

## 指定管理者自己評価結果

指定管理者	特定非営利活動法人ほうじょう
指定管理施設	大東市立北条人権文化センター
事業期間	令和4年4月1日から令和5年3月31日まで
管理体制	正職員 8名 臨時職員 9名 等
職員の勤務状況	正職員はシフト制、臨時職員は必要時のみ短時間勤務

## 1 施設のサービス水準等

## (1) 業務内容

項目	内容	協定事項等 (仕様書等)	実施状況 (実績値等)	サービス状況 (課題・達成度等)
運 営 業 務	休館日・開館時間	休館日 ①日曜日 ②国民の祝日に関する法律に規定する休日 ③12月29日から翌年1月3日までの期間(②に掲げる日を除く) 開館時間 午前9時から 午後10時まで	大東市立人権文化センター条例および大東市立北条人権文化センター指定管理者業務仕様書に基づき、適正に対応しました。	大東市立人権文化センター条例および大東市立北条人権文化センター指定管理者業務仕様書に基づき、適正に対応しました。
	窓口受付時間	開館中は常時受付対応する	館長、副館長、指導員、係員を配置し、適切丁寧を心掛け、窓口対応を行いました。	地域のコミュニティセンターの窓口として適切な対応を行いました。
	料金設定	大東市立人権文化センター条例第17条、大東市立北条人権文化センター指定管理者業務仕様書によるもの	条例、仕様書に基づいて適正に処理いたしました。	条例、仕様書に基づいて適正に処理いたしました。
	広報・宣伝	①センターだより配布 ②facebook・Instagram ホームページの維持管理	①仕様書に基づき、毎月1日付けで「みらい未来」を4,500部発行。 ②中学校と作成した世界人権宣言を毎月掲載。 ③地域内各町会で大東市報と合わせて各世代、市内公共施設へ配布。	①読みやすく、分かりやすい誌面構成に努め、事業などのPRを行いました。 ②SNSを活用した広報を行うことにより、幅広い年齢層にPRしました。また新しい情報を迅速に伝えることができました。 ③地域内の学校での取り組みを多く取材し記事に

				<p>することで、家庭や親世代が広報誌を見る機会が増え、施設の取組みに興味を持ってもらい、問い合わせや情報提供の機会が増加したが今後、地域内だけでなく市内全域への広報活動も考慮しながら利用者の増加へと繋げたい。</p>
--	--	--	--	---

項目	内容	協定事項等 (仕様書等)	実施状況 (実績値等)	サービス状況 (課題・達成度等)
施設維持管理業務	清掃・保守点検	施設および附属設備等の保守点検等維持管理に関する業務	仕様書に基づき、適正に実施しました。	仕様書を遂行いたしました。トラブル・苦情等はありませんでした。
	修繕	協定書による小規模な修繕 (大規模改修は市が負担)	収支報告書のとおり	事務所内天井の雨漏り、ロールカーテンの新設があり、市管轄課と相談し予算内で適正に処理いたしました。

項目	内容	協定事項等 (仕様書等)	実施状況 (実績値等)	サービス状況 (課題・達成度等)
施設維持管理業務	利用率	センターの設置目的を十分理解し、市民サービスの向上に努める。	利用率 令和4年度 23.2% 講座等参加者 令和4年度 1,166人	<p>前年度と比較して利用率0.3%増 講座等参加者632増</p> <p>・利用率については、利用者のお大半が高齢者という事もあり、新型コロナウイルスの脅威を懸念する利用者が多かったためサークル活動等が出来なかったことで利用率が伸びなかったことに影響していると思われる。今後安心して利用できる施設として、利用者への口コミや広報での宣伝を含めた取組みを行い、利用率を安定させることも必要と考えます。</p> <p>・講座等参加者の増については、地域イベントや市外への学習事業の再開で大幅に増加。</p>

	利用料金	人権文化センター条例 第17条によるものと します。	別添料金表のとおり	
--	------	----------------------------------	-----------	--

項目	内容	協定事項等 (仕様書等)	実施状況 (実績値等)	サービス状況 (課題・達成度等)
自主事業	令和4年度事業 報告書 添付	指定管理者により、イベントの実施や施設の集客に関わる事業実施	<p>①新型コロナウイルス感染症の長期流行も終息へと向かい、人が集まる地域イベントの再開で大幅な参加者増加となった。当法人が指定管理運営を行う、北条人権文化センターと北条コミュニティセンターが互いの施設へ出向き広く地域での広報活動や現状の施設利用についての報告を行うことで、事業再開時の参加者増に繋がりました。</p> <p>②利用の多い高齢者の参加者以外の参加を促すためと若年層の利用者を確保するために、管理栄養士を講師に招き、ファミリー層に向けた料理教室を実施しました。</p> <p>③地域包括支援センターとの連携で、認知症予防、認知症当事者やその家族に向けての居場所づくりとして「8528（はこにわ）ファーム」と題して畑活動を実施しました。</p> <p>④大東市立北条人権文化センター内にある相談窓口まで来所が困難、または来所することに対して抵抗がある相談者に対し、大東市立北条コミュニティセンターで出張相談窓口を開催し、相談ニーズの拾い上げをするための窓口を開設することができました。</p>	<p>①新型コロナウイルスでの影響を踏まえ、施設認知度をさらに向上するよう広報・宣伝に努めるとともに、魅力のある事業を実施し、利用者の増加を図る。また、利用者要望についても各事業でのアンケート実施に取り組み、施設の魅力アップに努める。</p> <p>②幅広い年齢層を確保するために事業参加者だけでなく外部への協力や連携を強化し、より地域の現状を把握する必要があると考えます。</p> <p>③現状では認知症への専門知識のある職員がおらず、地域包括支援センターの協力で成り立っている部分があるため、最低限の知識を身に着けるための研修や会議等に参加する必要があると考えます。今後は地域イベント等で育った作物の販売などを企画し、参加者の生きがいとなるような事業に展開が必要だと考えています。</p>

項目	内容	協定事項等 (仕様書等)	実施状況 (実績値等)	サービス状況 (課題・達成度等)
その他業務	施設の運営体制	地元雇用に努める	今年度、新たに従事者募集は行っておりません。	公平公正な採用に努めます。
	基本的人権の尊重	センター条例に規定するセンターの設置目的を十分に理解し、業務に当たる。	基本的人権の尊重に関しては、人権啓発事業を実施する際、北条タウン誌「みらい・未来」などで周知いたしました。	センター条例を理解し施設運営を実施いたしました。
	職員研修	人権問題、個人情報保護、その他センター業務に関する必要な研修への参加および実施	法人職員全体で研修を実施。 ①水平社創立100周年として、映画「破戒」を鑑賞し、ディスカッションを行い、同和問題から人権全体への向き合い方などを話し合うことで、各職員の人権に対する知識のスキルアップを図ることが出来ました。 ②三重県松坂市「松浦武四郎記念館・松浦武四郎誕生地」へ行き、蝦夷地（北海道）を調査した「松浦武四郎」が残したアイヌの人々との出会いや記録から文化の違いを正しく理解し、アイヌの人々の文化や暮らしについて考えるための研修を実施しました。	人権問題への取組みに必要な知識を身に付けるための研修を行い、今後の取組みに活かす研修ができましたが、今後基本的な窓口での対応や電話での対応も強化し、正規職員、臨時職員共通の意識で業務運営を行うための研修を実施していきます。
	情報公開	管理運営に関する情報の公開について、市の取り扱いに準じて必要な措置を講じる。		今後も条例を遵守いたします。
	事故等への対応	①緊急事態、不測の事態には適切な措置を講じ、関係機関への連絡を行う。 ②緊急時、防災・防犯対策等マニュアル作成と従事者への周知 ③東部地区対策本部が設置された場合の協力	従事者全員がマニュアルを共通理解し防災訓練をいたしました。	引き続き従事者への啓発、訓練などにより素早い対応や事故防止に努めます。

	環境問題	大東市地球温暖化対策実行計画の協力。SDGsにおける人権パネル展を実施。	大東市地球温暖化対策実行計画に積極的に協力いたしました。 地域内の中学校への取組みに協力し、SDGsの認知、啓発に努めました。	引き続き大東市地球温暖化対策実行計画に協力いたします。積極的な環境問題への啓発に努めます。
	総合相談・支援事業	対象者の相談に応じ、自立支援等のための適切な助言を行う。対象者の自立支援に必要な機関と連絡調整を行う。継続的な支援を行うこと。その他、住民の生活上の様々な課題や住民ニーズ等を発見し対応を行うこと。	相談者数 (相談延べ件数) 総合生活相談 96名(156件) 人権相談4名(11件) 進路相談4名(9件) 就労相談6名(24件)  合計 110名、200件	人権文化センターの相談業務は初年度となっております。 人権文化センターの業務となる前と比較しても、例年と同等の相談件数になっていると思われます。新型コロナウイルスの蔓延の影響か、来所や自宅訪問にて相談を受ける機会は減ったとは感じますが、電話での相談は例年同様に多かったです。相談内容としましては、生活困窮や近隣トラブルが多く、それと合わせて当事者の知的障害や精神障害といった特性が問題を複雑化させているといったことも見られました。

## (2) 利用者満足度

①利用者アンケートの項目・実施結果等
<p>対象者：各事業の参加者及び貸館の利用者</p> <p>アンケート実施回数 6回 アンケート回答者数 58名</p> <p>アンケート回答者は、ほとんどが自主事業の参加者です。 施設の情報をどういった媒体で得ているかの回答ですが、参加者の大多数は市報だいたい及び北条タウン紙みらい・未来にて自主事業についての情報を得ていました。</p> <p>実施事業についての認知度では、親子ふれあい夏の夕べや新春講演会のような単発での事業の認知度が高く、その他については高齢者対象のホットとできるサロンの認知度は高く、アンケート回答者の中にも参加者が複数におられました。</p>
②市民からの意見・要望等

後期高齢者となり、物忘れが多くなりました。月一回程度でスマートフォンの相談室などを開催してください。

コロナの関係で他の参加者と積極的な会話ができなかったのが残念でした。

パネルの数が少なすぎるので、もっと多くの知識が得られるように工夫して欲しい。

パソコン教室があれば参加してみたい。

水平社博物館の持ち帰り自由の啓発パンフなど、たくさんの資料をいただきましたが、まとめられるようにクリアファイル等の配布があればありがたいです。

色々な料理教室を開いて欲しいです。

### (3) 収支状況

収支決算書の内容を記載

別途決算書のとおり

## 2 総合評価

### ①業務内容（運営業務、施設維持管理業務、施設利用等許可業務）についての評価

経年劣化等での建物老朽化が目立ち、ハード面での不安がありますが、電話や窓口対応については来館者からも直接評価していただくこともあり、適切な対応ができた。

ハード面についてはできる限りの美化に努め、気持ちの良い利用をしてもらえる環境づくりを心掛けていきたい。

今後も協定書、仕様書を遵守しながら市民に不便がないよう施設運営を行っていきます。

### ②業務内容（自主事業、その他業務）についての評価

新型コロナウイルス感染症の影響も少なくなり、徐々にではあるが利用率、事業参加の増加がみられた。事業については、安心して利用、参加できるための感染症対策ができていくかを口頭や広報にて利用者に伝えることができたのが事業再開後の参加者数増加へと繋げることができました。

今後は人権・福祉ともに啓発し、地域住民が安心して参加し自らの教養となるような事業を行う必要があると考え、他団体との連携を強化し、施設利用者貸室ならびに自主事業の充実に努め、利用者や参加者が安心安全に館を利用できるように尽力します。

総合相談・支援業務については、相談者の声にしっかりと耳を傾け、必要に応じて自宅訪問も行い、要援護者に対する支援をしっかりと行うことができました。また、要援護者への支援について考えるケース会議を開催し、関係機関との連携を図り、支援に取り組むことができました。

### 利用者満足度についての評価

実施した事業の満足度は、回答の96%がポジティブな反応となっております。

無回答を除き、パネル展についてのみ不満であるという回答が1件ありました。

どの事業も参加者に対して低額な値段設定で実施していること、またそれでいて満足できる内容であることについて多くの意見をいただいております。

また、無料で参加いただけるホッとできるサロンについても、職員の接遇、態度についても無回答を除きポジティブな意見のみをいただいております。

しかし、人権パネル展については唯一不満であるという回答があり、展示方法や告知の仕方を改善する

必要があるので、意見を参考に見直しを図る必要があると考えます。

また、実施事業以外でのアンケートの回答率が低く、利用者の意見を吸い上げるためには、アンケートの回答率を上げるために積極的にアンケート記入のご協力をお願いしなければならない。

また、相談業務における、電話対応や窓口対応については、相談者から「相談してよかった」「よく聞いてもらえてうれしい」といった声をいただいております。相談者に満足していただける対応が取れているのだと感じております。

#### 収支状況についての評価

新型コロナウイルス感染症拡大が終息に向かったことで、利用率、事業参加率ともに増加がみられた。今後は広報活動のあり方や、事業の見直しを検討し、安定した収支に努めます。

別添

大東市立北条人権文化センター 利用料金表

使用区分	午前	午後	夜間	午前・午後	午後・夜間	全日
	午前9時から 正午まで	午後1時から 午後5時まで	午後6時から 午後10時まで	午前9時から 午後5時まで	午後1時から 午後10時まで	午前9時から 午後10時まで
多目的室(1)	300円	400円	400円	700円	800円	1,100円
多目的室(2)	300円	400円	400円	700円	800円	1,100円
第1和室	300円	400円	400円	700円	800円	1,100円
第2和室	600円	800円	800円	1,400円	1,600円	2,200円
調理室	900円	1,200円	1,200円	2,100円	2,400円	3,300円
大会議室	900円	1,200円	1,200円	2,100円	2,400円	3,300円
中会議室	600円	800円	800円	1,400円	1,600円	2,200円
小会議室	300円	400円	400円	700円	800円	1,100円

令和4年度

## 大東市立北条人權文化センター利用実績表

	事業使用 件数	市内使用		市外使用		使用料 合計	開館日数	使用件数	1日平均 使用件数	使用可能 区分(A)	使用可能 区分(B)	使用率 (B/A)%
		件数	使用料	件数	使用料							
4月	21	94	96,700	3	3,600	100,300	25	118	5	600	215	35.8
5月	25	69	64,000	1	1,600	65,600	23	95	4	552	166	30.1
6月	31	39	24,000	0	0	24,000	26	70	3	624	90	14.4
7月	30	73	62,500	2	4,000	66,500	25	105	4	600	164	27.3
8月	26	74	69,300	0	0	69,300	26	100	4	624	191	30.6
9月	36	45	33,600	1	1,400	35,000	24	82	3	576	139	24.1
10月	30	36	21,900	1	1,400	23,300	25	67	3	600	90	15.0
11月	29	68	64,300	0	0	64,300	24	97	4	576	163	28.3
12月	27	74	74,200	2	3,600	77,800	24	103	4	576	187	32.5
1月	27	31	16,200	0	0	16,200	23	58	3	552	62	11.2
2月	23	31	19,600	0	0	19,600	22	54	2	528	69	13.1
3月	34	34	23,400	0	0	23,400	26	68	3	624	96	15.4
合計	339	668	569,700	10	15,600	585,300	293	1,017	3	7,032	1,632	23.2

## 令和4年度北条人権文化センター収支決算書

### 【収入の部】

単位:円

大区分	中区分	小区分	決算額
1. 事業収入	1. 北条人権文化センター指定管理事業収入		<b>46,088,359</b>
		1. 委託料	45,290,376
		2. 施設利用料金	665,400
		3. 事業参加料	112,500
		4. 受取利息	83
		5. 雑入	20,000
収入合計			<b>46,088,359</b>

### 【支出の部】

単位:円

大区分	中区分	小区分	決算額
1. 事業費	1. 人件費		<b>31,268,998</b>
		1. 給料手当	26,994,057
		2. 退職給付費用	480,000
		3. 法定福利費	3,731,391
		4. 福利厚生費	63,550
	2. その他経費		<b>11,267,121</b>
		1. 事業原価	853,194
		2. 業務委託費	4,348,246
		3. 通信運搬費	211,048
		4. 印刷製本費	575,550
		5. 旅費交通費	134,526
		6. 車両維持費	406,621
		7. 消耗品費	436,981
		8. 修繕費	185,320
		9. 水道光熱費	2,560,448
		10. 賃借料	338,164
		11. 保険料	9,420
		12. 研修費	50,203
		13. 支払手数料	11,880
		14. 備品購入費	152,000
15. 租税公課	550,000		
16. 雑費	443,520		
支出合計			<b>42,536,119</b>

収支差額	<b>3,552,240</b>
------	------------------