

【施設状況】

グループ名称	母子生活支援施設										
指定管理者名	社会福祉法人長野市社会事業協会						法人番号	5100005001689			
所管課	主	116000	子育て家庭福祉課	副							
構成施設	1505	母子生活支援施設									
施設分類	06	保健福祉2型			施設利用者圏域	02	広域施設	利用制適用区分	01	代行制	
施設概要	居室(17)・心理室・保育室・緊急一時保護室・事務室・静養室・集会室・学習室・浴室(ボイラー室)・倉庫・自転車置き場										
施設設置目的	児童福祉法に基づき、配偶者のない女子またはこれに準ずる事情にある女子とその児童を共に入所させ、これらの者を保護し自立促進のためにその生活を支援する。併せて退所した者について相談その他の援助を行うことを目的とする。										
基本方針等	指定管理者の創意工夫に基づいた管理運営により、施設の設置目的を踏まえた施設となる事を目指す。										
主な実施事業	母子への日常生活、就労、養育、地域生活に向けた自立支援事業、児童福祉法第38条に基づき実施。その他の事業として、各種行事、母親懇談会、避難訓練を実施。										

【項目評価基準表】

評価	評価基準
5 (優れている)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上で、指定管理者のノウハウや努力等によるところが特に大きい
4 (良い)	・協定、事業計画に基づく管理運営や事業の実施が期待以上
3 (普通)	・協定、事業計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、事業計画の一部が予定どおり実施されない ・管理運営の一部において、市の指導が必要
1 (悪い)	・協定、事業計画が全て実施されない ・管理運営の全てにおいて、市の指導が必要 ・市の指導を受けてもなお、全く改善が図られない

【評価項目】

1 指定管理者の健全性

指定管理者名	社会福祉法人長野市社会事業協会				当該指定管理者の 指定回数	4 回
指定期間	令和3年4月1日	～	令和8年3月31日	5年	当該指定管理者の 管理運営開始日	平成18年4月1日
指定 管理 者の 健 全 性	施設の設置目的や市が示した基本方針、また、自ら提案した内容に沿った管理運営であったか。 また、団体の財務状況や組織体制は、管理運営実績のある他施設での管理運営状況も踏まえ、良好で、健全か。					評価
	特記事項 (問題等があった場合に、 その内容等を記入)					

施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)	利用区分等	単位	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年比	評価
	新規委託依頼世帯数	世帯	6	3	6	1	17%	
	年間累計入所世帯数	世帯	66	58	60	55	92%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) 入所に関しては、本人同意の元、利用者の状況を確認し、支援が必要であると認められた世帯の受け入れを行った。								
事業実施内容	区分	協定内容・指定管理者提案		追加事業、未実施事業及び未実施の理由				
	市指定事業	<ul style="list-style-type: none"> ・母子保護の実施に関する事 ・施設の運営に関する事 ・施設及び備品の維持管理に関する事 ・安全管理に関する事 						
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> ・地域向け子育て講座の開催 		<ul style="list-style-type: none"> ・地域貢献活動として花火大会を予定していたが、コロナウイルス蔓延の為、住民の方に花火セットをお配りした。 				
サービス維持・向上の取組み (広報等)		<ul style="list-style-type: none"> ・相談支援・母子支援に関する研修会へ積極的に参加。 ・有資格者は自己研鑽として専門の研修受講や資格の取得のために努めた。 						

3

3 利用者評価

利用者評価	区分	内容		評価
	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	聞き取り	
利用者からの評価・苦情等	(2) 調査、会議等の内容	<ul style="list-style-type: none"> ・随時、利用者からの申し出を受付 ・年2回(9月・12月)に施設長面談を実施。利用者が責任者へ直接申し出る場を設けている。 ・意見箱の設置(H23.4月から実施) ・定期的に母親懇談会・子ども会にて意見聴取 ・年1回施設利用についてのアンケート 		
	(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> ・意見・要望は検討結果を利用者へ回答(母親懇談会に周知している) ・個別対応が必要な場合は申し出者と協議して対応している。 		
	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> ・「不安な時に相談ができて助かる」と発言があった。 ・「美和荘は居心地がいいです」との声が度々聞かれた。 		
利用者からの評価・苦情等	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> ①利用者へ貸与していた洗濯機から騒音が発生する様になり、うるさいので何とかしてほしいというもの。【苦情】 ②漏水が発生し共同浴室が使えなくなった時の措置として、代替の浴室を即日用意してもらいたいというもの。【苦情】 		
	《対応措置》	<ul style="list-style-type: none"> ①の対応⇒ベランダに設置しなければならない洗濯機が早期に故障したものであるが、直ちに新品に取り換えた。(解決済み) ②の対応⇒改修が終了するまでの間、法人内別施設の浴室や銭湯を手配し送迎を実施する等、多様な入浴方法を提供することで各家庭の事情に応えられるよう対応した。(解決済み) 		

4

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和3年度)				市の収支				評価		
	項目	年度計画額		収支実績額		項目	令和3年度決算			令和2年度決算(前年度)	
		金額	金額	金額	金額		金額	金額		金額	金額
	収入	利用料金 指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入	32,895,000	21,000	利用料金 指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入	32,520,384	29,135	歳入		使用料 雑(納付金) 行政財産目的外使用料 貸付料 その他 児童入所施設措置費等負担金 入所者負担金	4,463,668 5,400,260
計	32,916,000		計	32,549,519		計	9,863,928	計	18,502,393		
支出	人件費 設備管理費 備品購入費 修繕費 光熱水費 事業費 事務経費 本社経費 その他	24,652,000 562,000 1,122,000 502,000 638,000 1,002,000 4,308,000 642,000 210,000		人件費 設備管理費 備品購入費 修繕費 光熱水費 事業費 事務経費 本社経費 その他	24,050,581 454,413 1,121,603 322,615 613,437 903,624 4,097,013 642,000 210,000		歳出	指定管理料 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他	32,520,384	指定管理料 委託料 需用費 役務費 使用料・賃借料 修繕費 工事請負費 備品購入費 その他	32,074,000
計	33,638,000		計	32,415,286		計	32,520,384	計	32,074,000		
自主事業	収入		収入								
	支出		支出								
	自主事業損益	0	自主事業損益	0							
損益		-722,000		134,233	差引		-22,656,456		-13,571,607		
人件費比率【人件費(賃金等)／令和3年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)									74.2%		
本社経費が、計画額と実績額で異なる理由											

5 管理運営全般 ※すべて で、「3」、「4」、「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価
職員配置	1 施設管理運営に必要な人員が、適正で有効に配置されているか 配置実績 (うち市内雇用職員数) 7名 所長1 母子支援員2 少年指導員1 書記兼少年指導員1 心理士1 嘱託医1 (7名)	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	2 専門性を備えた職員、有資格者が必要に応じて配置されているか		
	3 労働関係法令を遵守し、職員の適正な労働条件を確保しているか		
	4 職員の資質・能力向上を図り、施設を適切に運営するための取組みや研修がなされたか		
平等利用	1 特定の団体や個人に偏らない、公平・公正な、透明性の高い運営がなされたか	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか		
経理	1 施設の管理運営に係る収支の内容や、指定管理料、利用料金等の取扱いは適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか		
施設・備品の維持管理	1 必要とされている保守、点検、清掃、保安、警備等、必要な維持管理業務が確実に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2 備品はⅠ種、Ⅱ種を明確にし、それぞれ台帳、目録等を整備の上、管理が適正に行われたか		
セルフモニタリング等	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	
	2 事業計画・報告書、予算書・決算書や、施設の利用状況などの定期報告、点検・検査結果報告などが遅滞なく提出されたか		

6 危機管理体制 ※すべて[□]で、「3」。1か所でも空欄の場合は「1」「4」「5」とする場合は、評価理由欄に理由を記載してください。

区分	確認内容	チェック欄	評価	
危機管理体制	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか	☑	4	
	2 危機管理マニュアルなどの内容が職員に周知されているか			
	3 常に、日常の事故防止などに注意を払っているか			
	個人情報保護 1 施設の利用者の個人情報を保護するための対策が適切であったか	☑		
	防犯、防災対策	1 防犯、防火などの対策、体制が適切であったか		☑
		2 防災訓練など、必要な訓練が実施されたか		☑
緊急時対応、体制	1 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか	☑		
	2 必要な保険に加入するなど、利用者などからの損害賠償請求への対応措置が講じられているか			

7 地域連携

地域連携	協定内容・指定管理者提案	追加された内容、未実施の内容及びその理由	評価
	地域の声を聞く体制や、協働で地域貢献ができる運営であったか。市内雇用や市内事業者から物品を購入する等、地域を活用した管理運営であったか。障害者就労施設等からの物品及び役務の調達に努めたか。		3
	協定内容・指定管理者提案	追加された内容、未実施の内容及びその理由	
	<ul style="list-style-type: none"> ・地区会議への出席・行事参加 ・企業による社会貢献事業受入 ・地域との防災協定の締結 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域交流を目的とした花火大会を実施する予定であったが、コロナウイルス流行の影響により、中止となった。 ・企業からの社会貢献事業の話しがなかったため、受入れはなかった。 	

【総合評価】

評価項目	評価	得点	総合評価	
指定管理者の健全性	3	6	合計得点 68	<p>指定管理者の健全性 施設の有効活用 利用者評価 事業収支 管理運営全般 危機管理体制 地域連携</p> <p>----- 基準値</p>
施設の有効活用	3	12		
利用者評価	4	16		
事業収支	3	6		
管理運営全般	3	6		
危機管理体制	4	16		
地域連携	3	6		

評価理由	<p>入所者の支援について、措置元の福祉事務所(市町村)と定期的な入所者(支援者)の状況報告などを行うことで、綿密な情報共有ができており、適切な支援が行われている。</p> <p>「利用者評価」について、入所者(支援者)からの意見・要望を聞く機会を多く設けており、その対応について必要に応じて個別対応をするなどきめ細かい対応を行っている。また、苦情(アクシデント)に対しても、法人内の別施設を利用する等の柔軟な対応を行っているため「4」とした。</p> <p>「危機管理体制」について、防災訓練を毎月実施し、防犯カメラの設置や暗証番号式のドアロックの導入など、確実なセキュリティ対策が図られているため「4」とした。</p>
------	---

取組み・改善案等(施設所管課)	前年度からの課題	改善状況	改善案等(改善されていない場合)
	生活に困難を抱えている母子が増加している社会情勢の中で、これらの母子の安全を確保し、安心して暮らせる場として必要性が高い施設であるが、建築後40年以上が経過し、老朽化が激しいうえ、耐震性が不足していることから、入所者の安全性を確保するため、施設の在り方について早急に今後の方向性を決定する。	公共施設マネジメント「個別施設計画」との整合を図りながら、施設の機能を維持し、既存施設等への移転を検討した。	

次年度の目標・取組み等(施設所管課)	指定管理期間である令和7年度までは現状を維持するが、その後の施設の在り方について、施設の建替等を含め検討する。
--------------------	---

指定管理者自己評価

(1) 今年度の取組みに対する評価

① サービス向上に向けての取組み

- ・職員の資質の向上
有資格者は自己研鑽として専門分野や新たな資格取得に向けた研修に積極的に参加している。ZOOMでの研修に参加し、支援力を養う様に努めた。
- ・アフターケアの充実
退所後、数年に渡り支援する家庭が増加。問題が大きくなる前に対応し解決が図れるように努めている。
退所後5年以内の世帯へ年2回ハガキを送付している。
退所後数年して新たな問題が発生するケースもあり、相談や報告が寄せられた。

② 業務の効率化に対する取組み

- ・支援の充実と効率化を目的に、職員の業務内容と分担を全職員で見直した。
- ・業務内容の再編成、変更を行い新年度に向けた効率化を図った。
- ・国の令和3年度 児童虐待・DV対策等総合支援事業費国庫補助金を利用し、従事者の処遇改善を行った。

③ その他

(2) 指定管理者業務実施上の課題

- (3) 総合評価
- | | |
|-----------------|-----------------|
| 評価基準 | |
| 【A】計画や目標を大きく上回る | 【B】計画や目標を上回る |
| 【C】計画や目標どおり | |
| 【D】計画や目標を下回る | 【E】計画や目標を大きく下回る |

指定管理者
自己総合評価

C

① 評価理由

② 次年度以降の取組み

- 支援に関する事
- ・性教育研修 利用者と職員参加による研修の実施。
 - ・支援向上を目的とした研修の開催と参加。
 - ・利用者のアンケートの実施。
- 地域連携に関する事
- ・新型コロナウイルスの感染状況を見ながら、地域会議への参加を行い、地域の交流と理解を深める。
 - ・母子に関する地域福祉ニーズの把握と支援事業の実施。
- 施設の維持管理に関する事
- ・施設の耐震問題、運営について長野市と協議し方針を決定する。