

	評価基準（内容）		指定管理者の自己評価	評価	施設所管課の評価	評価	評価委員会の指摘・提言
				S～C		S～C	
I 提案の履行状況に関する項目		<p>・就業情報提供事業</p>	<p>なお、よりよい講習会プログラム策定に向け、講習会終了後に受講者に講習内容やニーズ調査を行っている。</p> <p>（R2年度講習会実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パソコン初級(ワードの基礎とエクセル3級)試験対策講座 全8回×2クール 計32名 ・登録販売者試験対策講座 全7回 19名 ・日商簿記3級試験対策講座 全11回 19名 ・医師事務作業補助者試験対策講座 全8回 19名 ・介護福祉士試験対策講座 全6回 18名 ・介護職員初任者研修 全17回 13名 ・介護福祉士実務者研修 全7回 12名×2クール 計24名 ・正看・准看護師養成校受験対策講座 正看9名、准看10名 <p>受講者数は全講習会合計163名。うち138名が20～40代のひとり親であり、就職や転職、スキルアップを目指すひとり親のニーズに沿った講習会を実施した。また、受講者の約90%は就業中のため講習会を土曜日に実施するなど配慮した。</p>		<p>昨年度の受講者へのニーズ調査等を通じ、医療・介護・事務等ひとり親家庭の親が経済的に自立するために有利になる資格等を把握し、適切なプログラムを企画・運営した。</p>		
			<p>・就業情報提供事業</p> <p>就業相談で把握した求職者のスキルやキャリア及び希望条件等をもとに、当センターで受理した求人だけでなく、ハローワークインターネットサービスで得られた求人情報、大阪府福祉人材支援センターから送付された求人情報、WEB求人検索サイトから収集した求人情報を情報提供した。また、希望する職種や業界についての理解を深めるため必要な資格や職種解説等の資料提供を行った。</p> <p>（実績：令和3年1月末時点） 情報提供数 延べ130名に対し533件</p>		<p>単に収集した求人情報を提供するのではなく、相談者の状況をヒアリングし、各相談者の特性に応じた求人情報を選定のうえ情報提供を行っている。また、求人情報に合わせて、業界の周辺情報などを提供することにより、必要な就職準備やスキル獲得のための解説を行うなど、ひとり親に寄り添った就業支援を実施している。</p>		

	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価	評価	施設所管課の評価	評価	評価委員会の指摘・提言
			S～C		S～C	
I 提案の履行状況に関する項目	<ul style="list-style-type: none"> 面会交流・養育費支援事業 	<ul style="list-style-type: none"> 面会交流・養育費支援事業 専門相談員を配置し、ひとり親や離婚前後の方等を対象に毎週月～土曜日 10:00～15:00 に面会交流、養育費の確保等の悩みについて電話や面接による相談を行い、必要に応じてより専門的な相談に対応するため法律相談へつなぐ、専門機関と連携するなどして支援を行っている。また、令和2年9月より、気軽に相談ができるよう電子メール・LINEによる相談を開始した。 <p>(実績：令和3年1月末時点) 専門相談員による相談 計83件 ・面会交流 7件 ・養育費 76件 (うち、10件は法テラスや市町の法律相談、5件は本センターの弁護士相談へ繋いだ。)</p> <p>法律相談（本センターの弁護士による相談） 計 38件 ・面会交流 1件 ・養育費 37件</p>		<p>相談を実施するにあたって専門相談員配置し、必要に応じて専門機関と連携しながら相談にあたるなど、相談者の状況に応じた対応を行っている。また、電子メール等による相談を開始するなど相談者の利便性を図る工夫なども見られる。</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> 相談関係職員研修支援事業（年4回） 	<ul style="list-style-type: none"> 相談関係職員研修支援事業（年4回） 各福祉事務所に配置された母子・父子自立支援員の資質の向上及び相談技術のスキルアップを目的として開催した。日々の業務を行うにあたり必要となる各種制度についての知識を深めるとともに、事例検討やグループ討議などにより支援員間の情報交換の場として相互の連携・交流を深めた。また、研修内容については、受講後のアンケートをもとに、受講者がタイムリーに学びたい研修内容を取り入れるなど工夫した。 <ul style="list-style-type: none"> 第1回（7月3日 参加者55名） 研修テーマ：人権問題の基礎知識、高等教育の修学支援新制度及び母子・父子・寡婦福祉資金貸付制度について（6月に開設した当施設案内含む） 第2回（9月18日 参加者38名） 研修テーマ：発達障がいの理解と支援、相談面接技術について 第3回（10月21日 参加者50名） 研修テーマ：事例検討、養育費と面会交流について、情報交換 		<p>単なる講義形式の研修だけではなく、参加者が発表した事例についてのグループ討議を行うなどした。また、参加者アンケートを活用してニーズに合った研修内容とするなど相談関係職員の資質向上に努めた。</p>		

	評価基準（内容）		指定管理者の自己評価		施設所管課の評価		評価委員会の指摘・提言
				評価 S～C		評価 S～C	
I 提案の履行状況に関する項目	②大阪府ひとり親家庭等日常生活支援事業の実施状況	<ul style="list-style-type: none"> 家庭生活支援員（ヘルパー）派遣 	<ul style="list-style-type: none"> 第4回（11月27日 参加者28名） 研修テーマ：支援者の支援、母子家庭等就業・自立支援センターの取組、グループ討議 				
			<ul style="list-style-type: none"> 家庭支援員研修（年1回程度） 	<p>②大阪府ひとり親家庭等日常生活支援事業</p> <p>ひとり親家庭等を対象に、技能習得のための通学や就職活動及び疾病等で、一時的に生活援助や保育サービスが必要となった場合に、一定の研修を修了した者や保育士・看護師などの資格を有する者を家庭生活支援員として派遣している。また、新規登録支援員向けの研修を行うなど支援員の資質向上に努めている。</p> <ul style="list-style-type: none"> 家庭生活支援員（ヘルパー）派遣 利用相談はあるものの、新型コロナウイルス感染への懸念から、支援員・利用者双方の支援（利用）控えが目立った。支援員には、支援時を含め日ごろからの感染予防徹底を働きかけるとともに、利用者へは広報誌やホームページを通じて感染予防を徹底したうえで支援を行っていることを周知した。 <p>（実績：令和3年1月末時点） 利用世帯：1世帯、派遣回数：2回</p>		<p>新型コロナウイルス感染への懸念から、利用実績のない期間が続いたが、利用者へは広報誌やホームページを通じて感染予防を徹底したうえで支援を行っていることを周知している。</p> <p>事業PRに務めているものの、支援員登録者数の増加及び事業の利用者への周知が課題となっている。</p>	
			<ul style="list-style-type: none"> 家庭支援員研修 2月～3月にかけて、新規支援員登録者等を対象とした研修会を実施する予定。「児童の発達と遊び」や「健康管理と緊急対応」等、家庭生活支援員として必要な知識の習得を図る。 <p>受講人数（予定） 20名</p>			<p>現在、支援員の登録者数は45名である。既登録者及び新規登録予定者を対象に家庭支援員（子育て支援）に必要な知識の習得を図るため、2～3月にかけて研修を実施。</p>	

	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価	評価	施設所管課の評価	評価	評価委員会の指摘・提言
			S～C		S～C	
I 提案の履行状況に関する項目	③大阪府ひとり親家庭等生活向上事業の実施状況	③大阪府ひとり親家庭等生活向上事業の実施状況 ひとり親家庭等からの育児や家事、健康管理等の生活一般に係る相談に応じ、必要な助言や各種支援策の情報提供等を行った。また、家計管理や子どものしつけ・育児、面会交流や養育費等に関する講習会を開催し、生活の向上を図った。				
	<ul style="list-style-type: none"> ひとり親家庭等生活相談支援事業 家計管理・生活支援講習会事業（年2回開催） 	<ul style="list-style-type: none"> ひとり親家庭等生活相談支援事業 毎週月～土曜日 10:00～16:00 に、ひとり親家庭等が抱える生活や子育て等、様々な悩みに対応するため、面接相談や電話・電子メールによる相談を実施。また、より気軽に相談できるよう令和2年9月からはLINEによる相談受付を開始した。 (実績：令和3年1月末時点) 生活全般 75件 支援制度 295件 就労 385件 子育て 21件 離婚前後(養育費・面会交流除く) 31件 その他(講習会に関する事など) 180件 ※うちLINEによる相談 136件 (友達登録数 182人) メールによる相談 65件 家計管理・生活支援講習会事業 ・第1回(9月12日(土)参加19名) テーマ:「親を育てる子育て勉強会」 子どものしつけ・育児に関する講習会として、ワークショップ形式で実施。 ・第2回(12月5日(土)参加60名) テーマ:「将来安心マネープランニング入門(ひとり親家庭向け家計管理講習会)」 ファイナンシャルプランナーによる各種制度や税金についての講義のほか、将来を見据えた家計管理について学ぶ機会として実施。 		<p>相談支援事業については、面接相談や電話による相談に加え、電子メールやLINEによる相談も実施するなど相談者の利便性の向上に努めている。 相談の内容によって、必要としている支援の窓口や専門機関へつなぐなど、他機関とも連携して対応している。</p> <p>ひとり親家庭の生活向上を目的とした講習会テーマとなっている。 また、新型コロナウイルス感染症感染予防対策を徹底したうえで実施した。</p>		

	評価基準（内容）		指定管理者の自己評価	評価	施設所管課の評価	評価	評価委員会の指摘・提言
				S～C		S～C	
I 提案の履行状況に関する項目		<p>(2) 社会貢献活動、環境活動、法令順守の取り組み</p> <p>① 社会貢献活動</p> <p>② 環境活動</p> <p>③法令順守 諸法令、条例、規則等を順守し、社会規範に沿った管理運営</p>	<p>・第3回（3月13日（土）予定 定員30名） テーマ：「養育費と面会交流に関する基礎知識講座」 ひとり親や離婚を考えている方を対象に、離婚後の養育費確保や面会交流について、面会交流支援団体職員講師による講座を実施予定。</p> <p>-----</p> <p>(2) 社会貢献活動、環境活動、法令順守の取り組み</p> <p>①社会貢献活動 センター所在地の自治会活動等について地元自治体関係者と協議した(今年度協力予定であったイベント等は新型コロナウイルス感染症の影響で中止)。</p> <p>②環境活動について センター利用者にゴミの分別を積極的に呼びかけ、資源ごみの再資源化に協力した。また、節電に努めるとともに、積極的に環境への負荷の少ない商品（グリーン購入、エコマーク、省エネラベル）の導入や再生紙の使用、研修会資料の両面コピー等環境に配慮した取組みを行った。</p> <p>③法令遵守 関係法令・条例等を遵守するとともに、個人情報の適切な管理に努めた。</p>				
			<p>府立施設指定管理者として、地域社会への貢献活動を行っている。</p> <p>ゴミの分別や光熱水費の削減、裏紙利用など日々の業務にあたり環境へ配慮を積極的に行っている。</p> <p>府立施設の指定管理者として関係法令・条例等を遵守した運営を行っている。</p>				

	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価	評価 S～C	施設所管課の評価	評価 S～C	評価委員会の指摘・提言
I 提案の履行状況に関する項目	2. 平等な利用を図るための具体的手法・効果	<p>(1) 公平なサービス提供、対応</p> <p><u>具体例</u></p> <p>① 施設ホームページのユニバーサル対応等</p>	A	<p>広報誌等の配布・配架に加えホームページの情報を常に最新情報に更新することや、LINEタイムラインでの情報発信により利用者が公平に情報を得られるよう努めている。</p> <p>また、講習会の受講者抽選は公平に行い、キャンセル等が出た場合は定員枠に空きが出ないよう(応募者の受講機会を奪わないよう)すぐに対応している。</p> <p>府立施設として、来年度中にはホームページのユニバーサル対応に努めること。</p>	B	
		<p>(2) 障がい者・高齢者等への配慮</p> <p><u>具体例</u></p> <p>① 障がい者・高齢者等配慮を要する人に対して、筆談や施設内付き添いなど、合理的な配慮を適切に行う</p>		<p>(2) 障がい者・高齢者等への配慮</p> <p>障がい者・高齢者等配慮を要する人に対して、筆談や施設内付き添いなど適切な配慮を行っている。また、職員が適切な配慮を行うための知識を習得するため、障がい者福祉についての研修に参加した。</p>		

	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価	評価 S～C	施設所管課の評価	評価 S～C	評価委員会の指摘・提言
I 提案の履行状況に関する項目	3. 利用者の増加やサービスの向上を図るための具体的手法・効果	<p>(1) 利用者増加のための工夫</p> <p>①効果的な広報・周知活動</p> <p>具体例</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設ホームページの更新状況・見やすさ 広報誌・リーフレットの作成 (掲載内容・発行時期・作成部数・配布及び配架先) 関係機関や市町村等を通じた広報 WEB・SNSの活用 など 	A	<p>最新情報掲載や情報の見やすさを意識したホームページの作成・更新を行った。</p> <p>また、指定管理者のネットワークを活用し、ひとり親等が手に取りやすい場所への広報誌やリーフレットの配架・配布により施設や事業の周知を図るとともに、LINEでの情報発信を活用するなど、ひとり親家庭への効果的な広報・周知活動を行っている。</p>	A	
		<p>②その他サービス向上</p> <p>具体例</p> <ul style="list-style-type: none"> LINE等による相談業務実施 講習会等の応募方法拡充 各種相談や講習会の日時設定 など 		<p>②その他サービス向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 9月より、従来の対面・電話での相談に加え、電子メール・LINEでの相談受付を開始した。相談ツールを拡充することで、ひとり親がより気軽に相談を行えるようになった。できる限り迅速な回答に努め、LINEでの回答が困難な内容の場合は、日時の調整を行い、電話や面談で詳細を確認するなど臨機応変に対応している。 各種講習会の申込方法について、従来の往復はがきや電話に加え、電子メールやLINEでの申込を開始し、申請者の利便性向上を図った。 <p>(実績：令和3年1月末時点)</p> <ul style="list-style-type: none"> 電子メール・LINE相談受付 136件 電子メール・LINE講習会申込 27件 		

	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価	評価	施設所管課の評価	評価	評価委員会の指摘・提言
			S～C		S～C	
I 提案の履行状況に関する項目	<p>(2) 利用者数 昨年度の実績と今年度目標(※実績×9.5/12 か月)</p> <p>相談者数(実人数 ※就業相談のみ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・就業相談 R元実績：236人、R2目標：186人 <p>相談者数(延べ人数)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・就業相談 R元実績：628人、R2目標：497人 ・養育費・面会交流相談 R元実績：66人、R2目標：52人 ・生活相談 R元実績：1,518人、R2目標：1,201人 <p>(3) 利用者アンケート調査結果 ①利用者アンケートの実施状況(回収率)と結果 (来所自体を目的とする施設ではないため、各種講習等のアンケート調査)</p>	<p>(2)利用者数 昨年度の実績と今年度目標(※実績×9.5/12 か月) (実績：令和3年1月末時点)</p> <p>相談者数(実人数 ※就業相談のみ)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・就業相談 161人 <p>相談者数(延べ人数)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・就業相談 469人 ・養育費・面会交流相談 83人 ・生活相談 987人 		<p>相談事業PRや相談ツールを拡充したこともあり、概ね目標件数に向け順調な件数となっている。</p>		
		<p>(3)利用者アンケート調査結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ・就業支援講習会アンケート調査（受講後） (実績：令和3年1月末時点) 今年度カリキュラムを修了した受講者(介護実務者・介護福祉士・登録販売者・医師事務・初任者研修)105名中96名が回答(回収率 91.4%)。就業中の受講者に配慮したこともあり開催日時については約90%が満足しており、講習内容についても約95%が良かったと回答した。 また、今後開催を希望する講座について下記のとおり専門資格やパソコン技能向上への回答が多かった。 <ul style="list-style-type: none"> ・介護福祉関係専門資格 35名 ・登録販売者 6名 ・パソコン 11名 ・相談来館者に対する満足度アンケート 1月現在19名回収 満足度は100% 		<p>就業支援講習会アンケート調査は、受講生を対象に行っており90%以上の回収率を達成。転職やキャリアアップを目的とした受講者が多いため、講習科目や実施時間を就業中のひとり親目線で設定したことが高評価につながった。 来館を目的とする施設ではないため、来館者アンケートの回収数は少ないが、職員の対応にはおおむね満足の結果となっている。</p>		

	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価	評価 S～C	施設所管課の評価	評価 S～C	評価委員会の指摘・提言
I 提案の 履行 状況に 関する 項目	(4) 魅力的なプログラムの開発 具体例 ①社会状況・利用者アンケート結果等を踏まえた就業支援講習会プログラムの実施	(4) 魅力的なプログラムの開発 各種講習会のアンケート結果から、介護職として働いている受講者のキャリアアップへの意欲がうかがえる。ひとり親のニーズが高い講習会を実施するため介護福祉士筆記試験公開模試など、より実践的な講習会についても今後検討していく。パソコン講習会については、すべての職種において必須であるため次年度は回数を増やすなど検討している。なお、開催日時や内容、受講料等については高評価を得ているため次年度も引き続きひとり親にとって受講しやすい日時で実施する。		講習実施日時については、就業中のひとり親の生活を考慮しており高評価を得ている。		
	4. 施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度	(1) 府立福祉情報コミュニケーションセンター指定管理者との情報共有・連携 (2) 危機管理体制 ①緊急時の連絡先の整備 ②指定管理者間の情報共有・連携体制の整備 ③府への報告体制・危機管理マニュアル作成	(1) 府立福祉情報コミュニケーションセンター指定管理者との情報共有・連携について 指定管理者間で運営委員会を設置しており、定期的(おおよそ月1回)に施設全体についての意見交換や情報共有を行っている。 ----- (2) 危機管理体制 ①緊急時の連絡先の整備 緊急時における、指定管理者間、府子育て支援課、防災・医療等外部連携先の連絡網を作成し、職員に共有している。 ②指定管理者間の情報共有・連携体制の整備 施設全体の危機管理マニュアルが作成されており、各団体へ周知・共有されている。また、合同訓練や救命講習(心肺蘇生とAED)等に参加し、非常時には関係機関と連携し円滑な対応ができる体制を整えている。 ③府への報告体制・危機管理マニュアル作成 指定管理者と府子育て支援課間の緊急連絡網・危機管理マニュアルを策定し、非常時にはマニュアルに沿って迅速な対応ができるよう備えている。	A	指定管理者間で定期的に情報共有を図っている。 ----- 指定管理者間や府等との緊急連絡網や危機管理マニュアルが策定され、緊急時に迅速かつ的確な対応ができるよう体制を整備している。	A

	評価基準（内容）		指定管理者の自己評価		施設所管課の評価		評価委員会の指摘・提言
				評価 S～C		評価 S～C	
I 提案の履行状況に関する項目		④新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策	④新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策 感染症予防対策啓発ポスターをセンター内に掲示すると共に、窓口や相談室へのパーテーション設置、定期的な換気、職員や来館者の検温や手指消毒、事務所内接触箇所の消毒など基本的感染予防対策を徹底することで、利用者及び職員が安心して活動出来るよう努めている。		基本的な感染症予防対策を職員及び利用者に徹底し、安全に業務実施できるよう努めている。		
	5. 府施策との整合	(1) 提案の実施状況 <u>具体例</u> ①面会交流支援団体に対し、面会交流実施場所として保育ルーム提供 など (2) 就職困難者の雇用状況	(1) 提案の実施状況について 面会交流支援団体に対し、面会交流実施場所として、保育ルームの活用を提案した(現在、先方にて検討中)。 ----- (2) 就職困難者の雇用状況 当初の提案通り、母子家庭等就業自立支援センター等を通じひとり親等5名、保護観察対象者1名の雇用に取り組んだ。	A	面会交流支援団体等に、会議室や保育ルームの空き時間の有効利用として活用を提案している。 ----- 提案時の就職困難者雇用を実施している。	A	

	評価基準（内容）		指定管理者の自己評価	評価	施設所管課の評価	評価	評価委員会の指摘・提言
				S～C		S～C	
Ⅱ さらなるサービス向上に関する項目	2. その他創意工夫	(1) その他指定管理者によるサービス向上につながる取組み、創意工夫	(1) その他指定管理者によるサービス向上につながる取組み、創意工夫 利用者に対するきめ細かい相談対応を心がけ、質の高いサービスを目指すため、職員が母子・父子自立支援員向け研修会で実施した「人権問題の基礎知識」及び「相談面接技術」の講習会に参加した。また、新型コロナウイルス感染拡大が続く状況下においてひとり親支援のため寄附されたマスク・ごはんパック等の物資について、講習会受講者や相談者等支援を必要とする家庭へ配布することができた。	A	相談員の資質向上のため、母子・父子自立支援向け研修に参加するなどした。また、寄附物資を指定管理者の情報網により適切に配布することができた。	A	

	評価基準（内容）		指定管理者の自己評価	評価 S～C	施設所管課の評価	評価 S～C	評価委員会の指摘・提言
Ⅲ 適正な 管理業務の 遂行を図る ことができる 能力及び 財政基盤に 関する事項	1. 収支計画の内容、適確性及び実現の程度	(1) 事業収支の計画に対する妥当性 ①収支計画書に沿った運営がなされているか	(1) 事業収支の計画に対する妥当性 新型コロナウイルス感染症の影響もあったが、指定管理費全体の予算の範囲内において適正に執行できている。	A	初年度ではあるが概ね当初の計画通りであり指定管理料の中で適切に執行している。	A	
	2. 安定的な運営が可能となる人的能力	(1) 事業実施に必要な人員確保・配置 (2) 事業実施に必要な人材(要資格者や専門性・技術を要する職員)の確保・適切な配置 (3) 従事者への管理監督体制・責任体制 (4) 従事者への研修実施状況 具体例 ・ 人権研修 ・ 相談業務研修 など	(1) 事業実施に必要な人員確保・配置 指定管理者選定時の提案通り、センター長含め7名を配置。 (センター長、副センター長、就業・自立支援センター所長(兼相談員)、養育費相談員、事務職員(3名)) ----- (2) 事業実施に必要な人材(要資格者や専門性・技術を要する職員)の確保・適切な配置 指定管理業務を適切に執行するにあたり、就業相談や養育費相談に関しては専門的な相談対応ができるようハローワークOBや社会福祉士、社会福祉主事任用資格保有者を配置した。また、適正な会計管理を行うため社会福祉法人会計簿記中級取得者を配置した。なお、各種事業で随時保育サービス提供が求められるため、保育士資格を有する者を配置した。 ----- (3) 従事者への管理監督体制・責任体制 就業規則にのっとり、職員への管理監督体制・責任体制を整備した。 ----- (4) 従事者への研修実施状況 日々の業務を行うにあたり人権への配慮や支援制度の知識を深めるなど職員の資質向上を図るため、母子・父子自立支援員向け研修会で実施した「人権問題の基礎知識」及び「相談面接技術」の講習に職員を参加させた。	A	指定管理業務を遂行するにあたり、必要な経験や資格を有する人材を確保し適切に配置した。 また、日々の業務が円滑に進むよう、職員への指導監督体制を整備した。	A	
	3. 安定的な運営が可能となる財政的基盤	(1) 法人の運営状況 ①指定管理期間(5年間)を踏まえた継続的、安定的運営の視点で、指定管理者の経営規模・事業規模・財政状況は適正か	(1) 法人の運営状況 枚方市にある介護施設においては、老朽化に伴う修繕費の増加、またコロナ禍における収益事業(コンビニ等)の売上減などがあるが、法人全体としての財政状況は安定している。	A	法人全体等の財政状況は安定しており、指定管理業務の安定的運営に問題はない。	A	

令和2年度評価：