

## 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3年4月1日～令和4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"> <li>・大分県母子・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</li> <li>・センターの施設等の維持管理及び修繕に関する業務</li> <li>・センターの利用の受付及び案内に関する業務</li> <li>・センターの利用の許可に関する業務</li> <li>・センターの利用の促進に関する業務</li> <li>・その他県が特に必要と認める業務</li> </ul>			
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(5年間)			

## 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	40		36
(1)施設の設置目的の達成	20	4	16
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。			
【評価の理由】	<p>目標指数である相談件数については、目標値610件に対し、R3年度は947件(同155.2%)と過去最高となった。前回指定管理期間における目標値は463件であり、平均相談件数は563件(同121.6%)、全体で見ると目標値を達成している。これは、長引くコロナの影響による生活相談が増えたこともあるが、HPの改修やSNSを利用した広報活動、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>相談件数が増加傾向である主な原因は、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や離婚前相談が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、R2年7月より開始したLINE相談が中止となったためセンターHPにチャットボット(AIによる回答)を設置したところ、そこから電話相談やメール相談につながることも数件あった。</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、ひとり親が抱える複雑化・多様化する悩みに寄り添う支援が出来ており、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、R3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>		

<p>(2) 利用者の満足度</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。</p> <p>④利用者への情報提供が十分になされたか。</p> <p>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>	20	5	20
<p>【評価の理由】</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3年度において、施設利用者からは7件、相談利用者からは85件の回答を得ている。施設利用者からは「駐車場も多くあり、部屋も広いので使いやすい」「初めての利用だったが、スタッフの皆さんには丁寧に対応してもらった」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、回答者の約9割が「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4.8に対して、R3年度は4.8、と目標値と同水準ではあるが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。(※R2年度4.8 R元年度4.9 目標値4.0)</p>			
2 効率性の向上等に関する取組み	30		24
<p>(1) 経費の低減等</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>③経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</p>	20	4	16
<p>【評価の理由】</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、令和2年度更新時の基準価格640千円に対して、水漏れ修理(H28年度)や節電・省エネの取り組みの結果、R3年度は610千円(対前年比△30千円)となり、経費の削減につながった。</p>			

(2)収入の増加	10	4	8
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。			
<b>【評価の理由】</b> 施設使用料の収入は、H30年度1,535,632円、R元年度1,746,602円、R2年度1,871,650円、R3年度1,583,962円（過去4年間平均1,684,462円）と若干のばらつきが見られるが、コロナに禍おいても一定数の利用はある。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。			
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	30		21
(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。	15	4	12
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。			
<b>【評価の理由】</b> 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。但し、令和2年度からはコロナの影響により、夏期期間の施設の一時的開放は行っていない。			
(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。	15	3	9
②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。			
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。			
<b>【評価の理由】</b> 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している。 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。 インフルエンザ流行時期やコロナ禍においては、予防を喚起するポスターを施設内に掲示するとともに、HPにて来所時の注意事項の掲載、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。			

## 【選定委員の意見】

--

## 【総合評価】

合計得点(100点満点)	81	評価ランク(A~E)	B
--------------	----	------------	---

## 【評価の理由】

令和3年度は、過去最高を記録する900件を超える相談があったことから、ひとり親にとって相談できる身近な機関として認識されている。これは、相談者へのきめ細やかな対応や個々に寄り添った支援を行い、さらには、貸室等の備品や環境整備に力を入れた結果であると考え。また、外部の研修会や会議への参加を通じて、組織としての資質向上にも取り組み、多様な利用者の相談ニーズに対応していこうとする姿勢は評価できる。

ひとり親家庭について、各市町村から相談を受けており、行政機関にとっても重要な機関であると位置づけられており、各市町村と連携しながら、相談者に対する支援に取り組んでいる。

## 【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とともに、センターのPRについてもさらに尽力し、ひとり親の頼れる存在となることを期待している。

## 【指定管理者評価部会の意見】

## 【評価】

1. 来所した利用者のアンケート回収率が高く、クレームなく相談内容に満足している点は、大きく評価できる。

## 【意見】

1. 今後、相談件数が増えた時に備えて、事務処理をアウトソーシングするなど、改善の余地がある。相談者が増えていることが課題であり、相談に専念できる環境を整備すべき。また、よくある相談等に対し、自動化で対応できるようにするなどして負担低減を検討してほしい。チャットボットは利用件数が少ないので改善の余地がある。