

平成23年度指定管理運営業務評価票

施設名称：男女共同参画・青少年センター	指定管理者：ドーン運営共同体	指定期間：平成23年4月1日～平成28年3月31日	所管課：府民文化部男女参画・府民協働課
---------------------	----------------	---------------------------	---------------------

評価項目	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価	評価	施設所管課の評価	評価	評価委員会の指摘・提言	
			S～C		S～C		
I 提案の履行状況に関する項目	(1) 施設の設置目的及び管理運営方針	<p>①施設の管理運営方針が提案どおり実施されているか （集客力の向上とNPO活動支援）</p> <ul style="list-style-type: none"> 多様な業種4者のノウハウの融合による利用者サービスと集客力の向上と集客力の向上 利用者に対する公正、公平な対応 個人情報保護と情報公開への適切な対応 NPO活動支援 青少年センターとしての知名度の向上と青少年活動の新たな拠点づくり 男女共同参画・青少年・NPOの情報発信拠点の設置 環境に配慮した仕組みづくり 利用統計を活用した運営 <p>②提案事業者・法人としての社会貢献活動、環境活動、法令遵守などの取組みの状況（創造的な社会貢献と法令遵守）</p> <ul style="list-style-type: none"> 社会貢献活動 コンプライアンスの取組み 	<p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> 共同体運営会議を開催して月次利用率及び収支状況を4者で確認のうえ、利用者サービス、集客力向上策などを協議し、大阪府とも調整しながら順次実行している。 利用承認にあたっては作成した利用者対応マニュアルに基づき厳正に対応している。 窓口や電話、利用申し込み抽選会で笑顔と丁寧な対応を心掛け、団体登録の申し込みに対しては、外部委員2名を含めた審査委員会で公正、透明に審査しています。 個人情報保護については、大阪府男女共同参画推進財団の規程を準用して職員への研修とともに日常業務で周知徹底を図っており、保存が不要な個人情報書類はシュレッダーでその都度破棄し、利用申込書は厳重に管理している。 情報公開については、大阪府男女共同参画推進財団の規程を準用して適切に対応するとともに、大阪府に適宜報告しています。 青少年のための取組み事業については、共同体を構成する府青少年財団が主宰して青少年関係団体の連絡会やリーダー研修などをドーンセンターで実施している。また、1階ロビーのチラシの配架コーナーに青少年関係専門の情報ラックを設置。情報の質、量ともにまだ工夫の余地があるので、運営会議等で検討している。 4、5階の会議室を手始めに順次、館内照明灯のLED化を進めている。 次年度以降計画的に改修を実施していく予定。館内空調の適温設定と、利用状況に応じたエレベーターの間引き運転によって消費電力の節減に努めている。 毎月の利用状況及び収支状況を分析し、運営会議及び連絡会議において、今後の利用促進方策や経費削減策を決めるとともに、会議室の空き情報を利用希望者に電話等で案内している。 <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> 東日本大震災で東北から大阪に避難している女性たちのためのグループカウンセリング実施（無料）を実施中。 障がい者カヌー事業「シーカヤックチャレンジ」 障がい者のための演劇ワークショップ 東北の舞台芸術を支援するフリーマーケット「えんげきフリマ」 障がい者絵画展 今年度においては、各団体で職員に対しての人権研修及び個人情報保護に関する研修を実施。また、共同体としては、人権研修（個人情報保護を含む）を実施しました。 	A	<p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> 各種マニュアルの作成、審査会の設置など提案の内容を着実に実施するとともに、多様な業種による共同体という利点を活かし、それぞれの専門性を発揮させたサービスの提供に努めている。 集客率の向上については、当初の計画を下回っているものの、新たな利用促進方策を検討し、共同体の構成団体がそれぞれの専門性を活かし、施設の集客力を図っていくことで、今後の利用率の向上を期待する。 NPOの支援については、共同体の構成員にNPO法人が存在することから、NPO間のネットワークを活用しニーズ調査を行うなど、支援方策の検討を進められたい。 センターの設置目的の一つである「青少年の健全育成に資する」知名度及び利用率の向上を図る取組みについては、一部進められているものの、その効果があらわれていないことから、利用促進に繋がる新たな取組みが必要である。 LED化により環境に配慮するとともに、利用統計運営会議で活用し、利用促進を図っている。 ホール、会議室等の利用状況を分析し、利用率が低い部屋や時間帯ごとに利用状況に応じた営業活動を行い、利用率及び利用料金の向上に努められたい。 <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> 構成団体それぞれの理念、専門性を活かした社会貢献活動を今年も積極的に実施しており、評価できる。 また、独自に構成団体内で配置する職員の研修を行うとともに、共同体内でコンプライアンス研修を計画どおりに進めている。 	A	<p>○ドーンセンターの利用率の向上には、青少年の健全育成に資する機能を発揮する必要がある。この点について工夫をされたい。</p> <p>○ドーンセンターのホームページについては、男女共同参画及び青少年健全育成の目的施設として、女性や若者が「のぞいてみたい」と思うような内容に改善されたい。</p> <p>○ドーンセンターのホール、会議室等の利用状況等をデータに基づいて詳細に分析し、利用率及び利用料金の向上に努められたい。</p>
	(2) 平等な利用を図るための具体的手法・効果	<p>①平等利用を確保するための基本方針が提案どおり実施されているか</p> <ul style="list-style-type: none"> マニュアル等の活用 利用者団体登録要綱の作成 ドーンセンターホームページの活用 利用者アンケート結果のサービスへの反映 <p>②高齢者、障がい者等に対して利用援助の方針が提案どおり実施されているか</p> <ul style="list-style-type: none"> 案内の充実、安全確保、AEDの配備 簡易スロープの整備 バリアフリー施設としての機能維持 利用団体との調整と連携 	<p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> 受付窓口や電話で丁寧に説明し、平等利用への理解と協力を求めている。「利用者マニュアル」及び「目的利用料金適用マニュアル」の作成については、より一層のサービス向上を図るため前指定管理者のマニュアルを現状に合わせて順次改訂中です。 利用者団体登録要綱を作成し、外部委員2名を含めた登録団体審査会で公平に審査して新しい登録団体を決定している。 ドーンセンターのHPを主宰する大阪府、共同体構成員でHPの管理運営を受託している府男女共同参画推進財団と調整し、掲示内容の修正等について可能な限りスピーディーに対応していきます。 利用者に対して各会議室ごとに意見箱を既に設置しており、常に利用者からの要望等伺っている。要望・意見の内容、対応策を掲示するとともに、利用者サービスの向上に努めている。 <p>②高齢者、障がい者等に対して利用援助</p> <ul style="list-style-type: none"> 障がい者の方々には、利用方法について十分な説明を心がけるとともに、安全確保についても配慮している。AEDについては3階事務所に配置して、受付スタッフを中心に使用方法について設置業者から研修を受けている。 1階パフォーマンス・スペースと7階のホールにスロープを整備して活用している。 特にホールやパフォーマンス・スペースについては、専門性を有する受け付けのスタッフ及び舞台業者が、障がい者の方に対する対応について事前に利用者と綿密に打ち合っている。 		<p>①</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者対応マニュアルを利用状況に合わせて順次改正しており、利用者サービスの向上、平等利用の確保に努めている。 目的施設として、利用促進を図るため、前指定管理時の「ドーンセンター利用者団体登録制度」を継承しつつ、新たな利用者団体登録審査においては、外部の審査会を設置し、公平な登録事務を行っており評価できる。 関係者間の調整を行い、比較的円滑にホームページ対応を行っている。 利用者アンケートについては、利用者の生の声を聞くことができ、管理運営に反映するための重要な情報であることから、定期的の実施いただき、利用者ニーズの反映に努めていただきたい。 <p>②</p> <ul style="list-style-type: none"> 高齢者、障がい者等の利用に配慮したスロープを整備されている。また、新たにAEDを配置した上で、職員への研修を実施し、緊急事態への対応する体制を整備を図るなど、安全・安心な施設運営が計画どおりに進められている。 引き続き、スタッフの研修等に努め、高齢者や障がい者への丁寧な対応をお願いしたい。 	A	

評価項目	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価	評価	施設所管課の評価	評価	評価委員会の指摘・提言
			S～C		S～C	
(3) 利用者の増加を図るための具体的手法・効果	利用者増加のための具体的手法が提案どおり実施されているか（利用者の立場を踏まえた運営） ・開館（利用）時間の延長 ・利用料金の割引 ・広報エリアの拡大 ・青少年関係の利用者増加を図る	・開館時刻については従来の午前9：15から9：00に繰り上げた。ホール及びパフォーマンススペースの利用については、時間延長について（前後1時間）も要望により認めて、利用していただいている。なお、月祝日のあとの火曜日の開館については、今後利用状況等を鑑み検討して行く。 ・利用者が会議室等の予約を取りやすくできるよう、予約可能月を3か月先から6か月先へと変更（24年4月から実施） ・パフォーマンス・スペースの連続利用及び日曜夜間の料金の割引について、大阪府と現在調整中。 ・関西の他の文化集客施設等へのチラシの配布等は適時工夫をしながら実施。 ・構成団体である府青少年財団が当館で研修会や青少年団体の連絡会を実施するなどして他の青少年関係団体に認知されるよう努めている。 ・共同体としても、青少年関係団体に会議や発表会に利用できる旨の案内を行っている	A	・従来より開館時間を早めるとともに、ホール等の時間延長のサービス、会議室等の予約可能月の拡大、新たな利用者を確保するための広報戦略等、利用者増加を図る方策は提案どおり実施されている。今後は、引き続きサービスの向上に努めるとともに、広報エリアの拡大や青少年関係者への利用拡大の方策を検討し、積極的に営業活動を実施するなど利用者の増加を図りたい。	A	○会議室の規模ごとに利用状況、予約時期を分析し、利用状況に応じて予約時間の対応の検討など、より一層の利用率や府民サービスの向上につなげていただきたい。 ○利用料金を下げることも、ドーンセンターの付加価値を上げる情報発信に努められたい。 ○青少年センター機能の付加を新規部門の拡充ととらえ、男女共同参画機能との連携により、時代に即した施設になるよう収支構造の改善につながるよう努められたい。
(4) サービスの向上を図るための具体的手法・効果	サービスの向上を図るための具体的手法が提案どおり実施されているか ・受付業務での創意工夫 ・NPO協働フロアの活性化 ・1階ロビー遊休スペースを情報発信拠点化 ・地下プール跡地を活用したサービス向上策の検討 ・館内環境の清潔保持 ・レストラン業者との連携	・ホール、パフォーマンススペースの利用について希望があれば、新たに開館時間帯の前後30分の利用を可能にした。会議室利用者の利便性を図るため、受付に宅配サービスや消耗品（紙）の販売、インターネット接続及びプリンター打ち出しサービスのパソコン等を設置した。受付システムを共同体の独自予算で改良し、利用者が事前に住所、氏名等を登録しておけば利用申し込み時に手書きせず、印字出力できるように改良した。 ・1階ロビーの机、椅子及びチラシラックを利用しやすいように配置換えした。 ・レストラン業者と協働し、遊休スペースの一部を飲食物のテイクアウトができるスペースとして設営した。	A	・受付業務については、カラーコピーの設置、インターネット接続及びプリンターを配置したパソコンの設置、利用者の受付時の軽減を図るなど、利用者の利便性の向上を図る取り組みが進められている。 ・1階ロビーの遊休スペースの活用について、情報発信を行うラック等の整備をし、レストランと協働で新たなスペース造りを試みているが、利用者の賑わいは薄く、さらに新たな取組みを検討することが必要と考えられる。	A	○サービスの向上に向けた様々な取組みについては、評価できる
(5) 施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度	①管理運営業務を実施する具体的な実施計画が提案どおり実施されているか（得意技を活かす役割分担） ・利用承認等の体制 ・ホール、パフォーマンススペース、スタジオの管理 ・NPO協働フロアの運営 ・一時保育（こどものへや）の業務体制 ・施設全体の保守、点検、維持管理体制 ・専門領域の委託管理体制 ・安全管理体制 ・貸館賠償体制 ・職員研修計画 ②施設・設備の点検・補修が提案どおり実施されているか（清潔で安全なエコ施設を目指して） ・価値ある施設への貢献 ・予防保全品質管理 ・ライフサイクルを見据えた維持管理 ・設備管理業務の内容 ・警備発報、設備異常時の対応 ・第三者への業務再委託 ③自主事業実施計画が提案どおり実施されているか ・男女共同参画推進事業の共催実施 ・男女共同参画社会の実現、青少年活動支援の一助になるワークショップの開催 ・自主プロデュース公演を検討 ・青少年活動事業の実施 ・企業との連携	① ・マニュアルに基づき、舞台関係者が受付業務に従事することにより、特にホール、パフォーマンススペースの利用について、円滑に利用承認に努めている。 ・地階スペースを指定して印刷機器を設置しているが、今後さらにによりよい活用方法を検討していく。 ・一時保育はNPO法人関西こども文化協会と協働で運営しており、広く広報している。対象年齢の引下げや利用料金の引下げ等についての運営方法等を今後検討していく。 ・大阪府の仕様及び施設維持管理マニュアルを基に対応しており、開館時間は3名の職員体制で巡回警備、設備の安全点検を実施している。さらに、緊急時には、職員の出勤が可能な24時間の管理体制を整備している。 ・安全管理体制については、専門業者と契約して実施している。職員全体及び大阪府女性相談センター職員に対して、防災訓練を実施しました。また、緊急連絡先一覧（病院・警察等）を作成して、緊急時の対応に備えている。 ・施設賠償保険に加入し、利用者に不意の事故が発生した場合において、賠償できる体制を整備している。 ・共同体として人権研修・接遇研修等を含めて適宜実施している。 ② ・徹底的にデータを収集し、蓄積、分析した結果を元に管理方法や基準の見直しを実施しています。 ・巡回点検や保全管理に基づく修理計画表を作成している。また、品質管理（点検）を行い、設備機器の寿命の延長を図るよう努力している。 ・維持管理業務遂行にあたり、各仕様書、管理規則、基準、関係諸法令を遵守するとともに、設備全般に精通している技術員を配置して、利用者サービスに協調した業務を行っている。 ・夜間、休館時などの無人時の警備発報、設備異常は電話回線を利用して24時間監視体制を実施している。また、緊急稼働体制を作成して、異常時には警備員または技術者が敏速に対応できる体制を整備している。 ③ ・共同体の構成員である大阪府男女共同参画推進財団の主催事業と連携して、はなみずきキャリア塾、WomenPioneers DVD鑑賞&読書会、女性芸術劇場を実施した。 ・青少年活動指導者養成事業については、共同体の構成員である大阪府青少年活動財団の主催事業と連携して、ユースワーカー養成育成講座を実施した。	S	① ホール、パフォーマンススペース、NPO協働フロア及び一時保育については、共同体構成員がそれぞれの専門性を活かし、仕様書に基づいて業務が実施されており、提案どおりの管理運営がなされている。 保守、点検及び安全管理について、大阪府へも密に報告を行いながら、専門性を活かし、円滑な管理運営がなされている。賠償保険面でも対応を図っている。 今後とも、安全面については研修や訓練を実施するなど、特に注意を払っていただきたい。 ② 府の仕様書に基づき、専門性を発揮しながら、ライフサイクルを見据えた施設・設備の予防安全品質管理が行われている。また、備品等の補修について、計画的な執行がなされている。今後ともきめ細かく丁寧な対応をお願いしたい。 ③ 男女共同参画推進及び青少年活動に係る自主事業については実施されているが、その他の部門は検討中である。今後、指定管理の残期間を考慮し、具体的な手法を検討するとともに、新たな事業展開により、利用者の増加に繋がるよう施設の知名度アップを検討すること。	A	○仕様書等の提案内容どおり実施されており、概ね適正である。 ○なお、男女共同参画推進及び青少年活動に係る自主事業は実施されているが、その他の部門については、公募時に提案された項目は検討中である。については、指定管理の残期間を考慮し、具体的な手法を検討されたい。

評価項目	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価	評価	施設所管課の評価	評価	評価委員会の指摘・提言
			S～C		S～C	
(6)管理経費について、その額となる根拠の考え方	管理経費の縮減について提案どおり実施されているか（低いコストで最大の効果、状況に応じた柔軟な運用） ・人件費の節減 ・施設管理費の削減 ・利用者の増加による利用料金収入等の増加	・職員のスキルアップにより、利用者サービスを低下させることなく、年度途中で人員の1名削減を実施した。 ・館内の適温の設定や利用状況に応じたエレベーターの間引き運転等を実施して消費電力の節減に取り組んでいる。 ・HPの広報や利用者がWeb上で会議室の空室状況を検索するために利用する「会議室利用サイト」に加入等を実施し、利用率の向上に努めている。	A	利用者サービスの低下を招くことなく、人件費、光熱水費等の経費の削減は積極的になされている。 一方、利用料金収入確保については取組みはなされているものの、事業計画の利用料金収入には至らない。利用料金収入増加に向け利用率の低い部分の営業活動の強化を図るなど大掛かりな取組みが必要。	A	○東日本大震災の影響により、平成23年度初めの利用率が伸びなかったとのことであるが、年度後半に改善されたことで終わりにせず、近年の利用率の伸び悩みの要因について様々な角度から分析し、今後の利用率向上策を検討することが必要である。
(7)府施策との整合について、府が実施する事業等への協力について対応できる事項の対応状況	府が実施する事業等への協力が提案どおり実施されているか（積極的かつ広範な協力） ・指定管理者及び共同体構成4者独自のネットワークを駆使した広報への協力 ・事業準備のための配布資料等の事前搬入への配慮 ・協力できる範囲での利用時間帯の柔軟な対応 ・使用料の後払いの許可 ・1階情報コーナーにおける行政チラシの配布 ・1階情報コーナーにおける男女共同参画及び青少年関係のポスターの掲示 ・施設内禁煙の徹底 ・男女共同参画週間及び青少年関係週間等への協力 ・その他府からの協力要請への積極的な対応	・大阪府からのイベント、広報事項のチラシ・ポスターについて、施設のスペースを活かした掲示、自主事業での配布を行い、大阪府と連携して啓発に努めている。 ・1階ロビースペース及びパネルの間覧板を貸出し、パネル展示等を通じて、男女共同参画週間及び青少年関係週間等への協力している。また、同期間中は府と一緒に啓発を行っている。 ・大阪府をはじめ、行政機関等からの各種調査に協力し、施設管理者として対応している。	A	大阪府の施策に対して理解を示し、啓発・広報等、提案どおりの協力がなされている。	A	○仕様書等の提案内容どおり実施されており、概ね適正である。
(8)就職困難層への雇用・就労支援	・母子家庭等就業・自立支援センターを活用し、1名雇用 ・おおさか人材雇用開発人権センター（C-Step）事業への加入の有無	・母子家庭等就業・自立支援センターを活用し、1名雇用している。 ・おおさか人材雇用開発人権センター（C-Step）事業に加入している。	A	提案どおり実施されている。大阪府が実施している就職困難層の雇用・就労支援施策に対応している。	A	○仕様書等の提案内容どおり実施されており、概ね適正である。
(9)ボランティア・NPOとの協働の取組み状況	ボランティア・NPOとの協働の取組みが提案どおり実施されているか（対等な協働を目指して） ・NPOや市民団体が、施設の目的に合致する事業をドーンセンターで実施する場合、指定管理者と共催事業に認定する。	・NPO等との協働を図るため、共催事業実施要綱を設けドーンセンターで共催事業を実施している。	A	ドーンセンターの設置目的に沿った活動をしているNPO等との共催事業が図れるよう、引続き広報に努めていただきたい。	B	○ネットワークの形成、情報発信を図り、NPOとの協働の一層の促進に努められたい。
(10)環境問題への取組み状況	環境問題への取組みが提案どおり実施されているか（できることから着実に一持続可能な社会づくりのために） ・ESCO事業と連動し、照明灯をはじめ省エネ機器の導入 ・省エネと衛生面に配慮した施設整備 ・施設内禁煙の周知徹底	・館内LED化を進めており、さらに全館の節電を実施して、消費電力の節減を図っていく。 ・エレベーターの間引き運転の実施、ウォシュレット対応トイレへの改修を実施した。 ・利用者に対して、受付窓口で施設内禁煙の案内を行うとともに、玄関付近に看板を設置し、周知徹底を図っている。	S	東日本大震災による節電対策に協力するため、設備の改修を図るとともに、エレベーターの間引き運転など、利用者への協力を働きかけ、省エネルギー対策に貢献している。 府有施設における受動喫煙防止策に協力し、館内全面禁煙であることを利用者に対して周知徹底を行っている。	S	○仕様書等の提案内容どおり実施されており、概ね適正である。
I 総括						
のII 向さら なるサ ービス 事項	(1)利用者満足度調査等	①利用者満足度調査等については、3月中に実施する。 ②調査結果のフィードバック（PDCA）	B	利用者アンケートについては、利用者の生の声を聞くことができ、管理運営に反映するための重要な情報であることから、定期的実施いただき、利用者ニーズの反映に努めていただきたい。（再掲）	B	○年1回のアンケートだけではなく、受付窓口をはじめ日常業務を通じて日々、利用者の意見を吸上げ、サービスを始め運営管理全般にフィードバックして利用者ニーズに即した運営に努めること。
	II 総括					

評価項目	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価	評価	施設所管課の評価	評価	評価委員会の指摘・提言
			S～C		S～C	
Ⅲ 行適関能を正す力図なる及び事業財と業務基盤の遂	(1) 収支計画の内容、適格性及び実現の程度	事業収支は計画に比して妥当か ・事業収支計画、事業収支実績状況	B	事業収支計画については、利用料金収入が計画どおりの確保できない見通しである。 経費削減が図られているもの今年度は赤字の見通しとなっており、次年度の以降の利用料金収入の確保が重要な課題である。	B	<p>○仕様書どおり実施されており概ね適正であるが、収益を上げていく取組みについては、まだまだ改善の余地がある。</p> <p>○平成23年度後半、東日本大震災による利用率の減少は回復基調と報告されているが、次年度以降も安定的に収益向上を図るため、施設の運営について検討していただきたい。</p> <p>○最近の稼働率の低下について、更に原因分析を行うとともに、目的利用による場合の料金は周辺施設と比較して安価であることについて、更に情報を発信し、利用者の確保に努めること。</p> <p>○また、利用料金の促進を図りつつ、収支のバランスを保ち収益率を向上させて行く取組みについて、引き続き検討すること。</p>
	(2) 安定的な運営が可能となる人的能力	①職員体制・配置 ②管理監督体制・責任体制 ③指導育成、研修体制	A	職員の体制・配置、安全・安心な管理体制が計画どおり取組まれている。 職員の育成、研修においても進められている。	A	○仕様書等の提案内容どおり実施されており、概ね適正である。
	(3) 安定的な運営が可能となる財政的基盤	①共同体の経営規模、事業規模、組織規模等の運営基盤 ②共同体の財務状況	①経営規模、事業規模、組織規模の運営基盤は十分に確保している。 ②共同体の財務状況は、利用料の前受け金収入があるため、現段階において資金難に転落する可能性は皆無である。	A	共同体及びその構成団体の財務状況については、公募時と同様に健全性が保たれている。	A
Ⅲ 総括						