

令和5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	市民協働部人権政策課
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、連絡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。 事業及び組織運営において、デジタル化を推進し、貸室のWeb審査や相談のWebフォームでの受付、会計システムのクラウド化などにより、利用者の利便性の向上及び業務効率化を図ったことは評価する。 また、就労相談をはじめとした、女性が働くことを総合的にサポートするワンストップサービスの展開により、各事業の循環利用が創出され、市民の課題解決を行う拠点施設として機能していることは評価する。 さらに、若年層に対するアウトリーチにおいて、各事業間の連携による相乗効果により、1万4千人を超える多くの市民に学習機会を提供したことは評価する。 社会環境や生活様式が変化していく中、活性化を第一に考え、新しいテーマを考え創意工夫を重ねていることについては評価する。	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 ; 274,406 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、SNSを活用した情報発信により、最高評価サービス水準値を大きく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 ; 158,000 人/年 確保すべきサービス水準値 ; 147,000 人/年 実績値 ; 112,619 人/年 コロナ禍が落ち着いたが、実績値が確保すべきサービス水準値を下回っている。オンライン開催や集会が減少したことが要因であると考えられる。コロナ禍を経た生活様式の変化による影響については、引き続き利用状況を注視していく必要がある。	
		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、孤独や不安、パートナーとの関係など、相談者のニーズを汲み取り、悩みや困りごとに寄り添おうとする姿勢が評価できる。若年層対象に開始したボーイズ相談も期待する。	
		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 ; 14,066 人/年 学習啓発事業において、応募率 100%以上の事業が 10 事業あり、実施事業が市民ニーズにあっていたことやアウトリーチの積極的展開により、最高評価サービス水準値を上回る結果につながったことは、評価できる。	
		部屋の利用率（全体） ※全体とは対象の室のすべての利用率 ※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 ; 62.7%/年 WEB 経由の事前申請方式により、WEB での審査が定着し利便性が向上したことが、最高評価サービス水準値を上回ったと考えられる。	

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；84.7%/年 すそ野拡大のための「目的利用のための個別相談」の件数が1,988件となり、男女共同参画目的の貸室利用増へと着実につながったことが、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；1.1回/年 コロナ禍や空調工事による縮小運営があった前年度に比べ、来室者数等は安定的に回復傾向である。イベントや啓発等でライブラリーの情報発信を行ったことが、確保すべき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。	
	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、デジタル広報促進のために導入したLINEやX（旧twitter）を活用し、ホームページと連携させ情報発信を行い効果が見られた。男女共同参画ハンドブックでは女性と防災をテーマで作成し、市民の関心が得られた。 相談事業では、対面相談が戻り始め、若年層対象のアウトリーチ事業から見えた課題に対応するため、新たに「ボーイズ相談」を開始したことは評価できる。コロナ禍以降の社会情勢が変わるなか、多面的なアプローチや性別に起因する様々な課題の解決に資す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、市民ニーズの高い自習室や就労支援スペースは月平均利用が昨比160%以上と好調だった。 講座の開催及び啓発事業等では、市民と協働した企画「すてっぷ市民協働フォーラム」や「すてっぷフェスタ」を実施し多数の参加者があったことから、市民ニ	
	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 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 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	ズに沿った事業であったと考えられる。 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。 施設管理では電気設備の断線による動作不良等老朽化に対応している。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。 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。 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。 管理運営を行う上で、有用な経験や資格保有者を配置するなど、多様性と専門性の観点での運営をめざし、資質向上に取り組んでいることは、評価する。人員配置の工夫や多様な働き方を選択できる環境整備等、働き方改革の実効性に期待する。 施設の認知度を高め、利用者の増加を図るための取り組みとしては、市民のニーズや関心の高いテーマでの事業を展開し、気軽に立ち寄れる施設の取り組みを行ったことは、評価する。 自主事業として「コロナ禍における社会課題についての調査研究」では、コロナ禍を総括し、女性に生じた困難を明らかにし今後求められる支援について考察できる調査研究であったと評価する。今後も変化する社会情勢や市民ニーズをとらえた事業展開を期待する。	
3	財務健全性	貸借対照表は健全か	固定費が 93.9%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 190.9%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、高い満足度が得られている。 館内に意見箱を設置し、ホームページ経由で利用者からの意見聴取できる仕組みを設けるなど、気づきにつながる取り組みや、市民ニーズを把握し事業企画等に反映させる取組みを評価する。 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、接遇向上の更なる取り組みに期待する。 アウトリーチ事業において、市内小中学校対象のジェンダー平等教育やデートDV 防止講座を実施し、若年層へのアプローチから学校現場との連携、協働することにより、認知度の向上、相談事業の利用につながっていることについて、評価する。民間企業との新規共催事業も複数展開したことも評価できる。	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 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	法令を遵守し従業者への配慮がなされている。 外部研修やオンライン研修を充実させるなど研修の機会を確保し、専門性や技能のスキルアップなど資質向上の取り組みは評価できる。 有給休暇積立制度、法定を上回る有給休暇付与など働きやすさにつながる制度構築を行っている。人員配置の工夫や多様な働き方が選択できる環境整備に期待する。 安全管理対策計画の下、安全確保のルール等を共有し、総合管理委託先業者とも連携を密に行い事故防止に努めている。危険作業も行わせていないことから、安全管理は徹底されている。	B

	評価項目	評価ポイント	所管部局コメント	評価
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行うため、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、WEB サーバについてもアクセス権限を設定するなど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	安全対策計画を策定し、その方針に従って運営している。危機管理マニュアルは必要に応じて更新し、最新の情報をいつでも確認できるよう整えている。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。	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だけではなく、緊急的な事案については、メールや電話等で報告するとともに、必要があれば随時ミーティングを行い。情報交換や調整を行うなど連絡体制は確立している。閉庁時や閉館時の非常時には、市と連絡が取れる体制を構築している。	B
	総合評価		LINE や X (旧 twitter) を活用した広報活動をはじめ、アウトリーチ (地域啓発) に積極的に取組み、施設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、情報事業では親子で参加できる科学実験教室等のイベントを実施し市民ニーズに応える取り組みを行った。相談事業ではアウトリーチ事業から見えてきた課題に対応し、新たにボーイズ相談を開始するなど、変化する社会情勢や市民ニーズを的確にとらえた事業展開を行った。女性支援新法、改正 DV 防止法による支援の在り方等の変化に対して、きめ細やかなサポート、重層的な取組みや多面的なアプローチが求められる。これからも関係機関、団体と連携し、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