

## 堺市指定管理者評価表

( 評価対象期間： 令和4年4月1日 から 令和5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 ダイバーシティ推進部 ダイバーシティ企画課	
(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"><li>・ 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</li><li>・ 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</li><li>・ 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</li><li>・ 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</li></ul>	
(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"> <li>新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じ、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た。</li> <li>個人情報の管理体制の点検確認を通じ、適切な事務執行を確保し、職員の意識・行動の変革を図った。</li> </ul>
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員に危機管理マニュアルの徹底を図り、安全・安心に利用できる施設環境を整えた。</li> <li>コロナ禍により増加したオンラインによる各種研修に積極的に参加し、人材育成を図った。</li> <li>安全点検及び施設の適切な維持管理に努め、不良個所の早期発見、劣化等による危険や怪我の未然防止に努めた。</li> </ul>
施設の設置目的に沿った事業の実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>新型コロナウイルス感染症の蔓延が落ち着いてきたことにより、来館者は令和元年度の水準に近づくことができた。</li> <li>新型コロナウイルス感染症の状況に応じて、各種教室講座の受講定員や貸館時における各室定員を定めるなど、利用者が安全・安心に利用できる環境を整えた。</li> </ul>
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>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」を実施した。</li> <li>なお、感染防止対策を講じながら、文化交流講座参加者の作品展、識字・多文化共生学級「つどい」の紹介と作品展、地域団体等によるバザー及び健康チェックなどを併せて開催した。</li> </ul>

## イ 市による状況分析

- 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を講じながらも、可能な限り市民サービスを低下させることなく、事業内容を工夫しながら、施設の管理運営を行った。
- 利用者が安全・安心に利用できる環境を整え、指定管理者による有責事故は発生していない。

## (2) 利用者サービスの向上

## ア 利用状況

	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5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)	179,221	108,681	119,889	160,676	—
稼働率(単位:%)	90.3	80.5	89.9	91.7	—
利用者満足度(単位:%)	87.0	84.0	86.0	84.1	—

## イ 取組状況

サービス向上、利用促進	<ul style="list-style-type: none"> <li>LINE公式アカウントを取得し、事業開催状況や災害等非常時の緊急連絡ツールとして活用を開始した。</li> </ul>
意見・苦情・要望等への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者からの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。</li> <li>利用者アンケート調査を実施し、その意見を事業や施設管理に反映させることで、管理運営の充実を図った。</li> </ul>
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>令和5年3月から稼働した施設予約システムの導入準備に当たっては、市からの要請に応じて、再三に渡りシステムの稼働テストを実施するほか、予約方法の変更点等を利用者へ周知することで、3月からのスムーズなシステム稼働につなげることができた。</li> </ul>

## ウ 市による状況分析

- LINEを活用した各種事業などの情報発信や、利用者意見を事業等に反映させることにより、利用者数の回復や利用者満足度向上につながっていると考える。
- 市が導入した施設予約システムの導入準備に当たっては、システムの稼働テストや利用者への情報提供など非常に協力的で、3月からのスムーズなシステム稼働につなげることができた。

## 2 管理運営状況

## (3) 収支

## ア 収支状況

(単位:円)

## ■ 指定管理業務

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5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	267,178,000	263,019,220	258,808,000	259,778,000	259,778,000
	利用料金	14,270,500	12,255,330	10,976,185	13,720,385	15,031,000
	負担金	5,425,450	1,887,000	4,769,750	5,307,700	2,969,000
	その他	86,382	86,468	71,697	288,294	0
合 計		286,960,332	277,248,018	274,625,632	279,094,379	277,778,000
支出	人件費	169,128,539	171,735,132	175,488,281	176,193,492	184,757,800
	委託料	24,602,717	24,194,191	23,382,281	23,928,761	27,770,000
	総支出額に占める 委託料の割合	9.6%	9.5%	9.0%	9.0%	10.0%
	修繕費	1,613,852	1,212,519	240,702	2,079,897	1,000,000
	光熱水費	14,782,144	11,748,865	12,850,863	17,745,580	18,380,000
	その他	45,288,971	45,200,957	46,927,271	45,256,787	45,870,200
合 計		255,416,223	254,091,664	258,889,398	265,204,517	277,778,000
収支差額		31,544,109	23,156,354	15,736,234	13,889,862	0
(市への納付金の額)		—	—	—	—	—
(徴収委託の場合の徴収額)		60,200	54,800	38,400	41,600	38,000

## ■ 自主事業 (有)

(単位:円)

		令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度 (予算)
収 入		1,355,873	696,133	700,384	978,882	1,303,400
支 出		793,965	390,428	484,135	576,614	814,600
収支差額		561,908	305,705	216,249	402,268	488,800
(市への納付金の額)		—	—	—	—	—

## イ 取組状況

経費の縮減、経理事務	<ul style="list-style-type: none"> <li>指定管理料以外の利用料金等収入が、コロナ禍前の令和元年度比97.6%まで回復したが、光熱水費や人件費の増加等の影響により支出が増え、黒字が確保できているものの収支差額は令和3年度より1,846,372円の減少となった。</li> <li>軽易な修繕を職員が自ら行うことにより、支出を抑制してきたが、施設の経年とともに業者に依頼が必要な修繕が増加している。</li> </ul>
------------	---

## ウ 市による状況分析

<ul style="list-style-type: none"> <li>令和元年度以降、指定管理者からの申出により指定管理料を削減している。令和4年度の指定管理料は、提案時の額よりも7,100,000円の減額となっており、市の経費削減に寄与している。</li> <li>利用料金等の収入も令和元年度比97.6%まで回復したが、光熱水費等の支出増加により、収支差額は令和3年度より減少となった。</li> <li>施設の経年とともに業者に依頼が必要な修繕が増加しているが、迅速かつ適切に修繕を行った。</li> </ul>
---

## 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
センターを利用したことによる満足度の向上 (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))	年間80%以上	84.1%

## ■ 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)利用者、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	年間合計140,000人以上	160,676人

## ■ 収支

指標	目標	実績
貸館利用料金及び駐車場料金収入	年間14,300,000円以上	13,720,385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、令和2年度と令和3年度は利用者数や利用料金等の収入は目標を達成できなかったが、令和4年度は利用者数が徐々にコロナ禍前の令和元年度比89.7%まで回復しつつあり、利用者満足度と利用者数は仕様書で定める目標を達成できている。

## (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"> <li>新型コロナウイルス感染症の蔓延が落ち着いてきたことにより、利用者数はコロナ禍前の水準に近づくことができた。</li> <li>施設の満足度では7割以上の利用者が満足していると回答、特に清掃や館内の整理整頓状況の評価が高く、気持ちよく利用いただけていることがうかがえた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公式LINEアカウントの導入やふれあいフェアの代替事業の実施などにより、コロナ禍で減少した利用者数や利用料金等の収入が戻りつつあり、仕様書で定める利用者満足度と利用者数の目標は達成できている。</li> <li>貸館利用料金及び駐車場料金収入については目標を達成できなかったが、令和5年度には達成が見込まれる状況まで来ている。</li> <li>平成26年度から9年間の施設運営の経験を活かし、適切に施設の管理運営を行っており、利用者からの苦情もなく、トラブルも発生していない。</li> </ul>
今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>人権に関する展示物や資料の見直しや、学校など外に出向いての人権啓発に力を注ぎ、市民への人権啓発の更なる充実を図る。</li> <li>市民ニーズに合った教室講座を開催し、幅広い年齢層で新規受講者の増加を図る。</li> <li>利用者目線で出来ることを工夫し、利用者が安全・安心に利用できる環境の更なる充実を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き施設の適正な管理運営に努め、利用者の意見を反映した新たな取組の実施により、新規利用者やリピーターを獲得し、利用者数の増加を図る。</li> <li>各種相談については、地域行事等に出向き、地域住民の声を聴くなど、アウトリーチ型相談の充実を期待する。</li> <li>人権啓発については、同和問題をはじめ様々な人権課題の啓発に努めているが、更なる充実を期待する。</li> </ul>

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