

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管局・部・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7年4月1日～令和8年3月31日

1 指定概要

指定管理施設	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
	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	ひとり親家庭等を対象に、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、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。		
利用料金制の状況		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制		
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) ひとり親家庭及び寡婦の福祉に対する講習、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。		
指定期間		令和7年4月1日～令和12年3月31日		

【参考：評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%		要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%		要求水準・目標・計画を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準・目標・計画を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

2 評価結果

評価項目	指定管理者 の自己評価	市（所管局） の評価	市（所管局）の評価理由 ※指定管理者の自己評価との 相違理由 など	配点	得点 (評価結果)
	(評価レベル：0～5)			(100点満点)	
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	33
(1) 施設の設置目的 の達成	3	3	計画に基づく事業は着実に実施されている。延べ利用者数の減少（▼957人）については、社会情勢やニーズの変化も要因と考えられる。指定管理者による利便性向上の努力を継続しつつ、市としても、広報媒体の活用や他施策との連携強化など、利用者確保に向けた支援を検討していく。	35	21
(2) 利用者の満足度	3	4	アンケート満足度 90.0%を達成しており、要求水準をしっかりとクリアしている。利用者の声を反映した「ファミリーパスポート」や親子イベントの実施など、利用者に寄り添った質の高いサービス提供が維持されている。	15	12
2 効率性の向上等に関する取組み				30	18
(1) 経費の低減等	3	3	予算内でLAN工事等の修繕を収めるなど、創意工夫による経費抑制が図られている。限られた財源の中で最大限の効果を上げようとする管理運営姿勢は評価に値する。	30	18
(2) 収入の増加	—	—	—	—	—
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
(1) 施設の管理運営 (指定管理業務) の実施状況	4	4	指定管理料は据え置きつつ、仕様書を上回る人員配置を行い、ハローワーク等との緊密な連携のもと、質の高い支援体制を継続している。職員の資質向上に向けた積極的な研修参加も認められる。	10	8
(2) 平等利用、安全 対策、危機管理体制 など	3	3	情報管理のセキュリティ面や業務区分の不明確さについて、指定管理者が自ら課題を特定し、誠実に報告した姿勢は高く評価する。今後は、予定している改善策を着実に実行されるよう市としても、適切な助言・指導を通じて改善をバックアップしていく。	10	6

【参考：総合評価ランク】 A：優れていると認められる（80点以上） B：やや優れていると認められる（70点以上80点未満） C：適正であると認められる（60点以上70点未満） D：努力が必要であると認められる（50点以上60点未満） E：かなりの努力が必要であると認められる（50点未満）	合 計	100	65
	総合評価ランク (A～E)		C

【総合評価】 ※指定管理者の特筆すべき功績及び努力を求める点等を踏まえ、総括的に記入してください。

北九州市立母子・父子福祉センターとして、ひとり親家庭の生活向上に向けた相談や就業講習会を適切に実施しており、利用者満足度は目標（90.0%）を維持している。利用者数が昨年度を下回った点については、指定管理者の努力不足と断ずるのではなく、多様化する利用者ニーズや社会背景を市と指定管理者が共有し、共に解決すべき課題として捉える必要がある。今後は、指定管理者によるオンライン化や利便性向上の工夫を尊重しつつ、市においても、行政ネットワークを活かした周知活動の強化や、利用しやすい環境づくりのための協力体制を構築していく。

管理運営面で報告のあったセキュリティ体制や業務区分の課題については、指定管理者が自発的に課題を洗い出し、次年度の改善計画を提示している点を前向きに評価したい。公の施設の運営において「自ら課題を見つけ、速やかに改善を図るサイクル」が機能していることは、指定管理者としての信頼性を示すものである。

次年度は、これまでの良好な支援体制を基盤としつつ、指摘された課題の解消に向け、市と指定管理者が二人三脚で取り組むことで、センターの役割をより一層充実させていくことを期待する。

【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】

今年度は評価検討会議における意見聴取なし。

＜参考＞現指定期間中の評価結果

区 分	令和7年度 (1年目)	令和8年度 (2年目)	令和9年度 (3年目)	令和10年度 (4年目)	令和11年度 (5年目)	平 均
評価結果 (合計得点)	65	—	—	—	—	65

※高評価のインセンティブ（更新制）について

- ▶1～3年目の平均点が75点以上の指定管理者（指定期間5年間の事業者に限る）について、1期に限り指定の更新（＋5年間）を認めるもの。

※低評価のペナルティ（次期選定時の減点）について

- ▶最終年度を除く全指定期間中の平均点が59点以下の指定管理者について、同指

定管理施設の次期選定時の審査において減点（総合得点から１０点または１５点をマイナス）するもの。

事業報告書（指定管理者による自己評価）

1 指定管理施設及び指定管理者の概要

指定管理施設	名 称	北九州市立母子・父子福祉センター
	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
指定管理者 (自己評価者)	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
指定期間		令和7年4月1日～令和12年3月31日
事業報告（自己評価）の 対象期間		令和7年4月1日～令和8年3月31日

2 企画提案事業・自主事業の実施状況（対象：自己評価の対象期間）

企画提案事業	応募時提案 (□にレ点)	実施の有無 (○・×)	備 考 (補足説明等)
該当なし	☐		
	☐		
	☐		
	☐		
	☐		
	☐		
自主事業	応募時提案 (□にレ点)	実施の有無 (○・×)	備 考 (補足説明等)
自動販売機設置事業	☒	○	1台設置
	☐		
	☐		
	☐		
	☐		
	☐		
	☐		

※応募・申請時の提案書や毎年度の事業計画書等に記載の事業を記入してください。

3 自己評価結果

評価項目及び評価のポイント		自己評価																												
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	評価レベル (0～5)	3																												
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。																														
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 北九州市の中心部に位置しており、戸畑駅に直結している立地を活かし、一般相談 1,098人・法律相談75人・就職支援講習会1,816人・就職相談993人・ふれあい事業212人・その他利用4,456人と数多くの方に利用していただいた。 ② 法律相談や就業支援講習会の夜間開催やふれあい事業の日曜日開催を行うなど、利用者が利用しやすい時間帯や曜日を設定した。講習会の申し込みなどはオンラインで行うこともできるようにし、利便性の向上を図った。 ③ 該当なし ④ 区役所の子育て相談窓口やハローワークなどでのリーフレット配布や、自前ホームページを作成し、市のホームページとリンクさせたほか、メールマガジンなどの配布も行った。 (単位：人) <table border="1"> <thead> <tr> <th>【利用者数】</th> <th>R6年度 (更新前)</th> <th>R7年度 (1年目)</th> <th>R8年度 (2年目)</th> <th>R9年度 (3年目)</th> <th>R10年度 (4年目)</th> <th>R11年度 (5年目)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td>なし</td> <td>なし</td> <td>なし</td> <td>なし</td> <td>なし</td> <td>なし</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>なし</td> <td>なし</td> <td>なし</td> <td>なし</td> <td>なし</td> <td>なし</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>9,607</td> <td>8,650</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>—</td> </tr> </tbody> </table> ※ ・・・評価対象年度			【利用者数】	R6年度 (更新前)	R7年度 (1年目)	R8年度 (2年目)	R9年度 (3年目)	R10年度 (4年目)	R11年度 (5年目)	要求水準	なし	なし	なし	なし	なし	なし	目標値	なし	なし	なし	なし	なし	なし	実績	9,607	8,650	—	—	—	—
【利用者数】	R6年度 (更新前)	R7年度 (1年目)	R8年度 (2年目)	R9年度 (3年目)	R10年度 (4年目)	R11年度 (5年目)																								
要求水準	なし	なし	なし	なし	なし	なし																								
目標値	なし	なし	なし	なし	なし	なし																								
実績	9,607	8,650	—	—	—	—																								
(2) 利用者の満足度	評価レベル (0～5)	3																												
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。

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 利用者アンケートの結果(40人回答)では、「非常に満足」が27人(67.5%)、「やや満足」が9人(22.5%)で、「非常に満足」と「やや満足」とを合わせると90.0%の利用者が満足している。
- ② 利用者の意見を反映し、ファミリーパスポートの作成を行うとともに休みの日に親子で有料施設に出かける機会が少ないという声に応え「海響館」「スペースLABO」「到津の森公園」でのふれあい事業を行い、結果も非常に好評であった。
- ③ 一般相談・法律相談・就職相談などにおいては、必ずしも満足いただける結果につながるとは限らず「なんとかならないか」との声をいただくことが多いが、丁寧に利用者へ寄り添い、他の施設とも連携して対応したため、円満に解決できた。
- ④ 利用者が母子・父子・寡婦を中心とするものであるため、区役所の子育て相談窓口とも連携し、利用者への情報提供が適切かつ十分に行えるよう努めた。
- ⑤ サービスの質の維持・向上として、「平日9:30~20:30、日曜9:30~18:00の利用しやすい開館時間」「無料講座と無料託児」「無料法律相談」「インターネットでの講座等申込受付」「講座と資格検定の一体化」「静かな相談個室、研修室、0A室、和室などの施設完備」「ふれあい事業の日曜実施」等の利用のしやすい環境づくりを行った。アンケートの結果(40人回答)では、「非常に利用しやすい」が50.0%(20人)、「利用しやすい」が32.5%(13人)となっており、「非常に利用しやすい」「利用しやすい」を合わせると82.5%(33人)の利用者が「利用しやすい」と回答していただいた。

【満足度】	R6年度 (更新前)	R7年度 (1年目)	R8年度 (2年目)	R9年度 (3年目)	R10年度 (4年目)	R11年度 (5年目)
目標値	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%	90.0%
実績	90.6%	90.0%	—	—	—	—
有効回答数	47人	40人				

※ ・・・評価対象年度

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。

評価レベル
(0~5)

3

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 財団に蓄積されたノウハウを活かして、人材の活用・人件費の抑制に努めた。多額の経費を要するパソコン室のLANケーブル布設替え経費を企業努力で修繕費の概算払い額（77千円）内に収める等の取り組みをおこなった。
- ② 該当なし
- ③ パソコン室のパソコンの不必要な電気使用等がないよう、こまめな節減に努めた。

(単位：千円)

【支 出】		R 6年度 (更新前)	R 7年度 (1年目)	R 8年度 (2年目)	R 9年度 (3年目)	R 10年度 (4年目)	R 11年度 (5年目)
事業費	計画	23,770	25,360	25,360	25,360	25,360	25,360
	実績	22,507	19,805	—	—	—	—
人件費	計画	12,478	15,160	15,160	15,160	15,160	15,160
	実績	13,862	14,291	—	—	—	—
施設維持 管理費	計画	2,964	4,130	4,130	4,130	4,130	4,130
	実績	3,472	4,828	—	—	—	—
その他管 理運営費	計画	1,621	2,041	2,041	2,041	2,041	2,041
	実績	1,005	1,365	—	—	—	—
計	計画	40,833	46,691	46,691	46,691	46,691	46,691
	実績	40,846	40,289	—	—	—	—

(単位：千円)

【うち修繕費】	R 6年度 (更新前)	R 7年度 (1年目)	R 8年度 (2年目)	R 9年度 (3年目)	R 10年度 (4年目)	R 11年度 (5年目)
計画		77	77	77	77	77
実績		77	—	—	—	—

※ ・・・評価対象年度

(2) 収入の増加

評価レベル
(0～5)

- 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。
- ② 使用料（利用料金）収入以外に、自主事業による収入や、企業などの外部からの収入（例：協賛金など）を獲得できているか。
- ③ 自主事業による収益を活用した施設の魅力向上などの投資や、サービス向上などの指定管理業務や市への収益還元の取組みがなされたか。

—

【評価の理由、要因・原因分析】

- ①③ 自主事業として実施した自動販売機手数料から、市に18千円還元した。
- ② 該当なし

(単位：千円)

【収 入】		R 6年度 (更新前)	R 7年度 (1年目)	R 8年度 (2年目)	R 9年度 (3年目)	R10年度 (4年目)	R11年度 (5年目)
指定管理 料収入	計画	41,756	46,691	なし	なし	なし	なし
	実績	41,756	46,691	—	—	—	—
自主事業 収益還元	計画	1 2	1 8	1 8	1 8	1 8	1 8
	実績	1 2	1 8	—	—	—	—
計	計画	41,768	46,709	1 8	1 8	1 8	1 8
	実績	41,768	46,709	—	—	—	—

<指定管理業務への収益還元の状況>

(単位：千円)

【実績】	R 6年度 (更新前)	R 7年度 (1年目)	R 8年度 (2年目)	R 9年度 (3年目)	R 10年度 (4年目)	R 11年度 (5年目)
利益額	5 5	5 8				
還元額	1 2	1 8	—	—	—	—
還元率	2 1 %	3 1 %	—	—	—	—

※ ・・・評価対象年度

3 公の施設に相応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

評価レベル
(0～5)

- 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（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。

4

【評価の理由、要因・原因分析】

- ① 仕様書に示されているセンター長1名・指導員1名・事務員1名・プログラム策定員3名の仕様を満たす配置に加え、事務補助員1名の配置を確保し、指定管理料内で機能的に業務が行える体制を確保した。
- ② 国の制度や市の要綱の理解を深めるため外部の研修会に参加するとともにOJTによる資質・能力向上に努めた。
- ③ 各区の子育て相談コーナーとの連携はもとより、ハローワークから照会された方のプログラム策定や就職講座への対応や、センターで受付をおこなった方を面会交流施へ繋ぐ等、緊密に連携し、業務を行った。

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

評価レベル
(0～5)

- ① 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。
- 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

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 事務室内の書類などの個人情報管理は、鍵のかかるキャビネに収納し、毎日、解錠・施錠を確実にし、個人情報保護対策を適切に実施した。なお、職場で使用するメールをクラウドを介して職員が閲覧できる環境にしていたため、次年度からは、これを制限することとし、対策を強化することとしている。 ② 該当なし。 ③ 母子・父子・寡婦を対象とした施設であるが、講座は先着順に受け付けるなど、合理的な選定方法以外は行わなかったため、公平性は確保された。 ④ 利用料金制をとっていないため、職員が現金を手にする機会は少なく、収支内容にも不適切な点はない。ただ、外部から指定管理業務と一般財団業務の区別が明確ではないとの声があるため、同施設内で行う両者の業務を混同して行わないよう徹底する。 ⑤⑥⑦ センター内の緊急連絡網の整備はもとより、母体である一般財団や入居しているウェルとばたの管理課とも連携し事故防止・防犯・防災・事故発生時や非常災害時の対応等の体制整備を行った。防犯のためのサスマタや防犯ブザーも完備している。		

【総合評価】

【全体的な評価・今後の対応等】 ・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た。 ・利用者アンケートの満足度も90%という要求水準を満たした。全体として、利用者のニーズに応じた質の高いサービスは提供できたと考えている。 ・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行ったため、指定管理業務に限定されない市民の福祉向上にも貢献できたと考えている。 ・指定管理を受けている一般財団法人母子寡婦福祉会と同じフロアで業務を行っており、業務の混同が疑われないよう、明確な指定管理業務実施を徹底する必要がある。 ・データ管理のセキュリティー面は、より強化すべきと考えており、次年度以降強化する予定。		
---	--	--

【評価レベル】

評価レベル		評価レベルの考え方
5	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営をおこなった
4	↑	要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営をおこなった

3	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営をおこなった
2		要求水準・目標・計画を下回り、課題の残る管理運営となった
1		要求水準・目標・計画を大幅に下回り、大いに課題の残る管理運営となった
0	適切でない	不適切な管理運営となった

※この様式は外部にも公表する資料となります。