

指定管理者制度活用事業 総括評価シート

評価年月日：平成30年6月1日

評価者：市民文化局指定管理者選定評価委員会

1. 業務概要

施設名	川崎市男女共同参画センター
指定期間	平成28年4月1日～平成33年3月31日（指定管理者代表者の吸収合併に伴い、平成30年9月30日に指定期間終了）
業務の概要	(1) 男女共同参画推進に関する業務 (2) 施設の運営に関する業務 (3) 施設・設備の維持管理に関する業務
指定管理者	すくらむ21運営共同事業体 ・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 市田 雅之 東京都目黒区目黒2丁目10-11
所管課	市民文化局人権・男女共同参画室（内線：27221）

2. 「評価の視点」に基づく事業期間全体の評価

	評価項目	事業実施状況等																
1	市民や利用者に十分な量及び質のサービスを提供できたか。	1 実施事業概要 (1) 男女共同参画推進に関する業務 ア 調査研究・啓発に関する業務 男女共同参画社会の実現に必要な実践的な調査研究、市民の研究活動支援、市民・地域・起業に向けた啓発活動 イ 相談に関する業務 女性のための総合相談（電話相談、面接相談）、男性電話相談、自助グループ支援、DV被害者支援、就職希望者のための個別キャリア相談など ウ 情報の収集及び提供に関する業務 男女共同参画に関する国、自治体、市民団体等の情報収集、ホームページによる情報発信や広報物発行など エ 学習・研修・交流に関する業務 男女共同参画セミナーや女性のエンパワーメントを支援する講座の開催、男女共同参画に取り組む市民・市民活動グループ支援など オ 交流・ネットワーク構築に関する業務 すくらむ21まつりの開催、企業や団体・グループ等の関係機関と若年層などの関係者をつなぐネットワークづくり、新たな分野における男女共同参画の推進など (2) 施設の運営に関する業務 ア 利用承認に関する業務 ホール、第1楽屋、第2楽屋及び児童室の利用受付及び承認、設備・備品等の貸し出し、駐車場の管理、川崎市公共施設利用予約システム（以下「ふれあいネット」という。）の案内など イ 利用料金の徴収に関する業務 施設の利用料金の徴収 (3) 施設・設備の維持管理に関する業務 施設及び設備の保守管理、備品類の管理・調達、消耗品等の調達、清掃、警備、消防・防火管理、施設保全、植栽等の維持管理、環境衛生管理、廃棄物処理、自動販売機の設置 2 利用実績 (1) 相談に関する業務 女性のための総合相談事業実績 相談件数 <table><tr><td></td><td>平成28年度</td><td>平成29年度</td></tr><tr><td>電話相談（件）</td><td>4, 333</td><td>4, 731</td></tr><tr><td>法律相談（件）</td><td>70</td><td>63</td></tr><tr><td>面接相談（件）</td><td>59</td><td>48</td></tr></table> (2) 相談に関する業務 DV被害者支援物資募集実績 寄付点数 <table><tr><td>平成28年度（点）</td><td>平成29年度（点）</td></tr><tr><td>2, 254</td><td>2, 952</td></tr></table> (3) 情報の収集及び提供に関する業務 メディア・プレス等実績 掲載件数		平成28年度	平成29年度	電話相談（件）	4, 333	4, 731	法律相談（件）	70	63	面接相談（件）	59	48	平成28年度（点）	平成29年度（点）	2, 254	2, 952
	平成28年度	平成29年度																
電話相談（件）	4, 333	4, 731																
法律相談（件）	70	63																
面接相談（件）	59	48																
平成28年度（点）	平成29年度（点）																	
2, 254	2, 952																	

平成28年(件)	平成29年度(件)
45	51

(4) 学習・研修・交流に関する業務 講座数・開催回数・受講者数など

	平成28年度	平成29年度
講座数(回)	120	104
開催回数(回)	164	175
受講者数(人)	2,819	1,615
うち男性受講者(人)	255	335
保育利用(人)	90	62

(5) 交流・ネットワーク構築に関する業務 すくらむ21まつり来場者数

平成28年度(人)	平成29年度(人)
2,567	3,527

(6) 施設の運営に関する業務 施設利用件数・利用者数・稼働率

	平成28年度	平成29年度
利用件数	5,105件	5,001件
利用者数	145,988人	150,836人
稼働率	53.6%	52.5%

3 評価について

(1) 男女共同参画推進に関する業務

仕様書に基づき適正に業務が行われている。

ア 調査研究・啓発に関する業務

市や各区・地域で行われる防災訓練や各種出前講座の中で、ヒアリングやアンケートの実施を通じて防災・減災に関する市民意識を分析した。この男女共同参画の視点からの防災アクションリサーチにおいて、アンケートの結果から見える成果や今後の取組についてレポートにまとめた。

女性リーダー養成研修をかながわ労働センター川崎支所と市内工業団体女性活躍推進事務局長会議の構成団体の協力を得て、自前で研修することが難しい中小企業の経営者の推薦という形で勤務時間内に研修を受けられるよう、共催事業として実施した。

平成29年度は「女性のマネジメントカステップアップセミナー」を5回中4回以上受講した事業所には「地域女性活躍推進事業所 認定証」を発行し、修了者は10名、認定事業所は7社であった。

平成27年1月から平成28年2月までにかけて実施した「シングルファーザー生活実態インタビュー調査」の結果を踏まえ、ひとり親施策に関する所管や施設、学校等と連携して情報提供を行っていくため、「みんなどうしてる? 川崎市に暮らすひとり親男性に聞きました」を平成28年度に2000部作成し、関係機関、支援団体、学校等を通じて配布した。

本冊子は大反響を巻き起こし、平成29年度は4月に初版3,000部を発行したが需要が上回っており、7月に1,500部増刷した。

また全国的にも珍しい取組であるとして、平成29年度NPO法人全国女性会館協議会が主催する事業企画大賞で奨励賞を受賞した。

イ 相談に関する業務

川崎市男女共同参画センターの基盤事業の一つでもある相談業務については、平成26年度から、相談マネージャーを事務局職員として配置し、相談業務全般を担当する相談事業担当リーダーとしてから4年目を迎え、運営体制は安定してきた。

電話相談件数は年々右肩上がり増加しており、パープルリボンプロジェクト(国際的な女性に対する暴力根絶運動)によるしおり配布やDV予防啓発事業などの際に配布している啓発冊子による効果が表れている。

また、男性のための電話相談事業を平成28年4月から実施し、男性が電話をかけやすい曜日・時間帯を配慮し毎週水曜日の18時～21時に設定している。相談員の研修を年に9回合計18時間実施し、電話相談に必要な知識・スキル・チームワーク形成を図った。

DV被害者の自立支援を目的として開催しているサポートグループ相談では、ファシリテーターが寄り添い、当事者同士が悩み等を語り合う場として機能している。当該事業は、DV被害者支援に精通している団体に委託し、各回ミニ講座の実施を通じてモラルハラスメント(精神的な暴力)や夫婦間のコミュニケーション等テーマ別の情報提供が受けられるようにしている。また、自立をめざすDV被害者を支援するため、衣類・薬・消耗品・食料品・電化製品等の物資募集を行い、緊急避難施設(シェルター)を通じてDV被害者に提供した。

再就職・転職・就労継続を希望する女性を対象に実施している「再就職・転職・

就労継続のための個別キャリア相談」では、女性が相談しやすいように女性の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。子育て中の女性も参加がしやすいように一時保育も行っている。

人権オンブズパーソンと協力し、市内の高校でデートＤＶ予防講座を行い、平成２９年度は２回開催した。

ウ 情報の収集及び提供に関する業務

ホームページを活用した情報発信では、利用者の声が多く寄せられた「不要な画像情報は検索しにくい」との声に対応するため、センターの住所や電話番号などは検索しやすいよう、文字表記に変更した。

また、スマートフォンやタブレット端末等での利用が増えていることから、パソコン以外でも見やすいページ設定にホームページをリニューアルしたことにより、一人当たりのサイト内の滞在時間が増え、「わかりやすくなった」と高評価を得ている。

ホームページ以外のコンテンツを活用した情報発信としては、Facebookにおいて施設情報やイベント情報の発信や、イキメン研究所としてのアカウントも作成し、情報発信を積極的に行っている。また、メールマガジン「すくらむ２１インフォメーション」を月１回発行しており、平成３０年３月時点で７８０人（パソコン版・携帯版の合計）の購読者がいるなど、一定数の需要がある。

男女共同参画に係るインタビュー記事や事業紹介記事を掲載した情報誌「すくらむ」を年３回発行（各５，０００部）し、市内公共施設等に配架しているほか、「かわさきの男女共同参画ガイドブック」や「防災ニュースレター」などを冊子で配布又はデータでのダウンロード両方の形に対応し、市民からの需要に応えている。

エ 学習・研修・交流に関する業務

男女共同参画社会の実現に向けた実践的な講座等を企画・実施し、市民の学習機会を創出している。課題解決、ライフキャリア、若年層へのキャリア支援、再就職、就労継続、地域参画等の多岐に渡る講座を開催し、男女共同参画への意識啓発に努めている。特に、地域における身近な男女共同参画推進者を養成するため、市民講師事業による市民講師育成や、男女共同参画推進者養成事業として女性リーダーの養成に努めた。講座受講者数は、平成２８年度（２，８１９人）と比較して平成２９年度（１，６１５人）は約４２％減少しているが、平成２８年度に実施した事業のうちコンサート等大規模な集客の企画で約９００人の差が発生しており、実質的な差異は殆ど無い。

各種講座等の広報もホームページや市政だより、市内公共施設へのチラシ配架、市民団体作成広報紙等の幅広く広報媒体を活用している。

オ 交流・ネットワーク構築に関する業務

「すくらむ２１まつり」は、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ており、平成２７年度までは２月に開催していたが、平成２８年度からは川崎市男女平等推進週間に合わせて６月へ開催時期を変更し、同週間の認知度の向上との相乗効果を図った。特に平成２８年度は、平成２７年度のまつりから４か月後ということもあり、来場者数は２，５６７人と一時的に落ち込んだが、平成２９年度は雨のち曇りにも関わらず、３，５２１人の来場があり、平成２７年度の水準を上回る程度に回復した。出店団体は公募により選考しており、女性起業家のテストマーケティング枠（女性起業家ミニ見本市）を設けて、地域の女性起業家支援も兼ねている。

市内の団体等と連携し、主に防災をテーマにした講師派遣・コーディネーター派遣を行い、出前講座及び研修として防災や女性のライフキャリア等の団体等の要望に応じた男女共同参画に関連する講座を実施した。

平成２９年度に、川崎市西高津中学校区地域教育会議主催研修会「スマホ時代の子どもと向き合う方法」事業に協力した。年々急速に普及が進み、また低年齢層がスマホを通じて直接いじめや犯罪の当事者になることも増えていることから親の関心が高く、多くの参加者があり、研修会の成果に貢献した。

（２）施設の運営に関する業務

仕様書に基づき適正に業務が行われている。

ア 施設予約は、ホール、第１楽屋、第２楽屋及び児童室（単独利用不可）は窓口受付、第１研修室、第２研修室、第３研修室、第４研修室、会議室、多目的室はふれあいネットで予約受付を行っている。

イ 駐車場利用者には、入館時に駐車場利用受付簿に利用目的や入庫・出庫時間を記入させ、不適正利用を防止するよう取り組んでいる。また、施設利用目的以外

		の駐車場利用者が発生しないよう警備員による警備を行っている。 (3) 施設・設備の維持管理に関する業務 仕様書に基づき適正に業務が行われている。 ア 清掃員には「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。 イ 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警備を行っている。 ウ 施設保全では、破損・異常等が見つかり次第、軽微なものを除き、所管課に報告を行い、対応方法の協議・実施をしている。川崎市男女共同参画センターは、築40年が経過する施設であるが、指定管理者による法令点検・定期点検及びチェックシートを利用した自主点検により、不具合等を見落とさない体制をとっており、利用者に影響が生じる不具合等は発生していない。																																																																																								
2	当初の事業目的を達成することができたか。	1 事業計画の達成度 上記1－2－(1)～(6)の実績のとおり、様々な広報媒体を活用した積極的な広報活動、地域とのつながりをつくるためのネットワーク構築などの結果、施設利用者等は安定しており、事業計画の目標は達成されている。特に、男女共同参画・女性の視点で取り組んだ防災に関しては、市内各団体、自主防災組織、自治会等から冊子の提供依頼が数多くあること、出前講座の要望が着実に増えていることから、地域における男女共同参画が着実に推進されている。 次に、施設稼働率は、提案書において、具体的な数値目標を掲げている。平成28年度は会議室、第2研修室、第3研修室、第4研修室、多目的室が目標値を下回っている。平成29年度は第1研修室、第2研修室、第3研修室、第4研修室、多目的室が目標値を下回っている。 <table><tr><td>平成28年度</td><td>提案目標値 (%)</td><td>実績値 (%)</td><td>○：提案以上 △：提案未満</td></tr><tr><td>ホール</td><td>78.8</td><td>90.3</td><td>○</td></tr><tr><td>第1楽屋</td><td>55.8</td><td>56.6</td><td>○</td></tr><tr><td>第2楽屋</td><td>34.7</td><td>37.4</td><td>○</td></tr><tr><td>会議室</td><td>42.6</td><td>37.7</td><td>△</td></tr><tr><td>第1研修室</td><td>56.9</td><td>58.1</td><td>○</td></tr><tr><td>第2研修室</td><td>55.4</td><td>53.2</td><td>△</td></tr><tr><td>第3研修室</td><td>43.0</td><td>40.1</td><td>△</td></tr><tr><td>第4研修室</td><td>63.1</td><td>63.0</td><td>△</td></tr><tr><td>多目的室</td><td>50.5</td><td>45.8</td><td>△</td></tr><tr><td>全体</td><td>53.4</td><td>53.6</td><td>○</td></tr></table> <table><tr><td>平成29年度</td><td>提案目標値 (%)</td><td>実績値 (%)</td><td>○：提案以上 △：提案未満</td></tr><tr><td>ホール</td><td>79.0</td><td>84.9</td><td>○</td></tr><tr><td>第1楽屋</td><td>55.9</td><td>57.6</td><td>○</td></tr><tr><td>第2楽屋</td><td>34.8</td><td>35.8</td><td>○</td></tr><tr><td>会議室</td><td>43.0</td><td>43.2</td><td>○</td></tr><tr><td>第1研修室</td><td>57.0</td><td>55.7</td><td>△</td></tr><tr><td>第2研修室</td><td>55.5</td><td>50.5</td><td>△</td></tr><tr><td>第3研修室</td><td>43.5</td><td>37.1</td><td>△</td></tr><tr><td>第4研修室</td><td>63.2</td><td>58.9</td><td>△</td></tr><tr><td>多目的室</td><td>50.6</td><td>48.4</td><td>△</td></tr><tr><td>全体</td><td>53.6</td><td>52.5</td><td>△</td></tr></table> 2 収支計画の達成度 平成29年度決算は、収入の合計が128,099千円、支出の合計は125,492千円であり、2,607千円の黒字であった。 平成28年度決算は、収入の合計が128,650千円、支出の合計は128,444千円であり、206千円の黒字であった。 平成28年度及び平成29年度事業費は、予算額と比較して大きな差異なく執行されており、事業内容も予定どおり実施されていることは評価できる。	平成28年度	提案目標値 (%)	実績値 (%)	○：提案以上 △：提案未満	ホール	78.8	90.3	○	第1楽屋	55.8	56.6	○	第2楽屋	34.7	37.4	○	会議室	42.6	37.7	△	第1研修室	56.9	58.1	○	第2研修室	55.4	53.2	△	第3研修室	43.0	40.1	△	第4研修室	63.1	63.0	△	多目的室	50.5	45.8	△	全体	53.4	53.6	○	平成29年度	提案目標値 (%)	実績値 (%)	○：提案以上 △：提案未満	ホール	79.0	84.9	○	第1楽屋	55.9	57.6	○	第2楽屋	34.8	35.8	○	会議室	43.0	43.2	○	第1研修室	57.0	55.7	△	第2研修室	55.5	50.5	△	第3研修室	43.5	37.1	△	第4研修室	63.2	58.9	△	多目的室	50.6	48.4	△	全体	53.6	52.5	△
平成28年度	提案目標値 (%)	実績値 (%)	○：提案以上 △：提案未満																																																																																							
ホール	78.8	90.3	○																																																																																							
第1楽屋	55.8	56.6	○																																																																																							
第2楽屋	34.7	37.4	○																																																																																							
会議室	42.6	37.7	△																																																																																							
第1研修室	56.9	58.1	○																																																																																							
第2研修室	55.4	53.2	△																																																																																							
第3研修室	43.0	40.1	△																																																																																							
第4研修室	63.1	63.0	△																																																																																							
多目的室	50.5	45.8	△																																																																																							
全体	53.4	53.6	○																																																																																							
平成29年度	提案目標値 (%)	実績値 (%)	○：提案以上 △：提案未満																																																																																							
ホール	79.0	84.9	○																																																																																							
第1楽屋	55.9	57.6	○																																																																																							
第2楽屋	34.8	35.8	○																																																																																							
会議室	43.0	43.2	○																																																																																							
第1研修室	57.0	55.7	△																																																																																							
第2研修室	55.5	50.5	△																																																																																							
第3研修室	43.5	37.1	△																																																																																							
第4研修室	63.2	58.9	△																																																																																							
多目的室	50.6	48.4	△																																																																																							
全体	53.6	52.5	△																																																																																							
3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	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。 危機管理面では、危機管理マニュアルを作成し、危機管理のための組織体制、職員の訓練・教育、備蓄の点検等を示し、危機発生時に迅速な対応が図れるよう整備している。 社内研修として、消防訓練、通常の避難訓練と来館者参加型避難訓練を実施し、安全管理を意識するための取組としている。 以上のことから、施設点検、警備等を確実に取り組んでおり、概ね適正範囲であると評価する。
4	更なるサービス向上のために、こういった課題や改善策があるか。	利用者アンケートで多く声が上がった「施設アクセスのしづらさ」については、過去にも改善要望があり、ホームページ上で駅からのルートを複数手法で示すことで、改善を図ったり、動画をホームページ上に掲載することで対応してきたが、引き続き、改善要望の中で一番割合が高くなっており、更なる対応の検討が求められる。 その他利用者アンケートでは、「館内の照明が暗くて怖い」「窓口予約の施設をふれあいネット予約にしたい」「トイレを洋式化したい」等の要望が上がっており、現行の運営体制で無理のない範囲で対応し、対応できない要望は説明を付けて掲示板にて回答している。 利用者の声を踏まえて着実に管理運営に反映していくためには、指定管理者と所管課の連携が必須であり、協議を重ねて、より利用者にとって利便性の高い施設としていくよう努める。

3. これまでの事業に対する検証

	検証項目	検証結果										
1	所管課による適切なマネジメントは行われたか。	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。 以上のことから、所管課によるマネジメントは概ね適切に行われていると判断した。										
2	制度活用による効果はあったか。	1 サービスの向上について 2－4に記載したサービス向上への取組や、利用者の声を踏まえて、ホームページの構成を適宜見直し、利便性の向上に努めており、利用者の視点に立った業務体制・管理運営体制が構築されていることから、効果的なサービス向上が実施できている。 2 経費の縮減について 指定管理者制度導入前（平成17年度・管理委託制度）は、139,883千円の経費が発生していたが、直近の平成29年度指定管理料は112,500千円であり（第5期5年度分は同額）、消費税率増や最低賃金の上昇などの影響は受けているものの、指定管理者制度導入により、大幅な経費縮減効果があったと認められる。なお、平成28年度以降の指定管理料は112,500千円で5年間同額の協定内容であり、平成17年度と比較して、単年度の比較で27,383千円の経費が縮減されていることがわかる。 指定管理料推移（単位：千円） <table><tr><th>平成25年度</th><th>平成26年度</th><th>平成27年度</th><th>平成28年度</th><th>平成29年度</th></tr><tr><td>108,526</td><td>111,783</td><td>111,910</td><td>112,500</td><td>112,500</td></tr></table>	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度	108,526	111,783	111,910	112,500	112,500
平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度								
108,526	111,783	111,910	112,500	112,500								
3	当該事業について、業務範囲・実施方法、経費等で見直すべき点はないか	2－1－3の評価のとおり、充実した事業を実施できており、また、利用者アンケートによる満足度も概ね高評価であり、本市における男女平等施策の推進拠点としての目的を達成していると評価できる。 施設管理運営・維持管理面では、築40年を経過する施設であることから、現時点では法令点検・定期保守点検等で指摘等がされていない設備等でも、突発的な故障・不具合等が発生する可能性がある。本施設は市の長寿命化対象施設になっており、市として大規模改修をしつつ、同時に指定管理者の視点で維持管理の範疇で小規模な修繕をしていくなど、今後も安定した施設管理運営を行っていくために、中長期的な視点での修繕を計画的に実施していく必要がある。										
4	指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか	川崎市直営の管理運営が挙げられるが、実務的な男女共同参画に従事する職員には高度の知識が要求され、安定的な業務遂行には専門的な知識・経験が求められる。また、ホール等の特殊設備等を有する施設であることから、蓄積された民間事業者のノウハウを活かした管理運営が有効であると考えられる。 女性の活躍やワーク・ライフ・バランス、男性に対する男女共同参画及び男女共同参画の視点で取り組む防災等が社会ニーズとして高まっている状況であり、本市における男女平等施策の推進拠点である川崎市男女共同参画センターの働きは今後更に重										

		要な役割を担っていくと考えられる。また、民間事業所等や個人が男女共同参画に取り組むための課題も多く、行政が先導して男女共同参画に取り組んでいく必要がある。 以上のことから、指定管理者制度の導入を継続することが最適と考えられる。
--	--	---

4. 今後の事業運営方針について

3－2のとおり、指定管理者制度導入によりサービス向上や大幅な経費縮減効果があった。指定管理者制度による民間のノウハウを活かした柔軟なサービス提供を継続していくことで、男女平等施策の更なる推進が期待できる。 今後は、社会経済情勢の変化に対応しつつ、女性の活躍、男性に対する相談事業など男性や子どもにとっての男女共同参画、地域における男女共同参画等を積極的に推進していく。
--