

指定管理者評価シート

評価年度	令和4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
	名称	玉縄学習センター分室
所在地	鎌倉市台一丁目2番25号	
指定管理者	名称	鎌倉市CITYパートナーズ
	代表者名	佐武 宏
	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4年10月1日～令和5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	170日	72,383人	13日
腰越学習センター	170日	11,759人	0日
深沢学習センター	170日	30,695人	13日
大船学習センター	84日	7,424人	19日
玉縄学習センター	170日	20,616人	14日
玉縄分室	170日	14,604人	107日

3 収支状況

（単位：円）

収入	指定管理料	94,653,900
	利用料金	19,881,590
	自主事業	0
	その他	244,453
	小計	114,779,943
支出	人件費	52,614,022
	光熱水費	10,945,341
	修繕費	814,600
	その他の経費	51,164,354
	小計	115,538,317
収支差額		▲ 758,374

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	伝達手段	ご意見・クレーム内容	対応状況
鎌倉	電話	生涯学習推進委員会が主催する講座が2枠連続で集会室を使用している。市民が2枠連続すると、倍の使用料を支払わなくてはならない。不公平ではないのか。	当施設の主催事業であり、市民の施設利用に関しては受益者負担であることを説明した。
鎌倉	入替時間確認表 ご意見記入欄 (以下同じ)	入れ替え時間に次の利用者が勝手に入ってきて迷惑だ。 同様1件	各部屋に注意喚起の貼り紙をした。利用者にはあらゆる機会を通じて利用時間、入れ替え時間を守るよう呼びかけている。
玉縄	入替時間確認表	新しい施設パンフレットのデザインがとてもよい。(同様1件)	—
玉縄	入替時間確認表	玉縄分室で支払いができないのが不便だ。(大船学習センターが修繕で休館しているため、玉縄分室をはじめて利用する団体が増えたものと考えられる)	お支払いは玉縄分室以外の最寄りの学習センターでできることを説明しお願いした。
鎌倉	入替時間確認表	夜でも利用料金の支払いができるようになり、とても便利になった。(同様1件)	—
腰越	入替時間確認表	第4集会室を早く使わせてほしい。(同様3件)	ワクチン接種事務で行政が使用しており、次年度4月より利用再開できるよう準備を進めていることを説明。
鎌倉	受付窓口	トイレの入り口のドアが開けばなしであるが閉めるようにしてほしい。	これまで換気のためトイレ入口のドアを開けていた。ドアを閉めても通気口で換気が可能であることが確認できたため常時閉めることとした。
玉縄	入替時間確認表	還付は全額返却してくれるようになり、急な予定変更などしやすくなった。	—
鎌倉	電話	伝統芸能のお囃子、和太鼓などの演奏が2時間程度あり、近隣住民40~50代ぐらいの男性より電話でピロティの演奏がうるさく時間も長すぎるとご意見があった。	今後のピロティで音が出る場合の使い方については鎌倉市と検討する旨をお伝えした。事前の広報がなかったこと、演奏時間が長かったことで近隣住民にご迷惑をおかけした。
鎌倉	入替時間確認表	利用時間帯の変更で予約がとりづらくなった。同様2件	—
鎌倉	入替時間確認表	手指消毒用のアルコールを各階のエレベータ前に置いてほしい。	施設各所にアルコールを設置済み。設置場所を増やすことは考えていない。
鎌倉 腰越 深沢 玉縄分室	入替時間確認表	利用時間帯の再考を希望する。 同様7件	—
腰越	入替時間確認表	「入替時間確認表」の記入、また利用料金も増え面倒がとても増えた。かったるい。	「入替時間確認表」の記入は鎌倉市が調査のために行っていることを説明。
深沢	入替時間確認表	利用後の清掃は自分たちが手を触れた部分だけ行います。ドアノブには触れていないので清掃しません。	—

鎌倉 腰越 深沢	入替時間 確認表	利用時間帯を元に戻してほしい。同様6件	—
鎌倉	入替時間 確認表	利用時間は1時間単位で自由に予約できるようにしてほしい。	—
深沢	入替時間 確認表	ピアノ椅子が、がたついていて危険。	補修対応済み
鎌倉	入替時間 確認表	施設利用開始・終了時に鳴るチャイムが長くうるさい。 同様2件	ボリュームをしばり対応した。
腰越	入替時間 確認表	早く第4集会室が使えるようになってほしい。利用時に机を隅に寄せるのが面倒。床をフローリングにしてくれないか。	第4集会室は次年度4月より利用可能となることをお知らせしている。
鎌倉	入替時間 確認表	消毒用のティッシュが空だった。	こまめに補充しているが予備を置くことにした。
鎌倉	入替時間 確認表	ペーパーレスが促進される時代に紙の提出物が多くなったことはSDGsの観点からも経済的な面からも廃止したほうがよい。片付けができない団体だけに口頭で注意すれば済むことだ。	新型コロナウイルス対策のチェック表と入替時間確認表の2枚を利用者に渡している状態である。その後、チェック表は廃止。入替時間確認表はA5サイズ両面印刷とした。
鎌倉	入替時間 確認表	自販機のキャッシュレス決裁を導入してほしい。	要望が多いようであれば、検討する。
鎌倉	入替時間 確認表	受付をもっとスムーズに行ってほしい。人数が多い割に遅い。	通知書のプリントアウトと指定管理者印をかぶせてコピーする動作もあり、以前に比べ時間がかかっている。
鎌倉	入替時間 確認表	フリーWi-Fiがあることをもっと告知してほしい。	掲示板に案内を貼りだし広報している。
全館	入替時間 確認表	利用時間枠が使いにくい、元に戻してほしいなど（同様8件）	利用時間枠の是非については次年度4月以降、利用者の声を広く聞きながら鎌倉市生涯学習課とともに検討する予定。
玉縄 分室	入替時間 確認表	玉縄分室の支払いもその場でできれば便利だ。	従来どおりお近くの学習センターでのお支払いを継続する。
鎌倉	入替時間 確認表	21時までちゃんと部屋を利用させてほしい。	21時過ぎてから警備スタッフが速やかな退出を促したが、利用者には追いだされたように感じたようである。
深沢	入替時間 確認表	チャイムがうるさい。（同様1件）	行政センターの時間割と学習センターの時間割が異なるため対応が困難。利用者のいる部屋のボリュームを下げるなどして対応。鎌倉では20時50分のチャイムを廃止。
深沢	入替時間 確認表	子ども中心の団体での活動なので優先予約させてほしい。	優先予約は現時点での規定どおり。
鎌倉	入替時間 確認表	入替時間確認表は不要。やめてほしい。同様1件	入替時間の統計と情報収集のため、年度末まで継続する。
鎌倉	入替時間 確認表	集会室にお弁当の食べ残しが捨ててあった。	ごみはお持ち帰りいただくルールを今後も徹底していく。連続で利用が入っている場合、入替時間に利用の終わった部屋のチェックが行えない場合がある。入替時間で極力部屋のチェックを行うよう努める。
腰越	入替時間 確認表	前の団体が時間を守らず準備が遅れた。	準備・片づけの時間も含め、利用時間を守ることを、利用者に呼びかけていく。
腰越	入替時間 確認表	古くて重いテーブルを取り替えてほしい。	当面、備品購入は予算上困難である。修理しながら使う。

腰越	入替時間 確認表	集会室のテーブルやイスは使用する団体 がいるときだけ出すようにできないか。	集会室の他の利用者の用途を考慮し、 現状のままとする。
鎌倉	入替時間 確認表	集会室のイスやテーブルにがたついて いるものがあり危険。	修理できるものはすぐに修理している が、老朽化で修理できないものは予算の 範囲内で買い替えを検討する。
鎌倉	入替時間 確認表	(地下ギャラリー利用者) 搬入のときは、なるべくエレベーター を使わせてほしい。	通常は利用可。ただしギャラリー搬入 と集会室等の利用者がエレベータを同じ 時間帯に使用されると、難しい場合があ る。
鎌倉	入替時間 確認表	貸出時間の中で準備も片づけもやるよ うにしたほうがわかりやすいのではない か。	現時点では利用前と利用後、15分間の 入替時間、準備・片づけのための時間が ある。当面、変更は考えていない。
鎌倉	入替時間 確認表	部屋の予約を取るときに、部屋の机な ど配置図などがわかると予約が取りやす い。	ホームページに必要な情報を集約して いく。配置図などを掲載することも検討 する。
鎌倉	入替時間 確認表	和室の折りたたみテーブルを倉庫の棚 上段に収納するのが大変。	棚の中段に収納できるように変えた。
深沢	入替時間 確認表	「入替時間確認表」は不要である。	利用状況調査のため年度末まで継続す る。
鎌倉	入替時間 確認表	「入替時間確認表」の裏面に意見を書 けるようになっていくことがわかりにく い。渡すときにひとつと言わなければならない か。	受付で用紙をお渡しするときに一声か けるようにした。
鎌倉	受付窓口	3月実施する利用者懇談会に個人とし ては参加できないのは不公平ではない か。	利用者懇談会は利用者の声を聴くこと を目的としており利用団体を対象として いる。個人としてもご意見がある場合 は、他にも手段があることを説明。
鎌倉	入替時間 確認表	ギャラリー倉庫で長机が壁に立てかけ られていて危険な状態であった。ケガを しそうになった。使用する備品が奥にし まわれており取り出しにくい。	今後ギャラリー倉庫の状況を定期的に 見回り安全上問題がないかの確認をス タッフが行う。また、備品の取扱いにつ いては、安全に作業ができるよう、利用 者に注意喚起をする。
全館	入替時間 確認表	利用時間枠をもとに戻してほしい。使 いづらい。再考してほしいなど同様6 件。	利用時間枠については、鎌倉市教育委 員会実施の利用者アンケートや今後の利 用状況等を把握しながら次年度検討して いく。
玉縄	入替時間 確認表	利用時間について、コロナ以前に戻 してほしい。同様3件	—
玉縄	入替時間 確認表	換気で窓を開けると設備スタッフがす ぐに来て、暖房をしているので窓を閉め ろと言われ何度もケンカしそうになっ た。	空調を回しながら窓を開け換気するこ とは空調の故障につながることもあるこ とを伝えた。
大船	入替時間 確認表	集会室前に案内で使える縦長の黒板が あるが今も必要か。大船だけに置いてあ る。大船だけ駐車券がある。必要か。	黒板は鎌倉でも使用している。利用す る方がいるかぎり、撤去すべきではない と考えている。 極力、公共交通機関でのご来館をお願 いしている。行政センターの駐車場は多 く駐車できないため今後も整理のため駐 車券が必要である。
鎌倉	入替時間 確認表	テレビモニターを集会室にそろえてほ しい。テレビに写真を映し出してみんな で講評したい。	予算的に購入は考えていない旨をお伝 えした。
鎌倉	入替時間 確認表	地下ギャラリーの女子トイレに消毒液 を置いてほしい。またあたたかくなる便 座を導入してほしい。	アルコール消毒液は館内各所に設置し ているため、あらためてトイレにまで増 やすことはしない。温便座は導入を検討 する。

鎌倉	事務所	3月の利用者懇談会を夜も開催してほしい。	利用者全員が対象ではないため今回は昼間の開催とした。次年度は夜の開催も検討する。
鎌倉	入替時間確認表	第3集会室の遮光カーテンのひもが短くなっており手が届かなくなっている。	設備スタッフがすぐに補修した。
鎌倉	入替時間確認表	第3集会室を2枠連続で予約し、勉強会を開いたが途中で鳴るチャイムがうるさく気が散る。勉強が中断してしまった。チャイムを鳴らないようにしてほしい。	2枠連続で利用される方には途中のチャイムが邪魔になるのは理解できる。しかしひと枠での利用者も依然多く、チャイムを消すと利用時間の終わりをお知らせできなくなる。今後、どのようにするか検討を要する。
鎌倉	受付窓口	地下ギャラリーの場所がわかりづらい。何か案内板など出せないのか。	正面入口付近にあった予約システムPCをずらし、ギャラリーの看板を目立つ場所に置き対応した。
鎌倉 他	入替時間確認表	利用区分を元に戻してほしい。もしくは改善をのぞむ。同様3件	鎌倉市教育委員会による利用者アンケート、入替時間確認表、その他、施設利用状況を確認する。

項目番号	計画	自己評価	結果	次年度以降に向けて
1	管理運営の基本方針			
	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	3月すべての学習センターで利用者懇談会を実施し利用団体の皆さまと忌憚なく意見交換ができました。議事録を教育委員会に提出済みです。	ご意見が圧倒的に多かった利用時間枠については、教育委員会による利用者アンケートの結果、利用状況等を踏まえ検討が必要です。新たな利用者向け備品は予算を見ながら導入を検討します。
	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、教育委員会と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。	B	苦情、要望が寄せられた場合には、直ちに対応してきましたが、教育委員会への報告は月次報告書に記載していません。	今後毎月、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	執行体制			
	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関係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	防災計画について			
	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。	C	運営開始するにあたり災害対応マニュアルの概要を事業計画書に記載しました。防災計画策定にまでは至っていません。	防災アドバイザーの指導のもと、防災計画を策定します。また先に策定した災害マニュアル、危機管理マニュアル等もこれに合わせ改訂し、整合性ある防災計画の体系を構築します。
	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	鎌倉では2月に避難訓練を実施しました。地区館ではそれぞれ各行政センターの実施する防災訓練に参加し協力しました。	消防計画に基づき避難訓練を年2回実施します。うち1回は避難訓練コンサートとして開催し、お客様にもご参加いただく実践的な訓練にします。
	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。	B	緊急事態発生はありませんでしたが、緊急時の協力体制を指定管理者内、社内で確認しました。これを危機管理マニュアルや事業継続計画（BCP）に落とし込むに至っていません。	防災アドバイザーの指導のもと、防災計画を策定します。また先に策定した災害マニュアル、危機管理マニュアル等もこれに合わせ改訂し、整合性ある防災計画の体系を構築します。
	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。	B	災害対応マニュアルの概要は令和4年度事業計画書に記載されています。業務継続計画（BCP）の策定には至っていません。ハザードマップの掲示は実施済みです。	緊急マニュアル、災害マニュアルを順次改訂します。また早急に事業継続計画（BCP）を策定します。
	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。2月実施予定。	A	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2月実施しました。	変更はありません。
	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。	A	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協力しました。	変更はありません。
	新型コロナウイルス感染症の影響を想定し利用者にとって安全・安心な施設運営を継続するために下記の取り組みを行います。全スタッフへの周知を徹底します。また利用者には感染防止対策への協力を呼びかけます。	A	運営開始の頃より新型コロナウイルス感染防止対策が緩和されつつあります。国県市・劇場や公民館のガイドラインを参照し施設内でのガイドラインを改訂、利用者やスタッフに周知し実行しました。	3月中旬のマスク着用についての国・自治体、劇場・公民館の指針やそれ以降の公民館ガイドライン廃止、新型コロナウイルスの感染症分類上の5類移行に合わせ施設内でも緩和していきます。
6	旧喫茶コーナー・ロビーの活用等について			
	テーブルとイスの新調。物産展の終わる10月末設置予定。	A	10月下旬、ロビーにテーブル9台、椅子20脚を設置しました。利用者や学生、社会人などよく活用されています。	変更はありません。

	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用いただけるようにします。10月1日提供開始予定。	A	10月1日よりWi-Fi運用を開始。9月下旬、設置工事を行い整備しました。	変更はありません。
	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・講座など当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。	B	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。10月以降、大きく変更した箇所はありません。	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ができるよう、主催事業の運営に合わせ模索していきます。
	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します。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まします。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。	B	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の展示も利用者や来館者に好評でした。	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らせていく機会も設けていきます。
	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つていますが、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。	A	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。 ロビーでの飲食は、新型コロナウイルス感染症予防対策の緩和に伴い、飲食可としました。	前年度と同様です。
	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、ベビ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。10月1日提供開始予定。	A	1階ロビーに飲料自販機との一体型の子育て支援自販機を9月下旬に設置し好評です。	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。
7	現役・若年世代に向けた取組について			
	令和4年度は、令和5年度の本格的始動のための準備期間とし、現役・若年世代同士が集い交流しあえる場を創出し、参加者同士で意見を聞きあうキックオフミーティングを開催する予定です。	A	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」を立ち上げ、令和5年度に向けたブレ講座として「食・鎌倉野菜・未来～鎌倉「食」人となろう～」を催しました。参加者同士で話し合うグループワークも取り入れ、今後の企画運営にも活かせる話し合いがなされました。	令和5年度はブレ講座参加者向けの同窓会企画を催して参加者同士のつながりを継続させます。
	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ってもらう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ることともに、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4年度は令和5年度立上げの準備期間としてスタートアップイベントを企画予定です（2～3回）。	A	上記「鎌倉まなびのプラットフォーム」を立ち上げ、令和4年度は令和5年度立上げの準備期間としてスタートアップ講座を企画しました（3月16日、23日）。企画協力には市内に拠点がある株式会社カヤックにも参画していただき、講師のコーディネーターなど協力していただきました。また、講師として市内で活躍する農家の方（鎌倉リーフ）や援農団体（ニュー農マル）の方にご登壇いただきました。	令和5年度は全9回の連続講座として「鎌倉まなびのプラットフォーム」を実施します。株式会社カヤックには継続して企画協力に携わっていただきます。
	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：SDGs、SNS発信のノウハウ、食など）。令和4年度も単発講座は企画予定です。 ※単発講座は現役世代や若年層を対象とした講座以外のもも企画予定です。	A	令和4年度は子どもを対象とした単発講座を2つ（「フィンガーペイントであそぼう!」「お花でお絵かき!みんなの動物園をつくらう!」）催しました。これまでセンターを知らなかった/訪れたことがなかった保護者の方々にも多くセンターに足を運んでいただけました。後者の講座はロスフラワーに関する話を入れることで環境に関する興味関心をもっていただけました。	令和5年度は、ニーズの高い子ども向けの講座を継続して催します。鎌倉生涯学習センターでの講座実施を軸としつつも、各地区館を利用した講座も適宜行っていきます。また、フィールドワークやアウトリーチ事業にも力を入れ、市内の生涯学習を充実させていきます。
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、推進委員の方々と他事業（上述、「現役・若年世代向け事業」など）とを結びつける仕掛けづくりもおこなっていきます。また、生涯学習推進委員会広報部会が発行する『鎌倉萌』に掲載されている内容を鎌倉市生涯学習センターの新設されるホームページに掲載し、令和5年度からはホームページ上から生涯学習推進委員が企画する講座の申込を受け付けられるように進めていきます。	A	鎌倉市生涯学習推進委員のみなさまとは、毎月の運営委員会や各地区館における定例会、広報部会の定例会に職員が出席することで情報交換や情報共有を密に行いました。10月以降、推進委員の企画する講座イベントの事務的なサポート（ホームページへの『鎌倉萌』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（3月）、広報から入稿に関するサポート、各種書類手続きに関するサポートなど）を行いました。また1月には生涯学習推進委員内での研修を、鎌倉CITYパートナーズが担い、相互の理解が深まりました。3月に鎌倉生涯学習推進委員が企画した「音と映像で楽しい読み聞かせ」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が主催として関わり、結びつきを強めることが出来ました。	令和4年度から継続して令和5年度も、推進委員活動の事務的なサポートを行っていきます。
	各フェスティバルや成果発表の場のサポート 各地区館で行われるフェスティバルの実行委員会を組織し、事務局として運営のサポートを継続的におこないます。また、講座の中で得た学びを成果発表する機会を取り入れていくことを視野に、講座の企画を立てていきます。	A	鎌倉フェスティバルは指定管理期間開始の10月にはすでに終了、大船フェスティバルは令和4年度は中止、腰越フェスティバルは展示発表でした。深沢、玉縄のフェスティバルは、すでに鎌倉市教育委員会が実行委員とともに企画されていたので、指定管理者としては事前の搬出入や当日対応、振り返りに参画しました。令和5年度のフェスティバルは実行委員の募集の際に希望数が規定数に達しなかったため、事務局である指定管理者が運用する旨、令和4年度の実行委員長とも共有した上で決定しました。また、令和5年度のフェスティバル開催に際して、出展者向けの説明会を各地区館向けに2月に催しました。	令和5年度はこれまで各館で行われていたフェスティバルを「きららフェスティバル●●」として位置付け、一つの大きなフェスティバルとして運用していきます。そのために、鎌倉駅地下道ギャラリーでの展示や、全体周知物を作成します。また、各館内でデジタルスタンプラリーを催すことで、これまで足を運んだことがなかった層にもフェスティバルの存在や館の存在を伝えられるよう訴求します。

	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おう機会を提供していきます。	A	令和5年度以降の講座実施を見据え、鎌倉女子大学の教員や株式会社カヤックとの連携をはかるなど、市内各所との連携を図りました。株式会社カヤックは「鎌倉まなびのプラットフォーム」の企画協力として関わっていただきました。	鎌倉女子大学の教員との連携講座を令和5年度に実施します。また、株式会社カヤックとは、令和5年度も継続して「鎌倉まなびのプラットフォーム」の企画協力として関わっていただきます。そのほか、市内にある各所（大巧寺、妙法寺、鎌倉宮、湘南鎌倉医療大学）とも連携を図った講座やイベントを催していきます。
8	広報			
	ホームページの新設 ホームページを新たに設置します。施設情報、利用者情報、利用方法、イベント・催し物情報など6館一括で情報を集約させ充実させます。またホームページ上から講座の申し込みができる仕組みを導入し、スマートフォン表示にも対応させます。利用者からの声やお問い合わせに対応できるように、お問い合わせフォームを設けます。サーバー等については、必要な情報セキュリティ対策をとります。	A	10月からホームページを公開し、スマートフォン対応も済ませています。お問い合わせフォームも設け、申込フォームも年度内に設定済みです。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とっています。	継続してホームページを充実させていきます。
	リーフレットの新規作成 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を新規で作成し、来館者が自由に受け取れるよう館内に設置及び補充をします。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を新規で作成しました。10月から来館者が自由に受け取れるよう館内に設置及び補充をしました。	現行のリーフレットは随時補充をしていきます。更新については今後必要に応じて検討していきます。
	SNS広報の新規展開 SNS（Facebook、Twitter、Instagram）での広報事業も随時展開していきます。	A	実施済み。	3d種類のSNS（Facebook、Twitter、Instagram）を継続して活用していきます。
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	11、1、2月に実施済み。	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。	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	-	アンケートの実施はありませんでした。	実施の際は個人情報取扱に留意します。
	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。
	■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、全スタッフに毎月「個人情報保護法理解度テスト」を実施します。	C	個人情報保護法理解度テストは未実施。	次年度より実施を開始します。
	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。	A	10月実施済み。	変更はありません。
	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。	A	実施済み。	変更はありません。
	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に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。	A	運営状況について、利用団体から情報公開を求められましたが、教育委員会に情報を提供しご回答いただきました。	変更はありません。
11	施設の維持管理計画について			
	維持管理責任者について 鎌倉市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。	A	実施済み。	変更はありません。

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、安定的な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。	A	実施済み。	変更はありません。
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。	A	実施済み。	変更はありません。
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の確か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。	A	実施済み。	変更はありません。
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。	A	実施済み。	変更はありません。
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。	A	実施済み。	変更はありません。
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。	A	実施済み。	変更はありません。
■鎌倉生涯学習センター			
自家用電気工作物月次点検 毎月1回	A	実施済み。	変更はありません。
非常用自家発電設備保守点検 1月	A	実施済み。	変更はありません。
非常用発電設備模擬負荷試験 3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1回	A	実施済み。	変更はありません。
車椅子用エレベーター保守点検 11・1・3月	A	実施済み。	変更はありません。
空調設備保守点検 10月	A	実施済み。	変更はありません。
消防設備点検 1月	A	実施済み。	変更はありません。
防火設備点検 3月	A	実施済み。	変更はありません。
防火対象物定期点検 3月	A	実施済み。	変更はありません。
自動ドア保守点検 2月	A	実施済み。	変更はありません。
電話交換設備保守点検 12・2月	A	実施済み。	変更はありません。
舞台機構・大道具パレット保守点検 12・2月	A	12月のみ実施済み。 2月は舞台吊物修繕のためなし。	次年度は年4回実施予定。
建築物環境衛生管理技術者 毎月	A	実施済み。	変更はありません。
給排水設備手入れ（貯水槽など） 11月	A	実施済み。	変更はありません。
空気環境測定 10・12・2月	A	実施済み。	変更はありません。
害虫駆除 11月	A	実施済み。	変更はありません。
残留塩素測定 毎月	A	実施済み。	変更はありません。
水質検査 12月	A	実施済み。	変更はありません。
■玉縄分室			
消防設備点検 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 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	実施済み。	変更はありません。
自動ドア保守点検 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 10・2月	A	実施済み。	変更はありません。
殺虫殺鼠 12月	A	実施済み。	変更はありません。
空調設備等整備業務	A	実施済み。	変更はありません。
水質検査	A	実施済み。	変更はありません。
空気環境測定	A	実施済み。	変更はありません。
害虫駆除	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	-	実施なし	次年度は実施。

<p>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。</p>	A	実施済み。	変更はありません。
<p>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。</p>	A	<ul style="list-style-type: none"> ・【深沢】第6集会室ドア錠前修理 2月 ・【玉縄】料理実習室コンビネーションレンジ修理 3月 ・【鎌倉】正面入り口階段修繕 3月 ・【鎌倉】自火報・誘導灯消防設備修繕 3月 ・【腰越】ピアノネジ部修理 3月 	計画のとおり実施します。
<p>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。</p>	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にとどまりました。	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。
<p>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。</p>	B	統括責任者、維持管理責任者、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と教育委員会による修繕計画をチェックし施設の状況を現場と本社で把握しました。	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。
<p>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。</p>	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にとどまりました。	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。
<p>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。</p>	B	統括責任者、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にとどまりました。	統括責任者、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。
<p>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。</p>	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。
<p>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。</p>	A	実施済み。	変更はありません。
<p>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。</p>	A	実施済み。	変更はありません。
<p>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りえた個人情報の保護に努めます。</p>	A	実施済み。	変更はありません。
<p>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。</p>	A	実施済み。	変更はありません。
<p>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設します。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認します。</p>	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ももちろんのこと、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 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 11月 ブラインド拭込清掃	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きま。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。	次年度以降も同様に設備スタッフのマンパワーによるアナログな対応となります。
	・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。	費用対効果を含め実施を検討します。
	・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	未実施。	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。
	・「かまくらブラゴみゼロ宣言」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。
13 管理業務の報告等について				

	<p>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。</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>臨時報告書 緊急時には月次報告書の提出を待たずに随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。これら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。</p>	A	特に臨時報告書といえるような事案は発生しませんでしたでしたが、軽易な内容であれば随時メールや電話で教育委員会に報告しました。	緊急時や重篤な内容の場合、臨時報告書を作成し、教育委員会に報告します。
	<p>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を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。</p>	A	実施済み。	変更はありません。
	<p>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。</p>	A	2・3月より教育委員会で利用者アンケートを実施したため、指定管理者でのアンケート調査は実施しませんでした。 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。
14	自主事業計画について			
	<p>自習スペース すべての館において、空き枠を利用しての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。</p>	C	<p>自習スペースは未実施です。 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保留の状態です。</p>	次年度も他に方法はないか模索していきます。
	<p>ピアノ・楽器練習日 鎌倉生涯学習センターホールの空き枠を有効利用し、ピアノ・楽器練習日を設けます。 利用者の随時予約の妨げとならないように、実施日の約ひと月前に実施日を決定し、ホームページやSNSにおいて募集・広報・告知をしていきます。空き枠は2枠連続以上を想定し、10~20時を2時間ごとの利用枠とします。電話での先着順に予約受け付けます。当日、受付窓口にて申込書に利用者のお名前・「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、ホール舞台上で本番さながらの練習をしていただきます。2時間入れ替え制とし、同一人物による2枠連続利用は不可とします。</p>	C	<p>ピアノ・楽器練習日は未実施です。当初の想定よりもホールの稼働率が高く実施にはいたりませんでした。</p>	次年度は日程を確保し、年に何度かは実施できるよう努めます。

※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。
- ・年度途中の指定管理制度への移行で、大きな混乱もなく事業の継続が出来ましたが、一部施設で閉館時刻前に窓口を閉めてしまうことがありましたので、運営体制を徹底してください。
- ・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。
- ・老朽化した施設を良好に維持管理しています。
- ・利用者の少ない料理実習室などの利用活性化の計画、夜間利用時の向上の計画などの検討を望みます。
- ・4年度の事業計画に記載されていた自主事業の集会室の空き枠を利用した自習スペースの開設、ホールの空き枠を利用したピアノ・楽器練習日の開設は実施できませんでした。今後の取組みに期待します。