

管理運営状況等評価票

施設名	秋田県南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 秋田県南NPOセンター				
作成者	井上 博子	作成日	令和	2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	須藤 優平	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	・男女共同参画推進月間の中で、映画「私はマララ」を上映。女子教育の必要性を訴え世界各地で活動しているマララ・ユスフザイの素顔を撮ったドキュメンタリーを鑑賞し、男女平等について考える機会とする。 ・プリザーブドフラワーのしおり体験会を実施。センター利用者間の交流を図るとともに、作る楽しさと花の魅力を伝える。					
直近3年の年間利用者数	H29	14,970 人	H30	14,422 人	R元	13,975 人
直近3年の年間料金収入	H29	171 千円	H30	146 千円	R元	140 千円
直近5年の収支決算(単位:千円)	H27	H28	H29	H30	R元	
収入計	10,606	10,522	10,522	10,522	10,522	
(内訳)利用料収入						
指定管理料	10,606	10,522	10,522	10,522	10,522	
その他収入						
支出計	10,069	10,367	10,431	10,456	10,296	
(内訳)人件費	5,800	5,957	6,155	6,180	6,107	
人件費以外	4,269	4,410	4,276	4,276	4,189	
差 引	537	155	91	66	226	

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	施設を利用した人の数		
		H30	R元	R元-H30	R2	
目 標		14,700	14,700	0	11,760	
実 績		14,422	13,975	▲ 447		
達 成 率		98.1%	95.1%			
実績等の増減原因	利用者数	96.9%	新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に伴う休館等により、利用者が減少した。			
	料金収入	96.4%	閉館等により料金収入が大幅に減少した月があったものの、前年度並みの実績となった。			
令和2年度利用目標設定の考え方	前年度目標を達成できなかったため通常であれば目標を据え置くが、新型コロナウイルス感染症の影響を考慮し、前年度目標に0.8を乗じた11,760人とする。					指定管理者評価欄 B

○「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	H29	H30	R元	R元-H30
	89.9	90.1	91.0	0.9
利用者アンケート調査結果の活用例	「利用に対して要望すると、すぐに対処してくれるので大変ありがたく思っている。」との意見をいただいております。業務改善には即座に対応することで満足度を上げている。利用者目線で、丁寧な対応を継続していきたい。			指定管理者 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		
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		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	R元実績	利用者からの利用ニーズが高い事務機を購入したほか、パソコンを更新するなど、利用環境の改善を行った。
		R2計画	各市町村、イキイキ職場宣言事業所、登録団体、あきたF・F推進員等を巻き込み、連携しながら事業を展開していく。また、ホームページやSNS等を活用した情報提供を幅広く行い、利用者の利便性を高める。
	令和2年度取組計画設定の考え方		地域の拠点としての利用促進や、団体の活動促進につなげるため、関係各所と連携して事業を行う。また、幅広い世代の方にセンターを利用してもらうため、興味を引くような充実した内容でSNS等による情報提供を行う。 【利用者から意見を聴取するための取組】 ①年に2回の利用者懇談会を開催し、登録団体や利用者から意見を聴取する。 ②センター内にアンケート用紙を設置し、利用者の意見を聴取する。 ③事業実施の際に、参加者にアンケート調査を行い意見を聴取する。 ④日頃から、利用者とのコミュニケーションを大切にし、窓口で直接意見等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) (観点Ⅰ)新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に伴う休館等により、利用目標は達成できなかったが、HPやSNS等において最新の情報を発信することでセンターの知名度に繋がっており、引き続き利用者の増加に努めていきたい。(観点Ⅱ)利用者からの意見を踏まえて、全ての利用者が気持ちよく利用できるよう丁寧な対応を心がけており、そうした利用者視点での対応が結果として利用者満足度の好評価につながっているため、今後も継続に努めたい。(観点Ⅲ・Ⅳ)管理運営体制の状況とサービス向上に向けた取組の実施状況の各評価項目については、全ての取組を実施し、適切な管理運営体制とサービス向上に努めている。
A	
所管課 2次評価欄	(講評欄) 4つの評価の観点中、観点Ⅰ「利用目標の達成状況」については「B」評価であったものの、その他3つが「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。
A	特に、利用者アンケートに基づく業務改善には速やかに対応しており、利用者の立場に立った運営が行われていることは高く評価できる。

○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。「利用目標の達成状況」、「利用者満足度の状況」については、指定管理者評価を所管課2次評価として判定すること。

- 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