

指定管理者評価シート

事業名	札幌市ひとり親家庭支援センター運営管理	所管課(電話番号)	子ども未来局子育て支援部子育て支援課(211-3848)
------------	---------------------	------------------	------------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市ひとり親家庭支援センター	所在地	中央区大通西19丁目 札幌市社会福祉総合センター
開設時期	平成元年6月1日	延床面積	442㎡
目的	ひとり親家庭の親及び児童並びに寡婦の心身の健康を保持し、生活の向上を図ることを目的とする。		
事業概要	各種相談、生活相談・生業指導及び就業支援、その他母子及び寡婦の福祉の増進に必要なと認められる事業		
主要施設	OA研修室、研修室、保育室、相談室、技能修得室、休憩室、就業支援センター		
2 指定管理者			
名称	公益社団法人 札幌市母子寡婦福祉連合会		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	非公募の場合、その理由： 札幌市ひとり親家庭支援センター(以下「ひとり親家庭支援センター」という。)については、札幌市社会福祉総合センター条例(平成元年条例第18号)第17条第2項の規定により、管理が良好に行われている場合に限り、札幌市公の施設に係る指定管理者の指定手続に関する条例(平成15年条例第33号)第2条の規定にかかわらず、公募によることなく、現在管理を行っている団体に同条例第3条の規定による申込みを求めることができるとされている。公益社団法人札幌市母子寡婦福祉連合会(以下「札母連」という。)については、ひとり親家庭支援センターの指定管理者となった平成18年度以降、ひとり親家庭や寡婦の不安感を解消できるような事業の充実を図るほか、親子と一緒に触れ合うとともにひとり親家庭同士が交流できる催しを開催するなど、ひとり親家庭及び寡婦の福祉向上のため、安定した管理運営を行っている。また、ひとり親家庭支援センターの利用者に対するアンケートでも、利用者の満足度は高いものとなっている。以上のとおり、札母連によるひとり親家庭支援センターの管理は良好に行われていると認められるため、非公募としたもの。		
指定単位	施設数:1 複数施設を一括指定の場合、その理由:		
業務の範囲	施設の維持管理業務、ひとり親家庭支援センター事業に関する業務、ひとり親家庭等就業支援センター事業、母子・父子自立支援プログラム等		
3 評価単位	施設数:1 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和2年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価				
1 業務の要求水準達成度							
(1)統括管理業務	▽ 管理運営に係る基本方針の策定 ▼ 札幌市ひとり親家庭支援センター管理業務計画書及び管理業務仕様書において基本方針を策定し、方針に沿った施設運営に努めた。	管理運営に係る基本方針に基づき支援体制の強化と適切な運営を遂行した。 平等利用を確保するため、幅広くひとり親家庭等を対象に利用者のニーズを把握し、適正な運営を遂行した。 職員全員が常に意識し、ゴミのリサイクルや電気・ガス・水道の節約など省エネルギーに努め、職員はもとより施設利用者にも省エネルギーの協力を呼び掛けた。	<table border="1" style="display: inline-table; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">A</td> <td style="width: 25%; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> 全ての要求水準を達成した。	A	B	C	D
	A		B	C	D		
	▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績 ▼ 上記の基本方針に基づき、平等利用を確保するための取り組み項目を明確化し管理運営に携わる職員が理解して実施し、利用者の信頼に応えられるセンターとして適正に運営できた。						
▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進 ▼ 「環境保全行動計画に関する要綱」に則り、環境保全に向けた取り組みを実施した。ガスや水道の節約や節電、ゴミの分別や、使用済みトナー容器のリサイクルに努めた。清掃に関しては、人と環境に配慮した洗剤を使用するとともに、清掃資機材については極力節約に努めた。また、清掃職員に対し洗剤の知識や機材の扱い方などの研修をコロナ感染予防のため、密にならないよう少人数で9回に分けて実施した。 ▼ 市に準じてエコスタイルを実施した。							

<p>▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)</p> <p>▼統括責任者として事務局長を配置し、職務代理者として事務局次長を定め、質の高いサービスが提供できる体制を維持している。従事者については各種研修を通じて、人材の育成に努めている。</p> <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <p>▼安全性、効率性、その他ひとり親家庭支援センターの管理水準を維持向上させていくため、常に情報を共有するとともに、サービスの向上、苦情や事故が起きた時の迅速な対応ができるよう定期的に見直し改善を図っている。</p> <p>▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認)</p> <p>▼再委託はなし</p> <p>▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)</p> <table border="1" data-bbox="497 862 1176 1505"> <thead> <tr> <th>開催回</th> <th>協議・報告内容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>第1回</td> <td>3月書面開催 ・センター管理運営報告 利用者アンケート集計結果について 一般相談受付状況について 求職・就職・求人状況について 貸室利用状況について 就業支援講習会状況 ・センター管理運営計画</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><協議会メンバー></td> </tr> <tr> <td colspan="2">行政関係者: 札幌市子ども未来局職員</td> </tr> <tr> <td colspan="2">総合センター関係者: 市社会福祉協議会総務課長</td> </tr> <tr> <td colspan="2">センター関係者: 就業支援講習会講師 常務理事(運営協議会長) ひとり親相談員</td> </tr> <tr> <td colspan="2">センター利用者: サークル俳句の会代表</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)</p> <p>▼資金管理については、当団体が編成した予算により執行している。当団体による内部監査を年2回実施し、公認会計士による会計処理等の委嘱契約を結び指導を受けている。</p> <p>▼現金預金については、事務局長を責任者とし、出納、会計の担当者を別にして適正な管理に努めている。</p> <p>▽ 要望・苦情対応</p> <p>▼要望・苦情対応については、アンケートの実施、意見交換箱(社会福祉総合センター1階に設置、社会福祉協議会が管理)、意見回収箱(1階相談室に設置)などにより、要望苦情を把握の上、適切に受付、処理した上で解決するように努めている。</p> <p>▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)</p> <p>▼指定管理評価シート作成、提出</p> <p>▼指定管理者の雇用状況調べ作成、提出</p> <p>▼指定管理者の実施する利用者アンケートに関する調査作成、提出</p> <p>▼指定管理者施設の雇用環境の維持向上等の取り組み内容作成、提出</p>	開催回	協議・報告内容	第1回	3月書面開催 ・センター管理運営報告 利用者アンケート集計結果について 一般相談受付状況について 求職・就職・求人状況について 貸室利用状況について 就業支援講習会状況 ・センター管理運営計画	<協議会メンバー>		行政関係者: 札幌市子ども未来局職員		総合センター関係者: 市社会福祉協議会総務課長		センター関係者: 就業支援講習会講師 常務理事(運営協議会長) ひとり親相談員		センター利用者: サークル俳句の会代表		<p>資質の向上を図るとともに、諸規定及び内規類の整備により管理機能を強化し、事務局体制の充実を図った。</p> <p>役員、センター職員、相談員、保育士等が常に情報の共有化を図り、サービス向上に努めた。</p> <p>協議会委員より、新型コロナウイルス感染症拡大を懸念して参加は見合わせたいとの声が多かった為、書面による開催とした。センターの利用状況の報告や、アンケート調査の結果を書面により報告し、委員から意見や要望を求めた。</p> <p>資金管理、現金等の取り扱いについては、毎日事務統括責任者による点検を実施。公認会計士、監事による預金通帳、帳票類、現金などの検査を定期的に行い、適正に管理した。また、現金は固定式の金銭出納帳で管理している。</p> <p>講習会等での利用者アンケートの実施やセンター意見交換箱等により要望、苦情を把握し、迅速かつ適切な善後策を講じ適正処理に努めた。</p> <p>記録、セルフモニタリングの実施や札幌市への報告、検査等への対応に努めた。</p>
開催回	協議・報告内容														
第1回	3月書面開催 ・センター管理運営報告 利用者アンケート集計結果について 一般相談受付状況について 求職・就職・求人状況について 貸室利用状況について 就業支援講習会状況 ・センター管理運営計画														
<協議会メンバー>															
行政関係者: 札幌市子ども未来局職員															
総合センター関係者: 市社会福祉協議会総務課長															
センター関係者: 就業支援講習会講師 常務理事(運営協議会長) ひとり親相談員															
センター利用者: サークル俳句の会代表															

<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼職員の雇用に関しては労働関係法令を遵守し、就業規則等を整備するとともに、労使協定の協定届等必要な届出を労働基準監督署に行なっている。 ▼職員に対する給与、賃金等の支払を適切に行っている。 ▼職員が、安全衛生やコミュニケーションを含め、十分な労働環境を整えている。 ▼年1回定期健康診断・ストレスチェックを実施している。 ▼衛生管理者、産業医とともに労働災害の防止、職場環境の向上に努めている。 ▼正規職員・嘱託職員を採用する場合は、在職中の非正規職員から希望者を募った。 	<p>労働関係法令を遵守し、職員の配置や人員体制の補強等に考慮し労働環境を整える様に努めた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;">全ての要求水準を達成した。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	全ての要求水準を達成した。			
A	B	C	D								
全ての要求水準を達成した。											
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総括的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼利用者の安全については、ひとり親家庭支援センターの業務内容及び複合施設ということを十分理解し、利用してもらうよう常に周知している。 ▼緊急時、非常時に対応するため、緊急時連絡網を作成して連絡体制を確保している。 ▼仕様書に適合する損害賠償責任保険に加入している。 ▼保育室においては、常に安全清潔に心がけ、除菌・滅菌・加湿ができる空気清浄機を設置した。また、書店より廃棄予定の絵本の寄贈品を受入、エコに繋がった。保育室専用の危機管理マニュアルを作成し災害時に対応できるようにした。 <p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼センターは複合施設であることから、施設、設備等の全般の機能を良好に維持管理するための法定点検、その他必要な設備、建物等に関する保守点検業務については、総合センターの指定管理者である、社会福祉協議会が実施している。 ▼清掃業務については、当会で請負、仕様書通りに適切に実施した。 ▼修繕等は、発生しなかった。 ▼備品管理については、仕様書通りに適切に管理した。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼総合センターの指定管理者である、社会福祉協議会が策定した防災計画に基づき訓練を実施した。 避難訓練 7月16日 ▼消火用設備の設置場所確認を全職員で行った。 	<p>協定書や仕様書に基づき、利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制の強化に努めた。</p> <p>仕様書に基づき必要とされる業務を適切に実施している。特に清掃業務については当会の受託事業でもあるので快適で安心、安全な環境を維持できるよう努めた。</p> <p>自衛消防訓練に参加し防災意識の向上、災害時の訓練に努めた。センター利用者の避難誘導についても責任者を決めて避難の際の注意点など確認している。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center; background-color: yellow;">B</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">C</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">D</td> </tr> <tr> <td colspan="4" style="padding: 5px;">全ての要求水準を達成した。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	全ての要求水準を達成した。			
A	B	C	D								
全ての要求水準を達成した。											

(4)事業の計画・実施業務	▽ ひとり親に関する学習機会の提供業務	受講者のアンケートなどから要望の多い講習を企画・実施した。 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、8講習が中止となり、1講習は開催を延期して実施した。講習会の実施情報を周知するためチラシの作成など心がけた。また、ホームページから講習会の応募ができるようにするなど環境を整えたことにより応募者が増加傾向にあるが、人気の講習会が実施できなかったことがとても残念に思う。 今後も、利用者から要望の多い講習や時代のニーズを取り入れ新しい講習を増やしているが、さらに魅力ある講習が出来るよう創意工夫を講じていきたい。 初めての簿記講座は感染拡大防止のため中止となった。ビジネスマナー講座は就職してから困らない最低限のマナーを身につけられるよう企画した。参加者からも役にたつ内容でとても勉強になったと評価をいただいた。 経験豊かなハローワークOBを配置し、就職相談、就職情報の提供、職務経歴書の書き方、面接時の対応の他、一人ひとりの生活状況に応じたきめ細かな相談に努めた。新型コロナウイルスの影響の為来所者・求職者ともに減少しており、求職を当面見合わせたい方も増加した。	A	B	C	D																																																																																					
	<p>▼ひとり親家庭の親及び寡婦が、就業に結びつく可能性の高い技能、資格を習得するための就業支援講習会や、セミナーを開催した。</p> <p>・就業支援講習会 年間16科目17講座 延2,805名参加</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>講習会名</th> <th>実施回数(回)</th> <th>受講者数(名)</th> <th>修了者(名)</th> <th>資格取得者(名)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>初めてのワード・エクセル3級</td> <td colspan="4" style="text-align: center;">中止</td> </tr> <tr> <td>ワード・エクセル3級</td> <td colspan="4" style="text-align: center;">中止</td> </tr> <tr> <td>ワード・エクセル準2級①</td> <td colspan="4" style="text-align: center;">中止</td> </tr> <tr> <td>ワード・エクセル準2級②</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td>電話検定3級</td> <td colspan="4" style="text-align: center;">中止</td> </tr> <tr> <td>仕事力・マナー技能検定3級</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>観光英語検定3級</td> <td colspan="4" style="text-align: center;">中止</td> </tr> <tr> <td>介護職員初任者研修</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">9</td> <td style="text-align: center;">9</td> </tr> <tr> <td>介護事務</td> <td colspan="4" style="text-align: center;">中止</td> </tr> <tr> <td>調剤薬局事務</td> <td colspan="4" style="text-align: center;">中止</td> </tr> <tr> <td>医療事務</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td>簿記3級</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">13</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>簿記2級</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">10</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> <tr> <td>ファイナンシャルプランナー3級</td> <td colspan="4" style="text-align: center;">中止</td> </tr> <tr> <td>ファイナンシャルプランナー2級</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td>メンタルヘルスマネジメントⅢ種</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">7</td> </tr> <tr> <td>メンタルヘルスマネジメントⅡ種</td> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">8</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </tbody> </table> <p>就職準備・離転職セミナー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・初めての簿記講座 (中止) 6月11日(木) ・ビジネスマナー講座 (8名参加) 10月8日(木) 		講習会名	実施回数(回)	受講者数(名)	修了者(名)	資格取得者(名)	初めてのワード・エクセル3級	中止				ワード・エクセル3級	中止				ワード・エクセル準2級①	中止				ワード・エクセル準2級②	1	3	3	2	電話検定3級	中止				仕事力・マナー技能検定3級	1	4	4	4	観光英語検定3級	中止				介護職員初任者研修	1	9	9	9	介護事務	中止				調剤薬局事務	中止				医療事務	1	6	6	3	簿記3級	1	13	10	4	簿記2級	1	10	5	0	ファイナンシャルプランナー3級	中止				ファイナンシャルプランナー2級	1	8	8	4	メンタルヘルスマネジメントⅢ種	1	8	8	7	メンタルヘルスマネジメントⅡ種	1	8	8
講習会名	実施回数(回)	受講者数(名)	修了者(名)	資格取得者(名)																																																																																							
初めてのワード・エクセル3級	中止																																																																																										
ワード・エクセル3級	中止																																																																																										
ワード・エクセル準2級①	中止																																																																																										
ワード・エクセル準2級②	1	3	3	2																																																																																							
電話検定3級	中止																																																																																										
仕事力・マナー技能検定3級	1	4	4	4																																																																																							
観光英語検定3級	中止																																																																																										
介護職員初任者研修	1	9	9	9																																																																																							
介護事務	中止																																																																																										
調剤薬局事務	中止																																																																																										
医療事務	1	6	6	3																																																																																							
簿記3級	1	13	10	4																																																																																							
簿記2級	1	10	5	0																																																																																							
ファイナンシャルプランナー3級	中止																																																																																										
ファイナンシャルプランナー2級	1	8	8	4																																																																																							
メンタルヘルスマネジメントⅢ種	1	8	8	7																																																																																							
メンタルヘルスマネジメントⅡ種	1	8	8	5																																																																																							
	<p>▼就業相談の実施・就職情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> ・就職情報の提供 5,408件 ・新規登録者 92名 ・就業実績 45名(内、情報提供による就業者 7名) <p>▼就業促進活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・センターへの求人件数 280件 ・募集人員 782名 <p>▼ハローワークと連携を図り、会議に参加し就業に関する情報を収集した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「生活保護受給者等の就労支援」打合せ会議 ・生活保護受給者等就労自立促進事業地域協議会 ・札幌北地域生活福祉・就労支援協議会 																																																																																										

	<p>▽ ひとり親の自主活動及び交流の支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ひとり親家庭の親及び寡婦などが所属するサークルや活動団体にひとり親家庭支援センターの研修室と技能習得室を開放し交流場所を提供した。 <p>▽ ひとり親家庭に関する相談業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法律相談(月4回) 156件(母子153件・寡婦1件・父子2件) ・心療相談(月2回) 19件(母子17件・寡婦0件・父子2件) ・一般相談 面接・電話相談 延2,513件(母子2,057件・寡婦456件) ・父子相談 面接・電話相談 延531件 	<p>新型コロナウイルスの影響で使用停止やサークル等のキャンセルが相次いだ。</p> <p>新型コロナウイルスの影響で相談業務を面談受けられない期間は電話で対応した。 父子相談は前年比120件の増加となったが、般相談153件・法律相談24件・心療相談9件の減少となった。</p> <p>相談員は月1回のミーティングを行うなど支援の方向性を共有し、相談者に寄り添った助言、方向性を示唆するなど問題解決に努めた。</p>																																																														
<p>(5)施設利用に関する業務</p>	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="497 986 1177 1555"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>R元年度実績</th> <th>R2年度計画</th> <th>R2年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">技能習得室</td> <td>件数(件)</td> <td>453</td> <td>400</td> <td>207</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>6,127</td> <td></td> <td>1,940</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>41.9</td> <td>37.0</td> <td>19.2</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">研修室</td> <td>件数(件)</td> <td>409</td> <td>400</td> <td>165</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>3,592</td> <td></td> <td>1,184</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>37.9</td> <td>37.0</td> <td>15.3</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">OA研修室</td> <td>件数(件)</td> <td>164</td> <td>200</td> <td>105</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>1,303</td> <td></td> <td>205</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>15.2</td> <td>18.5</td> <td>4.4</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">保育室</td> <td>件数(件)</td> <td>388</td> <td>400</td> <td>450</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>1,555</td> <td></td> <td>943</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>35.9</td> <td>37.0</td> <td>28.8</td> </tr> </tbody> </table> <p>▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件</p> <p>▽ 利用促進の取組</p> <p>リーフレット、センターだより、HP等で、ひとり親家庭支援センターのPRに努めた。</p>			R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績	技能習得室	件数(件)	453	400	207	人数(人)	6,127		1,940	稼働率(%)	41.9	37.0	19.2	研修室	件数(件)	409	400	165	人数(人)	3,592		1,184	稼働率(%)	37.9	37.0	15.3	OA研修室	件数(件)	164	200	105	人数(人)	1,303		205	稼働率(%)	15.2	18.5	4.4	保育室	件数(件)	388	400	450	人数(人)	1,555		943	稼働率(%)	35.9	37.0	28.8	<p>新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、講習会の中止や交流の場所としての提供がほとんどできず稼働率もすべてにおいて減少してしまった。 今後も広くPRして利用促進に努めたいが、令和3年度も交流の場所の提供が難しい状況となっている。</p>	<table border="1" data-bbox="1491 945 1691 986"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>新型コロナウイルス感染症拡大の影響により利用制限を行ったため、指定管理者が相当努力しても達成できなかったものと認められる。</p>	A	B	C	D
		R元年度実績	R2年度計画	R2年度実績																																																												
技能習得室	件数(件)	453	400	207																																																												
	人数(人)	6,127		1,940																																																												
	稼働率(%)	41.9	37.0	19.2																																																												
研修室	件数(件)	409	400	165																																																												
	人数(人)	3,592		1,184																																																												
	稼働率(%)	37.9	37.0	15.3																																																												
OA研修室	件数(件)	164	200	105																																																												
	人数(人)	1,303		205																																																												
	稼働率(%)	15.2	18.5	4.4																																																												
保育室	件数(件)	388	400	450																																																												
	人数(人)	1,555		943																																																												
	稼働率(%)	35.9	37.0	28.8																																																												
A	B	C	D																																																													
<p>(6)付随業務</p>	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ▼LINE公式アカウントを開設し、センター事業等の情報発信を行った。 ▼講習会等の募集は、当会ホームページや札母連だより、センターだよりに掲載、ポスターを作成し、周知を図っている。 ▼センターリーフレットに掲載の他、単発の講座等についてはその都度ホームページに掲載、パンフレット、ポスターを作成しセンター内に掲示し幅広くPRに努めた。 ▼ウェブアクセシビリティの講習に参加し、ホームページの表記方法など気を付けた。 ▼ウェブアクセシビリティ試験を実施し、JIS X 8341-3:2016の適合レベルAAに準拠するように取り組んだ。 <p>▽ 引継ぎ業務</p> <p>前回からの継続指定のため、引き継ぎ業務なし</p>	<p>ホームページ、ひとり親家庭支援センターリーフレット、チラシ配布、広報課作成の冊子、ライン等により更なる周知を図った。 ホームページは、常に更新するように努め情報発信を心掛けた。</p>	<table border="1" data-bbox="1491 1832 1691 1873"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>全ての要求水準を達成した。</p>	A	B	C	D																																																									
A	B	C	D																																																													

2 自主事業その他		A	B	C	D				
<p>▼実務講習会 初めてのパワーポイント講座(中止) 6月13日(土)・14日(日)</p> <p>▼生活支援サービス 支援件数368件 支援時間754.5時間</p> <p>▼休日託児事業(ほりで一まむ) 実施日数84件 利用人数143名</p> <p>▼児童の健全育成講座 冬休み親子手芸講座(中止) 1月23日(土)</p> <p>▼ひとり親家庭等相談事業 養育費・面会交流セミナー 20名参加 10月18日</p>	<p>生活支援サービスが保育園などの送迎や日常生活支援の時間制限を超えた場合に利用する方が多かった。 休日託児は、日・祝日が仕事の方の継続利用があり、生活の支援をすることができたが、センターの休館に伴い休日託児が出来なくなった。</p> <p>養育費・面会交流セミナーでの相談の持続に関しては、センターの一般相談につないで継続相談を受けている。</p>	指導することなく、必要な要素を全て満たしている。							
<p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <p>▼事務用品及び消耗品等の購入はすべて市内の業者に発注した。</p> <p>▼清掃業務については、当会で実施した。 常に清潔な施設を維持するため、巡回清掃や手すり等の消毒を行った。 また、定期清掃も計画的に実施した。</p>	<p>市内企業の活用、福祉施設への配慮等、消耗品、備品等、すべて市内業者に発注した。</p>								
3 利用者の満足度									
▽ 利用者アンケートの結果									
<table border="1"> <thead> <tr> <th>実施方法</th> <th>▼全体アンケート 講習会受講生、相談等のためにセンターに来訪した方を対象にアンケートを配布し、65名の回答を得た。</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>結果概要</td> <td> <p>①施設や事業をどのような方法で知りましたか。 ・札幌市からのお知らせ13.0% ・札幌連だより33.3% ・ハローワークや区役所など11.6% ・人からの情報 13.0% ・ホームページ26.1% 他</p> <p>②この施設はどのような理由で利用しましたか。 ・就業支援講習会56.4% ・就業相談12.8% ・ひとり親相談10.3% 他</p> <p>③申込の仕方や利用はしやすかったですか。 ・とても満足64.6% ・まあ満足24.6% ・普通10.8%</p> <p>④利用時間は適切でしたか。 ・適切56.9% ・非常に適切24.6% ・普通13.8% 他</p> <p>⑤当施設の職員の接遇に関してどのように感じましたか。 (接遇に関する満足度)。 ・大変良かった70.8% ・まあ良かった20.0% ・普通7.7% ・未記入1.5%</p> <p>⑥利用した施設の設備は使用しやすかったですか。 ・とても満足50.8% ・まあ満足40.0% 普通9.2% 他</p> <p>⑦託児室や保育士の対応はどうでしたか。 ・とても満足75.0% ・少し不満3.2% ・未記入74.2%</p> <p>⑧就業支援講習会又はセミナーについてはどうでしたか。 ・満足できた63.4% ・まあ満足20.8% ・やや不満5.9% 他</p> <p>⑨この施設の総合的な満足度はどれにあたりますか。 ・とても満足53.8% ・まあ満足20.0% ・普通12.3% 他</p> </td> </tr> </tbody> </table>	実施方法	▼全体アンケート 講習会受講生、相談等のためにセンターに来訪した方を対象にアンケートを配布し、65名の回答を得た。	結果概要	<p>①施設や事業をどのような方法で知りましたか。 ・札幌市からのお知らせ13.0% ・札幌連だより33.3% ・ハローワークや区役所など11.6% ・人からの情報 13.0% ・ホームページ26.1% 他</p> <p>②この施設はどのような理由で利用しましたか。 ・就業支援講習会56.4% ・就業相談12.8% ・ひとり親相談10.3% 他</p> <p>③申込の仕方や利用はしやすかったですか。 ・とても満足64.6% ・まあ満足24.6% ・普通10.8%</p> <p>④利用時間は適切でしたか。 ・適切56.9% ・非常に適切24.6% ・普通13.8% 他</p> <p>⑤当施設の職員の接遇に関してどのように感じましたか。 (接遇に関する満足度)。 ・大変良かった70.8% ・まあ良かった20.0% ・普通7.7% ・未記入1.5%</p> <p>⑥利用した施設の設備は使用しやすかったですか。 ・とても満足50.8% ・まあ満足40.0% 普通9.2% 他</p> <p>⑦託児室や保育士の対応はどうでしたか。 ・とても満足75.0% ・少し不満3.2% ・未記入74.2%</p> <p>⑧就業支援講習会又はセミナーについてはどうでしたか。 ・満足できた63.4% ・まあ満足20.8% ・やや不満5.9% 他</p> <p>⑨この施設の総合的な満足度はどれにあたりますか。 ・とても満足53.8% ・まあ満足20.0% ・普通12.3% 他</p>	<p>利用者アンケートの結果は、概ね好評であったが、新型コロナウイルスの影響で講習会の中止や休館等により来所者が大幅に減少しアンケートの回答が目標数値より大幅に減少してしまった。</p> <p>職員の対応については好評価を得ているが、さらなる接遇の向上に努めたい。</p> <p>講習会やセミナーに関しても高評価を得ているので、今後も利用者のニーズに合わせた講習等を企画していきたい。</p> <p>講習会や相談を受ける利用者が安心して子どもを預けられ、子ども達が楽しく過ごせる環境づくりの整備や、託児者、家庭生活支援員の研修等を行い、資質向上に努めた。</p>	<p>総合満足度について、目標の80%を達成していないが、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、アンケートの回答数が減少したことが要因であり、指定管理者の相当な努力の上でも達成できなかったものである。</p>			
実施方法	▼全体アンケート 講習会受講生、相談等のためにセンターに来訪した方を対象にアンケートを配布し、65名の回答を得た。								
結果概要	<p>①施設や事業をどのような方法で知りましたか。 ・札幌市からのお知らせ13.0% ・札幌連だより33.3% ・ハローワークや区役所など11.6% ・人からの情報 13.0% ・ホームページ26.1% 他</p> <p>②この施設はどのような理由で利用しましたか。 ・就業支援講習会56.4% ・就業相談12.8% ・ひとり親相談10.3% 他</p> <p>③申込の仕方や利用はしやすかったですか。 ・とても満足64.6% ・まあ満足24.6% ・普通10.8%</p> <p>④利用時間は適切でしたか。 ・適切56.9% ・非常に適切24.6% ・普通13.8% 他</p> <p>⑤当施設の職員の接遇に関してどのように感じましたか。 (接遇に関する満足度)。 ・大変良かった70.8% ・まあ良かった20.0% ・普通7.7% ・未記入1.5%</p> <p>⑥利用した施設の設備は使用しやすかったですか。 ・とても満足50.8% ・まあ満足40.0% 普通9.2% 他</p> <p>⑦託児室や保育士の対応はどうでしたか。 ・とても満足75.0% ・少し不満3.2% ・未記入74.2%</p> <p>⑧就業支援講習会又はセミナーについてはどうでしたか。 ・満足できた63.4% ・まあ満足20.8% ・やや不満5.9% 他</p> <p>⑨この施設の総合的な満足度はどれにあたりますか。 ・とても満足53.8% ・まあ満足20.0% ・普通12.3% 他</p>								

利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】</p> ①先生によって、18:00までは自分で面倒みて下さいという方や、すぐ見てくれる方などバラツキがあり面倒でした。また、少しいじわるする子が入って来た時に何度か様子見をお願いしましたが、あまりしっかりとした対応がとれている様には感じられませんでした。 ②申込用紙の確認欄の書類提出大変不愉快です。札母連の会員も必要なのでしょうか。寡婦は使えないことになりませんが、いつからこんなことになっているのでしょうか。 ③18:15～のスタートが大変難しかったです。18:30～だと有難かったです。終わりも20:30まででしたら帰宅も21時くらいには出来そうですが、20:45だと21:40頃の帰宅になり次の日の仕事が辛かったです。 【対応】 ①については、保育士全員に対応を統一するようをした。 ②については、寡婦はひとり親を証明できる書類が戸籍謄本しかないことをご説明しご理解いただきました。 ③については、時間を短くすると回数が増えてしまい、交通費等がかさんでしまうため時間の変更はできないことをお伝えしました。 【意見】 ・いつも対応してくれる保育士さんには大変お世話になりました。子どもは他のお兄ちゃんお姉ちゃんと遊べるのが楽しいようで講習の日を楽しみにしていました。 ・先生が良かったです。なにげなく話すことが大切なポイントだったりしてわかりやすかったです。 ・大変熱心に教えていただき身になりました。一緒に受講していた方々との話しも励みになり、またこのような機会がありましたら、参加したいです。費用の面でもとつても助かりました。 ・初めて施設を利用しましたが、きれいでビックリしました。会員についてもあまり良く知らなかったので、チャンスがあれば参加することも考えてみようと思います。(高校・中学の子供達がいるので奨学金について興味があります。) ・コロナ流行中での受講だったため、換気で寒くて辛いこともあり実習がなくなったりと色々ありましたが、託児も含めてとても良い施設だと思いました、今後も利用させていただきたいと思います。	利用者の意見、要望について改善を要する事項については、迅速に対処した。
------------------	--	-------------------------------------

4 収支状況

▽ 収支	(千円)																																																										
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>R2年度計画</th> <th>R2年度決算</th> <th>差(決算-計画)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>収入</td> <td style="text-align: right;">38,582</td> <td style="text-align: right;">38,962</td> <td style="text-align: right;">380</td> </tr> <tr> <td> 指定管理業務収入</td> <td style="text-align: right;">37,456</td> <td style="text-align: right;">37,754</td> <td style="text-align: right;">298</td> </tr> <tr> <td> 指定管理費</td> <td style="text-align: right;">37,456</td> <td style="text-align: right;">37,456</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td> 利用料金</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td> その他</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">298</td> <td style="text-align: right;">298</td> </tr> <tr> <td> 自主事業収入</td> <td style="text-align: right;">1,126</td> <td style="text-align: right;">1,208</td> <td style="text-align: right;">82</td> </tr> <tr> <td>支出</td> <td style="text-align: right;">39,074</td> <td style="text-align: right;">34,591</td> <td style="text-align: right;">▲ 4,483</td> </tr> <tr> <td> 指定管理業務支出</td> <td style="text-align: right;">37,736</td> <td style="text-align: right;">33,237</td> <td style="text-align: right;">▲ 4,499</td> </tr> <tr> <td> 自主事業支出</td> <td style="text-align: right;">1,338</td> <td style="text-align: right;">1,354</td> <td style="text-align: right;">16</td> </tr> <tr> <td>収入-支出</td> <td style="text-align: right;">▲ 492</td> <td style="text-align: right;">4,371</td> <td style="text-align: right;">4,863</td> </tr> <tr> <td>利益還元</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td>法人税等</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">0</td> <td style="text-align: right;">0</td> </tr> <tr> <td>純利益</td> <td style="text-align: right;">▲ 492</td> <td style="text-align: right;">4,371</td> <td style="text-align: right;">4,863</td> </tr> </tbody> </table>	項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)	収入	38,582	38,962	380	指定管理業務収入	37,456	37,754	298	指定管理費	37,456	37,456	0	利用料金	0	0	0	その他	0	298	298	自主事業収入	1,126	1,208	82	支出	39,074	34,591	▲ 4,483	指定管理業務支出	37,736	33,237	▲ 4,499	自主事業支出	1,338	1,354	16	収入-支出	▲ 492	4,371	4,863	利益還元	0	0	0	法人税等	0	0	0	純利益	▲ 492	4,371	4,863		
項目	R2年度計画	R2年度決算	差(決算-計画)																																																								
収入	38,582	38,962	380																																																								
指定管理業務収入	37,456	37,754	298																																																								
指定管理費	37,456	37,456	0																																																								
利用料金	0	0	0																																																								
その他	0	298	298																																																								
自主事業収入	1,126	1,208	82																																																								
支出	39,074	34,591	▲ 4,483																																																								
指定管理業務支出	37,736	33,237	▲ 4,499																																																								
自主事業支出	1,338	1,354	16																																																								
収入-支出	▲ 492	4,371	4,863																																																								
利益還元	0	0	0																																																								
法人税等	0	0	0																																																								
純利益	▲ 492	4,371	4,863																																																								
▽ 説明	<p>【自主事業収入内訳】</p> 1.実務講習会 0円(中止) 2.託児事業(ほりで一まむ) 404千円 3.児童の健全育成 0円(中止) 4.生活支援サービス 804千円 5.養育費・面会交流セミナー 0円 <p>【自主事業支出内訳】</p> 1.実務講習会 0円(中止) 2.託児事業(ほりで一まむ) 499千円 3.児童の健全育成 0円(中止) 4.生活支援サービス 844千円 5.養育費・面会交流セミナー 11円																																																										
	新型コロナ感染症拡大防止措置として8講習会が中止となり、講習会講師料や交通費の減少に伴い支出が減少となった。																																																										
	自主事業も、新型コロナ感染症拡大防止のため実務講習会や児童の健全育成事業が中止となった。																																																										

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
<p>▽ 安定経営能力の維持</p> <p>当事業の財務状況等は、札幌市からの委託料収入であり、事務費・事業費の収支のバランスを考え、安定した経営を行っている。</p> <p>当団体の財務状況等は、選定時から大きな変化はなく、引き続き安定している。</p>		適 不適
<p>▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応</p> <p>▼個人情報、札幌市個人情報保護条例に則り、当法人「個人情報取扱規程」に基づき、適正に取り扱っている。</p> <p>▼情報公開については、透明性を確保するため、情報の公開を行うこととしている。(請求件数0件)</p> <p>▼暴力団の活動に利用されないように適切な対応を行った。</p> <p>物品購入等において、暴力団関係事業者とは取引を行わないように留意した。</p> <p>▼事務用品などグリーン購入の推進、エコペーパーの使用や紙資源の有効活用や再利用、不使用時のPCの省電力化設定やエレベーター不使用による節電に努めている。</p> <p>清掃に使用する洗剤は、環境に配慮したもので人体に影響のないものを使用している。</p> <p>施設全体でのゴミ分別を徹底し、ごみの減量及びリサイクルの努めている。</p> <p>▼施設を暴力団の活動に利用されないよう、センターの設置目的に則り利用者に利用目的の確認を徹底している。</p> <p>▼協定に関する契約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。</p>		適 不適

Ⅲ 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルスの影響で、各事業、講習会の開催等については中止が相次ぎ計画通りに実施することができなかったが、利用者に中止の連絡や返金など迅速な対応をすることができた。 ・新型コロナウイルス感染症予防の対策として、利用者への対策の周知、手洗いうがいの徹底や消毒など感染防止の務め、事業の開催に関しては安全に実施できた。 ・利用者アンケートでは、講習会や職員の接遇等は継続して高い評価をいただいているが、今後も高い評価を得られるよう運営管理に努める。 ・交流の場の提供については、ホームページやリーフレット等様々な媒体を利用してPRを行い利用率の向上に努めたが、新型コロナウイルスの影響も重なり利用率増加にはつながらなかったが、引き続き認知度・利用率をあげるPR活動に努める。 ・相談業務では、ひとり親家庭の不安や悩みに対し傾聴することで相談者と相談員との信頼関係を築くことができた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症拡大防止の対策にあたっては引き続き札幌市と緊密な連携のもと予防対策に努める。また、利用者に対しても感染予防の協力・理解を求める。 ・ひとり親家庭支援センターの存在を知らないひとり親家庭や、支援につながっていないひとり親家庭へセンター事業をホームページやセンターリーフレット・広報誌・LINEなどを使用し広く周知し、時代のニーズやひとり親の要望を取り入れ、利用促進を図る。 ・生活の不安や悩みがあるひとり親が安心して相談できる環境づくりや、ひとり親の生活の安定と向上のため、地域団体や専門機関との連携を密にし、安定かつ継続した支援体制の強化を図る。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
<p>管理業務の要求水準を満たしており、適正な管理・運営がなされている。</p>	