

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	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】

- ・センターの種々事業遂行のため、管理者が独自に「5つの方針」を策定したことで、事業計画が明確化し、特色を生かす意識がより一層高まっているように見受けられる。
- ・長引くコロナ禍の状況で、利用者に対して安全・安心な施設利用・講座参加が第1条件であり、そのための感染予防対策の徹底は大いに評価できる。
- ・年次事業報告書を確認すると、自主事業内容については、バラエティに富み、かつ激変する社会情勢を意識した講座も数多く開催されており、利用者の細やかなニーズにも対応している努力が見られる。
- ・来館利用者も前年の71%に踏みとどまるなど、当管理者の努力と評価できる。
- ・各講座、催しなどの広報については、対象別にメディア媒体を使い分けるなどして効果的な情報発信をしているなど工夫がみられる。また、WEBサイトのリニューアルでとても分かりやすく見やすくなり効果的な営業・広報活動がなされたと感じる。
- ・貸館の全面中止等、活動に制約をうけて、利用者の減少、自主事業収入の大幅な減少は致し方ない面がある。ここでの対策や対応の経験を今後活かしてもらいたい。

【改善項目】

- ・2年が経過したコロナ禍の状況であるが、落ち着くまでにはまだ時間がかかると思われることから、「ウィズ・コロナ」を前提としたセンターの取組みが求められる。
- ・「女性のための相談」については、対面は難しいながらも電話件数は多いことから、今後はWEB相談の対応を増やしていくように工夫していただきたい。
- ・開催されている講座のうち、WEB対応の割合が少ないように思われるため、WEB対応が可能な内容を増やしていく改善策を検討していただきたい。
- ・新型コロナウイルス感染症の影響の中、利用者数の維持がされている一方で、土日祝日や夜間の利用率がとても低く、今後の改善項目としてご検討ください。
- ・今後もより多くの方に利用していただけるよう、情報発信や認知度の向上に努めていただきたい。
- ・異常事態のもとでの施設の活動のあり方に関して、行政と密接な連携をとって最適な事業活動を期待している。

(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】

・コロナ禍が長引いており、貸室利用率・稼働率の低さにおいては評価の対象外とみなさざるを得ないと思われる。

・オンライン講座の導入は不可欠であり、今後も引き続き積極的に実施していただきたい。

・「市民活動・NPO・起業サポート相談」でのサポートを経て利用登録をするケースが増えているということで、登録グループが107団体と維持できていることは日頃のサポート体制の充実からであると評価できる。

・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、そして広報がなされている結果だと思うので、大いに評価できる。

・利用者の数が減少しているが、登録のグループの数が減っていないことは評価できる。自主事業もオンライン講座等でカバーしており、新しい活動スタイルができていいと思う。

【改善項目】

・貸室利用率・稼働率が低迷する状況で、当センター自体の徹底した感染予防対策(例えば、ソーシャルディスタンスを考慮した参加人数制限、消毒、検温など)をもっと利用者にアピールすることが必要であり、ホームページやLINE等のSNSにおいても安全性をアピールする工夫に取り組んでいただきたい。

・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とのこと、若者の活動グループを増やすような取り組みについても工夫をお願いしたい。

・今後も利用者のニーズや世の中の情勢に即した講座・相談の充実に取り組んでいただきたい。

・定員10名に参加者1名といった講座が見受けられたので、原因を分析し見直す必要がある。

【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】

・アンケートを頻繁に実施し、利用者の意見や要望を常に汲み取っている姿勢が強く感じられ、実際にアンケート結果内容においても「満足度」の割合が高いことも評価できる。

・利用者からの提案や意見を実現可能なものから具体化するなど、丁寧に対応されていることがうかがえる。

・利用者の提案や相談に対して実現に向けて検討しているので、とても気持ちよく利用することができ、アンケートの満足度が高いことが分かる。

・施設の清掃がいつも行き届いており、スタッフの皆さんが気持ちよく挨拶をしていたり対応がとても良いので継続していただきたい。

・「退室時チェックシート」や「アンケート」実施により、利用者の満足度は高く、評価はよい。スタッフ間の意思疎通もミーティング等を通してよくとれていると思う。

【改善項目】

・アンケート実施において陥りやすいのは、むしろ書かない利用者の不満や苦情の「心の声」を逃すことであり、引き続きアンケートの回収率を上げていくよう努めていただきたい。

・異常事態をきっかけに、時に公民館、自治会館等を利用して出張相談会等の実施を検討されたい。

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】

- ・支出全般で予算比6万円オーバーしている。消耗品費、複写機等での減少は貸館中止によるものと考えられ、逆に予算オーバーは、人件費と講師謝礼である。
- ・光熱水費の減少幅に対して、人件費の大幅増は懸念事項である。
- ・メンテナンスについては、「定期性」と「不要不急性」に点検業務項目を意識した上で実施していることは評価できる。
- ・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】

- ・コロナ禍が、むしろ事業運営を効率的に行うべくWEB対応を取り入れる機会になったととらえ、初期投資としては経費がかさむ場合もあるが、中長期的に見て経費削減が見込まれるのであれば、効率性の観点から積極的に導入する検討を行っていただきたい。
- ・今後も引き続き経費削減の意識を持って取り組んでいただきたい。
- ・貸館中止等で活動が縮小しており、本来人件費や講師謝礼等は予算を超過することはないと思う。予算管理をもっと厳しく行っていただきたい。

(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】

- ・コロナ禍が長引いており、貸室収入の大幅減は評価の対象外とみなさざるを得ないと思われる。
- ・受講生のスキルアップにつながる内容の講座は、公共施設での適正価格を勘案しつつ有料講座にされるなど努力している。
- ・会議室や印刷機等の使用料収入が対予算で132万円不足。自主事業で18万円程不足、会館中止等でやむを得ない面がある。

【改善項目】

- ・セルフカフェを再開する際、「黙食」の配置スペースを拡張するなど、「ウィズ・コロナ」のカフェの環境整備や工夫によって一定の利用者を維持し、収入確保に努めていただきたい。
- ・オンライン講座のさらなる増加は不可欠であると思われると共に、知名度の高い講師の招へいによるオンラインセミナーであれば多数の参加が可能であり、参加料収入のアップにつながるのではないかと。
- ・減免制度について検討が必要ではないかと思う。
- ・自主事業の中で「スマホの使い方」で27,200円の収入があり、今は年配者もスマホやパソコンが使えないと厳しい時代。適正な受講料を取って、もっとこうした講座を増やしてはどうか。

(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】

- ・人件費が大幅増になっていることから適正な収支バランスが維持されていない。
- ・コロナ禍の影響で収入が大幅に減少する中、工夫をしながら経費削減を図っている。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。
- ・指定管理料の追加支給を受けている状況から、収支バランスが適切とはいえない。
- ・経費に関しても予算オーバーしている。費目毎に見ると、ばらつきがあるので、きめこまかい対応をお願いする。

【改善項目】

- ・「ウィズ・コロナ」を前提にした予算案の作成、運営の改善策の検討が喫緊の課題である。
- ・管理者の自己評価欄に「改善方法が見えない」と記入されているが、この表記は問題あり。事業運営する管理者として、まさに民間運営の視点から「改善策を」を考えるのが任務であることを自覚してもらいたい。
- ・コロナ禍の厳しい状況下ですが、その中でも工夫をしながら引き続き収支バランスを取りながら運営していただきたい。
- ・予算組みは、特に支出は年間の見通しをしっかりとてて組む必要がある。

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】

- ・人件費の大幅増をみれば、適正な人員配置に課題があると思われる。
- ・スタッフに対する研修・教育、施設の維持管理については、運営方針、計画書に基づいて適切に行われている。
- ・コロナ禍がオンライン社会を加速させていることもあり、とりわけ我々に身近なオンライン手段としてのスマホに対応したセンターのソフト環境の整備が重要と捉え、センターのホームページを刷新したことは大いに評価できる。
- ・スタッフ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点でとても評価できる。
- ・一次評価のとおり。

【改善項目】

- ・コロナ禍を始めとした様々な社会情勢の激変が、今後も起こりうることを十分に考慮して、常に柔軟な人員配置と人件費の工夫について、スタッフ同士、および担当税理士と検討いただきたい。
- ・引き続きスタッフの研修などには積極的に取り組んでいただきたい。施設の経年劣化などの問題がありますが、利用者にとってさらに快適な施設になるように努めていただきたい。
- ・一次評価のとおり。

(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から⑦を通じてマニュアルに基づいた対応が行われている。
- ・個人情報の取り扱いや安全対策、事故発生時や非常災害時などは各種マニュアルを作成し、徹底している。
- ・市民誰もが平等に利用できるよう配慮されている。
- ・一次評価のとおり。

【改善項目】

- ・当センターの建築・構造上、換気の問題には管理者もかなり苦慮されながらも努力されているが、各部屋に空気清浄関連の機器を設置するなど、さらに徹底した感染防止対策は不可欠である。
- ・今後もしばらくはコロナ禍が続くと想定し、個人情報の保護や安全対策、危機管理などについて日頃から各職員が意識して取り組んでいただきたい。
- ・一次評価のとおり。

総合評価

〔所見〕

- ・総じて、管理者の誠実かつ真面目な取り組みが行われたことは評価できる。
- ・コロナ禍で年間を通して混乱があった中、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されていた。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大いに評価できる。
- ・施設管理においては、清掃も隅々まで行き届き、快適に利用できるように工夫している。施設利用者として出入りしているがいつも気持ちよく施設を利用できているので、引き続き工夫をしながら幅広い世代の市民が利用できる施設運営を期待している。
- ・コロナ禍のもと施設の運営には相当工夫し、努力されていることと思う。工夫や努力によって新しい考え方や新しい方法ができており、運営方法の多様化が進むものと思う。他の施設との競合の問題もあるようですが、差別化も図っていく必要があるのではと思う。

〔改善項目〕

- ・コロナ禍の状況も2年が経過し、コロナを理由にして活動を制限していた時期から「ウィズ・コロナ」を前提としたセンターのあり方をスタッフ一丸となってしっかりと検討する時期であることを念頭に置いた管理運営を期待する。
- ・対面の利用者数に加えて、オンラインの参加者数もれっきとした利用者数であることから、利用者数の数値は対面とオンラインの利用者の双方になるため、今後、評価指標も「オンライン」事業を考慮した基準および設定の見直しや検討が必要となる。
- ・コロナ禍で「各種相談」の件数が増えていく傾向にあることから、対面の相談窓口に加えて、今後はオンライン相談窓口の提供機会も増やすよう努めていただきたい。
- ・当面続くコロナ禍での施設管理について、「民間」視点での施設運営で「量的評価」から「質的評価」の評価軸のもとバランスを保った施設運営、そして市民活動センター・男女共同参画センターの更なる活性化に向けて取り組んでいただくことを期待している。
- ・施設の設置目的からして、利益追求に難しい面があると思うが、自主事業面では民間委託の強みを生かして、利用者のニーズをくみ取り、収入の増加が見込める事業も大いに進めてほしい。