

【施設状況】

グループ名称	母子生活支援施設(美和荘)							
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	子育て支援課	副				
構成施設	1505	母子生活支援施設(美和荘)						
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、これらのものを保護するとともに自立の促進のためにその生活を支援するとともに、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ことを目指す。							
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等、児童福祉法第38条に基づき実施。その他年間事業として、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			指定回数	3 回	
指定期間	平成28年4月1日	～	令和3年3月31日	5年	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)					

2 施設の有効活用

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28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年比	評価
	新規委託依頼世帯数	世帯	7	3	6	3	50%	
	年間累計入所世帯数	世帯	80	95	66	58	88%	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
							#DIV/0!	
(特記事項) 入所に際しては、本人同意のもと、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"> <li>母子保護の実施に関する事</li> <li>施設の運営に関する事</li> <li>施設及び備品の維持管理に関する事</li> <li>安全管理に関する事</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>地域貢献活動として開催。住民自治協議会への働きかけを行い、住民自治協職員及び法人内専門職の協力を得て開催した。</li> </ul>				
	自主事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域向け子育て講座の開催</li> </ul>						
サービス維持・向上の取組み(広報等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>相談支援、母子支援に関する研修会へ積極的に参加。(外国籍利用者も増える中滞日外国人に対する研修会にも参加した。)</li> <li>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に努めた。</li> <li>障害を有する利用者支援対応のため、障がい福祉サービス事業の把握に努めた。</li> <li>自治協議会へ働きかけ、地域向け親子コミュニケーション講座を開催。アンケートにて地域ニーズの把握にも努めた。</li> </ul>							

3 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"> <li>随時、利用者からの申し出を受付</li> <li>年2回(9月・2月)に施設長面談を実施。利用者が責任者へ直接申し出る機会を設けている。</li> <li>意見箱の設置(H23.4月から実施)</li> <li>定期的な母親懇談会及び子ども会にて意見聴取</li> <li>年1回施設利用についてのアンケート</li> </ul>	4
	(3) 調査、会議等の結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>意見、要望は検討結果を利用者へ回答(母親懇談会開催時に周知している。)</li> <li>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。</li> </ul>	
	(1) 良好とする評価	<ul style="list-style-type: none"> <li>不安な時に相談できることが助かる。</li> <li>退所の時に寂しい気持ちとなり、いかに居心地が良かったか分かった。</li> <li>アフターケアより「何かあったらここに来ようと思える場所」</li> </ul>	
	(2) 苦情・改善等の要望事項	<ul style="list-style-type: none"> <li>①居室ガス湯沸かし器のホース破損の申し出があった。</li> <li>②洗濯機給水ホースの破損の申し出があった。</li> <li>③居室テレビのカード不調の申し出があった。</li> <li>④ガスレンジの不調の申し出があった。</li> <li>⑤入浴に関して、次の順番の利用者への入浴が終わったという報告は、子供に伝えるのではなく母親(もしくは職員)に伝えてほしいという依頼があった。</li> <li>⑥退所した利用者から、退所したという情報が洩れているのではないかと電話で問い合わせがあった。</li> </ul>	
	《対応措置》	<ul style="list-style-type: none"> <li>①その日のうちにガス会社に相談をして部品の取り寄せを依頼した。数日後部品を受け取った。</li> <li>②破損の申し出を受けた日に利用していない部屋の洗濯機ホースと交換した。</li> <li>③申し出を受けて職員がカードの汚れをふき取り入れ直して利用可能にした。</li> <li>④申し出を受けてバーナーの汚れをふき取ったところ解決した。</li> <li>⑤入浴の決まりでは母親から母親へ声掛けするように決められているので、決まりに関して改めて母親に伝えた。</li> <li>⑥全職員(臨時職員含む)に対して情報管理について再確認した。その後、その退所者には謝罪と再発防止策を説明して了承を得た。</li> </ul>	

事業収支 (単位:円)	指定管理者収支(令和元年度)				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		令和元年度決算		平成30年度決算(前年度)		
	項目	金額	項目	金額	項目	金額	項目	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	32,074,000   912,000	利用料金 指定管理料 委託料 販売収入等 その他収入	32,074,000   125,801	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	5,276,268   9,000,286	
計	32,986,000	計	32,199,801	計	14,276,554	計	21,001,923		
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	28,671,000 1,000,000 225,000 225,000 534,000 907,000 5,020,000 642,000 258,000	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	22,853,290 861,490 1,389,564 400,350 515,304 640,646 4,882,642 642,000 258,000	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	32,074,000      32,074,000	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      32,074,000
計	37,482,000	計	32,443,286	計	32,074,000	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	-4,496,000		-243,485	差引	-17,797,446		-11,072,077		
人件費比率【人件費(賃金等)／令和元年度指定管理者事業支出】(支出に占める人件費の割合)								70.4%	
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。

No. 31

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	評価			
<p>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。</p>	4			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>協定内容・指定管理者提案</th> <th>追加された内容、未実施の内容及びその理由</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>地区会議への出席、行事参加</li> <li>住民自治協議会と連携して子育てコミュニケーション講座の開催</li> <li>企業による社会貢献事業受入</li> <li>地域交流を目的とした花火大会の実施</li> <li>地域との防災協定の締結</li> </ul> </td> <td> <ul style="list-style-type: none"> <li>住民自治協議会との連携 地域住民の子育て力向上に法人内専門職の専門的観点からのアドバイスが出来たうえ地域ニーズ把握するうえで役立った。</li> <li>企業による社会貢献事業の受入 利用者の生活環境改善を目的として安全に配慮した上で地域企業の活動受入をおこなった。</li> </ul> </td> </tr> </tbody> </table>		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"> <li>地区会議への出席、行事参加</li> <li>住民自治協議会と連携して子育てコミュニケーション講座の開催</li> <li>企業による社会貢献事業受入</li> <li>地域交流を目的とした花火大会の実施</li> <li>地域との防災協定の締結</li> </ul>
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"> <li>地区会議への出席、行事参加</li> <li>住民自治協議会と連携して子育てコミュニケーション講座の開催</li> <li>企業による社会貢献事業受入</li> <li>地域交流を目的とした花火大会の実施</li> <li>地域との防災協定の締結</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>住民自治協議会との連携 地域住民の子育て力向上に法人内専門職の専門的観点からのアドバイスが出来たうえ地域ニーズ把握するうえで役立った。</li> <li>企業による社会貢献事業の受入 利用者の生活環境改善を目的として安全に配慮した上で地域企業の活動受入をおこなった。</li> </ul>			

【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	<p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</p> <p>地域の連携</p> <p>施設の有効活用</p> <p>利用者評価</p> <p>事業収支</p> <p>管理運営全般</p> <p>危機管理体制</p> <p>70</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	4	8	
合計得点		70	

評価理由
措置元の福祉事務所と定期的な入所者(支援者)の状況報告をすることで、綿密な情報共有を行い、適切な支援ができています。入所者の自立に向けた支援内容を理解し、早期自立(退所)に向けた取り組みをしている。支援職員の資質向上のため、各種専門的な研修に参加、定例会議を利用して職場内研修を実施することで全職員との情報共有を図った。入所者(支援者)からの要望による取り組みとして、母子遠足やクリスマス会などの精神面に配慮した行事を行い、高評価を得ている。地域の理解を深めるため、地域の行事などに積極的に参加し交流を行うとともに、災害時の防災協定の締結を行った。入所者(支援者)には、DV被害者もいることから個人情報の取り扱いには十分に注意を払い、情報漏洩がないよう徹底して、安心な生活環境維持に努めている。また、緊急時の対応が迅速に行えるよう職員への連絡体制を整備して対応している。

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)
	建築後40年以上が経過し老朽化及び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、改築を含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」との整合性を図りながら、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)
・施設のあり方について、既存施設等への移転との方向性となったことにより、早期実現に向け検討する。

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。  
外部研修の他、施設内研修の充実にも力を入れ、支援力を養うための研修を開催。外部講師等による研修を実施した。滞日外国人研修に参加し滞日外国人が多数住んでいる地域の取組み等を学ぶことができ参考になった。

・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

・利用者情報管理

情報管理の見直しを図り、数年経過や職員入替によって情報把握しやすい方法へ変更。  
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。

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

B

① 評価理由

② 次年度以降の取組み

支援に関すること

・性教育研修 利用者(母親)と職員参加による研修の実施。(R2年10月外部講師による研修実施)  
・支援向上を目的とした研修の開催と参加。(種別に問わず障害者支援関係及び滞日外国人など幅広く研修会に参加。)  
・利用者アンケートの実施。

地域連携に関すること

・地域会議、行事への参加を積極的に行い、地域と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。R2度地域向け子育て講座開催。

施設の維持管理に関すること

・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。