

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	千葉県生涯学習センター
条例上の設置目的	千葉県生涯学習センター設置管理条例（平成12年千葉県条例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、千葉県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	千葉県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 千葉県教育振興財団
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～令和3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) 千葉県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、千葉県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※	R2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	10,795人	30.8%
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	123件	47.3%
学びを「支える」環境づくりを進める	施設利用率 55%	42.7%	77.6%

※ 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	R2年度実績
施設利用者数	80,079

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	562,803	558,479	実績－計画 0	
	計画	562,803	558,479	計画－提案 0	
	提案	562,803	562,803		
利用料金収入	実績	19,548	35,739	実績－計画 △ 21,033	コロナ禍による施設利用者の減
	計画	40,581	40,014	計画－提案 0	
	提案	40,581	40,581		
その他収入	実績	472	1,712	実績－計画 △ 1,534	コロナ禍による講座中止等に伴う減
	計画	2,006	2,425	計画－提案 △ 1,850	受講料収入の減
	提案	3,856	3,856		
合計	実績	582,823	595,930	実績－計画 △ 22,567	
	計画	605,390	600,918	計画－提案 △ 1,850	
	提案	607,240	607,240		

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	147,898	146,248	実績－計画	△ 10,128	給料表及び期末手当の改正等による減
	計画	158,026	156,184	計画－提案	3,776	配置計画見直しによる増
	提案	154,250	154,801			
事務費	実績	34,846	39,556	実績－計画	△ 9,024	コロナ禍による講座中止等に伴う減
	計画	43,870	35,329	計画－提案	9,657	リース取引の会計処理への変更に伴う租税公課の増
	提案	34,213	34,246			
管理費	実績	142,561	125,904	実績－計画	1,286	
	計画	141,275	128,240	計画－提案	10,159	修繕料の増
	提案	131,116	131,116			
委託費	実績	241,248	241,294	実績－計画	△ 4,260	コロナ禍による講座中止等に伴う運営委託費の減
	計画	245,508	244,434	計画－提案	△ 4,576	維持管理費の減
	提案	250,084	250,095			
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	17,930	15,435	実績－計画	△ 14,523	一般管理費配賦割合の減
	計画	32,453	36,731	計画－提案	△ 5,124	一般管理費配賦割合の減
	提案	37,577	36,822			
合計	実績	584,483	568,437	実績－計画	△ 36,649	
	計画	621,132	600,918	計画－提案	13,892	
	提案	607,240	607,080			

※「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 206	1,328
その他収入	実績 1	3
合計	実績 207	1,331

イ 支出

(単位：千円)

費目	R2年度	【参考】 R1年度
人件費	実績 381	381
事務費	実績 3,272	2,567
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 3,653	2,948

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	582,823	595,930
	支出合計	584,483	568,437
	収支	△ 1,660	27,493
自主事業	収入合計	207	1,331
	支出合計	3,653	2,948
	収支	△ 3,446	△ 1,617
総収入		583,030	597,261
総支出		588,136	571,385
収支		△ 5,106	25,876
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	E	コロナ禍による影響（休館、講座の中止、利用人数制限など）
ボランティアコーディネート件数 260件	E	同上
施設利用率55%の達成	D	同上

【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			
	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	B	B	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、検温等の健康チェックやマスク着用等を徹底した。また、職員の感染リスクを抑えるため、時差出勤や在宅勤務等を適正に実施した。
	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	
	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	A	A	<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。 ・R元年10月施行の消費税率10%への引上げを利用料金へ反映せずに利用料金を据え置き、利用者サービスの向上に努めた。 ・コロナ禍でも、市民へ生涯学習の機会を継続して提供するため、新たにオンライン講座を実施した。
	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	B	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。 ・キャッシュレス決済を導入した。(R2.10月) ・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。
	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	B	B	<ul style="list-style-type: none"> ・現代的課題学習に関する講座を49講座実施した(R2計画:71講座。R元実施数:74講座)。 ・メディア学習事業では、コロナ禍を背景に他者と繋がることができるLINE講座や小中学生を対象としたプログラミング講座などを行った。 ・自主事業では、大学等と連携した講座イベント等を計13講座実施した(R2計画:37講座、講座R元実施数:40講座)。 ・新型コロナウイルス感染症拡大防止により、施設の休館や利用人数制限があった中でも、積極的にオンライン講座やイベントなどの動画配信を行った。
	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
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。	令和元年度	生涯学習センターでは、視聴覚ライブラリーを運営し、無料で視聴覚教材・機材の貸出を行い、またその活用を図っている。ビデオ・DVDソフト等の教材は、市民に名画の鑑賞機会を提供する映画鑑賞会や親子アニメ上映会の開催に活用している。さらに、保育所や子どもルーム等を対象にした幼児向け上映会・出前上映会も実施している。教材は、字幕や副音声といったバリアフリー対応のものも含め計画的に購入し、充実を図っている。プロジェクター等の視聴覚機材については、随時更新・追加を行っている。視聴覚教材・機材の貸出を促進するため、小中学校教職員の研修会等での周知を行っている。
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。	令和元年度	令和3年度事業計画から、間接費の算定にあたっては、H30年度公民館指定管理事業の受注を反映した最新の一般管理費配賦割合で指定管理事業費を算出している。 ※公益法人会計基準に則り6つに区分し、間接費（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。
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。	令和元年度	Zoom（ライブ）・YouTube（録画）の特性を生かした講座や研修を企画実施した。 子育て講座などでは、小さいお子さんのいる方が、会場に出向く必要がなく、周囲に気を遣わなくてもよい環境がたいへん好評であった。 また、実際の会場での講演会を、後日YouTubeで配信し、落選者を含む多くの方々に視聴いただくことができた。 一方、環境が整わない、やり方がわからない、という理由で参加できない方への支援が課題となり、Zoomの操作方法の講座やハイブリッド型(会場参加とオンライン参加を選択)講座を、令和3年度から実施している。

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】 2,885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】 909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】 4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																																																																									
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>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>現代的課題学習</td> <td>79.4%</td> <td>18.8%</td> <td>1.4%</td> <td>0.4%</td> </tr> <tr> <td>郷土に関する事業</td> <td>44.2%</td> <td>50.0%</td> <td>4.3%</td> <td>1.5%</td> </tr> <tr> <td>指導者養成</td> <td>64.4%</td> <td>33.4%</td> <td>2.0%</td> <td>0.2%</td> </tr> <tr> <td>学習ボランティア活動の支援</td> <td>80.2%</td> <td>15.6%</td> <td>3.5%</td> <td>0.7%</td> </tr> <tr> <td>パソコン講座</td> <td>80.9%</td> <td>18.9%</td> <td>0.2%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>メディアリテラシーに関する学習</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>情報端末に関する学習</td> <td>72.0%</td> <td>25.2%</td> <td>2.8%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>市民の学習活動への支援</td> <td>75.4%</td> <td>22.2%</td> <td>2.4%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>学習成果の発表の機会の確保</td> <td>79.7%</td> <td>19.5%</td> <td>0.8%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>鑑賞機会の提供</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>自主事業</td> <td>57.1%</td> <td>35.3%</td> <td>7.0%</td> <td>0.6%</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>70.4%</td> <td>26.5%</td> <td>2.7%</td> <td>0.4%</td> </tr> </tbody> </table>	項目	満足	やや満足	やや不満	不満	ちばカレッジ	-	-	-	-	現代的課題学習	79.4%	18.8%	1.4%	0.4%	郷土に関する事業	44.2%	50.0%	4.3%	1.5%	指導者養成	64.4%	33.4%	2.0%	0.2%	学習ボランティア活動の支援	80.2%	15.6%	3.5%	0.7%	パソコン講座	80.9%	18.9%	0.2%	0.0%	メディアリテラシーに関する学習	-	-	-	-	情報端末に関する学習	72.0%	25.2%	2.8%	0.0%	市民の学習活動への支援	75.4%	22.2%	2.4%	0.0%	学習成果の発表の機会の確保	79.7%	19.5%	0.8%	0.0%	鑑賞機会の提供	-	-	-	-	自主事業	57.1%	35.3%	7.0%	0.6%	合計	70.4%	26.5%	2.7%	0.4%		
項目	満足	やや満足	やや不満	不満																																																																						
ちばカレッジ	-	-	-	-																																																																						
現代的課題学習	79.4%	18.8%	1.4%	0.4%																																																																						
郷土に関する事業	44.2%	50.0%	4.3%	1.5%																																																																						
指導者養成	64.4%	33.4%	2.0%	0.2%																																																																						
学習ボランティア活動の支援	80.2%	15.6%	3.5%	0.7%																																																																						
パソコン講座	80.9%	18.9%	0.2%	0.0%																																																																						
メディアリテラシーに関する学習	-	-	-	-																																																																						
情報端末に関する学習	72.0%	25.2%	2.8%	0.0%																																																																						
市民の学習活動への支援	75.4%	22.2%	2.4%	0.0%																																																																						
学習成果の発表の機会の確保	79.7%	19.5%	0.8%	0.0%																																																																						
鑑賞機会の提供	-	-	-	-																																																																						
自主事業	57.1%	35.3%	7.0%	0.6%																																																																						
合計	70.4%	26.5%	2.7%	0.4%																																																																						
	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>68.8%</td> <td>27.8%</td> <td>3.1%</td> <td>0.2%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>施設・備品</td> <td>65.2%</td> <td>31.0%</td> <td>3.7%</td> <td>0.1%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>職員の対応</td> <td>69.7%</td> <td>27.3%</td> <td>3.0%</td> <td>0.0%</td> <td>0.0%</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>67.9%</td> <td>28.7%</td> <td>3.3%</td> <td>0.1%</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	68.8%	27.8%	3.1%	0.2%	0.0%	施設・備品	65.2%	31.0%	3.7%	0.1%	0.0%	職員の対応	69.7%	27.3%	3.0%	0.0%	0.0%	計	67.9%	28.7%	3.3%	0.1%	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	68.8%	27.8%	3.1%	0.2%	0.0%																																																																					
施設・備品	65.2%	31.0%	3.7%	0.1%	0.0%																																																																					
職員の対応	69.7%	27.3%	3.0%	0.0%	0.0%																																																																					
計	67.9%	28.7%	3.3%	0.1%	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>4</td> <td>0</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>0</td> <td>0</td> <td>0</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>0</td> <td>0</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>0</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>2</td> <td>1</td> <td>1</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>2</td> <td>0</td> <td>2</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>3</td> <td>1</td> <td>1</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>1</td> <td>0</td> <td>1</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	4	0	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	0	0	0	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	0	0	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	0	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	2	1	1	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	2	0	2	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	3	1	1	1	ボランティア情報	視聴覚教材	その他		1	0	1	
項目	ある	ない																																																																								
講座・イベントへの参加の有無	4	0																																																																								
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	0	0	0	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	0	0																																																																							
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	0	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	2	1	1	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	2	0	2	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	3	1	1	1																																																																						
	ボランティア情報	視聴覚教材	その他																																																																							
	1	0	1																																																																							

(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
スポーツ自転車が置けるようにしてほしい。	敷地内に、スポーツ自転車スタンド（置き場）を設置した。
諸室内の温度調整について暑い、寒い。	全館空調システムのため、個別に扇風機などの貸出により対応した。
諸室、共用部分の感染症対策は行っているか。	定期的な換気や消毒など感染症拡大防止対策を適切に行った。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	B	所見	<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>年度当初より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、並びに主催講座の中止・延期を余儀なくされた。</p> <p>施設管理業務では、日常清掃の際の消毒作業の徹底や諸室の定期的な換気、利用定員の制限を実施し、施設利用者の安全安心に努めた。また、非接触型のキャッシュレス決済の導入も図った。</p> <p>維持管理業務では、修繕料を大幅に上積みし、小破修繕を多数実施し、また館内照明のLED化を推進した。</p> <p>生涯学習事業では、感染リスクの高い活動が中心となる講座・研修については、リスク回避を十分に検討の上、実施・中止・延期等の判断を行った。開催時には、消毒液の設置や検温、受講者連絡先の把握、募集定員の制限及びアクリル板の設置等を行った。ZoomやYouTube等を活用したオンライン講座を積極的に取り入れ、可能な限り生涯学習事業を実施した。</p> <p>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	C	所見	<p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症のまん延により、本市からの指示で施設の休館や諸室等の一部利用停止、また、利用者の施設利用自粛などの影響で、管理運営の基準に示す必須業務の一部中止や、施設利用者数の大幅な減少が発生したが、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生涯学習事業 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のあった中、成果指標である延べ受講者数35,000人は、10,795人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、積極的にネットワーク・オンライン環境を活用し、オンライン講座の実施やコンサートの動画配信を進めた。また、そこで培ったノウハウを公民館へ展開したことは、生涯学習の中心的役割を担うに足る成果である。</p> <p>②施設管理業務 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のあった中、成果指標である施設利用率55%は、42.7%と達成できなかったが、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、施設の安全性の向上や利用者の意見などに適切に対応したことを評価する。</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 コロナ禍で、民間事業者からの自粛要請により民間事業との連携事業はそのほとんどが中止となったが、市内大学等の公開講座は開催し、音楽イベントなどは一部企画でオンラインでの配信を試み、市民の生涯学習活動を促進するための学習機会を継続して提供した。</p> <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>
------	---	----	--

【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。
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 講座や講演会等の開催にあたり、受講者のニーズも踏まえたうえでの講演内容や案内の表記を検討していただき、受講者の満足度の向上を目指していただきたい。
イ 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。