

## 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	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 ・ <b>完全利用料金制</b>	
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】

・施設利用者数については、年度末に新型コロナウイルス感染症の影響があった時期が含まれているにもかかわらず、ほぼ前年度並みであったことは当管理者の努力と評価できる。

・各講座、催し等の広報については、市の広報誌、センター内や市内公共スペースでのチラシ配架、ポスター掲示と共に様々なWEBサイトも活用するなど大いに工夫が見られる。

・新型コロナウイルス感染症対策の影響を受け、利用者減少、貸室利用率低下があったものの、全体的によく管理運営に努められている。特に登録グループが107団体(前年比:増減+5)と増加していることは評価できる。

・「5つの方針」を立て、それに沿って特色を活かした事業運営は大いに評価できる。

・施設利用者数については、「新型コロナウイルス感染症」への対応で少し減少したが、「量的公平性」「質的公平性」を配慮した運営で一定数なのは、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も繋がり努力が見られる。

・「川西市中心市街地活性化協議会」継続参画と連携講座もセンターの認知度アップに繋がっている。

・他市の施設も多く利用する中、当施設の窓口でのきめ細やかな対応や丁寧なサポートは素晴らしいです。

###### 【改善項目】

・新型コロナウイルス感染症の影響を考慮すれば、むしろ年度末の1～3月期がそれ以外の月と大きな変動が無く利用者数が維持されている。一方で土日祝日と夜間の施設利用率・稼働率は相当低く、開館に伴う人件費・光熱費の方がむしろ負担となっていると思われるため、至急、改善策を検討されたい。

・新型コロナウイルス感染症のような異常事態が生じた時には、市の対策に協力して施設を有効に活用してもらいたい。

・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、更に情報発信し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】

・コロナ禍において、むしろ市民活動・NPOのサポートに関する相談件数が増えたとのことで、日頃のサポート体制の設置・充実が大いに活かされたと評価できる。

・市民活動センターの相談件数が、昨年比で30%増加した。その中心は30代から60代の方々ですので、今後も充分な対応をしていただきたい。講座等は、コロナ禍の影響で中止になったものがあるものの、定員に対する参加率は全体として良くなっており、講座等の内容がレベルアップしているものと思われる。

・登録グループが107団体(前年比:増減+5)で、過去最高となったことは評価できる。

・毎年行われる「フェスタ」は、利用者センター職員が一緒になって作りあげていく過程で、信頼関係も深まり、利用者でない方にも認知度アップのいい機会である。

・コロナ禍の影響により講座数は減少したが、新規参加者が多いのは講座内容が豊富で、現在学びたい講座を提供している。

###### 【改善項目】

・メンバーの高齢化で、利用登録グループの解散が増えつつある状況下、是非とも活動するグループを増やすようなワークショップや講座の取組みについて工夫していただきたい。

・講座等の「テーマ」は、利用者が希望するものを、きめ細かく見直して対応してほしい。

・新型コロナウイルス想定した、利用者のニーズに即した講座内容の充実、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】

- ・利用者に対しての対応の姿勢が「ホテルのコンシェルジュ」を目指すことを心掛けておられるようで、その成果がアンケート結果にも表れている。
- ・アンケート結果や講座等への参加者数から、利用者の満足度が感じられますので、満足度の更なる向上に向けて努力していただきたい。
- ・スタッフの入れ替わりで年齢構成が20代から60代の世代で、男女比もバランスよく利用者の質問に対しても丁寧なサポートがあり対応がとてもいいので継続していただきたい。
- ・アンケートの実施率が高く、今後に希望することや意見も記入できるので伝えやすい。
- ・施設の清掃がいきとどき、季節の花を飾ったり、机、本棚、家具の配置も使いやすく憩いの場として、中高生も学習に利用していることが多い。

#### 【改善項目】

- ・コロナ禍においては、対面だけでなく電話やWEB対応への更なる工夫が求められるため、スタッフ同士でしっかりと対応の姿勢についてコンセンサスを図っていただきたい。

## 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】

- ・税理士にも相談し税務管理を行っておられるとのことで、プラス決算も実現したことは評価できる。
- ・支出面は、各費用の額がそれぞれの予算の枠内に収まっており問題はないが、昨年比で見ると増加している費目が多く、一層の経費削減に努めてください。
- ・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】

- ・コロナ禍において、施設の使用時間やスペースの調整を行うことで経費削減の努力に期待したい。
- ・再委託する場合とか大口費用発生の際は、必ず相見積もりを取るようになしてください。
- ・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】

- ・大きな収入源としての貸室業務が、コロナ禍においても増加したことは、当管理者の工夫の成果であり評価できる。
- ・収入面は、利用料金収入及び事業収入ともに予算額に達していない。コロナ禍の影響もあると思うが、次年度は努力してください。
- ・受講者のスキルアップにつながる講座は、公正価格を勘案しつつ、有料講座にされたことは努力されている。その他の収入増加の取組みについても引き続き工夫をお願いしたい。

##### 【改善項目】

- ・コロナ禍が長引けば貸室業務の利用も低迷する可能性もあり「三密回避」「感染対策」を徹底した当センターの安心・安全な環境をPRする等、利用者の獲得を目指していただきたい。
- ・講座等への参加者数も増加していることから、参加費の見直しや人気があるパソコン講座等を増やすなどの検討をお願いします。
- ・減免制度の在り方について検討が必要ではないかと思えます。

#### (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】

- ・収支のバランスは適切に行われていると評価できる。

##### 【改善項目】

- ・人件費の課題については、コロナ禍で厳しい状況下、テレワークなども含めた勤務体制の見直しも含め、工夫されたい。
- ・経営の基本は予算管理ですので、予算達成に向けて努力してください。
- ・厳しい管理運営の中、人件費には課題があり、スタッフの努力でかろうじて運営できていることは、とても評価できる。

## 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】

・年次事業報告書を確認すると、毎年、自主事業も含めて多種多様な事業運営を行っており評価できる。  
・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実施されている。施設の維持管理についても適切に行われている。  
・講座等は、利用者のニーズに合った取組みがされている。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】

・今年のコロナ禍を受けて、今後の「新たな管理・運営」について、スタッフ同士で検討いただきたい。

#### (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】

・施設の経年劣化箇所の増加部分をチェックされていると共に、各防災マニュアルも整備し、また住民部との防災訓練の実施も評価できる。  
・施設はオープンして18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、人命に係る台風や地震などの災害が多くなっているため、災害時の対応が出来るよう職員研修、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】

・コロナ禍において、至急「感染症対策マニュアル」の作成が必要である。また、経年劣化箇所の修理を安全上実施することを求めたい。

## 総 合 評 価

### [所見]

- ・全体を通して、今年度は年度末にコロナ禍の影響を受けた中でも、当管理者の運営努力によってスムーズに大きな混乱など起こることなく、管理・運営を行われたことを評価できる。
- ・新型コロナウイルス感染症の心配、企業の倒産、失業、生活苦等々で多くの人が不安を感じながら過ごしている中で、当施設の役割について期待している。
- ・色々と当施設を利用させていただいているが、利用者は目に見える数だけでなくたくさんおられると思いますので、当施設の管理運営のすばらしさを広くPRするとともに、今後も継続していただきたい。

### [改善項目]

- ・各項目の評価でも述べたとおり、土日祝日と夜間の施設の稼働率・利用率がコロナ禍の前と後でも大きく変動していないことを鑑みれば、開館時間の再検討は不可欠と思われる。
- ・コロナ禍において、年度末の1～3月期に図書の貸出件数が伸びており、今後もこの需要に注目したサービスにも工夫してください。
- ・施設内でのWEB対応が、今後より一層必要となることから、パソコン等の通信機器・環境整備について検討されたい。
- ・「民間」視点での経営効率化を図って、今後も「量的公平性」のみならず「質的公平性」にも配慮するなど、常にバランスを保った管理運営に期待します。