

指定管理導入施設実績評価シート（令和2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31年4月1日 ～ 令和4年3月31日					
指定管理料	年額48,250,000円(令和2年度)		(総額144,147,450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 (自主事業含む)	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
【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。保育士養成の施設実習の受け入れは、年間16人。コロナ禍の影響で当初の予定から5人減となった。						
総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント				
	B (良好)	令和2年度は法人内人事異動で経験豊富な職員を主任母子支援員として就任させて、この職員を軸に支援体制の強化を図られ、効果を上げていると評価する。また職員間の協力体制を整え、多面的に母子へアプローチすることができている。職員数としても、仕様書で定める職員に非常勤職員1名を上乗せ配置して充実させている。積極的な他機関との協力もあり、母子の地域生活を目指した適切な支援を実施している。				

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
施設の設置目的の達成 <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 (良好)	適正	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 <input type="checkbox"/> 事業計画書に沿った職員を配置していたか。 <input type="checkbox"/> 必要な資格、経験を有する職員を確保していたか。 <input type="checkbox"/> 出勤状況、勤務形態等、労働条件が適正であったか。 <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 (課題含)	懸案の人材不足については改善。	A (優良)	法人内での人事異動により仕様書の職員数を確保した上で、非常勤職員1名を上乗せして配属した。今後の展開を見据えた人員配置を行っている。
職員の研修 <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 (良好)	外部講師による研修会は順調。研修での学びが実践発表会の整理に活かされている。	B (良好)	外部講師による研修を継続し、常に支援体制の改善を図っている。
法令等遵守 <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 (良好)	適正	B (良好)	適正に遵守している
個人情報保護・情報公開 <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 (良好)	適正	B (良好)	個人情報の適正な管理に努めている
管理記録 <input type="checkbox"/> 業務日誌等を適切に整備、保管していたか。 <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 (良好)	適正	B (良好)	適正に記録・保管している
連絡体制 <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。 <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 (良好)	大津市への毎月の報告を通して、担当者間の連携はスムーズに行われている。	B (良好)	報告書等は適正に提出されており、個別の連絡も確実にしている。
緊急時対応 <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。 <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 (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 (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。
【I 総括】 業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設 項目】		B (良好)		B (良好)	

指定管理導入施設実績評価シート（令和2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 <input type="checkbox"/> 開館日、開館時間を遵守していたか。 <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、 実地調査	B (良好)	適正	B (良好)	適正
	利用者対応 <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。 <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。 <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 (良好)	年間を通じて、新型コロナウイルス感染症対策で翻弄された。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 (良好)	外部とも連携しながら適正に自立支援を行っている
	事業運営 <input type="checkbox"/> 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。 <input type="checkbox"/> 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 <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、事業報告書、自主事業計画書、実地調査	B (良好)	自主事業…新型コロナウイルス感染症対策で、予定していた計画は大幅にダウン。一部実施に留まった。	B (良好)	事業計画書に基づき、事業を実施している。新型コロナウイルス感染症の影響で自主事業は縮小したが、適正な判断だった。
	維持管理 <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。 <input type="checkbox"/> 修繕が必要な箇所について、適切に対応したか。 <input type="checkbox"/> 日常の清掃、保安、警備は適切に実施しているか。 <input type="checkbox"/> 備品台帳に基づき備品を管理、修繕したか。 <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 (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、そうでないものが始まっている。この件については、市担当者調整して行った。	B (良好)	修繕が必要な箇所については都度市へ報告しており、調整を行った上で修繕している。備品管理には改善の余地がある。市の備品とそれ以外の備品を切り分けて管理が必要。
	情報提供 <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。 <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、実地調査	B (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、パンフレットは試作完成。	B (良好)	しらゆりのアピールポイントを整理し、パンフレットの改良に取り組まれた。
	環境配慮 <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、実地調査	B (良好)	適正	B (良好)	職員は省資源の推進に努めている
	意見・要望・苦情 <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。 <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、事業報告書、日報、アンケート	B (良好)	適正	B (良好)	日々の支援の中で丁寧に相談にのり、要望や苦情、不満を察知したときは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 <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、アンケート、事業報告書	B (良好)	個別相談の中でニーズ把握に努めている	B (良好)	個別相談の中で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)		B (良好)	
Ⅲ 収支等	経理事務 <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。 <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。 <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、出納帳、利用申請書・減免申請書等、	B (良好)	適正	B (良好)	適切に処理されている
	収支状況 <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。 <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、事業報告書	B (良好)	適正	B (良好)	適正に執行されている
	経費節減の取組 <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。 <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、委託契約書	B (良好)	適正	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)		B (良好)	
Ⅳ その他	その他 <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 (良好)	コロナ禍における行事の持ち方を点検しながら行う。	B (良好)	季節感や子どもの体験を重視した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)		B (良好)

特記事項等 (課題・成果)	【指定管理者】 指定管理受託から10年目の節目の年でした。なお令和2年度は3度目の更新2年目の年、4月当初8世帯18人でスタートしましたが、上半期の6カ月、全く入所もなく、下半期に入り、伸びが見られました。年間を通しての入居世帯数は、延べ109世帯で前年度比12世帯減、入所者数は、253人で前年度比21人減でした。ひと月の平均世帯数は、9.08で、認可定員15世帯における充足率は、60.5%で前年度(11.16世帯/月、充足率74.4%)と比べても大きく減少しました。運営面では、法人の人事異動で、児童分野の他領域(保育所/児童養護等)の経験のあるスタッフの参入により、母子生活支援施設の「母子の生活」に焦点を当てた「生活支援」と「保育」に加え、地域の拠点としての「子育て支援」の視点も考える機会となっています。現時点では、まずは、退所後の母子への継続的な関わり(アフターケア)を通して、地域で暮らす「ひとり親世帯」へのアプローチを引き続き検討します。
	【施設所管課】 外部講師の力を借りて常に支援体制や役割分担の改善を図りながら運営されています。今後もコロナ禍ではありますが、オンライン研修を活用するなどして、個々の職員が新たな支援手法を学ぶ機会を確保してよりよい支援を目指していけることを期待します。また、実践発表などを通して職員間でしらゆりの強みと今後の方向性を共有されていると感じます。パンフレットも刷新されたので、入所者確保の視点を持って他市町村へのアピール強化を図ってください。施設の老朽化が散見されるようになりましたが、大規模な修繕が必要になる前に積極的に補修してください。

※評価基準：項目別評価、《総括》、総合評価の評価基準(A～D)は、モニタリングチェックシートと同様とする。

※評価手順

```

    graph LR
      A[指定管理者自己評価] -- 提出 --> B[所管課評価]
      B -- 通知 --> C[指定管理者]
      C -- 送付 --> D[行政改革推進課(ホームページ等により結果公表)]
  
```