

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	子ども家庭局子育て支援部子育て支援課
評価対象期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日

1 指定概要

施設概要	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	母子家庭等を対象に、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、母子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		<input type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 完全利用料金制 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無		
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		<p>(相談等事業) 母子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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>		
指定期間		平成31年4月1日～令和7年3月31日		

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	評価 レベル	得点																												
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																																
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り組みがなされ、その効果があったか。		35	3	21																												
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]																																
<施設利用者数> (単位：人) <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>延人数</th> <th>【参考】平成30年度(更新前)</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>要求水準</td> <td>7,931</td> <td>10,015</td> <td>10,015</td> <td>10,015</td> <td>10,015</td> <td>10,015</td> </tr> <tr> <td>目標値</td> <td>9,500</td> <td>10,800</td> <td>10,800</td> <td>10,800</td> <td>10,800</td> <td>10,800</td> </tr> <tr> <td>実績</td> <td>10,840</td> <td>10,446</td> <td>9,059</td> <td>9,899</td> <td>10,245</td> <td>10,201</td> </tr> </tbody> </table>					延人数	【参考】平成30年度(更新前)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	要求水準	7,931	10,015	10,015	10,015	10,015	10,015	目標値	9,500	10,800	10,800	10,800	10,800	10,800	実績	10,840	10,446	9,059	9,899	10,245	10,201
延人数	【参考】平成30年度(更新前)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度																										
要求水準	7,931	10,015	10,015	10,015	10,015	10,015																										
目標値	9,500	10,800	10,800	10,800	10,800	10,800																										
実績	10,840	10,446	9,059	9,899	10,245	10,201																										
※就業支援講座及び一般相談など、複数回利用するものが多いことから、利用者数ではなく、延べ人数としている。																																
※ ・・・評価対象年度（以下、同じ）																																
①利用者数については、指定管理期間5年間のうち、3年間においては要求水準を上回ったものの、5年間を通じて目標値を下回る結果となった。これは新型コロナウイルス感染症が大いに影響している。一方、コロナ禍で各種相談事業や就職相談の人数制限や一部中止を行ったものの、減少率は要求水準の1割以内に収まっている。従って、通常下であれば要求水準は達成していたものと考えられる。																																
②就業支援講習会については、受講者の意見を参考に毎年講座内容の見直しを行っている。令和5年度にファイナンシャルプランナー入門講座を新たに開催したところ、募集人数10人に対し、31人の申込があった。また、講習中の子（乳幼児～小学生まで）の無料一時預かりを行うなど、利用者の増加や利便性を高める取り組みをなし、その効果があったものと判断する。																																
③なし																																
④児童扶養手当の現況届に同封する、事業案内のリーフレット作成や、HPの更新・市政だより掲載などを通して、ひとり親家庭に確実に情報が届くよう効果的に広報を実施している。就職支援講習会のアンケート調査では、講座を知ったきっかけのうち7割以																																

上（R5実施時）がセンターあるいは市政だよりを通じて知ったとあり、これらの広報活動による効果に繋がったものと考えられる。

（２）利用者の満足度

- 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。

15 4 12

【評価の理由、要因・原因分析】

<利用者アンケート>

(単位：%)

満足度	【参考】平成30年度(更新前)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
目標値	90	90	90	90	90	90
実績1	97	95	99	99	98	98
実績2	100	100	100	100	100	98
実績3	100	100	100	100	100	100

- ※実績1：開館日や開館時間について「非常に利用しやすい」「利用しやすい」の割合
- 実績2：職員の対応やマナーなどについて「非常に良かった」「良かった」の割合
- 実績3：また利用したいと思うかについて「ぜひ利用したい」「利用したい」の割合
- ①いずれの年度も目標値を上回っている。特に実績③の利用希望は当初から100%という高数値であり、利用者の満足度が高いと判断できる。
- ②、③利用者の要望や意見を参考に、次年度の講座内容や開催時間の見直しを行っており、新規講座の応募が定員超えとなるなどの結果に繋がっている。一方、募集人員に対して申込者が少ない講座もあるため、講座内容の見直しについては、まだ工夫の余地があるものとする。
- ④ハローワーク等との連携、関係機関との会議参加などを通じて、各所の事業についての相互理解を深め、利用者のニーズにあわせて情報提供を行えているものとする。
- ⑤利用者の利便性向上のため、「ウーマンワークカフェ北九州」に母子・父子福祉センターの就業支援事業のプログラム策定員が常駐し、就職相談以外の相談にも対応している。従って、母子・父子福祉センターの一般相談対応を付加しているといえるため、利用者のサービス向上に資する取り組みであると判断する。

2 効率性の向上等に関する取組み

30 18

（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。

30 3 18

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。																																		
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p><予算決算額の推移></p>																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>総事業費</th> <th>【参考】平成30年度(更新前)</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>予算</td> <td>41,297</td> <td>40,993</td> <td>41,143</td> <td>41,143</td> <td>41,200</td> <td>41,200</td> </tr> <tr> <td>決算</td> <td>38,923</td> <td>40,903</td> <td>40,277</td> <td>39,190</td> <td>40,889</td> <td>40,878</td> </tr> <tr> <td>経費削減額</td> <td>2,374</td> <td>90</td> <td>866</td> <td>1,953</td> <td>311</td> <td>322</td> </tr> </tbody> </table>	総事業費	【参考】平成30年度(更新前)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	予算	41,297	40,993	41,143	41,143	41,200	41,200	決算	38,923	40,903	40,277	39,190	40,889	40,878	経費削減額	2,374	90	866	1,953	311	322						
総事業費	【参考】平成30年度(更新前)	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度																												
予算	41,297	40,993	41,143	41,143	41,200	41,200																												
決算	38,923	40,903	40,277	39,190	40,889	40,878																												
経費削減額	2,374	90	866	1,953	311	322																												
<p>①、③職員の増により一時的に決算額が増加したものの、それ以外は概ね同水準で推移している。この要因として、印刷物の委託の見直しや個別相談会の連携実施による負担軽減など、効率的な執行に向けた細かい取り組みを実施していることが挙げられる。一方、ここ数年物価高騰や光熱水費の上昇など外部の増額要因が大きいことを考えると、概ね同水準で推移していることで、効率的な経費削減を図れているものと判断できる。</p> <p>② 該当なし</p>																																		
<p>(2) 収入の増加</p> <p>① 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。</p>				-	-	-																												
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p>利用料金を徴収しない施設であるため、該当なし。</p>																																		
<p>3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み</p>				20		12																												
<p>(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況</p>																																		
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。				10	3	6																												
② 職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか（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。																																		
<p>[評価の理由、要因・原因分析]</p> <p>①事業数やイベント実施等にあわせて臨時職員を配置するなど、状況に応じて合理的な人員配置を行っている判断する。</p> <p>②市の子ども・家庭相談コーナー新任者研修や養育費の相談に関する地域研究会など、職場内外に研修の受講機会を確保することにより、職員の資質向上に取り組んでいる。</p> <p>③マザーズハローワークや福岡県ママと女性の就業支援センターなど、国や県の関係機関との定期的な連絡会議の開催、情報共有などの連携により、支援の充実を図っている。</p>																																		

(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など			
① 施設の利用者の個人情報を守るための対策が適切に実施されているか。	10	3	6
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 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。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>①個人情報について、鍵付きロッカーでの保管やシュレッダーでの廃棄、スタンドアロンパソコンでの管理など、保護対策を適切に実施している。</p> <p>②、③施設の性質上、利用者はひとり親家庭及び寡婦に限定されるが、講習会やイベント等の募集は市の広報（市政だより）を通じて行い、抽選は複数人立ち会いのもと実施していることから、平等な利用、公平な選定を行っているものと判断する。</p> <p>④収支内容については、理事会や経営・経理状態を検証する会議等を開催しており、不適切な点は認められない。</p> <p>⑤講習受講中の子の預かりについては、保育士や支援員を配置して別室で行っている。また、事故防止・対策要綱を整備しており、職員のほか施設利用者に対しての注意喚起も行うなど、安全対策が適切に実施されているものと判断する。</p> <p>⑥⑦当該センターは複合施設「ウェルとばた」内にあり、同施設の防火訓練及び防災訓練に参加するほか、所長を防火管理者として、事故・災害発生時の避難誘導を行うなど、適切な危機管理体制が整っているものと判断する。</p>			

【総合評価】

合計得点	63	評価ランク	C
<p>【評価の理由】</p> <p>新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者数について要求水準を達成できなかった年度もあるものの、減少率は1割以内に留まり、現在は利用者数も回復しつつある。</p> <p>利用者の満足度も総じて高く、新規講座の募集が定員を大幅に上回るなど、利用者ニーズを的確にとらえた計画立案ができているものとする。</p> <p>収支面においては、年々経費増加の要因が増える厳しい状況の中、印刷物などの経費見直しや合理的な職員配置により、効率的な経営を行ったといえる。</p> <p>また、関係機関との連携や職員の研修参加などを通じ、最新の情報の入手・提供や職員の資質向上を図るなど、利用者にとって、より有意義な施設となるよう多方面から取り組んでいる姿勢が見受けられる。</p> <p>以上のことから、総合的に適正な指定管理者であるものと認める。</p>			

[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]

適正に評価されている。

今後も、市と指定管理者と協働で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。

【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%		要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準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

【総合評価】

- A：総合評価の結果、優れていると認められる
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる
(合計得点が50点未満)