

平成26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・父子福祉センター
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、指定管理者へのヒアリング等により把握した。</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

指定管理者の四日市市社会福祉協議会は、同じ四日市市総合会館内に事務局があるため、同協議会の既存施設を使用でき賃借料等の出費が抑えられると同時に、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、個人情報の取り扱いについても、服務規程を遵守し適切に行われていた。

事業内容のうち、パソコン講座については就労につながる技能習得の場としての自立支援のみならず、仲間づくりの場にもなっている。本講座の特徴である託児はアンケート結果からも好評で、一般のパソコン講座に参加できなかったひとり親にも技能習得の機会を提供できた点は評価できる。

また、利用者の交流・親睦・協力関係形成のためにサークル活動（書道・手芸・ちぎり絵・編み物・リフォーム・和裁）も行われ、施設の設置目的を達成している。

相談業務については、ひとり親や寡婦全般についての相談が寄せられ、家庭児童相談室や関係機関との連携が図られるとともに、内容に応じ適切な情報提供が行われ、適切に実施されていた。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

パソコン講座については、ひとり親に対し技能習得や仲間作りを通じて自立を支援するための特色ある講座として、一層の工夫により同種の講座との差別化を図りつつ、利用者アンケートの結果等も踏まえ充実・発展させていく必要がある。サークル活動については、利用者減少の原因を分析し利用者増への対策を図っていく。

予算執行については、パソコンでパンフレットや講座チラシの自主制作等を行い印刷製本費を低く抑えるなど経費削減の努力がみられる。引き続き、適正執行の指導を行っていく。

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・父子福祉センターは、母子家庭及び父子家庭並びに寡婦の、心身の健康保持及び生活の安定向上のため、各種の相談に応じ生活指導や生業の指導を行う施設である。

ひとり親家庭や寡婦に対し、各種相談に応じつつ、技能習得や仲間作りを通じて生活の安定向上と自立を支援するパソコン講座を実施し、また、利用者の交流・親睦・協力関係形成のためにサークル活動を支援している。

引き続きセンターの周知に努めると共に、パソコン講座等の企画を通じて若年齢層も含めた利用拡大を図っていく。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

当センターはひとり親家庭や寡婦の相談業務を行うとともに、パソコン講座やサークル活動の場として利用されている。

パソコン講座については、ひとり親に対し技能習得や仲間作りを通じて生活の安定向上と自立を支援する特色ある講座として、一層の工夫により同種の講座との差別化を図りつつ、利用者アンケートの結果等も踏まえることでさらに充実・発展させていくことができると考える。

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、ひとり親家庭の生活向上にさらに役立てることができると考える。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

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。

職員3名で常時2名勤務となる運営・施設管理となっている。また、運営母体の社会福祉協議会事務局とも連携がなされ、施設の稼働は支障なく持続されている。また、研修等で職員の資質向上を図っている。

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

経費節減の努力を含め適正な執行を行っている。

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

障害者雇用率が法定基準の2.0%の2倍近い3.93%で、昨年度の3.5%からも増加している。障害者支援の一環としての就労予定者への就労実習の受け入れも継続しており評価できる。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成26年度

施設名	四日市市母子・父子福祉センター	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	母子家庭及び父子家庭が、心身の健康を保持し生活の安定と向上を図るため、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等の福祉のための便宜を総合的に供与することを目的として設置	
設置の根拠 (法令、条例等)	母子及び父子並びに寡婦福祉法及び四日市市母子・父子福祉センター条例	
施設の概要	敷地面積 (㎡)	—
	延床面積 (㎡)	222㎡
	設備の概要	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	ひとり親家庭や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	245日	45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	1,177人	△223人
平均利用率	平均	5.8人/日	4.8人/日 △1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	4,700,000	4,700,000	0
収入計	4,700,000	4,700,000	0
人件費	3,381,000	3,307,387	△ 73,613
管理費	557,000	770,452	213,452
消耗品費	227,000	462,311	235,311
燃料費	0	0	0
印刷製本費	50,000	82,101	32,101
光熱水費	0	0	0
修繕料	50,000	0	△ 50,000
通信運搬費	20,000	1,640	△ 18,360
広告料	0	0	0
手数料	0	0	0
保険料	31,000	0	△ 31,000
委託料	0	0	0
賃借料	179,000	224,400	45,400
事業費 (ソフト事業等)	762,000	235,416	△ 526,584
一般管理費	0	0	0
支出計	4,700,000	4,313,255	△ 386,745
収 支	0	386,745	386,745

平成26年度 母子・父子福祉センター 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	245日	45日	仕様書に沿って適正に開館した。	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	1,400人	1,177人	△223人	相談利用件数は前年度を上回ったが、サークル及びパソコン講座の事業参加者数が減少したため、全体としての個人利用者数は減少となった。	適
	団体利用者数	—	—	—		
	事業参加者数	1,200人	837	△363人		
事業参加者実績	サークル（書道）	10人	10.3人	0.3人	サークルは数種類のサークルを展開しているが人数が減少しており、新規加入者確保等の方策が必要となっている。パソコン講座は、ひとり親に対して技能習得や仲間づくりを通じて生活の安定向上と自立を支援する場となっている。講座の特徴である託児はアンケート結果からも好評で、一般のパソコン講座に参加できなかったひとり親にも機会を提供できた点は評価できる。	適
	サークル（手芸）	8人	5.2人	△2.8人		
	サークル（ちぎり絵）	12人	6.8人	△5.2人		
	サークル（編物）	8人	7.4人	△0.7人		
	サークル（和裁）	5人	2.0人	△3.0人		
	サークル（リフォーム）	4人	4.6人	0.6人		
	パソコン（定員）	7人	7.5人	0.5人		
稼働率	平均	(245日) 67.1%	(245日) 67.1%	(0日) 0.0%	適	
	平日	(244日) 100.0%	(244日) 100.0%	(0日) 0.0%	適	
	土日祝	(1日) 0.83%	(1日) 0.83%	(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	4,700,000	4,700,000	0	勤務体制 職員配置： センター所長（社協地域福祉課長兼務）1名 臨時職員（非常勤） 3名 法改正により父子家庭が支援対象に加わり案内板・チラシ等の作り直し・訂正が生じたことなどにより、消耗品費・印刷製本費が増加している。 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。 事業費が予定を下回ったため、全体では計画の範囲内となっている。	適
収入計	4,700,000	4,700,000	0		
人件費	3,381,000	3,307,387	△ 73,613		
管理費	557,000	770,452	213,452		
消耗品費	227,000	462,311	235,311		
燃料費	0	0	0		
印刷製本費	50,000	82,101	32,101		
光熱水費	0	0	0		
修繕料	50,000	0	△ 50,000		
通信運搬費	20,000	1,640	△ 18,360		
広告料	0	0	0		
手数料	0	0	0		
保険料	31000	0	△ 31,000		
委託料	0	0	0		
賃借料	179,000	224,400	45,400		
事業費（ソフト事業等）	762,000	235,416	△ 526,584		
一般管理費	0	0	0		
支出計	4,700,000	4,313,255	△ 386,745	適	
収支	0	386,745	386,745	適	

総合コメント

運営全般については、利用者との信頼関係に基づき良好に運営されていた。
 収支状況については、法改正により父子家庭が支援対象に加わったため案内板・チラシ等の作り直し・訂正が生じたことなどにより、消耗品費・印刷製本費が増加しているが、全体では指定管理料の中で運用され適正に執行されていた。
 しかしながら、利用実績の減少と執行できなかった事業費額の増加がみられ、状況を分析し利用者増へ向けた対策を講じるよう指導していく。

平成26年度 母子・父子福祉センター 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：245日 延べ利用者数：1,177人 稼働率：67.1%</p> <p>相談利用件数は前年度を上回ったが、サークル及びパソコン講座の事業参加者数が減少したため、全体としての個人利用者数は減少となった。</p> <p>サークルについては、10月の作品展を目指して熱心な活動が見られ、交流・親睦・協力が深まり一定の成果は見られた。今後も活動が発展していくために、新規加入者確保等の方策が必要となっている。</p> <p>パソコン講座については、ひとり親に対し技能習得や仲間作りを通じて生活の安定向上と自立を支援する特色ある講座として、一層の工夫により同種の講座との差別化を図りつつ利用者アンケートの結果等も踏まえることでさらに充実・発展させることができると考える。</p>	適
事業 収支	収入	経費節減の努力等があった。	適
	支出	<p>消耗品等は、法改正の影響から計画より増加したが、チラシの自主制作により印刷製本費は低く抑えられる等、全体的には指定管理料の中で運用され適正に執行されていた。</p> <p>また家庭児童相談室の母子・父子自立支援員と定期的な連携の中で、業務内容の確認が行われ適切な経理事務がなされていた。</p>	適

平成26年度 母子・父子福祉センター 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）			
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	—	
	事故等の報告書が提出されたか	—	事故なし	—	
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			
		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			
		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・提出等は、仕様書通り適切に行われており、業務の履行状況は適正であると判断する。

平成26年度 母子・父子福祉センター 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 23回 開催期間 26年4月～27年3月 毎月 2回	定員なし 計237名の利用があった。	10月に1回休みになったため利用者総数は減少したが、1回あたり参加者はほぼ前年水準を維持しており、仲間づくりの機会・交流の場として定着している。	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 26年5月～27年3月 毎月 2回(4月は休み)	定員なし 計115名の利用があった。	継続参加者が多く、仲間づくりの機会・交流の場として定着しているが、年々参加者が減少しており、新規加入者確保等の方策を考える必要がある。	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 26年4月～27年3月 毎月 1回	定員なし 計81名の利用があった。	継続参加者が多く、仲間づくりの機会・交流の場として定着しているが、年々参加者が減少しており、新規加入者確保等の方策を考える必要がある。	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 26年4月～27年3月 毎月 2回	定員なし 計177名の利用があった。	継続参加者が多く、仲間づくりの機会・交流の場として定着しているが、年々参加者が減少しており、新規加入者確保等の方策を考える必要がある。	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 35回 開催期間 26年4月～27年3月 毎月 3回	定員なし 計71名の利用があった。	継続参加者が多く、仲間づくりの機会・交流の場として定着しているが、年々参加者が減少しており、新規加入者確保等の方策を考える必要がある。	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 26年4月～27年3月 毎月 2回	定員なし 計111名の利用があった。	前年度に比べ参加者数は若干増加していて評価できる。	適
パソコン	ひとり親家庭及び寡婦の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 6回 × 1期 開催期間 26年9～10月 参加予定人数 45名	定員8名 自立支援と技能習得のためパソコン講座を開催した。 計45名の利用があった。	計画通りの定員・参加者数で実施された。事務関係の業務にほぼ必須のワードの基本操作に加え、応用操作を盛り込み、ひとり親に対し技能習得や仲間作りを通じて自立を支援する特色ある講座として実施できた。託児も好評であった。	適

総合コメント

サークルについては、10月の作品展を目指して熱心な活動が見られ、交流・親睦・協力が深まり一定の成果が見られた。今後も活動が発展していくためにも、新規加入者確保等の方策が必要となっている。
パソコン講座の特徴である託児はアンケート結果からも好評で、一般のパソコン講座に参加できなかったひとり親にも技能習得の機会を提供でき、就労支援・自立支援の面で成果があったと考える。

平成26年度 母子・父子福祉センター 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26年度 母子・父子福祉センター 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	スムーズに予約できている。	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	HP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

家庭児童相談室の母子・父子自立支援員が定期的に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、満足しているとの内容が多く利用満足度は高いと判断できる。一方で、パソコン講座の内容やパソコン講座以外に受講してみたい講座についての要望もあり、こうした利用者の声も踏まえてセンターを充実させていきたい。