

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	福祉保健部 こども・家庭支援課
評価対象期間	令和2年4月1日～令和3年3月31日

1 指定概要

施設概要	名称	大分県母子・父子福祉センター	施設種別	社会福祉
	所在地	大分市大津町2丁目1番41号		
	設置目的	母子家庭及び父子家庭並びに寡婦に対し、生活相談に応じるとともに、その自立促進に関する事業等を行い、母子家庭等の生活の安定及び福祉の増進を図る。		
指定管理者	名称	一般財団法人 大分県母子寡婦福祉連合会		
	代表者名	理事長 千原 千佐子		
	所在地	大分市大津町2丁目1番41号		
指定管理業務の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・大分県母子・父子福祉センターの設置及び管理に関する条例第3条各号に掲げる事業の実施に関する業務 ・センターの施設等の維持管理及び修繕に関する業務 ・センターの利用の受付及び案内に関する業務 ・センターの利用の促進に関する業務 ・その他県が必要と認める業務 			
料金制度	利用料金	・ 使用料	・ 該当なし	
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	
1	施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み
	(1)施設の設置目的の達成
	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施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、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。
	【所見】
	<p>目標指数である利用者数については、目標値463名に対し、29年度は381名(同82.3%)、30年度は510名(同110.2%)、R元年度は599名(同129.4%)、R2年度は937名(同202.4%)と、増加傾向にある。過去4年間の平均値は606名(同131.0%)であり、全体で見ると目標値を達成している。これは、コロナに関する相談が増えたこともあるが、チラシ配布やHPの改修、関係機関への周知、機関誌への掲載を継続的に行った結果である。</p> <p>○ 過去2年間において相談件数が急激に増加した主な原因は、利用者のためのサービス改善事業として実施したセンターのHPの改修である。母子だけでなく父子も相談可能であること、来所だけでなく電話相談も可能であること等をわかりやすく明記したこと等により、気軽に利用するひとり親が増加したと考えられる。また、コロナの影響により、生活苦となった方々からの相談が増えたため。</p> <p>○ センター職員は、他の相談機関(児童関係、人権関係、母子・父子自立支援員等)が主催する研修会や会議に積極的に参加するよう努めている。その結果、職員の支援スキルが高まるとともに、組織としてきめ細やかな対応を行うことができるようになっており、この点も、相談件数の維持・増加の一因となっていると考えられる。</p> <p>○ 平成23年度から、夏の節電対策として夏季期間(7月～9月)の施設一般開放を実施しているが、R2年度はコロナの影響により中止となった。毎年150～200名程度の利用がある。施設開放時期に合わせ、親子工作教室やちぎり絵教室等のイベントを実施し、親子の時間の共有や交流の場を提供することにより、地域貢献を行うとともに、センター業務を知ってもらう機会としている。</p>

(2) 利用者の満足度
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組みがなされ、その効果があったか。
<p>【所見】</p> <p>○ 施設利用者と相談利用者に対してアンケートを実施しており、令和2年度において、施設利用者からは11件、相談利用者からは約93件の回答を得ている。施設利用者からは「利用しやすい」、「利用申込みがスムーズ」、「対応が丁寧」、「説明がわかりやすかった」等、大多数が好評価となっている。また、相談利用者からは「また利用したい」という評価がほとんどであり、回答者93名全員が「また利用したい」と回答している。</p> <p>○ 苦情はほぼ無いが、施設が古いことに対する改善要望がいくつかあったため、平成30年度に、和室の畳や襖、カーテン、電灯等の設備を一新し、利用者満足度の向上に努めた。その結果、部屋の景観も良くなり、利用者から「綺麗になってよかった」「また利用したい」との声が相次いだ。そのほかにも、移動式マイクとプロジェクターを整備するなど、利便性向上にも努めた。</p> <p>○ 平成30年度から、利用者アンケートの相談・説明・応接マナーの3項目について、良い(5点)・普通(3点)・悪い(1点)の3段階評価で、満足度を数値化して算出することとなった。満足度の集計結果について、目標値4に対して、R元年度は4.9、R2年度は4.8と目標値を上回る高い満足度であった。これは、施設の適切な環境整備、丁寧で分かりやすい対応に努めた結果である。</p>
2 効率性の向上等に関する取組み
(1) 経費の低減等
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、設備の保守点検等の業務について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。
<p>【所見】</p> <p>○ 施設の維持管理業務については、大分県社会福祉協議会に委託を行い、経費の削減を図っている。また、委託先である大分県社会福祉協議会は、同一建物内の他施設の指定管理者でもあり、建物全体として経費削減に努めている。</p> <p>○ 平素から建物の管理人が不要な照明や空調等の使用がないか館内を巡回しており、全館で節電・省エネに取り組んでいる。また、センター職員も、事務室での節電対策と合わせて、施設内の節電・省エネを心がけており、経費の削減に努めている。</p> <p>○ 都市ガス、電気等の光熱水費について、総合社会福祉会館全体の使用量を同センターの施設面積で按分した額を負担している。水光熱費の推移について、平成27年度更新時の基準価格879千円に対して、水漏れ修理(H28年度)や節電・省エネの取り組みの結果、R2年度は598千円(対前年比△47千円)となり、経費の削減につながった。</p>
(2) 収入の増加
①収入を増加するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。
<p>【所見】</p> <p>○ 施設使用料の収入は、H29年度1,988,754円、H30年度1,535,632円、R元年度1,746,602円、R2年度1,871,650円(過去4年間平均1,785,659円)と若干のばらつきがあるが、H29年度は過去最高収入(H23年度2,044,780円)に次ぐ、収入となっている。高収入を見込むため、大分県社会福祉協議会への利用促進依頼やHPや広報誌でのPR、関係機関を通じた周知活動に取り組んではいるが、今後も継続して取り組んでいく必要がある。</p>

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取組み

(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況

- 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・能力向上を図る取組みがなされたか。
- ③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

【所見】

- 利用者の利便性向上のため、日曜日も開館し、業務を行っている。その一方で、母子・父子自立支援員が1名しかいないことから、相談数等業務量に応じ、最小限の人数で対応することとなるが、支援員の不在時にも他職員が対応できるよう研修を受講するなどの対応を行い、相談支援の対応ができるよう努めている。
- 他の相談機関(児童関係、DV相談、母子・父子自立支援員など)の研修会や会議に、担当者のみならず他のセンター職員も積極的に参加しており、組織全体の資質向上に努めている。
- 夏期期間の施設一般開放の機会を利用し、地域の自治体や保育所、幼稚園に対し、お知らせを配布するなどセンターの周知とその活動を紹介してきた。28年度以降は、地区の小学校にも配布し、地域とのさらなる連携に努めた。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

- ①関係法令(地方自治法、労働関係法令、通則条例、設置条例等)が遵守されているか。
- ②施設の利用者の個人情報保護するための対策が適切に実施されているか。
- ③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。
- 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管理物件の修繕や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防犯や事故等の危機管理体制、防災士の配置など、防災に係る体制が適切であったか。
- ⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。
- ⑧事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

【所見】

- 業務相談におけるプライバシーの保護には細心の注意を払っており、日頃から個人情報保護に努めている。また、来所相談者に対しては、専用の相談室を設け、電話予約の受付を行っているほか、人権研修にも積極的に参加して人権への配慮についての研鑽も行っている。
- 施設の受付利用に当たっては、施設設置条例及び関連規定等を遵守しており、利用申込者に対して、利用目的を確認し、センターの設置目的や施設概要を丁寧に説明するなど、公平平等な取扱いを行っている。
- 現金の授受については、複数の職員でチェックを行うなど、指定管理者内部での体制の充実を図っている。毎年実施される指定管理者の監事による監査においても、収支の内容に不適切な点は報告されていない。
- インフルエンザやコロナウイルスが流行した時期は、予防を喚起するポスターを施設内に掲示するとともに、手指消毒液を設置するなどの対処をしており、利用者の健康・安全面に配慮した対応を行っている。
- 維持管理業務を再委託先である大分県社会福祉協議会と連携することで、安全の確保、防犯等の危機管理に努めている。

【総合評価】

【所見】

- R2年度はコロナの影響もあり相談件数が900件を超えることとなったが、ひとり親が抱える個々の問題にきめ細やかに対応している姿勢は評価できる。「親身になって話を聞いてくれた」「また利用したい」等、ひとり親の心の拠り所となっていることもうかがえた。
- 施設の予約案内や備品の管理等について、適切に行っている。またコロナ対策として、利用者への検温や手指消毒による感染防止に努め、安全に施設が利用できるよう配慮が行われていた。

【今後の対応】

- 県下のひとり親家庭の相談・支援機関として中心的な役割を担っていることから、県や市町村等関係機関と連携しながら、ひとり親家庭の親の経済的な自立と子どもの健やかな成長の支援を担う存在となることを期待している。数年は相談件数の増加が見込まれることから相談員のケアにも力を入れていきたい。