

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助センター		
作成者	松坂 憲男	作成日	令和4年6月1日
確認者	あきた未来創造部次世代・女性活躍支援 課 女性活躍・両立支援 班		
職氏名	主事	久保市 航生	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.男女共同参画に関する啓発展示(若年層の性暴力被害、DV、防災、乳がん、LGBT等) 3.市町村が企画した事業への協力(周知、講師紹介等)					
直近3年の年間利用者数	R1	19,515 人	R2	12,814 人	R3	14,734 人
直近3年の年間料金収入	R1	154 千円	R2	101 千円	R3	121 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H29		H30		R1	
収入計	10,269		10,269		10,269	
(内訳)利用料収入						
指定管理料	10,269		10,269		10,269	
その他収入						
支出計	10,269		10,269		10,269	
(内訳)人件費	6,614		6,740		6,999	
人件費以外	3,655		3,529		3,270	
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			
	R2		R3	R3-R2	R4	
目 標	16,640		19,000	2,360	19,000	
実 績	12,814		14,734	1,920		
達 成 率	77.0%		77.5%			
実績等の増減原因	利用者数	114.9%	前年度に比べると利用者数は増加したものの、1年を通じて新型コロナウイルスの感染拡大の影響を受けたといえる。特に、令和4年1月後半からは秋田県内での感染拡大により活動を自粛する団体が見られたこともあり、目標達成には至らなかった。			
	料金収入	119.8%	前年度に比べ、増収となった。感染対策を徹底するなど、センターを安心して利用できるよう取り組んだことにより、利用を再開する団体が増えたためである。			
令和4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想定されることから、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、感染拡大前の令和元年度実績を目指すこととし、目標を引き続き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	R1	R2	R3	R3-R2
		93.9	89.2	92.3
利用者アンケート調査結果の活用例	センター主催講座にオンラインで参加するため、オンライン機器の使い方を学ぶ機会が欲しいという利用者の要望があったことから、登録団体や利用者に対して、オンライン参加のための支援を積極的に行い、事業に安心して参加いただけるよう取り組んだ。			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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●「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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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
<ul style="list-style-type: none"> ●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			
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	R3実績	従前よりテーブルやドアノブの消毒作業やセンター来館時の手指消毒、空気清浄機の活用等の感染対策を徹底しており、利用者が安心安全に利用できる環境整備ができた。また、講座・研修にオンラインでも参加できるよう、ハイブリッド形式で実施するなど、利用者が安心して受講できる環境を整えた。
		R4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出来るよう、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4年度取組計画設定の考え方	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、安全に施設を利用できることを周知することに加え、実施する講座・研修をオンラインでも参加ができるようハイブリッド形式で開催し、施設の利用促進を図ること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組み】 ①年2回利用者懇談会を開催し、登録団体や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	<p>(講評欄) 前年度に比べると利用者数は増加し、徐々に新型コロナウイルス感染拡大前の水準に戻りつつあるが、令和3年度においても新型コロナウイルス感染拡大の影響があり、施設の利用制限を行ったほか、活動を自粛する団体が見られたことから、(観点Ⅰ)利用目標の達成状況については「C」評価となった。</p> <p>その他の3つの観点については4(参考)に記載のとおり、利用者からの意見を踏まえ、業務改善を行うなどの取組を進めたことにより「A」評価とすることが出来た。</p>
C	
所管課 2次評価欄	<p>(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が、講座・研修をオンラインでの参加もできるよう開催するなど、事業への参加促進のために取り組んでいると認められる。</p> <p>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。</p> <p>また、令和3年度より新たに実施した「男性の家事・育児と仕事との両立を促進するためのセミナー」、「女性管理職やリーダーを育成するための研修会」について、コロナ禍でも感染対策に配慮し、規定回数実施できている点は高く評価できる。今後も男女共同参画及び女性活躍を推進していくため、各事業の実施にあたっては、より多くの方々に参加していただけるよう引き続き努めてほしい。</p>
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	<p>(講評欄) (観点Ⅱ)満足度は昨年度と同様に高い水準を維持しており、利用者からの意見を踏まえ、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、利用者との日々の交流の中で意見を聴取しており、その結果を職員内で情報共有するように努めている。</p> <p>各観点において、上記のとおり取り組んだこともあり、「A」評価とすることが出来た。</p>
A	
(参考) 所管課 2次評価欄	<p>(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。</p> <p>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。</p> <p>また、仕様書に記載する各業務を適正に実施のうえ、目的に沿った講座・研修を開催できており、男女共同参画及び女性活躍に資する学習・研修機会が参加者に提供されている。</p> <p>今後も適正な運営に努め、地域の男女共同参画及び女性活躍の推進に寄与する取組を効果的に実施するよう努めてほしい。</p>
A	

○令和3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