

平成23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3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 長谷川 正統</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>福祉部児童福祉課家庭児童相談室</p> <p>TEL：059-354-8276</p> <p>E-mail：jidoufukushi@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、サービス規程を遵守し適切に行われていた。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

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、実務的なパソコン講座（「ワード」、「エクセル」など）やサークル活動の充実などにより、若年の母子家庭の母への参加を促進し、さらなる利用者増を期待するところである。また、経費面では経費削減の努力がなされているが今後も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つて、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、若年対象者の利用拡大のため、パソコンの技能を活かした新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PR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させることで、母子福祉センターの利用の向上につながるかと思われる。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」など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）

通常体制は常勤職員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な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）

予算の執行や事務の処理などは、家庭児童相談室の母子自立支援員と連携をしながら、毎月定期的に業務内容の確認とチェック機能を相互に働かせていて、活発な意見交換もなされ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。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。

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、不要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、ゴミの分別も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る。

事業収支

経費性

23年度は昨年度に比べて、より経費節減を意識し、適切な執行がなされていた。今後も、継続して経費節減に努めるよう指導する。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者から提出された財務諸表に大きな課題や問題はなく、財務指標についても特に問題はないと判断した。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成23年度

施設名	四日市市母子福祉センター		所管課: 児童福祉課
所在地	四日市市諏訪町2-2 四日市市総合会館3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、もつ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	敷地面積 (㎡)	-	
	延床面積 (㎡)	53.90㎡ (事務室)	
	設備の概要	総合会館3Fの一部を事務室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	263日	63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	1,631人	231人
平均利用率	平均	7人/日	6.2人/日	△0.8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	326,000	0	△ 326,000
収入計	4,626,000	4,300,000	△ 326,000
人件費	3,769,000	3,558,571	△ 210,429
管理費	204,000	76,041	△ 127,959
消耗品費	140,000	64,701	△ 75,299
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	4,000	△ 6,000
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	14,000	7,340	△ 6,660
事業費(ソフト事業等)	653,000	530,530	△ 122,470
一般管理費	0	0	0
			0
支出計	4,626,000	4,165,142	△ 460,858
収支	0	134,858	134,858

平成23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	263日	63日	休館日を除き開館した	適
開館時間	9:00~17:00	9:00~17:00	計画通り	計画どおりに執行された	適
事業開催	7項目	7項目	計画通り		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	1400人	1631人	231人	利用者数は相談数の増加、サークル利用者の増加により平成22年度の実績及び実施計画より増加した。	適
	団体利用者数	—	—	—		適
	事業参加者数	1300人	1316人	16人		適
事業参加者実績	サークル(書道)	7人	14.4人	7.4人	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。参加者同士の交流も深まるなどの成果も上がった。パソコン講座については生活の安定と自立を促進する技能習得の機会として実施できたと考えられる。	適
	サークル(手芸)	15人	10.5人	△4.5人		適
	サークル(ちぎり絵)	15人	13.7人	△1.3人		適
	サークル(編物)	8人	7.0人	△1.0人		適
	サークル(和裁)	5人	4.6人	0.4人		適
	サークル(リフレット)	7人	7.0人	0人		適
	パソコン(定員)	8人	7.8人	△0.2人		適
稼働率	平均	(260日) 71.2%	(263日) 72.1%	(3日) 0.8%	パソコン講座については土曜日に実施し市民サービスの向上が図れたと考えられる。	適
	平日	(243日) 100.0%	(243日) 100.0%	0%		適
	土日祝	(16日) 13.1%	(18日) 14.8%	(2日) 1.7%		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	当初は、指定管理者からの繰入れを予定していたが、公共交通機関の利用を促すなどの努力もあり事業費が計画より減となったため、繰入れをせずにすんだ	適
繰入金	326,000	0	△326,000		
収入計	4,626,000	4,300,000	△326,000		
人件費	3,769,000	3,558,571	△210,429	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	適
管理費	204,000	76,041	△127,959		
消耗品費	140,000	64,701	△75,299	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予算計画額の中で、適正な予算執行がなされ問題はないものと考えられる。	
燃料費	0	0	0		
印刷製本費	20,000	0	△20,000	印刷製本についてはパンフレット・リーフレット等の作成は職員が経費をかけずに作成した。また消耗品等についてもコピーの無駄をなくす等の努力がされており、減となった。	
光熱水費	0	0	0		
修繕料	20,000	0	△20,000	修繕費についてはパソコン等の修理がなかったため、0であった。	
通信運搬費	10,000	4,000	△6,000		
広告料	0	0	0	事業費については公共交通機関の利用を促すなどの努力もあり、駐車券の利用枚数が計画額よりも少なく減となった。	
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	14,000	7,340	△6,660		
事業費(ソフト事業等)	653,000	530,530	△122,470		
一般管理費	0	0	0		
支出計	4,626,000	4,165,142	△460,858	適	
収支	0	134,858	134,858	適	

総合コメント
各支出項目の予算計画額より上回った項目もなく、指定管理料全体の中で運用されており、適正に執行されたと考えられる。

平成23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：263日 延べ利用者数：1,631人 稼働率：72.1% 延べ利用者数及び登録者数は昨年に比べ増加しており、それぞれが目的意識をもち、各会とも熱心な活動を行った。10月には作品展も開催するなど、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あった。また、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技能習得の機会として実施できた。</p>	適	
	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、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、繰り入れをせずにした。しかしながら、母子福祉センターの設立趣旨を考慮して、経済的基盤が弱い母子・寡婦家庭の自立、生活状況の改善、向上を目指すには、今後においてもサークルの利用者の費用負担（材料費実費負担）を共同購入するなどできるだけ抑えて、参加していただける事業の継続が望ましいと考える。</p>	適
事業収支	支出	<p>支出については、適正になされていた。 事業費は、印刷製本費や通信運搬費は、連絡手段として利用者のネットワークを活用したり、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もあり、駐車券の利用枚数が計画より少なく減となった。また、家庭児童相談室の母子自立支援員と連携をしながら、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23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	実地確認	定期的に訪問している	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	実地確認	緊急事態発生なし	—	
	事故等の報告書が提出されたか	実地確認	事故なしの報告	—	
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	実地確認	当該建物の管理者が保守しており、検査についても規定に基づき執行されている	適
		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	書類確認		適
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	実地確認	当該設備管理者が保守しており、検査についても規定に基づき執行されている	適
		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	実地確認		適
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	実地確認	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	実地確認	当該建物の管理者が外構施設も保守・点検している	適
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	実地確認	施設管理者で清掃をしている	適
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	書類確認	施設管理者が委託している警備会社が、毎日警備にあっている	適
		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	書類確認		適
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	実地確認	問題なし	適
	防災	マニュアルは作成されているか	実地確認	問題なし	適
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	—	対象なし	—
	花壇管理	四季の植栽は適切か	—	対象なし	—
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	実地確認	問題なし	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	実地確認	問題なし	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	—	システムなし	—
		更新・変更は常になされているか	—	システムなし	—
		トラブルに対応したか	—	システムなし	—

総合コメント：指定管理者である四日市市社会福祉協議会において、他の受託業務と一体的に業務の管理を行い、各種報告書作成・提出等が誠実に履行されていた。

平成23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）	趣味を通じて生きがいやふれあいを目的としたサークル 内 容 書 道 開催回数 24回 開 催期間 23年5月～24年3月 毎 月 2回	定員はないが24回開催して計346名の利用があった	前年より2倍以上に利用者数が増加している	適
サークル（手芸）	趣味を通じて生きがいやふれあいを目的としたサークル 内 容 手 芸 開催回数 22回 開催期間23年5月～24年3月 毎 月 2回	定員はないが22回開催して計231名の利用があった	前年に比べ、若干増加している。継続参加者が多い。	適
サークル（ちぎり絵）	趣味を通じて生きがいやふれあいを目的としたサークル 内 容 ちぎり絵 開催回数 12回 開催期間 23年4月～24年3月 毎 月 1回	定員はないが12回開催して計164名の利用があった	前年に比べ延べ約30名利用者数が増加している。継続参加者が多い。	適
サークル（編物）	趣味を通じて生きがいやふれあいを目的としたサークル 内 容 編 物 開催回数 22回 開催期間 23年5月～24年3月 毎 月 2回	定員はないが22回開催して計154名の利用があった	前年に比べ、延べ30名利用者が増加している。継続参加者が多い。	適
サークル（和裁）	趣味を通じて生きがいやふれあいを目的としたサークル 内 容 和 裁 開催回数 28回 開催期間 23年4月～24年3月 毎 月 2回	定員はないが28回開催して計129名の利用があった	前年に比べ、若干減少している。継続参加者が多い。	適
サークル（リフォーム）	趣味を通じて生きがいやふれあいを目的としたサークル 内 容 リフォーム 開催回数 24回 開催期間 23年4月～24年3月 毎 月 2回	定員はないが24回開催して計168名の利用があった	前年に比べ、延べ50名利用者が増加している。継続参加者が多い。	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 内 容 パソコン講座 開催回数 16回 開催期間 23年5～7月、9月～11月 参加人数 128名	自立支援と技能習得のためパソコン講座を開催した 定 員 各回8名 回 数 計16回 開催期間 23年5月～7月 9月～11月 参加者数 124名	計画通りの定員で実施しており、利用者数もほぼ計画どおりである。	適

総合コメント

総利用者数は昨年より増加しており、それぞれが目的意識をもち、各会とも熱心な活動を行った。また、作品展も開催するなど、参加者の制作意欲が高揚して、積極的なサークル活動が期待できる。パソコン講座は、短期的な講座でありながら、自立支援という面からも大きな成果があると考えられる。

平成23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	適合
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	実地確認	毎月担当職員が訪問	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	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	実地確認	当該建物の管理者が保守しており、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	実地確認		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	実地確認		適
	修理	修繕工事は適切であったか	実地確認	修繕なし	—
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	実地確認	当該設備管理者が保守しており、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	実地確認	修繕なし	—
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	実地確認	指定管理者の担当職員が備品リスト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	実地確認	修繕なし	適
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	実地確認	対象なし	—
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	実地確認		—
		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	実地確認		—
	修理	修繕工事は適切であったか	実地確認	修繕なし	—

総合コメント
 施設（総合会館1室使用）・設備・備品・什器管理は定期的に点検している。また修繕工事の必要なものはなく、適正な維持管理がされていた。

平成23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	担当者確認	問題なし	適
		許可証は速やかに発行されたか	担当者確認	問題なし	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	アンケート確認	良好	適
		ホームページは見易いか	現状確認	問題なし	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	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	良好	適
		業務従業者は名札を着用しているか	現状確認	問題なし	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	良好	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	現状確認	良好	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	現状確認	良好	適
	清掃業務	トイレトーパー、消毒用品、手洗いう石鹸は常に補給されているか	現状確認	当該建物の管理者が清掃業務を委託しており、清潔に保たれている	適
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか	現状確認		適
	警備業務	避難経路には障害物がないか	現状確認	問題なし	適
	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	-	外構なし	-
		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	良好	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	きちんとされている	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	良好	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、利用者アンケートにより内容を確認したところ、サービスへの不満はなく、利用満足度は高いと判断できる。