

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	総務局女性の輝く社会推進室 男女共同参画推進課
評価対象期間	令和3年4月1日～令和4年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立男女共同参画センター ・ムーブ	施設類型	目的・機能
			I	— ⑥
	所 在 地	北九州市小倉北区大手町 1 1 番 4 号		
	設置目的	男女共同参画社会の形成の推進		
利用料金制		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制		
		インセンティブ制 有・無	ペナルティ制 有・無	
指定管理者	名 称	公益財団法人 アジア女性交流・研究フォーラム (以下、KFAW)		
	所 在 地	北九州市小倉北区大手町 1 1 番 4 号		
指定管理業務の内容		男女共同参画に関する啓発事業 就職支援事業 施設等の管理 使用許可、使用料等の徴収など		
指定期間		令和 3 年 4 月 1 日～令和 8 年 3 月 3 1 日		

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	評価 レベル	得点
1	施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み	50		36
(1) 施設の設置目的の達成		35	3	21
① 計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか（目標を達成できたか）。				
② 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組みがなされ、その効果があったか。				
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。				
④ 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。				
[評価の理由、要因・原因分析]				
①男女共同参画センター（以下、「ムーブ」という。）は、市民の男女共同参画社会の形成に関する理解を深め、並びに市民及び民間の団体による男女共同参画社会の形成の推進に関する取組を支援することにより、男女共同参画社会の形成の推進を図るための施設として、女性のチャレンジ支援・就労支援、男性や若年世代の男女共同参画に対する理解の促進、あるいは市民活動のサポートなどを中心に、事業計画に基づき業務を遂行してきた。				
＜新型コロナウイルス感染症の影響について＞				
新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和3年5月12日から6月20日まで及び8月10日から9月30日まで臨時休館となった。また、5月6日から5月11日は21時、6月21日から7月11日及び8月2日から8月9日までは20時に閉館時間を繰り上げて運営した。				
また、4月1日から9月30日まで利用人数を50％に制限した。				
新型コロナウイルス感染症拡大防止対策のため、一部の講座では対面ではなくオンラインやオンデマンドによる講義を取り入れた。				
○利用者数		(単位：人)		
年度	R 2（更新前）	R 3		
目標	268,500	231,000		
実績	81,544	134,274		
男性 (男性利用率)	36,786 (45.1%)	49,565 (36.9%)		
女性	44,758	84,709		
※ ☐ ・・・対象年度（以下、同じ）				

○講座数

(単位：回)

年度	R 2 (更新前)	R 3
目標	120	125
実績	78	114

○女性のエンパワーメントに関する講座

年度	R 2 (更新前)	R 3
講座数	43 回	60 回
受講者数	1, 926 人	3, 690 人

○講師派遣数

年度	R 2 (更新前)	R 3
派遣件数	11 件	15 件
参加者数	1, 172 人	1, 579 人

【男女共同参画推進事業】

現在、国をあげて取組を進めるべき重要課題である「女性の活躍推進」を支援するため、女性のエンパワーメントやスキル習得講座、男性の介護や家事参画など男女共同参画社会の形成を推進するための様々な講座を企画・実施した。

① 男女共同参画事業、生活技術講座

- ・男女共同参画事業では、旧レディスもじ・やはたへの出前講座や「ジェンダー平等の実現」を視野に入れた高校生による課題研究発表等の講座を開催した。また、男女が固定的な性別役割分担意識にとらわれずに、生活面のあらゆる分野に関する技術を習得することを目的とした男性向け講座「エプロン男子」「介護男子」を行った。

②女性のエンパワーメント事業

- ・女性のキャリアアップや経済的自立に向けたチャレンジ、また働き続けることを支援するため、就業の機会を拡げることを目的とした資格取得講座や、就業に関するスキルの向上やキャリアに対する意識の醸成を図るための講座等を開催した。また、講座修了者を対象に「フォローアップセミナー」や「ムーブカフェ」を実施することでモチベーションの維持やネットワークづくりに取り組んだ。

②生涯を通じた女性の健康支援事業

- ・女性の多様な活動を支えるために、心と身体の健康を家族や職場など日常生活の中で、自分の力を維持増進できるように、技術と知識の習得の機会を提供する、「リプロダクティブ・ヘルス／ライツ」に関する講座等を開催した。

【相談事業】

○相談件数

(単位：件)

年度	R 2 (更新前)	R 3
実績	2, 415	3, 548

- ・令和３年度のムーブ相談室の相談件数は前年度比 147%（1,133 件増加）であった。
- ・増加の要因としては、コロナ感染症関連で新たにつながった相談者が、継続して相談されていること、DVやハラスメント等に関する相談の増加があげられる。また、男性からの相談の割合も増加している。
- ・電話、面接に加え、１１月からメールによる相談を実施したが、相談がほとんどなく、システムの不備もみられたため、システム等の再確認を行っている。

④広報活動

- ・市政だよりをはじめ、ホームページ、各施設の情報誌、フリーペーパー掲載、メールマガジン、イベントなどによる告知、マスコミの活用など、多様な媒体で積極的に情報提供を行った。
- ・ホームページ、フェイスブック、ムーブメールなどを活用し、迅速かつ広域に情報を提供した。

【市民活動への支援】

- ・「ムーブフェスタ 2021」では、市民の自主的な研究・実践活動を支援する市民企画事業を中心に講演会等を実施した。
- ・「ムーブ学生活動プロジェクト」や「ムーブサポーター事業」では、人材育成に貢献している。「人権を考える企業のつどい」は録画配信であったが、高い評価を得ている。

【情報収集提供事業】

男女共同参画社会の実現に向けて、ジェンダー問題に関する図書、資料、DVD等の収集・提供を行うとともに、親子を対象に絵本等の読み聞かせ会を開催した。また、男女共同参画社会実現のために市内及び近郊で活動している団体・グループの情報を情報システム「ムーブネット」により管理・提供した。さらに、情報誌『ムービング』発行、ホームページ、メールマガジン、SNSで施設・講座等の情報の配信を行った。

【調査研究事業】

調査研究事業では、「女性管理職のキャリア形成 一皮むけた経験を探る」をテーマにジェンダー問題調査・研究支援事業を行ったほか、若者向けのジェンダーに関する啓発冊子『未来をひらくあなたに』を発行した。また、男女共同参画に関する啓発事業として、講演会や大学生・高校生による体験学習等の受け入れ、企業でのジェンダー問題にかかる出前研修を実施した。

(２) 利用者の満足度

- | | | | |
|---|----|---|----|
| ① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。 | 15 | 5 | 15 |
| ② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取り組みがなされたか。 | | | |
| ③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。 | | | |
| ④ 利用者への情報提供が十分になされたか。 | | | |
| ⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。 | | | |

【評価の理由、要因・原因分析】

【アンケート結果（「満足」及び「非常に満足」の割合）】

項 目	R 2（更新前）	R 3
施 設	97.0% (197/203)	99.0% (296/299)
職員の応対	98.9% (185/187)	98.2% (278/283)
講座・講演会	95.0% (38/40)	100.0% (121/121)
総合的な感想	97.7% (128/131)	99.0% (195/197)
回収枚数／配布枚数	207 枚/300 枚	300 枚/300 枚

①利用者の満足度

- ・利用者の声、苦情要望を随時適切に処理し改善しており、「施設」「職員の応対」「講座・講演会」「総合的な感想」の各項目の満足度は高い数値で推移している。
- ・「講座・講演会」については、回数や定員を増やしてほしいといった要望が多く寄せられた。また、ムーブが講座終了時に実施している受講生アンケートでも高い水準で満足度を保つことができた。

②利用者の声の反映

- ・「施設」の改善点について、駐車場料金の値下げや割引サービスの設定、トイレの洋式化やウォシュレットを望む声、Wi-Fi 設置の意見があった。利用者の要望の高いものや緊急を要するもの等に対応しており、トイレの修繕やWi-Fi 整備を行った。
- ・各室について、計画的に備品の更新を行い、利用者のための環境作りに取り組んだ。

③苦情などの対応

- ・「職員の応対」について、コロナ対策に関連した意見があった。（公財）アジア女性交流・研究フォーラム、ムーブの毎月の情報交換会などの場で、苦情事案の説明、意見交換、職員間の情報共有を図り、各課の連携強化や苦情対応の改善などにつなげた。

④⑤利用者への情報提供及び要望把握

- ・市民団体や企業、利用者などの代表から成る「ムーブ運営協議会」や「ムーブ利用者連絡会議」を開催しており、施設運営や事業内容の情報提供及び利用者の意見・要望の把握を行い、円滑な運営に努めている。

2 効率性の向上等に関する取組	3 0		1 8
(1) 経費の低減等			
①施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取り組みがなされ、その効果があったか。	2 0	3	1 2
②清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、			

経費が最小限となるよう工夫がなされたか。				
③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。				
【評価の理由、要因・原因分析】				
①ムーブの事業計画や実施方針、契約・経理事務や職員研修等をムーブの指定管理担当ラインで一元的に行うことで、効率的な管理運営を行った。				
②警備や清掃等の再委託契約に際しては、複数年契約の採用、市の契約規則等に準じた入札や、複数見積を徴した契約者の選定等を実施している。				
③LED照明への転換推進や事務室内の節電の取組など使用電力の節減に努めた。				
③利用者の安全確保や施設管理上の緊急性がある工事について、所管課と指定管理者との協議方法について、監査で指摘されたことを受け、執行残を活用して工事を実施する際は、効果・必要性などに係る協議手順の詳細を定めることとした。				
【経費の推移】		(単位：千円)		
	R 2 (更新前)	R 3		
保守・点検、再委託料	73,304	72,609		
光熱水費	18,500	20,972		
(2) 収入の増加				
① 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。		1 0	3	6
【評価の理由、要因・原因分析】				
○使用料収入		(単位：千円)		
	R 2 (更新前)	R 3		
目標額	40,000	30,000		
実績額	16,324	23,151		
・目標額に届かなかった要因は、新型コロナウイルス感染症拡大防止による休館等の指定管理者の責によらないものである。				
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組		2 0		1 2
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況				
① 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の配置が合理的であったか。		1 0	3	6
② 職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。				
③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。				

〔評価の理由、要因・原因分析〕

① 人員配置

- ・施設の利用予約状況に応じて効率的な人員で運営できるようにシフトを組む等の人員配置を行っている。

②職員の資質向上等の取組み

- ・毎月の所内整理日には、体系的な研修計画に基づき、男女共同参画に関する研修をはじめ、接遇マナー、暴力団排除、ストレスケア研修等の様々な研修を幅広く実施した。また、安全・安心の観点から、施設・設備の定期的な保守点検や計画的な補修等を行うとともに、防災研修（消防訓練、AED操作研修等）などの職員研修を実施した。
- ・相談体制のさらなる充実のため、各区役所子ども・家庭相談コーナーや法テラス北九州法律事務所などの、他の相談機関や関係機関との連携を図るとともに、相談員を相談知識・技術向上、ネットワークづくりに資する研修に積極的に参加させるなど、相談員の資質向上に努めた。

③地域・関係団体等との連携

- ・就職支援については、就職活動セミナーなどにおいて、福岡県子育て女性就職支援センターから、実際の就職活動に役立つセミナーを実施してもらうなど、連携して効果的に事業を開催した。
- ・国をあげて取り組んでいる「女性の活躍推進」を多方面から支援するため、男女共同参画センターを中心に、ウーマンワークカフェ北九州等の関係機関と連携しながらキャリアアップ、就業継続、再就職、資格取得など、多種多様な講座を実施している。
- ・市の行事への参加をはじめ、関係機関や福岡県警察本部と連携した「DV防止キャンペーン」に参画するなど、地域や関係団体等との協働を積極的に進めた。

（２）平等利用、安全対策、危機管理体制など

- | | | | |
|--|----|---|---|
| ① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。 | 10 | 3 | 6 |
| ② 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。 | | | |
| ③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。 | | | |
| ④ 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。 | | | |
| ⑤ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。 | | | |
| ⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。 | | | |
| ⑦ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。 | | | |

〔評価の理由、要因・原因分析〕

- ①「（公財）アジア女性交流・研究フォーラム個人情報保護規程」等に基づき、個人情報保護ファイルは鍵付きキャビネットに保管するなど個人情報保護の遵守を徹底するとともに、研修などを通して意識醸成を図り、日頃から個人情報保護に努めている。

- ②③施設の利用受付にあたっては、きめ細かい内容まで掲載した受付マニュアルを整備、活用して、条例や要綱の遵守、公平・平等な取扱を確実にしている。
- ④現金管理については、金庫を鍵付きキャビネットに保管し、終業後に施錠を点検しており適正に管理した。
- ④ 使用料等の徴収及び市への納付、月例報告については、遅滞なく適切に処理している。
- ⑤開館中は、出入口を一ヶ所に限定してサーモカメラを設置し、来所者に対し警備員による検温確認及び手指消毒をお願いするなど、徹底した感染防止対策を行った。
- ⑥防犯カメラ及び非常用通報装置を設置し、また火災や台風、地震対応マニュアルなど各種のマニュアルを整備し、日頃から事故防止等の安全対策や事故発生時の対応を確認しておくなど危機管理意識を持ち、不測の緊急事態に備えている。
- ⑦新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時休館となった際は、休館対応を速やかに行うとともに、利用者への情報提供を迅速に実施するなど、利用者の立場に立った配慮を行い、適切に対応した。

【総合評価】

合計得点	66	評価ランク	C
[評価の理由] - 令和3年度も、前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症拡大防止による休館期間や利用制限を行ったため、利用者数、講座数、使用料の全てが目標に達しなかったが、指定管理者の責任によらないものであることから、要求水準どおりに業務を完了したと判断した。 - 市と連携を図りながら、重要となる取組分野や、就業支援や若者向けキャリア形成プログラムなどの事業・講座カリキュラム設定を行っている。また、勤労婦人センター廃止に伴い、地域における男女共同参画の活動が低下しないよう、出前講座に取り組んでいる。 - 男女共同参画センターは市民の男女共同参画社会の形成に関する理解を深めるとともに、市民や団体の取組を支援することにより男女共同参画社会の形成の推進を図ってきた。また、「第4次北九州市男女共同参画基本計画」に基づき、固定的役割分担意識の解消に向けて、様々な媒体で市民に分かりやすく広報啓発を行っている。特に、女性だけでなく、男性の理解を促進させるため、男性向け講座を充実させるなど具体的な施策の実施機関としての役割を果たしている。 [今後の対応] - 引き続きアンケート等により利用者の要望を受け、ニーズに応じた講座設定や工夫を行うとともに、広報活動にも力を入れ、利用者の増加及び幅広い年代の利用を図っていく。			

〔北九州市指定管理者の評価に関する検討会議における意見〕

適正に評価されている。

今後も、市と指定管理者と協同で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%	↑	要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%	↓	要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【総合評価】

- A：総合評価の結果、優れていると認められる
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる
(合計得点が50点未満)