

大東市立野崎人権文化センター 指定管理者 外部評価

評価対象施設	大東市立野崎人権文化センター
指定管理者名	特定非営利活動法人大東野崎人権協会
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が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。
- 「サービス状況」の項目における記載からは、積極的な工夫や改善の取組みを主体的に行っていることがみてとれ、よりよくしていこうとする努力がうかがえた。

- 多様な講座を継続的に実施されており、外国籍市民含め様々な方が集うセンターになっていることがうかがえます。これを更に発展させ、人権問題への理解や感性を持つ市民が育つ取り組みへと高めていかれることを期待する。
- 「実績報告」の「相談援助事業」については、その内容や対応結果等がわかるような形での報告を希望する。相談事業は地域や市の課題や課題の予兆をつかむことができる等調査研究機能を持つ業務であり、相談業務の結果を館運営や自主事業に活かしていくことを期待する。
- 野崎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。
業務内容についての評価は運営等に関する点と自主事業等についての点に分かれる。運営等に関しては安全安心に気を配るのは当然ながら、コロナ禍における対応が適切になされたかが昨今問われている。その点、現指定管理者においては消毒をはじめ感染拡大防止対策に努め最大限の対応を行っていることから評価できる。
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、利用者からの要望のあった意見箱を設置する等聞き取った意見をすぐに反映していることは評価できる。今後も意見・要望を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、現時点の評価を行うことが必要である。
また、その目標達成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。

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分析を行っても良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っただけで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、本市東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、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。
- 状況の変化や要望に応じてブラッシュアップしながら事業を実施していると認められる。また、更に高まっていくためにも、中長期・短期の目標を示し、そこにどう向かっているかがわかる事業計画にしていくことを期待する。

○ 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大東野崎人権協会は大いに評価できる。

自己評価については、若干甘い面も見られるが、真摯に業務執行に励んでいることがわかるとともに新型コロナウイルス感染拡大防止対策を適切に実施している。

施設所管課による内部評価については収支状況の評価など一部物足らず今後の課題を残すものの指定管理者との意思疎通を十二分にはかり連携していることが見て取れる。

新型コロナウイルス感染拡大という難しい局面においてもその良好な関係が強みとして生かされている。今後ともその強みを活かし安全安心な施設運営に努められたい。

○ 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。

○ 広報については、ホームページを開設する等、幅広い年齢層へのPRに努められており評価できる。

○ 利用者と直接コミュニケーションを図ること等により、ニーズの把握に努めていることが利用者アップにつながるものと考えられる。今後も利用者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ことを期待する。