

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3年4月1日～令和8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ひとり親家庭福祉連合会	
	代表者名	理事長 高山 やよゐ	
	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		・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				配点		評価点	
(1)施設の設置目的の達成		目標		40		34	
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。		5	15	5	13
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。		5		4	
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。		5		4	
【評価の理由】							
事業計画に定めた項目のうち、令和3年度に予定していた施設の一般公開については新型コロナウイルス感染症拡大の影響により中止を余儀なくされたが、それ以外については全て滞りなく完了した。 ① 令和3年度～令和4年度及び令和6年度については、年間相談件数950件以上を達成したが、令和5年度はコロナ禍の終息とともに減少し797件であった。令和6年度に再び958件に増加し、チャットボットの導入やHPのリニューアルにより、当センターの周知が図られたことから、コロナ禍以前の件数までは下がらなかった。指定期間中をとおして平均912.5件の相談件数となったため、計画を大幅に上回る成果を挙げたと評価する。 令和3年度にセンターHPにチャットボットを導入し、利用者がいつでも気軽に相談できる環境を整備した。指定期間中のチャットボットの解決率は令和3年度47.5%、令和4年度58.2%、令和5年度61.7%、令和6年度69.1%と年々上昇している。 ② チャットボットで解決しない場合は、電話やメール等での相談を案内し必要な支援に繋げることができた。 ③ 利用者アンケートでは、相談者のうち約6割はホームページやSNSをきっかけとして利用しており、施設についての周知が出来ている。							
(2)利用者の満足度		目標		配点		評価点	
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。		3	15	2	13
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		3	
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。		3		3	
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。		3		2	
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)		サービス改善提案事業でホームページのリニューアルを行い、年間アクセス数を3倍に向上させる。		3		3	
【評価の理由】							
相談に対するアンケートを実施した結果、年平均74人から回答があった。指定期間中の利用者満足度は平均4.7であり目標指標を達成できなかったが、施設利用者からは「駐車場も多くあり、部屋も広いので使いやすい」「初めての利用だったが、スタッフの皆さんには丁寧に対応してもらった」等、大多数が好評価となっており、「また利用したい」という評価が約9割であった。 ② 指定期間中は特に対応を要する意見は見られなかった。							

③ 指定期間中は苦情を確認していない。							
チャットボットやSNSを用いた相談の実施やセンターの広報誌を通じた広報を実施した。							
④ また、令和5年度から「大分県施設予約システム」で会議室の予約が開始しWEB予約ができるようになったため、HP上の貸室紹介ページにリンクを掲載するなど会議室の情報の周知を図った。							
⑤ ホームページのリニューアルにより、指定管理期間の初年度である令和3年度は3,991件であったが、令和6年度は14,823件と約3.7倍に向上した。							
(3) 定性的な目標の達成状況		目標		配点		評価点	
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。		10	10	8	8
【評価の理由】							
① 指定期間中は全国母子・父子自立支援員研修会やDV相談員基礎研修会、ひとり親家庭支援奨学金制度説明会等にセンター職員が参加し、相談業務の資質及び専門性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				配点		評価点	
(1) 経費の低減等		目標		30		20	
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。		節電や省エネ、印刷代の節約を心がける。		5	15	2	8
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。		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。		5		4	
③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。		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。		5		2	
【評価の理由】							
① 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し、会館全体で経費の削減を図っている。 令和5～6年度は光熱水費が高騰し、節電には心がけたが削減は難しいところであった。(光熱水費 R3:611千円、R4:680千円、R5:701千円、R6:857千円)							
② 清掃や警備等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。(県社協委託料 R3:948千円、R4:985千円、R5:976千円、R6:976千円)							
③ 光熱水費高騰の影響があり、節電には心がけたが削減は難しいところであった。(光熱水費 R3:611千円、R4:680千円、R5:701千円、R6:857千円)							
(2) 収入の増加		目標		配点		評価点	
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。		15	15	12	12
【評価の理由】							
指定期間中はセンターHPで周知するとともに、センターのチラシを市町村の窓口に置くなど周知活動を行った。その結果、施設使用料の収入は令和3年度1,584千円、令和4年度2,415千円、令和5年度3,013千円、令和6年度2,498千円で平均2,378千円となり、前回指定期間(H28～R1平均:1,757千円)と比べ約1.4割増加している。							
① 利用者区分では、ひとり親家庭支援団体が4ヶ年平均27件であり、全体の約6%であった。ひとり親家庭支援団体の利用を最優先としており、空きがある場合は一般利用者にも貸し出している。そのうち、ひとり親家庭支援に関わりのある福祉団体の利用も4ヶ年平均408件、全体の90%であり、今後も大分県社会福祉協議会への利用促進依頼や広報を通じて、周知活動に取り組む。							

3 公の施設にふさわしい適正な管理運営に関する取り組み		配点		評価点	
(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況	目標	30		24	
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。	5	15	3	9
② 職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか。	県や国が実施する研修会に積極的に参加する。	5		3	
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。	5		3	
【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 就労に関する相談は就業・自立支援センターの就業支援員、資金の貸付や生活困窮等の相談は大分県社会福祉協議会などの関係機関へつなぎ、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、②のいずれかに×があった場合、評価点は0とする。 ③～⑧については、×1つにつき2点の減点方式を取る。)	配点		評価点	
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。	15	15	○	15
② 施設の利用者の個人情報を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。					

【選定委員の意見】

※任意指定のため対象外

【総合評価】

合計得点(100点満点)	78	評価ランク(A～E)	C
--------------	----	------------	---

【評価の理由】

近年は、900件を超える相談があることから、ひとり親にとって相談できる身近な機関として認識されている。これは、個別の相談者に対してきめ細やかな対応を行ってきた結果であると考え

る。
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。

弁護士による特別相談は継続支援が必要な場合は、法律相談を何度も利用できるようにしており、多様な利用者の相談ニーズに対応できている。
相談内容によっては法テラスの紹介や市町村の自立支援員など関係機関に引き継いでおり、相談者に合った支援に繋げることができていると評価できる。

【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
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. 限られた人員配置でも連携を図り、多種多様な相談対応を行っている点が評価できる。
2. 光熱水費の高騰に関しては、節電や省エネによるコストカット策のみでは対応できない部分もあり、その点も考慮しつつ人件費の工夫などの視点でも評価を行うべき。

【意見】

1. 相談者に対してだけでなく施設利用者全員に対してアンケートをとることで、改善点を洗い出し、利用者の増加に繋げてほしい。

【施設所管課に対する意見】

1. 総合社会福祉会館全体で新電力への入札を実施するなど更なる経費の低減に工夫の余地がある。
2. 会議室の利用について、積極的に県民にアピールし、利用者の増加・使用料収入の増加に繋げてほしい。