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27年度
事業者名	■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	市民文化局人権・男女共同参画室

2. 事業実績

利用実績

1　施設利用状況

平成２７年度	提案目標値（%）	実績値（%）	○：提案以上 △：提案未満
ホール	81.0	81.3	○
第１楽屋	52.2	55.3	○
第２楽屋	28.2	37.7	○
会議室	43.0	42.7	△
第１研修室	61.0	55.6	△
第２研修室	53.0	50.3	△
第３研修室	28.0	42.8	○
第４研修室	58.0	65.0	○
多目的室	53.5	50.4	△

全体平均　53.4%〔H26:52.5%〕

2　講座参加者数

年度	講座数	開催回数	参加延人数	うち男性	性別を限定しない講座のうち男性	保育利用延人数
平成25年度	186	318	3,194	566（18%）	296（27%）	296
平成26年度	135	257	2,252	480（21%）	160（39%）	160
平成27年度	117	159	1,477	267（18%）	130（25%）	130

3　相談件数

◆女性のための総合相談

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
平成27年度	4,057	69	57

◆男性のための電話相談（試行実施）
期間：平成27年10月21日から12月16日までの毎週水曜日
時間：18時～21時
件数：21件（うち無言電話8件を含む）

◆就職希望者のための個別キャリア相談

年度	実施回数	申込み	相談件数	保育
平成25年度	97	211	83	14
平成26年度	168	211	127	23
平成27年度	160	183	97	11

4　ホームページアクセス数

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%
平成27年度	114,488	99.3%

5　すくらむ21まつり来場者数

年度	来場者数	参加団体
平成25年度	3,317	50
平成26年度	4,007	50
平成27年度	3,483	47

収支実績	1　**収入**　127,625,341円〔H26:126,691,317円〕 内訳：指定管理料　111,909,626円〔H26:111,782,798円〕 施設利用料金収入　14,056,180円〔H26:13,776,100円〕 その他収入　1,659,535円〔H26:1,132,419円〕 2　**支出**　126,650,938円〔H26:126,694,864円〕 内訳：人件費　42,071,000円〔H26:42,034,840円〕 事業費　16,859,203円〔H26:17,509,566円〕 施設維持管理費　56,206,199円〔H26:57,764,204円〕 事務経費　11,514,536円〔H26:9,386,254円〕 3　**収支差額**　974,403円〔H26:△3,547円〕
サービス向上の取組	●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受付窓口横の掲示板に掲載し、利用者に改善状況等を報告している。 ●臨時駐輪場の設置 駐輪場に屋根がなく、屋根設置の要望が寄せられていたため、雨天時にはホールホワイエ前を臨時駐輪場として使用することとし、館内に臨時駐輪場の利用案内掲示を行った。 ●施設アクセス向上への取組 ホームページに掲載していた施設までの道案内動画をより見やすくするために作製を業者に委託し、駅から施設までの2つの徒歩ルートそれぞれの動画を作製し公開した。 ●補助便座の設置 幼児連れの利用者からの要望で、館内トイレに補助便座(幼児用)を配置した。

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	9	4	7.2
		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	9	2	3.6
		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】

●利用者満足度調査を適切に実施し、満足度(よかった＋まあよかった)は前年度比＋1.5%の94.1%となった。〔H26:92.6%〕

●アンケート結果を踏まえ、主に次の点について改善を行った。

・空調の温度調整方法を記した掲示物を各貸室に貼付し、利用者が自ら温度調整ができるようにした。

・利用者が使用できる清掃用具を各階給湯室に設置し、貸出用清掃用具がある旨を記載した掲示を各貸室に貼付した。

・幼児連れの利用者からの要望で、館内トイレに補助便座(幼児用)を配置した。

年度	よかった まあよかった	どちらとも言えない	あまりよくなかった よくなかった	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
平成27年度	94.1	3.4	0.5	2.0	2,099

【事業成果】

●事業計画に位置づけられた次の事業で未完成及び計画変更があった。

(1)「かわさきの男女共同参画データブック」の作成　※年度内未完成

本市における男女共同参画の推進状況や課題把握、男女平等に関する教育や研究に活用することを目的として、市民を対象に5年に1回調査を行い、調査結果を分析のうえ冊子として発行している。当初計画していた分析と結果をまとめた報告書は分析が間に合わず年度内に完成に至らなかったが、調査結果から得られた男性の子育て・家事参画の状況を冊子「ちちしるべ」に補記し作成している。なお、報告書は平成28年8月に完成した。

(2)「事業案内パンフレット」の作成　※計画変更

当初「事業案内パンフレット」を発行する予定であったが、内容をよりわかりやすくコンパクトにまとめたリーフレットに変更することとし、情報誌「すくらむ」と併せた発注・発行することで必要経費を削減した。予算残額については、かなり劣化していた施設掲示用の懸垂幕の更新費用に充てた。

(3)「男女共同参画の視点からの防災」 ※計画変更

災害時における男女共同参画センターの役割や課題を整理し、実績的な支援内容の検討等を計画していたが、NPO法人全国女性会館協議会主導で実施している「大規模災害時における男女共同参画センター相互支援システム」の構築が試行段階であることを踏まえ、全国的な流れに合わせた対応を取ることとした。なお余剰となった予算は、残部数が少なくなっていた「女性の視点で作った防災手帖シニア版」5,000部、「ひとり暮らしの女性のための防災BOOK」2,000部の増刷経費に充てた。

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	3	5.4
		支出に見合う効果は得られているか			
		効率的な執行等、経費縮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	2	1.6
		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となった。 **【収入の確保】** ●館内9施設のうち5施設が提案以上の施設稼働率を上げており、利用料金収入については予決算比95.1%（△707千円）であるものの過去最高額となっている。 **【適切な金銭管理・会計手続】** ●市への収支報告書提出後に、施設維持管理費として本来計上すべき費用を事務経費として決算に計上していたことが判明し、訂正を行った。年度途中で就任した新任事務局長への収支管理に関する引継ぎが不十分であったこと、市への報告書提出期日を超過し現場と本社の双方で収支報告書の十分な確認をせず提出したことに起因するものであり、現場と本社の連携改善、事務執行における緊密な確認体制の構築を要する。				
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	2	1.2
		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	3	1.8
		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	3	1.8
		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	2	2.8
		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	（評価の理由） **【調査研究・啓発事業】** ●前年度に実施した「シングル・ファーザー生活実態調査」の結果をまとめ、6月29日に「シングル・ファーザーの生活実態調査から見えること－調査報告会－」を開催し、調査結果報告及び有識者によるパネル・ディスカッションを行い、30名の参加があった。また調査結果を踏まえた報告書を1月に発行した。 ●「かわさきの男女共同参画データブック」に係る分析と結果のまとめ報告書については、「3. 評価　利用者満足度　事業成果」に記載のとおり年度内未完成であり、平成28年8月に完成となった。 ●男性相談相談員の養成に係る仕組みを検討するため、学識者等による検討委員会を設置した。男性への相談に対応する相談員として求められる資質や、必要な研修及び試行実施時の留意点等の検討・課題等の整理を行い、平成28年度の常設化に向けて取り組んだ。 **【相談事業】** ●「ハロー・ウィメンズ110番」は、面接相談日の変更に伴い新たに相談カード・チラシを作製・配布し、改めて広報が図られたことによって相談件数が前年度比134.5％の4,057件となった。〔H26：3,016件〕 ●「就職希望者のための個別キャリア相談」は、平成26年度に開始したものの予約件数が伸びなかった夜間枠を廃止し、年間のうち相談が増える傾向にある月の開催回数を月3回から月4回に増やすとともに、土日開催を増やすことでキャンセル待ちを解消し多くの相談者に対応することができた。 ●「男性のための電話相談」は、2か月間に渡って試行実施を行い、平成28年度の常設化に向けた課題抽出・相談員の養成につなげた。 **【情報提供事業】** ●ホームページアクセス数は、前年度比99.3％の114,488件であった。〔H26：115,297件〕 ●講座情報やホールの空き状況の情報提供をしているメールマガジン購読者数は、平成27年1月時点の1,045名（PC版：849名、携帯版：196名）から平成28年3月時点で1,060名（PC版：915名、携帯版：145名）となった。なお、未達者をリストから削除しているため増加率は微増となっている。 ●メディア・プレス等の掲載実績は、平成26年度の71件から平成27年度は58件となったが、年度事業計画で設定した目標値55件を上回った。主要なイベント等は新聞社への情報提供を行い積極的な広報に努めた。 **【学習・研修事業】** ●講座受講者満足度は（よかった＋まあよかった）は前年度比＋1.5％の94.1％となった。〔H26：92.6％〕 ●講座受講者数は、前年度から約34％減少し1,477人となっている〔H26：2,252人〕。主な要因としては、他機関で類似講座のある再就職支援や市民講師事業の縮小による講座数の減、一部講座の受講者数の伸び悩み、男女共同参画の推進につながる講座を重点的に実施するため平成26年度に続き実施講座等の精査・再検討を行った結果である。 **【新ネットワーク事業】** ●地下街「川崎アゼリア」のリニューアルオープンに伴い、9月7日から10月6日までの期間のうち15日間で「手作りマルシェWEEK＠川崎アゼリア」と題したイベントを開催し、起業関連講座受講者等が自主制作商品の販売を行い、起業後間もない女性や起業を目指す女性の活動の場を提供した。 ●女性起業家支援の一環として、6月27・28日にセンター館内を会場に「女性たちがつくる手作りマルシェ」を開催した。飲食・雑貨・講座等の34団体が出店し、2日間で1,544名の来場があった。 ●毎年開催している「すくらむ21まつり」は、後援団体への広報依頼、近隣小学校へのチラシ配布及び郵便局へのポスター掲示依頼を行い、来場者数3,483人となった。 ●他都市の行政機関、男女共同参画センター、民間団体等の視察依頼計5件に対し、所管部署と連携しながら適切に対応した。 **【自主事業、その他事業】** ●平成26年度に引き続き文部科学省「地域キャリア教育支援協議会設置促進事業」を受託し、キャリア教育支援として市内高校（定時制）の学生を対象に、市内及び近隣事業所へのインターンシップ、職業人への取材活動を踏まえたCM制作、合同企業説明会を実施した。また、学校・企業・団体等で構成する「かわさきライフキャリア教育支援協議会」を開催し、実施事業の協議・情報交換等を行った。 ●高津区役所からの委託で、災害時に役立つ実用的なイラストを掲載した「ぼうさい手ぬぐい」を作製した。 ●乳幼児とその保護者を対象とした「ほっと・はっと・シアター～子どもと一緒にミュージカル＆映画を！～」を開催し、ミュージカル「ブレーメンの音楽隊」、映画「マララ～教育を求めてたたかう少女」を上映し、564名の来場があった。なお収益の一部をネパール地震による被害児童への寄付金とした。 **【事業改善によるサービス向上】** ●事業計画と事業実施状況の管理が不十分な事業があり、一部事業について未完成、計画変更となっている （詳細は「3. 評価　利用者満足度　事業成果」に記載）。 **【利用者の意見・要望への対応】** ●利用者からの要望に対する回答を受付窓口横の掲示板に掲載し、利用者に改善状況等を報告している。 ●駐輪場に屋根がなく、屋根設置の要望が寄せられていたため、雨天時にはホールホワイエ前を臨時駐輪場として使用することとし、館内に臨時駐輪場の利用案内掲示を行った。 ●ホームページに掲載していた施設までの道案内動画をより見やすくするため、駅から施設までの徒歩ルート2つの動画を作製し公開した。 ●幼児連れの利用者からの要望で、館内トイレに補助便座（幼児用）を配置した。

組織管理体制	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	2	1.6
	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	2	1.2
	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）	5	3	3
		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			
	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

（評価の理由）

【適正な人員配置】
●事務局長の産休・育休取得に伴う後任者の確保に時間を要した。その間、事務局長が担っていた業務については職員が分担し実施していたものの事務局長が約2か月間不在となってしまった。

【連絡・連携体制】
●所管部署との連絡調整会議を毎月開催し、事業実施結果や当月事業予定、相談・確認事項、施設管理運営状況についての報告、各種事業の進捗状況や課題等の確認等を行っている。また実施事業や施設管理運営での相談・確認事項がある場合は打合せを随時行っており、業務改善に向けた協議を行っている。
●事件・事故や苦情等を含む問題発生時には適切な初期対応が結果を大きく左右するため、所管課への第一報を迅速に行うこととし、おおむね実行できている。

【担当者のスキルアップ】
●会計担当における収支管理に関する知識について、十分なスキルが浸透しておらず、収支報告書の誤り発生の原因となった。
●社会情勢に合わせて女性活躍推進研修やマイナンバー研修を実施するとともに、個人情報保護研修、コンプライアンス研修を実施しており、業務に必要な知識の習得、再確認を行っている。

【コンプライアンス、職員の労働条件・労働環境】
●収支管理について、新任事務局長への引継ぎが不十分で収支報告書の提出遅延・誤りが発生しており、本部機能を含めた一体的な取組が不十分であったことも原因のひとつであり、確実な管理・監督体制の構築を要する。

適正な業務実施	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	3	3
	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。			
	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	3	3
	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ている。また指定管理者独自の取組として、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年以上経過する施設であるが、外観・内観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」の作成を義務付けており、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）の際に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	58.4	評価ランク	D

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、多様な講座・研修・イベントの開催、「男性のための電話相談」構築に向けた検討、事業者や市民団体、NPO法人等との積極的な連携等を行っており、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果たせている。講座受講者満足度は94.1％と非常に高い数値であり、利用者ニーズに的確に対応ができていると評価できる。また、施設稼働率も着実に伸びてきており、利用料金収入も併せて増加していることから、更なる利用者増が期待できる。

ただし、職員交代に伴う引継ぎ等が円滑に行われなかったほか、収支報告書に誤りがあったことから、より確実な事業遂行に向けた取組が必要である。

6. 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

●講座受講者の増加を図るために利用者満足度調査等を踏まえた改善、積極的な広報を図ること。
●常設化する「男性のための電話相談」を確実に遂行し、男性にとっての相談体制の確立をすること。
●提案書に掲げている施設稼働率、施設利用料金収入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・工夫をし、サービス向上につなげること。
●収支状況を適正に管理するため管理・監督体制、確認体制を整え、再発防止に努めること。
●今年度生じた課題の要因分析や対応策の検討を適切に行い、現場・本社間の連携や所管部署との連絡・相談体制を強化するなど、事業の確実な執行に向けた体制を構築すること。