

文京区男女平等センター
指定管理者の管理運営に対する評価報告書
【令和5年度実績】

令和6年7月
文京区男女平等センター指定管理者評価検討会

所管課	総務部総務課
評価対象期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日 (指定期間5年中の4年目)

1 指定管理の概要

施設名称	文京区男女平等センター
施設の設置目的	区民に学習及び交流の機会並びに活動の場を提供し、今なお残る女性を取り巻く諸問題の解決、性別役割分担意識の是正、男女それぞれが従来参画の少なかった分野への積極的な参画の支援等を通して、男女平等参画社会を実現すること。
指定管理者名称	文京区女性団体連絡会
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日
公募・非公募の別	非公募
管理業務内容	(1) 本施設の設置目的を達成するための事業の実施に係る業務 (2) 本施設の使用の承認に係る業務 (3) 本施設の施設等の維持管理に係る業務 (4) (1)から(3)までに掲げるもののほか、区長が必要があると認めた業務
利用料金制の有無	無

2 収支状況

(1) 指定管理料及び利用料金

年度		R2	R3	R4	R5	R6
収 入	指定管理料	68,642,000	68,743,000	66,209,000	67,973,000	
	雑収入	68,632	81,308	123,933	167,429	
	参加者負担金	0	0	12,000	30,000	
	区からの補填金	0	※2 64,499	※4 971,000	※7 1,958,298	
	合計(A)	68,710,632	68,888,807	67,315,933	70,128,727	0
支 出	科目	内訳				
	事業運営費	事業費	1,596,410	2,140,272	※5 2,384,127	※8 2,246,635
		保育・手話委託費	12,000	114,480	113,230	99,610
		事業用事務費	484,712	261,012	343,723	261,663
	施設運営費	委員活動費	1,100,000	905,000	1,027,000	1,032,000
		人件費	33,815,032	34,012,084	32,083,275	34,801,065
		役員5名	－	－	－	3,593,100
		職員6名(社会保険料・通勤費含む)	－	－	－	28,060,974
		非常勤職員5名(通勤費含む)	－	－	－	2,626,843
		労働保険料	－	－	－	399,030
		福利厚生費	－	－	－	121,118
		公課費	3,770,400	3,523,000	3,245,700	3,620,600
		施設運営用事務費	499,806	554,255	679,943	669,311
	施設維持費	施設管理費	17,749,600	17,860,040	17,832,100	17,749,600
		公共料金	3,482,033	4,132,101	6,337,629	5,261,401
		OA関係経費	1,582,486	1,337,154	1,500,710	1,532,026
		備品関係費	1,078	60,583	53,988	53,515
		小破修繕費	550,627	645,348	572,617	504,570
		諸経費	650,800	425,862	405,114	303,153
	区への返還金	※1 67,131	※3 2,121,951	※6 603,792	0	
	合計(B)	65,362,115	68,093,142	67,182,948	68,135,149	0
収支(A)－(B)		3,348,517	795,665	132,985	1,993,578	0

【特記事項】

・新型コロナウイルス感染拡大防止を目的とした施設の休館や利用制限、感染防止対策用品の購入を実施したため、指定管理料の返還及び補填を行った。

- ※1 令和2年2月～3月（令和元年度）分の事業費等返還金（206,176円）と、令和2年2月～10月（令和元年度～2年度）分の感染症予防対策経費補填金（139,045円）の差額
- ※2 令和2年11月～令和3年3月（令和2年度）分の感染症予防対策経費見込み額補填金
- ※3 令和2年4月～令和3年3月（令和2年度）分の事業費等返還金（2,219,183円）と、令和2年11月～令和3年3月（令和2年度）分の感染症予防対策経費補填金（97,232円）の差額
- ※4 令和4年度分の光熱費高騰補填金
- ※5 「事業運営費・事業費」（令和4年度）のうち、図書購入費について、定期購読は計15誌・購入額128,724円、新規購入図書は計41冊・購入額75,965円である。
- ※6 令和3年度分の事業費等返還金
- ※7 令和5年度分の光熱費高騰補填金及び給与改定に伴う人件費補填金
- ※8 「事業運営費・事業費」（令和5年度）のうち、図書購入費について、定期購読は計13誌・購入額130,962円、新規購入図書は計36冊・購入額70,603円である。

（２）自主事業（指定管理者の費用と責任で実施する事業）

年度		R2	R3	R4	R5	R6
収 入	事業運営費	0	0	23,000	76,500	
	自動販売機収入	59,121	84,002	142,765	160,053	
	その他	0	0	0	0	
	合計（A）	59,121	84,002	165,765	236,553	0
支 出	事業運営費	30,000	46,200	98,200	299,758	
	自動販売機還元金	41,000	58,000	99,000	112,000	
	その他	0	0	0	0	
	合計（B）	71,000	104,200	197,200	411,758	0
収支（A）－（B）		-11,879	-20,198	-31,435	-175,205	0

【特記事項】

・基本協定書に基づき、自動販売機の利益の70%(112,000円)が区に還元された（令和5年度）。

3 評価検討会委員

	役職	委員名
1	座長	総務部長 竹田 弘一
2	副座長	総務部総務課長兼ダイバーシティ推進担当課長 武藤 充輝
3	委員	総務部防災課長 齊藤 嘉之
4	委員	区民部区民課長 榎戸 研
5	委員	総務部総務課総務係長 伏屋 明子
6	委員	谷本 晴美（施設利用者）
7	委員	若井 司子（施設利用者）

4 評価の対象とした資料

	評価の対象とした資料名	評価項目番号
1	基本協定書、令和5年度協定書、業務要求水準書	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑪⑫⑬⑭⑮ ⑯⑰⑱⑲
2	事業計画書、自主事業提案書、年間事業計画書	①②
3	事業報告書、各室利用実績	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑫⑬⑭⑯⑰ ⑱⑲
4	利用者アンケート、利用者懇談会記録、事業アンケート	③⑤⑥
5	収支報告書、決算報告、小破修繕費内訳、会計帳簿	⑧⑨⑪⑭
6	役員・職員一覧、シフト表	⑫
7	職員等研修報告書	⑬⑱
8	施設管理関係報告書、定期清掃日等予定表	⑭
9	備品台帳	⑮
10	情報公開規則、個人情報の保護に関する規則	⑯⑰
11	危機管理マニュアル、自衛消防訓練通知書	⑱
12	所管課モニタリングシート	①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑪⑫⑬⑭⑮ ⑯⑰⑱⑲
13	広報資料	④

5 評価結果

(1) 分野評価

評価分野	評価 得点	評価項目	配点	評価	得点
サービス向上の有効性	B 33点	① 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業が適切に実施されたか。	4	4	4
		② 区が求めた事業以外に、住民サービスの向上を図るための自主事業が積極的に計画され、事業計画書や企画提案書に沿って適切に実施しているか。	8	3	6
		③ 利用者懇談会や利用者アンケートにより、利用者の意見を収集し、適当な意見については、それを反映させた取組が行われたか。	4	3	3
		④ 区民や利用者への広報方法を工夫し、効果的な広報活動が行われたか。	4	3	3
		⑤ 利用者アンケート等の結果で、利用者から高い評価を得られているか。	8	4	8
		⑥ 利用者からの苦情に対する対応と報告が適切に行われたか。	4	3	3
		⑦ 利用者数、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前と比べて同程度か。	8	3	6
		【評価理由】 ①要求された全ての指定事業について、コロナ禍以前と同規模で実施でき、区政を知る事業は、要求水準(1回)以上の回数(2回)を実施し、定員以上の参加者があった。事業の実施に当たっては、利用者ニーズや社会の動きを捉えたテーマや講師を選定し、特に講師については、早い時期から粘り強く熱心に依頼交渉を行うことにより、事業に関する専門分野に精通した注目度の高い著名人を講師に呼ぶことができた。こうした地道な努力により、多くの来場者や事業後アンケートの高評価につながった。また、センターまつりは、来場者数、参加団体数が増加し、相互交流を深める有意義な場となっている。 ②自主事業が積極的に企画され、実施できた事業については、適切な内容で実施されている。 ③利用者懇談会、利用者アンケート、事業アンケート等の様々な方法により利用者の意見・要望の把握に努めるとともに、窓口寄せられる声にも真摯に対応し、センター運営に取り入れている。具体的な取組としては、男性用トイレへのサンタリーボックスの設置や、利用者からの要望を事業企画やセンターまつりの内容に反映させるなど、ハード・ソフトの両面から利用者の要望の実現に努めている。加えて、利用者懇談会は、要求水準(1回)以上の回数(2回)を実施したことにより、前期、後期のそれぞれの事業について意見聴取することができた。 ④各事業について、区報、区SNS、ちらし、HP、メールマガジン等のほか、区や社会福祉協議会等の広報手段を取り入れるなど、様々な媒体を通じた周知がされている。併せて、地域団体の連合体である特色を活かし独自の人脈を用いた口コミによる広報も積極的に行っている。広報誌は、男女平等センターの取組を紹介するだけでなく、性犯罪に関する刑法の改正について取り上げるなど、社会の動きを捉えた紙面作成を行っている。また、ロビー壁面や廊下の有効活用による毎月の事業予告や事業の実施結果報告を行い、施設利用者へ効果的に周知を図っている。 ⑤利用者アンケートでは、施設利用について全ての項目で約7割の方が「とても満足」「満足」と回答し、高い評価を得た。また、その割合は、全ての項目において昨年度より増加し、特に職員の対応(73.1%→76.5%)とサービス全般(65.7%→70.8%)の項目について増加している。また、事業アンケートでは、参加者の86.5%が内容に「満足」と回答し、前年度(84.2%)よりさらに満足度が向上しており、10～20代の参加者も僅かながら増加した。 ⑥窓口への苦情や電話等で寄せられた利用者からの要望等について、丁寧に対応し、適切に区に報告されている。利用者の半数以上が70～80歳代であることから、施設予約システムの操作に対する問い合わせは日常的にあるものの、新システム導入時の前年度と比べると問合せ件数はかなり減少した。苦情があった場合は、全職員がいつでも確認できるよう職員共有フォルダにデータを記録し、職員会議で情報共有を行っている。 ⑦令和5年5月に新型コロナウイルス感染症が5類に移行され、コロナ禍前とほぼ同条件での貸し出しとなったが、令和5年度の利用率は伸び悩み、当該指定期間開始前の平成30年度※の利用率(73.8%)及び年間の目標値(65%)ともに未達となった。 理由としては、7割以上の施設利用者が60代以上の高齢者であることから、5類移行後も継続的に活動を休止している高齢者団体が一定数あることや、上階の居住者からの苦情により、貸し出しの利用制限を設けたことなどが考えられる。 ※平成30年度：本来の比較対象年度は、指定期間開始前年度の令和元年度であるが、当該年度がトイレの改修工事による全面休館期間(1ヵ月間)があったことから、同条件下での比較が困難なため、比較対象年度を平成30年度に変更している。			

経費の効率性【配点8点】	B 7点	⑧ 経費節減への具体的な取組を行い、その効果があったか。	4	4	4
		⑨ 指定管理料の範囲内で効果的・効率的な予算執行が行われたか。	4	3	3
		⑩ 収入を増加するための具体的な取組を行い、その効果があったか。	—		—
		【評価理由】			
	⑧改修工事を見据えた物品購入の抑制及び価格の精査を行っている。また、登録団体への郵送物の発送方法を団体ごとにまとめて送付し、郵送費の削減に努めたり、事業ちらしを自前作成・印刷し印刷費を抑えるなど、経費節減に向けた具体的な取組を行っている。加えて、照明のLED化や光熱費の高騰に対応するため、時間帯や利用者の有無を考慮した照明の切り替えや空調管理を徹底したことにより電気の使用量は1,533kw、ガス使用量は701㎡削減することができた。 ⑨指定管理料の範囲内で、適切に執行している。同時に、小破修繕は大部分を区内業者に依頼し、物品購入等においても区内業者からの調達を行うよう努めている。 ※ 評価項目⑩については、施設の性質により評価対象外とする。				

評価分野	評価 得点	評価項目	配点	評価	得点
管理運営の適正性	B 29点	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	4	3	3
		⑫ サービスを低下させない適切な人員配置が行われたか。	4	3	3
		⑬ 職員の知識・技術向上を図るための研修等が適切に行われたか。	4	4	4
		⑭ 利用者が安全・快適に施設を利用できるよう適切に施設の保守、修繕、清掃等が行われたか。	4	3	3
		⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	4	3	3
		⑯ 個人情報の保護に関する法律の規定を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理のために必要な措置が講じられ、漏えい、滅失、毀損等の事故が起きていないか。	4	3	3
		⑰ 文京区情報公開条例の趣旨にのっとり、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求または区から情報提供の求めがあった場合は適切で速やかな対応が行われたか。	4	3	3
		⑱ 事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制が適切であり、緊急事態が発生した場合は、その対応が適切であったか。	4	4	4
		⑲ 省エネやごみの削減など環境に配慮した取組が積極的に行われたか。	4	3	3
	【評価理由】 ⑪収支に係る出納簿の作成、指定管理専用口座による通帳管理など適切に運用している。 ⑫休日及び夜間を含め、適正な人員を配置している。 ⑬施設運営及び男女平等参画推進に係る知識の向上等に向け、必要な研修を体系化し、指定管理期間全体を通じた人材育成を行っている。施設予約システム研修、ハラスメント研修や接遇研修等の様々な研修を実施し、受付業務における利用者への対応に生かしている。また、防災を意識した、近隣小学校の防災訓練への参加や、専門講師を招いた防災研修の実施等、有事に備えた実効性の高い研修を実施し、欠席した委員にも情報共有をしている。また、新たに導入されたインボイス制度に関する研修等、実務に即した研修もいち早く取り入れている。 ⑭施設の保守点検や清掃業務等について、利用者に快適に施設を利用していただけるよう適切に実施している。また、施設における不具合に迅速に対応し、施設利用に支障が生じないように努めている。 ⑮新規備品購入を含め適切に管理している。 ⑯個人情報の保護に関する規則を定め、個人情報の適切な管理に努めており、事故等は起こっていない。 ⑰適切に情報の公開を行うため、区の規定に準じた情報公開に関する規則を定めている。今年度は、情報公開の実績はなかった。 ⑱危機管理マニュアルを整え、緊急事態に備えている。 また、消防署員によるAEDを用いた応急手当の講習会は、多くの利用者に周知できるよう、複数の登録団体の代表者が出席する登録団体活動報告会終了後に行い、出席者から団体メンバーへの伝達できるよう開催方法を工夫した。また、区防災課と継続して意見交換を行ったり、専門講師を招いた防災勉強会も実施している。加えて、女性と子どもの二次的な避難所として、災害物資を積極的に備蓄している。緊急対応としては、施設前で発生した児童の転倒事故の際に迅速な応急処置や家族への連絡等を行い、適切に対応した。 ⑲継続してペットボトルキャップや紙パックの資源回収を行っている。ペットボトルキャップの回収は、4年間で最も高い実績を挙げることができた。また、冷暖房の稼働調整や照明の消灯の徹底等、省エネに日頃から取り組むとともに、区のリサイクル清掃審議会や地球温暖化対策地域推進協議会に委員として参加し、施設運営に活かしている。				

【配点36点】

業務の改善性【配点0点】	—	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）を受けて、適切な改善が図られたか。	—	—	—
	《前年度総合評価における改善すべき事項》 【評価理由】				

(2) 総合評価

評 価	B	得 点	69点 / 84点
【所見】 要求された全ての指定事業について、コロナ禍以前と同規模で実施することができた。事業の実施に当たっては、利用者ニーズや社会の動きを捉えたテーマの選定や事業に関する専門分野に精通した講師を選定している。特に講師については、熱意ある働きかけなど地道な努力により、注目度の高い著名人を講師に呼ぶことができ、多くの来場者につながった。また、メイン事業である男女平等センターまつりも昨年度に比べ来場者及び参加団体数が増加し、質・量ともに、男女平等参画推進拠点としての意義を果たし、全ての評価項目で「3 适当」又は「4 優良」の評価を残すことができた。 こうした取組実績は、利用者アンケートや事業アンケートにも評価として表れており、特に、事業アンケートでは、昨年度より高い86.5%が「満足」と回答していることから、充実した事業が実施されていることがうかがえる。 また、光熱費の高騰に対する取組を徹底したことにより、昨年度より電気、ガスの使用量が削減できたことも評価に値する。 加えて、水準書に定めた研修のほか、専門講師を招いた防災研修の実施や有事に備えた講習会への参加等、実効性の高い研修を実施しており、施設前で児童の転倒事故が発生した際の迅速かつ適切な対応も、こうした日頃からの取組の結果によるものと考ええる。 一方、貸室の稼働率は、コロナ禍前とほぼ同条件での貸し出しとなったが、施設利用者の7割以上が60代以上の高齢者であるなどの施設特有の事情等もあり、目標値に未達の結果となった。今後は、より幅広い世代の利用に向けた施設運営に取り組まれない。 【改善すべき事項】			

《評価結果の見方》

(1) 分野評価

評価項目ごとに4段階評価を行い、その結果に応じた乗率を各評価項目の配点に乗じて採点し、各評価分野の合計得点を5段階評価します。

① 4段階評価・乗率

評 価	評価内容及び基準	乗 率
4：優良	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を超える成果がある。	100%
3：適当	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしている。	75%
2：課題あり	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしているが、一部に課題がある。	50%
1：要改善	協定書、業務要求水準書等の水準を満たしておらず、改善が必要である。	0%

② 5段階評価

評 価	評価内容及び基準
A	当該分野について、特に優れている。 (分野の合計得点が、配点の90%以上)
B	当該分野について、優れている。 (分野の合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	当該分野について、おおむね適正である。 (分野の合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	当該分野について、改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	当該分野について、相当な改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の40%未満)

(2) 総合評価

各評価分野の得点を合計し、その合計得点を5段階評価します。

評 価	評価内容及び基準
A	総合評価の結果、特に優れている。 (合計得点が、配点の90%以上)
B	総合評価の結果、優れている。 (合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	総合評価の結果、おおむね適正である。 (合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	総合評価の結果、改善が必要である。 (合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	総合評価の結果、相当な改善が必要である。 (合計得点が、配点の40%未満)