

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 | 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】

- ・管理者が独自に策定した「5つの方針」に基づいて事業計画、および事業運営を遂行していることは評価できる。
- ・コロナ禍が続く状況ながらも、利用者、および職員の双方の安全・安心が考慮された対策を実施されている。
- ・コロナ禍で貸館の中止や活動の制限があるなか、工夫し努力されていると感じる。
- ・第三期より引き続き「5つの方針」に基づき新型コロナウイルス感染症の影響のなかでも、「多様性」に柔軟に対応され多くの講座を開催するなど、努力されている。
- ・営業・広報活動においては、紙媒体に加えて、インターネット(ホームページ・SNS)を積極的に活用した情報発信等による周知活動に努力が見られ、効果的な取組みが見受けられる。
- ・従来の広報活動に加え、対象者別にメディア媒体を使い分けしていることは、利用者目線から見てもこまやかで嬉しい配慮だと感じる。
- ・ITを活用した新しい展開が活動の範囲を広げ、多様化したと思われる。

【改善項目】

- ・3年目に突入しているコロナ禍の状況で、次第に「ウィズ・コロナ」のライフスタイルが定着しつつあることから、センターの感染対策の安全性をアピールして、来訪者を増やす工夫を求めたい。
- ・「女性のための相談」については、今後もニーズが高まると予想されることから、昨年に続いてオンライン相談も含めて細やかに対応していただきたい。
- ・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。
- ・ITの活用が進むなか、逆に利用者に対応できるように啓蒙していただきたい。
- ・withコロナに対応した利用法をさらに検討していただきたい。
- ・市民の高齢化・人口減が進む中、他施設との連携での利用の見直しを行っていただきたい。

(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】

- ・利用状況の中で、特に気になったのは、「ウィズ・コロナ」が定着する状況にもかかわらず、昨年度よりも今年度の方がフリースペースの利用者が約2倍減少していることである。好意的に解釈すれば、自習スペースとして活用されていた昨年度よりも対外的な活動、あるいはセンター内の別のスペース(会議室等)のイベント活動を復活させている利用者が多いかもしれないが、コロナ前の利用者の数から今年度が5分の1ほどまで落ち込んでいることを見れば、やはり新たな工夫も必要ではないか。
- ・貸館業務では従来から夜間の利用者が少ないのが目立っている。
- ・次第に対面講座を再び増やす方向に舵を切っていくかもしれないが、一旦、オンライン社会が浸透している状況においてオンライン講座は引き続き行っていくことが必要と思われる。
- ・自主事業では「自分らしい働き方を見つけるセミナー」シリーズが好評のようである。又「コロナ禍…スマホ使ってみよう?」は、定員18人申込数61人参加者は36人と他事業と比較して利用者の要望の強さを感じる。
- ・コロナ禍での利用は活動内容によっては制限されてしまうため、継続が難しいグループもあった。その中で講座数を増やす等の努力によりもたらされた、参加者(利用者)増という結果は、啓発の場としてのニーズに依っている。

〔改善項目〕

- ・講座によっては、オンラインと対面のハイブリッド方式も検討されたい。
- ・センター利用登録グループの減少に歯止めをかける工夫に取り組んでいただきたい。
- ・夜間の貸館業務は中止するとか思い切った対策を検討していただきたい。
- ・IT化やデジタル化が進むなか、スマホやパソコンの習得を希望する人は多い。講座数を増やしていただきたい。(収入増につながる可能性大)
- ・自身が利用者となって初めてわかることだが、もっと市民に向けての施設の利用方法・目的・意義などの発信をしていただきたい。

(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〕

- ・積極的にアンケートを実施し、利用者との「信頼関係」の維持を常に念頭に置いていることは評価できる。
- ・定期的なスタッフミーティングの実施は、職員間の意識・情報共有の場として大変に重要であり、ひいてはセンターのサービスの充実や運営の効率化にも関連することから今後も続けていただきたい。
- ・以前から利用者の評価は高く、ハイレベルな施設運営がなされている。
- ・「スタッフの顔が見える」「丁寧で迅速な対応をしていただける」等といった相談しやすい環境づくりをされていることにより、大きな苦情も無く運営ができていることは評価できる。
- ・「センター講座」は全て「研修」と捉える姿勢が利用者にも伝わり満足感に反映されている。
- ・いつ行っても施設が清潔に保たれていることで「安心」「安全」を感じることができる。

〔改善項目〕

- ・概して利用者の満足度が高い一方、コロナ禍で依然として利用を控えている市民も含めて、Webアンケートも積極的に実施しながらより一層のセンターのサービス向上に努めていただくことに期待したい。

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〕

- ・設備等の点検業務の契約方法の工夫による効率化については評価できる。
- ・貸室料の減収について所管課との協議による補正予算が必要とのことだが、昨年度よりも今年度は会議室等の利用者は増加しているため、貸室料の収益構造に向けた自助努力も種々提案いただきたい。
- ・経費については、全体では予算の範囲内で収まっている。ただ、個々の項目別に見るとバラツキがある。
- ・経費削減が厳しい中、現状を踏まえて設備点検の委託業者の選択が適切に行われる等の工夫がみられる。

〔改善項目〕

- ・昨今のエネルギー価格の高騰、およびウィズコロナの定着による利用者の増加光熱水費のコスト上昇を考慮した工夫が必要となるため、職員の意識はもちろん、利用者への省エネ啓発も求めたい。
- ・経費は項目毎に厳しく詰めて予算を組み、過不足は最小限にしてみらいたい。
- ・今後も可能な範囲で経費節減に取り組んでほしい。

(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】

- ・貸室料の収入が見込めない中、オンライン講座の積極的な実施により、収入増を目指したことは評価できる。
- ・1-(2)-②で記載したとおり、自主事業のスマホ研修が好評で、今後もスマホやパソコンの知識を得たいと希望する利用者は多いと思われる。
- ・コロナ禍で貸室の収入が減る中「講座の有料化」や「一般利用」の貸室の増加を図ったことは評価できる。

【改善項目】

- ・ウィズ・コロナを前提にしたセンター運営の新たな検討が必要であると共に、市の基準に準じた減免制度も活用されたい。
- ・自主事業のなかで参加者の少ないものもあり、内容の見直しをして、利用者の要望が強いものに重点を置いてほしい。
- ・社会の状況に合わせて「安心」「安全」に配慮しながら取組みを続けていただきたい。

(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】

- ・貸室料の収入減少を所管課の補正予算で補っている構造で、評価の対象外。
- ・2年連続して指定管理料の追加支給を受けている状況下で収支バランスが適切とは言えません。支出を厳しく見直し、収入増加に工夫する必要があると思われる。
- ・コロナ禍において収入が減少する中、スタッフへの負担も多いと思われるが、努力と工夫で経費削減を実施したことは評価できる。

【改善項目】

- ・ウィズコロナのセンター利用に向けて、セルフカフェの利用者を増やすための工夫がに期待したい。
- ・人件費の厳しさについては、センター全体の業務の効率化にもさらなる工夫を要する。
- ・市民活動・NPO・起業サポート相談の有料化については所管課と相談の上、慎重に検討されたい。
- ・予算の設定時には最悪の事態も想定しておき、基本収入が不振の時は、支出も削減していく柔軟性が必要と思われる。
- ・今後も引き続き需用費等の見直しを工夫しながら運営をしていただきたい。

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】

・職員の安全・安心な職場環境・業務体制を第一に考えながら、かなり限られた人数で業務に支障をきたすことなく管理運営を行っていることは評価できる。
・施設の維持管理については、運営方針、施設維持管理計画書に基づいて、概して適切に行われていると評価できる。
・管理者発案の講座が今年度も数多く開催され、利用者の満足度にもつながっていると思われる。
・1次評価のとおり、適切かつ積極的に実施されていると思われる。
・二つのセンターの事業運営には厳しい人員配置である中、スタッフの体調管理にも配慮しつつ、できる限りの講座に運営スタッフが参加することで研修教育に適切に取り組んでいる。

【改善項目】

・ウィズコロナを前提としながらも、引き続き、従業員の安全・安心に配慮した人員配置と人件費とのバランスの工夫に努めていただきたい。
・更なる研鑽を積み「安心」「安全」「清潔」な施設管理の継続に努めてほしい。

(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】

・年次事業報告書、および事業概要のとおり、①～⑦については概して適切に行われていると評価できる。
・1次評価のとおり、適切かつ積極的に実施されていると思われる。
・安全対策についてセンター独自の「ガイドライン」を担当者と協議し遂行したことは評価できる。
・公平性・平等性を保つために「利用者自治」をベースに対応に努めていることは利用者への配慮として評価できる。

【改善項目】

・長引くコロナ禍で管理者もかなり御苦労はあると思うが、この2年間のコロナ禍における事業・管理運営の経験を基に、引き続き、職員および利用者の双方の安全・安心を優先しながら業務に取り組んでいたことを期待したい。
・今後もwithコロナの中で適切な安全対策や個人情報の保護を行っていただきたい。

総合評価

〔所見〕

- ・施設運営、および施設管理のいずれにおいても、全体を通じて管理者の努力によって大きなトラブルもなく遂行されたことは評価できる。
- ・コロナ禍において、全体としてよく頑張っておられると思う。
- ・収支に関して、2年連続して指定管理料の追加支給を受ける事態に到ったことは残念である。
- ・「スローガン」はコロナ禍で心とからだだが疲弊しがちな日常に、施設利用者として温かさがあがり響く内容である。
- ・「スローガン」を実施されていることは様々な対応（電話・メール・挨拶・清掃など）から感じられる。
- ・スタッフへの人材育成の成果を感じることができる。
- ・コロナにより、長期にわたり制限のかかる運営であるが講座数や受講者数の増、施設利用者、受講者の満足度の高さからスタッフの心配り、工夫を感じることができる。
- ・今後も引き続き「利用者自治」の考え方を実践して頂き、活気ある施設運営を望む。

〔改善項目〕

- ・ウィズコロナが定着していくにつれて、センターの利用者がいかにコロナ前の水準にまで戻ってくるかが今後の大きなカギにもなると思われるため、職員間で引き続き、利用者増加の工夫を検討いただくことを期待する。
- ・オンラインの活用は時代の流れであり、ICTのソフト面、ハード面のいずれもうまく活用したセンターの充実が望まれる。
- ・貸室の稼働率や費用負担についても、所管課と協議しながら、状況改善に努められたい。
- ・センターの事業の中でも利用者ニーズの高い「相談事業」について、種々「相談窓口」については、オンライン相談も含め、窓口設置や回数を増やしていただきたい。
- ・事業のベースは行政の代行であって、いろいろ制約を受けると思われるが、民間に委託された以上、経営に柔軟性や多様性を持って、一定の利益も得て、内部留保をして、非常時には自力で補完できる体力をつける必要があると思われる。
- ・コロナの収束が見えない中、withコロナに対応した講座を工夫して参加者増に繋げていただきたい。
- ・利用登録グループ数の回復に向けて取り組んでいただき、幅広い年齢層に利用していただきたい。