

外部評価者記入用

指定管理者評価シート(第2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 ・ <u>完全利用料金制</u>	
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】

- ・2018年度は、指定管理者自らが積極的に「5つの方針」を定めて事業計画・運営を明確化したことは、大いに評価できる。
- ・施設利用者数については、ここ数年減少傾向ながらも量的改善に加え、質的改善にも力を入れ、講座内容の工夫や充実によって新規受講者数が過去最多の実績に繋がったことは、指定管理者の努力が見られる。
- ・「川西市中心市街地活性化協議会」との連携は効果的と思われることから、今後も継続されることが望ましい。
- ・業務内容の改善で、登録グループの活動内容等がわかりやすくなり、蔵書図書の見せ方も工夫されるなど利用しやすくなっている。
- ・センター情報誌も魅力的であり、新たにLINEでの情報発信を始めたことは評価できる。

【改善項目】

- ・施設利用者数や全館利用率・稼働率が全体的に低下しているため、事業目的の範囲で、利用者が求めるものを的確に把握し、利用者増や利用率・稼働率改善に繋げていただきたい。

(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】

- ・利用者を増やすため、次年度は、今年度の新規受講者の「リピート」を考慮に入れた取組みが期待される。
 - ・色々な興味深い講座が開かれ、毎年行われる「フェスタ」についても、利用者とセンター職員が一緒になって作り上げていく過程がすばらしく、普段利用されない方に足を運んでもらういい機会になっている。
- ・市民活動センターの利用について、センターの設置目的に沿った活動を優先するということはよく理解できます。ただ、そのために利用率を引き下げてしまっている状況がないか、検証し改善に取り組んでいただきたい。

【改善項目】

- ・講座等の受講定員数に対する参加者の割合は上がっているが、更に吟味し、参加の割合を高めていただきたい。
- ・前年度と同様の時間帯の施設稼働率が低いことに対して、具体的な解決策を検討していただきたい。

(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]

- ・スタッフの入れ替わりで、スタッフの年齢構成が20代から60代の多世代になったことを武器として、利用者の意見やニーズに幅広く、柔軟に対応していただきたい。
- ・アンケートの実施率が高く、取りまとめを行っていることは評価できるが、「満足度の高さ」だけでなく「満足度の低さ」の対処方法について検証していただきたい。
- ・職員の対応や施設の清掃等がよくできており、また、施設使用料も近隣に比べて安価に設定されるなど、利用者に配慮していることは評価できる。

[改善項目]

- ・講座、交流会の、きめ細かく専門的な講座の充実は評価でき、かつ必要と思われる一方で、受講者が少数かつ限定されている。受講者数全体の増加には、もう少し一般的、啓蒙的なテーマ、講座もバランスよく取り入れて、継続的に取り組むことが必要である。

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】

・施設管理については、職員の努力により、全体を通して経費削減が図られている。

【改善項目】

・今後も引き続き、普段からスタッフ全員が経費削減という意識をもって取り組んでいただきたい。

(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】

・事業収入は、当初予算対比では目標達成したが、前年実績よりやや少ないなかで、カフェ運営がうまく機能しており売上割合が高いことから、「カフェ」をテコにしたイベント・講座を取り入れていくことも検討するなど、その他の収入増加の取組みについても引き続き検討していただきたい。

【改善項目】

・引き続き、パソコン講座(エクセル)等ニーズが高く幅広い層を対象にできる講座を実施することにより、事業収益の安定に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】

・収支バランス安定への努力改善は評価できる。

【改善項目】

・指定管理事業は、給与、報償費、需用費、役務費、使用料及び賃借料を押さえたことで収入超過となったことは評価できる。

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】

①②③センター職員間の定期的なミーティングや意見交換及び業務に必要な研修は適切に実施されている。また、施設維持管理についても、適切に行われている。
④様々な講座が開催されており、利用者のニーズにあった取組みがされている。引き続き、市民のニーズ、時代の流れなど必要なものを見極め、民間の利点を生かし、新たな提案による取組みを実施していただきたい。

【改善項目】

・特になし。

(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】

・施設オープン17年目であり、今後も劣化箇所が増えていくことは不可避であり、また人命にかかる台風や地震などの災害が多くなっているため、災害時に適切な対応ができるよう職員研修の実施や施設設備の確認などに取り組んでいただきたい。

【改善項目】

・特になし。

総合評価

[所見]

- ・全体を通じて、今までの経験とノウハウを活かしながら指定管理者が施設運営について「利用者視点」と「公共性(公益性)」を尊重した取り組みがされていることについて評価でき、今後、さらなる質の向上と収益の増が望まれる。
- ・登録グループ利用者として、快適に施設を利用できることは評価できるので、今後も継続的に利用でき、また積極的に参加できるよう、男女共同参画や市民活動の拠点として管理運営していただきたい。

[改善項目]

- ・民間委託による強みを活かして特徴のある運営を進め、更に予算管理を進めて着実に目標をクリアしていただきたい。
- ・施設稼働率と利用料金の関係について、引き続き検討し、収支バランスを考慮した、管理運営の継続に努めていただきたい。