

平成 23 年 4 月 27 日

西東京市公民館  
館長 相原 昇 殿

西東京市公民館運営審議会  
会長 大島眞之

「西東京市公民館の事業評価のあり方について」に対する答申

平成 22 年 9 月 22 日付で、公民館長より諮問のあった標記の件について、当審議会では、慎重に議論を重ねてきた。そこで交わされた意見を取りまとめ、以下に答申する。

## はじめに

今回の諮問を受けて起草委員会を中心に議論を重ねた結果、「西東京市公民館の事業評価のあり方」は以下のような結論に達した。

公民館の適正な運営のために、西東京市公民館運営審議会が評価機関としての役割を担い、学級、講座、施設管理、窓口業務、長期的人づくりについて、数値化と非数値化という形で、単年度評価と長期的評価をしていくことが適切である。

上の結論に至った理由、評価項目等について以下に述べる。

### 1. 評価の目的、役割

#### (1) 公民館における「事業評価」とは何か

公民館が主催する学級や講座等の狭い意味での事業に対する評価のみでなく、「公民館という事業全体の評価」を指す。いいかえれば、公民館運営に関わるあらゆる側面を包括して「事業」ととらえ、評価を行うことを意味している。

#### (2) なぜ「公民館の事業評価」を行うのか

平成20年の社会教育法の一部改正によって、その第32条で「公民館は、当該公民館の運営の状況について評価を行うとともに、その結果に基づき公民館の運営の改善を図るために必要な措置を講ずるよう努めなければならない」とされた。また、教育機関である学校や、公民館と同じく社会教育機関である図書館では、すでに評価を取り入れている。

しかし、西東京市公民館では、「行政評価」は市によって実施されているものの、公民館独自の「事業評価」はいまだ行っておらず、西東京市公民館の本来のあり方を目指すためにも、今後、「事業評価」を行うことが必要になってくる。

#### (3) 「事業評価」を行う目的

社会教育法によれば、評価の目的は「公民館運営の改善を図るため」と規定されている。つまり、社会教育施設としての公民館がもつ機能を十分に発揮できるようにするために「事業評価」は行うべきである。ちなみに公民館は、憲法第26条が保障する「教育を受ける権利」の精神を具現化する社会教育法上の施設であり、人の交流の場でもあることを再確認しておきたい。

#### (4) 「事業評価」はどう活かされるのか

公民館は社会教育施設として広く市民に開かれ、学習施設として運営されていることが求められている。そのため「事業評価」は、直接的には公民館職員の更なる成長の糧になり、ひいては利用者の利便性の向上につながり、結果、広く市民の学びの向上に活かされることが重要である。

また「事業評価」は、公民館という事業全体の意義の練り上げと根拠づけとなり、公民館の持続発展可能性を深めるために活かされることが重要である。

### 2. 評価機関

#### (1) 評価機関に求められる姿勢

「事業評価」は「アンケート」のみではない。利用者や一般市民に広く意見を聞く「アンケート」のような形は、広く声を拾うことはできても、公民館そのものをどうとらえているかによって寄せられる声の内容は大きく違ってくる。評価機関には、公民館の事業に関する理解はもちろん、学級・講座等の参加率や満足度といった表面的に見えるものばかりではなく、事業の企画・立案・実施の背景（公民館のある地域の特性やニーズなど）やプロセス、地域・市民への波及効果といった見えない部分も視野に入れる力量、そして、事実を的確にとらえる客觀性が求められる。

#### (2) 西東京市公民館運営審議会が担ってきた評価機能

ところで、社会教育法第29条第2項において公民館運営審議会の職務は「館長の諮問に応じ、公民館における各種の事業の企画実施につき調査審議する」と規定されている。それをふまえて、西東京市公民館運営審議会では毎月の定例会を中心に、公民館が主催する事業及び公民館事業全体のあり方について協議しており、実質的に評価機関としての役割・機能を担っている。

また、西東京市公民館運営審議会では、社会教育施設としての公民館について研修を重ね、社会教育や公民館事業への理解を深めながら、事業に至るプロセスや、その事業が今後どのように市民、地域に関わっていくかということまで視野に入れた審議を行っている。さらに、公民館運営審議会は地域代表、利用団体代表、学校教育関係者、学識経験者等で構成されており、公民館を多様な立場と多角的な視点で評価を行うことができる。

以上のような事情をふまえると、西東京市公民館の事業評価機関として最も適切なのは西東京市公民館運営審議会であると結論づけられるだろう。

なお、公民館運営審議会が公民館の事業評価を客観的にまた適切に行うため

には、公民館運営審議会自体が公民館からの独立性を保っていることが要件であることは改めて確認しておきたい。

### 3 . 評価項目

「公民館の事業」とは、単に公民館が主催している講座等のみを指すのではなく、「公民館という事業」全体を指している。よって、評価項目は以下のように大きく分けられる。

#### ( 1 ) 学級・講座

学級・講座については、事業報告書を分析することによって、評価項目を取り出すことが可能であり、参加人数、企画段階での情報収集、事業の目的などが評価の対象になると考えられる。また、地域課題、生活課題の取り上げ方は適切か、事業に至るプロセスはどうか、長期的なビジョンがあるか、継続事業の場合はレベルアップについての考え方はどうか等の視点が必要である。

#### ( 2 ) 施設管理

公民館開館時間に占める多くの時間、職員の仕事は施設管理に割かれており、それが公民館運営のベースとなっている。利用者が快適に使える施設であるために必要な項目である。

#### ( 3 ) 窓口業務

「窓口業務」とは、受付・手続き業務といった狭い意味での窓口業務のみを指すのではなく、市民との接点という意味も含み、公民館の姿勢が問われる項目である。職員は窓口で利用者と接し、学習相談に応じることも求められる。

それらは社会教育施設としての存在意義に大きく関わる項目であり、利用者の満足度を高める要ともなってくる。「窓口業務」次第で、公民館が地域に必要とされる存在になり得るのかが決まってくるといつても過言ではない。職員の社会教育の知識、地域の知識、行政の知識が求められる。

なお、西東京市では公民館の利用申請はインターネットで行うようになり、職員と利用者が顔を合わせる機会が減り、また利用者同士が接する場も減少した。そのことを補う役割も「窓口業務」に求められている。また「公民館だより」やホームページでの広報もここでいう「窓口業務」に含まれる。

#### ( 4 ) 長期的視点での人づくり

公民館は社会教育施設であり、人にとって欠かせない「学び」を保障する場

であるということを再確認するために大切な項目であり、公民館の存在意義を裏付ける項目である。

ただし、この項目の評価は評価方法に工夫が必要であり、単年度の数値化は最も難しい。しかし、例えば過去に遡って、公民館での学びがどのように「人」を育てるのかを検証する等の方法もある。社会教育の研究にあるライフヒストリー研究の手法を取り入れることも考えられる。

この項目の評価結果は、職員の力量維持と動機付け、やりがいになっていく側面もある。

#### 4 . 評価方法

評価方法として第三者にも最も分かりやすいのは数値化による評価である。しかし公民館の事業評価には数値化できるものと数値化できないものがあり、「3. 評価項目」で挙げた項目それぞれの中にも数値化できるものと数値化できないものが混在している。

数値化できないものは、例えば「人づくり」「地域づくり」であり、公民館を利用することによって人がどのように変化するか、また地域がどのように変わっていくかということは、数量で表すことは難しい。しかし、だからといって評価の対象にしないわけにはいかない。そのため数値化できないものは、事実を文章化するという方法で評価することも考えられる。

また、公民館ロビーや受付に来た人に、「公民館を使って何年か」「公民館を使ってよかったですとは何か」などと聞き、年数と内容をクロスさせると、「年数が長いほど人とのつながりができたと感じている」というような結果も出るのではないかだろうか。

数値化できる評価のなかにも定量的評価（実数を把握していく評価で、学級・講座などの評価に向いている）と定性的評価（理念を問うような評価で、公民館全体に対する評価に向いている）がある。定性的評価は積み重ねられると定量的評価にもなり得る。

いずれにせよ、客観的に評価をする場合、評価の裏付けとなるデータが必要になる。公民館事業の評価は、例えば「学級・講座」事業にしてもそのプロセスをふまえての評価が要求されるので、客観的に見て納得できるデータが必要になる。そのデータは、ある程度システム化されれば、評価に大いに役に立つことになるだろう。

そのようなデータの一つとして、系統だった記録の存在が重要になってくる。その記録とは、公民館利用者へのアンケートや事業報告書だけではなく、生の声を集めた事例集なども考えられる。それらの記録から数値化の指標になるも

のが取り出せるのではないか。例えば、学習支援保育に関わる事業においては、さまざまな人との出会いの記録が蓄積されており、そのなかから、指標を取り出すことが可能である。そこから、人とのつながりが増えたかという評価項目も取り出すことができる。

加えて、「学級・講座」の事業計画書、報告書のフォーマットを整理することが評価項目の精査につながり、アンケートなどの項目整理にもつながっていくと考えられる。

また、公民館事業には、効果を想定して企画された計画的な事業と、偶発性・偶然性に委ねられた事業が存在する。学級・講座などは多くが意図的計画的であり、目標も掲げやすく、窓口業務やロビーや公民館全体の事業は、職員が願いをもって自覚的に関わりつつも、なお「偶発性・偶然性」に委ねざるを得ないところが大きい。ここでいう「偶発性・偶然性」とは職員の意図を超えて生じることを待つしかないような“出会い”と“交流”、“学びあい”といった出来事性を指している。この偶発性・偶然性こそが公民館らしさであり、社会教育の場として大切なことであり、事業評価については、数値化は難しい。だからこそ、利用者の生の声を記録として蓄積することが評価活動の一環として活かされる必要がある。そのことによって「公民館という事業」の奥深さが表現できるのではないかだろうか。

## 5 . 公民館の事業評価の方向性

以上のように事業評価をする場合、単年度のみの評価にかたよらず、長期的な視点からの評価が必要となる。また、評価には公平性、客觀性が求められ、量（定量）・質（定性）双方の評価を勘案した、「総合的評価」であることが求められる。

また、総合的評価ということを考えるとき、公民館は市民に広く開かれている施設であるので、さまざまな立場の市民の視点を忘れてはいけない。公民館利用者の声を評価に反映させることはもちろんあるが、公民館を利用していない人の声も取り入れることにより、あらたな学習ニーズの把握や、事業改善の視点も生まれることが期待される。

こうした事業評価の取り組みを通し、公民館のよりよい運営がなされ、すべての市民にとって社会教育施設としての公民館は必要不可欠だということを、再認識できる方向が望ましい。

## 本答申に関わる付帯意見

今回の「西東京市公民館の事業評価のあり方について」の答申に関連して、以下のことを付帯意見として述べる。

### 1. 公民館への人的配置について

行政改革の影響で近年は職員数減や嘱託化が進む傾向にあるが、公民館が法に基づいて設置された社会教育施設であること、これから地域社会にとって地域づくりの核となり得る施設であること等を鑑み、職員配置には専門性や人數の面で特別の配慮が必要である。

### 2. 公民館を広く知らせることについて

今後、公民館が市民の学習、つながりを支えていくためには、公民館そのものの存在と事業内容などをより多く市民に知らせる必要がある。とくに、若者層や勤労者層に公民館の利用者になってもらうために、最も有効と考えられるのは、インターネットを利用した発信である。また、現在発行されている「公民館だより」だけではなく、他にも独自のリーフレットを作成するなど、紙媒体による発信の工夫も求められる。