

指定管理者評価委員会 評価結果

1 指定管理者の評価

指定管理者名	管理運営する施設名	所管部署名
文京区女性団体連絡会	文京区男女平等センター	総務部総務課

(1) 分野評価

評価分野	評価項目	評価検討会 評価	評価理由	評価委員会 評価	評価理由
サービス向上の 有効性	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	指定された事業を全て実施できている。センターまつりは、著名な講師を招いた講演会をYoutubeで配信するとともに、新たな視点を取り入れたフェムテックに関する展示など内容を拡充して実施し、昨年度に比べ来場者数が倍増している。そのほか、要望が多かった介護を重点にした一連の企画や、親子クッキング等の世代間交流が図れるワークショップなど、実施内容に工夫がされている。また、区政を知る事業は、要求水準以上の2回実施している。	4	評価検討会の評価は妥当である。新たな視点を取り入れた事業実施等、要求を超えた対応と認められる。
	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。	6	ぶんぶん塾など自主事業が積極的に計画され、開催できた事業については、適切な内容で実施されている。	6	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	利用者懇談会やアンケート等の実施により、利用者の意見の把握に努めている。意見や要望に対しては、移動可能なスクリーンの購入や、こどもの性教育・芸能関係の事業企画など、ハード面・ソフト面ともに具体的な取組を行っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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	区報やSNS、メールマガジンなど多様な媒体による広報活動を行っている。事業の認知経路に関するアンケートでは「友人・知人」との回答が上位にあがり、文女連の特色である地域の連合体を活かした口コミについて、一定の効果が認められる。広報誌では、コロナ禍で顕在化した問題である女性の貧困の記事を掲載するなど、興味深い紙面づくりができています。区有施設をはじめ小中高等学校に広報誌を配布し、若年層への認知向上に努めている。	4	評価検討会の評価は妥当である。口コミによる周知が強みとのことだが、興味関心のない人に如何に関心を持ってもらえるかが大切であり、SNSの活用など効果の上がる方法を模索いただき、一層の新規開拓を期待する。
	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。	6	利用者アンケートでは、施設利用の各項目で、約7割の利用者から満足と回答があり概ね高評価を得られている。事業アンケートでは、前年度に比べ満足度が向上しており、施設運営及び事業内容ともに、利用者から一定程度の高い評価を得られている。	6	評価検討会の評価は妥当である。

サービス向上の有効性	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	利用者からの要望、苦情に適切に対応し、速やかに区へ報告するとともに、対応について職員間での共有がされている。また、3年度に新しくなった予約システムに関し特にシステムに慣れない高齢者の利用が多い中で、丁寧な説明に努め、利用者とともに操作を行うなどきめ細く対応している。その結果、前年度まで多くあった苦情や問合せが大幅に減少している。	4	評価検討会の評価は妥当である。利用者への対応がきめ細くなされていると認められる。予約システムに関する対応は、予約方法の変更に伴う一時的なものであるため、今後は問い合わせも落ち着くものと考えられるが、引き続き様々な点について丁寧な対応を求める。
	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。	—	新型コロナウイルス感染症対策のため、令和4年6月19日まで利用種目制限を行っている。新型コロナウイルス感染症2類相当の環境下での貸出であり、感染リスクの高い高齢者層の利用が多い施設の特性上、平常の環境下と同様の評価基準を用いることは適切でなく、前年度と制限の状況も異なるため、評価対象外とする。	—	
	分野評価	B		B	
経費の効率性	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。	3	物品購入時の価格の精査や事業ちらしの内部作成、照明のLED化などの具体的な取組により、経費の節減に努めている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	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、区内業者からの調達を行うよう努めている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	—	施設の性質により評価対象外とする。	—	
分野評価	C		C		

評価分野	評価項目	評価検討会評価	評価理由	評価委員会評価	評価理由
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	休日及び夜間を含め、適正な人員を配置している。2年度に作成した感染症対応マニュアルでは、区と相談の上、状況に応じて更新が行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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	業務要求水準書で求める研修のほか、メンタルヘルスやセキュリティ対応など多くの研修に取り組んでいる。日本女性会議に参加し、全国の参加者と意見交換を行い事業企画に活かしている。研修を受講するだけでなく、実際に他施設に足を運び、施設運営の参考とするなど、積極的に職員の能力開発に努めている。	4	評価検討会の評価は妥当である。メンタルヘルス等の研修、日本女性会議への参加等水準を超える研修がなされていると認められる。他施設の見学を、来年度以降の改善に生かそうとしている点についても評価できる。
	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。	3	施設の保守点検や清掃業務等について、利用者の要望に応じながら適切に実施している。コロナ禍で利用者が安心して利用できるよう、消毒セットの貸出や換気用サーキュレーターの設置を行っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。新型コロナウイルス感染症については5類移行後も、感染状況や、利用者の様々な状況に配慮した対応をしていただきたい。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	備品台帳を整備し、適切に管理されている。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑯ 文京区個人情報の保護に関する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。	3	個人情報の保護に関し、区の条例を遵守するために、必要な規定を整備している。また、日常的なセキュリティ対策等に努めており、事故等は起きていない。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	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。令和4年度の情報公開請求は、0件である。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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	危機管理マニュアルを整え、自衛消防訓練を実施し適切に緊急事態に備えている。利用者の昏倒時には、臨機応変に周囲に協力を求めるとともに、適切な処置が行われている。二次的な避難所としての機能整備に向け、災害物品の備蓄、区防災課との意見交換や研修への参加、団体へのヒアリングなど自発的な取組を行っている。	4	評価検討会の評価は妥当である。利用者の昏倒時への対応は適切と認められるが、いつも医療従事者がいるわけではないので、そうした事態への対応マニュアルや研修の整備も必要ではないかと考えられる。
	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。	3	ペットボトルキャップや牛乳パックの資源回収、また、日常業務における紙の節減や冷暖房の稼働調整等、省エネに取り組んでいる。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。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	B		B	
改善務性の	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。	—		—	
	分野評価				

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	62 / 76	62 / 76
総合評価	B	B

(3) 所見及び改善指摘事項

	評価検討会	評価委員会
優れている点	<p>コロナ禍における事業の実施に当たり、事業内容やスケジュールの見直し等を行い、全ての指定事業を実施することができた。また、実施した事業は、講師を各専門分野で活躍している著名人から人選したり、利用者から要望の多かった介護や子どもの性教育等を企画に取り入れるなど、様々な工夫が見られた。加えて、昨年度に比べ来場者数が倍増した事業（センターまつり）や当初の定員を超える参加者数となった事業（第1回 区政を知る事業）もあり、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 適当」もしくは「4 優良」の評価を残すことができた。</p> <p>これらの評価は、文京区女性団体連絡会の161の構成団体への地道なロコミによる広報や情報網を駆使した講師への熱意ある働きかけなどによるものであり、長年地域に根差した活動に取り組んできた当団体の特色を生かしたものと見える。</p> <p>また、構成団体をはじめとした地域住民のみならず、区SNSの活用やYoutube配信、学校施設への広報誌の配布による若年層へのアプローチにも積極的に取り組んでいる点も評価に値する。一方、評価検討会では、若年層をはじめとした幅広い世代に対する更なる取組を期待する声も挙がったため、今後も注力して取り組まれない。</p>	<p>コロナ禍において、事業運営や講座内容に工夫を凝らすなど評価できる。</p> <p>施設の名称・設置目的等から事業実施に一定の制約はあるものの、工夫して利用者の関心を引く事業を展開している点、評価できる。</p> <p>今後ますます注目される課題を取り扱う施設であり、一人ひとりの感じ方・捉え方に配慮するとともに、多くの方に関心を持ってもらえるよう、子どもを含めた周知や事業活動に期待する。</p>
区が明示した水準を満たすが、更なる取組が期待される点	<p>今回は評価対象外となった貸室の稼働率については、3年度から20%近く増加し、利用者数もコロナ禍前の人数に戻りつつある。使用制限が解除となった5年度以降も引き続きより多くの方に利用いただけるよう施設運営に努められたい。</p>	<p>将来の利用者層を考えると、SNSや紙媒体など様々な手法により若年層の開拓に更なる注力をされ、その効果が出ることを期待したい。</p> <p>利用者アンケートの満足度が前年度に比較して全般的に下がっている点は、回収枚数が増えた以外の理由も考えられ、更なる分析、検討をお願いしたい。</p>
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	なし	なし

2 評価検討会の評価に関する意見

評価検討会の評価は妥当である。

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

女性・子どもの二次的な避難所として位置付けられるということであるが、避難所として運用を開始する際の指定管理者の役割が必ずしも明確化されていない。いわば、あうんの呼吸でなされることは期待されることであるが、不測の事態とならないよう、事前に所管課と指定管理者の間で実施する業務を協議のうえ決定する必要性があり、業務内容について検討されたい。

若年層等利用層を拡大していく方策について、事業者とともに検討されたい。

定期的にモニタリングを行い適正な管理運営を確認するとともに、苦情への対応などの課題について事業者と情報共有が図られるよう取り組まれない。