

堺市指定管理者評価表

(評価対象期間 : 令和5年4月1日 から 令和6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(あいてらす堺)	
(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">・ 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	
(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"> ・堺市施設予約システムの導入により、オンラインでの施設申込等が可能となったことや、各種教室講座の受講者募集において、定員を超えた場合は一般公開での抽選を行う等、利用者の平等性の確保に努めた。 ・事故を未然に防げるよう、施設内の安全確保に努め、利用者が安心して利用できる環境の確保を行った。 ・個人情報の管理体制の点検確認を通じ、適切な事務執行を確保し、職員の意識・行動の変革を図った。
職員配置、人材育成、施設の維持管理等	<ul style="list-style-type: none"> ・仕様書で求められている職員配置を行った。 ・センターの効果的・効率的な管理運営をめざし、職員の人権意識と資質向上に必要な研修を実施した。 ・安全点検及び施設の適切な維持管理を行い、不良箇所や危険箇所の早期発見に努めた。
施設の設置目的に沿った事業の実施	センターの設置目的に基づき、センターの管理運営を行うとともに、仕様書に基づいた事業を計画どおり遂行した。
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> ・最大のイベントである「ふれあいフェア」について、スポーツ交流教室、文化交流講座参加者の発表会や作品展、識字・多文化共生学級「つどい」の学習成果の発表・展示、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。 ・同問題の啓発推進のため、リパティおおさかより展示資料を借用し、パネル展を開催した。 ・人権ふれあいセンターで開催される阪田三吉名人杯将棋大会(主催:堺市・堺市教育委員会)では、特別協力として賛同し、同大会の開催に合わせて阪田三吉記念室において、特別企画展を行った。

イ 市による状況分析

- ・堺市施設予約システムの導入にあたっては、利用者に丁寧に利用方法を説明するなど、利用促進を図ることができた。
- ・利用者が安全安心に利用できる施設環境を整え、指定管理者の有責事故は発生していない。
- ・総合的に判断して、適正な管理運営が行われていたと考えられる。

(2) 利用者サービスの向上

ア 利用状況

	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6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)	108,681	119,889	160,676	171,856	—
稼働率(単位:%)	80.5	89.9	91.7	90.2	—
利用者満足度(単位:%)	84.0	86.0	84.1	87.2	—

イ 取組状況

サービス向上、利用促進、自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・堺市施設予約システムを導入し、利用者の利便性の向上を図った。 ・SNS等での事業開催状況の情報発信や地域の掲示板、近隣商業施設等に事業案内ポスターやチラシを掲示・配架し、センターの利用促進を図った。
意見・苦情・要望等への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見は真摯に受け止め、迅速・的確に把握し、誠実な対応に努めた。また、苦情や要望等はなかった。 ・利用者にアンケート調査を実施し、その意見を職員の接遇研修や施設の維持管理等に反映させることで、利用者サービスの向上を図った。
その他特筆すべき取組	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者から猛暑を理由に屋外施設の利用を取りやめたい旨の申し出があった場合には、暑さ指数等に基づき、利用料金を全額還付する等、熱中症対策に取り組んだ。 ・地域の小学生が作成したサイコロベンチを敷地内の日陰に配置し、利用者が屋外で休憩できるようにした。

ウ 市による状況分析

- ・SNSを活用した情報発信や、利用者意見を随時事業に反映させることにより、利用者満足度の向上が図られた。
- ・コロナ禍で減少していた利用者数は、過去最大の令和元年度(179,221人)比96%まで回復した。

2 管理運営状況

(3) 収支

ア 収支状況

(単位:円)

■ 指定管理業務

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	【参考】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	263,019,220	258,808,000	259,778,000	259,778,000	259,778,000
	利用料金	12,255,330	10,976,185	13,720,385	13,472,430	15,031,000
	負担金	1,887,000	4,769,750	5,307,700	5,623,300	2,969,000
	その他	86,468	71,697	288,294	80,482	0
合 計		277,248,018	274,625,632	279,094,379	278,954,212	277,778,000
支出	人件費	171,735,132	175,488,281	176,193,492	170,319,820	184,757,800
	委託料	24,194,191	23,382,281	23,928,761	23,790,501	27,770,000
	総支出額に占める委託料の割合	9.5%	9.0%	9.0%	9.3%	10.0%
	修繕費	1,212,519	240,702	2,079,897	1,720,247	1,000,000
	光熱水費	11,748,865	12,850,863	17,745,580	14,138,200	18,380,000
	その他	45,200,957	46,927,271	45,256,787	45,795,488	45,870,200
合 計		254,091,664	258,889,398	265,204,517	255,764,256	277,778,000
収支差額		23,156,354	15,736,234	13,889,862	23,189,956	0
(市への納付金の額)		-	-	-	-	-
(徴収委託の場合の徴収額)		54,800	38,400	41,600	67,900	38,000

■ 自主事業 (有)

(単位:円)

		令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	【参考】令和5年度(予算)
収 入		696,133	700,384	978,882	1,037,805	1,303,400
支 出		390,428	484,135	576,614	765,890	814,600
収支差額		305,705	216,249	402,268	271,915	488,800
(市への納付金の額)		-	-	-	-	-

イ 取組状況

経費の縮減、経理事務等	<ul style="list-style-type: none"> ・省エネやペーパーレス化に積極的に取り組んだことや、政府の支援により光熱水費が減少した影響等により支出が減少し、収支差額が令和4年度より増加となった。 ・軽易な修繕を職員が自ら行うことにより、支出を抑制しているが、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。
-------------	--

ウ 市による状況分析

<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年度以降、指定管理者からの申し出により指定管理料を削減している。令和5年度の指定管理料は指定管理者公募時の令和5年度分提案額より7,000千円の減額となっている。 ・コロナ禍で減少していた利用料金等の事業収入は、令和元年度(19,782,332円)比97%まで回復している。 ・政府の支援により、光熱水費等の支出が減少したこと等により、収支差額が令和4年度より増額となっている。 ・施設の経年により建物や設備等の不具合が多くなっており、対応に必要な修繕が増加してきているが、迅速かつ適切に修繕を行っている。
--

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	87.2%

■ 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	年間合計140,000人以上	171,856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	13,472,430円

イ 市による状況分析

- ・利用者への丁寧な説明や利用者意見を随時事業に反映させることなどにより、利用者満足度は目標水準を達成した。
- ・コロナ禍で減少していた利用者数は、堺市施設予約システムの導入やSNSでの情報発信などセンターの利用促進を図り、過去最大の令和元年度(179,221人)比96%まで回復した。
- ・貸館利用料金及び駐車場料金収入の目標は未達となった。要因の一つとして、テニスコート兼フットサルコートの人芝劣化により利用件数が減少しており、利用者の安全性の観点から早期修繕に向けて指定管理者と協議を行う必要がある。

(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。

評価	指定管理者	所管課
	B	B
評価の理由	<ul style="list-style-type: none"> ・目標達成状況については、利用者満足度及び利用者人数については達成できたが、貸館利用料金及び駐車場料金収入は未達となった。 ・貸館利用申込については、施設予約システムを導入し、抽選制を実施した。導入にあっても大きな混乱はなく、利用者からは好評である。 ・施設設備については、竣工後10年が経過し、設備部品等の更新時期を迎えているが、必要なものから修理・更新を行い、大きなトラブルの発生を防げた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・貸館利用料金及び駐車場料金収入の目標は未達となった。要因の一つとして、テニスコート兼フットサルコートの人芝劣化により利用件数が減少しており、利用者の安全性の観点から早期修繕に向けて指定管理者と協議を行う。 ・利用者からの要望が多かったオンラインでの施設予約については、施設予約システムの導入により、利用者から好評を得ることができた。 ・平成26年から2期10年に及ぶ経験を活かし、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。
今後の取組	<ul style="list-style-type: none"> ・利用料金収入については、貸館利用状況の分析を行い、新規利用者の発掘、リピータの増に努める。特に文化系利用者の増加を図る。 ・指定事業(各種教室講座)の申込については、WEB申込システムを構築し、利用者の来館頻度を軽減し、新しい受講者を発掘する。 ・相談業務については、地域団体等と連携し、地域行事などを活用し、住民のもとに出向き声を聴くなど、アウトリーチ型相談に努める。 ・人権啓発業務については、既存のものに頼らず新しい企画により来館者増に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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させた新たな取組の実施により、新規利用者やリピータを獲得し、来館者の増加を図る。 ・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更なる充実を期待する。 ・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。

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