

指定管理者評価検討委員会 評価結果

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

1 指定管理者の評価

(1) 分野評価

評価分野	評価項目	評価検討会 評価結果	評価理由	評価委員会 評価結果	評価理由	評価検討 委員会 評価結果	評価理由
サービス向上の有効性	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	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。	4	評価検討会の評価結果は妥当である。	3	評価結果は「3」とする。「ぶんぶん塾」「あの町この町見て歩き」は自主事業として認められるが、区の求める水準通りの取り組みである。
	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。	4	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。	4	評価検討会の評価結果は妥当である。	4	評価委員会の評価結果は妥当である。検討会で評価された要素に加え、男女平等の観点からも啓発・意識喚起が重要と考えられる裁判員制度に着目した裁判ウォッチングを始めるなど、充実した事業展開が図られた。
	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	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、積極的な取り組みが行われたことを高く評価した。	4	評価検討会の評価結果は妥当である。	4	評価委員会の評価結果は妥当である。今後は、より広範な意見聴取の場を設定する工夫が求められる。
	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	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。	3	評価検討会の評価結果は妥当である。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。イベント参加者数の更なる増加を目指し、登録団体以外の区民への広報にも注力されたい。
	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。	3	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。	3	評価検討会の評価結果は妥当である。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。利用者の意見・評価をより正確に把握し、PDCAに活用できるように、アンケート方法を工夫されたい。
	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	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。	3	評価検討会の評価結果は妥当である。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。個々の苦情に適切に対応している。今後は、組織として適切に対応するための体制づくりを工夫されたい。
	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。	3	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」として評価した。	3	評価検討会の評価結果は妥当である。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。事業別の利用者数の増減を分析し、次年度の事業内容に反映するよう工夫されたい。
分野評価		B		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	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。	3	評価検討会の評価結果は妥当である。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。
	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	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。	3	評価検討会の評価結果は妥当である。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。
	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		C	

評価分野	評価項目	評価検討会 評価結果	評価理由	評価委員会 評価結果	評価理由	評価検討 委員会 評価結果	評価理由
管理運営の 適正性	⑪ 金銭の管理が適正に行われたか。	3	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。	3	評価検討会の評価結果は妥当である。検討会所見のとおり、定期的に担当者以外の者が現金と現金出納簿を確認し、その結果を記録することが望ましい。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。
	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	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組まれ、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。	3	評価検討会の評価結果は妥当である。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。
	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。	3	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。	3	評価検討会の評価結果は妥当である。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。
	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。	3	施設の保守、修繕、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。	3	評価検討会の評価結果は妥当である。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。
	⑮ 備品台帳により、備品の管理が適切に行われたか。	3	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。	3	評価検討会の評価結果は妥当である。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。
	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	個人情報保護取扱い方針に基づき、利用申請書等をかき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。	3	評価検討会の評価結果は妥当である。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。
	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。	3	評価検討会の評価結果は妥当である。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。
	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。	3	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。	3	評価検討会の評価結果は妥当である。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。
	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	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。	4	評価検討会の評価結果は妥当である。	3	評価結果は「3」とする。ゴミの持ち帰り等は環境に配慮した取組みであるが、区の他の施設でも実施しており、現在は一般的な取組みであると思料される。
	分野評価		C		C		C
改善 善務性 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。	3	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。	3	評価検討会の評価結果は妥当である。前回評価の指摘事項については、一定の改善が図られていると認められる。	3	評価委員会の評価結果は妥当である。
	分野評価		C		C		C

(2) 総合評価

	評価検討会	評価委員会	評価検討委員会
総合評価	B	B	C
得点	77/96 (80%)	77/96 (80%)	75/96 (78%)

A (特に優れている) …90%以上 B (優れている) …80%以上 C (おおむね適正である) …60%以上

(3) 所見及び改善指摘事項

優れている点	○女性団体連絡会としての特性及び本施設を長年運営している経験を活かし、充実した事業展開やきめ細やかな運営が行われた。 ○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。
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	○利用者懇談会への参加者が限られており、今後は参加者の拡大、懇談会に参加していない利用者からの意見収集について検討されたい。 ○利用者アンケートでは、より詳細な項目設定や定量的評価を実施することが望まれる。また、アンケート結果を事業内容や施設運営の向上・改善に活用できるように、結果の分析を適切に実施されたい。 ○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。 ○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。 ○事務局職員に対し、男女協働に関する知識を習得・向上する研修を実施されたい。また、臨時職員も含め、個人情報保護研修・危機管理研修・コンプライアンス研修などを実施することが望まれる。 ○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。
改善指摘事項 (評価1又は2の事項について)	○なし

2 所管課の指定管理者監督業務に関する意見

- 利用者が特定団体に偏ることがないよう適切に指定管理者を管理監督すると共に、利用者層の拡大を目指す工夫を検討されたい。
- 利用者アンケートで把握すべき項目や分析方法について、指定管理者と密接に意識を共有されたい。
- 指定管理業務、自主事業、事業者固有事業の整理が明確でない点があり、再整理するとともに認識を共有されたい。

3 評価検討会・評価委員会の評価に関する意見

- 評価検討会の委員構成について、庁内関係者6名に対し施設利用者が1名のみである。施設利用者の視点が重要であるため増員や委員の入れ替えを検討されたい。
- 各評価項目について可能な限り具体的かつ客観的な評価基準を定め、指定管理者と共有することが望ましい。また、評価「3」「4」の境界が曖昧であり、評価「4」とする場合には理由を明確に示す必要がある。

4 所管課の指定管理者制度の運用に関する意見

- 充実した事業展開が図られているが、男女平等センターとして実施すべき事業範囲について今一度検討し、事業内容が他の施設と重複しないよう留意されたい。