

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	2021（令和3）年4月1日～2022（令和4）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」）の収受等に関する業務</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付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、それぞれの施設の設置目的を達成するため、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拡大防止対策について、来館者用・職員用の消毒液の設置や換気、館内の定期的な消毒作業の実施など、感染予防を徹底し、利用者の安全性の確保に努めて、事業展開したことは評価できる。
- ②新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、4月25日から5月11日までは貸館の全面中止、4月22日から4月24日、5月12日から6月20日、8月20日から9月30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中で、来館者総数は対前年度2,854人増の52,625人、貸館利用者総数は6,249人増の21,348人となっているが、コロナ禍前に比し、来館者総数で2万人以上、貸館利用者総数で1万人以上の減少となっている。
また、登録グループ数については、対前年度、市民活動センターで5グループ減の54グループ、男女共同参画センターで3グループ減の45グループとなり、合計数で8グループ減の99グループとなった。
その一方で、市民活動・NPO・企業サポート相談の相談件数については、対前年度、121件増の870件となったほか、女性のための相談の相談件数については、対前年度、微減となったものの、コロナ禍で中止していた面接相談を令和3年5月から再開することができた。
また、貸館中止による利用料返金の対応や施設利用料の半額減免、貸室定員50%以下などの利用制限についての確に対応し、混乱を来たすことなく、スムーズな取組みがなされたことは評価できる。
- 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。メディア媒体(LINE・facebook・メール等)を活用するとともに、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、利用登録グループ数は、利用者の高齢化によって減少傾向にある。その一方で、女性の働き方やDV、在宅ワークなどコロナ禍という今の時代に合った講座を開催しており、来館者数は前年度に比べ増加している。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に、さらに効果的な営業・広報活動に努めていただきたい。
- また、市民活動・NPO・企業サポート相談の相談件数は増加していることから、相談を受ける中で、新たな登録グループの活動を促進するとともに、時代のニーズに合った講座等を開催することで、講座等への参加者増を図っていただきたい。
- 女性のための相談については、オンライン面談も行いながら、コロナ禍にあっても、令和3年5月から再開した面接相談を継続して実施していただきたい。

(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、貸室の全面中止や夜間中止、定員50%以下の使用制限などがあり、貸室の総利用件数は、回復傾向にあるものの、2517件に止まった。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ている団体もあることから、止むを得ない面もあると考える。
フリースペースの利用者数は対前年度、734人減の776人であったことから、利用しやすい環境整備に努める必要がある。

②コロナ禍で、令和3年度の講座実施回数は対前年度、2件増の53件、講座の延べ参加人数は対前年度、41人増の438人となっている。オンライン講座を取り入れるなど、可能な範囲で施設の有効活用を図っている。土日や夕方開催など、講座の対象者に合わせて開催時間等を変える工夫が必要である。

【改善項目】

コロナ禍は収束の目途が立っていないが、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、下記のとおり、具体的な数値目標を設定し、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。

- ① 来館者数 70,000人/年
- ② 利用者数(会議室、プレイルーム、ワーキングルーム) 30,000人/年
- ③ 貸室の稼働率
定時(平日9時から20時、土日祝9時から17時)50%/年
夜間(平日20時から22時、土日祝17時から22時)20%/年
- ④ 貸室等利用満足度 80%以上
- ⑤ 講座受講者満足度 80%以上
- ⑥ フリースペース利用者数 2,500人/年
- ⑦ 利用登録グループ数 市民活動センター 60グループ
男女共同参画センター 50グループ
- ⑧ 相談事業満足度 80%以上

特に、孤独や不安を抱える女性は今後増えると予想されることから、女性のための相談については、利用者の年齢や相談内容を踏まえ、今後、チャット形式のLINE相談のニーズについても把握していただきたい。

(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】

①利用者からの苦情は皆無ではないが、意見や提案については丁寧に対応し、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その効果が得られていると言える。センター講座をすべて「研修」として捉え、担当外の講座でもシフトが許す限り参加して研鑽を積んでいることについては、センター内の研修にとどまらず、兵庫県が主催する研修に参加するなど、出張研修についてもさらなる取組みを進めていただきたい。

【改善項目】

講座・交流会の利用者の満足度については、非常に高く、評価できる。コロナ禍で市民活動や男女共同参画の実現に向けた活動が思うようにできない状況の中、利用者の高い満足度を維持できるように、講座・交流会開催時のアンケートに加えて、施設利用に関するアンケートも実施し、一層のサービス向上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 コロナ禍の影響もあるが、予算管理については月単位で適切に行い、さらに経費の節減を図る必要がある。
- 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、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しながら、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に経費の削減を図っていただきたい。

(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】

貸館の全面中止や夜間中止、定員50%以下などの制限を行う中、事業収入については、対前年度、4,000円増の878,000円、利用料収入については対前年度、780,000円増の1,381,000円となっており、合計収入金額は対前年度、784,000円増の1,469,000円となっている。事業収入は、昨年度に比べ増加したものの、コロナ禍前に比べると大幅な減収となっている。

一方で、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】

今後もWithコロナの中で、市民活動センター・男女共同参画センターの設置目的を堅持し、啓発講座とスキルアップ講座のバランスを図りつつ収入増に努めるほか、オンライン講座の開催などで新規利用者の開拓に努めていただきたい。

なお、減免制度については、市の基準により実施してください。

(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 コロナ禍の影響で貸館中止や施設利用料の半額減免、貸室定員50%以下などの利用制限などにより使用料収入が大幅に減少したことから、管理運営に必要な指定管理料を追加交付した。その結果、△407円の収支となり、バランスは保てた。

②③ 水道・電気・消耗品などの需用費については、対前年度585,000円の増となっている。その主な要因は、自動ドアを常時開放して換気を行うことによる電気代の大幅な増加である。今後の換気については、適宜換気に切り替えるなど、柔軟に対応し経費の節減に努めていただきたい。

【改善項目】

コロナ禍の影響で厳しい状況にあるが、適切なセンターの運営と経費の削減に努め、最少の経費で最大の効果が得られるように事業を展開していただきたい。

市民活動・NPO・起業サポート相談の有料化の検討については、市民活動センターの設置目的や指定管理者業務仕様書を再度確認し、情報共有してください。

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 新型コロナウイルス感染症の感染リスクが高まる中、スタッフの体調管理に配慮するとともに、欠員が生じたときも支障を来たすことなく施設の管理運営が行えた点は評価できる。
- ② 運営スタッフの研修・教育を行い人材育成に取り組むとともに、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。
- ④ WEBサイトについては、スマホ対応にしたほか、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。

【改善項目】

引き続き、適切な人員配置による管理運営に努めるとともに、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・広報活動については評価できる。
- 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・協議を重ねながら、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ており評価できる。

【改善項目】

コロナ禍が今後も続くと想定し感染症拡大防止対策を徹底するとともに、引き続き、全職員が常日頃から個人情報の保護や安全対策、危機管理などについて自覚を持ちながら、日々の業務に取り組んでいただきたい。

総 合 評 価

[所見]

施設運営については、明確なスローガンと方針を掲げ、未だ収束を見ないコロナ禍において、オンラインを活用した講座を開催するなど、安全性の確保を最優先にしながら、各種事業を展開していることは評価できる。また、施設管理についても、利用者が安心して快適に使用できるように適切な維持管理がなされている。

[改善項目]

コロナ禍にあっても、来館者数、貸室利用者数、講座参加者数等が増加するように、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サービスの充実に努めていただきたい。

また、コロナ禍で孤独や不安を抱えた女性が増えているとの報道もあり、時代のニーズに対応した事業展開をしていただきたい。

加えて、サービスの質的向上はもとより「(2) 施設の利用状況及び事業への参加状況」の改善項目に記載したサービス水準を目標として、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。

各種メディアを活用した、Withコロナに対応した新たな事業を展開する中で、新規利用者を開拓し、来館者数、貸室利用者数、講座参加者数等の増加につなげていただきたい。

特に、市民活動の活性化については、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ことから、より充実した事業を展開していただきたい。

施設運営の課題や地域のニーズなどを定期的な調整会議の場で共有し、市と連絡・連携して管理運営していただきたい。