

## (11) 令和3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 <sup>2</sup> )	-	延床面積(m <sup>2</sup> )	222
	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・サークル活動においては、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活動の支援 ④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 ⑤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

仕様書、要項及び協定に基づき、適切に施設管理・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。

令和3年度も、自主サークル支援事業の開催人数は令和2年度と同水準となっていますが、技能習得講座・相談件数は増加しており、コロナ禍においてもひとり親世帯の支援にあたることができましたと考えられます。

事業の実施においても、技能習得の機会や交流の場の提供等、ひとり親家庭の福祉の向上等を目的として、適切に実施されていました。また、指定管理者である社会福祉協議会は財政基盤が安定しているため、サービス提供の継続性、安定性に問題はないと考えられます。

### ■ 今後の業務改善に向けた考え方

施設の価値を高め、よりよい管理運営のために下記の点を踏まえた働きかけや改善提案を行います。

- ・技能習得講座において、利用者の満足度が高く参加人数が増加している点に加え、新たに親子が一緒に受講できるようにした点も評価できるため、今後も同程度の水準で継続して開催するよう求めています。
- ・自主サークル支援事業について、コロナ禍のため参加人数が例年より低くなっていることから、今後の展開や広報活動等どのように利用者を支援していくのかを確認します。
- ・収支面について、コスト意識を持った運営を継続していくことに加え、コロナ禍において求められるひとり親の支援を適切に行えるよう求めています。

## 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、ひとり親等の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サークル活動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して施設の目的に沿った運営管理が行われました。同時に、施設の使用許可を含め、市民の平等な利用の確保に努めました。

## 業務内容

### 機能性・独創性（事業への具体的な取り組み方）

ひとり親等の就労のための技能習得及び交流事業のための独自講座として、パソコン講座及び飾り巻き寿司講座、親子デイキャンプが行われ、受講者の満足度も高く、一定の評価ができます。特にパソコン講座は受講人数の増加に加え、新たに親子で一緒に受講できる取り組みを始める等、高く評価ができます。相談事業に関しては、より相談者に満足していただけるよう、専門性を更に高める必要があります。サークル活動支援事業に関しては、社会福祉協議会の広報誌等で周知活動を行ったものの、コロナ禍等により、参加者が減少しており、今後の取り組みについて検討する必要があります。

### 責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

条例や規則を遵守し、適切な事業運営がなされました。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。朝礼は毎日欠かさず行われ、現場と社会福祉協議会事務局との間の連携が図られました。職員への研修としては、定期的にこども家庭課の職員である母子父子自立支援員へ依頼をして、ひとり親家庭への支援施策の勉強会を開催し、センター職員の責任性・実行性の向上に努めました。

### 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を遅滞なく整備し、市への報告期限についても協定どおり遵守されました。経理関係については、社会福祉協議会事務局で適切な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おきながら、社会福祉協議会事務局と情報共有等の連携を図り、緊急時・災害時に備えました。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、当該計画の内容を職員一人ひとりが理解するよう努めました。防災訓練については、社会福祉協議会で行われた訓練に所長が参加し、臨時職員に対してはその内容を共有するなどして、防災意識を高めました。

### 社会性（環境等への配慮）

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。

## 事業収支

### 経済性

施設の経費節減や業務運営の改善による支出抑制に取り組み、適正な経理が行われました。

## 団体の経営状態

### 経営の健全性

財務諸表を分析した結果、大きな問題は無く、社会福祉協議会の公共性からの財政基盤も含め、安定していると判断しました。

## その他

### 障害者雇用に対する取り組み

障害者雇用率については2.42%（令和2年度 2.55%）と昨年度よりは下がったものの、法定基準である2.3%は上回っており、障害者雇用に向けた取り組みが維持されていました。

## 令和3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	241日	241日	0日	コロナ禍において、感染症対策を行いながら計画どおりに実施できた。	適
開館時間	9:00～17:00	9:00～17:00	計画どおり		
委託・提案事業開催数	4回	4回	0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	2,274人	3,261人	987人	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数について、昨年と比較して母子寡婦福祉会関係の相談件数等が増加し、それに伴い全体の相談件数が増加した。</li> <li>・委託・提案事業の技能習得事業について、参加者のニーズに合わせ柔軟に対応したことで参加人数が大幅に増加した。</li> <li>・委託・提案事業の自主サークル事業について、コロナ禍のため休止期間があったため、参加者数が減少した。</li> </ul>	適
	団体	0人	0人	0人		
	計	2,274人	3,261人	987人		
	委託・提案事業参加者数	725人	620人	△ 105人		
	自主事業参加者数	-	-	-		
	合計	2,999人	3,881人	882人		
延べ利用件数	330件	365件	35件			
平均利用人数(人/日)	12人	16人	4人			
平均稼働率(%)	66.0%	66.6%	0.6			

### 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	-	-	-	収入は指定管理料のみである。	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	6,944,000	6,776,252	△ 167,748	[勤務体制：正職員1人、嘱託職員1人、臨時職員2人] ・消耗品費は、コロナ禍において四日市母子寡婦福祉会が新たな取り組みを始めたため、それに伴う広報にかかるインク代等の費用が増額した。 ・修繕(施設修繕ではない)の必要はなかった。 ・賃借料は、コロナ禍のため作品展を中止したことにより、パーティーを借りる必要がなくなったため、支出が減少した。	適
	管理費	772,000	600,456	△ 171,544		
	消耗品費	180,000	265,262	85,262		
	燃料費	-	-	-		
	印刷製本費	20,000	20,350	350		
	光熱水費	-	-	-		
	修繕料	20,000	0	△ 20,000		
	通信運搬費	9,000	10,292	1,292		
	広告料	-	-	-		
	手数料	11,000	4,260	△ 6,740		
	保険料	6,000	5,520	△ 480		
	委託料	-	-	-		
	賃借料	520,000	294,772	△ 225,228		
	その他	6,000	0	△ 6,000		
	委託・提案事業費	462,000	469,049	7,049		
一般管理費	39,000	317,448	278,448			
計	8,217,000	8,163,205	△ 53,795			
収 支	0	53,795	53,795			
自主事業	収入	-	-	-	自主事業なし	-
	支出	-	-	-		
	収 支	-	-	-		

#### 総合コメント

委託・提案事業の内、技能習得事業の参加人数を増加できたことや、新たに親子で一緒に受講できる取り組みを始めたことは評価できる。  
 一方で、自主サークル事業については、コロナ禍の影響や参加者の高齢化のため、参加者が減少している。そのため、今後も広報活動の拡大等、対策を検討する必要がある。  
 コスト管理を意識した運営を継続する必要がある。

令和3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①-2

項目		事業分析	適否判断
利用実績		<p>コロナ禍においても消毒液の設置等、感染症対策を実施した上で計画通り開館した。</p> <p>開館日数：241日  延べ利用者数：3,261人  稼働率：66.6%</p> <p>相談件数は年度実績及び実施計画を上回った。(令和2年度：2,884件→令和3年度：3,261件)</p> <p>事業参加者数は、実施計画よりは下回ったものの、昨年度の参加者数より増加した。(令和2年度：609件→令和3年度：620件)</p> <p>事業の実施状況については、技能習得の機会や交流の場の提供による自立支援の取り組みが行われており、評価できる。</p>	適
事業 収支	収入	収入は市からの指定管理料のみである。	適
	支出	ひとり親家庭の福祉の向上等を目的として事業を実施する中で、消毒液の設置等新型コロナウイルス感染症対策も実施できており、コスト意識を持ちながら必要性に応じた運用が実施できている。	適

令和3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	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	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	定期的に訪問し、情報共有を行った。	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	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	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）	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	現地確認	仕様書通りに整備、保管されている。	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	-	-	-	
		事故等の報告書が提出されたか	-	-	-
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	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	現地確認	整備、保管されている。	適
	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	-	-
備品・什器等保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	現地確認	整備、保管されている。	適
	点検・保守	点検・保守は確実に実行されているか	現地確認	適切に行われている。	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	-	-	-
清掃業務	清掃	清掃は確実に実行されているか	現地確認	適切に行われている。	適
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	現地確認	適切に管理されている。	適
	防災	マニュアルは作成されているか	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	現地確認	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	現地確認	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	-	-	-
	システム管理	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

報告書等の提出は遅滞なく行われており、適切に業務が行われている。緊急事態の対応等も社会福祉協議会と共有しており、問題はなかった。

令和3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	検証・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3年9月～令和4年2月 実施回数は受講者と相談	94回、述べ249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、さらに新たな取り組みとして親子一緒に受講できる取り組みを始めたため回数が昨年度と比較し、増加した。(昨年度:述べ163人の受講)	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。 6組程度を予定	1回、9人(4組)の参加があった。 1組当日キャンセル。	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、募集予定人数に近い参加者数であった。	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(6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	22回、述べ222人の参加があった。 緊急事態宣言のため、4月後半および5月の開催(計3回)は中止とした。	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
	4	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	16回、述べ68人の参加があった。 コロナ禍のため、5月、9月、2月の開催は中止し、8月と1月の開催回数を減少した。	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
	4	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	19回、述べ59人の参加があった。 コロナ禍のため、5月、6月、9月、2月の開催は中止し、8月、11月、1月、3月の開催回数を減少した。	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

総合コメント

技能習得事業については、新たな取り組みもあり、事業の趣旨も適切であったため計画よりも参加人数が多かった。

交流事業については、ほぼ計画通りの参加人数であったため、広報活動については継続して頂きたい。

サークルについては、コロナ禍のため参加者も減少した。今後の取り組みについて、検討する必要がある。

令和3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③-1

事業区分	通し番号	項目	参加者数			収入		
			計画	実績	計画対比	計画	実績	計画対比
委託・提案事業	1	技能習得事業(パソコン)	180人	249人	69人	0	0	
	2	交流事業(デイキャンプ)	12人	9人	△ 3人	0	0	
	3	交流事業(飾り巻き寿司)	12人	13人	1人	0	0	
	4	サークル(書道)	286人	222人	△ 64人	0	0	
	4	サークル(編物)	143人	68人	△ 75人	0	0	
	4	サークル(和裁)	92人	59人	△ 33人	0	0	

令和3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	毎月現地確認	情報交換、連絡が毎月1回のペースで行われた。	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	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	現地確認	異常はなかった。	適
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	現地確認	不具合は生じなかった。	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	現地確認	修理、更新が必要な備品等はなかった。	適
	修理	修繕工事は適切であったか	現地確認	修繕工事はなし。	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

備品・什器の保守管理は適切になされており、今年度は故障や不具合は発生しなかった。



令和3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	毎月現地確認	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	毎月現地確認	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	-	-	-
		ホームページは見易いか	現地確認	ホームページは見易い	適
	受付・応対業務	担当者の接客態度は良かったか	毎月現地確認	良好であった。	適
		利用者に対する指導は適切であったか	毎月現地確認	適切であった。	適
		業務従業者は名札を着用しているか	毎月現地確認	適切であった。	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	満足のいく内容との回答が多かった。	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	適切に管理されていた。	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	適切に管理されていた。	適
	清掃業務	トイレトペーパー、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、見た目清潔に保たれているか	-	-	-
	警備業務	避難経路には障害物がないか	-	-	-
	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	適切に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

運営・維持管理については、毎月1回のペースで担当の職員が現地確認を行ったが、適切に管理されていた。