

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	2019（平成31）年4月1日～2020（令和2）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	2018（平成30）年4月1日～2023（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、70,189人で前年度と比較して5,456人減少し、利用者総数も、33,867人で2,091人減少したが、新型コロナウイルス感染症への対応として3月7日から31日まで貸館を中止していたことを考慮すると概ね前年度並みであった。また、登録グループ数は、市民活動センターが55グループ(前年度より6グループ増)、男女共同参画センター52グループ(前年度より1グループ減)、合わせると107グループで昨年度と比べ5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が図られている。また、SNSを活用した効果的な情報発信等も実施している。交流の場として「カフェ☆パレット」の運営や「出張講座」の実施、「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】

登録グループ、講座受講者数は増加しており、利用者総数、来館者総数も新型コロナウイルスの影響を加味すれば概ね前年度並みとなっている。より多く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、「講座・セミナー」や「相談業務」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、利用者の増加及び認知度の向上に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 コロナ禍の影響等により年間の利用率、稼働率はすべての時間帯で減少しているが、利用登録グループが107団体(前年より5団体増)で過去最高となったことは評価できる。利用率・稼働率の減少は、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組みを行っていただきたい。
- ② 今年度は、コロナ禍の影響により講座総数は減少したが、講座参加者数は714人から759人に増加している。また、市民活動・NPOサポート相談件数(203件増:昨年度668件⇒今年度871件)と女性のための相談件数(2件増:昨年度334件⇒今年度336件)は増加し、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。今後は、新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」を見据え、利用者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。利用者アンケート等の結果も、高い満足度を保っている。
- 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情報の共有、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が非常に高いことは評価できる。コロナ禍により運営が厳しい中、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、適切な予算管理を図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、適切に行われており、経費削減にも努めている。

【改善項目】

今後も引き続き、経費削減に努めてもらい、コロナ禍の影響のある中、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】

昨年に比べ、コロナ禍の影響(キャンセル料全額返金、貸館停止)もあり、事業収入は減少(昨年度291,150円→今年度235,640円)したが、利用料収入は増加(昨年度1,699,334円→今年度1,754,301円)しており、合計収入は昨年度とほぼ同様となっている。(昨年度1,990,484円→今年度1,989,941円)
一般利用の貸室増加を図るなど、様々な取組みの効果は表れていると思えるので、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】

今後は、新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」を見据え、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 コロナ禍の影響の中、収入が支出を355,363円(総収入額の0.95%)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】

コロナ禍の影響の中、厳しい管理運営ではあるが、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 事業運営における新たな取組みについては、評価できる。今後も、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。管理面では、全室内機ユニットの内部清掃や自動ドア設備の安全対策など多くの点検・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、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 昨年の台風接近時において迅速な対応を行うなど、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】

コロナ禍のなか厳しい状況であるが、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、スタッフ人員の充実、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。

また、明確なスローガンと方針により管理運営を実施していることは評価できる。

講座や相談業務の充実により、利用者アンケートの結果としても高い評価を得ている。

施設の管理面においても、利用者が安心・安全かつ衛生的で快適に使用できるように、適切に維持管理がなされた。

コロナ禍のなかで大変な状況ではあるが、来館者総数や利用者総数、講座参加者を増加させる対策を講じていただきたい。

また、市民活動の活性化は、令和2年度からスタートしている総合戦略においても重要な位置づけであるので、より充実した事業実施に努めていただきたい。

[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・講座参加者のニーズを探るとともに、新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」を見据えて、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。