

母子生活支援施設（倉敷市鶴心寮）

指定管理業務水準書

令和4年7月

倉敷市保健福祉局子ども未来部子育て支援課

母子生活支援施設（倉敷市鶴心寮）指定管理業務水準書

この母子生活支援施設（倉敷市鶴心寮）指定管理業務水準書は、倉敷市児童福祉施設
の設備及び運営に関する基準を定める条例（平成24年倉敷市条例第53号。以下「最低
基準条例」という。）及び倉敷市児童福祉施設の運営に関する基準を定める規則（平成25
年倉敷市規則第24号）、倉敷市母子生活支援施設条例（昭和42年倉敷市条例第45号）
及び同施行規則（昭和46年倉敷市規則第71号）、倉敷市母子生活支援施設（鶴心寮）指
定管理者募集要項（令和4年7月）に定めるものの外、指定管理者が行う業務の詳細につ
いて定めることを目的とする。

1 目指すべき方向性

(1) 現状認識

母子生活支援施設（倉敷市鶴心寮）（以下「鶴心寮」という。）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、自立の促進のためにその生活を支援し、退所した者につ
いて相談その他の援助を行う、社会的養護を担う重要な施設である。

鶴心寮の入所者（以下「入所者」という。）は、生活面や心理面などにおいて、さま
ざまな課題を抱えており、寄り添いながら自立に向けた専門的な支援が必要とされて
いる。また、母子が一緒に生活しつつ、共に支援を受けることができる唯一の施設と
いう特性を生かして、自立支援機能の充実が求められている施設である。

さらに、入所者が退所した後も、継続した支援を行うことにより、生活の安定が図
られ、より一層の自立支援につながるものと考ええる。

(2) 目指すべき方向性

- ① 入所者が安心して安定した生活ができるようする。
- ② 入所者が主体的に生活できるようする。
- ③ 入所者への支援の充実を図る。
- ④ 入所者の生活支援及び自立支援に積極的に取り組む。
- ⑤ 入所者の課題に対して、入所者と共に取り組む。
- ⑥ 退所後も長くかかわりを持ち続け、生活の安定を図る。
- ⑦ 支援の質の向上を図る。
- ⑧ 継続した支援ができるように、人材育成を図る。

2 管理運営にかかる基本的な考え方

入所者が、自立に向けて安定した生活を送ることができるよう、入所者の最善の利
益を考慮しながら、必要な支援を行うこと。また、安定した質の高い支援を行うととも

に、支援の質の向上に努めること。

さらに、鶴心寮は、入所者にとって生活の場であり、安心して生活できるよう、日常的に点検を行い、施設の機能を維持するとともに、入所者が安全に生活できる良質な環境を提供すること。

これらの考え方に基づいて、特に次のことに留意し、管理運営を行うこと。

- ① 入所者には平等に接し、安定した質の高い支援を行うこと。
- ② 入所者の安全確保を第一とすること。
- ③ 入所者にとって安心できる施設であることに努めること。
- ④ 個人情報の保護を徹底すること。
- ⑤ 施設の効率的・弾力的運営を行うこと。
- ⑥ 整理整頓に努め、衛生面に万全を期すこと。

3 法令等の遵守

鶴心寮の管理運営にあたっては、次の各号に掲げる法令を遵守すること。

- ① 児童福祉法（昭和22年法律第164号）
- ② 社会福祉法（昭和26年法律第45号）
- ③ 地方自治法（昭和22年法律第67号）
- ④ 倉敷市児童福祉施設の設備及び運営に関する基準を定める条例（平成24年倉敷市条例第53号）及び倉敷市児童福祉施設の運営に関する基準を定める規則（平成25年倉敷市規則第24号）
- ⑤ 倉敷市母子生活支援施設条例（昭和42年倉敷市条例第45号）及び同施行規則（昭和46年倉敷市規則第71号）
- ⑥ 倉敷市公の施設指定管理者の指定手続等に関する条例（平成15年倉敷市条例第54号）及び同施行規則（平成15年倉敷市規則第84号）
- ⑦ その他管理運営に適用される法令

指定管理期間中、関係法令に改正があった場合は、改正された内容を適用するものとする。なお、改正に伴い、費用が増減する場合は、協議により指定管理料を改定するものとする。

4 管理運営にかかる基準

休所日 なし

開所時間 24時間

5 主たる業務

- (1) 母子保護に関する業務

- ① 児童福祉法第23条第1項に規定する母子の受け入れを行うこと。
- ② 他の地方自治体からの広域入所による母子の受け入れを行うこと。
- ③ 関係機関（社会福祉事務所、母子自立支援員、児童の通学する学校、児童相談所等）との連携を行うこと。
- ④ その他母子保護に関して、必要な業務を行うこと。

(2) 入所者の自立支援計画の策定その他の自立支援に関する業務

- ① 母子及びその家庭の状況等を勘案して、母子の意向を尊重した上で自立支援計画を策定すること。
- ② 自立支援計画を策定するにあたり、母子の心身の状況や生活状況を把握すること。
- ③ 自立支援計画の策定のための体制を確立し、関係機関と必要な協議を行うこと。
- ④ 自立支援計画について、定期的に実施状況の振り返りや評価、計画の見直しを行うこと。
- ⑤ その他入所者の自立支援計画の策定その他の自立支援に関して、必要な業務を行うこと。

(3) 入所者の生活支援に関する業務

母子を共に入所させる施設の特性を生かしつつ、母子の自立を促進し、親子関係の調整・再構築及び退所後の生活の安定が図られるよう、次の支援を行う。

- ① 個々の母子の家庭生活及び就業の状況に応じ、就労、家庭生活及び児童の養育に関する相談、助言及び指導を行うこと。
- ② 児童に対する生活、学習、遊び、進路等の相談及び指導を行うこと。
- ③ 共同生活への適応が困難な入所者への助言や指導を行うこと。
- ④ 関係機関との連絡調整を行うこと。
- ⑤ その他入所者の生活支援に関して、必要な業務を行うこと。

(4) 退所した者からの相談その他の援助に関する業務

- ① 退所した者からの、生活や子育て等に関する相談に応じて、適切な支援を行うこと。
- ② 退所した地域で、健康で安心して暮らすために、地域の関係機関との連携を行い、母親と子どもが適切なサービスが受けられるように支援すること。
- ③ その他退所した者からの相談その他の援助に関して、必要な業務を行うこと。

(5) 入所者への心理療法等の実施に関する業務

入所者の心のケアを図り、心理的不安を解消させるための相談や助言を行うこと。

なお、配偶者からの暴力等による心的外傷等のため、心理療法を行う必要があると認められる母子10人以上に心理療法を行う場合は、心理療法担当職員による遊戯療法、カウンセリング等の心理療法を行うこと。

6 その他の業務

(1) 一時保護に関する業務

母子生活支援施設の機能を生かして、保護を必要とする母子の一時保護等を行うため、次の業務を行う。

- ① 岡山県が実施する配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護等に関する法律第3条第3項第3号に規定する一時保護及び売春防止法第34条第3項第3号に規定する一時保護を行うこと。
- ② 市が実施する児童福祉法第6条の3第3項に規定する子育て短期支援事業を行うこと。

ア 母子緊急一時保護

イ 夜間養護（トワイライトステイ）事業

一時保護に係る経費については、「母子生活支援施設（倉敷市鶴心寮）指定管理者募集要項 5」に定める指定管理料とは別に、別途委託契約を締結し、実績に応じて支払うものとする。なお、①については、岡山県と指定管理者が直接契約を締結できるものとする。

(2) 入進学支度金に関する業務

小学校、中学校又は高等学校に入進学した場合に、母子の自立支援を図るために、入進学支度金を支給する。

入進学支度金に係る経費については、「母子生活支援施設（倉敷市鶴心寮）指定管理者募集要項 5」に定める指定管理料とは別に、実績に応じて支払うものとする。

(3) 施設及び設備の維持管理に関する業務

① 修繕

施設及び設備並びに備品等が破損・消耗等した場合は、1件50万円未満の修繕・補給等は、指定管理者が負担すること。1件50万円以上の修繕費が見込まれる場合は、市と協議をすること。

ただし、大規模修繕（1件50万円以上）は、修繕内容を精査のうえ、毎年度に予算の範囲内で市が修繕等を行うこととし、修繕等の実施時期は、指定管理者との協議により決定する。

＜維持管理における市及び指定管理者の負担区分＞

維持管理内容	市	指定管理者
施設の維持管理にかかる消耗品		○
施設及び設備並びに備品で1件50万円未満の修繕		○
施設及び設備並びに備品で1件50万円以上の修繕	○	
光熱水費（母子の居室での使用分を除く）		○

施設の修繕料に関しては、収支計算書（様式4）にて提案した額を指定期間満了までに使い切ること。

●施設、設備（電気・機械設備を含む）及び備品等を維持管理するために必要な消耗品及び定期交換部品等については、定期的に確認を行い、交換・補充の時期を失しないこと。

●契約書又は領収書等で実態が確認できる書類を添付して報告すること。

●市と協議の上、備品等を寄付することで使い切ることも可とする。

② 保守管理業務

建築設備（給排水設備、空調設備、電気設備、防災設備等）は、日常点検、法定点検、定期点検等を行い、その性能を維持すること。

施設の運営に支障をきたさないよう、施設内の備品、消耗品等の管理を適切に行うこと。

なお、改正建築基準法に基づき、建築物定期点検（法定）を実施すること。

③ 清掃業務

施設の環境を維持し、快適な環境を保つため、次の清掃業務を定期的に行うこと。

ア 事務所内および屋内共用部分清掃

イ 植木刈込・除草・害虫駆除・敷地内溝清掃

なお、屋内共用部分については、母子の自立支援・生活指導の観点から、入所者が協力して清掃が行われるよう配慮のこと。

(4) 安全の確保に関する業務

入所者の安全対策、監視体制等について、各種マニュアルを作成し、職員を指導し、万一に備えて職員を訓練すること。

特に、DV被害者等の安全確保と施設内及び敷地周辺の警備体制に万全を期すこと。

また、緊急対策、防犯・防災対策等の安全を確保するための各種マニュアルを作成し、職員を指導し、万一に備えて職員を訓練するとともに、入所者に周知すること。

重大な事故等については、直ちに市に報告し、その指示に従うこと。

消防法（昭和23年法律第186号）に従い、非難訓練等を実施すること。

警備業務は、別添「母子生活支援施設（倉敷市鶴心寮）警備業務水準書」に基づくものとし、指定管理者において、より高いレベルの警備体制を目指すこと。

① 入所者の救急対応（疾病・負傷など）

入所者の急病・けが等に対応できるよう薬品等を準備するとともに、急病人、負傷者発生の対応マニュアルを整備し、職員に周知する等十分な対策を講ずること。

② 防犯対応

③ 防災対応

④ 非難訓練対応

（参考）鶴心寮では、緊急時に押しボタンを押すだけで自動的に警察の110番へ通報できる「非常通報装置」を設置している。通報用押しボタンは1階（3か所）、2階、事務所、風呂の計6か所にあり、押すだけで緊急メッセージが自動的に送出され、警察が出動するシステムとなっている。

(5) 災害時の非常対応に関する業務

地震・台風・その他の災害が発生し、鶴心寮を救援物資の保管場所等に使用する必要があると市が判断したときは、これに協力すること。

(6) 施設賠償責任保険の加入に関する業務

- ① 身体上の損害については、被害者1名につき金2千万円以上、かつ、1事故につき2億円以上のこと。
- ② 財物上の損害については、1事故につき1千万円以上のこと。
- ③ 個人情報情報の漏えいについては、賠償3千万円以上、費用500万円以上のこと。

(7) 人権の尊重及び個人情報保護に関する業務

業務の実施にあたっては、入所者等の人権を最大限尊重するとともに、業務従事者に対して人権問題の理解や人権意識の啓発のための機会を設けること。

個人情報保護の大切さを職員に周知・徹底し、万一これが漏洩等した場合の対策を講じること。

(8) 業務内容の報告に関する業務

- ① 毎月終了後、実績報告書を翌月の10日までに提出すること。
- ② 年度終了後、4月20日までに事業報告書を提出すること。
- ③ その他、市が必要とする報告書を提出すること。

(9) モニタリングに関する業務

- ① 年1回以上、セルフモニタリング（指定管理者自らが業務内容の総括を行うこと）を行い、市に報告すること。
- ② その他、市が求める事項について、必要な報告を行うこと。

(10) 第三者評価に関する業務

- ① 第三者評価を令和5年度に受審し、以後3年に1回以上受審すること。
- ② 第三者評価基準の評価項目に沿った自己評価を毎年実施し、支援の質の向上に努めること。

(11) 管理運営のための体制の整備に関する業務

職員は、児童福祉事業に熱意があり、倉敷市子ども条例（平成23年倉敷市条例第46号）の理念を十分に理解した者であって、児童福祉事業の理論及び実際について訓練を受けた者であること。

① 責任者

施設の管理責任者として、施設長を1名置くこと。

施設長は、最低基準条例第19条第1項に規定する資格等を有し、人格が高潔で識見が高く、鶴心寮を適切に運営する能力を有する者であること。

② 配置人員

管理運営にあたり、次の職員を配置すること。

ア 母子支援員 3 名

イ 少年指導員 2 名

ウ 嘱託医 1 名

エ 心理療法を行う必要があると認められる母子 10 人以上に心理療法を行う場合は、心理療法担当職員を置くこと。

施設長、母子支援員及び少年指導員は常勤とする。なお、入所者の安全性の確保や支援の質の向上のため、必要に応じて非常勤職員を配置すること。

(詳細は、職員配置計画書(様式 8)にて報告のこと)

③ 研修

ア 施設長は、最低基準条例第 19 条第 2 項に規定するとおり、2 年に 1 回以上、資質向上のための研修を受けること。

イ 職員に対して、施設の管理運営及び母子生活支援業務に必要な研修を実施し、資質の向上に努めること。

④ 有資格者の確保

ア 母子支援員は、最低基準条例第 20 条に規定する資格を有すること。

イ 心理療法担当職員は、最低基準条例第 18 条第 3 号に規定する資格を有すること。

ウ その他の職員についても、保育士等の資格を有し、児童福祉施設での経験を有する者の確保に努めること。

⑤ その他

ア 管理運営に係る職員(臨時職員を含む)の勤務形態等については、労働基準法・労働安全衛生法・その他労働関係法令を遵守し、管理運営に支障のないよう、効率的・合理的に配置すること。

イ 職員の処遇の充実を図るため、職員の心身の健康に留意すること。

ウ 支援の質を確保するため、必要な人材や人員体制に関する具体的な計画を策定し、人材育成を図ること。

(12) 指定期間満了等に伴う引継ぎに関する業務

次期指定管理者選定のための説明会等を開催する場合には、業務内容の説明や施設見学などについて協力すること。

また、次期指定管理者への施設・設備・備品等の引渡し、次期指定管理者の視察対応、業務内容の引継ぎなどを誠実に実施すること。

(13) 省エネルギー及び地球温暖化防止に関する業務

実施施設等から発生する廃棄物の発生抑制、分別及び再資源化に努め、環境負担の軽減のため省エネルギーにも積極的に努めるなど、倉敷市第三次環境基本計画に沿った取組みを推進すること。

また、倉敷市が「エネルギーの使用の合理化等に関する法律(昭和 54 年 6 月 22 日法律第 49 号)」及び「地球温暖化対策の推進に関する法律(平成 10 年 10 月 9 日法律第 117 号)」に基づき行うエネルギー使用量調査をはじめとする省エネ・地球温

暖化対策業務に協力すること。

(14) 産業廃棄物処理に関する業務

指定管理業務において排出される一般廃棄物及び産業廃棄物について廃棄物処理法に基づき適正に処理すること。なお、産業廃棄物の処理業務については次のとおり履行すること。

- ① 収集運搬業者及び処分業者と産業廃棄物処理委託契約を書面で締結すること。
- ② 産業廃棄物を引渡す際には「産業廃棄物管理票」を交付し、同法に基づき交付した「産業廃棄物管理票」を5年間適切に管理・保存すること。
- ③ 年1回、産業廃棄物管理票交付等状況報告書を倉敷市長（倉敷市産業廃棄物対策課）に提出すること。

(15) 障害者差別解消法に関する業務

指定管理業務を履行するに当たり、障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律（平成25年法律第65号）及び障害を理由とする差別の解消の推進に関する基本方針（平成27年2月24日閣議決定）に定めるもののほか、倉敷市における障がい者を理由とする差別を解消するための職員対応要領（平成29年2月策定）に準じて、不当な差別的取扱いの禁止、合理的配慮の提供その他障がい者に対する適切な対応を行うこと。また、指定管理業務に係る対応指針（法第11条の規定により主務大臣が定める指針をいう。）に則り、障がい者に対して適切な対応を行うよう努めること。

なお、上記に規定する適切な対応を行うに当たっては、岡山県が作成した「バリアフリー社会のおもいやり」に示されている障がい特性について十分に留意すること。

(16) 近隣への配慮・対応に関する業務

業務遂行において生じる騒音や入所者による迷惑行為に関し、合理的に要求される範囲で防止等の配慮を行うとともに、近隣に対する必要な対応を行うこと。

(17) その他管理運営に関し必要な業務

入所者の健康診断を年2回実施すること。

7 付加的業務及び業務範囲の拡大等

以下に掲げる事項については、応募予定者（及び指定管理者）の経営判断により、その実施を提案することができるものとする。

市は、次に掲げる事項を基準として提案内容の実施を承認することができる。

- ① 市が設置する公の施設として、公益性や公平性の観点から問題がないこと。
- ② 利用者又は来場者の利便性や快適性等の向上に寄与するものであること。
- ③ 周辺住民等の生活環境への影響が少ないこと。
- ④ 民業を過度に圧迫しないこと。

(1) 飲食物及び物品等の販売（自動販売機の設置を含む）

販売することができるものは、次に例示するものに限る。

- ① お茶、清涼飲料水など（アルコール飲料を除く。）
- ② お菓子・軽飲食など
- ③ 筆記用具・タオルなど
- ④ 利用者の利便性を向上するために必要な物品

(2) 自主事業の実施

- ① 自主事業計画書により実施すること。
- ② 入所者の福利厚生面に配慮すること。
- ③ 入所者全員に配慮した内容にすること。

(3) その他鶴心寮の機能が向上する業務

8 要求水準

(1) 入所者の生活の安定

自立支援計画に基づき、入所者が適切な支援を受け、安定した生活を送ることができていること。

(2) 利用者満足度の向上

各社会福祉事務所の入所事務担当者が行う、入所者への面談において、入所者の施設への評価が満足していること。

9 その他注意事項

- ① 公の施設であることを常に念頭において、公平な運営を行うこととし、特定のものに有利あるいは不利になる運営をしないこと。
- ② 関係機関との連携を図った運営を行うこと。
- ③ 指定管理者が施設の管理運営に係る各種規定等を作成する場合は、市と協議を行うこと。又、作成後は、規定の内容を報告すること。
- ④ 施設の利用等について、入所者、住民等から苦情があった場合は、適切な対応をするとともに、その内容を市へ報告すること。
- ⑤ 市は必要に応じ、施設、物品、各種帳簿等及び管理運営の実地について検査を行う。指定管理者は、合理的な理由なく、これを拒否できないこととする。
- ⑥ 指定管理者に貸し付ける備品については、市の所有とし、その使用及び保管は十分注意すること。また、備品が破損又は故障した場合は、遅滞なく市へ報告すること。
指定管理者が、自らが購入・搬入した備品については、指定管理者の所有とする。

ただし、その都度、市に報告のこと。

- ⑦ 指定管理者は、この業務水準書に規定するほか、指定管理者の業務の内容及び処理について、疑義が生じた場合は市と協議し決定すること。

母子生活支援施設（倉敷市鶴心寮）警備業務水準書

1 目的

母子生活支援施設（倉敷市鶴心寮）（以下「鶴心寮」という。）及び敷地内における火災予防、盗難予防、不審者による人身被害等の未然防止や事故、災害の防止ならびに建物、施設、設備、器具などの異常の発見に努め、入所者の安全で安心な生活環境の維持向上を図る。

2 一般事項

- (1) この業務水準書は、警備業務の概要を示すものである。本書に明記していない軽微な事項、他業務との関連により鶴心寮の維持管理上必要と認めた事項は、適切に実施すること。
- (2) 従事者は、鶴心寮の館内、備品、敷地内の施設、その他の破損及び異常を認めたときは、速やかに報告し、適切な処置をしなければならない。
- (3) 警備業務遂行中に生じた業務にかかわる事故の責任は、全て指定管理者に帰し、これに要する費用は一切指定管理者の負担とする。

3 警備員の勤務等

- (1) 勤務は19時30分から翌2時00分までとする。
- (2) 勤務体制は、事務室において常に異常発生時に対応できる体制及び寮内外の巡回体制を整え、秩序の維持に努めること。
- (3) 警備員は毎日警備にかかる業務日誌を作成すること。
- (4) 警備員は勤務を交替するときは、交替者に対し必要な事項を確実に引き継ぐこと。
- (5) 従事者は休日又は勤務時間外であっても、非常の場合その他業務上特に必要があるときは、業務に従事するものとする。

4 警備業務内容

- (1) 秩序の維持
 - ア 不審者の侵入、徘徊などの行為の取締り
 - イ 職員の不在時、児童の危険な行為の注意指導
 - ウ 建物、立木、工作物、その他施設、設備の破壊、汚損、落書きの取締り
 - エ 定められた場所以外への自転車、自動車等の駐車 of 取締り及び注意指導
 - オ その他秩序を乱す行為の取締り
- (2) 守秘義務

警備員は入所者の人権を尊重し、寮内外で知り得た入所者のプライバシーにかかるなものも、決して他に漏らしてはならない。
- (3) 災害防止及び通報業務
 - ア 不審者の侵入及び徘徊の早期発見・退出勧誘に努め、必要に応じて110番通報

や入所者の安全誘導、管理責任者への連絡を行うこと。

イ 寮内外の火災の早期発見に努め、必要に応じて119番通報や入所者の安全誘導、管理責任者への連絡を行うこと。

ウ 入所者の急病・怪我への素早い措置に努め、必要に応じて119番通報及び管理責任者への連絡を行うこと。

エ 非常通報装置の点灯時は、場所の確認と手順に従って対応に努めるとともに、入所者の安全誘導及び管理責任者への連絡を行うこと。

オ 通常とは異なる物音や気配へ注意を払い、発見時は適切な対応に努めること。

(4) 内外巡回

寮内外を定期的に下記の時間に巡回監視と火災、盗難、不審者の侵入の予防等の警戒を行う。又それ以外に、必要に応じて不定期に巡回監視すること。

ア 巡回時間

- ・ 19時45分、20時15分、20時45分、21時15分、21時45分、22時15分、22時45分、23時15分、23時45分（寮内外）
- ・ 24時30分、1時30分（寮外のみ）

イ 巡回警備中の留意点

- ・ 火災、盗難、災害等の事故防止
- ・ 不審者の徘徊・侵入の監視、退出誘導
- ・ 必要施錠箇所の施錠及び確認
- ・ 照明器具等の消点灯及び確認
- ・ 建物、施設、設備、器具等の異常事態の早期発見、措置
- ・ 禁止行為及び秩序を乱す行為等の取締り

(5) 出入口等の開閉時刻

ア 玄関 20時 イ 門 22時 ウ 浴室 22時

(6) その他

- ・ 鍵の保管及び受け渡し
- ・ 遺失物、拾得物等の連絡・保管
- ・ 電話の受信記録
- ・ 避難訓練への参加
- ・ 寮内の設備器具の監視及び異常発生時の応急処置・連絡
- ・ 駐輪場等の管理
- ・ 浴室の水道の閉栓
- ・ その他上記警備業務等に付随する業務