

(13) 令和5年度 指定管理者モニタリングレポート

施設名	四日市市母子・父子福祉センター		
所在地	四日市市諏訪町2番2号 四日市市総合会館4F 設置年月：平成2年8月1日		
指定管理者	名称	社会福祉法人 四日市市社会福祉協議会	
	代表者	会長 伊藤 八峯	
	住所	四日市市諏訪町2番2号	
担当部課 (問合せ先)	こども未来部 こども家庭課 TEL：059-354-8276 E-mail：kodomokatei@city.yokkaichi.mie.jp		
設置目的	ひとり親家庭等の心身の健康を保持し生活の安定と向上を図るため、ひとり親家庭等からの各種の相談に応じるとともに、生活指導及び生業の指導を行う等の福祉の増進のための便宜を総合的に供与することを目的として設置。		
設置の根拠 (法令、条例等)	母子及び父子並びに寡婦福祉法及び四日市市母子・父子福祉センター条例		
施設の概要	敷地面積(m ²)	—	延床面積(m ²) 223.03
	設備の概要	四日市市総合会館4階の一部を事務室(相談室含む)として使用しているほか、講座・自主サークル事業においては、別途技能習得室や会議室も、用途・人数に応じて活用している。	
	事業概要	①ひとり親家庭等を対象とした各種相談受付 ②技能習得や仲間づくりを通じた生活の安定向上と自立支援のための講座等の企画実施 ③利用者の交流、親睦、協力関係を深めるための自主サークル事業の支援 ④親子や事業参加の家族同士が交流を深めることを目的とした事業 ⑤ひとり親家庭等の福祉の向上に取り組む関係団体の主体的活動を促進するための支援 ⑥施設の使用許可に関する業務	

■ モニタリングの総合コメント

業務の履行状況については、仕様書、要項及び協定に基づき、施設管理・運営が行われており、指定管理者として市が要求する基準はクリアしています。

サービスの質については、相談受付件数は年々増加しています。相談も多岐にわたる中で、ホームページにて三重県母子父子福祉センターのAIチャットボットを活用できるようにするなど今の時代に即したツールを活用した新たな取組も見られました。その中で、安定的な施設運営の確保とひとり親家庭等の支援にあたることができたと考えられます。

技能習得講座に関しては、講座の内容や回数を受講者自身がある程度自由に選択できるようにして開催したことで、昨年度と比較して受講者を増やすことができ、同時に、受講者の満足度もあげることができました。

サービスの提供の継続性・安定性については、事業収支に関しては、人事院勧告による給与引き上げ及び社会保険の適用拡大による人件費増加により、収支計画時から赤字を計上していましたが、センターに配置が必須である常勤2名の職員体制は維持しつつ、臨時職員の出勤日数調整を行ったため、計画時よりも赤字が減少しました。それ以外の支出については、適正に執行されており、問題ないと判断しました。

団体の経営状況は、財務諸表(資金収支計算書、事業活動計算書、貸借対照表)などを分析した結果、特段の問題はありませんでした。社会福祉協議会の公共性や財政基盤も含め、経営は安定していると判断しました。令和5年度を対象とした監査においても、法人の財産、収支及び純資産の増減の状況について適正であるとの報告がありました。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

施設の価値向上、よりよい管理運営の実施に向け、下記の点を踏まえ、次期指定管理者(社会福祉法人 四日市市社会福祉協議会が継続)に働きかけを行います。

ひとり親家庭等からの各種相談は、悩みや不安を抱えての相談であることが多くなります。ひとり親家庭等の支援や制度の周知・伝達も必要ですが、「まずは利用者への寄り添い、悩みを聞いて受け止めること」が重要です。

サークル活動については、活性化が課題です。現在サークルに参加いただいている方が、今後も参加できるような環境づくりを継続していくとともに、新たな参加者を開拓していくための方策が必要です。

事務の効率化、広報活動に関しては、特にICTの活用など時代に合わせたアプローチを実施していく必要があります。

基本的な考え方（施設の性格・目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

合目的性・公平性・効果性

ひとり親家庭等からの相談受付、就労のための技能習得及び交流のための講座を企画するとともに、四日市母子寡婦福祉会の支援や自主サークル事業の支援を行いながら、ひとり親家庭同士の交流の場や機会を提供することにより、ひとり親家庭等の福祉の増進を図るという施設の目的に沿った運営管理が行われました。

業務内容

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

センターは、2名常駐となるよう、嘱託職員1名及び臨時職員2名、社会福祉協議会正職員(兼務)1名が交代で事務所に在席しました。また、社会福祉協議会事務局の職員が毎日、朝礼に参加するなど、現場と事務局の連絡が図られました。職員研修としては、こども家庭課職員とのひとり親家庭等への福祉施策の勉強会を含め毎月必ず内容を変えて実施されており、職員の能力向上が図られました。

機能性・獨創性（事業への具体的な取組み方）

ひとり親家庭等の就労のための技能習得としてパソコン講座、親子や参加家族同士の交流を深めることを目的とした交流事業として飾り巻き寿司講座や親子デイキャンプが開催されました。受講者や参加者の満足度も高く、評価できます。相談事業に関しては、新たな取組として三重県母子父子福祉センターのAIチャットボットの活用などにより気軽に相談できるツールが増えるなどサービス向上が図られました。自主サークル事業に関しては、創作活動等を通して会員の交流が図られました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

毎日の利用状況や事業に関する事務書類は整理されており、管理業務の実施状況について市への報告期限についても協定通り遵守されました。経理関係については、社会福祉協議会事務局で厚生労働省令第79号「社会福祉法人会計基準」に基づき管理が行われました。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

総合会館での安全管理及び緊急時対応を念頭に、社会福祉協議会事務局と情報共有等の連携が図られました。四日市市社会福祉協議会第1次事業継続計画(BCP)には緊急時の対応が明記されており、職員参集フローチャート含む当該計画の内容を職員一人ひとりが理解しています。また、防災に関する研修にセンター所長が4月と12月に参加し、その他の職員に対してはその内容が共有されました。

個人情報保護については、USBメモリー等によるデータの受け渡しを禁止し、外付けハードディスクでの情報の受け渡しを実施し、パソコン起動時BIOSパスワードの入力を求めることにより、第三者の不正アクセスを防止しています。また、個人情報記載された書類等は施錠できる保管庫にて保管するなどの対策がされました。

社会性（環境、障害者等への配慮）

コピーの裏紙利用、廃棄物の分類、不要な電灯の消灯など、センター職員自身が環境負荷を軽減するという視点を忘れず、利用者に対しても同様のことを求める等、環境への配慮が徹底されました。子どもや高齢者をはじめすべての利用者へ配慮し、備品の配置の改善を行いました。

事業収支

経済性

人事院勧告による給与引き上げ及び社会保険の適用拡大による人件費の増加により、事業収支は赤字となりましたが、センターに配置が必須である常勤2名の職員体制は維持しつつ、臨時職員の出勤日数調整を行ったため、収支計画時より赤字が縮小しました。それ以外の支出については、適正に執行されました。

団体の経営状態

経営の健全性

財務諸表（資金収支計算書、事業活動計算書、貸借対照表）などを分析した結果、特段の問題はありませんでした。社会福祉協議会の公共性や財政基盤も含め、経営は安定していると判断しました。令和5年度を対象とした監査においても、法人の財産、収支及び純資産の増減の状況について適正であるとの報告がありました。

その他

障害者雇用に対する取組み

障害者雇用率については3.54%（令和4年度3.13%）と昨年度より高くなりました。法定雇用率2.3%を上回っており、取組は良好です。

令和5年度 四日市市母子・父子福祉センター 運営状況 チェックシート

1. 運営企画

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
開館日数	243日	243日	0日	委託提案事業開催数は、事業内のサークル活動において、代表者の体調不良等による欠席で実施できないこともあり計画を下回った。	適
開館時間	9:00~17:00	9:00~17:00	計画通り		
委託・提案事業開催数	84回	78回	△6回		
自主事業開催数	-	-	-		

2. 利用実績

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否	
延べ利用者数	個人	3,911人	4,514人	603人	利用者数と委託・提案事業参加者数ともに、実施計画数を上回った。	適
	団体	-	-	-		
	計	3,911人	4,514人	603人		
	委託・提案事業参加者数	506人	643人	137人		
	自主事業参加者数	-	-	-		
	合計	4,417人	5,157人	740人		
延べ利用件数	364件	371件	7件			
平均利用人数(人/日)	18人	21人	3人			
平均稼働率(%)	66.6%	66.6%	0.0			

3. 事業収支

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否	
収入	利用料金	-	-	-	指定管理料のみ。	適
	指定管理料	8,217,000	8,217,000	0		
	委託・提案事業	-	-	-		
	自主事業からの繰入金	-	-	-		
	計	8,217,000	8,217,000	0		
支出	人件費	7,657,000	7,450,206	△206,794	〔勤務体制:正職員1人、嘱託職員1人、臨時職員2人〕 ・人件費は、常時2人の職員体制を確保しつつ、臨時職員の出勤日数を調整したことで、母子・父子福祉センターでの勤務が減ったため、計画を下回った。 ・消耗品費は、プリンターをインク込みのリース契約にしたことで当初計画していたインク分の消耗品費が抑えられたため、計画を下回った。 ・修繕料は、和裁ごとの修繕を行う必要ができたため、計画を上回った。 ・賃借料は、サークル活動等の作品展にて使用する展示パネルの展示方法を変更したことで枚数を減らしたため計画を下回った。	適(条)
	管理費	736,000	574,542	△161,458		
	消耗品費	232,000	117,698	△114,302		
	燃料費	-	-	-		
	印刷製本費	20,000	22,330	2,330		
	光熱水費	-	-	-		
	修繕料	20,000	35,340	15,340		
	通信運搬費	12,000	8,400	△3,600		
	広告料	-	-	-		
	手数料	8,000	4,540	△3,460		
	保険料	6,000	5,630	△370		
	委託料	-	-	-		
	賃借料	436,000	380,154	△55,846		
	その他	2,000	450	△1,550		
委託・提案事業費	470,000	450,000	△20,000			
一般管理費	37,000	26,998	△10,002			
計	8,900,000	8,501,746	△398,254			
収入	△683,000	△284,746	398,254			
自主事業	収入	-	-	-	自主事業なし	-
	支出	-	-	-		
	収支	-	-	-		

総合コメント
 利用者数、委託・提案事業参加者数とも実施計画(前年度実績)より増加しました。委託・提案事業の技能習得講座は決められた回数の実施ではなく受講者の都合に合わせて利用できるように講師が配慮することで積極的な参加が促され対前年度比較で125人の大幅増となりました。今後も積極的な事業参加につながる運営を求めていきます。
 人事院勧告による給与引き上げ及び社会保険の適用拡大による人件費の増加により、事業収支は赤字となりましたが、センターに配置が必須である常勤2名の職員体制は維持しつつ、臨時職員の出勤日数調整を行ったため、収支計画時より赤字が縮小しました。それ以外の支出については、適正に執行されました。

令和5年度 四日市市母子・父子福祉センター 運営状況 チェックシート

項目		事業分析	適否判断
利用実績		<p>相談受付件数は、年々増加している中で安定的な施設運営が確保され、ひとり親家庭等の支援や関係団体の支援にあたることができたと考えられます。 委託・提案事業は、技能習得事業・交流事業ともに計画通り実施されました。</p> <p>各事業ともにひとり親家庭等の親子で参加しやすい学校行事と重ならず、季節を意識した時期に開催したり、決められた曜日や時間での開催ではなく空き時間にLINEを活用して講座参加できるように調整したりしたことで計画通りの実施につながりました。</p>	適
事業 収支	収入	指定管理料のみ。	適
	支出	<p>事業収支に関しては、人事院勧告による給与引き上げ及び社会保険の適用拡大による人件費増加により、収支計画時から赤字を計上していましたが、センターに配置が必須である常勤2名の職員体制は維持しつつ、臨時職員の出勤日数調整を行ったため、計画時よりも赤字が縮小しました。しかし縮減には努めたものの、単年度での赤字解消には至りませんでした。</p> <p>今後も人件費に関しては職員の出勤調整を徹底的に行うように申し入れ、管理費等においても事業は継続しつつ経費節減の努力を求めています。</p>	適(条)

令和5年度 四日市市母子・父子福祉センター 業務の履行状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	業務従業者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか	年度当初書面確認	明確になっている	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	-	-	-
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	3/31 書類確認	仕様書通りに提出された	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	-	-	-
		収支予算書・決算書は提出されたか	3/31 書類確認	仕様書通りに提出された	適
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	毎月現地確認	随時情報共有が行われている	適
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	毎月現地確認	整備、保管されている	適
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	毎月現地確認	整備、保管されている	適
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）	毎月現地確認	整備、保管されている	適
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	-	-	-
非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	毎月現地確認	仕様書通りに実装されている	適	
	緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	毎月現地確認	該当事案なし	-	
	事故等の報告書が提出されたか	毎月現地確認	該当事案なし	-	
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	-	-	-
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	-	-	-
設備保守管理	点検・保守	取扱説明書が整備、保管されているか	毎月現地確認	整備・保管されている	適
		点検・保守は確実に実行されているか	-	-	-
備品・什器等保守管理	点検・保守	法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	-	-	-
		取扱説明書が整備、保管されているか	毎月現地確認	整備・保管されている	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	毎月現地確認	点検・保守行われている	適
		点検・保守は確実に実行されているか	-	-	-
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	-	-	-
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか	-	-	-
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	-	-	-
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	毎月現地確認	管理されている	適
	防災	マニュアルは作成されているか	毎月現地確認	作成されている	適
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	-	-	-
	花壇管理	四季の植栽は適切か	-	-	-
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	毎月現地確認	センター入り口に設置・整備されている	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	毎月画面確認	更新されている	適
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか	-	-	-
		更新・変更は常になされているか	-	-	-
		トラブルに対応したか	-	-	-

総合コメント
 各種計画書や報告書等の提出も遅滞なく行われており、職員の配置や緊急時の対応マニュアルの配備、備品の保守管理等についても仕様書通り履行されました。随時市と指定管理者にて施設の状況や設備等の確認を行い、情報共有を行うことができました。

令和5年度 四日市市母子・父子福祉センター 事業の実施状況 チェックシート

事業区分	通し番号	項目	実施計画	実施内容	検査・分析等	適否
委託・提案事業	1	技能習得事業(パソコン)	ひとり親家庭及び寡婦の生活の安定と自立を促進するための技能習得講座として、パソコン講座を開催 6名まで。 令和5年9月～令和6年2月 実施回数は受講者と相談	104回、述べ248人の受講があった。	実施回数を受講者と講師との相談で決めるというやり方を継続し、参加者の希望に沿った内容に合わせた講座運営を行っており、計画通りすることができた。	適
	2	交流事業(デイキャンプ)	ひとり親家庭の親子を対象に普段できないアウトドアの体験を通じて親子やひとり親家庭同士の交流の場を提供する。 5組程度を予定	1回、11人(5組)の参加があった。	市の広報の掲載や過去の利用者への案内を行い、広報活動を実施した結果、募集予定組数で開催することができた。初めて父子家庭も参加することができた。	適
	3	交流事業(飾り巻き寿司)	ひとり親家庭の親子を対象に飾り巻き寿司と一緒に作ることを通じて親子やひとり親同士のコミュニケーションを取る機会を提供する。 6組程度を予定	1回、13人(5組)の参加があった。	市の広報の掲載や過去の利用者への案内を行い、広報活動を実施し、募集予定人数に達した。	適
	4	サークル(書道)	趣味を通じた生きがいやふれあいづくりを目的としたサークル 開催回数 月2回	24回、述べ155人の参加があった。	継続参加者が多く、仲間づくりの機会・交流の場として定着している。	適
	5	サークル(編物)	趣味を通じた生きがいやふれあいづくりを目的としたサークル 開催回数 月2回	24回、述べ145人の参加があった。	継続参加者が多く、仲間づくりの機会・交流の場として定着している。	適
	6	サークル(和裁)	趣味を通じた生きがいやふれあいづくりを目的としたサークル 開催回数 月3回	28回、述べ71人の参加があった。	講師が体調不良で開催できない時もあったため、前年度と比較して開催回数や参加人数は減少したが、その後は安定して活動することができた。	適

総合コメント

技能習得講座は、募集人数に対して多くの応募があり、今後は募集を超える応募への配慮や対応を検討していく必要があります。講座の内容に関しては、アンケートからも6人中5人が非常に役に立ったと回答しており満足度が高く、評価できます。

交流事業については、これまでは母子での参加がほとんどでしたが、初めて父子での参加がありました。今後も、母子・父子ともに魅力ある事業を企画し広報活動を実施することで、参加につながるよう求めていきます。

令和5年度 四日市市母子・父子福祉センター 設備・備品の維持管理状況 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	随時連絡	毎月1回の連絡調整会議及び随時連絡を取っている	適
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	毎月現地確認	保管されている	適
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	-	-	-
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	-	-	-
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	-	-	-
	修理	修繕工事は適切であったか	-	-	-
設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	-	-	-
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	-	-	-
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	-	-	-
	修理	修繕工事は適切であったか	-	-	-
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	随時現地確認	速やかな対応ができた	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	随時現地確認	報告があり適切に対応した	適
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	随時現地確認	速やかに対応した	適
	修理	修繕工事は適切であったか	随時現地確認	適切に対応できた	適
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	-	-	-
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	-	-	-
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	-	-	-
	修理	修繕工事は適切であったか	-	-	-

総合コメント

サークル事業に使用する和裁ごてが故障したため、速やかに市に報告を行い、修繕することができました。

令和5年度 四日市市母子・父子福祉センター サービスの質 チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
運営業務	使用許可、利用料金の徴収	スムーズに予約できたか	現地書面確認	スムーズに予約できた	適
		許可証は速やかに発行されたか	現地書面確認	速やかに発行された	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	開催案内報告書確認	開催数か月前に案内することができた	適
		ホームページは見易いか	毎月画面確認	画面構成・内容とも分かりやすいものであった	適
	受付・応対業務	担当者の接客態度は良かったか	随時現地確認	良好であった	適
		利用者に対する指導は適切であったか	随時現地確認	説明できていた	適
		業務従業者は名札を着用しているか	随時現地確認	着用していた	適
運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか	アンケート	アンケートの結果を確認し、満足のいく内容であった	適	
維持管理業務	施設・設備の保守管理業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	毎月現地確認	管理されていた	適
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	毎月現地確認	管理されていた	適
	清掃業務	トイレトーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	-	-	-
		全体的（駐車場を含）に、見た目が清潔に保たれているか	-	-	-
	安全管理業務	避難経路には障害物がないか	毎月現地確認	障害物はなかった	適
	外構・植栽管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	-	-	-
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	-	-	-
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	-	-	-
		草刈りや除草はされているか	-	-	-
	環境衛生管理業務	快適に利用できる環境となっていたか	毎月現地確認	快適に利用できる環境であった	適
廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	毎月現地確認	分別が行われていた	適	
備品管理業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	毎月現地確認	放置はなかった	適	

総合コメント

ひとり親家庭ということ意識して、学校行事と重ならず参加しやすい時期に交流事業を開催したり参加者募集の広報も市の広報やホームページを活用したりと、幅広い方が参加できるように運営することができました。事業ごとに利用者アンケートを実施し、参加した親子に意見を聴取しました。交流講座にて作成したい巻き寿司デザインや親子で参加してみたい講座等の意見を来年度の事業へ反映していきます。