

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6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事情にあ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。<br>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<br>②適正な経営（運営）理念・方針<br>③利用者本位の自立支援への取組<br>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<br>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                                                               |           |                    |
| 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<br>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<br>③施設及び設備の維持管理に関すること<br>④新宿区との相互利用に関すること<br>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<br>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 | <ul style="list-style-type: none"><li>・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。</li><li>・安心・安全で快適な生活ができる環境づくりを行う。</li><li>・意向把握に努め、利用者本位のサービスを提供する。</li><li>・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。</li><li>・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。</li></ul> | <p>①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。</p> <p>②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。</p> <p>③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。</p> <p>④面談で立てた目標を利用者が意識して生活できるように日々の声掛けを行った。</p> <p>⑤目標達成が困難となった世帯や新たな課題が生じた世帯については、随時面談を実施し、生活の振り返りや目標の再設定を行い、世帯の実情に合わせた支援へとつなげた。</p> <p>⑥補助保育、リフレッシュ保育を通して、母親の気分転換の機会を設けるとともに、育児負担や子育てに対する疑問、不安の軽減を図った。未就園児に対しては、入園までの予行練習となる機会を提供することができた。</p> <p>⑦母親の社会的経験の乏しさから生じる課題に対しては、初めて経験することへのサポートや助言を行い、子育ての基本スキルの向上に努めた。</p> <p>⑧毎朝の会議では全職員が情報共有を行い、利用者の様子だけでなく他の職員の予定も共有することで、職員が施設全体の動きを把握することにつなげた。また、毎月2回、全職員参加の職員会議・ケース会議を実施した。母子担当会議、学童担当話し合いを月1回実施し、具体的な支援方針などを話し合い、支援の標準化や支援力の向上を図った。さらに施設長による職員面談を年3回実施し、風通しが良く職員が安心して働ける職場環境の醸成に努めた。</p> <p>⑨利用者集会や子ども会、ご意見箱に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。</p> <p>⑩利用者が自ら必要な機関とつながる橋渡しをした。</p> <p>⑪就労支援として、福祉課の就労支援員・ケースワーカー、都ひとり親支援センター、ハローワーク、いたばし仕事サポートセンターと、養育支援として、福祉課支援員、健康福祉センター保健師、保育園・学校等と、住宅支援として、福祉課住宅支援員、ケースワーカー等と連携して利用者支援を行った。</p> <p>⑫利用者第一の視点で行動し、利用者に寄り添ったサービスを提供できる職員育成のため、管理職員によるスーパーバイズやOJT、各種研修を実施した。</p> | 5 / 5 | 令和6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。<br>中期計画では<br>①入所率の向上と安定に向けた新たな事業の検討<br>②経営力のある職員の育成<br>③主体的に取り組める職員の育成<br>④SNSやアプリなどの導入検討<br>が掲げられており、令和6年度は「産前産後支援確認票」の作成、公式LINEの導入検討、研修等参加による職員のスキルアップ・資格取得の促進等に取り組んだ。 | 4 / 5 |

| 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                                                                                              |       |
|                                                      |                                                                                   |                                |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | R2                                                                                 | R3    | R4    | R5    |       |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                  | R6    |
| 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                                                                              | 3,700 | 3,700 | 4,450 | 4,450 | 5 / 5                                                                                                                                                                                                           | 令和6年度は令和5年度より施設入所者数が増加したことに伴い、相談件数が増加した。利用者に寄り添いながら必要な支援を職員が判断し、提供できていた。                         | 5 / 5 |
|                                                      |                                                                                   |                                |                     | 実績                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 5,790                                                                              | 5,626 | 6,240 | 5,222 | 5,557 |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                  |       |
|                                                      |                                                                                   |                                |                     | 増減理由                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ①入所者の増による。〔令和6年度 平均利用率72.1%、令和5年度 平均利用率66.3%〕                                      |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                  |       |
|                                                      | ①                                                                                 | 児童の社会性の育成                      | 行事の開催（行事回数）         | 目標                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 96                                                                                 | 96    | 96    | 110   | 110   | 5 / 5                                                                                                                                                                                                           | コロナ禍につき世帯ごとに対応していた行事を、集団実施に移行したことに伴い行事回数が減少した。引き続き世帯ごとの対応を希望する行事もあるため、利用者の意見を反映させながら臨機応変に実施している。 | 5 / 5 |
|                                                      |                                                                                   |                                |                     | 実績                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 99                                                                                 | 137   | 171   | 154   | 134   |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                  |       |
|                                                      |                                                                                   |                                |                     | 増減理由                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ①感染症対策の面から行事実施形態を個別対応としていたが、終息傾向の中、集団での実施に徐々に移行したため。<br>②個別対応で実施していた行事の参加世帯の退所による。 |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                  |       |
| 【行動規範に関する事項】                                         |                                                                                   |                                |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                    |       |       |       |       |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                  |       |
| 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。<br>・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。 |                                |                     | ①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た。<br>②利用者の日常の安全確保や防犯・災害対策として、施設内外の日々の安全強化に努めるとともに、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た。<br>③業務継続計画（BCP）に沿って、震災・水害・感染症等の非常災害時に業務を継続できる体制を整え、職員への定期的な教育や訓練を行うことによりBCPの実効性を高めた。<br>④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、対応を徹底した。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た。<br>⑤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た。<br>⑥利用者間での無意識な情報交換が行われていることに配慮して必要な声掛けをした。<br>⑦条例、協定書に則り、利用者支援を行った。具体的には、母子関係の調整や健康管理、各種情報提供、子どもに対しての学習指導等を実施した。また、アフターケアについては、退所からの年数などの制限を設けず、必要に応じて実施した。 |                                                                                    |       |       |       | 5 / 5 | 条例、協定等に則り、入所者に対する育児・就労・健康等に関する支援を通じ、自立の促進を図っている。条例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、非常勤職員1名が欠員の時期があったが、採用活動に速やかに着手し、活動状況を毎月区に報告していた。BCPの全面改訂、職員全員が自己チェックシートにより、毎月個人情報の自己点検を実施している等、災害対策・事故防止に努めている。 | 4 / 5                                                                                            |       |

|                                              |                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                           |       |                                                                                                                                                                                                         |       |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 暴力団等の排除<br>(暴力団等の排除について適切に対応しているか)           | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>         | ①再委託契約書に暴力団排除条項を明記した。<br>②年3回実施する施設長面談で、人権尊重、コンプライアンス遵守を職員に徹底した。<br>③所内研修で、コンプライアンス、人権研修を実施した。<br>④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た。                                                       | 5 / 5 | 夜間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、暴力団排除条項が明記されている。<br>公正・公平に業務を遂行するにあたってのコンプライアンス意識について、施設長面談・職員会議等を通じ、定期的に職員間で共有している。                                                                                   | 4 / 5 |
| 平等な利用の確保<br>(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) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・入所者それぞれの状況を理解し、入所者から就労・生活・養育等多様な相談に対して的確な指導助言を行う等、入所者本位の自立支援、平等なサービスの提供を行っている。</li> </ul> | ①利用者の人格と自主性を尊重し、一貫した専門的支援を実施することで、利用者の安心へつなげた。<br>②母親の成育歴、現状の生活力等を踏まえ、安定した生活に必要な基本的生活習慣の維持や獲得を支援した。経験が乏しい母親に対しては職員が共に取り組むことでモデルを提示した。利用者の課題と強みを意識し、自己肯定感を伸ばす支援を心がけた。<br>③行事等集団活動の実施目的や内容等を、可能な限り利用者の現状や意向に沿ったものになるよう心掛けた。 | 4 / 5 | 母子の日々の生活を見守り、一人ひとりの人格と個性を尊重しつつ、利用者自らが自分の意思で課題に向き合い、解決に向けた行動ができるよう寄り添っている。<br>安定した生活に課題のある家庭に対し、起床・就寝時間をはじめとする生活リズムや安全面や清潔面等の生活環境の維持等、基本的な生活習慣の習得について、職員が助言や共に実践しつつも、当該家庭が主体的に取り組むことができるようなアプローチを心掛けている。 | 4 / 5 |

|                                                  |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |                                                                                                                                                                                                                                                         |              |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <p>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）</p>       | <p>・入所者の障がいや国籍等に対して、個々の事情に配慮した支援を実施している。</p>                                           | <p>①外国籍世帯の利用に伴い、日本語理解が十分でない世帯に対する支援方法や、宗教上の食事の配慮、また文化や国民性を尊重した対応について職員で検討し、翻訳アプリの活用や他の支援機関との連携を図りながら、安全で公平な自立に向けた支援を実践した。<br/>②外国籍世帯に対しては、言葉の伝わり方、文化の違いにより、利用者へ不利益が生じることのないように配慮し、関係機関との橋渡しをした。さらに、書類の記入の仕方、各種支払いの手続き等を一緒に行うことで、社会生活スキルを獲得できるように支援した。<br/>③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た。<br/>④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た。<br/>⑤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た。<br/>⑥お知らせや館内掲示物にはルビやイラストを入れ、視覚的にも利用者に解りやすい物とした。<br/>⑦理解ができているかの確認を適時行った。<br/>⑧妊産婦支援として、2世帯の利用者の出産に伴い、「産前産後支援票」を作成し、利用者が安心して出産に臨める体制を整えた。</p> | <p>5 / 5</p> | <p>補助保育件数が令和5年度：66件、令和6年度：149件となっており、母親の育児負担や子育てに対する疑問・不安の軽減に積極的に取り組んでいる。<br/>外国籍世帯に対し、スマホの翻訳機能や令和6年度に購入した翻訳機等を活用し意思の疎通を図ったうえで、今後の日本での生活に適応していけるよう、関係機関とも連携しながら自立支援に努めている。<br/>妊産婦支援について、支援方針を定め支援事項をリスト化したことで、全職員が統一された安定的な支援を展開できる体制を整えたことは評価できる。</p> | <p>5 / 5</p> |
| <p>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）</p> | <p>・DV被害からの避難等、母子の状況やその背景を鑑みた適切な配慮を念頭におき、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。</p> | <p>①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、安全確保に努めるとともに、利用者自身が自分の身を守る意識を持つよう促した。<br/>②警察署員による職員の不審者対応訓練をおこない、不審者や不審な電話への対応方法を確認した。<br/>③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た。<br/>④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た。<br/>⑤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、目的地などを決めた。<br/>⑥施設にくる招待行事の周知、申込みについては追跡の可能性のある利用者への対応を招待主に依頼し、安全を確保した上で、利用者が平等に利用できるようにした。</p>                                                                                                                                                 | <p>5 / 5</p> | <p>DV被害を受けた利用者に対し、心理療法を担当する職員が、心理室を活用し日常とは異なる空間で個別にカウンセリングをすることで、気持ちの整理をつけ、日常生活を安定的に送るための機会を意識的に設けている。<br/>不審者対応訓練を実施し、利用者の安全を速やかに確保できるよう努めているとともに、夜間は宿直の職員・警備員が常駐し施設内外を巡回することで緊急時に備える体制を整えている。</p>                                                     | <p>4 / 5</p> |

| 【管理体制に関する事項】                                                                                   |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |                                                                                                                                                                                                       |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 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。                                                                                                                | ①施設長、主任、シニアリーダー、リーダーを配置し、運営管理・責任体制を整えた。<br>②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を整えた。<br>③主任を施設長の職務を代行する職員とする他、主任業務を順次シニアリーダー、リーダーに引き継ぐなど業務に複数体制であたるようにしている。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 5 / 5 | 条例・年度協定に定める職種の職員を配置し、平均勤続年数は、約11年となっている。<br>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。                                                                                                        | 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。<br>・職務能力等に対応した適正な給与体系が整っている。<br>・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。<br>・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。 | ①労働法規等は法人で適切に策定されており、適正な勤務体制を実施した。<br>②労働基準監督署への届出は適正に行った。<br>③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た。<br>④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た。<br>⑤有給休暇、育児休暇、特別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た。<br>⑥職員の健康管理として、健康診断を年1回実施した。インフルエンザの流行に備え、嘱託医によるワクチン接種を全職員が行った。また、法人によるストレスチェックを全職員が行い、メンタルヘルスの向上に努めた。<br>⑦感染症対策のマスクの着用や手洗い、換気の徹底、毎日の館内消毒等を行い、体調不良時は早めの受診や休養を心掛けるよう、勤務体制も柔軟に変更した。また、時間外勤務の減少や有給休暇の計画的取得を奨励し、勤務時間内に仕事を終わらせることへの意識付けがさらに進んだ。<br>⑧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た。<br>⑨法人の就業規則・給与規定を遵守し、適正に実施した。<br>⑩非常勤職員にも処遇改善手当の支給、特別休暇を付与し、雇用の安定を図った。<br>⑪非常勤職員も含めた全職員が福利厚生制度に加入し、利用しやすいよう情報提供を行った。 | 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おり、俸給台帳や賃金台帳による適切に執行されている。<br>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、職員の労働に対する率直な意向や職場改善の意見を聴取できる体制となっている。<br>「勤務表」により事前に休暇の希望を反映できる仕組みとなっており、休暇取得が推進されている。 | 4 / 5 |

|                                   |                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                 |       |                                                                                                                                                                                                                                                                 |       |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 職員の配置体制<br>(適正な職員配置となっているか)       | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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くため、偏らない勤務体制がとられている。</li> <li>・法令、協定等に基づく職員配置体制がとられている。</li> </ul> | ①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た。<br>②36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。<br>③非常勤職員1名が、令和6年9月5日から令和7年2月28日まで、令和7年3月7日から3月31日まで欠員となった。<br>④業務分担を随時見直し、業務量の偏りの軽減に努めた。 | 4 / 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。<br>条例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、非常勤職員1名が欠員の時期があったため、欠員が生じた際は早期解消に向けた取組に注力すること。<br>令和5年度に新たに導入した支援記録システムにより、計画的な業務の遂行、業務の共有化・効率化がさらに図られ、時間外勤務を減らすことができた点は評価できる。 | 3 / 5 |
| 職員の専門性<br>(必要な専門性を備えた職員が配置されているか) | <ul style="list-style-type: none"> <li>・必要な資格、経験等を有する人員が配置されている。</li> </ul>                                                                 | ①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。<br>②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。<br>③心理担当職員を配置している。<br>④職員は新たな資格取得などさらなるスキルアップに努めている。<br>⑤防火管理者、実習指導者講習会へ参加し有資格者の増員を図った。     | 5 / 5 | 区に提出された職員の報告にあるとおり、必要な資格や経験を有した専門職員が配置されている。<br>複数の職員が同一業務を担えるよう、防火管理者研修、社会福祉士実習指導者講習を受講させ、資格の取得に努めている。                                                                                                                                                         | 4 / 5 |

|                                                                    |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |              |                                                                                                                                                                                                                                                           |              |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <p>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）</p>                                | <p>・ 職員の資質向上をめざし、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実施している。</p>                                                                                                                                                   | <p>①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。</p> <p>②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、都講師派遣研修を利用し、専門講師による研修を行い支援スキルの向上を図った。</p> <p>③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。</p> <p>④法人内母子生活支援施設間での階層別連絡会へ参加することで知見を広げ、自施設の支援・事業の改善や法人内での標準化を図った。</p> <p>⑤管理職は、業務に必要な経理・人事・労務研修に積極的に参加した。</p>                                                                                                    | <p>5 / 5</p> | <p>年間を通して開催される法人本部や関係機関が主催する外部研修、法人内の母子生活支援施設同士の交流の一環で行われる研修、施設内で実施する各種研修に職員を積極的に参加させている。</p> <p>職員のキャリアパスについては、積極的な研修の受講、支援に必要なスキルや資格の習得等を通じた職員の資質向上に資する「育成計画」を法人内で策定を検討中である。</p>                                                                        | <p>4 / 5</p> |
| <p>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）</p> | <p>・ 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。</p> <p>・ 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。</p> <p>・ 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。</p> | <p>①幹部会において検討をすすめ、事業継続計画（BCP）の全面改訂を行った。従来の「地震災害」に加えて「洪水時」「感染症時」を追加し、全ての災害において母子の安全を確保し業務を継続する体制を整えた。</p> <p>②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。また、全職員で備蓄品の保管状態やポータブル発電機の使用方法を確認し、非常時に備えた。今年度より非常電源装置を導入、各居室に非常用持出袋を用意し、災害時の対策を拡充した。</p> <p>③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。</p> <p>④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。</p> <p>⑤消防署職員によるAED操作・救命・消火研修を実施し、職員の危機管理対応スキルの向上を図った。また、利用者にも参加を呼びかけ、利用者の参加もあった。</p> | <p>5 / 5</p> | <p>あらゆる災害・緊急時に備え、母子の安全を確保しつつ業務を継続する体制を整えるため、BCPを全面改訂し、従来の「地震災害」に加えて「洪水時」「感染症時」を追加したことは評価できる。</p> <p>避難消火訓練を毎月利用者を交えて実施するとともに、居室の防災点検を毎月実施する中で居室内及びベランダの整理状況を点検することで、防災意識の啓発を心掛けている。</p> <p>令和6年度に購入した非常用電源の使用方法を職員間で確認し訓練で実際に使用する等、災害発生時に備えた準備を整えている。</p> | <p>5 / 5</p> |

|                                            |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |              |                                                                                                                                                                                                                                 |              |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <p>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）</p>     | <p>・ 追跡の危険性がある利用者の入所もあるため、対応訓練等を行い、対応を徹底する<br/>・ 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。</p>                                          | <p>①警察署による、不審者・不審電話への対応研修を実施し、不審者対応への徹底を図った。<br/>②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た。<br/>③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た。<br/>④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た。<br/>⑤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た。<br/>⑥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た。<br/>⑦乳児や未就園児がいる世帯で、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た。<br/>⑧来訪・郵便・電話の制限のある利用者については、入所の時や定期的に職員で確認し、郵便物等から居場所が追跡されないよう徹底した。</p> | <p>5 / 5</p> | <p>不審者対応訓練を実施し、利用者の安全を速やかに確保できるよう努めているとともに、夜間は宿直の職員・警備員が常駐し施設内外を巡回することで緊急時に備える体制を整えている。<br/>令和6年度はDV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ない事由は発生しなかった。<br/>DV被害による緊急一時保護の利用者がいる場合は、警備員による巡回を意識的に強化するよう心掛けている。</p>           | <p>4 / 5</p> |
| <p>情報管理（個人情報の保護・廃棄等に関する指導の徹底など、対策は万全か）</p> | <p>・ 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。<br/>・ 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。</p> | <p>①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・保管に努めた。<br/>②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。<br/>③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た。<br/>④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た。<br/>⑤OA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ーを強化した。<br/>⑥「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た。<br/>⑦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・徹底した。</p>                                                                    | <p>4 / 5</p> | <p>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。<br/>個人情報保護研修は年2回以上実施されている。<br/>個人情報持出簿は、自治体や機関ごとに様式を分けており、識別しやすい形態で管理されていた。<br/>令和5年度から運用を開始した支援記録システムでは、システムに関する運用方法やセキュリティ対策を全職員が理解するよう徹底し、区が導入の条件として指定した対策を実施している。</p> | <p>4 / 5</p> |

|                                                 |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |                                                                                                                                                                                                    |       |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 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） | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・区民の積極的な雇用に対する取組を実施している。</li> <li>・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。</li> </ul> | <p>①区内業者では対応ができない案件をのぞいて、施設の維持管理に係る案件は全て区内業者に発注した。</p> <p>②日常的な修繕や消耗器材の購入等は、区内業者では間に合わない場合や著しく廉価の場合はネット購入等を利用する場合もあるが、可能な限り区内（とりわけ地域内）業者の利用を心がけた。</p> <p>③職員採用については 区内在住者を積極的に採用している。条件に合う希望者がいれば、区内在住者を優先して採用した。（現在4名を雇用中）</p> <p>④地域貢献事業として、小学生以上の地域児童を、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。（令和6年度実績 利用児童延べ1,676名・登録児童数102名・地域児童利用日253日）</p> <p>⑤自治会に加入し、行事に協力した。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。</p> <p>⑥次代の福祉を担う人材育成のため8名の施設実習生（保育士・社会福祉士）を受け入れた。</p> | 4 / 5 | <p>消耗品等は、ほぼ区内事業者から購入している。</p> <p>地域児童受入れは、253件であった。</p> <p>施設として自治会に加入し、自治会のお祭りや行事のボランティア、防災訓練等に参加している。</p> <p>以上の点から、地域に貢献し、地域資源として活用され、地域と共にある施設をめざすよう努めている。</p>                                 | 4 / 5 |
| 【管理活動に関する事項】                                    |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |                                                                                                                                                                                                    |       |
| 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）      | <ul style="list-style-type: none"> <li>・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る。</li> </ul>                                                               | <p>①支援記録システムを活用し、業務の効率化と迅速かつ適切な支援につなげた。</p> <p>②勤務時間内で業務を終えられるよう、計画的に業務を行うことを意識し、また自身の業務だけでなく施設全体の事業に各々が意識を持って取り組んだことで、時間外勤務を減らすことができた。（前年度比44%減）</p> <p>③職員がコスト意識を持って業務にあたることを目的として職員会議内で施設の予算執行状況の確認し、効率的な事業執行に努めた。</p> <p>④公式LINEの導入準備を開始した。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 5 / 5 | <p>物価高騰が施設運営に与える影響は大きかったが、全職員がコスト意識を持って日々の業務にあたったこと、利用者の現状に合わせ事業の優先順位を見直して取り組んだことにより、効率的な施設運営ができていた。</p> <p>ペーパーレス化の推進、並びに施設や関係機関からの支援情報を利用者や退所者に迅速かつ効果的に発信することを目的とした公式LINEは、令和7年度中の導入を予定している。</p> | 4 / 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。                                                | ①幹部会、職員会議で、予算の執行状況を確認し、全職員が経営意識を持って効率的な事業執行を心掛けた。<br>②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だ。<br>③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た。<br>④利用可能な助成金や利用者へ還元できる寄付などは積極的に活用した。                                                   | 5 / 5 | 業務の効率化により時間外勤務を減少させたことや、省エネを心掛けていることは評価できるが、年度末清算時の運営経費残額が増加している。（前年度比約207万円増）<br>返還金が発生すること自体はやむを得ないが、多額の返還金が生じることが明確になった時点で、有効な活用方法を検討する等、適正な執行を心掛けること。 | 3 / 5 |
| 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等を計画通りに実施している。                                                | ①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か月に1回実施した。<br>②フロンの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。<br>③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 | 職員による施設の日常施設点検を的確に実施するとともに、年度協定に記載のある点検等が適正に履行されている。                                                                                                      | 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。                                      | ①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、実施した。<br>②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た。<br>③再委託契約書に暴力団排除条項を明記した。                                                                                    | 5 / 5 | 基本協定に基づき区に対する事前協議が行われており、区において再委託業務の範囲・内容が適正であることを確認したうえで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。 | ①「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た。<br>②物品の購入、修繕、廃棄をする場合は、区の承認を得て行った。                                                                                                                                                                  | 5 / 5 | 備品台帳から無作為に選出した机、椅子、シュレッダー、キャビネット、非常用電源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っている。                                                                                 | ①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、区へ報告した。<br>②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た。<br>③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た。<br>④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た。<br>⑤施設内研修として「環境マネジメント研修」を実施し、区の環境対策の理解を図った。<br>⑥板橋区のゴミ回収ルールの変更に利用者が適切に対応できるよう事前説明を行うとともに、都度分別方法を教えた。                  | 5 / 5 | 環境マネジメントシステムに基づく、区への報告はPTMにより実施しており、職員を対象とした環境マネジメント研修も実施している。<br>利用者に対する環境対策の周知を利用者集会等で継続的に行うことで、利用者の環境保全に対する意識が浸透している。<br>ペーパーレス化、使わない部屋の電気やエアコンを意識的に消す、エアコンの設定温度に配慮する等、省エネを心掛けている。 | 4 / 5 |
| 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。                                                       | ①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た。特に、行政側の支援の中核である母子父子自立支援員とは毎月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た。<br>②都内各区、各市の母子父子自立支援員等の関係機関職員に対して、板橋区立母子生活支援施設の支援事例を発表するとともに施設利用のPRを行った。<br>③広域利用を積極的に受け入れる体制、手続きを整えた。<br>④入所率の向上を図るため、生活支援課と連携し、関係者の施設見学の受け入れ、施設PR等の取り組みを実施した。                             | 4 / 5 | 各福祉課、子ども家庭総合支援センター、近隣小・中学校等と、入所世帯や施設状況について情報共有・意見交換をする機会を定期的に設けている。<br>関係機関に対し施設見学を促し、積極的に受け入れを行うとともに、施設PRのためのリーフレット作成に着手している。                                                        | 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。<br>・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。 | ①行事实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、事業の改善に繋がった。<br>②子どもに対しては、毎月1回開催する子ども会や日々の関わりの中で意見・要望を聴き、子ども会の場や掲示により回答を行った。<br>③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た。<br>④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た。<br>⑤利用者集会で母からの意見・要望を聴取し、その場での発言はなくても個別に意見を聞く旨を伝えることで、利用者から行事や日常対応についての意見があり施設運営に取り入れた。 | 5 / 5 | 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、一人ひとりの事情や課題に合わせ、自立支援計画に則り段階的かつ継続的に支援する姿勢が見られる。                                                                                    | 4 / 5 |

|                                                      |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |           |                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |           |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------|
| 要望への対応<br>（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組は「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。<br>・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。 | ①利用者からの苦情への取り組みについては、苦情解決責任者、苦情受付担当者を設置し、誠意を持って解決に努めた。<br>②「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た。<br>③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・要望を聞いた。<br>④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聞く機会を作り、利用者の声を積極的に施設運営に反映させた。<br>⑤法人で設置している第三者委員（弁護士・学識経験者・元大学教授で構成）、行政機関の相談窓口（区保健福祉オンブズマン、都社会福祉協議会福祉サービス運営適正化委員会）についても併せて周知した。<br>⑥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、職員会議で共有した。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た。<br>⑦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た。<br>⑧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た。<br>⑨日常の関わりの中で、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た。 | 4 / 5     | 利用者と職員間の日頃のやり取りをはじめ、意見箱の設置、月例の利用者集会・行事後のアンケート等、利用者の意見を聴取する機会を多く設け、実現に向けて検討を重ね可能な限り反映させている。<br>入所者からの苦情や、職員が日々の業務の中で起こった問題をヒヤリハット報告書にまとめ、職員会議等を通じ職員間で共有することで意識向上を図り、再発防止に向けて取り組んでいる。<br>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おり、苦情の未然防止や施設運営改善の取組に参考として役立てている。 | 4 / 5 |           |
| 一次評価合計                                               |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 124 / 130 | 二次評価合計                                                                                                                                                                                                                                                            |       | 106 / 130 |
| 評価点割合（%）                                             |                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 95.4%     | 評価点割合（%）                                                                                                                                                                                                                                                          |       | 81.5%     |

＊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）

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>一次評価(指定管理者)</p> | <p>常に、利用者第一の視点で行動し、利用者に寄り添った支援を行った。支援困難なケースは施設だけで抱え込まず、関係機関と連携し、母子の安全、安心に向け施設一丸となって取り組み、安定した事業運営が実施できた。</p> <p>(1) 入所率の向上<br/>日頃から関係機関との連携に努めるとともに、各機関が施設に求める支援について情報を収集し、支援を必要とするあらゆる世帯が入所につながるよう努めた。その結果、昨年度に比べ高い入所率となった。また施設機能をPRするため、リーフレット作成に着手した。</p> <p>(2) 世帯の状況に合わせた支援の実施<br/>2世帯の利用者の出産に伴い、「産前産後支援確認票」を作成し、どの職員でも産前・産後の支援ができ、利用者が安心して出産に臨めるよう体制を整えた。また、3世帯の外国籍世帯の利用に伴い、日本語理解が十分でない世帯に対する支援方法や、文化や国民性を尊重した対応について職員で検討し、翻訳アプリの活用や他の支援機関との連携を図りながら、安全で公平な自立に向けた支援を実践した。</p> <p>(3) 業務の効率化及び経営意識を持つ職員の育成<br/>支援記録システムを活用し、業務の効率化と迅速かつ適切な支援につなげた。勤務時間内で業務を終えられるよう、計画的に業務を行うことを意識し、また自身の業務だけでなく施設全体の事業に各々が意識を持って取り組んだことで、時間外勤務を減らすことができた。（前年度比44%減）<br/>また職員がコスト意識を持って業務にあたることを目的として、職員会議内で施設の予算執行状況の確認を行い、効率的な事業執行を促した。</p> <p>(4) ICTの活用<br/>施設や関係機関からの支援情報を利用者や退所者に迅速かつ効果的に発信すること、またペーパーレス化の推進を目的とした公式LINEの導入に向け、導入施設からの情報収集を行った。</p> <p>(5) 新事業導入の検討<br/>地域の特性や支援ニーズを把握し、地域により必要とされる施設をめざすため、地域の子育て世帯を対象とした取り組みを幹部会で検討した。</p> |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                       |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|-----------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>二次評価<br/>(所管課)</p> | <p>経営基盤に関する評価<br/>(中間年)</p> | <p>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「×」】</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|                       | <p>総合評価</p>                 | <p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・相談支援は目標値を大幅に上回る実績となり、相談体制を整えつつ利用者に寄り添った支援を適宜実施していた。</li> <li>・行事の開催は昨年度と比較して回数が減少しているものの、利用者の意見を反映させながら工夫して実施していた。</li> <li>・妊産婦支援について、支援方針を定め支援事項をリスト化したことで、全職員が統一された安定的な支援を展開できる体制を整えた。</li> <li>・支援記録システムにより、計画的な業務の遂行、業務の共有化・効率化がさらに図られ、時間外勤務を減らすことができている。</li> <li>・あらゆる災害・緊急時に備え、母子の安全を確保しつつ業務を継続する体制を整えるため、BCPを全面改訂し、従来の「地震災害」に加えて「洪水時」「感染症時」を追加した。</li> </ul> |  |
|                       | <p>優れている</p>                | <p>【改善すべき点】</p> <p>[助言]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・条例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、非常勤職員1名が欠員の時期があったため、欠員が生じた際は早期解消に向けた取組に注力すること。</li> <li>・職員のキャリアパスについて、令和5年度から引き続き検討を進めているので、今後具体的な指針を示す必要がある。</li> <li>・管理運営経費の返還金が発生すること自体はやむを得ないが、多額の返還金が生じることが明確になった時点で、有効な活用方法を検討する等、適正な執行を心掛けること。</li> </ul> <p>[指導]</p> <p>[勧告]</p> <p>[命令]</p>                                                    |  |

\*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）