

## 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費	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を実施する。		
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 (非公募の理由) 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		
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4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的方針を策定し、当センターの設置目的である「市民の福祉の増進に努め、公平な運営を行うこと」の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。	A B C D 全ての要求水準を達成した。
	▼ 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な運営に努めた。	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。	

## ▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進

▼「札幌市生活環境の確保に関する条例」に基づき、環境への負荷の低減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実施した。

▼市に準じてエコスタイル(夏・冬)を実施した。

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。また、センター職員は環境マネジメント研修に参加し日々の取り組みとして活用した。

## ▽ 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)

▼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。

▼従事者については接遇やコンプライアンスに関する研修等を通じて、人材の育成に努めている。

▼センター業務に関しては、担当者不在でも滞りなく対応できる体制作りをしている。

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。

## ▽ 管理水準の維持向上に向けた取組

▼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。

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。

## ▽ 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)

▼再委託はなし

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回	令和5年3月15日(水)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
<p>&lt;協議会メンバー&gt;</p> 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:常務理事(運営協議会長) 就業支援講習会講師 ひとり親相談員 就業相談員 センター利用者:サークル俳句の会代表	

センターの利用状況の報告や、アンケート調査の結果を報告した。利用状況や要望等、委員から意見や要望を求め、管理運営に反映させた。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

▼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。

▼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。

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を実施し、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。

▽ 要望・苦情対応

▼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。

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。

▽ 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)

- ▼指定管理評価シート作成、提出
- ▼指定管理者の雇用状況調べ作成、提出
- ▼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
- ▼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

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。

			A B C D
(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上(事故の有無などの安全衛生面を含む)</p> <p>▼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。</p> <p>▼職員に対する給与、賃金等の支払を適切に行っている。</p> <p>▼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。</p> <p>▼年1回定期健康診断・ストレスチェックを実施している。</p> <p>▼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。</p> <p>▼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>	<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>	<p>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>▽ 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> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼仕様書に適合する損害賠償責任保険に加入している。</p> <p>▼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。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> <p>▼来館者及び職員の感染予防のため、飛沫防止用アクリル板の設置や各室にアルコール消毒や除菌シートを設置した。</p> <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> <p>▼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。</p> <p>▼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。</p> <p>▼修繕等は、発生しなかった。</p> <p>▼備品管理については、仕様書通りに適切に管理した。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼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 10月28日、2月24日</p> <p>▼消火用設備の設置場所確認とAEDの使用方法の確認を全職員で行った。</p>	<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>	<p>A B C D</p> <p>全ての要求水準を達成した。</p>

(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	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17科目18講座</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>講習会名</th> <th>応募者(名)</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>診療報酬</td> <td>8</td> <td>5</td> <td>5</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>初めてのワード・エクセル パワーポイント3級</td> <td>12</td> <td>10</td> <td>9</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>ワード・エクセル3級</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>6</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>観光英語3級</td> <td>7</td> <td>6</td> <td>3</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>ファイナンシャルプランナー(FP)3級</td> <td>17</td> <td>15</td> <td>10</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>簿記初級</td> <td>8</td> <td>7</td> <td>6</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>介護事務</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>調剤薬局事務</td> <td>9</td> <td>8</td> <td>8</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>簿記3級</td> <td>14</td> <td>11</td> <td>9</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>第1回ワード・エクセル準2級</td> <td>13</td> <td>12</td> <td>9</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>介護職員初任者研修</td> <td>8</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>第2回ワード・エクセル準2級</td> <td>7</td> <td>6</td> <td>3</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>簿記2級</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>2</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>メンタルヘルスマネジメント®Ⅲ種</td> <td>9</td> <td>9</td> <td>8</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>医療事務</td> <td>6</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>仕事力・マナー技能検定3級</td> <td>11</td> <td>9</td> <td>6</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>仕事力・マナー技能検定2級</td> <td>6</td> <td>6</td> <td>5</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>メンタルヘルスマネジメント®Ⅱ種</td> <td>10</td> <td>9</td> <td>7</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p>▼就職準備・離転職セミナー</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・面接対応と履歴書の書き方(6名参加) 6月16日(木)</li> <li>・就職のための自己分析セミナー(6名参加) 10月13日(木)</li> </ul> <p>▼教養講座</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・デインプルアート講座(6名参加) 6月30日(木)</li> <li>・いきいき講座～ストレッチ・リンパマッサージ～(11名参加) 9月15日(木)</li> <li>・ジェルネイル講座(9名参加) 11月10日(木)</li> </ul>	講習会名	応募者(名)	受講者数(名)	修了者(名)	資格取得者(名)	診療報酬	8	5	5	0	初めてのワード・エクセル パワーポイント3級	12	10	9	8	ワード・エクセル3級	7	7	6	4	観光英語3級	7	6	3	1	ファイナンシャルプランナー(FP)3級	17	15	10	8	簿記初級	8	7	6	4	介護事務	7	7	7	7	調剤薬局事務	9	8	8	8	簿記3級	14	11	9	2	第1回ワード・エクセル準2級	13	12	9	9	介護職員初任者研修	8	7	7	7	第2回ワード・エクセル準2級	7	6	3	0	簿記2級	4	4	2	0	メンタルヘルスマネジメント®Ⅲ種	9	9	8	6	医療事務	6	5	4	3	仕事力・マナー技能検定3級	11	9	6	5	仕事力・マナー技能検定2級	6	6	5	3	メンタルヘルスマネジメント®Ⅱ種	10	9	7	6
講習会名	応募者(名)	受講者数(名)	修了者(名)	資格取得者(名)																																																																																													
診療報酬	8	5	5	0																																																																																													
初めてのワード・エクセル パワーポイント3級	12	10	9	8																																																																																													
ワード・エクセル3級	7	7	6	4																																																																																													
観光英語3級	7	6	3	1																																																																																													
ファイナンシャルプランナー(FP)3級	17	15	10	8																																																																																													
簿記初級	8	7	6	4																																																																																													
介護事務	7	7	7	7																																																																																													
調剤薬局事務	9	8	8	8																																																																																													
簿記3級	14	11	9	2																																																																																													
第1回ワード・エクセル準2級	13	12	9	9																																																																																													
介護職員初任者研修	8	7	7	7																																																																																													
第2回ワード・エクセル準2級	7	6	3	0																																																																																													
簿記2級	4	4	2	0																																																																																													
メンタルヘルスマネジメント®Ⅲ種	9	9	8	6																																																																																													
医療事務	6	5	4	3																																																																																													
仕事力・マナー技能検定3級	11	9	6	5																																																																																													
仕事力・マナー技能検定2級	6	6	5	3																																																																																													
メンタルヘルスマネジメント®Ⅱ種	10	9	7	6																																																																																													

## ▽ ひとり親家庭の就業に関する情報収集及び提供業務

## ▼就業相談の実施・就職情報提供

- ・就職情報の提供 5,319件
- ・新規登録者 133名
- ・就業実績 60名(内、センターでの紹介状発行により就業した者 21名)

## ▼就業促進活動

- ・センターへの求人件数 326件
- ・募集人員 1,033名

## ▼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。

- ・札幌地域生活保護受給者等就労自立促進協議会
- ・「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
- ・札幌市生活困窮者自立支援ネットワーク会議

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。住宅支援貸付を受けるために自立支援プログラムの申し込みが増加し、新規登録者が増加となった。また、住宅貸付の返還免除になるため就職した方も増加した。

## ▽ ひとり親の自主活動及び交流の支援業務

- ・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。

## ▽ ひとり親家庭に関する相談業務

- ・法律相談(月4回)  
194件(母子178件・寡婦10件・父子6件)
- ・心療相談(月2回)  
24件(母子17件・寡婦5件・父子2件)
- ・一般相談 面接・電話相談  
延2783件(母子2,012件・寡婦771件)
- ・父子相談 面接・電話相談  
延255件

昨年度までは電話による相談が多かったが、R4年度は面談による相談が増加傾向にあり、1回の相談時間が長くなったことで相談件数は減少した。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。

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等				A	B	C	D	
		R3年度実績	R4年度計画	R4年度実績					
	技能習得室	件数(件)	171	300	279	就業支援講習会が中止なく開催出来たのとサークルなどの活動が再開され貸室が増加したのではほぼ計画通りの実績となった。講習会託児・相談託児・ほりでーまむの利用が増加したので計画を上回る実績となった。  新型コロナウイルス感染症の影響もあるなか、ほぼ計画通りの実績を達成するなど、指定管理者の利用促進の取組が認められる。			
		人数(人)	1,631		2,399				
		稼働率(%)	15.8	27.7	25.8				
	研修室	件数(件)	118	200	194				
		人数(人)	889		1,578				
		稼働率(%)	10.9	18.5	18.0				
	OA研修室	件数(件)	142	200	205				
		人数(人)	929		1,581				
		稼働率(%)	13.1	18.5	19.0				
	保育室	件数(件)	175	300	327				
		人数(人)	567		1,158				
		稼働率(%)	16.2	27.7	30.3				
▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件									
▽ 利用促進の取組									
リーフレット、センターだより、LINE、HP等で、ひとり親家庭支援センターのPRに努めた。									
(6)付随業務	▽ 広報業務	▼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に準拠するよう取組確認を実施した。			スマートフォンの普及や、コロナ感染拡大のきっかけで、SNSやアプリのツール利用者も増加傾向ということから、周知や申込については、HPやLINE公式アカウントをより活用し、引きつづき、多くの方に周知していく。				
▼ 引継ぎ業務 前回からの継続指定のため、引き継ぎ業務なし									A B C D 全ての要求水準を達成した。

2 自主事業その他		A	B	C	D
▼ 自主事業 ▼ 実務講習会 パワーポイント2級講座(5名参加) 7月30日(土)・31日(日)・8月6日(土)・7日(日) ▼ 生活支援サービス 支援件数198件 支援時間167.75時間 ▼ 休日託児事業(ほりで一まむ) 実施日数92件 利用人数 延219名 ▼ 児童の健全育成講座 冬休み親子手芸講座(16名参加) 1月15日(日) ▼ 養育費・面会交流セミナー 20名参加 10月16日(日)	実務講習会は、就業支援講習会からレベルアップできるよう実施した。日常生活支援と送迎で併用できる生活支援サービスを利用する方が増加した。ほりで一まむは、日曜日に就業している方の利用が増加となった。養育費・面会交流セミナーは例年参加者が多く、R5年度からはセンター事業として実施することとなった。				指導することなく、必要な要素を全て満たしている。
▼ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 ▼ 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。  ▼ 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。					



## 3 利用者の満足度

▽ 利用者アンケートの結果		A	B	C	D
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、121名の回答を得た。	利用者アンケートの結果は、概ね好評であったが、アンケートの回答が目標数値より減少してしまった。			
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13.4% ・札幌連だより、リーフレット29.9% ・ハローワークや区役所など6.3% ・人からの情報7.9% ・ホームページ29.1% 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47.5% ・就業相談11.3% ・ひとり親相談15.6% ・セミナー11.3% 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59.0% ・まあ満足26.2% ・普通13.1% ・少し不満0.8%</p> <p>④利用時間は適切でしたか。 ・適切41.0% ・非常に適切40.2% ・普通16.4% 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77.0% ・まあ良かった13.9% ・普通9.0%</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59.0% ・まあ満足27.9% ・普通11.5% 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35.4% ・まあ満足27.9% ・普通3.3% ・少し不満0.8% ・未記入11.5%</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。</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>講習会に関しては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を行った。</p>			
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】</p> <p>①直接来所して申し込みした時は良かったのですが、WEBでの申し込みフォームがスマホからだと使いにくかったです。</p> <p>②ひとり親で子どもが小さいと地下鉄移動も大変なので、駐車場を設けてほしいと思います。</p> <p>③託児の先生が時間に来なかったり事務作業に集中して子どもたちをあまりみていない(子どもが話してくれました)</p> <p>【対応】</p> <p>①入力操作についてのお問い合わせがあった場合は、その都度対応し、入力出来ず、かつ、直接申込が不可な場合は、申込フォームと同じ項目をメール送信いただき申込受付とする。</p> <p>②複合施設で駐車台数に限りがあるため、公共交通機関利用協力をあらためて理解と協力をお願いする。車でお越しの際は近くの有料駐車場のご利用をさせていただくように促す</p> <p>③今後は緊急体制を強化し、気を引き締める。事務作業については、託児終了後記入するよう徹底する。</p>	<p>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。</p>			
		<p>「総合満足度」「接遇に関する満足度」共に、目標値である80%を超えている。</p> <p>仕様書において調査標本数は、200人以上から回答が得られるよう努めることとしている。今回の調査標本数は121人に留まっているが、昨年度の77人に比べ大幅に増加している。アンケートの回答数は、新型コロナウイルス感染症の影響により、来所者が回復しなかった中、標本数が昨年度に比べ大きく増加していることから、指定管理者の努力が認められる。</p>			

## 4 収支状況

## ▽ 収支 (千円)

項目	R4年度計画	R4年度決算	差(決算-計画)
収入	37,966	39,021	1,055
指定管理業務収入	37,456	38,231	775
指定管理費	37,456	38,074	618
利用料金			0
その他		157	157
自主事業収入	510	790	280
支出	38,020	39,432	1,412
指定管理業務支出	37,456	38,387	931
自主事業支出	564	1,045	481
収入-支出	▲ 54	▲ 411	▲ 357
利益還元			0
法人税等			0
純利益	▲ 54	▲ 411	▲ 357

## ▽ 説明

## 【自主事業収入内訳】

- 1.実務講習会 13千円
- 2.託児事業(ほりで一まむ) 615千円
- 3.児童の健全育成 5千円
- 4.生活支援サービス 157千円
- 5.養育費・面会交流セミナー 0円

## 【自主事業支出内訳】

- 1.実務講習会 67千円
- 2.託児事業(ほりで一まむ) 717千円
- 3.児童の健全育成 12千円
- 4.生活支援サービス(支援員の保険料を除く) 237千円
- 5.養育費・面会交流セミナー 12千円

指定管理費は、光熱費の高騰に伴い増額になった。その他収入は、新型コロナウイルス感染症対策の為の緊急包括支援補助金となっている。

ほりで一まむ及び生活支援サービスの利用料金は支援員等の報酬より安価となっているため支出が収入を上回っている。

A B C D

光熱費等の高騰にとり、収支共に計画より増加しているが、概ね計画通りである。

＜確認項目＞ ※評価項目ではありません。		
▼ 安定経営能力の維持 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。 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。		適 不適
▼ 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 ▼ 個人情報は、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。 ▼ 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) ▼ 暴力団の活動に利用されないよう適切な対応を行った。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契約等は行わなかった。 ▼ 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。 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。 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に努めている。 ▼ 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。 ▼ 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。		適 不適

### III 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	次年度以降の重点取組事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・就業支援講習会やセミナーなど中止することなくすべて実施でき、参加者からはとても楽しかったのでまた参加したいなど高評価をいただいた。</li> <li>・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換気や消毒など感染防止に努め、事業の開催に関しては安全に実施できた。</li> <li>・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。</li> <li>・相談業務では、ひとり親家庭の不安や悩みに対し積極的傾聴をすることで何かあったときにセンターに相談できるといふ安心感があるという声も聞かれ、相談者と相談員との信頼関係を築くことができた。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・次年度はひとり親家庭支援センターの指定管理者として新たにスタートすることから、これまでの経験と実績を生かした業務内容の資質向上、サービス向上に努める。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症や物価の高騰の影響もあり、ひとり親家庭の経済状況は厳しさを増していることから、就業による自立に向けた支援、子育て・生活支援などの支援体制の強化を図る。</li> <li>・一人ひとりの状況に応じた適切な情報提供を行っていくとともに、関係機関や専門機関等との連携を強化し、適切に支援機関等につなぐ等、相談体制の充実を図る。</li> <li>・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。</li> <li>・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、利用促進を図る。</li> </ul>
【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
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。	