

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	令和5年4月1日～令和6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 副島 恵美子		
	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等第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	使用料			
指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日(5年間)			

2 評価結果

評価項目	
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	目標
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。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)。	事業計画に定める項目を全て滞りなく実施する。目標指標である、相談件数610件を達成する。
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。また、複数の施設を一括して管理する場合は、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。	チャット相談の開設やセンターHPにチャットボットを設置することで、相談しやすい環境を整備する。
③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。	センターの広報誌やHP等を通じて広報活動を行い、利用者数の増加を目指す。
【評価の理由】	
① 事業計画に定めていた項目のうち、令和5年度に予定していた事業は全て滞りなく完了した。目標指標の相談件数610件に対し797件の相談件数を記録し、十分な成果が得られている。	
② チャットボットにより、利用者が気軽に相談できる環境を整備した。チャットボットで解決しない場合は、メール等での相談を案内した。	
③ 相談者のうち3割はHPや広報誌をきっかけとして利用しており、施設についての十分な周知ができています。	
(2) 利用者の満足度	目標
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。	施設利用者満足度4.8を達成する。
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。	アンケート結果より、相談者からの苦情に対しては改善に向けた必要な対策を実行する。
③利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	苦情が発生した際は、速やかに対応を行い利用者の理解を得る。また、再発防止策を講じる。
④利用者への情報提供が十分になされたか。	センターの広報誌やHPを通じてひとり親の支援策や会議室等の情報を提供する。
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。(①～④以外に評価できる取り組みがある場合のみ)	

【評価の理由】

- ① 満足度は4.58となったが、相談に対するアンケート(来所者相談件数201件のうち60人から回収)では「また利用したい」という評価がほとんどであり、利用者からの意見でも職員の対応や相談へ高評価を得ていることから、ケース一人ひとりに合わせたきめ細やかな対応ができている。
- ② 特に対応を要する意見は見られなかった。
- ③ 今年度、苦情は発生しなかった。
- ④ WEBやSNSを用いた相談の実施や広報を実施した。
- ⑤

(3) 定性的な目標の達成

目標

① 定性的に定めた目標が達成されているか。(将来ビジョン等で定めた目標など)

相談者満足度維持のため、相談体制の充実や相談員の資質向上に取り組む。

【評価の理由】

- ① 支援相談員に、DV相談員基礎研修会やひとり親家庭支援奨学金制度説明会等に参加してもらい、資質の向上を図ることができた。

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

目標

- 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 主たる管理業務以外(清掃、警備、設備の保守点検等)について、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。

節電や省エネ、印刷代の節約を心がける。
他施設の指定管理者でもある大分県社会福祉協議とともに、建物全体として経費削減に努める。
事務室での節電対策と合わせて、施設内の節電・省エネを心がけ、経費の削減に努める。

【評価の理由】

- ① 業務で使用する紙資料や、関係機関への連絡に使用していた紙通知を電子化することでペーパーレス化を図り、印刷費及び郵送代を削減している。また、イベント時のプログラムを外部委託でなく職員が作成することで経費削減に努めている。
- ② 施設内に清掃については大分県社会福祉協議会へ委託をしており、建物全体として経費削減に努めた。
- ③ 電子化等の事務作業の見直しにより経費削減に努め、研修室等の不具合箇所の修繕を行うなど、効果的な経費執行となっている。

(2)収入の増加	目標
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。	大分県社会福祉協議会への利用促進依頼やHPや広報誌でのPR、関係機関を通じた周知活動に取り組む。
【評価の理由】	
① HPで周知するとともに、県とチラシを市町村に置くなど周知活動を行った結果、施設使用料の収入は前年度(2,415千円)より大幅にプラスとなり、3,013千円となった。	
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	目標
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。	支援員の不在時にも他職員が対応できるよう研修を受講するなどの対応を行う。
②職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。	県や国が実施する研修会に積極的に参加する。
③地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	就業・自立支援センターや大分県社会福祉協議会との連携を図る。
【評価の理由】	
① 利用者の利便性向上のため、日曜日も開館し、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、相談数等業務量に对应し、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が対応できるよう研修を受講するなどの対応を行い、相談支援の対応ができるよう努めた。	
② DV相談員基礎研修会やひとり親家庭支援奨学金制度説明会等に参加し資質の向上を図ることができた。	
③ 相談内容によっては就業・自立支援センター職員や大分県社会福祉協議会へつなぎ、必要な支援が受けられるように対応した。	
(2)法令遵守、平等利用、安全対策、危機管理体制など	目標
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。	法令違反を発生させない。
②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。	個人情報法令等の事故を発生させない。
③利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。	特定の個人団体を排除しない。 (国や県等からの要請に基づくものは除く)
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。	モニタリングの結果、不適切な事案が確認されない。
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。	管理側の瑕疵による事故を発生させない。
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。	各種マニュアルを整備し、体制を確保する。
⑦防災に関する研修・訓練が効果的に実施されていたか。	県社会保険福祉協議会主体の防災訓練に参加する。
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。	事故等発生時には適切な対応を行い、管理責任を問われる事象を発生させない。

【評価の理由】

- ① 法令違反は発生していない。
- ② 個人情報漏洩等のインシデントは発生していない。
- ③ 特定の個人団体を排除していない。
- ④ モニタリングで不適切な取扱いがないことを確認した。
- ⑤ 事故は発生していない。
- ⑥ マニュアルを整備しており体制を定義している。
- ⑦ 防災訓練に参加した。
- ⑧ 事故は発生していない。

【総合評価】

〔所見〕

相談件数は、令和2年度以降コロナ禍の影響で急増していたが、令和5年度はコロナ禍の終息とともに落ち着いたことから、昨年度より減少している。相談については利用者からの評価が高く、ひとり親に寄り添ったきめ細やかな支援ができています。また、外部の研修会や会議への参加を通じて、組織としての資質向上にも取り組み、多様な利用者の相談ニーズに対応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担うとともに、センターのPRIについてもさらに尽力し、ひとり親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. センターの利用促進に向けて、SNSをはじめ様々な手段で広報活動を行っている点は評価できる。

【意見】

1. チャットボットによるFAQの充実や、WEB会議システム活用した相談対応など、ひとり親家庭をサポートする手段としてデジタル技術の活用を推進してほしい。
2. 主な事業対象者が20～40代であることを踏まえ、これらの世代が活用するツール(SNS等)に精通した人材の配置を検討してほしい。
3. ひとり親家庭同士のふれあいの場や、子供が開放的に過ごせる場など、各種施設が本来の目的に沿った形で活用できる方法を検討してほしい。

【施設所管課に対する意見】

1. 貸し会議室等の使用実績(収入)のみを見て評価するのではなく、「ひとり親家庭の支援」と「それ以外(一般利用)」など、用途別の実績を踏まえて評価すべき。また、これらの内訳については、次年度の評価部会資料として提示すること。
2. 他県と比べて弁護士相談の件数が多い。所管課は件数だけで評価するのではなく、相談に対するアドバイス内容について評価すべき。弁護士の1人あたりの相談時間(30分)が足りないのであれば、弁護士を増やす、相談時間を長くするなど支援の充実に向けた改善を行うこと。