

平成30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>本施設の管理運營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、次業の通り、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

協定に基づいた適切な管理運営が行われており、指定管理者として市が要求する基準はクリアしています。

センターで行われる事業については、前年までの事業内容や展開方法の踏襲を原則としつつ、着実な改善が重ねられてきたことは評価できます。しかしながら、相談受付件数、事業参加人数に関し、平成30年度は共に前年度に比べて減となりました。したがって、今後は、前年までの事業展開方法や内容に固執することなく、より柔軟で大胆な改善を行い、事業自体の魅力さをさらに高めていく必要があります。

また、収支面に関し、コスト意識を持った運営が行われていることは評価できます。一方、センターの専門性を高めるための支出及び利用者の利便性を高めるために必要不可欠な支出は何であるかの再検討が必要と考えます。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

施設の価値を高め、よりよい管理運営のため、下記の点を踏まえた指導や改善提案を行います。

- ・相談事業において、より専門性を高めるため、嘱託職員を1名増員します。
- ・講座企画事業において、より魅力的な講座が実施されるよう指定管理者と協議し、ニーズ把握、事業結果のフィードバック実施、効果的な広報活動がなされているかについて評価を行います。
- ・自主サークル支援事業において、これまでの支援は継続しつつ、新規会員の勧誘等を含めた支援や広報活動を指定管理者がどのように行っているかを確認し、事業持続性についての評価を行います。
- ・支出について、コスト意識を持った運営を継続することは当然ですが、一方で、センターの専門性を高める支出及び利用者の利便性を高めるために必要不可欠な支出は何であるかを再検討します。
- ・指定管理者が行う父子家庭のニーズ把握について、市としての分析や助言を行います。

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

ひとり親家庭等からの相談受付、ひとり親家庭等の技能習得及び交流のための講座を企画するとともに、四日市母子寡婦福祉会の支援やサークル活動の支援を行いながら、ひとり親家庭同士の交流の場や機会を提供することにより、ひとり親家庭等の福祉の増進を図るという施設の目的に沿った運営管理が行われました。同時に、施設の使用許可を含め、市民の平等な利用の確保に努めました。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

ひとり親等の技能習得及び交流のための独自講座としては、パソコン講座(ワード&エクセル操作)及び飾り巻き寿司講座が行われ、受講者の満足度も高く、一定の評価ができます。一方で、受講人数が少なく、開催時期や広報については課題が残るため、今後の検討を要します。相談事業に関しては、より充実した相談に乗れるよう、専門性をより高める必要があります。また、サークル活動支援事業に関しては、適切な支援は行われているものの、今まで以上に「新規会員確保」や「周知活動」に力を入れていく必要があると思われます。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

条例や規則を遵守し、適切な事業運営がなされました。センターは、常時2名となるよう、臨時職員3名及び社会福祉協議会正職員(兼務)1名が交代で事務所に常駐しました。朝礼は毎日欠かさず行われ、現場と社会福祉協議会事務局との間の連携が図られました。職員への研修としては、毎月2回、家庭児童相談室付母子父子自立支援員へ依頼をし、30分程度、ひとり親家庭への支援施策の勉強会を開催し、センター職員の責任性・実行性の向上に努めました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

毎日の利用状況や事業に関する事務書類を遅滞なく整備し、協定どおり市への報告期限についても遵守されました。経理関係については、社会福祉協議会事務局で適切な管理が行われました。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

総合会館での安全管理及び緊急時対応を念頭におきながら、社会福祉協議会事務局との連携を図り、緊急時・災害時に備えました。四日市市社会福祉協議会第1次事業継続計画(BCP)には緊急時の対応が明記されており、当該計画の内容を職員一人ひとりが理解するよう努めました。防災訓練については、社会福祉協議会で行われた訓練に所長が参加し、臨時職員についてはその内容を後日共有するなどして、防災意識を高めました。

社会性（環境等への配慮）

コピーの裏紙利用、廃棄物の分類、不用な電灯の消灯など、センター職員自身が環境負荷を軽減するという視点を忘れず、利用者に対しても同様のことを求め、施設管理が徹底されました。

事業収支

経済性

施設の経費節減や業務運営の改善による支出抑制に取り組み、適正な経理が行われました。ただ、支出が若干抑えられ気味であるため、利用者の利便性を高めるために必要不可欠な支出が何であるかについて再検討は必要と考えられます。

団体の経営状態

経営の健全性

財務諸表などを分析した結果、大きな問題はなく、経営は安定していると判断しました。平成30年度を対象とした監事監査においても、法人の財産、収支及び純資産の増減の状況について適正であるとの報告がありました。

その他

障害者雇用に対する取組み

障害者雇用率は3.94%と法定雇用率2.2%を上回っています。前年度と比較しても、障害者雇用率はアップしています(前年度3.75%)。また、障害者支援の一環として実習の受入れも継続しておこなっています。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成30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8月1日
設置目的	ひとり親家庭等の心身の健康を保持し生活の安定と向上を図るため、ひとり親家庭等からの各種の相談に応じるとともに、生活指導及び生業の指導を行う等の福祉の増進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	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・サークル活動においては、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	①ひとり親家庭等を対象とした各種相談受付 ②技能習得や仲間づくりを通じた生活の安定向上と自立支援のための講座等を企画実施 ③利用者の交流、親睦、協力関係を深めるための自主サークル活動の支援を実施 ④ひとり親家庭等の福祉の向上に取り組む関係団体の主体的活動を促進するための支援を実施 ⑤施設の使用許可に関する業務を実施	

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	244日	245日	1日
開館時間	9:00~17:00	9:00~17:00	計画どおり

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	1,870人	1,632人	△238人
平均利用率	平均	7.66人/日	6.66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	4,793,000	4,793,000	0
収入計	4,793,000	4,793,000	0
人件費	3,764,000	3,044,919	△ 719,081
管理費	853,000	658,744	△ 194,256
消耗品費	129,000	269,281	140,281
燃料費	0	0	0
印刷製本費	50,000	0	△ 50,000
光熱水費	0	0	0
修繕料	50,000	0	△ 50,000
通信運搬費	40,000	0	△ 40,000
広告料	0	0	0
手数料	0	0	0
保険料	0	560	560
委託料	0	0	0
賃借料	554,000	388,903	△ 165,097
その他	30,000	0	△ 30,000
事業費 (ソフト事業等)	176,000	192,987	16,987
一般管理費	0	96,000	96,000
支出計	4,793,000	3,992,650	△ 800,350
収 支	0	800,350	800,350

平成30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	244日	245日	1日	飾り巻き寿司講座を土曜日に実施。	適
開館時間	9:00～17:00	9:00～17:00	計画通り	計画どおり開館された。	適
事業開催	3事業	3事業	計画通り	計画どおり開催された。	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	1,870人	1,632人	△238人	四日市母子寡婦福祉会の会長交代等も一段落し、支援や相談件数が減となった。一般的な相談件数は減っていない。	適
	事業参加者数	1,070人	896人	△174人		適
事業参加者実績	講座企画事業(パソコン)	定員10人×6回×2期	第1期 5人(延べ28人) 第2期 5人(延べ29人)	△63人	来期からは、時間を固定せず、利用者がある程度受講時間を選択できる形態での実施を考えている。講座の趣旨は適切であった。	適(条)
	講座企画事業(飾り巻き寿司講座)	定員20人×1回(10組20人)	4組8人	△12人	食中毒を避けるため、夏休みの実施を3月実施に切り換えたところ参加者が減となった。講座の趣旨は適切であった。	適(条)
	自主サークル支援事業	930人	831人	△99人	メンバーの固定化、高齢化が課題である。支援自体は適切に行われた。	適(条)
稼働率	平均	(244日) 66.8%	(245日) 67.1%	(1日) 0.3%	飾り巻き寿司講座を土曜日に実施。	適
	平日	(244日) 100.0%	(244日) 100.0%	(0日) 0.0%		適
	土日祝	(0日) 0.0%	(1日) 0.8%	(1日) 0.8%		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	4,793,000	4,793,000	0		適
収入計	4,793,000	4,793,000	0		
人件費	3,764,000	3,044,919	△ 719,081	〔勤務体制：正職1人(社協兼務)、臨時3人〕 ※4月から7月、臨時職員1名が欠員し、人件費が減となったが、所長のフォローにより管理体制に問題は出なかった。 ※消耗品費としては、プリンターのカートリッジ代が嵩み、予算を圧迫した。 ※印刷製本費は、チラシ印刷を予定していたが、手製で作成したため、支出がなかった。この減分が、消耗品費増(カートリッジ代)となった。 ※修繕(施設修繕ではない)はなかった。 ※通信運搬費は主に切手代であるが、四日市母子寡婦福祉会との連絡等において会自身が切手代を負担したため、今年度は支出がなかった。 ※貸借料の減は、親子交流として計画していたピザづくり、カヌー体験が中止となり、バス借上代が0円となったため。 ※その他は研修費として、外部研修参加費用を見込んでいたが、日程があわず参加できなかったため残となった。	適
管理費	853,000	658,744	△ 194,256		適
消耗品費	129,000	269,281	140,281		適
燃料費	0	0	0		適
印刷製本費	50,000	0	△ 50,000		適
光熱水費	0	0	0		適
修繕料	50,000	0	△ 50,000		適
通信運搬費	40,000	0	△ 40,000		適
広告料	0	0	0		適
手数料	0	0	0		適
保険料	0	560	560		適
委託料	0	0	0		適
貸借料	554,000	388,903	△ 165,097		適
その他	30,000	0	△ 30,000		適
事業費(ソフト事業等)	176,000	192,987	16,987	適	
一般管理費	0	96,000	96,000	適	
支出計	4,793,000	3,992,650	△ 800,350		
収支	0	800,350	800,350		適

総合コメント

ひとり親の相談受付は適正に行われたが、より専門性を高めることが期待される。講座企画事業及びサークル支援事業については支援の方向性は合っているが、利用者数が減となっており、開催方法等の検討が必要である。また、コスト意識をもった適正な運営がなされているが、若干支出が抑えられ気味である。利用者の利便性を上げるため、必要不可欠な支出が何かを見極めていく必要はあると考える。

平成30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>開館は計画どおり適切に行われた。なお、1日のみ、飾り巻き寿司講座を開催するために土曜日に開館した。</p> <p>●ひとり親等相談受付及び四日市母子福祉会支援 相談件数については、800人の相談を見込んでいたが、四日市母子寡婦福祉会関係の相談件数及び貸付金関係の相談が減ったため、全体として相談件数が減となった。一般的な相談件数は前年度並であり、相談の質が落ちているわけではない。また、相談対応として不適切なものはなかった。なお、来期からは嘱託職員をひとり常置することで相談の専門性をより高める予定である。</p> <p>●講座企画事業(パソコン) 技能習得を目的として、ワード講座とエクセル講座を実施。講座自体には一定のニーズがあり、事業継続が求められる。ただし、実施形態及び方法については見直し検討が必要である。なお、託児付きでの実施は利用者の満足度も高く、評価できる。</p> <p>●講座企画事業(飾り巻き寿司) 親子交流の一環・機能習得を目的として、飾り巻き寿司講座を実施。参加者の満足度も高く、親子交流ができる講座としても有効であるため、事業継続が求められる。ただし、実施時期の見直し検討が必要である。</p> <p>●自主サークル支援事業 6つのサークル活動が円滑におこなわれるよう、センターとして支援をおこなった。どのサークル活動においても①会員高齢化による参加率の低下 ②会員自身が新規会員の入会を強くは望んでいない、という課題があり、現状以上には活動が活性化しない。新規サークルの立ち上げ支援や、新規会員募集の援助をどう支援していくかが今後の課題である。</p>	適(条)	
事業 収支	収入	収入は市からの受託金のみ。来期からは、嘱託職員1名増員となるため、その分受託金が増額される予定である。	適
	支出	受託金の範囲内で適切な運用がおこなわれており、コスト意識を持った運営がなされているところは高く評価できるが、若干支出が抑えられ気味である。親子交流事業として企画していたイベント中止による賃借料の減、外部研修への参加を計画していたが日程が合わず参加できなかったことによる研修費の減については、やむを得ないところではあるが、計画が頓挫した際に別の企画を立ち上げる等の柔軟な対応も場合によっては可能である。また、通信運搬費に関連する切手については必要枚数を適宜把握しつつ、今後も適正な在庫管理が必要であると考えられる。全体として、利用者の利便性を高めるために必要不可欠な支出は何であるかの再検討が必要であるため、来期は、連絡調整会議において随時支出に関する検討を指定管理者と市でおこなっていく。	適

平成30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	1/4現地確認	明確になっている。	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	-	該当なし。	-
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	4/1計画、4/24報告	仕様書通りに提出された。	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	4/1計画、4/24報告	仕様書通りに提出された。	適
		収支予算書・決算書は提出されたか	4/1計画、4/24報告	仕様書通りに提出された。	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	3/28現地確認	定期的な訪問により情報共有をおこなった。	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	1/4現地確認	整備、保管されている。	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	3/28現地確認	整備、保管されている。	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）	3/28現地確認	整備、保管されている。	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	3/28現地確認	仕様書通りに実施されている。	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	-	緊急事案の発生なし。	-	
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	-	該当なし。	-
		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	-	該当なし。	-
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	3/28現地確認	整備、保管されている。	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	-	該当なし。	-
		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	-	該当なし。	-
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	3/28現地確認	整備、保管されている。	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	3/28現地確認	適切に行われている。	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	-	該当なし。	-
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	-	該当なし。	-
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	-	該当なし。	-
		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	-	該当なし。	-
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	3/28現地確認	適切に管理されている。	適
	防災	マニュアルは作成されているか	3/28現地確認	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	-	該当なし。	-
	花壇管理	四季の植栽は適切か	-	該当なし。	-
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	3/28現地確認	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	1/4ホームページ確認	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	-	該当なし。	-
	システム管理	更新・変更は常になされているか	-	該当なし。	-
		トラブルに対応したか	-	該当なし。	-

総合コメント

各種報告書等の提出は遅延なく仕様書通りにおこなわれており、適正に業務が履行された。施設の使用許可も適切におこなわれ、トラブル等の発生もなかった。

平成30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

総合コメント
自主事業の実施はなし。

平成30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	毎月現地確認	情報交換、連絡が毎月1回のペースでおこなわれた。	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	3/28現地確認	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	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	—	—	—
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	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	—	—	—
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	2/20現地確認	異常は認められなかった。	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	2/20現地確認	不具合は生じなかった。	適
	修理	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	2/20現地確認	修理、更新が必要な備品等はなかった。	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	—	—	—
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	—	—	—
	修理	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	—	—	—
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	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	—	—	—

総合コメント

備品・什器等の保守管理については、適正に管理がなされていた。

平成30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	毎月現地確認	予約できた。	適
		許可証は速やかに発行されたか	毎月現地確認	発行された。	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	3/28現地確認	実施の1~2カ月前の案内であり、適切である。	適
		ホームページは見易いか	1/4ホームページ確認	わかりやすいものである。	適
	受付・対応業務	担当者の接客態度は良かったか	毎月現地確認	良好であった。	適
		利用者に対する指導は適切であったか	毎月現地確認	適切であった。	適
		業務従業者は名札を着用しているか	毎月現地確認	一度だけ、名札の付け忘れがあったが、指導の結果、以降は正しく着用されていた。	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	内容は満足できるものだった。	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	毎月現地確認	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	毎月現地確認	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	毎月現地確認	快適に利用できる環境であった。	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	毎月現地確認	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	毎月現地確認	放置はない。	適	

総合コメント

運営・維持管理に関しては、毎月1回のペースで、家庭児童相談室の職員がセンターを訪れ現地の確認をおこなったが、特に大きな問題はなく、適切な管理がなされていた。