

明石市生涯学習センター及びあかし男女共同参画センターの  
管理運営状況(平成29年度)について

平成29年4月から指定管理者制度を導入した明石市生涯学習センター及びあかし男女共同参画センターについて、平成29年度における指定管理者による管理運営状況を報告します。

1 指定管理者

(1)指定管理者	一般財団法人明石コミュニティ創造協会
(2)指定期間	平成29年4月1日～平成34年3月31日
(3)指定管理料	協定締結額 92,350千円 決算見込額 91,444千円
(4)管理体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市派遣職員6人</li> <li>・NPO法人シミズシーズ派遣職員2人</li> <li>・財団職員15名(正規職員9人、パート職員6人)</li> <li>・合計23人</li> </ul>

2 評価項目

(1) 顧客満足度について																																																																																																																				
①アンケート調査等の実施状況	<p>&lt;ウイズあかし利用者満足度アンケート調査&gt; (実施期間:平成30年3月14日～4月14日 回答数:451件)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年齢</th> <th>10代</th> <th>20代</th> <th>30代</th> <th>40代</th> <th>50代</th> <th>60代</th> <th>70代</th> <th>80代以上</th> <th>未回答</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>3.5%</td> <td>4.0%</td> <td>7.1%</td> <td>14.9%</td> <td>18.2%</td> <td>26.6%</td> <td>20.2%</td> <td>5.1%</td> <td>0.4%</td> </tr> <tr> <th>住所</th> <td>明石川 以東</td> <td>明石川 以西</td> <td>大久保 町</td> <td>魚住町</td> <td>二見町</td> <td>市外</td> <td>未回答</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>28.6%</td> <td>17.1%</td> <td>9.1%</td> <td>4.4%</td> <td>4.9%</td> <td>34.6%</td> <td>1.3%</td> <td></td> </tr> <tr> <th>利用 頻度</th> <td>ほぼ 毎日</td> <td>週 1,2回</td> <td>月 1,2回</td> <td>半年に 1,2回</td> <td>初めて</td> <td>未回答</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>0.9%</td> <td>17.5%</td> <td>59.2%</td> <td>14.0%</td> <td>5.8%</td> <td>2.7%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>館内 表示</th> <td>わかり やすい</td> <td>わかり にくい</td> <td>未回答</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>76.3%</td> <td>12.6%</td> <td>11.1%</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>館内 清潔 感</th> <td>満足</td> <td>やや 満足</td> <td>やや 不満</td> <td>不満</td> <td>未回答</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>65.2%</td> <td>28.6%</td> <td>3.3%</td> <td>0.2%</td> <td>2.7%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <th>スタッ フ対 応</th> <td>満足</td> <td>やや 満足</td> <td>やや 不満</td> <td>不満</td> <td>未回答</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>51.7%</td> <td>30.6%</td> <td>1.3%</td> <td>0.2%</td> <td>16.2%</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	年齢	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	未回答		3.5%	4.0%	7.1%	14.9%	18.2%	26.6%	20.2%	5.1%	0.4%	住所	明石川 以東	明石川 以西	大久保 町	魚住町	二見町	市外	未回答				28.6%	17.1%	9.1%	4.4%	4.9%	34.6%	1.3%		利用 頻度	ほぼ 毎日	週 1,2回	月 1,2回	半年に 1,2回	初めて	未回答					0.9%	17.5%	59.2%	14.0%	5.8%	2.7%			館内 表示	わかり やすい	わかり にくい	未回答								76.3%	12.6%	11.1%						館内 清潔 感	満足	やや 満足	やや 不満	不満	未回答						65.2%	28.6%	3.3%	0.2%	2.7%				スタッ フ対 応	満足	やや 満足	やや 不満	不満	未回答						51.7%	30.6%	1.3%	0.2%	16.2%			
	年齢	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代以上	未回答																																																																																																										
		3.5%	4.0%	7.1%	14.9%	18.2%	26.6%	20.2%	5.1%	0.4%																																																																																																										
	住所	明石川 以東	明石川 以西	大久保 町	魚住町	二見町	市外	未回答																																																																																																												
		28.6%	17.1%	9.1%	4.4%	4.9%	34.6%	1.3%																																																																																																												
	利用 頻度	ほぼ 毎日	週 1,2回	月 1,2回	半年に 1,2回	初めて	未回答																																																																																																													
		0.9%	17.5%	59.2%	14.0%	5.8%	2.7%																																																																																																													
	館内 表示	わかり やすい	わかり にくい	未回答																																																																																																																
		76.3%	12.6%	11.1%																																																																																																																
	館内 清潔 感	満足	やや 満足	やや 不満	不満	未回答																																																																																																														
	65.2%	28.6%	3.3%	0.2%	2.7%																																																																																																															
スタッ フ対 応	満足	やや 満足	やや 不満	不満	未回答																																																																																																															
	51.7%	30.6%	1.3%	0.2%	16.2%																																																																																																															

②利用者からの主な苦情とその対応等	・利用時間前の鍵渡しについて、15～30分前にしてほしいとのご意見・ご要望があり、基本的に10分前でご案内しているところ、清掃や備品等の準備状況によって可能な範囲で柔軟に対応するよう努めている。
所管課コメント	・アンケート結果から、月1、2回以上の利用者の割合が77%を超えており、定期的な利用客が多いことがうかがえる。 ・全体として顧客満足度は概ね高く、清潔感やスタッフ対応については特に高い満足度を得ており、概ね良好な結果が得られている。

(2) 事業達成度について																						
①事業・業務の実施状況	<p>&lt;運營業務&gt;</p> <p>開館日数:307日 総入場者数:226,159名</p> <table border="1" data-bbox="469 712 1422 1227"> <tr> <td colspan="2">平成29年度より窓口受付時間を17時から21時に延長した。</td> </tr> <tr> <td colspan="2">利用率・稼働率の改善を図るため、平成29年12月から調理実習室の料金改定を実施した。また、利用者の利便性の向上を図るため、備品の料金体系をわかりやすく変更した。</td> </tr> <tr> <td colspan="2">複合型交流拠点の愛称を一般公募し、「ウイズあかし」に決定した。</td> </tr> <tr> <td colspan="2">複合型交流拠点「ウイズあかし」のホームページを作成した。また、施設のイベント情報誌「With」を平成29年8月より毎月発行した。</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Webによる貸館の利用・抽選予約ができるシステムを導入した。</td> </tr> <tr> <td colspan="2">個人が自由に利用できるフリースペース(7・8階)を設置し、交流の拠点となるような場づくりを行った。</td> </tr> </table>	平成29年度より窓口受付時間を17時から21時に延長した。		利用率・稼働率の改善を図るため、平成29年12月から調理実習室の料金改定を実施した。また、利用者の利便性の向上を図るため、備品の料金体系をわかりやすく変更した。		複合型交流拠点の愛称を一般公募し、「ウイズあかし」に決定した。		複合型交流拠点「ウイズあかし」のホームページを作成した。また、施設のイベント情報誌「With」を平成29年8月より毎月発行した。		Webによる貸館の利用・抽選予約ができるシステムを導入した。		個人が自由に利用できるフリースペース(7・8階)を設置し、交流の拠点となるような場づくりを行った。										
	平成29年度より窓口受付時間を17時から21時に延長した。																					
利用率・稼働率の改善を図るため、平成29年12月から調理実習室の料金改定を実施した。また、利用者の利便性の向上を図るため、備品の料金体系をわかりやすく変更した。																						
複合型交流拠点の愛称を一般公募し、「ウイズあかし」に決定した。																						
複合型交流拠点「ウイズあかし」のホームページを作成した。また、施設のイベント情報誌「With」を平成29年8月より毎月発行した。																						
Webによる貸館の利用・抽選予約ができるシステムを導入した。																						
個人が自由に利用できるフリースペース(7・8階)を設置し、交流の拠点となるような場づくりを行った。																						
<p>&lt;維持管理業務&gt;</p> <table border="1" data-bbox="469 1294 1422 1478"> <tr> <td colspan="2">清掃業務、保守・点検業務は適時適切に実施し、利用者に快適な施設を提供することに努め、円滑な施設の管理運営を行った。</td> </tr> <tr> <td colspan="2">施設の老朽化に伴い、空調設備修繕、照明器具改修、無線LAN環境構築工事などを行った。</td> </tr> </table> <p>&lt;自主事業&gt;</p> <p>(1)生涯学習事業の推進</p> <table border="1" data-bbox="469 1590 1422 1774"> <tr> <td>あかし楽歴史講座</td> <td>11講座、受講者:115名</td> </tr> <tr> <td>こども明石楽講座</td> <td>8月24日開催、参加者:47名</td> </tr> <tr> <td>市民企画みんなの講座</td> <td>9企画実施、参加者:延べ320名</td> </tr> <tr> <td>つながりサロン</td> <td>23回実施、参加者:延べ178名</td> </tr> </table> <p>(2)市民活動の支援及び地域、行政との協働の推進</p> <table border="1" data-bbox="469 1863 1422 2087"> <tr> <td>わらしべ交流会</td> <td>3回実施、参加者:延べ16名</td> </tr> <tr> <td>まち活パワーアップセミナー</td> <td>2回実施、参加者:41名</td> </tr> <tr> <td>あかしコラボミーツ</td> <td>2月1日開催、参加者:45名</td> </tr> <tr> <td>登録団体数</td> <td>134団体</td> </tr> <tr> <td>フリースペースでのイベント</td> <td>実施:116件、来場者:3,174名</td> </tr> </table>	清掃業務、保守・点検業務は適時適切に実施し、利用者に快適な施設を提供することに努め、円滑な施設の管理運営を行った。		施設の老朽化に伴い、空調設備修繕、照明器具改修、無線LAN環境構築工事などを行った。		あかし楽歴史講座	11講座、受講者:115名	こども明石楽講座	8月24日開催、参加者:47名	市民企画みんなの講座	9企画実施、参加者:延べ320名	つながりサロン	23回実施、参加者:延べ178名	わらしべ交流会	3回実施、参加者:延べ16名	まち活パワーアップセミナー	2回実施、参加者:41名	あかしコラボミーツ	2月1日開催、参加者:45名	登録団体数	134団体	フリースペースでのイベント	実施:116件、来場者:3,174名
清掃業務、保守・点検業務は適時適切に実施し、利用者に快適な施設を提供することに努め、円滑な施設の管理運営を行った。																						
施設の老朽化に伴い、空調設備修繕、照明器具改修、無線LAN環境構築工事などを行った。																						
あかし楽歴史講座	11講座、受講者:115名																					
こども明石楽講座	8月24日開催、参加者:47名																					
市民企画みんなの講座	9企画実施、参加者:延べ320名																					
つながりサロン	23回実施、参加者:延べ178名																					
わらしべ交流会	3回実施、参加者:延べ16名																					
まち活パワーアップセミナー	2回実施、参加者:41名																					
あかしコラボミーツ	2月1日開催、参加者:45名																					
登録団体数	134団体																					
フリースペースでのイベント	実施:116件、来場者:3,174名																					

(3)男女共同参画・女性の活躍推進

人形劇 カリンのあたらしいおうち	9月10日実施、参加者：19組49名
LGBTを知ろう！	12月16日実施、参加者：11名
展示	3企画実施
クロスカフェ	3企画実施、参加者：48名
子育て(イクメン)応援事業	2企画実施、参加者：21組47名
女性のためのエンパワーメントセミナー	3企画実施、参加者：延べ106名
就労に関する講座	4企画実施、参加者：86名
女性活躍推進に関する事業	3企画実施、参加者：290名

(4)生涯学習と市民活動の連携

ウィズフェス2018	3月4日開催、来場者：1,300名
------------	-------------------

(5)市民活動団体や女性活躍推進に係るネットワークとの連携

あかし女性応援ネット	2企画実施
ウィメンズネット・こうべ	10月28日開催
兵庫県	3企画実施
兵庫県ふるさとづくり交流会議	ウィズフェス2018、3月4日開催
ハローワーク明石	女性のための就業相談(通年)ほか
明石市立図書館	「パパと一緒ににはなしたべちゃえ」 10月15日開催

(6)各種相談

生涯学習・市民活動について	相談：125件、コーディネート：21件
女性のための相談	電話：835件、面接295件
女性のための法律相談	面接：36件
女性のための就労相談	相談総数：344件
女性のためのチャレンジ相談	面接：35件

②施設等の利用  
状況

<有料施設の利用状況>

	稼働率(%)	利用件数(件)	利用人数(人)
学習室 701	74.9	916	14,456
学習室 702	70.1	466	5,705
学習室 703	75.4	564	9,383
小計	73.8 (目標 70.0) (H28 67.6)	1,946	29,544

	稼働率(%)	利用件数(件)	利用人数(人)
学習室 704	69.3	733	35,861
学習室 801	75.0	797	22,733
学習室 802	58.1	437	6,789
学習室 803	61.1	468	11,247
学習室 804	88.1	669	4,594
調理実習室	22.5	145	2,760
和室	52.1	411	5,519
子午線ホール	52.7	264	43,219
リハーサルスタジオ	50.7	417	4,187
音楽練習室 1	80.9	687	1,998
音楽練習室 2	49.5	432	1,565
小 計	62.0 (目標 60.0) (H28 52.3)	5,460	140,472
合 計	64.6	7,406	170,016

所管課コメント

・概ね事業計画どおり適正な運営ができており、受付時間の延長や Web による予約システムの導入、利用料金見直しなど利用者サービスの向上に取り組んでいる。  
 ・特に、自主事業では、フリースペースでのイベントや、「まち活パワーアップセミナー」「あかしコラボミーツ」など、市民同士や市民や行政他各種団体同士の協働を推進する事業展開を行っていることは評価できる。  
 ・施設維持管理業務では、適切な保守・点検を実施しており、円滑な施設管理が行われている。また、修繕についても、市と協議の上、適切な対応が行われている。  
 ・貸館業務では、稼働率が目標値及び前年度実績を上回っており、概ね適正に実施されている。稼働率の低い施設については、引き続き、稼働率の向上に向けた取組を期待する。

(3) 事業収支について

①収支状況

<収支状況>

収入総額	131,107千円	指定管理料 92,350 千円、利用料収入 31,116 千円、舞台追加人件費 7,069 千円、自主事業収入 742 千円、精算返戻金△906 千円、その他 736 千円
支出総額	131,107千円	人件費 46,214 千円、事務費 5,794 千円、管理費 50,788 千円、物件費 5,095 千円、負担金 404、事業費 1,230 千円、公租公課 4,840 千円、一般管理費 16,726 千円、その他 16
収支	0円	

②使用料等の収入状況	・使用料収入 31,116千円
所管課コメント	・収支状況については、適正に処理されている。 ・指定管理初年度の収支状況としては、稼働率の向上や積極的な自主事業の実施により、安定的な利用収入を得ることができている。

### 3 その他評価の参考となる特記事項

- ・職員研修について、月1回程度の全体会(研修・打合せ)を実施した。先進事例の情報収集や事例研究を行い、外部機関が実施する防火・防災研修や指定管理者の災害時対応研修などに職員を派遣した。
- ・個人情報保護について、採用時の研修を実施し、職員の守秘義務を徹底した。
- ・緊急時対応について、安全対策マニュアルを作成し、職員で共有した。また、AED講習に複数の職員が参加した。施設管理組合主催の防災訓練に参加し、当施設が火元となった想定で訓練を行った。
- ・市民参画による施設運営について、ウイズあかし運営委員会「市民みんなで作るウイズあかしを考える会議」を設置するため、平成30年3月4日から委員の一般公募を行った。

### 4 所管課総合評価

- ・利用者アンケート等の顧客満足度において概ね良好な結果が得られ、事業達成度でも、貸館の稼働率が昨年度を上回るなど、概ね事業計画どおり適正に実施されている。
- ・市民参画による施設運営について、初年度は仕組みの検討にとどまっていたが、3月には多様な市民で構成する運営委員会を立ち上げる動きがあり、次年度の取組に期待が持てる。市民や利用者ニーズを的確にくみ取り、バランスの取れた施設運営と事業展開に努めてもらいたい。
- ・施設維持管理業務においても適時適切に実施されており、効率的・効果的な施設管理に努められている。施設の老朽化に伴う課題もあるが、引き続き市と協議の上、適切な対応を求めていく。
- ・適正な収支状況であると認められるとともに、職員研修、個人情報保護や安全面での対応など、適正に実施されている。

以上のことから、平成29年度において、指定管理者による適正な管理運営がなされていると判断する。