

令和4年度 評価結果

評価項目及び評価のポイント	評価レベル	参画協働課、人権推進課 1次評価（所見）	外部評価 2次評価(所見)
1 施設の設置目的の達成に関する取組み【有効性】	A		
(1) 施設の設置目的である事業運営の達成	A		
① 事業計画に則って施設の事業運営が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果が得られているか。	A	①市民活動センターと男女共同参画センターの併設館として、それぞれの施設の設置目的を達成するため、事業計画に則った事業運営ができた。	
② 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。	A	<p>②新型コロナウイルス感染症拡大防止により一時的に貸館を中止していた前年度と比較すると、施設利用者(来館者総数)や施設利用者(利用者総数)は増加したものの、コロナ禍前に比し、施設利用者(来館者総数)で1万人以上、施設利用者(利用者総数)で3千人以上の減少となっており、完全に回復するには至っていない。</p> <p>登録グループ数については、対前年度、市民活動センターで1グループ増の55グループ、男女共同参画センターで2グループ増の47グループとなり、合計数で3グループ増の102グループとなった。</p> <p>一方、市民活動・NPO・企業サポート相談の相談件数については794件で、対前年度76件の減であるが過去5年間の平均的な水準であった。女性のための相談の相談件数については、対前年度、61件増の328件となった。</p>	<p>・管理者による独自策定の「5つの方針」に基づき、明確な事業計画、および事業運営を遂行していることは評価できる。</p> <p>・令和4年度は、コロナ禍からウィズ・コロナへの移行期に入った状況と思われる一方、管理者の自己評価によると、コロナ禍の影響を免れ得たため制約が多い環境で事業運営を行ったとのことであるが、ここ数年で会得した様々な感染対策を駆使しながら、もう少しセンターの利用促進を行えたのではないかと感じている。</p> <p>・営業・広報活動においては、前年度に引き続きICTを積極的に活用している努力と効果は見受けられる。</p> <p>・施設の設置目的に沿って適切に運営されていると認められる。</p> <p>・様々な制約の中、工夫や配慮も日々積み重ねられていると実感している。実際、私の所属グループもセンターの的確な助言により、オンラインでの実施やフリースペースなどで、活動をほぼ休止することなく、持続することができた。</p>
③ 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。	A	③センター情報紙等の内容の充実やSNSを活用した効果的な情報発信等を実施しており、利用者の新規開拓や継続的に利用してもらえるような効果的な取組みができています。	

評価項目及び評価のポイント	評価 レベル	参画協働課、人権推進課 1次評価（所見）	外部評価 2次評価(所見)
[改善項目]		<p>施設利用者(来館者総数)や施設利用者(利用者総数)は、コロナ禍以前の水準には戻っていないものの回復傾向にある。また、登録グループのメンバーのコロナ禍によるな活動休止や高齢化などにより、解散の相談もあるなか、微増ではあるが登録グループは増えている。今後も、利用者の利便性を高める取り組みや効果的な営業・広報活動に努めを行うなど、工夫を凝らし、利用者や登録グループの増加に努めていただきたい。</p>	<p>【改善項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ウィズ・コロナ」のライフスタイルを念頭に置いた施設運営が不可欠であり、施設全体の感染対策のマニュアルを今一度、確認・再検討して、安全・安心な環境の提供と利用者増加につながる工夫を求めたい。 ・「女性のための相談」の件数は増加傾向にあるため、対面相談と共にオンライン相談も含めて対応していただきたい。 ・活動登録グループ数も増加に転じてきたようなので、現グループ活動に対するサポート、および新グループの登録増加に向けての工夫にも期待する。 ・更なる利用者の増加に向けた効果的な広報活動に努めて頂きたい。 ・情報誌やSNSの活用を引き続き行うとともに、他団体との連携(例えば図書館など)などの可能性も探してほしい。きっと双方にウィンウィンだと思う。あと、チラシ等の情報については、カテゴリ別の配架など、情報を得やすい工夫があると、利用しやすいと思う。

評価項目及び評価のポイント	評価レベル	参画協働課、人権推進課 1次評価（所見）	外部評価 2次評価(所見)
(2) 施設の利用状況及び事業への参加状況	A		
① 施設の目的に則って、有効に活用(利用)されていたか。	A	①貸室の総利用件数は、コロナ禍で、貸室の全面中止や夜間中止、定員50%以下の使用制限があった前年度よりも約500件増の3,078件であった。 フリースペースの利用者数は対前年度、533人増の1,309人であった。	・講座総数、および参加者も前年度から増加(復活)傾向にある状況の中、今後は本格的に従来の対面講座を中心に実施できると思われるが、コロナ後もますますオンライン社会は加速しており、引き続きオンライン講座も充実させる視点は重要である。 ・コロナ禍も落ち着きつつある中で、利用者の回復傾向及び増加傾向が見られる。
② 実施された事業への参加者数の増が図られたか。	A	②令和4年度の講座実施回数は対前年度、4回増の59回、講座の延べ参加人数は対前年度、47人増の485人となっている。オンライン講座を取り入れるなど、可能な範囲で施設の有効活用を図っている。	・回復傾向であることは喜ばしいこと。利用者としても、様々なサポートがあって活動を継続できた点からも、成果だと思う。 ・市民講師デビュー講座は、講師という人材を育成するとともに、講座開催にまでつなげたのは特筆できると思う。定員をオーバーする参加者を集めることができたのも成功を物語っていると思う。
[改善項目]		<p>貸室の利用率・稼働率、講座の参加人数、相談業務の利用人数などについて、下記のとおり、具体的な数値目標を設定し、施設の利用者増、事業の参加者増に向けて取り組んでいただきたい。</p> <p>講座の開催については、土日や夕方開催など、講座の対象者に合わせて開催時間等を変える工夫も必要である。</p> <p>① 来館者数 75,000人/年 ② 利用者数(会議室、プレイルーム、ワーキングルーム) 35,000人/年 ③ 貸室の稼働率 定時(平日9時から20時、土日祝9時から17時)50%/年 夜間(平日20時から22時、土日祝17時から22時)20%/年 ④ 貸室等利用満足度 80%以上 ⑤ 講座受講者満足度 80%以上 ⑥ フリースペース利用者数 2,500人/年 ⑦ 利用登録グループ数 市民活動センター 60グループ 男女共同参画センター 50グループ ⑧ 相談事業満足度 80%以上</p> <p>特に、孤独や不安を抱える女性は今後増えると予想されることから、女性のための相談については、利用者の年齢や相談内容を踏まえ、今後、チャット形式のLINE相談のニーズについても把握していただきたい。</p>	<p>【改善項目】</p> <p>・「市民活動・NPO・起業サポート相談」についての実績報告によると、定例相談日の月間実績件数が極めて少ない。この状況は、専門委員の配置コストと成果が結びついていないと考えられるため、「定例相談日」を設定する必要性についてもう一度検討すると共に、予約制や相談内容に関連する講座の開催を検討されてはどうか。</p> <p>・全貸室の夜間利用率は低い傾向が続いており、今後も回復する方向が見込めないのであれば、22:00まで開館しておく必要があるか、開館時間について管理者と所管課との間で抜本的に検討することも必要ではないか。</p> <p>・まだセンターを知らない市民に対する広報の在り方、取り組みが必要である。</p> <p>・ニーズの把握や、具体的な数値目標など、難題は山積みですが、粘り強く、よろしく願いいたします。</p>

評価項目及び評価のポイント	評価レベル	参画協働課、人権推進課 1次評価（所見）	外部評価 2次評価(所見)
(3) 利用者の満足度	A		
① 利用者からの苦情に対して十分な対応がなされたか。	A	①利用者からの意見や提案については丁寧に対応し、利用者の利便性を図るよう改善している。	
② 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られたか。	A	②③講座・交流会でアンケートを実施し、利用者の意見を把握しており、その結果も高い満足度を保っている。	
③ 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。	A		<ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見・要望には常に耳を傾け、丁寧に対応していることは大いに見受けられる。 ・各講座やイベントにおいてアンケートをしっかりと実施しており、利用者の満足度が高いことは評価できる。 ・定期的にスタッフミーティングを行うことで、職員間の意識・情報共有が出来ている。 ・一利用者としても、申し分ない十分なサービスを受けていると感じる。
④ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果が得られたか。	A	④定期的なスタッフミーティングによる運営体制の改善や情報の共有などを行い、サービスの質の向上に取り組んでおり、アンケート結果からもその効果が得られていると言える。研修については、できる限り参加しようとする意欲がみられる。	
[改善項目]		講座・交流会の利用者の満足度については、非常に高く、評価できる。今後も利用者の高い満足度を維持できるように、講座・交流会開催時のアンケートに加えて、施設利用に関するアンケートも実施し、一層のサービス向上に努めていただきたい。	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の高い満足度を引き続き維持できるよう、より一層のサービス向上に努めていただくことに期待したい。 ・保育定員が設けられている各種講座(「保育つきゆったりたいむ」を除く)で子育て保育の方の参加が殆ど見られない事から、どうして参加が無いのかを検討する必要がある。このことからアンケート結果に満足することなく、独自の基準をさらに上げて頂きたい。 ・利用者の声は貴重なニーズの宝庫ですから、答えやすいアンケートの工夫に今後とも力を入れてほしいと思う。できれば、来れない人の声を吸い上げるツールの模索も必要かと思う。

評価項目及び評価のポイント	評価レベル	参画協働課、人権推進課 1次評価(所見)	外部評価 2次評価(所見)
2 効率性の向上に関する取組み【効率性】	A		
(1) 経費の節減	A		
① 施設の管理運営に関し、経費を効率的に節減するための十分な取組みがなされ、その効果が得られたか。	A	①電気代高騰のため、補正予算対応となったが、経費節減の取組みはなされた。	
② 指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるような工夫がなされたか。	A	②自動ドア設備や空調設備の保守点検・機械警備については、実績がある業者と契約するなど適切に行われており、経費削減にも努めている。	<ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費の高騰の状況下、補正予算の対応もあったようだが経費削減の取組みは行われた。 ・センターの保守点検・機械整備について、適切な業者との契約をすることで経費削減の工夫が見られる。 ・厳しい状況だと思うが、工夫できるところの努力は評価したい。
[改善項目]		今後も引き続き、最少の経費で最大の効果が得られるように経費の削減を図っていただきたい。	<p>【改善項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・エネルギー価格の上昇はしばらく続くことを考慮して、職員の省エネ意識とともに利用者への意識啓発にも努めてもらいたい。 ・施設開設から約20年経過している。よって設備の経年劣化が懸念され、設備の保守管理については慎重に検討する必要がある。利用者の安全性の確保をするという観点からも市所管課と協議を行う必要がある。 ・他市などの工夫例を取り入れる視点もどうだろうか。
(2) 収入の増加 ※利用料金制を採用している場合のみ評価	A		
① 収入を増加するための具体的な取組みがなされ、その効果が得られたか。	A	<p>事業収入については、対前年度768,000円減の110,000円、利用料収入については対前年度256,000円増の1,637,000円となっており、合計収入金額は対前年度、280,000円増の1,749,000円となっている。</p> <p>講座についてはオンラインで実施するなど、利用者の利便性・安全性を第一に考えた取組みがなされたことは評価できる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事業収入と利用料収入の合計収入額は、前年度より増加したことは評価できる。 ・コロナ禍の制約がある中で貸室の利用増加が図れている。 ・利用者として、貸室での安全への配慮は的確だったと感じている。
[改善項目]		今後も、市民活動センター・男女共同参画センターの設置目的を堅持し、啓発講座とスキルアップ講座のバランスを図りつつ収入増に努めるほか、オンライン講座の開催などで新規利用者の開拓に努めていただきたい。	<p>【改善項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用グループ数の増加と共に会議室等の利用者は増加(回復)しているため、引き続き貸室料の収入増に向けた工夫を行っていただきたい。 ・新規利用者の開拓促進をすすめたい。 ・有料の設定は難しいと思いますが、講座の質の向上による集客のアップが望ましいと思う。
(3) 収支のバランスなど ※利用料金制を採用している場合のみ評価	A		
① 収支のバランスが適切であったか。	A	①電気代高騰により、管理運営に必要な指定管理料を追加交付した。その結果、△618円の収支となった。	
② 経費の効果的、効率的な執行が行われたか。	A	②電気代高騰により電気料金が大幅に増加した。	<ul style="list-style-type: none"> ・所管課の補正予算が組まれているため、管理者独自の収支バランスの評価は対象外。 ・人件費の課題は憂慮すべき点であると思う。
③ 収支の内容に不適切な点はなかったか。	A	③収支の内容に不適切な点は特にない。	

評価項目及び評価のポイント	評価 レベル	参画協働課、人権推進課 1次評価（所見）	外部評価 2次評価(所見)
[改善項目]		適切なセンターの運営と経費の削減に努め、最小の経費で最大の効果が得られるように引き続き事業を展開していただきたい。	<p>【改善項目】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ウィズ・コロナでの環境下に落ち着くにあたり、セルフカフェの利用者を増やすための工夫に期待したい。 ・「市民活動・NPO・起業サポート相談」については有料化の検討と共に、既述のとおり予約制・講座開催への振り替え措置などで対応する方向性などを所管課と相談・検討されたい。 ・自己評価で人件費に課題があるとの事であるが、根本的な事業計画が誤りでなかったか再確認をする必要がある。特に人的サービスの提供で、質の向上を図るための妨げにならない様にならない。 ・最小の経費で最大の効果とするには、まずは人材。補正予算のさらなるサポートを望む。

評価項目及び評価のポイント	評価レベル	参画協働課、人権推進課 1次評価（所見）	外部評価 2次評価(所見)
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み【適正性】	A		
(1) 管理運営の実施状況	A		
① 施設の管理運営には、適切な人員配置がされたか。	A	①適切な管理運営がなされるよう職員配置がなされている。	
② 業務に必要な研修・教育が適切に行われたか。	A	②運営スタッフの研修・教育を行い人材育成に取り組むとともに、管理スタッフの設備等に関する訓練なども適切に行っている。	
③ 施設の維持管理が適切に行われたか。	A	③施設維持管理計画書に基づき適切に行われている。	<p>・かなり限られた厳しい人員配置において、業務に支障をきたすことなく管理運営を行っていることは評価できる。</p> <p>・スタッフの人材育成については、センターにおける講座も活用して常時行っている。</p> <p>・研修・施設の維持管理については、施設維持管理計画書に基づき概して適切に行われている。</p> <p>・適切に管理運営され、たくさんの工夫や努力が認められると思う。</p>
④ 指定管理者の提案による新たな取り組みは実施されたか。	A	④市民のニーズや時代の流れ、その時必要なものを見極めながら、施設の指定管理者として積極的に挑戦して取り組まれている。	
[改善項目]		引き続き、適切な人員配置による管理運営に努めるとともに、人材育成に積極的に取り組んでいただきたい。施設の経年劣化については、市との調整会議等で協議しながら利用者にとってさらに快適な施設になるよう努めていただきたい。	<p>【改善項目】</p> <p>・人件費を抑制せねばならない状況で、厳しい人員配置となっていると思われるが、職員の安全・安心な労働環境の維持を尊重した管理運営の工夫に努めていただきたい。</p> <p>・人員配置がかなり厳しいとの事であるが、今一度検討する必要がある。</p> <p>・指定管理者の自己評価によると厳しいものがあるため、「適切」という評価だけでなく、行政でも課題共有してほしい。</p>

評価項目及び評価のポイント	評価レベル	参画協働課、人権推進課 1次評価（所見）	外部評価 2次評価(所見)
(2) 個人情報の保護、安全対策、危機管理体制、平等利用など			
① 施設の設置目的に応じた効果的な利用者への情報提供・広報活動が十分になされたか。	A	①施設の設置目的に応じた利用者への効果的な情報提供・広報活動については評価できる。	<p>・年次事業報告書、および事業概要のとおり概して適切に行われている。</p> <p>・随時、不足部分を補う工夫がみられると思う。</p> <p>・「みんなで考え創ったルール」などの、「利用者自治」は当センターが育ててきた傑作であり、特筆すべきだと思う。</p>
② 施設利用者の個人情報の取扱いが適切に行われたか。	A	②個人情報保護規定に基づき、個人情報の取扱いは適切に行われている。	
③ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	A		
④ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。	A	③④⑤各マニュアルを整備し、管理スタッフを中心に適切に行われている。また、住居部との合同での防災訓練を実施するなど、適切な危機管理体制が取られている。	
⑤ 事故発生時や非常災害時の対応が適切であったか。	A		
⑥ 利用者を限定しない施設では、利用者が平等に利用できるよう配慮されたか。	A	⑥市民誰もが平等にセンターを利用できており評価できる。	
⑦ 利用者が限定される施設では、利用者の選定が公平で適切になされたか。	A		
[改善項目]		引き続き、全職員が常日頃から個人情報の保護や安全対策、危機管理などについて自覚を持ちながら、日々の業務に取り組んでいただきたい。	<p>【改善項目】</p> <p>・コロナ禍における事業・管理運営の経験を活かしながら、職員および利用者の双方の安全対策、危機管理、個人情報の取り扱いなどの一連の業務に取り組んでいただけることを期待したい。</p> <p>・防災、防犯に対する危機管理意識及び体制につき、利用者の安全性を確保するうえでも常に高めて頂きたい。</p> <p>・現状の適切なノウハウを維持していただくとともに、引き続き、「利用者自治」を育ててほしいと思う。</p>

評価項目及び評価のポイント	評価 レベル	参画協働課、人権推進課 1次評価（所見）	外部評価 2次評価(所見)
総合評価			
評価ランク	A	<p>[所見] 施設運営については、明確なスローガンと方針を掲げ、コロナ禍に始めたオンラインを活用した講座を開催するなど、安全性の確保を最優先にしながら、各種事業を展開していることは評価できる。</p> <p>[改善項目] Withコロナ時代に入り、来館者数、貸室利用者数、講座参加者数等が増加するように、魅力ある講座の開催や、オンラインを利用したサービスの充実に努めていただきたい。 また、コロナ禍で孤独や不安を抱えた女性が増えているとの報道もあり、時代のニーズに対応した事業展開をしていただきたい。</p> <p>加えて、サービスの質的向上はもとより「(2) 施設の利用状況及び事業への参加状況」の改善項目に記載したサービス水準を目標として、市民活動センター・男女共同参画センターのさらなる活性化に向けて取り組んでいただきたい。 各種メディアを活用した、Withコロナに対応した新たな事業を展開する中で、新規利用者を開拓し、来館者数、貸室利用者数、講座参加者数等の増加につなげていただきたい。 特に、市民活動の活性化については、令和2年度からスタートしている総合戦略においても重要な位置づけであることから、より充実した事業を展開していただきたい。 市と指定管理者との調整会議を定期的に行い、情報共有を図りながら、施設の管理運営に努めていただきたい。</p>	<p>[所見] ・管理者の努力・工夫によって、全体を通じて令和4年度は前年度よりも利用者数、活動登録グループ数、貸室利用率、利用収入などの改善が見られたことは評価できる。 ・指定管理者の経験と経営手法を用いて、全般的に概ね安定的な市民サービスの提供が行われている。 ・利用者として感じている高評価と一致しており、さらに、知られざる努力の軌跡を感じた。</p> <p>[改善項目] 今後、センターの利用者がいかにコロナ前の水準、あるいはそれ以上になるかが課題であり、引き続き管理者には新規利用者を含めた利用者増加の工夫を検討いただくことを期待する。 ・令和2年度から「市民活動の活性化」が総合戦略の重要な位置づけであることから、管理者と所管課の定期的な会議を通じた協力・連携が望まれる。 ・利用者としては、現地利用とオンラインによる利用の双方を意識した事業運営の工夫に努められたい。 ・夜間の開館時間について、利用者数(稼働率)と開館費用を慎重に分析の上、所管課と協議しながら検討されたい。 ・年々、増加傾向の「相談事業」については、引き続きオンライン相談も含め充実した対応をお願いしたい。 ・今後、多様化する市民ニーズに効果的、効率的に対応できているかを再確認する必要があると考える。 ・今後とも、持続可能で、効率的な運営を期待している。</p>