

市記入用

指定管理者評価シート(第1次評価)

所 管 課	総合政策部 参画協働課 市民環境部 人権推進課
評価対象期間	平成30年4月1日～31年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	川西市市民活動センター・川西市男女共同参画センター
	所 在 地	川西市小花1-8-1 102号及び206号
	設置目的	社会貢献をめざす市民活動や、男女共同参画社会の実現を推進する活動を支援するための公共施設
利用料金制	非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制	
指定管理者	名 称	特定非営利活動法人市民事務局かわにし及び株式会社ジョイン川西グループ
	所 在 地	川西市小花1丁目9番1-301号及び川西市小花1丁目8番1-104号
指定管理業務の内容	<p>(1) 川西市市民活動センター及び川西市男女共同参画センターの設置目的を達成するための事業の実施に関する業務</p> <p>(2) 川西市市民活動センター及び川西市男女共同参画センターの使用の許可、使用の制限、使用許可の変更等に関する業務</p> <p>(3) 川西市市民活動センター及び川西市男女共同参画センターの立入調査に関する業務</p> <p>(4) 川西市市民活動センター及び川西市男女共同参画センターの利用に係る料金（「利用料金」）の收受等に関する業務</p> <p>(5) 川西市市民活動センター及び川西市男女共同参画センターの施設及び附属施設の維持管理に関する業務</p> <p>(6) 川西市市民活動センター及び川西市男女共同参画センターの設置目的を達成するため市長が必要と認める業務</p>	
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日	

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント

1 施設の設置目的の達成に関する取組み【有効性】

(1) 施設の設置目的である事業運営の達成

【評価のポイント】

- ① 事業計画に則って施設の事業運営が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果が得られているか。
- ② 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。
- ③ 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。

【所見】

- ①市民活動センターと男女共同参画センターの併設館として、その両方の設置目的達成のため、事業計画に則った事業運営ができた。
- ②来館者総数については、75,645人で前年度と比較して2,787人減少し、利用者総数は、35,958人で263人減少したが、広報活動等の努力により、初めての講座受講者数が過去最大の215人となっている。また、登録グループ数は、市民活動センターが49グループ(前年度同数)、男女共同参画センター53グループ(前年度より1グループ増)、合わせると102グループで昨年度と比べ1グループ増となった。今後、更なる広報活動や利用者のニーズの把握に努め、利用者や登録グループの増加に努めていただきたい。
- ③センター情報紙等の内容の充実、レイアウトや配布の工夫等に努めて新規や継続的な利用促進を図っている。また、LINE@の活用など新たな取り組みも実施している。昨年度に引き続き、交流の場として「カフェ☆パレット」の継続運営、「出張講座」の実施や「まちなか美術館実行委員会」に参画するとともに、そのイベントと連携協力することにより、相乗効果を図る取組など、効果的な営業・広報活動がなされた。

【改善項目】

・新規の受講者数が増えたものの、講座受講者数、利用者総数、来館者総数が減少している。多くの市民の方に市民活動センターと男女共同参画センターを利用していただけるよう情報発信や営業・広報活動に工夫や改善を加え、利用者の増加及び認知度の向上に努めていただきたい。また、利用者数等の増に取組みながら、「市民活動・NPO・企業サポート相談」「女性のための相談」などの事業の質を高めるとともに、事業の進め方や人員配置がより効率的・効果的なものになるよう引き続き努めていただきたい。

(2) 施設の利用状況及び事業への参加状況

【評価のポイント】

- ① 施設の目的に則って、有効に活用(利用)されていたか。
- ② 実施された事業への参加者数の増が図られたか。

【所見】

- ①平日(20:00~22:00)・土日祝(17:00~22:00)の夜間時間の利用率は増加したが、定時の時間帯である平日(9:00~20:00)・土日祝日(9:00~17:00)の利用率は減少しており、また稼働率はすべての時間帯で減少している。近隣類似施設の影響も考えられるが、交通の利便性や併設館の利点を生かして、今後も継続して、更なる施設の有効利用に向けた取り組みを行っていただきたい。
- ②講座参加者数が892人から714人に減少している。また、市民活動・NPOサポート相談件数(219件増:昨年度351件⇒今年度570件)が増加し、女性のための相談件数(20件減:昨年度354件⇒今年度334件)は減少しているが、講座の新規参加者が多いのは評価できる。講座実施、相談業務は両センターの基幹事業であることから、講座内容や相談対応の質を高めるとともに、情報発信や広報活動に工夫や改善を加え、利用者の増加に努めていただきたい。

[改善項目]

・市民活動センターの相談業務については、個人やグループなどの社会貢献活動を支援し、男女共同参画センターの相談業務については、様々な女性の悩み事を相談員と密接に調整しながら、解決に向けてのサポートを行っている。

今後も、広報活動の工夫や市民のニーズに即した講座内容の改善、施設利用が増加する方策の検討などさらなる見直しに努め、利用率、稼働率や事業の参加者を増やすとともに、相談業務の充実に取り組んでいただきたい。

(3) 利用者の満足度

【評価のポイント】

- ① 利用者からの苦情に対して十分な対応がなされたか。
- ② 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られたか。
- ③ 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。
- ④ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果が得られたか。

[所見]

①利用者からの苦情もなく、市民からの意見や提案に対しては、丁寧に対応し利用者の利便性を図るよう改善している。

②③退室時のチェックシートや講座・交流会事業のアンケートを実施し、利用者の意見を把握している。

アンケートの回収率も高く、利用者アンケート等の結果、満足度は高い。

④定期的なスタッフミーティングによる運営体制の改善やスタッフの研修など、サービスの質の向上に取り組んでおり、アンケート結果からも効果が得られているといえる。

[改善項目]

・施設利用者の満足度は、非常に高く、引き続き市民目線に立った運営に努めていただきたい。

評価項目及び評価のポイント

2 効率性の向上に関する取組み【効率性】

(1) 経費の節減

【評価のポイント】

- ① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に節減するための十分な取組みがなされ、その効果が得られたか。
- ② 指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるような工夫がなされたか。

【所見】

- ① 経費削減については、情報共有を図り予算管理を行った結果であると評価できる。施設の管理運営に関しては、職員の努力により光熱水費の使用料や全体経費の節減が図られている。
- ② 自動ドア設備や空調設備の保守点検・機械警備については、保守点検の実績がある業者と契約するなど、経費削減に努めている。

【改善項目】

・今後も引き続き、経費削減に努めてもらい、利用者にも節減についての理解と協力を求め、さらなる取組みをお願いしたい。

(2) 収入の増加 ※利用料金制を採用している場合のみ評価

【評価のポイント】

- ① 収入を増加するための具体的な取組みがなされ、その効果が得られたか。

【所見】

- ① 昨年に比べ、事業収入は15,690円減少(昨年度306,840円→今年度291,150円)し、利用料収入も77,666円減少(昨年度1,777,000円→今年度1,699,334円)しており、合計収入は93,356円減少(昨年度2,083,840円→今年度1,990,484円)している。
一般利用件数は59件増加(昨年度492件→今年度551件)しており、様々な取組みの効果は表れていると思えるが、収入が増加するよう更なる工夫をお願いしたい。

【改善項目】

・指定管理者として啓発施設の目的を維持し、啓発講座とスキルアップ講座のバランスを図りながら、収入を増加するため具体的な取組みについて、工夫やPRすることにより効果を得られるよう努めていただきたい。

(3) 収支のバランスなど ※利用料金制を採用している場合のみ評価

【評価のポイント】

- ① 収支のバランスが適切であったか。
- ② 経費の効果的、効率的な執行が行われたか。
- ③ 収支の内容に不適切な点はなかったか。

【所見】

- ① 収入が支出を918,377円(総収入額の2.5%)上回っており、収支バランスは適切である。
- ②③ 収支内容に不明な点は無く、経費の節減に努め、効果的・効率的な執行が行われている。

【改善項目】

・指定管理者として、適切な経費の執行及び運営に努め、必要最小限の経費で効果的な事業展開に努めてください。

評価項目及び評価のポイント

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み【適正性】

(1) 管理運営の実施状況

【評価のポイント】

- ① 施設の管理運営には、適切な人員配置がされたか。
- ② 業務に必要な研修・教育が適切に行われたか。
- ③ 施設の維持管理が適切に行われたか。
- ④ 指定管理者の提案による新たな取組みは実施されたか。

【所見】

- ① 管理運営状況に応じ適切に人員配置されているが、業務のしわ寄せがないよう、継続的に適切な人員配置に努めてください。
- ② 運営に関する研修や管理に関する防災訓練の研修など、適切に行っている。
- ③ 施設維持管理計画書に基づき、適切に行われている。
- ④ 市民のニーズがある一方で、時代の流れやその時必要なものを見極め、施設の指定管理者としてさらに、積極的に挑戦して取り組んでもらいたい。

また、「利用者自治」推進する取り組みでは、利用者が自ら施設利用する上でのルール作りにより、当事者意識が芽生え、利用促進につながるものである。今後も、利用者視点に立ちバランスを取り進めていってほしい。

管理面では、ブラインド操作部の調整や多くの点検・修理など細かい取り組みを続けていることは評価できるので、今後も最善の方法で取り組んでいただきたい。

【改善項目】

・安定した人員配置による管理運営に努めるとともに、施設の経年劣化については、市と協議・調整しながら中長期的な計画を立て、利用者にとって快適な施設になるよう努めていただきたい。

(2) 個人情報の保護、安全対策、危機管理体制、平等利用など

【評価のポイント】

- ① 施設の設置目的に応じた効果的な利用者への情報提供・広報活動が十分になされたか。
- ② 施設利用者の個人情報の取扱いが適切に行われたか。
- ③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。
- ④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。
- ⑤ 事故発生時や非常災害時の対応が適切であったか。
- ⑥ 利用者を限定しない施設では、利用者が平等に利用できるよう配慮されたか。
- ⑦ 利用者が限定される施設では、利用者の選定が公平で適切になされたか。

【所見】

- ① 施設の設置目的に応じた効果的な利用者への情報提供・広報活動について、概ね適正に行われている。
- ② 個人情報保護規定に基づきマニュアルを作成し、適切に行われている。
- ③④⑤各マニュアルを整備し、管理スタッフを中心に適切に行われている。また、住居部との合同での防災訓練を実施するなど、適切な危機管理体制がとれている。
- ⑥ 市民誰もが平等にセンターを利用できるよう配慮されている。

【改善項目】

・個人情報の保護や安全対策、危機管理体制などについては、常日頃からの取り組みが重要であることから、各職員が自覚を持つとともに、人員の少ない土日祝日の体制を想定した訓練や予告なしの訓練を実施していただきたい。

総 合 評 価

[所見]

- ・第3期指定管理にあたり、スタッフの人員増、指定管理者としての今までの経験・実績を活かし、事業の実施を行っている。
 - ・NPO法人ならではの利用者自らが主体的に「公共的視点」を以てセンターの利用ルールづくりなどに取り組む「利用者自治」など利用者視点に立った管理運営も合わせて実施された。
 - ・利用者アンケートの結果としても満足していただく評価となった。
 - ・施設の管理面においても、軽微なものについては、スタッフ自らが設備補修を行うなど、適切に維持管理がなされた。
- しかし、来館者総数や利用者総数、講座参加者が減少傾向にあるので対策を講じていただきたい。

[改善項目]

- ・利用料金制度は、指定管理者が柔軟で自立的な経営努力により、収入増とし指定管理者の意欲が高まることで、サービスの質や量を向上することがメリットであるので、今後は指定管理者として来館者・利用者・講座参加者が減少していることについての原因を探るとともに、引き続き、相談業務等の質の向上に取り組みながら、利用者等の増につなげ、安定した管理運営に努めていただきたい。