

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	平成30年4月1日～平成31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"> ・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 ・センターの利用の許可に関する業務 ・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	平成28年4月1日～令和3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	
1	<p>施設の設置目的の達成(有効性の向上)に関する取組み</p> <p>(1)施設の設置目的の達成</p> <p>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)。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【所見】</p> <p>○平成30年度の相談件数は510件(一般相談と特別相談件数の計)で、目標の463件を上回った。例年400件前後を推移してきたが、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。</p> <p>○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、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。</p> <p>○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、トップ画面の表記の見直しや、掲載内容の充実などに取り組み、利用者の利便性が向上を図っている。</p> <p>○平成23年度から、夏の節電対策として夏季期間(7月上旬～9月上旬)の施設一般開放を実施しており、毎年200名前後の利用がある。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>

<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> <p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 施設利用者と相談利用者に対するアンケートを随時実施しており、施設利用者は17件、相談利用者は75件の回答を得ている。 ○ 相談利用者の回答は75件中61件において「満足」となっており、「また利用したいか」の問いに対してはまた利用したいという意見が72件となった。 ○ 施設が古いことに改善要望が寄せられていることから、和室の畳や襖、カーテン、電灯などの設備を更新し、利用者満足度の向上に努めた。
<p>2 効率性の向上等に関する取組み</p> <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> <p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 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。 ○ 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。 ○ 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</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> <p>【所見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 施設使用料の収入状況は、平成30年度の収入は1,536千円で平成29年度の施設使用料収入1,989千円と比べると23%の減収となった。原因は全体的な利用者数の減(平成29年度:387件→平成30年度:268件)によるもので、今後も従来のHPや広報誌でのPR、関係機関等を通じた周知活動や環境整備に取り組むとともに、SNS等での一般利用者の利用促進にも力を入れてもらいたい。

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】

- 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。
- 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。
- 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年度以降は、地区の小学校にも配布し、地域との更なる連携向上に努めた。

(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。

【所見】

- 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、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図っている。
- 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。
- 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。
- 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、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。
- 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。

【総合評価】

【所見】

- 例年400～500件前後の相談が常にあることから、ひとり親にとって相談できる機関として認識されている成果であると考え。また、ひとり親家庭等について各市町村から相談を受けるなど、行政機関にとっても重要な機関と位置づけられており、相互に連携を図りながら相談者に対する支援に取り組んでいる。
- 研修室等の利用者数が減少し使用料収入も減少していることから、広報を含めた対策を行っていくことが必要であるが、和室の修繕を行い、誰にでも使いやすい施設の環境整備に努めるなど対応に取り組んでいる。
- 研修会や会議参加を通じて組織としての資質向上に取り組み、多様な利用者の相談ニーズに対応をしていこうとする姿勢は評価できる。

【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行うとともに、センターの更なるPRについても尽力し、ひとり親家庭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 夏休みに和室を一般開放するなど、子どもの居場所づくりにも取り組んでいる運営は評価できる。

【意見】

- 1 ホームページでは来所相談しかできないという印象を受けるので、電話相談も受け付けていることをホームページにはっきり表示した方がよい。
- 2 電話・来所相談者それぞれの市町村別割合や相談内容の傾向、変遷などのデータを整理し、今後の取組につなげてほしい。