

大東市立北条人権文化センター 指定管理者 外部評価

評価対象施設	大東市立北条人権文化センター
指定管理者名	特定非営利活動法人ほうじょう
評価対象年度	平成30年度から令和3年度（4月～12月）まで
施設所管課名	市民生活部人権室
外部評価者	野田委員長、明石委員、間野委員、宮前委員、東委員、奥野委員

1. 指定管理者による自己評価結果に対する意見等

- 施設の特性を踏まえた維持管理に努め、協定書、仕様書、事業計画に沿った運営が行われていた。また、支出についても、当初予算内で執行されていた。
令和3年度については、新型コロナウイルス感染症の影響により、中止せざるを得なかった取組みが多かったけれども、センターを安心して利用もらえるよう感染症対策はしっかり実施されていた。
- 令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響を大きく受けたため、一部の事業を実施できず利用者や参加者が減少したが、可能な範囲で施設目的に沿った事業運営に努めたことが認められる。
- 適切に評価されている。
- コロナ禍により様々な影響を受けつつも、工夫しながら仕様書に沿っての業務を実施に努められたことが認められる。
- 広報において紙面への工夫や定期発行の取組みは認められる。一斉配付やインターネットでの周知以外に、配付対象エリアの住民に読んで頂く工夫、各戸へもれなく届く工夫（例えば配付に見守りも兼ねる等他の取組み等）といったサービス状況にどのように取り組まれているか記載をいただきたい。
- 数字の変化や、何をしたかの事業報告的な内容だけでなく、取組みにより、住民福祉や人権意識の何がどのように向上したかわかる評価であることが望ましい。
また、指定管理期間において指定管理者が定める中長期目標と、1年ごとの短期目標（評価指標）の提示とそこにそった評価にしていくなど、変化や成果がわかる評価的な内容の評価結果書であることが望ましい。
そのためには、数値といった定数評価や、状況の変化といった定性評価の両方の記載があることが望ましい。また、この評価を可能にするデータ収集を日常活動の中に意識して組み入れることが必要である。
- 「実施状況」や「サービス状況」における記載が、具体性が弱い箇所が散見されるためか、取組みの工夫や積極性が乏しい項目がある。評価書作成においては、取り

組みの内容がわかるよう具体的な記載であることが望ましい。

- 「その他の業務」「職員研修」が1 2月までの段階で未実施であることを憂慮する。緊急事態宣言下であってもオンライン研修などの受講は可能であり、外部研修の情報収集や活用に努められ、研修を実施されたい。
また、貴法人の管理体制では職員の多くが臨時職員である。一般的に正職員に比べ臨時職員の研修受講率は低い場合が多い。正職員・臨時職員と偏りなく業務に必要な研修受講の機会が与えられるよう留意いただきたい。
- 「収支状況についての評価」の記載について、厳しい状況の対応策としてホームページや北条タウン誌の周知だけでは本項目の評価としては不十分であると感じる。広報以外の収支努力が何なのかの記載が必要。
- 評価結果の記載の中では、相談に関する報告は認められなかったが、相談がないということはどう評価するのか。隣保館における相談をどのようにとらえているのかについて記載を求めたい。
- 北条人権文化センターについては、公の施設として社会福祉法に定める隣保事業を実施する隣保館としての機能を有する施設である。
総合評価について、1) 業務内容 (①運営業務、施設維持管理業務、施設利用等許可業務) 及び (②自主事業、その他業務) 並びに 2) 利用者満足度 3) 収支状況を勘案して行われる。1) についてはコロナ禍において適切な感染拡大防止に講じるとともに閉館等への対応も利用者への混乱もなく処理している。
自主事業等の面ではコロナ禍において度重なる閉館や事業中止によって計画どおりに実施できなかったことはやむを得ない。
- 利用者満足度の把握について、令和2年度までは具体的な記述が少なかったが、令和3年度は詳細な報告がなされ工夫の様子が見て取れる。聞き取った意見を今後の事業運営に活かしてほしい。

2. 市（施設所管課）による内部評価結果に対する意見等

- 「業務内容についての評価」、「利用者満足度についての評価」、「収支状況についての評価」、及び「総合評価」については、適正に評価されていると認められる。
- 内部評価結果は妥当である。
- 適切に評価されている。
- 実施した取り組みの成果の確認だけでなく、市が指定管理を出すことによって、ま

た隣保館という公共施設が求められる役割に照らした達成レベルからの評価が必要と思われる。

そのためにも、市としての数値目標を示し、現時点での評価を行うことが必要である。

また、その目標設定に向けた不十分な点への指摘や指導、支援の方向についての記載が必要と考えられる。

- 指定管理者への評価については多角的に定性的、定量的に行われるべきである。施設所管課による評価は定性的な評価が多く、コロナウイルス感染拡大局面であっても貸出件数や来館者数だけに留まらず利用者の満足度評価など定量的な評価も行いたい。ダンススクールやスマートフォン教室が利用者からのニーズが高いのであればアンケート調査のこの点からなどの分析まで踏み込めなかったか。

収支状況においても、令和3年度決算が行われておらず収支状況の報告がないので評価せずというスタンスではなく、上半期の暫定数値でもよいから提出を求めてもよかったのではないか。

- 全体的に高い評価となっている。日頃の指定管理者の努力を見ての評価であると思われるが、課題や改善すべき点についての指摘があつてしかるべきと考える。

3. 総合評価

- 内部評価結果に評価されているように、事業計画に基づき、適切な管理・運営が行われていたことから、人権啓発のコミュニティセンターとして、加えて、本市北部地域の防災拠点としてその役割を果たしたものと考えます。

令和3年度は、新型コロナウイルス感染症の緊急事態宣言やまん延防止等重点措置の影響で休館や貸室の時間短縮により、利用者の皆さんにご迷惑をおかけしましたが、引き続き、感染防止対策をしっかりと行い、誰もが安心して利用できる施設の管理・運営に努めてください。

今後も一層の利用者満足度の向上、貸室や事業参加者を増やすために、利用者ニーズの把握に努めるとともに、更なる研究と工夫に期待します。

- 暫定外部評価集計の「3. 総合評価」は妥当である。

- 事業に適切に取り組んでいると評価できる。

- コロナ禍の影響が2年目に突入し長引く中、コロナ前と同じ取組の実施計画であれば、次年度も同様の状況が起こる可能性がある。コロナ禍の影響を想定し、そういった状況でも継続できる取り組みの創設に期待したい。そのためにも大阪府人権福祉施設連絡協議会等同じ分野におけるネットワークにおける情報収集や交流・学習に参加し、多様な情報を得ていくことが有効であると考えられる、府域における情報も参考

にし、取り組みのブラッシュアップを図られることを期待する。

- 評価は、事業実施による変化や効果が見える内容であることが望ましく、数値といった定数評価や、状況の変化といった定性評価の両方の記載があることが望ましい。
また、この評価を可能にするデータ収集を日常活動の中に意識して組み入れることが必要である。
- 隣保館における相談業務の強化・据え直しを行い、人権と福祉の拠点施設に役割を十分発揮されることを期待する。
- 公の施設として社会福祉法に定める隣保事業を実施する隣保館機能を有する施設の運営に関して、現管理者である特定非営利活動法人ほうじょうは指定管理者制度が当センターに導入される以前から地域に根差し人権施策に係る事業を実施してきた実績があり他に代えがたい。
自己評価については、感想的なコメントが見られ、俯瞰的な評価が求められる点もあるが、概ね適正である。
施設所管課による内部評価において上記の客観的評価を補完する指摘が願わしいが、そこまでの深掘された意見は見られなかった。収支状況の評価など数値による評価も含め今後の課題は定量的な評価にも言及されたい。
- 全般的に施設の目的や契約書に沿って適切な運営がなされている。
- 新型コロナウイルス感染拡大防止策をしっかりと実施されており評価できる。
- 利用度満足度の向上及び貸室の利用率の向上や事業参加者を増やす工夫については、ニーズの把握に努めるとともに、更なる研究と工夫に期待する。