

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2年度実績】

令和3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2年4月1日～令和3年3月31日 (指定期間5年中の1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、区長が必要であると認めた業務
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					
	雑収入	68,632					
	参加者負担金	0					
	合計(A)	68,710,632	0	0	0	0	
支 出	科目	内訳					
	事業運営費	事業費	1,596,410				
		保育・手話委託費	12,000				
		事業用事務費	484,712				
	施設運営費	委員活動費	1,100,000				
		人件費	33,815,032				
		公課費	3,770,400				
		施設運営用事務費	499,806				
		施設維持費	施設管理費	17,749,600			
		公共料金	3,482,033				
		OA関係経費	1,582,486				
	諸経費	備品関係費	1,078				
		小破修繕費	550,627				
		諸経費	650,800				
合計(B)	65,294,984	0	0	0	0		
収支(A) - (B)		3,415,648	0	0	0	0	

【特記事項】

(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				
	自動販売機収入	59,121				
	その他	0				
	合計（A）	59,121	0	0	0	0
支 出	事業運営費	30,000				
	自動販売機還元金	41,000				
	その他	0				
	合計（B）	71,000	0	0	0	0
収支（A）－（B）		-11,879	0	0	0	0
【特記事項】						
<ul style="list-style-type: none"> 基本協定書に基づき、自動販売機の利益の70%(41,000円)が区に還元された。 						

3 評価検討会委員

	役職	委員名
1	座長	総務部長 吉岡 利行
2	副座長	総務部ダイバーシティ推進担当課長 増田 密佳子
3	委員	総務部総務課長 久保 孝之
4	委員	総務部防災課長 鈴木 大助
5	委員	区民部区民課長 福澤 正人
6	委員	総務部総務課総務係長 村田 よしの
7	委員	舟山 憲一（施設利用者）
8	委員	坂井 紀子（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2年度協定書、業務要求水準書	①②③④⑤⑥⑧⑨⑪⑫⑬⑭⑮ ⑯⑰⑱
2	事業計画書、自主事業提案書	①②
3	事業報告書、事業参加者数、各室利用実績	①②③④⑤⑥⑧⑨⑪⑬⑭⑯⑰ ⑱
4	利用者アンケート、利用者懇談会記録、事業アンケート	③④⑤⑥
5	収支報告書、決算報告、金銭出納簿	⑧⑨⑪
6	役員・職員一覧、シフト表	⑫
7	職員等研修報告書	⑬
8	施設維持管理委託関係報告書	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、自衛消防隊の編成	⑱
12	職員が新型コロナウイルスに感染した場合の対応マニュアル	⑫
13	所管課モニタリングシート、前回の評価結果	①②③④⑤⑥⑧⑨⑪⑫⑬⑭⑮ ⑯⑰⑱
14	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 27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	4	4
		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	3	6
		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	4	4
		⑦ 利用者数、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前年度と比べて同程度か。	—	—	—
<p>【評価理由】</p> <p>① 実施できた指定事業について、要求水準以上の回数及び内容で、適切に実施されている。特に、区政を知る事業及び利用者懇談会については、要求水準では1回の開催を求めているところ、2回ずつ開催されている。また、女性活躍推進事業はオンライン開催により、工夫して実施されている。新型コロナウイルス感染症対策による貸室の利用制限時には、利用者へ適時適切に周知を行っている。</p> <p>② 自主事業が積極的に計画されたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、計画どおりに全ての事業を実施できなかった。「ぶんぶん塾」では、感染症対策に伴う事業等のオンライン化に対応するため、スマートフォンの使用方法についての研修を行い、社会の変化に即した事業を実施している。</p> <p>③ 利用者懇談会は、要求水準以上である年2回の実施を計画し、感染症対策のため書面開催に切り替えるなどの工夫を行い、多くの意見要望を収集する努力をしている。また、収集した意見に対し、事業への参加申込みを分かりやすくするためのホームページの改修をはじめとし、迅速かつ適切な対応を行っている。</p> <p>④ 各事業について、様々な媒体を活用し周知に努めている。男女平等センター広報誌については、タイトルと内容を一新し、男女平等に関する特集を組んでいる。</p> <p>⑤ 利用者アンケートでは、施設利用についての各項目で、約7割の利用者が「とても満足」「満足」と回答しており、事業アンケートでは「内容に満足か」の設問に、回答者76人中72人が「満足」「やや満足」と回答しているなど、高い評価を得られている。</p> <p>⑥ 利用者からの要望、苦情に適切に対応し、速やかに区へ報告されている。特に、貸施設の利用制限により、通常より多くの問合せや要望・苦情が寄せられていたが、傾聴と丁寧な説明で納得をいただけるよう努めた。区に迅速かつ詳細な報告や協議を行い、適切に対応していた。</p> <p>※ 評価項目⑦については、新型コロナウイルス感染症対策のため、全館休館及び夜間休館を行ったほか、開館中も利用目的や利用人数の制限等、利用者に対し活動自粛を求め、年間を通じて利用抑制を行っていた。そのため、比較できる対象期間がなく、評価対象外とする。</p>					
経費の効率性	C 6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	3	3
		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。	—	—	—
<p>【評価理由】</p> <p>⑧ 物品購入時の価格の精査、事業ちらしの内部での作成・印刷等の取組により、経費節減につなげている。</p> <p>⑨ 指定管理料の範囲内で適切に執行されており、小破修繕や物品購入等においては、区内事業者からの調達を行うよう努めている。</p> <p>※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。</p>					

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	C 28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 文京区個人情報保護条例の規定を遵守し、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、滅失及び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	3	3
		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 適切に出納簿の作成を行い、管理されている。 ⑫ 適切な人員配置がなされている。利用者アンケートからも、職員の対応に72.7%の利用者が満足と回答している。職員が新型コロナウイルス感染症に感染した場合に備えてマニュアルを作成し、サービスを低下させないよう対策が講じられている。 ⑬ 区が要求する、施設運営及び男女平等参画推進に係る定期的な研修を、適切に実施している。さらに、オンラインで実施された「日本女性会議」に職員が15人参加し、男女平等参画に関する専門知識の習得に努めており、事業の企画実施につなげようという姿勢が見られる。 ⑭ 利用者の要望に応じながら、適切に実施されている。利用者アンケートからも、清掃・衛生に73.5%の利用者が満足と回答している。新型コロナウイルス感染症対策のため、通常清掃での消毒作業の強化や、感染防止用品の設置及び貸出しを行っている。 ⑮ 備品台帳を整備し、適切に管理されている。 ⑯ 個人情報の保護に関し、必要な規定を整備し、区の条例に遵守している。 ⑰ 情報公開のための規定を整備し、必要な措置が講じられている。 ⑱ 危機管理マニュアルを用意し、日常の緊急事態に備えている。また、災害時における二次的な避難所であることから、自主的に、生理用品を含めた災害用備蓄品の整備を継続的に行っている。新型コロナウイルス感染症対策についても、施設の利用抑制や消毒作業、職員向けマニュアルの整備等、区と連携して、迅速かつ適切に実施している。 ⑲ 牛乳パックやペットボトルのキャップ回収に継続して取り組んでおり、回収場所を整備するなど回収量が増加するよう工夫している。また、照明器具のLED化や利用者の有無を考慮した点灯・消灯等、日常の業務において、継続して環境に配慮している。			
業務の改善性	—	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）における「改善すべき事項」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	61点 / 76点
<p data-bbox="256 219 343 248">【所見】</p> <p data-bbox="240 331 1375 465">新型コロナウイルス感染症の影響による、休館や貸室の利用制限について、利用者へ適時適切に周知を行っていた。利用制限については、利用者から、通常より多くの問合せや要望・苦情が寄せられていたが、区に迅速かつ詳細な報告や協議を行い、適切に対応していた。特に、制限中である「合唱」に関しては、日々新たな予約を確認し、利用制限に該当する可能性での予約には個別に連絡を取り、確認を行うなどのきめ細かい対応をしていた。</p> <p data-bbox="240 465 1375 521">実施できた指定事業については、要求水準以上の回数及び内容で適切に実施され、オンラインツールを利用するなどの工夫が見られた。</p> <p data-bbox="240 521 1375 577">次に、管理運営に当たり、利用者懇談会については、要求水準以上である年2回実施し、多くの意見要望を収集する工夫をしているほか、収集した意見に対し、迅速かつ適切な対応を行っている。</p> <p data-bbox="240 577 1375 656">また、職員研修については、施設運営に関する研修のほか、「日本女性会議」への、15人もの職員の積極的な参加など、男女平等参画に関する知識習得への高い意欲が見られた。今後の事業実施につなげることを期待する。</p> <p data-bbox="240 656 1375 768">なお、今後の管理運営に当たってであるが、広報誌「Equality」について、タイトルと内容を一新し、男女平等に関する特集を組むなど工夫が見られる。しかし、広報誌の各号の多様な記事を見て文京区男女平等センターの事業に興味を持ってもらい、啓発につなげることも必要との考えもある。広くアンケート等で様々な意見を収集し、より良い広報媒体にしていきたい。</p> <p data-bbox="240 768 1375 824">また、工事の請負業者の選定の際は、複数社の見積りを取って比較検討しているということだが、恣意的にならないよう、今後も透明性を高めていただきたい。</p> <p data-bbox="256 1189 478 1218">【改善すべき事項】</p>			

《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)