

指定管理者評価シート[自己点検・所管課モニタリング用](令和5年度実績)

施設概要

施設名称	板橋区立母子生活支援施設	所在地	非公開
所管課名	福祉部生活支援課	指定期間	令和3年4月1日～令和8年3月31日
指定管理者名	社会福祉法人 東京都福祉事業協会	指定管理者の所在地	東京都北区王子2-19-21
設置目的	母子生活支援施設は、配偶者のない女子又はこれに準ず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ことを目的とする。(児童福祉法第38条)		
基本理念	①児童福祉法第38条に基づき、DV被害や児童虐待、その他の理由により生活に困難を抱えて入所した母子に対し、安心・安全な環境を提供し保護するとともに必要な支援を行うことにより自立を促す。 ②板橋区母子等緊急一時保護事業実施要綱に基づき、緊急に保護を必要とする母子等について一時的にその安全を確保する。		
行動規範	①関係する法令、条例及び規則の遵守 ②適正な経営(運営)理念・方針 ③利用者本位の自立支援への取り組み ④施設及び設備の適正な維持管理、危機管理体制の確立、ふさわしい人的・技術的資源 ⑤業務に関連して取得した個人情報に対する適正な取扱い		
業務内容	①児童福祉法第23条第1項に規定する母子保護の実施に関すること ②板橋区立母子生活支援施設条例第6条第1号及び板橋区母子等緊急一時保護事業実施要綱に基づく保護の実施に関すること ③施設及び設備の維持管理に関すること ④新宿区との相互利用に関すること ⑤特別区母子生活支援施設の特別区間相互利用に関すること ⑥その他区長が必要と認める業務に関すること		

評価結果

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）		二次評価（所管課による評価）	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
【施設の経営方針に関する事項】					
1 施設の現状認識・取り巻く環境の理解・管理運営の方向性					
施設の設置目的や基本理念、行動規範などを踏まえた現状認識並びに経営方針を確立しているか	・母子の幸せのため、個々の人格と自主性を尊重し、また関係機関と連携し、適切な支援を行う。 ・安心・安全で快適な生活ができる環境づくりを行う。 ・意向把握に努め、利用者本位のサービスを提供する。 ・信頼される職員を育成し、あわせて明るい職場づくりを進める。 ・良質なサービスを提供するため、苦情に対して迅速に対応し解決を図る。	・母子の日々の生活を見守り、利用者の人格と個性を尊重し、利用者自らが自分の意思で課題に向き合い、解決できるよう寄り添った。退所後も母子での生活が継続することを視野に入れ、利用者が自身の変化や成長を感じながら自立した生活を送れることを目指し、段階的な支援を行った。 ・区内3福祉事務所や子ども家庭総合支援センター、学校等との情報共有や意見交換を活発に行い、利用者や退所者の支援に繋げている。特に、行政側の支援の中核である福祉事務所とは毎月1回、施設内で関係職員による支援会議を実施し、自立に向けた支援を行っている。 ・利用者との関係を築き、施設での生活を利用者が安全と感じ、主体的に考えられるよう努めた。 ・利用者ニーズの把握に当たっては、「利用者集会」「意見箱」「アンケート」「日々の支援」等で把握するとともに、「いつでも相談してください!」を合言葉に、利用者が日常的に話しやすい雰囲気づくりに努め、利用者の声に対し迅速に対応している。 ・毎朝実施する業務引継ぎミーティング、毎月2回全職員が参加して開催する職員会議、毎月1回実施する「ケース会議」「母子担当会議」「学童担当話し合い」等の会議を実施することにより、全職員が、利用者の日々の状況や、課題、支援方針等について、共有できる仕組み、体制が整っており、結果として、利用者に対して質の高い支援が行えている。 ・各種会議や職員面接等の実施により風通しが良く、職員が安心して働ける職場環境になっている。 ・職員の自主性、主体的な取り組みが尊重される職場風土となっており、管理職員は、職員の「まずばやってみる」ことを重視している。 ・利用者集会やご意見箱で寄せられた要望や意見については、迅速に対応するとともに、申し出者の意向に沿って、館内掲示や利用者集会での説明により、利用者全体に公表を行った。また苦情内容は職員間で共有し、適切な対応、より良い支援を行うための糧とした。法人が定める苦情解決制度についても、制度案内を施設内に掲示し周知を図った。	4 / 5	令和5年度事業計画において、設置目的や中期計画を含めた運営計画、母子支援、児童の支援の方針が個別に掲げられており、それらの内容に基づき、施設が運営されている。中期計画では①施設利用率90%以上を確保し、安定した経営基盤を築く、②ICTの活用による業務の効率化と支援の質の向上、③新たな利用者サービスの検討、④職員の育成と定着に関する取り組みが掲げられている。令和5年度はそのうち②に該当する母子生活支援記録システムを導入し、業務効率化や支援の質の向上に取り組んでいる。	4 / 5

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）				二次評価（所管課による評価）						
		実施結果やサービス水準の増減理由など			評価点	評価理由	評価点					
2 経営方針に基づく具体的な行動												
	基本理念	具体的な目標	サービス水準	目標値・実績値（経過）					評価点	評価理由	評価点	
				H31	R2	R3	R4	R5				
基本理念の達成に向けて、経営方針に基づく具体的な目標や取組、サービス水準を設定し、業務に取り組んでいるか	①	母子に対する安心安全な環境づくり、利用者本位の自立支援の提供	相談体制の強化（相談・支援・指導件数）	目標	3,600	3,600	3,700	3,700	4,450	5 / 5	令和5年度は令和4年度より施設入所者数が減少したことに伴い、相談件数も減少したが、利用者に寄り添った支援を行い、必要な支援を職員が判断し、提供できていた。	5 / 5
				実績	4,097	5,790	5,626	6,240	5,222			
				増減理由	・入所者の減少によるための減。（令和5年度平均利用率66.3%、令和4年度平均利用率80.4%） ・新型コロナウイルス感染症の5類移行(5月8日)に伴う減。							
	①	児童の社会性の育成	行事の開催（行事回数）	目標	110	96	96	96	110	5 / 5	原則2年間の入所施設で、現在入所中の利用者はコロナ前のイベントを知らないため、施設は、行事を一気に元の行事に戻すのではなく、出入り自由な形にしたり、会食は向き合わないよう講義形式に机の配置をするなど、工夫して行事を実施した。	5 / 5
				実績	119	99	137	171	154			
				増減理由	・計画した行事は実施できたが、入所者減による乳幼児のリフレッシュ保育の回数減、及び令和4年度は個別開催したクッキングをコロナ5類移行に伴い、集団開催したための回数減。							
【行動規範に関する事項】												

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）		二次評価（所管課による評価）	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
法令遵守(法令、区条例、区規則、その他区が定める規程及び協定書に則り、信義に従い誠実に対応しているか)	・区条例、区規則、その他区が定める規定、協定書、指導に則り、誠実に対応する。 ・危機管理体制の整備や個人情報の管理を徹底し、安心・安全な事業運営に心掛ける。	・区立施設として、利用者、関係機関、地域の信頼を損なうことが無いように、法令を遵守し協定書に基づいた適切な運営を行っている。 ・利用者の健康管理、消火訓練、防災機器・EVの点検、空調機器等の点検を法令・協定に従い的確に実施した。 ・警察署員による不審者対応訓練により、不審者や不審な電話への対応方法を確認し、対応を徹底している。また、施設内外の安全管理のため、職員及び夜間警備員が巡回を行うほか、防犯カメラ、110番非常通報装置を用いて安全確保を図っている。 ・利用者の日常の安全確保や防犯・安全対策として、施設内外の日々の安全確保に努めるとともに、定期的な訓練の実施、各種対応マニュアルの見直しを随時行っている。 ・乳児がいる世帯で、居室からの出入りが確認できない世帯に対して、1日1回安否確認の実施や毎月のリフレッシュ保育により母子の安心・安全に取り組んでいる。 ・個人情報の管理を徹底するため、個人情報保護の所内研修を年2回実施し、毎月チェックリストによる自己点検を行った。利用者面談時、引継ぎ時の情報漏洩防止を徹底し、個人情報の施設外への持ち出しを原則禁止している。	5 / 5	条例や規則に定める設備・人員の最低基準を遵守している。 年度協定書に記載のある人員配置で、心理職員を常勤職員として配置するとあるが、令和5年11月から令和6年3月末まで非常勤職員として配置していたため、年度協定書の人員配置は満たしていなかった。ただし、事前協議により配置転換の事由と経過は適切に逐一報告されており、やむを得ない事情があったものと認める。 個人情報の管理については、令和5年度から新たな取組として施設の職員全員が自己チェックシートにより、毎月末に個人情報の自己点検を実施し、履行評価として一覧表にまとめている。	4 / 5
暴力団等の排除(暴力団等の排除について適切に対応しているか)	・要綱を踏まえ、管理運営業務について、暴力団等の介入を排除する。 ・暴力団等に関わる機会を持たないとともに、契約を行わない。	・再委託契約書に暴力団排除条項を明記している。 ・年3回実施する施設長面談で、人権尊重、コンプライアンス順守を職員に徹底している。 ・所内研修で、コンプライアンス、人権研修を実施している。 ・職員会議において、定期的に「全国母子生活支援施設協議会倫理綱領」の読み合わせを行い、コンプライアンス・母子の人権尊重を確認している。	4 / 5	警備業者や給排水点検業者、システム保守業者との再委託契約書において、暴力団排除条項を明記されていることを確認した。 コンプライアンス意識について職員会議の機会等を通じて取り組みを行っている。	4 / 5

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）		二次評価（所管課による評価）	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
平等な利用の確保（特定の団体や個人に偏ることなく、平等な利用実態となっているか）	・外国籍の入所者・入所希望者に対しても見学対応や利用の機会の確保、自立支援のための取り組みや体制を整備している。	・外国籍の入所希望者の見学・受け入れについては、広域利用も含め積極的に対応、受け入れを行っている。〔令和5年度実績 中国籍1世帯・韓国籍1世帯〕 ・見学にあたっては、利用者の希望する日時に可能な限り合わせるとともに、子ども同伴の場合は、見学中は子どもを預かり、見学や説明に集中できるよう配慮している。 ・見学時には支援内容だけでなく、ルール(制限)も細かく伝えることで、入所後のミスマッチを防いでいる。 ・外国籍の利用者について、入所前から退所に至るまでの体系的な利用者の意向把握(入所前見学、入所前面談、施設長面談、自立支援計画画面談〔年2回〕、退所面談)を行うことにより、支援の流れが整備され、利用者の状況や意向に沿った支援を行っている。 ・外国籍の利用者に対しては、傾聴と分かりやすく説明することを常に心掛けて対応している。 ・生活のしおりや、各種行事の案内等は、「分かりやすく」「見て楽しく」「簡潔な内容」を心がけて作成している。	4 / 5	外国籍の方が施設の見学を希望した場合、国籍や日本語能力を理由に断ることはしていない。施設としては見学の際に入所希望者が施設のルールを理解し実際の生活をイメージできるかを重要視しており、日本語の理解が難しい方に対しては、措置元支援員に対して、通訳を同伴する等の対応をお願いをしている。 一方で、施設に掲示するチラシ等については英語表記版を作成していないこと、また施設に英語を話すことができる職員がいなかったため、急を要するやりとりの際は細かいニュアンスのやりとりに課題があり、今後の対応に工夫の余地があると考えます。	3 / 5

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）		二次評価（所管課による評価）	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
ノーマライゼーション（障がい者や高齢者等に配慮した運営となっているか）	・身体やメンタルに障がいを抱える入所者に対して、個々の事情に配慮した支援を実施している。	・日々の声かけや面談、行事等を通して利用者と信頼関係を構築することを心がけるとともに、日々の関りを通して状況を把握し、情報提供や助言はもとより日常会話が生活の安定に繋がる支援を行っている。 ・母子関係や子どもの発達に不安がある母親、自ら支援を求めることが苦手な母親に対して支援の糸口となるよう積極的に補助保育を行っている。 ・心理担当職員が、日常的に母子へのカウンセリングやセラピーを実施し、母子の心理面での状況把握と精神の安定や安心を図るための心理相談を実施している。 ・必要に応じて、通院への同行や関係機関への相談・手続きの同行支援を行っている。 ・職場内研修で、「障がい者差別解消研修」を実施し、ノーマライゼーション、ダイバーシティ、インクルージョンの視点に立脚した施設運営を行っている。 ・お知らせや館内掲示物にはルビをふったり、イラストを入れ視覚的にも利用者に解りやすい物としている。	5 / 5	心理相談については、令和4年度28件、令和5年度41件となっており、積極的に利用者の心理的ケアを実施したのが件数に表れている。 同行支援について、同行支援という項目で、件数は記録していないが、支援としては、基本的には同行せずに母子で手続きや通院をすることを第一にしている。不安な方や、医師等の話を聞けるか心配な方については施設の職員から声掛けを行うこともあり、同行にするか、保育にするか、利用者が主体となって考えるような仕組みを取り入れている。 研修の実施も確認済みである。	4 / 5
DV対応等（DV被害や様々な困難を抱えた入所者に対して適切な配慮がなされているか）	・母子の状況に合わせ、心身の安定や安心・安全な環境づくりに力を入れ、利用者に寄り添って支援を行っている。	・緊急一時保護の利用者を含め、DV被害の利用者については、区・警察等と連絡を密にして、安全管理に努めている。 ・不審者や不審な電話への対応方法を全職員で確認し対応を徹底するとともに、警察署職員による不審者対応訓練を実施し職員の不審者対応スキルの向上を図っている。 ・定期的に実施する自立支援計画面談の中で現状と課題を確認し、その世帯に応じた保護、支援に繋げている。 ・福祉事務所担当者との支援会議を毎月1回開催し、各世帯の状況確認と支援内容の見直しを行うとともに、DV世帯や精神面で課題のある利用者に対してはより細やかな対応をしている。 ・乳児がいる世帯については、最低1日1回の声掛けを行い安否確認を行っている。ゴミ捨て、近隣への買い物等、短時間の外出であっても、乳児を室内に置いて外出することの無いよう支援している。 ・入所時に追跡の可能性のある利用者については、追跡者の荷物(宅配等)を受領することにより居場所が特定されないよう、荷物の受け取り制限をかけるかを検討し、本人が決められるようにしている。 ・追跡の可能性のある利用者の保育・行事等の外出の際は安全に十分に配慮し、目的地などを決めている。	5 / 5	警察署の職員を講師として招いた不審者対応研修は、令和4年度に引き続き実施している。 他自治体からの入所が増加したことで、DV被害者の保護が増えている中で①郵便物は利用者から聞いているもの以外は受け取らないこと、②SNSの使い方を入所前の段階でしっかり伝える（自分だけでなく周りの利用者の姿が写真に写らないようにする等）ということは従来からの取組内容であるが、改めてその点を意識して入所者へ説明する必要がある。	4 / 5

【管理体制に関する事項】

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）		二次評価（所管課による評価）	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
職員の雇用形態（施設運営に責任の担える安定的な雇用形態となっているか）	・施設運営に責任を担える安定的な雇用形態がとられている。	・施設長、主任、シニアリーダー、リーダーを配置し、運営管理・責任体制が整っている。 ・心理療法担当職員、個別対応職員を配置し、充実した利用者支援体制が整っている。 ・非常勤職員にも処遇改善手当の支給、特別休暇を付与し、雇用の安定を図っている。	5 / 5	「職員就業規則」「職員給与規定」「パートタイマー給与規定」により給与や諸手当、昇任、休暇等ルールが明確化されている。 非常勤職員についても特別休暇（夏季休暇3日間）があるなど、福利厚生を充実させ雇用の安定を図っている。 職員のキャリアパスについては、法人内で「育成計画」を策定中で職員へ明示できるよう文書化に取り組んでいるところである。	4 / 5
職員の労働条件（労働法規等を遵守した適正な勤務体制となっているか、職務能力等に対応した適正な給与体系が整っているか、休暇制度や職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がなされているか）	・労働法規等を遵守した適正な勤務体制がとられている。 ・職務能力等に対応した適正な給与体系が整っている。 ・休暇制度、職場環境の改善、福利厚生制度等就業状況に配慮がされている。 ・法人の職員就業規則・パートタイマー就業規則・給与規定等を遵守し、適正に執行する。	・労働法規等は法人で適切に策定されており、適正な勤務体制をとっている。 ・労働基準監督署への届出は適正に行っている。 ・勤務表の作成にあたっては、事前に職員の希望を聴取し、可能な限り要望に配慮した勤務体制となるよう努めている。 ・昇進・昇格は法人の定める規定や基準に基づき、適正に評価し実施している。 ・有給休暇、育児休暇等の積極的付与を推奨し、ワークライフバランスが実現できる職場環境づくりを行っている。 ・施設長による職員ヒアリングを3回実施し、健康管理に留意するとともに職員の意向や職場環境の改善への意見を聴取している。 ・法人の就業規則・給与規定を遵守し、適正に実施している。	4 / 5	令和5年度の労働条件点検で指摘された①就業規則の適正な改正や、②労使協定の締結については、①令和6年1月29日、②令和6年3月15日に労基へ提出されており、適正に処理されているのを確認した。 職員・パートタイマー給与規定が整備されており、俸給台帳や賃金台帳により適切な執行を確認した。 年3回実施される施設長による職員ヒアリングにおいて、職員が施設長に対して率直な労働についての思いを伝える場となっており職員の意向や職場改善の意見を聴取できる体制となっている。 職員は休暇の取得について、「勤務表」により事前に希望を反映できる仕組みとなっており、休暇の取りやすさに繋がっている。	4 / 5

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）		二次評価（所管課による評価）	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
職員の配置体制 (適正な職員配置となっているか)	・365日、24時間体制を確保できるように、安定的な勤務体制にしているため、偏らない勤務体制がとられている。 ・法令、協定等に基づく職員配置体制がとられている。	・勤務表の作成にあたっては、事前に職員の希望を聴取し、可能な限り要望に配慮した勤務体制となるよう努めている。 ・36協定等を適正に締結し、監督官庁に届け出るとともに法令を遵守した勤務体制となっている。 ・法令、協定に定められた職員配置ができています。	5 / 5	「勤務表」については、職員の希望を聞き取り、できるだけ希望に沿いながら調整しており、雇用形態に応じて月の勤務日数・公休日宿直日数がほぼ平準化できていることを確認した。 条例や規則等に定める人員配置の最低基準は満たしている。ただし、年度協定書に記載のある人員配置においては、心理職員を常勤職員として配置するとあるが、令和5年11月から令和6年3月末まで非常勤職員として配置していたため、年度協定書の人員配置は満たしていなかった。(事由については事前協議があり、やむを得ない事由があったことを認める)	4 / 5
職員の専門性 (必要な専門性を備えた職員が配置されているか)	・必要な資格、経験等を有する人員が配置されている。	・母子支援員、少年指導員兼事務員、個別対応職員は社会福祉士又は保育士資格を有する者や社会福祉を学んだ現場経験者を多く配置している。 ・施設長は「社会福祉施設長資格認定講習課程」を修了している。	4 / 5	区に提出された職員の報告により専門職員について必要な資格や経験を満たしていることを確認した。	4 / 5
職員の研修体制 (職員の指導育成、研修体制は適切であるか)	・職員の資質向上を目指し、外部研修への参加機会を確保するとともに、施設内研修を定期的に実施している。	・年間を通して開催される母子福祉部会従事者会、母子支援員会、子どもを考える会、母子福祉部会、法人本部や関係機関が主催する外部研修には、研修計画に基づき、積極的に参加し、支援のスキルアップに努めた。 ・施設内研修として、個人情報保護研修、不審者対応研修、AED操作・救命研修、人権・虐待防止研修、障がい者差別解消法研修、環境マネジメント研修、防災研修を実施した。また、学識経験者による性教育について研修を実施し、利用者への支援や性教育に活かせる知識を身につけた。 ・管理職員によるスーパーバイズの機会を設け、職員の指導・育成を行うとともに、シニアリーダー、リーダーを職員育成担当として、職員のスキルアップを図った。	4 / 5	例年開催している研修や外部の研修に参加していることを確認した。 また、令和5年度新たに取り入れたのは「性教育」で、利用者の母から相談があり、取り入れた。令和5年度はまずは職員向けに研修を実施した。利用者の声を実現したこと、職員がまずは学び、利用者から質問があった場合に答えられるような体制をとったことが高く評価できる。	5 / 5

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）		二次評価（所管課による評価）	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
危機管理体制（事故・災害などに対する綿密な危機管理体制が整っているか、BCPや災害対応マニュアルの内容は適切であるか）	・大災害に備え、危機管理体制の整備を行っている。BCPに沿って非常災害時に備え、非常時対応備蓄品を必要量保管するとともに帰宅困難者対策を講じ、職員間で非常時の対応を認識しておく。 ・災害に備えて自衛消防訓練を毎月実施し、防災や防火意識の高揚を図り、実効性のある行動を養成する。 ・火災の予防及び室内の整理整頓の意識を醸成するため、居室点検を毎月1回実施する。	・「業務継続計画(BCP)」や「緊急時対応マニュアル」「洪水時の避難確保計画」は必要に応じて改訂するとともに、非常用備蓄品を必要量確保し、事業所として帰宅困難者対策を講じ、職員間で非常時の対応を確認している。 ・備蓄品の見直しを行い、災害時に必要となる5日分の食料・水と消耗品の整備を行った。賞味期限が迫った食料は計画的に利用者に配布し、非常時を想定できるようにした。 ・避難消火訓練を年間の訓練計画に基づいて毎月1回実施した。避難経路の把握と火災の未然防止、地震発生時の留意事項を繰り返し伝え、居室に備えつけの防災頭巾や非常灯を使用し、避難時の行動が身につくよう心掛けた。 ・毎月1回実施している居室の防災点検では、火災予防の視点から居室内及びベランダの整理状況を点検した。 ・消防署職員によるAED操作・救命研修を実施し、職員の危機管理対応スキルの向上を図った。 ・全職員で備蓄品の保管状態やポータブル発電機の操作方法を確認するとともに、職員の継走網の伝達訓練を実施し非常時に備えた。	4 / 5	毎年BCPIについては、職員の異動に伴う改正を迅速に行っている。 避難消火訓練は利用者と施設の職員で行っており、緊急時に備えて実施しているのを記録で確認した。 職員の継走網の伝達訓練は、毎年行っており、年に2回、朝7時に職員宛メールが一斉送信され回答する流れで実施している。 また、備蓄品保管倉庫を確認したところ、賞味期限切れの水を生活用水に利用する等工夫が見られたが、各備蓄品にストッパーのようなものについておらず、地震発生時に落下や破損等の危険性があり、緊急時、スムーズな対応ができない可能性があるため今後の管理体制の見直しに期待する。	4 / 5
安全対策（利用者の安全についてきめ細かい対策がとられているか）	・追跡の危険性がある利用者の入所もあるため、不審者や不審電話への対応方法をマニュアル化し、全職員が確認し、対応を徹底している。 ・施設内外の安全管理のため、職員及び夜間警備員が巡回を行い、安全確保を図る。	・各種対応マニュアル(災害、不審者、来訪電話、感染症、補助保育等)を整備し、随時見直しや定期的な訓練を実施し、利用者の安全確保に努めている。 ・マニュアルは日中(職員複数体制)の場合と、夜間(職員少人数体制)の場合の両パターンを想定し作成している。 ・防犯カメラ、110番非常通報装置を設置し、施設の安全管理に努めている。 ・警備員を配置し、夜間における防犯、防災のために施設内外の巡回を強化し、安全確保の徹底を図っている。 ・毎月1回、居室に立ち入り防災・防犯の観点から居室点検を行うとともに、宿直職員が毎日全館放送で防犯・防災の呼びかけを行っている。 ・乳児がいる世帯で、居室からの出入りが確認できない世帯に対して、1日1回安否確認を実施している。	5 / 5	令和5年度に大きな対応マニュアルの改正はなかったが、それ以前では随時見直しており、常に最新の内容となっている。 防犯カメラは2週間程度の保存年限となっている。令和5年度は加害者からの入所者に対する追跡等の被害はなく、防犯カメラの記録を確認しなければならぬ事由は発生しなかった。 警備員は、365日のルーティンがあり、それを着実にこなしているのを記録で確認できた。 緊急一時保護の利用者がいるときはDV等で逃げている方もいるため、警備員に伝え、意識して巡回するようにしている。	4 / 5

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）		二次評価（所管課による評価）	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
情報管理（個人情報保護等に関する指導の徹底など、対策は万全か）	・個人情報の保護を徹底し、施設外への持ち出しを禁止している。 ・支援記録システムの運用やセキュリティ対策については、区が事前承認した通りに実行し、システムに関係する全職員が運用方法やセキュリティ対策を理解するよう徹底し、対策を行っている。	・法人、区の個人情報取り扱い規程に則り、個人情報の適正な管理・保管に努めている。 ・個人情報保護の所内研修を年2回以上実施し、毎月、チェックリストによる自己点検を実施した。利用者面談時、引継ぎ時の情報漏洩防止を徹底し、個人情報の施設外への持ち出しを原則禁止している。 ・書類の鍵付き書庫での保管、机上の整理整頓、郵便・FAX・書類交付時の複数職員によるダブルチェックを実施している。 ・OA機器について、ウイルス対策を講じるとともにセキュリティを強化している。 ・「板橋区立母子生活支援施設管理運営に関する文書等の記録簿」、「個人情報授受簿・持出簿」を整備し、適正な文書管理・個人情報保護に努めている。 ・支援記録システムにおける個人情報の取扱いについて、職員研修を開催し、内容について全職員が理解するとともに、保護措置を順守・徹底している。	4 / 5	施設では令和5年度から個人情報の自己チェックシートによる点検を取り入れ、各自で毎月末に実施している。 令和5年度から運用を開始した母子生活支援記録システムでは、区が導入の条件として事前に指定したセキュリティ対策が措置されていることを執務室内で直接確認した。 個人情報持出簿については、自治体や機関ごとに様式を分けており、見やすい形に管理されていた。 個人情報の研修は例年2回（終わらなければ3回）にわたって実施されており、令和5年度も実施を確認できた。	4 / 5
地域貢献（区内事業者の活用、区民の雇用など地域への貢献、地域との連携への配慮がなされているか）	・施設の小破工事や消耗品の購入等は、極力板橋区内業者を利用している。 ・地域児童の学童受け入れを実施しており、交流の場を設けている。	・日常的な修繕や消耗品の購入は区内業者を積極的に利用している。 ・地域貢献事業として、小学生以上の地域児童を、秋以降、下校後や土曜日、三期休業日の学童保育に受け入れた。受け入れに際しては、利用登録を行い、緊急時に保護者と連絡を取れるようにした。毎月1回程度、地域児童が参加できる行事を企画し、様々な体験を通して子どもの健全な育成を図った。 ・自治会に加入し、行事等に協力している。また、自治会や板橋区が主催する各種行事・祭事への参加の働きかけや職員が引率して積極的に参加した。 ・次代の福祉を担う人材育成のため4名の施設実習生（保育士・社会福祉士）を受け入れた。	4 / 5	消耗品等の購入は、領収書等の記録を確認し、ほぼ区内事業者から購入していることを確認できた。 地域児童を受け入れる学童行事等の開催は、事業報告書により実績を確認した。 自治会の行事については、令和5年度はインフルエンザが流行したため、防災訓練が中止となったが、令和6年度は池の監視員、お祭り、防災訓練に参加予定となっており、参加している様子がうかがえる。	4 / 5
【管理活動に関する事項】					

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）		二次評価（所管課による評価）	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
経済性・効率性 （費用対効果は適切か、当初の目標どおり管理運営経費が縮減されているか）	・日常的に費用対効果について意識化し、経済性・効率性を考えながら、行事や事業運営を行っていく。	・職員には常に費用対効果の意識化を図っており、事業実施に当たっては、コスト意識を持って取り組んでいる。 ・日常的に節電や用紙の再利用に心がけ、無駄を省くことの積み重ねにより経費の削減を達成している。	4 / 5	水道光熱費については、意識して節約の取り組みを行った結果、前年度比で支出額減となっていることをR5年度決算書で確認した。 また超過勤務手当が前年度比で減少していることをR5年度決算書で確認した。効率化の取組を通じて超過勤務時間の削減につながったものである。 R5年度に導入した母子生活支援記録システムは、法人内他施設ですでに導入していたシステムを当施設においても使用することにより、初期開発費用をかけることなく、導入に至った点について費用対効果を意識した好事例であるといえる。	5 / 5
妥当性（管理運営経費は、その内訳を含め妥当であり、適正に執行されているか）	・年度協定で示された予算に基づき、一層効果的な事業の執行に努めている。	・新型コロナウイルス感染症による行動制限がなくなったことで、縮小していた事業が再開したことや物価高騰などにより、予算管理がより厳しくなった。このため、生活支援課とも協議の上、下半期は常に予算を意識しての施設運営を行った。これにより、全職員がより一層のコスト意識を持ったこと、事業の優先順位を見直して取り組んだことにより、指定管理料内での運営が実施でき、職員の意識改革にもつながった。	4 / 5	運営経費について、コロナ明けの行事再開等により予算管理が厳しい局面の中で、事業の見直しや超過勤務の縮小など職員がコスト意識をもって取組んだことで、当初に想定した管理運営経費内にかつ適切な内訳で執行していることをR5年度決算書で確認した。	4 / 5

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）		二次評価（所管課による評価）	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
設備の保守点検（設備機能の維持に向けた保守点検は適切であるか）	・消防設備保守点検業務、給排水設備点検業務などを計画通りに実施する。	・法令に基づき、専門業者による火災報知機などの保守点検を年2回、非常照明点検を年1回行った。エレベーターについては、業者による点検を毎月1回行った。また、110番非常通報装置の機能点検を3カ月に1回実施した。 ・フロン排出抑制法に基づく空調機器の簡易定期点検を年4回職員が実施した。また、建築基準法第12条に基づく給排水衛生設備及び換気設備点検、増圧給水設備点検を年1回、専門業者に委託し実施した。 ・その他、施設の保守点検は法令、協定に基づき、適正に実施した。	5 / 5	協定書に記載のある点検等は履行されていることを記録で確認できた。 また、110番通報装置（ボタン一つで警察につながる装置）の機能点検も異常がないことを確認している。 以前指摘のあった、屋上の給排水の部分に落ち葉がたまっていることについては、施設長及び用務員が定期的に確認している。	4 / 5
委託業務の妥当性（委託されている業務の範囲は適切であるか）	・再委託業務の範囲・内容等が適切であり、再委託する際は必ず区と協議したうえで実施している。	・再委託業務の夜間警備委託、給排水衛生設備点検、支援システム保守委託等は、協定に基づき委託の範囲・内容を定めるとともに、区と協議し承認を得て締結、実施している。 ・警備委託業務については、法人本部とも協議を行い、委託業者を選定し、適正な金額で契約を締結している。 ・再委託契約書に暴力団排除条項を明記している。	5 / 5	再委託の範囲は適正と考えられる。 警備委託業務については区に対して事前に協議が行われ、適正性を確認の上契約が締結されている。	4 / 5
備品の管理（備品の機能維持に向けた保守点検等は適切になされているか、購入備品の登録手続きに遺漏はないか）	・備品の維持管理では常に良好な状態で管理を行い、必要に応じて修理を実施している。区との協議により購入した備品については台帳で管理し、状態等の把握を適正に行っている。	・「協定書」「板橋区物品管理規則」に基づき、備品の維持管理は常に良好な状態で管理しており、適正に行っている。 ・物品の購入、修繕、廃棄をする場合は、区の承認を得て行っている。	5 / 5	備品台帳から無作為に選出した机、いす、シュレッダー、キャビネット、ポータブル発電機の備品シールの有無、状態、管理方法等を確認したが、全て良好であった。	4 / 5
環境対策（区の環境施策を理解し、省エネ、省資源など地球環境に配慮した管理運営がなされているか）	・板橋区環境マネジメントシステムに従い、区の環境方針に沿った管理運営を行う。	・板橋区の環境マネジメントシステムに基づき、節電・節水・省資源の取り組みを実践し、区へ報告している。 ・緑のカーテン事業に取り組むとともに、プラスチックごみ削減のためのマイバック持参を利用者に働きかけている。 ・食品の取り扱いやゴミの処理、居室内の整理整頓について、利用者が適切な方法を身につけていけるよう働きかけている。 ・業者による建物内の害虫駆除を実施するとともに、空調機器の定期点検を行いフロンの適正管理に努めている。 ・施設内研修として「環境マネジメント研修」を実施し、令和6年4月からのプラスチック資源回収について理解を深めた。また、利用者にも、利用者集会等で目的や内容を説明し、分別方法等について周知を行った。	4 / 5	PTEMにより区への報告は実施している。 環境マネジメント研修も記録で確認済。 また、節約の具体的な取り組みについては、使わない部屋の電気やエアコンを意識的に消すことを実践した。（水道光熱費が削減できていることをR5年度決算書により確認）	5 / 5

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）		二次評価（所管課による評価）	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
施設の利用促進のため、積極的な広報活動に取り組んでいるか	・区内3福祉課職員や子ども家庭総合支援センター職員との情報共有や意見交換を活発に行い、施設利用が必要な相談者を施設入所につなげている。	・区内3福祉課職員や子ども家庭総合支援センター、学校等との情報共有や意見交換を活発に行い、利用者や退所者の支援に繋げている。特に、行政側の支援の中核である3福祉課とは毎月1回、施設内で関係職員による支援会議を実施し、連絡・相談・報告を密に取り合いながら、連携した利用者支援を行っている。 ・福祉事務所、子ども家庭総合支援センター等の関係機関に出向き、母子生活支援施設の説明、PRを行い、施設の活用を依頼した。 ・広域利用について、見学者を積極的に受け入れている。	4 / 5	施設職員が、赤塚福祉課や子ども家庭総合支援センターにおいて研修を実施し施設の広報に努めた他、子ども食堂の連絡会議やフードバンクの会議に出席し、母子生活支援施設の広報を行った。	4 / 5
【業務改善に関する事項】					
アンケート結果・外部評価等への対応（利用者アンケートの結果・評価結果を踏まえた対応は適切か）	・第三者評価の実施の際に、利用者アンケートを行っており、ご意見箱や利用者集会で出された意見も含め、適切な対応に努めている。 ・第三者評価や指定管理者中間評価での指摘事項を真摯に受け止め、より良い運営をするために意見として取り入れている。	・利用者集会やご意見箱に寄せられた要望や意見については、申出者の意向に沿って回答し、館内掲示や利用者集会での説明により公表している。 ・行事実施後の職員の振り返りの話し合い、参加者へのアンケート調査や聞き取り調査を積極的に行うことにより、事業の改善に繋げている。 ・子どもに対しても、毎月1回開催する子ども会や日々の関りの中で意見・要望を聴き、子ども会の場や掲示により回答を行っている。 ・第三者評価や指定管理者評価での指摘事項は、職員会議で内容を共有し、速やかな改善を図ることにより一層のサービス向上につなげている。 ・利用者発案の行事の実施や些細な意見も可能な限り取り入れ、利用者主体の運営となるよう心がけている。	5 / 5	アンケートに記入された内容に加え、月例の利用者集会で直接受ける要望をできる限り反映して対応している。行事についてももちろん、要望等についても、直接話すことで入所者とのコミュニケーションを図る姿勢が確認できる。令和4年度に実施した第三者評価において「母親支援について更なる取組に期待したい」との指摘事項があったが、個々のケースの事情に合わせて支援をすることを意識し改善に向けて取り組みを行っている。同様に令和4年度の第三者評価において、職員のキャリアパスについて指摘があったが、法人として指針を示す必要がある。	3 / 5

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）		二次評価（所管課による評価）	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
要望への対応 (利用者からの苦情や要望等を把握する取組はなされているか、その対応は迅速かつ的確か)	・利用者からの苦情への取り組みは「苦情解決責任者」「苦情受付担当者」を任命し、誠意を持って対応に努めている。 更に法人では第三者委員会を設置し、直接苦情を申し出ることが出来ている。 ・日常的に利用者の意見には真摯に聞き取れる体制づくりに努め、寄せられた声に対して、解決策も含め職員全員で検討する体制を作っている。	・「苦情申出窓口について」を館内に掲示して周知を図るとともに、利用者集会で説明し、相談しやすい環境づくりを心がけている。 ・子どもに対しても、子ども会で意見聴取の場を設けるほか、日々の関わりの中で意見・要望を聴いている。 ・玄関、エレベーター前にご意見箱を設置し、日常的に利用者の疑問や意見を聴く機会を作り、利用者の声を積極的に施設運営に反映させている。 ・法人で設置している第三者委員（弁護士・学識経験者・大学教授で構成）、行政機関の相談窓口（板橋区保健福祉オンブズマン、都社会福祉協議会運営適正化委員会等）についても周知している。 ・寄せられた苦情については、苦情内容と解決に向けた方策を全職員で検討するため、職員会議で共有している。 ・ヒヤリハット報告書を作成し、原因・対応策を職員で共有している。 ・月毎に解決策も含めた報告書を法人に提出し、法人は苦情統括会議を開催し、解決策の助言を行っている。 ・日常のかかわりの中で、意見や要望、苦情を言いやすい関係性を築き、職員に直接話すことで解決・改善につながるよう心がけている。	5 / 5	入所者からの苦情や職員が日々の業務の中で問題となった事例をまとめたヒヤリハット報告書において新たに記載のあったものについては、再発防止策も一緒に記入しており、再発しないように意識して行動している。 また同法人が運営している他施設等で発生した苦情等の事例は、法人内会議等で事例を共有しているため、苦情の未然防止や施設の改善の取組に参考とし役立てている。	4 / 5
一次評価合計			117 / 130	二次評価合計	107 / 130
評価点割合 (%)			90.0%	評価点割合 (%)	82.3%

* サービス水準の採点方法

（5点：達成率100%以上、4点：達成率90%以上100%未満、3点：達成率70%以上90%未満、2点：達成率50%以上70%未満、1点：達成率50%未満）

* 管理運営等の採点方法

（5点：要求水準を上回る成果を出している、4点：要求水準どおりの成果を出している、3点：要求水準を概ね満たしているが、工夫の余地がある、2点：要求水準を満たしていない、1点：要求水準を著しく下回っている）

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）		二次評価（所管課による評価）	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
一次評価(指定管理者)	施設運営にあたっては、法人の経営理念と方針、また「SDGs」や「地域共生社会」の理念に基づき、利用者第一の視点で利用者に寄り添った質の高いサービスを提供することを心掛けた。評価すべき成果は下記の通りである。				
	1 コロナ禍以降の利用者支援 新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴い、中止していた飲食を伴う行事や宿泊行事(キャンプ)を再開した。再開にあたっては、感染症流行前の状況にただ戻すのではなく、利用者の状況やニーズに合わせた内容となるよう、内容を見直し利用者からの意見も取り入れて実施した。宿泊行事(キャンプ)は、4年ぶりの実施となったため多くの引率職員、子どもにとって初めての経験となった。このため、計画段階から安全に滞りなく実施できるかを検討し実施した。子どもたちは、自然の中で普段経験できない体験ができ充実した行事となった。 制限付きでおこなっていた補助保育や病児保育も、感染防止に配慮しながらコロナ以前と同様に実施し、母子の自立支援に努めることができた。また、利用者から要望のあった、専門家による母親向け教養講座を年2回実施した。職員からの助言ではなかなか伝わらない知識を専門家から伝えてもらうことで、利用者の生活スキルの向上が図れた。				
	2 地域児童の受け入れの再開 地域児童の学童受け入れを11月から再開した。再開に当たっては、マニュアルや受け入れの手順の見直しを行い、地域の子どもたちが楽しく安全に過ごせる放課後の居場所づくりとなるように努めた。延べ83回、307人の地域児童の参加があった。在退所児と地域児童が関わりながら、育ちあう場となるとともに、地域の方々に施設を知ってもらう機会にもなっている。				
	3 支援記録システムの導入 利用者支援の向上、業務の効率化、ペーパーレス化を図るため、法人内三母子生活支援施設共通の支援記録システムを導入した。支援記録システムを導入したことにより、記録管理の効率化を図るとともに、きめ細かい利用者情報の共有が可能となり、利用者サービスの向上が図れた。またペーパーレス化により、印刷物のコスト削減に繋がった。システムの本格稼働後は、職員の時間外勤務の縮減にも寄与している。				
	4 関係機関との連携強化(役割分担の明確化) 区の組織編成に伴い、利用者支援における福祉事務所との役割分担と連携について区と検討を重ねた。また、入所選定・支援会議のあり方についても検討が行われ新方式が採用されることとなった。これらの協議を通して、区支援員と施設職員の相互理解が深まるとともに、より迅速に施設を必要としている人が入所できる体制が整った。				
	5 広域利用の積極的な受け入れ 区内からの入所希望が少なかったこともあり、特別区間相互利用の入所者を積極的に受け入れた。DV等様々の事情を抱えるケースであり、利用者の慣れない環境への転居となり不安も大きいため、受け入れの際はより慎重に協議し、利用者が安心して生活できるよう心がけた。				

評価項目	事業の目標と具体的な取組	一次評価（指定管理者による自己点検）		二次評価（所管課による評価）	
		実施結果やサービス水準の増減理由など	評価点	評価理由	評価点
二次評価 （所管課）	経営基盤に関する評価 （中間年）	安定的な管理運営を行える経営基盤を有しているか 【財務諸表審査の5段階評価において3以上「○」、2以下「×」】			
	総合評価	【評価できる点】 ・相談件数や行事の回数は、入所者減及びコロナ移行に伴う行事の集団開催の実施の影響で件数は減少したが、その中でも必要な支援を利用者に寄り添ってしたり、行事の内容も利用者の特性に合わせて開催ができていた。 ・行事はもちろんのこと、研修についても利用者からの要望にこたえる形で実施ができていて、母親向け、子ども向け、それぞれの研修実施の検討ができています。 ・環境対策に対する取り組みとして、こまめに電気を消す等の取り組みを行っていた。基本料金が値上げする中、1年間を通していろいろな取り組みを行った結果が、決算書の数字にも表れている。 ・システムを導入したことにより、職員の負担も減り、残業が減少していた。システムによる仕事の効率化が図れている。			
	優れている	【改善すべき点】 【助言】 ・外国籍の方の入所が増加しており、入所に関する相談も増加している。その中で、施設の細かいルールを説明したり、支援について詳しく説明したりすることについて、小さなところで認識の違いが生まれる可能性がある。通訳などの支援で、区が実施している事業等があるため、情報収集を行い、いつでも困ることのないよう今後の対応に期待したい。 ・令和4年度実施の第三者評価における改善事項である施設職員のキャリアパスについて、令和5年度も引き続き検討を進めているところであるが、指針を示す必要がある。 ・非常勤職員の欠員が令和4年度から発生している。安定的な雇用のため、勤務形態等の見直しなど、検討を進める必要がある。 【指導】 【勧告】 【命令】			

* 総合評価の採点方法(二次評価の合計点)…特に優れている(9割以上)、優れている(8割以上)、適正である(6割以上)、やや劣る(4割以上)、劣る(4割未満)