

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県北部男女共同参画センター		
指定管理者	特定非営利活動法人 秋田県北エヌピーオー支援センター		
作成者	松坂 憲男	作成日	令和3年6月1日
確認者	あきた未来創造部 課 女性活躍・両立支援 班		
職氏名	主事 堀 央樹	Tel	018-860-1555

1 施設の概要

設置年	平成 14 年	営業期間・時間	平日：午前9時～午後9時/土・日・祝：午前9時～午後5時※休館日：毎週木曜日、12月29日～1月3日			
設置目的	男女が社会の対等な構成員として、あらゆる分野における活動に自主的に参画する機会が確保され、かつ、共に責任を担うべき男女共同参画社会の形成を推進しようとする団体等に対し男女共同参画社会の形成に関する情報及び研修の機会を提供するとともに、その団体等の交流その他の活動を支援するために設置する。					
指定管理業務の内容	1.使用の許可、使用の許可の取り消し並びに使用の制限及び停止に関する業務 2.施設及び設備の維持管理に関する業務 3.男女共同参画社会の形成に関する情報の提供及び研修に関する業務 4.男女共同参画社会の形成を推進しようとする団体等の交流その他の活動の支援に関する業務 5.その他センターの管理に関し知事が必要と認める業務					
自主事業の実施状況	1.乳がんサロン「ピンクリボン結びの会」をセンター内で開催(第3土曜日) 2.デートDV予防講座を開催する高校へ講師派遣 3.男女共同参画副読本を活用した授業への講師派遣 4.市町村が作成する男女共同参画推進計画策定委員として参画 4.他団体が企画した事業への協力(周知、会場設営等)					
直近3年の年間利用者数	H30	20,760 人	R1	19,515 人	R2	12,814 人
直近3年の年間料金収入	H30	148 千円	R1	154 千円	R2	101 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H28		H29	H30	R1	R2
収入計	10,269		10,269	10,269	10,269	10,460
(内訳)利用料収入						
指定管理料	10,269		10,269	10,269	10,269	10,460
その他収入						
支出計	10,269		10,269	10,269	10,269	10,460
(内訳)人件費	7,267		6,614	6,740	6,999	7,443
人件費以外	3,002		3,655	3,529	3,270	3,017
差 引						

2 観点ごとの評価

(観点Ⅰ) 利用目標の達成状況						
利用目標指標名		利用者数	定義	施設を利用した者の数		
		R1	R2	R2-R1	R3	
目 標		20,800	16,640	▲ 4,160	19,000	
実 績		19,515	12,814	▲ 6,701		
達 成 率		93.8%	77.0%			
実績等の増減原因	利用者数	65.7%	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に伴い令和2年4月18日から5月6日まで休館したことや、利用者における大人数での会議等の自粛により利用者が大きく減少した。			
	料金収入	65.7%	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に伴う休館に加えて、4月1日から4月12日まで研修室の利用を休止したことで、4～5月の利用料収入が前年同月比で96%減少したほか、利用団体の活動自粛により研修室の利用が減るなど、料金収入が大きく減少した。			
令和3年度利用目標設定の考え方		新型コロナウイルス感染症の収束が見通せない状況が今後も続くと考えられることから、講座等の実施に当たっては、従前の対面に加えて、オンラインでも行い、その参加者の拡大を図りながら、感染拡大前のR1年度実績を目指すとし、目標を19,000人と設定した。				評 価 欄
						C

○「利用目標設定の考え方」には、目標設定の参考にした指標（過去の伸び率や前年度数値、類似施設数値等）を具体的に記載すること。

○「評価欄」には、目標値に対する達成率について次の基準により判定した評価を記載すること。

A: 100%以上 B: 80%以上100%未満 C: 80%未満

(観点Ⅱ)利用者満足度の状況				
利用者満足度の状況	H30 89.2	R1 93.9	R2 89.2	R2-R1 -4.7
利用者アンケート調査結果の活用例	若い世代の利用をもっと増やすべきとの声があることから、若い世代の利用促進に繋がるよう、地域の高校等へセンター主催事業のチラシポスターを配布したり、ホームページやSNS等を活用した広報活動を積極的に行った。			評価欄 A

○「評価欄」には、満足度について次の基準により判定した評価を記載すること。

A:80%以上 B:60%以上80%未満 C:60%未満

評価項目	指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅲ)管理運営体制の状況	A	A
①有資格者を含む職員配置状況は適切か	10	10
●事業計画書等に照らして適切な職員配置になっている。(5点) ●受付担当者が不在にならないなど利用者に迷惑がかからない配置になっている。(5点)		
②職員の勤務実績は適切か	10	10
●事業計画書等に照らして適切な勤務実績になっている。(5点) ●各職員が、他の職員の業務状況を把握し手伝えるような工夫をしている。(5点)		
③職員の処遇等は適切か	10	10
●職員の処遇が労働法規に反していない。(5点) ●職員に対する何らかの福利厚生事業が行われている。(5点)		
④施設・設備は適切に管理されているか	10	10
●事業計画書等の日常保守管理、定期点検、清掃、警備等の計画に照らして適切に管理されている。(5点) ●施設・設備に目に見える損傷、汚れ等がない。(5点)		
⑤備品は適切に管理されているか	10	10
●備品台帳に記載されている備品が全て揃っている。(5点) ●備品に目に見える損傷等がない。(5点)		
⑥個人情報の保護に対する体制の構築が成されているか	10	10
●「個人情報取扱特記事項」が全て遵守されている。(5点) ●職員に対し個人情報保護に関する理解の向上を図っている。(5点)		
⑦安全で安心できる環境を確保しているか	10	10
●事故防止マニュアル等及び緊急時連絡体制を整備している。(5点) ●職員に対し、研修の実施等の事故防止に関する理解の向上を図っている。(5点)		
⑧経費節減のための努力を行い、成果を上げているか	10	10
●前年度よりも事務経費を節減する取り組みをしている。(5点) ●実際に経費節減の成果を挙げている。(5点)		
⑨計画的な修繕等がなされているか	10	10
●施設・設備の修繕に関する年度計画が存在する。(5点) ●利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。(5点)		
⑩健全な経営がなされているか	10	10
●経理書類が適切に作成され、通帳や印鑑などが適切に管理されている。(5点) ●選定時の各財務指標と比較し、特段の経営の悪化が見られない。(5点)		

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A:8点以上 B:5点以上8点未満 C:5点未満

評価項目			指定管理者 1次評価欄	所管課 2次評価欄
(観点Ⅳ)サービス向上に向けた取組の実施状況			A	A
①開館日、開館時間等は守られているか			10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適切な開館状況になっている。(10点)				
②事業計画に掲げられた業務は適正に実施されているか			10	10
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に業務が実施されている。(5点)				
●秋田県財務規則等に定める事務が適切に処理されている。(5点)				
③施設の使用許可、料金減免の手続、説明は適正か			10	10
●料金減免の説明が分かりやすく掲示されている。(5点)				
●仕様書又は事業計画書等に照らして適正に使用許可されている。(5点)				
④職員の接客マナーは適切か			10	10
●全職員が名札を着用し適切な服装をしている。(5点)				
●施設名と対応者名を名乗った電話対応など丁寧な挨拶や対応がなされている。(5点)				
⑤利用者が利用しやすい窓口案内を実施しているか			10	10
●電話やWebサイト等による利用相談がなされている。(5点)				
●来客への対応に関する研修がなされている。(5点)				
⑥全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう情報発信を行っているか			10	10
●分かりやすいパンフレットの備え付けや、見学希望への対応などに取り組んでいる。(5点)				
●指定管理者名称、指定期間、業務概要等を利用者に周知している。(5点)				
⑦潜在的な利用者へ向けた広報を実施しているか			10	10
●広報誌発行、県・市町村広報への登載、Webサイト作成、チラシ配布等の広報を実施している。(10点)				
⑧満足度調査の結果、課題がある場合に対応策を講じているか			10	10
●満足度調査から課題を抽出して対応策を講じている。(5点)				
●満足度調査結果及び課題への対応策を公表している。(5点)				
⑨利用者が意見や苦情を述べやすい環境を構築しているか			10	10
●意見・苦情の提出先に関する情報を公表している。(5点)				
●意見・苦情の内容を記録し、対応策を実施している。(5点)				
⑩意見・苦情等を受けて迅速に対応できる体制を構築しているか			10	10
●苦情の受付・解決方法や担当者等を明確にし職員に周知している。(5点)				
●意見・苦情への対応策の実施・公表をしている。(5点)				
(参考)	サービス改善のための具体的取組	R2実績	新型コロナウイルス感染症感染予防のため、利用者が遵守すべき事項を張り紙や声がけ等により周知し、丁寧な説明を行った。また、従前よりセンター内の消毒や換気状況などに注意を払い、利用者が安全安心に利用できる環境を整えることができた。	
		R3計画	新型コロナウイルス感染症への不安により来所しての施設利用が減少していることから、講座の受講や研修への参加を来所することなくできるようにするために、ウェブサイトでの視聴やオンラインでの参加を可能にする講座・研修を増やす。	
	令和3年度取組計画設定の考え方		安全に施設を利用できることを周知しながらオンライン体制を整えることに加え、新型コロナウイルス感染症への不安により利用を控える方が散見されたことから、来所しなくてもオンラインで参加ができる講座・研修を増やすとして取組計画に設定した。 【利用者から意見を聴取するための取り組み】 ①年に2回利用者懇談会を開催し、登録団体やセンター利用者から意見を聞く ②センター内に、意見箱を設置し、意見を募るようにしている ③事業実施の際のアンケート項目にセンター利用満足度についての項目を盛り込む ④日々のコミュニケーションを大切に、意見を言いやすい環境づくりに努める	

○各評価項目の評価欄には、合致する設問の合計点を記載すること。

○最上段の評価欄には、評価項目ごとの点数の平均値について次の基準により判定した評価を記載すること。ただし、0点の評価項目がある場合は、平均値が8点以上であったときでもB判定とすること。

A: 8点以上 B: 5点以上8点未満 C: 5点未満

○「取組計画設定の考え方」には、具体的理由(例えば、利用者からどのような要望があったのか等)を記載すること。また、各施設で実施している利用者から意見を聴取するための取組(例えば、投函箱の設置や顧客満足度調査等)については全て記載すること。

3 総合評価

指定管理者 1次評価欄	(講評欄) 新型コロナウイルスの感染拡大の影響により利用者が減少したことで、(観点Ⅰ)利用目標の達成状況については「C」評価となってしまったものの、その他の3つの観点については、4(参考)に記載のとおり取組を進めたことにより「A」評価とすることができた。
C	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 新型コロナウイルス感染症への対応として、休館等の利用制限を行ったことや利用団体の活動自粛等により、(観点Ⅰ)利用目標の達成状況が「C」評価となったことはやむを得ない。 その他の評価観点については「A」評価であり、利用者の意見等を業務に速やかに反映させていることは評価できる。
C	

○総合評価は、「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の4つの観点の結果を用い次の基準により記載すること。

A:「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合

B:A、C以外の場合

C:各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合

4 (参考) 観点Ⅰを除いた総合評価

(参考) 指定管理者 1次評価欄	(講評欄) (観点Ⅱ)満足度は高い水準であり、利用者からの意見を踏まえながら、業務改善等には速やかに対応している。(観点Ⅲ)職員一人ひとりが利用者の立場に立った管理運営に努めるよう意識の共有を図っている。(観点Ⅳ)利用者アンケートだけではなく、利用者とのコミュニケーション等を通じて意見を聴取しており、その結果を職員間で情報共有するよう努めている。 各観点において、上記のとおり取り組んだこともあり、「A」評価とすることができた。
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	(講評欄) 3つの観点において「A」評価であり、当該施設の設置目的に照らした運営が適切かつ効率的に行われているとともに、サービス水準の向上に取り組んでいると認められる。 特に、利用者の要望等には速やかに対応し、利用者の立場に立った運営を行い、利用者満足度の向上に取り組んでいることは高く評価できる。
A	

○令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの施設で利用者数等が減少したことから、観点Ⅰ「利用目標の達成状況」を除き(観点Ⅱ～Ⅳ「利用者満足度の状況」、「管理運営体制の状況」、「サービス向上に向けた取組の実施状況」の3つの観点をを用い)次の基準により判定した総合評価も参考として掲載する。

A:「C」判定がなく、2つ以上の観点で「A」判定の場合

B:A、C以外の場合

C:各観点のいずれかの評価結果が「C」判定の場合