事業PRや活動の記録を掲載するなど、施設の周知を図った。 ・利用率向上の取組みにより、施設利用率が約4.6ポイント増加した。(H28年度施設利用率58.2% H29年度施設利用率62.8%)
開館時間・休館日			
利用料金設定・減免			
利用促進の方策 施設・設備貸出業務			
(2) 利用者サービスの充実	C	B	<ul style="list-style-type: none"> ・無線LANによるパソコンへのインターネット接続環境を整え、利用者の利便性を向上させている。 ・管理運営の基準では、利用者を対象としたアンケート等の実施を求めているが、それに加え、有識者などが構成員となっている懇談会や事業の第三者評価を実施した。
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				<ul style="list-style-type: none"> ・現代的課題学習に関する講座を67講座実施した。(事業計画: 67講座) ・郷土に関する事業を13講座実施した。(事業計画: 13講座) ・前年度試行的に実施したボランティアによるミニ講座をポケットパークで本格的に実施し(19講座)、ボランティアのスキル向上や、活動機会の増加を図った。 ・自主事業において、講座・イベントを計30講座実施することにより、市民の幅広い学習ニーズに対応するとともに、生涯学習情報の提供・生涯学習センターのPRに努めた。
	施設の事業の効果的な実施	C	C	
	自主事業の効果的な実施			
	生涯学習ネットワーク			
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
生涯学習センターを初めて利用する人であっても必要な情報を得られるようなホームページとなるように改善をすること。	平成28年度	表示バナーの配置を見直し、内容の関連性が高いページにバナーを配置することで、必要な情報を得やすくなるよう改善した。
高齢者向けキャリア教育は、生きがいを得ることができるような幅広いキャリア教育となるよう工夫すること。	平成28年度	千葉市と労働局との雇用対策協定による労働局連携講座として、平成29年度に新規に就労支援講座「職業能力を高めよう」を実施した。今後とも、働き方改革など社会の要請に対応し、シニア・女性の再就職(社会復帰)や会社・求人間の雇用のミスマッチの解消等、キャリア教育事業を支援・拡充していく。
アンケート結果に基づいて市民ニーズに沿った更なる運営の改善を検討するとともに、アンケート結果をデータベース化し、傾向をとらえるよう工夫をすること。	平成28年度	講座受講者および施設利用者アンケートを実施し、集計、分析することにより市民ニーズの把握に努め、センター利用者の満足度、利便性の向上を図る。また、平成29年度は、「市民の生涯学習活動に関する実態調査」を実施し、市民の生涯学習活動に関する意識や実態を調査した。

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	<ul style="list-style-type: none"> ア 受講者アンケート 【回答者数】5,827件 講座・講演会等の受講者に対し、アンケート用紙を配付し、満足度を4段階で評価していただいた。 イ 利用者アンケート 【回答者数】8,513件 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。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 ウ インターネットアンケート 【回答者数】18件 生涯学習センターのホームページにアンケートを掲載し、次の項目について回答して頂いた。 ①講座・イベントへの参加の有無 ②講座・イベントに参加したことがない理由 ③講座・イベントの要望 ④貸出施設利用の有無 ⑤貸出施設を利用したことがない理由 ⑥施設や付随するサービスへの要望 ⑦生涯学習センターHPのデザイン・使いやすさ ⑧生涯学習センターHPについて不満なところ ⑨生涯学習センターHPを閲覧する媒体 ⑩生涯学習センターHPで充実してほしい情報
	回答者数	
	質問項目	

ア 受講者アンケート

項目	満足	やや満足	やや不満	不満
ちばカレッジ	74.1%	23.5%	2.2%	0.2%
現代的課題学習	76.8%	21.4%	1.6%	0.2%
郷土に関する事業	70.3%	26.8%	2.7%	0.3%
指導者養成	58.6%	37.8%	3.6%	0.0%
学習ボランティア活動の支援	79.6%	16.7%	3.6%	0.2%
パソコン講座	58.7%	35.6%	5.0%	0.8%
メディアリテラシーに関する学習	40.0%	60.0%	0.0%	0.0%
情報端末に関する学習	54.3%	42.0%	3.5%	0.3%
市民の学習活動への支援	71.5%	27.1%	1.1%	0.3%
学習成果の発表の機会の確保	78.5%	20.7%	0.7%	0.1%

イ 利用者アンケート

項目	とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い
施設の学習環境	71.4%	24.1%	4.3%	0.2%	0.0%
施設・備品	69.7%	25.3%	4.8%	0.1%	0.0%
職員の対応	71.7%	23.8%	4.5%	0.0%	0.0%

ウ インターネットアンケート

項目	ある	ない
講座・イベントへの参加の有無	14	4

項目	参加したい講座・イベントがなかった	参加したい時間に講座・イベントをやっていない	どんな講座・イベントがあるかわからない	家から遠く、参加できない
講座・イベントに参加したことがない理由 (自由記述)	1	1	1	0
【講座・イベントの要望】				

項目	ある	ない	中央図書館のみある
貸出施設利用の有無	11	5	2

項目	利用したい施設がない	利用したい時間に利用できない	どんな貸出施設があるかわからない	家から遠く利用できない
貸出施設を利用したことがない理由 (自由記述)	1	0	3	1
【施設や付随するサービスへの要望】				

項目	満足	やや満足	やや不満	不満
生涯学習センターHPのデザイン・使いやすさ	3	13	1	1
【不満なところ】				

項目	パソコン	携帯電話	スマートフォン	タブレット
生涯学習センターHPを閲覧する媒体	13	1	4	0

項目	講座・イベント	貸出施設	施設案内	生涯学習相談
	生涯学習センターHPで充実してほしい情報	12	6	5
	ボランティア情報	視聴覚教材	その他	
	7	1	0	
【その他(自由記述)】				

結果

(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
利用する部屋が暑い、寒い	全館一律の空調システムであることから、扇風機やヒーターを貸出した
利用する部屋及び施設がきれいでした	利用終了後及び定期的に清掃を行い、施設を清潔に保った

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	B	所見	市民の生涯学習の機会及び地域の交流の場を提供するとともに、総合的な生涯学習活動を支援することより、市民文化の向上、市民サービスの充実に努めました。多様化する市民ニーズに対応した、生涯学習情報の収集・提供、各種学習相談、幅広い学習機会の提供、ボランティア等の学習指導者の養成など、多種多様な生涯学習活動を推進しました。施設の積極的なPRや設備の改善により利便性の向上を図り、施設利用率は、前年比4.6ポイント増の62.8%を達成しました。利用者アンケートにおいても、「とても良い」・「良い」が9割を超える高い評価を得ております。また、各講座の受講者満足度については、ほぼすべての講座で、「満足」とする支持を得ています。引き続き、市民ニーズの把握や魅力あるプログラムの改善に努め、利用者の拡大、満足度の向上に努めます。
------	---	----	---

(2) 市による評価

総括評価	B	所見	<p>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生涯学習事業 ・2020年東京オリンピック・パラリンピックに向けた機運の醸成を目的とした講座を実施するなど、市民の幅広い学習ニーズに対応した講座を実施した。また、キャリアプランニング講座や郷土に関する講座等を拡充して実施したことにより、成果指標である延べ受講者数35,000人を上回る35,314人を達成した。 ・ちばカレッジ受講修了者による市民の自主企画講座が実施されるなど、学びの活用がみられ、今後の発展が期待される。</p> <p>②施設管理業務 大研修室の倉庫を控室に改修するなど、施設利便性の改善や、アンケートの反映等による施設利用方法の改善により、施設利用率は昨年度を約4.6ポイント上回る62.9%となり、成果指標である55%を超え、市民の自主的な学習活動を支援した。</p> <p>③維持管理業務 建築物・建築設備等の保守点検や修繕について、計画的に実施するとともに、突発的な修繕にも適切に対応した。</p> <p>④自主事業 ・民間事業者等と協力し、生涯学習センターの利用促進を図る講座を実施するとともに、市内大学等の公開講座を開催し、市民の生涯学習活動を促進するための学習機会を提供した。 ・来館者2千万人達成記念「生涯学習センター夏祭り」に4,808人が来場し、施設の認知度、利用度の向上に貢献した。</p>
------	---	----	---

【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) 千葉市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があるとは認められなかった。
その他、次の事項を本委員会の意見とする。
ア 一般向けの就労支援に限らず、高齢者向けに将来に向けてのキャリア教育の充実を図られたい。
イ 平成29年度に実施した市民アンケートによる実態調査の分析結果を、今後の事業の充実に向けて活用されたい。