

## 指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	子ども家庭局子育て支援部子育て支援課
評価対象期間	平成 31 年 4 月 1 日～令和 2 年 3 月 31 日

## 1 指定概要

施設概要	名 称	北九州市立小倉母子寮	施設類型	目的・機能
	所在地	—	I	— ⑦
	設置目的	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（児童福祉法第 3 8 条）。		
利用料金制	<input checked="" type="checkbox"/> 非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 完全利用料金制			
	インセンティブ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無		ペナルティ制 有・ <input checked="" type="checkbox"/> 無	
指定管理者	名 称	社会福祉法人 北九州市小倉社会事業協会		
	所在地	北九州市小倉南区徳力四丁目 1 3 番 1 号		
指定管理業務の内容	1 入所者の自立支援に関する業務（生活指導、就労指導、相談援助、健全育成） 2 施設の管理に関する業務（庶務事務、維持管理業務） 3 その他の業務（事業計画等）			
指定期間	平成 27 年 4 月 1 日～令和 2 年 3 月 31 日			

## 2 評価結果

評価項目及び評価のポイント					
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み					
(1) 施設の設置目的の達成					
① 計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか（目標を達成できたか）。					
② 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組みがなされ、その効果があったか。					
③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。					
④ 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。					
[所見]					
① 適切な管理運営・設置目的の成果					
(1) 母親の社会的自立促進					
・履歴書の書き方相談、寮内でのパソコン講習の実施（月3回）、就職先の開拓（職員による会社訪問）、就職先面接への職員同行など、きめ細かな就労支援を実施した。					
・区福祉事務所の子ども家庭相談コーナーと連携して、睡眠・食事・衛生・育児・金銭管理などの基本的な生活習慣の指導を行った。					
(2) 児童の健全育成					
・学校や保育園と密に情報を共有し、児童の登校(園)支援に努めた。					
・小・中学生の宿題等の進捗状況の確認や、大学生ボランティアによる学習支援を実施した。(週2回)。					
(3) 心身の健康保持					
・嘱託医による健康診断・相談を年2回、また、母子の精神面のケアのため、カウンセリングを週2回実施した。					
・親子で参加するバスハイクや餅つきなどを通じての情操教育や、手作り料理教室などを開催し、児童の健全育成に努めた。					
(4) 退所者への支援					
・退所者ケースファイルを作成し、退所者の近況の把握に努め、母子寮退所後も行事への参加を呼びかけるなど相談できる体制を整えた。 (単位：世帯)					
	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度
月初日在籍世帯数(月平均)	14.8	15.3	16.9	13.9	14
広域からの入所(月初)	6.0	7.1	6	9.5	7.9
年間緊急一時保護受入	23	14	13	12	14
行事等実施回数	21回	19回	19回	17回	17回

②施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組み  
利用促進を目的としているものでないため該当なし。

③複数の施設の管理  
該当なし。

④効果的な営業・広報活動

夫等のDVによる緊急一時保護、秘匿性が高い施設の性質上、施設の利用促進を目的とした営業・広報活動は行えないが、施設の案内パンフレットを、入所相談に対応する区の福祉事務所に配布するなど、入所が必要な相談者に対して、適切に情報提供できるよう努めた。

## (2) 利用者の満足度

- ① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。
- ② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。
- ③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。
- ④ 利用者への情報提供が十分になされたか。
- ⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。

### [所見]

①利用者の満足度

各行事でのアンケートの実施、入所者（母親と子ども）の個別面接や意見箱の設置、定期的な母の会の開催などにおいて意見・要望等を聞く仕組みをつくっている。

平成30年度より、入所から概ね1年経過した入所者を対象（以降は1年毎）に施設全般に関する利用者アンケートを実施している。

入所者アンケートでは、母子寮や職員に対して平均89.0%が満足している、各行事アンケートでは各年度80%以上が満足していると回答している。

### 〈入所者アンケート（H30から実施）〉

安心して過ごせる場となっているか	H30年度	R1年度
思う・どちらかと思う	80%	100%
職員は必要な支援をしているか	H30年度	R1年度
思う・どちらかと思う	60%	67%
職員は要望や意見を聞く姿勢があるか	H30年度	R1年度
思う・どちらかと思う	80%	100%

### 〈各行事でのアンケート実施結果（平均）〉

満足度	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度
実績(良い)	89.8%	90.8%	83.9%	93.9%	95.1%

②利用者意見への対応、③苦情への対応

- ・入所者相互の親睦を深めるために「母の会」が運営されており、母子寮に対して母の会役員が意見や要望を出す体制づくりが構築されている。
- ・寮内に「利用者の声の箱」を設置し、母子寮に対する苦情、要望、意見などを自由に無記名で投函できるようにし、入所者の声が施設運営に活かされるようにしている。
- ・施設の性質上、他入所者との関係・苦情が発生するが、相談があれば秘密厳守で職員が調整を行っている。

③情報提供

入所者の目につきやすい玄関口や階段踊り場に掲示板を設け、行事の開催、感染症等への注意喚起等の母子寮からのお知らせや求職情報、市営住宅募集等について、適宜情報の提供を行っている。

④その他

行事のアンケートの中では、行事の内容に関するものだけでなく、母子寮に対する意見や要望等を広くとるようにし、入所者から気軽に意見や要望を聞くように努めている。また、急に入所した場合など、母子寮での生活に不便のないよう、生活に必要な物品（家電・調理器具等）の貸し出しも行っている。

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

- ① 施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取り組みがなされ、その効果があったか。
- ② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。
- ③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

[所見]

①経費低減の取組み ③経費の効果的・効率的な執行

支出額を予算額内で執行している。居室内装等の改修、剪定や除草などを職員が行い、居室内外の美化に努めるとともに経費削減に取り組んでいる。

②清掃、警備、設備の保守点検

清掃、警備、設備の保守点検など、再委託申請が提出されており、見積もり合わせをする等、経費節減に努めている。また、回数等についても適切に実施されている。

〈施設全体の支出額〉

(単位：千円)

支出額	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度
予算	43,910	46,950	54,175	56,603	73,030
決算	38,045	42,954	50,237	48,461	61,259
(決算/予算)	86.6%	91.5%	92.7%	85.6%	83.9%

(2) 収入の増加

① 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。

[所見]

施設の性質上、入所者及び入所期間は市が決定し、措置費については厚生労働省で定められているため評価の対象としない。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み

(1) 施設の管理運営（指定管理業務）の実施状況

① 施設の管理運営（指定管理業務）にあたる人員の配置が合理的であったか。

② 職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか（管理コストの水準、研修内容など）。

③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。

[所見]

①人員配置

- ・職員配置は要求水準どおり配置されている。
- ・入所者の相談しやすい環境づくりのため、職員の勤務体制を7時30分から20時45分までとするとともに、夕方以降の職員配置を厚めにし、入所者の帰寮後（17時以降）に相談に応じることができるよう、職員配置を整えている。
- ・平成27年度から、心のケアが必要な入所者への自立支援の一環として、非常勤で心理療法担当職員1名を配置し、心理療法カウンセリングを週2回実施している。

	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度
受診者数	18人	14人	9人	16人	16人
受診回数	延151回	延127回	延142回	延192回	延173回

②職員の資質・能力向上を図る取り組み

- ・入所者に対する職員の支援力を強化するため、毎日の職場ミーティング、月1回の職員会議を行うとともに、それらを活用したOJTや、全国・県・市の社会福祉協議会、福岡県男女共同参画センター、福岡県母子生活支援協議会などの外部研修の活用を積極的に行い、職員の専門知識の習得、人材育成に努めている。
- ・1年に1度、職員に自己申告書を提出させ、個人の努力目標・課題等について寮長がヒアリングを行い、必要な指導・研修を実施し、組織の活性化を図っている。

	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度
参加研修数	20件	20件	17件	14件	19件
職員研修参加人数	23人	27人	22人	17人	23人

③地域や関係団体等との連携や協働

- ・地域の文化祭、体育祭、町内一斉清掃などの地域の行事に、入所者及び職員で参加し地域との交流を積極的に行っている。

- ・地域の方には、母子寮の行事に参加してもらうなど、母子寮に対する理解を深めてもらうことに努めている。
- ・施設の特徴を活かして社会に貢献するため、大学等からの実習生の受入れを積極的に行っている。
- ・経営法人内の他施設と職員の交流や保育資材の賃借など連携して運営されている。
- ・問題を有する児童については、保育所・学校等の連携を密にして対応するようにしている。

	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度
実習生受入人数	5人	2人	6人	2人	2人

## (2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など

- ① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。
- ② 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。
- ③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。
- ④ 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。
- ⑤ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。
- ⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。
- ⑦ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。

### [所見]

#### ①個人情報の保護

「個人情報管理規定」を整備し、適正に管理を行っている。

具体的には、入所者のケースファイル等の個人情報については、施錠可能なキャビネットに保管し情報が外部に漏洩しないようにし、職員に対しては、職務上知り得た個人情報が漏洩することのないよう、就業規則において守秘義務を規定し、職員研修を実施する等、個人情報の保護に努めている。

#### ②利用者の平等利用 ③利用者の公平選定

入所者の選定は、行政が法に基づき適切に実施している。

#### ④指定管理業務の収支状況

社会福祉施設に関する指導監査を受けており、収支内容に不適切な点は認められない。

#### ⑤安全対策

- ・建築物、設備点検については、法令どおり適正に実施されている。
- ・AEDを設置し、職員全員が取り扱えるように研修を行っている。
- ・施設2～4階の窓の一部をロック、乳幼児のみの保育室利用を禁止、小中学生の外出簿の記入など、入所児童に対する安全対策が講じられている。

⑥危機管理体制 ⑦非常時の対応

- ・入所者全員の参加による、毎月1回の消防訓練と、警備強化のため防犯訓練が適切に行われている。
- ・リスクマネジメントマニュアルを整備し、災害、虐待、不審者対応等、マニュアルの項目に沿った適切な対応がなされている。
- ・母子寮にはDVが理由で入所している者が多く、元配偶者から逃げるため入所している者も多い。そのため、施設に来所する者に対して非常に気をつけなければならない。防犯監視カメラについては複数台設置して事務室で集中監視を行い、玄関を通る者がいればチャイムが鳴るようにするなど、人の出入りには特に気をつけている。また、電話の取次ぎ等についても気を配り、入所者に安心して生活できるように配慮している。
- ・特に身の危険性がある入所者については、本人の携帯電話のGPS機能等のチェック等も行っている。また、近隣の交番と連携をとり、不審者がいた場合の情報提供や協力体制もとっている。

【総合評価】

[所見]

母子寮の入所者は様々な経済的、精神的な課題を抱えており、それらの課題は複雑・多様化しているが、職員の資質向上に積極的に取り組むとともに、入所者の立場に立った指導・援助が個々の自立支援計画に基づき適切に行われている。

平成27年度から、心理療法カウンセリングを開始、自立支援計画策定のシステム化など業務の改善や工夫もされている。

また、相談体制の工夫や就職に役立つ講習会の実施、季節毎の親子行事を定期的で開催することで入所者の満足度も高い。さらに、退所後の母子への支援として、退所者ケースファイルを作成し、退所後でも相談支援できる体制を整えている。

個人情報管理、リスクマネジメントについてもマニュアル等を作成し、適切に対応されている。

母子寮の主たる目的である入所者の自立に向け、全般的に提案どおりに適切に管理運営がなされていると評価できる。