

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	評価対象年度	令和4年(令和4年4月～令和5年3月)
事業者名	社会福祉法人共生会SHOWA 東京都世田谷区太子堂1丁目6番2号3階	評価者	市民文化局人権・男女共同参画室長
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日	所管課	市民文化局人権・男女共同参画室

2. 事業実績

利用実績	1 施設利用状況 図表1 利用状況表(稼働率) <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">施設</th> <th colspan="2">提案</th> <th colspan="3">令和4年度</th> <th>令和3年度</th> </tr> <tr> <th>目標^{※1}</th> <th>基準^{※1}</th> <th>目標^{※2}</th> <th>実績</th> <th>達成度^{※3}</th> <th>実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ホール</td><td>78.0%</td><td>76.3%</td><td>76.3%</td><td>83.3%</td><td>○</td><td>76.3%</td></tr> <tr><td>第1楽屋</td><td>62.3%</td><td>61.0%</td><td>61.0%</td><td>62.2%</td><td>○</td><td>61.0%</td></tr> <tr><td>第2楽屋</td><td>27.7%</td><td>27.1%</td><td>27.1%</td><td>33.5%</td><td>○</td><td>27.1%</td></tr> <tr><td>会議室</td><td>32.3%</td><td>31.6%</td><td>31.6%</td><td>38.3%</td><td>○</td><td>31.6%</td></tr> <tr><td>第1研修室</td><td>47.1%</td><td>46.1%</td><td>46.1%</td><td>51.5%</td><td>○</td><td>46.1%</td></tr> <tr><td>第2研修室</td><td>46.7%</td><td>45.7%</td><td>45.7%</td><td>45.3%</td><td>△</td><td>45.7%</td></tr> <tr><td>第3研修室</td><td>38.1%</td><td>37.3%</td><td>37.3%</td><td>36.6%</td><td>△</td><td>37.3%</td></tr> <tr><td>第4研修室</td><td>39.2%</td><td>38.4%</td><td>38.4%</td><td>43.3%</td><td>○</td><td>38.4%</td></tr> <tr><td>多目的室</td><td>63.8%</td><td>62.4%</td><td>62.4%</td><td>58.4%</td><td>△</td><td>62.4%</td></tr> <tr><td>平均</td><td>48.3%</td><td>47.3%</td><td>47.3%</td><td>50.2%</td><td>○</td><td>47.3%</td></tr> </tbody> </table> <p>※1 提案目標値：最終年度(令和7年度)が初年度(令和3年度)比2.21%増 ※2 令和4年度目標値：前年度(令和3年度)比増 (参考)新型コロナウイルス感染症拡大に伴う施設の利用人数制限・利用時間制限はなし</p>	施設	提案		令和4年度			令和3年度	目標 ^{※1}	基準 ^{※1}	目標 ^{※2}	実績	達成度 ^{※3}	実績	ホール	78.0%	76.3%	76.3%	83.3%	○	76.3%	第1楽屋	62.3%	61.0%	61.0%	62.2%	○	61.0%	第2楽屋	27.7%	27.1%	27.1%	33.5%	○	27.1%	会議室	32.3%	31.6%	31.6%	38.3%	○	31.6%	第1研修室	47.1%	46.1%	46.1%	51.5%	○	46.1%	第2研修室	46.7%	45.7%	45.7%	45.3%	△	45.7%	第3研修室	38.1%	37.3%	37.3%	36.6%	△	37.3%	第4研修室	39.2%	38.4%	38.4%	43.3%	○	38.4%	多目的室	63.8%	62.4%	62.4%	58.4%	△	62.4%	平均	48.3%	47.3%	47.3%	50.2%	○	47.3%
	施設		提案		令和4年度			令和3年度																																																																												
		目標 ^{※1}	基準 ^{※1}	目標 ^{※2}	実績	達成度 ^{※3}	実績																																																																													
ホール	78.0%	76.3%	76.3%	83.3%	○	76.3%																																																																														
第1楽屋	62.3%	61.0%	61.0%	62.2%	○	61.0%																																																																														
第2楽屋	27.7%	27.1%	27.1%	33.5%	○	27.1%																																																																														
会議室	32.3%	31.6%	31.6%	38.3%	○	31.6%																																																																														
第1研修室	47.1%	46.1%	46.1%	51.5%	○	46.1%																																																																														
第2研修室	46.7%	45.7%	45.7%	45.3%	△	45.7%																																																																														
第3研修室	38.1%	37.3%	37.3%	36.6%	△	37.3%																																																																														
第4研修室	39.2%	38.4%	38.4%	43.3%	○	38.4%																																																																														
多目的室	63.8%	62.4%	62.4%	58.4%	△	62.4%																																																																														
平均	48.3%	47.3%	47.3%	50.2%	○	47.3%																																																																														
2 講座・研修等の参加者数 図表2 講座・研修等の参加者数 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th rowspan="2">講座数</th> <th rowspan="2">開催回数</th> <th colspan="2">参加者数</th> </tr> <tr> <th>延べ人数</th> <th>(うち男性)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>目標値</td><td>—</td><td>—</td><td>2,800人</td><td>—</td></tr> <tr><td>令和4年度</td><td>108件</td><td>349回</td><td>5,623人</td><td>(320人)^{※2}</td></tr> <tr><td>令和3年度^{※1}</td><td>70件</td><td>297回</td><td>3,585人</td><td>(180人)</td></tr> </tbody> </table> <p>※1 講座数、開催回数の定義を改めたため、令和3年度の講座数を113件→70件、開催回数を404回→297回に修正している。 ※2 男性人数はアンケート等で男性と回答とした人数となる。 令和4年度の男性が参加可能な講座において、アンケート等で女性もしくは男性と回答のあった数は1,330となり、男性の割合は約24%となる。</p>	年度	講座数	開催回数	参加者数		延べ人数	(うち男性)	目標値	—	—	2,800人	—	令和4年度	108件	349回	5,623人	(320人) ^{※2}	令和3年度 ^{※1}	70件	297回	3,585人	(180人)																																																														
年度				講座数	開催回数	参加者数																																																																														
	延べ人数	(うち男性)																																																																																		
目標値	—	—	2,800人	—																																																																																
令和4年度	108件	349回	5,623人	(320人) ^{※2}																																																																																
令和3年度 ^{※1}	70件	297回	3,585人	(180人)																																																																																
3 相談件数 図表3 女性のための総合相談 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="4">相談件数</th> </tr> <tr> <th>電話</th> <th>(うち新規)</th> <th>法律</th> <th>面接</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>令和4年度</td><td>2,422件</td><td>24.6%</td><td>50件</td><td>121件</td></tr> <tr><td>令和3年度</td><td>2,511件</td><td>20.8%</td><td>56件</td><td>106件</td></tr> </tbody> </table> <p>図表4 女性のための再就職等キャリア・就業相談 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr><th>年度</th><th>相談件数</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>令和4年度</td><td>95件</td></tr> <tr><td>令和3年度</td><td>71件</td></tr> </tbody> </table> <p>※ 女性のための総合相談の件数には、「再就職等キャリア・就業相談」「起業・経営相談」は含まれていない。</p> <p>図表5 女性のための起業・経営相談 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">年度</th> <th colspan="4">相談件数</th> </tr> <tr> <th>起業家無料相談会</th> <th>創業・融資無料相談会</th> <th>起業家向け無料相談会</th> <th>税理士による個別相談会</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>令和4年度</td><td>9件</td><td>5件</td><td>9件</td><td>2件</td></tr> <tr><td>令和3年度</td><td>9件</td><td>5件</td><td>16件</td><td>4件</td></tr> </tbody> </table> <p>図表6 男性のための電話相談 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr><th>年度</th><th>相談件数</th></tr> </thead> <tbody> <tr><td>令和4年度</td><td>270件</td></tr> <tr><td>令和3年度</td><td>243件</td></tr> </tbody> </table> </p></p></p>	年度	相談件数				電話	(うち新規)	法律	面接	令和4年度	2,422件	24.6%	50件	121件	令和3年度	2,511件	20.8%	56件	106件	年度	相談件数	令和4年度	95件	令和3年度	71件	年度	相談件数				起業家無料相談会	創業・融資無料相談会	起業家向け無料相談会	税理士による個別相談会	令和4年度	9件	5件	9件	2件	令和3年度	9件	5件	16件	4件	年度	相談件数	令和4年度	270件	令和3年度	243件																																		
年度		相談件数																																																																																		
	電話	(うち新規)	法律	面接																																																																																
令和4年度	2,422件	24.6%	50件	121件																																																																																
令和3年度	2,511件	20.8%	56件	106件																																																																																
年度	相談件数																																																																																			
令和4年度	95件																																																																																			
令和3年度	71件																																																																																			
年度	相談件数																																																																																			
	起業家無料相談会	創業・融資無料相談会	起業家向け無料相談会	税理士による個別相談会																																																																																
令和4年度	9件	5件	9件	2件																																																																																
令和3年度	9件	5件	16件	4件																																																																																
年度	相談件数																																																																																			
令和4年度	270件																																																																																			
令和3年度	243件																																																																																			
収支実績	図表7 収支実績 <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">費目</th> <th colspan="2">令和4年度</th> <th>令和3年度</th> </tr> <tr> <th>予算額</th> <th>決算額</th> <th>決算額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>I 収入</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>(1) 指定管理料</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td> 本業務(交付金事業を除く)</td><td>119,995千円</td><td>119,995千円</td><td>120,051千円</td></tr> <tr><td> 交付金事業</td><td>6,044千円</td><td>5,994千円</td><td>9,851千円</td></tr> <tr><td>(2) 利用料金収入</td><td>12,682千円</td><td>15,164千円</td><td>13,619千円</td></tr> <tr><td>(3) その他収入</td><td>850千円</td><td>885千円</td><td>773千円</td></tr> <tr><td>(4) 補償金</td><td>0千円</td><td>2,252千円</td><td>438千円</td></tr> <tr><td>小計</td><td>139,571千円</td><td>144,290千円</td><td>144,732千円</td></tr> <tr><td>II 支出</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>(1) 人件費</td><td>41,900千円</td><td>41,407千円</td><td>38,036千円</td></tr> <tr><td>(2) 事業費</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td> 本業務(交付金事業を除く)</td><td>19,856千円</td><td>19,886千円</td><td>21,326千円</td></tr> <tr><td> 交付金事業</td><td>6,044千円</td><td>5,994千円</td><td>9,851千円</td></tr> <tr><td>(3) 修繕費</td><td>3,000千円</td><td>3,009千円</td><td>3,000千円</td></tr> <tr><td>(4) 施設管理費</td><td>59,596千円</td><td>62,756千円</td><td>58,721千円</td></tr> <tr><td>(5) 事務経費</td><td>10,635千円</td><td>11,420千円</td><td>12,788千円</td></tr> <tr><td>小計</td><td>141,031千円</td><td>144,472千円</td><td>143,722千円</td></tr> <tr><td>III 収支</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>-1,460千円</td><td>-182千円</td><td>1,010千円</td></tr> </tbody> </table> <p>※収入I(4)補償金：水道光熱費の物価高騰分のうち、1/2相当分の2,252千円を補償金として市が支払い</p>	費目	令和4年度		令和3年度	予算額	決算額	決算額	I 収入				(1) 指定管理料				本業務(交付金事業を除く)	119,995千円	119,995千円	120,051千円	交付金事業	6,044千円	5,994千円	9,851千円	(2) 利用料金収入	12,682千円	15,164千円	13,619千円	(3) その他収入	850千円	885千円	773千円	(4) 補償金	0千円	2,252千円	438千円	小計	139,571千円	144,290千円	144,732千円	II 支出				(1) 人件費	41,900千円	41,407千円	38,036千円	(2) 事業費				本業務(交付金事業を除く)	19,856千円	19,886千円	21,326千円	交付金事業	6,044千円	5,994千円	9,851千円	(3) 修繕費	3,000千円	3,009千円	3,000千円	(4) 施設管理費	59,596千円	62,756千円	58,721千円	(5) 事務経費	10,635千円	11,420千円	12,788千円	小計	141,031千円	144,472千円	143,722千円	III 収支					-1,460千円	-182千円	1,010千円
費目	令和4年度		令和3年度																																																																																	
	予算額	決算額	決算額																																																																																	
I 収入																																																																																				
(1) 指定管理料																																																																																				
本業務(交付金事業を除く)	119,995千円	119,995千円	120,051千円																																																																																	
交付金事業	6,044千円	5,994千円	9,851千円																																																																																	
(2) 利用料金収入	12,682千円	15,164千円	13,619千円																																																																																	
(3) その他収入	850千円	885千円	773千円																																																																																	
(4) 補償金	0千円	2,252千円	438千円																																																																																	
小計	139,571千円	144,290千円	144,732千円																																																																																	
II 支出																																																																																				
(1) 人件費	41,900千円	41,407千円	38,036千円																																																																																	
(2) 事業費																																																																																				
本業務(交付金事業を除く)	19,856千円	19,886千円	21,326千円																																																																																	
交付金事業	6,044千円	5,994千円	9,851千円																																																																																	
(3) 修繕費	3,000千円	3,009千円	3,000千円																																																																																	
(4) 施設管理費	59,596千円	62,756千円	58,721千円																																																																																	
(5) 事務経費	10,635千円	11,420千円	12,788千円																																																																																	
小計	141,031千円	144,472千円	143,722千円																																																																																	
III 収支																																																																																				
	-1,460千円	-182千円	1,010千円																																																																																	

サービス向上の取組	<ul style="list-style-type: none"> ●施設予約に関する取組 施設予約に関して、利用中止の届出事由が新型コロナウイルス感染症を理由としたものであっても、令和4年12月よりキャンセル料を徴収することになったが、周知をWEBサイトやセンター内掲示等で行うに留まらず、既予約者に連絡をとり、適切に情報を提供した。また、ホール予約は毎月1日に抽選会を実施しているが、参加者からの声を踏まえ、令和4年6月から、抽選会に要する時間を短時間となるよう変更した。 ●起業・経営相談では起業を目指す方のニーズを把握し、川崎市産業振興財団、川崎市信用保証協会、日本政策金融公庫と調整し、後期に税理士相談を開催したり、各相談枠を拡充するなど、サービス向上に努めた。また、希望者に無料ホームページ作成ツールWixを用いたホームページ作成講座を実施したところ7名が受講し、川崎市産業振興財団と連携して受講後の講座講師によるフォローアップを受けられる仕組みをつくったところ、4名が利用し、各自のホームページを公開できた。 ●女性のための再就職等キャリア・就業相談は、対面相談、電話相談に加え、オンライン相談も可能とするなど、事業の実施方法として、会場参加に加えてオンライン参加や録画配信など、多様な手法を取り入れることで、市民ニーズに応えるように努めた。
-----------	--

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	6	4	4.8																								
		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	6	5	6																								
		当初の事業目的を達成することができたか																											
	<p>(評価の理由)</p> <p>【利用者満足度】</p> <p>●利用者満足度調査を適切に実施しており、オンラインによるアンケートを実施するなど実施方法にも工夫が見られる。利用者満足度(よかった+まあよかった)は89.2%となり、目標値の75%を大きく上回る結果であり、昨年度同様に高い水準を維持するとともに、アンケート有効回答数が昨年度から約50% (367件)増加しており、有用なデータとして評価できるものであった。利用者満足度以外にもアンケート結果の分析を行い、利用者属性や講座の認知経路を把握することで、次年度以降の事業運営に反映することのできる状態となっている。</p> <p>図表8 アンケート結果</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>よかった まあよかった</th> <th>ふつう</th> <th>あまりよくなかった よくなかった</th> <th>無回答</th> <th>有効回答数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>目標値</td> <td>75.0%</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>令和4年度</td> <td>89.2%</td> <td>4.0%</td> <td>0.2%</td> <td>6.6%</td> <td>1,079</td> </tr> <tr> <td>令和3年度</td> <td>92.7%</td> <td>2.8%</td> <td>0.1%</td> <td>4.4%</td> <td>712</td> </tr> </tbody> </table> <p>【事業成果】</p> <p>アウトリーチ手法の居場所の開催、出前講座などの積極的な取組や、開催手法もオンライン等を活用するなどの工夫をした結果、講座や研修の参加者数は目標値の2,800名を大きく上回り、5,623名と過去最高人数となった。講座・研修、居場所事業では、社会情勢の変化やニーズを的確に捉えて事業を実施しており、男女共同参画社会の形成に向けた取組を実施した。</p> <p>●施設利用促進を適切に図った結果、ホールの稼働率が76.3%から83.3%と伸び前年度比7%増となるなど、施設全体の稼働率も前年度の47.3%から50.2%まで向上させた。約7割の諸室(9諸室中6諸室)で昨年度の稼働率を上回ったことから目標を十分達成したと評価できる。</p> <p>●募集提案時には指定管理業務として予定していなかったが、内閣府の地域女性活躍推進交付金を活用し、男女共同参画センターでアウトリーチ手法によるサテライトカフェ、居場所づくり事業を実施している。新たに支援につながった女性の人数が目標50人に対し70人と達成しており、男女共同参画センターや市の相談につながっていなかった人がサテライトカフェ事業等に参加しており、ニーズを把握しながら相談支援につながるきっかけづくりとして実施した。</p> <p>●講座や研修の参加者数、利用者満足度、施設稼働率以外の目標値として、コンプライアンス研修及び個人情報保護研修の実施回数、避難訓練の実施回数を定めていたが、いずれも目標値を達成しているほか、クレーム対応研修等の開催や外部専門研修を積極的に受講することで職員の資質向上に努めている。</p> <p>●各事業の進捗状況や実施結果は毎月開催の連絡調整会議や適時所管課へ報告があり、目標値と現状値のずれがある場合などはその要因などについても検証されており、適切に成果の測定がなされている。</p>							よかった まあよかった	ふつう	あまりよくなかった よくなかった	無回答	有効回答数	目標値	75.0%	—	—	—	—	令和4年度	89.2%	4.0%	0.2%	6.6%	1,079	令和3年度	92.7%	2.8%	0.1%	4.4%
	よかった まあよかった	ふつう	あまりよくなかった よくなかった	無回答	有効回答数																								
目標値	75.0%	—	—	—	—																								
令和4年度	89.2%	4.0%	0.2%	6.6%	1,079																								
令和3年度	92.7%	2.8%	0.1%	4.4%	712																								
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	5	3	3																								
		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	5	4	4																								
		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	収入と預かり金等を区別し、適切に管理を行っているか	5	3	3																								
事業収支に関して適正な会計処理が為されているか																													
<p>(評価の理由)</p> <p>【効率的・効果的な支出】</p> <p>●施設の老朽化により修繕箇所が多く、修繕費の支出が予算額をわずかに上回ったが、利用者の安全に配慮した適切な修繕が行われていると評価できる。</p> <p>●支出全体では約344万円予算を超過し、主な要因は光熱水費の高騰(予算比約388万円増)であったが、省エネルギーに寄与するLED工事への協力により経費削減の取組を行った。また、事業の実施方法として会場参加に加えてオンライン参加や録画配信などにも取り組むことで、講座や研修の参加者数は大きく目標値を越えており、効果的な支出であったと評価できる。</p>																													

収支計画・実績	<p>【収入の確保】 ●男女共同参画センターの集客率向上のため、プチマルシェの開催の際は、Instagram、Facebookにより積極的に情報発信を行ったほか、センター近隣に当月のチラシをポスティング(200枚程度)、数日前には看板を掲出による広報を行い、施設利用促進を適切に行った結果、施設の稼働率が向上した。特に附帯設備の利用により収入が大きく見込まれるホールの施設稼働率が7%向上したこともあり、収支計画を超える利用料金収入の確保につながった。</p> <p>●新型コロナウイルス感染症の影響はあったが、センター内の清掃・消毒の徹底、館内入口に検温・消毒の機器を設置するなど、職員はもとより、利用者にも予防対策への協力をお願いすることで、職員・利用者の中から感染者を出すことなく、利用者が安心して利用できる環境を維持することで稼働率の向上に寄与し、利用料金収入の増額にもつながっている。</p> <p>【適切な金銭管理・会計手続き】 ●月1回の本市と指定管理者の間で行われる連絡調整会議には、施設で勤務する職員とは別に総括施設長も参加しており、事業の進捗状況、費用の支出状況などを現場の職員以外の者により確認することができる体制が構築されている。</p> <p>●定期的に予算額、支出額、今後の執行予定額の状況などを確認しており、所管課と協議の上で各事業費間で予算の融通を行うなどして予算の補正を適切に行い、安定した事業運営を行った。</p>			
	適切なサービスの提供 (講座・研修・イベント事業)	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか		
	サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか	7	4	5.6
	利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
適切なサービスの提供 (相談・居場所づくり事業)	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか			
	サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか	7	5	7
	利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
適切なサービスの提供 (情報収集・提供事業)	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか			
	サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか	3	4	2.4
	利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
適切なサービスの提供 (広報事業)	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか			
	サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか	3	4	2.4
	利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
適切なサービスの提供 (調査研究事業)	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか			
	サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか	7	4	5.6
	利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
適切なサービスの提供 (連携・ネットワーク事業)	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか			
	サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか	7	4	5.6
	利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			
適切なサービスの提供 (自主事業・その他事業)	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか			
	サービスの利用促進への具体的な取組が為されているか	4	4	3.2
	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	実施計画と実際のサービス提供に「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			
	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	4	4	3.2
	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			
	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)	4	3	2.4
	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			
<p>(評価の理由) 【講座・研修・イベント事業】 ●事業計画上の講座はほぼ計画どおり実施され、講座・研修・イベント事業における講座等の開催数は72コマ、参加者数は1,190人であった。 ●募集提案時になかった若者を対象に「男性らしさ」について考えるオンライン講座については、参加者数の集客に苦慮したが、社会状況の変化を捉えて男性学に関する講座を実施しており、企画面においてよい評価ができる。 ●新型コロナウイルス感染症拡大状況を踏まえ、オンラインだけではなく、ハイブリッド方式も取り入れるとともに、来館での講座を開催する際には、幼児を持つ市民が安心して集い、学びを深められるように、原則、一時保育を提供した。 ●すくらむ21まつりは、公募を含む35団体の協力を得て、男女共同参画に関する講座や女性の起業支援の一環でマルシェなどを実施したほか、ホールでは主催イベントとして、女性への暴力防止キャンペーンとして世界各地で踊られている「Break the Chain」ダンスを地域の団体に「パープルボンダンス」として踊ってもらい、参加者や観客など多くの人々に女性への暴力防止に関して考えるきっかけを与えたとともに、センターの認知度向上につなげることができた。また、これらの取組を「すくらむ通信」や川崎市平和館主催の「非平和展『女性』」パネル展示で紹介するなど、積極的に情報を発信した。</p>				

●令和3年度に実施した「川崎市におけるコロナ禍での非正規シングル女性に対する影響調査」の結果から支援が必要なフリーランスで働く女性が少なくないことが把握されていた。そのため、フリーランスで働く人々を対象に法的な問題に関する「著作権や委託契約をめぐるトラブル回避のための講座」を弁護士を講師に迎えて新たに実施したところ、定員を上回る応募があった。法令に基づく支援対象となりにくい、フリーランスで働く女性のニーズを捉えて、適切な事業を実施したことが評価できる。

【相談・居場所づくり事業】

●女性のための総合相談では、女性の人権侵害に関することなど真に必要な方からの相談を受けることができるよう、継続して頻回者対策に取り組んでおり、電話相談件数2,422件と、前年度比96.5%と微減したものの、初回相談の割合は増加(令和3年度:20.8%→令和4年度24.6%)しており、頻回者対策を行ってきた結果、より多くの相談につながっている。また、相談事業と居場所づくり事業を連動させて運営しており、相談者を各居場所事業へつないだり、また居場所事業から相談につながるなど、一体的な枠組みで進めていることで相乗効果が生まれており高く評価できる。

●女性の総合相談のうち、DV被害相談件数は、電話・面接を合わせて899件で前年度比114.8%と増加し、全体の相談件数の35.3%となっている。回数を重ねて丁寧な相談対応に努めており、緊急性の高い場合は、必要に応じて区役所・支所の地域みまもり支援センター等を案内するなど連携しながら対応を行っている。

●女性のための再就職等キャリア・就業相談は、対面相談、電話相談に加え、令和4年10月からオンライン相談も可能に変更した。また、相談時間帯も午前枠を30分前倒しを行い、昼の枠をやめて午後の枠を設けるなど利用者の利便性向上を図るとともに、相談の入らない時間帯を活用して相談員がSNSへの情報発信を始めるなどの工夫を行い、前年度比133.8%と増加した(24件増加)。また、初めての取組として「グループキャリア相談」を3回実施し、再就職・転職・就労継続を考える同じ立場同士での会話と通じて参加者自身のキャリアを前向きに捉える機会を設けたり、グループ相談参加者が個別相談の利用につながった実績もあり、参加者のニーズを捉えながら実施している。

●内閣府の地域女性活躍推進交付金を活用し、女性の孤立を解消するつながりサポート事業として、予約なしで参加が可能な「安全な居場所づくり ひだまりスポット」を年間10回開催し、延べ40名が参加した。居場所では、パートナーとの関係に悩む女性を対象に安心・安全な場で気持ちを整理し、必要な情報や支援へつなげるため、ファシリテーターを交え、気持ちの整理や適切なサポート情報の提供、同じ思いの方々とかわちあひ、心の健康を回復する機会を提供した。当該居場所事業の参加者が既存の女性の総合女性相談に相談をするなど、相談事業全般で連携し継続した支援を行った。

●昨年度に実施した「非正規シングル女性を対象としたコロナ禍による影響調査」から、気軽に立ち寄れる場所で相談できたり、サポートメニューの情報取得へのニーズを把握したため、男女共同参画センターではなくアウトリーチ手法により夜間帯に非正規シングル女性を主な対象としたシングル女性向けのサテライトカフェ「お月さまカフェ」として高津区と川崎区の2箇所で駅から近い民間スペースにて実施し、166名と多くの参加があった。サテライトカフェでは健康相談、キャリア相談、消費者相談など数種類の相談体制を準備しており、当日カフェに参加した人が短時間の相談ではあるが気軽に相談できる体制を構築しており、サテライトの相談をきっかけに既存のキャリア相談や女性相談につながり、最終的には就労につながったケースもあった。非正規シングル女性への支援は、法令などの直接的な支援施策がないことに着目し、居場所や相談対応、支援情報の提供を実施していること、また、カフェの実施ごとに事業の見直しや参加者のニーズを踏まえ、お月さまカフェを開催ごとに連携団体が増加するなど、女性を支援する市民活動団体や民間団体のネットワークづくりも構築されており、事業全般を高く評価する。

●内閣府の地域女性活躍推進交付金や企業等からの寄附を活用し、生理の貧困対策を兼ねて支援が必要な方を適切な相談機関につなぐことを目的に、相談窓口一覧を生理用品とともに同封し、男女共同参画センターやサテライトカフェ開催場所において生理用品を配布した。

【情報収集・提供事業】

●男女共同参画の視点で選書した図書資料を267冊購入し、センター入口に近い第1交流室にて、テーマ展示に連動して関連する図書の展示を行った。新着図書性を多様性授業などの学校出前事業や、市民館、危機管理本部等で講座に伴うパッケージ貸し出しも行い、また、サテライトカフェの図書の貸し出し等も積極的に行うなど、館内利用にとどまらず、館外での利用も促進することで、前年度比166.0%と大幅に増加した(328冊増)。

●男女共同参画により多くの方々に興味をもってもらうため、センター内での「女性に対する暴力をなくす運動」や「国際女性デー」等に合わせたギャラリー展示では、関連図書とともに、来館者や講座参加者にメッセージを書いてもらう参加型として実施した。また、男女平等推進週間に合わせたパネル展示では、「性暴力防止」をテーマとして活動団体の協力を得て性暴力サバイバー(被害から生き延びた人)の声を伝える写真展を開催するなど、メッセージ性のある企画展示により男女共同参画について考える機会を提供した。

【広報事業】

●若い世代へ情報を届けるためにはSNSの活用が必須であるため、SNS(Facebook、Twitter、Instagram)を活用して講座や研修、イベント情報を発信した。

●情報誌すくらむを3回(合計12,000部)発行し、利用者の声に対応して毎月のイベント情報などを掲載した。

●各種メディアへの掲載実績は30件(新聞、タウンニュースなど)であった。

●利用者の意見を反映し、館内入口、ホール入口、エレベーター内等、追加で新たにサインを設置した。

【調査研究事業】

●全国各地の相談機関でSNS相談が導入されはじめており、SNS相談を実施している他都市の先行事例などの調査を行い、実施体制、SNS相談に使用しているプラットフォーム、費用、SNS相談の必要スキルなどを調査を行った。

●川崎市域で生きてきた「女性たちのあゆみ」について、次世代へバトンを渡すことを目的に、指定管理期間最終年度に聞き書きの形でまとめるため、「かわさきで生きてきた女性の個人史調査」をトークサロンとして3回実施し、地域で男女共同参画に取り組む団体や個人、インターンシップ生など33名の参加があった。

●事業効果の把握や事業改善等のため、講座参加者や施設利用者を対象とした利用者実態調査を行った。

●就労支援事業(起業プラン作成支援講座、すくらむ21プチマルシェ、起業家無料相談会)の受講者を対象に追跡調査を実施した。追跡調査では、創業実施の有無の確認にとどまらず、市内の創業機関やセンター内の他事業の紹介などフォローアップもっており、継続した支援を実施していることが評価できる。

【連携・ネットワーク事業】

●市内関連団体の企画提案による公募型男女共同参画事業では、昨年度より3団体多く、計6団体を採択し、各市民団体と協働して、男女共同参画の推進に向けた取組を行った。また、協働事業実施団体向けの交流会の開催は、全団体参加による報告会を開催し、ネットワークづくりや、男女共同参画の担い手となる人材の育成も行っている。市民に対して幅広い内容で男女共同参画の推進に関する講座等を提供するとともに、協働事業を通じて地域における男女共同参画の課題解決の担い手を増やしていることも評価できる。

●事業所向けには、ハラスメントや女性活躍推進をテーマとした研修会をオンライン・事業所で実施したほか、市内の工業団体と連携して中小企業の女性リーダーのためのマネジメント強化講座を開催した。

●女子児童・生徒の理工系分野への進路選択を促進する事業を実施すべきとの川崎市男女平等推進審議会の意見を踏まえ、理工系の仕事の紹介や理工系分野に進学・就職した女性への質問・座談会などの理工系分野の進路選択事業支援を実施し、児童・生徒のみならず教職員・保護者にも録画視聴を可能とするなどの工夫も行った。

●イキメン研究所へのイベント出展(2イベントで100名の参加)や、防災訓練・防災フェアでの女性の視点で作るかわさき防災プロジェクト(通称:JKB)とのイベント出展(5イベント522名の参加)など、他機関・団体の主催するイベントにも出展することで積極的な連携を図った。

【自主事業・その他事業】

●特定非営利活動法人全国女性会館協議会から委託された「第66回全国大会inかわさき」を2日間にかけて川崎市で全国大会を初めて開催した。1日目の基調講演は令和4年度男女共同参画かわさきフォーラムとの同時開催としたが、基調講演に加え、男女共同参画の次世代の担い手から講師の信田さよ子さんへインタビューを実施したり、全国の男女共同参画センターの好事例となる事業企画大賞表彰式も実施した。2日目の分科会は単独で2つの分科会(男女共同参画センターのアウトリーチ事業について、男女共同参画センターのライブラリーについて)を実施した。1日目の基調講演については、通常の会場参加、録画配信参加に加え、オンラインでの参加を可能とし、500回を超える多くの方の視聴につながった。男女共同参画に関する全国大会を初めて川崎で開催したことで、川崎市男女共同参画センターの認知度向上や、川崎市の男女共同参画の取組が全国的アピールにつながったほか、全国にある男女共同参画センター間のネットワークづくりにも貢献しており、高く評価できる。

【業務改善によるサービス向上】

●女性の総合相談の面接相談において、従前は曜日と時間が決まっていたが、相談者の希望に応じて予約を取れるように曜日と時間を固定しないように変更したことで、市民が柔軟に面接相談を受けられるようになった。また、法律相談は2カ月に1回、日曜日に利用ができるように改善したり、面接相談で対応した相談員が必要に応じて法律相談も同席しサポートするように仕組みを変更しており、相談者に対して、より丁寧な寄り添った対応に随時、改善を行っている。さらに、弁護士が相談前に相談内容を十分に確認・検討できるよう、相談記録の把握などの時間を確保し、相談の質の向上に努め、さらに1相談者あたりの予約回数を年間1回から2回に増やすことで、より深く丁寧な法律相談を受けられるよう改善しており、相談者にとって大きなサービス向上につながっている。

【利用者の意見・要望への対応】

●利用者からの声に応え、舞台上の出演者の声をもっと拡声できるようバウンダリーマイクを購入して対応した。多目的室ではCD以外の音源も使えるようiPhone/iPod/iPad用、android用、USB用の変換ケーブルを購入し無料の貸出備品とした。

●利用者からホールの入口が分かりにくいとの声に対して、ホール入口のサインを作成し設置したほか、ホールの外看板も使い勝手の良いマグネット式の看板を作成した。

●情報提供室では、新型コロナウイルス感染防止のため、情報提供室の大テーブルへパーテーションを設置した。

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			
	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	4	3	2.4
	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)	4	4	3.2
		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			
	市内中小企業の活用	(指定管理者の選定時に下記を行うことを理由に加点した場合又は下記を行うことを仕様書等に定めている場合に設定)実際の運営における業務の一部委託において市内中小企業者を再委託者として選定しているか	3	3	1.8
(評価の理由)					
<p>【適正な人員配置、連絡・連携体制、再委託管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●仕様書に基づき適正な人員配置を行っている。 ●毎月開催する所管課との連絡調整会議において、業務の進捗状況等を適切に報告しているほか、突発事案や事業の進捗について連携や協議が必要な場合はその都度、適切な報告連絡がなされている。 <p>【担当者のスキルアップ】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●コンプライアンスに関する職員研修を年1回、個人情報の保護に関する職員研修を年2回以上実施することを年度協定書で求めているが、いずれも全職員を対象として実施している。また、これらとは別に苦情・クレーム対応・不当行為等の研修を全職員に対して実施しているほか、外部講師を招いての研修、外部の研修に参加する形の外部専門研修を実施し、職員に必要なスキルの向上に十分努めている。 ●相談事業を担当する相談員に対しては、週1回のカンファレンスや受理会議、月1回開催のスーパービジョン、年2回の拡大カンファレンスの実施を通じてスキルの向上を図っている。さらに、「市町村拡大事例検討会」や「川崎市DV防止・被害者支援基本計画研修」など20種類の外部研修に専門職や相談員を参加させており、年間を通じ相談員のスキルの向上に十分努めている。 <p>【安全安心への取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●事件発生時の対応について、職員間で共通認識がなされている。その中で、利用者の安全確保を最優先とする旨が再委託先の警備職員を含め徹底されている。また、有事の際に対応ができるよう防犯器具が直ちに使用できるよう常備されている。 ●事件事故災害発生時に速やかに連携が図れるよう連絡体制が構築されており、必要に応じて警察に情報提供を行うことで、関係性の構築を図っているほか、発災を想定し高津区危機管理担当とは密に連絡を取り合い、一時帰宅困難者受入施設運用マニュアルを高津区危機管理担当と協力して作成するなどしている。 ●施設が老朽化していることから施設維持管理に要する労力が増加傾向にあるが、優先順位をしっかりと考えながら、利用者の安全面や利便性に直結するような設備の不具合に迅速に対応している。 <p>【コンプライアンス・職員の労働条件・労働環境・環境負荷の軽減・市内中小企業の活用】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●情報管理や危機管理マニュアルなど各種マニュアルの整備や日常的・計画的な訓練などを行っている。また、職員の労働環境の安全衛生や労働条件の確保を行い、賃金台帳の提出を確実に実施しているほか、舞台運営や清掃、警備に関する再委託先の賃金台帳を確認し、賃金が下限報酬を下回ることのないよう徹底している。 ●環境の負荷の軽減取組としては、室温の適正管理や環境にやさしい洗剤・薬剤を使用するなど環境に配慮した商品・サービスの購入をおこなっている。 ●警備、清掃、設備の保守点検などの再委託業務について、提案どおり市内中小企業を再委託先として選定しているほか、各種修繕についても市内中小企業を優先して発注している。 					
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			
	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	5	3	3
	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)					
<p>【施設・設備の保守管理、管理記録の整備・保管】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●仕様書に基づき、法令点検及び定期点検を確実に実施している。月2回の建物の点検を行っており、軽微な修繕等に対して迅速に対応ができています。保守管理について管理記録の整備・保管を適切に行っている。故障箇所や修繕が必要な部位を発見した際は確実に所管課に対して報告がなされている。 ●緊急的な修繕としては、安全・安心な利用環境や利用者の利便性などを考慮して優先順位を付けた上で実施しているが、空調Vベルト交換、膨張タンク制御装置交換、トイレの洗面台修繕・配管交換を行うなど、施設の保守管理を適切に行っている。 ●台風による大雨で漏水が発生した際は、所管課へ速やかに連絡するとともに、センター職員及び再委託先の清掃請負会社と協力し、緊急対応に努め、ホール利用者への影響を最小限に抑えることができた。緊急事態となった際でも臨機応変に対応し、施設の安全な利用に努めており評価できる。 ●男性トイレにサンタリーボックスのニーズがあることを把握した際は、市のパラムープメント推進の取組を踏まえ、誰もが使いやすい施設とするため、速やかに、男性トイレの個室トイレにサンタリーボックスを設置した。 <p>【清掃業務、警備業務、外構・植栽管理、備品管理】</p> <ul style="list-style-type: none"> ●外観・内観ともに美観が保たれている。日常清掃では、清掃員に「日常清掃実施報告書」の作成を義務付け、施設担当専門職員が内容の確認を行っている。警備員は時間毎の定期巡回を実施し、設備等に破損等がないか確認を行っている。巡回時間以外は施設入口付近での警備を行っている。 ●備品の点検は、所管課立会の上で適切に実施したほか、破損などがあった場合は適時適切に報告がなされている。 					

4. その他加算

分類	項目	着眼点	評価点
その他加算	市の政策課題への取組	○人権尊重教育への取り組み	4
	(評価の理由)	●当初予定していなかったが、人権尊重教育の一環で教育委員会事務局の「性の多様性」をテーマとした学校出前講座の企画に対して、男女共同参画センターと協働事業受託団体とで連携し、市内小学校12校、特別支援学校1校の合計13校、計1,707名と多くの児童・生徒に対して「性の多様性」をテーマとした出前講座を実施した。また、講座実施の際は、学校ごとに丁寧に打合せを重ね、開催手法もニーズに沿ってクラスごとに開催した。さらに、講座実施後に児童・生徒からの相談を受ける時間を設けるなど非常に丁寧に対応しており、学校教育の場においての人権尊重教育の取組に貢献した。	

5. 総合評価

評価点合計	80.8	評価ランク	A
-------	------	-------	---

※評価ランクの適用基準

評価ランク	適用基準 (評価点合計)
A	総合評価の結果、特に優れていると認められる。(80点以上)
B	総合評価の結果、優れていると認められる。(70点以上80点未満)
C	総合評価の結果、適正であると認められる。(60点以上70点未満) ※標準点
D	総合評価の結果、改善が必要であると認められる。(50点以上60点未満)
E	総合評価の結果、問題があり適切な措置を講じる必要がある。(50点未満)

6. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

現指定管理者が川崎市男女共同参画センターの指定管理者となり2年間が経過したが、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響を受け低下していた施設の稼働率は提案値や昨年度稼働率よりも高い数値となった。また、昨年度に実施した「川崎市におけるコロナ禍での非正規シングル女性に対する影響調査」の結果を受け、募集提案時には想定していなかった内閣府の地域女性活躍推進交付金を活用したアウトリーチ型のサテライトカフェ等の居場所事業を実施し、参加者は計166名であり多くの方が参加し、また、事業全体を通じて、新たに支援につながった女性の人数は目標の50名より多い70名であったことから、社会状況の変化に対して速やかにかつ臨機応変に連携先を加えながら対応しており非常に高い評価ができる。これらの居場所事業や積極的に出前講座として外に出向いて講座等を実施した結果、参加者数の目標値も大きく超えたほか、アンケート結果では、男女共同参画センターから遠方に位置する川崎区・幸区・多摩区・麻生区の講座参加者数の割合も令和3年度の23%から令和4年度は33.1%と向上しており、居住区の偏りが少なくなったことから、指定管理者の事業の成果として表れている。

また、地域におけるジェンダーの主流化(政策決定過程やあらゆるレベルの政策及びシステムをジェンダー平等にするための政策理念)の実現に向け、市内の関係団体・市内事業者、市の教育関連部署、福祉関連部署、危機管理関連部署などと連携し、事業実施ごとに連携先の新規開拓や連携の強化に努め、例年以上の多様な主体との連携・協働を成し遂げており、高く評価できる。

利用者満足度は89.2%と目標値を大きく上回る高い水準となっており、参加者の状況や意見を踏まえつつ、社会情勢を鑑みて講座や研修を開催した結果が参加者に評価されたもので、本市の男女共同参画施策に大きく寄与していると評価できる。

収支実績では利用料金収入が昨年度よりも上回る結果となり、最終的な収支は若干赤字となったが、水道光熱費の物価高騰の影響が大きい中で、最小限の数値に収めており、金銭面においても適正に運営を行っている。

昨年度から継続して、市内唯一の男女共同参画の推進拠点であるセンター運営として十分な成果を上げていると言えるが、次年度以降も継続して、常に問題意識を持って業務改善等を行い、更なる成果につなげて本市の男女共同参画施策に寄与することを期待する。

7. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

- 施設の利用の促進を図り、継続して施設稼働率の向上を図ること。
- 開催方法を工夫するなどし、継続して講座参加者数の向上を目指すこと。
- 相談、居場所づくり事業が相乗効果を生み出していくよう、引き続き一体的な取組として推進していくこと。
- 利用者の意見・要望を事業や施設の管理運営に反映するための創意工夫を行い、サービス向上と利用者満足度の向上を目指すとともにアンケートの有効回答者数の向上を目指すこと。
- 継続して有識者による運営協議会を開催するなど、第三者との協議や意見交換の場を持ち、意見や要望等を管理運営に反映すること。
- 社会問題に即した講座や男女共同参画に資する講座等を、迅速かつ柔軟に企画・実施し、課題の解決に資すること。
- 市との綿密な情報共有による計画的かつ効果的な修繕をそれぞれの役割分担により実施し、利用者の安全や利便性に資すること。
- オンラインによる決済やオンライン講座の開催、出前講座へのオンライン手法の導入など、より良い手法を積極的に取り入れていくこと。
- 市内全体に男女共同参画の推進を図るため、講座・研修の開催では、引き続き、対面講座、オンライン、録画配信講座などの開催手法を工夫して実施すること。
- サテライトカフェ事業や出前講座において築いた、地域における各団体や教育委員会事務局との連携を強化された体制を継続して、センターを中心に連携・ネットワークづくりを強化していくこと。
- より一層の男女共同参画の推進のため、ジェンダー平等や女性リーダーの活躍等について、すくらむ21が規範となって取組を推進していくこと。