

指定管理者評価委員会 評価結果

1 指定管理者の評価

指定管理者名	管理運営する施設名	所管部署名
文京区女性団体連絡会	男女平等センター	総務部総務課

(1) 分野評価

評価分野	評価項目	評価検討会 評価	評価理由	評価委員会 評価	評価理由
サービス向上の有効性	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	事業計画の下、業務要求水準書で求める男女平等参画推進事業について、企画内容や講師選定に配慮し、業務水準を上回る回数と内容で事業が提供されている（要求水準以上の回数で提供した事業は、提案事業、利用者懇談会及び区政を知る懇談会の3事業）。 平成29年度は、男女平等センターまつりの来場者数が1,600人を超え、過去最高となり、子育て世代の参加を促す企画が奏功している。また、登録団体企画助成事業については、前年度実績ゼロから29年度は3件となり、自主的な活動の支援につながっている。	4	評価検討会の評価は妥当である。
	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	自主事業については、あらゆる年代が気軽に参加できる脳トレの講座や折り紙教室のほか、昨年度と同様に、子育てやDV防止、国際女性の日事業のパネル展示など、様々な分野での事業が提供されており、要求水準以上の事業提供に取り組んでいる。	8	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	平成28年度の利用者からの要望により、人権をテーマとしたハンセン病についての講演会や、男性が興味を持つような催事として男性学の視点の講演会を実施する等、限られた経費の中で事業の企画に取り組んでいる。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	ホームページでは事業計画の月表示から、各事業にアクセスできるような工夫をしている。広報についても、各事業を区報だけでなく、区設掲示板やビュールへポスター掲出を依頼する等、幅広く広報している。また、手に取りたくなるようなちらしを作成し、施設内のちらしを見やすく配置したりするなど工夫が見られる。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	6	アンケートの施設の利用について、設備が満足：75.8%、また、受付が感じがよい：70.3%と高い評価を得ている。	6	評価検討会の評価は妥当である。
	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。	3	苦情に対して、適切に対応している。	3	評価検討会の評価は妥当である。
	⑦ 利用者数、稼働率等の実績が、当該指定期間開始前と比べて同程度か。	6	稼働率は66%と、平成26年度から同水準を維持している。	6	評価検討会の評価は妥当である。
	分野評価	B		B	

経費の効率性	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。	3	講師の選定においては人脈を活用することに努めるとともに、照明器具のLED化による省電力などにも取り組み、経費の削減に努めている。	3	評価検討会の評価は妥当である。	
	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。	3	利用者要望で椅子の洗浄復元を行い、また、利用者の安全確保という観点から、給湯室の壁の上のタイルの補修を迅速に行う等、効果的・効率的な予算執行を行っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。	
	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。					
	分野評価	C		C		
管理運営の適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	現金出納簿、現金の取扱いについて適切に管理を行っている。	3	評価検討会の評価は妥当である。	
	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。	3	センター長1人、副センター長1人、関連部長3人、事務長1人、職員5人のほか臨時職員を配置し、適切な対応がされている。	3	評価検討会の評価は妥当である。	
	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	ハラスメント防止研修、接客及びクレーム対応研修、男女平等参画についての研修など適切に研修を実施している。平成29年度は区が初めて実施した性自認及び性的指向に関する対応研修にも5人（事務局職員1人、文女連委員4人）が参加し、施設運営をする上での知識を積極的に学んでいる。	4	より計画的な研修計画を策定し、実施することを期待したい。	
	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。	3	年間計画による年6回の定期清掃を始めとして、季節に対応した冷暖房空調設備保守、照明設備保守点検等利用者の安全にも配慮した管理が行われている。	3	評価検討会の評価は妥当である。	
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	備品台帳管理を含め、適切に管理されている。	3	評価検討会の評価は妥当である。	
	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、滅失及びき損等の事故が起きていないか。	3	業務水準に定める規定を遵守するとともに、金庫やかき付き保管庫による個人情報が記載された書類の管理や、OA機器の管理も徹底し、事故は起きていない。	3	評価検討会の評価は妥当である。	
	⑰ 文京区情報公開条例の趣旨に則り、情報の公開を行うための必要な措置が講じられ、請求また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。	3	情報公開のための必要な措置が講じられているが、平成29年度の情報公開請求はない。	3	評価検討会の評価は妥当である。	
	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	危機管理マニュアルを用意するほか、避難訓練を実施するなど、緊急時の対応に適切に備えている。さらに、二次的な避難所であることから、自主的に災害用備蓄品の整備を継続的に行っている。平成29年度は新たに災害時の利用者安全確保の観点から、全室に非常用懐中電灯を設置し、災害時を想定した配慮がされていた。	4	災害時の利用者の安全確保のための非常用懐中電灯の配備は評価するが、ソフト面での整備も期待したい。	
	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。	3	利用者によるゴミの持ち帰り、ガス給湯器の温度調整の実施、ペットボトルのキャップのワクチン化、水の流量調整など、積極的に環境配慮に取り組んでいる。	3	評価検討会の評価は妥当である。	
	分野評価	B		B		
改善性の	⑳ 前回の評価（一次評価及び二次評価）を受けて、適切な改善が図られたか。					
	分野評価					

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会
得点	68 / 84 (80.9%)	68 / 84 (80.9%)
総合評価	B	B

(3) 所見及び改善指摘事項

	評価検討会	評価委員会
優れている点	<p>開設から30年以上となる施設であるが、小破修繕の実施やトイレ等のこまめな清掃など、利用者へ配慮された維持管理がされている（登録団体のアンケートでは、施設が清潔に保たれているかという問いに対し、満足と答えた利用者は89.6%に上っている。）。</p> <p>また、業務要求水準書に定める多種多様な事業に対し、適切な企画運営を行っている。特に、男女平等センターまつりでは、「ベビーヨガ」や「パパと遊ぼう！英語リトミック」などを企画したことにより、若い世代の来場者が多く見られ、来場者数も1,611人と過去最高となった。</p> <p>今後も、男女平等参画を推進するための積極的な運営と地域との協同による運営を期待する。</p>	
区が明示した水準を満たすが、更なる取組みが期待される点		<p>・より積極的に時代の変化や要請に応えるような企画等の提案を期待したい。</p>
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)		

2 評価検討会の評価に関する意見

--

3 所管課の指定管理者制度運用に関する意見

・利用者アンケートにおいては、指定管理者のサービスに関する評価項目が少なく、利用者の意見及び要望を把握する手段として利用者アンケートと利用者懇談会の位置付けを明確化した上で、利用者アンケートでサービスに関する項目をより多く設定するようにされたい。