

## 堺市指定管理者評価表

( 評価対象期間： 令和6年4月1日 から 令和7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	
令和 6 年 4 月 1 日 から 令和 11 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 日常生活での身近な問題、福祉や進路、人権に関する事など総合生活相談、人権相談を実施</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(講習事業)、識字事業、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) 開場時間	(10) 休館日
9時00分から21時00分まで	<ul style="list-style-type: none"> <li>・月曜日(ただし、その日が祝日の場合は開館)</li> <li>・年末年始(12月29日から翌年の1月3日までの日)</li> </ul>
(11) 選定方法(公募・非公募の別)	
公募	

次頁以降の各管理運営状況の取組評価については、以下の評価基準により評価を行う。

評価基準	a	要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
	b	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
	c	要求水準を下回る管理運営がなされている
	d	要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている

## 2 管理運営状況

## (1) 適正な管理運営の確保

## ア 取組評価

	指定管理者	市
市民の平等利用や日常の事故防止、当該業務において回避しなければならないリスクに対して、回避するための具体的な方策を講じているか。	b	b
防犯、事件事故及び災害の発生時又は発生に備えた対応が適切であったか。	b	b
利用者の個人情報の取扱いや情報管理体制は適切であったか。	b	b
仕様書等で定めている人員配置(障害者、高齢者等)は、適切に為されているか。	b	b
人材育成の方針や研修計画等に基づいて、職員の資質や能力の向上を図るために必要な研修を適切に実施していたか。	a	a
施設の設備、器具備品は、適切に管理していたか。また保守点検や法定点検は、適切に実施していたか。	b	a
施設の設置目的や市が定める各種計画等に則って施設の管理運営が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、設置目的に沿った成果を得られたか。	a	b
利用者への情報提供、広報が適切に行われているか。また効果があったか。	b	b

## イ 評価に関する所見・特記事項

指定管理者	市
<ul style="list-style-type: none"> <li>職員研修を見直し、人権研修をはじめ管理運営の資質向上、情報セキュリティや個人情報等、より効率的で効果的な研修を行った。</li> <li>施設の維持管理は、関係法令等に基づき、適切に行った。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>当課職員が指定管理者職員に情報セキュリティ研修や指定管理業務の状況分析研修を行う等、効果的な管理運営に資する研修を行った。</li> <li>施設設備の保守点検や更新も計画的に行われており、クビアツヤカミキリ対策についても対象木に防護ネットを巻く等、施設の維持管理を適切に行った。</li> </ul>

## (2) 利用者サービスの向上

## ア 利用状況

	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
利用者数(単位:人)	160,676	171,856	169,126
稼働率(単位:%)	91.7	90.2	44.3(※)
利用者満足度(単位:%)	84.1	87.2	86.3

※メインホールの稼働率から各室の稼働率の平均値に指標を見直し。

## イ 取組評価

	指定管理者	市
利用者が利用者しやすい料金の設定や利用区分になっているか。	a	b
利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。	b	b
利用者からの苦情、要望への対応が適切に行われ、また、利用者の意見を施設運営やサービスに反映させる取組がなされたか。	b	b
自主事業の実施など施設の設置目的の範囲内で、サービスの質を維持・向上するための具体的な取組がなされたか。	b	b

## ウ 評価に関する所見・特記事項

指定管理者	市
<ul style="list-style-type: none"> <li>HP、LINEなどのSNSを活用して事業開催状況の情報発信や地域の掲示板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。</li> <li>講座・教室への参加者募集にあたり、申込専用WEBサイトを開設し、利用者の利便性の向上を図った。</li> <li>利用者満足度は、市の求めている目標を達成できた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>新規利用者確保のため、講座・教室の申込WEBサイトの開設やHPやSNS等での情報発信を積極的に行った。</li> <li>利用者満足度は、市の求めている目標(85%以上)を達成している。</li> </ul>

## 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4年度	令和5年度	令和6年度	【参考】 令和6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
収入	指定管理料	259,778,000	259,778,000	253,958,000	253,958,000
	利用料金	13,720,385	13,472,430	13,417,580	14,500,000
	負担金	5,307,700	5,623,300	6,448,300	5,500,000
	その他	288,294	80,482	97,790	0
合計		279,094,379	278,954,212	273,921,670	273,958,000
支出	人件費	176,193,492	170,319,820	146,921,751	167,218,000
	委託料	23,928,761	23,790,501	38,392,670	40,011,000
	総支出額に占める 委託料の割合	9.0%	9.3%	15.2%	14.6%
	修繕費	2,079,897	1,720,247	2,483,034	1,000,000
	光熱水費	17,745,580	14,138,200	15,612,343	18,380,000
	その他	45,256,787	45,795,488	49,701,878	47,349,000
合計		265,204,517	255,764,256	253,111,676	273,958,000
収支差額		13,889,862	23,189,956	20,809,994	0
(市への納付金の額)		-	-	-	-

## ■自主事業

(有)

(単位:円)

		令和4年度	令和5年度	令和6年度	【参考】 令和6年度(予算)
収入		978,882	1,037,805	1,116,433	909,000
支出		576,614	765,890	1,062,017	880,300
収支差額		402,268	271,915	54,416	28,700
(市への納付金の額)		-	-	-	-

## イ 取組評価

	指定管理者	市
施設の管理運営に関し、経費を縮減するための十分な取組が図られているか。	a	a
収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。	b	b
当初の収支計画どおりに適切、適正に予算執行がなされているか。	b	b
経理事務は適正に行われているか。	b	b

## ウ 評価に関する所見・特記事項

指定管理者	市
<ul style="list-style-type: none"> <li>・機械警備による夜間警備業務を導入し、保安警備業務を第三者に業務委託を行い効率的な運営を図った。</li> <li>・空調のこまめな温度管理や照明の削減等により省エネを図り、光熱水費の削減に努めた。</li> <li>・第3期事業において、市が指定する必要人員数が従前より減少したこと、ワークライフバランス向上による職員の雇用形態の変更等、人件費の減額要因となった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経年劣化により、建物や設備等の不具合が多くなっているが、対応が必要な修繕については、迅速かつ適切に修繕をおこなっている。</li> <li>・光熱水費や委託料等指定管理者の努力により、経費削減に取り組んでいる。</li> <li>・令和5年度までは、仕様書において各部門ごとに雇用形態を含め最低限必要な人員を細かく定めていたが、令和6年度からは、応募者の企画提案内容に応じた管理運営に必要な人員配置に見直し、人件費の削減につながった。</li> </ul>

## 3 目標管理、総合評価

## (1) 目標管理

## ア 市が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
人権啓発・市民の相互交流に関する事業(スポーツ交流事業、文化交流事業)の実施回数	年間延べ実施回数 1,000回以上	1,051回
指定管理者の有責事故発生件数	0件	1件

## ■ 利用者サービスの向上

指標	目標	実績
利用者数(舩松人権歴史館来館者、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)	180,000人以上	169,126人
施設稼働率(各室稼働率の平均)	60%以上	44.3%
利用者の満足度	85%以上	86.3%

## ■ 収支

指標	目標	実績
貸館料金及び駐車場料金収入	14,500,000円以上	13,417,580円
人権啓発・市民の相互交流に関する事業(スポーツ・文化交流事業)に係る受講料等の収入	5,500,000円以上	6,448,300円

## イ 実績に関する所見・特記事項

指定管理者	市
<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者数は、スポーツ・文化交流事業受講者、各種相談者、自主事業参加者は令和5年度よりも増加したが、舩松人権歴史館来館者、貸館利用者は令和5年度よりも減少した。</li> <li>貸館利用者の減少が、利用料金収入の減少及び施設稼働率の減少につながった。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者数、施設稼働率、貸館料金及び駐車場料金収入が目標に達しなかった理由として、施設のPR等新規利用者の獲得に努めているが、固定利用者層の高齢化に伴う利用離れや、平日の昼間の各室稼働率の伸び悩みがあげられる。</li> <li>指定管理者の有責事故については、利用者責任が大きいですが、指定管理者の管理で防げた可能性があるという観点から有責事故としたもの。</li> <li>現状の課題を抽出し、施設PRやイベントの周知、事業内容の見直し等、目標達成に向けた取組を進めてもらいたい。</li> </ul>

## (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"> <li>市が求める目標は、利用者数、施設稼働率、貸館料金及び駐車場料金収入で目標に達しなかったが、おおむね事業計画書どおりに業務を遂行することができた。</li> <li>交流講座(各種教室講座)や自主事業の募集にあたり、WEB申込システムを導入し、受講者決定もWEB抽選とする等、利用促進を図ることができ、各種教室講座の受講者は令和5年度より160人程度増加している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者数、施設稼働率、貸館料金及び駐車場料金収入は、市の求める目標に達しなかったが、おおむね事業計画書どおりに業務を行い、利用者サービスの向上や安全管理を行うことができています。</li> <li>各事業や貸館の状況や課題を分析し、事業改善や新規取組の実施、更なる施設PR等を行うことで、利用者の増加につなげてもらいたい。</li> <li>人権啓発については、指定管理者の経験やノウハウを活かし、様々な人権課題を学べる啓発イベントや舩松人権歴史館企画展・展示物の充実を期待する。</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