

高松市公の施設指定管理者導入施設に対する評価

評価対象期間：令和3年4月1日～令和4年3月31日

施設名	高松市屋島ファミリーホーム(母子生活支援施設)		
指定管理者	社会福祉法人未知の会	施設所管課等	こども女性相談課
指定期間	平成30年4月1日～令和5年3月31日(5年間)	公募・非公募の別	公募
施設の概要	【施設】 鉄筋コンクリート造3階建 母子室20室(1室43.5㎡) 集会室 学習室他 【職員状況】 法人職員4名(非常勤含む)、夜間管理3名、嘱託医1名	業務の概要	適切な母子室の提供、日用品・備品の貸し出し、日常生活における親子関係、生活習慣等の相談、指導、退所後のアフターケアの実施、児童の保育、児童の育児・生活・学習に関する相談・助言、利用者の健康管理、生活スキルの向上を目的とする四季歳時料理やレクリエーションの実施、母の療養時の保育園等の送迎など特に必要な支援、利用者の支援目標・指導内容の策定、関係機関との連携、第三者委員による利用者等からの苦情処理、入所者の清潔保持、整理整頓等生活環境の維持、24時間管理体制の実施(夜間管理人等・機械警備の整備)他

	項目名	令和3年度	令和2年度	項目名	令和3年度	令和2年度
利用状況等	延べ入所者数	197 人	141 人	広域入所世帯数(月平均)	0.7 世帯	0.7 世帯
	延べ世帯数	81 世帯	53 世帯	DV世帯数(月平均)	6 世帯	4 世帯
	延べ児童数	116 人	88 人			
収支状況等	指定管理料	18,850 千円	18,850 千円			
	その他の収入	2,679 千円	5,195 千円			
	支出	21,529 千円	24,045 千円			

評価基準	評価項目	指定管理者自己評価コメント	所管課等評価
1 基本事項	①法令上必要な知識等、安全対策、危機管理	社会福祉施設長認定資格者の所長、保育士資格職員と共に、24時間を通しての管理を行うため、夜間には夜間管理人、更には警備専門業者による機械警備システムを作動させた利用者への保護と日常生活における自立支援業務の徹底を図った。 ●消防・防災対応は、防火管理資格者や職員と利用者全員で毎月の消火避難訓練を実施、また年1回は模擬消火器など借受研修資材で学習等を行っている。更に消防、ガス・水道設備等は必要な法令点検を行い、正常作動の確認や随時更新修繕を行っている。 ●危機管理への対応については、危機管理マニュアルや地震津波発生時の高松市屋島ファミリーホーム業務継続計画書等に従い、安全の確保と効率的対応ができるよう、連絡体制の整備や周知訓練に努めた。こうしたことにより、特にDV被害や心的課題を背負う世帯が増す中、利用者保護のための基本的なマニュアルを遵守した適切な対応支援を行うことにより、保護と支援機能を有する施設としての機能を維持することで、危機管理上のトラブルはなかった。	S
	②個人情報の保護、情報公開、環境への配慮		
2 住民の平等な利用確保	①管理運営、施設事業との関連性	利用者の日々の暮らしは市担当者との月例会議や報告書を通して日常的に情報共有を行い、個々の世帯毎にタイムリーな支援業務と管理運営に努めた。 ●特に年度は新規入所の世帯は顔なじみ同士で、在籍期間の長短や生活意識の相違等が原因で生じるトラブルには、世帯間での不均衡の防止のために、公平で平等な意識を基本としての支援対応に努力した。 ●本年度は、新型コロナ禍への感染防止対策を最優先した利用に徹することで、利用者全員について感染の発症を防止することができ、日々の暮らしにおける正常で平等な利用の確保ができた。 ●また、アフターケアの一環業務である退所児童の施設利用も入所児童と同様に日常的に実施して、退所間もない不自由な自立生活を強いられる児童の孤立や疲弊の防止、自立心の芽生えにも役立つ、近隣友人との交流ができる遊び場としての施設利用を図り、健全な子育て環境を提供した。	A
	②平等な利用の確保		
3 施設の効用の最大限の発揮	①利用促進対策	施設見学者等にはリーフレット等を活用して理解を深める努力をしたが、昨年度に続く新型コロナ禍によって、歳時行事では退所者や地域訪問者は大幅に制限するとともに行事自体も中止せざるを得ず、施設への理解度の向上が難しかった。 ●児童に対しては、学童巡回指導や学童体験学習会など新型コロナ禍の中でも工夫した企画での諸行事を充実させ、就学意欲への醸成に取り組み児童への心的不安感や不登校防止への支援に努めた。 ●入所児の殆どが支援が必要な児童が占める傾向の中で、外部の専門機関との連携を強化し、発達検査の実施や継続的な経過観察指導を頻りに行い、児童への養育支援サービス向上に取り組んだ。 ●送迎支援は母の病院等への受診時や母に代っての児童の学校や幼稚園、関係機関等への送迎同行を主に実施した。特に独自の病院受診や通院が困難な事例もあり、頻繁な同行支援サービスに努めた。 ●一方、母が抱える課題と世帯事情が複雑重篤化してくる中で、養育では保育所や学校、必要に応じて香川こだま学園、五色台クリニック、障害者就業生活支援センター、難病就労支援センター、更に香川県子ども女性相談センターとも連携し、発達面など専門的見地からの養育支援や母の治療等の指導助言なども受けながら、自立に向けた母子への適正な支援に努めた。 ●就労支援では、長期化した在籍期間にあって、定着安定した就業に至らない事例もあり、原因の一端ともなる本人の心的障害や資質に対して専門機関を通しての連携対応に努める等、専門性を持った就労支援への強化に努めた。 ●毎年実施の利用者アンケート調査は5世帯、在籍期間は長短二分する中、児童は就学前児童のみで生活リズムに大差はない。利用者の評価は大半の肯定的評価と全否定的な評価に2極化しており、生育歴や生活習慣、抱える心的課題の重篤度合、更に施設生活への期待感や自立への自覚意識の違いが背景にあることが伺え、自立への課題の深刻さが浮き彫りになった。こうしたことから集計面からだけの講評や評価には慎重さが求められるとともに、世帯の特徴や多様性に注視した支援業務の重要性を再認識させられた。苦情解決第三者委員制度は一世帯を除いて理解をしていた。 ●苦情受付箱は毎月開錠して確認したり、家事代行支援や相談機会の回数増など個別支援に努めた結果、苦情申し立て事案はなかった。	S
	②広報・PR対策		
	③企画事業・自主事業		
	④市・関係団体・地域等との連携		
	⑤サービス向上の取組		
	⑥相談・苦情への対応		
4 管理を安定して行うための人員及び財政基盤の確保	①職員確保計画等	職員は施設長、母子支援員、少年指導員、調理事務及び嘱託医などで構成する。勤務は所定労働時間内(変則週休2日制)での時差勤務により業務を実施している。そのほか夜間管理人を配置して夜間の管理を行っている。 ●職員の入所者支援と業務の適格性向上を目的としたスキルアップのための各種研修会は、新型コロナ禍の影響もあり、一部は延期や中止あったが、中国四国ブロック母子生活支援施設研修会への参加や特に重篤なケースに必要な多方面からの支援やタイムリーな専門職からの指導助言が得られる援助困難事例検討会などは開催された。またスーパーバイザーである臨床心理士からは、個別具体的な対応を探る指導も受ける等、工夫しながらの職員の資質向上に努めた。 ●職員の労務管理については、健康診断の受診、就業規則を遵守し適正に行い、施設経費等の執行については職員複数によるチェックで執行管理を行い、財務諸表も必要な監査を受け、経営体質は健全である。令和3年度指定管理料18,850千円	B
	②教育・研修		
	③就業規則等の遵守		
	④施設運営の健全性の確保		
	⑤損害保険等		
	⑥収支計画と執行管理		
5 管理に係る経費の縮減	①収入の確保・適正な人件費	法人における一体的経営運営の観点から経理関係は、法人での一元的経理事務を行うとともに監事による監査を受けるなど経営の効率化や合理的な運用に努めた。	B
	②運営経費の節減対策・コミュニティビジネスの視点		
	③経営の効率化		
	④合理的な会計制度		

総合評価コメント	総合評価
入所者が抱える個々の課題について、入所者に寄り添った丁寧かつきめ細やかな対応をしている。入所者自立支援を目指す方針は一貫し、個々の職員にもしっかりと根付いている。人員や施設の老朽化等資源が限られている一方で、関係機関やボランティア団体に協力を得ながら入所者の支援を幅広く充実したものにしている。入所者支援に加え、通所者へのアフターフォローについても様々な助言を行い、退所者の拠り所となっている。 地元自治会との交流や学校、保育所をはじめとする関係機関との連携強化を図り、地域の理解、協力を得、信頼も厚い。 職員が各種研修に参加しスキル向上をめざすことに余念がない。収支状況に関しては、法人全体で管理しつつ、コスト削減に努め業務を行っている。	A