

文京区男女平等センターの指定管理者の評価結果について

文京区男女平等センターの平成29年度管理運営実績について、以下のとおり評価を実施した。

1 指定管理者

文京区女性団体連絡会

2 管理運営施設（1施設）

文京区男女平等センター

3 評価の経過

総務部に設置した指定管理者評価検討会（以下「評価検討会」という。）において評価（一次評価）を行い、その後、学識経験者等の外部委員2名を含む指定管理者評価委員会（以下「評価委員会」という。）において、評価検討会の評価の適正性を確認し、区としての最終評価（二次評価）を行った。

平成30年 7月 評価検討会による評価（一次評価）

10月 評価委員会による評価検討会評価の適正性の確認（二次評価）

4 評価結果

裏面のとおり

評価主体		評価検討会 (一次評価)	評価委員会 (二次評価)
分野 評価	サービス向上の有効性 【配点40点】	33点 B	33点 B
	経費の効率性 【配点8点】	6点 C	6点 C
	管理運営の適正性 【配点36点】	29点 B	29点 B
	業務の改善性 【配点なし】	— —	— —
総合評価 【配点84点】		68点 (80.9%) B	68点 (80.9%) B

なお、詳細は別紙のとおり。

《分野評価及び総合評価の見方》

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

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
【平成29年度実績】

平成30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	平成29年4月1日～平成30年3月31日 (指定期間5年中の3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	平成27年4月1日～平成32年3月31日
公募・非公募の別	非公募
管理業務内容	(1) 本施設の維持管理業務 (2) 男女平等参画に資する情報及び学習の機会の提供に関する業務 (3) 男女平等参画のための相互交流の場の提供に関する業務 (4) 男女平等参画のための自主的な活動等の支援に関する業務 (5) 女性の社会参画の支援に関する業務 (6) 施設の使用に関する業務 (7) 前各号に掲げるもののほか、区長が必要があると認めた事業に関する業務
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		27	28	29	30	31
収 入	指定管理料	58,200,000	59,668,000	60,797,000		
	雑収入	280,344	209,826	232,993		
	区返還金					
	合計(A)	58,480,344	59,877,826	61,029,993	0	0
支 出	科目					
	事業運営費	2,600,013	3,656,890	2,359,742		
	委員活動費	1,050,000	980,000	1,100,000		
	人件費	27,734,145	28,692,870	32,780,015		
	施設運営管理費(事務費)	2,690,701	3,234,301	3,123,401		
	資料整備費	325,900	368,570	365,813		
	施設維持費	1,781,627	1,399,947	2,016,023		
	施設管理費	14,516,280	14,516,280	14,570,280		
	諸料金(光熱水費)	5,082,953	4,273,776	4,566,778		
	小破修繕費	603,288	537,952	600,000		
	予備費	0		82,606		
	合計(B)	56,384,907	57,660,586	61,564,658	0	0
収支(A) - (B)		2,095,437	2,217,240	-534,665	0	0

【特記事項】

(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		27	28	29	30	31
収 入	運営費	296,000	128,000			
	活動費	152,519	398,829	76,000		
	その他（委員研修等）	62,652	58,257	199,757		
	合計（A）	511,171	585,086	275,757	0	0
支 出	運営費	81,641	67,426			
	活動費	314,151	318,371	240,682		
	その他（委員研修等）	109,754	155,931	139,000		
	合計（B）	505,546	541,728	379,682	0	0
収支（A）－（B）		5,625	43,358	-103,925	0	0
<p>【特記事項】</p> <p>平成27年度及び28年度の収入及び支出には文京区女性団体連絡会の会計を含んでいたため、29年度からは自主事業のみを計上した。</p>						

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 河野 友和
3	委員	総務部総務課長 石嶋 大介
4	委員	総務部防災課長 村岡 健市
5	委員	区民部区民課長 竹田 弘一
6	委員	総務部総務課総務係長 内藤 浩司
7	委員	利用者代表 柳澤 愈
8	委員	利用者代表 三浦 香代子

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、平成29年度協定書、業務要求水準書	①②
2	事業計画書、自主事業提案書	①②
3	事業報告書、事業利用者数、研修室利用実績	①②③
4	アンケート集計、利用者懇談会記録、苦情対応について	③⑤⑥
5-1	広報資料（ちらし、ポスター等）	④
6	収支報告書、決算報告、金銭出納簿	⑧⑨⑪
7	役員・職員一覧、シフト表	⑫
8	職員等研修報告書	⑬
9	施設維持管理委託関係報告書	⑭
10	備品台帳	⑮
11	個人情報保護取扱方針	⑯⑰
12	危機管理マニュアル、自衛消防隊	⑱
13	資源回収等実施状況、エネルギー使用量の削減対策	⑲
5-2	広報資料（文女連だより、男女平等センターだより）	④
14	所管課によるモニタリング結果	①～⑱（⑩を除く。）

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 【配点40点】	B 33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	4	8
		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	3	3
		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	3	3
		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。	8	3	6
【評価理由】 ①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。 ②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。 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。 ④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、区設掲示板やビッグ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。 ⑤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苦情に対して、適切に対応している。 ⑦稼働率は66%と、平成26年度から同水準を維持している。					
経費の効率性 【配点8点】	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。 ⑨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。 ※評価項目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。」については、施設の性質等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【配点36点】	B 29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、滅失及び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	4	4
		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】					
<p>⑪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。</p> <p>⑫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。</p> <p>⑬ハラスメント防止研修、接遇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。</p> <p>⑭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。</p> <p>⑮備品台帳管理を含め、適切に管理されている。</p> <p>⑯業務水準に定める規定を遵守するとともに、金庫やかぎ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。</p> <p>⑰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。</p> <p>⑱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。</p> <p>⑲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。</p>					
業務の改善性【配点0点】	—	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。	—	—	—
	<p>《前回の指摘事項》</p> <p>【評価理由】</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)

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。