

指定管理者評価表

様式1

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ことを目的とする。	
(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	
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)	
(5) 指定期間	
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)	
(6) 主な事業	
<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、人権問題の総合的な理解促進と啓発を実施。</p> <p>(3) 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。</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(テニスコート兼フットサルコート、テニスコート、運動広場、屋外駐車場) 供用開始。</p>	
(7) 有料施設の有無	
有(利用料金制)	
(8) 公募・非公募の別	
公募	
(9) 主な利用者	(10) 市内における受益対象者数
市民	不特定多数
(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	
(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)

人権啓発の拠点施設であるという認識が広がり、学校・企業等の年次研修の一環として施設見学が取り入れられている。

(2) 利用者サービス

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
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	170,074	
利用者数の算出方法	利用者数は、舩松人権歴史館(人権資料・図書室含む)、スポーツ・文化交流ホール、総合生活相談、見学者等の合計数である。				
市による状況分析	平成29年度までははば横ばいで推移していたが、平成30年度に屋外施設がオープンし、利用者数が増加した。				

イ 稼働率 (%)	83	90	89	88	
稼働率の算出方法	メインホール年間利用時間数/メインホール年間開館時間数				
市による状況分析	メインホールの稼働率は、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。				

ウ 利用者満足度 (%)	76	77	73	84	
利用者満足度の測定方法	平成30年12月実施のアンケート調査(305人回答、大変満足・満足・普通・不満・大変不満の5項目)において施設の総合的な満足度について「大変満足」及び「満足」と回答した割合。				
市による状況分析	平成30年度に屋外施設がオープンし、設備や講座の拡充が、満足度上昇の要因の一つとして考えられる。				

(3) 管理体制等

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	35	41	61	64	66
イ 職員研修(回) ※令和元年度は予定回数	94	124	151	167	160
ウ 要望、苦情等(件)	39	5	7	0	—
エ 事件、事故等(件)	6	3	6	1	—
市による状況分析	要望、苦情は早急に対応することにより、減少している。事故は全て利用者自身の不注意によるものであり、施設の有責事故はない。				

(4) 収支状況(単位:円)

■ 指定管理業務

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入	指定管理料	262,667,500	271,521,000	263,433,000	267,275,416	267,178,000
	利用料金	7,126,578	10,399,600	11,641,000	13,171,864	8,000,000
	負担金	4,165,800	4,401,300	4,155,000	4,574,400	4,600,000
	その他収入	13,125	51,318	340,325	36,794	1,900,000
合 計		273,973,003	286,373,218	279,569,325	285,058,474	281,678,000

イ 支出	人件費	160,824,011	163,977,153	178,372,248	173,210,793	198,040,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	16,635,491 (7.2%)	20,569,054 (8.6%)	23,975,856 (9.3%)	22,660,386 (8.9%)	30,655,000 (10.9%)
	修繕費	0	264,924	863,860	1,981,044	1,000,000
	光熱水費	15,902,063	14,463,356	15,216,933	15,444,304	16,880,000
	その他経費	36,146,096	39,701,695	39,926,794	40,806,255	35,103,000
合 計		229,507,661	238,976,182	258,355,691	254,102,782	281,678,000
利用者一人当たりの支出額		1,681	1,810	1,958	1,494	

ウ 収支差額	44,465,342	47,397,036	21,213,634	30,955,692	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	111,200	97,000
-------------------	---------	---------	--------	---------	--------

市による状況分析	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。 なお、平成29年度以降は、屋外施設の管理運営に係る経費を計上している。(平成29年度は、屋外施設の開所準備期間。)
----------	--

■ 自主事業 (有)

	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度(予算)
ア 収入	799,399	746,818	1,318,189	1,457,849	1,317,000

イ 支出	575,047	753,262	1,139,709	1,582,448	743,210
------	---------	---------	-----------	-----------	---------

ウ 収支差額	224,352	-6,444	178,480	-124,599	573,790
--------	---------	--------	---------	----------	---------

エ 市への納付金の額	—	—	—	—	—
------------	---	---	---	---	---

オ 事業数(回)	47	42	76	111	
----------	----	----	----	-----	--

カ 参加者数(人)	603	1,197	2,487	3,417	
-----------	-----	-------	-------	-------	--

主な自主事業	キッズダンススタジオ(小学生を対象にした基礎ダンス講座)、フットサル大会、ふれあいフリーマーケット、自動販売機の設置 等
--------	--

市による状況分析	平成30年度の屋外施設開設に合わせ、運動広場等を活用した事業(27事業)を増やしたが、参加者数(125人)が少なく収支がマイナスとなった。
----------	---

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"> <thead> <tr> <th></th> <th>平成27年度</th> <th>平成28年度</th> <th>平成29年度</th> <th>平成30年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>有責事故発生件数</td> <td>0件</td> <td>0件</td> <td>0件</td> <td>0件</td> </tr> </tbody> </table>						平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	有責事故発生件数	0件	0件	0件	0件
	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度										
有責事故発生件数	0件	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	屋外施設利用者から夏季の熱中症予防のための日除けの設置要望等があった。日除けについては、設置に向けて検討中である。
-----------------------	---

評価等	指定管理者の自己評価		市の評価
	評価	B	B
	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で開催し、施設管理や事業運営のセルフモニタリングの場とした。	平成30年度からは屋外施設の管理が加わり、事故発生危険性は高まったが、研修の実施、日常点検の徹底等によって安全管理を行い、未然に事故等を防止することができているため。
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。	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みにより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	【屋内施設】年間入館者数 【屋外施設】利用者の満足度 施設稼働率	(設定理由) 利用者サービスの向上が、入館者数及び満足度の推移に反映されると考えるため。
	目標	【屋内施設】市の目標12万人以上 指定管理者の目標12万3千人 【屋外施設】 ・満足度90%以上 ・専用使用稼働率 テニスコート 平日40%・休日90%以上 テニスコート兼フットサルコート 平日35%・休日80%以上	(設定理由) 【屋内施設】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・向上したと考えられる水準であるため。 【屋外施設】施設のより良い管理運営に反映させるため。
	実績	【屋内施設】145,219人 【屋外施設】 ・満足度⇒84% (施設の総合的な満足度) (大変満足 43%・満足 41%) ・専用使用稼働率 テニスコート56.54% テニスコート兼フットサルコート27.30%	(分析) 満足度については、利用者からの意見や要望に適切に対応することで、年々上昇してきている。(平成29年度73%) ※目標未達成時は詳細な原因分析 テニスコート兼フットサルコートの主な利用者は、小・中学生をメインとするスポーツチームであり、平日・昼間の利用が少なく、稼働率が低くなっている。

		平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度
人権ふれあいセンター 屋内施設入館者数	指定管理者 目標値	120,000人	121,000人	122,000人	123,000人
	実績値	136,509人	132,000人	131,942人	145,219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		B	
	具体的な理由	屋外施設のオープン、施設認知度の向上により、利用者は増加している。 また、利用者からの苦情も重大なものはなく、利用者満足度も一定の水準は保たれている。	平成30年度には、屋外施設がオープンし、口コミでの広がりや宣伝強化等の取組みにより、利用者数増加が認められるため。		
対応策	さらなる利用者層の開拓を図るため、広報・宣伝に力を注いでいく。	今後も、事業内容の見直しや、自主事業の充実を図っていく必要がある。			

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

(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 32,977,289円 屋外施設 ▲2,021,597円 合計 30,955,692円	(分析) ※目標未達成時は詳細な原因分析 屋外施設については、開場年度でもあり、年間稼働率(42%)が低く、利用料金収入が当初見込を下回ったことにより収支が赤字となったが、第4四半期以降、稼働率も向上している。今後は、広報、宣伝に努め利用者の増加を図り、稼働率の向上をめざす。
平成27年度 収支差額 44,465,342円 平成28年度 収支差額 47,397,036円 平成29年度 屋内施設 収支差額 21,123,006円 屋外施設 収支差額 90,628円 平成30年度 屋内施設 収支差額 32,997,289円 屋外施設 収支差額 ▲2,021,597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、ホームページ、SNS等様々な媒体でのタイムリーな情報発信により、利用者増に努めた。
------------------------------------	---

利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応	テニスコート及びフットサルコートの防風ネット、ベンチ、時計等、利用者要望が高かったものを迅速に設置し、利用環境の改善を図った。
-----------------------	---

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	屋内施設新装オープンから4年の経過と、屋外施設のオープンにより施設利用者が増加してきており、利用料金収入が増加傾向にある。また、管理経費については、継続的にコスト縮減に取組み、一定の効果が出ている。	利用者増加により収入が増加するとともに、継続的に経費削減に取組み、収支の黒字が十分に達成されているため。		
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。また、収益の利用者還元の見地から、利用者要望の実現にも取組み、魅力ある施設となるよう一層取組んでいきたい。	収支の黒字は十分に達成されているため、利用者還元や、さらなる利用者サービス向上の方法について検討していく必要がある。			

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