

文京区男女平等センター  
指定管理者の管理運営に対する評価報告書  
【令和3年度実績】

令和4年7月

文京区男女平等センター指定管理者評価検討会

所管課	総務部総務課
評価対象期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日 (指定期間5年中の2年目)

## 1 指定管理の概要

施設名称	文京区男女平等センター
施設の設置目的	区民に学習及び交流の機会並びに活動の場を提供し、今なお残る女性を取り巻く諸問題の解決、性別役割分担意識の是正、男女それぞれが従来参画の少なかった分野への積極的な参画の支援等を通して、男女平等参画社会を実現すること。
指定管理者名称	文京区女性団体連絡会
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日
公募・非公募の別	非公募
管理業務内容	(1) 本施設の設置目的を達成するための事業の実施に係る業務 (2) 本施設の使用の承認に係る業務 (3) 本施設の施設等の維持管理に係る業務 (4) (1)から(3)までに掲げるもののほか、区長が必要であると認めた業務
利用料金制の有無	無

## 2 収支状況

### (1) 指定管理料及び利用料金

年度		R2	R3	R4	R5	R6
収 入	指定管理料	68,642,000	68,743,000			
	雑収入	68,632	81,308			
	参加者負担金	0	0			
	合計(A)	68,710,632	68,824,308	0	0	0
支 出	科目	内訳				
	事業運営費	事業費	1,596,410	2,140,272		
		保育・手話委託費	12,000	114,480		
		事業用事務費	484,712	261,012		
	施設運営費	委員活動費	1,100,000	905,000		
		人件費	33,815,032	34,012,084		
		公課費	3,770,400	3,523,000		
		施設運営用事務費	499,806	554,255		
	施設維持費	施設管理費	17,749,600	17,860,040		
		公共料金	3,482,033	4,132,101		
		OA関係経費	1,582,486	1,337,154		
		備品関係費	1,078	60,583		
		小破修繕費	550,627	645,348		
		諸経費	650,800	425,862		
	合計(B)	65,294,984	65,971,191	0	0	0
収支(A) - (B)		3,415,648	2,853,117	0	0	0
【特記事項】						
<ul style="list-style-type: none"> <li>支出欄「事業運営費・事業費」のうち、図書購入費について、定期購読は計16誌・購入額142,368円、新規購入図書は計65冊・購入額118,525円である。</li> </ul>						

(2) 自主事業（指定管理者の費用と責任で実施する事業）

年度		R2	R3	R4	R5	R6
収 入	事業運営費	0	0			
	自動販売機収入	59,121	84,002			
	その他	0	0			
	合計（A）	59,121	84,002	0	0	0
支 出	事業運営費	30,000	46,200			
	自動販売機還元金	41,000	58,000			
	その他	0	0			
	合計（B）	71,000	104,200	0	0	0
収支（A）－（B）		-11,879	-20,198	0	0	0
【特記事項】						
・ 基本協定書に基づき、自動販売機の利益の70%(58,000円)が区に還元された。						

3 評価検討会委員

	役職	委員名
1	座長	総務部長 吉岡 利行
2	副座長	総務部ダイバーシティ推進担当課長 津田 智
3	委員	総務部総務課長 久保 孝之
4	委員	総務部防災課長 鈴木 大助
5	委員	区民部区民課長 榎戸 研
6	委員	総務部総務課総務係長 村田 よしの
7	委員	渡 千鶴子（施設利用者）
8	委員	宮田 宣義（施設利用者）

#### 4 評価の対象とした資料

	評価の対象とした資料名	評価項目番号
1	基本協定書、令和3年度協定書、業務要求水準書	①②③④⑤⑥⑧⑨⑪⑫⑬⑭⑮ ⑯⑰⑱
2	事業計画書、自主事業提案書、年間事業計画書	①②
3	事業報告書、事業参加者数、各室利用実績	①②③④⑤⑥⑧⑨⑫⑬⑭⑯⑰ ⑱
4	利用者アンケート、利用者懇談会記録、事業アンケート	③④⑤⑥
5	収支報告書、決算報告、金銭出納簿、小破修繕費内訳	⑧⑨⑪⑭
6	役員・職員一覧、シフト表	⑫
7	職員等研修報告書	⑬
8	施設維持管理委託関係報告書、定期清掃日等予定表	⑭
9	備品台帳	⑮
10	情報公開規則、個人情報の保護に関する規則	⑯⑰
11	危機管理マニュアル、自衛消防訓練通知書	⑱
12	職員が新型コロナウイルスに感染した場合の対応マニュアル	⑫⑱
13	所管課モニタリングシート	①②③④⑤⑥⑧⑨⑪⑫⑬⑭⑮ ⑯⑰⑱
14	広報資料	④

5 評価結果

(1) 分野評価

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
サービス向上の有効性	B 27点	① 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業が適切に実施されたか。	4	4	4
		② 区が求めた事業以外に、住民サービスの向上を図るための自主事業が積極的に計画され、事業計画書や企画提案書に沿って適切に実施しているか。	8	3	6
		③ 利用者懇談会や利用者アンケートにより、利用者の意見を収集し、適当な意見については、それを反映させた取組が行われたか。	4	4	4
		④ 区民や利用者への広報方法を工夫し、効果的な広報活動が行われたか。	4	3	3
		⑤ 利用者アンケート等の結果で、利用者から高い評価を得られているか。	8	3	6
		⑥ 利用者からの苦情に対する対応と報告が適切に行われたか。	4	4	4
		⑦ 利用者数、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前年度と比べて同程度か。	—	—	—
			【評価理由】 ① 実施できた指定事業について、要求水準以上の内容で、適切に実施されている。特に、利用者懇談会については、要求水準では1回の開催を求めているところ、2回開催されている。また、プラスワンセミナーの2講座をYouTube配信し、センターまつりは開催方法の工夫により2年ぶりに実施するなど、コロナ禍での事業実施に積極的に取り組んでいる。加えて、新型コロナウイルス感染症対策による貸室の利用制限時には、利用者へ適時適切に周知をしている。 ② 自主事業が積極的に計画され、実施できた事業については、水準以上の内容で適切に実施されている。「ぶんぶん塾」では、感染症対策として、オンライン化に対応するため、スマートフォンの使用方法についての研修を実施している。内容には、参加者からの強い要望があったZoom会議体験を研修内容に盛り込んでいる。 ③ 事業アンケートについては、成果指標（男女平等の達成度がどれくらいか）を設問に加えたとともに、回収率が大きく向上している。また、利用者懇談会も要求水準以上の2回対面で開催している。利用者要望に丁寧に対応し、レンタサイクルポートの改修や団体用ロッカー等備品の更新等を行った。 ④ 各事業について、様々な媒体による広報活動を行い、周知に努めている。広報誌については充実が図られているが、認知度は高いとは言えず、手に取り目を通してもらうための工夫が必要である。 ⑤ 利用者アンケートでは、施設利用の各項目で、7割以上の利用者が「とても満足」「満足」と回答し、事業アンケートでは、約77.3%が内容に「満足」と回答するなど、高い評価を得ている。 ⑥ 利用者からの要望、苦情に適切に対応し、速やかに区へ報告されている。特に、新しい施設予約システムの導入により、通常より多くの問合せ等が寄せられていたが、傾聴と丁寧な説明と対応に努め、大きな混乱を防いだ。 ※ 評価項目⑦については、新型コロナウイルス感染症対策のため、年間を通じて利用目的や利用人数の制限等を行っていたことから当該指定期間開始前年度と比較できる対象期間がなく、また、昨年度との比較においても、制限内容や期間が異なるため、評価対象外とする。		
経費の効率性	C 6点	⑧ 経費節減への具体的な取組を行い、その効果があったか。	4	3	3
		⑨ 指定管理料の範囲内で効果的・効率的な予算執行が行われたか。	4	3	3
		⑩ 収入を増加するための具体的な取組を行い、その効果があったか。	—	—	—
		【評価理由】 ⑧ 物品購入時の価格の精査や事業ちらしの内部作成のほか、機器の再リース等の取組により、経費の節減に努めている。 ⑨ 指定管理料の範囲内で適切に執行されており、小破修繕や物品購入等においては、区内業者からの調達を行うよう努めている。 ※ 評価項目⑩については、施設の性質により評価対象外とする。			

評価分野	評価得点	評価項目	配点	評価	得点
管理運営の適正性	C 28点	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	4	3	3
		⑫ サービスを低下させない適切な人員配置が行われたか。	4	3	3
		⑬ 職員の知識・技術向上を図るための研修等が適切に行われたか。	4	4	4
		⑭ 利用者が安全・快適に施設を利用できるよう適切に施設の保守、修繕、清掃等が行われたか。	4	3	3
		⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	4	3	3
		⑯ 文京区個人情報保護条例の規定を遵守し、利用者の個人情報の適正な管理のために必要な措置が講じられ、漏えい、滅失、毀損等の事故が起きていないか。	4	3	3
		⑰ 文京区情報公開条例の趣旨にのっとり、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求又は区から情報提供の求めがあった場合は、適切で速やかな対応が行われたか。	4	3	3
		⑱ 事故、災害等の緊急事態が発生した場合の危機管理体制が適切であり、緊急事態が発生した場合は、その対応が適切であったか。	4	3	3
		⑲ 省エネやごみの削減など環境に配慮した取組が積極的に行われたか。	4	3	3
				【評価理由】 ⑪ 収支に係る出納簿の作成、指定管理専用口座による通帳管理など適切に運用している。 ⑫ 適切な人員配置が行われており、利用者アンケートからも職員の対応に78.4%の利用者が「とても満足」「満足」と回答している。また、感染力の強いオミクロン型の急拡大に伴い、感染症対応マニュアルを更新するなど、サービスを低下させないよう対策が講じられている。 ⑬ 区が要求する研修の適切な実施に加え、オンラインで開催された「日本女性会議」に全役員・常任委員が参加したほか、耳が不自由な方の来館に資するため、手話研修を常任委員会終了後に自発的に実施するなど、要求水準以上の取組を行っている。 ⑭ 利用者の要望に応じながら、適切に実施されている。利用者アンケートからも、清掃・衛生に80.7%の利用者が「とても満足」「満足」と回答している。新型コロナウイルス感染症対策のため、体温計付自動アルコール噴霧器、換気用サーキュレーター等の感染防止用品の充実を図り、適切な設置及び貸出しを行っている。 ⑮ 備品台帳を整備し、適切に管理されている。 ⑯ 個人情報の保護に関し、区の条例を遵守するために、必要な規定を整備している。また、日常的なセキュリティ対策等に努めており、事故等は起きていない。 ⑰ 情報公開のための規定を整備し、必要な措置が講じられている。令和3年度の情報公開請求は、0件である。 ⑱ 危機管理マニュアルの整備や災害用品の備蓄など、日常の緊急事態に備えており、積雪時の施設前面道路における転倒防止対策等、緊急対応にも丁寧に取り組んでいる。新型コロナウイルス感染症対策については、施設の利用抑制や消毒作業、職員向けマニュアルの整備等、区と連携して、迅速かつ適切に実施している。 ⑲ ペットボトルキャップや牛乳パックの資源回収、また、日常業務における紙の節減や冷暖房の稼働調整等、省エネに取り組んでいる。	
業務の改善性	—	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）における「改善すべき事項」を受けて、適切な改善が図られたか。	—	—	—
	《前年度総合評価における改善すべき事項》 【評価理由】				

(2) 総合評価

評価	B	得点	61点 / 76点
<p><b>【所見】</b></p> <p>新型コロナウイルス感染症の感染状況による貸施設の度重なる利用方法の変更や、新しい施設予約システムの導入により、通常より多くの問合せ等が利用者から寄せられたが、不明点の早期解消や丁寧な説明に努め、大きな混乱もなく、適切に対応している。</p> <p>実施可能な指定事業は、要求水準以上の回数及び内容で適切に実施されている。特に、利用者からの開催要望が多いセンターまつりを社会の変化に応じたテーマ設定や展示場所の変更等の様々な工夫により2年ぶりに開催したことや、講師自宅・参加者自宅、男女平等センターの3か所を結んだ多面的なオンライン講座の開催は、事業の実施に対する積極性を感じられた。</p> <p>また、利用者サービスの向上に向けた取組としては、要求水準以上である年2回の利用者懇談会の開催や成果指標を取り入れた事業アンケートを実施した。また、アンケート提出の積極的な呼び掛け等により、回収率が大きく向上し、利用者からの意見要望の収集に努めている。</p> <p>令和2年度にタイトルと内容を一新した広報誌「Equality」は、利用者アンケート結果の「広報誌」の項目に約6割以上の人が無回答であり、認知度の向上を課題とし、表紙を人目につくロビーに展示するなどのPRに努めている。表紙に関する良い感想が出されていることから、手に取った広報誌の中の多様な記事を見て、文京区男女平等センターの事業に興味を持ってもらい、啓発につなげることも必要である。より良い広報媒体にする取組に期待したい。</p> <p>職員研修については、業務要求水準書に定められた研修のほか、「日本女性会議」への全常任役員の参加及び自発的な手話研修を毎回の常任委員会後に実施するなど、施設運営及び男女平等参画に関する知識の習得に高い意欲が見られた。今後の事業実施及び利用者対応に活かしてもらいたい。</p> <p>「文京区女性団体連絡会個人情報保護に関する規則」について、国の個人情報保護法改定に伴い、令和5年度から区の条例改定が予定されている。今後の動きに注視し、適切に対応願いたい。</p>			
<p><b>【改善すべき事項】</b></p>			

## 《評価結果の見方》

### (1) 分野評価

評価項目ごとに4段階評価を行い、その結果に応じた乗率を各評価項目の配点に乗じて採点し、各評価分野の合計得点を5段階評価します。

#### ① 4段階評価・乗率

評価	評価内容及び基準	乗率
4：優良	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を超える成果がある。	100%
3：適当	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしている。	75%
2：課題あり	協定書、業務要求水準書等で区が求めた水準を満たしているが、一部に課題がある。	50%
1：要改善	協定書、業務要求水準書等の水準を満たしておらず、改善が必要である。	0%

#### ② 5段階評価

評価	評価内容及び基準
A	当該分野について、特に優れている。 (分野の合計得点が、配点の90%以上)
B	当該分野について、優れている。 (分野の合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	当該分野について、おおむね適正である。 (分野の合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	当該分野について、改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	当該分野について、相当な改善が必要である。 (分野の合計得点が、配点の40%未満)

### (2) 総合評価

各評価分野の得点を合計し、その合計得点を5段階評価します。

評価	評価内容及び基準
A	総合評価の結果、特に優れている。 (合計得点が、配点の90%以上)
B	総合評価の結果、優れている。 (合計得点が、配点の80%以上90%未満)
C	総合評価の結果、おおむね適正である。 (合計得点が、配点の60%以上80%未満)
D	総合評価の結果、改善が必要である。 (合計得点が、配点の40%以上60%未満)
E	総合評価の結果、相当な改善が必要である。 (合計得点が、配点の40%未満)