

指定管理者評価表

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	
<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。</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。
- ・クールスポットの設置など、市の取組等に積極的に協力している。

(2) 利用者サービス

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2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)	132,000	131,942	170,074	179,221	
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年度までは横ばいで推移していたが、平成30年度に屋外施設等(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)がオープンし、利用者数が増加した。 令和元年度は、市の広報・HP等の宣伝強化や口コミにより、利用者数がさらに増加した。				

イ 稼働率 (%)	90	89	88	90	
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。 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 (%)	77	73	84	87	
利用者満足度の測定方法	令和元年11月実施のアンケート調査(255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。 令和元年度は、利用者の要望等にも速やかに対応するなど、適正に施設の管理運営を行ったことにより高い満足度が得られた。				

(3) 管理体制等

	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
ア 職員数(人) ※各年度4月現在	41	61	64	64	61
イ 職員研修(回) ※令和2年度は予定回数	124	151	167	135	140
ウ 要望、苦情等(件)	5	7	0	3	—
エ 事件、事故等(件)	3	6	1	0	—

市による状況分析	令和元年度は要望2件、苦情1件であった。 要望、苦情は早急に対応することができている。 平成30年度までの事件、事故等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く、令和元年度は0件であった。				
----------	--	--	--	--	--

(4) 収支状況(単位:円)

■ 指定管理業務

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入	指定管理料	271,521,000	263,433,000	267,275,416	267,178,000	265,778,000
	利用料金	10,399,600	11,641,000	13,171,864	14,270,500	10,920,000
	負担金	4,401,300	4,155,000	4,574,400	5,425,450	5,000,000
	その他収入	51,318	340,325	36,794	86,382	80,000
合 計		286,373,218	279,569,325	285,058,474	286,960,332	281,778,000
イ 支出	人件費	163,977,153	178,372,248	173,210,793	169,128,539	184,863,000
	委託料 ()内は総支出額 に占める委託料の割合	20,569,054 (8.6%)	23,975,856 (9.3%)	22,660,386 (8.9%)	24,602,717 (9.6%)	30,755,000 (10.9%)
	修繕費	264,924	863,860	1,981,044	1,613,852	1,000,000
	光熱水費	14,463,356	15,216,933	15,444,304	14,782,144	16,880,000
	その他経費	39,701,695	39,926,794	40,806,255	45,288,971	48,280,000
合 計		238,976,182	258,355,691	254,102,782	255,416,223	281,778,000
利用者一人当たりの支出額		1,810	1,958	1,494	1,425	—
ウ 収支差額		47,397,036	21,213,634	30,955,692	31,544,109	0
エ 市への納付金の額		—	—	—	—	—
オ 徴収委託の場合 の徴収額		137,500	97,000	111,200	60,200	111,000
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。 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。) 令和元年度の消費税増税に伴う指定管理料増額は、指定管理者からの申出により実施していない。</p>					
■ 自主事業 (有)						
		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度(予算)
ア 収入		746,818	1,318,189	1,457,849	1,355,873	1,286,400
イ 支出		753,262	1,139,709	1,582,448	793,965	790,450
ウ 収支差額		-6,444	178,480	-124,599	561,908	495,950
エ 市への納付金の額		—	—	—	—	—
オ 事業数(回)		42	76	111	72	
カ 参加者数(人)		1,197	2,487	3,417	3,227	
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)、ふれあいバスケット教室、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	<p>平成30年度の屋外施設オープンに合わせ、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。 令和元年度においては、実施事業内容の見直しによる支出の削減や、自動販売機の売り上げにより、黒字となっている状況である。</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	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	(設定理由) 適正に施設の管理運営を行うことにより、利用者満足度の推移に反映されると考えるため。
	目標	(市の目標) 80%以上 (指定管理者の目標) 82%	(設定理由) 第1期指定期間の実績値を参考に設定。
	実績	87%	(分析) 利用者の要望等に適宜対応するとともに、日々適正な施設の運営管理を行ったことにより、設定した目標を上回る成果を上げている。 ※目標未達成時は詳細な原因分析

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
利用者満足度	市の目標値	90%以上	90%以上	90%以上	80%以上
	指定管理者目標値	91%	92%	93%	82%
	実績値	77%	73%	84%	87%

※平成30年度までの目標値は、第1期指定期間における目標値である。
※令和元年度の目標値は、第2期指定期間における仕様書において設定した目標値である。

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	令和元年度からより多くの方の利用が図れるよう検討し、令和2年4月から月初めの利用申請時の申し込み枠に上限を設けた。
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り、設置した。

	指定管理者の自己評価	市の評価
評価	B	B
具体的な理由	利用者アンケートでは、人権への関心や意識の高まり、自己変革を感じている方がおり、センターの利用が、人とのつながりづくりや自己実現に寄与していると考えられる。また、利用者の意見や要望等にも対応し、施設の管理運営を行ったことにより、多くの利用者に満足頂くことができた。	利用者アンケートで高い満足度を得られており、仕様書で定める目標を上回る成果が認められた。また、利用者の要望等に適宜対応し、適正な施設の管理運営を行ったことが評価できる。
対応策等	利用者の固定化がみられるため、事業の実施内容を変更するなどの見直しを図り、魅力のある事業を展開するとともに、広報宣伝に努め、新たな利用層の開拓に努める。	今後も、適正な施設の管理運営、利用者ニーズに合った魅力ある事業及び貸館業務を行うことで、利用者満足度の向上に努めるとともに、新たな利用者の開拓を積極的に行っていただきたい。

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	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	(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	(市の目標) 140,000人以上 (指定管理者の目標) 142,800人	(設定理由) 過去の実績値を参考に設定。 屋内施設年間利用者見込：132,000人 屋外施設年間利用者見込：8,000人
	実績	179,221人	(分析) 新型コロナウイルス感染拡大防止対策により、2月下旬以降講座等の実施を中止するとともに、3月以降は一部施設を休館していたが、目標を達成しており、利用者の増加が認められる。

		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
人権ふれあいセンター 年間来館者数	市の目標値	120,000人以上	120,000人以上	120,000人以上	140,000人以上
	指定管理者 目標値	122,000人	124,000人	126,000人	142,800人
	実績値	132,000人	131,942人	170,074人	179,221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	新型コロナウイルス感染拡大防止対策により、3月の利用者が半減したが、来館者は昨年度より5%増しであった。平成30年度の屋外施設オープンや新聞広告などにより施設の認知度が高まってきたことと、実施事業内容の見直しなどにより来館者の増加につながったと考えられる。	新型コロナウイルス感染拡大防止対策により、2月下旬以降講座等の実施を中止するとともに、3月以降は一部施設を休館していたが、平成30年度に屋外施設がオープンしたこと、口コミでの広がりや広報・宣伝強化等の取組みによって、例年を上回る利用者数の増加が認められる。		
対応策等	施設認知度をさらに向上するよう広報・宣伝に努めるとともに、魅力のある事業を実施し、利用者の増加を図る。また、利用者要望についても収益の利用者還元の見直しなどからその実現に取り組み、施設の魅力アップに努める。	今後も、広報・宣伝強化等の取組みにより施設認知度を向上させるとともに、事業内容の見直しや、自主事業の充実を図り、更なる利用者サービス向上に努めてもらいたい。			

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	貸館利用料金及び駐車場料金収入	(設定理由) 利用料金制を採用しているため、収入状況を把握することで、適正な施設運営ができているか確認するため。
	目標	(市の目標) 14,300,000円以上 (指定管理者の目標) 14,500,000円	(設定理由) 第1期指定期間の実績値を参考に設定。
	実績	14,270,500円	(分析) 新型コロナウイルス感染拡大防止対策により、3月以降一部施設を休館したため、目標の99.8%となった。 ※目標未達成時は詳細な原因分析
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		施設認知度をさらに向上するよう宣伝強化を行い、施設の利用促進に繋げた。	
利用者等からの意見、要望、苦情等とその対応		要望、苦情等について、適宜対応、改善することにより、施設の利用促進を図った。	
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	新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策による2月下旬から講座等の中止、3月からは一部休館により、利用料金(貸館・駐車場)が減収となった。	新型コロナウイルス感染拡大防止対策により、3月以降一部施設を休館していたため、目標額は下回ったが、施設の利用促進等の取組みにより、概ね仕様書で求める目標と同等の成果が認められた。
対応策等	施設認知度をさらに向上するよう広報・宣伝に努めるとともに、魅力のある事業を実施し、利用者の増加を図る。 また、利用者要望についても収益の利用者還元の観点からその実現に取り組み、施設の魅力アップに努める。	今後も、宣伝強化等の取組みにより施設認知度を向上させるとともに、利用者サービスや施設の魅力を向上させ、利用者の増加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	