

指定管理者制度活用事業 評価シート

1. 基本事項

施設名称	川崎市男女共同参画センター	評価対象年度	平成26年度
事業者名	・事業者 TEPCOパブリックサービス ・代表者 株式会社キャリアライズ代表取締役社長 喜入深至 東京都中央区八重洲1丁目3番22号 ・構成員 東電タウンプランニング株式会社代表取締役社長 一ノ瀬貴士 東京都目黒区目黒2丁目10-11	評価者	人権・男女共同参画室 男女平等推進担当課長
指定期間	平成25年7月1日～平成28年3月31日	所管課	市民・子ども局人権・男女共同参画室

2. 事業実績

利用実績	【男女共同参画推進事業】 1 調査研究・啓発事業 (1) シングル・ファーザーの生活と支援事業検討のための調査研究 ＜実施概要＞ 市内在住のシングル・ファーザーを対象に、川崎市実施「ひとり親家庭の生活・就労状況等実態調査」に葉書を同封し、調査協力者を募った。調査協力者には、インタビュー形式での生活実態及び生活課題についての質問を行った。調査結果は平成27年度に報告会を実施予定。 ＜調査結果＞ 調査票送付者数:800人、回答数:141人(17.6%) 調査実施者数:30人 (2)かわさき男女共同参画データブック作成のための調査研究 ＜実施概要＞ 本市における男女共同参画の推進状況を調査する目的で、5年に1度発行している「かわさきの男女共同参画データブック」(平成27年度発行予定)の基礎資料とするため、住民基本台帳より無作為抽出された3,500人を対象に実施。 ＜調査結果＞ 調査票送付数:3,500人、有効回答数:1,093人(31.2%) (3) 起業・再就職支援事業の受講者における追跡調査の実施 ＜実施概要＞ 「再就職・転職・就労継続のための個別キャリア相談」相談者のうち就職者数及び「女性起業家支援事業(女性起業家ビジネスサロン、女性起業家講師オーディション、女性起業家ミニ見本市)」修了者のうち創業者数を把握することで事業効果の検証を行った。 ＜調査結果＞ ・「再就職・転職・就労継続のための個別キャリア相談」調査対象者:60人、就職者数25人(41.7%) ・「女性起業家支援事業」調査対象者:85人 創業者数:25人(29.4%) (4) 男女共同参画の推進を目的とした地域課題に関する調査研究 - ア 男女共同参画の視点でつくる避難所運営ガイドの配布(初版2,000部、増刷1,500部) - イ 女性の視点で作った防災手帖シニア版の配布(初版3,000部、増刷1,500部)											
	2 相談事業 (1) 女性のための総合相談事業 ＜実施概要＞ 女性が抱えるさまざまな悩みに女性の相談員が相談対応している。必要に応じて、弁護士による法律相談、相談員による面接相談につなげている。 ＜相談実績＞ <table><tr><th>年度</th><th>電話</th><th>法律</th><th>面接</th></tr><tr><td>平成25年度</td><td>2,970</td><td>61</td><td>56</td></tr><tr><td>平成26年度</td><td>3,016</td><td>59</td><td>53</td></tr></table> (2) 再就職・転職・就労継続のための個別キャリア相談 ＜実施概要＞ 再就職・転職・就労継続を希望する女性を対象にキャリアカウンセラーが相談に応じ、相談者の主訴に沿って、キャリアプラン形成、履歴書の書き方等のアドバイスを行った。 ＜相談実績＞ 実施回数:168回、相談件数:127人(75.6%) (3) 求人紹介付個別相談(キャリアサポートかわさき出張相談) ＜実施概要＞ 川崎市就業支援室「キャリアサポートかわさき」と協力し、専門の女性求人開拓員による求人付個別相談を実施した。 ＜相談実績＞ 実施回数:96回、相談者数:79人(82.3%) (4) サポートグループ相談 ＜実施概要＞ DV被害者の自立支援を目的として開催し、当事者同士が悩み等を語り合う場として実施した。 ＜開催実績＞ 開催回数:8回(定員12人)、参加者数:54人(56.3%) (5) DV被害者支援事業物資提供 ＜実施概要＞ DV被害者の自立支援を目的に、物資募集を行い、集まった物資を緊急避難施設(シェルター)を通じてDV被害者に提供した。 ＜事業実績＞ 衣類、薬、消耗品、食料品、電化製品等:3,678点	年度	電話	法律	面接	平成25年度	2,970	61	56	平成26年度	3,016	59
年度	電話	法律	面接									
平成25年度	2,970	61	56									
平成26年度	3,016	59	53									

利用実績

(6) 自助グループ支援

<事業概要>
同じような悩みを抱える当事者同士が集まり、課題の解決や悩みの解消に向けて支え合うために自主的に活動している自助グループを支援している。

<支援内容>
登録団体:6団体、グループ相談室の無料提供(月2回)、活動団体に関する情報の発信(リーフレット、ホームページ等)、グループ間の連携・情報交換機会の提供
(7) 子育てほっとサロン

<事業概要>
乳幼児連れ親子がくつろげる空間、また、子育てに関する情報交換を通じた地域づくりの場として開設している。

<開催実績>

年度	回数	参加者	うち子ども
平成25年度	31	932	472
平成26年度	33	1,466	755

3 情報提供事業

(1) ホームページによる情報提供

年度	アクセス数	前年度対比(%)
平成25年度	97,539	154.0%
平成26年度	115,297	118.2%

(2) 広報物の定期発行

・「すくらむ21インフォメーション」発行
当月と翌月に開催される講座・イベントの案内、男女共同参画や事業の紹介
発行部数:980部(11-12月号から590部)／月刊

・「メールマガジン」発行
「すくらむ21インフォメーション」を簡略化した情報を掲載
購読者数:1,045人／月刊

・情報誌「すくらむ」発行
男女共同参画に係るインタビュー記事、事業紹介
発行部数:5,000部／年3回

(3) メディア・プレス等掲載実績

平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度
56	58	59	71

4 学習・研修事業

年度	講座数	開催回数	参加延人数	内男性	保育利用延人数
平成25年度	186	318	3,194	566	296
平成26年度	135	257	2,252	480	160

5 新ネットワーク事業

(1) 市内工業団体女性活躍推進事務局長会議

<実施概要>
川崎市男女共同参画センターと市内工業組合団体が協働して「男女平等のまち・かわさき」をめざすために開催した。

<開催実績>
開催回数:2回、主なテーマ:女性活躍推進についての取組事例紹介、ワークシェアリングに関する勉強会等

(2) 出前講座

<実施概要>
市内団体等からの要望に応じ、男女共同参画に関する出前講座及び研修を開催した。

<開催実績>
開催回数:13件、主なテーマ:防災、女性のキャリア支援 等

(3) たかつサマーコンサート2014

<実施概要>
「音楽×ワーク・ライフ・バランス」をテーマに地域のアマチュア演奏家とプロの演奏家が同じ舞台上で演奏するコンサートとして開催した。

<開催実績>
開催回数:1回、来場者数150人

(4) すくらむ21まつり

<実施概要>
地域住民に川崎市男女共同参画センターをより知ってもらうことを目的に開催した。出店団体・出演団体等は公募により選考された団体及び個人が行っている。また、同イベントのプレイベントとして、「すくらむ21プチまつり」も開催した。

<開催実績>
・すくらむ21まつり 来場者数:4,007人(前年度対比120.8%)
・すくらむ21プチまつり 来場者数:1,725人(前年度実績なし)

利用実績	6 施設運営・管理事業 施設利用状況			
	平成26年度	提案目標値 (%)	実績値 (%)	○：提案以上 △：提案未満
	ホール	81	78.4	△
	第1楽屋	52.2	55.6	○
	第2楽屋	28.2	34.5	○
	会議室	42	41.8	△
	第1研修室	60.5	56.7	△
	第2研修室	52.5	55.1	○
	第3研修室	27.4	36.9	○
	第4研修室	57.5	63.6	○
	多目的室	53.5	50.3	△
収支実績	1 収入額決算 126,691,317円(予算額:129,264,681円) 内訳:指定管理料111,782,798円 施設利用料金13,776,100円 その他収入1,132,419円			
	2 支出額決算 126,694,864円(予算額:129,264,681円) 内訳:人件費42,034,840円 事業費17,509,566円 施設維持管理費57,764,204円 事務経費9,386,254円			
	3 収支決算差額 △3,547円			
サービス向上の取組	・施設アクセス向上への取組 利用者から声が多く上がった「施設の場所がわかりにくい」との声に対応するため、駅からのアクセス方法を示した地図の改良、新たに徒歩ルート解説動画を作成し、ホームページ上に掲載することで、利用者の利便性向上を図った。 ・お客様の声掲示板の設置 利用者からの要望に対する回答を館内に設置した掲示板に掲載し、意見・要望に対する見解・対応結果を示すことで、利用者に改善状況を報告する仕組みを作った。 ・施設利用報告書の導入 通常の施設利用アンケートの他に、利用者からの要望、使用後の感想、利用目的等の把握を目的に、施設利用報告書を導入した。利用者の声を確実に受け止め、施設管理運営に活かせるようにした。			

3. 評価

分類

項目

着眼点

配点

評価段階

評価点

利用者満足度

利用者満足度

利用者満足度調査を適切に実施しているか

利用者満足度は向上しているか

調査結果の分析を行い、満足度向上のための具体的な取組に反映しているか

事業成果

事業実施による成果の測定が適切に行われているか

当初の事業目的を達成することができたか

(評価の理由)

利用者満足度

・講座受講者満足度は平成25年度の91.6%(満足+まあ満足)から、平成26年度は1%上昇の92.6%となった。また、満足と回答した利用者の割合も平成25年度の74.7%から、平成26年度は76.8%に上昇している。

・「2. 事業実績 サービス向上の取組」に記載のとおり、改善状況の報告、施設利用報告書の導入による新たな意見・要望収集に取り組んでいる。

年度	満足 まあ満足	どちらとも言えない	やや不満 不満	無回答	回答者数
平成25年度	91.6	4.8	0.6	2.9	1,779
平成26年度	92.6	3.9	0.2	3.3	999

事業成果

・当初の事業目的を達成している。特に防災に関する取組では、男女共同参画の視点をもった防災への取組や女性の視点でつくる防災への取組について、高津区民祭や防災訓練等の機会をとらえて地域に出向き、積極的に発信を行った。また、自主事業ではあるが、「集合住宅向け防災・減災マニュアル」を作成し、マンションにおける防災啓発に取り組んだ。

収支計画・実績	効率的・効果的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか	9	4	7.2
		支出に見合う効果は得られているか			
		効率的な執行等、経費削減の具体的な取組は為されたか			
	収入の確保	計画通りの収入が得られているか	9	3	5.4
		収入増加のための具体的な取組が為されているか			
	適切な金銭管理・会計手続	収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか	4	3	2.4
		事業収支に関して適正な会計処理が為されているか			
(評価の理由) 効率的・効果的な支出 ・収支計画書に基づき、ほぼ計画通りの支出額となった。 収入の確保 ・施設利用料金収入について、施設稼働率は9施設のうち5施設が提案以上の実績を上げているが、予算(14,330千円)に対して決算(13,776千円)は96.1%(－554千円)となっている。しかし、収入額自体は過去最高(平成21年度と同額)となっている。 ・収入増加に向けて、施設利用促進のための企業・団体向け広報チラシを平成26年1月に作成し、市内企業を中心に配布した。					

サービス向上及び業務改善	適切な事業の実施 (調査研究・啓発事業)	提供すべき事業内容が仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	3	4	2.4
		実施事業の利用促進への具体的な取組が為されているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	適切な事業の実施 (相談事業)	提供すべき事業内容が仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	3	4	2.4
		実施事業の利用促進への具体的な取組が為されているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	適切な事業の実施 (情報提供事業)	提供すべき事業内容が仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	3	4	2.4
		実施事業の利用促進への具体的な取組が為されているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	適切な事業の実施 (学習・研修事業)	提供すべき事業内容が仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	3	4	2.4
		実施事業の利用促進への具体的な取組が為されているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	適切な事業の実施 (新ネットワーク事業)	提供すべき事業内容が仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	3	4	2.4
		実施事業の利用促進への具体的な取組が為されているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	適切な事業の実施 (自主事業、その他事業)	提供すべき事業内容が仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか	3	4	2.4
		実施事業の利用促進への具体的な取組が為されているか			
		利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
	業務改善によるサービス向上	実施計画と実際の事業実施内容に「ずれ」が生じている場合、原因究明に必要な取組が為されているか	7	3	4.2
		業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われているか			
		業務改善の取組によって具体的な効果があらわれたか			
	利用者の意見・要望への対応	利用者ニーズの把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか	7	4	5.6
		意見・要望の収集方法は適切だったか(十分な意見・要望を集めることができたか)			
		利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか			

サービス向上及び業務改善	調査研究・啓発事業 ・「かわさきの男女共同参画データブック」作成のための調査において、「川崎市DV防止・被害者支援基本計画」の策定に必要な基礎資料として所管課からの要望に合わせたDVに関する項目の追加、調査実施時期について調整し、「川崎市DV防止・被害者支援基本計画」策定に貢献をした。 ・「シングル・ファーザーの生活と支援事業検討のための調査研究」では、データが不足しているシングル・ファーザーの実態について、インタビュー形式により直接対象者から話を伺う等の工夫を行い、実態把握に努めた。 相談事業 ・「女性のための総合相談」における面接相談の利用率が低い曜日・時間帯を分析し、利用者にとってより利用しやすい日時を検討し、これまでの「第2木曜日10時～14時」を平成27年度から「第4金曜日16時～20時」に変更を行う。これにより、就労している女性にとっても利用しやすい環境とした。 ・子育てはっとサロンでは、乳幼児連れ親子のくつろげる空間、子育てに関する情報交換を通じて親同士で支え合える地域づくりを目的として開催し、参加者が平成25年度の932人（計31回開催）から平成26年度は1,466人（計33回開催）となり、155.2%利用実績が上昇した。 情報提供事業 ・ホームページアクセス数は、平成25年度の97,539件から平成26年度は115,297件となり、118.2%上昇した。 ・メディア・プレス等の掲載実績は、平成25年度の59件から平成26年度は71件となり、120.3%上昇したとともに、年度事業計画書で設定していた50件を大幅に超えた。 学習・研修事業 講座受講者満足度は平成25年度の91.6%（満足＋まあ満足）から、平成26年度は1%上昇の92.6%となった。また、満足と回答した利用者の割合も平成25年度の74.7%から、平成26年度は76.8%に上昇している。講座受講者数は、平成25年度（3,194人）と比較して平成26年度（2,252人）は約29%減少しているが、平成25年度までの実施講座等の内容を精査・再検討し、男女共同参画の推進に関連性の薄い講座を削減し、より実践的な講座等を中心に取り組んだ結果である。主な削減事業は、「市民講師ステップアップ事業（講座数35回）」、「女性のためのサポートグループカフェ（講座数10回）」等となっている。なお、平成26年度も継続して開催をしている「女性の視点でつくるかわさき防災プロジェクト（講座数10回）」は、平成25年度末にグループ化したことで位置付けを変更し、講座回数等のカウントから除外している。 新ネットワーク事業 ・一般社団法人川崎中原工場協会が内閣府から受託した「地域女性活躍加速化交付金」事業に協力し、女性の活躍を地域で推進していくために、女性リーダー養成研修や事業主セミナー、女性の起業・創業交流会＆相談会、地域女性活躍推進大会等の開催に貢献した。 ・毎年開催している「すくらむ21まつり」は、近隣住民へのポスティングや近隣小学校へのチラシ配布の効果が表れ、来場者数は平成25年度の3,317人から平成26年度は4,007人となり、120.8%の増加となった。また、「すくらむ21まつり」が10周年であったことから、プレイベントとして「すくらむ21プチまつり」を開催し、1,725人の来場があった。 ・「男女共同参画の視点でつくる避難所運営ガイド」等を活用し、高津区民祭、防災訓練、防災フェスタ等の地域イベント計9件に協力し、男女共同参画の視点をもった防災への取組について紹介を行った。 自主事業、その他事業 ・文部科学省から受託した「地域キャリア教育支援協議会設置促進事業」において、「かわさきライフキャリア教育支援協議会」を立ち上げ、川崎市、川崎市教育委員会、川崎商工会議所、川崎市工業振興倶楽部、工業団体連合会、川崎市PTA連絡協議会を構成員とし、高校生を対象とした職業・就労移行に特化したキャリア教育支援について協議・検討を行った。事業成果としては、高校生向けライフキャリア支援冊子「いきる・はたらく・くらす」の作成（5,000冊）、ホームページ上における「かわさきライフキャリア応援サイト」を開設した。 業務改善によるサービス向上 ・事業計画に沿った適切な事業実施が行われ、事業計画と事業実施内容に大きな「ずれ」は生じなかった。 利用者の意見・要望への対応 ・利用者から声が多く上がった「施設の場所がわかりにくい」との声に対応するため、駅からのアクセス方法を示した地図の改良、新たに徒歩ルート解説動画を作成し、ホームページ上に掲載することで利用者の利便性向上を図った。 ・利用者からの要望に対する回答を館内に設置した掲示板に掲載し、意見・要望に対する見解・対応結果を示すことで、利用者に改善状況を報告する仕組みを作った。 ・問い合わせの多かった各貸室のレイアウト図、備品及び使用方法等の事項をホームページ上で確認をできるようにした。 ・冷暖房切替時期についての問い合わせがあったため、各貸室内の空調レバー下に冷暖房切替時期を示したお知らせを掲示した。 ・各トイレ個室に交換用トイレペーパー置き場として棚を設置した。 ・通常の施設利用アンケートの他に、利用者からの要望・使用後の感想、利用目的等の把握を目的に、施設利用報告書を導入した。利用者の声を確実に受け止め、施設管理運営に活かせるようにした。				
	適正な人員配置	必要な人員（人数・有資格者等）が必要な場所に適切に配置されているか	4	3	2.4
	連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって所管課との連絡・連携が十分に図られているか			
	再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか			
	担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか	3	3	1.8
	安全・安心への取組	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか（人員配置、マニュアル、訓練等） 緊急時に警察や消防など関係機関と速やかに連携が図れるよう、連絡体制を構築し、定期的に情報交換等を行っているか	5	3	3
	コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令遵守のルール（規則・マニュアル等）と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか	3	2	1.2
	職員の労働条件・労働環境	スタッフが業務を適正に実施するための、適切な労働条件や労働環境が整備されているか			
	環境負荷の軽減	環境に配慮した調達や業務実施が行われているか	3	3	1.8

組織管理体制	(評価の理由) 連絡・連携体制 ・毎月上旬に連絡調整会議を開催し、指定管理者から前月事業報告、当月事業予定、相談・確認事項、施設管理運営状況について確認を行っている。また、実施事業や施設管理運営での相談・確認事項等がある場合は、随時打合せを行い、業務改善に向けた協議を行っている。 ・事件・事故・苦情等を含む問題発生時には、適切な初期対応により結果が大きく左右されるため、所管課への第一報を迅速に行うよう指導している。報告を受けた所管課は、所管課内で早急に対応方法を検討・協議し、指定管理者に指示を送るとともに、防止に向けた協議を指定管理者と行うこととしている。 コンプライアンス ・メールマガジン購読者への電子メール送信時に通常BCC(一斉送信時に送信者以外のアドレスが見えないようにする送信方法)で送信をするが、担当者が誤ってCC(参考送付に用いる送信方法)で送信をしてしまい、翌日の受信メール確認作業中に受信者1名から指摘メールがあり発覚した。計15名のアドレスが漏洩し、謝罪の連絡と誤送信メールの削除依頼を行った。再発防止のため、所管課からの指導及び指定管理者として職員研修を実施した。				
	施設・設備の保守管理	安全な利用に支障をきたすことのないよう、施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか	5	4	4
	管理記録の整備・保管	業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか。			
適正な業務実施	清掃業務	施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか	5	4	4
	警備業務	施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等の未然防止に役立っているか			
	外構・植栽管理	外構の植栽を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)しているか			
	備品管理	設備・備品の整備や整頓、利用者が使用する消耗品等の補充が適切に行われているか			
	(評価の理由)				
	施設・設備の保守管理				
・仕様書に基づき、法令点検及び定期点検を確実に実施し、また、指定管理者の取組として、独自様式の管理チェックシートを活用した不具合・危険個所の確認、自主点検による安全確認を実施しており、警備員の巡回と併せて、不具合を見落とさない体制を整備している。 清掃・警備・外構・植栽管理・備品管理 ・築40年が経過する施設であるが、外観・館内ともに美観が保たれている。日常清掃では、清掃員に「日常清掃実施報告書」を作成させ、施設管理運営責任者が内容を確認している。また、定期清掃(特別清掃含む)でも、原則立会いを行い、安全に留意した管理を行っている。 ・警備員は時間毎の定期巡回を実施し、併せて外観・館内の設備等に破損等がないか確認を行っている。巡回時間以外は施設入口付近での立哨警備を行っている。					

4. 総合評価

評価点合計	71.8	評価ランク	B
-------	------	-------	---

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

男女共同参画社会の形成に向けた多様な講座・研修・イベントの開催、男女共同参画の視点をもった防災への取組、事業者・団体等との積極的なネットワーク構築により、本市における男女共同参画推進の拠点施設として機能を十分に達成できている。 また、実施講座受講者の満足度も92.6%と非常に高く、市民ニーズを確実にとらえ、事業計画に反映できていることが、充実した利用者満足度につながっている。この受講者からの評価は「すくらむ21まつり」の来場者が4,007人(前年度比120.8%)と過去最大となったこと、貸室稼働率50.6%(5,355件)と前年度から2.5%増加したことにも影響していると考えられる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

・地域に根付いた施設となるために、継続した地域連携を推進していくこと。 ・男性にとつての男女共同参画の推進は重要な課題であり、平成27年度実施予定の「男性のための総合相談」を確実に遂行すること。 また、実施における課題を調査・研究し、より充実した事業実施につなげること。 ・提案書に掲げている施設稼働率の目標値を達成するように積極的な利用促進を図ること。 ・利用者の意見・要望を事業や施設管理運営に反映するために、創意・工夫をすること。 ・個人情報保護について、職員研修を実施するなど、再発防止に向けた取組を確実に行うこと。
--