

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	子ども家庭局子ども家庭部子育て支援課
評価対象期間	平成31年4月1日～令和2年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立母子・父子福祉センター	施設類型	目的・機能
			I	— ⑦
	所 在 地	北九州市戸畑区汐井町1番6号 ウェルとばた4階		
	設置目的	母子家庭等を対象に、各種の相談に応ずるとともに、生活指導及び生業の指導を行うなど、母子家庭等の福祉のための便宜を総合的に供与する。		
利用料金制		<input checked="" type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 完全利用料金制 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		
指定管理者	名 称	一般財団法人北九州市母子寡婦福祉会		
	所 在 地	北九州市戸畑区汐井町1番6号 ウェルとばた4F		
指定管理業務の内容		<p>(相談等事業) 母子家庭等及び寡婦の福祉に関する講習、講座等の開催及び相談。また、自主活動についての助言。</p> <p>(管理運営に関する業務) 母子・父子福祉センターの使用許可に関する業務及び維持・管理に関すること。</p> <p>(その他の業務) 業務計画書等必要書類の作成など母子・父子福祉センターの運営に関して必要な業務。</p>		
指定期間		平成31年4月1日～令和6年3月31日		

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント	配点	評価 レベル	得点																
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み	50		43																
(1) 施設の設置目的の達成 <table border="1" data-bbox="280 430 1161 887"> <tr> <td data-bbox="280 430 1161 564">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）。</td> <td data-bbox="1161 430 1257 564"></td> <td data-bbox="1257 430 1347 564"></td> <td data-bbox="1347 430 1465 564"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="280 564 1161 698">② 利用促進を目的としている施設の場合、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。</td> <td data-bbox="1161 564 1257 698">35</td> <td data-bbox="1257 564 1347 698">3</td> <td data-bbox="1347 564 1465 698">21</td> </tr> <tr> <td data-bbox="280 698 1161 788">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。</td> <td data-bbox="1161 698 1257 788"></td> <td data-bbox="1257 698 1347 788"></td> <td data-bbox="1347 698 1465 788"></td> </tr> <tr> <td data-bbox="280 788 1161 887">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。</td> <td data-bbox="1161 788 1257 887"></td> <td data-bbox="1257 788 1347 887"></td> <td data-bbox="1347 788 1465 887"></td> </tr> </table>	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 利用促進を目的としている施設の場合、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。	35	3	21	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。						
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 利用促進を目的としている施設の場合、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。	35	3	21																
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。																			
【評価の理由、要因・原因分析】																			
① 指定管理業務の実施状況及び成果 <ul style="list-style-type: none"> ・ 施設利用者は、目標値（施設利用者数：10,800人）を下回ったが、個々のうち中心となる就職相談件数（1,453件）は計画（1,430件）を上回り、法律相談についても前年度実績を上回った。特に、夜間（全12回）の相談件数（H30:22件→R1:37件）が増加傾向であった。（施設利用者数：10,446人）。 ・ 就職したことがない等の理由でうまく就業に結びつかない母子家庭等に対して、伴走型の就労支援を行う「プログラム策定事業」について、延べ相談件数（H30:871件→R1:1,453件）が増加した。 ・ その要因の一つとして、平成28年5月より、国、県、市がワンストップで女性の“働く”を支援する「ウーマンワークカフェ北九州」に、プログラム策定員（キャリアカウンセラー）1名を常駐させ、国の機関（マザーズハローワーク）や、県の機関（子育て女性就職支援センター）と協力、連携することで相乗効果が創出されたことが挙げられる。 ・ 就業につながりやすい資格取得を支援するための「就業支援講習会」については、受験資格の変更により受講生の減少が生じた講座を隔年開催とし、短期のパソコン講座を追加する等趣向を凝らして実施した。その結果、昨今、ニーズが高まっているパソコン講座（Excel、Word2級）の受講の割合が増加した（H30:290人→R1:687人）。 ・ ひとり親家庭等から受ける様々な相談（子どもの養育、住宅確保、離婚調停、就職支援など）について、市の関係機関やハローワーク等と連携し適切に対応した。 ・ 以上のように、当該施設の設置目的に沿った事業を確実に実施するとともに、十分な成果を上げたと評価できる。 																			

<施設利用者数の推移>

(単位：人)

	平成 30 年度 (更新前)	目標値	令和元年度
延べ利用者数	10,840	10,800	10,446

<事業詳細>

(単位：件、人)

	平成 30 年度 (更新前)	目標値	令和元年度
延べ一般相談件数	1,513	1,600	1,318
延べ講座受講者数	3,658	4,600	3,389
延べ特別相談件数	55	70	63
延べプログラム策定数・相談件数	871	230	1,453
延べその他利用者数	4,743	4,300	4,223

※参考 就業支援講座の実受講者数

(単位：人)

	平成 30 年度 (更新前)	令和元年度
講座実受講者数	223	181

② 利用者の増加や利便性を高めるための取組み

就業支援講習会について、利用者アンケート等を踏まえて、講座内容の見直し（講座の開催時期の見直し、人気講座数の増加等）を行うほか、講習中の一時預かり（乳幼児～小学生まで）を無料で行うなど、利用者増加や利便性向上に取り組んでいる。

③ 複数施設を一括管理する場合の施設間連携

該当なし

④ 効果的な営業・広報活動

市政だよりによる受講者募集、イベント周知を実施するとともに、案内チラシの配布（区役所、ハローワーク、保育所等）、ポスター掲示、事業の成功事例集の作成・配布、ホームページの活用・更新、メールマガジン（月 2 回）の配信など、積極的な情報提供を行っている。

なお、平成 28 年度からは、更なる PR 強化の一環として、児童扶養手当の現況届の書類に、本センターのチラシを同封し、ひとり親家庭に確実に必要な情報が届くよう工夫を行っている。

(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。		15	5	15
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。				
【評価の理由、要因・原因分析】				
① 利用者の満足度 利用者アンケートの結果は次のとおりであり、各項目とも利用者から非常に高い評価を得ている。(回答数：119件) (単位：%)				
		平成30年度 (更新前)	令和元年度	
設問	回答			
利用しやすいか	非常に良い、良い	96.9	95.0	
職員の説明や対応	非常に良い、良い	99.5	100.0	
また利用したいか	ぜひ利用したい、 利用したい	99.5	100.0	
② 利用者の意見の把握・対応 ③ 苦情への対応 ・利用者からの要望や意見を参考に、次年度の講座内容などに反映させるなど、運営の充実に努めている。				
④ 利用者への情報提供 ・同施設に入居しているハローワーク等の関係機関と連携（例・・・関係会議への出席、関係機関への同行支援など）することで、就業支援効果を高めるとともに、これら機関から得られた最新情報の提供に努めている。				
⑤ その他サービス向上のための取組み 『プログラム策定事業（就職したことがない等の理由でうまく就業に結びつかない母子家庭に対して、伴走型の就労支援を行う事業）』について、平成28年度より、「ウーマンワークカフェ北九州」（小倉北区）においても実施することで、若松・戸畑・八幡方面は母子・父子福祉センターに、門司・小倉方面はウーマンワークカフェにと、うまくすみ分けされたことで、利用者のサービス向上につながり、プログラム策定の延べ相談件数が増加した。				

2 効率性の向上等に関する取組み	30		18																								
<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、設備の保守点検などの業務について指定管理者から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>	30	3	18																								
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>① 経費低減の取組み、③ 経費の効果的・効率的な執行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報用印刷物（事業パンフレット、ポスター、プログラム策定「成功事例集Ⅷ」）の作成委託に関し、複数事業者との打合せを実施し、委託料を昨年度より軽減した。 ・また、養育費に関する個別相談会を養育費相談センターと連携することで開催経費を発生させない（養育費相談センターの負担で開催）など、効率的な運営に努めている。 <p style="text-align: right;">（単位：千円）</p> <table border="1" data-bbox="312 922 1437 1115"> <thead> <tr> <th>総事業費</th> <th>27年度</th> <th>28年度</th> <th>29年度</th> <th>30年度</th> <th>元年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>予算</td> <td>41,297</td> <td>41,297</td> <td>41,297</td> <td>41,297</td> <td>40,993</td> </tr> <tr> <td>決算</td> <td>38,982</td> <td>39,453</td> <td>39,795</td> <td>38,923</td> <td>38,942</td> </tr> <tr> <td>経費削減額</td> <td>▲2,315</td> <td>▲1,844</td> <td>▲1,502</td> <td>▲2,374</td> <td>▲2,051</td> </tr> </tbody> </table> <p>② 再委託の状況</p> <p>再委託業務については、新規委託先の開拓に努めており、受託可能な業者が複数の場合は、各社から見積書を徴し業者との折衝により、適切な業務執行と経費削減を行っている。</p>				総事業費	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度	予算	41,297	41,297	41,297	41,297	40,993	決算	38,982	39,453	39,795	38,923	38,942	経費削減額	▲2,315	▲1,844	▲1,502	▲2,374	▲2,051
総事業費	27年度	28年度	29年度	30年度	元年度																						
予算	41,297	41,297	41,297	41,297	40,993																						
決算	38,982	39,453	39,795	38,923	38,942																						
経費削減額	▲2,315	▲1,844	▲1,502	▲2,374	▲2,051																						
<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>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>利用料を徴収しない施設であるため該当なし。</p>																											
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み	20		14																								
<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況</p> <p>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。</p> <p>② 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。</p> <p>③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。</p>	10	4	8																								
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>① 管理運営の実施状況</p> <p>事業数やイベント実施等にあわせて、臨時職員を配置するなど、適切な人員配置のもと、効率的に事業を管理・運営している。</p>																											

- ② 職員の資質・能力向上を図る取り組み
 指定管理者研修、市の子ども・家庭相談コーナー新任者研修、県の法律相談合同研修など、職場内外における研修受講の機会を確保することにより、職員の資質向上に取り組んでいる。
- ③ 地域や関係団体等との連携や協働
 国の機関（マザーズハローワーク）や、県の機関（子育て女性就職支援センター）との定期的な連絡会議の開催・出席、事業連携、情報共有など相乗効果により、支援内容の充実が図られている。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

① 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。	1	0	3	6
② 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。				
③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。				
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 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、防災対策など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。				

[評価の理由、要因・原因分析]

- ① 個人情報の保護
 センターで取り扱う個人情報の取り扱いについて、内部研修を実施するとともに、鍵付きロッカーでの保管やシュレッダーでの廃棄、インターネットと接続していないパソコンでの管理など、保護するための対策を適切に実施している。
 また、一般相談や法律相談をはじめ、個別の電話対応についても、秘匿性が高い案件については個室で行うなど、プライバシー保護へ配慮が徹底されている。
- ② 平等利用、③ 公平選定
 利用対象者はひとり親家庭及び寡婦に限定されているが、講習会やイベントの募集はすべて市の広報（市政だより）に掲載し、決定にあたっては複数人立会いのもと抽選を行う等、利用及び選定について公平かつ適切に行われている。
- ④ 収支状況
 収支内容については、理事会や経営・経理状態を検証する会議等を開催しており、基本協定に反するような処理等は認められず、適正な管理運営がなされている。
- ⑤ 事故防止などの安全対策
 母親等が講習受講中は、保育士や支援員を配置のうえ別室で一時預かりを行うなど、安全対策に配慮している。
 また、事故防止・対策要綱を整備しており、職員のほか施設利用者に対するの注意喚起や呼びかけなど、事故防止に向けた安全管理の徹底が図られている。

⑥ 危機管理体制、⑦ 事故発生時や非常災害時の対応

「ウェルとばた」のテナントの一員として、防火訓練、防災訓練に参加するほか、所長を防火管理者として、事故・災害発生時の避難誘導等、職員への周知徹底が図られている。

【総合評価】

合計得点	68	評価ランク	C
[評価の理由]			
<ul style="list-style-type: none">・ 施設の利用者数については目標値を下回ったが、近年の重要課題である就労支援について、「就職相談件数」が目標値を上回り、「プログラム策定事業（延べ相談件数）」も増加傾向にあり、ひとり親家庭等の生活向上・経済的自立に向け、計画的かつ具体的な支援ができています。・ 利用者アンケートについても、「利用のしやすさ」「職員対応」「再度の施設利用希望」が、それぞれ約 95%～100%（年平均）と高い評価を得ており、利用者のニーズに応じた質の高いサービスを提供しています。・ プログラム策定事業について、利用者サービスの向上に向けた取り組みを行い、延べ相談件数の増加に繋がった。・ 効率的な人員配置のもと、積極的な研修参加による職員の人材育成、関係機関との事業連携を図っている。・ 指定管理業務以外でも、研修大会や運動大会の開催等、ひとり親家庭や寡婦の生活の安定や福祉の促進に積極的な取り組みを行なっている。・ 指定管理者の積極的な姿勢及び適切な施設管理・運営について、実績として数値に現れており、十分評価に値すると思われる。			
[今後の対応]			
<p>当施設は、ひとり親家庭等を対象に、各種の相談に応ずるとともに、生活指導及び就業の指導を行うなど、ひとり親家庭等の福祉のための便宜を総合的に供与する施設である。</p> <p>今後とも、市との密接な連携の下、効果的・効率的な運営に心掛け、その役割を十分に果たすことを期待する。</p>			

【北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見】

適正に評価されている。

今後とも、市と指定管理者と協同で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。