

令和3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 285件 ③ 施設稼働率 60%
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 (共同事業者の場合)	
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	令和3年4月1日～令和8年3月31日
選定方法	非公募
非公募理由	施設や外郭団体の有する特性並びに担うべき役割など、次の点を踏まえ、非公募としました。 (1)生涯学習に関する講座は無料としているため、収益性が見込まれないこと (2)生涯学習センターが提供する講座等は、「地域の課題に自ら取り組むことができる人材の育成」を目的とし、個人の趣味の範囲を超えた社会的ニーズ等に対応するものであるため、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こと (3)公民館の指定管理者制度導入にあたっては、本市における生涯学習活動の中核施設である生涯学習センターと、地域拠点施設である公民館との連携・協力体制を構築すること
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※	R3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 36,000人(35,000人)	14,442人	40.1%(41.3%)
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 285件	341件	119.6%
学びを「支える」環境づくりを進める	施設稼働率 62%(60%)	47.7%	76.9%(79.4%)

※ 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	R3年度実績
施設利用者数	138,728

4 収支状況

(1) 必須業務収支状況

ア 収入

(単位：千円)

費 目	R3年度	【参考】 R2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	561,001	562,803	実績－計画 0	
	計画	561,001	562,803	計画－提案 △ 220	
	提案	561,221	562,803		
利用料金収入	実績	30,032	19,548	実績－計画 △ 9,968	コロナ禍での施設利用者の減
	計画	40,000	40,581	計画－提案 0	
	提案	40,000	40,581		
その他収入	実績	701	472	実績－計画 △ 1,015	コロナ禍での講座中止等に伴う受講料の減
	計画	1,716	2,006	計画－提案 0	
	提案	1,716	3,856		
合計	実績	591,734	582,823	実績－計画 △ 10,983	
	計画	602,717	605,390	計画－提案 △ 220	
	提案	602,937	607,240		

イ 支出

(単位：千円)

費目	R3年度	【参考】 R2年度	計画実績差異・要因分析		
			差異	主な要因	
人件費	実績	154,659	147,898	実績－計画 △ 2,016	給与体系の見直しに伴う減
	計画	156,675	158,026	計画－提案 560	
	提案	156,115	154,250		
事務費	実績	36,416	34,846	実績－計画 △ 4,052	コロナ禍での講座中止等に伴う諸経費の減 通信運搬費、消耗品費等の精査による減
	計画	40,468	43,870	計画－提案 △ 3,641	
	提案	44,109	34,213		
管理費	実績	142,041	142,561	実績－計画 △ 7,883	光熱水費の減 修繕料の増
	計画	149,924	141,275	計画－提案 14,790	
	提案	135,134	131,116		
委託費	実績	261,051	241,248	実績－計画 9,911	設備保守委託仕様見直し(法定点検等の追加)による増 運営委託(受付・ホール管理)に係る人件費の増
	計画	251,140	245,508	計画－提案 3,064	
	提案	248,076	250,084		
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	17,250	17,930	実績－計画 △ 2,253	
	計画	19,503	32,453	計画－提案 0	
	提案	19,503	37,577		
合計	実績	611,417	584,483	実績－計画 △ 6,293	
	計画	617,710	621,132	計画－提案 14,773	
	提案	602,937	607,240		

※「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	R3年度	【参考】 R2年度
自主事業収入	実績 400	206
その他収入	実績 3	1
合計	実績 403	207

イ 支出

(単位：千円)

費目	R3年度	【参考】 R2年度
人件費	実績 408	381
事務費	実績 2,233	3,272
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 2,641	3,653

間接費の配賦基準・算定根拠

--

(3) 収支状況

(単位：千円)

		R3年度	【参考】R2年度
必須業務	収入合計	591,734	582,823
	支出合計	611,417	584,483
	収支	△ 19,683	△ 1,660
自主事業	収入合計	403	207
	支出合計	2,641	3,653
	収支	△ 2,238	△ 3,446
総収入		592,137	583,030
総支出		614,058	588,136
収支		△ 21,921	△ 5,106
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（講座の中止、諸室利用制限など）
ボランティアコーディネート件数 285件	B	
施設稼働率 60%の達成	D	コロナ禍による影響（諸室利用制限など）

【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	

【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	<ul style="list-style-type: none"> ・帰宅困難者一時滞在施設の訓練を実施した。 ・車イス利用者など歩行困難者避難のための器具購入と、防災訓練時にその取扱いを含めた実地訓練を行った。
	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	C	<ul style="list-style-type: none"> ・静脈認証パソコンの全職員への配備や高速データ通信機能の端末(ドングル)の導入など、在宅勤務環境の積極的な整備を行った。 ・変化の速いマルチメディア環境の動向に対応するため、メディア学習グループを新設した。
	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	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の予防対策として、清掃の際、次亜塩素酸水等での消毒作業を継続して実施した。
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	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。 ・条例上の利用料金上限額を下回る金額を設定している。また、空き施設の利用促進のため、柔軟な料金体系を設定している。 <ul style="list-style-type: none"> ・ホール利用者の利用日1か月以内の練習利用割引 ・一部諸室の直前(当日～6日前)割引
	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。 ・R2.10月からキャッシュレス決済を導入した。 ・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。
	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	C	<ul style="list-style-type: none"> ・現代的課題学習に関する講座を88講座実施した(R3計画:95講座。R2実施:49講座)。 ・指導者養成事業では、コロナ禍で孤立しがちな高齢者施設や公民館などへ、ボランティアセンター登録団体の音楽演奏や落語などの活動の様子をオンライン配信(同時複数施設配信)という形で実施し、ボランティア団体の活動を支援した。 ・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講座やデジタルデバイス対策としてのスマートフォン講座を実施した(16講座)。また、小中学生を対象としたプログラミング講座(35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39講座実施した(R3計画:25講座、R2実施:13講座)。 	
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
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、受講者の満足度の向上を目指していただきたい。	令和2年度	<p>調査研究事業として市民を対象(2,500人)としたアンケート調査や講座実施後の受講者アンケートを実施し、学習ニーズの把握に努めている。</p> <p>これらアンケート結果から、令和3年度は、現代的課題学習で新たに「男女共同参画・グローバル化・人権・平和教育・科学」に関する講座を実施した。</p> <p>また、講座・講演会等については、個別に作成するチラシ・ポスター、ホームページの中でその内容をできるだけ具体的かつ簡潔に表現するように努めている。</p> <p>なお、受講者アンケート中に満足度の項目を設定し、満足・やや満足の割合を、95%以上に維持することを目標としている。</p>
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。	令和2年度	<p>ZoomやYouTube等を活用したオンライン講座を令和2年度の約2倍に拡大し実施した (R2実績：26講座→R3実績：51講座)。</p> <p>これら講座の中には、オンラインと対面どちらの参加も選ぶことができるハイブリッド型も実施した。</p> <p>また、オンラインの特性でもある来館する手間を省くことで、現役世代向けに講座開催を18時30分～20時(しごと応援ゼミ)や20時30分～22時(子育て勉強会パパをもっと楽しもう!)という時間帯で夜間講座を実施した。</p> <p>オンラインで同時配信を活用した講座では、同時に複数施設への開催が可能となり、市民が気軽に自宅から近い施設(例えば公民館)での参加も可能とした。</p>
指定管理者は公益財団法人であるが、余剰金が多い状況が続いているので、積極的な修繕や物品の調達など必要な手当てを行うことについて指導していただきたい。	令和2年度	<p>生涯学習センターでは、修繕や備品購入のために、令和2年度・3年度・4年度の事業予算(計画)で、毎年度約1,500万円ほどの経費を計上している。修繕の主な内容は、小破修繕のほか、館内照明のLED化などである。</p>

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】 4,535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】 1,481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						
結果	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	65.9%	28.6%	3.3%	2.2%
		現代的課題学習	74.8%	22.7%	2.1%	0.4%
		郷土に関する事業	79.7%	18.2%	2.1%	0.0%
		指導者養成	64.8%	32.2%	3.0%	0.0%
		学習ボランティア活動の支援	87.3%	11.6%	0.9%	0.2%
		メディア学習講座	73.5%	23.5%	2.2%	0.8%
		視聴覚事業(映画上映会等)	77.8%	22.2%	0.0%	0.0%
		市民の学習活動への支援	83.6%	15.8%	0.6%	0.0%
		学習成果の発表の機会の確保	83.6%	15.8%	0.6%	0.0%
		自主事業	74.0%	22.0%	3.4%	0.6%
		合計	76.5%	21.3%	1.8%	0.4%
		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	66.7%	30.4%	2.7%	0.2%	0.0%
	施設・備品	64.0%	32.4%	3.5%	0.1%	0.0%
	職員の対応	69.7%	26.9%	3.4%	0.0%	0.0%
	計	66.8%	29.9%	3.2%	0.1%	0.0%

(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
諸室内の温度調整について、暑い。	個別に扇風機などの貸出により対応した。
工芸研修室の椅子が少し高い。	他の諸室で未使用の椅子を提供した。

7 総括

(1) 指定管理者による自己評価

総括評価	B	<p>前年度に引き続きコロナ禍で、施設の利用制限や一部の主催講座の中止・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、利用定員の制限の実施し、施設利用者の安全安心の確保に努めた。また、貸出施設を含む館内に無料無線LAN (Wi-Fi) を整備し、拡大するオンライン利用を支援した。</p> <p>維持管理業務では、修繕料を提案時より大幅に上積みし、少破修繕への迅速な対応や館内照明の積極的なLED化に取り組んだ。</p> <p>生涯学習事業では、ZoomやYouTube等を活用したオンライン講座を拡大し、実施数は前年度から倍増した(R2実績：26講座→R3実績：51講座)。また、コロナ禍でも、継続的な市民のボランティア活動を支援するため、インターネット環境を積極的に活用し、ボランティアと高齢者施設をオンラインで結んでの同時配信講座を実施した。この取組みにより、ボランティア活動での対面リスクを最小化することで、ボランティアとボランティアを依頼する各施設(特に高齢者施設)の安心安全面を確保した。さらに、対面の活動では1対1が基本であったが、この技術の応用により、1対複数施設も可能となり、ボランティアの活動を、より幅広く多くの方々に届けることが可能となった。</p> <p>メディア学習事業では、LINE講座やスマートフォン講座など市民のデジタルデバイス(情報格差)対策にも力を入れた。</p> <p>最後に、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	<p>令和3年度も、続くコロナ禍で、施設利用の制限(定員の1/2制限など)などを実施した影響で、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、施設の開館時間繰上(9/30まで20時閉館)や諸室の利用人数の制限(定員の1/2)があった中、成果指標である延べ受講者数35,000人は、14,442人と指標を大幅に下回ったが、積極的にネットワーク・オンライン環境を活用し、オンライン講座を実施したほか、孤立しがちな高齢者施設と発表の機会を奪われた公民館サークル団体の演奏などの様子をオンラインで結んで交流会を実施した。このノウハウを公民館へ展開できたことは、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、成果指標である施設稼働率60.0%は、47.7%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の防止に努めたこと、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 ・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。</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3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時間の繰上や諸室利用制限などの影響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。
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 18歳成人の消費者問題や発達障害に関すること等、現代的な課題学習について、取り入れていただきたい。

イ 施設の冷暖房の設備や扇風機等の備品を活用して、利用者のサービス向上につなげていただきたい。

ウ 事業報告書の施設貸出状況に関する利用率の記載に一部誤りがあった。事業報告書の作成にあたっては、誤りが無いよう十分に留意されたい。

エ コロナ禍の中、オンライン講座などの工夫で充実してきており、引き続き、そのメリットを活かしながら工夫して実施していただきたい。