

指定管理者評価シート

評価年度	令和6年度
所管課（評価担当課）	生涯学習課

1 指定概要

施設概要	名称	鎌倉生涯学習センター
	所在地	鎌倉市小町一丁目10番5号
	名称	腰越学習センター
	所在地	鎌倉市腰越864
	名称	深沢学習センター
	所在地	鎌倉市常盤111番地3
	名称	大船学習センター
	所在地	鎌倉市大船二丁目1番26号
	名称	玉縄学習センター
	所在地	鎌倉市岡本二丁目16番3号
指定管理者	名称	鎌倉CITYパートナーズ
	代表者名	齊藤 淳
	住所	神奈川県横浜市西区北幸二丁目9番14号
指定管理期間	令和4年（2022年）10月1日から令和9年（2027年）9月30日	
指定管理業務内容	（1）生涯学習センターの維持管理に関する業務	
	（2）生涯学習センターの運営に関する業務	
	（3）施設の利用の承認等に関する業務	
	（4）生涯学習の推進に関する業務	
	（5）生涯学習センターが主催する講座等の企画及び実施に関する業務	
	（6）その他、教育委員会が定める業務	

2 施設利用状況（令和6年4月1日～令和6年3月31日）

施設名	開館日数	利用者数	延長利用日数
鎌倉生涯学習センター	347日	132,987人	44日
腰越学習センター	347日	30,439人	0日
深沢学習センター	347日	60,452人	3日
大船学習センター	347日	33,793人	55日
玉縄学習センター	347日	35,285人	19日
玉縄分室	347日	28,934人	207日

3 収支状況

（単位：円）

収入	指定管理料	185,233,400
	利用料金	44,643,430
	自主事業	0
	その他	1,042,888
	小計	230,919,718
支出	人件費	115,013,385
	光熱水費	24,008,076
	修繕費	1,104,620
	その他の経費	98,696,488
	小計	238,822,569
収支差額		▲ 7,902,851

4 評価項目

項目	評価内容	市の評価
① 維持管理に関する業務について	施設設備の点検、管理、清掃及び警備体制が妥当となっているか。	○

②	運営に関する業務	仕様に定められた開館予定日数、開館時間は守られているか。	○
		指定管理施設の設置目的、管理基準を理解し、年齢、障害の有無に関わらず利用者の平等な利用が確保できるか。	○
		遺失物の捜索及び遺失物法に基づく遺失物の保管・届出を行っているか。	○
		施設等の利用者のけが等に備え救急医薬品等を備えるとともに、利用者等の事故等に備えた施設賠償責任保険等に加入しているか。	○
		学習センターの敷地内において、特定の団体、宗教、営利目的のイベント等への勧誘活動等を禁止しているか。	○
		騒音等、近隣住民等に配慮しているか。	○
		職員は、万一の事故等に備え、AEDを含む応急処置の講習を受けるなど、施設利用者の急病、けが等に対応できるよう努めているか。	○
		修繕が必要な場合は、利用者の安全に留意し実施しているか。	○
		市民が気軽に立ち寄ることができる場となるようロビー等の空間演出に努めているか。	○
		若年世代等を対象とした学びの提供、気軽に利用できるフリースペースの提供等の工夫を有しているか。	○
③	利用の承認等に関する業務	施設利用団体等登録の受付・決定・変更・廃止、施設の利用承認、設備や貸出備品・附属設備の受付、利用料金等の徴収、施設利用に関する設営・運営などの相談業務について適切に行っているか。	○
④	生涯学習事業の推進に関する業務	鎌倉市生涯学習プランで掲げる今日的課題に対応した学習機会の提供、若年世代等を対象とした多様な学び、時代のニーズに即した学習環境を提供しているか。	○
		生涯学習に関する情報提供を積極的かつ効果的な広報・宣伝活動を行っているか。	○
		スマートフォンでの閲覧に対応できるホームページの作成・更新等を行っているか。	○
		市民が参加できる地域等で開催される学習機会等に関する情報の収集・整理・周知を行っているか。	○
		学習センターを利用している団体等の活動を支援し、団体相互の連携・交流、フェスティバルの開催等を支援することを行っているか。	○
		生涯学習センターにおける団体等の活動を広く効果的に周知するなど、多くの市民が生涯学習に参加する機会を提供しているか。	○
		現役・若年世代の利用促進に努めているか。	○
		夜間の施設利用促進に努めているか。	△
⑤	生涯学習センターが主催する講座等の企画及び実施に関する業務	生涯学習センターが主催する講座の企画・運営は、鎌倉市生涯学習推進委員会と指定管理者が連携して実施しているか。	○
		講座等の開催にあたっては、鎌倉市生涯学習プラン等、市の施策に則り、地域ごとのニーズを把握・考慮したうえで、分野や地域による格差が生じないように留意しているか。	○
		講座等の受講による市民の学習活動が一過性のものとせず、市民の自発的な継続的学習活動や学習成果を社会貢献等につなげることができるよう支援に努めているか。	○
		ジェンダー平等への理解や学びの機会を確保する等配慮しているか。	△
		講座等の開催にあたっては、オンライン講座や講座の開催方法を工夫する等、市民の学びを止めないように努めているか。	○

⑥	その他の業務	玉縄分室を除く各学習センター事務室にコピー機やインターネット環境を整備し、パソコン等の事務環境を整備しているか。	○
		施設利用者に供する印刷機（長期継続契約）の適切な管理を行っているか。	○
		市が所管する施設予約システムを適切に管理・運用しているか。	○
		市又は教育委員会及び公共的団体等が依頼する広報物について、市民の閲覧、掲示、配布に協力しているか	○
		教育委員会からの各種照会等について作成・回答しているか。	○
		市が別途、設置している「わかたま自習スペース」の運営に協力しているか。	○
⑦	職員等について	本部と現地の責任体制はとれているか。	○
		配置するスタッフについて、経験、長期雇用、定着を考え、人数や適切な体制がとられているか。ホール、ギャラリーを含めた施設利用等、利用者の相談等に適切に対応できるか。	○
		社会教育主事等、社会教育やデジタルリテラシー等に精通した職員を配置するとともに、施設運営に必要な研修を受講させるなど、職員の資質向上に努めているか。	○
⑧	環境に配慮した取り組みについて	市の「ゼロ・ウェイスト鎌倉」、「プラごみゼロ宣言」、「気候非常事態宣言」の趣旨を鑑み、環境に配慮した取り組みを行っているか。	○
⑨	危機管理体制について	災害・業務管理上の事故防止、防犯、感染症等への対策に関する考え方や取り組みが十分であるか。	○
⑩	事業報告書等の提出について	鎌倉市公の施設の指定管理者の指定の手續等に関する規則（平成17年7月4日規則第11号）第7条に定めるもののほか、月次報告書を翌月10日まで利用状況、講座等の開催状況の他、維持管理業務を記載した月次活動報告書を提出しているか。	○
⑪	業務実施状況の把握と反映について	生涯学習推進委員会等と学習センターの講座の運営等に関し、情報交換、意見交換等を通じ、相互連携に努めているか。	○
		各学習センターごとに、利用団体等との懇談会を毎年度実施し、意見交換等を通じ、施設運営等に反映するよう努めているか。	○
		利用者からの意見、苦情及び要望等に対する適切な対応と円滑な解決を図るため、処理体制を明確にし、各学習センターに周知し、共有しているか。	○
		意見、苦情及び要望が寄せられた場合には、直ちに対応し、その結果を速やかに教育委員会に報告しているか。	○
		学習センター利用者にアンケート調査を毎年度実施し、利用満足度、提供事業の満足度、施設の管理上の指摘などを把握し、年度終了後、2カ月以内に教育委員会に報告しているか。	○
		モニタリングによる自己評価・業務改善状況等の調査を毎年度実施し、年度終了後2月以内に教育委員会に報告しているか。	○
⑫	個人情報の保護・情報公開について	個人情報保護と情報公開の適切な取扱いができるか。	○

適否基準	「○」：適切である。	「△」：概ね適切である。	「×」：適切ではない
------	------------	--------------	------------

5 利用者意向調査（指定管理者への意見及び入替時間確認表に記載された意見）

施設	ご意見・クレーム内容	対応状況
腰越	夜間、第1集会室を利用していたが、終了時間前に空調を止められてしまった。最後までつけていて欲しい。	支所と共有し対応を検討いたします。
鎌倉	ロビーの新市役所の提案書が掲示されていますが、テーブルがあるため、近くで見ることができません。テーブルのレイアウトを考えてほしい。	開館、閉館時にはテーブルの位置調整をしているが、利用者により移動されることがあるため、掲示があるときは日中も位置調整をおこなうこととした。
鎌倉	舞台の下手(右側)の階段部に手すりを付けて欲しい。※上手(左側)には付いている。	検討することを伝えた。
鎌倉	鎌倉市生涯学習ネットワークサービスの『「使用予定表」はこちらをクリック』をクリックしても『ページがありません』と表示されます。修正をして欲しい。	担当へ伝える旨、回答した。
玉縄 分室	玉縄交流センターの傘立てに鍵がなく紛失の危険性もあるので皆様濡れた傘をそのまま持ち込む状態です。そのため階段・入口付近がびしょびしょで足元が危ないので鍵付きの傘立てか傘袋を用意できないか？	傘袋を購入し設置することとした。
鎌倉	ハンガーが部屋に置かれていなくて不便	設置を検討いたします
鎌倉	ゴミ箱が無いので設置すること。憲法により公共サービスは義務が課されている。	検討いたします。

項目番号	計画	自己評価	結果	次年度以降に向けて
1	<b>管理運営の基本方針</b>			
	各学習センターごとに利用団体等との懇談会を実施し、意見交換を通じ、施設運営に反映するように努める。	A	全ての学習センターで利用者懇談会を実施しました。利用団体の皆さまと忌憚なく意見交換ができました。議事録を生涯学習課に提出済みです。	利用者向け備品の導入は予算を見ながら、導入を検討していきます。
	利用者からの意見、苦情及び要望等に対する適切な対応と円滑な解決を図るために、処理体制を明確にし、各学習センターに周知し、共有します。	A	利用者からのご意見には誠実に対応し、各学習センター、生涯学習課とも共有し円滑な解決を図ってきました。	処理体制や関係者内での周知の仕方、報告の仕方など変更ありません。
	苦情、要望が寄せられた場合には、直ちに対応し、その結果を速やかに教育委員会に報告します。	A	毎月、月次報告書のご意見・クレーム報告書に記載し報告しました。また、重要度の高い苦情・ご要望等は、経緯、経過、対応方法、対応結果を速やかに教育委員会に報告しました。	今後も毎月、月次報告書のご意見・クレーム報告書に記載し報告します。重要度の高い苦情・ご要望等は、経緯、経過、対応方法、対応結果を速やかに、教育委員会に報告します。
2	<b>執行体制</b>			
	代表企業が責任者、舞台技術スタッフ、各館の受付スタッフ、設備責任者を担います。構成企業は主に鎌倉生涯学習センターを拠点として、施設の広報・企画を担います。警備、清掃、設備スタッフ（設備責任者以外）は再委託によりスタッフを配置します。	A	実施済み	変更はありません。
	鎌倉生涯学習センターに生涯学習プランナーとして、統括責任者、副統括責任者、企画広報スタッフを配置します。	A	実施済み	変更はありません。
	統括責任者は施設の代表者として鎌倉市との連絡調整、地域社会との関係構築、運営・事業・広報の監督と決裁、個人情報や現金取り扱いの責任者の役割を担います。	A	実施済み	変更はありません。
	副統括責任者は社会教育に関する専門性を有する者として、また企画広報責任者として講座やイベントなど生涯学習事業の企画実施、地域社会・団体との連携、広報活動を行います。生涯学習推進委員会とも協力・連携します。	A	実施済み	変更はありません。
	受付スタッフは予約システムを中心に接客業務を遂行します。施設利用に関する簡易的な相談にも応じていきます。	A	実施済み。	変更はありません。
	地区館の2館に1名、受付リーダーを配置し地区館相互の連携を図ります。腰越・深沢に1名、大船・玉縄に1名の事務スタッフを配置します。	A	実施済み。受付リーダーは行政センターと連絡調整を図り協力を構築してきました。また、大船・玉縄の受付リーダーは玉縄分室での維持管理業務、保守点検作業、消防訓練等への立ち合いも行いました。	変更はありません。
	舞台技術スタッフは舞台・音響・照明などの基本的なオペレーションを通じ舞台技術を提供します。また利用日当日までの全面的なサポートをします。	A	実施済み。	変更はありません。
	警備、設備、清掃スタッフは施設の維持管理を担います。利用者が安全・安心・快適に施設をご利用いただけるよう各分野の業務を行います。各スタッフは定期的に施設内巡回を行い、不具合の早期発見、一時対応を遂行するなど事故を未然に防止します。	A	実施済み。	変更はありません。
4	<b>防災計画について</b>			
	当施設は地域住民に密接した公共施設であり防火・防災においても地域の拠点となる施設です。私たちは、自助・共助・公助を前提とし日頃より、鎌倉市、警察署、消防署など関係各所と連携し迅速、的確な対策を取ります。	A	実施済み。	変更はありません。
	自助 私たち（代表企業）は専門的な研修センターを設けており、防災アドバイザー（消防署警防課長経験者）が在籍しています。防災アドバイザー指導のもと当施設の防災計画を策定します。	A	安全マニュアルを策定しました。	前年度同様、安全マニュアルに沿って対応いたします。
	共助 私たちは「私たちのまちは私たちが守る」と定義づけ積極的に励み、日ごろの避難訓練や防災意識の啓発活動により地域全体ひいては鎌倉市全体の安心安全な生活に寄与します。	A	消防計画に基づき避難訓練を年2回実施しました。うち1回は津波想定避難訓練として開催し、お客様にもご参加いただく実践的な訓練を行いました。	防災講座を計画しており市民の方に参加していただき、防災意識を高めていただく。
	公助 緊急時には鎌倉市近郊に在住するスタッフや事業拠点に勤務するスタッフが急行し施設の開放など支援します。	A	緊急事態発生はありませんでしたが、鎌倉市火時には増員など緊急時に備えた体制を取りました。	前年度同様、危機管理現業対応マニュアルに沿って対応いたします。
	突然襲ってくる風水害に対して迅速に安全を確保するため、業務継続計画の策定、緊急対応マニュアルを整備し、全スタッフが迷うことなく対応できる体制を整えます。また利用者に対して周知を図るため、目のつきやすいところに「鎌倉市洪水ハザードマップ」「鎌倉市内水ハザードマップ」「鎌倉市津波ハザードマップ」を掲示します。	A	危機管理現業対応マニュアル（業務継続計画含む）、安全マニュアルを策定しました。また、ハザードマップの掲示は実施済みです。	変更はありません。

	<p>鎌倉生涯学習センターでは万全の体制で防火防災管理に努め、統括責任者が防火防災管理者を務めます。防火防災管理者を中心として災害発生を想定した避難訓練を実施します。</p>	A	<p>統括責任者が防火防災管理者を務めています。防火防災管理者を中心として災害発生を想定した避難訓練を実施しました。</p>	<p>変更はありません。</p>
	<p>・各学習センターは複合施設に含まれるため、当該施設の避難訓練等に参加します。</p>	A	<p>各学習センターは行政センターの避難訓練に受付スタッフが参加しました。</p>	<p>変更はありません。</p>
<b>6</b>	<b>旧喫茶コーナー・ロビーの活用等について</b>			
	<p>Wi-Fi環境の整備。Wi-Fiは1階ロビーをはじめ鎌倉生涯学習センター全館に整備し利用者が自由に使っていただけるようにします。</p>	A	<p>Wi-Fi運用を開始。</p>	<p>変更はありません。</p>
	<p>情報コーナーの整備 既存のチラシラックを活かしつつ、利用者団体の活動情報や事業・講座など施設特有の情報をすぐに見つけることができるよう情報コーナーを整備します。</p>	B	<p>既存のチラシラック、掲示板を活用し情報コーナーとしています。</p>	<p>変更はありませんが、よりわかりやすく魅力的な情報コーナーとできるよう、主催事業の運営に合わせて模索していきます。</p>
	<p>ミニギャラリーの導入 まちの情報や市民グループの成果発表の展示のできるミニギャラリーをつくります。ロビーに利用者の作品が飾られることで、ロビーの空間にアクセントを加えこれまでとは異なる空気感をつくり出します。当面は私たちから指名した団体やグループに展示を依頼します。</p>	B	<p>主催事業で幼児・児童対象のアート系ワークショップを数度開催し、できあがった作品を展示する機会を多くしました。ワークショップ自体も大好評であり作品をロビーの空間コーディネートにも活かすことができました。</p>	<p>前年度と同様の方向性を継続しますが、ミニギャラリーをつくっていく機会も設けていきます。</p>
	<p>1階ロビー、正面入り口の近くの旧喫茶コーナーは、飲料と軽食の自販機を設置します。これまで感染症拡大防止策により飲食が禁止となっていたですが、軽食程度は可能とします。感染症防止対策を利用者にも協力を呼びかけていきます。</p>	A	<p>1階ロビー、正面入り口の近くの旧喫茶コーナーは、飲料と軽食の自販機を設置しました。自販機売上の一部を「鎌倉スクールコラボ」に寄付する仕組みとしています。</p>	<p>前年度と同様です。</p>
	<p>子育て支援自販機の設置 1階ロビーには多くの子育て世代のご利用のある授乳室があります。その付近に子育て支援自販機を設置します。子育て世代が紙おむつの心配をすることなく外出できるように、ペーパー用紙おむつのパックやおしりふきの販売機も備えた飲料自販機を設置します。</p>	A	<p>1階ロビーに子育て支援自販機を設置済みです。飲料自販機との一体型です。</p>	<p>平日休日を問わず、授乳室が市民や観光客に利用されることが多く、子育て支援自販機は今後も大いに活用されることが期待できます。</p>
<b>7</b>	<b>現役・若年世代に向けた取組について</b>			
	<p>令和5年度は、令和4年度にプレ企画として位置づいた「食・鎌倉野菜・未来～鎌倉「食」人とつながろう～」というタイトルの講座を契機に、「食」にフォーカスした長期連続講座を催します。</p>	A	<p>下記に記載</p>	<p>下記に記載</p>
	<p>①長期連続講座（8～9回完結/年） 鎌倉での友人づくりの機会や、実践型の共通経験の機会を創出し、鎌倉市により愛着を持てるような仕掛けづくりを意識した講座を展開します。講座では、相互交流や体験学習を意識したプログラムを企画し、講座終了後は成果発表の機会をつくとともに、既存団体への参画や新規団体の組織化も視野に、その環境を整備します。 ※令和5年度はテーマとして「食」を掲げ、鎌倉の地域に根差した企業とも協力する企画を予定しています。</p>	A	<p>現役・若年世代に向けた取り組みとして「鎌倉まなびのプラットフォーム」を今年度も実施した。プランナーになることをテーマとし、主に鎌倉在住の方が、参加者自身の「本当にやりたい事」を見つけ、それを具体的に形にしていく術を学ぶ講座になった。実際にアクションを起こした参加者やここから始めるためのグループも発生し、講師やファシリテーターの方とも引き続きつながりながら、継続した活動へつながった。</p>	<p>令和7年度も連続講座として「鎌倉まなびのプラットフォーム」を実施予定。テーマは受講生のニーズ等をもとに決定する。</p>
	<p>②単発講座 時流に乗ったテーマを取り扱い、場合によってはオンラインも活用した単発講座を企画します（テーマ例：自然物、ICT、体験型講座など）。子ども向け、親子向け、現役世代向け、全年齢向けなど、さまざまな世代を対象に、単発講座ないしは短期連続講座を企画する予定です。</p> <p>③展示 館内、館外などで展示を催し、鎌倉市生涯学習センターの講座やイベントを積極的にPRしていきます。</p>	A	<p>単発講座としては、SDGsに関連する取り組みの他、子どもや保護者を対象とした講座を実施（例：介助犬ワークショップ・サステナブルな傘づくり）。現役世代向けの講座に関しても数講座実施した。また、受講の選択肢を広げられるよう「リカレント教育」ではオンライン配信視聴を取り入れた。</p> <p>展示では今年度も地下道ギャラリーを実施したことに加え、鎌倉生涯学習センター館内ロビーの耐震補強壁を使用したシーズンプロモーションなどを実施することで、館内の情報発信や講座でなくても市民が参加できる企画を実施した。</p>	<p>令和7年度も引き続き、年代別や地域別の講座やイベント、参加者と参加者同士が交流したり体験したりできる講座やイベントを意識して企画する。</p> <p>令和7年度も館の利用促進のため、鎌倉駅地下道ギャラリーでの展示、および市内のイベントに参加し、PRを行う予定。</p>

8	団体相互の連携・交流事業について			
	鎌倉市生涯学習推進委員との連携 各地区館（鎌倉、大船、玉縄、深沢、腰越）の推進委員会が企画する事業の事務的なサポートをおこなうことにあわせ、推進委員会の方々と他事業（上述、「現役・若年代向け事業」など）とを結びつける仕掛けづくりもおこなってまいります。また、生涯学習推進委員会広報部が発行する『鎌倉朝』に掲載されている内容を鎌倉市生涯学習センターのホームページに掲載し、ホームページ上から生涯学習推進委員会が企画する講座の申込を受け付けられるように進めます。	A	昨年度に引き続き鎌倉市生涯学習推進委員のみならず、毎月の運営委員会や各地区館における講座イベント部会定例会、広報部会の定例会に職員が出席し、情報交換や情報共有を密に行った。推進委員会企画の講座イベントの事務的なサポート（ホームページへの『鎌倉朝』の掲載、ホームページを利用した講座イベントの申込に関するサポート、広報がまくら入稿に関するサポート）や、各種手続きのサポート（講座イベント部会の手引き作成、スポーツ安全保険への加入など）を行った。鎌倉市生涯学習推進委員会が企画した「声優さんの楽しい読み聞かせ」のイベントでは、鎌倉CITYパートナーズの構成企業である小学館集英社プロダクションとともに子ども向けのイベントを令和5年度に引き続き催した。	令和7年度も継続して推進委員活動の事務的なサポートを行っていく。
	令和6年度も令和5年度同様に「きららフェスティバル●●」としてブランド力向上に努めるとともに、まらのコインを導入したデジタルスタンプラリーも各フェスティバル内で継続的に催してまいります。きららフェスティバル鎌倉では、一般の参加者の方にフェスティバルを身近に感じてもらえるよう総合看板の作成を講座の一環として企画しています。また、令和6年度からは全出展者からアンケートを集め、出展団体のニーズ把握につとめます。	A	令和6年度も令和5年度同様に「きららフェスティバル●●」としてブランド力向上に努めた。まらのコインを導入したデジタルスタンプラリーも各フェスティバル内で実施。また、キッズチャレンジという子ども向け団体交流イベントも実施することで多様な層へ集客を行った。きららフェスティバル鎌倉では、一般の参加者の方にフェスティバルを身近に感じてもらえるよう総合看板の作成を講座の一環として企画・実施。また、令和6年度からは全出展者からアンケートを集め、出展団体のニーズ把握につとめ、令和7年度のフェスティバルに反映していきたい。	令和7年度は、令和6年度の振り返り会やアンケートの結果を基に、団体の成果をより多くの方に見ていただけるよう、集客面を強化したいと考えている。そのための新しい試みとして、フェスティバルをよりPRしたり、スペースを集客に繋げられるよう、より有効に活用したりといった取組を行いたい。
	鎌倉市内各所との連携 各学習事業の中で文化施設をはじめとする鎌倉市内各所との連携を推進し、市民に鎌倉市内の施設を活用してもらう機会を提供していきます。	A	令和6年度も各学習事業の中で文化施設など市内各所との連携を推進した。一例として、市内各所の歴史的な建築物をめぐる講座「鎌倉の素敵な建築」や、防災課の方を講師に招いた「避難訓練ウォーキング」を実施した。	令和7年度も各学習事業の中で文化施設など市内各所との連携を推進予定。一例として、鎌倉体育館と協働で事業を企画。
9	広報			
	令和4年度に新設したホームページを継続して運用していきます。市民からのご意見も参考にホームページの充実を図ります。サーバー等については、令和4年度同様に必要な情報セキュリティ対策をとりまします。	A	令和4年度からホームページを公開し、スマートフォン対応、お問い合わせフォーム、申込フォームも設定済み。必要な情報セキュリティ対策もホームページ制作会社にて実施。一部利用者の使い勝手を考え、ホームページを改修作業中で、令和7年度4月に公開予定。	令和7年4月からホームページを利用者が使いやすいよう改修を行う予定。その他の内容も継続して行っていく。
	リーフレットの継続利用 令和4年度に新規で作成した鎌倉市生涯学習センター6館一括の施設案内を継続して利用します。来館者が自由に受け取れるよう、意識的に補充をします。情報内容は定期的に更新し、最新の施設情報・案内となるようにします。	A	鎌倉市生涯学習センター6館一括の施設案内のリーフレットの内容を、令和7年度9月からの利用時間枠変更に合わせて変更作業中。新リーフレットは5月からの配布予定。	令和7年度は新リーフレットを配布して、令和7年9月からの利用時間枠変更を周知することを継続して行っていきたい。
	SNS広報の継続展開 令和4年度に新規で開設したSNS（Facebook、Twitter、Instagram）アカウントでの広報事業も随時展開していきます。X（旧Twitter）やInstagramでは即時性のある記事を、Facebookでは読み物としての要素を意識した記事をアップすることで、各SNSの特性に合わせた広報展開を継続して行います。	A	記載の通り実行した。	3種類のSNS（Facebook、X（旧Twitter）、Instagram）を、適宜見直しを行いながら特性に合わせて継続して活用していく。
10	個人情報、文書管理等について			
	■個人情報取り扱いガイドライン			
	当施設の全スタッフに個人情報保護規定を徹底周知し規定に沿って管理を行います。	A	実施済み。	変更はありません。
	個人情報の取得は必要最低限にとどめ、利用目的以外のために個人情報を利用しません。	A	実施済み。	変更はありません。
	当施設保有の個人情報については、施設外への持ち出しを禁止します	A	実施済み。	変更はありません。
	個人情報が記載された書類は、ファイルの背面に丸シールを貼って、常時施錠できる書庫に保管します。	A	実施済み。	変更はありません。
	個人情報を取り扱う業務については、外部委託しません。	A	実施済み。	変更はありません。
	個人情報が記録されている書類などを廃棄する場合は、シュレッダーまたは溶解による処理を徹底します。	A	実施済み。	変更はありません。
	個人情報保護法に関する教育を年1回以上行います。	A	実施済み。	変更はありません。
	すべてのパソコンでセキュリティワイヤーを設置し、パスワード管理を実施します。またウイルス対策も導入します。	B	実施済み。 (移動用パソコンはワイヤー設置無し)	変更はありません。
	■個人情報の利用目的			
	鎌倉市生涯学習ネットワークシステムの利用者登録、各種利用施設の利用など	A	実施済み。	変更はありません。
	自主事業などの参加申込受付など	A	実施済み。	変更はありません。
	利用者アンケート依頼	A	利用団体及び事業参加者へのアンケートを実施しました。	変更ありません。
	拾得物などの利用者への連絡	A	実施済み。	変更はありません。

	<p>■個人情報保護教育 個人情報保護法理解度テストの実施統括責任者主導のもと、全スタッフに毎年1回以上「個人情報保護法理解度テスト」を実施します。</p>	A	今年度は12月～1月に実施済み。	変更ありません。
	<p>入社時に実施する個人情報保護研修 私たちは入社した社員全員に対して、個人情報保護研修受講を必須とします。</p>	A	適宜実施済み。	変更はありません。
	<p>文書などの管理・保存文書などの管理・保存 私たちは管理運営業務を行うにあたり、作成及び取得した文書類を整理して保存し、適正文書管理を行います。管理運営業務に係る電磁的記録は、「鎌倉市情報セキュリティポリシー」に基づき、適切に処理を行います。</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>情報公開の責務 市民からの情報公開の要請に対し積極的に開示を行うことは、公共施設の管理者として当然の責務であり、私たちは「鎌倉市情報公開条例」に則り、適切な情報公開に取り組みます。 また、原則として情報を開示する一方で、法令や条例の規定により公開することが適切でない情報を公開したり、個人の権利利益や第三者に該当する情報をみだりに公開することがないよう、場合によっては部分公開とするなど、情報を適切に取り扱います。</p>	A	情報公開請求はありませんでした。	適切な情報公開に取り組みます。
11	<b>施設の維持管理計画について</b>			
	<p>維持管理責任者について 鎌倉生涯学習センターには維持管理業務の知識・ノウハウのある経験豊富な維持管理責任者を1名配置します。各業務をコントロールし利用者の安全安心の確保・美観の維持向上を図ります。</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>設備スタッフは、開館時間内必ず1名以上配置します。日常の点検をはじめ専門業者による保守点検・修理の立会いまで総合的に管理し、安定的した業務品質を確保するとともに、建物全体を把握しスピード感を持った対応を実現します。</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>常駐する設備スタッフは、施設に則した日常点検チェックシートを作成するとともに、計測機器だけではなく、音や臭いなど五感を最大に活用し、異常を早期に発見することで事故を未然に防止します。</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>保守点検や日常点検での点検結果及び修繕記録のデータを蓄積し、設備機器などの特徴を把握することで的確な予防保全に努めます。また、設備巡回点検中には、館内に二酸化炭素濃度計を携帯し、空気中の二酸化炭素濃度を測ることで、館内のコロナ対策のための換気のタイミングや消毒に対する意識啓発に繋がります。</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>保守管理を実行するにあたっては、市民の施設利用を最優先と考え、利用者に影響がないよう保守点検を行います。そのため、設備などの耐用年数や稼働時間などの専門知識をもとに、作業の優先順位を考慮した活動計画を作成し、必要な作業を最適なタイミングで実施します。</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>休館日作業や緊急時などについても、本社及び近隣管理施設からの応援体制を構築し、万全の体制で臨みます。</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>設備機器の保守管理などについては、当施設に関連する法令を遵守し、鎌倉生涯学習センター維持管理計画表に則り適切に業務を実施します。</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<b>■鎌倉生涯学習センター</b>			
	<p>自家用電気工作物月次点検 毎月1回</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>非常用自家発電設備保守点検 6・1月</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>非常用発電設備模擬負荷試験 3月</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>エレベーター保守点検 毎月1回</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>車椅子用エレベーター保守点検 5・7・9・11・1・3月</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>空調設備保守点検 4・10月</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>消防設備点検 7・1月</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>防火設備点検 3月</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>防火対象物定期点検 3月</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>自動ドア保守点検 5・9・2月</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>電話交換設備保守点検 5・8・12・2月</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>舞台機構・大道具パレット保守点検 6・8・12・2月</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>建築物環境衛生管理技術者 毎月</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>給排水設備手入れ（貯水槽など） 5・11月</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>空気環境測定 4・6・8・10・12・2月</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>害虫駆除 5・11月</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>残留塩素測定 毎月</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>水質検査 6・12月</p>	A	実施済み。	変更はありません。

	■玉縄分室			
	消防設備点検 6・12月	A	実施済み。	変更はありません。
	防火設備点検 2月	A	実施済み。	変更はありません。
	防火対象物定期点検 2月	A	実施済み。	変更はありません。
	エレベーター保守点検 毎月	A	実施済み。	変更はありません。
	電話交換設備保守点検 5・8・11・2月	A	実施済み。	変更はありません。
	冷暖房機保守点検 10月	A	更新の工事の為実施無し。	10月実施予定。
	自動ドア保守点検 5・9・2月	A	実施済み。	変更はありません。
	アップライトピアノ調律 8・2月	A	実施済み。	変更はありません。
	殺虫殺鼠 6・12月	A	実施済み。	変更はありません。
	空調設備等整備業務 4・10月	A	実施済み。	変更はありません。
	水質検査 9・3月	A	実施済み。	変更はありません。
	空気環境測定 5・7・9・11・1・3月	A	実施済み。	変更はありません。
	害虫駆除 6・12月	A	実施済み。	変更はありません。
	■大船学習センター			
	アップライトピアノ調律 3月	A	実施済み。	変更はありません。
	修繕などへの取り組み 日常点検・保守点検により施設・設備の不具合の早期発見に努め、不具合の拡大に繋がる前に一時対応を行います。その時点で、小修繕になるか委託作業を含む修繕になるかを早急に判断し、対応を行います。小修繕の場合には、常駐設備スタッフが消耗品などの交換を直営修繕と位置づけ、常にコスト意識を持って補修作業を実施し、可能な限り早急な対応を行います。	A	実施済み。	変更はありません。
	委託修繕の場合、1件50万円未満(税込)は鎌倉市へ報告の上、指定管理者の判断で修繕を実施します。その額を超える場合は、鎌倉市と協議します。委託修繕の場合には、営業が止まる可能性もあるため、綿密な打ち合わせを行い保守点検による不具合の発見や部品の在庫状況などの確認を行い緊急時に備えます。修繕履歴はデータベース化し、修繕計画の立案に役立てていきます。	A	<ul style="list-style-type: none"> <li>・【腰越】料理実習室ガスレンジ修繕 6月</li> <li>・【玉縄分室】職員通用口扉修繕 7月</li> <li>・【玉縄分室】第3集会室ブラインド修繕 7月</li> <li>・【玉縄分室】消防設備不具合箇所修繕 7月</li> <li>・【鎌倉】1階男子トイレ温水洗浄便座交換修繕 10月</li> <li>・【鎌倉】地下1階消火全ホース交換作業 10月</li> <li>・【鎌倉】和室差動式スポット型感知器移設交換工事 10月</li> <li>・【玉縄分室】地下駐輪場誘導灯交換 12月</li> <li>・【鎌倉】1階女子トイレ洗面排水管修繕 12月</li> <li>・【鎌倉】料理実習室調理台蓋修繕 1月</li> <li>・【鎌倉】キャラリー女子トイレ便器詰り修繕 3月</li> </ul>	建物、設備の老朽化が著しくみられる状況です。利用者の安全面を第一に修繕を計画していきます。
	修繕計画の策定 維持管理費や修繕費を効率的かつ効果的に使用できるよう、毎月共通様式の施設維持管理報告書ならびに不具合・修繕報告書を作成し、本社のエリアマネージャー、スーパーバイザーもチェックします。	B	エリアマネージャー、スーパーバイザーにより、定期保守点検報告書と教育委員会の修繕計画をチェックすることとなりました。	維持管理責任者、エリアマネージャー、スーパーバイザー、設備担当者で施設維持管理報告書ならびに不具合・修繕報告書を作成蓄積し、分析します。
	施設維持管理報告書をもとに定期作業を月ごとに一覧にし、実施した作業ごとに不具合や予防保全の内容を作業報告書から抜粋し、施設の状況を現場と本社で把握します。	B	統括責任者、エリアマネージャー、スーパーバイザーが定期保守点検報告書をチェックし施設の状況を現場と本社で把握しました。	エリアマネージャー、スーパーバイザー、設備担当者で施設維持管理報告書ならびに不具合・修繕報告書を作成蓄積し、分析します。
	修繕計画作成時には、設備機器メーカーなどから機器の耐用年数、現在の運転状況、施設維持管理報告書を加味し専門部署、エリアマネージャー、スーパーバイザーが的確に判断し、修繕計画を策定します。	B	エリアマネージャー、スーパーバイザーにより、定期保守点検報告書をチェックすることとなりました。	エリアマネージャー、スーパーバイザー、設備担当者で施設維持管理報告書ならびに不具合・修繕報告書を作成蓄積し、分析します。
	維持管理業務のチェック体制 ・維持管理について、施設の目的・築年数・使用状況などの条件により行うべき作業内容が異なり、施設に応じた維持管理計画を立案する必要があります。そのうえで、施設ならではの求められる対策・手法を見極め、安全性・快適性・省エネ・コストバランスを最適化するために、類似施設で同種の業務経験を有するスーパーバイザーが現地を確認し、現状を検証するとともに常駐スタッフの支援を行います。	A	対応年数を過ぎている機器が多く、利用頻度、安全性を考慮し、更新提案を行いました。	前年度同様提案を行います。
	警備業務(鎌倉生涯学習センター・玉縄分室) 当施設に来館するすべての方々に安全・安心を提供するため、強い使命感と情熱を持って、様々な事態に対応できるように当施設を熟知し、万全のセキュリティを提供します。また、受付スタッフ不在時などは警備スタッフが受付に入り、利用者の方のご要望に沿ってマルチに対応します。7時～21時30分まで必ず警備スタッフが1名以上常駐、閉館後は機械警備により火災・防犯の警備を行います。多くの施設での管理運営経験を活かし、安心・安全を提供するため下記の対応を重点的に取り組みます。	A	営業時間中は受付スタッフ常駐のため、警備スタッフが受付に入ることはありませんでした。それ以外は記載のとおり実行しました。	営業時間中は受付スタッフ常駐のため、警備スタッフが受付に入ることはありません。それ以外は変更はありません。
	巡回警備 巡回警備は、巡回時間やルートが第三者に分かりにくいよう、不定期で実施することとします。特にトイレや死角になる場所は、悪意がある残留者や急病で倒れている利用者がある可能性を考慮し、重点的に確認します。	A	実施済み。	変更はありません。

	不審者対応 警備巡回中、来館者に対して必要に応じて声がけを行うことで不審者に対する牽制効果を狙います。なお、声がけについては、接遇マナー（身だしなみ・表情・言葉遣い・態度）に十分配慮し、丁寧な対応を心掛けます。	A	実施済み。	変更はありません。
	傷病者対応 急病人や転倒事故などの緊急事態が発生した場合は、現地へ急行し、被害者の救護と救急車の要請を最優先として行動します。また、事件性のあるものなど、状況に応じて警察への連絡を行います。また、他の利用者の安全を確保し、二次災害を防止するとともに、情報の収集も行います。非常時、緊急時であっても、被害者のプライバシーについて配慮し、救護活動をするうえで知れた個人情報の保護に努めます。	A	実施済み。	変更はありません。
	ルールを守らない利用者への対応 ルールを守らない利用者であってもホスピタリティを持って対応し、利用規則を丁寧に説明します。自分の裁量で対応できない場合には、同僚や上長の助けを求め、協同で対応します。	A	実施済み。	変更はありません。
	開閉館の対応 開閉館は、施設の定められた時間を厳守し、適切に対応します。開閉館時に多数の利用者が想定される場合は、案内または混乱による事故防止を講じた後、適切な方法によって出入口を開放または施錠します。閉館時、利用者が残留している場合は、無理に閉鎖せず帰りの導線を確保します。	A	実施済み。	変更はありません。
	清掃業務（鎌倉生涯学習センター・玉縄分室） 施設の清潔感を創出するためには、日常的な清掃と定期的な清掃が不可欠です。汚い施設との認識をもたれてしまえば施設の価値や印象は衰退します。今まで培ってきた「豊富な経験やノウハウ」を活かしてきめ細やかなサービスを心掛け、鎌倉生涯学習センターが長きにわたって地域の皆さまに愛される存在であるために、品質及び利用者満足の向上を図っていきます。	A	実施済み。	変更はありません。
	利用する各貸室は、利用時間前までに清掃します。共用部については、利用者の妨げにならないよう十分な配慮のうえで行います。コロナ感染対策の観点から利用者の触れる部分は、消毒も行っていきます。また、8時から20時まで清掃スタッフを配置し施設内を常に清潔に維持することはもちろんのこと、緊急時の清掃対応にも備えます。	A	実施済み。	変更はありません。
	■鎌倉生涯学習センター			
	日常清掃 毎月・毎日実施	A	実施済み。	変更はありません。
	定期清掃 1月 床面洗浄 窓ガラス清掃	A	実施済み。	変更はありません。
	不定期清掃 備品什器の磨きこみ 1月 館内の金属光沢磨き 随時 扉腰壁巾汚損除去 随時 排水溝の清掃 随時	A	実施済み。	変更はありません。
	■玉縄分室			
	日常清掃 毎月・毎日実施	A	実施済み。	変更はありません。
	定期清掃 5・7・11・1月 床面洗浄 窓ガラス清掃 受水槽・排水ピット清掃	A	実施済み。	変更はありません。
	不定期清掃 随時 排水溝清掃 扉腰壁巾汚損除去 シャッター除塵 カーテン除塵	A	実施済み。	変更はありません。
	特別清掃 4月 床面手入れ	A	実施済み。	変更はありません。
12	環境に配慮した取り組みについて			
	私たち（代表企業）は、日頃から環境に配慮した取り組みを積極的に行い、ISO14001を取得、省エネ・省コストを推進しています。当施設においてもそのノウハウを活用し、環境に配慮して運営を行っています。さらに、「鎌倉市グリーン購入等基本方針」に基づき環境負荷低減を考慮した物品調達を行います。	A	消耗品の購入時にグリーン購入を意識して取り組みました。	変更はありません。
	環境配慮への取り組み ・外気冷房制御 季節の中間期など外気を導入し、室内を冷やし、電力消費を抑えます。	B	空調機器の老朽化により外気冷房は不可。涼しい時には窓を開けるなどアナログな対応に終始しています。	変更はありません。

	・照明点灯見直し 季節に合わせた照明点灯時間、無駄な照明点灯エリアの見直しを行います。	A	実施済み。	変更はありません。
	・ICTを活用した点検 ICTを活用した点検の実施で、点検時のペーパーレス化や人手不足の解消を行います。	C	ICT導入の余地を検討しましたが導入には至りませんでした。	費用面を考慮した結果、導入を断念します。
	・熱源機器の最適化（設定温度、運転時間など）や環境へも配慮した照明器具LED化など可能なかぎり取り組みます。	A	実施済み。	変更はありません。
	・代表企業の専門部署バックアップのもと他施設での施設工事や省エネ提案に関する取り組みを水平展開します。	C	省エネ提案に関する取り組みの水平展開ができておりません。	記載のとおり実施します。
	・紙類・印刷物・文房具・家電製品・照明などについては、環境負荷の少ない物品の購入を推進します。さらに、購入に際しては適正量を購入し、無駄を省くとともに廃棄物の減量に繋がります。	A	実施済み。	変更はありません。
	・資料や文書などの作成にあたっては「両面印刷」「縮小コピー」「集約印刷」を推進し、用紙類の使用量を抑制します。また、「封筒などの再利用」「トナーカートリッジの回収」「業務用洗剤の使用量の低減」「照明の間引き」など、リサイクルと省資源化に努めます。	A	実施済み。	変更はありません。
	・3R推進のため、ゴミの分別の徹底や利用者に対してゴミの持ち帰りをお願いし、「ゼロ・ウェイストかまくら」の実現に寄与できるよう努めます。また、利用者への省エネの告知や啓発活動を行います。	A	実施済み。	変更はありません。
	・「かまくらプラごみゼロ宣言」に基づき、鎌倉生涯学習センター1階に設置する自動販売機ではペットボトル飲料の販売は行いません。	A	実施済み。	変更はありません。
<b>13 管理業務の報告等について</b>				
	月次報告書 毎月、月次報告書を作成し翌月10日までに鎌倉市に提出します。報告内容は月別/部屋別利用者数、部屋別利用料金実績、部屋別/時間別稼働率、修繕報告、備品購入（10万円以上）報告、備品廃棄報告、自主事業実施報告、利用者ご意見（クレーム）対応報告、事故報告です。	A	実施済み。	変更はありません。
	臨時報告書 緊急時には月次報告書の提出を待たずに臨時報告書を提出します。災害時対応報告書、利用者ご意見（クレーム）対応報告書、事故報告書を想定しています。これらは事案が発生したときのみ作成し鎌倉市に報告します。これ以外の報告書が必要と統括責任者が判断した場合には随時作成し提出します。	A	実施済み。	変更はありません。
	事業報告書及び収支報告書 年度が終わり次第、事業計画書記載内容の実施状況を中心とした事業報告書を提出します。主な報告書は月次報告書を年間で取りまとめたものになります。月別/部屋別利用者数、部屋別利用料金実績、部屋別/時間別稼働率、修繕報告、備品購入（10万円以上）報告、備品廃棄報告、自主事業実施報告、利用者ご意見（クレーム）対応報告、事故報告です。	A	実施済み。	変更はありません。
	アンケート調査/モニタリング 利用者にアンケート調査を実施し、利用満足度、提供事業の満足度、施設の管理上の指摘などを把握し、年度終了後、2ヶ月以内に教育委員会に報告します。またモニタリングによる自己評価・業務改善状況等の調査を実施し、年度終了後、2ヶ月以内に教育委員会に報告します。	A	利用者に対し12月にアンケート調査を実施しました。モニタリングによる自己評価・業務改善等の調査は、本資料にあたります。	計画に記載のとおり実施します。
<b>14 自主事業計画について</b>				
	自習スペース すべての館において、空き枠を利用する自習スペースを開設します。利用者の随時予約の妨げとならぬよう、実施日の1週間前に空き状況を確認し、次の週の1週間の予定を決定。ホームページやSNSで募集・広報・告知します。鎌倉市在住・在学・在勤者にかぎり利用できるようにします。受付窓口にて簡単に申し込み、利用者のお名前・「在住・在学・在勤」の選択、連絡先（お電話番号）をご記入いただきます。安全にご利用いただけるよう、警備員や事務スタッフが巡回します。 なお自習スペースは鎌倉生涯学習センターで試行します。セキュリティ上の課題もあるため、これをテスト期間とし、課題等の把握ができ次第、各館で順次実施していきます。 またこれまで鎌倉市が設置してきた「わかたまま自習スペース」は継続し、「自習スペース」と並行して利用できるようにし、双方の利用状況を注視していきます。	C	鎌倉生涯学習センター2階以上のフロアでの安全上の懸念があり、また施設の稼働率の高さから部屋を確保しづらいです。1階には「わかたまま自習スペース」があり運営に協力しています。テーブル・椅子の設置後の1階ロビーが自習スペースとして定着しつつある。これらの理由により、当初予定していた貸室の空き枠での自習スペースは未実施です。	1階ロビーが自習スペースとして定着していること、また「わかたままスペース」の提供協力をするにより代替策とします。

※自己評価はABC3段階で記載しています。 A =よくできた B =できたが不足がある C =できなかった

7 総合評価

・業務全般としては、法令等を遵守し、誠実かつ積極的に業務を行っていると認めます。

・市の生涯学習を推進する拠点として、利用者のニーズを反映した事業や現役・若年世代に向けた取組みなど、施設の充実を図っています。

・引き続き夜間利用の向上に向けた今後の取組みに期待します。