

令和4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	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、LGBTをはじめとする性的マイノリティ等の利用に配慮したものになっているか 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 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 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 市の男女共同参画推進条例や第3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	とよなか男女共同参画推進条例第1条の規定に基づく設置目的を達成するため、指定管理者として本市が見据えている目標と方向性が一致している。また、「第3次豊中市男女共同参画計画」の目標についても理解しており、本市が進めていく施策や取組みの中で、本市とは異なる視点から気づいたことがあれば、連携調整会議などを通じて情報提供を行うといった積極的な姿勢については、評価する。 関係法令を理解し、遵守するため、改正個人情報保護法、改正電子帳簿保存法に関する全体研修を実施したことは評価する。 コロナ禍や空調更新工事期間(4月～11月)における貸室利用停止と事業の縮小の影響を大きく受けたが、オンライン事業やアウトリーチ(地域啓発)の強化等により、社会や地域ニーズに対応した事業を積極的に行ったことは評価する。また、男女共同参画施策推進に役立つ豊中市男女共同参画統計データブックを作成するとともに、自主事業として、「豊中市におけるコロナ禍での女性の社会的困難」(中間報告書)の調査研究に取り組んでいることは、令和6年4月施行の女性支援法の求める困難女性支援施策に資するものであると期待する。	A
2	サービス水準・施設効用の発揮	その施設として重要と思われる業績の評価指標(KPI) ウェブサイト アクセス件数 ※月平均 (大をめざすもの)	最高評価サービス水準値 ; 210,000 件/月平均 確保すべきサービス水準値 ; 180,000 件/月平均 実績値 ; 216,190 件/月平均 情報発信においては、迅速なホームページの更新をはじめ、デジタル広報促進のために新たにLINEを導入し、TwitterやLINEの活用によるホームページへの誘導により、最高評価サービス水準値を上回ったと考えられる。	B

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		来館者数 ※1年度分 ※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 ; 88,281 人/年 確保すべきサービス水準値 ; 84,615 人/年 実績値 ; 69,695 人/年 長引くコロナ禍、及び空調更新工事（4月～11月）による貸室利用停止の影響を大きく受け、実績値が確保すべきサービス水準値を下回っているが、新型コロナウイルス感染拡大に伴う外出自粛や定員の削減などの影響を勘案すると改善を要する運営状況と評価する値ではないと判断する。	
		面接相談（4種類以上）の枠数 ※枠数：枠数/月 ※相談：性別に起因する人権の侵害及び悩みに 関する相談 ※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 ※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 ; 105 枠/月 確保すべきサービス水準値 ; 100 枠/月 実績値 ; 103 枠/月 面接相談は6種類（カウンセリング・法律・労働・からだと心と性の相談・しごと準備・FPによる離職者まつわるお金の相談）実施しており、コロナ禍での孤独や不安など相談者のニーズを汲み取り、相談者の抱える悩みや困りごとに寄り添おうとする姿勢は評価できる。	
		講座・イベント参加者数 ※1年度分 ※「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 ※オンラインでの参加者も含む	最高評価サービス水準値 ; 5,800 人/年 確保すべきサービス水準値 ; 4,700 人/年 実績値 ; 6,175 人/年 コロナ禍、並びに空調更新工事期間（4月から11月）において、オンライン事業やアウトリーチ（地域啓発）への積極的な取り組みをはじめ、学習啓発事業において、応募率100%以上の事業が11件あったことが、最高評価サービス水準値を上回る結果につながったと考えられる。	
		部屋の使用率（全体） ※全体とは対象の室のすべての使用率 ※1年度分 ※ホール、視聴覚室、セミナー室 ※算定式：1年度分の使用件数/区分総数×100 ※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 確保すべきサービス水準値 ; 62%/年 実績値 ; 68.5%/年 空調設備更新工事による貸室休止期間（4月から11月）、並びに新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けているにもかかわらず、最高評価サービス水準値を上回ったことは、評価できる。	

評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
	部屋の使用率（男女共同参画目的） ※対象の室のすべての使用率のうち、男女共同参画目的分 ※対象の室、算定式、区分総数は、部屋の使用率（全体）に同じ ※1年度分	最高評価サービス水準値　；73%/年 確保すべきサービス水準値；70%/年 実績値；85%/年 男女共同参画目的利用のための個別相談件数が540件となり、男女共同参画目的の貸室利用増へと着実に繋がったことが、最高評価サービス水準値を大きく上回る結果につながったと考えられる。	
	蔵書回転率	最高評価サービス水準値　；1.15回/年 確保すべきサービス水準値；1.0回/年 実績値；1.60回/年 5/21から11/21の半年間に亘る提供資料数を大幅に削減したすてっぷホールでの縮小運営（提供3,710点）期間の蔵書回転率が2.63回/年であったことが、最高評価サービス水準値を大きく上回る結果につながったと考えられる。	
	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	「男女共同参画の推進に関する情報の収集・加工及び提供事業」では、LINEによる情報発信をはじめ、男女共同参画ハンドブックでは「ルッキズム(外見至上主義)」を取り上げるなど、社会情勢の変化や市民のニーズに対応した。 相談事業では、新たに「離婚にまつわるお金の相談」を常設し、面接相談の種類が6種類になったことは評価できる。長引くコロナ禍の影響を受けたと思われる心身の不安や孤独を訴える相談者の悩みは多様化しており、今後も社会情勢が変わるなか、必要とされる相談支援窓口の展開を期待する。 市民活動支援事業では、助成金事業の予算を増額して事業の拡充を図ったが、採択は登録団体応募の事業のみとなり、裾野の拡大に課題が残る結果となった。 「男女共同参画推進のための講座の開催及び啓発事業等」では、応募率が250%を超えたフェミニズムとジェンダー問題をテーマにした連続ゼミの開催をはじめ、女性の就労に関しては、再就職、管理職をめざす女性対象講座やフリーランス支援、	
	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			

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価	
		関係機関（国際交流センター、人権平和センター等）、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	女性のデジタルデバイドを解消するためのシングルマザー親子対象のプログラミング講座など、女性活躍推進に資する事業を実施した。また、女性に対する暴力防止に関する事業ではB T Cダンスの動画配信を行うなど事業の趣旨を共有する機会を拡げたことは評価できる。 市立図書館との連携展示をはじめ、国際交流センターとの協働事業など、関係機関との連携協働に取り組み、行政や各団体との協働などによる新たな事業展開に期待できる。		
		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	施設や設備の不具合は、速やかに修繕を行い、利用者が安心安全に施設を利用できるようにしている。		
		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	12月の貸室再開にあわせて、ロビーのレイアウトの見直しや多目的コーナーの積極的活用など、利用しやすい開放的な空間づくりをめざした結果、利用者からも概ね好評を得ている。		
		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		6月から運用を開始した貸室利用の「事前審査フォーム」は、とよなか公共施設案内システムが目的とするデジタル化による市民の利便性の向上と目的利用相談の増加につなげている。
			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		欠員となった場合も応急的対応ができるよう人事異動や日常からの相互従事体制を構築することで支障のない運営を行っている。
			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		自主事業の「男女共同参画センターで働く若手職員による交流会（研修事業）」での意見交換やネットワークが今後の事業運営企画に活かされるよう、引き続き積極的な情報交換等を期待している。
		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	固定費が92.4%と、100%を下回っているため、長期的な運営の安全性が示され	A	

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		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	ており、流動比率も 208.9%と、100%を上回っているため、短期的な運営の安全性も示されている。また、累積欠損金もない。このことから運営は安定していると評価する。	
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 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 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	施設設備及び職員の接遇に関するアンケートの「満足」「まあ満足」の合計は、概ね80%を超えており、昨年度より高い満足度が得られている。特に、相談員の対応満足度について、「満足」「まあ満足」の合計は100%（無回答除く）と高い評価を得ている。 また、利用者アンケート結果を受けて、ロビーでのキッズスペースの再開や働く女性の交流会についても事業計画に反映させ、利用者からの要望、意見等に対応している。 利用者への接遇対応について、利用者からの苦情や意見が気づきにつながっていない案件が見受けられた。的確で分かりやすい説明、迎える意識を表すふるまいなど、接遇によって、市民からの信頼と協力が大きく左右されることから、接遇向上の取組みを期待する。 小学校の探究授業への助言や出前授業等を通じて、学校や教員、保護者等とつながり、新たなニーズの掘り起こしや良好な関係構築につながった点については評価する。	B
5	従業者への配慮	労働関係法令を遵守しているか 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 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	法令を遵守し従業者への配慮がなされている。 自己申告用のシートを導入し、個々の業務上の課題や困難、業務改善提案等を把握し、自己評価できるしくみを整え、人材育成に取り組むとともに、研修の機会を確保していることが評価できる。（令和4年度研修参加実績；74回）。 安全管理対策計画の下、安全確保のためのルール等を策定しており、委託業者スタッフとの連携も密に行い、事故防止に努めている。	B

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		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		
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	個人情報の適正な管理をおこなうため、個人情報の保護に関する法律及び市の個人情報保護条例の規定並びに財団の基本協定書に基づき、適正に運営が行われている。 また、改正個人情報保護法に関する周知と理解促進のため、全体研修を実施した。個人情報を取り扱う業務の内容によっては、インターネットや共有ネットワークに接続しない「オフライン専用端末」を使用する等、情報漏洩防止措置に取り組んでいる。	B
7	危機管理体制	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 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	緊急時の対応や安全管理のため、必要に応じて各種マニュアルや計画の更新をはじめ、年1回消防訓練及び消火訓練の実施や自衛消防組織を結成し、日ごろから職員の防火防災意識の向上への取組みが評価できる。 コロナ禍の感染拡大防止対策として、換気促進や日常清掃時及び貸室利用後の消毒の徹底など、利用者が安心して施設を利用できるよう努めている。	A
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、連絡調整会議を実施し、定期的に情報共有を図るとともに、緊急的な事案については、メールや電話等で報告するなど連絡体制は確立している。	B

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
		総合評価	新型コロナウイルス感染症や長期にわたる空調設備更新工事の影響を受けたにもかかわらず、LINE や twitter を活用した広報活動をはじめ、オンライン事業の推進やアウトリーチ（地域啓発）に積極的に取り組み、財団の認知度アップや男女共同参画推進につながる事業を行っている。また、女性の就労に関して、情報、相談、講座、施設の各分野が連携して、就労支援情報の提供やしごと準備・支援相談、スーツ貸出や就労支援スペース「すてっぷα」等、さまざまな支援を行うことで、ワンストップ窓口に近いサービスを提供している。これからも関係機関、団体と連携しつつ、オンラインやSNS を活用しながら、多様な事業の提供を通して、変化する社会情勢や市民ニーズに柔軟に対応し、男女共同参画社会の実現に向けて寄与することを期待する。	B

(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