

指定管理導入施設実績評価シート（令和5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	令和4年4月1日 ～ 令和9年3月31日		
指定管理料	年額50,350,000円（令和5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)	限られた職員体制の中、特徴的な利用者にも対応し、自主事業の再開も積極的に行っている。 児童福祉施設の使命を自覚的に持って、さらなる支援の充実に向け邁進していただきたい。

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)	適正	B (良好)	設置目的に沿った管理運営に努めていた
	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	C (課題含)	令和6年3月に所長が異動となり、急な人事があった。また、3月に母子支援員1名が退職した。そのため欠員の状態で業務に当たり、残りの職員の残務が多く生じた。	C (課題含)	今年度は、休職・退職が相次ぎ、常に求人をしている状態であったが、法人からの支援やシフトの工夫で乗り切っている。安定した職員の確保が課題。
	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。法人内で権利擁護を中心に研修を開催し、法人全体で取り組んでいる。	B (良好)	外部講師による研修会、権利擁護の研修を中心に、その他職種に応じた研修に職員を参加させている。
	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)	遵守していた
	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)	適正に対応していた
	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)	退所者による修繕費の返済不服の申し立てを受け、修繕に係る記録の方法を見直した。	B (良好)	適正に実施していた
	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)	今年度末より担当課への報告には即時報告書を用いて、適宜、報告を行えるように整理した。	B (良好)	月次報告に加え、即時報告書を新たに利用し、入居者の情報共有を図った
	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るか。 □ 緊急時等のマニュアルが整備され、定期的に研修・訓練等を行うなど、職員への指導徹底を図っているか。	事業計画書、事業報告書、緊急時対応マニュアル	B (良好)	適正に実施。今後は施設内虐待発生時の対応フローチャートを大津市と整合性を図り作成していく。	B (良好)	訓練は適正に実施していた
	《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5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 □ 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)	門限遅れ、無断外泊が多くなり、夜間にセキュリティをかける時間が遅くなることがあったが、SMSを利用して帰所しない利用者へ注意喚起を促すことで時間内への施錠を行うなど工夫した。	B (良好)	利用者の安全確保に向け、対策を講じていた
	利用者対応 □ 外来者の接客等、職員の対応は迅速かつ適切か。 □ 利用者の人権擁護に配慮した支援が行えているか。 □ 利用者に対して適切な支援を行っているか。 □ 利用者に対して設備、備品等を適切に提供しているか。	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)	第三者評価実施年でもあり、利用者からの意見を確認することが出来た。今後は利用者からの意見、苦情、相談の記録を適正に行えるようにする。	B (良好)	第三者評価の結果も参考にしながら、適切な支援に努めている。
	業務運営(全体) □ 事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 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)	適正	B (良好)	適正に実施している
	自主事業運営 □ 自主事業計画書に則し、事業を計画どおり実施したか。 □ 利用者の満足度を高める工夫がされたか。 □ 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。 □ 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)	実習生の受け入れが増え、一部、学生を生活支援担当職員として採用した。人材不足が深刻な福祉現場として、今後の人材確保のため貴重な機会としている。	B (良好)	アフターケアも含め、利用者が安心できるような事業を計画的に展開している
	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)	老朽化が進んでいることは言うまでもない。今後、ますます、施設内の修繕が必要になってくることが予想される。予算の見直しも必要。	B (良好)	大規模修繕に関しては、当課と協議しながら進めている。 小規模修繕については、指定管理者の判断で、適宜行っている。
	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)	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)	情報発信は適宜行っている
	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)	適正	B (良好)	省資源に努めている
	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)	適正	B (良好)	施設運営に関する苦情等はなく、ほぼ個別支援上の対応で解決できている。
	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)	自立支援計画作成にあたり、原則6カ月一度、定期的な実施を心がけている。(継続)	B (良好)	一般的な利用者アンケートには馴染まない施設のため、個別対応を行っている
《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 □ 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)	適正	B (良好)	適正に処理している
	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)	適正である
	経費節減の取組 □ 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)	適正	B (良好)	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 □ 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)	行なっている
	《Ⅳ総括》 その他に関する評価【当施設1項目】		B (良好)		B (良好)	

指定管理導入施設実績評価シート（令和5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】							
	指定管理受託から13年目、令和5(2023)年度は4度目の更新(5年間)の2年目でした。4月当初10世帯26人でスタートしましたが、上半期に3世帯入所、3世帯退所、下半期も同様に2世帯入所、2世帯退所があり、最終10世帯29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124世帯で前年度比14世帯増、入所者数は337人で前年度比31人増でした。1カ月の平均世帯数は10.3で、認可定員15世帯における充足率は約68.7%で、前年度(9.16世帯/月、充足率61.0%)と比べ、若干増加しました。運営面では、利用者(母)の一部の方が精神科もしくは診療内を受診しており、精神的なサポートと日々の家事育児支援が最重要支援となっていました。そのような状況の中、コロナが5類となり行事開催にも日常が戻ってきました。特にこれまではテイクアウト形式だったしらゆり食堂は、参集しての食堂を再開。入居者同士の交流の場、また、子育ての情報共有の場としてにぎわっています。今後は地域支援の一環として、アフターケア(退所者)や地域のひとり親家庭の児童たちにも利用してもらえる食支援を検討中です。利用者の権利擁護、最善の利益、幸せを願いスタッフ一同、更に支援に努めます。							
【施設所管課コメント】								
精神的な不安定さがある利用者に対し、限られた職員体制の中でもできる限りの対応を行っている。加えて心理的アプローチをすすめながら、利用者への対応を模索し、有効な支援につながるよう工夫をしている。特に今年度は職員の異動が多く、職員体制の維持に苦労されていたが、昨今の福祉職員不足の中にありながら、支援の質を落とさないよう研修等、努力を続けている。								

自主事業 実施による 成果	＜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)
	地域支援／子育て支援(ひまわり会)事業	指定自主事業	カウンス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246人 ※カウンスリング 57 / プレイセラピー107 ひまわり定期面談 25 / ひまわり会 57
	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、華頂短大、京都文教、盛岡大
	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DVによる被害者に対してのケアとして、ヨガ＝認知行動療法を通してアプローチしていく。	実施	延べ10回実施 ※5/7、5/20、6/3、7/8、7/9、7/17 ※9/10、9/16、9/20、10/7
	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8回実施。 ※6月、7月、8月、11月、12月、2月、3月 しらゆり食堂は12回＋α実施
	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 /78回実施 王将フーズ / 10回実施
	【指定管理者コメント】				
	ひまわり会の開催は入所児童と退所児童を繋ぐ貴重な機会としています。対象児の年齢やメンバー構成をすることで、活動の内容を精査し、より充実した内容となってきています。ランチ会は地域で生活する児童の食支援として重要だと考えています。今後は、退所児童のみならず、地域のひとり親家庭児童も参加できるひまわり会の開催を検討中ですが、如何せん施設の特性柄、施設の解放には今一度慎重な協議が必要なためその在り方を模索中です。自治会の催しに施設として積極的に参加するということから始めて行ければと思っています。				
	【施設所管課コメント】				
	自主事業は、普段見られない利用者の姿に接することができる場でもあるので、利用者を知る貴重な時間として活用していただきたい。コロナにより自粛していた部分が再開され、より支援に生かされることを期待する。				

課題及び課題解決の結果	【指定管理者】
	職員が途中で退職してから、職員採用が叶わず人手不足の中、既存の職員が残務をして何とか、乗り越えました。さらには3月という年度末の大変、多忙な時期に施設長の急な交代があり、担当課には非常にご心配とお迷惑をおかけしました。4月からは風通しの良い施設を目指し、また、法人との連携がしっかりとれるような人事構成としました。新規採用の職員も増えますので、職員育成に注力し、その内容も密に報告できる体制を思案中です。また、権利擁護を中心とする職員研修を行いました。今後も再発防止に向け、より一層、職員育成に取り組みたい所存です。
	【施設所管課】
	職員の担い手不足は、しらゆりに限らずどこ施設でも課題である。その中で、いかにして支援の質を落とさず、職員のモチベーションを維持するか、法人の知恵を生かした対応をお願いしたい。

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。

※評価手順

指定管理者自己評価

提出

所管課評価

通知

指定管理者

送付

行政改革推進課(ホームページ等により結果公表)