

指定管理者評価シート

事業名	母子生活支援施設運営費	所管課(電話番号)	子ども未来局子育て支援部子育て支援課(211-2988)
-----	-------------	-----------	------------------------------

I 基本情報

1 施設の概要			
名称	札幌市しらぎく荘	所在地	札幌市白石区菊水5条2丁目1番4号
開設時期	昭和49年4月1日	延床面積	768.9㎡
目的	配偶者のいない女子又はこれに属する事情のある女子及びその者の監護すべき児童を入所させて、女子と児童を保護するとともに、自立促進のためにその生活を支援する。		
事業概要	母子保護の実施及び母子の自立促進のための生活支援		
主要施設	母子室・学習室兼集会室・静養室・事務室		
2 指定管理者			
名称	公益社団法人札幌市母子寡婦福祉連合会		
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日		
募集方法	<p>非公募</p> <p>非公募の場合、その理由： 札幌市しらぎく荘は、児童福祉法(昭和22年法律第164号)第38条の規定に基づく母子生活支援施設として、配偶者のない女子又はこれに準ずる事情にある女子及びその者の監護すべき児童を入所させて、これらの者を保護するとともに、これらの者の自立の促進のためにその生活を支援することを目的として設置された施設である。 母子生活支援施設については、札幌市児童福祉施設条例(昭和39年条例第6号)第12条第2項の規定により、管理が良好に行われている場合に限り、札幌市公の施設に係る指定管理者の指定手続きに関する条例(平成15年条例第33号)第2条の規定にかかわらず、公募によることなく、現在、指定管理を行っている団体に同条例第3条の規定による申込みを求めることができるとされている。 公益社団法人札幌市母子寡婦福祉連合会は、平成18年から現在に至るまで当該施設の管理運営を行い、自立支援・就労対策等において良好な事業実績を残している。 よって、非公募とし、公益社団法人札幌市母子寡婦福祉連合会を指定管理者に選定した。</p>		
指定単位	<p>施設数:1施設</p> <p>複数施設を一括指定の場合、その理由：</p>		
業務の範囲	施設の維持及び管理。母子保護の実施及び母子の自立促進のための生活支援		
3 評価単位	<p>施設数:1施設</p> <p>複数施設を一括評価の場合、その理由：</p>		

II 令和元年度管理業務等の検証

項目	実施状況	指定管理者の自己評価	所管局の評価				
1 業務の要求水準達成度							
(1) 統括管理業務	<p>▽ 管理運営に係る基本方針の策定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・母子福祉の理念に基づき平成31年度の事業計画を策定しその中に基本方針を明記した。この方針に沿った施設運営に務めた。 <p>▽ 平等利用に係る方針等の策定と取組実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平等支援の基本方針の下に入所者と個別面談を行い、各世帯に必要な支援を検討し計画的に支援を行った。 <p>▽ 地球温暖化対策及び環境配慮の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内の節電、節水に努めた。ゴミの分別の徹底と地域の小学校の資源回収を積極的に利用した。 <p>▽ 管理運営組織の確立(責任者の配置、組織整備、従事者の確保・配置、人材育成)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務分掌の変更に伴い、業務の引継ぎを速やかに行い、総合支援マニュアルや外部研修の受講を活用し、知識の向上に努めた。新規採用を計画していたが、入居者の減少などの為採用は見送った。 <p>▽ 管理水準の維持向上に向けた取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日の定時ミーティングを行い、入所者の状況を申し送り、情報共有しながら支援にあたっている。 ・1日5回の見廻りを実施し、施設内に異常がないかを確認している。 ・母の会を2ヶ月に1回開催し、入所者の意見や要望を聞き取り、施設運営に反映させている。 ・月2回の職員会議では行事等の計画、反省を行い、改善についての意見交換や入所者支援について検討をするなど、より良い対応を心がけている。 <p>▽ 第三者に対する委託業務等の管理(業務の適正確保、受託者への適切監督、履行確認)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・機械警備、消防設備、施設内設備の点検清掃、修繕などを第三者に委託しており、受託者に対し適切に監督し、履行を確認した。貯水槽清掃については、新型コロナウイルス感染症の影響により、令和元年度中の実施を見送らざるを得なかったが、収束の状況を見極め、令和2年度の早期に実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・方針に基づき今後も適切な支援を実施する。 ・入所者に対して等しく対応しつつ、個々に必要な支援を行っている。 ・可能な限り、地球環境に配慮するよう入所者への啓発も行っている。 ・組織の機能を向上させる為に、外部研修やOJT等により、適切な対応が出来るように研鑽に努めている。 ・入所者に対して職員間で情報を共有し、状況の把握に努めている。 ・適正に管理した。 	<table border="1" data-bbox="1233 320 1444 353"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>全ての項目において要求水準を達成した。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

▽ 札幌市及び関係機関との連絡調整(運営協議会等の開催)

開催回	協議・報告内容
第1回 (6月11.12日)	・白石区健康・子ども課とケース会議 ※入所者の実態調査 ※入所者の自立支援のあり方
第2回 (9月18日)	・運営協議会 ※事業報告
<協議会メンバー> ・子ども未来局職員 ・白石区健康・子ども課職員 ・施設長、母子支援員 ・町内会副会長 ・民生委員児童委員協議会主任児童委員	

・札幌市とは随時連絡を取り、情報交換を行っている。

▽ 財務(資金管理、現金の適正管理)

- ・資金を適切に管理するために経理規定を定めている。
- ・子ども未来局の業務監査を受けている。前年同様に法人理事長を統括会計責任者とし、施設長を会計責任者とするほか、別途出納職員を任命し、事故や不祥事を防ぐ仕組みを構築している。

・半期毎に当団体の監事により客観的に点検・確認するとともに適宜指導を受け、指摘事項については速やかに是正している。

▽ 要望・苦情対応

- ・要望・苦情については、苦情解決規程を定め、窓口鍵のついた専用投函箱と用紙を備えており、提出があった場合は、速やかな解決に向けて行動している。
- ・第三者委員を単独で設置している。
- ・施設のみで解決が困難と判断されるものは、遅滞なく白石区健康・子ども課に相談、報告を行い、連携して対応している。

・適正に執行した。

▽ 記録・モニタリング・報告・評価(記録、セルフモニタリングの実施、事業報告、札幌市の検査等への対応、自己評価の実施)

- ・日々の支援業務を記録し、自立支援計画表に基づいて支援方法を検討している。
- ・札幌市への報告書は、遅滞なく提出している。
- ・入所者アンケートを実施し、入所者の施設に対する評価を分析し、運営管理に役立てている。
- ・年1回自己評価を行い、運営管理の現状を把握し、業務運営の向上に努めている。
- ・今年度は社会的養護関係施設第三者評価を受審し、施設の支援等の改善点、課題の共有をした。

・アンケートを実施し、入所者の評価をふまえた対応を検討した。また、自己評価を行い、現状を把握することにより、業務運営の向上に努めた。また、第三者評価を受審することにより支援等の改善点、課題の共有をした。

<p>(2)労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p>	<p>▽ 労働関係法令遵守、雇用環境維持向上</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設で働く職員には書面による労使協定(36協定)により必要な定めをし、労働基準監督署に届出している。 ・1年に1回定期健康診断を実施している。 ・就業規則等労働関係法令を遵守し雇用環境に対する要望を反映する等、労働意欲の向上に努めている。 	<p>・適正に執行した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td>B</td> <td style="background-color: yellow;">C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>施設検査において、本来の勤務時間を超過して超過勤務した職員に対しての割増賃金の支払がされていなかったことについて指導を行った。上記指導事項については、昨年度のうち改善されていることを確認</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
<p>(3)施設・設備等の維持管理業務</p>	<p>▽ 総合的事項(利用者の安全確保、市民サービス向上への配慮、連絡体制確保、保険加入)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1日5回の定時見廻りを実施し、月～土にミーティングを行い入所者の状況を把握し、共有することにより入所者の安全を確保している。 ・職員の緊急連絡網を作成しており、入所者に周知している。 ・賠償責任保険は施設に適合したものに加入している。 <p>▽ 施設・設備等の維持管理(清掃、警備、保守点検、修繕、備品管理、駐車場管理、緑地管理等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の窓枠の老朽化について札幌市の承認を得たのち、修繕を実施した。 ・日常清掃、計画清掃、廃棄物収集処理を行う。 ・警備・保守点検等は業者に委託し、適正に実施した。 <p>▽ 防災</p> <ul style="list-style-type: none"> ・週一回、居室内の火気点検を行い、入所者へ火の元への注意を促している。 ・毎月1回防災訓練を計画し実施している。 	<p>・入所者の状況を定時に把握し、職員で共有することにより入所者の安全を確保した。避難訓練を計画的に実施した。緊急連絡網により、緊急時の迅速な連絡体制が可能となっている。</p> <p>・適正に執行した。今後も継続して実施する。</p> <p>・適正に執行した。今後も継続して実施する。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>全ての項目において要求水準を達成した。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				
<p>(4)事業の計画・実施業務</p>	<p>▽ 子どもに関する学習機会の提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・小学生には、平日30分の一斉学習時間を設け、学習の習慣を身に付けるよう指導した。 ・中学生には、ボランティアの派遣による学習支援を施設内で提供できるようにしている。 <p>▽ 就職や住居に関する情報収集及び提供業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・就職については、ひとり親家庭向け会社説明会告知の掲示や、求職中の母に対し、個別に求人情報を提供した。 ・住居については、市営住宅の募集等、必要な情報を提供した。 <p>▽ 町内に関する市民の自主活動及び交流の支援業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入所者が町内会の行事や地域の清掃等に参加しやすいように町内会役員に就任するなど地域との交流を図っている。 <p>▽ 自立に関する相談業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・母が随時個別相談を受けることができるようにしている。 ・年3回の個人面談で、自立に向けての目標の進捗を母と共に把握しつつ、普段の日常会話から入所者が相談しやすいような対応を心掛けている。 	<p>・入所している小中学生及び退所した中学生に施設を利用して学習の機会を提供した。</p> <p>・入所者の自立に向けて、必要な情報や機会の提供などの支援に努めている。</p> <p>・夏まつり等の行事を通して町内会や地域と交流を深めた。</p> <p>・適正に実施した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> </table> <p>全ての項目において要求水準を達成した。</p>	A	B	C	D
A	B	C	D				

(5)施設利用に関する業務	▽ 利用件数等 <table border="1" style="margin-left: 20px;"> <thead> <tr> <th></th> <th>H30実績</th> <th>R1計画</th> <th>R1実績</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">母子室</td> <td>件数(件)</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>人数(人)</td> <td>20</td> <td>22</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>稼働率(%)</td> <td>50</td> <td></td> <td>44.4</td> </tr> </tbody> </table> <p>※R1年度は入所0世帯(0人)、退所1世帯(3人)であった。</p> ▽ 不承認0件、取消し0件、減免0件、還付0件 ▽ 利用促進の取組 ・各区健康・子ども課と連携を強化し、見学者の受け入れを行った。		H30実績	R1計画	R1実績	母子室	件数(件)	9	10	8	人数(人)	20	22	17	稼働率(%)	50		44.4	・入所は0世帯、退所は1世帯、3人減となり、稼働率は低下した。 ・電話での問い合わせや来荘した見学者はいたが、入所には至らなかった。	A B C D 稼働率が低下しているが、札幌市内の母子生活支援施設全体が同様の傾向にあることや、設備の老朽化等のため、やむを得ないものである。
		H30実績	R1計画	R1実績																
母子室	件数(件)	9	10	8																
	人数(人)	20	22	17																
	稼働率(%)	50		44.4																
(6)付随業務	▽ 広報業務 ・札幌市母子寡婦福祉連合会のホームページから、しらぎく荘のホームページへアクセスできるようにし、施設の情報が必要な人へ提供できるように努めた。 ・パンフレットを区役所の窓口等に置いたり、施設見学者に配布して施設の周知に努めた。 ・2か月に1回「しらぎく便り」を発行し、入所者に施設の行事予定や活動内容など情報を提供している。 ▽ 引継ぎ業務 (前回から継続指定の為、引き継ぎ業務なし)	・市民および入所者に施設の活動内容の情報の提供ができた。	A B C D 全ての項目において要求水準を達成した。																	

2 自主事業その他																
<p>▽ 自主事業</p> <ul style="list-style-type: none"> ・なし <p>▽ 市内企業等の活用、福祉施策への配慮等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・再委託業務は市内業者に発注した。 ・暖房器具などの備品の購入やリフォームは市内業者に発注した。 	<p>・備品購入やリフォームは市内業者から見積を徴取し、発注した。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">市内企業の利用がなされている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	市内企業の利用がなされている。									
A	B	C	D													
市内企業の利用がなされている。																
3 利用者の満足度																
<p>▽ 利用者アンケートの結果</p>																
<table border="1"> <tr> <td data-bbox="256 555 363 633">実施方法</td> <td data-bbox="363 555 978 633"> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートは設問形式で無記名回答で封書にて回収。年1回実施。 </td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 633 363 768">結果概要</td> <td data-bbox="363 633 978 768"> <ul style="list-style-type: none"> ・入所者は、入所年数にかかわらず、50%が暮らしやすいと回答している。 ・アンケート結果 回収率 100% </td> </tr> <tr> <td data-bbox="256 768 363 1171">利用者からの意見・要望とその対応</td> <td data-bbox="363 768 978 1171"> <p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の入所者対応にばらつきがあるとの意見があった。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入所者についての情報や認識の共有を、毎日のミーティングなどで徹底するように心がけた。 <p>【要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート上では具体的に記入がなかったが、普段の投書や会話などで要望があがった際には都度対応している、 </td> </tr> </table>	実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートは設問形式で無記名回答で封書にて回収。年1回実施。 	結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・入所者は、入所年数にかかわらず、50%が暮らしやすいと回答している。 ・アンケート結果 回収率 100% 	利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の入所者対応にばらつきがあるとの意見があった。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入所者についての情報や認識の共有を、毎日のミーティングなどで徹底するように心がけた。 <p>【要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート上では具体的に記入がなかったが、普段の投書や会話などで要望があがった際には都度対応している、 	<p>・入所者の意見や評価を考慮し、今後の管理運営に反映させていく。</p>	<table border="1"> <tr> <td>A</td> <td style="background-color: yellow;">B</td> <td>C</td> <td>D</td> </tr> <tr> <td colspan="4">入所者からの意見に対し、対策を講じ改善を行っている。</td> </tr> </table>	A	B	C	D	入所者からの意見に対し、対策を講じ改善を行っている。			
実施方法	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートは設問形式で無記名回答で封書にて回収。年1回実施。 															
結果概要	<ul style="list-style-type: none"> ・入所者は、入所年数にかかわらず、50%が暮らしやすいと回答している。 ・アンケート結果 回収率 100% 															
利用者からの意見・要望とその対応	<p>【意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の入所者対応にばらつきがあるとの意見があった。 <p>【対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入所者についての情報や認識の共有を、毎日のミーティングなどで徹底するように心がけた。 <p>【要望】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート上では具体的に記入がなかったが、普段の投書や会話などで要望があがった際には都度対応している、 															
A	B	C	D													
入所者からの意見に対し、対策を講じ改善を行っている。																

4 収支状況				A	B	C	D
▽ 収支 (千円)							
項目	R元年度計画	R元年度決算	差(決算-計画)				
収入	33,650	35,304	1,654	・運営費は、その他の中に含む。 計画：33,200(千円) 決算：34,892(千円) ・収入の利用料金は、入所者の浴室利用料 ・支出について、適切な点検、見直しを行い削減に努めた。 また、職員を1名雇用する予定であったが、世帯数の減少もあり、現状の職員で対応した。			
指定管理業務収入	33,650	35,304	1,654				
指定管理費	0	0	0				
利用料金	380	339	▲ 41				
その他	33,270	34,965	1,695				
自主事業収入	0	0	0				
支出	40,000	35,324	▲ 4,676				
指定管理業務支出	40,000	35,324	▲ 4,676				
自主事業支出	0	0	0				
収入-支出	▲ 6,350	▲ 20	6,330				
利益還元	0	0	0				
法人税等	0	0	0				
純利益	▲ 6,350	▲ 20	6,330				
▽ 説明							

<確認項目> ※評価項目ではありません。		
▽ 安定経営能力の維持 ・財務状況は概ね安定している。		適 不適
▽ 個人情報保護条例、情報公開条例、行政手続条例、オンブズマン条例及び暴力団の排除の推進に関する条例への対応 ・各条例の規定に則り、全て適切に対応した。 ・情報公開請求はなかった。 ・協定に関する条約(第三者への委託、物品調達等)について、暴力団員や暴力団関係事業者を相手に契約を行わなかった。		適 不適

III 総合評価

【指定管理者の自己評価】	
総合評価	来年度以降の重点取組事項
・母子の意向を尊重し、自立支援計画表に沿いながら、自立に向けて支援を行った。 ・入所者の親睦の為に、親子行事や学童行事を実施した。 ・町内会と連携し、行事を通して地域との交流を深めた。 ・退所した母子に対し必要に応じた支援をした。	・子ども未来局や白石区役所と連携し、入所者に対してより良い支援を実施していく。 ・退所世帯に対し、今後もアフターケアに努める。

【所管局の評価】	
総合評価	改善指導・指示事項
ほとんどの項目において、要求水準を満たしており、適正な管理・運営がなされている。	アンケートの結果も踏まえ、入所者に対してよりきめ細かな支援を行っていくよう指導する。