

| |
|-----------------------|
| 総務財政委員会 令和2年10月15日 |
| 総務部 資料1番 |
| 所管 人権・男女平等推進課 |

令和元年度 指定管理者のモニタリング結果について

1 対象施設

| 施設名 | 指定管理者 | 指定期間 |
|------------|------------------------|----------------------------|
| 男女平等推進センター | 特定非営利活動法人 男女共同参画おおた | 平成31年4月1日から 令和6年3月31日まで |

2 設置目的

男女共同参画社会の実現に資するとともに、区民の自主的な活動の場を提供するため。

3 モニタリング実施方法

通常時モニタリングを実施し、以下をもとに総合的な評価を行い、別紙「大田区指定管理者モニタリング結果（通常年度）」を作成した。

- (1) 指定管理者自己評価
- (2) 所管課による履行状況確認・評価
- (3) 公認会計士による財務審査

4 結果について

上記の審査等の内容を総合的に検証した結果、指定管理業務を適正に履行していると評価する。

大田区指定管理者モニタリング結果(通常年度)

| | |
|---------|-----------|
| 評価対象年度 | 令和元年度 |
| 自己評価実施日 | 令和2年5月29日 |

1 施設概要

| | |
|----------------|--|
| 施設名 | 大田区立男女平等推進センター |
| 所在地 | 大田区立男女平等推進センター大森北4-16-4 |
| 指定管理者 | 名称 特定非営利活動法人男女共同参画おおた |
| | 代表者 理事長 坂田 静香 |
| | 住所 大田区大森北2-3-15第15下川ビル4階 |
| 指定期間 | 平成31年4月 ～ 令和 6年 3月 |
| 施設の設置目的 | 男女共同参画社会の実現に資するとともに、区民の自主的な活動の場を提供する。 |
| 施設の沿革 | 昭和52年、女性が安心して集える場所として「大田区立婦人会館」が設立。平成4年「大田区立おおた女性センター」と名称が変更され、建物の改修ののち、平成12年に大田区立男女平等推進センター「エセナおおた」として開館。 |
| 担当部課 (問合せ先) | 総務部人権・男女平等推進課 |
| | 電話 03 (5744) 1610 FAX 03 (5744)1556 |

2 業務履行状況確認

| 項目 | 確認内容 | 指定管理者自己評価 | 施設所管課所見(確認方法・頻度) | 施設所管課評価 |
|----------------------|--|---|---|---------|
| 管理 | 事業計画書及び事業実績報告書等は期日までに提出されているか、また報告の内容に不備はないか | ・事業計画書および事業実績報告書は期日までに適切に提出している | いずれも期日までに提出されており、報告内容等の不備も認められない。 | ○ |
| | 各種業務日誌等が整備・保管されているか | ・毎日業務日誌等を記入し、職員全員での情報共有を図るとともに記録は整理・保管している。 | 各種業務日誌等の整備・保管は、適切であった。職員間での情報共有もされており、利用者対応等で有効に機能していた。 | ○ |
| | 区と指定管理者との間で十分な連絡や調整がなされているか | ・月に一度の定例報告会の他、日常的に所管課への相談・連絡・報告を心がけ、必要に応じて訪問し調整を行っている。 | 日常的に相互に連絡を取り合うほか、月1回の定期報告や必要に応じて区職員が施設へ赴くなど、連絡・調整が図られている。 | ○ |
| 職員 | 必要な知識・経験をもった職員を配置しているか | 区立施設の管理及び男女共同参画及びについて専門的な知見と経験を持つ職員を3名以上配置している。 | 自己評価のとおり配置が認められる。責任者の配置についても、区の指示等に基づき適切になされており、体制強化に努めている。 | ○ |
| | 施設の設置目的を最大限発揮できるスタッフの配置になっているか(員数・シフト等) | ・男女共同参画推進事業の実施と区民の交流の場としての目的を果たせるよう効果的かつ柔軟な職員配置を行っている。 ・うぐいすネットの繁忙期や土日祝日、19時以降のシフトなど工夫したスタッフを配置している。 | 職員配置についても適正であり、施設の設置目的達成に向け、寄与している。 | ○ |
| | 業務に必要な職員研修を実施し、資質の向上に努めているか | ・毎月1回職員研修会議において施設管理・事業運営の情報共有を行っている。また年2回の休館日を利用して他施設において全職員が一同に会し、男女共同参画推進事業および管理等業務に必要な研修を実施している。今年度は3月の研修が新型コロナウイルス感染防止対策のため実施せず、各自自己研鑽に努めた。 ・職員それぞれが国や都などが実施している研修等に参加し男女共同参画に関する知見を深め事業資質の向上に努めている。 | 職員会議及び研修の内容等については、年度報告書により確認し、協定に基づき適正に実施されていた。また、外部機関が実施する研修への参加も認められ、職員の能力向上に努めている。 | ○ |
| | 職員の服装及び接客態度は適切か | ・身だしなみに配慮した服装で従事している。また、本庁舎に準じてクールビズの期間を設けている。 ・接客態度についてはユニバーサル窓口サービスガイドラインを遵守し、公共施設として公平・公正な対応を行っている。 | 服装及び接客態度の向上については、職員会議等において徹底されており、適切と認められる。 | ○ |
| 施設、設備の公正な利用が確保されているか | ・うぐいすネットの室場は公共施設利用システムに基づき公正・平等に行っている。また1階の会議室は所管課と連携し行政利用を促進を図っている。 | 公共施設利用システムに関する事務は適正に行われており、利用者の公正な利用が図られている。 | ○ | |

| | | | | |
|---------|---|--|---|---|
| 運 営 | 自主事業(講座など)は計画どおり運営されているか | ・計画通りに自主事業を実施している。また、年度途中で大田区のプランに沿った事業(男女共同参画センター等の相談員向け研修、退職後の生きがい塾、防災展示・ワークショップ)の追加承認を受け実施した。 | 自主事業については、協定に基づき区が承認し、実施している。施設の設置目的達成に向けて取り組んでいると認められる。 | ○ |
| | 使用料等の会計管理は適切か | ・常に間違いがないように点検し、適切に管理をしている。 | 使用料の収入及び還付等に関する経理については、毎月の報告書により、適正な処理が行われていると認められる。 | ○ |
| | 施設の利用方法は分かりやすく説明されているか | ・リーフレットを作成、ホームページにも案内を掲載。館内には案内表示を掲示している。職員は、初めて施設を利用するお客様にも分かりやすく説明ができるよう研修している。 | リーフレットの内容が工夫されていること、研修報告書により接遇等に関連する研修への参加が確認できることなどから、利用者サービスの向上に努めていると認められる。 | ○ |
| | 施設の稼働率向上に向けた取り組みは有効か | ・室場利用率はおおむね70%を超え、多くの区民に利用していただいている。うぐいすネットに不慣れなお客様には、館内に設置したパソコンを使用して抽選申込方法をお伝えしている。抽選に外れてしまうというお客様には利用の少ない室場の利用をお勧めし、稼働率の向上に努めている。3月度は新型コロナウイルス感染防止対策のため、利用の自粛をお願いし利用率は54%となった。 | 利用率は、過去5年間にわたり70%を上回る高い水準を保っている。稼働率向上に向けた取り組みは有効と考える。 | ○ |
| | 利用者等からのクレームに対し適切に対応しているか | ・お客様のクレームにはすぐに対応することを第一とし、真摯に耳を傾け、丁寧に対応するとともに、原因の究明、対策を協議している。また、所管課へ速やかに相談・報告している。 | 利用者から苦情を受けた場合、区へ速やかに報告・連絡がなされるなど、適切な対応に努めている。 | ○ |
| | 専用ホームページは適切に管理運営されているか | ・タイムリーな情報発信を心掛け、管理者パスワードの定期的な変更など、セキュリティ対策に努め適切に管理運営している。情報発信の手段としてツイッターの運用を開始しホームページから閲覧できるようにした。 | 適切に運営されている。 | ○ |
| | 施設の周辺地域との関係は良好か | ・周辺地域の社会資源(ハローワーク、子ども家庭支援センター、入新井第一小学校、入新井特別出張所、地域包括支援センター入新井、大田区社会福祉協議会)、町会、商店街などの行事には積極的に参加し、地域との連携に努めている。また、イベント時には近隣の方に事前に挨拶に伺い、理解を得ている。騒音等でクレームがあった場合はすぐに対処している。 | 近隣住民に関わる苦情等の報告は、特に受けていない。また、区民から施設に関する苦情等を受けたことは特になかった。 | ○ |
| 情報管理 | 個人情報とは適正に管理されているか | ・個人情報の管理・法令遵守に注意を払い適正に管理している。 | 個人情報の適切な管理は、施設において確認している。また、研修による職員の意識向上や取り組みへの徹底を図るなど、情報の保護に努めている。 | ○ |
| | 個人情報保護、法令遵守のため、マニュアルの整備や職員研修を実施しているか | ・個人情報保護方針を作成し、職員に対し定期的に研修を実施し周知徹底している。 | | ○ |
| 安全・危機管理 | 防犯・防災のマニュアルが整備されているか、またマニュアルの内容は職員に周知されているか | ・防犯・防災マニュアルを作成し研修を実施しており職員に周知徹底を図っている。 | | ○ |
| | 緊急時の初動連絡体制の整備や避難誘導等の訓練を実施しているか | ・電話およびSNSを利用した整備し緊急連絡体制を整備している。 ・毎年1回緊急時の定期訓練および避難誘導等の訓練を実施している。 令和元年度は所管課、相談室との合同で相談室の不審者対応訓練と一般の避難誘導訓練を実施した。職員全員が救命技能(AED)の講習を受講している。 | マニュアルの作成及び職員研修により、防犯・防災や緊急時に対応できるよう努めている。 避難訓練の実施に加え、職員研修の一環で「非常時の対応について」のグループワークを行い、心構えと具体的な行動を確認するなど、職員を中心に防災意識の向上と安全確保のための技術習得を図っている。 | ○ |
| | 日常の防犯・防災管理体制は適切か | ・館内・敷地内の見回りなど日常の防犯・防災管理は適切に行い、閉館後は警備会社に委託している。 ・近隣の警察署に緊急時の出動について対応をお願いしている。9/11に敷地内に不審者出現、11/26酒気帯び来館者の事案が生じたが速やかに警察に通報、所管課へ報告。対策として敷地内にライトを設置、1階カウンターに非常ボタン設置など防犯対策を実施した。 ・イベント、講座開催時には災害時の対応について参加者に説明している。 | 職員は、救命救急の講習を受講し、全員が救命技能認定証の交付を受けるなど、緊急時に対する体制を整備している。 | ○ |

| | | | | | |
|------------------------------|----------------------|--|--|--|---|
| | | 鍵の保管、施錠管理が適切になされているか | ・夜間見回り時のチェック表を作成し施錠を確認して。鍵の保管、施錠管理は適切に行っている。 | 鍵の保管及び管理について、適正であることが認められる。 | ○ |
| 施設管理 | 共通 建物 設備 備品 | 日常・定期点検が計画的に実施され、点検記録が適切に保管されているか(建物、設備、備品) | ・日常点検、定期点検ともに実施しており記録は適切に保管している。 | 建物・設備の法令点検及び定期点検等について適正になされていることが、報告書により確認できる。なお、年に1度、区職員も日常点検に立ち会い、点検内容を確認している。 | ○ |
| | | 修理・更新が必要な場合は原因を含めて速やかに報告しているか(建物、設備、備品) | ・速やかに報告・相談している。必要に応じて写真撮影や記録をとっている。 | 適切・迅速に報告されている。 | ○ |
| | | 修繕等を適切におこなっているか(建物、設備、備品) | ・修繕内容について区と協議し複数社の見積をとり、適切に実施している。今年度は指定管理5年間の中期計画に沿って畳替えを実施した。 | 必要に応じて区と協議し、適切に実施されている。 | ○ |
| | | 業務の再委託は手順に沿って適切に行われているか(建物、設備) | ・管理代行仕様書に基づき実施している。 | 入れを実施するなど、適切に実施されている。 | ○ |
| | | 省エネルギーの取組みは適切に実施されているか(建物、設備) | ・利用者の安全に配慮しつつ、省エネにつとめ適切に実施している。 | 近年の天候不順を考慮し、利用者の安全を優先したうえで、館内表示のほか、必要に応じて利用者に直接協力を依頼するなど、省エネへの取組みの徹底を図っている。 | ○ |
| | | 設備管理 | 機器の取扱説明書等は整備・保管されているか | ・取扱説明書等はファイルし、定位置に保管している。 | |
| | 備品管理 | 機器の取扱説明書等は整備・保管されているか | ・取扱説明書等はファイルし、定位置に保管している。 | 適切に整備・保管されていることを確認している。 | ○ |
| | | 備品台帳に基づき適切に整理整頓されているか | ・適切に行っている。 | | ○ |
| | 清掃 | 日常及び定期清掃が適切に実施され、施設、設備、備品は清潔に保たれているか | ・清掃係員と密に連絡をとり、不具合があればすぐに対応できるようにしており常に清潔に保たれている。2月中旬以降、新型コロナウイルス対策として共有箇所の薬剤による清拭を行っている。 ・利用者懇談会でも施設が清潔で使いやすいとのご意見をいただいている。 | 再委託による業務となるが、適切に対応している。区職員が施設に赴いた際にも確認している。 | ○ |
| | | 洗面所等の消耗品は常に補充されているか | ・洗面所は1時間おきに清掃係員がチェック表に基づき点検しており、消耗品が不足しないよう心掛けている。 | | ○ |
| ごみの分別等、リサイクルの取組みは適切に実施されているか | | ・職員全員がゴミの分別と減量化を常に意識し、リサイクルに取り組んでいる。 | 利用者のごみの持ち帰りを徹底するべく協力依頼するなど、ごみの減量化及び分別に努めている。 | ○ | |
| 施設周辺の美観は維持されているか | | ・ボランティアスタッフの方に週2回花壇の手入れ依頼している。地域の外観にも配慮し雑草の管理だけでなく季節ごとに花々が咲き、近隣住民や来館のお客様からも好評を得ている。 ・デング熱対策として敷地内雨水マスに殺虫剤を散布し、公衆衛生にも配慮している。 | 美観の維持に努めているほか、区の指示に基づくデング熱対策にも積極的に取り組んでいる。 | ○ | |

評価基準 (きちんと履行している=○、もう少し努力が必要=△、履行されていない=×)

3 指定管理者総合所見（サービスの提供に関して工夫・改善した点、運営上の今後の課題等）

工夫・改善点

- ・協定書を遵守し適切に施設管理を実行している。
- ・施設管理や男女共同参画推進事業の実施においては、所管課への相談・連絡・報告を心がけ、必要に応じて訪問し調整を行っている。
- ・設置目的である男女共同参画を推進するために、職員に積極的に研修機会を与え資質向上につとめている。
- ・男女共同参画推進事業については、事業終了後には事業担当者全員で総括を行い成果と効果を検証し、今後の課題や問題点を話し合い改善策を検討している。さらに事業評価会議を行い昨年度実施した事業全体を振り返り、区民の課題解決に効果はあったか、社会のニーズ、区民のニーズにあった事業であったかを検証し、次年度の計画を立案した。
- ・講座修了生や利用者へ施設管理・事業運営のためのボランティアスタッフ制度を案内し、区民との協働を図っている。「エセナおおた」の活動を支えると同時に男女共同参画の視点を持った地域活動ができるようサポートし男女共同参画社会の推進に寄与している。また、男性のスタッフが3割になり区内の他施設などでも活動を継続しており高評価を得ている。
- ・講座修了生を組織化し、事業と一緒に企画・運営することで次世代を担う人材の育成を図っている。
- ・複合施設への機能移転計画について、区民向け説明会や利用者懇談会などで説明を行った。説明会に参加できない方のために館内で要望や意見のアンケートを実施、寄せられた意見について回答したものを館内に掲示し、周知を図った。
- ・経年劣化による施設や備品の不具合について、令和元年度は修繕計画に基づき和室の畳替えを実施、また近年の懸念であった雨漏りの修繕を行うことができた。今後も早期発見、所管課に報告・相談を密に行い、優先順位を考慮し安全・安心な利用ができるよう修繕し、利用者へ説明・周知を行いご理解いただけるよう努めたい。

今後の課題について

- ・ワーク・ライフ・バランス啓発のための男性向け講座や女性の就労継続講座など、働く区民向けの学習事業は必然的に土日・祝日の開催となり担当者も通常勤務の他に出勤となる。閉館時間が長く、休館日もないため、職員のワーク・ライフ・バランスを考慮しマネジメントを行っているが、人材の確保は大きな課題とらえている。
- ・2月中旬より、新型コロナウイルス感染対策のため、共有スペースの閉鎖や、男女共同参画推進事業の中止、うぐいすネット室場の利用自粛など通常とは異なる対応が続き、お客様からの問い合わせが多く寄せられた。利用者の立場に立って、わかりやすい表現でご理解いただけるよう職員一丸となって務めた。今後も対応策は継続していくため、利用者の理解が得られるよう工夫し、信頼を得られるよう施設管理に努めたい。
- ・新型コロナウイルス感染対策のため、小中学校が休校になり学童保育や放課後ひろばも閉鎖されたため、職員の子どもを団体の事務所で預かり勤務を継続することができた。また、職員感染の恐れがある中、団体として様々な防護対策を行った。今後も職員が安心して働けるよう、所管課への連絡・相談を密にし取り組んでいきたい。

4 施設所管課総合所見（施設運営の総合的な評価）

男女共同参画の推進に対し、知識と実績を有する法人であるということもあり、施設の設置目的に沿った事業展開及び施設運営が効果的に実施されていた。

大田区男女共同参画推進プランに基づく男女共同参画推進事業については、参加者に対してアンケートを実施し、参加者の満足度や意見等に基づき事業を評価し、加えて、コスト面からの評価も実施するなど、次年度以降のより効果的な事業実施の実現に努めている。また、施設整備に関することや実施事業に関する提案を区に対して行うなど、指定管理業務に対する積極的な姿勢も見られた。加えて、新型コロナウイルス感染症拡大防止への対策についても所管課と連携し、積極的に取り組む姿勢が見られた。施設利用者については、年間10万人超を維持していること、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う利用者数の減少などの影響があったものの、令和元年度の室場利用率が68.8%と高い利用率を維持していることから、施設の稼働率向上に向けた取り組みに対する一定の効果が認められる。施設の設置目的達成に向けては、区と指定管理者とが協働し、良好な管理運営を進める必要があることから、区は企画及び男女共同参画推進の責任主体という役割を、また、指定管理者は施設の管理運営及び推進事業を実施するという役割を明確にし、それぞれの責任を果たし、質の向上を図っていく。

5 財務状況に関する施設所管課所見

公認会計士による財務審査では、財務状況は「良好」との結果であった。これにより、財政面からは、施設の管理運営を適切に代行できる状況にあると判断する。