

指定管理者制度活用事業 評価シート

1. 基本事項

施設名称	川崎市母子生活支援施設 ヒルズすえなが	評価対象年度	令和4年度
事業者名	事業者名 社会福祉法人 カメリア会 代表者名 理事長 湖山 泰成 住所 東京都江東区亀戸3-36-13	評価者	児童福祉担当課長
指定期間	令和2年4月1日～令和7年3月31日	所管課	こども未来局 児童家庭支援・虐待対策室 児童福祉担当

2. 事業実績

利用実績	前年度継続	入所世帯	退所世帯	年度末在籍	年度末入所率	定員(世帯)	一時保護件数		
	令和2年度	9	8	4	13			46.4%	7
	令和3年度	13	6	4	15			53.6%	6
	令和4年度	15	15	12	18			64.3%	4

※定員(世帯)については、緊急一時保護枠2世帯を含めた数。なお、年度末入所率については緊急一時保護枠を除いて計算(28世帯)したもの。

●指定対象年度 収支実績

【収入】		【支出】		【収支】	
委託料等	¥ 64,497,802	人件費	¥ 50,623,363	収入 合計	¥ 65,450,931
寄付金	¥ -	事業費	¥ 6,749,451	支出 合計	¥ 70,406,124
その他	¥ 953,129	事務費	¥ 9,290,390	収支	¥ -4,955,193
合計	¥ 65,450,931	その他	¥ 3,742,920		
		合計	¥ 70,406,124		

【参考】指定管理期間中 収支実績】

	収入 合計	支出 合計	収支
R2	¥ 65,718,900	¥ 57,579,170	¥ 8,139,730
R3	¥ 64,682,972	¥ 82,721,007	¥ -18,038,035
R4	¥ 65,450,931	¥ 70,406,124	¥ -4,955,193

※前回指定管理期間(平成27年度～令和元年度)の収支は以下のとおり
収入311,475千円 支出289,205千円 収支22,270千円

サービスの取組

社会的養護を担う施設として「子どもの最善の利益のために、母の育みを支え、子どもの笑顔を守る」を第一理念として、安全・安心した生活の保障はもちろんのこと、サービス向上に向けて次の取組を行った。

○市内福祉事務所及び関係機関との連携強化、母子生活支援施設の役割の周知を行い、入所促進を実施。福祉事務所からの母子生活支援施設の入所は緊急性が高いものが多く、母子生活支援施設が持つ「セーフティネット」という役割を意識し、オンライン見学も含めた見学の即時対応、入所希望があった場合には速やかに入所準備・受入を行い、母子が安全・安心をすぐに得られるよう、組織で一丸となって対応。新規入所が大幅に増加した。

○入所者への生活支援や就労支援、学習支援等の自立に向けた援助の実施など利用者の状況に合わせた個別支援・個別対応を行った。

○栄養補助を目的として休業期間中の昼食の提供を行った。また、コロナ陽性者等については、待機期間中の食事提供と買い物支援を施設負担で実施した。法人本部が作成したマニュアルを基に衛生対策を適切に行い、新型コロナウイルス感染症による集団感染の発生はなかった。

○入所者の生活に変化を与える各種行事について、地域ボランティアも活用しながらの積極的な開催を行った。

3. 評価 ※評価の理由について、どの点を評価したかわかるよう、行頭文字で区別しています。○は加点評価、・は標準点評価、●は減点評価となります。

分類	項目	着眼点	配点	評価段階	評価点
I 適切なサービス提供	(1)利用者の状況に応じた適切なサービス提供	母子保護及び母子緊急一時保護を適正に実施しているか。	20	4	16
		川崎市児童福祉施設の設備及び運営に関する基準条例及び仕様書に基づいた支援が適切に実施されているか。			
		法人・施設の理念、基本方針が明確化され、その達成に取り組んでいるか。			
(2)利用者の自立支援等に向けた取組	母子の退所後の自立に向け、就労支援や学習支援、転宅支援等の取組が適切に実施されているか。	15	4	12	
	退所者に対する支援が適切に実施されているか。				
(3)地域の理解を得た施設運営	地域の理解を得た施設運営が実施されているか。	5	4	4	
<p>～評価の理由～</p> <p>【利用者の状況に応じた適切なサービス提供】 ○令和4年度の母子保護の実施による新規入所は15世帯、緊急一時保護による新規入所は4世帯となった。母子保護の実施は年度間30世帯が利用、最も多い時期で23世帯入所となった。 ○福祉事務所からの母子生活支援施設の入所は緊急性が高いものが多く、母子生活支援施設が持つ「セーフティネット」という役割を意識し、オンライン見学も含めた見学の即時対応、入所希望があった場合には速やかに入所準備、受入を行い、母子が安全・安心をすぐに得られるよう、組織で一丸となって対応している。入所の時期は福祉事務所と入所者の希望に合わせるため、新規入所世帯の入所希望時期が重なる場合があったが、どの世帯も待たせることなく、入所を行っていた。1か月で最大4世帯入所を受け入れた月もあった。 ○日本語の理解が乏しい外国籍世帯の入所について、2世帯の入所となった。日常生活の小さなことから各種手続き、法的対応の同行等も行い、丁寧な支援を行った。 ○当市の母子生活支援施設での生活が必要とされる世帯について、他都市からの受入れも実施している。令和4年度は新規3世帯入所、延べ6世帯入所した。 ○児童福祉施設の設備及び運営に関する基準条例及び仕様書に基づき、入所者にはヒアリングを行い、就労・経済状況・子ども・住まい等に関する自立支援計画を作成し、支援。自立支援計画は、母子の状況に応じて概ね半年に1度見直しを行っている。 ○施設の運営指針に基づき、利用者の主体性を尊重しながら、チーム(専門職の連携・関係機関との連携)での支援を掲げ、生活習慣確立のための支援(生活時間の確保、掃除、洗濯、料理などの支援)、経済的支援(金銭管理、家計簿作成援助、貯蓄額の設定と確認)、身体管理支援(受診援助、病院同行、服薬管理)などを利用者の個々の状況に応じてきめ細やかに行っている。</p> <p>【利用者の自立支援等に向けた取組】 ○母の就労支援の取組として、令和4年度入所した外国籍の入所者に対して丁寧に関わりながら支援を行った。日本語の理解が乏しく、各種手続き等が困難だったため、日常生活の小さなこと(買い物支援・地域の紹介、機関への手続同行)から関わっていき、生活状況を把握しながら、就労支援(情報収集、応募、書面作成支援等)も行い、就労に繋がった。現在は日常生活の簡単な会話は行え、就労も安定して継続し、生活保護解除となり、退所に向けて準備を行っている。 ○児童への学習支援として、地域の学習支援ボランティアと連携し、一人一人の状況を共有し、個々の状況に応じた学習会を開催。中学生児童については、学生ボランティアと連携し、週1回の個別学習を実施。一人の大人が自分だけに向いているという、安堵感もあり、落ち着きがない児童も集中して学習に向き合っていた。また、引きこもりがちな児童への社会参加支援として、職員との交流、生活支援・外出支援等をきっかけ、外部との関わりを増やすことが出来た。 ○退所者に対し、訪問しての面談や電話相談、所内行事への招待によりフォローを行った。令和4年度に退所した12世帯、全ての世帯に家庭訪問を実施。関わりが取りづらい世帯については、寄贈品等を届けに行くことを理由に状況確認を行った。退所後、行政等に情報提供が必要と判断される世帯については適切に情報提供した。また、定期相談を希望している退所者については引き続き継続相談や面接等を行っている。</p> <p>【地域の理解を得た施設運営】 ○食事提供のボランティアについては昨年度から行っている地域の飲食店に加え、地域の子ども食堂によるボランティアも再開。その他、学習ボランティア、運動ボランティアとの連携を継続し、定期的にイベント等を開催した。</p>					
II 収支計画・実績	(1)収支的的確性	計画に基づく適正な支出が行われているか。	10	3	6
		費用対効果は適切か、管理の効率化は図られているか。			
		管理運営経費はその内訳も含めて妥当であり、適正に執行されているか。			
		利用者から直接徴収する利用料等の設定が妥当か。			
(2)会計処理的的確性	社会福祉法人会計基準に準じた会計処理が適正になされているか。	5	3	3	
<p>～評価の理由～</p> <p>【収支的的確性】 ・入所者から徴収する利用料は、法令に規定されている負担金のみであり、徴収は各福祉事務所にて行っている。光熱水費は各世帯が電気事業者等と契約し、支払っている。 ・概ね予算に基づき計画的に執行がなされているが、入所者支援のための職員の適正配置、コロナ禍での食事支援、各種行事の積極的開催、心理支援の充実、新規入所者への貸出物品等の充実が必要であったため支出が収入を上回ったが、前回指定管理期間での繰越費を使用し、入所者の生活及び支援の向上を行った。</p> <p>【会計処理的的確性】 ・社会福祉法人会計基準に準じた会計処理がなされている。</p>					

III サービス向上及び業務改善	(1)サービス向上の取組	利用者の意見・要望を踏まえ、サービス向上に向けた取組がなされているか。	10	3	6
		業務の自己点検を行い、サービス向上に向けた取組がなされているか。			
	(2)利用者の意見・要望への対応	利用者の意見・要望に対し必要な体制がとられ、対応がなされているか。	5	3	3
<p>～評価の理由～</p> <p>【サービス向上の取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日頃から職員担当制により信頼関係構築に取り組み、入所者の状況確認や要望の把握に努めている。 ・意見箱の設置等、利用者の意見の聴取する取組を行っており、利用者からの意見を吸い上げる機会を広く設けている。各種行事を行った際にはアンケートを実施し、次回企画に反映している。 ・施設運営状況の点検やサービス向上のため、毎朝のミーティング、定期的な職員会議の開催等を行い、職員間の情報共有、意見交換を積極的に実施している。昨今の児童福祉施設で起きている不適切な関り、入所者虐待等も我が事として捉え、権利擁護に関するセルフチェックリストも活用している。 ・市内福祉事務所への訪問、行政との担当者会議を実施し、入所者支援のあり方、母子生活支援施設としての期待等を伝えられ、日々の業務改善へと反映を行なった。 <p>【利用者の意見・要望への対応】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の中から苦情に関する窓口担当を選任し周知するほか、第三者委員を設置・周知し、より公正な苦情受付体制が取られている。 ・心理療法担当職員を配置し、心理面接が必要な世帯には定期的に心理面接を行い、世帯へのフォロー体制を強化した。 					
IV 組織管理体制	(1)適正な人員配置	仕様書に定めた事業実施に必要な人数、専門性を備えた職員が配置されているか。	5	3	3
	(2)職員の資質向上	職員の意欲、知識、技能等の向上に向けた取り組みとして、研修等を適切に実施している。(研修について、複数のテーマ設定がなされ、多様な階層への実施が図られている。)	5	4	4
	(3)安全・安心への取組	入所者の健康管理が適正に行われているか。	10	4	8
		防火、防災、防犯、事故防止等に対するマニュアルを作成し、職員への周知を図るとともに避難訓練を適切に実施し、緊急事態の対応に備えているか。また、職員による防犯設備の点検及び巡回を行うなど危機管理が適正に行われているか。			
(4)職員の労働条件・労働環境	労働法規等を順守して適正な勤務体制がとられているか。	5	3	3	
	職員の労働条件・労働環境の管理が適正に行われているか。				
<p>～評価の理由～</p> <p>【適正な人員配置】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度を通して、仕様書に定める人数を満たす職員配置を行った。 <p>【職員の資質向上】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○職員研修については、多様化する課題への対応を目指し、外部機関主催の研修に積極的に参加した。社会福祉協議会等が主催する施設主体の研修だけではなく、子どもへの積極的なアプローチ、適切なアセスメントを行えるよう、発達障害や子どもの心理に関する専門機関への研修にも積極的に参加した。 ○研修受講者は毎月の定例会議にてどのような研修だったかを報告(研修の内容、日々の業務に取り入れられるものはあるか等)するようにし、研修で得た知識や経験を職員個人のモノとせず、組織として共有するよう工夫を行なった。 <p>【安全・安心への取組】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○新型コロナウイルス対策については、法人本部が定めたマニュアルの下、職員・入居者の毎日の検温、施設内の消毒を実施。学校休業期間中における各世帯への昼食の配布など、手厚い感染防止対策を迅速かつ適切に実施した。陽性となってしまったケース、濃厚接触者となってしまったケースにおいては自宅待機期間すべてにおいて宅配による食事提供と買い物支援を施設負担で実施した。なお、施設内での集団感染の発生はなかった。 ○法人本部と連携し、顧問医による健康相談、歯科検診の実施等入所者の健康管理・向上に繋がる企画等を実施した。 ・防犯、防災、防火等の安全管理は、マニュアルが整備され、毎月の防災訓練と複数の不審者対策、地域警察との連携等の防犯対策が行われている。所管消防署との避難訓練を実施した。ハード面でも、防犯カメラの運用や夜間の見廻りなど、入所者の安全に配慮している。 <p>【職員の労働条件・労働環境】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の労働条件等については、給与規定が整備され、一定の給与水準が確保されるなど、適正に保持されている。 					
V 適正な業務実施	(1)施設・設備の保守管理	設備・設備の機能維持に向けた保守点検、清掃、修繕等が適切に行われているか。 備品管理が適正に行われているか。(必要な備品の整備がなされ、その備品管理の状況が報告されている)	5	4	4
<p>～評価の理由～</p> <ul style="list-style-type: none"> ○施設・設備の保守点検、清掃等が適切に行われている。修繕については協定書に基づき、対応している。 ・年度ごとに備品整理簿を作成し適正に管理している。 ○緊急一時保護については、生活家電等の整備を行い、所持品がなくてもすぐに一定の生活ができるように支援した。また本入所へとなった際にも生活家電の貸出が行えるよう物品の整備・補充を行った。 					

4. 総合評価

評価点合計	72	評価ランク	B
-------	----	-------	---

※評価ランクの適用基準

評価ランク	適用基準（評価点合計）
A	総合評価の結果、特に優れていると認められる。（80点以上）
B	総合評価の結果、優れていると認められる。（70点以上80点未満）
C	総合評価の結果、適正であると認められる。（60点以上70点未満） ※標準点
D	総合評価の結果、改善が必要であると認められる。（50点以上60点未満）
E	総合評価の結果、問題があり適切な措置を講じる必要がある。（50点未満）

5. 事業執行(管理運営)に対する全体的な評価

○新型コロナウイルスの感染症対策が引き続き中で、どのような状況下でも可能な限り困難を抱えた世帯については受け入れ、利用者の個々の状況に応じ、生活支援や就労支援、学習支援等の自立に向けた援助にきめ細やかに取り組んでいた。

○新規入所については、市内福祉事務所及び関係機関との連携強化、母子生活支援施設の役割の周知が実を結び、新規入所が大幅に増えた年度となった。母子生活支援施設の入所希望者は緊急性が高く、即時対応が求められる。母子の安全・安心を最優先に入所対応を進めたことは最も重要といえる。入所が増えたことは母子生活支援施設として福祉事務所からの期待の高さともいえる。

○生活支援の一環として、休業期間中の栄養補助、新型コロナ陽性者への食事提供・買物支援等を施設負担にて継続して実施。衛生対策も適切に行い、施設内での集団感染の発生はなかった。

○入所者への日常生活の変化や彩りのため、法人本部や地域ボランティアとも連携し、入所者の生活がより良いものとなるよう、各種企画を積極的に開催。母子が多く体験を得ることが出来ていた。

○退所についても年度間で12世帯退所した。退所世帯の状況確認を実施し、必要に応じて関係機関への情報提供、各種行事への参加促し、継続面接、相談を行なった。

○今年度の成果は、市内唯一の母子生活支援施設の役割、機能を最大限果たすこと、社会的養護を担う施設として「子どもの最善の利益のために、母の育みを支え、子どもの笑顔を守る」ため、入所者の現在の生活、未来の生活がどのように支援をしたらより良くなるか、これらについて施設全体で問題意識を持ち、改善を繰り返したからこそこの成果といえる。

6. 来年度の事業執行(管理運営)に対する指導事項等

○市内唯一の母子生活支援施設の役割(セーフティネット)を意識し、入所依頼については複雑・困難なケースについても受入を前提に行政はもちろん各関係機関とも連携し、即時対応していくこと。

○入所者の状況に応じたきめ細やかな支援に努めるとともに、退所後を見据えた切れ目のない支援を目指し、入所者や地域との信頼関係の構築や要望等の把握に努め、更なる支援向上につなげていくこと。

○仕様書に定めた人員を適正配置し、各職員は専門性の向上を図りながら支援の一層の充実に向けて取り組むこと。法人、管理者は職員の役職・経験年数に応じたキャリア形成を行えるよう体系化を行い、主体的、かつ、多様な支援を行えるよう、人材育成についてより強化を行っていくこと。

○指定管理料については、施設の安定運営を図りつつ、引き続き入所者の支援に還元されるよう活用すること。

○入所世帯の日々の生活に変化や潤いを与えられるよう、行事やボランティア等の受け入れを止めることなく、継続して行っていくこと。