

平成18年度川崎市男女共同参画センター(すくらむ21)の管理運営に対する評価について

1 指定管理者

(1) 指定管理者	TEPCOパブリックサービス(東京都中央区日本橋室町2丁目3番14号)
(2) 指定期間	平成18年4月1日～平成23年3月31日
(3) 業務の範囲	男女共同参画センター条例に定めるところの全業務 1 施策事業(調査研究・啓発事業、相談事業、情報提供事業、学習・研修事業、その他事業)2 貸館事業 3 館の維持管理事業

2 運営・利用状況

評価項目	平成18年度管理運営の状況	評価及び指導
(1) 施策事業		
① 調査研究・啓発事業	・調査研究事業では女性総合相談について調査し、すくらむ21における女性総合相談の現状と課題、他都市の状況をまとめた。 ・啓発事業として年8回の講師派遣講座を実施。 ・センターと関わる17の市民活動グループや団体、多数の市民と協働で、「すくらむまつり」を開催した。参加者1,650人 ・企業フォーラムを実施し長年の課題であった企業への男女共同参画の啓発活動を開始した。	女性総合相談の調査については、相談業務体制が、センター発足時(平成11年)のままで現在に至っており、この間社会情勢や市民ニーズが大きく変化していることから、体制の見直しに向けた適切な調査であったと評価できる。 また、啓発事業についても概ね計画どおりであったが、今後も事業の内容や手法をさらに工夫し効果的に事業を実施すること。
② 相談事業	・電話相談3,420件(前年3,004件)、前年度と比較して14%増。 ・面接相談47件(前年61件) ・法律相談77件(前年74件) ・DV被害者支援事業として、民間支援団体に対して支援を目的とした事業委託を実施。支援する団体も1団体増やし3団体とした。	電話相談については、件数が年々増加傾向にあるなかで、より一層多くの相談を受けることができた。しかし、相談員のスキルアップや電話相談から面接相談への引継ぎをスムーズに行える体制の構築が必要である。 現在、センター運営委員会において「女性総合相談事業」の見直しを検討・協議中であり、その結果を踏まえて問題や課題を整理し、市民ニーズに応える体制づくりを行うとともに、相談業務についての工夫や改善に努めること。 DV支援事業については、支援団体を増やす等の前向きな取組みは評価できる。
③ 情報提供事業	・センター通信の発行(情報誌「すくらむ21」)・・・年3回発行し全国の女性センター等へ発送 ・インフォメーション(センター行事案内)・・・毎月発行 ・ホームページの管理運営(アクセス件数56,359件) ・リーフレットの作成発行・・・①事業案内(3,000部)②施設利用案内(5,000部)	情報誌は市民にわかりやすく、見やすい紙面となり工夫の跡がみられる。 また、ホームページもリニューアルし、アクセス件数が大幅(約3倍)に増加したことは評価できる。 今後も、男女共同参画の推進に向けた情報発信の媒体として有効活用すること。
④ 学習・研修事業	・主催事業として、45講座91回、参加者1,790人(男性320人)を実施した。 【17年度35講座81回、参加者1,330人(男性103人)】 - 事業内容: 男女共同参画セミナー、女性チャレンジ支援、男性のための講座、市民講師事業、大学生インターンシップの受入、企業・アウトリーチ活動方策の試行	若年層や企業へ向けた新しい分野へのチャレンジ等、事業に対する前向きな姿勢は評価できる。 さらに、相談業務において相談件数の多い項目についての講座を開催するなど、参加者の増加に向けた多角的な手法を取り入れ、男女共同参画社会の形成に向けた学習・研修事業として一層の取組みを行うこと。
⑤ その他事業	・主催事業の補完事業として、無料保育や子育て支援事業として子育てほっとサロンを実施した。 ・他機関との連携事業は、県下女性センター館長会議等関係機関との諸会議に参加し情報交換等を行った。	無料保育事業については、子育て中の親が気軽に安心してセンターが主催する講座等の事業に参加できることを目的とした事業であり、その目的は十分果たされた。 また、子育て支援事業についても、年々参加する親子が増えていることから、その役割も果たされた。
(2) 貸館事業		
施設等の貸館業務	【施設全体】 ()は17年度数値 利用件数3,996件(3,436件) 利用人数 163,425人(138,113人) 稼働率42.5%(37.4%) 市民や活動団体への広報や利用しやすい市民サービスの提供の結果利用者は増加している。 【主な施設利用状況】 <ホール>()は17年度数値 利用件数735件(608件) 利用者数113,782人(98,039人) 稼働率74.5%(70.3%) 青少年舞台芸術活動関連、きらりたかつコンサート、音楽・舞踊・演劇等の団体の利用対象も広がり利用件数及び利用者数が増加した。 <事務棟会議室等> ()は17年度 利用件数3,261件(2,828件) 利用者数49,643人(40,074人) 稼働率38.8%(34.0%) 予約はふれあいネットで受け付けているため、川崎市全域にわたっての市民や団体等を中心に利用者は増加している。	施設の貸し出しについては、利用者が利用しやすいように、会議等に必要の消耗品や備品等を整備し、利用者側に立ったサービスの提供に配慮が見られる。また、掲示板や資料コーナー、交流室等の整備をしたことは着実にリピーターを増やし、施設の稼働率の増につながったことは評価できる。 しかし、ホールの利用率に比べ他の施設の利用率が低いので、各施設ごとの利用状況分析や、利用に関する要望の抽出を行うなど利用率を高める工夫が必要である。 今後は、利用者アンケートの結果や関係する支援団体等からの意見を取り入れながら、より多くの市民が利用しやすい、リピーターが増加するように一層の工夫を図ること。

評価項目	平成18年度管理運営の状況	評価及び指導
(3) 館の維持管理事業		
① 環境美化の推進	開館日全てにおいて、清掃員を配置し、館内全ての施設の清掃を実施し、公共施設として衛生面で求められる項目は確実に履行した。	多くの市民が気持ちよく利用できるように、清潔で明るい施設の維持ときめ細かな管理をしている。また、ホールでのイベント等では一時期に多くの人が利用することから安全面での細心の注意を必要とするが、協定書及び仕様書に則り管理運営がされていた。安全面については、女性や子どもの立場に立った十分な配慮が必要である。今後も、定期的な点検整備と日常の運営に細心の注意を図り、安心・安全な維持管理を行うこと。
② 警備(安全管理)	開館する日全てにおいて、警備員を配置し、定期的な館内巡回・立哨警備・駐車場における交通整理等を行い、利用者の安全確保及び安心を提供できる体制で実施した。	
③ 施設管理	協定に基づく仕様書の項目に従い、各施設内の定期的な保守点検を遂行した。また不具合発生時における迅速な対応を進めてきた。	

3 収支状況

評価項目	平成18年度管理運営の状況	評価及び指導
経費等の収支状況	18年度収入＝125,182千円 内訳 ・委託料113,110千円、・利用料金11,217千円、・雑収入855千円 収入に関しては、予算に対して1,139千円の増であったが、概ね予算どおりの収入であった。 18年度支出＝127,346千円 内訳 ・人件費37,638千円、・事業費20,587千円、・施設管理費58,049千円、・事務経費3,597千円、・その他7,475千円 支出に関しては、予算に対して3,303千円の支出増となった。 総合計としては、収支決算は約200万円程の支出の増加となった。	収入に関しては、予算を若干ではあるが上回ったことは、利用者件数の増加と出前講座の積極的な啓発活動の結果として評価できる。 支出に関しては、人件費やその他経費で予算を上回ったが、これは制度導入初年度において、センターを円滑に管理運営するための一時的な人員補充や備品整備等の措置によるものである。 次年度については1年間の経験と実績を踏まえ、より効率的かつ適正な執行を行うこと。特に人件費については、予算管理を十分に行うこと。

4 その他

評価項目	平成18年度管理運営の状況	評価及び指導
① 館内環境整備	・第1交流室の環境面の整備 ・ホワイエに休憩用の椅子の設置 ・貸しロッカー(有料)制度の稼働 ・利用団体向けのPR掲示板の開設 ・1階交流室に新たに無料PCの設置	利用者が気持ちよく利用できるように、利用者の目線での室内レイアウトの変更や、TVやPCの設置、机の配置等工夫の跡がみられることは評価できる。 今後も随時、必要に応じた工夫等を行うこと。工夫するにあたっては、アンケート調査などを活用し、より利用者からの視点を取り込むこと。
② 利用者の意見・要望等の聴取	* センターを利用する団体へのアンケートの実施 ・対象: 従来からセンターを使用している28団体を対象に郵送で行った。 ・回答者数: 12団体(回収率42.85%) 平成18年度主催事業の参加者(受講者)アンケートの実施 ・対象: 主催事業(41講座)の受講者1,355人 ・回答者数: 769人(回答率56.75%)	センター利用者のアンケートは従来からセンターを使用している28市民活動団体やNPO法人等を対象に行ったが、回収率が約43%(12団体)と少数であったことから、アンケートの実施方法や項目、回収方法について検討すること。 集計結果については、指定管理制度導入前後の利用者の評価として7割強の団体から「利用しやすくなった、変わらない」の回答があったことは、良好な管理運営がされている数字として評価できる。 今後はより多くの利用者(団体、市民)からの声をセンターの管理運営に反映させていくための手法を検討すること。 また、主催事業の受講者を対象としたアンケート結果では、2回以上の来館者(約50%)がはじめての来館者(38%)を12ポイントも上回っていたことや、講座への満足度も(90%以上)高いことから、事業の充実度が伺える。
③ 個人情報の保護	個人情報については、日頃から川崎市個人情報保護条例をはじめ、関係法令を遵守するように意識している。また、指定管理者受託企業として、プライバシーマークを取得しており、その基準にも合わせ、個人情報保護担当者を置いて厳正に管理している。	個人情報保護については、協定書において条例を遵守することを定めており、それに則った管理を行ったうえで、プライバシーマークも取得するなど、的確な管理がなされていた。 今後も個人情報の保護に関してはセンター職員研修等を開催し、関係者への教育及び条例等の遵守の徹底を図ること。

5 管理運営(事業執行)に対する全体的な評価

男女共同参画センターは、男女平等かわさき条例及び川崎市男女共同参画センター条例においてその設置目的及び方向性が明示されている、川崎市の男女平等施策を推進する拠点施設であり、その取組みの方向として、第1に市民及び事業所等における意識改革の啓発、第2に女性のエンパワーメントの推進、第3に女性の人権擁護の3つの視点に分けられる。

第1の「意識改革の啓発」については、より多くの市民がセンター主催事業に参加したことにより意識啓発活動の目的は遂行されているものと評価できる。また、事業所や団体等への積極的なアプローチをしながら、啓発への足がかりを作っていることは、次年度への事業の拡大として評価できる。

第2の「女性のエンパワーメントの推進」については、女性起業家支援、女性就労支援等の講座や学習会を新たに「女性チャレンジ支援」と柱立てをして積極的に取組むとともに、その後のケアとして無料相談をセットするなどの工夫がされており、事業の目的を的確に見据えた取組みとして評価できる。

第3の「女性の人権擁護」については、「女性総合相談」事業として、あらゆる女性の悩みを解決に導き、自立へ向けて支援をすることを目的として実施している。現在、電話相談、法律相談(面接)、一般相談(面接)を実施しているが、利用者は年々増加傾向にあり、相談内容も複雑化してきている。今後は、より相談しやすい環境を作っていく工夫をするとともに、相談員のスキルアップと関係機関への連携を含めた体制づくりが急務である。特に、DV被害者相談については、緊急性に関わる事業であることから一層の迅速かつ的確な対応が取れる体制づくりを行う必要がある。

事業執行にあたっては、指定管理初年度ということもあり、いくつかの事業において所管課で指導・調整を図ったものがあつたが、概ね順調に行われたものとする。今後も、本市のすすめる男女共同参画の視点を踏まえながら、市民ニーズに対応した事業を実施する必要がある。

また、前年度事業を踏襲してスタートしたこともあり、TEPCOパブリックサービスが持っている企業ネットワークを活用した事業展開が十分に発揮できなかったことも事実である。しかし、今まで大きな壁であった企業への進出に対して、積極的なアプローチをして道筋をつけたことは、大きな成果であると評価できる。

以上のことから、全体的な評価としては、いくつかの問題や課題はあつたものの、検討協議を重ねるなかで解決をめざしていることから、概ね基本協定に則った管理運営がなされたものと評価できる。

6 来年度の管理運営(事業執行)に対する指導事項等

次年度は2年目を迎え、男女平等推進施策の拠点となる男女共同参画センターの設置目的に則り、多くの市民に利用しやすい施設をめざした管理運営を行うこと。また、事業においてはTEPCOパブリックサービスの特色を発揮しながら、積極的に新しい分野にチャレンジすること。なお、その際には、男女共同参画センターの基本となる設置目的や方向性についてスタッフ全員が共通の視点を持ち、取組みを進めること。

特に、今年度に関した事業や検討中の課題についての次の事業への取組みを行うこと。

- ・女性総合相談の体制を見直し、市民ニーズに応えた体制づくりの確立。
- ・企業(中小)への男女共同参画に関する啓発活動の本格実施。
- ・大学生のインターンシップのネットワークの構築。

また、業務の達成度を明確にし、職員が業務に積極的に取り組めるよう、目標設定できる事項に関しては、数値目標を定め、達成に向けて取り組むこと。