

## 指定管理者評価表

様式1

## 1 基本情報

<b>(1) 公の施設の名称</b>	
堺市立人権ふれあいセンター	
<b>(2) 施設の設置目的</b>	
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ことを目的としている。	
<b>(3) 所管部局</b>	
市民人権局 人権部 人権推進課	
<b>(4) 指定管理者名</b>	
J S A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)	
<b>(5) 指定期間</b>	
平成26年4月1日から平成31年3月31日まで(5年間) (平成26年4月1日から平成27年3月31日までは屋内施設、平成29年9月1日から平成30年3月31日までは屋外施設(運動広場等)の開所準備期間)	
<b>(6) 主な事業</b>	
<p>(1) 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。</p> <p>(2) 啓発事業 舳松人権歴史館に人権資料・図書室を併設し、総合的な利用促進を図り、人権問題の理解と認識を図る。</p> <p>(3) 交流事業 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通じて、市民相互の交流を促進する。</p> <p>(4) 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。 ※平成30年4月 運動広場等(フットサルコート兼テニスコート、テニスコート、運動広場、屋外駐車場)供用開始。</p>	
<b>(7) 有料施設の有無</b>	
有(利用料金制)	
<b>(8) 公募・非公募の別</b>	
公募	
<b>(9) 主な利用者</b>	<b>(10) 市内における受益対象者数</b>
市民	不特定多数
<b>(11) 近隣の類似施設名及び当該施設の評価に用いられている指標</b>	
(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) 特筆すべき事項(地域貢献等の実績、取組、成果等)

自主事業を「地域の伝統文化の継承、地域団体の活動支援、市民交流」等を目的に年間を通じ、多様な対象者に対し、充実した内容で実施できている。  
 人権啓発の拠点施設であるという認識が広がり、団体・組織の年次研修の一環として取り入れられている。  
 また新たに整備した運動広場等の開設に当たり、地域団体と連携を図りながらオープニングイベントを開催した。

## (2) 利用者サービス

	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
指定管理者名	J S Aグループ	J S Aグループ	J S Aグループ	J S Aグループ	J S Aグループ
ア 利用者数 (人)	—	136,509	132,000	131,942	/
イ メインホール稼働率 (%)	—	83	90	89	
ウ 利用者満足度 (%)	—	76	77	73	
「利用者サービス」における市による状況分析	<p>新しい建物の開設当初は目標を大きく上回る利用者数であったが、その後は目標を上回るも横ばいで推移している。また、メインホールの稼働率や利用者満足度も、高水準で推移している。            しかし、稼働率の低い貸室もあるため、更なるサービス向上やPRに努める必要がある。</p>				

## (3) 収支状況(単位:円)

		平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度(予算)
ア 収入	指定管理料	37,014,500	262,667,500	271,521,000	263,433,000	267,278,000
	利用料金	0	6,832,513	9,845,170	10,391,360	11,575,000
	負担金	0	0	0	0	0
	その他収入	0	4,472,990	5,007,048	5,744,965	2,734,000
合 計		37,014,500	273,973,003	286,373,218	279,569,325	281,587,000
イ 支出	人件費	26,692,549	173,056,490	175,789,336	189,955,653	198,829,000
	委託料 ( )内は総支出額に占める委託料の割合	3,571,830 (10.1%)	16,635,491 (7.2%)	20,475,202 (8.6%)	23,975,856 (9.3%)	26,747,000 (9.5%)
	その他経費	5,002,301	39,815,680	42,711,644	44,424,182	56,011,000
合 計		35,266,680	229,507,661	238,976,182	258,355,691	281,587,000
利用者一人当たりの支出額		—	1,681	1,810	1,958	—
ウ 収支差額		1,747,820	44,465,342	47,397,036	21,213,634	0
エ 市への納付金の額		—	—	—	—	—
オ 徴収委託の場合の徴収額		—	149,400	137,500	97,000	109,000
「収支状況」における市による状況分析	<p>新しい建物を開設した平成27年度以降、貸館利用者等の増加に伴い利用料金収入が増加している。このため、平成29年度は、指定管理者の支出経費及び事業収入について協議し、指定管理料の見直しを行った。            なお、平成29年度と平成30年度は、運動広場等の管理運営に係る経費を計上している。(平成29年度は、運動広場等の開所準備期間。)</p>					

## 3 目標管理、評価等

## (1)適正な管理運営の確保

目標管理	評価の指標	有責事故発生件数	(設定理由)	適正に施設の管理運営を行うことにより、利用者の安全を確保するため。								
	目標	0件	(設定理由)	利用者が安全安心に利用できるような施設として管理運営する必要があるため。								
	実績	0件	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析	建物や設備等の保守管理年間計画書に基づき、適正に施設設備を維持管理し、さらに巡回、点検を実施したことにより、事故発生原因の除去につながった。								
<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td></td> <td>平成27年度</td> <td>平成28年度</td> <td>平成29年度</td> </tr> <tr> <td>有責事故発生件数</td> <td>0件</td> <td>0件</td> <td>0件</td> </tr> </table>						平成27年度	平成28年度	平成29年度	有責事故発生件数	0件	0件	0件
	平成27年度	平成28年度	平成29年度									
有責事故発生件数	0件	0件	0件									

平等利用、維持管理、人員配置、事故対応、安全・緊急時対策等に関する特記事項	利用者の不注意と考えられる事故はあったが、それに対しても、同じ事故が発生しないよう職員が注意したり、掲示による注意喚起を行う等、きめ細やかに対応している。
---------------------------------------	---

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	シャワー室の使用マナーが悪く、水浸しになっているとの苦情に対し、注意書きの掲示やシャワー室の巡回強化を行う等、迅速に対応した。
-----------------------	---

評価等		指定管理者の自己評価	市の評価
	評価	B	A
	具体的な理由	利用者が安全・安心・快適に施設を利用することができるよう施設設備の日常点検を適正に行った。 また、施設の円滑な管理運営を図るため、チーフ会議や各セクションにおける会議を定期的に行い、施設管理や事業運営のセルフモニタリングの場とした。	職員の資格取得や研修の実施、危機管理マニュアルの整備によって安全管理を行い、快適な施設環境を提供し、未然に事故等を防止することができている。
対応策等	利用者の安全と快適な利用を第一に考え、職員によるきめ細やかな巡回や器具等の定期点検を強化するとともに職員間で情報共有を図り、円滑な管理運営に努める。	平成30年度からは運動広場等の管理が加わり、事故発生の危険性は高まるが、引き続き、仕様書で求める安全管理だけでなく、指定管理者による自発的な取組による事故を防止することを期待する。	

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

(2)利用者サービスの向上への取組

目標管理	評価の指標	年間入館者数	(設定理由) 利用者サービスの向上が、入館者数の推移に反映されると考えるため。		
	目標	122,000人	(設定理由) 旧施設における年間入館者数を参考に、利用者サービスの維持・向上と考えられる水準であるため。		
	実績	131,942人	(分析) 新築建物の開設当初、見学等による利用者が増加し、目標を大きく上回り、その後もほぼ横ばいで推移している。 ※目標未達成時は詳細な原因分析		
			平成27年度	平成28年度	平成29年度
人権ふれあいセンター利用者数	目標値		120,000人	121,000人	122,000人
	実績値		136,509人	132,000人	131,942人

利用者サービス、利用促進、自主事業、人権尊重に配慮した情報提供、利用者意見・要望の反映等に関する特記事項	教室の募集時期等を調整する等、利用者のニーズにあった講座の見直しをはじめ、参加者のサークル化支援により、利用者の増加につなげた。
--	--

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	講座受講者や貸館利用者等に対し、アンケート調査を実施し、利用者満足度の調査を行った。要望、苦情等については、早急に対応、改善するとともに、すぐに対応ができない案件は利用者に対し説明を行った。
-----------------------	---

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価		
	評価	B		A	
	具体的な理由	平成29年度実績は、平成28年度実績132,000人に比して微減となっているが、一定の水準は保たれている。		利用者数は横ばいではあるが、当初の目標を大幅に上回っている。	
対応策等	利用者（入館者）が固定化されてきているので、新たな利用者層の開拓を図る必要がある。広報・宣伝に力を注いでいく。		運動広場のオープンを機に、総合施設としての特性を生かし、事業内容の見直しや、自主事業の充実を図っていく。		

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの

## (3) 収支の実績

目標管理	評価の指標	収支のバランス	(設定理由)	収支状況を把握することで、適正な施設運営ができていないか確認するため。
	目標	収支の黒字	(設定理由)	適正な施設運営をするためには、財政状況が安定している必要があるため。
	実績	収支差額 ・屋内施設 21,123,006円 ・屋外施設(運動広場等) 90,628円	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析	経営努力による支出の抑制を図り、黒字となった。
平成27年度指定管理料		262,667,500円	収支差額	44,465,342円
平成28年度指定管理料		271,521,000円	収支差額	47,397,036円
平成29年度指定管理料				
屋内施設		259,722,000円	収支差額	21,123,006円
屋外施設(運動広場等)		3,711,000円	収支差額	90,628円

収入増加のための取組、収支状況、経営状況、経理事務等に関する特記事項	チラシ作成等により、貸館収入の増加につなげた。
------------------------------------	-------------------------

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	利用者からの要望により、ホームページ上で貸館の空き状況の公開を行った。
-----------------------	-------------------------------------

	指定管理者の自己評価	市の評価
評価	B	B
具体的な理由	<p>新装オープンから3年を経過し、貸館利用者が増加してきており、利用料金収入は増加傾向である。</p> <p>管理費については、コスト削減に取り組んでおり、一定の成果が出ている。</p> <p>・貸館利用者数 H27 32,941人(1,349件) H28 42,957人(1,575件) H29 48,482人(1,934件)</p>	利用者増による収入増加や節電等による経費削減効果が認められる。
対応策等	施設の認知度をさらに向上するよう広報・宣伝に努めることと合わせて、魅力ある事業を実施し、利用者の増加を図る。	個別の事業経費や支出状況・事業計画に応じて、経営努力の効果を見込み、黒字となった。

評価基準	S	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を大幅に上回り(120%以上)、かつ前年度実績を上回る成果があり、特に優れているもの
	A	効率的又は効果的な管理運営に資する具体的な業務改善等の取組みを行い、仕様書で求める目標や水準を上回り、かつ前年度実績を上回る成果があり、優れているもの
	B	概ね仕様書で求める目標や水準どおり(80~100%)の成果があり、適正なもの
	C	仕様書で求める目標や水準を下回り、努力が必要なもの
	D	管理運営が適切に行われたとは認められず、改善が必要なもの