

## 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 子育て支援課
評価対象期間	平成25年4月1日～平成26年3月31日

## 1 指定概要

施設概要	名称	大分県母子福祉センター	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】
	○ 相談件数(一般相談と特別法律相談の計)は、444件(一般391件+特別53件)で目標件数262件に対し、約1.7倍の件数となっており3年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。
	○ 他の相談機関(児童関係、人権関係、妊娠ヘルプセンター、母子自立支援員など)が集まる研修会や会議に、担当者が積極的に参加することで、見識を高めるとともに、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、このことで、母子福祉センターの存在意義と設置目的について、関係機関に知らしめることができ、結果として関係機関から相談対応を依頼されることが増えた。
	○ 夏の節電対策として夏期期間(7月8日～9月6日)に3回目の施設一般開放を実施し、延べ220名の利用があった。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、親子の時間を共有し、親の交流の機会や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】

- 相談に来られた方に対しては、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、相談件数が増えていることは、担当者等の対応も含めて、概ね満足を得られていると考えている。
- 電話や来訪者に対しては、施設の設備や備品等の説明を行い、必要な備品については準備を行い対応している。
- 苦情に対しては、いずれも迅速に対応しており、特に問題はない。
- アンケートの回収数が11件と少ないので、今後はより多くの利用者にアンケート記入への協力が得られるよう、利用時に記入を依頼するなど調査方法を工夫する必要がある。
- 会館の開館時間変更に伴い、パブリックコメントを実施し、センターの利用時間を一部変更した。

## 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】

- 維持管理業務については、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。委託先である県社会福祉協議会も同一建物内の他施設の指定管理者であり、建物全体として経費の削減に努めている。
- 日頃から建物の管理人が不要な照明や燃料使用がないよう全館を見回っており、建物全体として節電等を常に実践している。また、センターの職員は事務室一カ所で事務を行っており、経費の削減につながっている。

## (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、1,913千円で前年度の1,946千円に比べて32千円、約1.7%の減となっている。平成23年度に約3割増加したことを考えると、高い水準で横ばいと考えられる。新規利用者からの申込みもあり、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のPR効果があったものと思われる。

## 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】

- 相談者の利便を考慮し、日曜日にも開館し業務を行っている。一方、相談数等業務量に応じ、最小限の人数で対応している。ただし、母子自立支援員が1名しかおらず、不在時には後日の対応となるケースがあるなど、充分とはいえない面がある。
- 他の相談機関(児童関係、人権関係、妊娠ヘルプセンター、母子自立支援員など)が集まる研修会や会議に、担当者だけでなく他の職員も積極的に参加しており、組織としての資質向上に努めている。
- 夏の一般開放では、地域の自治会や保育所、幼稚園にお知らせを配付するなど地域との連携を図っている。また、関係団体との協働を積極的に進めており、互いの担当者と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。
- 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、利用目的を確認し、公平・平等な取り扱いを確実にしている。
- 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】

- 相談件数も着実に増加し、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。また、平成26年10月から、母子及び寡婦福祉法の一部改正により、センターの名称を変更するなど父子家庭を含むひとり親家庭の相談・支援機関の役割も期待されています。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な支援を行うため、センターのPRIにいっそう力を入れ、父子家庭を含むひとり親家庭の頼れる存在となることを希望しています。

## 【指定管理者評価部会の意見】

- ブログなど若者向けのホームページを作成するなど、情報を共有するための工夫がなされており評価できる。
- 母子福祉センターの関係機関だけに限らず、一般企業など関係機関以外との連携も含めて、幅広く母子福祉センターの情報を発信する取組を行ってほしい。
- 一度だけ相談に来られた一般相談者のフォローや面会交流の促進など、ひとり親家庭の福祉向上につながる取組を、さらに進めてほしい。
- 県民に親しみのあるセンターとなるために、法令改正を機に、施設の愛称を募集するなど工夫が必要と思われる。