

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21年度実績】

平成22年8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	男女協働子育て支援部男女協働・子ども家庭支援センター担当課
評価対象期間	平成21年4月1日～平成22年3月31日 (指定期間3年中の1年目)

1 指定管理の概要

施設名称	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、もって今なお残る女性を取り巻く諸問題の解決、性別役割分業意識の是正、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を目的とする。
指定管理者名称	文京区女性団体連絡会
指定期間	平成21年4月1日～平成24年3月31日
公募・非公募の別	非公募
管理業務内容	(1) 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) 使用の承認に係る業務 (3) 施設等の維持管理に係る業務
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（指定管理料を充てる事業の収入を含む。）

年度		21	22	23	24	25
収 入	指定管理料	56,442,000				
	雑収入	384,800				
	合計(A)	56,826,800				
支 出	施設運営費	31,818,320				
	施設管理費	13,988,799				
	諸料金	4,492,537				
	施設修繕費	366,828				
	事業委任費	2,176,866				
	合計(B)	52,843,350				
収支(A) - (B)		3,983,450				
【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		21	22	23	24	25
収 入	自動販売機売上収入	235,404				
	雑収入	157,534				
	合計（A）	392,938				
支 出	活動費	41,716				
	合計（B）	41,716				
収支（A）－（B）		351,222				
【特記事項】						

3 評価検討会委員

	役職	委員名
1	座長	男女協働子育て支援部長 藤田 恵子
2	副座長	男女協働子育て支援部 男女協働・子ども家庭支援センター担当課長 小池 陽子
3	委員	男女協働子育て支援部子育て支援課長 久住 智治
4	委員	男女協働子育て支援部児童青少年課長 井原 恵子
5	委員	区民部区民課長 山本 育男
6	委員	男女協働子育て支援部 子育て支援課子育て支援係長 木内 実三男
7	委員	小林 節生（施設利用者）

4 4段階評価の方法

全委員の協議による方法

5 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21年度協定書	②
2	男女平等センター管理の基準	②
3	事業計画書	①②
4	事業報告書	①②③⑦⑨⑫⑬⑭⑰
5	利用者懇談会及び利用者アンケート実施報告書	③⑤
6	広報関係資料	④
7	モニタリング結果報告書	⑥⑧⑨⑪⑭⑮
8	金銭出納簿	⑩
9	備品台帳	⑮
10	個人情報保護取扱方針	⑯
11	情報公開規則	⑰
12	自衛消防隊の編成と任務	⑱
13	個人情報の管理等に関する報告	⑯⑰⑱
14	平成20年度指定管理者評価結果及び改善報告	⑳

6 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 34点	① 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を積極的に計画し、実施しているか。	4	4	4
		② 協定書、業務要求水準書等で区が求めた事業と事業計画書や企画提案書に沿った自主事業が適切に実施されたか。	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	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	3	3
		⑦ 利用者数等の実績が、指定管理者制度導入以前よりも増加しているか。	8	3	6
	【評価理由】				
<p>① 社会的に関心の高いテーマを取り上げた「ぶんぶん塾」等の自主事業を積極的に計画し、計画に基づき適切に実施された点を高く評価した。</p> <p>② 講演会、セミナー以外にも、男女平等参画の啓発と団体の交流促進を目的とした「男女平等センターまつり」等の多彩な事業を計画し、計画に基づき適切に実施された。区が求めた事業（男女平等センター事業）、自主事業ともに、充実した事業展開が図られた点を高く評価した。</p> <p>③ 利用者懇談会は、利用者が参加しやすいよう、午前・午後・夜間と毎回異なる時間帯で年3回実施された。また、利用者懇談会での意見を反映し、男女平等センターまつりに終日ボランティア手話通訳を配置した点等、積極的な取組が行われたことを高く評価した。</p> <p>④ 独自のホームページ、チラシ、啓発誌等の多様な媒体での広報活動が行われた。</p> <p>⑤ 利用者懇談会、利用者アンケートでは、概ね高い評価を得た。</p> <p>⑥ 利用者からの苦情に対しては、対応可能な点については即日、適切に対応し、区への報告も適切に行われた。</p> <p>⑦ 指定管理者制度導入前の平成17年度の施設利用件数及び人数は、6,322件（87,003人）、平成21年度は、6,434件（86,095人）であった。利用件数は、僅かではあるが増加、利用人数は、各団体の構成員の減少等もあり、利用件数に反し減少した。なお、利用人数の減少については、新型インフルエンザ流行等の外部要因も考えられるため、「適当」とであると評価した。</p>					
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】					
<p>⑧ 手許現金制を採用し、価格を比較して最も安い事務用品・消耗品等を現金で購入することにより経費節減が図られた。また、印刷機、複写機を再リースし、約40万円（前年度経費の1/10程度）が節減された。</p> <p>⑨ 指定管理料の範囲内で、年末・年始を除き、土・日・祝日も含め午前8時30分から午後9時30分まで開館し、施設の管理・運営及び事業が適切に実施された。センターまつり、プラスワンセミナー等の事業については、利用者懇談会、利用者アンケートを基に利用者ニーズを踏まえ、その時々テーマに合った著名な講師を選定し、参加者の満足度が高まるよう工夫がされた。</p>					

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	3	3
		⑭ 利用者が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、滅失及びき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。	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	4	4
			【評価理由】 ⑪ 施設使用料等が現金出納簿に適正に記載され、現金も金庫で保管されていることをモニタリングで確認した。また、年2回指定管理者が実施している会計監査でも適正に執行されているとの監査結果が出た。 ⑫ 土・日・夜間も含めて2人以上となるよう、なおかつ、臨時職員だけにならないようシフトが生まれ、利用者サービスを低下させない、適切な人員配置が行われた。 ⑬ 男女平等参画に関する全国会議への参加、接遇及び苦情対応の研修等が適切に実施された。 ⑭ 施設の保守、修善、清掃が利用者の要望を踏まえつつ適切に実施された。なお、清掃については、モニタリングでも適切に実施されていることを確認した。 ⑮ 購入した備品が備品台帳に記載されている等、備品台帳により適切に管理が行われていることを確認した。なお、備品と備品台帳との照合作業を実施したことは、モニタリングで確認した。 ⑯ 個人情報保護取扱方針に基づき、利用申請書等をかぎ付きキャビネットにて保管する等、個人情報の適正な管理のために必要な措置が講じられた結果、漏えい、滅失及びき損等の事故はなかった。 ⑰ 情報公開請求は0件であったが、情報公開規則は整備されており、区が情報提供を求めた際は、適切で速やかな対応が行われた。 ⑱ 自衛消防隊の編成、緊急連絡網の整備が適切に行われた。また、3年毎に普通救命救急の講習を実施し、有資格者の配置に努めていることを確認した。 ⑲ ペットボトルのキャップの回収等、環境に配慮した積極的な取り組みがされた。また、利用者に協力いただき、ごみ箱の撤去及びごみの持ち帰りを推進した点を高く評価した。		
業務の改善性	C 9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。	12	3	9
		《前回の指摘事項》 1 研修が行われていることは確認したが、指定管理者として施設を管理・運営していくために、臨時職員への研修を含めた内容の充実を図り、さらなる知識・技術の向上に努められたい。 2 利用者からの苦情については、利用者懇談会を開催し、迅速に対応しているが、窓口等においても、経過を記録する様式を整備するなど、対応と報告が迅速・適切に行われる体制の徹底に努められたい。 【評価理由】 1 接遇及び苦情対応に重点を置いた研修が行われ、臨時職員へはOJTで内容を伝えたことで、一定の改善が図られた。 2 対応と報告が迅速・適切に行われるような書式が整備され、適切に改善された。			

(2) 総合評価

評価	B	得点	77 / 96点
<p>【所見】 指定管理料の範囲内で、年末・年始を除き、土・日・祝日も含め午前8時30分から午後9時30分まで開館し、施設の管理・運営、事業ともに、適切に実施された。 以下は、評価が非常に高かった事項であり、今後も継続して取り組むことで、施設の管理・運営、事業をさらに充実させていくことを期待したい。</p> <p>①事業については、質・量ともに充実し、多彩な展開が図られた。 ②利用者懇談会の開催日時等を様々なライフスタイルの利用者が参画できるように工夫するなど、利用者サービスの向上に向けた取り組みが、積極的に行われた。 ③ペットボトルのキャップの回収等、環境に配慮した取り組みが積極的に行われた。また、利用者に協力いただき、ごみ箱の撤去及びごみの持ち帰りを推進した。</p> <p>なお、現在も区の要求水準を満たしているが、さらなる改善を図るために、以下を推奨事項とする。</p> <p>① 広報活動は適切に実施されたが、在勤・在学者及び男女平等センターを普段利用しない方への広報手段についても検討し、さらなる広報活動の充実を図られたい。 ② 現金出納簿については、所管課によるモニタリング及び年2回の会計監査でも適正に記載されていると報告があったが、手許現金制を採用しているため、定期的に担当者以外も現金と現金出納簿を確認し、その結果を記録することで、今後も適正な管理に努められたい。 ③ 個人情報については、個人情報保護取扱方針に基づき、適正に管理され、滅失及びき損等の事故はなかったが、個人情報を取り扱う機会が多いため、臨時職員も含めた研修を実施し、個人情報保護取扱方針の徹底に努められたい。 ④ 情報公開規則に基づく情報公開請求は0件であったが、情報公開請求への対応のみでなく、利用者懇談会で話し合われた概要を「男女平等センターだより」で周知していく等、男女平等センターに関する情報を適切に区民に提供し、開かれた運営を図るよう努められたい。 ⑤ 自衛消防隊を編成し、緊急連絡網を整備し、普通救命救急の有資格者を配置したが、事故等の発生に対しても迅速・適切に対応できるよう、危機管理マニュアル等を整備するとともに、毎年、避難訓練を実施されたい。</p> <p>【改善事項】 指摘なし</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)