

# 令和5年度 上田市指定管理者モニタリング評価調書

## 【施設概要】

施設名称		上田市母子寮				
指定管理者名		社会福祉法人 原峠保養園		料金制導入区分	使用料(直接収納)	
指定管理期間		令和3年4月1日 ～ 令和6年3月31日 ( 3年間 )				
施設所管課		健康こども未来部	子育て・子育て支援課	担当者(内線)	65-108	
設置目的		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し、あわせて退所した者について相談その他の援助を行う				
指定管理者が行う業務内容		1.入所者の保護、支援 2.入所者の自立支援 3.退所後の支援 4.寮内保育 5.児童、生徒の育成 6.就労支援 7.施設及び設備の維持管理				
管理業務 の状況	作業項目	作業内容		回数	実施日	実施状況
	日常清掃	日常的な館内清掃		1日1回以上	毎日	職員が実施
	定期点検	給排水、電気、ガス設備の点検		1日1回以上	毎日	職員が実施
	消防設備点検	有資格者による法定点検		年2回	7月・1月	専門業者に委託
	その他設備点検	受水槽の点検、清掃等		年1回	2月	専門業者に委託
職員の 配置状況	役職等(職務内容)				計画	実績
	施設長				1 人	1 人
	母子支援員				6 人	6 人
	少年指導員兼事務員				2 人	2 人
	調理員				1 人	1 人
嘱託医				1 人	1 人	
施設の 利用状況	利用区分等	設定目標値	R5年度実績	達成率	R4年度実績	前年度比
	入所施設	※設定なし 人	14857 人	%	6,139 人	242.0 %
		人	人	%	人	%
		人	人	%	人	%
		人	人	%	人	%
	開館日数	365 日	延べ利用者数 (R5)	14,857 人	一日あたり 利用者数	41 人
	(施設所管課による評価) 生活困窮、DV等の理由により福祉事務所の措置により入所した母子を保護し、生活基盤の安定に向けた就労支援や、親子関係の再構築など自立に向けた支援のほか、施設退所後の相談にも応じている。入所者の環境が複雑・多様化している中で、支援内容も多岐にわたっているが、これまでの施設運営のノウハウや専門職の配置などにより支援体制が確保されている。					
自主事業 の状況	事業・イベント名(内容)				開催日時	参加者数
(施設所管課による評価)						

## 【収入・支出の状況】

(金額単位:円)※ 消費税額含む

			項目	令和3年度 決算額	令和4年度 決算額	令和5年度 予算額	令和5年度 決算額	備考
指定管理者	指定管理業務	収入	指定管理料	61,966,460	62,203,848	61,900,000	63,741,010	
			事業収入		66,730		763,762	
			その他	2,501,226	2,826,642	3,320,000	3,307,355	
		計	64,467,686	65,097,220	65,220,000	67,812,127		
		支出	人件費	43,925,160	49,838,762	50,650,000	44,827,980	
			事業費	6,437,717	7,722,305	8,625,000	8,140,675	
			事務費	4,136,424	4,258,078	4,720,000	4,441,831	
			その他				305,079	
	計	54,499,301	61,819,145	63,995,000	57,715,565			
	差引		9,968,385	3,278,075	1,225,000	10,096,562		
	自主事業	収入						
			計	0	0	0	0	
		支出						
			計	0	0	0	0	
			差引		0	0	0	0
市	歳入	入所分担金	44,768,268	30,005,187	27,300,000	27,300,591		
		国庫補助金	7,621,399	16,224,865	18,043,000	18,043,609		
		県費負担金	3,645,269	7,814,077	9,021,000	9,021,805		
		利用者負担金	75,196	138,600	80,000	80,400		
		計	56,110,132	54,182,729	54,444,000	54,446,405		
	歳出	指定管理料	61,966,460	62,137,118	63,742,000	63,741,010		
		計	61,966,460	62,137,118	63,742,000	63,741,010		
		差引		△ 5,856,328	△ 7,954,389	△ 9,298,000	△ 9,294,605	
総合計			4,112,057	△ 4,676,314	△ 8,073,000	801,957		

【施設所管課による評価】(全施設共通評価項目)

	評価項目	判 断 基 準	評価
施設管理	施設の運営・清掃の状況	事業計画等に基づき、施設運営に必要な人員と有資格者が配置されているか。責任者や指揮命令系統は明確か。	○
		条例に基づく「開館(場)時間」や「休館(場)日」が遵守されているか。	○
		事業計画等に基づき、利用者が快適に利用できるよう、施設の清掃や整理整頓が行われているかどうか。	○
	光熱水費・環境への配慮の状況	施設の利用状況等に応じて、適切な使用量となっているか。 (※電気・ガス・水道・燃料の使用がない施設は評価対象外)	○
		省エネ、温室効果ガス削減やごみの減量化・分別を行っているか。	○
	設備・備品の保守・管理状況	消防設備は法令等に基づき点検が行われているか。避難経路に障害物はないか。 (※消防設備が不要な施設は評価対象外)	○
		事業計画等に基づき、施設や設備の点検、必要な修繕が適切に行われているか。	○
		備品に過不足がなく、適切に管理されているか。	○
	事務手続きの状況	第三者への業務委託は適正に行われているか。	○
		条例や基本協定書に規定する事業計画書や事業報告書等の書類が遅滞なく提出されているか。また、内容は適切か。	○
財務状況	収入の状況 (※無料施設は評価対象外)	収支予算に基づき、必要な収入が確保されているか。	○
		収入増に向けて、PR等の取組が行われているか。	○
		料金の徴収や減免等の手続きが適切に行われているか。	○
	支出の状況	収支予算に基づき、予算の範囲で適切な支出が行われているか。 施設運営に不要な経費の支出がないか。	○
	経理事務・帳票類の保管等	経理帳簿や伝票等の保管、現金の取扱は適切に行われているか。	○
		管理費用の執行状況は適正か。	○
安全対策・危機管理	個人情報の保護・施設管理上の秘密の保持等	利用者名簿等の個人情報適切に管理されるとともに、職員研修の実施等、漏洩防止の対策が講じられているか。	○
		施設や金庫等の鍵・暗証番号等、施設管理上の秘密の管理者や管理方法が明確であり、適切に管理されているか。	○
	利用者の安全対策・緊急時の対応	緊急・災害時の対応マニュアルや連絡体制が整備されるとともに、避難訓練等、必要な取り組みが行なわれているか。	○
		危険箇所の把握や対応マニュアルの策定等、事故防止や安全確保のために必要な対策が講じられているか。	○
		管理業務仕様書と基本協定書で指定する施設賠償責任保険に加入しているか。 (※加入不要な施設は評価対象外)	○
利用者サービス	利用者サービス向上の取組	アンケート調査や意見箱等により、利用者からの意見や苦情等を把握し、施設運営に反映する仕組が整っているか。	○
		対応する職員によって提供するサービスに差が生じないように、職員に対する研修等、適切な対応が行われているか。	○
	施設利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、接客マナーや施設利用に係るサービスは適切であるか。	○
		特定の利用者を優遇したり、利用を制限していないか。	○
従業員の労働条件	労働条件の明示、帳簿類の整備等	労働契約書(労働条件通知書)が適正に整備されているか。	○
		法定三帳簿(労働者名簿、出勤簿、賃金台帳)が適正に整備されているか。	○
		就業規則が適正に整備されているか。	○
		36協定が適正に締結されているか。	○
	労働条件の内容	労働時間の管理は適正か。	○
		賃金の管理は適正か。	○
		年次有給休暇の運用・管理は適正か。	○
	各種保険・安全衛生	社会保険・労働保険に加入しているか。	○
		安全衛生の管理体制は適正か。	○
個別事項			
(施設所管課の評価)※「△」や「×」の評価がある場合は、改善対応を記載			

【指定管理者による自己評価】(セルフモニタリング)

(1)令和5年度(令和5年4月1日～令和6年3月31日)の取り組みに対する評価

①利用者増加・利用者サービス向上への取り組み

- ①令和5年度は暫定定員19世帯でスタートしました。母子生活支援施設の本来の目的であるDV世帯の受け入れ以外でも精神障害や知的障害のある母子、外国籍や生活困難世帯、子育て困難など支援を必要とするケースを幅広く受け入れ「自立」を実現できる支援の提供に心がけています。
- ②上田市からの入所要請を優先していますが、県内外からの入所打診についても福祉事務所と情報共有を重ね要望があれば積極的に受け入れを行っています。
- ③年間で職員が2～3回施設外研修を受け支援の向上に繋げる事ができました。また施設内研修(事例検討会)を年2回、ケースカンファレンスを毎月行い必要な技術の習得、維持及び向上に努めています。
- ④医療同行支援、利用者が体調不良時は買い物代行支援等を行い利用者の生活が滞ることのないように取り組んでいます。
- ⑤職員の自己評価及び利用者アンケートを実施しサービスの向上に努めることができました。
- ⑥年2回、第三者委員を含めた要望解決定例会を実施しています。施設内2か所に要望ポストを設置し利用者が意見を出しやすい環境を整えることで早期解決に心がけています。

②経費節減に対する取り組み

- ①常に備品の在庫数を確認し、過剰購入が無いように職員に指導を行っています。
- ②光熱水費高騰に鑑み、節電、節水に意識が向くように職員に周知をしました。

③その他

- ①心理療法について年間399回実施しています。生活場面面接では、面接の他に学校との情報共有や生活支援等日常生活の中での困り感を具体的に把握することができました。
- ②自立支援担当職員1名を配置し、アフターケアの充実に努めています。  
令和5年度のアフターケア対象者は20人(20世帯)であり、支援回数は413回実施しました。内容としては電話相談(メールを含む)が延べ件数102回(実人数92人)と最も多く、次いで来所相談が延べ件数104回(実人数58人)という結果となりました。2か月に1回のペースで手作り弁当を配布し、退所者や地域の母子世帯と顔を合わせることで、生活の状況の把握や相談を目的として取り組んでいます。
- ③設備面では、今年度階段に手すりを設置しました。これにより転倒の危険性が軽減され利用者からも安心の声が寄せられています。  
また、今年度寮の外側に4か所防犯カメラを設置しました。設置するにあたり、利用者にアンケートを実施したところ、「取り付けの事に賛成」と答えた方はほとんどでした。不審者対応もより慎重に行うことができ、職員・利用者共に安全を守る意味においても設置することができて良かったと感じています。

(2)指定管理業務実施上の課題

- ①建物・設備の老朽化に伴う修繕費が増加しています。環境整備の面においても改善策を模索しています。
- ②人材確保の対策及び育成。

(3)次年度以降の取り組み

- ①妊娠期から産前・産後・親子関係構築における専門的な支援を提供しています。
- ②地域で生活を送る母子に「子ども食堂」の実施、地域心理士の配置を行う事で地域の要保護・要支援世帯が孤立しないよう、また虐待防止を目的とした事業を継続しています。
- ③緊急避難、一時保護事業が活用できるように打診があれば積極的に受け入れていく予定です。

(4)その他

①利用者からの主な意見、苦情及び対応等

- ①年間30件の苦情要望があり、利用者間のトラブルが11件と最も多く、夜間の洗濯機の音や隣室の声の苦情、郵便物が届かない等が寄せられました。その場での即答は避け、職員間で対応を検討し施設の対応として利用者に報告をしました。
- ②利用者アンケートを実施し、要望についての回答を掲示板に提示し、全世帯に周知しました。利用者からは安心安全な場所で生活を送る事が出来ているという回答やお風呂の時間をもう少し何とかして欲しい、洗濯機が外に設置されており不便等の意見が寄せられ解決に向けて取り組んでいます。

②市からの改善指示に対する対応(※ 市から改善指示等があった場合のみ)