

指定管理導入施設実績評価シート（令和3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49,126,720円（令和3年度）（総額144,797,870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。	

	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
所管課総合評価	B (良好)	<p>所長を中心に地域連携を進め、主任母子支援員を中心に入所者の支援を確実に実施している。</p> <p>施設管理、措置元や市・県の児童福祉機関との連携も適切に行っている。</p> <p>また、地域の子育て支援に向けた取組を開始しており、今後の展開が期待される。</p>

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	所管課評価事由
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)	設置目的に沿った管理運営をしている。
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	B (良好)	年間を通して安定。	B (良好)	コロナ禍において適切な労働環境を維持しつつ、必要な支援を実施する職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。日常の取り組みの概念整理の場として効果的な役割を果たしている。	B (良好)	外部講師を招いて研修を実施するとともに、職員が他機関が実施する研修の講師を務めるなど研鑽に励んでいる。
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)	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)	適切に行っている。
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（※書類の管理については法人が取り組む文書管理に基づき更に検討中）	B (良好)	適切に記録、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)	月次報告に加え、随時報告がなされている。
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)	月1回の避難訓練を確実に実施しており、緊急時の連絡体制も整っている。
《I 総括》 業務の実施体制に関する評価【標準8項目/当施設8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3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	所管課評価事由
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、日報	B (良好)	適正	B (良好)	基本的な安全管理に加え、新型コロナウイルスの蔓延状況に合わせて対応を見直し、罹患者や濃厚接触者に適切に対応した。
	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、実地調査	B (良好)	毎年度スタッフマニュアルを作成。特に新型コロナウイルス対策については、未だ予断許さない状況下であり、対応については常に見直している。	B (良好)	入所者が必要とする支援にあわせてチーム対応、外部連携を実施されている。
	業務運営（全体） <input type="checkbox"/> 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。	事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	アフターケアの充実から、切れ目のない支援として実施。その先に地域の子育て事情を鑑みたアプローチを検討。法人のスケールメリットを活かすための広場と連携。	B (良好)	適切に実施している。カウンセリングやセラピー事業も積極的に実施して母子支援に取り組んでいる。
	自主事業運営 <input type="checkbox"/> 自主事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 <input type="checkbox"/> 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 <input type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 施設の設置目的に沿った自主事業を実施したか。	自主事業計画書、自主事業報告書、実地調査	B (良好)	新型コロナウイルス感染症対策での縛りは依然あるものの、幾分回復傾向になる中、家族単位での実施や、工夫してできる範囲で実行している。	B (良好)	退所後も行事やフードバンクをきっかけに来所を促しアフターフォローに取り組んでいる。
	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、そうでないものが出始めている。この件については、継続して市担当者と調整して行った。	B (良好)	空き部屋のうち1室を、急な入居に備えて常に整備するよう改善されるなど、適切に居室整備をしている。退所時の修繕費を事前に用意できるように検討が必要。
	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、また、パンフレットが完成した。	B (良好)	パンフレットを再作成し、PRIに努めた。
	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)	省資源等に努めている。
	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、苦情の把握と問題解決に努めている。
	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、実地調査	B (良好)	自立支援計画作成にあたり、原則6カ月に一度、定期的な実施を心がけている。(継続)	B (良好)	定期的に自立支援面談を行い、また個別の相談の中で把握に努めている。
《II総括》 業務の内容・水準に関する評価 【標準10項目/当施設9項】			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、実地調査(金庫等)	B (良好)	適正	B (良好)	適正に処理している。
	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)	適正に執行している。
	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、実地調査	B (良好)	適正	B (良好)	経費削減の意識は高く、再委託の内容は適正である。
《III総括》 経費の収支等に関する評価 【標準3項目/当施設3項目】			B(良好)		B(良好)	
IV その他	その他 <input type="checkbox"/> 入居者に対する各種事業の取り組みを行ったか。	報告者	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)	感染対策のため縮小を余儀なくされる中、できるだけ実施するよう努力している。
	《IV総括》 その他に関する評価 【当施設1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3年度）

主な成果 (全体)	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
	【指定管理者コメント】					
<p>指定管理受託から11年目、2021年度は3度目の更新の最終年でした。4月当初11世帯27人でスタートしましたが、上半期に3世帯入所、4世帯退所、下半期も同様に3世帯入所、4世帯退所があり、最終9世帯26人で年度末を迎えました。退所の時期にあたる利用者が幾分多い1年でしたが、年間を通しての入居世帯数は、延べ116世帯で前年度比7世帯増、入所者数は、305人で前年度比52人増でした。1カ月の平均世帯数は、9.66で、認可定員15世帯における充足率は、64.4%で、前年度（9.08世帯/月、充足率60.5%）と比べ、幾分上昇しました。なお、次年度に向けての指定管理事業者選定は一旦公募となりましたが、「地域支援・子育て支援」の視点、この11年間の実績を評価され、継続が決まりました。</p>						
【施設所管課コメント】						
<p>入退所の動きの多い年度で、2件あった。 母子での自立を目指す一方で、母子関係のアセスメントを行い次の支援へ移行させる母子生活支援施設の役割が機能している。</p>						

＜主な自主事業の実施状況＞				
事業名	指定自主事業・自主事業の別	事業内容	実施状況 (実施・追加・未実施)	特記事項（「未実施」の場合はその理由）
ヨガ体験	指定自主事業	ヨガインストラクター資格を取得している職員を中心に、母（子どもも参加可）に向け、約1時間半、ヨガ体験の場を提供している。呼吸法による心身のリフレッシュとともに、特にDVによる被害者に対するケアとして、ヨガ＝認知行動療法を通してアプローチしていく。	実施	月1回ペースで延べ9回実施
フードバンク食材分配	指定自主事業	フードバンクから提供いただいた食材を退所された人にも分配し、退所後の様子を確認し、必要に応じ対応してアフターケアにつなげている。	実施	セカンドハーベスト/17回実施 滋賀フードバンク /17回実施 滋賀佛教婦人会 / 2回実施
夕食サービス事業	指定自主事業	入居者の調理負担軽減などを目的とし、食事の提供を行い、夕食サービス事業の実施を検討する。	実施	子ども向けひまわりランチ会6回実施。 (仮称) しらゆり食堂を3回実施
地域支援/子育て支援(ひまわり会)事業	指定自主事業	カウンセリングルームひまわりの活動を退所後も行い地域生活以降後のアフターケア充実を図る。各種行事を企画、実施する。	実施	延べ294人 ※カウンセリング 57 / プレイセラピー130 ひまわり定期面談 31 / ひまわり会76
実習受入事業	自主事業	保育士養成学校の学生の保育実習の場を提供し、積極的に実習生の受け入れを行う。	実施	23人実施
自動販売機の管理業務	自主事業	自動販売機の設置	実施	1台
【指定管理者コメント】				
<p>フードバンクからの食品寄贈品のルートが増え、年間を通じて、前年度実績の約2倍に広がっている。またいただいた食材を活用して、しらゆり食堂（配食）を年間通して3回持つことが出来た。保育士養成の施設実習の受け入れも徐々に回復し、昨年度の16人に対し、23人と伸びが見られた。</p>				
【施設所管課コメント】				
<p>新たな事業を始めるなど積極的に取り組んでいる。</p>				

課題及び課題解決の結果	【指定管理者】			
	<p>運営面では、入所から退所までの流れが「切れ目なく繋がる、ように、スタッフの役割を見直し、支援の軸としてのチームアプローチを検討しました。特に「リビングケア～アフターケア」については、退所後の地域での生活（自立）を見据えた重点項目としました。</p>			
	【施設所管課】			
	<p>入所から退所までの一連の課程（入所初期の世帯の性格・状況・課題などの把握、入所期間を通じた課題解決のための支援、退所に向けての自立生活準備の支援）において、担当者が役割を分担し、支援の段階を意識しながら進行するための体制を組んでいる。また心理療法士と支援員が各々の立場で協力してアプローチする体制を整えて効果的な関わりを持っている。 今後の課題としては、複数の入所や困難ケースの対応が重なったタイミングで、結果的に、入所初期の関わりが受身であったと感じられるケースがあった。繁忙期においても入所初期に積極的で計画的な関わりを持てるよう工夫してほしい。 施設の特性上ホームページによるPRは慎重にならざるを得ない面もあるが、他施設の情報を収集し、今後の検討課題と認識していただきたい。 退所時の修繕費用負担がリビングケアにおいて心理的な重荷となるケースが見受けられる。入所当初からの積立てやこまめな修繕など、対策を検討いただきたい。</p>			

特記事項等	
--------------	--