

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
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	ムーブ (北九州市立男女共同参画センター)	施設類型	目的・機能		
			I	— ⑥		
	所 在 地	北九州市小倉北区大手町11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11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31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]				
(単位：人)				
利用者数	R 2 (※)	R 3	R 4	
目標	268,500	231,000	231,000	
実績	81,544	134,274	164,219	
男性 (男性利用率)	36,786 (45.1%)	49,565 (36.9%)	55,563 (33.8%)	
女性	44,758	84,709	108,656	
※ 令和2年度は指定管理協定締結前の参考数値（以下、同じ）				
□・・・対象年度（以下、同じ）				
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であり、KFAWは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た。				
【ムーブ事業・講座】				
(単位：回)				
講座数	R 2	R 3	R 4	
目標	120	125	125	
実績	78	114	134	
講師派遣	R 2	R 3	R 4	
派遣件数	11 件	15 件	24 件	
参加者数	1,172 人	1,579 人	2,292 人	

①男女共同参画事業では、女性の政治参画をテーマにした著名人による講演会、高校生・大学生によるジェンダー平等のセミナー、親子や男性向けの生活技術講座を開催するなど、様々な年代や性別を対象とした、ニーズや課題に即した内容の事業を行った。

①生涯を通じた女性の健康支援事業では、フィットネスルームを活用した運動プログラムや性について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。

②講座や講演会は、開催日を土日や夏休み期間に設定したり、開催時間を夜間にしたりする等、参加しやすいよう配慮がされていた。

②新型コロナウイルス感染症拡大防止対策として、オンラインの活用や講座定員を減らし回数を増やすなど安心して利用できるよう工夫をし、利用者増加につなげた。

②「公共施設へのお出かけ応援事業」で個人利用が無料となったことから、フィットネスルームとOAルームの利用者が増加し、運動やパソコンの指導を行った。

【女性のエンパワーメント事業】

女性のエンパワーメント	R 2	R 3	R 4
講座数	43 回	60 回	55 回
受講者数	1, 926 人	3, 690 人	3, 200 人

①女性のキャリアアップや就業の機会を拡げることが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、女性の就業を支援した。

②パソコン講座(自主事業)では、講座開始前に無料個別説明会を土曜日開催し、また経済的に困難な状況にある方に対しては減免制度を導入する等、利用しやすい工夫がなされていた。

【相談事業】

相談件数	R 2	R 3	R 4
実績	2, 415 件	3, 548 件	4, 279 件
男性	446 件	733 件	842 件
女性	1, 969 件	2, 815 件	3, 437 件

①令和4年度のムーブ相談室の相談件数は前年度比 121% (731 件増加) であった。

特に弁護士による女性のための法律相談は約 2 倍の相談があった。また、新型コロナウイルス感染症の影響で増加した就職や転職、労働環境などの就労に関する相談に対応した。

②離婚に関する法律講座では、講義編と個別編を実施し、利用者ニーズに合わせて講義内容を変更している。

②LINE相談のモデル事業と相談室の連携を図った。

④福岡県のDV防止の街頭啓発において、相談室のチラシを配布し周知に努めている。

【情報収集提供事業】

図書情報室利用状況	R 3	R 4
貸出冊数	32,214 冊	33,671 冊
貸出者数	11,843 人	12,636 人
新規登録者数	72 人	101 人

情報の発信		R 3	R 4
ホームページ アクセス数	目標	228,000 件	228,000 件
	実績	222,185 件	208,364 件
フェイスブック リーチ数	目標	17,100 件	17,100 件
	実績	15,311 件	22,540 件

①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。

④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。

【市民活動への支援】

①「ムーブフェスタ 2022」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。

②「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、若者や地域の方々の人材育成に貢献している。

②「人権を考える企業のつどい」は動画配信で実施し、企業関係者など多数の参加があった。

【調査研究事業】

①ジェンダー問題調査・研究支援事業では、市内企業の女性管理職へのインタビュー調査を分析した「女性管理職のキャリア形成 一皮むけた経験を探る」の報告書を発行した。

④男性育休取得を促進するための広報冊子『パパの子育て応援 NAVI』を発行し、市内企業へ広報を行った。

④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、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。

	配点	評価 レベル	得点
(2) 利用者の満足度	15	5	15
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。			
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	R 3	R 4
施 設	97.0% (197/203)	99.0% (296/299)	96.4% (295/306)
職員の応対	98.9% (185/187)	98.2% (278/283)	98.5% (259/263)
講座・講演会	95.0% (38/40)	100.0% (121/121)	97.3% (72/74)
総合的な感想	97.7% (128/131)	99.0% (195/197)	96.4% (291/302)
回収枚数／配布枚数	207 枚/300 枚	300 枚/300 枚	316 枚/316 枚

①利用者の満足度

- ・利用者の声、苦情や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となっている。
- ・「講座・講演会」について、ムーブが講座終了時に実施した受講生アンケートでも高い水準の満足度となっている。
- ・「施設」については、トイレやフィットネスルームに関する改善の要望が寄せられた。トイレは洗面所の水流の弱さの改善や洋式化の要望が多く、フィットネスルームは機器の老朽化への対応や機器の充実についての要望があった。

②利用者の声の反映

- ・「講座・講演会」については、開催時間・曜日についての個別の希望や、オンラインでの開催、講座・講演会のさらなる周知について意見があった。参加者の意見や参加状況を考慮し、可能な範囲で内容の見直し等を行った。
- ・「施設」については、利用者から要望のあった備品購入や施設改善等を行い利用者増加につながるよう努めた。

③苦情などの対応

- ・「職員の応対」について、新型コロナウイルス感染症対策に関連した意見があった。K F A W職員及びムーブ職員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。			
・職員の接遇マナー研修、ストレスケア研修を実施した。			
④⑤利用者への情報提供及び要望把握			
・市民団体や企業、利用者などで構成されている「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及び利用者の意見・要望の情報共有及び意見交換等を行い、円滑な運営に努めた。			
	配点	評価 レベル	得点
2 効率性の向上等に関する取組	30		18
(1) 経費の低減等	20	3	12
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の策定、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、経費削減に努めた。			
③各室の温度モニタリングを行い、部屋の状況に合わせて空調の調整を行い、節電に努めた。			
③建築後20年以上経過していることから、老朽化が進んでおり、修繕や更新が必要な箇所が増えている。利用者の安全や法令上の基準を元に優先順位をつけ工事の執行について、市と随時協議を行い、効果的な施設整備を行った。			
【経費の推移】			
	R 2	R 3	R 4
保守・点検、再委託料	73,304	72,609	70,560
光熱水費	18,500	20,972	28,175
※光熱水費について増加は次の要因により増加した。			
・物価高騰によりガス及び電気代の単価が高騰した。			
・令和2，3年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止対策で臨時休館を実施したが、令和4年度は休館しなかったため使用量が増加した。			
・新型コロナウイルス感染症拡大防止対策で換気を行いながら空調を稼働させたため室温調整に負荷がかかった。			

	配点	評価 レベル	得点
(2) 収入の増加	10	3	6
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。			
[評価の理由、要因・原因分析]			
○使用料収入		(単位：千円)	
	R 2	R 3	R 4
目標額	40,000	30,000	30,000
実績額	16,324	23,151	26,905
・利用者が安心して使用できるよう新型コロナウイルス感染症対策を講じたことから、利用が増え、使用料収入は目標の約9割になった。			
・7、8月に実施した「公共施設へのお出かけ応援事業」では、市民の個人利用料が無料となったため、その分は収入減となっている。			
	配点	評価 レベル	得点
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組	20		12
(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況	10	3	6
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。			
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た。			
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			
・女性のエンパワーメント事業では、福岡県労働局新雇用開発課と共催で、就職サポートセミナーを介護事務講座に組み込んで実施したり、また、福岡県子育て女性就職支援セ			

ンターの個別相談でハローワーク仮登録を行う等、具体的な就職活動につなげた。			
・ムーブを中心に、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た。			
・福岡県弁護士会と共催で女性の権利ホットラインを実施した。			
・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。			
	配点	評価 レベル	得点
(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、きめ細かい内容を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行った。			
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た。			
⑤1階エレベータ前に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た。			
⑦台風で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4年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止による休館はなかったが、利用者数及び使用料は目標に達しなかった。講座実施にあたっては、新型コロナウイルス感染症に対応するため、1回の利用人数を減らす一方、回数を増やすなどの工夫をすることで、開催数は目標を上回った。また、各種相談件数は前年度より増加しており、不安解消や課題解決につながった。これらのことから、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、第4次北九州市男女共同参画基本計画に掲げた方針を踏まえ、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た。また、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の工夫を施した。 - 固定的性別役割分担意識の解消に向けて、ホームページ、フェイスブック、インスタグラム等、様々な媒体で市民に分かりやすく広報啓発を行った。令和4年度に実施した北九州市民意識調査では、全国と比較して固定的性別役割分担意識が低いという結果につながっている。 [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、SNSを活用した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)