

令和3年度大阪府立母子・父子福祉センター指定管理者管理運営業務評価票

※評価は、S～Cの4段階とし、Aを標準とする。

	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価 （参考：事業計画等への反映内容）		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	評価 S～C	評価 S～C		
I 提案の履行状況に関する項目	1. 施設の設置目的及び管理運営方針 （1）施設の設置目的及び管理運営方針に沿った運営 ①～③について、事業計画に基づき運営されているか ①大阪府母子家庭等就業・自立支援センター事業の運営実施状況 ・就業支援事業	（1）施設の設置目的及び管理運営方針に沿った運営について ①大阪府母子家庭等就業・自立支援センター事業の運営実施状況 ・就業支援事業 毎週月～土曜日 10:00～16:00 に、専門相談員による就業相談や就職情報の提供を実施した。面談相談時には託児サービスを提供するとともに、電話や電子メール等による相談も行い、今年度より Zoomでの相談も受付も可能としており、利用には至っていないが、ホームページや広報誌等での周知を行っている。 また、ひとり親の雇用（キャリアやスキルの不足、子育てとの両立等）について理解を得るため、訪問や電話及び文書による求人企業の開拓や、新型コロナウイルス感染症の影響により、テレワークが進むなど就業状況の変化に対応するため、在宅ワークに関する情報収集も行っている。そのほか、履歴書や職務経歴書の書き方指導、模擬面接などを実施している。 加えて、今年度より府からの補助金を受け実施している「ひとり親家庭住宅支援資金貸付」の申請者にも、就業支援事業を案内し、希望者に対して就業支援相談等を実施している。申請者のほとんどが求職登録をしており、今年度の新規求職者は増加傾向となった。		A	A	事業について広く周知を行うとともに、相談者の置かれている状況や就職の希望条件について詳細なヒアリングを行い、積極的にアフターフォローすることでひとり親の経済的な自立に向けた支援を実施している。 また、在宅ワークに関する情報収集等、就業状況の変化に対応した支援を実施している。 新型コロナウイルス感染症の拡大により、センターに来られない方についても、Zoomでの相談受付を可能とする等、相談体制の強化を図った。 市町村等を訪問し、直接事業の周知や説明等を行う等、支援員等との連携強化に力を入れた。	今年度より Zoomでの相談を受け付けているが実績がないため、様々な手法での周知に努めること。
		（実績：令和4年1月末時点） 就業相談者数(実人数) 253名 就業相談件数 563件 職業紹介件数 13件 求人企業開拓（文書含む）件数 191件 （参考実績：令和3年1月末時点） 就業相談者数(実人数) 161名 就業相談件数 469件 職業紹介件数 16件 求人企業開拓件数 7件					

	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価 （参考：事業計画等への反映内容）		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	・就業支援講習会事業	<p>ホームページや広報誌、各市町村窓口等を通じて周知を図った。また今年度は、各市町村の担当課及び母子・父子自立支援員、子ども家庭センターとの連携強化のため、9月～11月にかけて38カ所を職員2名と連合会各市町村会長が訪問し、母子家庭等就業・自立支援センター事業の内容の周知を行った。</p>				
		<p>-----</p> <p>・就業支援講習会事業 就職や転職のための資格取得、また職場におけるスキルアップを目的とした就業支援講習会を実施。受講時には、講習会場における託児サービスを実施し、ひとり親の受講環境に配慮した。 また、各講習会第1回カリキュラム実施前には講習受講後の求職活動が円滑に行われることを目的とした就職セミナーを実施し、講習科目における労働市場の説明や具体的な求人情報、効率的な就職活動の方法等について説明した。</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>（R3年度講習会実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・正看・准看護師養成校受験対策講座 正看 10名、准看 12名 ・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×3クール 計54名 ・介護福祉士実務者研修 全7回 12名×2クール 計24名 ・登録販売者試験対策講座 全7回 20名 ・介護職員初任者研修 全17回 20名 ・医師事務作業補助者試験対策講座 全8回 16名 ・介護福祉士試験対策講座 全6回 22名 ・日商簿記3級試験対策講座 全11回 15名 <p>（参考：R2年度講習会実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・正看・准看護師養成校受験対策講座 正看 9名、准看 10名 ・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 		<p>-----</p> <p>新型コロナウイルス感染症対策を行いながら、講習会を実施した。 昨年度の受講者へのニーズ調査等を踏まえ、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することや、需要の高かったパソコン講習については、平日コースを追加する等、よりよいプログラムになるよう企画・運営した。 また、資格試験についての情報収集を行い、受講者に詳細な情報提供を行った。</p>	<p>-----</p> <p>アンケートの母数を増やすための効果的な手法の検討や、単純集計のみで終わらないようアンケート内容の精査を行うこと。</p>	

	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価 （参考：事業計画等への反映内容）		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		<ul style="list-style-type: none"> 介護福祉士実務者研修 全7回 12名×2クール 計24名 登録販売者試験対策講座 全7回 19名 介護職員初任者研修 全17回 13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 日商簿記3級試験対策講座 全11回 19名 <p>受講者数は全講習会合計193名。うち162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>センターでのひとり親の求職者の9割が事務職を希望しており、事務職の求人においては、パソコンや簿記の資格を必要とすることと、アンケート調査の結果から、希望の多かったパソコン初級試験対策講座について、今年度より土日の講習に加え、平日木曜日のコースを追加し、受講者の選択肢を増やした。</p> <p>また、講習会の資格の種類によっては、本人の希望に合わせて自宅や現在受講している講習会場での集団試験を実施し、簿記では自宅でのオンライン試験の方が、試験問題数が少ない等、受講者に有利な情報提供を実施した。</p>				
	<ul style="list-style-type: none"> 就業情報提供事業 	<ul style="list-style-type: none"> 就業情報提供事業 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、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>(実績：令和4年1月末時点) 情報提供数 延べ195名に対し756件</p> <p>(参考実績：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し、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>	<p>施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。</p>	

	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価 （参考：事業計画等への反映内容）		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	・面会交流・養育費支援事業	<p>・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、メール等による相談を行い、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、今年度からは Zoom による面談も可能としており、利用には至っていないが、ホームページや広報誌等での周知を行っている。</p> <p>相談者へのアフターフォローとしては、匿名の相談が多いが、複数回相談のある方や、メールでの相談の方に対してはその後の状況把握を実施している。 （令和3年3月22日からLINEによる相談を停止し、情報発信のみを行っている。）</p> <p>（実績：令和4年1月末時点） 専門相談員による相談 計 83 件 ・面会交流 51 件 ・養育費 32 件 （うち、2 件は法テラスや市町の法律相談、8 件はセンターの弁護士相談へ繋いだ。）</p> <p>法律相談（センターの弁護士による相談） 計 14 件 ・面会交流 3 件 ・養育費 11 件</p> <p>（参考実績：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>		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、Zoom によるオンライン面談や、相談者へのアフターフォロー等、ひとり親がより相談しやすい環境づくりを行った。		施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。

	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価 （参考：事業計画等への反映内容）		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	・相談関係職員研修支援事業（年5回）	<p>・相談関係職員研修支援事業（年5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。 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。 母子・父子自立支援員との連携強化を図るため、毎回センター事業の周知を行った。</p> <p>・第1回（5月21日 書面開催参加者63名） 研修テーマ：大阪府の福祉施策、センター事業、貸付制度運用、ひとり親の就労について</p> <p>・第2回（6月25日 参加者39名） 研修テーマ：人権意識、傾聴について、高等職業訓練促進資金貸付（住宅支援資金貸付）について</p> <p>・第3回（9月17日 参加者40名） 研修テーマ：事例検討、養育費と面会交流について</p> <p>・第4回（10月20日 45名） 研修テーマ：事例検討、「育ちの傷」と向き合うために</p> <p>・第5回（11月26日 44名） 研修テーマ：ヤングケアラーについて、ひとり親家庭のベストパートナーになる</p>		<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>		施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。
	②大阪府ひとり親家庭等日常生活支援事業の実施状況	<p>②大阪府ひとり親家庭等日常生活支援事業 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、センターだよりやホームページにて事業周知を行うとともに、今年度も新規登録支援員向けの研修の実施を予定し、支援員の資質向上に努めている。</p>		<p>事業PRに務めており、昨年度より利用世帯や派遣回数は増加しているものの、より多くの方に利用いただくため、支援員登録者数の増加及び、事業の利用者への周知等の利用世帯や派遣回数の増加に向けた取り組みが必要である。</p>		施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。

	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価 （参考：事業計画等への反映内容）		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	・家庭生活支援員（ヘルパー）派遣	・家庭生活支援員（ヘルパー）派遣 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。 （実績：令和4年1月末時点） 利用世帯：4世帯、派遣回数：16回 （参考実績：令和3年1月末時点） 利用世帯：1世帯、派遣回数：2回				
	・家庭支援員研修（年1回程度）	・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。 受講人数（予定） 20名			現在、支援員の登録者数は42名である。 （令和2年度は45名） 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。	施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。
	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予定し、生活の向上を図った。			相談支援事業については、面接相談や電話、電子メールによる相談に加え Zoom による相談も可能と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。	施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。
	・ひとり親家庭等生活相談支援事業	・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。今年度からは Zoom による面談も可能としており、利用には至っていないが、ホームページや広報誌等での周知を行っている。 また、時間外の夜間相談等については、土日夜間電話相談窓口の連絡先を留守電メッセージにて周知している。 （令和3年3月22日からLINEによる相談を停止し、情報発信のみを行っている。）				

	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価 （参考：事業計画等への反映内容）		施設所管課の評価	評価 S～C	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		<p>(実績：令和4年1月末時点)</p> <p>生活全般 145件 支援制度 988件 就労 356件 子育て 36件 離婚前後(養育費・面会交流除く) 109件 その他(講習会に関する事など) 419件</p> <p>※メールによる相談 117件</p> <p>(参考実績：令和3年1月末時点)</p> <p>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</p> <p>※うちLINEによる相談 136件 メールによる相談 65件</p>				
		<p>・家計管理・生活支援講習会事業（年3回開催）</p>	<p>・家計管理・生活支援講習会事業</p> <p>・第1回（7月24日（土）参加126名） テーマ：「子どもの教育資金について」 ファイナンシャルプランナーによる「子どもの教育資金やマネープラン」に関する勉強会を実施した。</p> <p>・第2回（12月4日（土）参加50名） テーマ：「子どものしつけ・効果的なコミュニケーション」 限られた時間の中で、子どもといかに効果的なコミュニケーションが取れるか、コーチング（対話で内面にある答えを引き出す手法）の専門家による勉強会を実施した。</p> <p>・第3回（3月12日（土）予定 定員30名） テーマ：「養育費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、離婚時の養育費の取決めの基本や、養育費の額、公正証書の作成方法、調停の活用などについて家庭問題情報センターより講師を招いて勉強会を実施予定。</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>	<p>施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。</p>	

	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価 （参考：事業計画等への反映内容）		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	<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>(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>-----</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>-----</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>-----</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>-----</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>		<p>施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。</p> <p>-----</p> <p>施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。</p> <p>-----</p> <p>施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。</p>

	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価 （参考：事業計画等への反映内容）		施設所管課の評価	評価 S～C	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. 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>具体例</p> <p>①施設ホームページのユニバーサル対応等</p>	<p>(1) 公平なサービス提供、対応について</p> <p>スマートフォン等でタイムリーな情報が得られるよう、LINEのタイムライン上に講習会や各種支援事業の案内を随時投稿した。また、ホームページやLINEで情報発信を行っていることを周知するため、広報誌や各種チラシ、携帯カード等にQRコードを掲載した。</p> <p>また、ホームページをユニバーサル対応とし、やさしい日本語表記や、文字サイズの変更、グーグルの翻訳機能を活用して多国語に対応した。利用者により分かりやすく情報提供できるよう、内容の整理等を行った。</p> <p>より多くの相談やご意見等を取得できるよう、ホームページ上に、メールフォームや利用者アンケートフォームを追加した。</p> <p>就業支援講習会における応募者が定員を超えた場合の抽選や定員に空きが生じた場合の補欠の選定については、随時ホームページ等で周知し、迅速な補欠案内に努めた。各種講習会及び相談事業については、保育ルームでの託児の実施により、ひとり親が受講・相談しやすい環境の整備に努めた。</p>	A	A	<p>ホームページについては、情報提供等の更新頻度を増やすだけでなく、初見でもわかりやすいものにする。また、スマートフォンでの閲覧を踏まえて更新を行うこと。</p> <p>-----</p> <p>府立福祉情報コミュニケーションセンターと同一建物内であり、日々配慮を要する方と接する機会があることもあり、職員を適切な配慮を深めるための研修に参加させるなどしている。</p> <p>-----</p> <p>施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。</p>
		<p>(2) 障がい者・高齢者等への配慮</p> <p>具体例</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 （参考：事業計画等への反映内容）		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履	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との連携強化 WEB・SNSの活用 など 	<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> <ul style="list-style-type: none"> ホームページは常に最新の情報を公開することを意識し、利用者により分かりやすく情報提供できるよう各種相談や就職に有利な資格の情報、講習会の情報、またセンターで受付けた求人情報をタイムリーに周知しリニューアルに努めた。 広報誌（1・5・8・11月に発行、各号18,000部）、リーフレット（15,000部）、携帯カード（100,000枚）の作成を行い、各市町村福祉事務所及びハローワーク、民生委員及び児童委員、保育所、母子生活支援施設等へ事業情報の提供を行った。また、別途各市町村広報誌にも掲載することで事業の周知に努めた。 スマートフォン等でタイムリーな情報が得られるよう、LINEのタイムライン上に講習会や各種支援事業の案内を随時投稿した。また、ホームページやLINEで情報発信を行っていることを周知するため、広報誌や各種チラシ、携帯カード等にQRコードを掲載した。 地域のハローワークと連携し、就職セミナーで使用する冊子の校正や、ハローワークが発行している広報冊子等にセンターの情報を記載。日常的にハローワークとの情報交換などを行っている。 母子・父子自立支援員向けの研修や、各市町村担当課及び母子・父子自立支援員等への訪問で、センターの事業内容の周知等を行い、連携強化を図ることでセンターに繋いでもらいやすい環境づくりを行った。 <p>(実績：令和4年1月末時点) LINE友達登録数 241件</p> <p>(参考実績：令和3年1月末時点) LINE友達登録数 182件</p>	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	施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。

	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価 （参考：事業計画等への反映内容）		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その他サービス向上 具体例 ・電子メール等による相談業務実施 ・各種相談や講習会の日時設定 など	②その他サービス向上 ・対面・電話、電子メールでの相談受付を実施した。できる限り迅速な回答に努め、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た。 （令和3年3月22日からLINEによる相談を停止し、情報発信のみ行っている。） （実績：令和4年1月末時点） ・電子メール相談受付 117件 ・電子メール講習会申込 182件 （参考実績：令和3年1月末時点） ・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			相談支援事業について、窓口相談や電話、電子メールなどの従来の相談方法に加え、Zoomでの相談を可能とするなど利用者の利便性の向上を図り、サービスの向上に務めている。		相談においては、1つのツールだけではなく、様々なツールを組み合わせる等、選択肢を増やしていくこと。	
	(2) 利用者数 昨年度の実績と目標（※実績×12/9.5か月） 相談者数(実人数 ※就業相談のみ) ・就業相談 実績：180人、目標：227人 相談者数(延べ人数) ・就業相談 実績：609人、目標：769人 ・養育費・面会交流相談 実績：97人、目標：122人 ・生活相談 実績：1,082人、目標：1,366人	(2) 利用者数 現在の実績と今年度末推定（※実績×12/10か月） 相談者数(実人数 ※就業相談のみ) ・就業相談 253人、年度末推定：304人 相談者数(延べ人数) ・就業相談 563人、年度末推定：676人 ・養育費・面会交流相談 93人、年度末推定：112人 ・生活相談 2,053人、年度末推定：2,464人			相談事業PRや相談ツールを拡充したこともあり、就業相談の実人数は増加している。		施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。	
	(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）	(3) 利用者アンケート調査結果 ・就業支援講習会アンケート調査（受講後） （実績：令和4年1月末時点） 今年度カリキュラムを修了した受講者 156名中128名が回答(回収率 82.1%)。 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93%が満足しており、講習内容についても約94%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。			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82%の回収率で90%以上方に満足頂いている。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。		施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。	

	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価 （参考：事業計画等への反映内容）		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) 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	<ul style="list-style-type: none"> ・介護福祉士試験対策 27名 ・実務者研修 15名 ・登録販売者 7名 ・パソコン関係 9名 <p>(参考実績：令和3年1月末時点) 令和2年度カリキュラムを修了した受講者の回収率は91.4%。開催日時については約90%が満足、講習内容に約95%が良かったと回答。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談来館者に対する満足度アンケート 令和4年1月末現在16名分回収した結果、満足度は100%であった。 来館者アンケートでは、市役所・町村役場、自立支援員から知ったとの回答が50%であったため、より多くの方に来館していただけるよう、市役所等への事業周知を今後も実施して行く。 		<p>来館者アンケートの回収数が少ないが100%満足との結果となっている。来館アンケートについては、来館者の傾向を把握できるように、回収数を増やす必要がある。</p>	施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。	
		<p>4) 魅力的なプログラムの開発 事務職にはパソコンが必須となることや、アンケート調査の結果から、今年度はパソコン講習会について平日木曜日のコースを追加した。 就業支援講習会アンケート調査の結果では、開催日時については約93%が満足しており、講習内容についても約94%が良かったと回答していることから、次年度の就業支援講習会プログラムは、今年度と同様の講習会を行う予定であるが、就業講習会アンケートの回収率の向上や、講習会受講者以外へのアンケート調査等、アンケート収集に工夫を加えることで、より多くの方からの意見を反映させ講習会プログラムのさらなる向上を図る。</p>		<p>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。</p>	施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。	
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	(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。	A	同じ建物内の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間で定期的に情報共有を図っている。	A	施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。

	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価 （参考：事業計画等への反映内容）		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	<p>(2) 危機管理体制</p> <p>①緊急時の連絡先の整備</p> <p>②個人情報管理マニュアルの作成</p> <p>③指定管理者間の情報共有・連携体制の整備</p> <p>④府への報告体制・危機管理マニュアルの整備</p> <p>⑤新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策</p>	<p>(2) 危機管理体制</p> <p>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。</p> <p>②個人情報管理マニュアルの作成 個人情報管理マニュアルを作成し、個人情報の取扱いについて定めた。</p> <p>③指定管理者間の情報共有・連携体制の整備 府立福祉情報コミュニケーションセンターの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。</p> <p>④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。</p> <p>⑤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。</p>		<p>個人情報の管理マニュアルを作成し、個人情報の保護に努めている。</p> <p>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</p>		施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。
	5. 府施策との整合	<p>(1) 提案の実施状況 具体例 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</p> <p>(2) 就職困難者の雇用状況</p>	<p>(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ている。</p> <p>-----</p> <p>(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を通じひとり親5名を雇用した。</p>	A	<p>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。</p> <p>-----</p> <p>提案時の就職困難者雇用を実施している。</p>	A

	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価 （参考：事業計画等への反映内容）		施設所管課の評価	評価 S～C	評価委員会の指摘・提言	
		評価 S～C	評価 S～C				
Ⅱ さらなるサービスの向上に関する項目	1. 利用者アンケート調査	<p>(1) アンケート等による利用者意見の把握状況</p> <p>① 利用者のニーズを適切に把握できているか (アンケート調査票の内容、配布及び回収数等)</p>	<p>(1) アンケート等による利用者意見の把握状況</p> <p>① 利用者のニーズを適切に把握できているか (アンケート調査票の内容、配布及び回収数等)</p> <p>再掲</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4年1月末時点) <p>今年度カリキュラムを修了した受講者156名中128名が回答(回収率 82.1%)。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93%が満足しており、講習内容についても約94%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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 介護福祉士試験対策 27名 ・ 実務者研修 15名 ・ 登録販売者 7名 ・ パソコン関係 9名 <p>(参考実績：令和3年1月末時点)</p> <p>令和2年度カリキュラムを修了した受講者の回収率は91.4%。開催日時については約90%が満足、講習内容に約95%が良かったと回答。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 相談来館者に対する満足度アンケート 令和4年1月末現在16名分回収した結果、満足度は100%であった。 来館者アンケートでは、市役所・町村役場、自立支援員から知ったとの回答が50%であったため、より多くの方に来館していただけるよう、市役所等への事業周知を今後も実施していく。 <p>(参考実績：令和3年1月末時点)</p> <p>19名回収 満足度は100%</p>	A	<p>アンケート調査の実施により主に就業支援講習会に対するニーズを適切に把握できている。</p> <p>相談来館者に対する満足度アンケートについては、来館者の傾向を把握できるよう、回収数を増やす必要がある。</p>	A	施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。

	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価 （参考：事業計画等への反映内容）		施設所管課の評価	評価 S～C	評価委員会の指摘・提言
		評価 S～C	評価 S～C			
Ⅱ さらなるサービスの向上に関する項目	(2) アンケート結果等の運営への反映状況 ① 具体的な反映状況 具体例※再掲 ・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	(2) アンケート結果等の運営への反映状況 再掲 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、事務職にはパソコンが必須となることや、アンケート調査の結果から、平日木曜日のコースを追加した。		アンケートの結果を踏まえ、ニーズのある講習会については講習会の回数を増やした。		施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。
	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 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・お粥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・父子自立支援員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	施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。

	評価基準（内容）	指定管理者の自己評価 （参考：事業計画等への反映内容）		施設所管課の評価	評価 S～C	評価委員会の指摘・提言
		評価 S～C	評価 S～C			
Ⅲ 適正な 管理業 務の遂 行を 図るこ とがで きる能 力及び 財産基 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	A	施設所管課の評価につい て、特に指摘・意見なし。
	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、センター長を含め 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	A	施設所管課の評価につい て、特に指摘・意見なし。
	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 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	A	施設所管課の評価につい て、特に指摘・意見なし。