

令和4年(2022年) 1月27日

豊中市長

長内繁樹様

豊中市立人権平和センター業務委託事業者

選定評価委員会

会長 林 美輝

豊中市立人権平和センターにおける人権啓発等に係る業務を
委託する事業者の業務の履行状況の評価について(答申)

令和3年9月10日に本委員会に諮問された豊中市立人権平和センターにおける人権啓発等に係る業務を委託する事業者の業務の履行状況の評価について、調査審議した結果を別紙のとおり答申します。

豊中市立人権平和センター業務委託事業者の 評価結果について（答申）

豊中市立人権平和センター業務の委託事業者の業務の履行状況の評価にあたり、豊中市立人権平和センター業務委託事業者選定評価委員会（以下「選定評価委員会」とします。）は、選定評価委員会規則第2条の規定に基づき、市長の諮問に応じて、事業者の業務の履行状況の評価を行いました。

評価の結果を、下記のとおり答申します。

記

1. 業務名称

相談及び人権・平和啓発事業
こどもの学び・居場所事業
こども多世代ふれあい事業

2. 評価した事業者

事業者名 一般財団法人とよなか人権文化まちづくり協会
所在地 兵庫県川辺郡猪名川町木津字中島 10 番地
代表者 代表理事 大源 文造

3. 選定評価委員会の構成

※ 敬称略

委員氏名	役職等	備考
林 美輝	龍谷大学文学部哲学科教育学専攻 教授	会長
小田 康德	大阪電気通信大学 名誉教授	職務代理者
渡邊 崇世	人権擁護委員豊中地区委員会 会長 民生児童委員	
木場 敬子	人権擁護委員 元豊中市立熊野田小学校 校長	
細見 啓子	市民公募委員	
八木 昌子	市民公募委員	

4. 評価の方法及び経過

(1) 方法

- ① 書類審査
- ② 現場確認
- ③ ヒアリング

(2) 経過

	開催日	案件
第1回	10月18日	会長の選出及び職務代理者の選任について／会議の公開について／諮問書について／今後のスケジュール／評価基準及び評価の方法について／その他
第2回	12月11日	ヒアリング・現場視察／その他
第3回	12月13日	ヒアリング／書類審査／その他
第4回	1月17日	評価結果の内容及び報告事項の確定について／答申書の提出について／その他

5. 評価の対象期間

令和2年4月から令和3年9月までの1年8ヵ月

6. 評価の参考とした資料

- 団体事業計画書
- 団体事業報告書
- 団体業務執行体制図

相談及び人権・平和啓発事業

- 企画提案書（2019年度 公募時提出資料）
- 令和2年度（2020年度）年間報告書
- 令和2年度（2020年度）6・7月分 月報・日報（相談事業）
- 令和3年度（2021年度）8・9月分 月報・日報（相談事業）
- 令和2年度（2020年度）・令和3年度（2021年度）人権文化まちづくり講座実施報告書
- 令和2年度（2020年度）・令和3年度（2021年度）啓発パネル展実施報告書
- 令和2年度（2020年度）・令和3年度（2021年度）地域交流事業実施報告書
- 令和2年度（2020年度）世代間交流（トークマインドは子どもとの交流回分）
- 令和2年度（2020年度）5月分・令和3年度（2021年度）9月分 資料室ニュース
- 令和3年度（2021年度）9月分 非核平和啓発フロア巡回報告書
- 平和教材貸出管理リスト参考分
- 令和2年度（2020年度）6月分・令和3年度（2021年度）9月分業務日誌・関係図書購入図書一覧
- 令和2年度（2020年度）・令和3年度（2021年度）企画編集会議
- 令和2年度（2020年度）・令和3年度（2021年度）モニタリング資料
- 令和3年度（2021年度）研修報告書
- 令和3年度（2021年度）9月提出分 企画書
- 配布チラシ

こどもの学び・居場所事業

- 企画提案書（2019年度 公募時提出資料）
- 令和2年度（2020年度）年間報告書
- 令和2年度（2020年度）6・7月分 月報・日報
- 令和3年度（2021年度）8・9月分 月報・日報
- 委託者・受託者会議録
- 令和2年度（2020年度）・令和3年度（2021年度）モニタリング資料
- 令和3年度（2021年度）研修報告書
- 配布チラシ

こども多世代ふれあい事業

- 企画提案書（2019年度 公募時提出資料）
- 緊急時対処法マニュアル
- 令和2年度（2020年度）年間報告書
- 令和2年度（2020年度）6・7月分 月報・日報
- 令和3年度（2021年度）8・9月分 月報・日報
- 委託者・受託者会議録
- 令和2年度（2020年度）・令和3年度（2021年度） モニタリング資料
- 令和2年度（2020年度）・令和3年度（2021年度） 研修報告書
- 配布チラシ
- 令和3年度（2021年度）利用者説明資料

7. 評価結果

【相談及び人権・平和啓発事業】

	評価項目	評価内容	主な評価理由	評価
1	事業理念・事業方針	事業理念や事業方針は「豊中市立人権平和センター条例」を十分ふまえたものになっているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書の基本的な考え方が「事業理念・事業方針」とともに豊中市人権平和センター条例をふまえている。 ・これまでの経験とノウハウに対する自信と、時代の変化に順応して向上しようとする姿がうかがえる。 	A
2	組織・運営体制	<p>組織の目的を理解し、職員ひとりひとりが目的を持って能力や資質の向上に研鑽しているか。</p> <p>業務の目的を職員が理解し、業務目的に沿って事業が実施されているか</p> <p>運営全体に関する課題について、毎月組織内で情報共有し検討しているか。</p> <p>職員の配置が、仕様書に沿って確保できているか。</p> <p>職員への管理監督体制・責任体制が確保されているか。</p> <p>人権感覚の醸成や、職務のスキルアップにつながる研修などに参加しているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職員一人ひとりが自覚をもって取り組んでいる。 ・自己評価の必要性を認識しているが実施には至っていない。 ・職員の配置について、人数だけではなく、スキルを有する職員を配置している。 ・業務のスキルアップにつなげるため会議や検討会、カンファレンス等を開催し、また、社会的ニーズに合わせた研修も行われている。 	B
3	個人情報の管理	<p>個人情報保護に関する市の取扱方針に従って、個人情報保護の視点が徹底されており、マニュアルに従った運営が行われているか</p> <p>個人情報保護に関する責任者を配置し、個人情報を含む記録物を適切に保管しているか。</p> <p>情報セキュリティの体制が確保され、個人情報が漏洩した場合の対応なども職員間で共有されているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報等の漏洩はない。 ・マニュアル等は整備されていないが、統括責任者として責任者が明示されており、個人情報の管理については基本的な対応はできている。 	B

4	危機管理体制		災害等の緊急事態発生時の危機管理体制が整備されているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・統括責任者として責任者が明示されており、緊急事態が発生した場合には、市に報告する体制が取られているが、マニュアルの整備や危機管理における事業者独自の取組みについては、十分に取組みられているとは言えない。 	B	
			事故の未然防止の取組みが行われているか。			
5	市民サービス	相談事業	相談者に対し、自らの主体的な判断により課題を解決できるように、相談内容に応じた適切な助言や情報提供ができていますか。	<ul style="list-style-type: none"> ・相談記録から、様々な相談に真摯に向き合っていることが分かる。また、相談相手に応じた的確な助言がなされている。 ・緊急事態宣言延長のため中止になった間も、在宅の高齢者に対し安全確認の電話をするなど心配りが行き届いている。 ・事業等の広報について、紙媒体だけでなく、SNSの活用などの工夫がみられるが、潜在的なニーズのある人へ届けるためのさらなる工夫が必要である。 ・コロナ禍であるにもかかわらず、リモート講座等を活用し、12回の講座を実施されたのは素晴らしい。 ・利用者満足度について、タブレットやスマホなどでの視聴やインターネットから回答できるアンケートを作成するなどの工夫が見られる。また、インターネットから回答できることで回収率が上がるなど成果が見られる。 ・市民から寄せられた意見に対してきちんと対応していることは資料からうかがえ、市に報告するという仕組みが確立されている。 	B	
			人権・平和啓発事業 (生涯学習)			啓発講座・パネル展を仕様書に基づいて適切に実施されているか。
						人権情報発信に係る事業の企画、実施が仕様書に基づいて適切に実施されているか。
		(平和展示室フロア運営業務)	資料室・参考室の管理運営業務が仕様書に基づいて適切に実施されているか。			
		(地域交流)	平和展示室フロアの運営業務が仕様書に基づいて適切に実施されているか。			
		(人権・平和啓発事業)	高齢者ふれあい事業・世代間交流事業が仕様書に基づいて適切に実施されているか。			
			事業等の広報について、複数の媒体での周知をはかり、利用者拡大につなげているか。 (相談・講座・パネル展・地域交流)			
		利用者満足度	人権・平和事業の内容が十分理解され、専門性をふまえた具体性と実現性がある市域に向けた取組みが実施されているか。			
						利用者アンケートを実施する等、市民のニーズ把握

		を図り、結果を反映しているか。 (講座・パネル展・地域交流)		
		利用者アンケートや市民から寄せられた意見において、良好な結果が得られているか。		
		市民から苦情が寄せられた時に、真摯に対応し、市に対して報告が行われているか。 (相談・講座・パネル展・地域交流)		
6	創意工夫	事業者の発想力やノウハウなどを活かした創意工夫ある取り組みがされているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で、よくあれだけ多様な取り組みをされたと思う。 ・若い世代や自身を人権や平和とは「無関係」と位置付けている人たちも参加しやすい工夫が必要である。 ・一般財団法人とよなか人権文化まちづくり協会が軸になって、児童養護施設 翼や校区社会福祉協議会など地域市民との交流が広がっていることに将来性を感じる。 ・助成事業に申請し採択されたことや、学校等と CAP を繋ぎ事業を実施していることを評価する。 	B
	外部機関と連携した企画など実施しているか。			
	他の事業との連携した企画などを実施しているか。			
総合評価				B

【こどもの学び・居場所事業】

	評価項目	評価内容	主な評価理由	評価
1	事業理念・事業方針	事業理念や事業方針は「豊中市立人権平和センター条例」を十分ふまえたものになっているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・一人ひとりの子どもの最善の利益をめざそうとする理念や方針がみられ、その点でも条例を踏まえている。 ・これまでの経験とノウハウに対する自信と、時代の変化に順応して向上しようとする姿がうかがえる。 	A
2	組織・運営体制	組織の目的を理解し、職員ひとりひとりが目的を持って能力や資質の向上に研鑽しているか。 業務の目的を職員が理解し、業務目的に沿って事業が実施されているか 運営全体に関する課題について、毎月組織内で情報共有し検討しているか。 職員の配置が、仕様書に沿って確保できているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・組織や業務の目的を理解し、チームとしての団結に一人ひとりが協力して取り組んでいるとことがみられた。 ・事業の統括責任者を配置し、事務局長等とも連携して管理監督体制・責任体制が確保する仕組みが確立されているが、チェックシートの「チームとしてのまとまりの難しさを実感している」とあった点が気がかりだった。 ・人権教育に関する最新の動向もふまえた研修を行い、職務のスキル 	A

		職員への管理監督体制・責任体制が確保されているか。	アップに繋げようと努力している。	
		人権感覚の醸成や、職務のスキルアップにつながる研修などに参加しているか。		
3	個人情報の管理	個人情報保護に関する市の取扱方針に従って、個人情報保護の視点が徹底されており、マニュアルに従った運営が行われているか	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報等の漏洩はない。 マニュアル等は整備されていないが、統括責任者として責任者が明示されており、個人情報の管理については基本的な対応はできている。 市の個人情報保護条例等に基づき、利用者の個人情報については鍵付きのロッカー等に保管し、セキュリティーが守られる仕組みがつけられている。 	B
		個人情報保護に関する責任者を配置し、個人情報を含む記録物を適切に保管しているか。		
		情報セキュリティーの体制が確保され、個人情報が漏洩した場合の対応なども職員間で共有されているか		
4	危機管理体制	災害等の緊急事態発生時の危機管理体制が整備されているか。	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染拡大防止のため、手指消毒液の設置、使用遊具の消毒などを実施し、利用者への感染症対策を徹底された点が評価できる。 危機管理マニュアルがまだ作成されていない。 	B
		事故の未然防止の取組みが行われているか。		
5	市民サービス	学習の場づくり事業	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の影響においても、しっかり取り組まれている。特に今年度になってより充実しているように思う。 学習では学年毎の工夫をしているが、その指導から子どもがどのように感じているかが掴めない。また、今日の子どもの現状に合わせてさらなる工夫が必要である。 集団的な遊びも行われ、子どもたちも仲良さそうだった。 	B
		仲間づくりや自学自習のために来館する小中学生のみまもりや寄り添い活動を仕様書に基づいて適切に実施されているか。	<ul style="list-style-type: none"> 物づくりや食育など工夫ができています。 学校との連携は密だと思うが、登録制ではないため保護者との連携に工夫がほしい。 	
		見守り・寄り添い活動の場づくり事業	<ul style="list-style-type: none"> 新型コロナウイルス感染症の影響で事業の実施が難しい中、施設内での他事業との連携については、できる範囲で実施されているが、他施設の事業との連携はあまり図れていなかった。 子どもが来館したときに感想などを聞いてはいるが、アンケート等は実施していないため、意見箱のような物を置くなど、何らかの方法で声を聞くシステムを作ってほしい。また、苦情等は特にないが利用者の満足度調査の実施が望まれる。 	
		利用者満足度		
		子どもの権利性や主体性を尊重し、保護者・家庭・学校等と連携できているか。		
		他の事業同志で連携した企画などを実施しているか。		
		事業者の発想力やノウハウなどを活かした独創的な取り組みがされているか。		
		利用者アンケートを実施する等、市民のニーズ把握を図り、結果を反映しているか。		

		(講座・パネル展・地域交流) 利用者アンケートや市民から寄せられた意見において、良好な結果が得られているか。 市民から苦情が寄せられた時に、真摯に対応し、市に対して報告が行われているか。 (相談・講座・パネル展・地域交流)		
6	創意工夫	事業者の発想力やノウハウなどを活かした創意工夫ある取り組みがされているか。 外部機関と連携した企画など実施しているか。 他の事業との連携した企画などを実施しているか。	<ul style="list-style-type: none"> ・創意工夫の取り組みとしては、積極的に取り組もうという姿勢がうかがえる。 ・学年ごとに分けて実施している学習支援事業については、それぞれの年代に合った工夫がされ、丁寧に取り組んでいる。手作りの部屋は子どもにとって癒しの部屋になっていると思われる。 ・学校との連携は少しみられたが、コロナ禍の影響で事業の実施が少なく、外部団体との連携はあまり図れていなかった。 ・他事業との連携はコロナ禍の事もあり難しそうだが、今後スタッフの交流も考えているとの事で期待したい。 	B
総合評価				B

【こども多世代ふれあい事業】

	評価項目	評価内容	主な評価理由	評価
1	事業理念・事業方針	事業理念や事業方針は「豊中市立人権平和センター条例」を十分ふまえたものになっているか。	・事業計画書の基本的な考え方が「事業理念・事業方針」とともに豊中市人権平和センター条例を踏まえている。	B
2	組織・運営体制	組織の目的を理解し、職員ひとりひとりが目的を持って能力や資質の向上に研鑽しているか。 業務の目的を職員が理解し、業務目的に沿って事業が実施されているか 運営全体に関する課題について、毎月組織内で情報共有し検討しているか。 職員の配置が、仕様書に沿って確保できているか。 職員への管理監督体制・責任体制が確保されてい	<ul style="list-style-type: none"> ・年間計画表も作成し、会議日も明確に示され、情報共有されやすい運営がなされている。 ・従事する職員に多くの研修の機会を提供することで、スキルアップを図っているが、事業実施にあたり、より具体的なデータなどを通じての分析等が必要である。 ・業務日誌も毎回書かれ、全体で確認できるような形で記録されている。 ・組織図も作成され、事業の統括責任者の配置やスーパーバイザー制 	B

		<p>るか。</p> <p>人権感覚の醸成や、職務のスキルアップにつながる研修などに参加しているか。</p>	<p>の導入もしている。</p>	
3	個人情報の管理	<p>個人情報保護に関する市の取扱方針に従って、個人情報保護の視点が徹底されており、マニュアルに従った運営が行われているか</p> <p>個人情報保護に関する責任者を配置し、個人情報を含む記録物を適切に保管しているか。</p> <p>情報セキュリティの体制が確保され、個人情報が漏洩した場合の対応なども職員間で共有されているか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・統一的なマニュアル等が整備されていない点がみられるが、市の個人情報保護に関する研修を受講するなど、個人情報保護の視点を持つとする努力がみられる。 ・市の個人情報保護条例等に基づき、利用者の個人情報については鍵付きのロッカー等に保管し、セキュリティが守られる仕組みがつけられている。 	B
4	危機管理体制	<p>災害等の緊急事態発生時の危機管理体制が整備されているか。</p> <p>事故の未然防止の取り組みが行われているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・日ごろから避難経路の確認をするなど、職員の防火防災意識の向上への取り組みが評価できる。今後も、全員での情報と意識の共有を期待する。 ・コロナウイルス感染予防策として、時間を制限しての定期的な換気、アルコール消毒をする等、利用者の安全面に配慮した取り組みがみられた。 	B
5	市民サービス	<p>自ら学ぶ力を身につけるとともに、他者との交流を深める場となるよう、仕様書に基づいて適切に実施できているか</p> <p>子ども自身が「目標を立てることの大切さ」に気づいてもらうため、学習習慣づくりを提供する「スタディ・マイレージ」が適切に実施されているか。</p> <p>小中高生が学年を越えた仲間づくりなどを行い、それぞれが主体的に生き生きと過ごすための交流の場が提供できているか。</p> <p>子どもたちが安心して、自分らしくいられる居場所となるような場の運営が仕様書に基づいて適切に実施しているか。</p> <p>文化芸術活動やスポーツ活動などの体験活動の提供が仕様書に基づいて実施されているか。</p> <p>さまざまな世代の交流を通して、子どもや保護者の豊</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で中止の期間もあったが、よく頑張っておられると思うし、今後に期待したい。 ・子どもたちがポイントを貯めることを励みにして宿題に取り組んでいるとの報告を受けたが、今後もより一人ひとりのニーズや状況に応じた取り組みを展開していただきたい。 ・学習の部屋、運動できる部屋、図書室と活動の場に恵まれており、子どもたちも良い関係を築けてきているようである。 ・子どもたちが安心して、自分らしくいられるような場づくりに取り組まれているが、現状や課題についての分析が求められる。 ・来年に向けて保護者も一緒に参加できるプログラムや、就学前の子どもと保護者の集まりの場などに期待したい。 ・活動時間の変更や「特別プログラム」を増やしてほしいという声や「特別プログラム」に参加しない子どももセンターで過ごしたいという声に応えるなど、子どもたちが快適に過ごせるよう努力されている。「何でも聞くよ BOX」などを設置する工夫もみられるが、保護者や子ど 	B

		<p>かな人間関係作りを促進すると共に、高齢者等の生きがいと健康づくりの推進にも寄与できるよう、仕様書に基づいて活動が実施されているか。</p> <p>利用者アンケートを実施する等、市民のニーズ把握を図り、結果を反映しているか。 (講座・パネル展・地域交流)</p> <p>利用者アンケートや市民から寄せられた意見において、良好な結果が得られているか。</p> <p>市民から苦情が寄せられた時に、真摯に対応し、市に対して報告が行われているか。 (相談・講座・パネル展・地域交流)</p>	もとじっくり対話することでさらなるニーズの把握が必要である。	
6	創意工夫	<p>事業者の発想力やノウハウなどを活かした創意工夫ある取り組みがされているか。</p> <p>外部機関と連携した企画など実施しているか。</p> <p>他の事業との連携した企画などを実施しているか。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 子どもたちの声を聴くため、意見箱・返事コーナーの掲示などを導入するなど、積極的に取り組んでいる。 11月から始まった卓球サークルとの交流やキャリアブリッジとの連携などに期待したい。 コロナ禍の事もあり、他の事業との連携は難しかったとの事であるが、今後スタッフの交流も考えておられるとの事であり、できることからの実施に期待したい。 	B
総合評価				B

《評価の基準》

- A** 優れている 優れた運営状況である
- B** 問題がない 問題がない運営状況である
- C** 改善を要する 改善を要する運営状況である

8. 改善すべき点

- ・様々な事業実施から得られるデータや情報及びアンケート結果を分析し、事業の充実に向け有効に活用すること。その上で行政と密接に連携・情報共有することで、より改善の取り組みを進めること。
- ・プライバシーに配慮しながら、日報等を活用し、子どもがかかえる悩みや問題点を記録し、チームで共有し、その解決の道筋を考えていくこと。
- ・変化していく子どもたちの遊び方や学び方に合わせ、これまでとは異なるタイプの支援を考えていくこと。
- ・子どもを含め、より多くの市民が人権や平和の問題を自分の問題と関係づけて考えることができる積極的な支援をお願いしたい。

9. 総括評価

- ・新型コロナウイルス感染症の影響により、センターの休館や利用者制限、センターの改修工事等があったにもかかわらず、確保すべき市民サービスの基準を概ね達成できている点を評価する。委託事業者から毎月提出されている事業報告書、モニタリングシートなどから、良好に事業運営されていると認められる。
- ・自主事業で実施している「ドコモ市民活動団体助成事業」と連携し、積極的に事業を実施している点を評価する。
- ・センターの立地面からみれば、市内全域を対象とした事業の取組みはなかなか難しいところであるが、地域との積極的な連携に基づき、多様な世代の方が利用できるように実施していくことが求められる。また、職員の持つ資質や能力は市民にとって貴重であり、まだまだ事業展開の可能性が期待できる。
- ・開館時間等利用条件を変更し、利用者の増加を図っていることは評価できるが、利用者の声を聴くことにより、利用者側が事業をどのように捉え評価しているか明らかでないことが惜しまれる。
- ・現状について数字からも分析を行い、強みや弱みの整理をし、アプローチの手段を熟考することが求められてくる。その取り組みを再度振り返ることでより充実した事業展開へつなげることを期待したい。
- ・今後は、安定的な職員数の確保と職員の質の向上、利用者ニーズに沿った運営がより求められる。