

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		
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	令和5年4月1日～令和10年3月31日		
募集方法	<p>非公募 (非公募の理由) 札幌市社会福祉総合センター条例(平成元年条例第18号)(以下「センター条例」という。)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とされている。</p> <p>公益社団法人札幌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を実施するほか、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おり、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ことから、センター条例第17条第2項に該当するものであるため。</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、ひとり親家庭等就労促進事業等		
3 評価単位	施設数: 複数施設を一括評価の場合、その理由:		

II 令和5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等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「ひとり親家庭等の福祉の増進を図るとともに、ひとり親家庭等の就業を促進し自立を支援すること」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。 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。	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%; text-align: center;">A</td> <td style="width: 25%; text-align: center;">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">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。											
▽ 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。											

▽ 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。
- ▼電気・ガス・水道の使用については節約や節電に努めた。
- ▼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。

▽ 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6年3月11日(月)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

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。

<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: 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

	<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。また、現金、通帳は金庫に保管し、複数人で厳格にチェックしている。</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 ▼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>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。</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>									
(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>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">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。											

(3)施設・設備等の維持管理業務	▽ 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)		A B C D
	<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、引き続き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ている。</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31日、3月1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>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12科目12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>初めてのパソコンワード・エクセル3級&パワーポイント3級</td> <td>19</td> <td>14</td> <td>7</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>ファイナンシャルプランナー(FP)3級</td> <td>21</td> <td>16</td> <td>12</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>調剤薬局事務</td> <td>15</td> <td>11</td> <td>9</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>ワード・エクセル3級</td> <td>15</td> <td>13</td> <td>11</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>介護職員初任者研修</td> <td>5</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>ワード・エクセル準2級&パワーポイント2級</td> <td>11</td> <td>9</td> <td>9</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>簿記3級</td> <td>17</td> <td>13</td> <td>10</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>医療事務</td> <td>20</td> <td>14</td> <td>13</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>介護事務</td> <td>16</td> <td>14</td> <td>13</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>仕事力・マナー技能検定3級</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>ワード・エクセル準2級</td> <td>13</td> <td>12</td> <td>9</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>メンタルヘルスマネジメントⅢ種</td> <td>19</td> <td>10</td> <td>9</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table> <p>▼就職準備・離転職セミナー</p> <p>・就活メイク講座(8名参加) 5月26日(金)</p> <p>・職業訓練の制度を知ろう(5名参加) 10月12日(木)</p> <p>▼教養講座</p> <p>手芸講座(マンドウバック)&茶話会(10名参加) 6月8日(木)</p> <p>・ジェルネイル講座(5名参加) 9月14日(木)</p> <p>・ディンプルアート講座(3名参加) 11月10日(金)</p>	講習会名	応募者(名)	受講者数(名)	修了者(名)	資格取得者(名)	初めてのパソコンワード・エクセル3級&パワーポイント3級	19	14	7	9	ファイナンシャルプランナー(FP)3級	21	16	12	9	調剤薬局事務	15	11	9	9	ワード・エクセル3級	15	13	11	10	介護職員初任者研修	5	4	4	4	ワード・エクセル準2級&パワーポイント2級	11	9	9	5	簿記3級	17	13	10	2	医療事務	20	14	13	2	介護事務	16	14	13	11	仕事力・マナー技能検定3級	4	4	4	4	ワード・エクセル準2級	13	12	9	7	メンタルヘルスマネジメントⅢ種	19	10	9	8
講習会名	応募者(名)	受講者数(名)	修了者(名)	資格取得者(名)																																																															
初めてのパソコンワード・エクセル3級&パワーポイント3級	19	14	7	9																																																															
ファイナンシャルプランナー(FP)3級	21	16	12	9																																																															
調剤薬局事務	15	11	9	9																																																															
ワード・エクセル3級	15	13	11	10																																																															
介護職員初任者研修	5	4	4	4																																																															
ワード・エクセル準2級&パワーポイント2級	11	9	9	5																																																															
簿記3級	17	13	10	2																																																															
医療事務	20	14	13	2																																																															
介護事務	16	14	13	11																																																															
仕事力・マナー技能検定3級	4	4	4	4																																																															
ワード・エクセル準2級	13	12	9	7																																																															
メンタルヘルスマネジメントⅢ種	19	10	9	8																																																															

<p>▽ ひとり親家庭の就業に関する情報収集及び提供業務</p> <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 3,616件 ・新規登録者 180名 ・就業実績 70名(内、センターでの紹介状発行により就業した者 12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 263件 ・募集人員 652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"> ・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 <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研修室と技能習得室を開放し交流場所を提供した。</p> <p>▽ ひとり親家庭に関する相談業務</p> <p>▼法律相談(月4回)</p> <p>245件(母子228件・寡婦6件・父子11件)</p> <p>▼心療相談(月2回)</p> <p>27件(母子21件・寡婦4件・父子2件)</p> <p>▼一般相談 面接・電話相談</p> <p>延2988件(母子2,016件・寡婦972件)</p> <p>▼父子相談 面接・電話相談</p> <p>延173件</p> <p>▼養育費・面会交流セミナー</p> <p>・20名参加 10月15日(日)</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。</p> <p>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、新規登録者並びに就職した方も増加したが、自立支援プログラムはハローワークとの連携のため、紹介状発行はハローワークからとなった。</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>子どもの健全な成長のために養育費や面会交流について大人が気を付けなければならないことを専門弁護士が講演した。</p>
--	---

(5)施設利用に関する業務

<p>▽ 利用件数等</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R4年度実績</th> <th>R5年度計画</th> <th>R5年度実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">技能習得室</td> <td>件数(件)</td> <td>279</td> <td>277</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>2,399</td> <td>3,029</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>25.8</td> <td>25.6</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">研修室</td> <td>件数(件)</td> <td>194</td> <td>150</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>1,578</td> <td>1,259</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>18.0</td> <td>13.8</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">OA研修室</td> <td>件数(件)</td> <td>205</td> <td>171</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>1,581</td> <td>1,727</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>19.0</td> <td>15.8</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">保育室</td> <td>件数(件)</td> <td>327</td> <td>312</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>1,158</td> <td>1,258</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>30.3</td> <td>28.9</td> </tr> </tbody> </table>		R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績	技能習得室	件数(件)	279	277	人数(人)	2,399	3,029	稼働率(%)	25.8	25.6	研修室	件数(件)	194	150	人数(人)	1,578	1,259	稼働率(%)	18.0	13.8	OA研修室	件数(件)	205	171	人数(人)	1,581	1,727	稼働率(%)	19.0	15.8	保育室	件数(件)	327	312	人数(人)	1,158	1,258	稼働率(%)	30.3	28.9	<p>就業支援講習会の講座数が減少したため利用件数の減少が見込まれたが、ほぼ計画通りの実績となった。</p> <p>講習会託児は減少したがほりで一まむの利用者数は計画を上回る実績となった。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>就業支援講習会の講座数が減少するなか、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。</p>	A	B	C	D
	R4年度実績	R5年度計画	R5年度実績																																															
技能習得室	件数(件)	279	277																																															
	人数(人)	2,399	3,029																																															
	稼働率(%)	25.8	25.6																																															
研修室	件数(件)	194	150																																															
	人数(人)	1,578	1,259																																															
	稼働率(%)	18.0	13.8																																															
OA研修室	件数(件)	205	171																																															
	人数(人)	1,581	1,727																																															
	稼働率(%)	19.0	15.8																																															
保育室	件数(件)	327	312																																															
	人数(人)	1,158	1,258																																															
	稼働率(%)	30.3	28.9																																															
A	B	C	D																																															

	<ul style="list-style-type: none"> ▽ 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	<ul style="list-style-type: none"> ▽ 広報業務 <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に準拠するよう取組確認を実施した。 ▽ 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 	<p>スマートフォンの普及でアプリのツール利用者も増加していることから、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。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <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> <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							
	<ul style="list-style-type: none"> ▽ 自主事業 <ul style="list-style-type: none"> ▼実務講習会 ワード・エクセル2級講座①(6名参加) 10月24日(火)・27日(金) ワード・エクセル2級講座②(14名参加) 3月9日(土)・10日(日) ▼休日託児事業(ほりでーまむ) 実施日数74件 利用人数 延328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14日(日) ▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等 <ul style="list-style-type: none"> ▼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。 	<p>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。</p>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <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> <p>指導することなく、必要な要素を全て満たしている。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

3 利用者の満足度							
▽ 利用者アンケートの結果							
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、169名の回答を得た。			A	B	C	D
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10.9% ・札幌連だより、リーフレット22.4% ・ハローワークや区役所など5.7% ・人からの情報17.2% ・ホームページ23.0% 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39.7% ・就業相談3.3% ・ひとり親相談16.8% ・貸室利用14.1% ・セミナー9.8% 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60.6% ・まあ満足24.1% ・普通12.4% ・少し不満0.6%</p> <p>④利用時間は適切でしたか。 ・適切42.0% ・非常に適切36.1% ・普通16.0% 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69.8% ・まあ良かった21.3% ・普通8.3%</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52.1% ・まあ満足25.4% ・普通14.2% 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5.6% ・まあ満足5.6% ・普通3.1% ・未記入85.8%</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。 ・とても満足40.8% ・まあ満足18.3% ・普通2.4% 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49.1% ・まあ満足26.6% ・普通14.8% 他</p>	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が、前年度よりは50件以上増加した。 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。		「接遇に関する満足度」は、目標値である80%を超えているが、「総合満足度」は目標値である80%をやや下回っており、今後利用者の満足度向上に向けて取り組むことを期待する。 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169人に留まっているが、昨年度の121人に比べ大幅に増加している。 就業支援講習会の講座数が減少するなか、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。			
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見・要望】</p> <p>①ネットでスムーズに申し込みができてよかったです。</p> <p>②弁護士さんから直接お話を聞くことが出来る貴重な機会でも難かったです。</p> <p>③もっとたくさん利用したいのですが、おうちが遠くて残念です。</p> <p>④警備の方が講習中にととてもすごい剣幕で教室に来てとても強い口調で文句を言っていたことに対し良くないと感じました。</p> <p>⑤駐車場がもう少し広く誰でも利用出来たらよかったです。</p> <p>⑥まなトピアとそろばんに子供達を通わせてもらっています。ここに習わせてもらってから嫌がることは一度もなく、毎週とても楽しみにして参加しています。札幌連のみなさんも先生も大好きと言っています。イベントも楽しんで参加していますし、支援物資なども本当に助かっています。参加できて本当によかったなと思っています。</p> <p>【対応】</p> <p>②今後もご要望に対応したセミナーを実施していきたい</p> <p>④・⑤に関しては、複合施設で体の不自由な方やお年寄りが優先のため、近隣の有料駐車場をご利用いただくようお願いしていますので、引き続きご理解ご協力いただけるようお願いしてまいります。</p> <p>⑥実施事業等に関しまして、喜んでいただけて職員も嬉しい限りですので、今後も更なるサービスの提供を心掛けていきたい。</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。					

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	R5年度計画	R5年度決算	差(決算-計画)				
収入	38,870	39,329	459				
指定管理業務収入	38,509	38,509	0				
指定管理費	38,509	38,509	0				
利用料金	0	0	0				
その他	0	0	0				
自主事業収入	361	820	459				
支出	39,080	37,909	▲ 1,171				
指定管理業務支出	38,509	36,938	▲ 1,571				
自主事業支出	571	971	400				
収入-支出	▲ 210	1,420	1,630				
利益還元			0				
法人税等			0				
純利益	▲ 210	1,420	1,630				
▽ 説明							
【自主事業収入内訳】							
1.実務講習会 50千円							
2.託児事業(ほりで一まむ) 765千円							
3.児童の健全育成 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) 900千円							
3.児童の健全育成 5千円							
				事業費支出は、研修会の講座数の減少により講師料等が減少したことと講習会託児の減少による臨時保育士の人件費の減少や、消耗品の価格高騰が見込まれたため、前年度に消耗品を早めに購入していたため支出が減少となった。	講座数の減少により、講師料や講習会託児の臨時保育士の人件費等の減少のため、支出が計画より減少しているが、概ね計画通りである。		
				ほりで一まむ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。			

<確認項目> ※評価項目ではありません。		適	不適
▽ 安定経営能力の維持	▼指定管理者業務として、財務状況における大きな懸念事項は無い。		

▽ 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	適	不適
<p>▼個人情報は、「個人情報の保護に関する法律」、「個人情報の保護に関する法律についての事務処理ガイド」、「札幌市情報セキュリティポリシー」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。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。</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>		

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"> ・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。 ・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う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。 ・センターを利用して実施している講座やセミナーはまた参加したいなどの高評価を受けたので今後も喜ばれる講座などを企画していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・相次ぐ物価高騰が経済的に苦しいひとり親家庭家計を一層圧迫し続けていることから、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。 ・ひとり親家庭の親や寡婦の参加者に喜ばれ、暮らしに潤いを与えられる講座を企画し開催する。 ・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。 ・ひとり親家庭支援センターを多くの方に知っていただくため、LINEやホームページなどで情報を広く発信していく。

【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>	