

## 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	北九州市立八幡母子寮	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 八幡民生事業協会		
	所在地	北九州市八幡東区尾倉三丁目 4 番 3 6 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	<p>施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み</p> <p>（1）施設の設置目的の達成</p> <p>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）。</p> <p>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組みがなされ、その効果があったか。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>【所見】</p> <p>①適切な管理運営・設置目的の成果</p> <p>（1）母親の就労等支援</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ハローワークとの連携・同行を行うとともに、母親が安心して求職活動ができるよう保育所待機児童を預かり支援した。</li> <li>・就労に繋がる資格取得を促進するため、講座料、教材費、検定料を助成する制度を行っている。</li> <li>・入所者の就職活動を進めるため、供用の求職情報・福祉サービス情報収集用パソコンを設置し活用している。また、ハローワークとの連携を深めるため、情報収集やハローワークへの同行を行い、就職活動を支援している。</li> <li>・離婚調停等の相談に応じ、裁判所への同行、各種制度の手続きを支援した。特に、知的障害、精神障害、外国籍の入所者への支援を手厚く実施。</li> </ul> <p>（2）心身のケア</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・DV被害者等、心のケアが必要な入所者には、臨床心理士2名を配置してカウンセリングを実施した。</li> <li>・平成27年度から生活支援・就労支援に役立つ先進的な取組みとして、入所者に対し、自尊感情回復プログラム（SEP）を実施し、虐待経験やDV被害を受けた母親の対人関係等を含むソーシャルスキルの向上を図り、職場での人間関係が改善され仕事の継続につながるなど、一定の効果が得られている。</li> <li>・外部講師を招いたヨガ教室の開催や、入所初日に夕食（ウェルカムディナー）の提供を行うなど、母親の心身の負担軽減のため積極的に取り組んでいる。</li> </ul> <p>（3）児童との関わり</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・所内外の行事を通じて健全育成に努めたほか、一人ひとりの状態を把握し、基本的な生活習慣や社会性・協調性を身に付けさせ、自立した生活ができるよう支援している。</li> <li>・学力向上支援事業として、週2回、学生ボランティアに来てもらい、国語・算数の</li> </ul>

習熟度別に個別学習指導を行った。

(4) アフターケア

- ・施設退所後も、電話や来訪、また必要に応じて自宅訪問して、生活のこと、仕事のこと、子どもの進学のことなど、様々な相談を受け付けるとともに、施設の行事への招待も行っている。

(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)	26.6	23.0	17.3	17.3	20.5
広域からの入所(月初)	14.9	9.8	7.3	12.0	12.8
年間緊急一時保護受入	32	29	22	14	15
行事等実施回数	29回	32回	32回	33回	33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

母子寮は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

母子寮への入所及び入所期間は行政が決定するものであり、緊急一時保護など施設の性質上、一般的な営業・広報活動は行えないが、入所相談に対応する福祉事務所へ、実情報告等を行い、社会的支援を要する母子世帯への母子寮の周知に努めている。また、民生委員や関係機関の視察を受け入れ、入所促進も図っている。

(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年度から、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ほぼ100%が満足している、各行事アンケートでは各年度約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	75%	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	75%	100%
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	100%	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)	87.2%	79.4%	94.4%	89.2%	95.6%

②利用者意見への対応、③苦情への対応

- ・個別の相談に加え、入所者相互の親睦を深めるために母の会、子ども会が運営されている。
- ・子ども用と母親用と別々に意見箱を設置し、幅広く意見を聴取している。
- ・各種行事等の開催の際には入所者の意見を十分に把握し実施している。
- ・母子寮への相談や要望について対応を行っている。

④情報提供

- ・入所者の目につきやすい玄関口に掲示板を設け、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。
- ・わかくさだよりを年12回発行し、行事の周知・報告、子ども達の活動等を紹介している。

⑤その他

- ・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）及び用品を全備した居室を用意している。

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

概ね予算どおりの支出額となっており、適切・効率的な再委託を行っている。

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	68,731	66,053	70,669	67,306	69,100
決算	63,201	73,054	71,576	66,470	69,586
(決算/予算)	91.2%	110.6%	101.3%	98.8%	100.7%

(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。
- ・保育所入所待機中の母親の就労促進を図るため、保育士を配置し、母親の求職活動中の児童預かり事業を行っている。

	H27年度	H28年度	H29年度	H30年度	R1年度
利用児童数	延639人	延654人	延617人	延853人	延1057人
利用日数	215日	216日	209日	239日	135日

- ・嘱託医による入所者全員の健康診断、健康相談を年2回行っている。また、DV被害等心のケアが必要な入所者への自立支援の一環として、非常勤で臨床心理士2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	26人	23人	31人	36人	29人
受診回数	延441回	延375回	延387回	延398回	延338回

②職員の資質・能力向上を図る取組み

- ・ 処遇困難ケースの増加に対応するため、職員にアセスメント（課題分析）能力を習得させる必要から、臨床心理士と協議、職員への助言指導を行った。
- ・ 県母子生活支援施設協議会、全国母子生活支援施設職員研修、感染症予防研修、接遇マナー向上研修など、29 の研修に参加し、職員会議等で伝達研修を実施しフィードバックを行った。

	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度
<b>参加研修数</b>	36 件	36 件	24 件	27 件	33 件
<b>職員研修参加人数</b>	48 人	80 人	46 人	58 人	73 人

③地域や関係団体等の連携や協働

- ・ 地域のお祭り（神輿担ぎ）や地元の神社のドッジボール大会、市民センターまつり等に参加し、地域との交流を深めている。
- ・ 毎年、施設長が校区のまちづくり協議会育成会の役員を務め、地域での親睦会、交歓会、防犯パトロール等に参加し、地域との親睦を深めている。
- ・ 市社協の代表者・実務者会議、八幡東社会福祉協議会評議員会等に参加し、関係団体とのネットワーク構築に取り組んでいる。
- ・ 大学等からの実習生の受入れを行い、人材育成に貢献している。

	H27 年度	H28 年度	H29 年度	H30 年度	R1 年度
<b>実習生受入人数</b>	4 人	5 人	4 人	6 人	5 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

プライバシー保護マニュアルを策定し職員に周知するなど、適正に管理を行っている。

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、行政が法に基づいて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 ⑥危機管理体制 ⑦非常時の対応

- ・母の会にて、危機管理、防火管理体制の重要性を説明し、毎月1回、入所者による避難訓練・消火器取扱訓練を実施している。
- ・大規模災害を想定し、保存食・衛生用品等を追加購入。また、AED練習キットを購入し、使用方法の習得に努めた。
- ・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は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気を配っている。
- ・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きめ細やかな指導・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。保育所待機児童の預かりや臨床心理士によるカウンセリングなど、近年、増加傾向にある潜在的課題を抱えた母子世帯やDV被害世帯に対しても、適切な初期対応と緊密なコミュニケーションにより、個々のニーズに対応した支援が適切に行われている。

また、処遇困難ケースに対応するため、臨床心理士と協議・連携して、職員にアセスメント（課題分析）能力習得のための研修を実施するなど、職員の資質向上にも積極的に取り組んでいる。平成27年度からは、SEP（自尊感情回復プログラム）や、資格取得に対する助成など、独自の取り組みも行い、工夫がなされている。

さらに、地域行事への参加や季節毎の親子行事の開催など、地域交流や入所者間の交流にも積極的に取り組んでおり、入所者の満足度も高い。

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

母子寮の主たる目的である入所者の自立に向け、施設の管理運営については、全般的に適切に行われていると評価できる。

