

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	子ども家庭局子育て支援部子育て支援課
評価対象期間	令和 3 年 4 月 1 日～令和 4 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		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制		
		インセンティブ制 有・無	ペナルティ制	有・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 4 階		
指定管理業務の内容		(相談等事業) 母子家庭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。 (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。 (その他の業務) 業務計画諸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。		
指定期間		平成 31 年 4 月 1 日～令和 6 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 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り組みがなされ、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】				
① 指定管理業務の実施状況				
・当センターの利用者は自立や就職を希望する母子家庭が中心となっている。 ・就業支援講座及び一般相談については、複数回利用するものが多いことから、目標値は実利用者数ではなく、延べ利用者数（10,800 人／年）としている。令和 3 年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、就業支援講習会やふれあい事業等の一部の講座を中止または人数制限をしたことにより、延べ利用者数は 9,899 人と年間利用者数の数値目標 10,800 人を下回ったが、前年度実績（9,059 人）を上回る成果を上げている。 - また、個々のうち就職相談件数（1,377 件）や法律相談（68 件）についても前年度実績（就職相談：1,274 件・法律相談 66 件）を上回った。 ・就業に繋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、利用者アンケートの意見や新型コロナウイルス感染症拡大などの世情を反映し、開催時期や参加人数の見直し等を行っている。 ・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）				
延人数	平成 30 年度 （更新前）	令和 1 年度	令和 2 年度	令和 3 年度
一般相談	1,513	1,318	1,495	1,442
法律相談	55	63	66	68
就業支援講習会	3,658	3,389	2,659	2,954
就職相談	871	1,453	1,274	1,377
その他利用者	4,743	4,223	3,565	4,046

延べ利用者数	10,840	10,446	9,059	9,899
※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 1 年度	令和 2 年度	令和 3 年度
講座実受講者数	223	181	138	178

② 利用者増加や利便性向上への取組み

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（約 1 万部）、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。					
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]

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：124件) (単位：%)

設問	回答	平成 30 年度 (更新前)	令和 1 年度	令和 2 年度	令和 3 年度
利用しやすいか	非常に良い、 良い	96.9	95.0	99.0	99.0
職員の説明 や対応	非常に良い、 良い	99.5	100.0	100.0	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	100.0	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 利用者への情報共有
 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仕組み
 『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、併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すみ分けを行い、利用者のサービス向上に努めている。

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り組みがなされ、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。

③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

【所 見】

- ・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X」）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。
- ・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して実施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。

（単位：千円）

総事業費	平成 29 年度	平成 30 年度	令和 1 年度	令和 2 年度	令和 3 年度
予算	41,297	41,297	40,993	41,143	41,143
決算	41,297	40,997	42,007	41,216	40,359
経費削減額	0	300	▲1,014	▲73	784

① 再委託の状況

該当なし
(2) 収入の増加
① 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。
[所 見] 利用料金を徴収しない施設であるため該当なし。
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み
(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（管理コストの水準、研修内容など）。
③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。
[所 見] ① 管理運営の実施状況 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。 ② 職員の資質・能力効用を図る取り組み 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期間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、情報共有などの相乗効果により、支援内容の充実を図っている。
(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。
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。
[所 見] 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破棄、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。
- ・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を徹底している。

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の立会いのもと抽選を行う等、利用及び選定については公平かつ適切に行っている。

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、安全対策に考慮している。
- ・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して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、職員への周知徹底を図っている。

【総合評価】

[所 見]

- ・施設の利用者数については目標値を下回ったが、前年度実績を上回っているほか、就職相談や法律相談の件数も前年度を上回るなど、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を実施している。
- ・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99～100%（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る。
- ・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。
- ・新型コロナウイルス感染症拡大の影響から、一部の利用者の減少はあるものの、ひとり親家庭の現状やニーズを踏まえ、適切な業務運営を行っており、指定管理者として十分評価に値すると思われる。

[今後の対応]

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等、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。

今後とも、市や関連機関との連携のもと、効果的・効率的な運営に心がけ、その役割を十分に果たすことを期待する。

