

# 指定管理導入施設実績評価シート（令和元年度）

|              |   |                  |
|--------------|---|------------------|
|              | <b>施設所管課</b>  | 福祉子ども部子ども家庭課     |
| <b>施設名</b>   | 母と子の家しらゆり   |                  |
| <b>指定管理者</b> | 社会福祉法人湘南学園  |                  |
| <b>指定期間</b>  | 平成31年4月1日 ～ 令和4年3月31日   |                  |
| <b>指定管理料</b> | 年額47,421,150円(令和元年度)  | (総額143,252,000円) |
| <b>設置目的</b>  | 母子生活支援施設の運営   |                  |
| <b>業務内容</b>  | 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。 |                  |

|   |                        |    |   |   |    |   |
|---|------------------------|----|---|---|----|---|
| <b>主な成果</b><br><small>(自主事業含む)</small>  | 使用料収入                  | 目標 | 円 | ⇒ | 実績 | 円 |
|   | 稼働率                    | 目標 | % | ⇒ | 実績 | % |
|   | 利用者数                   | 目標 | 人 | ⇒ | 実績 | 人 |
|   | <b>【主な自主事業実施による成果】</b> |    |   |   |    |   |
| 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。特に第4四半期以降は、新型コロナウイルス感染症関連で、給食センターの食材が余り、頻繁に、寄付を受けることになった。 |                        |    |   |   |    |   |

|             |             |  |
|-------------|-------------|--|
| <b>総合評価</b> | I～IVによる総合評価 | <b>総合評価コメント</b>  |
|             | B<br>(良好)   | これまでの自立支援が実り、例年より多くの退所につながられた。一部に、十分な支援をする前に退所してしまったケースもあり、仕方のない面もあるが少しでも今後に活かされることを期待している。職員体制について、職員の病気や退職もあって仕様書に定めた職員数が確保できなかったことは課題である。募集に苦慮される中でも雇用形態の変更を提案されるなど積極的に対応して来られたので、今後は職員確保を確実にし、入所者の増加に対応できるように備えてほしい。その他の面では、新型コロナウイルスへの対応のため職員体制変更や衛生管理の負担が大きく、事業も計画通りに実施できない中で、確実な入所者支援をしてこられたと感じている。 |

| 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  |
|---|------------------------|------------|--|------------|--|
| <b>施設の設置目的の達成</b><br><input type="checkbox"/> 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<br>(良好)  | 適正   | B<br>(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。                     |
| <b>職員の勤務実績・配置状況・労働条件</b><br><input type="checkbox"/> 事業計画書に沿った職員を配置していたか。<br><input type="checkbox"/> 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。<br><input type="checkbox"/> 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。<br><input type="checkbox"/> 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  | C<br>(課題含) | ハローワーク、福祉人材センター、HP等の媒体を通して求人を行ったが、年間を通して応募がない状態が続いた。 | C<br>(課題含) | 求人をし人員確保に努めているが、仕様書に定める職員を確保できなかった。            |
| <b>職員の研修</b><br><input type="checkbox"/> 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      | B<br>(良好)  | 外部講師による研修会は順調。子育て支援研修に参加し資格取得有。                      | B<br>(良好)  | 積極的に研鑽に努めている。                                  |
| <b>法令等遵守</b><br><input type="checkbox"/> 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<br>(良好)  | 適正   | B<br>(良好)  | 適正に遵守されている                                     |
| <b>個人情報保護・情報公開</b><br><input type="checkbox"/> 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<br>(良好)  | 適正   | B<br>(良好)  | 個人情報の適正な管理に努めている                               |
| <b>管理記録</b><br><input type="checkbox"/> 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。<br><input type="checkbox"/> 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<br>(良好)  | 適正   | B<br>(良好)  | 記録の見直しをするなど改善されている                             |
| <b>連絡体制</b><br><input type="checkbox"/> 市と指定管理者間で十分に連絡、調整を行っていたか。<br><input type="checkbox"/> 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<br>(良好)  | 大津市への毎月の報告については、入居者月次報告については、支援内容を分かりやすく整理した。        | B<br>(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                  |
| <b>緊急時対応</b><br><input type="checkbox"/> 事故・災害等の緊急時の連絡体制が確保されていたか。<br><input type="checkbox"/> 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<br>(良好)  | 適正（※避難訓練12回実施/年間）、入居者居室からの出火を想定した訓練を実施している。          | B<br>(良好)  | マニュアルを整備し、毎月避難訓練を行っている。コロナ禍においても状況に即した訓練を実施した。 |
| <b>《I 総括》</b> 業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設 項目】   |                        | B<br>(良好)  |  | B<br>(良好)  |  |

# 指定管理導入施設実績評価シート（令和元年度）

| 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<br>内容・水準                                | <b>施設管理</b><br><input type="checkbox"/> 開館日、開館時間を遵守していたか。<br><input type="checkbox"/> 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、<br>実地調査                       | B<br>(良好) | 適正   | B<br>(良好) | 防犯カメラ、夜間警備体制を整えている   |
|   | <b>利用状況</b><br><input type="checkbox"/> 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。   |                                      |           |  |           |  |
|   | <b>利用者対応</b><br><input type="checkbox"/> 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。<br><input type="checkbox"/> 服装、言葉遣い、接客態度等の接遇は適切であったか。<br><input type="checkbox"/> 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              | B<br>(良好) | 第4四半期以降、新型コロナウイルス感染症対策で、対応時、マスク着用、社会的距離、アルコール消毒等に取り組む。             | B<br>(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                                       |
|   | <b>事業運営</b><br><input type="checkbox"/> 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。<br><input type="checkbox"/> 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。<br><input type="checkbox"/> 利用者の満足度を高める工夫がされたか。<br><input type="checkbox"/> 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、<br>事業報告書、<br>自主事業計画書、<br>実地調査 | B<br>(良好) | 自主事業…食を通じた関わりは、デイキャンプ1回、ひまわり会3回、焼きいも会1回実施。新型コロナウイルス感染症対策で、マニュアル作成。 | B<br>(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。新型コロナウイルスについても、入所者との信頼関係や必要な支援を見据えながら、真摯に対応している。 |
|   | <b>維持管理</b><br><input type="checkbox"/> 施設、設備の保守管理(点検・修繕)を計画的に実施したか。<br><input type="checkbox"/> 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。<br><input type="checkbox"/> 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。<br><input type="checkbox"/> 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。<br><input type="checkbox"/> 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<br>(良好) | 長年の使用による経年劣化が建物、設備において目立ち始めている。順次対応できるもの、そうでないものが出始めている。           | B<br>(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                                       |
|   | <b>情報提供</b><br><input type="checkbox"/> 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。<br><input type="checkbox"/> 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、<br>実地調査              | B<br>(良好) | 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、パンフレットの改訂を計画中。(継続)                   | B<br>(良好) | 法人のホームページで情報を提供している  |
|   | <b>環境配慮</b><br><input type="checkbox"/> 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、<br>実地調査                        | B<br>(良好) | 適正   | B<br>(良好) | 職員は省資源の推進に努めている  |
|   | <b>意見・要望・苦情</b><br><input type="checkbox"/> 意見・要望・苦情等を把握する仕組みを確立しているか。<br><input type="checkbox"/> 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、<br>事業報告書、<br>日報、<br>アンケート     | B<br>(良好) | 利用者の情報を「引継ぎデータ」により共有することで、迅速な対応に心がけている。                            | B<br>(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                            |
|   | <b>利用者アンケート</b><br><input type="checkbox"/> 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、<br>アンケート、<br>事業報告書            | B<br>(良好) | 自立支援計画作成にあたり、原則6か月に一度、定期的な実施を心がけている。(継続)                           | B<br>(良好) | 個別相談の中でもニーズ把握に努めている  |
| <b>《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> |   |                                      | B (良好)    |  | B (良好)    |  |
| Ⅲ<br>収支等                                  | <b>経理事務</b><br><input type="checkbox"/> 専用口座、帳簿等を備え、適切に経理事務を行ったか。<br><input type="checkbox"/> 経理区分を設け、指定管理料を適正に執行していたか。<br><input type="checkbox"/> 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、<br>出納帳、<br>利用申請書・<br>減免申請書等、   | B<br>(良好) | 適正   | B<br>(良好) | 適切に処理されている   |
|   | <b>収支状況</b><br><input type="checkbox"/> 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。<br><input type="checkbox"/> 収支状況が対前年度比及び当初の目標を達成しているか。   | 事業計画書、<br>事業報告書                      | B<br>(良好) | 適正   | B<br>(良好) | 適正に執行されている   |
|   | <b>経費節減の取組</b><br><input type="checkbox"/> 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。<br><input type="checkbox"/> 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、<br>委託契約書                  | B<br>(良好) | 適正   | B<br>(良好) | 経費削減の意識は高く、再委託の内容も適切である  |
|   | <b>《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>   |                                      |           | B (良好)   |           | B (良好)   |
| Ⅳ<br>その他                                  | <b>その他</b><br><input type="checkbox"/> 入所者に対する各種事業の取り組みを行ったか。   | 事業報告書                                | B<br>(良好) | 年明け以降は、新型コロナウイルス感染症対策で自粛傾向となった。                                    | B<br>(良好) | 入所者によるこぼれる事業を実施している。   |
|   | <b>《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設 項目】</b>  |                                      |           | B (良好)   |           | B (良好)   |

|                  |   |
|------------------|---|
| 特記事項等<br>(課題・成果) | <b>【指定管理者】</b><br>3度目の指定管理受託(3年間)開始の年でした。4月当初13世帯30人でスタートしましたが、年間通して退所が7世帯、一方入所は7月、8月にわずか2世帯と、減少の年でした。年間を通しての入居世帯数は、延べ121世帯で前年度比39世帯減、入所者数は274人で前年度比94人減でした。ひと月の平均世帯数は、11.16で、認可定員14世帯における充足率は82%で、前年度(13.3世帯/月、充足率95%)と比べても大きく減少しました。運営面では、これまで展開してきた「施設内保育所ローズ」の子どもたちが全て地域の保育所へ移行したことで、改めて「母子の生活」に焦点を当てた「生活支援」と「保育」について見直すきっかけとなりました。とりわけ「保育」については「補完保育」を軸に、リフレッシュ保育等の流れを全員態勢で取り組みました。ただ職員関係では予定していた人材が確保できず、勤務態勢に苦慮した一年でもありました。「カウンセリングルームひまわり」は、退所後の母子への継続的な関わりも順調です。今後は、このことを基礎に、地域で暮らす「ひとり親世帯」も視野に入れた近隣領域への支援が課題です。 |
|                  | <b>【施設所管課】</b><br>常によりよい支援体制を目指して努力されている。新型コロナウイルス対応のため入所者向け及びアフターケア事業の縮小を余儀なくされたが、今後もコロナ禍は続くものと考えて、新しい生活様式の中で効果的な支援体制を構築されることを期待している。  |