

令和6年度 外部評価シート

施設名	東播磨生活創造センター	現指定管理期間	令和3年度～7年度(5年間)
指定管理者	特定非営利活動法人シミズシーズ	選定方法	公募

1 評価項目ごとの評価 (対象期間：令和3年～6年)

評価項目	評価
維持管理業務	<p>【清掃・環境整備】【備品管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設清掃に関する利用者アンケートで 9 割以上が毎年「非常に満足」あるいは「満足」と回答しており、良好な利用環境が整備されている。 しっかりと利用者の声を聴き、適切に備品の更新を行っている。 <p>【感染症対策】</p> <ul style="list-style-type: none"> コロナ禍では集団感染を起こすこともなく適切に対処した。その後もアンケート等で利用者ニーズを丁寧に把握し、継続すべき感染症対策の検討に役立てた。
運営業務	<p>【公共性・公平性への配慮】</p> <ul style="list-style-type: none"> 「兵庫県公共施設予約システム」導入に伴い自主的に移行期間を設け、利用者に対し個別の窓口・電話対応を行うことで、公共性・公平性に配慮したシステム移行がなされた。 <p>【利用者アンケート】</p> <ul style="list-style-type: none"> 定量的設問と自由記述を組み合わせた利用者アンケートにより、利用者の声を的確に拾い上げ施設運営に役立っている。施設の総合評価に関するアンケートでも、毎年95%以上が「大変満足」または「満足」と回答しており、総合的な利用者満足度の高さがうかがえる。 <p>【情報発信】</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報誌『HINTO』をはじめ情報発信の企画がよく練られている。工夫された発信がより多くの人の目に触れるよう、SNS も引き続き活用しながら、アナログ・デジタル両面での情報発信の強化を期待する。 <p>【グループ活動支援】</p> <ul style="list-style-type: none"> kaco-LAB.交流ひろば(交流サロン)や kaco-LAB.フェスなど地域の人々がつながる行事を積極的に企画、実施している。コロナ禍を経て、イベントや交流の場でのつながりの創出も順調に回復してきている。 <p>【学習機会の提供】</p> <ul style="list-style-type: none"> 運営パートナーの取組は一定の成果をあげている。計画どおり実施できていない事業(『HINTO』ボランティアライターやまちの先生バンクなど)の改善策の検討が望まれる。 <p>【自主事業】</p> <ul style="list-style-type: none"> kaco-LAB.会員制度に加え、施設利用者向けの細やかなサービスを収入化している。地域の企業との連携を拡大し企業会員(地域応援会員)を増やす取組を期待する。

利用状況	<ul style="list-style-type: none"> ・総入場者数、有料施設の利用者数及び施設稼働率の推移はコロナ禍による減少から順調に回復しており、地域人口の減少や高齢化を踏まえると施設稼働率も健闘している。 ・直近に利用料金の改定を行っており、各施設稼働率の維持・向上を図る努力が必要。 ・今後は利用者のリピート率を把握するなどにより、さらなる利用促進につなげられるとよい。
収支状況	<ul style="list-style-type: none"> ・寄贈品の活用など経費節減の努力は見られるが、人件費上昇などを背景に経費負担が増加し、指定管理者の持ち出しが発生している。有料施設の利用料金改定による収入変化を注視しつつ、県とともに収入増加の方策を検討することを推奨する。
運営体制	<ul style="list-style-type: none"> ・通常業務に加え危機管理に十分に対応できる人員を配置している。 ・庁舎管理の所管課をはじめ県との密接な連携が行われている。 ・運営ノウハウの共有など他施設との連携も進められている。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も地域での役割や施設の社会的役割を追求する取組の継続が望まれる。

2 残りの指定期間における改善点

<ul style="list-style-type: none"> ・情報発信力の強化、X や動画コンテンツの利用検討が必要。 ・「文章の書き方講座」を実施するなど、ボランティアライターを募るための取組を推奨する。 ・若年者向けのシチズンシップ教育やメディアリテラシー力の養成など、社会問題を加味した取組があれば好ましい。 ・利用者アンケート実施頻度の見直しや実施方法のデジタル化が望まれる。

3 次期公募に向けた検討課題等

<ul style="list-style-type: none"> ・SNSを活用した若者などへの情報発信力強化や、オンライン配信などの ICT 活用体制の強化。 ・利用者以外のアンケート収集による当施設の認知度向上。 ・支出実績から、近年の人件費等の高騰が運営を圧迫していることが懸念される。丁寧で行き届いた事業実施には人材の担保が欠かせないので、自主事業など指定管理者の工夫による収益向上策を期待しつつ、県として利用料金の設定可能範囲の見直しなどに努めるべき。

(参考) 東播磨生活創造センター指定管理者外部評価委員会委員

氏名	主な役職	備考
西村 典芳	流通科学大学人間社会学部観光学科教授	委員長
三井 ハルコ	NPO 法人市民事務局かわにし理事長	
大庫 英介	東播磨青少年本部長	
宇田 名保美	ADU 株式会社代表取締役・IT コーディネーター(中小企業診断士)	
竹谷 貴子	東播磨県民局県民躍動室長	