

令和4年度 神戸市立児童館(公募外)の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	神戸市立児童館
(2)指定管理者	別表のとおり
(3)指定期間	別表のとおり
(4)R4市支出額(単位:円)	別表のとおり

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>※各館の年間来館者数(日平均)・学童保育登録人数(月平均)・すこやかクラブの参加組数の実績は別表のとおり</p> <p>(1)【地域団体・地域社会福祉法人 運営児童館65館:児童館64館及び1学童保育コーナー】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・社会福祉法人・学校法人・NPO法人による児童館においては、児童福祉施設等の運営ノウハウが活かされている。 ・地域団体(ふれあいのまちづくり協議会)を母体とするNPO法人による児童館においては、地域のコミュニティづくりなどの経験を活かし、きめ細やかな地域ニーズに応じた運営がされている。 ・地域団体は順次、児童館運営を行うNPO法人の立上げ・移行を進めている。(令和4年度に全地域団体のNPO法人移行完了) ・利用者代表者や地域代表者、学校等関係者の委員で構成する運営委員会を設置し、その意見も反映した事業計画を策定し運営を行い、地域での子育て支援・地域での協働と参画の実践がなされ、地域コミュニティの形成にも寄与している。 <p>(2)【神戸市社会福祉協議会 暫定運営児童館2館】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市内の総合的な社会福祉事業を展開するとともに、長年の児童館運営の実績による経験・ノウハウを活用した運営がされている。 ・平成12年度より神戸市社会福祉協議会から地域団体や、地域に根ざした社会福祉法人等民間の団体へ順次運営団体の変更を行った。民間団体による運営が開始されてから10年以上が経過し、民間にも児童館運営のノウハウが蓄積されており、広く担い手を募集するため、平成30年度から公募を実施し、指定管理者を選定している。 <p>(3)【上記(1)・(2)共通】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・原則として学童開設中の警報発令時の受入のほか学童保育の8時開設をすべての施設で行い、利用者サービスの向上に努めている。 ・学童保育のニーズに答え、学習支援を順次行っている。 ・地域における子育て支援及び児童の健全育成の強化・充実を図るため、平成23年度から児童問題に関する専門性を有する「拠点児童館」を設置しており、従来は神戸市社会福祉協議会が運営する児童館を拠点児童館として指定してきたが、民間団体運営の児童館についても、ノウハウ等が蓄積されてきたため、平成30年度から公募に切り替えた。その結果、令和3年度から、8館ある拠点児童館のうち、1館がNPO法人運営による児童館(北区・泉台児童館)が指定され、もう1館が市社協以外の社会福祉法人が運営する児童館(西区・太山寺児童館)が指定されている。 ・親子館事業はマスクをつけるのが厳しい幼児も来館されるため、クラスを分割して、人と人との距離をとるなど、工夫した運営を行っている。 ・新型コロナウイルス感染症の拡大の影響により、日々、感染症対策を行ったうえでの開設となっている。
--

3. 利用者の満足度調査等

	4年度の状況
①満足度調査の実施内容	別表のとおり
②満足度調査の結果	別表のとおり
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	別表のとおり

4. 選定評価委員会の評価

別表の通り

令和4年度 自立援助ホーム子供の家の管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	(施設内容) 男女にエリア分けし、それぞれに個室・LDK・浴室面接室等を設けるほか、職員用の事務室・宿直室、子育て支援事業スペースを設置 (目的) 児童養護施設等退所後の家庭がない児童や保護者の事情等により家庭にいないことができない児童等が入所し、共同生活を送りながら自立を目指す。
(2)指定管理者	社会福祉法人 神戸真生塾
(3)指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日
(4)R4市支出額(単位:円)	協定締結額 93,000,000円 決算額 91,986,413円

2. 管理運営内容

(1)管理実施状況		4年度の状況
①施設の維持管理業務		指定管理者は建築設備、備品等の保守管理を行った。 また、当施設は複合施設の一部であるため、他施設との共用施設・設備の保守管理等について役割分担を決め、管理運営を行った。
②施設の運営業務		入所した児童の就労や日常生活についての相談・援助・指導を行った。 こども家庭センターやハローワーク等関係機関との連絡調整を行った。
(2)利用状況		4年度の状況
①施設利用状況		入所児童 11人(男4人、女7人) 退所児童 11人(男3人、女8人) 退所理由内訳:①家庭復帰 2人、②自立退所 5人、③無断外泊 1人、 ④他施設へ 3人
②その他利用状況		・子育てサロン実施回数 67回 参加人数(親子) 28名 ・母と子のリトミック教室 30回 参加人数(親子) 434名 ・親子イベント 夏休みリトミックの開催 参加人数 21名 ・交流の場(サロンの)の提供 延べ利用人数 37名
(3)収支状況		4年度の状況
①使用料または利用料金収入		—
②指定管理者の収支状況		【令和4年度】 収入実績 94,308,211円(前年度93,485,744円、+0.8%) 支出実績 94,308,211円(前年度93,485,744円、+0.8%) 収支 0円(前年度0円) (内訳) ア. 事業活動による収入実績 94,050,811円(前年度92,807,680円、+1.3%) 事業活動による支出実績 90,755,083円(前年度91,507,360円、△0.8%) 収支 3,295,728円(前年度1,300,320円、+253.4%) イ. 施設整備等による収入実績 0円(前年度0円、0%) 施設整備等による支出実績 0円(前年度0円、0%) 収支 0円(前年度0円 0%) ウ. その他活動による収入実績 257,400円(前年度678,064円、△37.9%) その他活動による支出実績 3,553,128円(前年度1,978,384円、+79.5%) 収支 △3,295,728円(前年度△1,300,324円、△153.4%)

3. 主な提案内容と達成状況(再掲)

	提案内容(目標値など)	達成状況
①利用者数または利用率	—	—
②収入目標額	—	—
③その他新たなサービス	—	—

4. 利用者の満足度調査等

	4年度の状況
①満足度調査の実施内容	施設での生活について、自立への支援について
②満足度調査の結果	<p>(1) 子供の家に住み始める前に、ルールの説明を受けたか</p> <p>①受けた 10名(83.3%) ②だいたい 2名(16.7%) ③受けていない 0名(0%)</p> <p>(2) 仕事や生活のわからないことを職員に質問できたか</p> <p>①できた 12名(100%) ②できなかった 0名(0%) ③無回答0名(0%)</p> <p>(3) 困ったことや悩みを職員に相談できるか</p> <p>①できる 7名(58.3%) ②できない 5名(41.7%) ③無回答0名(0%)</p>
③利用者からの主な苦情, 意見とそれへの対応	<p>・主な苦情: 門限や外泊についての不満。</p> <p>・対応策 : 入所前に施設内のルールについては本人に説明し、合意の上で入所しているため、再度趣旨を説明し、理解を求めている。</p>

5. 選定評価委員会の評価

管理運営に対する総合評価	OAAA OAA ●A OB OC
所見	<p>・満足度調査で一定の不満はあるものの、運営上問題はない。</p> <p>・入所児童に対する就労支援や日常生活についての相談・援助・指導を行うという事業の目的に沿った運営努力がなされている。</p>

令和4年度 神戸市ひとり親家庭支援センターの管理運営に対する評価票

1. 施設概要、指定管理者等

(1)施設概要(設置目的、施設内容)	ひとり親家庭の親子の自立支援のため、就業や養育費等の相談事業等を実施		
(2)指定管理者	社会福祉法人 神戸市母子福祉たちばな会		
(3)指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
(4)R4市支出額(単位:円)	協定締結額	20,760,250円	決算額 20,743,750円

2. 管理運営に対する履行確認内容

<p>各業務において、適正に運営されており、特段の問題点はなかった。</p> <p>① センター管理 ・集会室及び料理教室(利用者数:R3延988名、R4延1,189名) ※料理教室は新型コロナウイルス感染症の影響により、R2～R4は中止。</p> <p>② ひとり親家庭等就業・自立支援センター業務 ・就業相談事業(相談件数:R3延246件 R4延227件) ・就職に有利な資格取得支援事業(受講者数:R3 8講座194名 R4 9講座329名)</p> <p>③ 養育費確保対策 ・離婚前講座(参加人数:R3実施2回12名 R4実施2回17名) ・法律相談(相談件数:R3延244件 R4延265件) ・養育費・面会交流等専門相談(相談件数:R3 111件/180枠、R4 105件/177枠)</p> <p>④ ひとり親家庭等生活指導強化事業 ひとり親家庭の生活に役立つ講座や、母子・寡婦のリフレッシュとなる講座を開催 ・しらゆり講座等(参加者数:R3延264名 R4延418名)</p> <p>⑤ ひとり親家庭からの各種相談対応 ・ひとり親家庭の悩みの傾聴、関連各所へ案内(対応件数:R3 264件、R4 239件)</p> <p>⑥ ひとり親家庭支援センター公式LINEアカウントによる広報 センター実施イベントやひとり親関連施策等を配信 ・登録者数 3,158人(7/10時点)</p>

3. 利用者の満足度調査等

	4年度の状況
①満足度調査の実施内容	<ul style="list-style-type: none"> ・就業相談事業では、相談についてのアンケート(令和4年度調査項目3項目、回答数220件、回答率96.9%)及び相談後の就業状況調査(令和4年度調査項目3項目、回答数63件、回答率46.3%)を実施している。 ・資格取得事業においてもアンケート(令和4年度調査項目10項目、回答数172件、回答率52.3%)を実施。満足度に関する項目はないが、受講した講座についての感想・意見欄を設け、事業の改善を行う。 ・生活指導強化事業では、センターで行った講座についてアンケート(令和4年度6項目)を実施している。 ・法律相談、養育費確保対策事業等では、満足度に関するアンケートは実施していないが、場面に応じて意見を収集するように心がけている。また、センターの運営全般について、苦情相談窓口を設置している。 ・相談対応では、問い合わせに対し関係各所への案内や、ひとり親家庭特有の悩み・コロナ禍での不安に母子寡婦で構成される当事者団体である強みを活かして親身に対応している。また、その対応記録をつけており、継続して相談を受け付けている。
②満足度調査の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・就業相談事業のアンケート調査においては、就業相談について「とても良かった」「良かった」の回答が合わせて100%であった。 ・資格取得支援事業については5段階評価の満足度アンケートはとっていないが、受講した講座に関する感想・意見欄を設けている。事業に対する感謝の言葉が多く見られた。 ・生活指導強化事業(しらゆり講座等)のアンケートでは、「大変よかった」「良かった」の割合が各講座60%以上であり、12講座中9講座は100%であった。コロナ禍で孤立しがちな母子・寡婦の交流の場としても機能している。 ・この他、苦情相談窓口を含め、特に苦情はなく、概ね利用者の満足は得られていると考えている。
③利用者からの主な苦情、意見とそれへの対応	<ul style="list-style-type: none"> ・就業相談事業について、高い満足度を得ることができており、要望より感謝の言葉を多くいただいた。相談時間の増加についての要望もあったため、電話相談やオンライン相談を実施。今後も様々なご意見に耳を傾けていきたい。 ・資格取得支援事業については、令和3年度実施時にモチベーションを保てず、途中で止めてしまう方もいた。そのため受講前に対面で受講体制や受講目的を確認するオリエンテーションを実施。受講前に対面での関係を持つことができ、受講継続につながった。 ・オンライン開催による質問のしにくさが意見としてあった。専用の質問フォームを設けるなどして対応しているが、より効果的な方法がないか事業者と協議していく。 ・ひとり親家庭支援センターでは母子寡婦で構成される当事者団体である強みを活かしてピアカウンセリング的な立場で支援を行い、他事業(就業相談事業や就職斡旋事業など)と連携し、支援を行っていく。

4. 選定評価委員会の評価

個々の課題に適切に支援を行っている。アウトリーチによる支援の強化に一層努められたい。

