

## 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27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		
	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	
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】	
○平成27年度の相談件数(一般相談と特別法律相談の計)は、406件(一般318件+特別88件)であり、目標件数262件に対し、約1.5倍の件数となった。平成23年度から5年間連続で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、機関誌への掲載などの取組により、より多くの方にセンター事業を知っていただいた結果である。	
○相談支援の専門性を向上させるため、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)の研修会や会議に、センター担当者が積極的に参加することで、相談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る。また、このことで、母子・父子福祉センターについて、関係機関に知ってもらうよい機会となった。	
○より多くの方々に、母子・父子福祉センターの事業等を知っていただくために、県政広報番組を利用してメディアによる広報活動も行った。	
○平成23年度から、夏の節電対策として夏期間(7月上旬～9月上旬)の施設一般開放を実施しており、毎年、260名を超える利用があった。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。	

## (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。

## 【所見】

- 特別法律相談の利用者に対して、満足度の確認は難しいが、相談件数が増加していることは、満足を得られていると考え、一般相談の利用者中31名より満足度のアンケートの回答があり、全ての回答者から「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る。
- 電話や来訪での問い合わせがあった際には、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。
- 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。
- 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41件の回答を得ている。「利用しやすい」、「職員の対応が良かった」という好評価が得られている。
- 会館自体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、利用者からの意見聴取を実施し、センターの利用時間の一部変更を行うなど、利用者の利便性の向上を図った。

## 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。

## 【所見】

- 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。
- 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。

## (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。

## 【所見】

- 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。しかしながら平成27年度で1,865千円と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。

## 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。

## 【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、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。
- 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る。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。

## (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、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。

## 【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、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。
- 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、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。
- 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】

- 相談件数も着実に目標値を超え、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・父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と考えている。

## 【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。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、センターの更なるPRIにも一層の力を入れ、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】

- 相談件数は目標を上回っているものの、前年度からは減少しており、全県的な周知がさらに求められる。
- 相談支援のスキル向上のためには、人権等の研修も当然必要であるが、カウンセラー等の資格を取得するなどの方法により専門性を高められないか。
- 市町村の担当部署をホームページに掲載しているが、市町村によって専門性が乏しいところがあるのであれば、市町村の担当部署を案内するのではなく、当施設の相談利用を促す方がよいのではないか。