

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
【平成30年度実績】

令和元年 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	平成30年4月1日～平成31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	平成27年4月1日～平成32年3月31日
公募・非公募の別	非公募
管理業務内容	(1) 本施設の維持管理業務 (2) 男女平等参画に資する情報及び学習の機会の提供に関する業務 (3) 男女平等参画のための相互交流の場の提供に関する業務 (4) 男女平等参画のための自主的な活動等の支援に関する業務 (5) 女性の社会参画の支援に関する業務 (6) 施設の使用に関する業務 (7) 前各号に掲げるもののほか、区長が必要があると認めた事業に関する業務
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		27	28	29	30	31
収 入	指定管理料	58,200,000	59,668,000	60,797,000	60,970,000	
	雑収入	280,344	209,826	232,993	274,020	
	区返還金					
	合計(A)	58,480,344	59,877,826	61,029,993	61,244,020	0
支 出	科目					
	事業運営費	2,600,013	3,656,890	2,359,742	2,187,819	
	委員活動費	1,050,000	980,000	1,100,000	920,000	
	人件費	27,734,145	28,692,870	32,780,015	33,210,170	
	施設運営管理費(事務費)	2,690,701	3,234,301	3,123,401	3,134,485	
	資料整備費	325,900	368,570	365,813	377,675	
	施設維持費	1,781,627	1,399,947	2,016,023	1,336,160	
	施設管理費	14,516,280	14,516,280	14,570,280	14,570,280	
	諸料金(光熱水費)	5,082,953	4,273,776	4,566,778	4,510,289	
	小破修繕費	603,288	537,952	600,000	570,944	
	予備費	0		82,606	0	
合計(B)	56,384,907	57,660,586	61,564,658	60,817,822	0	
収支(A) - (B)		2,095,437	2,217,240	-534,665	426,198	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		27	28	29	30	31
収 入	運営費	296,000	128,000			
	活動費	152,519	398,829	76,000	18,000	
	その他	62,652	58,257	199,757	226,526	
	合計（A）	511,171	585,086	275,757	244,526	0
支 出	運営費	81,641	67,426			
	活動費	314,151	318,371	240,682	64,140	
	その他	109,754	155,931	139,000	158,000	
	合計（B）	505,546	541,728	379,682	222,140	0
収支（A）－（B）		5,625	43,358	-103,925	22,386	0

【特記事項】

平成27年度及び28年度の収入及び支出には文京区女性団体連絡会の会計を含んでいたため、29年度からは自主事業のみを計上した。

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 高橋 肇
3	委員	総務部総務課長 久保 孝之
4	委員	総務部防災課長 村岡 健市
5	委員	区民部区民課長 事務取扱 区民部参事 竹田 弘一
6	委員	総務部総務課総務係長 内藤 浩司
7	委員	利用者代表 柳澤 愈
8	委員	利用者代表 谷本 晴美

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、平成30年度協定書、業務要求水準書	①②
2	事業計画書、自主事業提案書	①②
3	事業報告書、事業利用者数、各室利用実績	①②③
4	アンケート集計、利用者懇談会記録、苦情対応について	③⑤⑥
5-1	広報資料（ちらし、ポスター、ホームページ）	④
6	収支報告書、決算報告、金銭出納簿	⑧⑨⑪
7	役員・職員一覧、シフト表	⑫
8	職員等研修報告書	⑬
9	施設維持管理委託関係報告書	⑭
10	備品台帳	⑮
11	個人情報の管理等に関する報告（個人情報保護規則、情報公開規則等）	⑯⑰
12	危機管理マニュアル、危機管理に関する特記事項	⑱
13	資源回収等実施状況、その他エネルギー使用量の削減対策	⑲
5-2	広報資料（男女平等センターだより、文女連だより等）	④
14	所管課によるモニタリング結果	①～⑲（⑩を除く。）

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
B 34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	4	8
		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	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
サービス向上の有効性	【評価理由】	<p>①事業計画の下、業務要求水準書で求める男女平等参画推進事業について、企画内容や講師選定に配慮し、業務水準を上回る回数と内容で事業が提供されている（要求水準以上の回数で提供した事業は、提案事業、利用者懇談会、区政を知る懇談会、登録団体企画助成事業の4事業）。</p> <p>平成30年度は、魅力ある講師・テーマを選定し事業を行った結果、多くの事業で参加者が増加しており、過去最高の人数が参加した。</p> <p>また、登録団体企画助成事業については、平成28年度の実績はゼロであったが、平成27年度は1件、29年度は3件、30年度は2件とほぼ継続して実施しており、自主的な活動の支援につながっている。</p> <p>②自主事業については、経験豊かなシニアの労働と働く女性の苦難をテーマにした映画やあらゆる年代が気軽に参加できる琉球舞踊のほか、昨年度と同様に、子育てやDV防止、国際女性の日事業のパネル展示など、様々な分野において、要求水準以上の事業実施に取り組んでいる。</p> <p>③利用者からの要望については、各室への導線明確化のためのサイン表示の改善、防音のためのカーテン取付け、当日空きがある部屋の貸出しの見直し、楽器使用の見直しを行うなど、迅速かつ適切に対応している。</p> <p>また、利用者懇談会で要望があった男性向けセミナーや介護に関するセミナーを実施し、限られた経費の中で事業の企画に取り組んでいる。</p> <p>④ホームページでは、事業計画の月表示から、各事業にアクセスできるような工夫をしている。広報についても、区報への掲載及び区設掲示板やBーぐるへのポスター掲出に加え、ツイッター等により事業内容を発信するなど、幅広く周知している。</p> <p>また、QRコードをちらしに載せ、ホームページにアクセスしやすい取組も行っている。</p> <p>施設内ではちらしを見やすく配置したりするなど、随所に工夫が見られる。</p> <p>⑤利用者アンケートを実施した結果、設備については満足が76.9%、清潔さについては満足が90.2%、受付については75.4%の利用者から感じがよい、説明が分かりやすいと評価され、高い評価を得ている。</p> <p>⑥苦情に対しては、適切に対応している。</p> <p>⑦各室（研修室A～D及び会議室）の利用実績は、平成29年度の74.2%から0.4%下がったものの、73.8%と高い水準を維持している。和室及び実習室を含めた全体の稼働率においても、当該指定期間開始前（平成26年度）とほぼ同水準で推移している。</p>			

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
経費の効率性【配点8点】	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。	—	—	—
	【評価理由】 ⑧講師の選定においては、人脈を活用することに努めるとともに、利用者のごみの持ち帰りの実施による有料ごみ処理量の減、事務室内のリサイクルの徹底等により経費の削減に努めている。 ⑨利用者要望に迅速に対応するため、各室への導線明確化のためのサイン表示の改善や防音のためのカーテン取付けを行うなど、効果的・効率的な予算執行を行っている。 ※評価項目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。」については、施設の性質等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	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、請求又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】					
<p>⑪現金出納簿及び現金の取扱いについて、適切に管理を行っている。</p> <p>⑫センター長1人、副センター長1人、関連部長3人、事務長1人、職員5人のほか、臨時職員を適宜配置し、適切な対応がされている。</p> <p>⑬事務局職員に対し、接遇・窓口対応、指定管理事業運営分野について、規定回数を超える研修が実施されている。</p> <p>また、研修の体系を整えるとともに、性自認及び性的指向に関する対応研修への参加、AED使用訓練（職員5人、文女連委員10人）等による安全対策を行っており、施設を運営する上での知識吸収に積極的に努めている。</p> <p>⑭年間計画による年6回の定期清掃を始めとして、季節に対応した冷暖房空調設備保守、照明設備保守点検等、利用者の安全にも配慮した管理が行われている。また、利用者アンケートでは、施設が清潔に保たれているかという問いに対し、90.2%の利用者が満足と回答している。</p> <p>⑮備品台帳の整備を含め、適切に管理されている。</p> <p>⑯要求水準に定める規定を遵守するとともに、金庫やかぎ付き保管庫による個人情報・マイナンバーが記載された書類の管理や、OA機器の管理も徹底し、事故は起きていない。</p> <p>また、個人情報の保護に関する規則を定め、より厳格に個人情報を管理しようとする取組も行われている。</p> <p>⑰情報公開のための必要な措置が講じられているが、平成30年度の情報公開請求はない。</p> <p>⑱危機管理マニュアルを用意するほか、避難訓練を実施するなど、緊急時の対応に適切に備えている。さらに、二次的な避難所であることから、自主的に災害用備蓄品の整備を継続的に行っている。AED使用については、15人が講習・訓練を受け、急病等に備えている。</p> <p>⑲利用者によるごみの持ち帰り、牛乳パックの回収、照明器具のLED化、ガス給湯器の温度調整の実施、ペットボトルのキャップ回収、水の流量調整等、積極的に環境配慮に取り組んでいる。</p>					

【配点36点】

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
業務の改善性	—	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。	—	—	—
	《前回の指摘事項》 【評価理由】				

(2) 総合評価

評価	B	得点	68点 / 84点
<p>【所見】</p> <p>開設から30年以上が経過した施設であるが、小破修繕の実施やトイレ等のこまめな清掃など、利用者へ配慮された維持管理がされている。登録団体の作品展示、季節ごとの催事（国際女性の日事業のパネル展、ひな人形の展示等）、催事のアンケート集計の結果等、館内の展示にも力を入れている。</p> <p>事業運営では、業務要求水準書に定める多種多様な事業について、魅力ある講師・テーマを選定したことなどにより、主な男女平等センター事業利用者数においても過去最高の人数となったことは評価できる。</p> <p>事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理の点では、AED使用訓練の講習・訓練を15人が受講したほか、女性及び乳幼児を受け入れる二次的な避難所として必要なものを自ら考え、非常食、水、トイレ袋は引き続き、ガードエプロン及び使い捨てゴム手袋を新たに備えていることを評価する。</p> <p>なお、今後の事業運営に向けた要望事項としては、各事業で実施されているアンケートについても集計・分析を行うなど、参加者の声を事業の企画や運営につなげていただきたい。また、物品等の発注や購入については、経費節減だけではなく、区内中小企業育成の視点から、区有施設として区内中小企業へ発注等するよう要望する。職員等研修については、職場のハラスメント防止、メンタルヘルスに関する研修を実施されたい。</p> <p>今後も、利用者の要望に迅速かつ適切に対応し、男女平等参画を推進するための魅力的な事業の展開と地域との協働による運営を期待する。</p> <p>【改善事項】</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)