

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	令和4年4月1日～令和5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38条）。		
利用料金制	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 <input type="checkbox"/>			
	インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/> 無		ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無	
指定管理者	名 称	社会福祉法人 孝徳会		
	所在地	北九州市若松区安屋3310番地3		
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	令和2年4月1日～令和7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																
<ul style="list-style-type: none"> 入所世帯の抱える様々な課題の解決を図り、地域への自立を促進するため、入所承諾した福祉事務所、子ども総合センター、北九州市若者サポートステーション、就労支援機関など関係機関との情報共有、連携の強化に努めた。 																
(2) 児童の健全育成																
<ul style="list-style-type: none"> 母親が聴覚障害や外国籍によることで言語面などにハンディを抱える児童について、言語能力やコミュニケーション能力などが向上するよう、医療機関、教育・福祉施設と協力して発達を促した。 教員OBの少年指導員を中心に、小・中学生の宿題等の進捗状況の確認や、学習支援を実施した。（平日の放課後） 																
(3) 心身の健康保持																
<ul style="list-style-type: none"> 嘱託医による健康診断・相談を年2回実施した。また、施設の衛生のため害虫駆除を行った。 新型コロナウイルス感染症の罹患及び感染を防ぐため、施設内の消毒やマスク着用の徹底、三密回避に細心の注意を払い、子どもの遊びや行事を行った。 																
(4) 退所者への支援																
<ul style="list-style-type: none"> 母子寮退所後も困った時は相談するよう退寮者に案内し、相談できる体制を整えた。 																
（単位：世帯）																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>R3 年度</th> <th>R4 年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>月初在籍世帯数（月平均）</td> <td style="text-align: center;">11.7</td> <td style="text-align: center;">14.6</td> </tr> <tr> <td>広域からの入所（月初）</td> <td style="text-align: center;">4.8</td> <td style="text-align: center;">6</td> </tr> <tr> <td>年間緊急一時保護受入</td> <td style="text-align: center;">6</td> <td style="text-align: center;">11</td> </tr> <tr> <td>行事等実施回数</td> <td style="text-align: center;">17回</td> <td style="text-align: center;">20回</td> </tr> </tbody> </table>		R3 年度	R4 年度	月初在籍世帯数（月平均）	11.7	14.6	広域からの入所（月初）	4.8	6	年間緊急一時保護受入	6	11	行事等実施回数	17回	20回
	R3 年度	R4 年度														
月初在籍世帯数（月平均）	11.7	14.6														
広域からの入所（月初）	4.8	6														
年間緊急一時保護受入	6	11														
行事等実施回数	17回	20回														
※ ・ ・ 評価対象年度																

- 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
 - ・夫等からのDVによる緊急一時保護を実施するなど、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作っている。

〈入所者アンケート（思う・どちらかというと思うの割合の平均）〉

	R3 年度	R4 年度
安心して過ごせる場となっているか	100%	100%
職員は必要な支援をしているか	100%	100%
職員は要望や意見を聞く姿勢があるか	100%	100%

〈各行事でのアンケート実施結果（平均）〉

満足度	R3 年度	R4 年度
実績（良い）	94.5%	98.6%

※ ・ ・ 評価対象年度

- ② 利用者意見への対応、③苦情への対応
 - ・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。
- ④ 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。

⑤ 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

入所者数の増加により、措置費等を含めた施設全体の支出額は増加しているが、居室内装等の改修、剪定や除草など可能な限り職員が行い、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、点検箇所や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	R3 年度	R4 年度
予算	41,052	50,008
決算	41,140	48,930
(決算/予算)	100.2%	97.8%

※ . . . 評価対象年度

(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。
- ・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。
- ・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実施した。

② 職員の資質・能力向上にかかる取り組み

- ・入所者に対する職員の支援を強化するため、ほぼ毎日職場のミーティング、月1回の職員会議を行った。母子生活支援施設職員として必要な知識技術を習得する研修等を受講し、施設内では感染症予防研修や職員人権研修等を実施した。

③ 地域や関係団体の連携や協働

- ・地域の文化祭、体育祭、町内一斉清掃などの地域の行事に、入所者及び職員が参加し、地域との交流を積極的に行っている。(令和4年度は地域の清掃活動に入居者及び職員が6回参加)
- ・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。
- ・将来の福祉人材育成指導への協力及び職員の指導力、マネジメント能力の向上を図る目的で、大学等からの実習生の受け入れを積極的に行っている。(令和4年度は1大学から1名受け入れ、施設見学で教授を含む4名を受け入れ)

(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、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

- ・ 防火管理、緊急避難を徹底するため、夜間の防火訓練を定期的実施した。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ず、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。
- ・ 大規模災害に備え計画的に備蓄品を購入している。

【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、研修の実施により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。

心理療法カウンセリングを実施し、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、母子寮側から気になる退所家庭へ連絡し、退所後もしっかりとアフターフォロー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、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。

[今後の対応]

- 引き続き母子寮の入寮者が安心して生活できるよう適切な施設の維持・管理に取り組むよう努められたい。また、入所世帯の抱える様々な課題の解決を図り複雑多岐にわたる問題を包括的に支援し、必要な世帯に適切な支援が行われるよう引き続き入寮者及び入所児に寄り添った対応を続けていただきたい。
- 今後も、母子が自立した生活を送ることができるように支援し、自立し退所した後も気軽に相談できる施設として退寮者から相談があった際は、相談を受ける体制を引き続き整えてほしい。