

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 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36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	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) 母親の自立・就労等支援
・ 母親の就職活動を支援するため、ハローワークとの連携・同行を行った。(6世帯：延べ24回)
・ 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。
・ 入所者のニーズに対応するため、求職情報・福祉サービス情報収集用パソコンの貸し出しを行っている。(令和4年度は9世帯が利用)
・ 入居者に必要なサービスに繋ぐため、入所者に寄り添った支援を行い、必要機関と多機関連携し、必要な社会資源に繋げた。特に外国籍、障害を持つ入居者、精神障害の入所者への支援を手厚く実施した。
(2) 心身のケア
・ DV被害者等、心のケアが必要な入所者（児）に対して、公認心理士2名を配置してカウンセリングを実施した。(令和4年度は31名、計334回実施)
(3) 児童への支援
・ 季節に応じた所内外の行事を通じて健全育成に努めたほか、放課後の宿題指導、チャイルドクッキング、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。
・ 学習会を実施し、年26回、延べ83名が参加した。(うち退所児童21名)
(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。
・ 校区内の退所した児童を預かるサービスも実施し、学習会は年68回延べ280人(内退所児童20名)が参加し、退所後も学習会に参加できる体制を整えている。

(単位：世帯)

	R3 年度	R4 年度
月初在籍世帯数 (月平均)	12.3	17.3
広域からの入所 (月初)	6.6	8.7
年間緊急一時保護受入	10	15
行事等実施回数	36 回	28 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

- ・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%	90%
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	92.3%	90%

※ ・・・評価対象年度

<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）	79.8%	99.3%

※ ・・・評価対象年度

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。

③ 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。
- ・ 入所者向けに「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。

④ 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

- ・ 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、シルバー人材センターを活用し、他の民間企業に委託した場合よりも経費削減となるよう努めた。
- ・ 職員で可能な軽微な業務については、委託業者に依頼せず、職員のみで実施し、経費削減に努めた。

② 清掃、警備、設備の保守点検

- ・ 清掃、警備、設備の保守点検については、2社以上から見積もり合わせを行い、見積額の低い業者に委託する等、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業者に委託し、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	67,485	70,802
決算	64,184	68,618
(決算/予算)	95.1%	96.9%

※ ・・・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。
- ・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。
- ・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を配置し、心理療法カウンセリングを実施している。

	R3 年度	R4 年度
受診者数	30 人	31 人
受診回数	延 305 回	延 334 回

※ ・・・評価対象年度

② 職員の資質・能力向上にかかる取り組み

- ・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。
- ・感染症予防研修、ストレスマネジメント研修など、29 件の研修に参加した。また、職場内研修を実施し、職員の共通認識を深めた。

③ 地域や関係団体の連携や協働

- ・市民センターで行われるふれあい祭りに参加し、地域住民との交流を深めた。
- ・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出席し、関係団体とのネットワーク構築に取り組んでいる。
- ・職員の資質・対人援助。マネジメント能力等の向上を図るとともに、将来の福祉人材の育成を目的として、大学等からの実習生の受入れを積極的に行っている。（令和4年度は3大学から4名受入れ）

（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
 - ・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。
 - ・地震・土砂・風水害等の災害についても、対処方法の実践、映像・資料等を使用した学習を行い、入所者の防災意識を高めた。
 - ・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、防犯監視カメラを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。

また、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。

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。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、所外活動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。

個人情報管理、リスクマネジメントについても各種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。

〔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。
- ・ 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、必要に応じて手続き等に同行するなど、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、退寮者へのアフターフォローとして電話や来訪、施設の行事への招待時に様々な相談を受け付ける体制を整えていただきたい。