

## 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3年度(令和3年4月～令和4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	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">施設</th> <th style="width: 15%;">提案目標値(%) 令和7年度稼働率 (令和3年度比2.21%増)</th> <th style="width: 15%;">令和3年度 目標値(%) (令和2年度実績値)</th> <th style="width: 15%;">令和3年度 実績値(%)</th> <th style="width: 15%;">○: 目標以上 △: 目標未滿</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>ホール</td><td>78.0</td><td>65.9</td><td>76.3</td><td>○</td></tr> <tr><td>第1楽屋</td><td>62.3</td><td>50.5</td><td>61.0</td><td>○</td></tr> <tr><td>第2楽屋</td><td>27.7</td><td>20.8</td><td>27.1</td><td>○</td></tr> <tr><td>会議室</td><td>32.3</td><td>28.8</td><td>31.6</td><td>○</td></tr> <tr><td>第1研修室</td><td>47.1</td><td>48.3</td><td>46.1</td><td>△</td></tr> <tr><td>第2研修室</td><td>46.7</td><td>46.3</td><td>45.7</td><td>△</td></tr> <tr><td>第3研修室</td><td>38.1</td><td>36.7</td><td>37.3</td><td>○</td></tr> <tr><td>第4研修室</td><td>39.2</td><td>31.3</td><td>38.4</td><td>○</td></tr> <tr><td>多目的室</td><td>63.8</td><td>52.4</td><td>62.4</td><td>○</td></tr> <tr><td><b>平均</b></td><td><b>48.3</b></td><td><b>42.4</b></td><td><b>47.3</b></td><td><b>○</b></td></tr> </tbody> </table> <p>※ 提案目標値: 指定管理期間の最終年度の稼働率が令和3年度比2.21%増                  ※ 令和3年度目標値: 年度協定書の中で前年度比増(令和2年度比増)を設定</p> <p>※1 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                  全施設対象: 定員の半数程度に制限(8月3日から9月30日まで)                  ※2 新型コロナウイルス感染症拡大に伴う施設の利用時間制限                  全施設対象: 利用時間午後9時まで(4月1日から4月19日まで)                  全施設対象: 利用時間午後8時まで(4月20日から9月30日まで)                  全施設対象: 利用時間午後9時まで(10月1日から10月24日まで)                  ※3 LED化工事延期に伴う稼働率への影響                  内容: 工事が延期となり結果的に利用可能であったが、1年前から利用制限する旨広報                  1月15日付けで施設が利用できる旨の広報を開始、1月22日から予約受付開始                  ホール: 3月1日から3月14日                  第1楽屋: 2月1日から2月6日                  会議室、第4研修室: 2月14日から2月20日まで                  第2楽屋、第1研修室、第2研修室、第3研修室: 2月7日から2月13日まで                  多目的室: 2月21日から2月27日まで</p>					施設	提案目標値(%) 令和7年度稼働率 (令和3年度比2.21%増)	令和3年度 目標値(%) (令和2年度実績値)	令和3年度 実績値(%)	○: 目標以上 △: 目標未滿	ホール	78.0	65.9	76.3	○	第1楽屋	62.3	50.5	61.0	○	第2楽屋	27.7	20.8	27.1	○	会議室	32.3	28.8	31.6	○	第1研修室	47.1	48.3	46.1	△	第2研修室	46.7	46.3	45.7	△	第3研修室	38.1	36.7	37.3	○	第4研修室	39.2	31.3	38.4	○	多目的室	63.8	52.4	62.4	○	<b>平均</b>	<b>48.3</b>	<b>42.4</b>	<b>47.3</b>	<b>○</b>
	施設	提案目標値(%) 令和7年度稼働率 (令和3年度比2.21%増)	令和3年度 目標値(%) (令和2年度実績値)	令和3年度 実績値(%)	○: 目標以上 △: 目標未滿																																																								
	ホール	78.0	65.9	76.3	○																																																								
	第1楽屋	62.3	50.5	61.0	○																																																								
	第2楽屋	27.7	20.8	27.1	○																																																								
	会議室	32.3	28.8	31.6	○																																																								
	第1研修室	47.1	48.3	46.1	△																																																								
	第2研修室	46.7	46.3	45.7	△																																																								
	第3研修室	38.1	36.7	37.3	○																																																								
	第4研修室	39.2	31.3	38.4	○																																																								
多目的室	63.8	52.4	62.4	○																																																									
<b>平均</b>	<b>48.3</b>	<b>42.4</b>	<b>47.3</b>	<b>○</b>																																																									
2 講座・研修等の参加者数	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">年度</th> <th style="width: 15%;">講座数 (件)</th> <th style="width: 15%;">開催回数 (回)</th> <th style="width: 15%;">参加延人数 (人)</th> <th style="width: 15%;">うち男性(人)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td>113</td> <td>404</td> <td>3,585</td> <td>180</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>2,800</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>【参考】 令和2年度</td> <td>133</td> <td>221</td> <td>2,080</td> <td>428</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right; font-size: small;">※ 令和3年度の男性の人数はアンケートにおいて男性と回答した人数</p>					年度	講座数 (件)	開催回数 (回)	参加延人数 (人)	うち男性(人)	令和3年度	113	404	3,585	180	目標値	-	-	2,800	-	【参考】 令和2年度	133	221	2,080	428																																				
年度	講座数 (件)	開催回数 (回)	参加延人数 (人)	うち男性(人)																																																									
令和3年度	113	404	3,585	180																																																									
目標値	-	-	2,800	-																																																									
【参考】 令和2年度	133	221	2,080	428																																																									
3 相談件数	<p>◆ 女性のための総合相談</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th rowspan="2" style="width: 15%;">年度</th> <th colspan="2" style="width: 30%;">電話</th> <th rowspan="2" style="width: 15%;">法律(件)</th> <th rowspan="2" style="width: 15%;">面接(件)</th> </tr> <tr> <th style="width: 15%;">件数</th> <th style="width: 15%;">新規相談率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td>2,511</td> <td>20.8%</td> <td>56</td> <td>106</td> </tr> <tr> <td>【参考】 令和2年度</td> <td>5,179 (うち録音電話780件)</td> <td>13.1%</td> <td>73</td> <td>47</td> </tr> </tbody> </table>					年度	電話		法律(件)	面接(件)	件数	新規相談率	令和3年度	2,511	20.8%	56	106	【参考】 令和2年度	5,179 (うち録音電話780件)	13.1%	73	47																																							
年度	電話		法律(件)	面接(件)																																																									
	件数	新規相談率																																																											
令和3年度	2,511	20.8%	56	106																																																									
【参考】 令和2年度	5,179 (うち録音電話780件)	13.1%	73	47																																																									

利用実績	◆男性のための電話相談					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>相談(件)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td>243</td> </tr> <tr> <td>【参考】 令和2年度</td> <td>233</td> </tr> </tbody> </table>	年度	相談(件)	令和3年度	243	【参考】 令和2年度
年度	相談(件)					
令和3年度	243					
【参考】 令和2年度	233					
収支実績	◆女性のための個別キャリア相談					
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>相談件数(件)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>令和3年度</td> <td>71</td> </tr> <tr> <td>【参考】 令和2年度</td> <td>77</td> </tr> </tbody> </table>	年度	相談件数(件)	令和3年度	71	【参考】 令和2年度
年度	相談件数(件)					
令和3年度	71					
【参考】 令和2年度	77					
サービス向上の取組	<p>1 収入 144,732千円〔提案値:133,226千円〕</p> <p>内訳：指定管理料 129,902千円〔提案値:119,764千円〕</p> <p>施設利用料金収入 13,619千円〔提案値:12,612千円〕</p> <p>その他収入 773千円〔提案値:850千円〕</p> <p>補償金 438千円〔提案値:0円〕</p> <p>2 支出 143,724千円〔提案値:133,226千円〕</p> <p>内訳：人件費 38,036千円〔提案値:41,150千円〕</p> <p>事業費 31,177千円〔提案値:20,533千円〕</p> <p>修繕費 3,000千円〔提案値:9,888千円〕</p> <p>施設維持管理費 58,721千円〔提案値:58,655千円〕</p> <p>事務経費 12,788千円〔提案値:9,888千円〕</p> <p>3 収支差額 1,008千円〔提案値:0円〕</p> <p>※ 指定管理期間初年度の評価のため、提案値を参考で記載</p>					
	<p>●施設利用促進の取組</p> <p>生活に身近なテーマの事業を展開することによる施設認知度の向上や女性起業家の販売機会創出を目的としてプチマルシェを10回開催し、延べ62団体が出店し、来場者は535人であった。利用者アンケートの結果分析において、新規利用者が全体の44.5%であったことを踏まえても、プチマルシェの開催やSNSを有効活用した広報事業等により、施設の認知度向上及び利用促進の結果に繋がっている。</p> <p>●施設予約に関する取組</p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響が大きく、本市行政運営方針に従って施設の利用制限を行った(2.事業実績、利用実績、1施設利用状況、※2参照)が、利用制限の期間や内容は本市行政運営方針が発出される度に更新する必要があった。このような状況の中で、利用制限の期間が延長され、または制限内容の変更が生じる度に施設の制限内容をWEBサイトで迅速に公表するだけに留まらず、既予約者に連絡をとり、制限が延長された旨や制限内容を公表することで、利用者が施設の利用やキャンセルを検討する上で必要な情報を適時適切に提供した。</p> <p>●講座・イベント申込時の利便性の向上及び有料講座のオンライン決済化</p> <p>講座・イベント申込の6割超がWEBサイト上からであったことを受け、講座やイベントごとに申込フォームを作成するとともに、有料講座についてはPeatixといった外部決済可能サイトを活用することで、支払い手続きのオンライン化、利用者の来場時の受付や確認に要する手続きの簡略化につなげ、利用者の利便性向上が図られた。</p> <p>●通話料無料の電話相談を実施</p> <p>経済的に困難にある人が電話相談に係る通話料金を気にせず安心して相談をすることができるよう、内閣府の地域女性活躍推進交付金を活用して、女性のための総合相談の一部についてフリーダイヤル化し、完全無料で電話相談することができる機会を提供した。</p>					

### 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
	(評価の理由)	<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(よかつた+まあよかつた)は92.7%となり、目標値の75%を大きく上回る結果であり、前指定管理期間の平均値と比較しても、向上していると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。有効回答者数を向上させることでさらに有用なデータとなることから、次年度以降の有効回答者数の向上に期待する。</p>			

年度	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	有効回答者数 (人)
令和3年度	92.7	2.8	0.1	4.4	712
目標値	75.0	-	-	-	-
【参考】 【H30～R2】平均	90.5	4.1	0.8	4.6	1,427

※有効回答者数以外の数値の単位は%

**【事業成果】**

利用者満足度

- 新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、緊急事態宣言やまん延防止等重点措置が発せられる中で、本市行政運営方針や各種ガイドラインに沿って、利用人数制限を始めとする感染防止対策が事業運営にも求められたが、講座や研修の内容を勘案した上で積極的にオンライン化するなど実施方法を工夫した結果、講座や研修の参加者数の目標値2,800に対して3,585の結果となり、新型コロナウイルス感染症の影響で低下した講座参加者数を大きく回復させた。また講座や研修の内容も社会情勢やニーズ、課題に対応した内容となっており、当初の事業目的を十分達成したと評価できる。
- 施設利用促進を適切に図った結果、新型コロナウイルス感染症の影響により低下した施設稼働率を前年度の42.4%から47.3%まで回復させた。また、ホール、第1楽屋、多目的室は10%以上稼働率を向上させた。なお、令和3年度の施設稼働率の目標値は前年度比増であったことから、目標を十分達成したと評価できる。
- 募集提案時及び年度当初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、コロナ禍において困難を抱える女性の現状調査、相談システムの構築、相談員養成研修、電話相談の一部無料化を実施するなど、新型コロナウイルス感染症により生じた新たな課題等について、男女共同参画の視点で適切に取り組んだと評価できる。
- 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、社内におけるハラスメント予防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。
- 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の報告がなされており、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。

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、経費縮減の具体的な取組はなされたか			
収入の確保	計画どお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なされているか			
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なされているか			
(評価の理由)				
<b>【効率的・効果的な支出】</b>				
●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。				
●支出全体では約39万円予算を超過しているが、それ以上に収入額が予算額を超過している。また、事業費について約34万円予算額を超過しているが、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。				
<b>【収入の確保】</b>				
●プチマルシェの開催や各種事業を通じた適切な広報を行うことで男女共同参画センターの認知度向上を図るなど、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10%以上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繋がった。				
●新型コロナウイルス感染症の影響は年間を通じて大きかったが、こうした状況下においても、消毒用品の貸し出しや出入口における検温消毒の徹底などの感染対策を講じたことで、クラスターの発生を防ぐとともに利用者が安心して利用できる環境を維持し、施設を閉鎖することなく稼働させ続けたことが利用料金収入の増額にも繋がっている。				
<b>【適切な金銭管理・会計手続】</b>				
●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。				
●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、本年度は上半期の執行状況等を鑑みて予算の補正が必要と判断し、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。				
●施設の一部休館措置に伴い、再委託している警備員の勤務時間が短くなった際などは、適宜再委託先と契約金額の変更を行うなど、適切な金銭管理を行っている。また、本年度急遽交付金事業を実施することとなったが、精算事務や会計手続きなど適切に行っている。				

サービス向上及び業務改善

適切な事業の実施 (講座・研修・イベント事業)	提供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	7	4	5.6
	実施事業の利用促進への具体的な取組がなされているか			
	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・居場所づくり事業)	提供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	7	5	7
	実施事業の利用促進への具体的な取組がなされているか			
	利用者への情報提供を適時かつ十分に行っているか			

サービス向上及び業務改善	適切な事業の実施 (情報収集・提供事業)	提供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なされているか			
		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 (広報事業)	提供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	3	1.8
		実施事業の利用促進への具体的な取組がなされているか			
		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 (調査研究事業)	提供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	7	5	7
		実施事業の利用促進への具体的な取組がなされているか			
		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 (連携ネットワーク事業)	提供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	7	4	5.6
		実施事業の利用促進への具体的な取組がなされているか			
		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)	提供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	4	4	3.2
		実施事業の利用促進への具体的な取組がなされているか			
		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	4	4	3.2
		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なされているか	4	3	2.4	
	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)					
<b>【講座・研修・イベント事業】</b>					
●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175コマ、参加者数は1,798人であった。					
●すくらむ21まつりは、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響もあったが、従来通り集合型で講座やマルシェなどを実施したほか、ホールでのイベントは無観客開催として後日動画配信を行うなど実施方法を工夫し、指定管理期間開始直後で十分な準備期間が少なかったにも関わらず、6月の川崎市男女平等推進週間に合わせて開催し、当日の参加者数は746人、ホールイベントの動画再生回数は1,006回であった。また、ラジオ番組への出演や新聞記事への掲載もあり、センターの認知度向上に繋がった。					
●コロナ禍において平時に比べ家事や育児に時間を割かれていることによって閉塞感を抱える女性や子育て世代が安心して講座や研修に参加できるよう、来館型の講座や研修については原則一時保育を設定した。また、講座の内容を勘案した上でオンライン化が可能なものは積極的にオンライン化することで、センターの立地を考慮することなく市内全域から講座に参加できる環境を構築した。その結果、市外や市内南部及び北部からの参加者を一定数獲得しており、センター周辺地域に限定することなく、市外を含む隣接地域を対象として男女共同参画の推進を図れた点は評価できる。					
●新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響もあり、非正規やシングル女性の経済的な困難が課題として挙げられている中で、起業や就業支援を目的として、「非正規シングル女性のためのキャリア講座」「女性起業家プラン作成講座」「次の一步を踏み出すためのパソコン講座」を開催するなど、社会情勢やニーズに即した講座や研修を開催している。					
●男性のための子育て支援講座として、親子でくつろぐコンサートや区役所と連携したパパ会を開催したほか、川崎フロンターレとのコラボイベントにブースを出展してリプロダクティブヘルス&ライツをテーマとした「何パパチャート」を開催した。					
<b>【相談・居場所づくり事業】</b>					
●電話相談に必要な電話回線数及び相談員数が限られていることから真に相談が必要な者からの相談を受けることができるよう、頻回者対策に取り組んだ。単に過去の相談回数から頻回者と判断するのではなく、都度の相談内容も勘案しながら相談内容に即した他の相談機関の紹介や相談に掛ける時間を設けてその旨を相談者に伝えるなどの対策を行った。女性のための総合相談(電話)の相談件数は2,511件[令和2年度:5,179件]となった。昨年度までと異なり無言電話を件数としてカウントしていないことも影響しているが前年度と比べ相談件数が減少している。一方で相談件数における新規相談件数の割合(新規相談割合)は令和3年末時点で20.8%であり、令和3年4月末時点の新規相談者割合12.8%と比較してもその割合が大幅に増加したことがわかる。また、電話相談から面接相談へと移行して相談を受理した件数(面接相談件数)も106件[令和2年度:47件]と倍増しており、これは頻回者対策を行ったことで真に支援を必要とする相談者に繋がることになったものと評価できる。					

●内閣府の地域女性活躍交付金を活用し、Accessを利用した相談システムを構築したことで、各相談員が受理した相談情報をシステム上で一括管理して共有することで過去の相談経過の参照が可能となり継続した支援が可能となったほか、週1回行う相談受理会議及びケース・カンファレンス、月1回実施する外部のスーパーバイザーから助言や支援を受けるスーパービジョン、半年に1回開催する拡大カンファレンスを行うことによって、相談員間の情報共有、相談員の質の向上、相談員間の対応の差異が縮小し、相談事業の質の向上が図れている。なお、拡大カンファレンスでは相談員のほか館長やディレクター、居場所づくり事業を担当する職員も参加しており、相談事業と他の事業の連携が図られている。

●個別キャリア相談、法律相談は電話か対面か相談者が選択できるようにした。また、個別キャリア相談は土曜日のほか平日も相談可とすることで、相談者自身のライフスタイルに合った日程を選択することができるようにした。

●居場所づくり事業では令和3年度からの新規事業であるニットカフェについて、当初各回定員6名で募集を開始したが、居場所を求める利用者のニーズが大きく、これに応える形で各回定員を増やして実施した。

●内閣府の地域女性活躍推進交付金を活用し、生理の貧困対策を兼ねて支援が必要な者を適切な相談機関に繋ぐことを目的に、相談窓口一覧や期間限定で実施した通話料無料の相談のリーフレットなどを生理用品とともに同封し、各区役所、各区社会福祉協議会、ハローワーク等で配布した。

#### 【情報収集・提供事業】

●毎月20冊から30冊の図書資料を購入し、1階第1交流室にて購入図書の展示を実施したほか、各講座開催などの機会やSNSを通じて積極的な広報を行った結果、男女共同参画に関する図書の貸出冊数は497冊[令和2年度:165冊]となった。

●期間を定めたテーマ展示を行うとともに、テーマに沿った図書の展示を合わせて行った。また、シネマ&トークや親子上映会などのイベントとテーマを連動させることで、より多くの者へ情報提供を行うことに成功している。イベントと連動する際は他都市の男女共同参画センターから図書の貸出を受けて展示を行うなど、他都市の男女共同参画センターとの連携を図っている。

#### 【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、利用者の声に対応して毎月のイベント情報などを発行した。

●各種メディアへの掲載実績は36件(テレビ、新聞、タウンニュース)であった。

#### 【調査研究事業】

●令和3年度の取組について検証し、女性総合相談のあり方に関する調査をまとめた。また、調査結果を含む総合相談の進捗状況について拡大カンファレンスの場において所管課を交えて相談員や各事業担当者と共に共有した。

●指定管理期間最終年度に取りまとめる予定の「かわさきで生きてきた女性の個人史調査」に関し、次年度以降に地域の団体や専門家とプロジェクト形式で実施していくために必要な計画を策定した。

●講座参加者、施設利用者を対象とした利用者実態調査を行った。

●内閣府の地域女性活躍推進交付金を活用し、川崎市在住の15歳から69歳のシングル女性を対象(正規雇用300人、非正規雇用306人の計606人)にウェブアンケートを実施し、「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」として「仕事への影響」「生活への影響」「心身の健康への影響」「必要な支援のニーズと情報へのアクセス」という4つの項目で考察を行った。また、調査の中では、外部の検討委員による非正規シングル女性への必要な支援に関する提言を受けるとともに、調査結果をどのように男女共同参画センターの事業へ展開していくかなどが考察されている。また、調査で明らかとなった「支援情報の届きにくさ」などの課題を各支援部所に調査報告書を送付して共有している点を踏まえても有益な調査研究であったと高く評価できる。

●「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」の回答者のうち、更なる協力が可能という者に対して聞き取り調査を実施、アンケート調査のみでは見えてこなかった問題・課題を明らかにする調査を実施した。

#### 【連携・ネットワーク事業】

●男女共同参画センターの運営に関して外部有識者と協議や意見交換等を行うことにより、より円滑に男女共同参画の推進に寄与することを目的に、センター運営協議会を新規設置、2月にオンラインで協議会を開催し、男女共同参画センターの運営に外部の知見を適切に取り入れている。

●市内企業から生理用品約1000パックの寄付を受け、「生理の貧困」への対応として女性支援団体などを通じて生理用品の配布を行うなど、顕在化した新たな課題に市内企業と連携して取り組んでいる。

●市内中小企業から依頼を受け、「女性活躍推進」「ハラスメント防止」などをテーマに出前講座を実施し、働く場における男女共同参画の推進に寄与している。

●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(協働事業)では、パソコンスキルがないことによる再就職への障害を除去すべく、ワードやエクセルのほか、コロナ禍において求められているZoomのスキル習得に向けたパソコン講座を計55回開催した。

#### 【自主事業・その他事業】

●事業計画に基づき、セクシュアルマイノリティ支援者養成講座を計4回実施し、参加者は125人であった。仕様書にはない指定管理者による提案事業であるが、有料講座であるにもかかわらず多くの参加者があった事実を踏まえても現代社会の課題とニーズを捉えた講座であったと評価できる。

●指定管理期間初年度ながら、当初より計画されていた各種指定管理業務に加え、内閣府の地域女性活躍推進交付金を活用して様々な事業を展開し、いずれの事業も計画通り完遂し、本市の男女共同参画の推進に寄与した点は評価できる。具体的にはAccessを利用した相談システムを構築したことで相談情報の共有化や過去の相談情報の参照が可能となり、相談・居場所づくり事業の強化に繋がった点、「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」の実施により「支援情報の届きにくさ」という課題が判明し、この課題を本市の各支援部署に情報発信できた点、「相談員人材育成研修」を実施したことにより、男女共同参画センターの相談員のみならず、同研修に参加した本市の支援部署等の職員のスキルアップに繋がった点などを評価した。

#### 【業務改善によるサービス向上】

●講座やイベントごとに申込フォームを作成し、有料講座についてはPeatixといった外部決済可能サイトを活用することで、講座受付時の業務量の削減に成功するとともに、受付にかかる時間の短縮やキャッシュレス決済が可能になったことにより、利用者の利便性の向上に繋がった。

●個別キャリア相談の相談日を土曜日だけでなく平日に実施できるよう業務改善を行った結果、相談者が自らのライフスタイルに合わせて個別キャリア相談を利用できるようになった。一方、お昼の枠の時間の利用が少ない、他施設の就業支援相談との差別化が難しいなどの理由により継続相談者が少ないなどの課題も自ら提案するなど、業務改善に向けた検討を十分行っている。

<p>及びサービス向上 業務改善</p>	<p><b>【利用者の意見・要望への対応】</b>  ●危機管理上の理由等から鍵の貸出をおこなっていないが、「貸室の鍵を貸し出してほしい」という利用者に対しては、イベント時に楽屋と同様に控室として使用する場合のみ、使用方法を確認した上で鍵の貸出を行うなど、危機管理面での課題と利用者の利便性のバランスを考慮しながら適切に対応している。  ●「出掛ける場所がない。保育室の解放日を増やしてほしい。」というコロナ禍だからこそその要望に対し、「保育室に遊びに行こう」及び「保育室の無料開放日」を増やすなどして対応した。  ●「毎月のイベントや講座の一覧表がほしい」という声に対し、インフォメーションを毎月発行するなどの対応を行った。</p>				
<p>組織管理体制</p>	<p>適正な人員配置</p>	<p>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</p>	<p>4</p>	<p>3</p>	<p>2.4</p>
<p>連絡・連携体制</p>	<p>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</p>	<p>4</p>	<p>3</p>	<p>2.4</p>	
<p>再委託管理</p>	<p>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・確認がなされているか</p>	<p>3</p>	<p>4</p>	<p>2.4</p>	
<p>担当者のスキルアップ</p>	<p>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</p>	<p>4</p>	<p>4</p>	<p>3.2</p>	
<p>安全・安心への取組</p>	<p>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)  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</p>	<p>3</p>	<p>3</p>	<p>1.8</p>	
<p>コンプライアンス</p>	<p>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、適切な運用がなされているか</p>	<p>3</p>	<p>3</p>	<p>1.8</p>	
<p>職員の労働条件・労働環境</p>	<p>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</p>	<p>3</p>	<p>3</p>	<p>1.8</p>	
<p>環境負荷の軽減</p>	<p>環境に配慮した調達や業務実施が行われているか</p>	<p>3</p>	<p>3</p>	<p>1.8</p>	
<p>市内中小企業の活用</p>	<p>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。</p>	<p>3</p>	<p>3</p>	<p>1.8</p>	
<p>組織管理体制</p>	<p>(評価の理由)</p> <p><b>【適正な人員配置、連絡・連携体制、再委託管理】</b>  ●仕様書に基づき適正な人員配置をおこなっている。  ●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。  ●施設の利用制限に伴い、再委託業務が縮小した場合など、再委託先と協議し適切な委託料の支払いを行っている。</p> <p><b>【担当者のスキルアップ】</b>  ●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、これらの研修とは別にハラスメント予防研修、事業企画研修、来館者対応や電話対応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、外部研修である「DV被害者支援のための記録の取り方」や「全国男性相談研修会」に相談員を参加させているほか、地域女性活躍推進交付金を活用して実施した「相談員人材育成研修」にも相談員を参加させるなどして年間を通じ相談員のスキルの向上に十分努めている。</p> <p><b>【安全安心への取組】</b>  ●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、敷地内への家庭ごみの投棄などの小さな事案も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> <p><b>【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】</b>  ●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は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。また、当初令和3年度に実施予定であった館内LED化工事の工期がコロナ禍の影響により部品の納入が予定していた工期に間に合わないという理由から令和4年度の実施に変更となった際も、次年度の第1四半期の工事実施に向け、工事期間を確保するための事業調整や工事施工場所の施設の予約確保を行うなど、施設のLED化が速やかに行われるよう協力した。  ●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、各種修繕や物品の購入についても市内中小企業を優先して発注している。</p>				
<p>適正な業務実施</p>	<p>施設・設備の保守管理</p>	<p>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</p>	<p>5</p>	<p>3</p>	<p>3</p>
<p>管理記録の整備・保管</p>	<p>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。</p>	<p>5</p>	<p>3</p>	<p>3</p>	

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	3	3
	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			
適正な業務実施	<p>(評価の理由)</p> <p><b>【施設・設備の保守管理、管理記録の整備・保管】</b></p> <p>●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。独自の取組として再委託先の保守点検業者による月1回の巡回をおこなっており、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。</p> <p>●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を考慮して優先順位を付けた上で実施しているが、冷却塔の給水管の修繕、エアハンドリングユニット修繕、冷温水発生器の真空圧力センサー修繕を行うなど、施設の保守管理を適切に行っている。</p> <p><b>【清掃業務、警備業務、外構・植栽管理、備品管理】</b></p> <p>●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。</p> <p>●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。</p>				

#### 4. その他加点

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
その他加点	市の政策課題への取組				0
	(評価の理由) 令和3年度評価対象なし				

#### 5. 総合評価

評価点合計	76.6	評価ランク	B
-------	------	-------	---

#### 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新たな指定管理者となり、初めての年度であったが、過年度に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た講座や研修の参加者数、施設の稼働率などについて、令和3年度中も緊急事態宣言が発出されるなどコロナ禍が継続している状況下であったにもかかわらず、数値を回復させ、目標値を大きく上回る成果に繋がった点は非常に評価できる。

提案時及び年度協定締結時に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各種事業を追加の指定管理業務として実施したが、相談システム導入による情報の一元化により相談者の傾向の把握や複合的な支援が可能となった点や各種事業を通じて構築された各関係機関や団体との良好な関係性は次年度以降にもつながる財産となった。また、調査研究として実施した「コロナ禍での非正規シングル女性に対する影響調査」については、調査結果を市の各施策へと反映していくことを踏まえた上で報告書が作成・公表されており、これからの行政サービスのあり方に対する提言としての役割を担ったという側面からも高く評価できる。

利用者満足度は初年度ながら92%を超えており、参加者や社会情勢を鑑みて内容を吟味した上で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。

利用料金収入は収支計画を上回る結果となり、最終的な収支でも黒字となっており、金銭面においても安定した運営を行ったと評価できる。

指定管理期間初年度で十分な成果を上げたと言えるが、次年度以降も常に問題意識を持って業務改善等を行い、更なる成果に繋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。
- 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。
- 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。
- 市内全体に男女共同参画の推進を図るため、出前講座や交付金事業等を通じて市内各種機関等との連携を強化していくこと。
- 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。
- 新型コロナウイルス感染症により生じた新たな課題等について、男女共同参画の視点で市民等から求められる役割に対して適切に取り組むこと。
- 貸館業務やイベント等を行う市民利用施設であることから、国や市の方針等を踏まえ、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策や三密対策を適切に講じること。
- 新型コロナウイルス感染症の影響に関わらず、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。
- 「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」の結果を踏まえ、既存の事業の改善や今後の事業に反映していくこと。

### ※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)
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)