

神奈川県女性自立支援施設
指定管理者外部評価委員会
評価報告書

令和7年5月

1 委員会委員（◎は委員長）

委員名	職業等	委員区分
野口 杏子	弁護士	法務及び労務管理に関する 識見者
大杉 泉	公認会計士	経理に関する識見者
◎戒能 民江	お茶の水女子大学名誉教授	学識経験者
前田 洋子	特定非営利活動法人かながわ女のスペース みずら代表理事	女性支援に関する精通者
石井 謙次	社会福祉法人恩賜財団神奈川県同胞援護 会常務理事	福祉施設の運営に関する精 通者

2 スケジュール

令和6年10月22日	第1回委員会開催（指定管理者の選定に係る選定基準の検討等）
令和7年1月22日	申請要項配布、質問の受付
令和7年3月18日	申請受付終了
令和7年4月14日	現地視察及び第2回委員会開催（申請法人の面接評価、評価点の協議及び決定）

3 評価の実施方法

（1）会議の公開・非公開について

第1回委員会の議題のうち、選定基準については、神奈川県情報公開条例第25条第1号記載の非公開情報に該当すると考えられるため非公開とした。

第2回委員会の議題は、いずれも秘匿施設における事業の実施や施設運営について議論するものであったため、会議全体を非公開として開催した。

（2）書類審査、プレゼンテーション（ヒアリング）等の方法について

申請書類の受理後、神奈川県福祉子どもみらい局共生推進本部室において、資格審査及び申請内容の確認を行った後、外部評価委員会において書類と面接による評価を行った。

（3）外部評価委員会の得点の決定方法

面接を踏まえ、選定基準に基づき各委員による仮採点を行った後、各評価項目について委員間で協議により委員会としての評価点を決定した。

4 選定基準

大項目	中項目	小項目	評価の視点	配点	指定の基準 (条例、規則)	評価の対象とする申請書類の該当箇所
Ⅰ サービスの向上 (70点)	1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等	(1) 指定管理者としての基本方針等	① 指定管理業務全般を通じた団体等の総合的な運営方針、考え方 ② 女性支援法の理念である関係機関との連携による切れ目ない支援といった施設が果たすべき役割の考え方 ③ 業務の一部を委託する場合の業務内容等 ④ サービス向上等のための自己評価や第三者による評価・検証の仕組み	10	条例第5条第1号、第3号 規則第4条第3号、第4号	(様式2) I-1(1)
	2 施設の維持管理	(1) 施設及び設備の維持管理の実施方針	清掃業務、保守点検業務、警備業務等についての実施方針	10	条例第5条第3号 規則第4条第1号、第3号	(様式2) I-2(1)
	3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金	(1) 利用者のニーズ把握、苦情対応等	① サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み、トラブル時の利用者対応等 ② 手話言語条例への対応	35	条例第5条第3号、第4号 規則第4条第1号、第4号	(様式2) I-3(1)
		(2) 利用者に対する支援	① 女性支援法が対象とする幅広い困難を抱える利用者の意思が尊重され、状況等に応じた当事者目線に立った適切な支援 ② 利用者の被害からの回復及び心身の健康の回復を図るための医学的、または心理学的支援 ③ 安心できる生活環境や信頼できる人間関係の中での日常生活の回復支援 ④ 生活の支援や同伴児童の学習支援など利用者の状況、能力、適性等を考慮した計画的な自立支援 ⑤ 障害や就労経験の乏しさなど様々な課題が存在することを想定した上での利用者の能力・適性に応じた積極的な就労支援			(様式2) I-3(2)
		(3) 退所者に対する支援	地域で安定した自立生活を継続するための退所後の支援			(様式2) I-3(3)

	4 事故防止等安全管理	(1) 日常時の安全管理及び災害時や緊急時の対応	① 女性自立支援施設の設備及び運営に関する基準を定める条例に基づく、非常災害計画、安全計画、業務継続計画(BCP)の整備状況 ② 事故及び非常災害発生に関するマニュアルの作成及び研修等、通常の指定管理業務を行う際の事故防止に向けた取組内容 ③ 急病人等が生じた場合の対応(救急救命士等の配置、救命に関する職員研修等) ④ 事故等の緊急事態が発生した場合の検証、評価、再発防止に向けた取組及び重大な事故発生時の検証体制の考え方	15	条例第5条第3号	(様式2) I-4(1)
管理経費の節減等(5点)	5 節減努力等	(1) 適切な積算	「提案額」と「積算価格から20%節減した額」のうち、高い金額×5 提案額(積算価格から20%以上節減している場合は、積算価格から20%節減した額) ○次の場合は、選外とする。 ・提案額の積算に重大な誤りがある。 ・業務に必要な不可欠な経費が積算されていない。 ・人件費単価が最低賃金法の最低賃金額を下回る。 ○提案額の積算に重大な誤りはないが、指定管理業務の実施への支障や地域への悪影響が懸念される場合は、「節減努力等」の項目を0点とする。 ・市場価格と比して同等の職種・職責の者が受け取る賃金を大幅に下回る。 ・県の積算単価を大幅に下回り、仕様に定める業務の実施に支障が生じるおそれがある。 ・再委託先への発注額が、極めて低い。 ・応募法人の健全な経営に支障が生じるおそれがある。	5	条例第5条第5号	(様式3)
団体の業務遂行能力(25点)	6 人的な能力、執行体制	(1) 執行体制及び委託業務のチェック体制	① 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況(人事管理体制・人員配置計画) <最低基準> 施設長1名、支援員2名、看護師又は心理療法担当職員1名、栄養士又は調理員1名、事務員2名、嘱託医(非常勤)2名 <配置が望ましい職員> 直接処遇職員(指導員)3名追加、心理療法担当職員、保育士 ② 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況	5	条例第5条第4号 規則第4条第1号	(様式2) III-6(1)

		(2) 人材育成等	① 指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用の方針・状況等 ② 施設としての定期的な研修開催及び国や県が主催する研修への参加			(様式2)Ⅲ-6(2)
	7 財政的な能力	(1) 財務状況	安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い	5	条例第5条第5号	(様式3)
	8 コンプライアンス、社会貢献	(1) コンプライアンス	指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規程の整備、研修等法令遵守の徹底に向けた取組の状況	8	条例第5条第3号	(様式2)Ⅲ-8(1)
		(2) 環境への配慮、社会貢献等への取組	① 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況 ② 再生可能エネルギー電力の利用に向けた取組 ③ 法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績 ④ 障害者差別解消法及び神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例に基づく合理的配慮の提供など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨を踏まえた取組についての考え方 ⑤ 手話言語条例への対応 ⑥ SDGs（持続可能な開発目標）への取組、社会貢献活動等、CSRの考え方と実績			(様式2)Ⅲ-8(2)
	9 事故・不祥事への対応、個人情報保護	(1) 事故・不祥事への対応	募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故又は不祥事の有無並びに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況	2	条例第5条第3号、第4号	(様式2)Ⅲ-9(1)
		(2) 個人情報保護の考え方	個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況		条例第5条第3号、第4号	(様式2)Ⅲ-9(2)
	10 これまでの実績	(1) 管理運営等の実績	管理運営等の実績の状況	5	規則第4条第2号	(様式2)Ⅲ-10(1)

- 積算に重大な誤りがある場合又は積算の内容が法令の規定に抵触している場合は、選外となります。
- 積算に重大な誤りはないが、指定管理業務の実施への支障や地域への悪影響が懸念される場合は、「節減努力等」の評価を0点とすることがあります。

5 評価結果

外部評価委員会において厳正な評価を行った結果、提案者の順位は次のとおりであった。

団体名（所在地）	大項目別点数			合計点
	サービスの向上	管理経費の節減等	団体の業務遂行能力	
社会福祉法人 神奈川県民生福祉協会 （横浜市）	61	5	21	87

6 提案概要及び評価の内容

提案者	社会福祉法人神奈川県民生福祉協会
-----	------------------

(1) 提案の概要

(利用者サービスの向上について)

1 指定管理業実施にあたっての考え方、運営方針等について

(1) 指定管理者としての基本方針等

①指定管理業務全般を通じた団体等の総合的な運営方針、考え方

- ・ 県内唯一の女性自立支援施設として、困難な問題を抱える女性への支援に関する法律（以下、「女性支援法」という。）の理念に沿い、様々な困難な問題を抱える利用者の人権を尊重し、女性の福祉の向上の実現に向け、質の高い県民サービスを提供する施設運営を行う。
- ・ 職員の知識・技能・資質の向上を目指した取組により、福祉人材の育成を図る。
- ・ 神奈川県が推進する女性支援事業の意義を理解し、県計画を踏まえて事業推進に寄与する。

② 女性支援法の理念である関係機関との切れ目のない支援といった施設が果たすべき役割の考え方

- ・ 女性相談支援センターや女性相談支援員との連携・協働を円滑に行う。
- ・ 研修や会議等の機会を活用し、施設機能の理解が深められるような取組を実施する。
- ・ 施設入所前、入所中、退所後を通じて必要な支援を受けられるよう、自立支援計画に基づき各機関・団体の専門性を活かした支援を進める。
- ・ 支援調整会議などを活用し、他の支援団体との役割分担において女性自立支援施設の強みが生かせるように努める。

③ 業務の一部を委託する場合の業務内容等

- ・ 給食管理業務、廃棄物処理、クリーニングを委託する。

④ サービス向上等のための自己評価や第三者による評価・検証の仕組み

- ・ 社会福祉法第78条の趣旨に基づく評価・助言事業や、入所者及び退所者に対する入所者等満足度調査を実施。
- ・ 自己評価分析シートによる自己評価及び評価会議の実施。
- ・ 厚生労働省から示された女性自立支援施設の第三者評価基準案の動向を注視し、必要な対応をとっていく。

2 施設の維持管理について

(1) 施設及び設備の維持管理の実施方針

① 清掃業務、保守点検業務、警備業務等についての実施方針

- ・ 利用者が個人的に使用する場所については、利用者が清掃。
- ・ 利用者が直接利用しない場所は、業務作業員を雇用し、定期的に清掃。
- ・ 敷地内の環境整備については、職員が随時実施するほか、専門業者に委託。

3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金について

(1) 利用者のニーズ把握、苦情対応等

- ① サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み、トラブル時の利用者対応等

ア 日常生活場面で利用者の声に耳を傾ける取組

- ・職員が利用者の意見・要望・苦情を把握した場合、勤務職員間で共有、対応策について検討し、適時対応。案件に応じて支援会議で検討。

イ 「利用者の皆様の声を生活環境や支援内容の改善に生かす取組（苦情解決事業）」

〔周知方法〕施設の案内資料、掲示（第三者委員の連絡先を含む）、利用者・職員懇談会での説明

〔体制〕苦情解決責任者（施設長）、苦情受付担当者（主任支援員）、苦情解決第三者委員（外部委員2名）、ご意見箱の設置（2か所）

〔対応〕苦情・意見・要望などがあつた際に、苦情受付担当者及び苦情解決責任者へ報告し、適時対応。内容により支援会議で検討。投書については1週間以内に回答（個別対応や掲示等により全体周知）。

〔第三者委員〕第三者委員の連絡先を周知（掲示）。

第三者委員あての封筒を用意。利用者の判断で活用可能。

第三者委員との意見交換会及び相談会を年2回実施。

ウ 利用者自治会

- ・共同生活上の問題を話し合うために、利用者の要望などに応じて開催。

エ 利用者・職員懇談会

- ・利用者の意見・要望についての話し合いを年2～3回実施。

オ アンケート

- ・利用者等満足度調査、食事アンケート、居室移動に係る意向調査等の実施。

カ トラブル発生時の対応

- ・利用者間の場合は双方の言い分を確認。利用者と職員との間のトラブルは支援班主任や施設長に適時報告し、事実確認のうえ対応。内容に応じて管理責任者である施設長が解決に向けた話し合いを実施。

② 手話言語条例への対応

- ・筆談や口話の活用を中心に支援展開を行う。
- ・詳細な会話が必要な場合は手話通訳派遣を検討する。

(2) 利用者に対する支援

① 女性支援法が対象とする幅広い困難を抱える利用者の意思が尊重され、抱えている困難や状況等に応じた当事者目線に立った適切な支援

- ・利用者の声を聴き、利用者の意向を踏まえた個別支援や生活改善を図る。
- ・心身の健康、就労、住まいの確保、離婚や債務整理などの法的な解決など課題の一つひとつについて、職員が寄り添い整理をしていく。
- ・支援会議の中で多職種の視点をいれた検討を行う。
- ・個々の利用者の状況に応じた支援期間を考える。

② 利用者の被害からの回復及び心身の健康の回復を図るための医学的、または心理学的支援

- ・入所にあたって得られる生活歴などの情報を理解しながら、入所後の支援関係の中で得られる利用者本人が抱える本質的な問題を把握できるようアセスメントしていく。
- ・公認心理士資格を有する心理士を2名配置する。
- ・医療機関と診療や支援に係る情報を共有し、有機的な連携を図る。併せて精神科嘱託医の定期的な来所により、利用者面接などを実施できる体制を確保する。
- ・女性の体や性に関わる医学的相談等ができるよう、精神科医のほか婦人科医等の嘱託医を配置する。

- ③ 安心できる生活環境や信頼できる人間関係の中での日常生活の回復支援
 - ・調度品や掲示物も含め、光、色合い、におい、音、意匠など、工夫と配慮を行う。
 - ・利用者個々の現状や変化の内容、支援のポイントを継続的に確認し、自立支援計画を念頭に、現状を評価しながら段階的に支援を組み立てて実践していく。
 - ④ 生活の支援や同伴児童の学習支援など利用者の状況、能力、適性等を考慮した計画的な自立支援
 - ・支援過程を整理し、利用者の意向、能力、適性等を考慮した個別の自立支援計画を作成する。
 - ・女性相談支援センターや女性相談支援員と適宜情報共有し、適時のカンファレンスを実施する。
 - ⑤ 障害や就労経験の乏しさなど様々な課題が存在することを想定した上での利用者の能力・適性に応じた積極的な就労支援
 - ・生活リズムをつくるための日中活動の場、工賃収入を得る機会、将来の就労へ向けた訓練の機会として、施設内作業プログラムを用意する。
 - ・外部就労を希望する利用者については、求人情報の提供、通信機器の貸出、就労支援機関利用の調整、書類作成支援などを実施。
- (3) 退所者に対する支援
- ① 地域で安定した自立支援を継続するための退職後の支援
 - ・退所後も支援が必要な者については、退所者の会への入会を案内。
 - ・来所、訪問、同行、電話、手紙等による相談や生活支援、金銭管理業務、会員間の交流の場の提供などを実施。
- 4 事故防止等安全管理について
- (1) 日常時の安全管理及び災害時や緊急時の対応
- ① 女性自立支援施設の設備及び運営に関する基準を定める条例に基づく、非常災害計画、安全計画、業務継続計画（BCP）の整備状況
 - ・整備済み。
 - ② 事故及び非常災害発生に関するマニュアルの作成及び研修等、通常の指定管理業を行う際の事故防止に向けた取組内容
 - ・安全対策マニュアル及び防災マニュアルを作成。マニュアルは毎年定期的に点検し、適宜内容の見直しを行い、職員研修等を通じて周知。
 - ・年に1回、総合防災訓練を実施。
 - ・ひやりはっと報告の励行を促し、日常的に事故が発生するリスクを意識化することにより、重大な事故の未然防止に努める。
 - ・毎年リスクマネジメント、個人情報保護、ハラスメント、過去の事故事例などをテーマとした研修を実施。
 - ・休日夜間には必要な人数を配置している。
 - ③ 急病人等が生じた場合の対応（救急救命士等の配置、救命に関する職員研修等）
 - ・急病人が出た場合は、看護師が主に症状の確認を行い、受診、救急対応の必要性を判断した上で対応する。看護師が不在の際は、他の支援にあたる職員が相談し、受診又は救急対応を速やかに対応する。判断に迷う場合は、救急センター事業（＃7119）に電話し、救急相談をする。
 - ・毎年実施する総合防災訓練にて、消防署員によりAEDの活用を含めた救命救急に関する実技研修を行う。
 - ④ 事故等の緊急事態が発生した場合の検証、評価、再発防止に向けた取組及び重大な事

故発生時の検証体制の考え方

- ・重大な事故が発生した場合には、施設内部では事案について振り返り、事例が発生した背景等について考え、再発防止に向けた取組を進める。
- ・県との協議を踏まえて必要に応じて第三者を加えた検証委員会などの検証体制をつくり、検証結果を県へ報告する。
- ・検証結果は報告書として取りまとめ、施設の取組結果は県の指示により報告する。

(管理経費の節減等について)

5 節減努力等について

(1) 適切な積算

- ・県の積算価格 927,710千円 (消費税及び地方消費税10%を含む金額)
- ・提案額 748,670千円 (消費税及び地方消費税10%を含む金額)

※予定する指定期間 (令和8年度～令和12年度) の総額

※申請団体が1団体のみで、県の積算額を下回っているため満点 (5点) 評価とした。

〔主な節減努力〕

- ・簡単な小破修繕は職員が対応。
- ・節水・節電の徹底。
- ・備品等の購入を必要最小限にとどめ、安価なものを購入。
- ・職員や利用者も日常生活の中で敷地内環境美化を実施。

(団体の業務遂行能力について)

6 人的な能力、執行体制について

(1) 執行体制及び委託業務のチェック体制

① 指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況 (人事管理体制、人員配置計画)

- ・利用者が抱える問題が複雑かつ多様であり、複合的な問題を抱えた者が多くなっており、利用者への職員の関わりの度合いが増していること、女性支援法において個別のニーズに応じたきめ細かな対応が求められていることを踏まえ、入所者一人ひとりに適切な支援を行うことができる体制をとっていく。
- ・支援のかなめとなる支援員については、個別対応職員の配置も含め、個々の事情に応じた支援ができる体制をとる。
- ・管理班と支援班の2班体制とし、施設長1名、常勤職員9名、非常勤職員15名により業務遂行を行う。

② 業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況

ア 給食調理業務委託

- ・業務委託契約にあたっては、女性自立支援施設の目的や特徴を理解し、施設職員とともに利用者支援を行う役割であることの理解を促す。
- ・日常的な業務遂行が適切に行われているか否かの確認 (給食業務日誌、委託業務作成の献立) は施設栄養士が中心となり確認する。
- ・食事アンケートを実施し、利用者の要望等について委託業者と共有し、食事メニューへの反映を話し合う。
- ・ひやりはっと報告の共有や給食委員会 (年4回) での意見交換、次年度委託前の給食業務評価を実施。

イ 衛生管理業務

- ・クリーニングや廃棄物処理を委託。
 - ・施設の秘匿性を担保するため、信頼ある業者を選定。
 - ・契約事務を担当する管理班事務員が立会いなどにより執行状況を確認。
- ウ 警備業務
- ・県が建物全体の警備に関する契約を締結。
 - ・業務上の不都合が出た場合は県に情報提供。
- (2) 人材育成等
- ① 指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用方針・状況等
- ・職員の採用・確保は昨今厳しい状況にあるが、必要な人員と質の確保に努めていく。
 - ・職員採用は可能な限り職員の経験年数や年齢構成に配慮し、長期的な視点で安定した人材の確保・育成・定着がされるよう配慮する。
 - ・OJTのほか職員研修計画を立て計画的に実施する。新任職員にはメンターをつける。
 - ・スーパーバイザーを委嘱し、定期的に職員へのスーパービジョンなどを行う。
- ② 施設としての定期的な研修開催及び国や県が主催する研修への参加
- ・毎月職員会議と併せて職員ミニ研修を実施。
 - ・内部研修のほか講師を招聘して行う研修も計画していく。
 - ・行政機関や加盟団体が主催する研修にも積極的に参加できるようにする。
- 7 財政的な能力について
- (1) 財務状況
- ・団体の収支予算書、決算諸表等において揭示
- 8 コンプライアンス、社会貢献について
- (1) コンプライアンス
- ① 指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規定の整備、研修等法令遵守の徹底へ向けた取組の状況
- ・消防、廃棄物、建物・設備管理、安全確保等の法令に基づき取組む。
 - ・法人として必要な諸規定を整備し、やりがいと安全を確保した職場環境を実現できるよう取組む。
- (2) 環境への配慮、社会貢献等への取組
- ① 指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況
- ・ごみの分別によるリサイクルや減量化を意識した取組。
 - ・洗剤等の日用品は詰め替え用を優先。再生紙の利用や事務用品等をリユースする。
 - ・省エネプログラムへの参加。
- ② 再生可能エネルギー電力の利用に向けた取組
- ・「RE100 TECHNICAL CRITERIA」の要件を満たす再生可能エネルギー100%のメニューでの契約を検討。
- ③ 法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績
- ・小規模な事業所であるため障害者の雇用は行っていない。
 - ・一部業務を業者委託する場合は、障害者就労支援施設や障害者を積極的に雇用している事業所を優先して委託する。
- 〔実績〕印刷物の発注、洗濯業務の委託、敷地内除草の業務委託など。
- ④ 障害者差別解消法及び神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例に基づく合理的配慮の提供など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の趣旨を踏まえた取組についての考え方

- ・だれもが人として尊重され、平等に機会を与えられ、排除されない社会の実現に向けて、女性支援事業を通して取り組んでいく。

⑤ 社会貢献活動等、CSRの考え方と実績

- ・視察や実習生を受け入れ、人材育成に寄与する。
- ・女性自立支援施設にかかる情報の秘匿性の意義を理解した関係をつくることのできる地域の支援機関とのつながりをつくる。
- ・一般県民を対象としたセミナー等において、女性支援事業や施設の取組について紹介する。
- ・地域の社会福祉協議会活動に関与するほか、地域主催のイベントに参加する。

9 事故・不祥事への対応、個人情報保護について

(1) 事故・不祥事への対応

① 募集開始の日から起算して過去3年間の重大な事故または不祥事の有無ならびに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況

- ・なし

(2) 個人情報保護の考え方

① 個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況

- ・個人情報を含む文書は施錠管理ができるキャビネットで保管、電子データはパスワードをかけるなど適切に情報管理を行う。
- ・年に一度、個人情報の管理や取扱いに係る情報セキュリティ点検を実施。
- ・年に一度、個人情報保護とプライバシーの尊重をテーマに職員研修を実施。

10 これまでの実績について

(1) 管理運営等の実績

① 管理運営等の実績の状況

ア 管理運営の変遷

- ・昭和43年から女性自立支援施設の管理運営を受託し、平成18年からは指定管理者として、長年にわたり培ってきた女性保護事業所の経験を活かし、施設運営にあたってきた。
- ・女性支援事業の対象はその時代の社会情勢を反映し、様々な変遷はあるところだが、その時々々の要請に応じて利用者の受入を行ってきた。

イ 適切な安全管理

- ・通信機器の使用制限、施設情報の原則非公開、加害者の追及を避ける外出地域の設定。
- ・外部からの侵入を防ぐための施錠管理の徹底、夜間も必要な人数を配置。

ウ 施設の管理等

- ・利用者の理解協力を得ながら丁寧な使用に努め、必要な修繕を実施。

(2) 外部評価委員会の採点結果

大項目	小項目	評価の視点	配点	各委員による 仮採点結果					委員会としての 評価点
				A	B	C	D	E	
サービスの向上	指定管理者としての基本方針等	・指定管理業務全般を通じた団体等の総合的な運営方針、考え方 ・女性支援法の理念である関係機関との連携による切れ目ない支援といった施設が果たすべき役割の考え方 ・業務の一部を委託する場合の業務内容等 ・サービス向上等のための自己評価や第三者による評価・検証の仕組み	10	10	8	8	10	10	10
	施設及び設備の維持管理の実施方針	清掃業務、保守点検業務、警備業務等についての実施方針	10	8	8	10	10	8	8
	利用者のニーズ把握、苦情対応等	・サービス向上のために行う利用者ニーズ・苦情の把握及びその内容の事業等への反映の仕組み、トラブル時の利用者対応等 ・手話言語条例への対応	35	21	28	28	28	28	28
	利用者に対する支援	・女性支援法が対象とする幅広い困難を抱える利用者の意思が尊重され、状況等に応じた当事者目線に立った適切な支援 ・利用者の被害からの回復及び心身の健康の回復を図るための医学的、または心理学的支援 ・安心できる生活環境や信頼できる人間関係の中での日常生活の回復支援 ・生活の支援や同伴児童の学習支援など利用者の状況、能力、適性等を考慮した計画的な自立支援 ・障害や就労経験の乏しさなど様々な課題が存在することを想定した上での利用者の能力・適性に応じた積極的な就労支援							
	退所者に対する支援	地域で安定した自立生活を継続するための退所後の支援							
	日常時の安全管理及び災害時や緊急時の対応	・女性自立支援施設の設備及び運営に関する基準を定める条例に基づく、非常災害計画、安全計画、	15	15	15	12	15	12	15

		業務継続計画(BCP)の整備状況 ・事故及び非常災害発生に関するマニュアルの作成及び研修等、通常の指定管理業務を行う際の事故防止に向けた取組内容 ・急病人等が生じた場合の対応(救急救命士等の配置、救命に関する職員研修等) ・事故等の緊急事態が発生した場合の検証、評価、再発防止に向けた取組及び重大な事故発生時の検証体制の考え方							
管理経費の節減等	適切な積算	「提案額」と「積算価格から20%節減した額」のうち、高い金額 $\frac{\text{提案額} - \text{積算価格から20\%節減した額}}{\text{提案額}} \times 5$ 提案額(積算価格から20%以上節減している場合は、積算価格から20%節減した額) ○次の場合は、選外とする。 ・提案額の積算に重大な誤りがある。 ・業務に必要不可欠な経費が積算されていない。 ・人件費単価が最低賃金法の最低賃金額を下回る。 ○提案額の積算に重大な誤りはないが、指定管理業務の実施への支障や地域への悪影響が懸念される場合は、「節減努力等」の項目を0点とする。 ・市場価格と比して同等の職種・職責の者が受け取る賃金を大幅に下回る。 ・県の積算単価を大幅に下回り、仕様に定める業務の実施に支障が生じるおそれがある。 ・再委託先への発注額が、極めて低い。 ・応募法人の健全な経営に支障が生じるおそれがある。	5	5	5	5	5	5	5
団体の業務遂行能力	執行体制及び委託業務のチェック体制	・指定期間を通じて効果的・効率的に指定管理業務を行うための人員配置等の状況(人事管理体制・人員配置計画)	5	5	4	3	5	4	4

	<最低基準> 施設長 1 名、支援員 2 名、看護師又は心理療法担当職員 1 名、栄養士又は調理員 1 名、事務員 2 名、嘱託医（非常勤） 2 名 <配置が望ましい職員> 直接処遇職員（指導員） 3 名追加、心理療法担当職員、保育士 ・業務の一部を委託する場合の管理・指導体制の状況							
人材育成等	・指定期間を通じて安定して指定管理業務を行うための人材育成や職員採用の方針・状況等 ・施設としての定期的な研修開催及び国や県が主催する研修への参加							
財務状況	安定した指定管理業務の実施を判断する指標としての団体等の経営状況、団体等の事業の継続性・安定性の度合い、団体等の事業の信頼性の度合い（大杉委員のみ採点）	5					4	4
コンプライアンス	指定管理業務を実施するために必要な団体等の企業倫理・諸規程の整備、研修等法令遵守の徹底に向けた取組の状況							
環境への配慮、社会貢献等への取組	・指定管理業務を行う際の環境への配慮の状況 ・再生可能エネルギー電力の利用に向けた取組 ・法定雇用率の達成状況等、障害者雇用促進の考え方と実績 ・障害者差別解消法及び神奈川県当事者目線の障害福祉推進条例に基づく合理的配慮の提供など、「ともに生きる社会かながわ憲章」の主旨を踏まえた取組についての考え方 ・手話言語条例への対応 ・SDGs（持続可能な開発目標）への取組、社会貢献活動等、CSRの考え方と実績	8	6	6	6	6	8	6
事故・不祥事への対応	募集開始の日から起算して過去 3 年間の重大な事故又は不祥事の有	2	2	2	2	2	2	2

		無並びに事故等があった場合の対応状況及び再発防止策構築状況							
	個人情報保護の考え方	個人情報保護についての方針・体制、職員に対する教育・研修体制及び個人情報の取扱いの状況							
	管理運営等の実績	管理運営等の実績の状況	5	5	4	4	5	5	5
合 計			100						87

(3) 評価講評

委員会として、申請者は指定管理者候補として適切であると判断した。

評価できる点は、次のようなものがあつた。

- ・施設として目指している理念は非常に良いものである。
- ・困難な問題を抱える女性、傷ついて施設へたどり着いた方に対して職員は寄り添った支援をしている。
- ・利用者へのサービスの提供については、非常に深く考えて、いろいろなことを実践している。

今後への期待・要望としては次のようなものがあつた。

- ・管理運営について、事故防止の観点からも法人の理事や監事がよりしっかりと見ていく必要がある。
- ・苦情対応については、法人とは独立した第三者委員を設けるなどにより、職員や理事に対しても声をあげやすい仕組みを検討して欲しい。
- ・職員の人手不足が原因で希望者が施設を利用できないことがないよう留意して欲しい。
- ・支援の性質上、離職率も高いと思うので、長く勤務できるよう、人材育成も含めて法人としても職員への支援方法を検討して欲しい。
- ・加害者からの追及を防ぐため秘匿性は必要ということは理解しているが、社会へ出ていく際は地域で自立していくこととなるので、県のほうでもバックアップしながら支援のあり方を検討して欲しい。

7 議事概要（主要論点）

○ 委員会の採点方法及び結果

- ① 項目ごとに、各委員が仮採点を行う。
 - ② 委員5名のうち3名以上の委員が同じ点数をつけた場合、それを仮得点とする。
 - ③ 委員の点数が2つに割れた場合は、残り1名の点数の上下によって仮得点を決める。
 - ④ その他のパターンは委員の協議による。
 - ⑤ 以上の方法で項目ごとに決まった仮得点を委員間で共有、合議のうえ、委員会としての評価点を決定する。
- ・仮採点の結果は6(2)外部評価委員会の採点結果記載のとおりとなり、合議の結果、仮採点結果から変更点はなく、委員会としての評価点となった。

○ 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金について

（A委員）

苦情対応の第三者委員が、学識経験者等の中から理事会の意見を聞いて理事長が委嘱するとなっているので、単純な第三者とは言いがたく、職員や理事への苦情を言いづらいことが懸念されるため、外部の方が委嘱するなどの手当を講じた方が良いのではないかと。

（C委員）

苦情処理というのは大変重要な点。自由に声を出せるような仕組みの検討が必要。

○ 財政的な能力について

（経理に関する識見委員）

決算書を見ると、毎年収支がほぼ均衡している中でも積立資産を生み出して備品等の更新などに備えているので、次期指定管理期間中の法人の運営は問題ない。一方で申請法人は指定管理料が主な収入源で他の収入はほとんどないため、昨今のインフレなどを踏まえると、人件費の構造や給食費について課題がある。

イレギュラーな事態があったときに、今積み立てられている資産で十分に耐え切れるかどうかということを考えると、大変すぐれているという点数をつけるのは少し難しいと考えて4点とした。

（各委員）

異議なし。

○ 人的な能力、執行体制

（D委員）

職員には休職者がいるようだが、メンタル面の対応ができているのか。職員の入れ替わり、退職者というところ考えると人材育成が必要だろう。

（C委員）

職員は非常に大事。どういう理由でやめたのか、また職員は入職してからどの程度の期間勤めているのかも気になるところ。

（B委員）

職員の皆さんは本当に寄り添って相談対応している大変素晴らしい施設なので、ぜひ利用できるようにしていただきたい