

※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	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
			（参考：事業計画等への反映内容）				
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、Zoom による相談体制を整えている。Zoom 相談については今年度の実績はまだないが、今後より活用しやすくなるよう改善策を検討していく予定である。 また、ひとり親の就業上の事情（キャリアやスキルの不足、子育てとの両立等）について理解を得てセンターへ求人を提供してもらうため、訪問や電話及び文書による求人企業の開拓を行うほか、就業支援講習会の受講者が受講し取得した資格を活かして就業できるよう、取得資格が活用可能な企業の開拓も行った。また、相談者が就職希望の企業へ出向き求人依頼も行っている。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。 事業の周知については、ホームページや広報誌、LINE、各市町村窓口等を通じた広報に加えて、今年度は、ハローワークと連携して支援することにより早期就職を図るため、大阪府内の全ハローワークの所長を訪問して、センターの就業支援に関する取組みを理解していただき、連携強化を依頼するとともに、ひとり親が求職登録される際は必要に応じてセンターへの求職登録についても案内していただくよう要請した。 また、受理した求人情報は迅速にホームページに掲載するとともに、昨年度より LINE 登録者にも情報発信している。 相談者に対しては、相談後の状況を把握するため、電話やメールにより、状況確認や就職後の定着状況、求人情報の送付等のアフターフォローを行っている。 なお、国及び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、	A	事業について HP や LINE、各市町村窓口等を通じて広く周知を行うとともに、ハローワークとの連携強化にも取り組んでいる。 また、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、資格等に応じた企業開拓や求人等情報提供を行うほか、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。 遠方にお住まいの方が来所しなくても相談を受けられるよう、Zoom 相談の活用に向けた改善策を検討し、引き続き相談体制の充実に努めていきたい。	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）	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	求職登録をしてもらい職業紹介を行っている。 （実績：令和7年1月末時点） 就業相談者数(実人数) 223 名 就業相談件数 615 件 職業紹介件数 12 件 求人企業開拓（文書含む）件数 462 件 （参考：令和6年1月末時点 ※（）内は年度末実績） 就業相談者数(実人数) 273 名（294 名） 就業相談件数 623 件（724 件） 職業紹介件数 15 件（27 件） 求人企業開拓（文書含む）件数 337 件（342 件） ----- ・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の開校式においては、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するほか、事務局から、受験方法等について、パソコン検定に関しては講習会最終日に講習会場での検定試験があること、簿記3級に関しては会場試験とネット試験の選択肢があること等の情報提供を行った。 昨年度のアンケートにおいて受講者の約 86%が就業中（R6 年度 1 月時点では約 89%）であったため、多くの講習会を土曜日に実施するなど開催日時について配慮するほか、昨年度のアンケート結果を講師と共有し、より良い講座になるよう努めた。 講習会の周知にあたっては、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や広報誌に受講者の声を載せた。 また、よりよい講習会プログラム策定に向け、講習会終了後及び受講後 2～3 カ月後に受講者に対し講習内容やニーズ等を聞くアンケート調査を行っている。今年度も、受講後 2～3 カ月後アンケートの回収率を向上するために、講習会最終日にアンケート協力同意書を取り、受講後 2～3 カ月後アンケート依頼時に同封した。また、今年度から、受講者が受講後 2～3 ヶ月後アンケートに回答しやすいよう紙媒体と二次元コードを併用するといった		----- 講習会の開校日を土曜日にすることや託児サービスを提供するなど、ひとり親の状況に配慮して実施している。また、講習会実施にあたって、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。 さらに、受講後 2～3 ヶ月後のアンケート調査について、受講者がオンラインでも回答しやすいよう紙媒体だけではなく二次元コードでも回答できるように実施手法を改善した。		

	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
			改善を行った。 当センターでのひとり親の求職者の多数が事務職を希望しており、事務職の求人条件のほとんどがパソコンスキル必須であること、また、事務職以外の職種においてもパソコンスキルを求める求人が増加していることから、今後もパソコン講座を継続して実施する必要がある。 さらに、アンケートにおいて、講習会の時間外に自由にパソコンを使えるようにしてほしいといった声があったため、令和7年度からは、センターに自由に利用できるパソコンを複数台常備し、パソコンの練習や職務経歴書及び履歴書作成等に活用できるようにする予定である。 （実績：令和7年1月末現在講習会実績） ・合計 168 名 ・正看・准看護師養成校受験対策講座 - 正看 4 名、准看 8 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 37 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 ・ケアマネジャー受験対策講座 - 全 6 回 12 名 ・介護福祉士試験対策講座 - 全 6 回 19 名 ・日商簿記3級試験対策講座 - 全 11 回 24 名 （参考：令和6年1月末時点講習会実績 ※（）内は年度末実績） ・合計 192 名（192 名） ・正看・准看護師養成校受験対策講座 - 正看 3 名、准看 11 名 （正看 3 名、准看 11 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 56 名（計 56 名） ・介護福祉士実務者研修 - 全 7 回 12 名×2 クール 計 24 名（計 24 名） ・登録販売者試験対策講座 - 全 7 回 20 名（20 名） ・介護職員初任者研修 - 全 17 回 20 名（20 名） ・ケアマネジャー試験対策講座 - 全 6 回 14 名（14 名） ・介護福祉士試験対策講座 - 全 6 回 24 名（21 名） ・日商簿記3級試験対策講座 - 全 11 回 20 名（20 名）				

	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
		・就業情報提供事業	・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、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求人情報検索サイトから求人情報を収集している。その情報を一人ひとりの希望条件とマッチングさせ情報提供した。 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。 （実績：令和7年1月末時点） 情報提供数 延べ216名に対し1,106件 （参考：令和6年1月末時点 ※（）内は年度末実績） 情報提供数 延べ233名に対し1,025件 （延べ271名に対し1,400件）		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。		
		・親子交流・養育費支援事業	・親子交流・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 に親子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、Zoomによる相談体制を整えている。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。 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。） （実績：令和7年1月末時点） 専門相談員による相談 計84件 ・親子交流 42件 ・養育費 42件 （計84件のうち、4件は法テラス、2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相談）19件 ・親子交流 5件 ・養育費 14件		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、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。		

	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
		・相談関係職員研修支援事業（年5回）	（参考：令和6年度1月末時点 ※（）内は年度末実績） 専門相談員による相談 計87件（計118件） ・親子交流 45件（64件） ・養育費 42件（54件） （計87件（118件）のうち、1件（2件）は法テラスや市町の法律相談、5件（16件）は本センターの弁護士相談へ繋いだ。） 法律相談（センターの弁護士相談）計7件（計12件） ・親子交流 0件 ・養育費 7件（12件） ----- ・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い、母子・父子自立支援員との連携強化を図った。 ・第1回（5月24日 参加者58名） 研修テーマ：大阪府のひとり親家庭等の福祉施策 相談・対人援助の基本について ・第2回（6月26日 参加者46名） 研修テーマ：人権をふまえた支援について にんしんSOSについて ひとり親のマネープランについて ・第3回（9月18日 参加者48名） 研修テーマ：養育費確保の法的手段について こころの悩みがある方の相談について 使ってみましょう法テラスについて ・第4回（10月18日 参加者39名） 研修テーマ：ひとり親の就労支援について 堺市の事例 ・第5回（11月15日 参加者54名） 研修テーマ：DVに対する実践的な支援について 資格取得し安定就労への理解について テーマ別意見交換会、地区別交流会 -----		----- 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。 -----		

	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
	② 大阪府ひとり親家庭等日常生活支援事業の実施状況	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。 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。 また、今年度も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。			事業PRに努めているものの、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、支援員や利用世帯及び派遣回数の増加に向けた周知等の取り組みが必要である。		
	・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 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。 （実績：令和7年1月末時点） 利用世帯：1世帯、派遣回数：2回 家庭生活支援員登録者数 74名 （参考：令和6年1月末時点 ※（）内は年度末実績） 利用世帯：2世帯、派遣回数：6回 （利用世帯：2世帯、派遣回数:6回） 家庭生活支援員登録者数 64名（72名） -----					
	・家庭支援員研修（年1回程度）	・家庭支援員研修 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。 （実績：令和7年1月末時点） 受講予定人数 11名 （参考：令和6年度実績） 受講人数 7名			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しており、昨年度より受講者数が増加している。支援員の確保のためには、継続した取組が必要である。		

	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）	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
		③ 大阪府ひとり親家庭等生活向上事業の実施状況 <					

	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
		・家計管理・生活支援講習会事業（年3回開催）	-----			-----			
			・家計管理・生活支援講習会事業 ・第1回（7月20日（土）参加210名） テーマ「自立力を育む整理収納講座」 子どもが自分で考え、当たり前にかたづけが出来る習慣が身につくよう整理収納教育士による講演を実施。 ・第2回（12月7日（土）参加57名） テーマ:「知っておきたい教育費・奨学金とかんたん家計術」 三大支出・教育費・貯金・税金の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。 ・第3回（3月8日（土）予定 定員20名） テーマ:「養育費・親子交流の大切さを学ぶ」 子の養育に必要な養育費を取得するための手続き方法や親子交流について、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。			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。			
			-----			-----			
			（2）社会貢献活動、環境活動、法令順守の取り組み			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。			
		① 社会貢献活動	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。）			-----			
		② 環境活動	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り組みを行った。 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。			----- 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。			
		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。			

	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
	2. 平等な利用を図るための具体的手法・効果	(1) 公平なサービス提供、対応 <u>具体例</u> ① 施設ホームページのユニバーサル対応 (2) 障がい者・高齢者等への配慮 <u>具体例</u> 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	(1) 公平なサービス提供、対応について ホームページはスマートフォンでも見やすい仕様になっている。併せて、センターの事業内容をひらがなで記載したやさしい日本語ページを作成している。 就業支援講習会の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。 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。 ----- (2) 障がい者・高齢者等への配慮 障がい者・高齢者等配慮を要する人に対しては、筆談や施設内付き添いなど適切な配慮を行っている。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。 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。	A	センターのホームページにやさしい日本語ページを作成するなど、施設ホームページの情報が様々な方へ分かりやすく伝わるよう努めている。 ----- 同一建物内に所在する府立福祉情報コミュニケーションセンターと連携しながら、配慮を要する方へ対応している。	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	(1) 利用者増加のための工夫 ①効果的な広報・周知活動 <u>具体例</u> - 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	(1) 利用者増加のための工夫 ①効果的な広報・周知活動 ・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、母子生活支援施設のほか、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周知協力依頼を行った。さらに、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。 ・ホームページは常に最新の情報を公開するよう努めている。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を掲載後、直ぐに問合せが入るなど、支援が必要な方にタイムリーな情報を届けることが出来た。また、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ている。さらに、今年度新たにお困りごとに応じて適切な支援に繋がれるよう、ホームページに「困ったときは」のページを作成し、各支援事業の相談先を掲載した。	A	ひとり親等が手に取りやすい場所で支援情報が得られるよう、様々な相談機関への広報誌やリーフレットの配架・配布を行い、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。 また、利用者がお困りごとに応じて知りたい情報を容易に検索できるよう、ホームページのQA集の改良を行うなど、利用者がセンターHPへアクセスしてもらえるような環境を整備してい	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）	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
		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	・スマートフォン等でタイムリーな情報が得られるよう、講習会や各種支援事業の案内を週に2～3件 LINE メッセージで随時投稿するほか、弁護士相談の空き状況がわかるよう LINE メッセージで予約状況の配信を行った。これにより、弁護士相談の予約が早々に埋まった。また、LINE のお友達登録をしてもらえるよう、広報誌や各種チラシ、携帯カード等に二次元コードを掲載した。 ・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。 ・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。 （実績：令和7年1月末時点） LINE 友達登録数 1,210 件 （参考：令和6年1月末時点 ※（）内は年度末実績） LINE 友達登録数 913 件（962 件） ----- ②その他サービス向上 ・対面・電話、電子メール、Zoom での相談体制を整えている。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。 ・Zoom 相談については、ホームページへの利用マニュアルの掲載や電話相談者に対する案内などを行っているが今年度の実績はまだなく、今後より活用しやすくなるよう改善策を検討していく予定である。 ・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、ホームページから簡単に申込が出来るようにし、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。） （実績：令和7年1月末時点） ・電子メール相談受付 452 件 ・ホームページからの講習会申込 333 件		る。 今後は、LINE も含めた SNS 等の若い世代にも合った広報ツールの活用等周知・広報をさらに工夫し、センターの認知度向上に取り組んでいただきたい。 ----- 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やサービスの向上に務めているが、Zoom 相談を活用していただけるよう、周知や利用方法を工夫する必要がある。		

	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）	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
		（２）利用者数 昨年度の実績と目標 <u>相談者数(実人数 ※就業相談のみ)</u> ・就業相談 実績：294 人、目標：315 人 <u>相談者数(延べ人数)</u> ・就業相談 実績：724 人、目標：746 人 ・養育費・親子交流相談 実績：130 人、目標：139 人 ・生活相談 実績：2,734 人、目標：2,791 人 （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）	（参考：令和６年１月末時点 ※（）内は年度末実績） ・電子メール相談受付 442 件（577 件） ・ホームページからの講習会申込 221 件（248 件） ----- （２）利用者数 昨年度の実績と今年度目標 （実績：令和７年１月末時点） <u>相談者数(実人数 ※就業相談のみ)</u> ・就業相談 223 人、 年度末推定： 268 人 <u>相談者数(延べ人数)</u> ・就業相談 615 人、 年度末推定： 738 人 ・養育費・親子交流相談 103 人、年度末推定： 124 人 ・生活相談 1,851 人、年度末推定：2,264 人 （参考：令和６年１月末時点及び年度末実績） <u>相談者数(実人数 ※就業相談のみ)</u> ・就業相談 273 人、 年度末実績： 294 人 <u>相談者数(延べ人数)</u> ・就業相談 623 人、 年度末実績： 724 人 ・養育費・親子交流相談 94 人、年度末実績： 130 人 ・生活相談 2,236 人、年度末実績：2,734 人 ----- （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７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 155 名中 137 名が回答(回収率 88.4%)。 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 90.4%が満足しており、講習内容についても約 98.2%が良かったと回答した。 今年度から、受講者がアンケートに回答しやすいよう紙媒体と二次元コードを併用するといった改善を行った。 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 8 名 ・介護福祉士試験対策 15 名		----- 相談者数は昨年度よりもやや下回っているが、電話やメール等の複数の相談環境を整えており、一定の相談件数に対応している。 引き続き窓口の周知方法や相談内容等を工夫し、支援が必要な方にセンターを利用いただけるよう、取り組んでいきたい。 ----- 就業支援講習会受講者を対象としたアンケート調査では、今年度から受講者がオンラインでも回答しやすいよう二次元コードをつけるなど実施手法を改善し、90%以上の方に満足頂いている。就業中のひとり親目線で開催日時を設定したことが高評価につながった。		

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
	（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	・社会福祉士 2 名 ・介護職員実務者研修 8 名 ・パソコン関係 11 名 （参考：令和 6 年 1 月末時点 ※（）内は年度末実績） 今年度カリキュラムを修了した受講者 157（175）名中 133（149）名が回答（回収率 84.7%（85.1%）。 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 96.2%（97%）が満足しており、講習内容についても約 95.5%（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 （実績：令和 7 年 1 月末時点） 令和 7 年 1 月末現在 195 名回収 満足度は 100% 来館者アンケートでは、約 79%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い、併せてアンケート協力を依頼している。 （参考：令和 6 年 1 月末時点 ※（）内は年度末実績） 186 名分回収 満足度は 100% （214 名分回収 満足度は 100%） ----- （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及び当センターでのひとり親の求職者の多数が事務職を希望しており、事務職の求人条件のほとんどがパソコンスキル必須であること、また、事務職以外の職種においてもパソコンスキルを求める求人が増加していることから、今後もパソコン講座を継続して実施していく。 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で実施する。 また、アンケートにおいて、講習会の時間外に自由にパソコンを使えるようにしてほしいといった声があったため、令和 7 年度からは、センターに自由に利用できるパソコンを複数台常備し、パソコンの練習や職務経歴書及び履歴書作成等に活用できるようにする予定である。			----- アンケート結果等を踏まえて、講習実施日時を設定していることに加えて、来年度は新たに講習会時間外にも利用できるパソコンの設置を検討するなど、センターのサービス向上に努めている。	

	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）	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
	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 個人情報管理マニュアルの整備 ③ 指定管理者間の情報共有・連携体制の整備 ④ 府への報告体制・危機管理マニュアルの整備	（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。 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。 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。	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及び各種マニュアルの策定や情報共有により、危機管理体制を整備している。	A	
	5. 府施策との整合	（１）提案の実施状況 具体例 ①親子交流支援団体に対し、親子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 親子交流支援団体（FPIC）に対し、親子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、親子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	

	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
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） 【再掲】 ・就業支援講習会アンケート調査（受講後） （実績：令和７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 155 名中 137 名が回答（回収率 88.4％）。 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 94.2％が満足しており、講習内容についても約 98.5％が良かったと回答した。 今年度から、受講者がアンケートに回答しやすいよう紙媒体と二次元コードを併用するといった改善を行った。 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 8 名 ・介護福祉士試験対策 15 名 ・社会福祉士 2 名 ・介護職員実務者研修 8 名 ・パソコン関係 11 名 （参考：令和 6 年 1 月末時点 ※（）内は年度末実績） 今年度カリキュラムを修了した受講者 137（175）名中 120（149）名が回答（回収率 87.6％（85.1％）。 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 95.8％（97％）が満足しており、講習内容についても約 95.8％（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 7 年 1 月末現在 195 名回収 満足度は 100％ 来館者アンケートでは、約 98.5％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い、併せてアンケート協力を依頼している。 （参考：令和 6 年 1 月末時点 ※（）内は年度末実績） 186 名分回収 満足度は 100％ （214 名分回収 満足度は 100％）	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、満足度も高い。	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
			（参考：事業計画等への反映内容）				
		（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及び当センターでのひとり親の求職者の多数が事務職を希望しており、事務職の求人条件のほとんどがパソコンスキル必須であること、また、事務職以外の職種においてもパソコンスキルを求める求人が増加していることから、今後もパソコン講座を継続して実施していく。 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で実施する。 また、アンケートにおいて、講習会の時間外に自由にパソコンを使えるようにしてほしいといった声があったため、令和７年度からは、センターに自由に利用できるパソコンを複数台常備し、パソコンの練習や職務経歴書及び履歴書作成等に活用できるようにする予定である。		アンケートの結果を踏まえ、講習会の内容やセンターでのサービスの充実を検討している。 また、アンケートの結果、講習会時間外におけるパソコン利用ニーズが判明したため、センターに自由に利用できるパソコンを設置できるよう、次年度に向けて取組みを進めている。		
	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に参加した。「相談・対人援助技術の基本」「人権をふまえた支援」「望まない妊娠について」及び「虐待問題 親への支援」等の研修会に参加した。 企業より提供のあった物資を講習会受講者等に配布した。また、相談時に子どもと一緒に来館された際は、寄贈頂いたおもちゃをプレゼントし、職員が保育室で一時保育を行った。	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等に参加した。 また、寄附でいただいたおもちゃ等の物資をセンター利用者へ配布することで、センターへ来館しやすい雰囲気づくりを行った。	A	
Ⅲ 適正な管理業務の遂行	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	

	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
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	（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、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。 （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「相談・対人援助技術の基本」「人権をふまえた支援」「望まない妊娠について」及び「虐待問題親への支援」等の研修会に参加させた。	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 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、物価高騰や人件費に係る支出はふえているが、経営努力し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6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		●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。			
			指	施	指	施	指	施	指	施	指	施				
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			A	A	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	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	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	A	A				
５．府施策との整合			A	A	A	A	A	A	A	A	A	A				
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			A	A	A	A	A	A	A	A	A	A				
２．その他創意工夫			A	A	A	A	A	A	A	A	A	A				
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、適格性及び実現の程度			A	A	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	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	A	A				
集計結果																
項目ごとの評価 〈全１０項目〉			S	(0)	0 0%	(0)	0 0%	(0)	0 0%	(0)	0 0%	(0)	0 0%			
			A	(1 0)	9 90.0%	(1 0)	1 0 100.0%	(1 0)	1 0 100.0%	(1 0)	1 0 100.0%	(1 0)	1 0 100.0%			
			B	(0)	1 10.0%	(0)	0 0%	(0)	0 0%	(0)	0 0%	(0)	0 0%			
			C	(0)	0 0%	(0)	0 0%	(0)	0 0%	(0)	0 0%	(0)	0 0%			
年度評価			A		A		A		A		A					
総合評価			Ⅱ													
最終評価			Ⅱ													