

# 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

令和5年10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31年4月1日～令和6年3月31日（5年間）

## 3 指定管理業務評価の流れ

- (1) 令和4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 令和5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31年度～令和4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) 令和4年度業務に関する評価委員会による評価

### ア 総合評価（5段階評価）

令和4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

### イ 評価する点

- ・利用者アンケート等を積極的に取り、意見欄に記載されたことを日々のコミュニケーションで丁寧に聞き取っている。入所者理解を図り、場合によっては柔軟にルール変更を行うなど、利用者の意向を尊重し施設運営を改善している。
- ・退所後も電話連絡や訪問にて近況を確認するなど、退所者支援について積極的に取り組んでいる。
- ・Webを活用した心理プログラムとして、瞑想・ハンドマッサージ・軽体操等を取り入れ、

日常的な心理ケアに努めている。

#### ウ 改善すべき点

- ・市町の女性相談員の研修会の場を活用した周知や、広報誌の発行、関係機関に対するアンケートの実施等、周知に関する一定の努力は認められるが、入所者数が伸びていないことから、引き続き、関係機関に対する認知度の向上や利用に向けた働きかけが望まれる。

### (2) 令和4年度業務に関する県評価の概要

#### ア 施設の利用、運営に関する業務

##### (ア) 職員配置

- ・仕様書や国の基準に基づき、適正な職員配置がされている。

##### (イ) 利用者のニーズの把握

- ・同伴児を含む利用者の意見について、アンケートに加え、面接等を行うことにより丁寧に聴取している。
- ・食堂に要望箱を設置し、常時ニーズを把握できる環境を構築している点、日々の会話の中からも利用者の変化に気を配りニーズを把握している。

##### (ロ) 事業報告等の適正処理

- ・基本協定書の規定に基づく報告が定められた期限内に提出されている。

##### (ハ) 県の承認事項

- ・基本協定上、県の承認が必要とされている事項については、事前に県の承認を得て、承認どおりに実施されている。

##### (ニ) 法令遵守及び個人情報の保護

- ・法人が独自に定めた規則に基づき、適正管理されている。
- ・ケース記録等個人情報が記載されたものは全て事務室の施錠できる書庫で保管している。

##### (ホ) 財務状況

- ・予算の計画的な執行が行われている。
- ・業務委託を法人管理の他施設と合わせて委託することにより、スケールメリットを得るなど、経費節減努力をしている。

#### イ 入所者の処遇に関する業務

##### (ア) 利用者の安全確保

- ・夜間当直員の配置、機械警備、施錠の徹底、近隣交番との連携など、利用者の安全確保に努めている。

##### (イ) 利用者の健康管理

- ・毎朝の健康チェックやラジオ体操の実施、うがいの励行、嘱託医の受診等利用者の健康管理と感染症対策に努めている。

- ・新型コロナウイルス感染症の感染防止対策については、手洗い・消毒、マスク着用の徹底、日々の検温、定期的な換気等適切な対応をしている。
- ・利用者に対しセルフケア（瞑想・ハンドマッサージ等）を実施し、日常的な心理ケアに努めた。
- ・Webを活用した心理プログラムについては、改善の余地がある。

(7) 利用者の自立に向けた取組

- ・金銭管理や自炊が困難な方等、様々な支援を必要とするケースがいる中、本人の意向を踏まえながら自立支援計画を作成し、それぞれの目標に向けて支援を行っている。
- ・退所者に対し、訪問や電話連絡等を行い、様子を確認し、相談に応じたり、支援が必要となった場合には市町福祉担当課などの関係機関につなげている。
- ・Webを活用した入所中の資格取得については、資格取得の支援体制に改善の余地がある。

(8) 職員の資質向上

- ・女性相談関係や人権問題、社会問題等幅広い分野の研修に参加し、利用者への理解を深め、あらゆる課題に対応するための知識習得に努めている。
- ・習得した知識は所内研修で共有していることや、利用者向けの学習会を開催するなど、知識の還元にも努めている。

(9) 関係機関との連携

- ・県こども家庭課、県女性相談センター、県各健康福祉センター、各市福祉事務所等と連携している。
- ・清流荘を利用した市福祉事務所等に対してアンケートを実施し、ニーズの把握、問題の共有に努めている。

ウ 施設の維持管理に関する業務

(7) 施設の補修・修繕状況

- ・補修箇所が発生次第、適宜対応している。
- ・基本協定の範囲内で修繕計画を作成し、これに基づいて修繕が行われている。

(8) 県有財産の管理状況

- ・貸付物品を自主点検する等適正に管理されている。

(9) 日常及び定期的な点検状況

- ・外部委託による建物設備の定期点検を計画的に実施している。
- ・職員による日常点検も行い、不具合等について早期発見に努めている。

(10) 清掃等の保守管理業務の状況

- ・外部委託による定期清掃、ごみ処理のほか、入所者による居室内、共有スペースの清掃が毎日行われている。
- ・月に1度「清掃活動」として、利用者とともに施設の外周も清掃している。

(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

ア 総合評価（3項目から選択）

平成31年度から令和4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。

イ 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。

ウ 改善すべき点

- ・市町の女性相談員等の研修会の場を活用した周知や、広報誌の発行、関係機関に対するアンケートの実施等、周知に関する一定の努力は認められるが、入所者数が伸びていないことから、引き続き、関係機関に対する認知度の向上や利用に向けた働きかけが望まれる。

(4) 現指定期間における業務に関する県評価の概要

ア 要保護女子等（同伴する児童を含む。）の受入保護の業務

- ・未成年者、高齢者、障害者、妊婦、同伴児がいる方等、多様な背景を持つ女性を幅広く受け入れている。また、研修を通じて職員の資質向上を図るなどして、精神疾患や知的障害、愛着問題等、複雑な状況を抱えた利用者に対し、必要な支援を行っている。
- ・入所者に関する支援内容等の共有や、入所者数減少の傾向の中、より積極的な施設利用に繋げるための市町への周知等、関係機関との連携に努めている。
- ・安全性の確保が重要な施設であるが、防犯面の問題は現在まで発生していない。警察署協力のもと毎年行う防犯訓練等により職員の防犯意識の高揚を図っている。

イ 受入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

- ・ハローワークの利用やインターネットを活用した就労支援、利用者アンケートに基づいた生活支援や公認心理師を講師とした研修を通じた心理ケア方法の習得等、様々な側面から個々の入所者に最適な支援策を検討した上で指導に当たることが出来ている。また、Webを活用した入所中の資格取得について、タイピング練習や原付免許取得のための模擬試験の受検等、入所者の希望に応じて支援を実施し、改善努力がされている。一方で、より就労につながるWebプログラムの活用等、改善の余地があると考えられる。
- ・第4期は新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響があった時期と重なるが、入所型という施設の特性から、感染防止対策を徹底して行ってきた。マスクの着用や手指消毒、

こまめな体温測定等の感染防止対策を引き続き行っている。

- ・円滑な地域移行のため、必要に応じて退所者支援を実施している。退所から数年経過した利用者からも施設に相談があるなど、安心して地域生活を継続するための拠り所となっている。これらは法令等に明確に記載されているものではなく、自立支援のための自主的な取組であると認識しているが、支援の対象者を施設の所在する自治体で生活している者とするのではなく、支援の必要性に応じて適切に行っていくことが求められる。

#### ウ 清流荘の維持管理に関する業務

- ・備品等の県有財産については、県財産規則及び関係法令に基づいて適正な管理をしている。県が実施している調査においても問題がないことを確認している。
- ・施設建築後 18 年が経過し、経年劣化に伴う修繕を要する箇所がいくつか発生している。今後は県と連携して修繕に対応していくことが必要であるが、指定管理者が行うべきとされている日ごろのメンテナンスについては、行き届いており、問題なく管理されている。