

◆説明会開催日 参加者数

開催場所	開催日時	参加者数	配布資料
腰越学習センター（第3集会室）	令和4年8月16日（火）10：00～11：05	12名	なし
深沢学習センター（第1集会室）	令和4年8月18日（木）14：00～15：10	18名	なし
鎌倉生涯学習センター（ホール）	令和4年8月19日（金）18：00～19：30	19名	あり
大船学習センター（第3集会室）	令和4年8月22日（月）14：00～15：00	17名	あり
玉縄学習センター（第4集会室）	令和4年8月25日（木）10：00～11：20	14名	あり

◆質疑概要

区分	質問	回答	補足
1 利用時間・入れ替え時間の取り扱いについて	<p>Q 利用時間9時00分～11時00分利用の場合、どうなるのか（深沢）</p> <p>Q その場合、受付窓口での利用料金の支払いも8時45分にできるのか。（深沢）</p> <p>Q 2コマ連続利用の場合、あいだの入れ替え時間（30分間）もそのまま使用できるのか。（大船）</p> <p>Q CDプレーヤー、ロッカーもこれまでどおり使用可能か。その場合、朝8時45分に借りることはできるのか。（大船）</p> <p>Q 14～16時の利用時間枠を使用するとき、利用可能な入れ替え時間は。（腰越）</p> <p>Q 利用者の入れ替え時間などで団体同士がトラブルになった時に、行政センターの警備が対応するのか。（深沢）</p> <p>Q 利用後の消毒作業はどうなるのか。利用者が時間内に消毒までして退出するなどルールをきちんと決めていただきたい。（鎌倉）</p> <p>Q 21時閉館というのは、利用者が21時に完全撤収するという意味か。それとも21時15分までに退館すればよいということか。（腰越）</p> <p>Q 団体により開始準備に時間のかかるところと後片付けに時間のかかる団体がある。そのため各使用団体には15分の時間を厳守するよう徹底させてほしい。（玉縄）</p> <p>Q 印刷機の利用も20時30分までになるのか。（鎌倉）</p>	<p>A 8時45分～11時15分利用可能である。</p> <p>A 可能である。</p> <p>A その通りである。</p> <p>A 可能である。受付窓口も実質8時45分営業開始である。CDプレーヤーなど8時45分に貸し出し可能である。</p> <p>A 13時45分～16時15分まで利用可能。利用可能な入れ替え時間は13時45分～14時00分（準備）と16時00分～16時15分（片づけ）となる。</p> <p>A 10月以降の入れ替え時間の対応は受付スタッフが行うよう調整中である。</p> <p>A 利用者に消毒作業を行ってもらうよう協力を求める方向で検討している。アルコールなど除菌剤は指定管理者で用意する。</p> <p>A 21時00分に完全退館ではない。しかし警備などスタッフの業務時間等、施設側の都合もあるため21時を過ぎたら速やかな退出をお願いしたい。</p> <p>A そのとおりである。</p>	<p>利用者トラブルは学習センター側で対応する。庁舎全体に係るトラブルに対しては、行政センターに協力依頼することも想定される。</p>

◆質疑概要

区分	質問	回答	補足
2 利用料金について（減免、支払い方法について）	<p>Q キャンセル返金（還付）の対応は今後合理的でわかりやすいものになるのか。（深沢）</p> <p>Q 減免はこれまでどおりしてもらえるのか。（腰越）</p> <p>Q どのセンターでも支払いができるということでしょうか。（大船）</p> <p>Q 当日申し込みOKという話があったが、当日キャンセルはどうなるのか。（玉縄）</p>	<p>A 今後検討させていただきたい。自然災害、鉄道が止まるなど利用者の責任でなくご利用ができなくなる場合については、これまでどおり100%返金（還付）となることは変わらない。返金が現金での返金か、振り込みでの返金になるかも今後の検討課題である。還付されるまでの時間を短縮できるようにしたい。</p> <p>A これまで減免対象であった団体は10月以降も同様、減免を受けることができる。</p> <p>A 利用日当日をのぞき支払いはどの施設でも可能。</p> <p>A 後日お答えする。</p>	<p>返金（還付）方法について鎌倉市と協議中。</p> <p>減免についてはこれまでのルールを踏襲する方向で鎌倉市と協議中。</p> <p>当日キャンセル、前日キャンセルは現行どおり施設利用料の100%をキャンセル料として徴収する方向で鎌倉市と協議中。</p>
3 「鎌倉萌」、HP、SNSの活用について	<p>Q 「鎌倉萌」は今後どうなるのか。（腰越・大船）</p> <p>Q 鎌倉市生涯学習推進委員会の予算はいくらか。（腰越）</p> <p>Q 新しいホームページに利用団体の活動も載せてもらえるのか。（深沢）</p> <p>Q 新しくできる5館一括したホームページの中に目安箱のような意見を書き込めるようなところがあるといいのではないか。（玉縄）</p> <p>Q SNSで各地区館のフェスティバルの情報など広報・告知もしてほしい。（玉縄）</p> <p>Q コロナ時の利用制限の連絡はどのようにするのか。（玉縄）</p> <p>Q 利用団体の館内での掲示についてはこれまでどおり認めていくのか。何かガイドラインをつくるのか。（深沢）</p>	<p>A 鎌倉市生涯学習推進委員会は今後も活動を続け「鎌倉萌」の発行も継続する。指定管理者も推進委員の活動に協力していくつもりである。</p> <p>A 鎌倉市が指定管理者に支払う指定管理料の中で積算し予算配分を行っていく予定。</p> <p>A 新しく作成する機関誌やSNSを通じて利用団体・サークルの紹介も入れていくことができる。</p> <p>A 鎌倉市生涯学習センターホームページでお知らせする。</p> <p>A これまでどおり継続していく。</p>	<p>お問い合わせフォームなどを予定している。</p> <p>SNSでフェスティバルの広報・告知は可能であり実施予定である。</p>

◆質疑概要

区 分	質 問	回 答	補 足
	<p>Q 施設リーフレットを作成するということだが、ホームページ上にPDFで掲載してほしい。(大船)</p> <p>Q 学習センター5館にチラシを配架してほしい。鎌倉生涯学習センターに一括してチラシを渡せば各館に配架してもらうことは可能か。(鎌倉)</p> <p>Q 今回、利用者説明会を開催すること自体、人から聞いて知った。広報の仕方がよくないのではないか。(鎌倉)</p> <p>Q 「生涯学習ハンドブック」が更新されたが、ホームページで見えるようになっている。年配者は冊子で配布するとありがたい。(玉縄)</p>	<p>A 承知した</p> <p>A 可能である。</p> <p>A 10月以降については生涯学習センターの公式ホームページやSNSを立ち上げる。今後はこれらを通じてもっと効率的にみなさまに必要な情報をお届けできるような形にしていきたい。</p>	
4 飲食について	<p>Q 飲食のルールをきちんと決めてほしい。アルコールをの持ち込む人もでてる。(腰越、深沢)</p> <p>Q 直前利用の利用者がお昼の時間(11時30分～13時30分)だけ借りて昼食をとってもよいのか。(深沢)</p>	<p>A 飲食目的での利用(宴会)は不可。アルコールは禁止。感染防止対策を徹底するなどの方向で検討。</p> <p>A 軽食をとることは可能にする方向で検討している。</p>	
5 自習スペース、直前利用等自主事業について	<p>Q 自習スペースを設けることは結構だが、いろいろな人や団体の人が出入りするため混乱や危険な面がないか。もう少し利用要綱など示していただきたい。(大船・鎌倉)</p> <p>Q 空き枠を自習スペースにする割合はどのくらいあるのか。自習室にした分、市民が使える枠がなくなってしまうことを危惧している。(深沢・鎌倉)</p> <p>Q 自習スペースの利用も予約システムで予約できるのか。(大船)</p>	<p>A 皆さまに自習スペースを安心してご利用いただけるよう、運営方法やセキュリティ対策などいま一度検討していきたいと考えている。利用者は市内在住・在学・在勤者を対象とする。簡単な申し込み手続きをしていただく。スタッフによる巡回/見守りなどセキュリティ対策を講じる方向性としたい。</p> <p>A 自習スペースはテーブルや椅子のある部屋(集会室など)を想定している。抽選が終わり、随時予約の状況も見て、それでも予約が入らない枠を自習スペースとして活用することを考えている。空き室の活用ということが主な目的であり割合までは特に考えていない。</p> <p>A 予約システムなどで予約を受け付けることは今のところ考えていない。受付窓口で名前を書いていただくなど簡単な申請でご利用いただけるようにしたいと考えている。</p>	

◆質疑概要

区 分	質 問	回 答	補 足
	<p>Q 自習スペースは音楽室でも可能か。(腰越)</p> <p>Q 直前利用は団体登録なしでも使用できるのか。(深沢)</p> <p>Q 子供向けの講座も優先予約で会場を押さえ実施するのか。その分、一般の利用団体が使用できなくなるのはないか。(鎌倉)</p> <p>Q 直前利用について、鎌倉市民がひとりもないような団体に貸し出す必要はないのではないか。(深沢)</p>	<p>A 音楽室はなし。自習スペースは机といすがある集会室などで、みなさんが静かに自習できるようにするようにしたい。</p> <p>A 急に施設利用したいという団体・個人が出た時に、利用日2日前・当日については団体登録なしでも利用できるようにしていきたいと考えていた。しかしながらみなさまからのご意見を受け利用者登録のある団体・個人を対象とするよう検討している。</p> <p>A 利用団体の利用の妨げにならないよう配慮して日程を設定していくつもりだ。またオンライン講座なども考えているので、会場自体が不要な場合もある。</p> <p>A 空き枠は市民以外でも広く使えることが望ましいと考えていたが、みなさまからのご意見を受け、利用登録済みの方を対象とする方向性で検討している。</p>	
<p>6 鎌倉生涯学習センターのホール利用について</p>	<p>Q 鎌倉市生涯学習センターの照明の方にすばらしい対応をいただいたことがある。その方が今後も対応してくれるのか。(深沢)</p> <p>Q ホールの午後の利用時間枠は13時00分～16時00分となっている。催し物のあとの着替えなどがありどうしても16時で終われない場合が出てくる。楽屋は16時半に撤収でもよいか。(大船・鎌倉)</p> <p>Q ホールの予約と連動して集会室を取りたいが、ホールと集会室の利用時間枠がずれており取りづらい。このあたりの整合性をどのように考えているか。(鎌倉)</p> <p>Q ホールにはスタインウェイのピアノがある。ちゃんとメンテナンスしてもらえるのか。(鎌倉)</p>	<p>A そのとおりである。</p> <p>A よい。ただし、ホールの舞台上と客席は大道具や吊り物、照明等の片づけ・準備作業があるため、安全に作業を行えるよう早めの撤収をお願いしたい。</p> <p>A ホールと集会室の利用時間帯がびったり重ならないが、該当する時間帯を押さえていただけるといい。</p> <p>A スタインウェイのピアノには定期的に調律をいれるなど保守をしていく予定である。</p>	<p>目安として考えている撤収時間は以下のとおり</p> <p>舞台 16時15分すみやかに</p> <p>客席 16時15分すみやかに</p> <p>楽屋 最大16時30分まで</p> <p>控室としての集会室 16時15分まで</p>

◆質疑概要

区分	質問	回答	補足
7 ホールのピアノ・楽器練習日について	<p>Q ホール空き日での「ピアノ・楽器練習日」は2時間入れ替え制としているが2時間が妥当とどのように決めたのか。また料金はどのように設定するのか。(鎌倉)</p> <p>Q ホール空き日のピアノ・楽器練習日について、何名ぐらい参加できるのか。また備品代(ピアノ・椅子など)は別途必要か。(大船)</p>	<p>A 他施設において2時間たっぷり練習できることが利用者の満足度も高かったことから2時間と設定した。料金はホールの利用料1時間あたりの料金を算出しそれよりも高くない程度で料金設定していく予定である。</p> <p>A ピアノ練習は1～2名、楽器練習は10名程度を想定している。別途備品(ピアノ代・譜面台・椅子など)の使用料は不要。</p>	<p>2時間2千円を予定。 反響板あり。 ピアノ、イス、譜面台など備品の料金は不要。 音響、照明機材は使用不可。 練習以外の利用は不可(例:客を入れてコンサートを開催するなど) 最後の5分間はピアノ消毒時間とさせていただきます。</p>
8 鎌倉学習センターのロビー等の利用について	<p>Q 深沢学習センターにも無料Wi-Fiも完備されるという理解でよいか。(深沢)</p> <p>Q ロビーにテーブルや椅子を設置することについて、賑わいの創出と感染症予防対策をどのようなバランスでやっていくのか。(鎌倉)</p> <p>Q 1階ロビーにコピー機がないのが不便だ。入れてもらえないか。現在設置してあるものは印刷機。(鎌倉)</p> <p>Q 鎌倉生涯学習センターのロビーで作品を展示してほしい。同時に利用団体の紹介コーナーもあってよいのではないか。(玉縄)</p>	<p>A 現時点で予定しているのは鎌倉生涯学習センターのWi-Fi完備であり、各学習センターについては予定していない。ただし行政センターでもWi-Fi導入は検討課題になっていると聞いている。</p> <p>A 当面は感染症拡大予防対策を講じる必要がある。テーブルや椅子など人が密集しないよう配慮し配置していくことを考えている。</p> <p>A 導入できるか検討する。</p>	
9 たまなわ分室の取り扱いについて	<p>Q 玉縄分室も通常は21時まで営業。事前に利用申請をすれば22時まで延長ができる。当面このようなやり方がつづくとしてよいか。(大船)</p> <p>Q 玉縄分室に受付スタッフの配置はないのか。(大船)</p> <p>Q 玉縄分室にも自販機を設置してほしい。飲み物など外に買いに行かなくてはならず不便だ。コロナ前は自販機があったが現在は撤去されている。(大船)</p>	<p>A そのとおりである。</p> <p>A 受付スタッフの配置はなく警備員が利用者対応を行う。</p> <p>A 導入を検討する。</p>	<p>設置する方向で調整する。</p>
10 指定管理者と市との関係について	<p>Q 指定管理者と鎌倉市はどのような関係になるのか。指定管理者は鎌倉市から独立していて、独自の判断で運営管理を進めていけるのか。(玉縄)</p> <p>Q 鎌倉市と指定管理者のどちらが全体的な管理責任を負うのか。(玉縄)</p> <p>Q 指定管理者が入ることで、利用者が施設をより利用しやすい環境をつくっていき、質を高めていく必要があると思う。指定管理者が入ることで利用者はどんなメリットを享受できるのか。(玉縄)</p>	<p>A 指定管理者は鎌倉市より「指定」を受けた「管理者」である。鎌倉市が定めた「鎌倉市生涯学習センター条例」「施行規則」などに則り、その範囲内で運営を行う。ただし、自主事業として独自の事業を行っていく部分もある。</p> <p>A 最終的には鎌倉市が全体的な管理責任を負う。</p> <p>A 指定管理者は今回の説明会で説明したような新しい取り組みを通じて、より効率的な運営体制を構築し、より皆さまが利用しやすい施設にしていくミッションがある。特に社会教育施設、生涯学習施設として、生涯学習推進委員と協働で魅力的な講座やイベントをつくって</p>	

◆質疑概要

区分	質問	回答	補足
	<p>Q 指定管理者の2社は営利団体である。他の施設での管理実績はあるのか。生涯学習センターの運営管理においても営利を追求するのか。(玉縄)</p> <p>Q 指定管理者の2社はこれまでも指定管理をやっているのか。2社でこれまでも組んだことがあったのか。(深沢)</p> <p>Q 指定管理者への予算はどれぐらい与えられているのか。また指定管理者の契約期間はどれぐらいあるのか。(玉縄)</p> <p>Q 指定管理者は大いに利益追求してもらいたい、そのためには顧客満足度を高めることが重要なので、今まで以上に利用者の声に耳を傾けてほしい。(玉縄)</p>	<p>いく。また指定管理者独自にも自主事業として生涯教育事業に取り組んでいく。</p> <p>A 指定管理者の相鉄企業と小学館集英社プロダクションは横浜市、海老名市、大和市など他の自治体において類似施設の管理実績があり成果を上げている。2社とも民間企業であることには違いはないため、利用者がより利用しやすい施設運営をなし、利用料金収入を上げるなどして営業利益を上げなくてはならないことは否めない。</p> <p>A 相鉄企業・小学館集英社プロダクション両社は、それぞれ海老名市、横浜市、大和市などで同じような施設の運営を指定管理者としてやってきた経験がある。この2社で組むのは今回はじめてである。</p> <p>A 令和4年度は10月からの半年間なので約8,600万円。令和5年度から年間約1億7,000万円。指定管理期間は5年間。</p>	
11 学習センターへの意見・要望について	<p>Q 利用者の声、要望、意見を伝えるとき窓口はどこになるのか。(玉縄)</p> <p>Q 意見や要望を言いたいときどこが窓口になるのか。(腰越)</p>	<p>A 鎌倉市、指定管理者両方とも窓口になる。指定管理者に利用者の声、要望、意見を伝えたとしても最終的には鎌倉市にも報告され、両方で問題解決、課題解決、検討を行います。</p> <p>A 各学習センターの窓口でご意見は承る。また新しくできるホームページのお問い合わせフォームなどでも承る。指定管理者に直接話していただいても、鎌倉市に話していただいても可。</p>	
12 その他	<p>Q 「利用者説明会」の質疑の内容は議事録など公表されるのか。(深沢・大船)</p> <p>Q 紙の資料を配布したほうがよいのではないか。(深沢)</p> <p>Q この「利用者説明会」資料は今日初めて配ったのか。これまでの説明会でなぜ配らなかったのか。またすでに終わっている学習センターでもこの資料を配布してほしい。(鎌倉)</p>	<p>A 鎌倉市生涯学習課ホームページに議事録とスライド資料を掲載する予定である。</p> <p>A (はじめの腰越・深沢での説明会では指定管理者の配慮不足で資料配布を行ってこなかった) 次回より配布する。</p> <p>A 紙の資料はこの鎌倉生涯学習センターではじめて配布した。私ども指定管理者の配慮不足で、腰越、深沢の説明会ではお配りしていない。深沢での説明会で資料を配布すべきだとのご意見があり鎌倉生涯学習センターでの説明会(8月19日)から配布を始めた。</p>	

◆質疑概要

区分	質問	回答	補足
	<p>Q 10月以降の新しい利用時間枠でなかなか抽選にも当たらず活動自体ができなくなりそうで困っている。半年後（3月）に利用時間枠を再検討する旨、鎌倉市が言っている。その場合、指定管理者も一緒に検討するということがよいのか。（深沢・大船・鎌倉）</p>	<p>A そのとおりである。3月末までの利用状況などを見て指定管理者も含め検討・検証していく予定である。</p>	
	<p>Q 定期的に利用してきたが利用時間枠の変更により抽選に当たりづらくなった。他にも同じような境遇にある団体がいる。抽選について優先的になんとかしてもらえないか。（玉縄）</p>	<p>A 利用団体が多くある中で、抽選を行うこと自体が公平・公正に運営を行うことになっていると思う。</p>	
	<p>Q 利用時間枠の変更は指定管理者の提案もあってなされたことなのか。（腰越・玉縄）</p>	<p>A 利用時間枠の変更は指定管理者（管理団体）が決定する以前に、鎌倉市がアンケート調査の結果等をふま踏まえて行ったことである。</p>	
	<p>Q 来年3月以降、利用時間枠の再検証を行うにあたっては、利用者全員（団体別・利用目的別）にアンケートをとり意見を反映してほしい。アンケートについても意見を誘導するようなアンケートであってはいけない。またアンケートは回答者が明確になるよう記名式であるべきだ。（腰越）</p>		
	<p>Q 利用団体登録（利用者登録）は10月以降も有効であるのか。（玉縄）</p>	<p>A 利用団体登録は指定管理者の管理が始まっても有効。これまでどおりご利用いただける。</p>	
	<p>Q 利用する学習センターにかぎらず、どの学習センターでも利用料金の支払いができるということでしょうか。（大船）</p>	<p>A そのとおりである。</p>	
	<p>Q フェスティバルについてはどのようにやっていくつもりか。（深沢）</p>	<p>A 今後も継続する。今年は従来どおりのフェスティバルを開催していく。次年度以降は、指定管理者の広報・企画スタッフも運営に携わりより盛り上げていけるようにしていきたい。</p>	
	<p>Q 備品が古い型式のものが多い。買い換えてほしい場合は、鎌倉市に言えばいいのか。（腰越）</p>	<p>A 指定管理者を通じて要望を伝えてほしい。要望のあった備品すべてを購入できるわけではないが、優先順位を決めて購入していく。（腰越）</p>	
	<p>Q 大船学習センターが修繕で利用できなくなると聞いている。修繕はいつまでか。また大船学習センターの利用者が玉縄学習センターを利用することになり、もともとの利用者が抽選で当たらなくなり利用できなくなることを危惧している。（玉縄）</p>	<p>A 大船学習センターは10月から12月は閉館。令和5年1月4日より、においや騒音の問題はあるかもしれないが、開館できる見込みであると聞いている。</p>	<p>令和4年9月1日から1月からの予約申し込み可能。</p>
	<p>Q 大船学習センターで団体登録をしているが、他の学習センターの予約が取れるか不安である。登録館優先予約の回数を限定してもらいたい。（玉縄）</p>		

◆質疑概要

区分	質問	回答	補足
	<p>Q 腰越学習センター第4集会室がコロナ後、使用できない状態が続いている。いつから使えるようになるのか。(深沢)</p> <p>Q 以前無料で使用できた(鎌倉生涯学習センターの)「サークル室」が現在使えなくなっている。利用再開してもらえるのか。(鎌倉)</p> <p>Q 鎌倉生涯学習センター物産展のときの駐車場の混雑の対策をしてほしい(大船)</p> <p>Q 指定管理者制度を取り入れている施設を全て取りまとめる市の窓口を設けてほしい。(玉縄)</p>	<p>A この件は市民から多くのご意見をいただいている。12月末まではワクチン接種関連の書類保管場所となる。生涯学習課としてはなるべく早く使用できるよう調整している。安全にご利用いただけるよう、換気について調査し改善していく。</p> <p>A 換気の問題があり閉鎖している状態である。利用再開は未定。</p> <p>A 現状を調査し対応できるようにしたい。</p> <p>A 各課が所管する建物や所管する事業が違うため、それぞれの事業を担当している課が指定管理を入れている状況になっている。</p>	<p>鎌倉市のHPに一覧を掲載している(令和4年4月1日現在)。行政マネジメント課が窓口。</p>