

## 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～平成35年3月31日		
募集方法	<p>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こととされている。公益社団法人札幌市母子寡婦福祉連合会(以下「札幌母連」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、親子が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、札幌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。</p>		
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策定等		
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 平成30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。	A <b>B</b> C D 管理業務計画書、管理業務仕様書に基づき、適切な運営が行われている。
	▽ 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実施した結果、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、ゴミの分別やペットボトルキャップの回収ボックスの設置、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(10月20日)。  
センター職員に対し、環境マネジメント研修を実施した(2月12日)。

## ▽ 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。

## ▽ 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、定期的に見直し改善を図っている。

## ▽ 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	3月13日 ・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	

## ▽ 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。

職員全員が常に意識し、省エネルギーに努めたり、環境へ配慮した洗剤等を使用した。

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、事務局体制の充実に努めた。

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。

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。

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>▽ 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 ▼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</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>	
<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> <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。 ▼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。</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>A (B) C D 法令を遵守し、雇用環境の維持向上に努めている。</p>
<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> <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。 ▼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、利用者等から使わなくなった玩具や絵本の寄贈品を受入、エコに繋がった。また、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>▽ 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、設備等の維持管理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。</p> <p>▽ 防災</p> <p>▼社会福祉総合センター指定管理者主催の避難訓練に参加。 11月15日自衛消防訓練の実施 3月8日自衛消防訓練の実施</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る。</p>	<p>A (B) C D 協定書、仕様書に基づき、利用者の安全確保に十分留意し、施設・整備等の維持管理、防災等、適切な管理がなされている。</p>

<p>(4) 事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ ひとり親家庭の親及び寡婦に関する学習機会の提供業務</p> <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3920名参加</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>講習会名</th> <th>実施回数 (回)</th> <th>応募者数 (名)</th> <th>修了者 (名)</th> <th>資格取得者 (名)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ワード・エクセル・パワーポイント3級</td> <td>1</td> <td>17</td> <td>13</td> <td>WE11・PP8</td> </tr> <tr> <td>ワード・エクセル3級</td> <td>1</td> <td>22</td> <td>14</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>パワーポイント3級</td> <td>1</td> <td>10</td> <td>10</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>ワード・エクセル準2級①</td> <td>1</td> <td>14</td> <td>13</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>ワード・エクセル準2級②</td> <td>1</td> <td>8</td> <td>6</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>仕事力・マナー技能検定3級</td> <td>1</td> <td>12</td> <td>11</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>観光英語検定3級</td> <td>1</td> <td>11</td> <td>5</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>介護職員初任者研修</td> <td>1</td> <td>16</td> <td>14</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>介護事務</td> <td>1</td> <td>10</td> <td>9</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>調剤薬局事務</td> <td>1</td> <td>12</td> <td>11</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>診療報酬請求事務</td> <td>1</td> <td>11</td> <td>9</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>医療事務</td> <td>1</td> <td>14</td> <td>10</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>簿記3級</td> <td>1</td> <td>10</td> <td>9</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>ファイナンシャルプランナー3級</td> <td>1</td> <td>20</td> <td>17</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>ファイナンシャルプランナー2級</td> <td>1</td> <td>11</td> <td>6</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>メンタルヘルスマネジメント®Ⅲ種</td> <td>1</td> <td>13</td> <td>11</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>メンタルヘルスマネジメント®Ⅱ種</td> <td>1</td> <td>11</td> <td>6</td> <td>6</td> </tr> </tbody> </table> <p>・就職準備・離転職セミナー 事務実務体験講座 2回開催 21名参加 会計及び帳簿作成や簿記の仕組み等学びました。</p> <p>・養育費・面会交流セミナー 21名参加 離婚を考えている方、すでに離婚をしてお子さんと別居している親との関係で悩んでいる方、お子さんの心身の健全な成長のために大人が気をつけなければならないことについて学びました。</p> <p>▼就業相談の実施・就職情報提供</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・就職情報の提供 4,237件</li> <li>・新規登録者 167名</li> <li>・就業実績 95名(内、情報提供による就業者 25名)</li> </ul> <p>▼就業促進活動</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・センターへの求人数 476件</li> <li>・募集人員 1,459名</li> </ul> <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"> <li>・札幌地域生活保護受給者等就労自立促進協議会</li> <li>・「生活保護受給者等の就労支援」打合せ会議</li> <li>・生活保護受給者等就労自立促進事業地域協議会</li> <li>・札幌北地域生活福祉・就労支援協議会</li> </ul>	講習会名	実施回数 (回)	応募者数 (名)	修了者 (名)	資格取得者 (名)	ワード・エクセル・パワーポイント3級	1	17	13	WE11・PP8	ワード・エクセル3級	1	22	14	11	パワーポイント3級	1	10	10	5	ワード・エクセル準2級①	1	14	13	9	ワード・エクセル準2級②	1	8	6	4	仕事力・マナー技能検定3級	1	12	11	11	観光英語検定3級	1	11	5	4	介護職員初任者研修	1	16	14	14	介護事務	1	10	9	7	調剤薬局事務	1	12	11	10	診療報酬請求事務	1	11	9	3	医療事務	1	14	10	7	簿記3級	1	10	9	2	ファイナンシャルプランナー3級	1	20	17	7	ファイナンシャルプランナー2級	1	11	6	4	メンタルヘルスマネジメント®Ⅲ種	1	13	11	9	メンタルヘルスマネジメント®Ⅱ種	1	11	6	6	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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た。</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>離転職セミナーは就業支援講習会に結びつくように企画した。就業に役立つ内容で受講生に高評価を得た。</p> <p>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。各区役所にあるワークが設置されたことにより、交通費をかけないで相談できる場所を利用する方が増えており、来所者が減少してしまっただが、関係団体との連携について研修し、強固な支援体制に努めた。</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">(A)</td> <td style="width: 25%;">B</td> <td style="width: 25%;">C</td> <td style="width: 25%;">D</td> </tr> </table> <p>教養講座の実施について、流行や利用者の声を取り入れ、毎年テーマを変えており、工夫が窺える。就業支援講習会について、開講講座を毎年全て検討し直し、時代のニーズや受講者からの要望を取り入れて実施している。</p>	(A)	B	C	D
	講習会名	実施回数 (回)	応募者数 (名)	修了者 (名)	資格取得者 (名)																																																																																												
ワード・エクセル・パワーポイント3級	1	17	13	WE11・PP8																																																																																													
ワード・エクセル3級	1	22	14	11																																																																																													
パワーポイント3級	1	10	10	5																																																																																													
ワード・エクセル準2級①	1	14	13	9																																																																																													
ワード・エクセル準2級②	1	8	6	4																																																																																													
仕事力・マナー技能検定3級	1	12	11	11																																																																																													
観光英語検定3級	1	11	5	4																																																																																													
介護職員初任者研修	1	16	14	14																																																																																													
介護事務	1	10	9	7																																																																																													
調剤薬局事務	1	12	11	10																																																																																													
診療報酬請求事務	1	11	9	3																																																																																													
医療事務	1	14	10	7																																																																																													
簿記3級	1	10	9	2																																																																																													
ファイナンシャルプランナー3級	1	20	17	7																																																																																													
ファイナンシャルプランナー2級	1	11	6	4																																																																																													
メンタルヘルスマネジメント®Ⅲ種	1	13	11	9																																																																																													
メンタルヘルスマネジメント®Ⅱ種	1	11	6	6																																																																																													
(A)	B	C	D																																																																																														
<p>▽ ひとり親の自主活動及び交流の支援業務</p> <p>・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貸室を開放し交流場所を提供した。</p>																																																																																																	

	<p>▽ ひとり親家庭等に関する相談業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法律相談(月4回) 160件(母子143件・寡婦 5件・父子12件)</li> <li>・心療相談(月2回) 31件(母子23件・寡婦5件・父子3件)</li> <li>・一般相談 面接・電話相談 延2,221件(母子1,811件・寡婦410件)</li> <li>・父子相談 面接・電話相談 延308件</li> </ul>	<p>法律相談・心療相談は増加した。 一般相談は、多少減少したが、父子相談前年より88件の増加となっている。</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>																																																														
(5) 施設利用に関する業務	<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1" data-bbox="431 766 1112 1335"> <thead> <tr> <th colspan="2"></th> <th>H29実績</th> <th>H30計画</th> <th>H30実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">技能習得室</td> <td>件数(件)</td> <td>444</td> <td>400</td> <td>410</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>7202</td> <td>6000</td> <td>5596</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>41.1%</td> <td>37.0%</td> <td>38.0%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">研修室</td> <td>件数(件)</td> <td>446</td> <td>400</td> <td>376</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>5040</td> <td>4000</td> <td>3427</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>41.3%</td> <td>37.0%</td> <td>34.8%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">OA研修室</td> <td>件数(件)</td> <td>179</td> <td>200</td> <td>166</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>2117</td> <td>3000</td> <td>2127</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>16.6%</td> <td>18.5%</td> <td>15.4%</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">保育室</td> <td>件数(件)</td> <td>400</td> <td>400</td> <td>368</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>1469</td> <td>1500</td> <td>1317</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>37.0%</td> <td>37.0%</td> <td>34.1%</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>H30年度は社会福祉総合センターの保全工事により、危険な場合もあったため積極的に利用促進は行わなかった</p>			H29実績	H30計画	H30実績	技能習得室	件数(件)	444	400	410	人数(人)	7202	6000	5596	稼働率(%)	41.1%	37.0%	38.0%	研修室	件数(件)	446	400	376	人数(人)	5040	4000	3427	稼働率(%)	41.3%	37.0%	34.8%	OA研修室	件数(件)	179	200	166	人数(人)	2117	3000	2127	稼働率(%)	16.6%	18.5%	15.4%	保育室	件数(件)	400	400	368	人数(人)	1469	1500	1317	稼働率(%)	37.0%	37.0%	34.1%	<p>センター保全工事(H30.6～H31.3)の関係上、各室ともに稼働率は減少となった。H30年度は利用者の減少が見込まれたため計画件数も低めに設定していたが、保全工事も終了したことから、令和元年度は目標稼働率を達成できるよう、利用促進の取り組みを継続していきたい。</p>	<table border="1" data-bbox="1394 733 1598 766"> <tr> <td>A</td> <td>(B)</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>保全工事の関係上、前年度よりも稼働率が低下したが、技能習得室は計画稼働率を達成するなど、利用促進の取組について、一定の評価ができる。</p>	A	(B)	C	D
		H29実績	H30計画	H30実績																																																												
技能習得室	件数(件)	444	400	410																																																												
	人数(人)	7202	6000	5596																																																												
	稼働率(%)	41.1%	37.0%	38.0%																																																												
研修室	件数(件)	446	400	376																																																												
	人数(人)	5040	4000	3427																																																												
	稼働率(%)	41.3%	37.0%	34.8%																																																												
OA研修室	件数(件)	179	200	166																																																												
	人数(人)	2117	3000	2127																																																												
	稼働率(%)	16.6%	18.5%	15.4%																																																												
保育室	件数(件)	400	400	368																																																												
	人数(人)	1469	1500	1317																																																												
	稼働率(%)	37.0%	37.0%	34.1%																																																												
A	(B)	C	D																																																													
(6) 付随業務	<p>▽ 広報業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▼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。</li> <li>▼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、貸室等に掲示し幅広くPRに努めた。</li> <li>▼札幌市主催の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。</li> <li>▼社会福祉総合センターや札幌市役所でパネル展を開催し、センター事業の周知を図った。</li> </ul> <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、広報さっぽろ、パネル展等により更なる周知を図った。H30年度はホームページをリニューアルしたことにより、講習会やセミナーなど、ホームページからの申し込みも増加している。</p>	<table border="1" data-bbox="1394 1526 1598 1559"> <tr> <td>A</td> <td>(B)</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>指定管理者のホームページやひとり親家庭支援センターのリーフレット、広報さっぽろ等を活用し、講習会等の周知が十分になされている。</p>	A	(B)	C	D																																																									
A	(B)	C	D																																																													

2 自主事業その他			A	B	C	D
▼ 自主事業 ▼実務講習会 仕事力・マナー技能検定2級(全4日間) 受講者14名  ▼休日託児事業(ほりで一まむ) 実施日数61日 利用人数135名  ▼児童の健全育成講座 親子のスノードーム工作会(11名参加)		実務講習会は、より高度な内容を学習したいという利用者のニーズを取り入れ、実施した。  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。		<input checked="" type="radio"/>		
▼ 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。		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。				
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、181名の回答を得た。 (実務講習会等については、終了時に感想等を記載してもらい今後の参考としている。)	利用者アンケートの結果は、概ね好評であった。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。	利用者の満足度が高い水準である。また、利用者からの要望にも真摯に対応している。			
結果概要	①施設や事業をどのような方法で知りましたか。 ・広報さっぽろ33.5% ・札母連だより31.4% ・ハローワークや区役所など12.4% ・人からの情報 6.2% 他 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53.8% ・就業相談17.8% ・ひとり親相談15.4% ・セミナー8.7% 他 ③申込の仕方や利用はしやすかったですか。 ・良い43.1% ・非常に良い34.8% ・普通16.6% 他 ④利用時間は適切でしたか。 ・適切50.8% ・普通21.5% ・非常に適切20.4% 他 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)。 ・とても良い64.62% まあ良かった20.4% 普通13.8% 他 ⑥利用した施設の設備は使用しやすかったですか。 ・満足できた44.2% ・まあ満足24.9% 普通20.4% 他 ⑦託児室や保育士の対応はどうでしたか。 ・満足できた65.6% ・まあ満足21.9% 普通12.5% 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65.2% ・まあ満足19.3% ・普通8.8% 他 ⑨この施設の総合的な満足度はどれにあたりますか。 ・満足できた40.9% ・まあ満足36.5% ・普通17.7%	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。  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。				

利用者からの意見・要望とその対応	<p>【要望】(例年、要望が多い事項。)</p> <p>①インターネットで申し込みできると良い。          ②駐車場を利用したい。          ③工事中で休憩する場所がなかった。出入口が不便だった。工事の音がうるさい。</p> <p>【対応】</p> <p>①については、インターネットで申し込みできることが周知されていなかったが、徐々に周知されてきた。          ②については、地下鉄駅から近い事もあり、できるだけ公共交通機関で来ていただくよう理解に努めた。          ③については、電話や別紙で工事があることを伝えていたが、皆様の想像より大規模な工事だったようでした。</p> <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・いろいろ受けたい講座があったのですが、夜のため断念しました。お昼の講座も両方あるといいと思いました。</li> <li>・夕食を取る時間が全くなくなることがほとんどだが、飲食をする場所がなくなつた。せめて飲み物だけでも取れるようにしてほしい。</li> <li>・受講中は仕事との両立で大変でしたが、また次の講習にチャレンジしていきたいと思っております。</li> <li>・とても楽しく講習を受けられました。仕事、家の事、講習と目まぐるしい日々ですが、とても充実しています。先生や事務局の方に感謝です。</li> <li>・学習能力がおちており、色々不安ですが、子供にもリアルに若い時に勉強しておくことの大切さを伝えることが出来、学習に苦労している姿を、身をもって見せることが出来たと感じております。</li> <li>・震災後2日間停電し、携帯の充電も出来なくなった為、今回の試験が中止になったことを知らずに試験会場まで行きました。いざという時のための連絡法やクラスの人たちの連絡先等の携帯番号、または先生の連絡先を教えていただけると良いと思います。個人情報保護とやらで難しいのかもしれませんが。</li> </ul>
------------------	---

## 4 収支状況

▽ 収支 (千円)				A	B	C	D
項目	H30年度計画	H30年度決算	差(決算-計画)				
収入	37,288	37,124	▲ 164	指定管理業務の収支コストの適正化を図り、運営計画に基づき経費の節減など執行に心がけた。  指定管理業務について、計画通りに執行されている。			
指定管理業務収入	36,775	36,775	0				
指定管理費	36,775	36,775	0				
利用料金			0				
その他			0				
自主事業収入	513	349	▲ 164				
支出	37,362	36,681	▲ 681				
指定管理業務支出	36,775	36,113	▲ 662				
自主事業支出	587	568	▲ 19				
収入-支出	▲ 74	443	517				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	▲ 74	443	517				
▽ 説明							
【自主事業収入内訳】							
1.実務講習会 35千円							
2.託児事業(ほりで一まむ) 309千円							
3.児童の健全育成講座 5千円							
【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) 491千円							
3.児童の健全育成講座 10千円							

＜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、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に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の努めている。  ▼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	来年度以降の重点取組事項
<ul style="list-style-type: none"> <li>・各事業、講習会の開催等については計画通りに実施することができたが、講習会の開催に気づかず受講できなかったなど講習会参加者が減少傾向にあるので、ホームページなどにより情報発信し周知に努めたい。</li> <li>・ひとり親家庭の就労支援・子育て支援・生活支援をはじめ、地域での様々な生活課題の解決に向け、母子と寡婦が一丸となった支援体制の強化に努めた。</li> <li>・ホームページから各種申し込みなどができるようになり、利用者の利便性が向上した。</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ていく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ひとり親家庭及び寡婦の自立に向けた福祉の推進のための機能をより一層強化し、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広く周知し、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。</li> </ul>

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
就業支援や生活相談等、ひとり親家庭の生活の安定、向上に資する事業を確実に実施している。事業内容について、利用者からの高い評価が得られており、事業水準が高く保たれているといえる。	今後も、就業支援や生活相談等、ひとり親家庭の利用者の生活の安定、向上に資する事業を確実に実施するよう引き続き指導を続ける。