

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	2020（令和2）年4月1日～2021（令和3）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。また、新型コロナウイルス感染症の対策として、消毒液の設置や定期的な館内の消毒の実施等柔軟な対応に努め、感染予防対策を十分講じた運営ができたことは評価ができる。
	②来館者総数は対前年度20,418人減の49,771人、利用者総数は18,814人減の15,099人だが、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、3月7日から6月14日までは貸館の全面中止、6月15日から8月31日までは夜間の貸館中止、貸館再開後も活動を自粛しているグループがあることなどを考慮すると、コロナ禍で止むを得ない部分もあると考えられる。また、貸館中止によるキャンセルや施設利用料の半額減免についても的確に対応し、利用者に対して迅速に連絡・説明を行うなど、混乱をきたすことなく取組みがなされたことは評価できる。また、登録グループ数については、市民活動センターは対前年度4グループ増の59グループ、男女共同参画センターは対前年度4グループ減の48グループで、合計数は同値となった。また、女性のための相談については、電話のみではあるが継続して実施することができた。
	③センター情報紙等の内容の充実やSNSを活用した効果的な情報発信等を実施しており、利用者の新規開拓や継続的に利用してもらえるような効果的な取組みができています。今年度は、WEBサイトをリニューアルするとともに、オンライン講座を取り入れるなど、効果的な営業・広報活動がなされた。
	【改善項目】
	コロナ禍による影響とは別に、講座等の延べ参加人数や来館者数は減少傾向にあり、利用登録グループ数は横ばい状態にある。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のように、より一層効果的な営業・広報活動に努めていただきたい。
	また、コロナ禍のもと、市民ニーズは変化していると思われることから、今の時代に即した魅力ある講座等を実施することで、新たな利用者層を開拓し、講座等の参加人数や来館者数の増を図っていただきたい。
	相談業務については、コロナ禍でもサービスの質が低下しないよう工夫を凝らしながら進めるように、特に女性のための相談は、感染予防対策を徹底しながら、早期に面談相談を再開するよう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 コロナ禍で、年間の貸室の利用率、稼働率はすべての時間帯で減少しているが、緊急事態宣言が解除されても新型コロナウイルス感染予防の観点から、グループの活動を自粛したり、書面会議を行う団体もあることから、止むを得ない面もあると考える。このような中で、登録グループ数については、前年度と同数の107グループを維持したことは評価できる。
- ② コロナ禍の影響により、年間講座合計は対前年度3件減の51件、講座の延べ参加人数は対前年度295人減の397人となっているが、対面講座が難しい状況の中で、オンライン講座を取り入れるなど、可能な範囲で市民活動センター・男女共同参画センターとしての施設の有効利用を図っている点は評価できる。また、市民活動・NPOサポート相談件数については対前年度69件減の481件、女性のための相談件数については対前年度51件減の285件となっていることから、コロナ禍にあっても相談者が利用しやすい方法を検討する必要があると考える。

【改善項目】

新型コロナウイルス感染症は収束の目途が立っておらず、今後、孤独や不安を抱える女性は増えると予想されることから、オンライン面談についても実施していただきたい
また、今後は、貸室の利用率・稼働率、講座の参加人数、相談業務の利用人数などについて具体的な数値目標を設定することで、施設の利用者増、事業の参加者増に向けて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 講座・交流会でアンケートを実施し、利用者の意見を把握しており、そ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を行い、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言える。

【改善項目】

講座・交流会の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、引き続き利用者側の視点を持って運営が行えるように、講座・交流会のアンケートに加えて、施設に関する満足度も把握し、サービス向上への取り組みを進めていただきたい。

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水道・電気・消耗品などの需用費については対前年度22,8000円の減となっているが、人件費については対前年度890,000円の増となっている。コロナ禍の影響もあるが、今後も適切な予算管理を行い、経費の節減を図っていただきたい。
- 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、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】

Withコロナに対応した事業を展開する中で、今後も引き続き、最少の経費で最大の効果が得られるよう経費削減に努めていただきたい。

(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】

貸館中止や定員50%以下の制限など、コロナ禍の影響により、事業収入については対前年度152,000円減の84,000円、利用料収入については対前年度1,152,000円減の602,000円となっており、合計収入金額は対前年度1,304,000円減の686,000円となっている。
コロナ禍においてオンライン講座を実施するなど、利用者の安全を第一に考えた取組みがなされたことは評価できる。今後もWithコロナに対応した取組みを行う中で、収入増を図っていただきたい。

【改善項目】

今後は、Withコロナに対応した「新しい生活様式」の中で、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増に努めるとともに、オンライン講座の開催などで利便性の向上を図り、新規利用者の開拓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】

- ① コロナ禍の影響で使用料収入が大幅に減少したことを受け、管理運営に必要な指定管理料の追加交付を行った。
- ②③ 水道・電気・消耗品などの需用費については対前年度228,000円の減となっているが、人件費については対前年度890,000円の増となっている。今後も適切な予算管理により、経費の節減を図っていただきたい。

【改善項目】

コロナ禍の影響で厳しい状況にあるが、指定管理者として適切な運営及び経費の削減に努め、最小限の経費で最大の効果が得られるように事業を展開してください。

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今年度、人件費については当初予算に比べ522,000円超過している。業務の効率化を図り、管理運営状況に応じた適切な人員配置に努めてください。
- ②運営スタッフの研修・教育を行い人材育成に取り組むほか、管理スタッフの設備等に関する訓練なども適切に行っている。
- ③施設維持管理計画書に基づき適切に行われている。
- ④WEBサイトは、スマホ対応に改修したほか、更新回数も増やしたことから、情報発信力が強化された。また、ZOOMを併用した講座の開催で利用者の利便性が向上したことは評価できる。今後もコロナ禍が続くと考えられることから、新しいニーズに対応した施設の管理運営に積極的に挑戦してもらいたい。

【改善項目】

効率的な人員配置による管理運営に努めるとともに、引き続き人材育成に積極的に取り組んでいただきたい。施設の経年劣化については、市との調整会議等で協議しながら中長期的な計画を立て、利用者にとってさらに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利用者への効果的な情報提供・広報活動は、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、個人情報の取扱いは適切に行われている。
- ③④⑤新型コロナウイルス感染症拡大期においては、感染防止対策を最優先課題としてとらえ、担当課と調整・協議を行い、適切に対応できたことは評価できる。また、各種マニュアルを作成し、危機管理も徹底している。
- ⑥⑦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】

今後もコロナ禍が続くと想定し感染症拡大防止対策を徹底するとともに、個人情報の保護や安全対策、危機管理などについて常日頃から各職員が自覚を持って取り組んでいただきたい。また、男女共同参画の視点に立った災害対応が求められる中で、男女共同参画センターの役割を十分に果たしていただきたい。

総合評価

[所見]

新型コロナウイルス感染症拡大で混乱する中、指定管理者としてこれまでの経験や実績を生かし、オンラインを活用した講座を開催するなど、積極的に新しい取り組みを実施している。また、明確なスローガンと方針により施設運営に努めていることは評価できる。

また、施設管理においても、利用者が安心・安全に、かつ衛生的で快適に使用できるよう適切に維持管理がなされている。

Withコロナに対応した新たな事業を展開し、あらゆるメディアを利用して新規利用者を開拓することで、来館者数、貸室の利用者数、講座の参加者数等の増加につなげていただきたい。

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]

コロナ禍以前から来館者数、貸室利用者数、講座参加者数が減少傾向にあることから、指定管理者としてその原因を追究するとともに、Withコロナに対応した魅力ある講座の開催や、オンラインを利用した新たなサービスを実施することによって利用者の拡大を図っていただきたい。また、コロナ禍で孤独や不安を抱える女性が増えると予想されることから、オンラインによる女性のための相談の実施に向けて早急に準備を進めていただきたい。

今後、担当課と協議の上、来館者数をはじめ、貸室の利用率・稼働率などの具体的な数値目標や質的な評価を測る指標を設定することで、市民活動センター・男女共同参画センターのさらなる活性化に向けて取り組んでいただきたい。