

指定管理導入施設実績評価シート（平成29年度）

	施設所管課	福祉子ども部子ども家庭課
施設名	母と子の家しらゆり	
指定管理者	社会福祉法人湘南学園	
指定期間	平成26年4月1日 ～ 平成31年3月31日	
指定管理料	年額45,258,000円(平成29年度)	(総額222,235,000円)
設置目的	母子生活支援施設の運営	
業務内容	母子家庭の母と子を保護すると共に、自立の促進のためにその生活や就労を支援し、退所後も相談や援助を行い、子育ての支援をする。	
主な成果 <small>(自主事業含む)</small>	退所世帯数 目標 - 世帯 ⇒ 実績 2 世帯	
	稼働率 目標 93 % ⇒ 実績 77 %	
	利用世帯数 目標 168 人 ⇒ 実績 138 人	
	【主な自主事業実施による成果】	
	フードバンクからの食品寄贈品の配布を通じて、退所世帯の支援ができた。	

総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	新しく着任した施設長のもと、積極的な研修への参加、外部講師を招いて研修を実施されるなど職員の資質向上を行い、課題を抱えた母子の支援が困難化する中、丁寧な対応に努められた。入居世帯は一定数を保っており、効率的な運営を行っている。職員の雇用も安定してきており、入所母子との関係を作りながら支援を進めてもらっている。

評価項目及び評価の視点		確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項
I 実施体制	施設の設置目的の達成 □ 施設の設置目的を十分に理解し、それを踏まえ管理運営に努めていたか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	基準を満たしている	B (良好)	設置目的を理解し、目的に沿った管理運営を行っている。
	職員の勤務実績・配置状況・労働条件 □ 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 □ 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 □ 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 □ 障害者の雇用促進に努めていたか。	事業計画書、日報、勤務表、資格証、実地調査	A (優良)	基準を満たしている	A (優良)	専門職等の雇用が難しい中、職員体制の確保に努められた
	職員の研修 □ 事業計画書に基づき、業務に必要な研修、教育が実施できたか。	事業計画書、事業報告書、研修資料等	A (優良)	基準を満たしている	A (優良)	外部講師を招いての研修を始めるなど積極的な職員研修を実施された
	法令等遵守 □ 関係法令、条例等を遵守していたか。	仕様書、関係書類等、実地調査	B (良好)	基準を満たしている	B (良好)	適正に遵守されている
	個人情報保護・情報公開 □ 個人情報・情報公開の取り扱いについて、協定書に基づき適切に行っていたか。	協定書、管理方法（実地調査）	B (良好)	基準を満たしている	B (良好)	個人情報の適正な管理に努めている
	管理記録 □ 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 □ 点検結果や修繕履歴等を適切に記録・保管していたか。	日報、点検結果等関係書類、実地調査	B (良好)	基準を満たしている	B (良好)	記録の見直しをするなど改善されている
	連絡体制 □ 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。 □ 事業計画書、月報、事業報告書、その他報告書等の提出や内容が適正であったか。	事業計画書、事業報告書等関係書類	B (良好)	基準を満たしている	B (良好)	十分に連携連絡を行っている。報告書等も適正に提出されている
	緊急時対応 □ 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。 □ 緊急時のマニュアルが整備され、定期的に訓練等を行うなど、職員への指導徹底を図っていたか。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	基準を満たしている	B (良好)	マニュアルを整備し、毎月避難訓練を行っている
	【I 総括】 業務の実施体制に関する評価【標準B項目/当施設 項目】			B (良好)		

指定管理導入施設実績評価シート（平成29年度）

評価項目及び評価の視点	確認資料	自己評価	自己評価事由	所管課評価	所管課確認事項	
II 内容・水準	施設管理 □ 開館日、開館時間を遵守していたか。 □ 事故防止及び安全確保のために必要な対策を講じていたか。	事業計画書、日報	B (良好)	基準を満たしている	B (良好)	防犯カメラ、夜間警備体制を整えている
	利用状況 □ 利用者数、稼働率等が前年度実績や目標と比較し適正な水準であったか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	基準を満たしている	B (良好)	適正な水準である
	利用者対応 □ 利用許可や案内等、職員の対応は迅速かつ適切に行っていたか。 □ 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。 □ 利用者に対して設備、備品等を適切に提供したか。	業務マニュアル、意見・苦情等受付簿、アンケート、実地調査	B (良好)	基準を満たしている	B (良好)	入所母子が自立できるよう、それぞれに計画をたて適正に自立支援を行っている
	事業運営 □ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 □ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 □ 自主事業の実施により市民サービスの向上に効果があったか。	事業計画書、事業報告書、自主事業計画書、実地調査	B (良好)	基準を満たしている	B (良好)	事業計画書に基づき、入所者向けに事業を実施している
	維持管理 □ 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。 □ 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 □ 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 □ 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 □ 植栽、樹木等の維持管理を定期的に行い、美観が保たれていたか。	仕様書、備品台帳、点検結果、委託契約書、実地調査	B (良好)	基準を満たしている	B (良好)	修繕が必要な箇所について適正に対応している。気づいた点は報告を受けている
	情報提供 □ 施設案内、事業の開催案内等のパンフレット類を整備し、情報発信に努めていたか。 □ ホームページの管理は適切に行っていたか。	パンフレット・ホームページ等、実地調査	B (良好)	基準を満たしている (※しらゆり独自のホームページはないが、法人ホームページを活用している)	B (良好)	法人のホームページで情報発信に努めている
	環境配慮 □ 省資源、省エネルギー等環境への配慮、リサイクル等の推進等に努めていたか。	関係書類、実地調査	B (良好)	基準を満たしている	B (良好)	職員は環境、リサイクルの意識を持って推進に努めている
	意見・要望・苦情 □ 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。 □ 要望・苦情等の対応に迅速かつ適切に対応し、可能なものは管理運営に反映していたか。	事業計画書、事業報告書、日報、アンケート	B (良好)	基準を満たしている	B (良好)	日々の支援の中でも丁寧な相談にのり、要望や苦情の把握に努め、組織として問題解決に努力されている
	利用者アンケート □ 利用者アンケート調査等を実施するなど、利用者ニーズを積極的に把握し、その結果を管理運営に反映していたか。	事業計画書、アンケート、実地調査	B (良好)	基準を満たしている	B (良好)	個別相談の中でもニーズ把握に努めている
	【II総括】 業務の内容・水準に関する評価【標準9項目/当施設 項目】			B (良好)		
III 収支等	経理事務 □ 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。 □ 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。 □ 料金徴収、減免、還付の手続きは適切に処理していたか。	預金通帳、出納帳、利用申請書・減免申請書等、実地調査(金庫等)	B (良好)	基準を満たしている	B (良好)	適切に処理されている
	収支状況 □ 予算と決算に大幅な相違がなく、収入-支出はプラスとなっているか。 □ 収支状況が対前年度及び当初の目標を達成しているか。	事業計画書、事業報告書	B (良好)	基準を満たしている	B (良好)	適正に執行されている
	経費削減の取組 □ 経費削減に向けた取り組みを積極的に実施し、その効果が上がったか。 □ 清掃、警備、保守点検、修繕等の再委託が適切な水準、内容で実施されたか。	仕様書、事業計画書、委託契約書、実地調査	B (良好)	基準を満たしている	B (良好)	経費削減の意識は高く、再委託の内容も適切である
【III総括】 経費の収支等に関する評価【標準3項目/当施設 項目】			B (良好)			
IV その他	その他 □ 入所者に対する各種事業の取り組みを行ったか。	実地調査報告書	B (良好)	基準を満たしている	B (良好)	入所者によるこぼれる事業を実施している。
【IV総括】 その他に関する評価【当施設 項目】			B (良好)			

特記事項等 (課題・成果)	【指定管理者】 平成29年度は、しらゆりの施設長に着任して、チームづくりに取り組んだ一年でした。法人本部とは、地理的環境の異なるしらゆりは、福祉の総合的展開を続ける湘南学園の動きとは、横の繋がりで弱い面があります。この点、その都度、双方の情報を運ぶことで、「点」から「線」、更には、スタッフの動きも始まり、「面」としての展開が始まったように思います。指定管理7年目にしてようやく社会福祉法人湘南学園としての総合的展開の礎ができたように感じます。母子生活支援施設としては、昨年8月に提言された「新しい社会的養育ビジョン」を受けて、改めて母子分離のない施設特有の強みを確認しました。その具体的な表現として、外部講師による勉強会(正規・常勤嘱託)を重ね、しらゆりの取り組みを振り返り総括し、実践発表として法人内で共有することができたことは大きな成果です。同じ児童福祉施設として、連携の糸口となりました。平成30年度は、指定管理受託契約最終年となります。これまでの7年間を総括し、次の一歩を踏み出す1年として、地域社会の動向を踏まえた取り組みの検討が課題です。
	【施設所管課】 母子生活支援施設としての特性を理解し、法人として積極的な運営に努められています。近年の課題であった職員の安定雇用についても、一定の成果が見られ、支援についても継続して充実したものとなっています。入所母子の課題が複雑、困難化しており、市や関係機関とも、必要に応じて連携、協力を深めながら支援に努めていただきたい。