

堺市指定管理者評価表

(評価対象期間 : 令和3年4月1日 から 令和4年3月31日 まで)

1 基本情報

(1) 公の施設の名称	
堺市立人権ふれあいセンター	
(2) 施設の設置目的	
同和問題を始め、あらゆる人権問題の速やかな解決に資するため、人権教育及び人権啓発並びに市民交流を推進することにより、市民の福祉の向上を図るため。	
(3) 所管部局	
市民人権局 人権部 人権企画調整課	
(4) 指定管理者名	
JSAグループ (一般財団法人堺市人権協会、公益財団法人堺市就労支援協会、特定非営利活動法人ヒューマン・ライツ・アドバンス・堺)	
(5) 指定期間	
平成31年4月1日から令和6年3月31日まで(5年間)	
(6) 主な事業	
<ul style="list-style-type: none">・ 相談事業 市民の自立支援・人権問題の解決に資するための総合生活相談(福祉、進路等)、人権相談等を実施・ 啓発事業 舳松人権歴史館に人権資料・図書室を併設し、人権問題の総合的な理解促進と啓発を実施・ 交流事業 市民相互の交流促進のため、スポーツ交流事業、文化交流事業(識字事業・講習事業)、青少年交流事業等を実施・ 施設維持管理業務 利用者が安全・安心に利用できるよう、適正に施設を維持管理する。	
(7) 施設分類	(8) 有料施設の有無
社会福祉・医療施設	有 (利用料金制)
(9) 選定方法(公募・非公募の別)	
公募	
(10) 主な利用者	(11) 市内における受益対象者数
市民	不特定多数
(12) 近隣の類似施設	
(箕面市)箕面市立萱野中央人権文化センター、箕面市立桜ヶ丘人権文化センター (泉佐野市)泉佐野市立北部市民交流センター、泉佐野市立南部市民交流センター 等	

2 管理運営状況

(1) 適正な管理運営の確保

ア 取組状況

平等利用、安全確保、個人情報の保護等	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染防止策を講じ、事業内容を工夫しながら、利用者が安全・安心に利用できる環境を整え実施しました。 ・個人情報の管理体制の点検確認を通じ、適切な事務執行の確保とともに、職員の意識・行動の変革を図りました。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	<ul style="list-style-type: none"> ・職員に危機管理マニュアルの徹底を図り、安全点検及び施設の適切な維持管理に努めました。 ・オンラインで実施される外部研修への参加や内部研修を実施するなど人材育成に努めました。
施設の設置目的に沿った事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症による施設の休館や開館時間短縮により中止となった事業について、年度事業計画を変更し実施しました。
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> ・施設最大のイベントである「ふれあいフェア」について、コロナ禍により中止としたが、代替事業として「ふれあい映画会」を実施し好評を博しました。

イ 市による状況分析

・新型コロナウイルス感染症の影響により休館及び開館時間の短縮、事業の中止等が生じたが、感染防止策を講じたうえで、施設の維持管理や可能な限り事業実施に努めた。

(2) 利用者サービスの向上

ア 利用状況

	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
指定管理者名	JSAグループ	JSAグループ	JSAグループ	JSAグループ	JSAグループ
利用者数(単位:人)	170,074	179,221	108,681	119,889	—
稼働率(単位:%)	88.6	90.3	80.5	89.9	—
利用者満足度(単位:%)	84.0	87.0	84.0	86.0	—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進	<ul style="list-style-type: none"> ・総合生活・人権相談の周知のため、ノベルティー(ウェットティッシュ)作成し地域住民をはじめ市民に配布した。
意見・苦情・要望等への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情や意見を真摯に受け止め、迅速・的確に把握し、誠実な対応に努めた。
その他特筆すべき取組	特になし

ウ 市による状況分析

・新型コロナウイルス感染症の影響により施設の休館及び開館時間の短縮、事業の中止等が生じたことで、令和元年度以前と比較すると、利用者数は減少している。ただし、前年度と比較すると、苦情や意見に対しても誠実な対応に努めたことにより、利用者数、稼働率及び利用者満足度が向上した。

2 管理運営状況

(3) 収支

ア 収支状況

(単位:円)

■ 指定管理業務

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度 (予算)
指定管理者名		JSAグループ	JSAグループ	JSAグループ	JSAグループ	JSAグループ
収入	指定管理料	267,275,416	267,178,000	263,019,220	258,808,000	259,778,000
	利用料金	13,171,864	14,270,500	12,255,330	10,976,185	14,940,000
	負担金	4,574,400	5,425,450	1,887,000	4,769,750	3,051,000
	その他	36,794	86,382	86,468	71,697	9,000
合 計		285,058,474	286,960,332	277,248,018	274,625,632	277,778,000
支出	人件費	173,210,793	169,128,539	171,735,132	175,488,281	185,958,000
	委託料	22,660,386	24,602,717	24,194,191	23,382,281	27,934,000
	総支出額に占める 委託料の割合	8.9%	9.6%	9.5%	9.0%	10.1%
	修繕費	1,981,044	1,613,852	1,212,519	240,702	1,000,000
	光熱水費	15,444,304	14,782,144	11,748,865	12,850,863	15,380,000
	その他	40,806,255	45,288,971	45,200,957	46,927,271	47,506,000
合 計		254,102,782	255,416,223	254,091,664	258,889,398	277,778,000
収支差額		30,955,692	31,544,109	23,156,354	15,736,234	0
(市への納付金の額)		—	—	—	—	—
(徴収委託の場合の徴収額)		111,200	60,200	54,800	38,400	54,000

■ 自主事業 (有)

(単位:円)

		平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度 (予算)
収 入		1,457,849	1,355,873	696,133	700,384	1,010,300
支 出		1,582,448	793,965	390,428	484,135	683,808
収支差額		-124,599	561,908	305,705	216,249	326,492
(市への納付金の額)		—	—	—	—	—

イ 取組状況

経費の縮減、経理事務	新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のための臨時休館や開館時間の短縮等、教室・講座等事業の中止により、収支計画の変更を行った。 ・指定管理料には市の休館等指示で還付した令和3年度の利用料金等相当分と感染対策経費として市が支払った1,717,948円を含む。
------------	---

ウ 市による状況分析

・令和3年度も新型コロナウイルス感染症の影響により施設の休館及び開館時間の短縮、事業の中止等により、利用料金収入及び事業運営に係る経費の支出が減少した。
・指定管理者からの申出により、令和元年度以降の指定管理料が減少しており、市の経費削減につながっている。

3 目標管理、総合評価

(1) 目標管理

ア 仕様書で定める目標の達成状況

■ 適正な管理運営の確保

指標	目標	実績
センター利用が人とのつながりや自己実現に寄与したとする人の割合(利用者満足度)	80%以上	86.0%

■ 利用者サービスの向上

指標	目標	実績
舩松人権歴史館(人権資料・図書室含む)来館者、スポーツ・文化交流事業受講者、相談者、貸館利用者、自主事業参加者の合計人数	140,000人以上	119,889人

■ 収支

指標	目標	実績
貸館利用料金及び駐車場料金収入	14,300,000円以上	10,976,185円

イ 市による状況分析

新型コロナウイルス感染症の影響により施設の休館や開館時間の短縮、事業の中止や変更等が生じたことにより、利用者数や利用料金収入は目標に届かなかったものの、利用者アンケートの結果において、センター利用が人とのつながりづくりや自己実現に寄与したとする人の割合は目標を達成できており、制約のある中での指定管理者の各種取組が成果に寄与しているものとする。

(2) 総合評価

目標の達成状況のほか、管理運営状況も含め、以下の評価基準により総合的に評価を行う。

	指定管理者	所管課
評価	B	B
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症のため、臨時休館や開館時間短縮、教室・講座等事業の中止などにより、利用者数は目標に達しなかったが、教室・講座等の事業については日程変更等により事業計画の完遂に努めた。 来館者には感染防止策など、できることを工夫しながら、利用者が安全・安心に利用できる環境を整えながら実施しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の影響により施設の休館や再開後も感染拡大防止対策を行う中での運営となり、利用者数及び利用料金収入の目標は未達となった。このような制約が多い環境の中、感染対策・安全確保に努めながら目標達成に向けて取り組むことができた。 利用者の要望等に迅速かつ適切に応じており、高い利用者満足度を得ることができた。
今後の取組	<p>広く市民のニーズを汲み取り、魅力的な事業の実施、より良いサービスの提供を行うことにより、市民相互の交流と人権意識の向上に取り組めます。</p>	<p>引き続き、新型コロナウイルス感染症の感染防止策等、利用者の安全確保に努め、利用者の意見を反映させた新たな取組の実施により、新規利用者の獲得と利用者の満足度向上に期待する。</p>

評価基準	A	仕様書で求める目標や水準を上回る管理運営がなされ、優良であるもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の管理運営がなされ、適正であるもの
	C	管理運営が仕様書で求める目標や水準を下回っており、努力が必要であるもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要であるもの