

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24年5月28日

評価者：民間活用推進委員会

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23年4月1日 ～ 平成24年6月30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（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・啓発事業 ・「男性向け相談のあり方に関する調査」、「講座のアンケートの再設計」、「女性企業家向け講座受講者への追跡調査」、「インターンシップ修了生の追跡調査」の実施 (2) 相談事業 ・女性のための総合相談、法律相談、面接相談、サポートグループ相談の実施（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21 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 ・男女共同参画推進セミナー、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） ※平成24年4月の主な実績 ・パープルリボンプロジェクトでさいか屋、アトレにポスター各20枚、しおり200枚配架 ・避難者支援「女性とこどものためのホットサロン」2回実施、参加者19名 (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

17 年度	18 年度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度	23 年度
3,139	3,544	3,483	2,896	2,927	2,845	3,203

平成 24 年 4 月実績 234 件（対前年度比△2.1％）

平成 23 年 4 月実績 239 件（対前年度比 6.2％）

平成 22 年 4 月実績 225 件

(1)-② 相談事業 相談セミナー講座数・受講者数

17 年度	18 年度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度	23 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	9 講座 114 人	12 講座 145 人

(2) 情報提供事業 プレス等の掲載件数

17 年度	20 年度	21 年度	22 年度	23 年度
一 件	19 件	32 件	40 件	56 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

17 年度	18 年度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度	23 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	92 講座 141 回 2,150 人	95 講座 285 回 2,047 人

(3)-② ①のうち一時保育付講座回数

17 年度	18 年度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度	23 年度
10 回	18 回	26 回	44 回	104 回	129 回	276 回

(3)-③ ①のうち男性参加者数

17 年度	18 年度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度	23 年度
103 人	176 人	179 人	247 人	389 人	470 人	427 人

(4)-① 新ネットワーク事業 企業への出前研修等

17 年度	18 年度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度	23 年度
0 回	5 回	8 回	11 回	9 回	22 回	17 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

17 年度	18 年度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度	23 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	42 団体 2,751 人	50 団体 3,070 人

(5) 施設運営事業 施設利用件数・利用人数・稼働率

17 年度	18 年度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度	23 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 42.3%	4,549 件 143,495 44.2%	4,422 件 142,042 43.0%	4,270 件 86,452 42.5%

平成 24 年 4 月実績 利用件数 406 件、稼働率 45.1％

平成 23 年 4 月実績 利用件数 378 件、稼働率 32.1％

平成 22 年 4 月実績 利用件数 378 件、稼働率 42.3％

		3 評価について (1)調査研究事業 川崎市における男性向け相談の必要性や、実施する場合の手法や体制について、調査を実施している。 講座・イベントの種類・内容に応じた講座のアンケートを再設計、再就業支援のあり方についての分析・検証を実施している。 (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 施設利用の PR、各種講座・イベントを積極的に実施し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>H23 年度の 提案数値</th><th>H23年度の 実績数値</th><th>○：提案以上 △：提案未満</th></tr><tr><td>ホール</td><td>81.0%</td><td>75.1%</td><td>△</td></tr><tr><td>第1楽屋</td><td>51.0%</td><td>36.1%</td><td>△</td></tr><tr><td>第2楽屋</td><td>27.0%</td><td>16.9%</td><td>△</td></tr><tr><td>会議室</td><td>39.0%</td><td>45.2%</td><td>○</td></tr><tr><td>第1研修室</td><td>59.0%</td><td>50.8%</td><td>△</td></tr><tr><td>第2研修室</td><td>51.0%</td><td>44.5%</td><td>△</td></tr><tr><td>第3研修室</td><td>25.0%</td><td>24.3%</td><td>△</td></tr><tr><td>第4研修室</td><td>56.0%</td><td>59.3%</td><td>○</td></tr><tr><td>多目的室</td><td>52.0%</td><td>49.4%</td><td>△</td></tr></table>	施 設	H23 年度の 提案数値	H23年度の 実績数値	○：提案以上 △：提案未満	ホール	81.0%	75.1%	△	第1楽屋	51.0%	36.1%	△	第2楽屋	27.0%	16.9%	△	会議室	39.0%	45.2%	○	第1研修室	59.0%	50.8%	△	第2研修室	51.0%	44.5%	△	第3研修室	25.0%	24.3%	△	第4研修室	56.0%	59.3%	○	多目的室	52.0%	49.4%	△
施 設	H23 年度の 提案数値	H23年度の 実績数値	○：提案以上 △：提案未満																																							
ホール	81.0%	75.1%	△																																							
第1楽屋	51.0%	36.1%	△																																							
第2楽屋	27.0%	16.9%	△																																							
会議室	39.0%	45.2%	○																																							
第1研修室	59.0%	50.8%	△																																							
第2研修室	51.0%	44.5%	△																																							
第3研修室	25.0%	24.3%	△																																							
第4研修室	56.0%	59.3%	○																																							
多目的室	52.0%	49.4%	△																																							

		※ 提案数値は、指定期間である平成23年度の目標数値である。本表は、平成23年度の実績について、提案以上（○）・未満（△）を判定したものである。 なお、東日本大震災の影響で4月～7月のホール利用停止に伴って、ホールとともに他の施設の稼働率が下がっている。 また、計画停電の影響により夜間の利用が減少している。 (2) 利用料金収入 (単位：千円) <table><tr><td></td><td>18年度</td><td>19年度</td><td>20年度</td><td>21年度</td><td>22年度</td><td>23年度</td></tr><tr><td>提案</td><td>10,433</td><td>11,155</td><td>11,275</td><td>11,355</td><td>11,355</td><td>14,023</td></tr><tr><td>実績</td><td>11,217</td><td>12,377</td><td>13,240</td><td>13,766</td><td>12,334</td><td>9,980</td></tr><tr><td>○：提案以上 △：提案未満</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>○</td><td>△</td></tr></table> ※平成23年度は東日本大震災の影響でホール工事を実施したため減少した。 平成24年4月実績 1,532千円 平成23年4月実績 346千円 平成22年4月実績 1,316千円		18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度	提案	10,433	11,155	11,275	11,355	11,355	14,023	実績	11,217	12,377	13,240	13,766	12,334	9,980	○：提案以上 △：提案未満	○	○	○	○	○	△
	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度	23年度																								
提案	10,433	11,155	11,275	11,355	11,355	14,023																								
実績	11,217	12,377	13,240	13,766	12,334	9,980																								
○：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	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。	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 指定管理者と所管課は、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、指定管理者は、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。 2 取組の具体例について (1) H20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1台増設等 (2) H21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) H22年度 情報提供用パソコンの取替、事務棟内各貸部屋に手すりを設置等 (4) H23年度 1階の交流室、玄関からホール・ホワイエまでのスペースを開放するなど、施設利用とセンター広報の連携を高める措置等 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、数字を重視し、効率化、合理化を求める指定管理者制度においては、数値目標の達成が優先されやすい。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、具体化に向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22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。指定管理者制度は、施設ごとに指定管理者の自律的な管理・運営を基本とするために、公の施設間の連携がスムーズにいかない場合が考えられるため、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 平成 23 年度に実施したアンケート結果によると、講座満足度は 85%であり高かった。また、職員の対応については、「満足」「まあ満足」が 70%と肯定的な評価である。今後改善してほしいことには、清掃や警備はほとんど挙げられていない。最も多かった意見としては、道案内の標識改善が挙げられている。 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、平成 23 年度は 110,440 千円となっており、29,443 千円の経費節減効果が認められる。 （単位：千円） <table><tr><td>17 年度</td><td>18 年度</td><td>19 年度</td><td>20 年度</td><td>21 年度</td><td>22 年度</td><td>23 年度</td></tr><tr><td>139,883</td><td>113,110</td><td>106,031</td><td>108,337</td><td>108,184</td><td>109,001</td><td>110,440</td></tr></table>	17 年度	18 年度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度	23 年度	139,883	113,110	106,031	108,337	108,184	109,001	110,440
17 年度	18 年度	19 年度	20 年度	21 年度	22 年度	23 年度										
139,883	113,110	106,031	108,337	108,184	109,001	110,440										
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	今後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施設運営・維持管理と男女共同参画センター事業の実施とするが、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する。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 (単位: 千円)											
		18 年度		19 年度		20 年度		21 年度		22 年度		23 年度	
		△2,164		△1,238		△335		141		338		0	
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。指定管理者制度以外の方法を選択して更なる公共サービスの改善を図ることは難しいと考える。											

4. 今後の事業運営方針について

地域社会には、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、今後地域における男女共同参画の推進にあたっては、これらの課題を解決するため、多様な主体が実践的な活動を主体的に展開し、それによって男女共同参画を実現していくという課題解決型の実践的活動を中心とするものへ移行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の推進の拠点として、課題解決型で実践的活動につながる知識習得や意識啓発、地域課題の的確な把握と情報提供、実践的な活動のための関係団体等との協働及びネットワークのコーディネート並びに実践的活動を通じた人材の発掘・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、また、本年度4月以降においても利用実績等当初の計画どおりに業務を遂行していることから、平成24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。

なお、今回の事案は、指定管理の期間中（平成23年度～27年度）における構成員の変更であり、共同事業体であるTEPCOパブリックサービスそのものは引き続き存続すること、また、脱退する東京リビングサービス株式会社の担当部門は、共同事業体である代表者の株式会社キャリアライズへ移管され、職員、業務マニュアル等が継承される。さらに、男女共同参画センターにおける市民へのサービスの継続を確保するために、緊急に指定管理者を指定する必要があると判断し、非公募とした。