

石川県母子福祉センターの平成20年度管理状況

施設所管課	健康福祉部少子化対策監室子育て支援課（平成21年度子育て支援担当）
指定管理者	財団法人 石川県母子寡婦福祉連合会 会長 釜谷 則子
指定期間	平成18年4月1日～平成21年3月31日

（1）管理業務の実施状況

業務内容 （協定・条例に規定）	具体的な業務（仕様書、事業計画）の実施状況 （不十分な場合、その理由、指摘事項を記入）
使用する者への利便の提供に関する業務	<p>施設の使用受付・承認（30件）案内等の接遇向上</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員全員に対し、月間予定表及び当日の利用予定の確認、丁寧な対応を徹底 <p>利用者の苦情・意見の把握・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートの実施 ご意見箱の設置 <p>施設の管理に係る業務</p> <p>母子家庭及び寡婦の福祉指導・援助に関する業務</p> <p>その他特記事項</p> <ul style="list-style-type: none"> 保育遊具を配置し、母子家庭の母が子供とともに利用できるように配慮する。 図書コーナーの充実
利用の促進に関する業務	<p>自主事業の企画・実施</p> <ul style="list-style-type: none"> リーダー研修会（延べ45名参加） ふれあい講座（延べ579名参加）（H20 新規講座追加） おやこふれあいフェスティバル（1300名参加） 母子及び寡婦福祉大会（375名参加） <p>施設の情報提供、広報、広告</p> <ul style="list-style-type: none"> ホームページの更新 広報紙「母子寡婦福祉いしかわ」の配布（7000部） <p>周辺地域、関係機関との連携・協同の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> 各地区母子会等と連携によるイベント等の主催
使用の許可に関する業務	<p>使用許可</p> <ul style="list-style-type: none"> 使用許可の件数（（2）参照） 使用料の収入実績 なし
施設、設備及び備品の維持管理及び修繕に関する業務	<p>警備、清掃、環境測定、冷暖房保守、電話設備保守、電気工作物保守、昇降機保守、防虫駆除、防災設備等保守、建築設備定期検査、防火対象物定期点検、冷温水機保守、重油タンク漏洩検査</p> <p>以上、女性センター入居団体と共同で実施</p>
（その他知事が必要と認める業務）	<p>緊急時の対応・安全管理などの危機管理</p> <ul style="list-style-type: none"> 「自衛消防隊の設置」「危機管理マニュアル」の策定 消防訓練の実施 <p>個人情報の管理状況</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護対策について、職員全員に徹底 顧客情報のパスワード管理

(2) 施設の利用状況

利用指標（（設定している場合）利用人数、稼働率などの数値目標）

指標	H19年度 (参考)	H20年度	前年度比	増減理由
利用者数(人)	7,077人	7,490人	106%	新講座開設及び研修会の開催 で利用者増等
稼働率(%)	-	-	-	

使用許可等の状況

	許可件数	不許可件数	不許可理由
研修室1	23件	-	
研修室2・3	1件	-	
母子相談室	6件	-	

(3) 使用料の収入実績

該当施設なし

(4) 収支決算

(単位：円)

収入		支出	
管理料	9,834,000	賃金	4,923,210
雑収入	1,964	需用費	691,946
		消耗品費	420,889
		修繕費	209,947
		印刷製本費	36,750
		被服費	24,360
		役務費	414,149
		使用料及び賃借料	741,018
		委託料	3,065,641
合計	9,835,964	合計	9,835,964
収支差額	0		

(5) その他、県が必要と認める事項（管理の実態を把握するために必要な事項）

利用者の意見等

(ア) 利用者アンケート結果（平成20年11月～平成21年3月31日実施）

（有効回答数130件）

項目	回答				
	良い	概ね良い	普通	やや悪い	悪い
利用者サービス	66.7%	30.2%	-	3.1%	0%
施設の維持管理	60.2%	39.8%	-	0%	0%

(イ) 利用者からの意見、苦情、要望 (意見箱に投函されていたアンケートに記載されていた意見)

年月	内容	対応
不明	<ul style="list-style-type: none"> ・ (前に研修室を使用していた団体に) ゴミを拾って帰って欲しい。 ・ 畳のゴミが目立つ ・ 使用後に掃除がしてあるようには思えない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 研修室に掃除用具を設置し、自由に使用できるようにした ・ 職員に使用後の点検を徹底させた
不明	<ul style="list-style-type: none"> ・ 行事案内がしてなかった 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 1階ホール案内板に行事予定を記載した ・ 5階エレベータ前にも案内板を設置した
不明	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車場が満車でことわられた時に大変困る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 駐車場が混雑する可能性があることを知らせ、公共の交通機関の利用を促すこととした

事故、故障等
特になし

その他報告事項など
特になし

(6) 評価結果

評価項目	結果	所見 (工夫、改善点)
サービスの維持・向上や利用促進に向けた取組みが行われているか。	A	<ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者アンケート調査を行い、苦情があった点をすみやかに改善するなど、利用者の声を運営に活かすことでサービスの質を向上させている。 ・ 講習会等における保育サービスの提供や、図書コーナーの設置など、より利用しやすい環境を充実した。 ・ イベント内容を充実した結果、利用者から好評を得ており、利用者数が増加している。 ・ 1階にパンフレットを置き、また、5階の掲示板への掲示による母子家庭への情報発信に努めている。 ・ 広報紙・HPを通してセンターの周知に努めている。
施設、設備及び備品の維持管理及び修繕が適切に行われているか。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仕様書等に基づき適切な管理が行われている。 ・ 他の入居団体と共同で、効率的な管理が行われている。 ・ 消防設備及びその使用方法の確認が適切に行われている。
適切に管理運営・危機管理を行う組織・体制となっているか。	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自衛消防隊の設置や危機管理マニュアルの作成、消防訓練の実施など適切に安全対策が行われており、職員への指導も適切に行われている。 ・ 適切に職員の配置がなされており、緊急連絡網により

		即時に連絡がとれるようになっている。
その他、必要と認める事項（例：苦情処理、個人情報保護）	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 個人情報保護対策について職員全員に徹底させ、データは、パスワード等により適正に管理されている。 ・ 個人情報を扱う職員は、鍵付きの棚で必要な書類を管理している。
総合評価	B	<ul style="list-style-type: none"> ・ 施設の設置目的にあった管理運営がなされている。

評価基準

- A（優）：仕様書等に定める水準を上回っている
- B（良）：仕様書等に定める水準を十分に実施している
- C（可）：仕様書等に定める水準を概ね実施しているが、一部改善を期待する部分がある
- D（不可）：仕様書等に定める水準を下回っている

総合評価

- A（優）：適正であり、優れた実績をあげている
- B（良）：適正である
- C（可）：概ね適正であるが、一部改善を期待する
- D（不可）：改善が必要である

（ 7 ）助言・指摘事項
特になし