

# 静岡県婦人保護施設清流荘指定管理業務に関する評価委員会並びに県評価結果

平成 30 年 9 月

静岡県健康福祉部こども未来局こども家庭課

## 1 指定管理者名

社会福祉法人 葵寮

## 2 指定期間

平成 26 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日（5 年間）

## 3 指定管理業務評価の流れ

- (1) 平成 29 年度の指定管理業務について、指定管理者が指定された業務をどの程度実施したかを明確にするため、指定管理者による自己評価を行った。
- (2) 県では、事業報告書、自己評価表、その他必要と認める書類の確認と指定管理者へのヒアリングを行い、県としての評価を行った。
- (3) 自己評価と県評価の内容を、客観的に評価し、評価や改善点などを指摘し、今後の指定管理業務の向上につなげるため、静岡県婦人保護施設清流荘指定管理者評価委員会設置要綱に定められた評価委員会を開催し、指定管理者及び県へのヒアリング等をもとに総合評価を行った。（開催日 平成 30 年 7 月 26 日）
- (4) 今年度は、指定期間最終年度であることから、前年度の業務についてだけでなく、指定期間全体（平成 26 年度～平成 29 年度）の期間評価も年度評価と同様の手順により実施した。

## 4 評価結果

- (1) 平成 29 年度業務に関する評価委員会による評価

### ①総合評価（5 段階評価）

平成 29 年度の実績は、「概ね評価できる」と判断し、「4」とした。

1	2	3	4	5
全く評価できない	概ね評価できない	可も不可も無い	概ね評価できる	大変評価できる

### ②評価する点

- ・ 29 年度から非常時に警備会社への即通知できる緊急ボタンの導入があり安全性の向上が図られている。
- ・ 自立支援、生活支援、就労支援等大変きめ細かな対応をしている。
- ・ アンケートの利活用により、利用者のニーズを把握し、常に改善しようとする姿勢が見られる。

### ③改善すべき点

- ・今後計画的な修繕に努める必要がある。
- ・入所者の緊急時における連絡手段の検討が必要である。

## (2) 平成 29 年度業務に関する県評価の概要

### ①施設の利用、運営に関する業務

#### ア 施設の利用状況

入所が必要と県が判断した者を受け入れて、個々の状況に応じた適切なケアを実施している。

29 年度の継続を含む入所者数は平成 25 年度以降では最も多かった。また、入所期間は平成 25 年度以降で最も少なかったことから、より短期間で支援を行った成果の一つであると評価出来る。

#### イ 利用者のニーズの把握

入所後のニーズをより細やかに把握するため、アンケートだけでなく、朝礼や面接において入所者の変化をとらえて声をかけるなど、指導員に直接要望を伝えられる関係作りに努めている。

苦情箱への投函があったことから、入所者の更なるニーズ把握に努めてほしい。

#### ウ 苦情処理

苦情処理体制は整備されており、処理状況も良いと考える。

苦情投書ではない要望箱への投書についても、第三者委員会に対応を報告している。

#### エ 法令遵守及び個人情報の保護

個人情報の保護については適切な処理をしている。

#### オ 財務状況

県と協議の上、予算の範囲内で必要な修繕を実施しているなど、効率的な運営がされている。

### ②入所者の処遇に関する業務

#### ア 利用者の安全確保

婦人保護施設において安全の確保は特に留意する事項である。29 年度は防犯ガラスフィルム工事を行い、緊急ボタンも常時携帯し、利用者の安全に備えた。一方、利用者の無断外泊した事例（4 日後に無事保護）が発生した。

#### イ 利用者の健康管理

服薬管理マニュアルを整備しており、服薬を職員の目の前で確実にを行うなど、服薬管理を徹底している。また、感染症対策としてマニュアルの見直しを行った。

#### ウ 利用者の自立に向けた取組

H25 年度末に居室 2 室で自炊等が出来るようステップルームとして整備。母子世帯の移転先となることが多い母子生活支援施設からその訓練効果について評価されており、着実に活用されていると評価出来る。

#### エ 職員の資質向上

女性保護以外の分野でも就業等の業務に関係のある研修に積極的に参加しており、職員の資質向上のための努力が認められる。

### ③施設の維持管理に関する業務

適正な維持管理がなされており、維持補修に関する連絡も工事金額の大小に関わらず事前に報告され、適正に処理されている。

## (3) 現指定期間における業務に関する評価委員会による評価

### ①総合評価（3項目から選択）

平成 26 年度から平成 29 年度までの期間全体としては、「施設の維持管理、入所者の処遇に関して、工夫して取り組んでおり、評価できる」という評価であった。

○		
施設の維持管理、入所者の処遇に関して、工夫して取り組んでおり、評価できる。	標準的な施設維持管理、入所者の処遇が行われている。	施設の維持管理、入所者の処遇に関して、改善が必要である。

### ②評価する点

- ・自立支援、生活支援、就労支援等大変きめ細かな対応をしている。

### ③改善すべき点

- ・今後計画的な修繕に努める必要がある。

## (4) 業務に関する県評価の概要

### ①要保護女子等（同伴する児童を含む）の収容保護の業務

- ・精神疾患など、難しい入所者も増えており、多様化する入所者に対応するために、様々な専門研修を受講し、職員の資質を向上させている。
- ・入所者のニーズ把握については、要望箱・苦情箱の設置のほかに、アンケート項目の見直しを行うなど、毎年新たな工夫を行うことで、意見の集約に努めている。
- ・入所者の特性から、安全性の確保が重要な施設であるが、DV加害者が施設に追求して来

るなどの事案は発生していない。入所者への指導の徹底等により施設の場所が秘匿されている成果であると考え。

#### ②収容保護した要保護女子等の就労及び生活に関する指導及び援助の業務

・職員が、入所者の特性や支援制度を熟知しており、入所目的及び支援内容を事前に関係機関と確認し、個々の入所者に最適な支援策を検討した上で指導にあたる事が出来ている。

・退所後の生活を想定した生活訓練の場として、平成25年度末に改修したステップルームを活用し自立に向けた支援を行っている。

・外国人支援については、必要に応じて関係機関と連携し、また施設側で4ヶ国語分の施設規定を策定するなど、円滑な支援を行うことに努めている。

・また、施設利用のための理解及び周知を図るため、市町福祉事務所向けの広報誌の発行や施設利用後のアンケートを実施している。

#### ③清流荘の維持管理に関する業務

・日ごろから施設の点検に努め、日常点検や外部委託業

務の中で発見した補修必要箇所については、予算内で優先順位をつけて対応している。施設の経年劣化による修繕や備品の更新等、今後の計画的な対応が見込まれる。

・日ごろのメンテナンスが行き届いており、大きな破損等もなく管理されている。