

令和3年度 年次事業評価書 (評価対象年度: 令和2年度)

施設名: にぎわい交流館

概要	施設所在地・所管課	日進市蟹甲町中島277番地1	所管課: 市民協働課
	設置目的	市民活動の拠点として、市民活動の支援ならびに活動の場の提供、情報の発受信等、広く市民が集う場として設置。	
	指定期間・選定方法	平成31年4月1日 ~ 令和6年3月31日	選定方法: 公募
	指定管理者	所在地 名古屋市中村区太閤四丁目6番22号	団体名・代表者 コニックス株式会社 代表取締役 吉田 治伸

	令和元年度	令和2年度	前年度比
指定管理料(市委託料)	24,080千円	24,140千円	100.2%
利用料金収入	934千円	545千円	58.4%
施設利用者数	36,140人	10,534人	29.1%

分類	評価項目	評価基準	評価点 (5~1点)
共通評価事項	1 法令等遵守	法令、条例、業務仕様書等に基づき、必要な施設の維持管理、点検、報告等が適切に行われている。	4点
	2 清掃業務	業務仕様書に基づき、清掃業務・維持管理が、適切に行われている。	4点
	3 保安警備業務	業務仕様書に基づき、保安・警備業務が、適切に行われている。	4点
	4 業務の委託	第三者への委託の内容は、事前に市の承認を受けており、適切に行われている。	4点
	5 業務記録	業務日誌及び点検、修繕等の履歴を適切に整備し、保管している。	4点
	6 職員の配置	必要な資格、経験を有するものなど、事業計画書に即し、人員を過不足無く配置している。また、従業員の労働条件、賃金水準が、適正に確保されている。	4点
	7 職員研修	施設の設置目的達成のために必要な研修・教育が、適切に行われている。	4点
	8 個人情報保護	利用者の個人情報を保護するための対策を適切に講じられている。	4点
	9 緊急対応	事故、災害等の緊急時の連絡体制が確保され、また、マニュアルが整備されている。	4点
	10 施設利用の状況	利用者数や施設の稼働率は、前年度の実績等に比べて適切、妥当な水準にある。	4点
	11 利用促進業務	施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動が適切に行われ、その効果が認められる。	4点
	12 利用者支援業務	施設利用者が円滑に活動できるように、必要な指導・助言が適切に行われている。	5点
	13 モニタリング	利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組が適切に行われている。また、事業報告書等による市への報告・説明が、適切に行われている。	4点
	14 自主事業	施設の目的に沿った自主事業が、適切に行われている。	4点
	15 収支の状況	利用料収入は、前年度の実績等に比べて適切、妥当な水準にある。	4点
	16 予算執行	施設の事業収支は、適切な手続きに沿って執行されている。	4点
特記事項	標準点(4点)を上回る評価をした項目と理由	【12 利用者支援業務】 コロナウイルス感染症の感染予防策として、入口での手指消毒の呼びかけや体温測定器が導入されたほか、施設利用者が利用後に施設の消毒作業を行うだけでなく、開館前や利用時間帯の合間、サロンにあっては利用者が帰られた直後など、スタッフにおける消毒作業は小まめに行われており、対策は徹底されている。	
	標準点(4点)を下回る評価をした項目と理由		
	その他特記事項	【10 施設利用の状況】 緊急事態宣言の発出による全館休館や、感染を不安に思う利用者が活動を自粛される例も多く、これらの要因から施設の利用者数は前年比29.1%と大幅な落ち込みがみられた。指定管理者自己評価では3点としているが、利用の減少は他施設においても同様であることは容易に想像できる状況であり、やむを得ないものとする。しかしながら、思うように活動ができない状況であっても、施設に対してはおおむね高評価を得られていることが利用者アンケートの結果で読み取ることができ、小規模施設であるが故の利点を活かした、利用者と距離の近いきめ細かな対応がなされているものと判断する。 【15 収支の状況】 当館の特徴的な事業である、ワンデイシェフによるランチの提供が休止となってしまったことなどから利用料収入に減少がみられたが、他の経費が圧縮されたことにより、指定管理料への影響は最小限に留まった。	
	(施設所管課) 改善に向けた助言等の内容	【11 利用促進業務】 市民活動とは、一部の限られた市民や団体が広く公益に資するために活動することを指すものであり、とかく「自分には関係のないもの」と思われがちである。そうではなく、趣味の活動を含めた「誰もが気軽に参加できる仲間づくりの場である」ということを広く周知し、併せて当館の利用促進が図られるよう、引き続き尽力されたい。 【12 利用者支援業務】 コロナウイルス感染防止対策についての情報を収集するとともに、運営についての新たなルール化が図られ、適宜見直しながなされてきたが、未だ先の見えない状況にあっては常に最新の情報に目を向け、時宜に即した内容となるよう注力されたい。	

個別評価事項 (設置目的に応じた内容)	1 相談・支援業務	施設の設置目的を踏まえ、相談業務の体制の整備と実施及び必要な支援に取り組んでいる。	4	点
	2 情報の受発信	市民自治活動に関する情報の収集や発信に努めている。	5	点
	3 地域との連携	地域や関係団体等との連携や協働の推進に努めている。	4	点
	4 人材育成等	市民自治活動を担う人材育成に取り組んでいる。	4	点
	特記事項	<p>標準点(4点)を上回る評価をした項目と理由</p> <p>【2 情報の受発信】 わいわいフェスティバルだけでなく、多くのイベントが中止となった。その代替策として、わいわいフェスティバルや市民活動を周知するカレンダー、チラシ、その他啓発物品を作成し、配布するとともに、市内の全区を巡回し、団体活動や当館を紹介するなど、市民を呼び込むための周知活動が展開された。</p> <p>標準点(4点)を下回る評価をした項目と理由</p> <p>その他特記事項</p> <p>【1 相談・支援業務】 市民相談件数は263件・前年比141%と大幅な伸びをみせた。コロナ禍にあって、館の運営や事業についての相談件数が最も多く、今後の活動の見通しを不安視される方が多くなっているものと読み取れる。</p> <p>(施設所管課) 改善に向けた助言等の内容</p> <p>【4 人材育成等】 上階へのアクセスに不便さを感じている利用者があることは把握しているが、施設の構造上、致し方ないところでもある。障害のある方や高齢者など、何らかの手助けを必要とする方の来館も当然のように見込まれることから、公共施設の役割として必要となる、福祉分野における更なるスキルアップについても試みられるよう、提案する。</p>		

総評	課題点に対する取組状況 ※昨年度指摘した課題は解消されたか。	前年度の指摘事項であった地域との連携は、啓発物品の作成・配布や区を巡回しての周知・啓発活動が行われたことにより、対応がなされた。その効果もあってか、多くの問い合わせがあり、団体に繋ぐことができたこと。施設の利用者数が落ち込む中でも積極的に周知活動を展開したことで、団体への新たな参加者の呼び込みへと繋がったことを評価したい。	合計	82	点
	一年間の総評 ※点数では表すことができない、指定管理者の管理運営業務における創意工夫や改善等を幅広く記載する。	<p>コロナ禍に始まり、コロナ禍に終わった、前例のない対応が求められる1年であった。利用実績等の数値は軒並み落ち込む状況であり、例年と比較すべくもない現状にあって、市民団体活動の活性化に向けた取り組み等、施設利用の数値には表れない部分を評価点とした。</p> <p>例として、市民活動等の啓発や、感染症の対策に重点を置いた運営のルール化とその周知、また対面が憚られる昨今において求められる、オンライン上でのミーティングの方法を紹介する講座「はじめてのZoom講座」や「オンライン場づくり一年生」の検証が挙げられる。</p> <p>啓発活動については、先にも述べたが高い効果を発揮しており、非常に有効であったものと評価する。</p> <p>運営ルールについては、当初利用者に戸惑いがみられた様だが、丁寧な対応がなされたこともあり、徐々に浸透して今では完全に定着したものといえる。</p> <p>また講座については、多くの参加者を集めたことで、対面だけでなく人との交流を求める声が少ないという潜在ニーズや、オンラインでの交流の需要も高まってきていることが垣間見え、非常に好評であったことが窺える。</p> <p>以上のことをふまえ、基本協定書に基づき適切に施設の管理・運営がなされているものと判断する。</p> <p>コロナウイルス感染症にあっては、まだまだ予断を許さぬ状況が続いているが、引き続き利用者の安心・安全を最優先とした施設サービスの提供だけでなく、市民団体活動の活性化に向け、更なるホスピタリティの向上を目指した運営を期待する。</p>	総合判定	A	

判定基準	5点…期待する水準を大幅に満たし、優良な管理を行っている。
	4点【標準点】…期待する水準を満たし、良好な管理を行っている。
	3点…基本協定書等の内容は遵守されているが、これを上回る部分がなく課題の解消が必要な部分がある。
	2点…基本協定書等の内容を一部下回るものがあり、改善に対する課題がある。
	1点…管理運営が適切に行われたとは認められず、抜本的な改善を要する。

総合評価基準	S【優良】合計85点以上…期待する水準を大幅に満たし、優良な管理を行っている。
	A【良好】合計70点～84点…期待する水準を満たし、良好な管理を行っている。
	B【適正】合計60点～69点…一部に課題の解消が必要な部分があるが、概ね妥当である。
	C【改善】合計50点～59点…期待する水準を満たす状況になく、改善が必要である。
	D【抜本的改善】合計49点以下…期待する水準を大幅に満たしておらず、抜本的な改善が必要である。