

## 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 子ども子育て支援課
評価対象期間	平成23年4月1日～平成28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 大分県総合社会福祉会館内		
	設置目的	母子家庭及び寡婦に対し、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 高柳 美子		
	所在地	大分市大津町2丁目1番41号 大分県総合社会福祉会館内		
指定管理業務の内容	①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 ②センターの施設等の維持管理及び修繕に関する業務 ③センターの利用の受付及び案内に関する業務 ④センターの利用の許可に関する業務 ⑤センターの利用の促進に関する業務 ⑥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	平成23年4月1日～平成28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		28
(1)施設の設置目的の達成	20	3	12
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>○ 平成26年度の相談件数(一般相談と特別法律相談の計)は、450件(一般372件+特別48件)であり、目標件数262件に対し、約1.7倍の件数となっており、平成23年度から4年間続けて目標を達成することができた。これは、チラシ配布やホームページ更新、母子・父子自立支援員への周知などの取組により、より多くの方にセンターを知っていただいた結果である。</p> <p>○ 相談件数が目標を上回る件数で推移していることは、他の相談機関(児童関係、人権関係、妊娠ヘルプセンター、母子・父子自立支援員など)の担当者が参加する研修会や会議に、センター担当者が積極的に参加することで、支援のスキルを高めるとともに、組織としてきめ細かな対応を行うことができた結果と考えられる。また、研修等への参加により、センターの設置目的やその活動について関係機関に周知を図ることができ、その結果、他の相談機関から対応を依頼されるなど連携を図ることができた。</p> <p>○ 平成23年度から、夏の節電対策として夏期期間(7月上旬～9月上旬)の施設一般開放を実施しており、毎年、200名を超える利用があった。また、施設開放に併せて、絵本の読み聞かせや親子工作教室などのイベントも実施し、親子の時間を共有や交流の場を提供するとともに、センターの業務を知ってもらう機会となった。</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	4	16
<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 相談に来られた方に対して、満足度をお聞きすることが難しいため、客観的な判断はできないが、相談件数が目標件数を大きく上回って推移していることは、担当者等の対応も含めて、利用者の満足が得られていると考えている。</li> <li>○ 電話での問合せや来訪者があった際には、施設の設備や備品等の説明を行うとともに、施設使用にあたって必要な備品については予め準備を行い対応している。</li> <li>○ 施設利用に関する苦情等に対しては、いずれも迅速に対応しており、特に問題はない。</li> <li>○ 施設利用者に対するアンケートを随時実施しており、「利用しやすい」、「職員の対応が良かった」という好評価が大半を占める。ただし、平成23年度からのアンケートの回答件数が年間平均約25件と少ないので、今後はより多くの利用者からアンケート回答の協力が得られるよう、調査方法を工夫する必要がある。</li> <li>○ 平成26年度において、会館の開館時間が変更されることを契機に、パブリックコメントを実施し、利用者からの意見を聴取のうえ、センターの利用時間の一部変更を行い、利便性の向上を図った。</li> </ul>			
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> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 施設利用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契約することで、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の削減に努めている。</li> <li>○ 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、全館的な節電・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併せて、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。</li> <li>○ 平成23年度～平成26年度の都市ガス、電気の使用量をみると節電・省エネの取組の結果、対前年増減比の平均が、都市ガスは▲15.7%、電気は▲10.1%となり使用量を削減することができたものの、原油価格や電気料金の高騰の影響等から、使用料金については、都市ガスは+4.6%、電気は+5.5%と増加する結果となった。</li> </ul>			
<p>(2) 収入の増加</p> <p>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>	10	4	8
<p>【評価の理由】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 施設使用料の収入状況は、平成23年度に、2,044千円（対前年度比+約30%）をピークに若干の減少傾向にあるものの、1,900千円を超える高い水準で推移している。また、利用施設を紹介するホームページの更新や県社会福祉協議会への利用促進の依頼など、新規利用者の確保にも継続的に取り組んでいる。</li> </ul>			

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		24										
(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況 <table border="1" data-bbox="220 241 1225 439"> <tr> <td data-bbox="220 241 1225 302">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。</td> <td data-bbox="1225 241 1305 302" rowspan="3">15</td> <td data-bbox="1305 241 1385 302" rowspan="3">4</td> <td data-bbox="1385 241 1485 302" rowspan="3">12</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 302 1225 362">②職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 362 1225 439">③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</td> </tr> </table>	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・能力向上を図る取り組みがなされたか。	③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。							
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・能力向上を図る取り組みがなされたか。													
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> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 相談者の利便を考慮し、日曜日に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ものの、支援員の不在時にも他の職員も対応できるよう研修を受講するなど、相談支援等の対応ができるよう努めている。</li> <li>○ 他の相談機関(児童関係、人権関係、妊娠ヘルプセンター、母子・父子自立支援員など)の担当者が参加する研修会や会議等に、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。</li> <li>○ 夏期期間の施設一般開放の機会を活用し、地域の自治会や保育所、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することにより、地域との連携が図られるよう取り組んでい。また、関係団体との協働を積極的に進めており、担当者間の意見交換も行っている。</li> </ul>													
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など <table border="1" data-bbox="220 853 1225 1308"> <tr> <td data-bbox="220 853 1225 913">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。</td> <td data-bbox="1225 853 1305 1308" rowspan="7">15</td> <td data-bbox="1305 853 1385 1308" rowspan="7">4</td> <td data-bbox="1385 853 1485 1308" rowspan="7">12</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 913 1225 974">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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 974 1225 1034">③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 1034 1225 1095">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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 1095 1225 1155">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。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 1155 1225 1216">⑥防犯、防災対策等の危機管理体制が適切であったか。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="220 1216 1225 1308">⑦事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。</td> </tr> </table>	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	4	12	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、防災対策等の危機管理体制が適切であったか。	⑦事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
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				4	12							
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、防災対策等の危機管理体制が適切であったか。													
⑦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> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 特に相談業務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、関係機関との情報交換など、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、電話予約を受け付けるなど対応している。</li> <li>○ 施設の利用受付に当たっては、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、併せてセンターの設置目的や施設概要等を丁寧に説明するなど、公平・平等な取り扱いを確実にしている。</li> <li>○ 現金の授受について複数職員の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ほか、毎年度実施される指定管理者の監事による監査でも収支の内容に不適切な点は報告されていない。</li> <li>○ インフルエンザ流行期には、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対応しており、また、職員がAED講習会を受講するなど、利用者の健康・安全面にも配慮した対応に取り組んでいる。</li> <li>○ 維持管理業務の再委託先である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。</li> </ul>													

## 【選定委員の意見】

--

## 【総合評価】

合計得点(100点満点)	76	評価ランク(A~E)	C
--------------	----	------------	---

## 〔評価の理由〕

- 相談件数も目標件数を大きく上回る件数で推移しており、地域や関係機関との連携も進んでいる。これは、個別の相談に対し、きめ細かな対応を行った結果と考えられる。研修会や会議参加を通じて組織としての資質向上にも取り組んでおり、ひとり親家庭の相談機関としても役割を果たしている。
- 各市の母子自立支援員の相談先の役割も果たしており、母子・父子福祉センターの指定管理者として、ひとり親家庭の福祉向上に大きく貢献したものと評価している。

## 〔今後の対応〕

- 引き続き、関係機関と連携しながら、ひとり親家庭からの相談に対し、丁寧な対応をお願いしたい。また、父子家庭を含むひとり親家庭の相談・支援機関としての役割が大いに期待されていることから、ひとり親家庭の親の経済的な自立と子どもが健やかに成長できるよう支援を行うとともに、センターのPRにも一層、力を入れ、ひとり親家庭の頼れる存在となることを希望している。

## 【指定管理者評価部会の意見】

- ひとり親家庭は増加している中で必要性は高い施設であり、夏期間中の施設の一般開放など、センターの認知を高める取り組みを行っていることは評価できる。
- 利用者へのアンケートが設備に関することだけになっているので、施設の設置目的に合わせて、相談に対する満足度も調査し、集計・分析が可能にするべきである。
- 相談件数だけではなく、相談の内容や結果を件数等として記録するなど運営に関するデータを適切にとりつつ、分析結果を運営に活かしてほしい。
- 近隣の市からの利用が大半を占めるなど、全県的な認知が高くないため、電話相談も可能なことを含め、存在を全県的にさらにPRしてほしい。