

令和7年度第1回大阪府立母子・父子福祉センター
指定管理者評価委員会議事概要

開催日時：令和7年6月25日 水曜日 13時00分から14時10分

場 所：オンライン会議（Microsoft Teams）

※事務局及び傍聴スペースは大阪府庁別館6階福祉総務課会議室に設置

出席委員：浅井 一宏 公認会計士浅井一宏事務所 公認会計士
石田 慎二 帝塚山大学 教育学部 教授
小野 セレスタ 摩耶 同志社大学 社会学部 准教授
渡邊 かおり 萩の木法律事務所 弁護士

会議の概要

- 1 開会
- 2 議事
 - (1) 委員長の選出（及び委員長職務代理者の指名）について
 - (2) 会議の公開・非公開について
 - (3) 大阪府立母子・父子福祉センターにおける管理運営業務の評価について
 - (4) その他
- 3 閉会

主な意見等（○：委員（及び委員長）、●：事務局、◎：指定管理者）

議事(1)について

- 事務局) 委員長の選出について、委員会規則第3条第1項で、「委員長は委員の互選」によって定めることとしているが、いかがか。
- 委 員) ひとり親家庭や児童福祉に関する専門分野の有識者でいらっしゃる、小野委員を推薦する。
- 委 員) 異議なし
- 委員長) 職務代理者について、福祉施策に関する専門分野の有識者でいらっしゃいます石田委員を指名したいが、いかがか。
- 委 員) 承諾

議事(2)について

- 事務局) 資料1について説明
- 委員長) 事務局の説明を踏まえ、当指定管理者評価委員会については「公開」としたいが、いかがか。
- 委 員) 異議なし

議事(3)について

- 事務局) 資料2、資料3および資料4について説明
- 委員長) 事務局の説明に対して、ご意見等あるか。

○委員) 資料4の評価票の相談者数の目標値について、数も大事だが、質の評価も大事ではないかと考えており、よくある質問は、ホームページに掲載することによって、電話相談での対応は不要と思っている。それよりはホームページ上では回答が難しい相談に対して、電話相談で回答するほうが大事だと思っている。そういう意味で、生活相談の目標の人数は、もう少し少なくてもいいのではないかと、個人的には考えている。

○委員長) 他はいかがか。

資料4の「2.平等な利用を図るための具体的手法・効果」の(1)公平なサービス提供、対応のユニバーサル対応というのは、例えばホームページの表記を優しくしてくださいというような、外国人の方なども含めたみんなが見やすいホームページという意味で理解が合っているか。

また、ホームページをリニューアルしているのを過去の記録で見たのだが、どういう人がアクセスしているのか等ホームページのアクセス分析をしたことはあるか。また、センターのアンケート調査で年代別でどういうニーズがあるのかや、今年追加してほしい項目の中にきっかけを項目に入れてほしいと過去の委員から指摘があり、どのような経路でたどり着いたかということを今後聞くと思うが、ホームページで検索する際にどういうキーワードで検索したか等、そのような事をこれまで聞いたことはあるか。また、そのような内容を具体例の中に挙げていいか。

●事務局) (1)公平なサービス提供・対応のホームページのユニバーサル対応は、外国人の方等含めて皆様に見やすく分かりやすいというようなホームページの対応になっているかという意味である。アクセス分析については、件数が何件あるかは把握していたと思うが、件数以外の詳細など分析をしていたか。

◎指定管理者) ホームページのアクセス数は見えるが、どのページにどれだけの人がアクセスしているかまではなかなか難しい。センターのLINEはどの年代の方がお友達登録しているか見ることができる。

○委員長) 質問した意図は、ホームページの見ているページとニーズが関連しているのかどうかということ。相談したいことと見ていることが合っているのかということと、実際の相談内容とホームページで見たり関心があることに乖離があるとすれば、実態とニーズが乖離していることになるため、そこを埋めないといけないのではと思いました。

○委員) 資料4のローマ数字Ⅰの提案の履行状況に関する項目の2の(2)障がい者・高齢者等への配慮という項目があるが、例えば日本語があまり堪能でない外国人の方のご要望も設定するところかと思うが、昨年度の利用実態が気になる。先ほどホームページのお話を委員長がしていた時に、私も母子父子福祉センターのホームページを見ていて、翻訳でいろんな言語が出るというのは理解したが、機械翻訳になっているため英語は問題ないかと思うが、優しい単語を選ぶと、翻訳が崩れている。全言語クリアに翻訳するというのは、予算的にも現実的にも難しいと思うが、日本語が得意ではない住民の方々から相談があった時に、どの様に対応しているのかと、1ページのローマ数字のⅠの2(2)の中にその対応も含まれているのか聞きたい。

●事務局) 外国人の観点からお話をいただいていると思うが、障がい者・高齢者等というところの「等」には、日本語のコミュニケーションが難しい人も配慮を要する方に含まれているため、そういった方に対してできる限りの配慮、合理的配慮を行うのは含まれていると思う。

ただ、昨年度の評価表を見ていると、ここに載っている障がい者・高齢者ところのみ自己評価のところでは書かれていて、外国人の過去どんな状況だったかというのは、定量的な数字は持っているか。

◎指定管理者) 今のところ、全く日本語の分からない方が相談に来たり、電話相談などは無く、韓国の方でもイントネーションが違うため分かりにくい所はあるが、電話でもお話ができる方からのお問合せが多く、全くお話ができない方は今までいなかつた。

今まで、外国の方が来られたことは無かったが、来られた場合はスマートフォンの翻訳アプリを使って対応しようと考えている。

○委員長) 他はいかがか。

○委員) 基本的に、項目自体はこれで問題ないと思っている。1点だけ確認で、今日の次第の方が、『管理運営の評価』についてということで、特に年度がついていないが、ここで決めたこの項目で5年間進めるのか、資料4は令和7年度の評価票と書いてあるため、毎年度この事業を検討した上で、評価も毎年度検討するのかという事について教えていただきたい。状況が5年変わると一定基準を毎年度検討していく必要があると思っているが、その点教えていただきたい。

●事務局) 次第の方も7年度と入れていればよかったが、結論としては毎年度目標値については前年の実績を踏まえて、委員の方のご意見もいただきながら目標値を決めていくたいと考えている。

○委員) その場合、大枠自体は変えないということか。資料4の一番最後の欄が5年間分に入る様なものになっているため、大枠の項目は変えずにそれぞれの評価基準を、資料4で言うと、5ページの部分は変えずに1から4ページの細かい評価基準、内容の所は変えていくというイメージでよいか。

●事務局) はい。その通りである。

○委員長) 他はいかがか。

例えば、資料3のように毎年モニタリングをして、次年度に取り組む内容を盛り込む形になると思うが、そういった内容は評価基準の内容の細かいところに少しづつ反映されていく形で、その部分だけを取り出して昨年度の課題と言うものがクリアできたかどうかという項目を作るような事が、これまでなかったかどうか、あるいはそういう事が必要かどうかという事について聞きたいと思うが、いかがか。

●事務局) 今までの第2回評価委員会で、指摘があった内容だけで別の項目を作り評価票に落とし込むという事はしていない。ただ、今回の評価票の中で、そういった項目を作る方がいいのではというのを委員の方から意見をいただいたら、評価票の案に落とし込む事は可能なため、いただいた意見を踏まえて評価票の案を検討したいと思う。

○委員長) 5年間で毎回課題が変わる中で、その課題が評価の中に入っていると、そこをきち

んと見れるかどうかというところもあると思ったので、そこが少し見やすい形で入っていると改善できたかどうか、課題だったところが良くなかったかどうかというところが可視化し易く、委員の方が見やすいのではないかと思ったので聞いたが、他の委員の方のご意見もあるかと思うので、個人的な意見として述べた。

他はいかがか。

○委員) 資料4の5ページ目の下から2段目の総合評価だが、令和7年度から10年度までと11年度の間に線が入っているが、評価は別なのか。

●事務局) はい。令和10年度の第2回評価委員会の時点で総合評価という形で評価をしていて、ただ指定管理期間5年間の1番最後の評価は令和11年度末の2月に実施する第2回の評価委員会で最終評価という形で評価をする形となっている。

○委員) 4年間の評価と最後の評価は別ということか。

●事務局) はい。そこは別である。

○委員) それは令和11年度中に次の指定管理の選定があり、それに反映させないといけないからか。

●事務局) 総合評価と最終評価という形で分けている理由は、確認して連絡する。

○委員) 承知した。

○委員長) 他はいかがか。

資料4の2ページ目の3.利用者の増加やサービス向上を図る為の具体的手法効果の中で、(3)の利用者アンケート調査という項目があるが、ここは満足度という部分も評価に関わるという理解で合っているか、これまでの経過などを聞きたい。満足度も質の一つだと思うが、そのような部分も含んでいるのか。

●事務局) 満足度も含み、自己評価や委員の評価もいただいている。

○委員長) 他はいかがか。

○委員) 資料4の2ページの利用者数(2)のところでカテゴリーが分かれているが、就業相談のカテゴリーの箇所になると思う。もう一つの資料が、参考資料の目標設定一覧の中で国と全国ひとり親世帯等の調査で就業率と就業率に占める正規職員の割合という表があったと思います。世相を表していると思ったのは、一番下の表のところの就業者に占める正規職員の割合というところが、母子家庭と父子家庭で一番顕著な差が出ていると思った。お父さんと子どもの居る家庭と、お母さんと子どもの居る家庭の場合、父親は正規職員である場合が多い一方、お母さんの場合は非正規の方が多いという印象を受けた。

データの話だが、就業相談でお母さんが来られるケースとしてはかなり多いと思うし、できれば正規職員や正社員でというような色んな世の中の風潮もあると思うが、指定管理者として就業相談を受けたらできるだけ正規の方を案内するとか、何かポリシーみたいなものはあるのか。

◎指定管理者) 相談に来られた場合に、正規の方に案内するというのではなく、職業相談の過程において本人がどのような希望をするのかというのを一番重視していて、パートで働きたい方へ無理に正規の方を案内するという事はない。ただ正規職員になりたいがあまり経験がないという方については正規に就く為のアドバイスや情報提供を行っていて、本人の希望に合った形の職業相談を実施している。

○委員) 働き金差というのがどうしても出てしまうため、正規になりたいと言う方がいた場合は、これからもバックアップしてほしい。

○委員長) 他はいかがか。

評価項目や評価基準については、今委員の方から出た意見を踏まえて事務局で修正していただきたい。

●事務局) 承知した。

評価票については、評価委員会での承認という事になると思うのですが、今後は委員長の一任として、取り扱いさせていただきたいと思うがいかがか。

○委員) 異議なし。

○委員長) 評価項目や評価基準については、事務局（案）のとおりで進めてよろしいか。

○委 員) 異議なし

議事(2)について

●事務局) 今後のスケジュールについて、2月に開催予定の第2回評価委員会において、指定管理者及び施設所管課である当課にて行う評価についてご意見をいただく予定。

以上。