

【港区立男女平等参画センター】

令和3年度 第三者評価

評価結果報告書

株式会社 日本生活介護

## 目 次

実施概要 .....	1
利用者調査の結果.....	2
事業評価の分析と評価.....	4
評価項目一覧.....	4
【評価基準】 .....	5
全体講評 .....	6
評価結果 .....	9
■カテゴリー 1 運営方針・管理運営手法.....	10
■カテゴリー 2 施設の運営業務.....	13
■カテゴリー 3 男女平等参画推進事業.....	20

## 実施概要

### ■対象事業所：港区立男女平等参画センター（リーブラ）

所在地	東京都港区芝浦一丁目16番1号 みなとパーク芝浦
指定管理者	株式会社明日葉

### ■調査方法と実施期間

利用者調査（調査票配付日）	令和4年1月24日～2月7日
指定管理者自己評価	令和4年1月24日～2月24日
訪問調査	令和4年3月9日

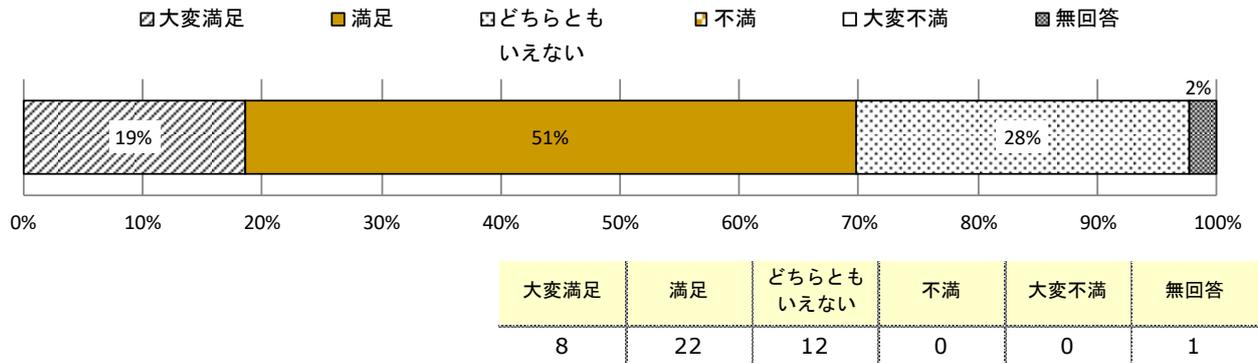
### ■評価実施機関

株式会社 日本生活介護（東京都福祉サービス第三者評価認証評価機関 機構 02-015） 〒176-0001 東京都練馬区練馬 1-20-2 TEL 03-3991-8440	
評価員	佐藤 義夫 堀 洋子 鈴木 雄司

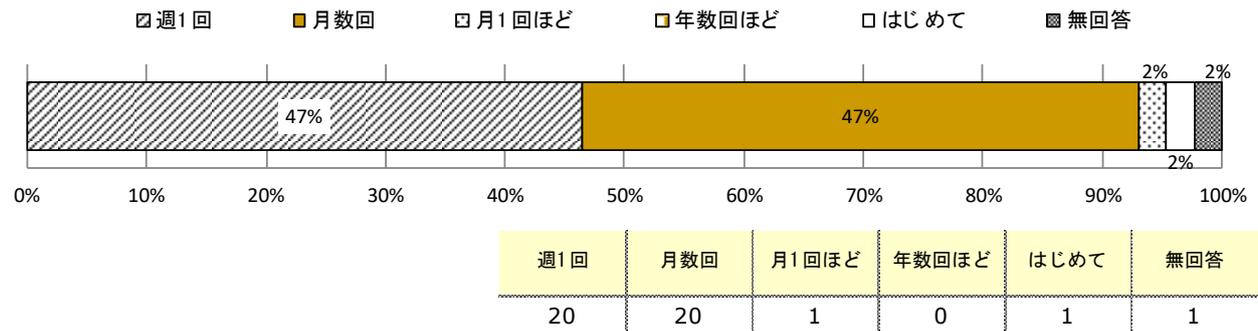
## 利用者調査の結果

(無記名アンケート、有効回答数 43名)

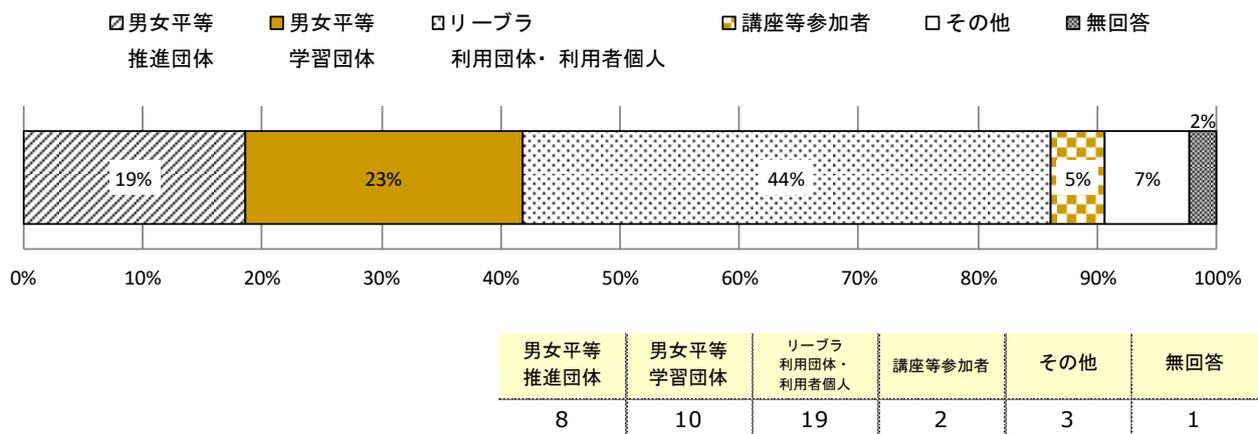
### 総合的な感想



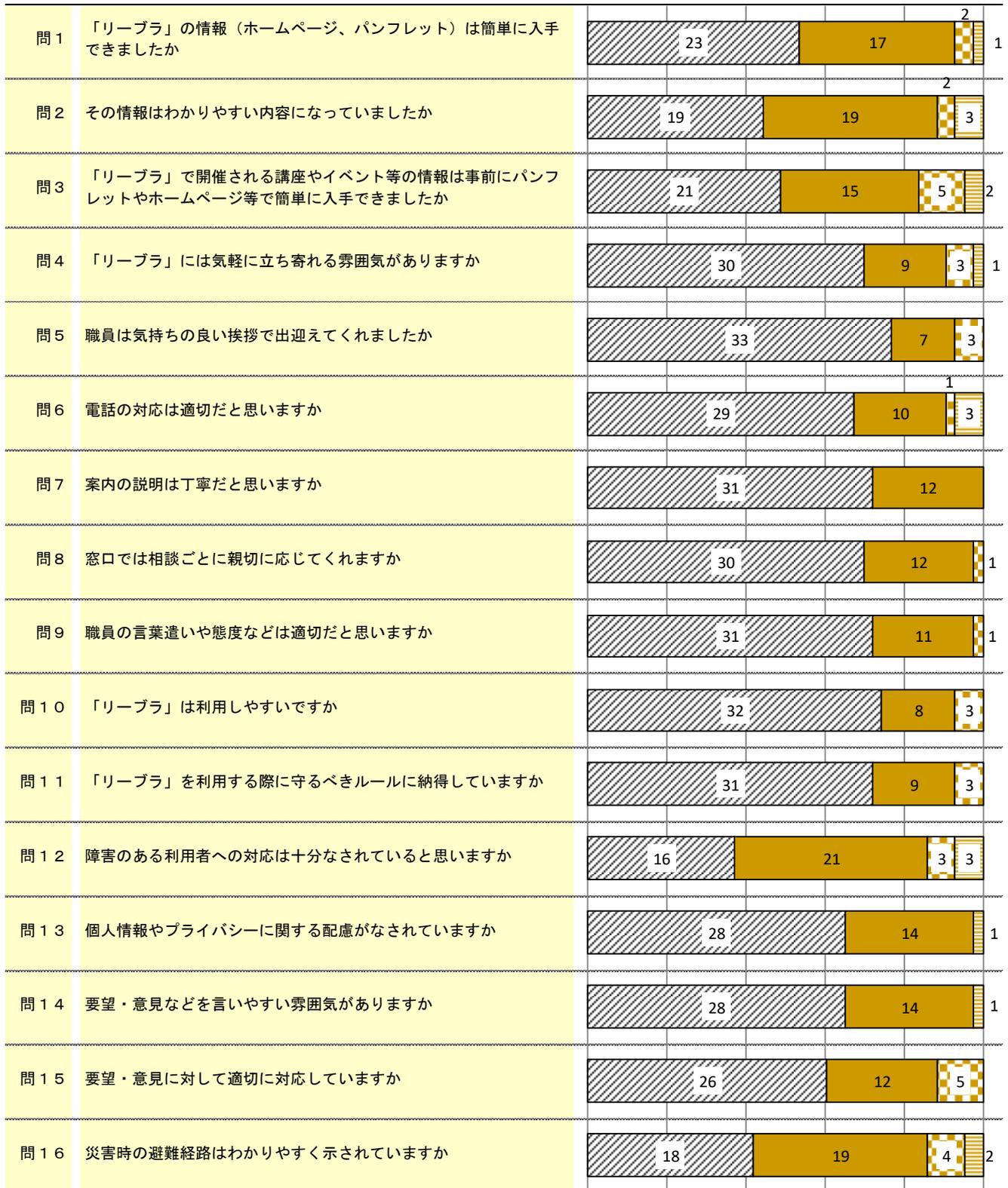
### 利用回数



### 利用種別



はい     どちらともいえない     いいえ     無回答  
 0%    20%    40%    60%    80%    100%



※数値は有効回答者数

# 事業評価の分析と評価

## 評価項目一覧

### ■カテゴリー1 運営方針・管理運営手法

- 評価項目1 運営方針
- 評価項目2 公平利用の確保
- 評価項目3 組織運営・職員体制

### ■カテゴリー2 施設の運営業務

- 評価項目1 港区との連絡、相談、報告
- 評価項目2 職員の質の向上
- 評価項目3 利用者からの苦情や意見
- 評価項目4 利用者ニーズの把握
- 評価項目5 個人情報保護
- 評価項目6 維持管理
- 評価項目7 安全の確保
- 評価項目8 接遇

### ■カテゴリー3 男女平等参画推進事業

- 評価項目1 事業全体について
- 評価項目2 学習機会の提供
- 評価項目3 情報の収集と提供
- 評価項目4 団体や個人の育成
- 評価項目5 関係機関や団体の交流の促進
- 評価項目6 相談事業
- 評価項目7 新たな利用者の拡大

## 【評価基準】

### 〈評価項目〉

- S 業務基準書および事業計画書で提案した事項を上回る、優れた取組を行っている
- A 業務基準書および事業計画書で提案した事項を実施している
- B 業務基準書および事業計画書で提案した事項を満たしていない点があり、軽微な改善が望まれる
- C 業務基準書および事業計画書で提案した事項を満たしていない点が複数点あるいは複数回あり、改善が必要である

### 〈標準項目〉

- S 小項目の基準が「S」か「A」であり、「S」がいくつか含まれている。「B」や「C」は含まれていない
- A 小項目の基準の半分以上が「S」か「A」であり、「B」が含まれている。「C」は含まれていない
- B 小項目の基準の半分以上が「A」か「B」であり、「C」が含まれている
- C 小項目の基準の半分以上が「B」か「C」である

## 全体講評

特によいと思われる点	
1	<p>チーム制により職員の専門性を生かして、業務の成果を上げている</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 男女平等参画センター（リーブラ）は、センター長をトップに、施設運営、図書等を担当する施設運営チームと、学習・講座や相談を担当する事業推進チームの2つに編成され運営、事業を推進している。各チームにはリーダー、メンバーを配置し、担当者を明確にしている。チーム制を取ることで、リーブラの事業運営に責任を持ち、同じ立ち位置で係わることを可能にしている。</li><li>● チーム制を取ることで、職員の意欲と専門性を引き出し、図書資料関係、学習・講座、相談事業等で成果を上げている。また、担当する職員の職務に対する真摯な姿勢がうかがえる。自己評価でも「チームの体制ができてい」とコメントされている。</li></ul>
2	<p>事業ごとにアンケートを集めて、利用者の意向の把握、分析をして事業に反映させている</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 各講座、利用者懇談会など事業ごとにアンケートをとり、利用者の意向、意見、要望等を聞き取っている。質問も5問程度としており、利用者にとっては答えやすい量と今後の事業に反映しやすい内容になっている。利用者懇談会はリーブラの登録団体の利用者ということで、今後の事業運営の参考になることも多い。講座からは若年層、利用者懇談会からは中高年層の意見が集約されている感が強いが、それぞれの設問は次につながる工夫がされている。</li></ul>
3	<p>各事業、助成事業等各団体には担当のコーディネーターがついて、質の高い講座企画と活発な団体育成となっている</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● リーブラにはコーディネーターを担う職種がおり、講座の企画、実施をし、助成事業等では各団体を担当して伴走しながら育成に取り組んでいる。講座ごとにコーディネーターが企画からアンケート収集・分析まで一貫して担当している。また男女平等参画の推進、男女平等参画社会の実現を旨とするリーブラの目的のもとに団体育成に携わっている。コーディネーターの役割は大きく、常に社会の動向に目を向け自己啓発につとめて意識向上を図って職務を遂行している。</li></ul>

## 改善が必要と思われる点

### 1 若い世代を取り込んだ利用者層の拡大に期待したい

- 港区立男女平等参画センター（リーブラ）は、昭和55年の区立婦人会館の開設から数えて40年の歴史を持つ。この間、婦人会館から女性センター、男女平等参画センター（リーブラ）へと名称を変更し、事業内容も男女平等参画社会の実現に向けて、機能の拡大と充実を図ってきた。現在、リーブラを支える登録団体は、男女平等推進団体、男女平等学習団体と合わせて179団体となっている。また、利用者総数は、コロナ禍の影響で大幅に減少したが、年間約4万人を維持している。40周年事業では記念式典を実施し、記念誌の発刊も行われた。
- 一方、リーブラを利用する年齢層に偏り（50歳以上の利用者が全体の75%）が目立ってきており、幅広い世代での利用が課題として挙げられる。男女平等参画に対する理解や意識もこれまでと変化してきており、これまで、活動してきた団体や個人に加えて、若い世代、とりわけ、10代、20代の参加による時代にマッチした魅力あるリーブラの役割が期待される。
- リーブラではこれまで若い世代の活動参加の働きかけを行ってきたが、今後も、20代の若者や大学生などを中心としながら、高校性、中学生、隣接する小学校にアプローチするなど、既存の枠やイメージにとらわれない積極的な取組に期待したい。

### 2 センターの運営を含め、ITを活用したオンライン化の推進が求められる

- リーブラの利用者数は、新型コロナウイルス感染拡大防止の緊急事態宣言等によるセンターの休館、利用制限などにより、大幅な利用者減となった。こうした事態に対してオンライン配信など新しい取組によって、講座等で参加者の維持拡大を図ってきた。オンライン化による講座等の開催は、男女平等参画に対する幅広いニーズを受け止め、全国から多くの参加があった。港区外に領域が広がったことへの対応は必要であるが、利用者の拡大につながったことも事実である
- 今後、より多くの利用者を想定した場合、従来の対面での活動を維持しながら、オンラインによる講座や活動、とりわけ、ITを取り入れた環境を構築する必要があると思われる。オンライン化は、講座等の事業だけでなく、組織の運営のシステムとしても必要と思われる。

### 3 リーブラを活動拠点とする若年層の開拓と利用者拡大につとめてほしい

- 新型コロナウイルス感染拡大防止のために広報活動のデジタル化がすすみ、講座がオンラインとなって参加者の増加がみられている。旬の話題を取り上げたり、新刊図書の作家を講師に招くなどの取組で、若年層の利用者が増えている。一時的な利用にならないように、リーブラの特性・魅力を発揮した、積極的な働き掛けが望まれている。登録団

体も若年層を対象に、助成事業の活用をアピールするほか、大学など新たな分野への出前講座や広報活動で、利用者の拡大につとめてほしい。

## 評価結果

<b>■カテゴリー1 運営方針・管理運営手法</b>	
評価項目1 運営方針	A
評価項目2 公平利用の確保	A
評価項目3 組織運営・職員体制	A
<b>■カテゴリー2 施設の運營業務</b>	
評価項目1 港区との連絡、相談、報告	A
評価項目2 職員の質の向上	A
評価項目3 利用者からの苦情や意見	A
評価項目4 利用者ニーズの把握	A
評価項目5 個人情報保護	A
評価項目6 維持管理	A
評価項目7 安全の確保	A
評価項目8 接遇	A
<b>■カテゴリー3 男女平等参画推進事業</b>	
評価項目1 事業全体について	S
評価項目2 学習機会の提供	A
評価項目3 情報の収集と提供	A
評価項目4 団体や個人の育成	S
評価項目5 関係機関や団体の交流の促進	S
評価項目6 相談事業	S
評価項目7 新たな利用者の拡大	A

## ■カテゴリー 1 運営方針・管理運営手法

評価項目 1 運営方針	
1 理念や管理運営方針が規定され、利用者に明示している	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>理念や管理運営方針が規定されている。施設の理念や役割をあらゆる掲示物やポスターを作成し、リーブラ入口、受付窓口、交流コーナーの壁面などに掲示している。リーブラ外でも、みなとパーク芝浦の掲示板にポスターを掲示し、多くの区民への周知を図っている。また、新規利用者には登録時に資料を渡し個別に説明を行っている。</li> </ul>	
2 理念や管理運営方針が職員に適切に周知され、理解している	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>事業所の理念などについては、入社時に説明をするほか、従業員の全体研修で説明を行い、共有化を図っている。また、朝礼の機会を利用した周知も行っている。理念が浸透しており、関連施設とも連携している。</li> </ul>	
3 上記の考え方にに基づき、職員が行動目標を実行できているか確認する仕組みがある	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>リーブラでは、全ての職員に対して年1回リーブラセンター長との面談を実施している。事業計画書には、港区男女平等参画行動計画の指標を記入する欄を設け、常に行動計画の意識付けを行っている</li> </ul>	
4 複合施設の利点を生かした取組がある	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の安定・安全運営については、複合施設内の事業者で構成される施設運営会議で情報交換や協議を行っているが、コロナ禍以降は書面開催に変更して実施している。また各施設の大型イベントでは、リーブラフェスタと消費生活展の連携協力、施設の提供や共同の事業実施など、さまざまな形で相乗効果が得られるよう取り組んでいる。</li> </ul>	

評価項目 2 公平利用の確保
----------------

1 施設に関する情報を、区内外に幅広く提供している	S
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 講座のチラシを区内外施設や男女平等参画関連施設に送付している。また、ホームページ、ツイッター、メールマガジン、区内掲示板、情報誌「OASIS」、広報みなとなどに情報を掲載し、さらに、学校・企業には直接郵送するなどして、幅広く情報を提供している。</li> </ul>	
2 誰でもわかりやすいよう、窓口で利用案内を明示している	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 2階リーブラ受付窓口に「施設案内」を置いている。また、複合施設の利点を生かし、1階総合受付にも「施設案内」を置かせてもらい、リーブラだけではなく、みなとパーク芝浦に来館した区民にも情報の提供を行っている。さらに、外国籍の利用者向けに「施設案内」の英語版・韓国語版・中国語版を作成している。</li> </ul>	
3 利用申請に対し、公平なルールを設けて利用許可を行っている	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者には、「施設案内」を用いてルールを説明し、合意の上で利用登録をしてもらっている。図書資料室やパソコンブースなどの個別スペースに関しては、利用申請をもらい、公平性を保つため1日1回、2時間までの利用としている。ただし、現在はコロナ禍により時間の調整を行っている。</li> <li>・ また、利用に際してはルールを明示し、利用者の理解を得ている。</li> </ul>	
4 窓口に適切に対応できる人材の配置を行っている	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 通常時は、最低必要と思われる人員として2名の職員を配置し、さらに、支払期間や抽選申込期間などの繁忙期は3名の職員を配置して、受付窓口が混雑しないように体制を強化している。</li> </ul>	

評価項目3 組織運営・職員体制	
1 協定書等で定めた職員体制をとっている	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員体制は、毎年度事業計画書で明示しているとおり、センター長、施設運営・事業推進リーダーを軸に受付職員、コーディネーター、相談員を配置している。</li> </ul>	

2 業務における責任者や担当者が明確になっている	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ リーブラでは、施設運営チーム、事業推進チームの2チーム制によって業務分担をしており、各チームにリーダー、メンバーを配置している。担当者は体制表および業務分担表で明確にされている。職員配置に変更がある場合はその都度、事業計画書により港区の主管課に報告を行っている。</li> <li>・ チームごとの体制ができている。</li> </ul>	
3 適材適所の人員配置を行っている	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職務の特殊性及び職員の職務経験や専門性に配慮した人員配置を行っている。</li> </ul>	

## ■カテゴリー 2 施設の運営業務

評価項目 1 港区との連絡、相談、報告	
1 リーブラ所管課と連絡、相談、報告をし、業務を進めている	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>港区総務課人権・男女平等参画係と日常業務をはじめ、クレーム、事故など、常に報告・連絡・相談を実施し、区の方針にそった適切な業務対応ができるように努めている。また、月1回定例会議を開催し、リーブラの課題の共有や解決策の検討を継続的に行っているなど、日々の連携ができています。</li> </ul>	
2 リーブラの業務に対して、所管課のバックアップ体制がある	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>所管課のリーブラ担当者といつでも相談できる体制をとっており、所管課からは日々、適切かつきめ細やかなバックアップを受けています。</li> <li>コロナ禍の状況次第では、今後はオンラインミーティングへの対応が必要と思われる。</li> </ul>	
3 月次報告書等を作成し、所定の期日までに報告をしている	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>みなと図書館の担当者や相談室責任者と連携して必要書類を集約し、期日までに報告書を作成し所管課に提出している。</li> </ul>	

評価項目 2 職員の質の向上	
1 施設の基本方針を職員全員が理解している	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>リーブラでは、新規職員採用時に基本方針を説明している。施設運営チームでは利用者への説明実務を通して、事業推進チームには区の行動計画を根拠にした事業計画を立案させ、基本方針の浸透を徹底している。全館休館日には、全体職員研修会を実施している。</li> </ul>	
2 男女平等参画や社会情勢に関する情報を収集し、職員間で共有している	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>研修については、リーブラに送られてくる案内等を精査し、事務室内で回覧している。外部研修に参加した場合は結果をリーブラで紹介し共有している。ミーティングの場や社内メールを使って常に情報を共有しながら、社会情勢をふまえた講座企画、図書資料の選定などを</li> </ul>	

<p>行っている。関係団体のメールマガジンなども受信しており、最新の情報が得られるような体制をとっている。男女平等参画関係のネットワークにも参加し、情報の共有を図っている。</p>	
<p>3 職員の資質向上を図るための研修を計画的に企画し受講している</p>	<p>A</p>
<p>・ リーブラでは、入社時に施設概要・理念・基本方針・男女平等参画行動計画・個人情報保護についての基本研修を行っている。そのほか、適宜、区が実施する各種研修にも参加している。特に事業関連については専門機関による研修や相談員に対する月1回の研修会においてテーマ別研修、事例検討などを行っている。年1回全職員対象の研修を実施している。</p>	
<p>4 職員が研修に参加しやすい環境を整えている</p>	<p>A</p>
<p>・ リーブラでは、全職員対象の研修を休館日に実施している。必要に応じて、勤務日や勤務時間の変更を行い、積極的な研修参加を促進している。</p>	
<p>5 職員の接遇・身だしなみや言葉遣いは適切である</p>	<p>A</p>
<p>・ 港区職員接遇マニュアルをもとに清潔な身だしなみを徹底している。また、男女平等参画センターとして注意すべき言葉遣いなどに配慮している。礼節を保ちながらも利用者に親しみをもってもらえる接遇を心がけている。</p>	

<p>評価項目3 利用者からの苦情や意見</p>	
<p>1 利用者が苦情や意見を述べやすいよう、意見箱の設置等さまざまな方法で受付けている</p>	<p>A</p>
<p>・ 利用者が苦情や意見を述べやすいように「リーブラポスト」を設置し、利用者がいつでも意見を出せるようにしている。また、施設利用に関するアンケートは年1回、事業に関するアンケートは適宜実施し、意見を吸い上げる機会をつくっている。受付窓口には職員が常駐し、いつでも意見を聴くことができるなど、利用者の声を収集する機会を多数設定している。</p>	
<p>2 苦情や意見に対応する体制、マニュアルがあり責任者が定められている</p>	<p>A</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 苦情があった場合は、各サブリーダーもしくはリーダーへ報告し、センター長へ報告することを定めている。</li> </ul>	
3 寄せられた苦情や意見については、迅速に職員間で共有し区に報告している	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 寄せられた苦情や意見については、迅速に区に報告し、リーブラ内ではメールや回覧、連絡ノートなどによって、担当職員間で内容を共有し、記録している。また、重要案件については日報に記載し毎日職員が確認出来るようにしている。</li> </ul>	
4 苦情や意見に対する解決の仕組みを利用者に周知している	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 苦情や意見に対する解決の仕組みは、運営協議会や利用者懇談会、館内掲示により利用者に周知している。</li> <li>・ 寄せられた苦情は、解決案を作成し、港区の確認を得て、館内掲示するほか、運営協議会にも共有されている。</li> </ul>	
5 苦情や意見についての対応策を利用者に公表し施設の運営に反映している	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「リーブラポスト」や利用者懇談会で寄せられた意見に関しては、館内掲示で公表し、リーブラの運営に反映させている。</li> </ul>	

評価項目 4 利用者ニーズの把握	
1 施設運営全般に係るニーズ調査（アンケート・利用者懇談会等）を年1回以上行っている	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者のニーズを把握するために、利用者アンケートを年1回実施している。また、年2回の利用者懇談会や、毎月実施している運営協議会、講座ごとのアンケートなど、様々な手法でニーズ把握を行っている。さらに、事業チームでは、個別に意見を聞き取ることもしている。</li> </ul>	
2 調査結果を分析・課題の抽出を行い、事業運営に反映している	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者から継続的に寄せられる意見に対しては、検討の上、必要に応じて施設の運用ルールの改善を図り対応している。またアンケート結果を踏まえ、参加しやすい男女平等講座や子</li> </ul>	

<p>育て支援、女性就業支援、映画上映などの事業を継続して実施するなど、利用者の声を収集する機会を多数設定し、活用している。</p>	
<p>3 社会状況や区民ニーズの変化に対応した事業の企画・見直しを行っている</p>	<p>A</p>
<p>・ リーブラでは、社会状況や区民ニーズの変化に対応した講座の企画を行っている。また、これまでの事業に対しての意見を踏まえ、企画を立案している。</p>	
<p>4 利用者に対し、調査結果および対応策を公表している</p>	<p>A</p>
<p>・ リーブラでは、「リーブラポスト」や利用者懇談会に寄せられた意見に関しては、館内の掲示板で回答を公表している。また、利用者アンケートなどによる調査結果は、年2回行われる利用者懇談会の場で公表している。</p>	

<p>評価項目 5 個人情報保護</p>	
<p>1 個人情報を収集する際は必要最小限の範囲で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない</p>	<p>A</p>
<p>・ リーブラでは、個人情報保護マニュアルに基づき、適切な個人情報の取り扱いを徹底している。</p>	
<p>2 個人情報保護方針が作成され、利用者および職員に明示されている</p>	<p>A</p>
<p>・ 個人情報保護方針を作成しており、窓口から見える場所（受付内）に掲示している。</p>	
<p>3 個人情報の取り扱いに関するルールやマニュアルなどが整備され、管理責任者が明確化されている</p>	<p>A</p>
<p>・ 個人情報保護マニュアルが整備されており、リーブラ内で定める個人情報保護体制により管理責任者を明確にしている。</p>	
<p>4 個人情報の取り扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書をとっている</p>	<p>A</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>リーブラでは、個人情報保護に関する研修を年 1 回実施しており、入社及び退職時には機密保持誓約書を得ている。また、個人情報保護マニュアルに従い、職員の教育・チェックを行っている。</li> <li>職員は、積極的に個人情報保護に関する研修に取り組んでいる。</li> </ul>		
5	自己情報の開示請求に対応している	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報保護マニュアル及び区の自己情報開示請求制度に基づき、対応している。</li> </ul>		
6	個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために必要な措置を講じている	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>リーブラでは、個人情報保護マニュアルに沿って対応しているほか、個人情報保護に関連する損害賠償保険にも加入している。</li> </ul>		

評価項目 6 維持管理		
1	建物、設備及び備品は目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>施設等の維持管理に関しては、各部屋使用後の点検時に設備・備品の状況を確認しており、不具合が発生した場合は、必要に応じて使用を中止するなど利用者の安全を確保している。修繕可能な損傷などについては職員が迅速に対応を行い、利用者に不便をかけないようにしている。</li> </ul>		
2	協定書・仕様書・業務の基準どおり保守管理・点検等を行っている	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>保守点検、清掃等の定期的な業務については、全て協定書どおりに実施している。</li> </ul>		
3	保守管理・点検等を計画的に行っており、その記録がある	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>保守点検、清掃等の定期的な業務は年間計画表に基づき実施し、記録を保管している。</li> </ul>		
4	区の備品と指定管理者の備品を区別した台帳を作成し、適切な管理を行っている	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>区の備品リスト、指定管理者の所持品リストを各々作成し、適切な管理を行っている。</li> </ul>		

--

評価項目 7 安全の確保		
1	<p>日常的にセンター内の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努めている</p>	S
<ul style="list-style-type: none"> <li>施設の安全を確保するために、各部屋の点検も含めて、30分～1時間に1回程度の割合で巡回を実施し、事故や犯罪の未然防止に努めている。また、コロナ感染症予防のため、各部屋の消毒は念入りに行っている。</li> </ul>		
2	<p>事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性をチェックしている</p>	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>備品リストを用いて使用備品のチェックを行い、また各部屋点検表にて安全管理を行っている。施設・設備について、不具合、故障などが発生した場合は、電話及び対応報告書にて速やかに区や防災センターに報告し、対応について指示・承認を受け、対処している。</li> </ul>		
3	<p>発見した損傷や不具合は、区に報告の上、適切に対処を行っている</p>	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>上記2に同じ。</li> </ul>		
4	<p>事故や災害発生時の責任が明確で、職員の役割分担があらかじめ決められている</p>	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>リーブラでは、職員はAED研修を受講するなど、不測の事態に備える対応訓練を行っている（令和元年度以降はAED研修実施なし）。また、みなとパーク芝浦の防火・防災管理者講習会に参加している。</li> </ul>		
5	<p>事故や災害発生時の連絡体制が整い、マニュアルが整備されている</p>	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>リーブラ内、区所管課、芝浦港南地区総合支所の3種類の連絡網があり、内容に応じて緊急連絡が取れる体制となっている。</li> </ul>		
6	<p>みなとパーク芝浦の関係部署と連携をとっている</p>	A

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ リーブラでは、月に一度の施設運営協議会に必ず出席し、全施設と情報共有している。また、必要に応じてメールや電話でも情報を共有し連携をとり対応を行っている。なお、施設運営協議会は令和2年度からは書面による開催となっている。</li> </ul>
---

評価項目 8 接遇	
1 利用者から信頼されるように、全員がホスピタリティある対応を行っている	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者から信頼されるように、区のマニュアルにもとづき、入社時に研修を行っており、全員がホスピタリティある対応を心掛けている。</li> <li>・ 職員は、利用者に寄り添い、意見をよく聴いている。</li> </ul>	
2 利用者に、積極的に挨拶や声かけをしている	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員は、利用者に対する積極的な挨拶や声かけを心掛けている。</li> </ul>	
3 対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員は、対応の際の言葉遣いや態度が丁寧であるように心掛けている。</li> </ul>	
4 職員の服装や身だしなみは清潔で、不快感がない	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員は、服装や身だしなみは清潔で、不快感がないように心掛けている。</li> </ul>	
5 利用者が職員だと判別できるように、分かり易い名札を着用している	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員は、利用者が職員であることを判別できるように、分かり易い名札を着用している。</li> </ul>	
6 常に相手の立場や主張を尊重して対応している	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員は、常に相手の立場や主張を尊重して対応するように心掛けている。また、株式会社明日葉の企業理念であるソシオーク宣言を事務室内に掲示している。</li> </ul>	

## ■カテゴリー3 男女平等参画推進事業

評価項目1 事業全体について	
1 港区の男女平等参画施策・行動計画等に沿った事業を計画し、随時見直しを行っている	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 港区男女平等参画施策・行動計画を理解して、それらに沿った事業を計画している。講座に関しても、男女平等参画推進のための課題・施策をテーマにして検討を行い、年間計画のもとで令和2年度は主催・出前・助成事業等総数で60本の講座・事業を実施している。</li> <li>・ 講座はその時々、社会的な課題・ニーズに応じて内容の見直しや修正を行っている。</li> </ul>	
2 事業計画に基づき、計画的に事業を行っている	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業は、年間計画に沿って講座ごとに担当コーディネーターを配置して実施している。</li> <li>・ 講座のほか、図書選定・管理、交流事業やリーブラフェスタなど、事業ごとの進捗状況を職員間で共有しながら取り組んでいる。</li> <li>・ 事業計画の実施の過程においても、事業内容が男女平等参画施策・行動計画に沿っているかについて適宜確認を行っている。</li> </ul>	
3 事業の内容は、幅広いジャンルから優先度の高いものを企画している	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 男女平等参画推進という目的に応じて、様々な課題や施策をテーマにしている。</li> <li>・ 内容は、比較的理解しやすいテーマから専門性の高いものまで多岐にわたっている。</li> <li>・ 特にコロナ禍における就労解雇や1人親家庭の問題など緊急性のある課題を優先しながら年間の計画に取り込んでいる。</li> </ul>	
4 地域の特性を踏まえた事業を行っている	S
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受講者のアンケート結果などから区民のニーズを把握し、それらを参考にした事業を企画、実施している。</li> <li>・ 例えば、ジェンダーギャップ指数の高い二つの国の大使館の協力を得て、アイスランド大使館からは、国の料理を作り食す際に、国についてのメッセージビデオの提供を受け学びを深めた。ノルウェー大使館からは幼少期からの性教育を学ぶなど、ジェンダーの現状をわかりやすく伝えてもらう事業は高い評価が得られており、保育園での性教育の出前講座につながるなど、たくさんの大使館を有する港区ならではの特色を生かしている。</li> </ul>	

5 事業の広報・宣伝は、内容や対象者を踏まえ、効果の高い方法で効率的に行っている	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>各事業担当者が広報・宣伝を一貫して行っている。</li> <li>講座は内容、対象者をイメージしてチラシを作成している。また、広報先も区の交換便の配達先だけでなく、教育機関や他区の関係機関など講座ごとに様々な機関に送付している。</li> <li>さらに、紙媒体では手に取れる人が限られるため、メールマガジンやSNS（ツイッター、フェイスブック、インスタグラム）などを活用して多くの人に届けている。</li> <li>新型コロナウイルス感染症予防のためにオンライン参加が可能になり、デジタルでの情報提供の効果もあり、あらたな参加者も増えている。</li> </ul>	
6 利用者の意向を次の事業へ反映している	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>講座ごとにアンケートをとり、集約、分析を行い、講座内容、講師の評価、参加者の意見、満足度などを一覧表にして運営協議会に報告している。また、運営協議会で話し合われた内容を職員が共有して次の企画運営に反映させている。</li> <li>さらに、登録団体を対象とした利用者懇談会においても詳細なアンケートを実施して、団体活動推進のための課題や、男女平等参画行動計画への意見や要望を聞き取っている。</li> </ul>	

評価項目2 学習機会の提供	
1 講座参加者は、事業計画書で定めた対象や定員を満たしている	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>講座を企画運営するに際しては、対象者や定員を考慮して広報活動を行っている。</li> <li>一方で、新型コロナウイルス感染症予防のためにオンラインでの講座が導入され、コロナ禍以前に比べて参加人員が増加している。毎回20～30%の初回の参加者が見られ、また、若年層の参加が多いなど、オンライン化の導入効果がみられる。</li> </ul>	
2 講座の内容や講師について、参加者の満足が得られている	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>講座の実施の際には課題や施策の方向に沿いながら講座にふさわしい講師選定を行っている。また、話題性のある講座内容に適した講師を候補にあげて交渉するなどの努力を行っており、講師の選定理由を説明できる根拠は常に持っている。</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>担当コーディネーターは他自治体のセンターの講座や団体の勉強会に参加するなど情報収集に努め、評価の高い新刊図書を読むなど自己啓発を図りながら、質の高い講座を提案しており、アンケート結果では多くの講座の満足度は高く、満足度が100%に近いものもある。</li> </ul>	
<b>3 講座の結果分析をおこない、次の企画に反映している</b>	<b>A</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>講座担当者は企画から講師選定、交渉、広報活動、当日の司会、アンケート収集・分析までを一貫して担っている。</li> <li>アンケートによる意見や要望を集約し、振り返りや反省点も含めて、次の企画に反映できる情報を把握し、毎月の運営協議会で講座ごとに内容、参加者数、評価、満足度などの報告を行っている。</li> </ul>	

<b>評価項目 3 情報の収集と提供</b>	
<b>1 情報の収集・提供は運営方針および利用者のニーズを踏まえ積極的に行っている</b>	<b>A</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>関連機関、他区の男女平等参画施設からの広報紙やチラシ、男女平等参画に関わる団体からのチラシ、行政機関からの啓発チラシなど、リーブラに届いた男女平等参画に関する配布物はすべて廊下のパンフレットラックに配置して、誰でも手に取れるようにしている。</li> <li>リーブラからは広報紙、事業のチラシ、登録団体のリーフレットなどの情報提供を行っている。性別、年齢層等にかかわらず幅広く、区民のニーズを踏まえた情報発信を行っている。</li> </ul>	
<b>2 情報の発信は、利用者にわかりやすく、幅広い方法で行っている</b>	<b>A</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>男女平等参画情報誌 OASIS は、季刊4回、年度末に1回と、計年5回発行している。</li> <li>情報誌では、男女平等推進の先駆的な取り組みや活動をしている人、団体等を取りあげると同時に、登録団体の活動を掲載して次に続く団体の発掘にも力を入れており、リーブラとしての考え方、リーブラならではの意味のある問題をわかりやすく提起する機会となっている。</li> <li>紙媒体だけでなく、メールマガジンやインスタグラム、フェイスブック、ツイッターなどを活用してハッシュタグをつけるなど幅広く伝える工夫も行っている。</li> </ul>	
<b>3 情報収集・提供するために、リーブラ以外のスペースも有効活用している</b>	<b>A</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ みなとパーク芝浦の建物周辺の掲示板や館内、田町駅コンコースなどでチラシやポスターなどの掲示による啓発、広報活動を行っている。</li> <li>・ 図書資料室にも毎月特定のテーマや講座内容に関するリーブラ特集コーナーを設け、誰もが目に付くように配置している。また、最寄り駅からのコンコースにも掲示コーナーを設けチラシなどの情報を掲示しているほか、区内にある行政機関や運営委託されている多様な施設に定期的にチラシや情報誌を配布している。</li> </ul>	
<p><b>4 蔵書は体系的かつ、利用者のニーズを生かして選書している</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 男女平等参画の専門的な知識を持った職員、司書資格のある職員など様々な分野の専門職がリーブラの特性を生かした書籍を、幅広い分野にわたって選定・収集・所蔵している。</li> <li>・ 書籍は学術的な専門性の高いものや絵本、エッセーなどを幅広く揃え、男女平等参画推進に特化した図書資料室として機能している。</li> <li>・ また、ジェンダーはもとより、メディアの話題を集めた書籍や講座に関連した書籍や講師の著書などを購入・展示を行って、講座への関心を高める一助になっている。</li> <li>・ リーブラでは、年間約400冊の書籍と約30点の映像資料を追加しており、収集に当たっては、図書リクエストカードによって利用者の希望を把握し、反映させている。</li> </ul>	A

<p><b>評価項目 4 団体や個人の育成</b></p>	
<p><b>1 団体や個人育成の方針や目的を明確にした上で、育成を行っている</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ リーブラにはそれぞれの要件のもとに、男女平等推進団体 32 団体、男女平等学習団体 147 団体、さらにリーブラ利用団体など多数の団体が登録している。</li> <li>・ 助成事業には育成や相談のための担当コーディネーターがついている。コーディネーターは事業の目的や事業内容がリーブラの目的に沿ったものであるか確認しながら、様々な方法で支援、育成を行っている。</li> <li>・ また、男女平等学習団体から男女平等推進団体への変更登録申請についても積極的な支援を行っている。</li> </ul>	S
<p><b>2 団体や個人の育成を行っていることを幅広く周知している</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ リーブラでは、男女平等参画推進を目的に個人や団体を育成していることを、区内施設へのチラシ配布や利用者懇談会開催に伴う広報活動などによって周知している。</li> </ul>	S

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 助成事業の団体に対してはフェスタ in リーブラへの参加を促し、OASIS で団体へのインタビュー記事を掲載するなど、活動状況を紹介している。</li> <li>・ また、フェスタ in リーブラでステージ発表や作品・展示に参加する団体については、活動内容や作品等をプログラム（パンフレット）に写真入りで紹介している。</li> </ul>	
3 新たな活動団体や構成員が増加している	S
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ リーブラで開催される事業や出前講座の際には、施設案内とともに登録団体による活動助成事業について説明を行い、事業の周知を行っている。その結果、講座の受講など関心を持つ人が増え、団体登録や団体への加入につながるなど、コーディネーターの努力の成果が出ており、1年間に10団体が新規登録している。</li> </ul>	
4 団体の発足・育成のための支援を行っている	S
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ リーブラは、女性のための活動拠点であった婦人会館から始まり昨年40周年を迎えるなど、長い歴史があり、リーブラ利用の75%が50代以上となっている。</li> <li>・ こうした現状から、リーブラでは、新たな団体、若年層への働きかけを積極的に行っており、そのきっかけとして助成事業を提案している。</li> <li>・ 登録団体でなくても助成金を受けて活動できる事業は、男女平等参画推進に関心を持つ人へのアプローチの一つとなっている。</li> <li>・ 大学、他施設などへ活動の事例や今までの助成事業などを紹介したパンフレットを作成して広く周知することで、団体発足や育成に結びつく可能性が高く、新たな団体や個人の育成は、今後のリーブラの事業のために重要な取組となっている。</li> </ul>	
5 団体の育成にあたり地域や区民のニーズを把握し反映させている	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者懇談会の参加者には、古くからリーブラを利用してきた個人や団体が多く、利用者懇談会で利用者の声を生かしながら事業の充実に取り組んでいる。</li> </ul>	

評価項目 5 関係機関や団体の交流の促進	
1 団体の情報提供や、団体間の連絡調整、交流促進を図っている	S

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 助成事業には担当コーディネーターがついているほか、活動の内容など団体ごとにポスター、チラシを掲示するなど、情報発信する支援を行っている。</li> <li>・ 利用者懇談会では、活動内容を団体登録のカテゴリー別に分けて話し合う時間を設定するなど、団体同士の交流を促している。</li> </ul>	
<p><b>2 団体の交流機会の場の提供や、ネットワークづくりを支援している</b></p>	<p><b>S</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 団体が集まる機会として、年2回の利用者懇談会とフェスタ in リーブラ実行委員会がある。</li> <li>・ 実行委員会はフェスタ開催の4か月前に立ち上げて、団体から実行委員を選出して組織している。</li> <li>・ 実行委員会は、意見交換をしながらお互いの団体を知っていく機会になっており、フェスタ成功に向けて協力し合うことで利用者同士の交流の機会にもなっていることから、リーブラでは、新たな団体からの実行委員会への参加を積極的に促している。</li> </ul>	
<p><b>3 関係機関や団体等のネットワークへ参画し、ニーズの収集を行っている</b></p>	<p><b>A</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ リーブラでは、国立女性教育会館（NVEC・ヌエック）や東京ウイメンズプラザ等の研修に積極的に参加して、社会の現状やニーズの把握を行っており、今、何が課題となっているのかなど、話題となっている事項についての情報を収集し、また、国の動向も注視している。</li> <li>・ 男女平等参画の基幹となっている NVEC・ヌエックで受講することは最新の情報を得る機会にもなっている。</li> </ul>	
<p><b>4 関係機関や団体等との共通課題について、協働して事業を推進している</b></p>	<p><b>A</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業の内容によって関連団体や専門性の高い機関と連携して講座を実施している。</li> <li>・ 例えば、女性への暴力の根絶を訴えて活動している団体との連携や、コロナ禍で失職した女性の再就職を支援するためにハローワークや港区産業振興課と共催で連続講座を実施した。また東京行政書士会港支部とも連携するなど、それぞれの専門性を生かした講座を実施している。</li> <li>・ 今後も様々な場でより効果的に連携しながら共催していく意向である。</li> </ul>	

評価項目 6 相談事業	
1 相談者の問題解決に適切に応えるため、相談員は専門性の高い人材をバランスよく配置している	S
<ul style="list-style-type: none"> <li>相談員には臨床心理士、産業カウンセラーやキャリアコンサルタントなど有資格者が多く在籍している。また、法律相談は弁護士、夫婦・家族専門相談には調停委員経験のある専門家に委託している。</li> <li>相談員は曜日によって決まっており、電話予約の際には相談員の専門性を踏まえて受け付け、面接相談に応じている。さらに、男性相談員もおり、相談者の意向を尊重した対応を行っている。</li> </ul>	
2 相談員の資質向上のための取組を行っている	S
<ul style="list-style-type: none"> <li>リーブラでは、年間研修計画のもとに毎月1回相談員研修を開催している。講師は精神科医、弁護士、臨床心理士、相談員経験者などで、相談員のスキルアップを目的に事例検討を行って資質の向上を図っている。</li> <li>また、国立女性教育会館での相談員研修には必ず参加している。</li> </ul>	
3 必要に応じて他機関との連携や紹介を行っている	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>相談は内容によって公的窓口や団体、専門機関につなぐことも多い。</li> <li>また、相談員は関係機関と連絡し合える関係を構築しており、特にDVや虐待に関しては早急な対応が必要となるため、関係機関と速やかに連携して対応ができるようにしている。</li> </ul>	
4 相談室の課題を事業展開に生かしている	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>相談室には、多様な内容の相談が寄せられるが、相談内容のほとんどが講座や啓発事業につながることが多い。</li> <li>ハラスメントやデートDVなどへの相談のほか、近年、離婚の相談が多いことから「女性のための離婚準備講座」を企画し開催した。</li> </ul>	

評価項目 7 新たな利用者の拡大	
1 新規の利用者を増やす取組が行われ、効果を上げている（事業の参加者）	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ メールマガジンやSNSなど、インターネットによる広報活動とコロナ禍により講座をオンライン化したことで定員数を拡大して事業展開ができ、新たな利用者が増えてきている。今後も継続的に利用してもらう工夫や区民の参加が増えるような働きかけが必要となっている。</li> </ul>	
2 新規の利用者を増やす取組が行われ、効果を上げている（登録団体）	S
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ リーブラでは、新たな利用者を増やす目的で「港区でつながりたい」という事業を企画し、5日間、リーブラの各部屋をコワーキングスペースとして利用してもらうように開放した。</li> <li>・ 試行実施のため、大学生による料理教室や、一人で会議室を使用して勉強や、趣味の活動をするなど、様々な使い方を提案しながら、利用者拡大に努めた。</li> <li>・ この取組を通じて、団体登録の検討につながるなどの成果が得られており、助成事業と組み合わせで登録団体が増えるように広報活動に努めていくこととしている。</li> </ul>	
3 新規の利用者を増やす取組が行われ、効果を上げている（その他）	A
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 図書資料室では区立の図書館からの貸し出しも行っているため、リーブラに来館して図書の貸し出しのために利用している区民も多い。</li> <li>・ リーブラの特性を生かした図書の購入・蔵書により、図書資料室の新刊図書をSNSやHPで紹介することで、図書資料室の認知度が上昇している。</li> </ul>	