

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22年6月24日

評価者：市民・こども局公の施設管理運営調整委員会

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18年4月1日 ～ 平成23年3月31日
業務の概要	- 男女共同参画センター事業の実施に関する業務 - 施設の運営及び維持管理に関する業務
指定管理者	名称：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 遠藤 卓実 住所：東京都中央区八重洲1丁目3番22号 電話：03-6371-5680
所管課	市民・こども局人権・男女共同参画室 044-200-2300（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 実施事業の概要について (1)調査研究事業 ・男女共同参画社会実現に必要な調査研究等の実施（「かわさきの男女共同参画データブック」「女性総合相談についての報告書」「男性の生き方に対する調査研究」等） (2) 相談事業 ・女性のための総合相談、法律相談、面接相談の実施（他機関との連携の強化、相談時の保育の実施、法律問題セミナー等の実施、自助グループへの支援、シェルター入所者実態調査等） (3) 情報提供事業 ・ホームページの定期更新、情報誌『すくらむ通信』等の発行、広報活動の強化、館内情報提供環境の整備 (4) 学習・研修事業 ・男女共同参画セミナー、女性チャレンジ支援（すくらむ塾、起業家入門セミナー、女性起業家スキルアップセミナー等）、市民講師事業、男性のための講座、男女共同参画協働事業等の実施 (5) 新ネットワーク事業 ・市民、事業者、地域団体、関係機関等との連携促進（出前講座・研修、講師派遣、すくらむ21まつりの開催等） (6) 施設運営事業 ・男女共同参画社会の推進拠点として、利用者が安全・安心に利用できるような施設管理運営 2 利用実績について（※ 平成 18 年度から指定管理者制度を導入） (1)-① 相談事業 相談件数 <table><tr><th>H17 年度</th><th>H18 年度</th><th>H19 年度</th><th>H20 年度</th><th>H21 年度</th></tr><tr><td>3,139 件</td><td>3,544 件</td><td>3,483 件</td><td>2,896 件</td><td>2,927 件</td></tr></table>	H17 年度	H18 年度	H19 年度	H20 年度	H21 年度	3,139 件	3,544 件	3,483 件	2,896 件	2,927 件
H17 年度	H18 年度	H19 年度	H20 年度	H21 年度								
3,139 件	3,544 件	3,483 件	2,896 件	2,927 件								

(1)-② 相談事業 相談セミナー講座数・受講者数

H17 年度	H18 年度	H19 年度	H20 年度	H21 年度
5 講座 206 人	3 講座 129 人	3 講座 198 人	5 講座 210 人	8 講座 245 人

(2) 情報提供事業 プレス等の掲載件数

H17 年度	H18 年度	H19 年度	H20 年度	H21 年度
—	—	—	19 件	32 件

※H19 年度以前は集計なし

(3)-① 学習・研修事業 講座数・講座回数・参加者数

H17 年度	H18 年度	H19 年度	H20 年度	H21 年度
38 講座 81 回 1,330 人	43 講座 101 回 1,653 人	38 講座 91 回 1,309 人	61 講座 133 回 1,715 人	92 講座 162 回 2,167 人

(3)-② ①のうち一時保育付講座回数

H17 年度	H18 年度	H19 年度	H20 年度	H21 年度
10 回	18 回	26 回	44 回	104 回

(3)-③ ①のうち男性参加者数

H17 年度	H18 年度	H19 年度	H20 年度	H21 年度
103 人	176 人	179 人	247 人	389 人

(4)-① 新ネットワーク事業 企業への出前研修等

H17 年度	H18 年度	H19 年度	H20 年度	H21 年度
0 回	5 回	8 回	11 回	9 回

(4)-② 新ネットワーク事業 すくらむ21 まつり出展団体数・来場者数

H17 年度	H18 年度	H19 年度	H20 年度	H21 年度
31 団体 1,700 人	31 団体 1,650 人	38 団体 1,300 人	43 団体 3,504 人	47 団体 3,443 人

(5) 施設運営事業 施設利用件数・利用人数・稼働率

H17 年度	H18 年度	H19 年度	H20 年度	H21 年度
3,436 件 一人 46.4%	3,996 件 一人 42.1%	4,858 件 一人 46.4%	4,455 件 117,103 人 42.3%	4,549 件 143,495 人 44.2%

※H19 年度以前は集計なし

3 評価について

(1) 調査研究事業

相談を通して見えてくる課題をふまえ、調査研究に取り組んでいる。

(2) 相談事業

女性のための総合相談を着実かつ効率的に実施し多くの女性を支援している。

(3) 情報提供事業

様々な媒体を活用し、男女共同参画センターの情報を積極的に提供している。

(4) 学習・研修事業

相談を通して見えてくる課題をふまえ、事業の企画に取り組んでいる。特に、女性の就業支援や職務能力向上支援については、実績を活かした豊富なメニュー

		により、多様な市民ニーズに対応している。 (5) 新ネットワーク事業 地域に根ざした施設として、様々な市民、市民団体、事業者と協働する協働事業、市民講師事業を実施して、男女共同参画の裾野を広げ、人的・組織的ネットワークを充実させている。 (6) 施設運営事業 開館日の拡大（約 40 日間）、施設利用の PR、各種講座・イベントを積極的に行うことにより利用実績を増加させている。																																																		
2	当初の事業目的を達成することができたか。	1 施設の事業目的について 男女が社会の対等な構成員として、あらゆる分野における活動に参画する男女共同参画社会の形成に寄与すること。（川崎市男女共同参画センター条例（以下、「条例」という。）第 1 条）及び、男女平等かわさき条例で定める男女平等施策を推進すること。 2 達成状況・評価について 事業目的を達成するため、概ね(1)調査研究事業、(2)相談事業、(3)情報提供事業、(4)学習・研修事業、(5)新ネットワーク事業、(6)施設運営事業を行うことになっている（条例第 3 条）が、指定管理者による実施事業は、上記「1」のとおり実績を積んでおり、男女平等施策を推進するための拠点施設としての目的を達成していると評価できる。 また、提案書において、次のとおり具体的な数値目標を掲げており、概ね提案以上の実績を上げている。 (1) 施設運営事業 <table><tr><th>施 設</th><th>ベース利用率 (H15 年度)</th><th>H22 年度の 提案数値</th><th>H21 年度の 実績数値</th><th>○：提案以上 △：提案未滿</th></tr><tr><td>ホール</td><td>72.1%</td><td>75.7%</td><td>80.7%</td><td>○</td></tr><tr><td>第 1 楽屋</td><td>40.5%</td><td>42.5%</td><td>50.8%</td><td>○</td></tr><tr><td>第 2 楽屋</td><td>26.3%</td><td>27.6%</td><td>27.1%</td><td>△</td></tr><tr><td>会議室</td><td>25.4%</td><td>29.2%</td><td>36.7%</td><td>○</td></tr><tr><td>第 1 研修室</td><td>39.3%</td><td>45.2%</td><td>55.3%</td><td>○</td></tr><tr><td>第 2 研修室</td><td>31.1%</td><td>35.8%</td><td>47.3%</td><td>○</td></tr><tr><td>第 3 研修室</td><td>38.7%</td><td>44.5%</td><td>22.4%</td><td>△</td></tr><tr><td>第 4 研修室</td><td>40.0%</td><td>46.0%</td><td>51.9%</td><td>○</td></tr><tr><td>多目的室</td><td>42.4%</td><td>48.8%</td><td>47.5%</td><td>△</td></tr></table> ※ベース利用率は、提案時の直近の数値である平成 15 年度のものをを用いた。 ※提案数値は、指定期間最終年度である平成 22 年度の目標数値である。 本表は、その途中年度である平成 21 年度の実績について、提案以上（○）・未滿（△）を判定したものである。	施 設	ベース利用率 (H15 年度)	H22 年度の 提案数値	H21 年度の 実績数値	○：提案以上 △：提案未滿	ホール	72.1%	75.7%	80.7%	○	第 1 楽屋	40.5%	42.5%	50.8%	○	第 2 楽屋	26.3%	27.6%	27.1%	△	会議室	25.4%	29.2%	36.7%	○	第 1 研修室	39.3%	45.2%	55.3%	○	第 2 研修室	31.1%	35.8%	47.3%	○	第 3 研修室	38.7%	44.5%	22.4%	△	第 4 研修室	40.0%	46.0%	51.9%	○	多目的室	42.4%	48.8%	47.5%	△
施 設	ベース利用率 (H15 年度)	H22 年度の 提案数値	H21 年度の 実績数値	○：提案以上 △：提案未滿																																																
ホール	72.1%	75.7%	80.7%	○																																																
第 1 楽屋	40.5%	42.5%	50.8%	○																																																
第 2 楽屋	26.3%	27.6%	27.1%	△																																																
会議室	25.4%	29.2%	36.7%	○																																																
第 1 研修室	39.3%	45.2%	55.3%	○																																																
第 2 研修室	31.1%	35.8%	47.3%	○																																																
第 3 研修室	38.7%	44.5%	22.4%	△																																																
第 4 研修室	40.0%	46.0%	51.9%	○																																																
多目的室	42.4%	48.8%	47.5%	△																																																

		(2) 利用料金収入 <table><tr><td></td><td>H18 年度</td><td>H19 年度</td><td>H20 年度</td><td>平成 21 年度</td></tr><tr><td>提案</td><td>10,433 千円</td><td>11,155 千円</td><td>11,275 千円</td><td>11,355 千円</td></tr><tr><td>実績</td><td>11,217 千円</td><td>12,377 千円</td><td>13,240 千円</td><td>13,766 千円</td></tr><tr><td>○：提案以上 △：提案未満</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td></tr></table>		H18 年度	H19 年度	H20 年度	平成 21 年度	提案	10,433 千円	11,155 千円	11,275 千円	11,355 千円	実績	11,217 千円	12,377 千円	13,240 千円	13,766 千円	○：提案以上 △：提案未満	○	○	○	○
	H18 年度	H19 年度	H20 年度	平成 21 年度																		
提案	10,433 千円	11,155 千円	11,275 千円	11,355 千円																		
実績	11,217 千円	12,377 千円	13,240 千円	13,766 千円																		
○：提案以上 △：提案未満	○	○	○	○																		
3	特に安全・安心の面で問題はなかったか。	1 指定管理者による安全・安心に関する取組等について 職員の勤務・配置について、仕様書及び事業計画書に記載されたとおり適切に行い、事故発生時や災害発生等に備えた対応マニュアルを作成し職員の役割分担等を明確にしている。事故等があった場合は、速やかに市へ報告し、毎月の連絡調整会議で情報共有している。過去に大きな事故はなく、館内での軽度の事故（つまづきによる転倒など）には迅速・適切に対応できている。個人情報の保護においても、適正な運用がされており、川崎市個人情報保護条例をはじめとする関係法令の順守がなされていると認められる。 2 評価について 指定管理者による安全・安心に関する取組は適正であると評価できる。																				
4	さらなるサービス向上のために、こういった教訓や課題が導かれるか。	1 サービスの質に関するモニタリング・評価の結果や、指定管理者によるサービス向上の取組等について 指定管理者は、所管課と、毎月、連絡調整会議を開催するなど、綿密な打合せを行っており、事業目的を達成するための施設運営に取り組んでいる。 また、すべての講座において、参加者に対する満足度調査を実施するとともに、施設利用については「お客さまの声 BOX」等により意見を聴取している。利用者の声は、職員ミーティングで検証し、具体的な改善策へ反映させている。 さらに、「館長と語る会」を開催し、利用者からの意見聴取のみでなく、活動内容等について説明し、理解を深めてもらうことで、今後の協力を得るための努力をするなど、利用者との関わりに積極的に取り組んでいる。 2 取組の具体例について (1) H18 年度 ホワイエに休憩用椅子の設置、貸しロッカー（有料）制度の稼働、利用団体向け PR 掲示板の開設、1 階交流室に新たに無料パソコンの設置等 (2) H 19 年度 イベント等チラシ類の情報分類と適正配置、掲示板の掲示方法の見直し等 (3) H 20 年度 第 3 研修室（パソコン研修室）のモノクロプリンタをカラープリンタに変更、災害対応仕様の清涼飲料水自動販売機を 1 台増設等 (4) H 21 年度 事務棟 1 階に授乳コーナーの設置、ロッカーの貸し出し制度の改善等 3 評価について 利用者の声を具体的な改善策に反映させるしくみに基づき、サービス向上の取組が行われており評価できる。 4 課題について ①経費の削減や施設利用件数等、客観的数値においては成果を挙げたが、行政は、新たな課題やニーズの掘り起こしを図り、施設の設置目的の実現及びサービスの向上につながるものであれば、指定管理者と連携して対応するとともに、この取組を評価し、																				

		具体化にむけた支援をしていく必要がある。 ②自治体の施策は、1つの主体や施設のみによって展開されるものではなく、量的・面的な広がりやつながり、連携・ネットワークなどによって形成される側面を有していると考えられる。例えば、平成21年度に策定された「川崎市DV被害者支援基本計画」においても、新たに多くの行政機関との連携が必要となっている。基本的には、施設ごとに指定管理者の自律的な管理・運営が行われるために、公の施設間の連携がスムーズにいかない場合も考えられるため、行政は、コーディネーターとしての役割を自覚し、社会的責任のうえに立った制度運用に努めていく必要がある。
--	--	---

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。	・ 指定管理者は、日報、月報、事業報告書の作成、利用者アンケート調査を実施し、所管課は、月1回の連絡調整会議において、指定管理者から提出される報告書等に基づき、管理運営状況について現地等で確認を行い、必要に応じて業務改善や効率化の指示等を適切に行うとともに情報共有を図っている。 ・ 公募委員を含む学識者等10人で構成される男女共同参画センター運営委員会を年3回開催し、センターの事業計画、実績報告等及び管理運営に関わる諸事項を審議し、点検、評価を行っている。 ・ 苦情や事故があった場合には迅速・適切に対応するとともに所管課に報告・相談することを指導し実践させている。 上記のことから、所管課によるマネジメントは適正であると評価できる。										
2	制度活用による効果はあったか。	1 サービス面での効果について 「利用しやすさ」について指定管理者制度導入前後を比較した平成19年度のアンケートによると、指定管理者制度導入前からの利用者のうち「利用しやすくなった」が33%、「変わらない」が43%であった。 また、指定管理者制度導入後の講座満足度等について調査した平成21年度のアンケートによると、講座満足度は「大変満足」「まあ満足」で90%を超え、講師への評価も「非常にわかりやすかった」「わかりやすかった」で94%と高い。環境美化では「きれいに清掃が行き届いている」「特に気にならない」で94%、館内の掲示や情報提供については「分かりやすい」「普通」で80パーセントであった。 これらのアンケート結果によると、利用者満足度も高く、サービス面で期待したとおりの効果を得ることができていると評価できる。 2 コスト面での効果について 男女共同参画センターの管理運営に係る経費は、指定管理者制度導入前（平成17年度）は139,883千円であったが、指定期間平均で108,915千円となっており、年間30,968千円の経費節減効果が認められる。 <table><tr><td>H17年度</td><td>H18年度</td><td>H19年度</td><td>H20年度</td><td>H21年度</td></tr><tr><td>139,883千円</td><td>113,110千円</td><td>106,031千円</td><td>108,337千円</td><td>108,184千円</td></tr></table>	H17年度	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度	139,883千円	113,110千円	106,031千円	108,337千円	108,184千円
H17年度	H18年度	H19年度	H20年度	H21年度								
139,883千円	113,110千円	106,031千円	108,337千円	108,184千円								
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	平成23年度以降も指定管理者制度を継続する場合は、業務範囲については現行のとおりの男女共同参画センター事業の実施に関する業務及び施設の運営・維持管理に関する業務とするが、男女共同参画推進の拠点としての事業実施を更に充実させるためには、センターの総合的な機能を生かした、就業支援事業、女性に対する暴力関連事業、相談事業等、「課題解決型」事業を拡大させることが必要であると考える。										

		また、経費面では、引き続き効率的な執行を目指す。 （参考）各年度の事業収支差額 <table><tr><td>H18 年度</td><td>H19 年度</td><td>H20 年度</td><td>H21 年度</td></tr><tr><td>△2,164 千円</td><td>△1,238 千円</td><td>△335 千円</td><td>141 千円</td></tr></table>	H18 年度	H19 年度	H20 年度	H21 年度	△2,164 千円	△1,238 千円	△335 千円	141 千円
H18 年度	H19 年度	H20 年度	H21 年度							
△2,164 千円	△1,238 千円	△335 千円	141 千円							
4	指定管理者制度以外の制度を活用する余地はないか	指定管理者が一定期間継続して中・長期的な計画に基づき事業実施と施設管理を担うことにより、安定かつ柔軟な運営と経費縮減の効果がみられた。指定管理者制度の導入が適当であると考える。								

4. 今後の事業運営方針について

男女共同参画社会をめぐる課題としては、就業・再就業、ニート、仕事と生活の調和（ワーク・ライフ・バランス）、子育て、介護、配偶者からの暴力、収入格差等に関する様々な課題があり、これらを解決するため、多様な主体が実践的な活動を主体的に展開していくことが求められる。

男女共同参画センターは、地域における男女共同参画推進の拠点として、課題解決及び実践的活動につながる知識習得支援や意識啓発を行うこと、地域課題を的確に把握し情報提供すること、関係団体等との協働及びネットワークをコーディネートすること、並びに人材の発掘・確保・育成の機能の充実と強化に努めることが必要である。

男女共同参画センターは、男女共同参画社会の形成に寄与するために必要な施設であり、指定管理者制度導入の効果がみられることから、平成 23 年度以降も、指定管理者制度による管理運営を行っていくことが適当である。