

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 (愛称:すくらむ21)	評価対象年度	平成21年度
事業者名	TEPCOパブリックサービス ・代表者名:株式会社キャリアライズ 代表取締役社長 遠藤卓実 東京都中央区八重洲1丁目3番22号八重洲龍名館ビル7階 ・構成員:東電不動産株式会社 代表取締役社長 大久保秀幸 東京都中央区京橋1丁目6番1号 ・構成員:東電広告株式会社 代表取締役社長 古澤英明 東京都渋谷区神泉町22番2号	評価者	人権・男女共同参画室長
指定期間	平成18年4月1日～平成23年3月31日	所管課	市民・こども局人権・男女共同参画室

2. 事業実績

利用実績	【男女共同参画推進事業】 1 調査研究・啓発事業:「かわさきの男女共同参画に関するデータブック」作成に向けて男女共同参画に関するデータ収集及び基礎調査を実施した(アンケート回収率34.2%)。 2 相談事業:平成21年度に再整備した相談体制により、円滑かつ効率的な相談対応を実施し、相談件数は電話相談2,787件、法律相談93件、面接一般相談47件となった。 3 情報提供事業:情報誌「すくらむ21通信」の紙面を刷新し、内容の充実を図った。日経新聞・朝日新聞等のメディアへの働きかけを強化し掲載件数が32件(前年度19件)と大幅に増加した。 4 学習・研修事業:実施講座回数を増加し(140回〔前年度111回〕)、参加延人数も増加(2,154人〔前年度比29%増〕)した。男性参加者数も389人と向上した(前年度218人)。アンケートによる講座満足度は「大変満足」「まあ満足」は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」が94%と高い。特に需要の高いパソコンセミナーは、回数及び内容をさらに充実させた。また、大学生向けインターンシップだけでなく、専修大学コミュニティ・ビジネス・アカデミーと連携し社会人向けインターンシップを実施した。 5 新ネットワーク構築事業:第5回すくらむ21まつりは、「大山街道フェスタ」「てくのまつり」と同日開催とし、地域との連携の一層の強化を図った。10周年記念事業として「パープルリボンプロジェクト」を実施、パープルリボンのしおりを15,000枚作成、配布するなどして、暴力をなくすための啓発活動に努めた。 【施設運営事業】 施設利用件数は中学校や高校の部活動のホールの利用や地域の会議利用が増加し、4,549件(前年度比21%増)となり、施設利用人数は143,495人(前年度比23%増)であった。施設稼働率は44%と前年度比2%上昇した。環境美化ではアンケートの結果「きれいに清掃が行き届いている」「特に気にならない」が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%であった。
収支実績	()は21年度予算額 収入の部 21年度決算額=124,186千円(120,539千円) 内訳 ・委託料108,184千円(108,184千円) ・利用料金13,766千円(11,355千円) ・その他収入2,236千円(1,000千円) 支出の部 21年度決算額=124,045千円(120,539千円) 内訳 ・事業費18,321千円(18,600千円) ・管理費等105,724千円(101,939千円) 計画どおり適切な予算執行を行った。 施設利用料収入は目標を21%(2,411千円増)、自主事業等収入は目標を124%(1,236千円増)上回り、大きく向上した。

サービス向上の取組	・男女共同参画に係る図書・資料の活用を促進するため図書紹介コーナーを新設し、119冊を紹介した。 ・夏季インターンシップ参加学生数14人（前年度10人）、インターンシップ1日研修受入人数8人（前年度4人）と向上した。 ・新企画として介護、育児、雇用、貧困等の社会の現状を踏まえた男女共同参画時事セミナーを4講座実施した。 ・女性チャレンジ支援として好評であり、特に需要の高いパソコンセミナーは講座数を増やし、内容をさらに充実させ、参加者数を136人（前年度56人）とした。また、起業家支援に向けた無料相談会を開始した。 ・新たに「館長と語る会」を実施し、市民や市民団体等と積極的に意見交換を行い、交流を図った。 ・実施講座140回のうち保育付講座の実施回数を104回（前年度44回）と大幅に増加し、市民が参加しやすい環境の確保に努めた。 ・要望の高かった授乳コーナーを事務棟1階に設置した。 ・要望のあったロッカーの貸し出しを開始した。 ・利用者アンケートに応え、各室の表示を立体的に設置して見えやすくした。 ・高津区の「緑のカーテンプロジェクト」に協力しゴーヤ栽培を実施した。
-----------	--

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	5	9
		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	4	7.2
		当初の事業目的を達成することができたか			
（評価の理由） ・全ての講座において、参加者に対する満足度調査を実施し、講座の満足度は90%以上と極めて高い評価を得ている。施設利用については利用者アンケートへの記入の呼びかけを積極的に行い、センター職員の対応は、「とても対応が良い」、「対応が良い」がほぼ70%、施設の環境美化については、「きれいに清掃が行き届いている」、「特に気にならない」が94%である。 ・アンケート調査結果については、職員ミーティングで検証し、具体的な改善策へ迅速に反映させた。具体的には、授乳室の設置、各室の表示を見えやすく立体的に設置、ロッカーの貸し出しの開始等である。また、環境美化や情報提供方法、安心・安全な施設利用環境の確保などで前年度より数値を上昇させている。 ・「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、センター事業や活動内容等について説明をし、理解を深めてもらうことで、今後の協力を得るきっかけをつかむなど、利用者との関わりに積極的に取り組んだ。					
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	4	7.2
		支出に見合う効果は得られているか			
		効率的な執行等、経費削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	4	7.2
		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	事業収支に関して適正な会計処理が為されているか	4	3	2.4	
（評価の理由） ・利用料金収入、事業収入とも目標を上回った。施設利用件数は、4,549件（前年度比21%増）となり、施設稼働率は44%、施設利用料金が目標を21%上回り大きな成果をあげた。 ・収入を確保するための取り組みがなされ、自主事業等による収入は、目標の124%増とその効果が顕著であった。具体的には、収入確保に向けて、人気講座を育成し定期的に開催する有料講座に発展させること、企業から社内研修に使用する啓発冊子の作成を請負うこと、等の取組を進めた。 ・計画的に事業が執行され、収支バランスのとれた効率的・効果的な事業運営が行われており、収支改善に対する指定管理者の努力を評価する。					

サービス向上及び業務改善	適切な事業の実施 (新ネットワーク構築事業)	実施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 (調査研究啓発事業)	実施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 (相談事業)	実施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)	実施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 (学習・研修事業)	実施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)	実施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	5	3
		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	4	5.6
		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			

	(評価の理由) ・学習・研修事業の実施講座回数・参加者数が増加、男性の参加者も前年度比78%増となり、参加者の年代も幅広い。ほとんどの講座の充足率が80%を超えていることは高く評価できる。事業内容も、新たに時事セミナーを開始するなどバラエティに富んでいる。 ・就業支援となるパソコン講座は需要の高さに応じて回数を増やし、内容を工夫して充実を図った。また、就労応援フェアに加え、再就職のための相談会を定期的の実施して実践的で丁寧な就業サポートに努めた。 ・相談事業は相談マネージャーの設置により体制が充実し、総合的に対応する相談窓口として関係機関との連携が図られ効率的な運営を行った。また、相談への対応だけで終わらせず、法律問題セミナーなどニーズを把握し、講座等の企画に反映させている意義は大きい。 ・自主事業としては、①一時保育付き講座を大幅に増やし、104講座（前年度比 60講座増・136%増）とし、子育て中の市民の学習の機会の充実を図ったこと、②企業に働きかけて研修用冊子の作成を請負い、「雇用のためのガイドブック」「育児・介護休業法改正のポイント」を製作し、収益をあげるとともに、男女共同参画への理解と参加を促進したこと、③アサーション（自分の気持ちや考えを伝えるコミュニケーションの方法）講座等を参加者が価値を認める人気講座に成長させて有料講座に発展させ、収益を伸ばすとともに、さらに参加者を増やし継続させていること、などが高く評価できる。 ・すぐらむまつりの地域の2つのイベントとの連携実施、高津区の「緑のカーテンプロジェクト」への協力、及び市民協働事業の団体数・講座参加者数の大幅増加など、地域社会へのアウトリーチや市民活動団体との連携・協働に積極的に取り組んでいる。 ・授乳コーナーや貸しロッカーが欲しいという利用者の意見・要望に工夫して対応するなど、利用者の意見・要望に対して適切な対応がとられており、即時の対応が困難である要望に対しても前向きに検討しており、適切で良好な対応がなされている。				
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	4	3.2
	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	4	2.4
	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	4	4
		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	4	2.4
	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	4	2.4
	(評価の理由) ・勤務状況や配置状況については、仕様書及び事業計画書に記載されたとおり適切に行われている。 ・事務局長を新設し、館長と事務局長の責任と役割を明確にし、より機動的で質の高い業務執行体制の構築した。 ・事故等があった場合は、速やかに市へ報告するよう努めるとともに、毎月の連絡調整会議で報告書を提出し、市との情報共有を緊密に行っている。 ・対応マニュアルを作成し、事故・災害時の職員の役割分担を明確にするとともに、計画的に防災訓練を行うなど利用者の安全確保のための取組を行い、個人情報の保護や情報セキュリティに関する意識も高い。				
	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	4	4
	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。			

適正な業務実施	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	4	4
	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） ・日常清掃は、毎日委託業者が実施し、美観が保たれている。築36年であるが、全体的に明るい雰囲気、綺麗に使用されており、よく維持管理を行い、良好な環境・状態を保持している。 ・日中は警備員が巡回し、事故や犯罪の防止に努めている。				

4. 総合評価

評価点合計	81.6	評価ランク	B
-------	------	-------	---

5. 事業執行（管理運営）に対する全体的な評価

・男女共同参画推進の拠点施設として条例・規則・仕様書等に記載された内容に基づき適正な運営と事業推進が図られている。事業の運営面では、新規の講座を開催するなど、男性の利用者が増加し、リピーターの活用も多い。利用者アンケートからも職員の接遇について良い評価がされており、各種サービスの向上により利用者の満足度も高いと思われる。

・人気の講座を定着させるとともに、有料化させることで収入の向上に努めている。

・女性相談は直面するさまざまな課題について効率的に相談を受けられるような体制がとられており、関係機関連絡会に参加し、地域と情報を共有し、各区の相談窓口や児童相談所等との連携も行っている。

・計画的に収集している図書資料を来館者の目を引くようコーナーを設け、毎月ピックアップして職員の書評とともに紹介するなど、魅力的な情報提供について工夫している。

・指定管理者として、男女共同参画の推進を図るとともに、積極的に運営上の問題の解消に努め、利用者サービスを向上させるとともに、施設所管課と綿密な打ち合わせを行いながら、施設所管課で考える意図を汲み取り、施設の運営に取り組んでいることから、指定管理者の運営は非常に有効であったと評価できる。

6. 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

・21年度は特に就業支援事業、女性に対する暴力関連事業、相談ニーズを反映した講座開催等、課題解決型事業が充実していた。管理運営がより充実するため、講座事業の開催時間や託児などについて、指定管理事業を始め指定管理者自主事業の柔軟な展開を期待したい。市民ニーズや社会背景から、事業の検討を常に欠かさず、引き続いて男女共同参画センターとしてふさわしい事業実施を期待する。