

様式例11 指定管理者制度活用事業 年度評価シート

指定管理者制度活用事業 年度評価シート

1. 基本事項

施設名称	川崎市中原市民館	評価対象年度	令和7年度
事業者名	なかはらフューチャーデザインパートナーズ 代表者 株式会社旺栄 代表取締役 宿利 武生 東京都北区王子本町一丁目4番15号 構成員 東急スポーツシステム株式会社 代表取締役 佐藤 悠歩 東京都渋谷区円山町5-5	評価者	中原区役所 まちづくり推進部 生涯学習支援担当課長
指定期間	令和7年4月1日～令和12年3月31日	所管課	まちづくり推進部生涯学習支援担当

2. 事業実績

1 施設利用実績

施設名	基準値（令和4年度）				令和7年度			
	利用団体数	件数	利用人数	利用率	利用団体数	件数	利用人数	利用率
多目的ホール	697	880	74,865	86.8%	670	832	72,710	82.1%
第1会議室	687	778	12,729	75.6%	750	849	10,520	82.5%
第2会議室	651	773	12,645	75.1%	679	787	8,599	76.5%
第3会議室	395	521	8,305	57.8%	561	711	15,192	69.0%
第4会議室	325	449	8,581	49.8%	490	624	7,294	60.6%
第5会議室	590	703	13,339	77.9%	763	874	10,626	84.9%
第6会議室	320	475	10,136	52.6%	447	624	5,978	60.6%
視聴覚室	677	758	12,525	84.5%	800	908	13,658	88.9%
音楽室	831	906	13,131	88.6%	865	923	10,612	90.4%
和室	498	577	7,353	56.1%	605	678	5,647	65.9%
料理室	179	284	6,181	31.5%	257	405	5,705	39.6%
実習室	638	695	9,239	67.5%	613	683	6,948	66.4%
体育室	949	1,007	14,290	97.9%	953	1,014	12,656	98.5%
児童室	163	286	4,415	27.8%	244	360	3,500	35.0%
ギャラリー	47	47	27,796	95.9%	49	49	33,838	98.0%
合計	7,647	9,139	235,530	66.9%	8,746	10,321	223,483	71.6%

利用実績

※利用率は、各施設の利用可能コマ数に対する利用実績のコマ数の割合である。
各会議室の利用率が基準値に対し全て増加している。
料理室・児童室の利用率が低い、基準値より高い。

2 達成目標

項目	達成目標	基準値（令和4年度）	令和7年度実績
年間利用者数	5%アップ（5年計画）	235,530人	223,483人
稼働率	5%アップ（5年計画）	66.9%	71.6%

※年間利用者は基準値より減少したが、稼働率は約5%増加し、達成目標に近い結果となった。
利用率の低い時間帯や諸室を活用して自主事業を実施したり、未予約者の当日利用受入の実施といった
創意工夫が功を奏したと考えられる。

3 社会教育振興事業

事業名	延べ参加者数
1 社会参加・共生推進学習事業	
識字学習活動 ①午前クラス(保育あり)	935
②夜間クラス	932
識字ボランティア研修 ブラッシュアップ研修	10
障害者社会参加学習活動 ヤングジャンプセミナー	204

事業名	延べ参加者数
2 市民自治基礎学習事業	
普遍的課題学習活動	
平和・人権・男女平等推進学習 ①平和・人権 響け 子供の笑い声	29
②男女平等推進 「〇〇にくさ」を手放して 「わたしらしく」生きるヒントを学ぼう	32
普遍的課題学習活動	延べ参加者数
青少年教室事業 みんなのカラダをつくる「ミルク」	11
シニアの社会参加支援事業 ①デジタルサポートにチャレンジ	22
②デジタル支援会	46
③スマ友サロンinなかはら	34
高齢者セミナー	95
家庭・地域教育学級 親子でらららん	237
市民館保育活動 識字・主催・市民自主他4事業で実施	160
保育ボランティア研修	36
家庭教育推進事業	延べ参加者数
子育て支援啓発事業 ①くるるん子育て広場	139
②くるるん赤ちゃん広場	237

事業名	延べ参加者数
3 市民学習・市民活動活性化学習事業	
市民自主学級 子どものための音楽ワークショップ	70
市民自主企画事業 はじめてママ応援講座	102
市民エンパワーメント研修 みんなで作る芸術アートプロジェクト	43
市民講師事業 自分らしく健康と向き合う5つの講座	88
生涯学習交流集会 ①中原市民館EXPO2025	500
②学びと活動のパネル展示キャラバン	107
③中原区生涯学習交流集会	5
学習情報提供・学習相談事業 ①事務局対応	随時
②生涯学習相談ボランティア「アスク」	68

事業名	延べ参加者数
4 市民・行政協働・ネットワーク学習事業	
行政区・中学校区域教育会議推進事業 ①第31回中原区子ども会議	30
②第37回教育を語るつどい／ 第55回保護者と教職員のつどい	150
課題別連携事業 ①子育ておしゃべり広場ないろ	117
②こども未来フェスタ	100
地域学習・文化団体連携推進事業 ※1 ①中原文化講座 エッグアート体験	6
②ハワイアンキルト体験講座	4
③はじめての大正琴	14
地域学習・文化団体連携推進事業 ※2 オープンキャンパスウィーク	194
※1 中原区文化協会連携事業	
※2 サークル連絡会連携事業	

事業名	延べ参加者数
5 現代的課題対応学習事業 もしもに備える！暮らしのトラブル	43

6 教育文化会館・市民館等学習環境整備事業
社会教育委員会 専門部会
刊行・広報活動 ①市民館だより
②ホームページ、SNS等活用
情報機器等整備
その他事業 ・実習生・インターンシップ受入 ・減免団体登録 ・社会教育研究会(学習グループ)及びボランティアグループの育成支援 ・市民館活動報告書作成

※直営時におけるボランティアグループとの良好な関係を維持し、各種事業を実施した。

4 自主事業

事業名	延べ参加者数
木育活動の推進 キッズスペースと木のおもちゃの設置	-
子育て層向けプログラム 「名前より前の最初のプレゼントワークショップ」	21組
心と身体をリフレッシュ ～フィットネスレッスン～ 全6回	①4人 ②6人 ③6人 ④6人 ⑤5人 ⑥6人
中原市民館 NFP感謝祭 「なかはらFilm festival 2025」	56人
～プロギング～ 走って拾っていいことしよう！	8人
マスコットキャラクターの設定	-
ペットボトルで虹色の雲をつくろう	16人
リユースランドセル無料譲渡会	31人
ポールウォーキング ～中原区の桜を見ながらお散歩しよう～	3人
カフェ空間の提供準備 (イベント開催時臨時出店) 全2回	①130件 ②43件

※他都市での社会教育施設で培った高い専門性及び地域ネットワークを活かし、様々な事業を実施した。
上記のほか、自動販売機の設置や、加湿器・除湿器・汎用看板パウチ・オンライン配信機器といった備品の貸出も行った。

収支実績

1 収入 171,888,105円
 内訳:指定管理料 136,822,000円
 利用料金収入 24,056,595円
 市民活動センター収入(管理・組合) 7,610,524円
 市民活動センター収入(光熱水料費) 3,398,986円

2 支出 162,539,514円
 内訳:人件費 75,966,817円
 光熱水料費 16,949,662円
 委託費 43,051,589円
 パークシティ武蔵小杉ミッドスカイトワー全体管理費 9,810,996円
 事業費 2,259,253円
 一般管理費 4,684,772円
 初期導入費 3,161,765円
 修繕費 1,606,588円
 保険料 48,072円
 本部経費 5,000,000円

3 収支差額 9,348,591円

(自主事業)

1 収入 806,142円
 内訳:講座・イベント参加料収入 29,000円
 自動販売機収入 762,882円
 公衆電話 14,260円

2 支出 312,962円
 内訳:講座・イベント費用支出 103,423円
 商品仕入れ支出 209,539円

3 収支差額 493,180円

サービス向上の取組

(WEB申込の実施)

・各種講座についてGoogleフォームを活用した24時間対応のWEB申込を導入し、随時申込が可能な環境を整備した。また、QRコードを活用した申込フォームを作成し、スマートフォンから容易にアクセスできるようにしたことなどにより、利用者の利便性向上と申込手続の円滑化が図られた。

(WEBアンケートの実施)

・講座やイベントの質向上を目的としたWEBアンケートの実施により、子育て世帯や若年層の回答が促進され、回答率向上及び自由記述の増加につながり、利用者ニーズの把握が促進された。一方で、紙アンケートも併用し、幅広い層の意見把握がなされ、利用者の声を活かす環境が整えられた。

(利用者意見の反映とSNSによる利用イメージの発信)

・利用者懇談会を開催し、利用者の意見把握と活用に努めた。その際の館内ツアーを開催してほしいとの要望を受け貸室の紹介動画を作成しSNSに掲載したことにより、貸室の利用イメージが分かり易くなった。

(施設へのアクセス向上の取組)

・複数の駅から市民館までのアクセス動画を作成してホームページとSNSに掲載することにより、初来館者でも事前確認が可能となり、来館しやすい環境が整えられた。

(貸出ルールの見直し)

・同一月内における5回目以降の利用予約について、利用日の2日前から窓口申込を可能とする新たなルールを設定し、利用者の活動がより活発に行われる環境整備を行った。

(民間ノウハウによる新たな取組)

・市民館EXPO2025開催やFilm festivalの実施等、民間のノウハウを活用した新たな視点で行う事業にも積極的に取り組んだ。

・加湿器・除湿器の貸出等、施設に付加価値をつけるべく無料貸出備品の充実を図った。

・マスコットキャラクターの愛称募集を行い、子どもから大人まで市民館に親しみを持ってくれる市民層の獲得や未利用者層に関心を持っていただくことに努めた(令和8年度に愛称決定)。

・オープンスペースを活用し、館内の雰囲気をもるくするインクルーシブアート作品の装飾やいわゆる木育活動のキッズスペースと木のおもちゃの設置などにより、気軽に立ち寄れる、親子が安心して過ごせる空間の創出と子育て世代の交流促進を図った。

(サービス向上への人材育成)

・職員ドレスコード及び身だしなみチェックリストを作成して運用し、また、職員が接客接遇研修を定期的に受講するなど、より良い接客サービスへの取組が行われ、利用者から好評であった。

3. 評価

利用者満足度

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点											
利用者満足度	利用者満足度	利用者満足度調査を適切に実施しているか	5	2	2											
		利用者満足度は向上しているか														
	事業成果	事業実施による成果の測定が適切に行われているか	5	3	3											
		当初の事業目的を達成することができたか														
	(評価の理由)															
	【利用者満足度】															
	・講座やイベント終了後にWEBアンケート及び紙アンケートを実施し、幅広い層の意見把握を行った。要望の傾向など結果の分析と迅速な施設運営への活用が課題である。															
	・利用者満足度調査を行い、目標値(5段階評価で4.0以上)を上回る結果であった。年度末の2日間のみ調査が実施されたが、年間の利用者数に対し回答数が著しく少なかった。															
	今後は定期的に調査を行い、時点比較ができるようにするとともに、より多くの利用者の声を運営に活かしていくことが望まれる。															
利用者満足度		満足度														
		番号	項目名	5		4		3		2		1		無回答		評価点
				大いに満足		満足		どちらともいえない		不満		極めて不満				
				件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	
		①	指定管理者変更後の利用のしやすさ	5	20.8	15	62.5	0	0.0	3	12.5	0	0.0	1	4.2	3.96
		②	支払方法	7	29.1	12	50.0	1	4.2	1	4.2	1	4.2	2	8.3	4.05
		③	設備・備品の充実	8	33.3	12	50.0	0	0.0	3	12.5	0	0.0	1	4.2	4.09
		④	清潔さ・快適さ	9	37.4	13	54.2	0	0.0	1	4.2	0	0.0	1	4.2	4.30
		⑤	事業内容	6	24.9	17	70.9	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	4.2	4.26
		⑥	広報の分かりやすさ	6	24.9	15	62.5	1	4.2	1	4.2	0	0.0	1	4.2	4.13
		⑦	相談のしやすさ	7	29.2	13	54.2	0	0.0	2	8.3	0	0.0	2	8.3	4.14
		⑧	職員の親切さ	14	58.3	8	33.3	0	0.0	1	4.2	0	0.0	1	4.2	4.52
		⑨	職員の説明の分かりやすさ	13	54.2	9	37.4	0	0.0	1	4.2	0	0.0	1	4.2	4.48
		⑩	全体的な満足度	6	25.0	17	70.8	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	4.2	4.26
		満足度平均値														4.22

収 支 計 画 ・ 実 績	効果的・効率的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	5	3	3
		支出に見合う効果は得られているか			
		効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか			
	収入の確保	計画通りの収入が得られているか	5	4	4
		収入増加のための具体的な取組が為されているか			
	適切な金銭管理・会計手続	収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか	5	4	4
		事業収支に関して適正な会計処理が為されているか			
	(評価の理由)				
	【効果的・効率的な支出】				
	・事業計画に基づき、要綱に定められた社会教育振興事業や指定管理以前から行われている地域団体等との連携によるイベント・講座などについては計画的に実施されている。				
・事業は計画的に実施されているが、支出については、人件費、光熱水料費、委託費、事業費及び修繕費において、予算に対しマイナスとなっている。その理由としては、予算編成時の適正人員の見直しといった企業努力による経費節減が効果を示している。					
・当初計画では駐車場業務を警備員が担っていると想定し委託料のうち常駐警備費を計上していたが、運営開始後に駐車場職員が担っていることがわかったため、委託とせず職員での対応とし、配置人員を見直したことから、人件費が予算に対しマイナス3,763,183円となっている。					
・委託費のうち施設設備維持管理費が予算に対しマイナス3,782,035円なのは、費用自体は上昇しているがその分を含め5年間で案分したためである。					
・初期導入費が予算に対しプラス2,361,765円なのは、HP作成費を5年間で案分せず初年度計上したためである。					
【収入の確保】					
・Instagramを活用して貸室と設備の紹介等を積極的に行い、利用者の獲得に努めた結果、施設稼働率の向上により、事業計画書に掲げた収入の目標値を2月末時点で達成し、予算に対しプラス4,144,105円となった。					
・市民活動センター収入について、(管理・組合)(光熱水費)の合計額については、パークシティ武蔵小杉ミッドスカイトワー全体管理費の値上がりに伴い増額となったものであり、収入は予算に対しプラス1,526,510円となっているが、支出2,810,996円を合わせるとマイナス1,284,486円となっている。					
・自主事業については、事業計画に対し一部実施しないものがあったが、自動販売機を増設したことで収入を確保し、予算に対しマイナス93,858円となった。					
【適切な金銭管理・会計手続】					
・市民館で取り扱った利用料等の現金については、自動釣銭機を導入・使用するとともに、金額に誤りがないよう細心の注意を払って複数人によるチェックがなされており、現金の金融機関等への輸送体制を整え、万一に備えて保険をかけ適切に行った。					

【収入の確保】

- ・インスタグラムを活用して貸室と設備の紹介等を積極的に行い、利用者の獲得に努めた結果、施設稼働率の向上により、事業計画書に掲げた収入の目標値を2月末時点で達成し、予算に対しプラス4,144,105円となった。
- ・市民活動センター収入について、(管理・組合)(光熱水費)の合計額については、パークシティ武蔵小杉ミッドスカイトワー全体管理費の値上がりに伴い増額となったものであり、収入は予算に対しプラス1,526,510円となっているが、支出2,810,996円を合わせるとマイナス1,284,486円となっている。
- ・自主事業については、事業計画に対し一部実施しないものがあつたが、自動販売機を増設したことで収入を確保し、予算に対しマイナス93,858円となった。

【適切な金銭管理・会計手続】

- ・市民館で取り扱った利用料等の現金については、自動釣銭機を導入・使用するとともに、金額に誤りのないよう細心の注意を払って複数人によるチェックがなされており、現金の金融機関等への輸送体制を整え、万が一に備えて保険をかけ適切に行った。

サービス向上及び業務改善

適切な利用者サービスの提供	施設の利用促進への具体的な取組が為されているか	10	3	6
	施設や事業が積極的に広報されているか、広報の方法に工夫がみられるか			
適切な事業の推進(社会教育振興事業・自主事業等)	仕様書や事業計画等に基づき、市民館事業が適切に実施されたか	10	3	6
	施設目的に合った事業が実施されているか			
業務改善によるサービス向上	事業計画と実際のサービス提供に「ずれ」が生じている場合、原因究明に必要な取組が為されているか	5	4	4
	業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われているか			
	業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか			
利用者の意見・要望への対応	利用者ニーズの把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか	10	3	6
	意見・要望の収集方法は適切だったか(十分な意見・要望を集めることができたか)			
	利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか			
(評価の理由) 【適切な利用者サービスの提供】 ・施設利用については、ICTを活用したサービス向上への取組や施設貸出ルールの見直し、稼働率の低い部屋の利用促進を図ったことなどにより、稼働率が向上した。 ・施設へのアクセス動画や貸室利用イメージのSNSへの掲載、指定管理者構成企業のグループ企業との連携、地域イベントへの参加によるPR活動など、様々な広報を展開した。 ・一方で、講座への応募者数の把握などに課題が生じ、開催時期を翌年度へ持ち越す案件もあり、講座の周知方法などに継続的な課題がある。 ・ホームページのデザイン等を一新するとともに、目的の情報に到達するまでのクリック数を削減し、デジタルに不慣れな世代にも利用しやすいホームページとした。 【適切な事業の実施(社会教育振興事業・自主事業等)】 ・社会教育振興事業は、仕様書や要綱等に基づき、施設内容に合った内容により適切に実施した。また、健康づくりをテーマとする自主事業など、複数の自主事業を実施し、新たな利用者の獲得と市民館の知名度アップに取り組んだ。 ・自主事業については、事業計画に対し一部実施しないものがあった。 【業務改善によるサービス向上】 ・予約システム上の予約受付期間を過ぎた日程の窓口受付を実施する改善を行い、利用者ニーズに応えるとともに稼働率を向上させた。 ・自主事業において事業計画に対し一部実施していないものについては、原因を分析した上で翌年度実施の方向で検討を進めている。 【利用者の意見・要望への対応】 ・講座やイベントの質向上を目的としたWEBアンケートの実施により、子育て世帯や若年層の回答が促進され、回答率向上及び自由記述の増加につながり、利用者ニーズの把握が促進された。一方で、紙アンケートも併用し、幅広い層の意見把握がなされ、利用者の声を活かす環境が整えられた。 ・利用者懇談会について、仕様書で規定された回数を上回って開催し、利用者の意見収集に努めた。実際に、施設見学ツアーを開催してほしいとの要望に対し、貸室利用イメージをSNSに掲載するなど、積極的な意見活用にも努めた。 ・利用者からの意見や苦情へは、館長・副館長、時間帯責任者などを中心に適切に対応している。				

組織管理体制	適正な人員配置	必要な人員(人数・有資格者等)が必要な場所に適切に配置されているか	5	2	2
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか			
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか			
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか			
	安全・安心への取組	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等)	5	3	3
		緊急時に警察や消防など関係機関と速やかに連携が図れるよう、連絡体制を構築し、定期的に情報交換等を行っているか			
	コンプライアンス・個人情報	個人情報保護、その他の法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	5	3	3
	職員の労働条件・労働環境	スタッフが業務を適正に実施するための、適切な労働条件や労働環境が整備されているか	5	3	3
	市内中小企業の活用	実際の運営における業務の一部委託において市内中小企業者を再委託者として選定しているか	5	3	3
	(評価の理由) 【適正な人員配置、連絡・連携体制】 ・JV各社の本部担当部門のバックアップ体制の下、計画時に見込んでいた人員を確実に採用・定着させた。 ・所管課とは定期的な会議を実施するとともに、必要に応じて随時、連絡・調整をとり、連携して業務を実施してきたが、トラブル発生後の連絡に数日要した案件があった。不測の事態における対応を含め、報告・連絡・相談が速やかに行われる必要がある。事業計画にはマネジメントチームに施設全体の統括責任者として館長1名、それをサポートする副館長を各社から一人ずつ配置し、館長不在時も指揮・命令系統を維持、業務代行を可能にするとしていたが、この件を踏まえ、所管課の助言により、館長・副館長不在時に備え、常勤職員を時間常責任者として配置し、緊急時における迅速な一次対応と円滑な情報共有が可能な体制を整備した。 【再委託管理】 ・再委託先との連絡調整は適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監督・確認が行われた。 【担当者のスキルアップ】 ・JV代表者による規則・ルール、社会教育関連研修、構成団体による危機管理、救急救命、心肺蘇生、接遇、ユニバーサルデザイン関連研修によりスキルアップを図った。 【安全・安心への取組】 ・爆破予告メールが届いた際も、警察署や防災センターとスムーズに連絡を取り合っており対応するなど、適切な安全管理体制をとっている。 7月及び9月の2回にわたり記録的短時間大雨となり、周辺道路が一時的に浸水した際に、館内利用者や周辺で立ち往生している方に館内での待機を促し安全確保に努めた。また、早期に止水板、土のうの設置やトイレ・流し場への水のう配置を実施し、大きな被害は発生しなかった。 ・利用者の忘れ物を紛失した案件においては、指揮命令系統、連絡体制の周知、徹底を行うとともに、館長、副館長へのリスクマネジメント、クライスマネジメント教育の実施と、拾得物対応マニュアルを更新して全職員に研修を実施するなど、厳格な管理体制に改めた。 【コンプライアンス・個人情報】 ・JV各社の内部規定を適用して、職員への指導・教育を実施するとともに、個人情報保護に関する理解度テストを実施した。コンプライアンス研修も各社で実施した。 【職員の労働条件・労働環境】 ・職員の労働環境の安全衛生や適切な労働条件を確保している。 【市内中小企業の活用】 ・業務委託の一部において市内中小企業者を再委託先として選定した。				

適正な業務実施	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	5	3	3
	管理記録の整備・保管	業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか。	5	3	3
		設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか			
	清掃業務	施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか	5	3	3
(評価の理由) 【施設・設備の保守管理】 ・施設・設備の保守点検については、日常、月次又は随時行うものがあるが、すべて適切に実施しており、安全な利用に支障をきたす事象は発生しなかった。 【管理記録の整備・保管】 ・適切なファイリングがなされており、整然と整理されている。また、設備・備品については、巡回時に受付スタッフ、設備スタッフ、清掃スタッフが連携して確認する体制を敷いており、速やかな物品の補充や劣化したものについての置換対応を実施している。 【清掃業務】 ・日常清掃、定期清掃を含め、年間を通じて施設内を清潔かつ快適に利用できる環境を維持している。					

4. その他加

分類	項目	着眼点			評価点
その他加	市の政策課題への取組	まちづくり局企画課の所管事業である木材利用促進事業への協力			1
	(評価の理由) ・中原市民館内のオープンスペースを活用してキッズスペースを設置した際に、和歌山県産材である紀州材のスギ、ヒノキ、サクラを使って作成されたキッチンカー（NAKAHARA号）や椅子を設置し、木材利用促進とその普及啓発に寄与した。				

5. 総合評価

評価点合計	62	評価ランク	C
-------	----	-------	---

※評価ランクの適用基準

評価ランク	適用基準（評価点合計）
A	総合評価の結果、特に優れていると認められる。（80点以上）
B	総合評価の結果、優れていると認められる。（70点以上80点未満）
C	総合評価の結果、適正であると認められる。（60点以上70点未満） ※標準点
D	総合評価の結果、改善が必要であると認められる。（50点以上60点未満）
E	総合評価の結果、問題があり適切な措置を講じる必要がある。（50点未満）

6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

・社会教育施設である市民館は、地域における生涯学習の拠点として、市民の学びを通じた出会いを促進し、より豊かで活気のある地域社会の実現を目指し、様々な事業を実施している。そうした社会教育施設としての役割を認識しながら、仕様書等に即し事業運営・施設管理を実施しており、区の生涯学習拠点としての役割を果たした。

・各種事業の実施に当たっては、市の関係部署、生涯学習ボランティアや保育ボランティア、地域団体などと協働・連携し、中原区の地域特性を活かした取組を行った。

・利用者懇談会を規定回数以上実施して、市民館の運営や事業、設備に関する利用者の意見を聴取しニーズを把握した。また、この機会を団体間の情報交換の場とすることによる交流促進に結び付けた。

・自主事業において、事業計画に対し一部実施していないものがあつた。翌年度以降原因を分析した上で実施の方向で検討を進めた。

・ホームページや広報紙のデザイン等のリニューアル、SNSの活用、地域イベントへの参画等の広報活動により、館の魅力やイメージについて、年齢や国籍を問わず多くの人が市民館を知り得る、見やすく分かりやすい情報発信を行った。

・ICTを活用し、オンラインによる申込やWEBアンケートの導入、施設へのアクセス動画、施設利用イメージ動画のSNS投稿等によるサービス向上への取組に加え、施設貸出ルールの見直し、稼働率の低い部屋の利用促進を図ったことなどにより、施設利用率を増やすことができ、利用料金収入の増加にもつながった。

・施設及び設備の経年劣化もみられる中、安全で快適な利用に支障をきたすことのないよう、安全管理対策及び保守管理を徹底し、施設の日常巡回・点検を行うとともに、所管課と連携を図りながら迅速かつ的確に修繕や補修を行い、適切な利用環境を維持した。

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

・所管課への事件・事故等が発生した際に適時適切な報告、連絡等ができるよう、組織内における体制を万全にすること。
また、市民館が公共施設であることを再認識し、仕様書、協定等に基づき事業内容を精査した上で計画を策定し、変更等が生じた場合には、必要に応じ速やかに報告等を行うこと。

・やむを得ない事情により館長、副館長共に不在となる場合においては、必ず時間帯責任者を明確にし、不測の事態が生じたときも速やかな連絡体制がとれるよう日常から備えること。

・施設特性を踏まえた緊急時対応マニュアルが整備されているとのことであるが、常に誰もが速やかに行動できるようスタッフ全員に共有しておくこと。

・利用者満足度調査については計画的かつ定期的に実施するとともに、利用者の意見・要望を十分に収集することができるよう手法等を工夫すること。また、これまでのノウハウを活かした創意工夫により、スピード感をもって、利用者目線に立ったサービス改善に活かすこと。

・事業内容によっては庁内協議を要する場合もあることから、特に新たな取組を行う際には、事前に所管課に確認すること(事業計画書に記されているものであっても、実施前に所管課に相談・確認すること)。

・施設の維持・管理について、報告書では主に施設内に関することが触れられているが、外構施設についても適切な状態に保つよう留意し、状況に応じて所管課や市民活動センター、マンション管理会社とも連携し、対応すること。

・受付業務終了時に職員の退勤未確認による館内閉込めが発生したが、安全確保及び防犯のため、閉館時には利用者又はスタッフが完全に退出したことを確認できる体制を確立し、それを確実に実施すること。

・個人情報保護研修や接客接遇マナー研修をはじめ、計画に基づきすべての研修を実施したとのことだが、SNSによる情報流出といったことが生じることのないよう、引き続きコンプライアンスに基づいた行動規範を徹底し、意識の醸成に努めること。

・これまでに培った運営管理のノウハウを生かし、さらなる施設の認知度及び魅力の向上を図ること。