別紙1

指定管理者のモニタリングシート

1，基本情報

確認年月日：令和3年2月1日

施設名	盛岡市立かつら荘		
住所	盛岡市前九年三丁目7番1号		
指定管理者名	社会福祉法人　盛岡市社会福祉事業団	所管課名	子ども青少年課
指定管理料（年額）	31,951,944円		
今回確認期間	令和　2年　12　月　16日　から 令和　4　年　1月　31日まで（13か月間）		

2，業務の履行状況の確認について

（1）稼動実績

項目		今期計画	今期実績
開館日数			
延べ利用者数	個人		
	団体		
主要事業開催回数	主要行事（各種教室　イベント）	42回	42回
	防災訓練	12回	11回

（2）管理運営実績

項目		確認欄
設置目的	施設の設置目的及び市の施策の成果向上に果たす施設の役割を理解し，これらに沿った管理運営がなされているか。	(適)・要改善
平等利用	市民・利用者の平等な利用が確保されているか（一部の市民・利用者に対して，不当に利用を制限したり優遇したりすることが行われていないか。）。	(適)・要改善
施設の効用の発揮	施設管理	
	建物・外構の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか。	(適)・要改善
	設備の保守・点検は仕様書等に基づき行われているか。	(適)・要改善
	建物，外構，設備の修繕の履歴は整理，保管されているか。	(適)・要改善
	現金・備品等の管理	
	現金は適正に管理されているか。	(適)・要改善
	鍵は適正に管理されているか。	(適)・要改善
	施設に配置されている備品が適正に記録・管理されているか。	適・(要改善)
	備品の購入，廃棄，修繕の記録について整理，保管されているか。	適・(要改善)
	事業実施	
	仕様書及び事業計画書で実施することとしている事業が実施されているか。	(適)・要改善
	危機管理	
	危機対応の手順は整備されているか。	(適)・要改善
管理能力の確保	適正な人数の職員が配置されているか。	(適)・要改善
	職員の資質向上のための研修等の取組みが実施されているか。	(適)・要改善
	適正な労働条件が確保されているか。	(適)・要改善

（2）管理運営実績（続き）

項目		確認欄
個人情報保護	施設で取り扱う個人情報は，特記仕様書に基づき扱われているか。	(適)・要改善
その他	市と指定管理者の間で指定管理業務について記録することとしている事項について，記録が整備されているか。	(適)・要改善
	あらかじめ市に協議するべき事項について，適時に協議がされているか。	(適)・要改善
	市と指定管理者の間で指定管理業務について報告することとされている事項について，適時に報告がなされているか。	(適)・要改善

3，サービスの質の確認について

（1）サービス提供の状況

項目		確認欄
職員対応	職員の身だしなみは適切か	(適)・要改善
	利用者への応対のマナーは適切か	(適)・要改善
	利用者に対する職員の案内，説明は分かりやすく丁寧に行われているか。	(適)・要改善
施設管理	施設は清潔に保たれているか。	(適)・要改善
	施設内の案内が利用者にわかりやすく表示されているか。	(適)・要改善
	施設は利用者が利用目的に沿って安全に使用できる状態になっているか。	(適)・要改善
苦情要望	利用者からの苦情・要望に対し，適切な対応がなされているか	(適)・要改善
	利用者からの苦情・要望について，市への連絡報告が適切に行われているか	(適)・要改善
利用促進	事業実施の周知が適切になされているか。	(適)・要改善
	使用許可手続きは円滑に行われているか	(適)・要改善
	ホームページは「公の施設の指定管理者のインターネット利用指針」に沿って作成されているか。	(適)・要改善

4，指定管理者が施設の管理運営及びサービスの質を向上させるために工夫した事項

・かつら荘の理念のもと，母親と子どもが生活しやすい環境づくりに努めるとともに退所後の安定した生活確保のため，個々の能力に応じた支援を行いました。
・施設職員の業務の標準化のため各種業務マニュアルを整備するほか，入所から退所までの業務の流れや個人情報保護，苦情処理等の要領マニュアルを整備し母親と子どもに寄り添ったより良いサービスの提供に努めました。
・行事等については，新型コロナウイルス感染症の感染予防対策をしつつ実施形態の変更や規模を縮小せざるを得ませんでした。また，入所者や職員には，母親との定例常会や職員会議等の機会を捉えて感染防止対策の徹底を周知しました。
・入所者の退所後のアフターケア取扱要領を整備し，退所後の家族が安定した自立生活ができるよう支援しました。

5，モニタリング結果を踏まえた今後の管理運営の方向性

指定管理者	所管課
・母子生活支援施設の目的を理解し，母子の自立に向けての支援を行って参ります。 ・母子が安心安全に生活できる環境づくりのため，施設の管理に努めます。 ・母子へのサービスや支援について把握と理解ができるよう，職員の職種ごとの取り組みとケース検討を継続して行います。	備品や修繕の管理について管理が不十分なところがあったため要改善としましたが，モニタリング調査前から不十分な点に気が付き，整理に努めていましたので，今後は所管課も協力しながら整理を続けていただきたいと思います。また，安定した施設運営になるようマニュアルの整備などを積極的に進めており，全体をとおして高く評価します。引き続き，母子支援及び施設管理について適切な運営をお願いいたします。