



## 6. サービスの質向上に向けた取組み

### ア) サービス向上を図る主な取組み

(○は指定管理者制度導入以降、継続的な取組み、☆は平成28年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

| 平成28年度の内容  | 平成29年度の内容(予定含む)  |
|--|--|
| <p>○「えひめ男女参画フェスティバル2016」の実施</p> <p>○各ライフステージにおける多様なニーズを盛り込んだ講座の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・みんなの共同参画セミナー・子育てママのハピ&amp;らくセミナー・花咲くまでしこ応援塾・アドバンスセミナー・リーダー養成講座・プラチナ世代のチャレンジセミナー</li> </ul> <p>○施設利用促進のための工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用形態の多様化(パソコンやモバイル機器の使用等)に対応するための附属設備(プロジェクター取替え等)の改修</li> <li>・館内随所でのWi-fi利用を可能にするWi-fiルーターの設置</li> <li>・研修事業(エンパワーメントカレッジ)とコラボしたブックフェアの継続</li> <li>・図書情報資料室への新刊図書用のラックの常設による来館者への図書PR</li> </ul> <p>○施設や附属設備の積極的な改修・修繕による環境の維持・改善や利便性の向上</p> <p>○松山市男女共同参画センターとの連携(共催事業の実施や図書返却の相互窓口の継続)</p> | <p>○「えひめ男女参画フェスティバル2017」(男女共同参画センター設立30周年記念事業を兼ねる)の実施</p> <p>○各ライフステージにおける多様なニーズを盛り込んだ講座の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・みんなの共同参画セミナー・子育てママのハピ&amp;らくセミナー・花咲くまでしこ応援塾・アドバンスセミナー・リーダー養成講座・プラチナ世代のチャレンジセミナー</li> </ul> <p>○施設利用促進のための工夫</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設利用形態の多様化(パソコンやモバイル機器の使用等)に対応するための附属設備(プロジェクター取替え等)の改修</li> <li>・館内随所でのWi-fi利用を可能にするWi-fiルーターの設置</li> <li>・研修事業(エンパワーメントカレッジ)とコラボしたブックフェアの継続</li> <li>・図書情報資料室への新刊図書用のラックの常設による来館者への図書PR</li> </ul> <p>○施設や附属設備の積極的な改修・修繕による環境の維持・改善や利便性の向上</p> <p>○松山市男女共同参画センターとの連携(共催事業の実施や図書返却の相互窓口の継続)</p> |

### イ) 利用者からの声への対応状況(平成28年度)

| 利用者からの評価や苦情・要望の主な内容   | 利用者からの苦情・要望への主な対応状況   |
|---|---|
| <p>○多目的ホール舞台へ客席から上がるためのステージ用階段に手摺がないため、年配の利用者には不安がある。</p> <p>○センターホームページに館内の案内図があった方がよい。</p> <p>○えひめFreeWi-Fi アクセスポイントを設置したことで、インターネット環境が良くなった。</p> <p>○1階ロビーの照明をLEDに変えたことで、明るくなった。</p> | <p>○要望を受け、利用者の安全に配慮し、取り外しができる手摺をステージ用階段に設置した。</p> <p>○要望を受け、ホームページに各階の案内図を掲載した。</p> |

## 7. 平成28年度実績に係る施設の利用状況及びサービスの質向上に向けた取組みに関する確認・検証

| 指定管理者の自己検証  | 県の施設所管課の確認・検証意見  |
|---|--|
| <p>えひめ女性財団は、県内の男女共同参画推進の活動拠点である男女共同参画センターの指定管理者として、意識啓発等の研修、DVを含む様々な相談、男女共同参画に関する情報提供や施設貸館利用促進等に積極的に取り組んだ。</p> <p>研修業務では、男女共同参画基礎講座にあたる「みんなの共同参画セミナー」で、社会の課題を男女共同参画の視点で取り上げ、受講者自身が主体的に課題に取り組むきっかけとしたほか、地域エンパワーメントカレッジを県内3会場で実施し、地域での男女共同参画意識の底上げを図った。</p> <p>相談業務では、相談内容が年々複雑化し、重複した問題を抱える相談者が多くなっており、相談員は研修を通じて、問題の全体を把握する力や、正確な知識や情報を得て、被害者の心に寄り添い、自立支援に役立つ具体的な方策を提示できるよう努めている。</p> <p>施設運営では、施設の安全性の確保、利用者の利便性の向上、環境美化の維持のため、附属設備の修繕を積極的に行った。</p> <p>財団は、男女共同参画センターの管理運営に長年携わり、ソフト・ハード両面において経験と実績を積み上げており、今後も引き続き、男女共同参画推進の拠点として、県・市町や他の関係機関と継続的に連携し、女性の活躍推進や男性の意識改革等の取組みに努め、県内における男女共同参画社会づくりを推進していくこととしたい。</p> | <p>時宜を捉えたテーマ設定や受講者ニーズの積極的な掘り起こしにより、効果的な研修事業等を実施していると認められる。また、利用者の要望を把握し、利用目的に対応した修繕等を行うなど利用しやすい施設づくりに努めており、機動力のある運営姿勢が高水準の施設利用状況につながっているものと考えられる。</p> <p>利用料金収入の収益は、施設の機能向上に還元されており、28年度は、視聴覚室プロジェクター取替えや、防犯カメラ増設、えひめFreeWi-Fi設置、ホールステージ階段手摺設置など、施設機能向上のための修繕・設備整備を実施しており、管理運営の積極的な姿勢を高く評価している。</p> <p>今後も積極的な利用促進を図り、県民ニーズを捉えた施設サービスや事業実施により、男女共同参画社会の実現に向けた効果ある取組みをお願いしたい。</p> |

## 8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

性別にかかわらず参加しやすい講座、研修テーマの設定、利用者のニーズに対応した迅速な施設修繕など利用者の視点に立った施設運営姿勢により、利用者数の維持に努め、女性の活躍と男女共同参画社会づくりの推進につながっている。

利用料金収入の収益は施設の機能向上に還元されており、引き続き積極的な利用促進を図り、県民ニーズを捉えた施設サービスや事業実施により、男女共同参画社会の実現に向けた効果ある取組みをお願いしたい。