

【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、実施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、実施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、計画が予定どおり実施された
2 (劣る)	・協定、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、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	～	平成33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

		利用区分等	単位	H25	H26	H27	H28	対前年比	評価
施設利用状況 (利用者数、件数、稼働率など)		新規委託依頼世帯数	世帯	10	5	8	7	88%	3
		年間累計入所世帯数	世帯	107	80	70	80	114%	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
								#DIV/0!	
		(特記事項) 入所に際しては、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を受入れた。							
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"> ・地元事業所から無償で食料を受け入れ、必要な方へ提供 ・バス遠足 				
サービス維持・向上の取組み(広報等)	相談支援、母子支援の研修会に積極的に参加。奇数月には外部講師等による施設内研修を実施し、実践に活かすことを目的として全職員が受講し専門知識と技術の向上に努めている。 また、母子生活支援施設の機能と役割を知ってもらうため、関係機関が開催する研修の場を利用して、県内の女性相談員と母子支援に関わる担当者に対し、施設の紹介や利用対象者への支援について説明する機会を設けてもらった。								

3 利用者評価

		区分	内容	評価
利用者評価	利用者要望把握	(1) 利用者要望把握方法	利用者会議等	4
		(2) 調査、会議等の内容	意見箱の設置 (H23.4月から実施) 定期の母親懇談会 (2ヶ月に1回の開催) 第三者評価と母親会にて施設利用についてのアンケート実施 年2回 (6~7月、11~12月)の施設長面談で利用者が施設の責任者に直接話をする機会を設けている。 随時、利用者からの申し出を受け付け	
(3) 調査、会議等の結果	意見、要望は職員会議で検討し利用者へ回答。 個別対応が必要な要望に関しては、申し出者と協議した後対応をしている。			
	利用者からの評価・苦情等	(1) 良好とする評価	バス遠足は普段出かけられない場所に行けるなど、母子ともに楽しめた。 安全面では安心感を持って生活できる。職員が親身になって考えてくれるので、母子で落ち着いて毎日の生活が送れる。	
		(2) 苦情・改善等の要望事項	お風呂に関する要望が絶えない状況にある。 ・共同であるため、順番や時間制限があるなど自由がきかない。特に、幼児や中学生以上の子がいる家庭は利用しづらい。 ・入浴方法や時間について、他利用者への配慮に疲れる。 建物が古いので住みにくい所がある。 母親の都合や病児などの理由により、子どものお預りをして欲しい。	
		《対応措置》	お風呂利用については、利用者と職員で話し合う場を設けたり、個々に話し合いを行ない職員が代弁をし調整した。 建物各所の修繕を行ない、生活に大きな影響が出ないように対応した。 利用者の入れ替りに伴い、子どものお預りについて利用者に周知されていない部分があった。お預り対応可能であることを母親懇談会にて改めて説明をした。	

事業収支 (単位：円)	指定管理者収支（平成28年度）				市の収支				評価
	年度計画額		収支実績額		平成28年度決算		平成27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		歳入		歳入		歳入		
	利用料金		利用料金		使用料		使用料		
	指定管理料	32,936,000	指定管理料	32,824,069	雑（納付金）		雑（納付金）		
	委託料		委託料		行政財産目的外使用料		行政財産目的外使用料		
	販売収入等		販売収入等		その他		その他		
	その他収入	44,000	その他収入	217,675	児童入所施設措置費等負担金	2,761,451	児童入所施設措置費等負担金	1,138,577	
	計	32,980,000	計	33,041,744	入所者負担金	27,239,418	入所者負担金	27,943,867	
					計	30,000,869	計	29,082,444	
	人件費	25,807,000	人件費	25,480,706	指定管理料	32,824,069	指定管理料	30,890,804	
	設備管理費	1,012,000	設備管理費	857,439	委託料		委託料		
	備品購入費	240,000	備品購入費	269,304	需用費		需用費		
	修繕費	280,000	修繕費	188,802	役務費		役務費		
	光熱水費	517,000	光熱水費	449,279	使用料・賃借料		使用料・賃借料		
	事業費	732,000	事業費	557,809	修繕費		修繕費		
	事務経費	4,778,000	事務経費	4,135,468	歳出		工事請負費		
	本社経費	454,000	本社経費	454,000	備品購入費		備品購入費		
	その他	0	その他	0	その他		その他		
	計	33,820,000	計	32,392,807	計	32,824,069	計	30,890,804	
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		-840,000		648,937	差引	-2,823,200		-1,808,360	
人件費比率【人件費（賃金等）／平成28年度指定管理者事業支出】（支出に占める人件費の割合）								78.7%	
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	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	配置実績 (うち市内雇用職員数)			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 計 7人 (7人)
	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			
平等利用	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	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			
経理	2 使用許可、減免等の事務手続きが適切に行われたか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	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			
施設・備品の維持管理	2 収支内容等を記載した帳簿を整備しているか	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	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実行されたか			
セルフモニタリング等	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3	
	1 日常的、定期的に業務の点検、監視が行われたか			
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	3	

区分	確認内容	チェック欄	評価
危機管理体制	安全対策	<input checked="" type="checkbox"/>	3
	1 危機管理マニュアルなどが整備されているか		
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	1 施設の利用者の個人情報を守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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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	<input checked="" type="checkbox"/>	
	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	
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。	4	
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"> ・地域福祉ワーカーとの連携による母子支援情報の収集 ・地域との防災協定の締結 ・地域交流の花火大会 ・職員による地域向け子育て講座 		地元事業所から無償で食料を受け入れ、退所者を含め必要な方へ提供

【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	<div style="text-align: center;"> <p>総合評価</p> <p>指定管理者の健全性</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>地域連携</p> <p>--- 基準値</p> </div>
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	3	12	
地域連携	4	8	
合計得点			

評価理由	<ul style="list-style-type: none"> ・措置元の福祉事務所に対して、定期的に入所者の状況報告をすることにより、支援の内容や方法について綿密な情報共有を行い、支援者に対応をしている。 ・入所者に対して、自立に向けた支援内容を理解した上で自己決定ができるように対処方法の見直しを行い、早期退所に向けた取り組みをしている。 ・支援する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し全職員に対して研修内容の共有を図った。 ・入所者の声を反映した母子での思い出作りのためのバス遠足など入所者の精神面に配慮した行事を行い、入所者から高評価をもらっている。 ・地域への理解を深めるため、交流を積極的に行った。
------	--

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)
	入所者向けに施設機能や諸手続き説明書、職員用の支援マニュアルとして支援手順書を指定管理者と一緒に見直しし、入所者の適切な支援につなげる必要がある。	入所者用諸手続き説明書、職員用支援マニュアルを見直しし、支援に活かした。	-

次年度の目標・取組み等 (施設所管課)	<ul style="list-style-type: none"> ・平成28年3月に長野県DV被害者支援のあり方検討に関する報告があり、県内の母子生活支援施設のあり方等について今後の方向性が示された。これらを基に、施設の老朽化が進んでいる本市の施設の今後のあり方について研究・検討する
---------------------	---

指定管理者自己評価	B
<p>(1) 今年度の取組みに対する評価</p> <p>① サービス向上に向けての取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今年度より地元事業所から無償で食料を受け入れ、退所者も含める必要な方への提供を開始した。 ・アフターケアの必要性が高まる中、施設側からも退所者のニーズ把握を行なうための取り組みを開始。退所後5年以内の母子家庭に対し、行事案内の送付、電話による状況確認を行ないニーズの把握に務めた。 ・施設側からアプローチをしたことで、新たに連絡を頂いた方もあり、改めて「退所後も相談できる場所」である事を伝えることができた。 <p>② 業務の効率化に対する取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員スケジュール管理を徹底することで、全職員が各職員の動きを把握し支援可能となった。 ・利用者の状況変化に対応するため、週1回の会議時に状況把握の時間を設け、全職員で支援可能な体制作りに務めた。 <p>③ その他</p> <p>(2) 指定管理者業務実施上の課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・生活施設であるにも関わらず、耐震化未整備の施設であり、利用者の安全に関わる問題となっている。 ・近隣の福祉事務所へ施設パンフレットの郵送により広報していたが、関係機関に施設の機能と役割が周知されるよう、所長が福祉事務所を訪問して女性相談員と担当職員へ説明して広報を積極的にを行い利用者の増加につなげる必要がある。 <p>(3) 次年度以降の取組み</p> <p>支援に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・養育や性教育に関する施設内研修について、職員のみでなく母親へも参加を呼びかけ、共に知識を深める機会を設ける。 ・利用者アンケート等を活用し、利用者のニーズに合った支援になるよう更に見直しを行なう。 <p>利用率の向上に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用率の向上のためには、関係機関が施設の機能と役割を把握し活用してもらうことが必要となる。 ・そのためにも、施設の広報を関係機関に積極的に行なっていく。 <p>地域との連携に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域役員や住民自治協議会等と協議の上、地域向け養育講座の開催、ボランティア受け入れについて検討と実施をする。 <p>施設の管理維持に関すること</p> <ul style="list-style-type: none"> ・耐震化されていない建物に利用者を受け入れている状況を改善すべく、長野市と協議し今後の方針を決定する。 	

【指定管理者自己評価基準】

A：計画や目標を上回る、B：計画や目標をやや上回る、C：計画や目標どおり、D：計画や目標をやや下回る、E：計画や目標を下回る