

平成25年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市母子福祉センター
所在地	四日市市諏訪町2-2 四日市市総合会館4階（市役所西隣）
指定管理者	<p>名称 社会福祉法人 四日市市社会福祉協議会</p> <p>代表者 会長 伊藤 八峯</p> <p>住所 四日市市諏訪町2-2</p>
モニタリングの実施方針・方法等	<p>本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒヤリング等により把握しました。</p> <p>その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。</p>
担当部課（問合せ先）	<p>こども未来部こども保健福祉課家庭児童相談室</p> <p>TEL：059-354-8276</p> <p>E-mail：kodomohokenfukushi@city.yokkaichi.mie.jp</p>

■ モニタリングの総合コメント

指定管理者は、同一建物内に事務局を置く四日市市社会福祉協議会であり、既存の施設を使用することによって賃借料等の出費を抑えることができ、同協議会の設立趣旨にも適う本来的業務との連携や職員間の協力体制がとられていたと認められる。利用者からの苦情もなく、利用者に誠実かつ丁寧な対応がなされていた。個人情報の取り扱いについては、服務規程を遵守し適切に行われていた。事業内容については、パソコン講座は就労につながる技能習得の講座として自立支援につながるのみならず、母親同士の交流や仲間づくりの場となっており、また、母子・寡婦が集うサークル活動（書道・手芸・ちぎり絵・編み物・リフォーム・和裁）では、人とのふれあいによる生きがいや社会参加を促進することができ、施設の設置目的を達成している。指導員による相談業務については生活、子育て、職場関係の相談が寄せられており、相談内容に応じた適切な情報提供が行われるとともに、関係機関との連携も図られ、良好に実施された。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

技能習得のためのパソコン講座やサークル活動は、多くの方々に利用されているが、今後も利用者アンケートの結果を踏まえ、パソコン講座、サークル活動ともにいっその内容の充実を努める一方、センターの周知方法についても検討し、若年のひとり親家庭の利用促進をはじめ、さらなる利用者の増を図っていく。また、経費面では消耗品の節約等経費削減の努力がなされているが、引き続き予算執行の適正化を指導していきたい。

基本的な考え方（施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

合目的性・公平性・効果性

母子福祉センターの利用対象者は、母子家庭の母や寡婦であり、生活の安定と向上のために設置された施設である。サークル活動、パソコン講座を通じて、趣味の向上や技能習得だけでなく、センターが利用者の交流・親睦を深めていただく場となっており、相互理解や協力関係の形成に寄与することが期待される。なお、若年の対象者の利用拡大のため、パソコンの技能を生かした新しい分野の開拓を進めて行くことも必要である。今後は、センターの周知を積極的に進め、多年齢層による利用拡大に努めていきたい。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

技能習得とスキルアップのためのパソコン講座やサークル活動の場として利用されるほか、母子家庭の母・寡婦の相談業務も主な事業である。利用者アンケートの意見を参考に、さらに内容の充実と多様化を推進することで、母子福祉センターの利用の向上につながると思われる。また、活動団体「四日市母子寡婦福祉会」や関連施設である「男女共同参画センター」等との連携を図ることにより、母子家庭の生活向上にさらに役立つことと考える。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

運営状況については条例・規則等を遵守し、年間を通じて適切に事業を運営されていた。通常の体制は常勤職員1名での運営・施設管理となっているが、運営母体の社会福祉協議会事務局との連携も強化されていることから、施設の稼働は支障なく持続されている。また、研修については母子寡婦福祉研修会や母子家庭支援のための研修会、相談支援者のための研修会等に参加し、スキルアップを図っている。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

指定管理における事業費、人件費等の支出については適正に処理され、経理関係書類も整理されていた。毎日のセンターの利用状況や事業に関する書類も整理されており、定期的に内容の確認とチェックが、適正かつ明瞭に執行された。

安全性（安全管理・緊急時等の配慮）

総合会館全体として対応することを念頭に、社会福祉協議会事務局との連携を図りながら、緊急・災害時の迅速かつ安全な行動を心がけている。また不審者が出現した場合には、警備委託会社や協議会事務局への連絡も含めて、組織的な対応が可能である。緊急連絡網や防災対応マニュアルも策定されており、9月に訓練を実施している。個人情報の保護についても意識向上に努めていた。

社会性（環境等への配慮）

コピーの裏紙使用や廃棄物の再利用、不用電灯を消灯するなど、施設管理的にも環境面での配慮を怠らず、利用者に対してもゴミの分別やリサイクルなどへの協力を求めながら職員が率先して行っており、公共施設としての管理運営に努めていた。

事業収支

経済性

当初は法人からの繰り入れにより収支バランスを取る予定であったが、経費節減の努力を含め適正な執行を行った結果、繰り入れせずに事業を実施できた。

団体の経営状態

経営の健全性

貸借対照表、損益計算書などを分析した結果、大きな問題は無く、社会福祉協議会の公共性からの財政基盤も含め、安定していると判断した。

その他

障害者雇用に対する取組み

障害者雇用率については3.5%で法定基準の2.0%の1.75倍となっており、取り組みは強化されている。また、障害者支援の一環として、就労予定者に対して就労実習の受け入れを行っている点も評価できる。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成25年度

施設名	四日市市母子福祉センター		所管課：こども保健福祉課
所在地	四日市市諏訪町2-2 四日市市総合会館4階（市役所西隣）		設置年月：平成2年3月27日
設置目的	母子家庭等及び寡婦に対し、その生活の安定と向上のために必要な措置を講じ、もって母子家庭等及び寡婦の福祉の増進を図ることを目的として設置		
設置の根拠 (法令、条例等)	母子及び寡婦福祉法及び四日市市母子福祉センター条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積（㎡）	—
		延床面積（㎡）	222㎡
		四日市市総合会館4階の一部を事務室（相談室含む）として使用しているほか、講座・サークル活動では別途技能習得室や会議室も、用途・人数に応じて活用している。	
	事業概要	母子家庭および寡婦に対する各種相談事業、技能習得のための講座の企画および生きがいやふれあいの場としての自主サークルへの支援事業を実施	

2. 運営状況

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
開館日数	200日以上	261日	61日
開館時間	9:00～17:00	9:00～17:00	計画通り

3. 利用実績

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
延べ利用者数	1,400人	1,524人	124人
平均利用率	平均 7人/日	5.8人/日	△1.2人/日

4. 事業収支

(単位:円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
指定管理料	4,300,000	4,300,000	0
繰入金	161,000	0	△ 161,000
収入計	4,461,000	4,300,000	△ 161,000
人件費	3,729,000	3,694,823	△ 34,177
管理費	201,000	81,840	△ 119,160
消耗品費	140,000	63,000	△ 77,000
燃料費	0	0	0
印刷製本費	20,000	0	△ 20,000
光熱水費	0	0	0
修繕料	20,000	0	△ 20,000
通信運搬費	10,000	10,800	800
広告料	0	0	0
手数料	0	0	0
保険料	0	0	0
委託料	0	0	0
賃借料	0	0	0
その他	11,000	8,040	△ 2,960
事業費(ソフト事業等)	531,000	470,500	△ 60,500
一般管理費	0	0	0
支出計	4,461,000	4,247,163	△ 213,837
収支	0	52,837	52,837

平成25年度 母子福祉センター 運営状況 チェックシート

1. 運営企画

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
開館日数	200日以上	261日	61日	休館日を除き開館した	適
開館時間	9:00~17:00	9:00~17:00		計画どおりに執行された	適
事業開催	7項目	7項目			適

2. 利用実績

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否	
延べ利用者数	個人利用者数	1,400人	1,524人	124人	前年度に比べサークル及びパソコン講座の事業参加者数はやや減少しているが、相談事業を含めた個人利用者数は、実施計画を上回ることができた。	適
	団体利用者数	—	—	—		適
	事業参加者数	1,300人	1,249人	△51人		適
事業参加者実績	サークル（書道）	10人	11.0人	1人	サークルの参加者はそれぞれが目的意識を持ち、各会とも熱心な活動を行った。また参加者間の交流もより深まり、継続的なつながりを持てる等の成果もあり、評価できる内容であった。パソコン講座については生活の安定と自立を促進する技能習得の機会として実施できただけでなく、精神的なつながりも高めることができたことと評価でき、今後の相談事業にもつながる場になったと考えられる。	適
	サークル（手芸）	9人	8.3人	△0.7人		適
	サークル（ちぎり絵）	12人	13.3人	1.3人		適
	サークル（編物）	8人	9.4人	1.4人		適
	サークル（和裁）	5人	5.9人	0.9人		適
	サークル（リフォーム）	4人	4.5人	0.5人		適
	パソコン（定員）	8人	7.8人	△0.2人		適
稼働率	平均	(261日) 71.5%	(261日) 71.5%	(0日) 0.0%	パソコン講座については土曜日の実施や託児も工夫して実施し、市民サービスの向上が図れた。	適
	平日	(244日) 100.0%	(244日) 100.0%	(0日) 0.0%		適
	土日祝	(17日) 14.0%	(17日) 14.0%	(0日) 0.0%		適

3. 事業収支

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否	
指定管理料	4,300,000	4,300,000	0	指定管理者からの繰り入れを計画していたが、経費節減の努力があったため、実質は繰入金は不要であった。	適	
指定管理者よりの繰り入れ金	161,000	0	△161,000			
収入計	4,461,000	4,300,000	△161,000			
人件費	3,729,000	3,694,823	△34,177	勤務体制 職員配置： センター所長（社協総務課長兼務）1名 嘱託職員（常勤）1名 全体での支出も適正に運用されており、管理費及び事業費ともに計画額の中で、適正な執行がなされ問題はないものと考えられる。 消耗品等についてはコピーや事務用品の無駄をなくす努力がされている。 また、パンフレットや講座のチラシはパソコンで自主制作し、印刷製本費の軽減をはかった。 修繕料については、実際には修繕の必要がなかったため、予定より減となった。 駐車場の利用については公共交通機関の利用を促すなどの努力により、駐車券利用枚数が予定より減となった。 全体的に計画の範囲内である。	適	
管理費	201,000	81,840	△119,160			
消耗品費	140,000	63,000	△77,000			
燃料費	0	0	0			
印刷製本費	20,000	0	△20,000			
光熱水費	0	0	0			
修繕料	20,000	0	△20,000			
通信運搬費	10,000	10,800	800			
広告料	0	0	0			
手数料	0	0	0			
保険料	0	0	0			
委託料	0	0	0			
賃借料	0	0	0			
その他	11,000	8,040	△2,960			
事業費（ソフト事業等）	531,000	470,500	△60,500			
一般管理費	0	0	0			
支出計	4,461,000	4,247,163	△213,837			適
収支	0	52,837	52,837			適

総合コメント
 運営については利用者との信頼関係を維持し、良好に運営されていた。
 各支出項目は通信運搬費以外で予算計画額より上回った項目もなく、経費削減の工夫により、指定管理料全体の中で運用されており、適正に執行されていた。

平成25年度 母子福祉センター 運営状況 チェックシート①-2

項目	事業分析	適否判断	
利用実績	<p>開館日数：261日 延べ利用者数：1,524人 稼働率：71.5%</p> <p>延べ利用者数は平成24年度よりやや減少したが、それぞれが目的意識を持ち、各会とも熱心な活動を行い、10月には作品展も開催し展示するなど内容は充実したものであった。また、サークルを通じて会員同士の交流も深まるなどの成果が上がった。パソコン講座については生活の安定と自立を促進するための技能習得の機会として実施できた。平成25年度はワード・エクセルの初級・中級の習得のほか、「マイクロソフトオフィススペシャリスト(MOS)」の「ワード・エクセル2007」の試験問題集にて模擬問題に挑戦し、合格に必要なスキルの習得を行うなど評価できる内容であった。</p>	適	
事業 収支	収入	<p>当初は指定管理料の他、指定管理者からの繰り入れを予定していたが、消耗品等の経費節減の工夫や事業費についても公共交通機関の利用を促すなどの努力もあり計画より減となり、繰り入れをせずに実施できた。</p>	適
	支出	<p>支出については、適性になされていた。</p> <p>パンフレットや講座のチラシをパソコンで自主制作し、広報に努めたことなどにより経費節減に努めていた。事業費についても、公共交通機関の利用を促すなどの努力により、駐車券の利用枚数が計画より少なくなり、減となった。また、パソコン講座開催時には、経費の節減を図りながらも、利用者サービスに努めるため、託児を工夫して行っていた。また家庭児童相談室の母子自立支援員と連携を図りながら、定期的に業務内容の確認を行っており、明瞭な経理事務がなされていた。</p>	適

平成25年度 母子福祉センター 業務の履行状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	業務従業者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか	書類確認	確認し問題なし	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	書類確認	確認し問題なし	適
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	書類確認	提出あり	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	書類確認	提出あり	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	書類確認	提出あり	適
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	実施確認	定期的に訪問し、十分に情報共有が行われている。	適
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	書類確認	確認し問題なし	適
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	毎月書類確認	確認し問題なし	適
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）	書類確認	確認し問題なし	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	書類確認	確認し問題なし	適
非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	書類確認	確認し問題なし	適	
	緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	—	緊急事態発生なし	—	
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	—	—	—
	点検・保守	法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	—	—	—
設備保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	書類確認	問題なし	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか 法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	—	—	—
備品・什器等保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	書類確認	問題なし	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	現状確認	担当職員が保守・点検する	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	—	—	—
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	—	—	—
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか	—	—	—
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	—	—	—
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	現状確認	問題なし	適
防災	マニュアルは作成されているか	現状確認	作成されている	適	
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	—	—	—
	花壇管理	四季の植栽は適切か	—	—	—
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	現状確認	整備されている	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	現状確認	更新されている	適
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか	—	—	—
	システム管理	更新・変更は常になされているか	—	—	—
		トラブルに対応したか	—	—	—

総合コメント：業務の管理、各種報告書作成・提出等が仕様書通りに誠実に実行されており、業務の履行状況は適正であると判断する。

平成25年度 母子福祉センター 自主事業の実施状況 チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
サークル（書道）	趣味を通じた生きがいやふれあづくりを目的としたサークル 開催回数 24回 開催期間 25年4月～26年3月 毎月 2回	定員なし 計263名の利用があった。	利用者数は前年度と比べると1割程度減少しているが継続参加者も多く、仲間づくりの場、社会参加の機会として定着しており評価できる。	適
サークル（手芸）	趣味を通じた生きがいやふれあづくりを目的としたサークル 開催回数 22回 開催期間25年5月～26年3月 毎月 2回(4月は休み)	定員なし 計183名の利用があった。	利用者数は前年度に比べ若干減少しているが、継続参加者が多く、仲間づくりの場、社会参加の機会として定着しており評価できる。	適
サークル（ちぎり絵）	趣味を通じた生きがいやふれあづくりを目的としたサークル 開催回数 12回 開催期間 25年4月～26年3月 毎月 1回	定員なし 計147名の利用があった。	利用者数は前年度に比べ若干減少しているが、継続参加者が多く仲間づくりの場、社会参加の機会となっており評価できる。	適
サークル（編物）	趣味を通じた生きがいやふれあづくりを目的としたサークル 開催回数 24回 開催期間 25年4月～26年3月 毎月 2回	定員なし 計252名の利用があった。	前年度に比べ、延べ27名利用者が増加している。趣味を通じた生きがいづくり、ふれあづくりの場となっている。	適
サークル（和裁）	趣味を通じた生きがいやふれあづくりを目的としたサークル 開催回数 28回 開催期間 25年4月～26年3月 毎月 3回	定員なし 計172名の利用があった。	定例で月3回開催されるようになったため、前年度に比べ開催回数が増加し、延べ12名利用者数も増加している。継続利用者が多く、ふれあづくりの場にもなっており評価できる。	適
サークル（リフォーム）	趣味を通じた生きがいやふれあづくりを目的としたサークル 開催回数 24回 開催期間 25年4月～26年3月 毎月 2回	定員なし 計108名の利用があった。	前年度に比較し利用者数は若干減少しているが、継続利用者が多く、早い時期から10月の作品展の制作など意欲的に取り組んでいた。また、10月以降参加者が増えてきている点も評価できる。	適
パソコン	母子家庭及び寡婦の経済的・精神的負担を軽減し、生活の安定と自立を促進するため技能習得講座を実施 開催回数16回(8回×2期) 開催期間 ①前期25年5～7月 ②後期9月～12月 参加予定人数 128名	定員8名(2期) 自立支援と技能習得のためパソコン講座を開催した。 計124名の利用があった。	計画通りの定員で実施しており、参加者数もほぼ計画どおりである。内容については前期はワード・エクセルの初級・中級の操作実習、後期はマイクロソフトオフィススペシャリスト(MOS)の試験対策に向けたスキルを習得でき、就労支援面からも評価できる。	適

総合コメント

利用者はそれぞれが目的意識を持ち、各会とも熱心な活動を行った。また10月には作品展も開催するなど、参加者の制作意欲が高揚しており、積極的なサークル活動につながった。パソコン講座は、短期的な講座でありながら、就労支援・自立支援という面からも大きな成果があったと考えられる。また、受講者同志のつながりにより悩みを共有することもできるなど、仲間づくりや生きがいづくりの有意義な場ともなっており、十分評価できるものであった。

平成25年度 母子福祉センター 設備・備品の維持管理状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	現状確認	毎月担当職員が訪問し、また必要な都度連絡調整を行っている	適
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	書類確認	その都度報告あり。履歴は整備・保管されている	適
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか			
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか			
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか			
修理	修繕工事は適切であったか				
設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか			
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか			
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか			
	修理	修繕工事は適切であったか			
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	現状確認	備品台帳に基づき状況確認しており、支障が発生した場合には当課に連絡が入るようになっていて、検査についても規定に基づき執行されている	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	書類確認		適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	書類確認		適
	修理	修繕工事は適切であったか	—	修繕なし	—
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか			
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか			
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか			
	修理	修繕工事は適切であったか			

総合コメント
 備品・什器管理は定期的に点検している。修繕工事の必要なものはなかった。適正な維持管理がされていると判断する。

平成25年度 母子福祉センター サービスの質 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
運営業務	使用許可、利用料金の徴収	スムーズに予約できたか	実地確認	スムーズに予約されている	適
		許可証は速やかに発行されたか	実地確認	問題なく行われている。	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	実地確認	実施の1～2か月前に案内しており適正である	適
		ホームページは見易いか	実地確認	画面構成・内容ともわかりやすいものであった。	適
	受付・対応業務	担当者の接客態度は良かったか	アンケート確認	良好であった	適
		利用者に対する指導は適切であったか	アンケート確認	適切であった	適
		業務従業者は名札を着用しているか	現状確認	着用していた。	適
運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか	アンケート確認・ヒアリング	パソコン講座については自立支援につながる満足できる内容であった。	適	
維持管理業務	施設・設備の保守管理業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	実地確認	適切に管理されていた。	適
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	実地確認	適切に管理されていた。	適
	清掃業務	トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか			
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか			
	警備業務	避難経路には障害物がないか			
	外構・植栽管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか			
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか			
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか			
		草刈りや除草はされているか			
	環境衛生管理業務	快適に利用できる環境となっていたか	現状確認	快適に利用できる環境となっていた	適
	廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	現状確認	廃棄物は適切に分別が行われていた	適
備品管理業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	現状確認	適切に管理されていた。	適	

総合コメント

毎月母子福祉センターへ母子自立支援員が訪問し、利用状況等を確認しており、運営業務や維持管理は適正に行われていた。また、利用者アンケートの内容を確認したところ、利用満足度は高いと判断できるが、さらに講座の企画内容を増やしてほしいといった意見もあり、今後企画内容を考えていく中で生かしていきたい。