

## 平成 30 年度指定管理者制度導入施設の管理運営業務の年度評価 評価基準表

|             |                      |
|-------------|----------------------|
| 施 設 名       | とよなか男女共同参画推進センターすてっぷ |
| 所 管 部 (局) 課 | 人権政策課                |
| 指 定 管 理 者   | (一財) とよなか男女共同参画推進財団  |

|   | 評価項目                       | 評価ポイント                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 所管部局コメント                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 評価 |
|---|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | 基本姿勢                       | <p>管理運営のビジョンが公共の利益の増進を示したものであり、障害者、子ども、高齢者等の利用に配慮したものになっているか</p> <p>事業内容に偏りがあり、利用者が限られることがない等、市民の様々なニーズに応えるものとなっているか、また、広く市内在住の市民がセンター事業に参加できる工夫があるか</p> <p>事業内容や施設提供において、人権尊重や市の環境施策に考慮したものになっているか</p> <p>施設の管理運営を行う指定管理者の立場を踏まえて、仕様書に記載した関係法令を理解し、遵守する姿勢があるか</p> <p>市の男女共同参画推進条例や第2次男女共同参画計画、施設の設置目的を的確に把握し、かつ、市の施策に協力する姿勢が見られるか</p> | <p>改定後の「第2次豊中市男女共同参画計画」及び「第2次豊中市DV対策基本計画」の目的等を十分に理解しており、かつ本財団（以下「指定管理者」という。）の定款にも「男女の自立並びに社会のあらゆる分野への対等な参画を促進する事業を行い、市民の主体的な活動を支援することによって、男女が人権を尊重しつつ責任をわちあひ、性別にかかわらず、その個性と能力を十分に発揮できる男女共同参画社会の実現に寄与することを目的とする」と定めており、本市が見据えている目標と一致している</p> <p>このことから相談事業・提供事業・啓発事業・調査及び研究事業といった各事業においても揺れがなく、また各福祉分野における関係法令を研修等で学び、常に勉強する姿勢を取りながら、社会情勢に合わせた事業運営を行っていることを評価する。</p> <p>そして、研修等で得た知識を本市へ情報提供する、提案するといった積極的な姿勢も評価する。今後も引き続き、本市や関係機関との連携を図る姿勢を維持することを期待する。</p> | A  |
|   | その施設として重要と思われる業績の評価指標（KPI） | <p>ウェブサイトアクセス件数</p> <p>※月平均</p> <p>（大をめざすもの）</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>最高評価サービス水準値 ; 75,000 件/月平均</p> <p>確保すべきサービス水準値 ; 50,000 件/月平均</p> <p>実績値 ; 277,624 件/月平均</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |    |

|   | 評価項目           | 評価ポイント                                                                                                                          | 所管部局コメント                                                                     | 評価 |
|---|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2 | サービス水準・施設効用の発揮 | 来館者数<br>※1年度分<br>※部屋使用者数（事業での使用、貸室使用）及び情報ライブラリー来室者数                                                                             | 最高評価サービス水準値 ; 150,900 人/年<br>確保すべきサービス水準値 ; 134,700 人/年<br>実績値 ; 156,940 人/年 | A  |
|   |                | 面接相談（4 種類以上）の枠数<br>※枠数：枠数/月<br>※相談：性別に起因する人権の侵害及び悩みに関する相談<br>※法律・労働・からだと心と性・総合の各相談のうち4 種類以上<br>※50 分以上/枠（但し法律は 30 分以上/枠）を確保すること | 最高評価サービス水準値 ; 130 枠/月<br>確保すべきサービス水準値 ; 100 枠/月<br>実績値 ; 102 枠/月             |    |
|   |                | 講座・イベント参加者数<br>※1 年度分<br>※「性別に起因する人権の侵害及び悩みに関する相談」事業を除く                                                                         | 最高評価サービス水準値 ; 5,500 人/年<br>確保すべきサービス水準値 ; 4,000 人/年<br>実績値 ; 5,826 人/年       |    |
|   |                | 部屋の使用率（全体）<br>※全体とは対象の室のすべての使用率<br>※1 年度分<br>※ホール、視聴覚室、セミナー室<br>※算定式：1 年度分の使用件数/区分総数×100<br>※区分総数=1 年度分開館日×3 区分                 | 最高評価サービス水準値 ; 65%/年<br>確保すべきサービス水準値 ; 55%/年<br>実績値 ; 63.0%/年                 |    |
|   |                | 部屋の使用率（男女共同参画目的）<br>※対象の室のすべての使用率のうち、男女共同参画目的分<br>※対象の室、算定式、区分総数は、部屋の使用率（全体）に同じ<br>※1 年度分                                       | 最高評価サービス水準値 ; 70%/年<br>確保すべきサービス水準値 ; 65%/年<br>実績値 ; 72.5%/年                 |    |

|  | 評価項目 | 評価ポイント                                                                 | 所管部局コメント                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 評価 |
|--|------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|  |      | 蔵書回転率                                                                  | <div>最高評価サービス水準値 ; 1.3 回/年</div> <div>確保すべきサービス水準値 ; 1.1 回/年</div> <div>実績値 ; 1.11 回/年</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |
|  |      | 男女共同参画の推進に関する情報の収集・加工及び提案事業                                            | <p>指定管理者は、毎年「男女共同参画」をテーマとする社会課題を取り入れながら、さまざまな事業運営を行ってきた。一例を挙げると、本年度においては「#Me Too」や「#With You」といった性暴力被害者が加害者を告発する世界的な動きがあった。指定管理者は「他人事ではなく、自身のことと捉えてほしい」「デマや偏見に対して惑わされることのない正しい知識を持ってほしい」と思いを持ちながら、本市や利用者、関係機関等へ講座を通じて正確な情報を提供している。そして、「ガールズ相談」「男性のための電話相談」といったきめ細やかな事業を展開し、年代・性別・環境がそれぞれ異なる相談者一人ひとりが持つ悩みやニーズに対して、それぞれの出口となる情報を提供するなど積極的な事業展開をしてきたことを評価する。本年度においては、相談件数が伸び悩んでいるとの報告を受けたが、上記のとおり「確保すべきサービス水準値」をすべて達成しており、中には「最高評価サービス水準値」を上回っているものもあり、利用者から必要性の高さが伺える。</p> <p>施設管理においては、本施設開設後約 20 年が経過し、設備の経年劣化が進んでいるものの、利用者が安心かつ安全に利用できるよう常に本施設の点検等を怠らず、早急に修繕が必要な場所については、毎月の連絡調整会議等にてすみやかに報告するなど積極的な姿勢が見られる。また本施設だけでなく、国際交流センターや入居している集合施設（エトレ豊中ビル）の管理部門へ働きかけ、合同消防訓練を実施するなど緊急時を想定した対応にも心がけている。今年度は選定評価委員会による中間評価があり、指定管理事業・施設管理ともに何点か指摘事項はあったが、それを改善しながら、より良い管理運営ができることを期待する。</p> |    |
|  |      | 性別に起因する人権の侵害及び悩みに関する相談事業                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |
|  |      | 男女共同参画社会の実現をめざす市民活動の支援及び交流の場の提供事業                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |
|  |      | 男女共同参画推進のための講座の開催及び啓発事業等                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |
|  |      | 男女共同参画の推進に関する調査及び研究事業                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |
|  |      | 男女共同参画の推進に関する会議・研修・催し等へのセンター施設提供事業                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |
|  |      | 関係機関（国際交流センター、人権まちづくりセンター等）、市民団体（センター登録サークルを含む）と連携・協働して事業を行う姿勢が見受けられるか |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |
|  |      | 施設や設備の保守、点検、清掃、保安、警備等の必要な施設の維持管理を安心安全、適切に行う能力等を有しているか                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |
|  |      | 利用者等にサービスを提供するうえで、施設、設備による事故防止のための安全管理が徹底されているか                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |

|   | 評価項目      | 評価ポイント                                          |                                                   | 所管部局コメント                                                                                                                                                                       | 評価 |
|---|-----------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|   |           | 安定して確実に日常業務を遂行する能力等を有しているか                      | 使用許可の判断を公平公正に行う能力等を有しているか                         |                                                                                                                                                                                |    |
|   |           |                                                 | 当該施設の管理運営を担うのに相応しい人員が配置されているか、知識や経験、資格等を有する職員がいるか |                                                                                                                                                                                |    |
|   |           |                                                 | 業務改善・業務指導や欠員時に関する方針や計画が示されているか                    |                                                                                                                                                                                |    |
|   |           |                                                 | 施設の認知度を高め、利用者の増加を図るために取り組んでいるか。                   |                                                                                                                                                                                |    |
|   |           | 創意工夫ある自主事業を展開しているか                              |                                                   |                                                                                                                                                                                |    |
| 3 | 財務健全性     | 貸借対照表は健全か                                       |                                                   | 今年度は選定評価委員会による中間評価があり、「貸借対照表における流動比率を 150%以上維持できるよう努めること」と指摘があったが、各数値から判断しても、財務面は概ね健全である。運営に当たっては、今後も適切な収支計画を期待する。                                                             | A  |
|   |           | 損益計算書は健全か                                       |                                                   |                                                                                                                                                                                |    |
|   |           | 資金保有（期末残高）は健全か                                  |                                                   |                                                                                                                                                                                |    |
|   |           | （当該事業の）収支状況・収支計画は適切か                            |                                                   |                                                                                                                                                                                |    |
| 4 | 市民満足度への配慮 | 利用者アンケート・市民の声等の状況は良好か                           |                                                   | 「施設の清掃状態の満足度」83.8% 「安全性」81.0% 「ライブラリーカウンター対応満足度」89.3% 「講座内容の満足度」93.1% 「相談員の対応満足度」98.4%と高い評価が伺えるものの、指定管理者や本施設の周知については、まだまだ余地があると考え。今後は工夫を凝らしながら、本市内の団体・事業者との更なる関係構築に努めることを期待する。 | B  |
|   |           | 利用者への接遇に対する考え方、実践や改善方法が確立していて、利用者への適切な対応が行えているか |                                                   |                                                                                                                                                                                |    |
|   |           | 利用者の苦情や要望、意見等への対応は適切に処理できているか                   |                                                   |                                                                                                                                                                                |    |

|   | 評価項目     | 評価ポイント                                                                                                                                                                                                                                                | 所管部局コメント                                                                                                                                               | 評価 |
|---|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|   |          | センター来館者だけでなく、地域の市民（豊中市民）、団体、事業者との良好な関係構築や協働ができているか                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                        |    |
| 5 | 従事者への配慮  | <p>労働関係法令を遵守しているか</p> <p>指定管理業務を適正に実施するために、従事者が必要とする能力・資質を習得する人材育成に関する方針・計画を有し、それに基づき、指導・研修等が実施できているか</p> <p>勤務時間、休暇制度等が法令に適合するとともに、従事者の健康や、仕事と生活の調和に配慮したものになっていて、従事者が意欲的に働くことができるための職場づくりに取り組んでいるか</p> <p>従事者（第三者委託先の従事者含む）が業務を行う際の安全管理が徹底されているか</p> | 今年度は、強行法規に違反しない適切な就業規則を定め、それを従事者へ周知し、同規則に基づく適正な業務を行い、「労働者の心の健康の保持増進のための指針」に基づいたメンタルヘルス対策を定め、その推進に取り組むなど従事者にとって風通しの良い職場づくりに取り組んでいる姿勢は評価する。              | A  |
| 6 | 個人情報保護体制 | 情報管理・個人情報の保護の重要性について理解し、個人情報の漏えい、不正利用を防止する体制が整っているか                                                                                                                                                                                                   | 今年度は、特定個人情報取扱規則及び個人情報保護要綱を定め、個人情報保護に関する基本方針もホームページを通じて公開するなど個人情報保護に対して可視化する姿勢は評価する。                                                                    | A  |
| 7 | 危機管理体制   | <p>火災、地震、急病人発生、システムダウン等、想定されるあらゆる緊急時への対応や安全管理の方針は、適切か</p> <p>危機管理体制に関する従事者の教育、訓練の実施計画はあるか</p>                                                                                                                                                         | 今年度は、自衛防災組織を結成し、平常時から従事者の防火防災意識向上に取り組むだけでなく、急病や不審者等あらゆる危機を想定し、一定の対処ができるマニュアル策定に取り組むなど積極的な姿勢は評価する。一方、それを実践（緊急時）でできるかどうかが本来の目的なので、今後はその精度が着実に上がることを期待する。 | B  |
| 8 | 市との情報共有  | 市との情報共有を行うための十分な連絡体制や報告方法が確立しているか                                                                                                                                                                                                                     | 毎月実施している連絡調整会議において懸案事項をすみやかに報告し、それに対する対応策について本市と協議しながら考える、また電話やメールといった情報伝達手段を用いて、すみやかに報告する姿勢は評価する。                                                     | A  |

|  | 評価項目 | 評価ポイント | 所管部局コメント                                                                                                                                  | 評価 |
|--|------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|  | 総合評価 |        | 今年度は、基本協定書に定める「確保すべきサービス水準値」以上達成したことは、指定管理者としての運営管理に対する努力の結果だと大いに評価する。一方、選定評価委員会による中間評価にて指摘があった事案もあるので、今後はそれを改善し、精度を高めながら事業展開していくことを期待する。 | A  |

(評価の基準)

- A ; 優れた管理運営状況である
- B ; 問題のない管理運営状況である
- C ; 改善を要する管理運営状況である