

令和元年度 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ト件数 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※	R01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	32,276人	92.2%
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	262件	100.8%
学びを「支える」環境づくりを進める	施設利用率 55%	60.3%	109.6%

※ 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	R01年度実績
施設利用者数	219,770

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費目	R01年度	【参考】 H30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	558,479	555,436	実績－計画	0	
	計画	558,479	555,436	計画－提案	△ 4,324	管理費、委託費の減
	提案	562,803	564,976			
利用料金収入	実績	35,739	45,604	実績－計画	△ 4,275	施設利用者の減
	計画	40,014	39,462	計画－提案	△ 567	
	提案	40,581	40,193			
その他収入	実績	1,712	2,204	実績－計画	△ 713	
	計画	2,425	3,786	計画－提案	△ 1,431	受講料収入の減
	提案	3,856	3,856			
合計	実績	595,930	603,244	実績－計画	△ 4,988	
	計画	600,918	598,684	計画－提案	△ 6,322	
	提案	607,240	609,025			

イ 支出

(単位：千円)

費目	R01年度	【参考】 H30年度	計画実績差異・要因分析			
			差異	主な要因		
人件費	実績	146,248	150,463	実績－計画	△ 9,936	人事異動
	計画	156,184	162,401	計画－提案	1,383	人事異動
	提案	154,801	155,972			
事務費	実績	39,556	38,556	実績－計画	4,227	租税公課の増
	計画	35,329	42,277	計画－提案	1,083	賃借料の増
	提案	34,246	34,278			
管理費	実績	125,904	132,785	実績－計画	△ 2,336	光熱水費の減
	計画	128,240	121,701	計画－提案	△ 2,876	光熱水費の減
	提案	131,116	131,559			
委託費	実績	241,294	230,911	実績－計画	△ 3,140	維持管理費の減
	計画	244,434	235,194	計画－提案	△ 5,661	事務費の減
	提案	250,095	250,105			
その他事業費	実績	0	0	実績－計画	0	
	計画	0	0	計画－提案	0	
	提案	0	0			
間接費	実績	15,435	15,431	実績－計画	△ 21,296	一般管理費配賦割合の減
	計画	36,731	37,111	計画－提案	△ 91	
	提案	36,822	37,111			
合計	実績	568,437	568,146	実績－計画	△ 32,481	
	計画	600,918	598,684	計画－提案	△ 6,162	
	提案	607,080	609,025			

※「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		R01年度	【参考】 H30年度
自主事業収入	実績	1,328	1,355
その他収入	実績	3	1,264
合計	実績	1,331	2,619

イ 支出

(単位：千円)

費目		R01年度	【参考】 h30年度
人件費	実績	381	381
事務費	実績	2,567	2,728
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		
間接費	実績		
合計	実績	2,948	3,109

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R01年度	【参考】H30年度
必須業務	収入合計	595,930	603,244
	支出合計	568,437	568,146
	収支	27,493	35,098
自主事業	収入合計	1,331	2,619
	支出合計	2,948	3,109
	収支	△ 1,617	△ 490
総収入		597,261	605,863
総支出		571,385	571,255
収支		25,876	34,608
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	

【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	B	C	・台風21号の大雨による交通機関の運休のため、帰宅が困難となった方々(141人)を受入れ、安全確保を図った。
市民の平等利用の確保			
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	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。 ・階段手摺の大きな隙間から乳幼児の転倒が懸念されていたため、手摺改修によりその防止を図った。
(1) 人的組織体制の充実			
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			
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	B	B	・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月曜日のみを休館として、利便性を高めている。 ・Facebook等のSNSの更新頻度を高め、施設の周知や事業PRに努め利用促進を図った。また、令和元年度は、スマホ、タブレット等の環境でもより見やすく・使いやすいホームページにするため、デザインやレイアウトについて大規模なリニューアルを行った。 ・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。 ・和室の美品として新たに新しい机と椅子を追加し、畳に正座するのが苦手な方でも利用しやすく、少人数の会議や研修などでの利用の促進を図った。 ・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、利用者懇談会や事業の第三者評価を実施し、事業運営への反映を行った。 ・現代的課題学習に関する講座を74講座実施した(計画ベースでは83講座。H30年度実施数：70講座)。 ・メディア学習事業では、新規事業としてプログラミング講座を10講座開設するとともに、同事業をサポートする大学生サポーターの養成を行った。 ・自主事業では、民間事業者、大学等と連携した講座イベント等を計40講座(計画ベースでは41講座)実施した(H30年度実施数：41講座)。一部は有料講座であったが自主事業全体としての応募倍率平均は105%と概ね良好であった。 ※実績と計画の差は、コロナの影響による
(1) 幅広い施設利用の確保			
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			
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			
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) 千葉県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
ボランティアのコーディネート件数については、引き続きモニタリングをしながら、令和2年度の目標値に向けて努力された。	平成30年度	<p>令和元年度は、成果指標260件を上回る262件（H30：234件）となった。</p> <p>30年度より、学校や放課後子ども教室等への出張説明会を実施しており、令和元年度は、その効果の表れと判断している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学校 H30:5件 →R1:12件 ・子どもルーム(アフタースクール含む) H30:26件 →R1:50件 <p>※アフタースクールとは、放課後子ども教室と子どもルーム事業が一体となったもの</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いきいきセンター等高齢者施設 H30:13件 →R1:31件 ・町内自治会等 H30:26件 →R1:35件 <p>なお、これまで懸案であったボランティアセンターを通さずに行われるコーディネート件数は、アンケート調査の全回答数175件（個人+団体）中のうち3割程度と判明した。</p> <p>今後は、コーディネート依頼・報告に係る事務手続きの簡略化等によって、正確なコーディネート実績の把握に努めていきたい。</p>
生涯学習の中核的施設である役割を担うために、公民館と連携した事業の充実を図りたい。	平成30年度	<p>次の事業での連携を充実させた。</p> <p>①学習情報提供・学習相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センターで培った学習相談のノウハウをレファレンス集にまとめ、公民館職員へ配布した。また、共同研修も実施した。 ・センターが実施する出前学習相談会（各区1館で合計6回）を、公民館を会場として開催した。 ・公民館サークル運営及びサークル講師の紹介についての情報提供をセンターにて行った。 <p>②事業（講座）の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公民館職員研修において、講師選び・チラシづくり等、実務に役立つ研修内容を実施した。 ・ボランティアセンター講師の力量を知ってもらうため、実際にボランティアが行う講座を見ってもらう機会を設けた。 <p>また、直接来館できない公民館職員に対しては、講座の様子がわかる内容をホームページ上に作成し、参考とできるようにした。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・共同開催のパソコン講座では、公民館ニーズをアンケート調査によって把握し、講座内容に反映した。

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	ア 受講者アンケート 【回答者数】 7,876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。																																																																										
	回答者数	イ 利用者アンケート 【回答者数】 1,915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																																																																										
質問項目	ウ	インターネットアンケート 【回答者数】 7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。																																																																										
	質問項目	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																																																																										
結果	ア 受講者アンケート	<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</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</td> <td>77.6%</td> <td>19.6%</td> <td>2.8%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>現代的課題学習</td> <td>76.1%</td> <td>21.6%</td> <td>2.0%</td> <td>0.3%</td> </tr> <tr> <td>郷土に関する事業</td> <td>60.0%</td> <td>31.2%</td> <td>8.1%</td> <td>0.7%</td> </tr> <tr> <td>指導者養成</td> <td>73.6%</td> <td>24.7%</td> <td>1.7%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>学習ボランティア活動の支援</td> <td>58.6%</td> <td>35.2%</td> <td>5.6%</td> <td>0.6%</td> </tr> <tr> <td>パソコン講座</td> <td>69.9%</td> <td>26.9%</td> <td>2.9%</td> <td>0.3%</td> </tr> <tr> <td>メディアリテラシーに関する学習</td> <td>64.7%</td> <td>29.4%</td> <td>5.9%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>情報端末に関する学習</td> <td>58.3%</td> <td>36.1%</td> <td>2.8%</td> <td>2.8%</td> </tr> <tr> <td>市民の学習活動への支援</td> <td>73.3%</td> <td>24.1%</td> <td>2.2%</td> <td>0.4%</td> </tr> <tr> <td>学習成果の発表の機会の確保</td> <td>78.6%</td> <td>21.4%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>鑑賞機会の提供</td> <td>69.1%</td> <td>29.7%</td> <td>0.8%</td> <td>0.4%</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>67.4%</td> <td>28.9%</td> <td>3.5%</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>71.0%</td> <td>25.9%</td> <td>2.8%</td> <td>0.3%</td> </tr> </tbody> </table>				項目	満足	やや満足	やや不満	不満	ちばカレッジ	77.6%	19.6%	2.8%	0.0%	現代的課題学習	76.1%	21.6%	2.0%	0.3%	郷土に関する事業	60.0%	31.2%	8.1%	0.7%	指導者養成	73.6%	24.7%	1.7%	0.0%	学習ボランティア活動の支援	58.6%	35.2%	5.6%	0.6%	パソコン講座	69.9%	26.9%	2.9%	0.3%	メディアリテラシーに関する学習	64.7%	29.4%	5.9%	0.0%	情報端末に関する学習	58.3%	36.1%	2.8%	2.8%	市民の学習活動への支援	73.3%	24.1%	2.2%	0.4%	学習成果の発表の機会の確保	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%	鑑賞機会の提供	69.1%	29.7%	0.8%	0.4%	自主事業	67.4%	28.9%	3.5%	0.2%	合計	71.0%	25.9%	2.8%	0.3%	
	項目	満足	やや満足	やや不満	不満																																																																							
	ちばカレッジ	77.6%	19.6%	2.8%	0.0%																																																																							
	現代的課題学習	76.1%	21.6%	2.0%	0.3%																																																																							
	郷土に関する事業	60.0%	31.2%	8.1%	0.7%																																																																							
	指導者養成	73.6%	24.7%	1.7%	0.0%																																																																							
	学習ボランティア活動の支援	58.6%	35.2%	5.6%	0.6%																																																																							
	パソコン講座	69.9%	26.9%	2.9%	0.3%																																																																							
	メディアリテラシーに関する学習	64.7%	29.4%	5.9%	0.0%																																																																							
	情報端末に関する学習	58.3%	36.1%	2.8%	2.8%																																																																							
市民の学習活動への支援	73.3%	24.1%	2.2%	0.4%																																																																								
学習成果の発表の機会の確保	78.6%	21.4%	0.0%	0.0%																																																																								
鑑賞機会の提供	69.1%	29.7%	0.8%	0.4%																																																																								
自主事業	67.4%	28.9%	3.5%	0.2%																																																																								
合計	71.0%	25.9%	2.8%	0.3%																																																																								
イ 利用者アンケート	<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>とても良い</th> <th>良い</th> <th>普通</th> <th>悪い</th> <th>とても悪い</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>施設の学習環境</td> <td>67.5%</td> <td>28.4%</td> <td>3.8%</td> <td>0.3%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設・備品</td> <td>64.4%</td> <td>30.9%</td> <td>4.4%</td> <td>0.3%</td> <td>0.1%</td> </tr> <tr> <td>職員の対応</td> <td>68.2%</td> <td>27.4%</td> <td>4.4%</td> <td>0.1%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>66.7%</td> <td>28.9%</td> <td>4.2%</td> <td>0.2%</td> <td>0.0%</td> </tr> </tbody> </table>				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	67.5%	28.4%	3.8%	0.3%	0.0%	施設・備品	64.4%	30.9%	4.4%	0.3%	0.1%	職員の対応	68.2%	27.4%	4.4%	0.1%	0.0%	計	66.7%	28.9%	4.2%	0.2%	0.0%																																										
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	67.5%	28.4%	3.8%	0.3%	0.0%																																																																							
施設・備品	64.4%	30.9%	4.4%	0.3%	0.1%																																																																							
職員の対応	68.2%	27.4%	4.4%	0.1%	0.0%																																																																							
計	66.7%	28.9%	4.2%	0.2%	0.0%																																																																							
ウ インターネットアンケート	<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>ある</th> <th>ない</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>講座・イベントへの参加の有無</td> <td>5</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>参加したい講座・イベントがなかった</th> <th>参加したい時間に講座・イベントをやっていない</th> <th>どんな講座・イベントがあるかわからない</th> <th>家から遠く、参加できない</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>講座・イベントに参加したことがない理由</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>ある</th> <th>ない</th> <th>中央図書館のみある</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>貸出施設利用の有無</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>利用したい施設がない</th> <th>利用したい時間利用できない</th> <th>どんな貸出施設があるかわからない</th> <th>家から遠く利用できない</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>貸出施設を利用したことがない理由</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</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>生涯学習センターHPのデザイン・使いやすさ</td> <td>1</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>パソコン</th> <th>携帯電話</th> <th>スマートフォン</th> <th>タブレット</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>生涯学習センターHPを閲覧する媒体</td> <td>6</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>講座・イベント</th> <th>貸出施設</th> <th>施設案内</th> <th>生涯学習相談</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">生涯学習センターHPで充実してほしい情報</td> <td>7</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>ボランティア情報</td> <td>視聴覚教材</td> <td>その他</td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>1</td> <td>0</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				項目	ある	ない	講座・イベントへの参加の有無	5	2	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	1	0	1	0	項目	ある	ない	中央図書館のみある	貸出施設利用の有無	4	2	1	項目	利用したい施設がない	利用したい時間利用できない	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	0	0	1	0	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	1	4	2	0	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	6	0	1	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	7	3	2	1	ボランティア情報	視聴覚教材	その他		4	1	0	
項目	ある	ない																																																																										
講座・イベントへの参加の有無	5	2																																																																										
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	1	0	1	0																																																																								
項目	ある	ない	中央図書館のみある																																																																									
貸出施設利用の有無	4	2	1																																																																									
項目	利用したい施設がない	利用したい時間利用できない	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	0	0	1	0																																																																								
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	1	4	2	0																																																																								
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	6	0	1	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	7	3	2	1																																																																								
	ボランティア情報	視聴覚教材	その他																																																																									
	4	1	0																																																																									

(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
膝が悪いので、和室も机と椅子がほしい。	新たに、机と椅子を設置した。
ロッカールームに荷物を置ける場所が欲しい。	ロッカールーム内に、荷物台を設置した。
和室利用の際、汚してしまうことが心配で、書道などは控えている。	汚れの対策として和室にゴザを設置して、汚れても簡単に交換できる仕様とした。
食文化研修室の照明が暗い	LEDに交換を行い、照度を確保した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括 評価	B	所見	<p>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た。</p> <p>令和元年度は、台風被害や新型コロナウイルス感染症の影響により、臨時休館や施設の利用制限措置を講じた。なお、台風21号の際には、市からの要請を受け、すみやかに帰宅困難者一時滞在施設としての体制を整え、141人の受入れを行った。</p> <p>主催事業では、年間予定実施数の1割程度の中止や、施設利用については、キャンセルや利用自粛が相次いだ。新型コロナウイルス感染症に伴う利用者への対応等については丁寧かつ適切に行った。また、これまで以上の館内の消毒・清掃・換気に努め、利用者の安全安心面への配慮を行った。</p> <p>なお、ボランティアコーディネーター件数は前年度比28件の大幅増となり、ボランティアセンター利用の拡大と、周知を図ることができた。</p> <p>また、日々各種アンケートや、利用者からのご意見を参考に、市民ニーズの把握に努め、改善や利用者の利便性向上を図った。</p>
----------	---	----	--

(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 新型コロナウイルスの影響により成果指標である延べ受講者数35,000人は、32,276人と下回ったが、現代的課題学習に関する講座を拡充したり、パソコン講座で新たにプログラミング講座を開設するなど、市民の幅広い学習ニーズに対応した講座を実施した。</p> <p>②施設管理業務 事前に危険箇所を把握し、階段手摺を改修するなど、施設の安全性の向上や利用者の意見などから施設利用方法の改善により、市民の自主的な学習活動を支援した結果、施設利用率は成果指標である55%を超えて60.28%となった。</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。 ・「生涯学習センター夏祭り」に4,687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) 千葉県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、提出された財務諸表等から判断した結果、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 生涯学習センター内の視聴覚センターの使い方や活動についても積極的に検討していただきたい。
- イ 評価に関することで当初の事業計画にない事情が生じた場合には、計画の見直しを行い、適切な評価が行えるようにしていただきたい。
- ウ 新型コロナウイルス感染拡大を受け、オンラインによる情報発信及び講座やプログラム等の配信を進めていただきたい。
- エ 令和2年度の評価を行う際は、新型コロナウイルス感染拡大による影響を考慮していただきたい。