

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24年度 7月～3月
事業者名	平成24年7月～平成25年3月 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 山田啓文 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 市東利一 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24年7月1日～平成28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：「女性の視点を活かした防災冊子の製作」、「女性の再就業支援に関する追跡調査」、「事業所における就労継続支援調査」、「男女共同参画の推進に関する市民ニーズの把握」等を行った。 ●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2,104件（H23年度2,365件）、法律相談50件（H23年度41件）、面接一般相談29件（H23年度29件）となった。サポートグループ相談（2団体）の継続実施及び外国籍の女性における配偶者からの暴力被害者の自立支援等に関する調査等を実施した。 ●情報提供事業：HPを定期更新アクセス数46,937件（H23年度20,057件）情報誌等を計画どおり発行。新聞・タウン紙等の掲載48件（H23年度36件）。 ●学習・研修事業：実施講座94、開催回数206回、参加延人数1,848人（内男性410人）、保育利用延人数170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」と同日に開催。2,435人が来場。参加団体45。企業・関係団体への出前研修・講師派遣等は28件。また、昨年度に引き続き「東日本大震災避難者支援事業の実施」を行った。 また、女性への暴力防止（パープルリボンプロジェクト）の取り組みで、新たに商業施設の女子トイレ等にパープルリボンのしおりを設置するほか、77,650枚を配布しDVの防止啓発を推進した。 【施設運営事業】 施設稼働率48.1%（H23年度45.6%）、施設利用件数3,680件（H23年度3,516件）、施設利用人数91,804人（H23年度77,947人） 利用者アンケートでは、職員の対応についての評価は、「よい」、「まあよい」が85.5%であった。また、「清掃」、「警備」については特に苦情等はない。今後改善してほしいこととして道案内標識の改善要望が17%あった。
------	---

収支実績	() は24年度予算額 ●収入の部 決算額＝94,006千円 (123,595千円) 予算額に占める割合【76.1%】 【委託料＝81,742千円 (109,894千円) 【74.4%】、利用料金＝9,607千円 (12,007千円) 【80.0%】、その他収入＝672千円 (1,044千円) 【64.4%】、自主事業＝1,985千円 (650千円) 【305.4%】】 ●支出の部 決算額＝95,732千円 (123,595千円) 予算額に占める割合【77.5%】 【事業費＝15,522千円 (18,400千円) 【84.4%】、管理費等＝78,561千円 (104,545千円) 【75.1%】、自主事業＝1,649千円 (650千円) 【253.7%】】
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85%以上と高い評価を得た。 ・お客様BOXを設置し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。 ・平成24年7月から指定管理者の構成が変更になり、建物維持管理統括責任者がキャリアライズに転籍し、引き続き業務全般を統括している。代表会社に業務が集約されたことで一層の情報共有が図れ、施設担当者を含む職員のスキルが向上した。また、清掃業務先も変更なく、警備員も3名中2名が引き続き業務にあたっており、利用者からの満足度も高い状態を維持している。

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			
	(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85%以上と極めて高い。施設利用については、職員の対応が「よい」「まあよい」85.5%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に努めている(306件)。 ・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・安全性等について向上を図っている。 ・すくらむ21利用者の団体間の交流を望む声が多く、「館長と語る会」は、すくらむ21まつりの事前説明会の際に団体間の交流を兼ねながら実施した。その際に事業や施設の利用に関する意見を参加者から聞き、事業の企画立案や施設運営に活かしている。				

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	4	3.2
	(評価の理由) ・利用料金収入については、ホール舞台床工事（1～2月）の影響等が心配されたが、目標を上回った。また、自主事業収入も目標を上回った。 ・保育料の有料化などにより収入を確保している。 ・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	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			
	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」 「女性の視点を活かした防災冊子の製作」、「事業所における就労継続支援に関する調査」、「女性の再就業支援に関する追跡調査」、「男女共同参画協働事業」等の多岐にわたった調査研究を行っており、男女共同参画社会の実現に向けた取組を進めていくにあたり参考となる。 ・「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傾向にある。講座満足度が85%以上であることは評価できる。 ・「相談事業」 相談件数は2,104件（H23年度2,365件）でやや減少しているが、多くの相談につなげるよう、潜在化しやすいDV被害者に対してパープルリボンプロジェクトによるしおりの配布先の拡大に努めている（タクシー、商業施設の女子トイレ等に77,650枚配布）。また、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、相談員のスキルアップや情報共有に努めた。関係機関との連携が図られ効率的な運営を行っている。 ・利用者アンケートの結果は、職員対応について満足度が概ね85.5%と、利用者の満足度は高い。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	適性な人員配置	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	3	1.8
	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	4	2.4
	(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、速やかに市へ報告するとともに対応策を協議、実施している。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。				

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39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	79.8	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。 ・女性相談事業の相談件数は減少傾向であるが、潜在化しやすいDV被害者を相談につなげるため、パープルリボンプロジェクトの充実に取り組んでいることは評価できる。 ・東日本大震災の避難者への支援事業として、長期化する避難生活の中で、女性への暴力の防止、虐待の予防、心身の健康に配慮し、利用者同士の交流と情報提供の場となる「川崎市内に避難している女性とこどものためのほっとサロン」を継続して実施していることは評価できる。 ・「女性の視点を活かした防災冊子の製作」は、市の特性を踏まえながら女性の視点から考える防災のまちづくりを進めていくため、女性市民を中心とした防災冊子製作準備委員会を立ち上げ、冊子の製作を行った。また、地域課題の把握や講座の実施に主体に関わるなど人材育成の側面を持ちながら取組を進めていることは評価できる。
--

6. 来年度の事業執行（管理運営）に対する指導事項等

・女性総合相談事業の今後の実施体制については、市と協議しながら安定的に運営できる体制づくりを検討してもらいたい。 ・「女性の視点でつくるかわさき防災プロジェクト」の24年度実施結果等を検証し、主体的に行動する担い手を育成するための支援を引き続き実施して欲しい。 ・「男性にとっての男女共同参画の推進」は、男女共同参画の推進にあたって重要な課題であることから、更なる取組を進めてほしい。 ・本市のDV被害者支援基本計画を踏まえ、パープルリボンプロジェクトの更なる推進

を図ってほしい。

- ・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。