

令和3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 | 令和 2 年 4 月 1 日 |
| | 所在地 | 西宮市田中町4番8号 | | 終了日 | 令和 7 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 1 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部長（1名）、非常勤職員（10名）の合計12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2年度は295日開館し、利用件数は4,260件、利用人数は39,481名、稼働率は全体で44.2%であった。貸館予約について、月初は先着順で受け付けていたが、感染症予防と使用者の安全確保の観点から、2月1日より抽選で受付順を決定する方法に変更した。 また、NPO等の公益活動や市民活動等に関する相談を243件、協働に関する相談を18件、ボランティアに関する相談を121件受け付け、ボランティアについては13件のマッチングを行った。そのほか、NPO等団体の活動を推進・支援するための講座を実施した（対面1回、オンライン3回、動画配信2回。参加者延38名、動画再生回数106回）。 なお、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、4月1日から5月31日まで臨時休館、1月18日から3月7日まで夜間区分の使用を中止したほか、年度を通して活動内容にかかる使用および定員制限・窓口受付時間の短縮を適宜行った。 | | | | | |
| | 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北部地域の公益活動団体・地域活動団体向けの出張相談会の開催。 ②「NPOパワーアッププロジェクト」の実施。 ③市の政策課題と公益活動団体の活動内容をリンクさせたデータベースの作成。 | | | | | |
| | 取組結果： ①令和2年度については、新型コロナウイルス感染症の状況を勘案し、市と協議したうえで中止した。 ②NPO法人など7団体から応募があり、審査の結果、2団体の事業を採択し、事業に対する助成および運営・広報等のサポートを行った。 ③団体への調査を基にデータベースを作成し、センターホームページに特設ページを設けた。 | | | | | |
| | 今後の改善点： ①コロナ禍での開催の可否や方法についての検討が必要。 ②助成対象となる団体要件の見直しを行う。 ③団体情報を定期的に収集し、内容の充実を図る。 | | | | | |
| 施設利用状況(量)を示す指標名 | 単位 | H29年度(実績) | H30年度(実績) | R1年度(実績) | R2年度(実績) | R3年度(計画) |
| ① 全館の年間利用件数 | 件 | 8,418 | 7,781 | 7,176 | 4,260 | 6,198 |
| 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 | 1,572 | 1,501 | 3,223 | 1,888 | 3,099 |
| ③ 市民・NPO対象の講座参加者数 | 人 | 188 | 208 | 180 | 144 | 180.0 |
| ④ 市民活動等の相談件数 | 件 | 442 | 586 | 642 | 382 | 540.0 |

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2年12月1日～12月15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186件） アンケートで寄せられた意見とその回答は、館内に掲示および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館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。 |
| 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、館内設備やWi-Fiに関する要望が多く寄せられた。また、施設予約・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 | 既設のWi-Fiに加えて新たに「西宮市フリーWi-Fi」を設置し、利用者に広く周知を行った。 |

5. 指定管理者の安定性及び継続性の評価

| | |
|----------------|--|
| ①評価結果 | 令和2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、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 | H29年度(決算) | H30年度(決算) | R1年度(決算) | R2年度(決算) | R3年度(年度協定額) |
|-------|-----------|-----------|----------|----------|-------------|
| 指定管理料 | 14,991 | 14,991 | 15,130 | 17,976 | 17,629 |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| 補足説明 | | | | | |

7. 使用料等の収納状況(市の収入)

(単位：千円)

| 区分 | H29年度(決算) | H30年度(決算) | R1年度(決算) | R2年度(決算) | R3年度(予算) |
|---------------|---|-----------|----------|----------|----------|
| 使用料 | 3,493 | 2,925 | 2,252 | 2,045 | 2,740 |
| 光熱水費等使用者負担金収入 | 1,034 | 883 | 737 | 26 | 0 |
| その他の収入 | 243 | 260 | 217 | 95 | 208 |
| | | | | | |
| 合計 | 4,770 | 4,068 | 3,206 | 2,166 | 2,948 |
| 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。 光熱水費等使用者負担金収入については、市民交流センター条例の改正に伴い、令和2年7月1日付で廃止している。 | | | | |

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 | 令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により、貸室使用件数や相談件数が大幅に低下しているものの、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、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 | 前年度に引き続き、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。 |