

## 令和5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	
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、Zoomでの相談も容易にできるよう、ホームページへ Zoom 利用マニュアルを掲載するほか、電話相談者に対しても、Zoomでの相談が可能であることを伝えるなど、相談体制を整えたこともあり、1件の相談実績があった。しかし、電話での相談の方が容易であることや、顔が見えない方が自分の思いを話しやすいという意見もある。 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、テレワークの職種など就業状況の変化に対応できるよう、在宅ワークに関する情報収集も行っている。また、就業支援講習会を受講し取得した資格を活かして就業できるよう企業開拓にも力を注いだ。そのほか、就職活動時のスーツ等の貸し出し、履歴書や職務経歴書の書き方指導、希望者には模擬面接などを実施している。 加えて、府からの補助金を受けて実施している「ひとり親家庭住宅支援資金貸付」については、就労等の条件を満たす場合に返還免除になるため、貸付申請の面接の際、当センターの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、求職登録をしてもらい職業紹介を行っている。 相談者に対し積極的にその後の状況を把握するため、電話や求人情報を送付する等アフターフォローを行っている。	A	A	事業について HP、LINE、リーフレットや各自治体の母子・父子自立支援員等を通じ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を行う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や、就業講習会で取得した資格を活かした企業開拓等の就業支援を実施している。 センターに来る時間がない方についても、Zoomでの相談受付を可能とし、ホームページに掲載する等、オンライン相談も利用しやすい環境を整えた。	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）		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	・就業支援講習会事業	<p>（参考：令和5年3月末時点）</p> <p>就業相談者数(実人数) 256名            就業相談件数 672件            職業紹介件数 26件            求人企業開拓（文書含む）件数 128件</p> <p>ホームページや広報誌、LINE、各市町村窓口等を通じて周知を図った。さらに、年5回開催している相談関係職員研修において、各市町村の母子・父子自立支援員に対し、相談者へのセンター利用案内を依頼した。            また、ホームページの求人情報が一目で分かるようになったことと、新しい求人情報を直ぐにLINEメッセージで送ることにより、問い合わせが増加した。</p>						
		<p>・就業支援講習会事業</p> <p>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。講習会の実施内容のイメージがわかるようにホームページに受講者の声を載せた。            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終了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。            また、開校式において、パソコン検定は講習会最終日に講習会場での試験、簿記3級は会場試験とネット試験の選択肢があるなど、受験方法等の情報提供を行った。            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。今年度も講習会最終日にアンケート協力同意書を取り、受講2～3カ月後アンケート送付した。            また、講習会の実施にあたっては、前年度のアンケートの集計結果を当年度の講習会講師と共有し、より良い講座になるよう努めた。</p> <p>（実績：令和6年1月末現在講習会実績）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・正看・准看護師養成校受験対策講座 正看3名、准看11名</li> <li>・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56名</li> </ul>		<p>昨年度の受講者へのニーズ調査等を踏まえ、希望が多かったケアマネージャー試験対策講座を開講する等、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>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		
	<p>・就業情報提供事業</p>	<p>・介護福祉士実務者研修 全7回 12名×2クール 計24名</p> <p>・登録販売者試験対策講座 全7回 20名</p> <p>・介護職員初任者研修 全17回 20名</p> <p>・ケアマネジャー受験対策講座 全6回 14名</p> <p>・介護福祉士試験対策講座 全6回 24名</p> <p>・日商簿記3級試験対策講座 全11回 20名</p> <p>（参考：令和4年度講習会実績）</p> <p>・正看・准看護師養成校受験対策講座 正看4名、准看11名</p> <p>・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46名</p> <p>・介護福祉士実務者研修 全7回 12名×2クール 計24名</p> <p>・登録販売者試験対策講座 全7回 20名</p> <p>・介護職員初任者研修 全17回 19名</p> <p>・医師事務作業補助者試験対策講座 全8回 12名</p> <p>・介護福祉士試験対策講座 全6回 17名</p> <p>・日商簿記3級試験対策講座 全11回 19名</p> <p>受講者数は全講習会合計174名。うち131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86%は就業中のため、多くの講習会を土曜日に実施するなど配慮した。</p> <p>当センターでのひとり親の求職者の7割が事務職を希望しており、事務職の求人においては、パソコンのスキルが必須であるため、受講希望者も多いパソコン講座については、今後も継続していく。また、介護職のスキルアップを希望する方も多いため、今年度からケアマネジャー受験対策講座を開講した。</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</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	
	<p>・面会交流・養育費支援事業</p>	<p>（実績：令和6年1月末時点） 情報提供数 延べ233名に対し1,205件</p> <p>（参考：令和5年3月末時点） 情報提供数 延べ266名に対し1,225件</p> <hr/> <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 に面会交流及び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なった。必要に応じてより専門的な相談に対応するため、法律相談へのつなぎや、専門機関との連携などにより支援を行っている。また、Zoomでの相談も容易にできるよう、ホームページへZoom利用マニュアルを掲載するほか、電話相談者に対しても、Zoomでの相談が可能であることを伝えるなど、相談体制を整えた。しかし、電話での相談の方が容易であることや、顔が見えない方が自分の思いを話しやすいという意見もあり、利用には至っていない。</p> <p>匿名での相談が多いため、なかなか相談者へのアフターフォローにまで結びつけることが難しいが、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するよう努めている。 （令和3年3月22日よりLINEによる相談を停止し、情報提供のみ行っている。）</p> <p>（実績：令和6年1月末時点） 専門相談員による相談 計87件 ・面会交流 45件 ・養育費 42件 （計87件のうち、1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。） 法律相談（本センターの弁護士による相談） 計7件 ・面会交流 0件 ・養育費 7件</p> <p>（参考：令和5年3月末時点） 専門相談員による相談 計87件 ・面会交流 43件 ・養育費 44件</p>		<p>親に寄り添った就業支援を実施している。</p> <hr/> <p>相談を実施するにあたって専門相談員を配置し、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利用マニュアルのホームページへの掲載や、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。</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	
	<p>・相談関係職員研修支援事業（年5回）</p>	<p>（計87件のうち、31件は法テラスや市町の法律相談、6件は本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15件</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・面会交流 4件</li> <li>・養育費 11件</li> </ul> <hr/> <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。 また、当センターでの事業内容の周知も行き、母子・父子自立支援員との連携強化を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第1回（5月24日 参加者57名） 研修テーマ：大阪府のひとり親家庭等の福祉施策、ひとり親家庭高等職業訓練促進資金貸付制度について</li> <li>・第2回（6月30日 参加者47名） 研修テーマ：ヤングケアラー支援、ひとり親家庭をめぐる現状と寄り添う支援について</li> <li>・第3回（9月20日 参加者45名） 研修テーマ：個人情報について学ぶ、離婚と子どもの心について</li> <li>・第4回（10月18日 参加者31名） 研修テーマ：不登校・ひきこもりについて</li> <li>・第5回（11月24日 参加者40名） 研修テーマ：虐待問題・親への支援、大阪府立母子・父子福祉センターの就労支援、テーマ別意見交換会、地区別交流会</li> </ul>		<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>	<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）	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
<p>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> <p>・家庭生活支援員（ヘルパー）派遣</p> <p>・家庭支援員研修（年1回程度）</p> <p>③ 大阪府ひとり親家庭等生活向上事業の実施状況</p>	<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。</p> <p>現在、家庭生活支援員の高齢化と人員不足の問題を抱えているため、広報誌やホームページで新規登録支援員向けの研修の周知を行うとともに、同研修を実施することで、支援員の確保と資質向上に努めている。</p> <p>また、今年度は登録ヘルパー増員のために、各市町村母子寡婦福祉会会長が地元のファミリーサポートセンターに出向き、ファミリーサポート援助会員に、ヘルパー登録の連携依頼を行った。</p> <p>・家庭生活支援員（ヘルパー）派遣</p> <p>センターだよりやホームページにて事業周知を行っているが、利用依頼が少ない状況である。</p> <p>（実績：令和6年1月末時点） 利用世帯：2世帯、派遣回数：6回</p> <p>家庭生活支援員登録者数 64名</p> <p>（参考：令和5年3月末時点） 利用世帯：4世帯、派遣回数：15回</p> <p>家庭生活支援員登録者数 51名</p> <hr/> <p>・家庭支援員研修</p> <p>1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最新の知識の習得を図る。</p> <p>受講人数 7名</p> <hr/> <p>③大阪府ひとり親家庭等生活向上事業の実施状況</p> <p>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、子どものしつけ・家計管理・養育費等に関する講習会を開催し、ひとり親家庭や寡婦の生活向上を図った。</p>		<p>事業PRに務めているものの、昨年度より派遣回数はやや減少しており、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> <hr/> <p>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、1～3月にかけて研修を実施。支援員の確保のためには、継続した取組が必要である。</p> <hr/> <p>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し、Zoomの利用マニュアル</p>		<p>家庭生活支援員の派遣については、必要とされる方が利用できるよう、周知の手法を工夫すること。</p> <hr/> <p>施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。</p> <hr/> <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	評価 S～C	評価 S～C																							
<p>・ひとり親家庭等生活相談支援事業</p>	<p>・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、Zoom での相談も容易にできるよう、ホームページへ Zoom 利用マニュアルを掲載するほか、電話相談者に対しても、Zoom での相談が可能であることを伝えるなど、相談体制を整えた。しかし、電話での相談の方が容易であることや、顔が見えない方が自分の思いを話しやすいという意見もあり、就業相談以外では利用には至っていない。 匿名での相談が多いため、なかなか相談者へのアフターフォローにまで結びつけることが難しいが、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するよう努めている。 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や広報誌、ホームページにて周知している。 （令和3年3月22日よりLINEによる相談を停止し、情報提供のみ行っている。）</p> <p>（実績：令和6年1月末時点）</p> <table> <tr><td>生活全般</td><td>105 件</td></tr> <tr><td>支援制度</td><td>971 件</td></tr> <tr><td>就労</td><td>544 件</td></tr> <tr><td>子育て</td><td>32 件</td></tr> <tr><td>離婚前後（養育費・面会交流除く）</td><td>84 件</td></tr> <tr><td>その他（講習会に関する事など）</td><td>458 件</td></tr> </table> <p>※メールによる相談 442 件</p> <p>（参考：令和5年3月末時点）</p> <table> <tr><td>生活全般</td><td>193 件</td></tr> <tr><td>支援制度</td><td>1203 件</td></tr> <tr><td>就労</td><td>586 件</td></tr> <tr><td>子育て</td><td>110 件</td></tr> <tr><td>離婚前後（養育費・面会交流除く）</td><td>211 件</td></tr> <tr><td>その他（講習会に関する事など）</td><td>472 件</td></tr> </table> <p>※メールによる相談 330 件</p>	生活全般	105 件	支援制度	971 件	就労	544 件	子育て	32 件	離婚前後（養育費・面会交流除く）	84 件	その他（講習会に関する事など）	458 件	生活全般	193 件	支援制度	1203 件	就労	586 件	子育て	110 件	離婚前後（養育費・面会交流除く）	211 件	その他（講習会に関する事など）	472 件	<p>ルをホームページに掲載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>	
生活全般	105 件																										
支援制度	971 件																										
就労	544 件																										
子育て	32 件																										
離婚前後（養育費・面会交流除く）	84 件																										
その他（講習会に関する事など）	458 件																										
生活全般	193 件																										
支援制度	1203 件																										
就労	586 件																										
子育て	110 件																										
離婚前後（養育費・面会交流除く）	211 件																										
その他（講習会に関する事など）	472 件																										
<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 ・第1回（7月22日（土）参加208名） テーマ：「子どもの声を聴ける大人」 子どもの話を聞くことは、楽しいことと思える子育て方法を学ぶために、元小学校教員で元吹田市子育て支援室長による講演を実施。</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。</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	
		<p>・第2回（12月2日（土）参加53名） テーマ：「ひとり親家庭向けマネープラン」 人生の三大支出・教育費・貯金・老後の資金の4つのテーマに分けファイナンシャルプランナーによる人生設計のマネープラン講演を実施。</p> <p>・第3回（3月9日（土）予定 定員20名） テーマ：「養育費取得法を学ぶ」 子どもを育てるために必要な養育費を取得するための手続き方法について、元家庭裁判所調査官で大阪家庭問題情報センター職員による講習を実施予定。 講習内容については、受講後のアンケートをもとに、受講者が学びたい講習内容を取り入れるなど工夫した。</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</p> <p>②環境活動</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の会議出席要請があれば参加する体制を整えた。（今年度は、協力要請は無かった。）</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。 また、コピー機のカウンターを毎月集計し、枚数管理を行った。</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>ゴミの分別や節電に努めるとともに、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>施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。</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	
	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	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。		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。		
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 具体例 ① 施設ホームページのユニバーサル対応等</p> <p>(2) 障がい者・高齢者等への配慮 具体例 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>(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メッセージに講習会や各種支援事業の案内を週に2～3件随時投稿した。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、お友達登録をしてもらえるよう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>さらに、スマートフォンでも見やすいホームページに変更後、容易に希望職種を見つけることが出来るため、求人情報に対するお問い合わせが増加した。</p> <p>今年度から弁護士相談の空き状況もLINEメッセージで配信を始めたところ、毎回予約が早々に埋まる状態になった。</p> <p>併わせて、やさしい日本語表記により、センターの事業案内をひらがなで記載している。</p> <p>就業支援講習会における定員に空きが生じた場合の募集期間の延長等は、随時ホームページやLINEのメッセージで周知し、迅速な補欠案内に努めた。また、年5回開催の相談関係職員研修において、母子・父子自立支援員に講習会の案内チラシを配布し、母子・父子自立支援員から相談者への講習会の案内を行ってもらうよう依頼した。</p> <p>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> <hr/> <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、聴覚障がい者が来館時には、聴覚障がい者支援センターに手話通訳の協力依頼をし、相談に対応した。</p> <p>また、高齢者への理解を深めるため、当法人が枚方市で運営している特別養護老人ホーム悠々の苑や関連施設へ見学に行った。</p>	A	<p>ホームページの求人情報や就業支援講習会の情報をわかりやすくレイアウトするほか、スマートフォンでも見やすい構成にする等の改善を行うとともに、今年度から弁護士相談の空き状況もLINEメッセージで配信するなど、利用者にとって利便性の高いものになるよう、努めている。</p> <hr/> <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に所在し、配慮を要する方と接する機会が日常的にある。</p> <p>また、高齢者に関する理解を深めるため、職員を関連施設へ訪問させるなどしている。</p>	A	<p>施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。</p> <hr/> <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	
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><b>具体例</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設ホームページの更新状況・見やすさ</li> <li>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)</li> <li>関係機関や市町村等との連携強化</li> <li>WEB・SNSの活用 など</li> </ul>	<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"> <li>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、当センターで受付けた求人情報をタイムリーに周知した。さらに、スマートフォンでも見やすいホームページにしたことで、就業支援講習会や求人情報について問い合わせが増加した。</li> <li>講習会の実施内容のイメージがわかるようにホームページに受講者の声を載せた。</li> <li>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。大阪弁護士会、公証人役場、OSAKA しごとフィールド、ドーンセンター、各事業の講師の所属団体等にも広報誌やリーフレット等の配架協力依頼をした。</li> <li>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メッセージに講習会や各種支援事業の案内を週に2～3件随時投稿した。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、お友達登録をしてもらえるよう、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。</li> <li>弁護士相談の空き状況をLINEメッセージで配信したことで予約が早々に埋まった。</li> <li>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当センターの情報を記載。また公正な採用選考のための冊子にも当センターを紹介してもらっており、日常的にハローワークとの情報交換などを密に行っている。</li> <li>母子・父子自立支援員向けの研修において、各市町村母子・父子自立支援員等へ当センターの事業内容の周知等行い理解を深めた上で、連携強化を図ることにより当センターに繋いでもらいやすい環境づくりを行った。</li> </ul> <p>(実績：令和6年1月末時点) LINE友達登録数 913件</p> <p>(参考：令和5年3月末時点) LINE友達登録数 600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運用や事業のイメージは湧くような情報発信を行った。</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> <p>周知先の開拓も行った。</p>	A	<p>利用者が支援内容をイメージしやすいようにHPのQA集を更新するとともに、様々な機会を活用してセンターが実施する制度を案内すること。</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）		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
<p>②その他サービス向上</p> <p><b>具体例</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電子メール等による相談業務実施</li> <li>各種相談や講習会の日時設定 など</li> </ul>	<p>②その他サービス向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>Zoomでの相談も容易にできるよう、ホームページへZoom利用マニュアルを掲載するほか、電話相談者に対しても、Zoomでの相談が可能であることを伝えるなど、様々な相談体制を整えたところ、今年度は就業相談で1件実績があった。しかし、電話での相談の方が容易であることや、顔が見えない方が自分の思いを話しやすいという意見もある。</li> <li>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、ホームページから簡単に申込が出来るよう実施し、申請者の利便性向上を図っている。 (令和3年3月22日よりLINEによる受付を停止し、情報提供のみ行っている。)</li> </ul> <p>(実績：令和6年1月末時点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電子メール相談受付 442件</li> <li>ホームページからの講習会申込 221件</li> </ul> <p>(参考：令和5年3月末時点)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>電子メール相談受付 310件</li> <li>電子メール講習会申込 217件</li> </ul>		<p>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での相談を可能とし、Zoomの使い方マニュアルをホームページに掲載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。</p>				
<p>(2) 利用者数</p> <p>昨年度の実績と目標</p> <p><b>相談者数(実人数 ※就業相談のみ)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>就業相談 実績：256人、目標：270人</li> </ul> <p><b>相談者数(延べ人数)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>就業相談 実績：672人、目標：760人</li> <li>養育費・面会交流相談 実績：102人、目標：120人</li> <li>生活相談 実績：2,775人、目標：2,960人</li> </ul>	<p>(2) 利用者数</p> <p>昨年度の実績と今年度目標</p> <p>(実績：令和6年1月末時点)</p> <p><b>相談者数(実人数 ※就業相談のみ)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>就業相談 273人、年度末推定：292人</li> </ul> <p><b>相談者数(延べ人数)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>就業相談 623人、年度末推定：708人</li> <li>養育費・面会交流相談 94人、年度末推定：112人</li> <li>生活相談 2,236人、年度末推定：2,877人</li> </ul>		<p>複数の相談環境を整えているが、相談者数は横ばいである。</p>		<p>施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。</p>		
							各種事業において実施し

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		評価委員会 の指摘・提言
			評価 S～C	評価 S～C	
<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>(3) 利用者アンケート調査結果</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・就業支援講習会アンケート調査（受講後） (実績：令和6年1月末時点) 今年度カリキュラムを修了した受講者（パソコン初級・登録販売者・実務者研修・ケアマネジャー受験対策・介護福祉士試験対策・初任者研修・簿記3級）157名中133名が回答(回収率 84.7%)。 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96.2%が満足しており、講習内容についても約95.5%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であった。 ・介護支援専門員 5名 ・介護福祉士試験対策 11名 ・社会福祉士 5名 ・介護職員実務者研修 13名 ・パソコン関係 7名</li> </ul> <p>(参考：令和5年3月末時点) 今年度カリキュラムを修了した受講者 125名中114名が回答(回収率 91.2%)。 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94%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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談来館者に対する満足度アンケート 令和6年1月末現在186名回収 満足度は100% 来館者アンケートでは、約74.7%の方が市役所・町村役場、自立支援員から知ったと書かれているので、市役所等への広報周知を今後も実施して行く。 また、来館者アンケートは、府からの補助金を受けて実施している「ひとり親家庭高等職業訓練促進資金・住宅資金貸付事業」の貸付に関する面接において、当センターの事業案内と利用説明も行き、併せてアンケート協力を依頼したため、回答数が増加した。</li> </ul> <p>(参考：令和5年3月末時点) 159名分回収 満足度は100%</p>			<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84.7%の回収率で90%以上方に満足頂いている。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。</p>	<p>ているアンケートデータの取得を引き続き実施するとともに、様々なニーズを把握できるように実施手法を検討すること。</p>
<p>(4) 魅力的なプログラムの開発 <u>具体例</u> 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</p>	<p>(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、パソコン講習会については、当センターへの求職希望業種として多い事務職においてパソコンスキルが必須となることから、継続して実施していく。また、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</p>			<p>アンケート結果等を踏まえてプログラムの内容を検討している。 講習実施日時については、就業中のひと</p>	<p>各種事業において実施しているアンケートデータの取得を引き続き実施するとともに、様々なニーズを把握できるように実施手法を検討すること。</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	
		<p>欲がうかがえることから、新たに介護部門のステップアップを目指すためのケアマネジャー試験対策講座を実施した。今後も各種講習会のアンケート調査等を踏まえてプログラムの内容を検討していく。</p> <p>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。</p>		<p>り親の生活を考慮しており高評価を得ている。</p>		
4. 施設の維持管理の内容、適格性及び実現の程度	<p>(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</p> <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整備</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>(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</p> <p>指定管理者間で運営委員会を設置しており、定期的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。</p> <p>-----</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整備 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ている。</p> <p>③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>	A	<p>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間で定期的に情報共有を図っている。</p> <p>-----</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>	A	<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		評価委員会の指摘・提言	
			評価 S～C		評価 S～C		
	5. 府施策との整合	(1) 提案の実施状況 <b>具体例</b> 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（FPIC）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が、利用日が平日に限られるため、利用要請はない。  (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名の雇用に取り組んだ。	A	保育ルームの空き時間の有効利用として、面会交流支援団体等に活用を提案している。利用実績はないが、常に実施場所の提供体制を整えている。提案時の就職困難者雇用を実施している。	A	施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。
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	(1) アンケート等による利用者意見の把握状況  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）	(1) アンケート等による利用者意見の把握状況  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） <b>再掲</b> ・就業支援講習会アンケート調査（受講後） （実績：令和6年1月末時点） 今年度カリキュラムを修了した受講者（パソコン初級・登録販売者・実務者研修・ケアマネジャー受験対策・介護福祉士試験対策・初任者研修・簿記3級）157名中133名が回答（回収率 84.7%）。 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96.2%が満足しており、講習内容についても約95.5%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であった。 ・介護支援専門員 5名 ・介護福祉士試験対策 11名 ・社会福祉士 5名 ・介護職員実務者研修 13名 ・パソコン関係 7名  （参考：令和5年3月末時点） 今年度カリキュラムを修了した受講者 125名中114名が回答（回収率 91.2%）。 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94%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。  ・相談来館者に対する満足度アンケート 令和6年1月末現在186名回収 満足度は100% 来館者アンケートでは、約74.7%の方が市役所・町村役場、自立支援員から知ったと書かれているので、市役所等への広報周知を今後も実施して行く。 また、来館者アンケートは、府からの補助金を受けて実施している「ひとり親家庭高等職業訓練促進資金・住宅資金貸付事業」の貸付に関する面接にお	A	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。 相談来館者に対する満足度アンケートについては、昨年度より回収数を増やしており、満足度も高い。	A	各種事業において実施しているアンケートデータの取得を引き続き実施するとともに、様々なニーズを把握できるように実施手法を検討すること。

	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		
	<p>(2) アンケート結果等の運営への反映状況</p> <p>① 具体的な反映状況  <span style="border: 1px solid black;">具体例</span>※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</p>	<p>いて、当センターの事業案内と利用説明も行き、併せてアンケート協力を依頼したため、回答数が増加した。</p> <p>(参考：令和5年3月末時点) 159名分回収 満足度は100%</p> <hr/> <p>(2) アンケート結果等の運営への反映状況  <span style="border: 1px solid black;">再掲</span>  各種講習会のアンケート結果から、パソコン講習会については、当センターへの求職希望業種として多い事務職においてパソコンスキルが必須となることから、継続して実施していく。また、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ことから、新たに介護部門のステップアップを目指すためのケアマネジャー試験対策講座を実施した。今後も各種講習会のアンケート調査等を踏まえてプログラムの内容を検討していく。  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に実施する。</p>		<p>アンケートの結果を踏まえ、講習会の内容の改善を検討している。</p>		<p>各種事業において実施しているアンケートデータの取得を引き続き実施するとともに、様々なニーズを把握できるように実施手法を検討すること。</p>	
	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	A	<p>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。</p>	A	施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。
Ⅲ 適 正	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 ① 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	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	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			
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	2. 安定的な運営が可能となる人的能力	<p>(1) 事業実施に必要な人員確保・配置</p> <p>(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</p> <p>(3) 従事者への管理監督体制・責任体制</p> <p>(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</p>	<p>(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))</p> <p>(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、精神保健福祉士、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。</p> <p>(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。</p> <p>(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「ヤングケアラーについて」「ひとり親家庭をめぐる現状と寄り添う支援」「個人情報について学ぶ」及び「虐待問題 親への支援」の研修に職員を参加させた。</p>	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	<p>(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</p>	<p>(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、収益事業の1店舗閉店の影響などがあるが、法人全体としての財政状況は安定している。</p>	A	A	施設所管課の評価について、特に指摘・意見なし。

令和5年度評価：A



<評価集計表>

指…指定管理者の自己評価 施…施設所管課の評価

<評価基準>

評価項目	令和2年度		令和3年度		令和4年度		令和5年度		令和6年度		
	指	施	指	施	指	施	指	施	指	施	
<b>I. 提案の履行状況に関する項目</b>											
1. 施設の設置目的及び管理運営方針	A	A	A	A	A	A	A	A	-	-	
2. 平等な利用を図るための具体的手法・効果	A	B	A	A	A	A	A	A	-	-	
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	A	A	A	A	A	A	A	A	-	-	
4. 施設の維持管理の内容、適格性及び実現性の程度	A	A	A	A	A	A	A	A	-	-	
5. 府施策との整合	A	A	A	A	A	A	A	A	-	-	
<b>II. さらなるサービスの向上に関する項目</b>											
1. 利用者アンケート調査	A	A	A	A	A	A	A	A	-	-	
2. その他創意工夫	A	A	A	A	A	A	A	A	-	-	
<b>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</b>											
1. 収支計画の内容、適格性及び実現の程度	A	A	A	A	A	A	A	A	-	-	
2. 安定的な運営が可能となる人的能力	A	A	A	A	A	A	A	A	-	-	
3. 安定的な運営が可能となる財政的基盤	A	A	A	A	A	A	A	A	-	-	
<b>集計結果</b>											
項目ごとの評価 (全10項目)	S	(0)	0 0%	(0)	0 0%	(0)	0 0%	(0)	0 0%	-	-
	A	(10)	9 90.0%	(10)	10 100.0%	(10)	10 100.0%	(10)	10 100.0%	-	-
	B	(0)	1 10.0%	(0)	0 0%	(0)	0 0%	(0)	0 0%	-	-
	C	(0)	0 0%	(0)	0 0%	(0)	0 0%	(0)	0 0%	-	-
年度評価	A		A		A		A		-		
総合評価	II										
最終評価											

●項目ごとの評価

- S (計画を上回る優良な実施状況)
- A (計画どおりの良好な実施状況)
- B (計画どおりではないが、ほぼ良好な実施状況)
- C (改善を要する実施状況)

●年度評価

- S (項目ごとの評価のうちSが5割以上で、B・Cがない。)
- A (項目ごとの評価のうちBが2割未満で、Cがない。)
- B (S・A・C以外)
- C (項目ごとの評価のうちCが2割以上。又は、Cが2割未満であっても、文書による是正指示を複数回行う等、特に認める場合。)

●総合評価及び最終評価

- I (評価対象となる年度の年度評価のうちSが5割以上で、B・Cがない。)
- II (評価対象となる年度の年度評価のうちBが3割未満で、Cがない。)
- III (I・II・IV以外)
- IV (評価対象となる年度の年度評価のうちCが5割以上。ただし、評価対象期間の後半、取組状況に継続的な改善傾向が認められる場合を除く。)

※総合評価がIVとなった場合には、次回の指定管理者選定時に減点措置を講じることとする。