

# 令和2年度 指定管理者運営評価シート

所管課	市民協働推進課
-----	---------

## 1. 公の施設

公の施設の名称	西宮市市民交流センター
所在地	西宮市高松町20番20号
施設概要	市民交流センターは、西宮・甲子園競輪の廃止に伴い、兵庫県自転車競技厚生事業団から競輪事業関連施設である厚生事業会館の譲渡を受け、市内にある公益活動を目的とする市民団体の交流を促進するとともに、市民の地域社会における相互の親睦及び文化活動の増進に寄与するため平成14年8月に設置された。 平成21年7月から平成22年2月にかけてエレベーター設置工事及び耐震補強工事を実施し、改修工事後の各部屋の概要は以下のとおり。 A会議室（10名収容）、B会議室（40名収容）、C会議室（12名収容）、D会議室（10名収容）、E会議室（6名収容）、F会議室（12名収容）、G会議室（24名収容）、体育室（20名収容）、ホール（110名収容）、和室（30名収容）、調理室（15名収容）、茶室（8名収容）
施設の設置目的	市内にある公益活動を目的とする市民団体の交流を促進するとともに、市民の地域社会における相互の親睦及び文化活動の増進に寄与するため。

## 2. 指定管理者

指定管理者	団体名	特定非営利活動法人 コミュニティ事業支援ネット	指定期間	開始日	平成 27 年 4 月 1 日
	所在地	西宮市榎塚町2番20号 西宮商工会館本館3階		終了日	令和 2 年 3 月 31 日
選定方法	公募		評価対象年	指定期間 5 年のうち 5 年目	

## 3. 指定管理者の業務履行状況

①施設の維持・管理関係	センター長（1名）、事務局長兼施設管理次長（1名）、事務局次長兼施設管理部長（1名）、非常勤職員（11名）の合計14名で施設の管理運営業務を行った。なお、清掃・警備業務、空調設備保守点検業務、自家用電気工作物保安管理業務、一般廃棄物運搬処理業務、自動扉保守点検業務、受水槽清掃及び水質検査業務、昇降機保守点検業務等については、他の業者と市が別途委託契約を締結している。
②施設の事業・運営関係	市民交流センターは、会議室7室、ホール、体育室、和室、調理室、茶室の貸館業務を行っている。令和元年度は328日開館し、利用件数は7,176件、利用人数は79,713名であった。稼働率は全体で64.7%で、会議室、ホール、体育室、和室は概ね高く、調理室（26%）と茶室（37%）が低くなっている。貸館については、公平な利用を確保するため、前月の初日から先着順で受け付けている。また、NPO等の公益活動や市民活動等に関する相談を313件、ボランティア関係の相談を329件受け付け、ボランティアについては41件のマッチングを行い、ボランティア体験セミナーを1回行った。そのほか、NPO等団体の活動を推進・支援するための講座を10回（受講者延べ179名）実施した。 なお、令和元年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、3月5日から3月31日まで臨時休館したほか、講座2回、ボランティア体験セミナー11回が中止となった。また、空調機器の故障により、7月17日から9月30日まで一部の会議室の受付を停止した。  労働実態調査の結果： 適正に管理運営されていることを確認した。  調査結果後の指示事項： 特になし。
③指定管理者の提案による取組と今後の改善点など	当初及び指定期間中の提案： ①職員を常時2名配置し、すべての開館日及び開館時間において一般相談対応を行う。 ②ボランティアマッチング制度の確立。 ③市民交流センター主催団体連携事業の実施。  取組結果： ①職員を常時2名配置しているが、一般相談は一部の職員による対応となっている。 ②ボランティアマッチング制度～みやばら～を確立し、ボランティア募集やマッチングを行っている。平成30年度と比較して、ボランティア相談件数が大幅に増加している。 ③NPO法人など14団体から応募があり、審査の結果、6団体と連携して市民向けの講座を開催した。  今後の改善点： ①常時相談対応が可能となるよう職員教育に努める。 ②制度の更なる周知を図り、制度利用者及びマッチング件数の増加に努める。 ③連携団体へのサポート体制等の見直しを行う。

施設利用状況(量)を示す指標名	単位	H28年度(実績)	H29年度(実績)	H30年度(実績)	R1年度(実績)	R2年度(計画)
① 全館の年間利用件数	件	8,846	8,418	7,781	7,176	6,552.0
② NPO等団体の利用件数 ※R1年度より登録団体・地域団体数を追加計上	件	1,768	1,572	1,501	3,223	4,680.0
③ 市民・NPO対象の講座参加者数	人	279	188	208	180	150.0
④ 市民活動等の相談件数	件	392	442	586	642	650.0

#### 4. 利用者アンケート等の結果

①利用者アンケート等の実施日・手法	実施日：令和元年12月1日～12月18日 手法：センターの窓口でアンケート用紙を配布・回収（回答111件） アンケートで寄せられた意見とその回答を市民交流センターホームページで公表している。 また、利用者アンケートとは別にセンター内に目安箱を設置し、利用者からの要望・苦情等の把握に努めている。提出された意見とその回答は、センター内に掲示している。
②利用者アンケート等の結果	施設と職員対応については、回答者の8割以上が「大変満足」又は「満足」と回答しており、高い満足度となっているが、老朽化した設備や備品の入れ替えについて複数の要望が寄せられた。また、施設の予約・申込については、他の質問項目に比べて「どちらともいえない」又は「やや不満」と回答した人の割合が高く、複数の意見や要望が寄せられている。
③結果からの改善点など	施設（一部）の修繕及び備品の更新を行った。

#### 5. 指定管理者の安定性や継続性の評価

①評価結果	令和元年度指定管理業務にかかる収支は黒字となっている。また、指定管理者本体の経営状況について、貸借対照表及び活動計算書をもとに流動性及び安定性の観点から経営分析を行った結果、おおむね目標数値をクリアしており、安定性及び継続性に関しては問題がないものとする。
②評価結果を受けての指示事項	特になし。

#### 6. 指定管理料及びその内訳(指定管理者の収入)

(単位：千円)

区分	H28年度(決算)	H29年度(決算)	H30年度(決算)	R1年度(決算)	R2年度(年度協定額)
指定管理料	14,991	14,991	14,991	15,130	17,976
補足説明					

#### 7. 使用料等の収納状況(市の収入)

(単位：千円)

区分	H28年度(決算)	H29年度(決算)	H30年度(決算)	R1年度(決算)	R2年度(予算)
使用料	3,678	3,493	2,925	2,252	2,932
光熱水費等使用者負担金収入	1,077	1,034	883	737	172
その他の収入	255	243	260	217	210
合計	5,010	4,770	4,068	3,206	3,314
補足説明	「その他の収入」には、複写機等使用負担金収入、行政財産目的外使用料収入を記入している。 千円未満は、四捨五入しているため、合計額が合わないときがある。				

#### 8. 市による指定管理者の評価

①モニタリングの結果と総合評価	仕様書等に記載された施設の管理運営業務及び市民活動の促進業務等は適正に実施されており、特にボランティアの相談件数が前年度に比べて大幅に増加している。また、利用者アンケートの結果についても高い満足度となっている。指定管理業務にかかる収支の状況及び指定管理者自体の経営状況もおおむね目標数値をクリアしているなど、安定した経営が行われており、施設職員の勤務条件及び勤務実態についても適切な状況であることを確認した。
②指摘事項	当面は、新型コロナウイルス感染症の影響による状況の変化が予想されるため、市と連携し適切な対応を行う必要がある。