

指定管理導入施設実績評価シート（令和4年度）

	施設所管課	福祉部子ども未来局子ども家庭課
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	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日	
指定管理料	年額48,530,000円(令和4年度)	(総額246,925,000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。	

所管課 総合評価	I～IVによる総合評価	総合評価コメント
	B (良好)	地域連携を含めた、入所者の支援が実施されている。 一部不適切な対応が見られたが、そのことへの反省を職員一同が共有し、改善に向けて努力している。 更なる支援の充実と、権利擁護に向けた意識向上に励んでいただきたい。

	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
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)	権利侵害に当たる事案が起こったものの、改善計画を立て現在進行形で再発防止に努めている。	B (良好)	改善指示に対し、真摯に受け止め再発防止に努めている。
	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	B (良好)	年度当初1人欠員でスタートしたが、その後1人パート職員を採用し、常勤換算9.2から9.4に回復した。	B (良好)	職員の確保に苦慮しつつも支援に必要な職員数を維持できている。
	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	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。なお、2022年度は、法人内保育施設と合同研修の機会とした。	B (良好)	計画に基づく研修は適切に実施できていた。加えて、人権擁護に関する研修も実施。
	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)	適正	B (良好)	遵守できている。
	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)	適正	B (良好)	適切に行っている
	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)	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)	適切に行っている
	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)	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、担当者間において、連絡は常に行えている。
	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)	適正（※避難訓練12回実施/年間…内1回大津市消防局立会い）、緊急時マニュアルの修正が必要。	B (良好)	適切に行っている
	《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4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)	適正に行っている
	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	C (課題含)	スタッフマニュアルを作成。新型コロナウイルス対策について訪問者受け入れチェックリスト、学級閉鎖等への行動基準を作成。権利侵害に当たる事案が起こり、指定管理業務における改善指示を受けた。	C (課題含)	入所者の課題に合わせ、職員の対応や事業実施を行っている。6月に児童が負傷する事案が起こったが、再発防止に向け施設全体で取り組んでいる。
	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。 <input type="checkbox"/> 利用促進に向け、積極的に取り組んでいるか。	事業計画書、事業報告書、実地調査	B (良好)	切れ目のない支援として、退所後の母子への継続した関わりを持っている。カウンセリングルームひまわりの取り組みは、退所後の実績も伸びている。	B (良好)	計画通り実施できている
	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)	全体的に前年度比で伸びている。地域支援・子育て支援としてのひまわりについては、継続して安定した取り組みができた。	B (良好)	継続してコロナ禍の影響がある中、計画通りに行っている。
	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)	居室内の設備は、いずれも順番に傷みが出始めている。順次対応しているが、金額的に一つ一つは、指定管理料内で対応できるものの、年間、トータルすると、予算的に厳しいところである。全体的な見直しも必要。	B (良好)	緊急を要する修繕や、小修繕は必要に応じ対応している。躯体に関する修繕や改修については、市への報告も行われている。
	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、パンフレットも効果的に使用している。	B (良好)	パンフレットや法人ホームページを活用
	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)	適切に行っている
	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)	第三者委員も含め、適切に行っている。
	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)	個別対応にて、半年に一度、入所者の意見を聞く場を設けている。
	《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、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)	経費削減の意識もあり、再委託の内容も適正である。
《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)	適正	B (良好)	積極的に行っている
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設1項目】			B(良好)		B(良好)

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】						
	指定管理受託から12年目、2022年度は4度目の更新(5年間)の初年でした。4月当初9世帯26人でスタートしましたが、上半期に2世帯入所、2世帯退所、下半期も同様に2世帯入所、1世帯退所があり、最終10世帯26人で年度末を迎えました。年間を通しての入居世帯数は、延べ110世帯で前年度比6世帯減、入所者数は306人で前年度比1人増でした。1カ月の平均世帯数は9.16で、認可定員15世帯における充足率は61.0%で、前年度(9.66世帯/月、充足率64.4%)と比べ、幾分減少しました。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、支援の軸をベースにチームアプローチを充実。特に退所後の「アフターケア」の関わりから、「地域支援」、「子育て支援」の機会を模索しています。なお、昨年6月に利用者の権利侵害に当たる事案があり、大津市から指定管理業務における改善指示書を受け、改善計画を提出しました。このことと並行して外部有識者を委員長に「検証委員会」を立ち上げ、再発防止に向けて取り組んでいます。						
【施設所管課コメント】							
ケース対応については、他機関との連携を密にしたアプローチが大事であるが、本年度は入退所も少なく、比較的落ち着いて入所者の特性に応じたチーム支援が展開できた。特に退所に向けた支援として、地域の支援機関との連携が重要になるケースが見られた中、しらゆりのアフターフォローとして、カウンセリング等の支援を退所後も行うなど、退所以降も利用者のケアを維持していく姿勢は評価できる。利用者の負傷事案は改善指示の対象としたものの、発生後の対応については、迅速に市へ報告し、施設内での検証を踏まえて職員全体で共有・振り返りを行い、研修の充実、マニュアルの作成など、再発防止に向けて確実に取り組んでいる。							

指定管理導入施設実績評価シート（令和4年度）

＜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)
自主事業 実施による 成果	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238人 ※カウンセリング 54 / プレイセラピー106 ひまわり定期面談 35 / ひまわり会 43
	実習受入事業	指定自主事業	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	24人実施 ※大阪国際、京都橘、関西国際、池坊、佛教、京都華頂、華頂短大、びわこ学院
	自動販売機の管理業務	指定自主事業	自動販売機の設置	実施	1台
	ヨガ体験	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DVI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14回実施 ※4月3日、6月 日、7月23日 ※8月27日、9月18日、10月16日、11月23日(2回) ※12月8日、12月10日、1月29日、2月5日、3月25日、3月26日
	夕食サービス事業	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。毎月1回(避難訓練時に提供)	実施	ひまわりランチ会6回実施。 ※5月、7月、8月、10月、12月、2月 しらゆり食堂を12回+α実施 ※毎月
	フードバンク食材分配	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/24回実施 滋賀フードバンク /68回実施 王将フーズ / 7回実施 吉野家牛丼 / 1回実施
【指定管理者コメント】 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100件、前年度36件と比べ約3倍近くとなっている。いただいた食材は入居者だけでなく、退所者への声かけし、アフターケアの機会としても充実している。配り切れない食材を活用して、しらゆり食堂(配食)を毎月1回、年間12回と、サプライズな形で数回提供することも出来た。保育士養成の施設実習の受け入れも、コロナ禍の影響も完全に回復し、昨年度24人を受け入れることができた。多くは保育園の保育士を目指しており、親支援、家族支援が求められる昨今において、母子生活支援施設での実習の意義は高いと感じている。					
【施設所管課コメント】 夕食サービス事業やフードバンク食材分配など、母子の生活を支援する自主事業を積極的に行っている。アフターフォロー事業、軌道に乗りつつあり、コロナ禍の元、地域での安心した生活につながられている。					

課題及び課題解決の結果	【指定管理者】 昨年6月の利用者の権利侵害に当たる事案については、大津市から指定管理業務における改善指示書を受け、改善計画を提出しました。このことと並行して法人内部の動きとして、外部有識者を委員長に「検証委員会」を立ち上げ、再発防止に向けて取り組んでいます。こちらについては現在進行形です。しらゆりとしては、利用者虐待防止マニュアルも作成しましたが、その活用は今後のテーマでもあります。また、マニュアル内に記載したフローチャートについては、大津市担当課とも情報交換しながら作成を目指したいです。
	【施設所管課】 6月の児童の負傷に対し、職員の利用者に対する権利意識の向上に向け、改善指示を出した。このことについては、改善計画が提出され、意識向上に向けた研修が行われたり、マニュアルも作成され、再発防止を図っている。今後は、所管課と協議を重ねていながら、マニュアルの精度を高めていくとともに、利用者への支援内容に生かされていくことを期待する。

特記事項等	
-------	--

※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。

