

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22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 遠藤卓実 東京都中央区八重洲1丁目3番22号 ・構成員：東電広告株式会社 取締役社長 古澤英明 東京都渋谷区神泉町22番2号 ・構成員：東京リビングサービス株式会社 代表取締役社長 小島真人 東京都中央区京橋1丁目6番1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】 ●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」を作成・公表した。 ●相談事業：女性のための総合相談を円滑に実施し、相談件数は電話相談2,725件、法律相談67件、面接一般相談53件となった。新たに2つの市民活動団体と連携してサポートグループ相談を開始した。 ●情報提供事業：HPを定期更新（アクセス数35,371件）情報誌等を計画どおり発行。新聞・タウン紙等の掲載32件。 ●学習・研修事業：実施講座92、開催回数141回、参加延人数2,150人（内男性470人）、保育利用延人数188人）。アンケートによる講座の全体満足度は約90%、講座の内容評価は期待以上・期待どおりが約85%と極めて高い評価を得ている。大学生・社会人・高校生のインターシップを積極的に受け入れた（35人）。 ●新ネットワーク構築事業：すくらむ21まつりを「大山街道フェスタ」「てくのまつり」と連携して実施。2,751人が来場。参加団体42。企業・関係団体への出前研修・講師派遣等は17件。 ●その他：県タクシー協会川崎支部と連携しパープルリボンのしおりをタクシー1,572台に設置するほか、7万枚を配布しDV啓発を推進した。 【施設運営事業】 1か月間ホール改修工事及び東北大震災の影響のため、施設稼働率は43%（前年度比-1%）、施設利用件数は4,422件（前年度比-3.7%）、施設利用人数は142,042人（前年度比-1%）と微減した。利用者アンケートでは、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96%、警備・安全への評価が79%と極めて高い。
------	--

収支実績	()は22年度予算額 ●収入の部 決算額=122,622千円(120,666千円) 【委託料=109,000千円(108,111千円)、利用料金=12,334千円(11,355千円)、その他収入=1,288千円(1,200千円)】 ●支出の部 決算額=122,284千円(120,666千円) 【事業費=17,337千円(18,600千円)、管理費等=105,256千円(102,066千円)】 計画どおり適切な予算執行を行った。 利用料金収入達成割合は、108.6%、自主事業等収入達成割合は、107.3%。
サービス向上の取組	・全講座においてアンケートを実施してニーズの把握に努め、社会状況や市民ニーズの変化に対応したプログラムを企画し、幅広いテーマの講座を提供した。講座の全体満足度は90%と高い評価を得た。 ・学習研修事業を原則として一時保育付きとし、相談事業についても一時保育付きとした。 ・施設利用者へのアンケートを呼びかけ、利用者が意見等を述べやすい環境を整備している。アンケート結果については、施設の運営等に反映させるため、職員会議で検討し、サービス向上に努めている。

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	4	7.2
		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			
利用者満足度	(評価の理由) ・全講座において、満足度調査を実施し、講座の全体満足度は90%以上と極めて高い。施設利用については、職員の対応が「とてもよい」「よい」80%、環境美化については、「きれい」「気にならない」が96%である。 ・施設利用者へのアンケートは、項目を絞って記入の負担感がないように工夫するなど、回収率の向上に努めている(1,450件)。結果については、職員ミーティングで速やかに検討し、改善している。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。 ・改善できる要望に対しては、速やかに検討、改善し、職員の対応、環境美化、警備・安全性の全てが上昇している。 ・「館長と語る会」を開催し、事業や施設の利用に関する意見を直接聞き、事業の企画立案や施設運営に生かしている。				

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、経費縮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。 ・収入を確保するための取り組みがなされている。 ・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いる。				

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			

サービス向上及び業務改善	(評価の理由) ・「調査研究啓発事業」 平成23年版かわさきの男女共同参画データブックを作成・公表した。これは、市民理解を一層促進し、今後の施策の推進のための基礎資料として極めて有効である。 ・「学習・研修事業」 講座メニューもバラエティに富んでおり、男性の参加者も増加している。講座満足率90%であることは高く評価できる。 ・「相談事業」 相談件数は2,845件（前年度比-0.03%減）と横ばい。相談マネージャーが中心となり、毎月カンファレンス・研修を、隔月で相談企画調整会議を実施し、相談の質の維持向上に努めた。関係機関との連携が図られ効率的な運営を行っている。新たに、サポートグループ相談を開始した。 ・パープルリボンのしおりを県タクシー協会川崎支部と連携し、タクシーにしおりを設置したことは、高い啓発効果をあげており高く評価できる。 ・利用者アンケートの結果は、職員対応、清掃、警備、講座について満足度が概ね80～96%と、利用者の満足度は非常に高い。施設利用者へのアンケートは、記入の負担感がないように工夫し、回収率の向上を図り、講座については全講座で実施し、その結果を講座開催の資料として有効に活用するなど、利用者の意見を適切に反映させる取り組みが行われた。				
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	5	5
		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	3	1.8
	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	3	1.8
	(評価の理由) ・勤務状況や配置状況については、計画どおり適切で効率的な体制で運営が行われた。 ・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報告書を提出し、市との情報共有を緊密に行っている。 ・大震災発生時には、利用者の安全確保のため速やかに避難誘導し、状況を把握し速やかに市へ報告した。経過報告を随時行い、市の判断を仰ぎながら、施設内の秩序を維持し、利用者の安全を守るための取り組みを図るとともに、施設の財産の保全を適切に行った。				

適正な業務実施	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。			
	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、よく維持管理を行い、良好な環境・状態を保持している。 ・ 日中は警備員が定期巡回し、事故や犯罪の防止に努めている。					

4. 総合評価

評価点合計	79.6	評価ランク	C
-------	------	-------	---

注）評価点：100点満点。評価ランク：5段階評価

A：90点以上 B：80点以上90点未満 C：60点以上80点未満 D：40点以上60点未満 E：40点未満

A：特に優れている B：優れている C：適正である D：改善が必要である E：問題があり適切な措置を講じる必要がある

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、多様な講座等の開催や相談事業の実施、すくらむ21まつりなどの市民参画型イベントの実施、収入増加に向けた取り組み等を積極的に行っている。
- ・女性相談は、新たにサポートグループ相談を開始し、充実を図った。
- ・DV被害者支援事業におけるタクシー協会と連携では、効率的なパブリシティを図り、すくらむまつり開催等においては、事業者等に積極的に働きかけ、協賛金や助成金などを獲得していこうとするなど、意欲的な姿勢・取り組みがあり、極めて高く評価したい。
- ・大震災時の対応などが適切であり、その後も避難所の女性支援に向けた物資募集や出張相談等、積極的・自主的な事業を推進した点を高く評価する。

6. 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

- ・すべての個人が個性と能力を十分に発揮できる男女共同参画社会の実現には、多様な主体が参加することが重要であり、今後事業を展開するに当たっては、ダイバーシティの視点を持って取り組んでほしい。
- ・相談事業では、今後は男性相談のあり方を検討し、厳しい経済情勢のもと育児や介護などで悩む男性やDVで悩む男性への支援についても考えてほしい。
- ・本市のDV被害者支援基本計画を踏まえ、若年層を対象としたDV啓発に積極的に取り組んでほしい。
- ・一定の予算枠内で最大の事業効率を上げられるよう、さらに創意工夫ある事業展開を期待する。