

## 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・家庭支援課      |
| 評価対象期間 | 平成28年4月1日～平成29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 高柳美子   |      |      |
|           | 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・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</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      | 平成28年4月1日～平成33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   | 50 |       | 40 |
| (1) 施設の設置目的の達成  |    |       |    |
| 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)。  |    |       |    |
| 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。  | 40 | 4     | 32 |
| 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。   |    |       |    |
| 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】<br>平成28年度の相談件数は390件(一般相談と特別相談件数の計)で、目標の463件を下回ったものの、例年400件前後を維持している。これは、長年、チラシ配布やHPの改修、さらに関係機関への周知、機関誌への掲載を積み重ねてきた成果である。<br><br>相談支援のスキルアップのため、担当職員を積極的に外部の機関が主催する研修会等に参加させており、28年度も6つの研修会に参加した。これにより、相談者に対してキメ細かな対応ができ、また、関係機関の出席者にもセンターについてPRすることができた。<br><br>毎年、利用者のサービス改善の一環として、継続的にセンターのHPを改修しており、28年度も画面表示を見やすく変更し、googleなどの検索でも表示が速く出るなど利用者の利便性が向上した。<br><br>平成23年度から、夏の節電対策として夏季期間(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る。また、施設開放に併せて、親子工作教室や書道教室などのイベントも実施し親子の時間の共有や交流の場を提供するとともに、センターの業務についてのPRの場ともなっている。 |    |       |    |

|  |    |   |    |
|--|----|---|----|
| <p>(2) 利用者の満足度</p> <p>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>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>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>利用者への情報提供が十分になされたか。</p> <p>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>  | 10 | 4 | 8  |
| <p>【評価の理由】</p> <p>特別法律相談の利用者からの満足度の確認は難しいが、例年、80件前後の相談件数があることは、特別法律相談の認知度が高く、利用しやすいと考える。また、一般相談の利用者中50名より満足度のアンケートの回答があり、大半の回答者から「満足」の評価を頂いていることは、担当者の対応や助言等に対して利用者の満足は十分に得られていると考えている。</p> <p>施設利用者に対するアンケートを随時実施しており、年間で40件の回答を得ている。「利用しやすい」、「会場の明るさ、広さは良い」「利用申込みはスムーズ」「対応が丁寧」という好評価が得られている。</p> <p>28年度に、移動式マイクとプロジェクター等を整備し、会議室の利用者の利便性向上に努めた。</p> <p>平成23年度から、夏の節電対策として夏季期間(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る。また、施設開放に併せて、親子工作教室や書道教室などのイベントも実施し、親子の時間の共有や交流の場を提供するとともに、センターの業務についてのPRの場ともなっている。</p> |    |   |    |
| 2 効率性の向上等に関する取組み   | 20 |   | 16 |
| <p>(1) 経費の低減等</p> <p>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>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>経費の効果的・効率的な執行がなされたか。</p>  | 10 | 4 | 8  |
| <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。</p> <p>センターの良好な衛生・美観の維持を心がけ、快適な環境を保持するため、適切に日常清掃及び定期清掃を実施している。特に夏の節電対策として、和室を一般開放するにあたり、乳児や幼児の利用が多いため、備品等の衛生保持に努めている。</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。</p>  |    |   |    |

|   |    |   |    |
|---|----|---|----|
| (2)収入の増加  | 10 | 4 | 8  |
| 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>【評価の理由】</p> <p>施設使用料の収入状況は、平成23年度に2,044千円をピークに若干の減少傾向にある。平成28年度は、会議室の利用件数は、昨年度に比べて5%増えたものの、センターの性格上、福祉団体の利用が多いため、収入額は減少となった。今後は、HPや広報誌でのPRにより、一般利用者の利用促進にも力を入れていきたい。</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  | 30 |   | 24 |
| <p>(1)施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況</p>  |    |   |    |
| 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。  | 20 | 4 | 16 |
| 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。   |    |   |    |
| 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。  |    |   |    |
| <p>【評価の理由】</p> <p>相談者の利便向上のため、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が、支援員の不在時にも他職員も対応できるよう研修を受講するなどの対応を行い、相談支援等の対応ができるよう努めている。</p> <p>他の相談機関(児童関係、人権関係、母子・父子自立支援員など)の研修会や会議等に、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。</p> <p>これまで、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してきたが、さらに28年度は、地区の小学校にも配布し、地域の連携向上に努めた。</p>  |    |   |    |
| <p>(2)平等利用、安全対策、危機管理体制など</p>  |    |   |    |
| 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。   | 10 | 4 | 8  |
| 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。   |    |   |    |
| 利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。   |    |   |    |
| 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。  |    |   |    |
| 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。   |    |   |    |
| 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。   |    |   |    |
| 防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。   |    |   |    |
| 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。   |    |   |    |
| <p>【評価の理由】</p> <p>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。人権研修にも積極的に参加しており人権についての研鑽も図っている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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処しており、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。</p> <p>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。</p> |    |   |    |

## 【選定委員の意見】

|  |
|--|
|  |
|--|

## 【総合評価】

|              |    |            |   |
|--------------|----|------------|---|
| 合計得点(100点満点) | 80 | 評価ランク(A～E) | B |
|--------------|----|------------|---|

## 【評価の理由】

相談件数も着実に目標値を超えており、ひとり親にとって相談できる機関と認識されている成果であると考え。会議室の備品や環境整備にも努めており、会議室の利用件数も多い。職員の資質向上のためにも、外部の研修にも積極的に参加しており、職員の資質向上にも努めている。ひとり親家庭等の福祉の増進に寄与する施設としての役割を果たしている。

ひとり親家庭等について、県や各市から相談を受けているほか、相談者に対して関係機関と連携を取るなど、行政機関にとっても重要な位置を占めている。

## 【今後の対応】

引き続き、研修の参加や会議室の整備等に努め、利用者に対してきめ細かいサービスに努めていただきたい。また、センターの認知度向上のためHPの改修や広報媒体を活用したPR活動にも努めていただきたい。

## 【指定管理者評価部会の意見】

## 【評価】

- 1 施設は大分県総合社会福祉会館内にあるため、維持管理の多くは大分県社会福祉協議会に委託するといった制約がある中、節電・省エネ対策に積極的に取り組むなどの経費低減努力は評価できる。
- 2 貸会議室のホームページでの周知など、収入の増に向けた取組や夏期の施設一般開放といった地域連携の取組も評価できる。

## 【意見】

- 1 母子家庭や父子家庭の方が集える催しを、もう少し多く開催できないか(現状では、年1回のクリスマス会のみ)。また同じ環境にある母子家庭、父子家庭の方同士の情報交換の場を設けることができないか。