

# 令和2年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和3年3月31日現在 (A)

## 1. 施設概要

施設名	尼崎市立女性・勤労婦人センター (尼崎市南武庫之荘3丁目36-1)		
主な事業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>女性・勤労婦人センターの維持管理業務</li> <li>利用の許可、使用料の徴収等に関する業務</li> <li>設置目的を達成のための事業 (啓発・就労支援、情報収集・提供、女性のための相談、団体等の育成) 等</li> </ul>		
指定管理者名	特定非営利活動法人 男女共同参画ネット尼崎	指定期間	R2. 4. 1～R7. 3. 31
施設所管課	総合政策局 ダイバーシティ推進課	所属長名	後藤 真弓

## 2. 目標・指標

施設の設置目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>女性の自立及び社会参加の促進</li> <li>女子労働者の福祉の増進</li> </ul>					
施設のありたい姿	尼崎市の男女共同参画推進の拠点施設として事業を実施し、性別にかかわらず生きやすい社会の実現を目指すこと。					
指標	「男は仕事、女は家事・育児」という考えに不同意の市民の割合 (%)					
目標	「男は仕事、女は家事・育児」という考えに不同意の市民の割合の増加 (市が実施する「まちづくりに関する意識調査」より)	R2	R3(見込)	R4(見込)	R5(見込)	R6(見込)
		77.2	-	-	-	-

## 3. 各項目における評価

項目		説明	評価
有効性	指定事業の実施	協定書や仕様書に定められた取組ができたか。	A
	自主事業の実施	指定管理者の提案による利用者満足度向上等ための自主事業を実施できたか。	A
	利用者ニーズの把握	利用者のニーズを把握し、事業実施や新たな取組に生かすことができているか。	A
	市民等の参画	施設運営や取組の実施に際して、市民や利用者の参画が得られたか。	A
	事業の効果	指定管理者が実施した事業に効果があったか。	A
	目標の達成度	施設における目標の達成度はどうだったか。	A
	パートナーシップ	市と指定管理者とがパートナーシップの下、協働して取り組んだか。	A
効率性	施設の保守管理	施設の保守、破損等の修繕を適正に実施できたか。	S
	経費削減・環境配慮の取組	経費削減や環境配慮につながる取組を実施しているか。	A
	利用率向上の取組	利用者増や収入増につながる取組を実施しているか。	A
	施設の経営状況	施設における経営状況が適正であるか。	A
	接遇・サービス	利用者に対する接遇やサービスが良かったか。	S
適正性	法令遵守	施設の管理運営や設備点検などが、法令等に沿って適正に実施されているか。	適正
	指定管理者の経営状況	指定管理を行っている事業者本体の経営状況が適正であるか。	適正
	危機管理	事故防止の安全対策や防犯・防災対策が適切にとられているか。	適正
	備品・文書管理	備品や施設の管理運営を行う上で生じた文書等を適切に管理しているか。	適正
	従事者の育成	従事者に対する育成や研修が十分に実施されているか。	適正

評価の凡例 S・・・特に優れている。A・・・優れている。B・・・標準である。C・・・改善が必要である。  
※適正性については、「適正」もしくは「改善要」のどちらかで評価する。

### <評価する上で参考となるデータ、実績など>

- 計画書に示された指定事業及び自主事業について、コロナ禍での女性の現状からみえる課題等についての新たな事業展開を図った。
- 新規講座受講者数は合計449人(男女共同参画講座56.1%、就労支援講座では66.7%、資格取得講座では46.3%)と高い割合をしめている。
- 新型コロナウイルス感染拡大防止のため早期に入口等にウイルスレスウォーター噴霧器を追加で設置したほか、自動除菌液噴霧器、検温&マスク着用検知端末器を導入するなど、市の基準以上に積極的に取り組んだ。利用者アンケートでは「対策が早かった」、「安心して施設を利用できる」という声が寄せられている。
- 全ての講座について指定管理者が内部評価を行っている。さらに、外部評価委員とヒアリングを行い、そこからの意見をもとに次年度の事業に向け見直し・改善を図っている。
- 定期的に研修(接遇、施設予約、相談、個人情報保護、DV)を行い、サービス向上に取り組んでいる。利用者アンケートの職員対応の満足度では「大変満足」「満足」と回答した割合は7割程度と高く、接遇に満足する声が多い。

#### 4. 総評

##### 施設所管課の所見

###### <実績・成果>

- ・新型コロナウイルス感染拡大に伴う予防対策の徹底など、施設利用者への迅速な周知に努めた。市の基準以上の独自の拡大防止に積極的に取り組んだ。
- ・市と協議を行い「新型コロナウイルスに伴うこころのケア電話相談」を新たに開設した。
- ・女性フォーラムの記念講演会は、オンライン開催とするとともに、インターネット環境が整っていない市民向けに来館によるスクリーン視聴も可能とし、感染予防にも配慮した啓発を行った。
- ・施設の老朽化が進むなか、限られた予算の中で優先順位をつけ、必要な施設修繕整備や利用者意見を反映させた施設の改善を行っている。
- ・利用者の満足度の高さからも、指定管理業務は良好に遂行されている。
- ・年間を通して積極的に事業の企画を行い意欲的に取り組む姿勢が見受けられた。

###### <課題>

- ・カフェ・トレピエが新型コロナウイルス感染拡大に伴い休館している。また、令和2年度に監査事務局の指摘をうけ、喫茶コーナーの有り方について市と指定管理者が協議のうえ抜本的な検討を行う必要が生じた。
- ・現在、募集要項や基本協定等の仕様書に自主事業①(実施を求めるもの)を設けているが、令和2年度に監査事務局の指摘をうけ、指定事業と自主事業のあり方を見直す必要が生じた。

###### <課題に対する改善の方向性>

- ・喫茶コーナーの有り方について、カフェ形式に限らず抜本的な見直しに向けた協議を行っていく。
- ・自主事業のあり方について、監査事務局の指摘をふまえ協議を行っていく。

##### 指定管理者の所見

###### <事業実施や施設管理を振り返って>

コロナ禍の中、ウイルスレスウォーター噴霧器を複数個所に設置、自動除菌液噴霧器、検温&マスク着用検知端末器、非接触検温計を導入、毎日複数回あらゆる部分の除菌などを行い、来館者の安心安全を守るために危機感をもって行った。

事業は、当初の計画を変更し、新たな課題(ケア的役割負担、働き方の変化、ストレス増など)の軽減、マスクやリモート社会における要配慮者に寄り添い、定員、開催時期も含め見直しを図るなど、今必要とされている啓発を最優先に行った。特に「新型コロナウイルスに伴うこころのケア電話相談」は、5月から12月まで開設して疲弊する女性への支援が行えた。また、会場とオンラインの両方を使った講座を開催することで、オンラインに不得手な方にも配慮し事業を行った。企画したが開催できなかった講座は1講座に止めることができた。

###### <市とのパートナーシップ(協働)を振り返って>

- ・定期的な会議以外に、所管課との協議が必要な時は、すぐに話し合いができる体制が取れた。
- ・仕様書、基本協定・年度協定に基づいて運営してきたが、監査事務局の指摘をうけた中で、指定事業と自主事業の在り方や喫茶コーナー運営の今後について、運営委員会の意見や他の男女共同参画センター等の実例などを参考に協議を行う必要がある。

##### 双方の意見を踏まえた今後の方向性

- ・監査事務局の指摘をふまえ、自主事業①(実施を求めるもの)の新たな実施方法について協議を行っていく。
- ・令和3年度においても新型コロナウイルスの収束の見通しが立たない中、感染拡大防止を徹底するとともに、コロナ禍から見えてきた課題を踏まえた今必要とされる啓発を最優先に行っていく。

# 令和2年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和3年3月31日現在 (A)

## 1. 施設概要

施設名	尼崎市立地域総合センター上ノ島 (尼崎市南塚口町8丁目22-18)		
主な事業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民相互の交流の促進</li> <li>・各種講座や講演会等を通じた市民の学びと地域に対する市民活動の促進及びその支援</li> </ul>		
指定管理者名	社会福祉法人いきいきのびのび	指定期間	R2. 4. 1～R7. 3. 31
施設所管課	総合政策局 地域総合センター担当	所属長名	氏丸 善行

## 2. 目標・指標

施設の設置目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域住民をはじめとする市民相互の交流の促進</li> <li>・人権啓発意識の普及高揚の促進</li> </ul>					
施設のありたい姿	地域住民等の人権啓発の拠点であり、地域コミュニティの拠点となる施設					
指標	「人権問題に対して無関心もしくは興味がない」と感じる市民の割合 (%)					
目標	「人権問題に対して無関心もしくは興味がない」と感じる市民の割合を指定管理期間中に減少させる	R2	R3(見込)	R4(見込)	R5(見込)	R6(見込)
		34.92	—	—	—	—

## 3. 各項目における評価

項目		説明	評価
有効性	指定事業の実施	協定書や仕様書に定められた取組ができたか。	A
	自主事業の実施	指定管理者の提案による利用者満足度向上等のための自主事業を実施できたか。	—
	利用者ニーズの把握	利用者のニーズを把握し、事業実施や新たな取組に生かすことができているか。	B
	市民等の参画	施設運営や取組の実施に際して、市民や利用者の参画が得られたか。	B
	事業の効果	指定管理者が実施した事業に効果があったか。	A
	目標の達成度	施設における目標の達成度はどうだったか。	B
	パートナーシップ	市と指定管理者とがパートナーシップの下、協働して取り組んだか。	B
効率性	施設の保守管理	施設の保守、破損等の修繕を適正に実施できたか。	B
	経費削減・環境配慮の取組	経費削減や環境配慮につながる取組を実施しているか。	B
	利用率向上の取組	利用者増や収入増につながる取組を実施しているか。	B
	施設の経営状況	施設における経営状況が適正であるか。	B
	接遇・サービス	利用者に対する接遇やサービスが良かったか。	B
適正性	法令遵守	施設の管理運営や設備点検などが、法令等に沿って適正に実施されているか。	適正
	指定管理者の経営状況	指定管理を行っている事業者本体の経営状況が適正であるか。	適正
	危機管理	事故防止の安全対策や防犯・防災対策が適切にとられているか。	適正
	備品・文書管理	備品や施設の管理運営を行う上で生じた文書等を適切に管理しているか。	適正
	従事者の育成	従事者に対する育成や研修が十分に実施されているか。	適正

評価の凡例 S・・・特に優れている。A・・・優れている。B・・・標準である。C・・・改善が必要である。

※適正性については、「適正」もしくは「改善要」のどちらかで評価する。

### <評価する上で参考となるデータ、実績など>

事業報告書・協定書

- ・事業実績一覧により、指定事業の実施はできている。新型コロナウイルス感染拡大防止のため参加人数を減らし、回数を増やすなどの工夫をしている。また、地域ボランティアとの連携により高齢者への「配食」を通して見守りを行っている。
- ・施設管理に関しては法令点検など専門業者に委託して正しく管理されている。
- ・職員研修についても隣保館連絡協議会等の研修に参加し職員の資質向上を図っている。

#### 4. 総評

##### 施設所管課の所見

###### <実績・成果>

- ・全ての施設に言えことであるが、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、積極的な事業運営ができなかったこともあり、事業実績として令和元年度を下回っている。また、上ノ島の場合は、本館が解体工事に入り、分館1館体制となり、貸館事業が実施できない状況であった。
- ・その状況の中でも、規模を縮小しながらも、地域と連携して文化祭の開催や、立花中学校区人権教育・啓発会議と連携し、「見た目問題」をテーマに人権問題講演会を実施していた。
- ・センターだよりも、紙上での人権講演会を実施するなど、指定管理者のアイデアを生かした人権啓発事業を実施していた。
- ・新型コロナウイルス対策のため会食はできないものの、子ども食堂や老人給食サービス事業をボランティア団体と共催し、工夫して実施していた。
- ・7センターの合同事業として3月に「あませぶん」（発表会）を開催した。

###### <課題>

- ・施設が分館1館体制となり、施設が小さくなり、また、利用者数の制限もあり、令和2年度は難しい事業運営を行うこととなっているのは理解するが、現状はどうしても地域内の利用者リピーターで占められているように思われる。

###### <課題に対する改善の方向性>

- ・施設の限られたスペースだけではなく、例えば、他のセンターとの合同事業や生涯学習プラザ等との共催事業などの実施を更に進めていってほしい。

##### 指定管理者からの所見

###### <事業実施や施設管理を振り返って>

- ・新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響と分館1館体制により、事業参加者数を縮小して実施せざるを得なかった。その中でも、事業ごとの細かな時間調整を行うことで、回数を増やして事業参加者数の確保に努めた。
- 令和3年度は、新規の短期講座の実施により、魅力ある事業運営に努めることとする。
- ・人権啓発事業については、センターだよりへの掲載に時事的なテーマなどを取り入れるなどの工夫を行い、人権問題に取り組む施設としての役割を果たしたと考えているが、人権講演会は2回しか実施できなかった。
- 令和3年度は、人権に関する取り組みの実施回数を増やして、より積極的に人権啓発意識の普及高揚に努めることとする。
- ・新型コロナウイルス感染症感染拡大防止のため、除菌、換気、検温等を徹底した施設管理に努めた。

###### <市とのパートナーシップ(協働)を振り返って>

- ・分館1館体制のため、近隣の他施設を借用するに際して、担当課としての調整機能を発揮してもらった。
- ・7センター合同事業ワーキング会議では、担当職員が積極的に役割を果たした。
- ・指定管理者職員研修では、上ノ島での取組を全センターに広げたいという担当課の想いに共感し、「上ノ島ケースカンファレンス」の取組を紹介した。

##### 双方の意見を踏まえた今後の方向性

- ・分館のみの非常に狭いスペースで、利用者数の制限もある中、非常に工夫をしながら、事業実施している。
- ・令和3年度も1年間は、分館1館体制での事業運営を行うこととなるので、今後も所管課と指定管理者が情報共有を図りながら連携していく。
- ・これまで各センターの所長、館長とは、毎月実施されている「管理責任者会」で意見交換等があり繋がりがあがるが、各センターの職員間の繋がりがほとんどなかった。しかし、令和2年度実施した7センター合同事業ワーキング会議では、各センターの職員間での繋がりが少しずつではあるが醸成された。今後も引き続き、各センターの職員間の繋がりが更に進むように、所管課と指定管理者で話し合いを進めていく。

# 令和2年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和3年3月31日現在 (A)

## 1. 施設概要

施設名	尼崎市立地域総合センター神崎 (尼崎市神崎町14-22)		
主な事業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民相互の交流の促進</li> <li>各種講座や講演会等を通じた市民の学びと地域に対する市民活動の促進及びその支援</li> </ul>		
指定管理者名	NPO法人スマイルひろば	指定期間	R2. 4. 1～R7. 3. 31
施設所管課	総合政策局 地域総合センター担当	所属長名	氏丸 善行

## 2. 目標・指標

施設の設置目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域住民をはじめとする市民相互の交流の促進</li> <li>人権啓発意識の普及高揚の促進</li> </ul>					
施設のありたい姿	地域住民等の人権啓発の拠点であり、地域コミュニティの拠点となる施設					
指標	「人権問題に対して無関心もしくは興味がない」と感じる市民の割合 (%)					
目標	「人権問題に対して無関心もしくは興味がない」と感じる市民の割合を指定管理期間中に減少させる	R2	R3(見込)	R4(見込)	R5(見込)	R6(見込)
		30.23	—	—	—	—

## 3. 各項目における評価

項目		説明	評価
有効性	指定事業の実施	協定書や仕様書に定められた取組ができたか。	B
	自主事業の実施	指定管理者の提案による利用者満足度向上等のための自主事業を実施できたか。	—
	利用者ニーズの把握	利用者のニーズを把握し、事業実施や新たな取組に生かすことができているか。	B
	市民等の参画	施設運営や取組の実施に際して、市民や利用者の参画が得られたか。	B
	事業の効果	指定管理者が実施した事業に効果があったか。	A
	目標の達成度	施設における目標の達成度はどうだったか。	B
	パートナーシップ	市と指定管理者とがパートナーシップの下、協働して取り組んだか。	B
効率性	施設の保守管理	施設の保守、破損等の修繕を適正に実施できたか。	B
	経費削減・環境配慮の取組	経費削減や環境配慮につながる取組を実施しているか。	A
	利用率向上の取組	利用者増や収入増につながる取組を実施しているか。	B
	施設の経営状況	施設における経営状況が適正であるか。	B
	接遇・サービス	利用者に対する接遇やサービスが良かったか。	B
適正性	法令遵守	施設の管理運営や設備点検などが、法令等に沿って適正に実施されているか。	適正
	指定管理者の経営状況	指定管理を行っている事業者本体の経営状況が適正であるか。	適正
	危機管理	事故防止の安全対策や防犯・防災対策が適切にとられているか。	適正
	備品・文書管理	備品や施設の管理運営を行う上で生じた文書等を適切に管理しているか。	適正
	従事者の育成	従事者に対する育成や研修が十分に実施されているか。	適正

評価の凡例 S・・・特に優れている。A・・・優れている。B・・・標準である。C・・・改善が必要である。

※適正性については、「適正」もしくは「改善要」のどちらかで評価する。

### <評価する上で参考となるデータ、実績など>

実績報告・協定書

- ・コロナ禍で事業の規模を縮小するなど工夫して実施した。
- ・講演会では「ハンセン病問題」「子どもの人権」に加えて「性の多様性」などを行った。
- ・弁当配食事業では、9月から持ち帰りに変更したが、利用者の範囲が広がるなど好評となった。
- ・施設管理に関しては法令点検など専門業者に委託して正しく管理されている。
- ・職員研修については隣保館連絡協議会等の研修に参加し従事者の育成に努めている。

#### 4. 総評

##### 施設所管課の所見

###### <実績・成果>

- ・全ての施設に言えることであるが、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、積極的な事業運営ができなかったこともあり、事業実績として令和元年度を下回っている。
- ・その状況の中でも、持ち帰り弁当（スマイル弁当）の実施や、小田地域課と連携し「性の多様性」の講演会を実施するとともに、講演録を作成し、広く市民に配布するなど、新たな事業展開を行っている。
- ・中高生をはじめとする子どもたちの居場所として「子どもの遊び場」・「スマイルまつり」の開催をはじめ子どもたちに魅力のある事業を工夫して実施した。
- ・7センターの合同事業として3月に「あませぶん」（発表会）を開催した。
- ・令和2年度、空調機の取替や窓ガラスの飛散防止工事・消防施設の自動火災報知設備の改良など施設の改善を行っている。また、加湿器を3台購入し、利用者の安心・安全に配慮するとともに、事務所に空気清浄機の設置も実施した。

###### <課題>

- ・令和2年度は、新型コロナウイルス感染症のため事業の自粛や中止が相次ぎ、各センターとも事業の実施回数は減少しているが、工夫を凝らした少人数の事業を実施したり、展示を中心とした「ミニ咲きまつり」を実施することができた。「ミニ咲きまつり」について、例年には及ばないが、3日間で約850人が参加した。

###### <課題に対する改善の方向性>

令和2年度は新型コロナウイルス感染症のため、非常に難しい事業運営を行うこととなっているが、今後も指定管理者と所管課で連絡調整を密にしながら、できる限り多くの事業ができるよう調整していきたい。また、町会の役員や地域の児童民生委員と連携をさらに強化に努めてもらいたい。

##### 指定管理者からの所見

###### <事業実施や施設管理を振り返って>

- ・令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、満足に事業実施ができない中で、小田地域課との共催を実施するとともに、講演録を作成し、市民へのPRに努めた。また、4月～6月の学校等の休校時期には弁当の配食を、7月からは地域の子どもたちの遊び・学びの実施を、9月からは「スマイル弁当」の提供を、各々工夫しながら実施することが出来た。
- ・施設管理の面では、網戸の新設・冷暖房の取替・窓ガラスの飛散防止工事、大型加湿器・空気清浄機の購入など感染対策に向けて施設面での充実に努めた。

###### <市とのパートナーシップ(協働)を振り返って>

指定管理者制度により、各センターが独自に事業や運営を実施する中で、6センターが一つの事業に取り掛かれたことは、市との協働作業の礎の一步と考えられる。さらに進化をさせるために連絡調整の強化が必要と思われる。

また、各センターの事業の独自性を活かしつつ、あらゆる差別の解消にむけ、6センターの事業を組み合わせた立体観を出すために、市がイニシアティブを発揮することも今後必要と考えられる。

##### 双方の意見を踏まえた今後の方向性

- ・令和2年度に7センター（トレピエを含む）の合同事業を実施し、事業に向けての会議等を通して、各センターの間で連携や繋がりが少しずつではあるが、醸成されている。今後、更に連携を深めるため、連絡調整の強化を図っていく。
- ・毎月開催している管理責任者会の充実に図っていく。具体的には、情報の共有や伝達などの内容とともに、全市的な人権啓発の方法やあり方などが議論できる場としての会議体を指定管理者と協働で目指していく。

# 令和2年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和3年3月31日現在 (A)

## 1. 施設概要

施設名	尼崎市立地域総合センター水堂 (尼崎市水堂町2丁目35-1)		
主な事業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民相互の交流の促進</li> <li>各種講座や講演会等を通じた市民の学びと地域に対する市民活動の促進及びその支援</li> </ul>		
指定管理者名	一般社団法人水堂総合センター運営委員会	指定期間	R2. 4. 1～R7. 3. 31
施設所管課	総合政策局 地域総合センター担当	所属長名	氏丸 善行

## 2. 目標・指標

施設の設置目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域住民をはじめとする市民相互の交流の促進</li> <li>人権啓発意識の普及高揚の促進</li> </ul>					
施設のありたい姿	地域住民等の人権啓発の拠点であり、地域コミュニティの拠点となる施設					
指標	「人権問題に対して無関心もしくは興味がない」と感じる市民の割合 (%)					
目標	「人権問題に対して無関心もしくは興味がない」と感じる市民の割合を指定管理期間中に減少させる	R2	R3(見込)	R4(見込)	R5(見込)	R6(見込)
		32.77	—	—	—	—

## 3. 各項目における評価

項目		説明	評価
有効性	指定事業の実施	協定書や仕様書に定められた取組ができたか。	B
	自主事業の実施	指定管理者の提案による利用者満足度向上等のための自主事業を実施できたか。	—
	利用者ニーズの把握	利用者のニーズを把握し、事業実施や新たな取組に生かすことができているか。	B
	市民等の参画	施設運営や取組の実施に際して、市民や利用者の参画が得られたか。	B
	事業の効果	指定管理者が実施した事業に効果があったか。	A
	目標の達成度	施設における目標の達成度はどうだったか。	B
	パートナーシップ	市と指定管理者とがパートナーシップの下、協働して取り組んだか。	B
効率性	施設の保守管理	施設の保守、破損等の修繕を適正に実施できたか。	B
	経費削減・環境配慮の取組	経費削減や環境配慮につながる取組を実施しているか。	B
	利用率向上の取組	利用者増や収入増につながる取組を実施しているか。	B
	施設の経営状況	施設における経営状況が適正であるか。	B
	接遇・サービス	利用者に対する接遇やサービスが良かったか。	B
適正性	法令遵守	施設の管理運営や設備点検などが、法令等に沿って適正に実施されているか。	適正
	指定管理者の経営状況	指定管理を行っている事業者本体の経営状況が適正であるか。	適正
	危機管理	事故防止の安全対策や防犯・防災対策が適切にとられているか。	適正
	備品・文書管理	備品や施設の管理運営を行う上で生じた文書等を適切に管理しているか。	適正
	従事者の育成	従事者に対する育成や研修が十分に実施されているか。	適正

評価の凡例 S・・・特に優れている。A・・・優れている。B・・・標準である。C・・・改善が必要である。

※適正性については、「適正」もしくは「改善要」のどちらかで評価する。

### <評価する上で参考となるデータ、実績など>

事業報告書・協定書

- ・コロナ禍ではあるが、工夫を凝らし事業を実施している。
- ・ハートフルシネマや人権交流イベントを行い来場者アンケートにより地域外の参加者が増えている。
- ・施設管理に関しては法令点検など専門業者に委託して正しく管理されている。
- ・施設の清掃、消毒については来館者から高評価を受けている。
- ・週1回の職場ミーティングや、隣保館連絡協議会等の研修に参加し職員の資質向上を図っている。

#### 4. 総評

##### 施設所管課の所見

###### <実績・成果>

- ・全ての施設に言えることであるが、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、積極的な事業運営ができなかったこともあり、多くの事業実績として令和元年度を下回っている。
- ・その状況の中でも、教育委員会と連携し子ども支援教室モデル事業として、不登校児童、生徒の居場所づくりを行っていることにより利用者数の減少幅としては、他のセンターより少なくなっている。
- ・令和2年度からセンター運営委員会を立ち上げ、利用者の声を聴きながら事業運営を図れている。
- ・利用者の意見を踏まえ、老朽化した料理教室のガスコンロ、空調設備の入れ替えなど施設の改善を行っている。
- ・7センターの合同事業として3月に「あませぶん」（発表会）を開催した。

###### <課題>

- ・令和2年度については、新型コロナウイルスの関係で、多くの人が集まる事業の自粛等があり、事業運営が難しい状況である。しかしながら、地域総合センターは人権啓発の拠点であるという意味では、多く的人是集まらなくとも、様々な人権啓発活動が実施できるので、他のセンターとも情報共有を図りながら、人権啓発活動の充実を図られたい。

###### <課題に対する改善の方向性>

- ・人権啓発事業の実施にあたっては、指定管理者のみの力で実施できる事業は限られていることから、地域団体や様々な組織と連携し、実施していく必要がある。

##### 指定管理者からの所見

###### <事業実施や施設管理を振り返って>

- ・新型コロナウイルス感染症の影響で、フェスティバル、人権啓発パレード、その他の事業が中止になり、地域の皆様から淋しいとの声があったが、感染対策を徹底したうえで人権交流イベントを実施した際は本当に喜んでいただけた。
- ・本館・分館の電気をLEDへ交換したが、分館の多目的ホールの蛍光灯についてはまだLED化できていないので、今後改修を目指している。
- ・センターだよりの部数を増やし、チラシ、ホームページ等で積極的に広報した結果、堂松北地区以外の参加者が増えた。
- ・今後の課題として、更なる利用促進に向けて、講演会、学習会等を立案し強化する。
- ・運営委員会の設置により、今後利用者からの要望や意見の聴取を行い、より利用しやすいよう改善に努める。

###### <市とのパートナーシップ（協働）を振り返って>

- ・指定避難所に指定されているが、市との避難所運営時における費用負担について協議を深めたい。
- ・月に1回の管理者責任者会議の意見交換で双方の意見や方向性を共有しながら施設運営を進めている。

##### 双方の意見を踏まえた今後の方向性

- ・毎月、各指定管理者の管理責任者と所管課で会議を重ね、双方の意見交換や情報共有を図っているところであり、今後も引き続き実施をしていく。
- ・人権啓発事業の実施にあたって、今後更に様々な組織や団体と連携して実施していく。
- ・災害時の対応については、令和2年度新たに各センターと、「災害時の発生時等における施設利用に関する特約」を締結した。その内容について、管理責任者会等で話し合い共有化を図っていく。

# 令和2年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和3年3月31日現在 (A)

## 1. 施設概要

施設名	尼崎市立地域総合センター今北 (尼崎市西立花町3丁目14-1)		
主な事業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 市民相互の交流の促進</li> <li>・ 各種講座や講演会等を通じた市民の学びと地域に対する市民活動の促進及びその支援</li> </ul>		
指定管理者名	NPO法人人権センター東今北	指定期間	R2. 4. 1～R7. 3. 31
施設所管課	総合政策局 地域総合センター担当	所属長名	氏丸 善行

## 2. 目標・指標

施設の設置目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域住民をはじめとする市民相互の交流の促進</li> <li>・ 人権啓発意識の普及高揚の促進</li> </ul>					
施設のありたい姿	地域住民等の人権啓発の拠点であり、地域コミュニティの拠点となる施設					
指標	「人権問題に対して無関心もしくは興味がない」と感じる市民の割合 (%)					
目標	「人権問題に対して無関心もしくは興味がない」と感じる市民の割合を指定管理期間中に減少させる	R2	R3(見込)	R4(見込)	R5(見込)	R6(見込)
		38.46	—	—	—	—

## 3. 各項目における評価

	項目	説明	評価
有効性	指定事業の実施	協定書や仕様書に定められた取組ができたか。	B
	自主事業の実施	指定管理者の提案による利用者満足度向上等のための自主事業を実施できたか。	—
	利用者ニーズの把握	利用者のニーズを把握し、事業実施や新たな取組に生かすことができているか。	B
	市民等の参画	施設運営や取組の実施に際して、市民や利用者の参画が得られたか。	A
	事業の効果	指定管理者が実施した事業に効果があったか。	B
	目標の達成度	施設における目標の達成度はどうだったか。	B
	パートナーシップ	市と指定管理者とがパートナーシップの下、協働して取り組んだか。	B
効率性	施設の保守管理	施設の保守、破損等の修繕を適正に実施できたか。	B
	経費削減・環境配慮の取組	経費削減や環境配慮につながる取組を実施しているか。	B
	利用率向上の取組	利用者増や収入増につながる取組を実施しているか。	B
	施設の経営状況	施設における経営状況が適正であるか。	B
	接遇・サービス	利用者に対する接遇やサービスが良かったか。	B
適正性	法令遵守	施設の管理運営や設備点検などが、法令等に沿って適正に実施されているか。	適正
	指定管理者の経営状況	指定管理を行っている事業者本体の経営状況が適正であるか。	適正
	危機管理	事故防止の安全対策や防犯・防災対策が適切にとられているか。	適正
	備品・文書管理	備品や施設の管理運営を行う上で生じた文書等を適切に管理しているか。	適正
	従事者の育成	従事者に対する育成や研修が十分に実施されているか。	適正

評価の凡例 S・・・特に優れている。A・・・優れている。B・・・標準である。C・・・改善が必要である。  
 ※適正性については、「適正」もしくは「改善要」のどちらかで評価する。

### <評価する上で参考となるデータ、実績など>

事業報告書・協定書

- ・ 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため中止になった事業もあるが、延期したり人数を減らし回数を増やすなどして事業を実施している。
- ・ 施設管理に関しては法令点検など専門業者に委託して正しく管理されている。
- ・ 修繕については器具の交換などの軽補修などは職員が行っている。
- ・ 日々の職場ミーティングや、各種人権研修に参加し職員の資質向上を図っている。

#### 4. 総評

##### 施設所管課の所見

###### <実績・成果>

- ・全ての施設にイえることであるが、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、積極的な事業運営ができなかったこともあり、事業実績として令和元年度を下回っている。
- ・その状況の中でも、尼崎市国際交流協会との共催事業である「日本語読み書き教室」を実施している。
- ・阪神、淡路大震災25年を迎え、ボランティア体験談「熊本豪雨災害ボランティア活動講演会」を実施した。
- ・ほっとぷらっとの会と共催で、中学校までの子ども達を対象に弁当の持ち帰りを実施している。
- ・令和2年度からセンター運営委員会を立ち上げ、利用者等の意見を聴きながら事業運営を図っている。
- ・7センターの合同事業として3月に「あませぶん」（発表会）を開催した。

###### <課題>

- ・令和2年度については、新型コロナウイルスの関係で、多くの人が集まる事業の自粛等があり、事業運営が難しい状況である。しかしながら、様々なアイデアを駆使し事業を実施していた。今後は、更に多くの団体や生涯学習プラザ等との連携を図った事業展開を望む。

###### <課題に対する改善の方向性>

- ・人権啓発事業の実施にあたっては、指定管理者のみの力で実施できる事業は限られているため、地域団体や様々な組織、例えば、他のセンターとの合同事業についての検討をしてもらいたい。

##### 指定管理者からの所見

###### <事業実施や施設管理を振り返って>

- ・2月からの新型コロナウイルス対応として、市の指導や協力によるサーキュレーターやアルコールなどを迅速に支給してもらうなど連携を行い感染症対策の徹底に努めた。
- ・例年の事業は、不特定多数を1か所に集めるような事業が多かったが、令和2年度はコロナ禍に対応した形で、縮小・代替によって対応し開催する事ができた。具体的には「地域交流文化祭」の代替として地域住民の作品展示会の「今北フェア」や「夏のゆうべ」の代替として屋外動的広場で「今北こども水ふうせん大会」や「いまきたこども秋まつり」（運動会・水風船すくい・カレー・花火大会）を行い、地域住民や「子ども食堂ほっとぷらっと」との協力を得た事業となった。
- ・地域住民の作成した人気アニメ作品の折り紙の展示と人気ランキング当て抽選会を行った。
- ・コロナ禍に対応して、子ども弁当配布事業や屋外でのラジオ体操事業などを行った。
- ・阪神・淡路大震災から25年を迎え、行政や地域住民に災害時対策や助け合いを啓発する目的で、ボランティア体験談やZOOMを利用し現地行政の話聞く「熊本豪雨災害ボランティア活動講演会」を行った。
- ・コロナ禍の中でも色々な事業ができると感じた。

###### <市とのパートナーシップ(協働)を振り返って>

- ・定期的に各総合センターの所長を交えたミーティングを開催し、市と指定管理者でお互い、忌憚なく意見交換できる場が設けられている。また、市との共催事業については引き続き行っていく。
- ・電話、電子メールだけでなく、現場にもセンター担当が訪問するなどの機会も多くコミュニケーションが密に取れている。各総合センターや女性センターとの連携による地域総合センター&トレビエ交流フェア2021を成功させるため、センター担当課の指導の下、各施設とのスムーズな連携に協力できている。

##### 双方の意見を踏まえた今後の方向性

- ・指定管理者と所管課で情報共有や意見交換をするために、毎月、管理責任者会を開催している。今後は更に内容の充実を図っていく。
- ・今後も引き続き、現場に所管課が訪問し、各施設の管理者及び職員ともコミュニケーションを図りながら進めていく。

# 令和2年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和3年3月31日現在 (A)

## 1. 施設概要

施設名	尼崎市立地域総合センター南武庫之荘 (尼崎市南武庫之荘11丁目6-15)		
主な事業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市民相互の交流の促進</li> <li>・各種講座や講演会等を通じた市民の学びと地域に対する市民活動の促進及びその支援</li> </ul>		
指定管理者名	公益社団法人尼崎人権啓発協会	指定期間	R2. 4. 1～R7. 3. 31
施設所管課	総合政策局 地域総合センター担当	所属長名	氏丸 善行

## 2. 目標・指標

施設の設置目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域住民をはじめとする市民相互の交流の促進</li> <li>・人権啓発意識の普及高揚の促進</li> </ul>					
施設のありたい姿	地域住民等の人権啓発の拠点であり、地域コミュニティの拠点となる施設					
指標	「人権問題に対して無関心もしくは興味がない」と感じる市民の割合 (%)					
目標	「人権問題に対して無関心もしくは興味がない」と感じる市民の割合を指定管理期間中に減少させる	R2	R3(見込)	R4(見込)	R5(見込)	R6(見込)
		20.78	—	—	—	—

## 3. 各項目における評価

項目		説明	評価
有効性	指定事業の実施	協定書や仕様書に定められた取組ができたか。	B
	自主事業の実施	指定管理者の提案による利用者満足度向上等のための自主事業を実施できたか。	—
	利用者ニーズの把握	利用者のニーズを把握し、事業実施や新たな取組に生かすことができているか。	B
	市民等の参画	施設運営や取組の実施に際して、市民や利用者の参画が得られたか。	B
	事業の効果	指定管理者が実施した事業に効果があったか。	A
	目標の達成度	施設における目標の達成度はどうだったか。	B
	パートナーシップ	市と指定管理者とがパートナーシップの下、協働して取り組んだか。	B
効率性	施設の保守管理	施設の保守、破損等の修繕を適正に実施できたか。	B
	経費削減・環境配慮の取組	経費削減や環境配慮につながる取組を実施しているか。	B
	利用率向上の取組	利用者増や収入増につながる取組を実施しているか。	B
	施設の経営状況	施設における経営状況が適正であるか。	B
	接遇・サービス	利用者に対する接遇やサービスが良かったか。	A
適正性	法令遵守	施設の管理運営や設備点検などが、法令等に沿って適正に実施されているか。	適正
	指定管理者の経営状況	指定管理を行っている事業者本体の経営状況が適正であるか。	適正
	危機管理	事故防止の安全対策や防犯・防災対策が適切にとられているか。	適正
	備品・文書管理	備品や施設の管理運営を行う上で生じた文書等を適切に管理しているか。	適正
	従事者の育成	従事者に対する育成や研修が十分に実施されているか。	適正

評価の凡例 S・・・特に優れている。A・・・優れている。B・・・標準である。C・・・改善が必要である。

※適正性については、「適正」もしくは「改善要」のどちらかで評価する。

### <評価する上で参考となるデータ、実績など>

事業報告書・協定書

- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため多くの事業が中止になったが、リモートや2部制にするなどして実施した。
- ・アンケートにより、職員の対応については85ポイントの高評価を得ている。
- ・施設管理に関しては法令点検など専門業者に委託して正しく管理されている。
- ・職員研修についても隣保館連絡協議会研修やその他の人権研修に参加し職員の資質向上に努めている。

## 施設所管課の所見

## &lt;実績・成果&gt;

- ・全ての施設に言えることであるが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、積極的な事業運営ができなかったこともあり、事業実績として令和元年度を下回っている。その状況の中でも、武庫地区人権啓発推進委員会と連携し、武庫地区人権問題講演会を実施する等、武庫地域全般にわたって活動している。
- ・地域のボランティアグループとの共催でこども食堂（持ち帰り）を実施し、青少年の育成に尽力している。
- ・7センターの合同事業として3月に「あませぶん」（発表会）を開催した。

## &lt;課題&gt;

- ・令和2年度から、新しく地域総合センター南武庫之荘の指定管理者として事業運営を行っている。令和2年度は新型コロナウイルスの関係で非常に難しい状況ではあるが、どうしても令和元年度の事業展開を継続することに注力し、何か新しい事業やアイデアを駆使するという姿勢が必要ではないかと感じている。

## &lt;課題に対する改善の方向性&gt;

- ・事業の展開について、毎月実施している管理責任者会で、他のセンターがどのような事業を実施しているか情報共有を図る。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大防止策をとりながら事業を行う必要があり、非常に困難ではあるが、指定管理者の経験や強みを生かしながら、市との協働の下、取り組んでいきたい。

## 指定管理者からの所見

## &lt;事業実施や施設管理を振り返って&gt;

## 1 現状と実績

- (1) 新型コロナウイルス感染症拡大防止対策を取りながらの事業
  - ①緊急事態宣言で自粛生活が続く中、休止中の講座受講生には、安否確認を兼ねた電話訪問を行った。
  - ②高齢者の居場所を確保するために、利用者用のフェイスシールドを準備し、感染症拡大防止に取り組んで、事業を再開した。
- (2) 利用者が快適に利用できるように、施設設備の改善としてカーテン、ブラインド、敷物、LED照明など施設設備品の更新を行った。
- (3) 来館者が安心して利用できるよう新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、自動検温器2台を設置した。
- (4) センターの認知度をアップする、気軽にセンターに来ていただく、そのきっかけづくりとして、健康体操、生き生き百歳体操・折り紙教室、フラワーアレンジメント教室など誰でもが随時参加できる事業の継続を行った。

## &lt;市とのパートナーシップ(協働)を振り返って&gt;

## 1 現状と実績

- (1) 毎月開催の管理責任者会に出席し、地域総合センター担当と意見交換や情報の共有を行い、施設運営の向上を目指した。
- (2) 武庫地域課（武庫地域振興センター）と連携して、武庫第1連協地区福祉会議の事務局を担当し地域や団体と積極的に連携を進めている。
- (3) 子どもの貧困対策として、センターと地域が共催して実施する「こども食堂（なかよし食堂）」の運営を行うとともに、武庫地域課と情報交換を行っている。

## 2 課題とその改善

- (1) 周辺地域へ周知するセンターだよりは、一人でも多く目にするようカラー印刷に変更し見栄えを良くするよう工夫を行ったが、紙面構成（内容）がパターン化しているので、令和3年度は発信する情報内容について検討したい。
- (2) 当センターは避難所に指定されていることから、緊急時の連絡体制の準備は十分図っているものの備蓄品がないため、センター担当と協議し避難時に必要な備蓄品リストの作成を予定している。
- (3) 地域総合センター南武庫之荘運営委員会を定期的（年2回）に行っているものの、その構成員は地域の関係団体や施設の利用者を中心としたものであることから、施設設備の改善要望に意見が偏っているように思われる。今後は構成員の見直しとともに、センターの目的である人権啓発の充実にむけた意見が出る運営委員会を目指していきたい。
- (4) センターは隣保館であると同時に地域福祉への寄与が求められており、地域住民への相談業務が最も大切である。しかし、相談内容からその役割を果たしているとは言い切れないように思われる。そのことから今後は、地域住民が抱えている課題や問題をセンターが把握できる方法等を検討する。

## 双方の意見を踏まえた今後の方向性

- ・センターだよりが、カラー印刷になり、白黒印刷より目を引くため、今後は内容の充実も図れるよう、所管課としてもできる限り情報提供を行う。
- ・災害時の対応については、令和2年度新たに各センターと、「災害時の発生時等における施設利用に関する特約」を締結した。その内容について、管理責任者会でも話し合い、共有を図っていく。
- ・相談業務については、所管課としても非常に重要な業務であると認識している。相談内容によっては、関係行政機関等につなぐ必要があるため、所管課としても情報提供等の支援を行う。

# 令和2年度 指定管理者制度モニタリング評価表

令和3年3月31日現在 (A)

## 1. 施設概要

施設名	尼崎市立地域総合センター塚口 (尼崎市塚口本町2丁目28-11)		
主な事業内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>市民相互の交流の促進</li> <li>各種講座や講演会等を通じた市民の学びと地域に対する市民活動の促進及びその支援</li> </ul>		
指定管理者名	株式会社ハウスビルシステム	指定期間	R2. 4. 1～R7. 3. 31
施設所管課	総合政策局 地域総合センター担当	所属長名	氏丸 善行

## 2. 目標・指標

施設の設置目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域住民をはじめとする市民相互の交流の促進</li> <li>人権啓発意識の普及高揚の促進</li> </ul>					
施設のありたい姿	地域住民等の人権啓発の拠点であり、地域コミュニティの拠点となる施設					
指標	「人権問題に対して無関心もしくは興味がない」と感じる市民の割合 (%)					
目標	「人権問題に対して無関心もしくは興味がない」と感じる市民の割合を指定管理期間中に減少させる	R2	R3(見込)	R4(見込)	R5(見込)	R6(見込)
		39.13	—	—	—	—

## 3. 各項目における評価

項目		説明	評価
有効性	指定事業の実施	協定書や仕様書に定められた取組ができたか。	B
	自主事業の実施	指定管理者の提案による利用者満足度向上等のための自主事業を実施できたか。	—
	利用者ニーズの把握	利用者のニーズを把握し、事業実施や新たな取組に生かすことができているか。	B
	市民等の参画	施設運営や取組の実施に際して、市民や利用者の参画が得られたか。	C
	事業の効果	指定管理者が実施した事業に効果があったか。	B
	目標の達成度	施設における目標の達成度はどうだったか。	B
	パートナーシップ	市と指定管理者とがパートナーシップの下、協働して取り組んだか。	B
効率性	施設の保守管理	施設の保守、破損等の修繕を適正に実施できたか。	B
	経費削減・環境配慮の取組	経費削減や環境配慮につながる取組を実施しているか。	B
	利用率向上の取組	利用者増や収入増につながる取組を実施しているか。	B
	施設の経営状況	施設における経営状況が適正であるか。	C
	接遇・サービス	利用者に対する接遇やサービスが良かったか。	B
適正性	法令遵守	施設の管理運営や設備点検などが、法令等に沿って適正に実施されているか。	改善要
	指定管理者の経営状況	指定管理を行っている事業者本体の経営状況が適正であるか。	改善要
	危機管理	事故防止の安全対策や防犯・防災対策が適切にとられているか。	改善要
	備品・文書管理	備品や施設の管理運営を行う上で生じた文書等を適切に管理しているか。	適正
	従事者の育成	従事者に対する育成や研修が十分に実施されているか。	適正

評価の凡例 S・・・特に優れている。A・・・優れている。B・・・標準である。C・・・改善が必要である。

※適正性については、「適正」もしくは「改善要」のどちらかで評価する。

### <評価する上で参考となるデータ、実績など>

事業報告書・協定書

- 事業に関しては新型コロナウイルス感染拡大防止のため消毒の徹底を行い、再開できるものは実施していった。
- 市民等の参画に関しては、運営委員会の立ち上げが令和3年度になった。
- 施設管理に関しては法令点検など専門業者に委託して正しく管理されているが、避難訓練を行っていない。修繕については随時行われている。
- 相談業務を行っていることを広くアピールする必要がある。
- 職員研修については隣保館連絡協議会研修や、その他の人権研修に参加し従事者の育成に努めている。

#### 4. 総評

##### 施設所管課の所見

###### <実績・成果>

- ・全ての施設に言えることであるが、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、積極的な事業運営ができなかったこともあり、事業実績として令和元年度を下回っている。
- ・その状況の中でも、せんつか倶楽部（高齢者の居場所づくり）事業の実施やギター教室（小学生から高齢者）では発表会も実施し、多数の新規の参加者があった。
- ・7センターの合同事業として3月に「あませぶん」（発表会）を開催した。

###### <課題>

- ・指定管理者の現場と本部との連携強化など、様々改善すべき事項があるが、監査において指摘を受けた事項について、確実に改善していく必要がある。
- ・利用者等の意見を聞くために、センター運営委員会を早急に立ちあげること。
- ・地域総合センターは、様々な人権啓発事業の実施が求められるところである。今後は更に人権啓発事業を意識した取組が求められる。また、地域コミュニティの拠点施設でもあることから、地域との関わりについても、更に充実を図ってほしい。

###### <課題に対する改善の方向性>

- ・人権啓発事業の実施にあたっては、指定管理者のみの力で実施できる事業は限られているため、様々な組織や団体と連携し、例えば、他のセンターとの連携事業や生涯学習プラザとの共催事業などを実施しながら進めていってほしい。

##### 指定管理者からの所見

###### <事業実施や施設管理を振り返って>

- ・新型コロナウイルス感染拡大防止のため徹底した消毒作業を行い、施設管理を行った。手話教室、コーラスを始めとした高齢者の居場所、講座等事業実施も3密を避けて再開し、利用者からは満足しているとの声が多数寄せられた。
- ・また、貸室利用中止期間には各種事業参加者（特に独居高齢者）に電話をかけ体調などをふくめ近況などを伺いコミュニケーションを図った。
- ・外出のきっかけづくりになるよう地域の方を対象としたラジオ体操も毎朝開催している。
- ・令和3年度のセンター事業の準備として花壇の造成なども地域の方と一緒にいった。
- ・また監査で指摘を受けた事項については日々の業務を丁寧に行いながら早急に、かつ、確実な改善に努めている。

###### <市とのパートナーシップ(協働)を振り返って>

- ・市によるセンター職員研修に積極的に参加し、地域総合センター及び女性センターの交流フェアに参加した。
- ・市とのパートナーシップは維持されていると考えており、今後も新型コロナウイルス感染拡大防止に努めながら、新たなパートナーシップ事業を展開していくこととする。

##### 双方の意見を踏まえた今後の方向性

- ・令和3年度の取組内容が非常に重要になってくることから、改善すべきところは確実に改善し、所管課としても改善に向け協力をしていく。
- ・月1回の管理責任者会等で、各センターとも情報共有を図り、人権啓発事業の共催事業を行うなど、事業の充実を図るため、所管課と指定管理者が協力をしていく。