

## 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大東野崎人権協会
指定管理施設	大東市立野崎人権文化センター
事業期間	令和5年4月1日から令和6年3月31日まで
管理体制	正職員 6名（うち総合相談2名） 非常勤職員 3名（うち総合相談2名） 夜間シルバー派遣職員 4名
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及び大東市立野崎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及び大東市立野崎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	センター長、副センター長、指導員、係員を配置し、適切な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の対応を行いました。
	料金設定	大東市立人権文化センター条例第17条、大東市立野崎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・ホームページの維持管理	①仕様書に基づき、毎月1日付けでセンターだよりを発行。 地域内各町会で大東市報と合わせて各世帯、市内公共施設、近隣小学校・中学校に配布。 ②大東市立野崎人権文化センターFacebook・ホームページを随時更新	①読みやすく、分かりやすい誌面構成に努めました。センターの取り組みをPRすることにより、自主事業の参加者増加につながりました。 ②SNSを活用し、広報やセンターの近況報告を発信していくことにより、幅広い年齢層にPRしました。自主事業の告知と

				ともに、後日その自主事業の様子や内容を掲載することで、より多くの方々に興味を持ってもらえるようになりました。引き続き、地域内はもちろん大東市全域への広報活動に取り組んでまいります。
--	--	--	--	--

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	施設及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。	巡回チェックなどと合わせ、日常から施設設備に不具合がないかをチェックしています。
	修繕	協定書による小規模な修繕 (大規模改修は市が負担)	収支報告書とおおり	蛍光灯は不具合の箇所から順次LEDへの取替。誘導灯2箇所、1階玄関ホールなど6箇所(掲示板を含む)をLEDへ取替しました。

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)
施設利用等許可業務	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5年度 35.7% 講座等参加者 令和5年度 6,681人	前年度と比較して 利用率 8.8ポイント増加 講座等参加者 2,181人増加
	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5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が「5類感染症」に移行され、飲食を伴う異年齢交流事業や、新たな取り組みとして地域交流、孤食の解消を目的としたいきなり食堂を実施。</p> <p>②高齢者の健康的な日常生活やコミュニケーションの場として提供し、生きがいや楽しさを感じてもらうためになごみ畑を実施。旬の野菜の栽培を行った。</p> <p>③なごみかふえを毎月2回に増やし、地域包括支援センターと連携し、元気でまっせ体操を実施。</p> <p>④野崎徳洲会病院や地域包括支援センターと連携し、健康や介護予防についての講座を実施。</p> <p>⑤来るべき大地震、大災害に備えるため、防災教室を実施。</p> <p>⑥出張よろず相談会の実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・深野園住宅内集会場</li> <li>・新田防災備蓄倉庫内</li> <li>・寺川団地集会所 (寺川は10月新設)</li> </ul>	<p>「人権バスツアー」「のざき彩」を開催し、多くの方々に喜んでいただきました。「人権ふれあい講座」「人権パネル展」は参加人数の増加を図るため、よりわかりやすく身近に感じていただけるよう広報・宣伝に努めます。</p> <p>①自治会と連携し、地域の集会所にて「いきなり食堂」を開催し、来館が困難な高齢者の方にも参加いただけた。課題として必要な方が果たしてどのくらいいるのかを把握することであり、いかにその方々に届ける事ができるかを今後も議論を重ねてまいります。</p> <p>②畑に参加してくれる人が少ない。少ないながらも協力し合い、みんなで育てた旬の野菜を子どもたちと収穫し、その野菜を使った豚汁を「異年齢交流事業」でふるまった。メンバーも一緒に参加し、交流を深める事ができた。</p> <p>③地域包括支援センターと連携をとることにより「なごみかふえ」をさらに充実したものにし、地域住民の居場所として定着するよう努めます。</p> <p>⑤防災への知識を備え、いざというときに迅速な対応ができるよう参加し、職員会議等で防災時マニュアルを定期的に確</p>

			<p>認した。</p> <p>大災害の際には地域での自助共助が必要であり、地域住民や近隣施設とのさらなる現実的な訓練が必要だと考える。</p> <p>⑥深野地区・新田地区内・寺川団地内には高齢者も多くセンター来所が困難であったため近くの公的施設に出向くことにより相談に限らず気軽に立ち寄り話ができるなど居場所的な役割も果たすことができた。</p> <p>寺子屋のざき塾については、ここ数年、生徒数が増え、その背景には学力面、経済面において厳しい環境にいる子どもの多さが影響しているのではと考えられる。課題として、講師の確保であり先を見据えた計画的な雇用を含め、近隣の小学校、中学校との連携を強化し、生徒たち一人ひとりに寄り添った学習を行えるよう努めていきます。また、卒業生・通塾生からの口コミもあり、地域外からの通塾も増加傾向にあります。引き続き、広報活動にも力を入れていきます。</p> <p>大きな課題とし子育て世代の方が参加しやすい自主事業が少なく、今後は近隣の四条子育て支援センターと連携を取り、小さなお子様がいても安心して参加できる事業を考えてまいります。</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	公正採用	従事者の採用に当っては公正な採用に努める	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。	毎月センターだよりにて人権問題を発信し、人権啓発事業を実施する際にもセンターだよりなどで周知に努めました。	隣保館の役割や人権について正しい知識を持ち、施設運営を実施しました。
	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	職員の相談スキルや能力向上を図るため、Zoomなどのオンライン受講等を活用し、積極的に参加しました。また人権バスツアーや人権ふれあい講座にも参加しました。	職員の相談スキルや知識、能力向上を図るため引き続き積極的に参加および実施をしています。
	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。	情報の公開はありませんでした。	公開要請があった場合は協定書に基づき、必要な措置を講じます。
	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	火災、地震などから利用者、職員を守るため、従事者全員がマニュアルを共通理解し、年2回利用者を含め隣接する野崎青少年センターと合同防災訓練を行いました。また職員も防災教室に参加し知識を深めた。東部地区対策本部が設置された場合は仕様書に基づき、協力を努めました。	有責事故発生件数は、0件でした。今後も利用者の安全を第一に考え、職員による巡回や器具等の定期点検、防災防犯に対する知識を強化することにより事故を防止するよう努めます。
	環境問題	大東市地球温暖化対策実行計画の協力	光熱費の削減や再生紙を使用し、環境に配慮するよう努めました。	引き続き環境に配慮した取り組みを継続します。

	総合相談・支援事業	住民の自立支援および福祉の向上を目的とし担当課、関係機関との連携により各相談・支援事業を遂行する	総合生活相談 280 件 81 人 人権相談 0 件 0 人 進路相談 316 件 38 人 就労相談 20 件 3 人  合計 616 件 122 人	単に制度利用や同行等支援により解決するケースもあれば、近隣トラブルや当事者の支援拒否などアプローチしにくいケースでは各専門機関と連携、活用しながら介入困難ケースでは、少しずつ距離を縮めながら安心してもらえるようなコミュニケーションを意識した対応を心掛けた。
--	-----------	--	---	--

(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>日常から市民の方々とコミュニケーションをとるよう心掛けており、その会話の中から意見や要望、さらには地域の情報を聞くように努めています。</p> <p>意見箱を設置しています。</p> <p>当センターの自主事業の年間予定が欲しいという要望は、月ごとですが月間予定表を掲示板に貼りだしました。</p> <p>身障者トイレのトイレットペーパーの取替がやりにくいという声をいただき、ワンタッチホルダーに取り替えました。</p> <p>把握した意見・要望等は可能な限り速やかに対応していますが、当法人だけでは解決不可能な案件は市役所へ報告しています。</p> <p>&lt;大東市内イベントでのアンケート調査結果&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当センターを知っている方は全体の約7割</li> <li>・関心がある人権問題として①障がいについて②高齢者問題③子どもの人権が上位を占めました。</li> </ul> <p>以上の結果を真摯に受け止め、魅力ある自主事業の実施、貸室についての広報や周知、人権啓発に取り組めます。</p>
②市民からの意見・要望等
<ul style="list-style-type: none"> <li>・蛍光管の回収ボックスを設置してほしい。</li> <li>・キッチンの回数や自主事業を増やしてほしい。</li> <li>・なごみスペースに来ることが喜びだ。</li> <li>・職員さんと話をすると明るくなれる。</li> <li>・なごみキッチンでお友達ができ、いろんな行事などにも参加するようになり生活にハリができました。</li> <li>・なごみキッチンで作った料理を妻が褒めてくれるので嬉しい。</li> <li>・受付カウンターの周りがとても可愛く、毎回癒されている。</li> <li>・職員さんがすぐに対応してくれるので助かる。</li> <li>・いろんな話を職員さんが聞いてくれるので来るのが楽しみ。</li> <li>・なごみ畑で土いじりが楽しい。</li> <li>・なごみかふえに行きたいが足が悪くて行けない。</li> <li>・椅子、机が老朽化している。</li> <li>・駐車場がいっぱいで停めることができない、センターに関係のない車があるのではないかと</li> <li>・駐輪場が行きにくい、日によっては満車で停めることができない。</li> <li>・工業用ミシン（講義室②）を修理してほしい。</li> </ul>

(3) 収支状況

収支決算を記載
別添決算書のとおり

総合評価

① 業務内容（運營業務、施設維持管理業務、施設利用等許可業務）についての評価
劣化・老朽化している箇所や物についてはできる限り対応しました。引き続き協定書、仕様書、事業計画に沿った運営を行い、市民サービス向上を意識した管理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
地域住民の交流を深めるとともに居場所づくりを目的とした自主事業を増やし、参加者とコミュニケーションを図るため積極的に職員が講師として参加しました。新規の参加者も含め自主事業参加者は去年度より大幅に増加しました。今後も利用者ニーズに対応しつつ、一層充実した事業を実施し、利用者、満足度の向上を図ります。 人権バスツアー以外の人権啓発事業については集客数が少ない傾向にあり、内容や広報の仕方を見直し、少しでも多くの方に興味を持ってもらえるよう努めます。 寺子屋のざき塾に関しましては、ひとりひとりの学力、特性に合わせて進めることができました。卒業生、友達などからの口コミが増え、大東市全域からの入会も増えました。一人親世帯、非課税世帯の月謝減免対象の生徒が全体の約3割となっております。様々な事情や環境の中でも、すべての子ども達が平等に学べるよう努めてまいります。 今後の課題としましては子育て世代の利用が少なく、他機関と連携して子育て世代の方が安心安全にご利用いただけるよう尽力します。 総合相談・支援事業については相談支援の基盤となるワンストップサービスや傾聴・見守りなど不安解消等支援に重点を置きながらも新たな支援体制も必要であると感じた。出張相談も2ヶ所から4ヶ所に増やしセンター来館が難しい高齢者の利用も増えた。また、新たな居場所支援を始めたことにより、住民間や住民と支援者がつながりつつあるなど有意義な取り組みができました。

#### 利用者満足度についての評価

利用者より日常等で収集した意見を職員で共有し、改善策を議論し実践しました。自主事業に関しましてはどなたでも参加していただけるよう低価格での実施を目指しているため、職員で行っております。低価格での実施をととても喜んでいただき、ほとんどの参加者が一度限りではなく続けて申し込みをしてくださいます。特になごみキッチンには男性の参加者や新規の参加者も増え、毎回抽選漏れの方も多数いらっしゃいます。今後は改善策を考え、できる限り全員の方が参加できるよう努めます。また大会議室、研修室に鏡があることを広報した結果、夜間を中心にダンス、チアダンスなどの若年層の新規利用者が増えました。引き続き、サークル、利用者にとって喜んでいただける施設を目指していきます。

#### 収支状況についての評価

収入については、利用率、事業参加率ともに増加がみられた。支出については、令和4年度同様に人件費や物価高騰により、引き続き厳しい状況でありましたが、必要に応じて支出を行いました。



別添

大東市立野崎人権文化センター 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
講義室(1)	300 円	400 円	400 円	700 円	800 円	1,100 円
講義室(2)	300 円	400 円	400 円	700 円	800 円	1,100 円
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
会議室	300 円	400 円	400 円	700 円	800 円	1,100 円
研修室	600 円	800 円	800 円	1,400 円	1,600 円	2,200 円
大会議室	900 円	1,200 円	1,200 円	2,100 円	2,400 円	3,300 円

令和5年度 野崎人権文化センター使用状況報告書

(A)

(A)を除く

	事業 使用件数	パソコン室他 使用件数	市内使用		市外使用		使用料合計	開館日数 (日)	使用件数 (件)	1日平均使 用件数 (件)	使用可能 区分 (A)	使用区分 数 (B)	使用率 (B/A) %
			件数	使用料	件数	使用料							
4月	52	1	113	78,500	2	1,200	79,700	25	166	6.6	525	180	34
5月	57	4	113	81,000	2	1,200	82,200	24	168	7.0	504	198	39.3
6月	53	6	134	91,700	2	1,200	92,900	26	183	7.0	546	199	36.4
7月	62	5	130	88,900	2	1,200	90,100	26	189	7.3	546	206	37.7
8月	51	4	103	71,900	2	1,200	73,100	26	152	5.8	546	170	31.1
9月	53	3	127	90,400	4	2,800	93,200	24	181	7.5	504	203	40.3
10月	62	3	120	84,900	2	1,200	86,100	25	181	7.2	525	201	38.3
11月	59	2	113	79,400	2	1,200	80,600	24	172	7.2	504	189	37.5
12月	51	3	100	68,900	2	1,200	70,100	24	150	6.3	504	164	32.5
1月	46	4	100	62,900	2	1,200	64,100	23	144	6.3	483	160	33.1
2月	61	2	98	66,100	2	1,200	67,300	23	159	6.9	483	171	35.4
3月	50	2	108	71,900	2	1,200	73,100	25	158	6.3	525	170	32.4
	657	39	1359	936,500	26	16,000	952,500	295	2,003	6.8	6,195	2,211	35.7

令和5年度 大東市立野崎人権文化センター指定管理 決算書

令和5年4月1日～令和6年3月31日

収入の部

(単位:円)

中区分	小区分	決算額
1. 指定管理事業収入		50,037,013
	1. 委託料	46,765,000
	2. 施設利用料	943,500
	3. 自主事業収入	2,142,977
	4. 受取利息	163
	5. その他雑収入	185,373
収入合計		50,037,013

支出の部

中区分	小区分	決算額
1. 人件費		36,109,175
	1. 支払報酬	1,476,278
	2. 職員給料・手当	25,364,880
	3. 臨職等賃金・手当	1,298,400
	4. 法定福利費	4,207,007
	5. 福利厚生費	586,424
	6. 人材派遣料	3,176,186
2. その他経費		12,773,016
	7. 業務委託料	5,324,436
	8. 旅費交通費	83,700
	9. 車両関連費	81,650
	10. 事務消耗品費	281,214
	11. 消耗品費	586,957
	12. 修繕費	195,650
	13. 光熱水費	2,799,191
	14. 図書教育費	107,370
	15. 諸会費	53,375
	16. 研修費	19,500
	17. 備品購入費	309,100
	18. 荷造運賃	3,060
	19. 通信運搬費	313,903
	20. 支払手数料	119,900
	21. 保険料	270,470
	22. 使用賃借料	236,400
	23. リース料	703,116
	24. 印刷製本費	686,741
	25. 保守料	207,759
	26. 租税公課	7,800
	27. 法人税等 (預金利子所得税)	24
	(法人税)	381,700
支出合計		48,882,191

収入一支出 (見込)

1,154,822