

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管局・部・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7年4月1日～令和8年3月31日

1 指定概要

指定管理施設	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、あわせて退所したものについて相談その他の援助を行う（児童福祉法第38条）		
利用料金制の状況		非利用料金制 ・ 一部利用料金制 ・ 完全利用料金制		
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7年4月1日～令和12年3月31日		

【参考：評価レベル】

評価レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%		要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%		要求水準・目標・計画を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準・目標・計画を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

2 評価結果

評価項目	指定管理者 の自己評価	市（所管局） の評価	市（所管局）の評価理由 ※指定管理者の自己評価との 相違理由 など	配点	得点 （評価結果）
	（評価レベル：0～5）			（100点満点）	
1 施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み				50	33
（1）施設の設置目的 の達成	3	3	入所世帯の抱える課題解決のため、関係機関との連携に努めた。児童の健全育成のため、母親と協力相談しながら児童の指導にあたり、長期休暇や放課後等は教員OBの指導員による宿題指導や、季節に応じたイベントやレクレーションを実施した。加えて入所者の健康保持のため、年二回の健康診断を実施するなど、指定管理業務の内容が実施できていた。	35	21
（2）利用者の満足度	4	4	各行事でのアンケートの実施、入所者の個別面談や意見箱の設置、定期的な母の会開催等で意見・要望を聞く仕組みがある。利用者アンケートでは満足度に関して、9割を超える肯定率が見られた。利用者意見や苦情への対応については他入所者の関係に配慮し、秘密厳守で職員が調整・対応している。可能な限りきめ細やかな対応ができています。	15	12
2 効率性の向上等に関する取組み				30	18
（1）経費の低減等	4	3	経費低減の取り組みについては、暫定定員があり、入所者の増減で措置費の金額が変更となること、保護単価があることなど、施設の特性上削減対象とできない。施設内の清掃や修繕作業ではできるだけ職員で対応し、費用を抑えていることから、積極的に経費低減に取り組んでいる。	30	18
（2）収入の増加	-	-	施設の特性上、収入は措置費である、指定管理料のみであり、収入を増加させるものではないため評価対象外とする。	-	-
3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取組み				20	12
（1）施設の管理運営 （指定管理業務） の実施状況	4	3	職員の配置は要求水準どおり配置されている。夜間や日祝日も夜間休日管理員を配置し、緊急時の対応に備えている。非常勤心理士を配置し、専門家によるカウンセリングを実施している。職員が定	10	6

			期的に研修を受講し、資質向上に努めた。地域行事や母子寮行事等で、地域住民との交流を積極的に行っている。指定管理業務で求められる要求水準は満たしている。		
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制 など	4	3	ケースファイルを施錠により保管し、職員には定期的に情報漏洩防止について指導するなど、個人情報保護に配慮している。安全対策については建築物、設備等の定期点検を法令に基づき実施している。非常時の対応については備蓄用品を適切に管理し、夜間の災害を想定した防火訓練を実施するなど、入所者及び職員の安全性を考慮していることから、適正に管理されている。	10	6
【参考：総合評価ランク】 A：優れていると認められる（80点以上） B：やや優れていると認められる（70点以上80点未満） C：適正であると認められる（60点以上70点未満） D：努力が必要であると認められる（50点以上60点未満） E：かなりの努力が必要であると認められる（50点未満）				合 計	100
				総合評価ランク (A～E)	C

【総合評価】 ※指定管理者の特筆すべき功績及び努力を求める点等を踏まえ、総括的に記入してください。

【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。

臨床心理士を配置し、専門的な立場からの助言や関わりをすることで、困難事例に対応している。教員 0B の少年指導員による学習指導など、児童の健全な育成に積極的な取り組みを増やしている。

また、個別対応やプライバシーへの配慮など、相談体制の工夫や、就職に役立つ講習会の実施や、離婚時等の必要な手続きについての助言等、自立に向けた支援がなされている。季節の行事や地域の祭りへの参加など、定期的に実施することで、利用者の満足度も高い。施設入り口のオートロックの改修や、個人情報の管理、リスクマネジメントに関してもマニュアル等を作成し、適切に対応し、安全対策や危機管理体制が成されている。

以上の点から、母子寮の主たる目的である入所者安全確保や自立にむけ、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所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、入所者の抱える様々な問題の解決を図り、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に引き続き入所者及び入所児童に寄り添った対応を続けていきたい。

【北九州市指定管理の評価に関する検討会議における意見】

今年度は評価検討会議における意見聴取なし。

<参考> 現指定期間中の評価結果

区 分	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)	平 均
評価結果 (合計得点)	63	—	—	—	—	63

※高評価のインセンティブ（更新制）について

- ▶ 1～3年目の平均点が75点以上の指定管理者（指定期間5年間の事業者に限る）について、1期に限り指定の更新（+5年間）を認めるもの。

※低評価のペナルティ（次期選定時の減点）について

- ▶ 最終年度を除く全指定期間中の平均点が59点以下の指定管理者について、同指定管理施設の次期選定時の審査において減点（総合得点から10点または15点をマイナス）するもの。

事業報告書（指定管理者による自己評価）

1 指定管理施設及び指定管理者の概要

指定管理施設	名 称	北九州市立八幡母子寮
	所 在 地	
指定管理者 (自己評価者)	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
指定期間		令和6年4月1日～令和12年3月31日
事業報告（自己評価）の 対象期間		令和7年4月1日～令和8年3月31日

2 企画提案事業・自主事業の実施状況（対象：自己評価の対象期間）

※企画提案事業・自主事業は施設の特性上（秘匿性・安全性の確保が必要な点等）、実施していない。

企画提案事業	応募時提案 (□にレ点)	実施の有無 (○・×)	備 考 (補足説明等)
	☐		
	☐		
	☐		
	☐		
	☐		
	☐		
	☐		
自主事業	応募時提案 (□にレ点)	実施の有無 (○・×)	備 考 (補足説明等)
	☐		
	☐		
	☐		
	☐		
	☐		
	☐		
	☐		

※応募・申請時の提案書や毎年度の事業計画書等に記載の事業を記入してください。

3 自己評価結果

評価項目及び評価のポイント		自己 評価
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		評価レベル (0～5)
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）。		3
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。		
[評価の理由、要因・原因分析]		
① 適切な管理運営、設置目的の成果		
・全世帯のケース記録及び自立支援計画を作成し、計画に沿って支援を行った。（年度末 19 世帯）		
・金銭管理支援 10 世帯、精神疾患 4 名、知的障がい 2 名、養育困難 4 名、外国籍の入所者 2 名。（重複あり） 金銭管理は、主に生活保護受給者。家電等生活用品を揃え、順調に貯蓄する入所者がいる一方、経済観念がなかなか身につかず、自立に向けての貯蓄が進まない入所者もいる。精神疾患については病院受診（同行あり）、服薬等で安定を図った。知的障がいについては、支援員も介入しつつ、家事支援のヘルパーや訪問看護等福祉サービスを使い、本人の負担軽減を図った。		
・就労支援は、主にハローワークや保護課キャリアカウンセラーと連携・同行を行い、就職に繋げた、（18 世帯：延べ 49 回）。令和 7 年度末の就労者は 12 名で 6 割であるが、上記のように何らかの障害や疾患を抱え、就労が困難な入所者も居るので、決して低い数字ではない。		
・課題として最も多い離婚・債務整理については、必要に応じて弁護士事務所・裁判所等への同行を行った。（10 世帯：延べ 159 回）。離婚については 4 件成立。		
・DV 及び支援困難ケースの入所者（児）に対し、公認心理師によるカウンセリングを行った（23 名の母子：延べ 263 回）。対人関係、こどもの問題行動、心身の不調の改善等の効果が見られた。		
・児童への支援として、個人面接シートで児童の思いや意見を聞きとり、自立支援計画書に反映させ支援を行った。登校送迎（校区外含む）27 回、発達障害児等の対応で、小・中学校及び関係機関との情報交換・協議を 72 回、放課後デイ・保育園等 43 回、児童の一時保護・ショートステイ送迎を 15 回行った。		
・施設内で学習会を開催し、年 52 回、延べ 231 名が参加。前年度より回数も人数も増加した。		
・アフターケアについて、主に電話・来訪で相談を受け付け、延べ 135 人、416 回の相談に応じた。		

- ・退所児童学童保育サービスを実施し、延べ 26 人が利用した。
 - ・退寮者座談会を開催し、入退所者 60 名が参加して自立意欲の向上を図った。
- 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 設置目的に応じた効果的な営業・広報
- ・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、緊急一時保護も含め、施設の性質上一般的な営業・広報活動は行えないが、母子生活支援施設の周知及び社会的支援を必要とする母子世帯の利用促進として、独自に九州各県及び中国地方近県の福祉事務所に施設のパンフレット等資料を送付した他、加盟する福岡県母子生活支援施設協議会主催による県内の福祉事務所との合同研修会で、周知を図った。また、民生委員や（令和 7 年度は無し）関係機関からの相談・視察を受入れ、入所促進を図った。

(単位：人)

【利用者数】	6 年度 (更新前)	7 年度 (1 年目)	8 年度 (2 年目)	9 年度 (3 年目)	10 年度 (4 年目)	11 年度 (5 年目)
月初在籍世帯数(月平均)	9.9	15.5				
広域からの入所(月初)	1.6	0.3				
年間緊急一時保護受入	27	15				

※ ・・・評価対象年度

	6 年度 (更新前)	7 年度 (1 年目)	8 年度 (2 年目)	9 年度 (3 年目)	10 年度 (4 年目)	11 年度 (5 年目)
行事等実績回数	27 回	27 回	回	回	回	回

※ ・・・評価対象年度

(2) 利用者の満足度

評価レベル
(0～5)

- 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。

4

【評価の理由、要因・原因分析】

① 利用者の満足度

- ・北九州市の利用者アンケートに基づく。

② 利用者意見への対応 ③ 苦情への対応

- ・日常での相談に加え、こども会・母の会開催時に意見要望を訊く機会を設けている。
- ・また、こども用、母親用と別々に意見箱を設置し、自由に意見・苦情を出せるようにしている。
- ・相談や苦情に対しては迅速に対応した。特に苦情に関しては、主に居室内設備や貸出備品の不具合、こどもに関するトラブルが多い。
- ・各種行事の開催後はアンケートを取り、入所者の意見を把握し、次年度の参考にしている。
- ・施設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事務所窓口に求人情報、事務所横に掲示板を置き、行事・熱中症・感染症・気象情報・弁護士相談の案内等の情報を提供している。市営住宅の募集についても適宜情報提供している。1 階ロビー掲示板上に、生活に役立つ情報も掲示している。
- ・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、こども達の活動を紹介している。

⑤ その他

- ・DV 世帯等荷物が持って来れない世帯に対し、家電の貸出、生活用品の支給を行った。
- ・その他、生活に必要な物品の貸し出し（ミシン・アイロン・調理器具・工具等）を行った。

有効回答数	6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
世帯	15 世帯	16 世帯	世帯	世帯	世帯	世帯

【満足度】	6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
安心して過ごせる場となっているか	100%	93%	%	%	%	%
職員は必要な支援をしているか	100%	93%	—	—	—	—
職員は要望や意見を聞く姿勢があるか	80%	93%				

<各行事でのアンケート実施結果（平均）>

【満足度】	6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
実績(良い)	66.5%	81.6%	%	%	%	%

※ ・・・評価対象年度

2 効率性の向上等に関する取組み

(1) 経費の低減等

評価レベル
(0～5)

- 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。

4

[評価の理由、要因・原因分析]

- ① 入所者数の増加や老朽化している設備修繕により施設全体の支出は増加しているが、シルバー人材センターの活用等経費削減に努めた。
- ② 清掃、警備、設備の保守点検については、2社以上の見積もりを取り、見積額の低い業者に委託するなど、経費削減に努めた。
- ③ 年度協定書に定められた指定管理料を超えることなく、運営を行った。全年度同様、概ね予算どおりの支出額となっている。

(単位：千円)

【支 出】		6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
事業費	計画	5,873	4,004	4,004	4,004	4,004	4,004
	実績	2,190	3,283	—	—	—	—
人件費	計画	60,309	51,887	52,089	52,669	52,987	53,567
	実績	53,857	49,831	—	—	—	—
施設維持 管理費	計画	4,243	4,632	4,208	4,385	4,466	4,208
	実績	4,610	4,699	—	—	—	—
その他管 理運営費	計画	642	502	502	502	502	502
	実績	492	1,070	—	—	—	—
一般管理 費等	計画	5,558	9,510	9,755	9,622	9,755	9,622
	実績	5,958	10,802	—	—	—	—
計	計画	76,625	70,535	70,558	71,182	71,714	71,903
	実績	67,107	69,685	—	—	—	—

(単位：千円)

【うち修繕費】	6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
計画	715	3,441	3,441	3,441	3,441	3,441
実績	1,556	5,137	—	—	—	—

※ ・・・評価対象年度

(2) 収入の増加							評価レベル (0～5)
① 収入を増加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。							-
② 使用料（利用料金）収入以外に、自主事業による収入や、企業などの外部からの収入（例：協賛金など）を獲得できているか。							
③ 自主事業による収益を活用した施設の魅力向上などの投資や、サービス向上などの指定管理業務や市への収益還元の取組みがなされたか。							
[評価の理由、要因・原因分析]							
・入所及び入所期間は市が決定し、厚生労働省で定められている措置費以外の収入しかないので、自己評価の対象とはならない。							
【収 入】		6年度 (更新前)	7年度 (1年目)	8年度 (2年目)	9年度 (3年目)	10年度 (4年目)	11年度 (5年目)
指定管理 料（措置 費）	計画	76,625	70,535	70,558	71,182	71,714	71,903
	実績	69,489	69,848	—	—	—	—
計	計画	76,625	70,535	—	—	—	—
	実績	69,489	69,848	—	—	—	—

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		評価レベル (0～5)
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。		4
② 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか（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。		
[評価の理由、要因・原因分析]		
① 人員配置		
・職員配置は国の定める基準により配置している。		
・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を行っている。		
・DV 被害等精神的ケアが必要な入所者（児）に対し、公認心理師（嘱託）を2名配置し、カウンセリング（プレイセラピー等）を行った（合計23名：延べ263回）。		
② 職員の資質・能力向上を図る取り組み		
・処遇困難ケースに対応するため、職員のアセスメント能力の向上が必要なことから、公認心理師と協議、職員への助言指導を行った。		
・感染症研修、ソーシャルワーク研修など、20件の研修に参加した。新任や経験年数に応じた研修に参加した。職場内研修や職員会議での伝達で共通認識を深めた。		
③ 地域や関係団体の連携や協働		
・地域の神社や市民センターのお祭りに参加し、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、会議・交歓会・防犯パトロール等に参加し地域との親睦を深めた。		

・北九州市要保護児童対策地域協議会、北九州市困難な問題を抱える女性等支援調整会議（書面）、八幡西区 DV 関係機関連絡会等に参加し、ネットワーク構築に取り組んだ。 ・職員の資質・対人援助技術・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、短期大学 4 名、専門学校 1 名の保育士志望の実習生を受け入れた。	
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	評価レベル (0～5)
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。	4
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。	
[評価の理由、要因・原因分析]	
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 公平選定 ・入所者の利用、選定については北九州市が行っている。	
④ 指定管理業務の収支状況 ・市子ども家庭局の指導監査を受けており、収支内容に不適切な点はない。	
⑤ 安全対策 ⑥ 危機管理体制 ⑦ 非常時の対応	
下記の対策を実施した結果、入所者の施設内での事故や事件は発生していない。 ・安全管理及び様々な災害に対する対応力強化を図るため、職員・入所者に対し、避難訓練及び消火訓練を毎月 1 回（年 12 回）、防火管理者による総合避難訓練、消防署員監修の心肺蘇生法の講習を実施した。 ・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。 ・大規模災害に備え、備蓄品購入計画に沿って保存食・飲料水等の購入を行った。賞味期限が迫った物については、入所者に配布した。 ・安全衛生推進者を設置。安全衛生管理活動計画書を策定し、施設の安全点検を定期的に実施した。 ・施設内外での活動・取組等における職員や児童等に対する安全確保のために、年間スケジュールを定めた安全計画を策定した。 ・外部からの侵入がないように、門扉・施設入口・窓等の施錠を徹底し、適宜常勤職員と宿日直職員で巡回し、確認に努めた。	

- ・令和7年度についても依然としてDV入所の割合が高く、来訪者や電話の取次ぎには特段の注意が必要であるため、防犯監視カメラを設置し事務室で集中管理、不審な電話には「お答えできない」等徹底するなど、入所者の安全に気を配った。
- ・DV世帯については入所時に所轄の警察にDV相談を行っている。また、夫や関係者の追跡・搜索、不審者等の情報が入った場合は、施設周辺のパトロールなど協力を要請した。

【総合評価】

[全体的な評価・今後の対応等]

母子寮入所者はDV・経済的・精神的・養育不安・居住先等様々な課題があり、その課題も年々多様化・複雑化している。そのため、職員の資質・専門性の向上は不可欠であるため、各職員に応じた研修への参加を積極的に行った。前年度に引き続き、きめ細かな支援を継続したことで関係機関との信頼関係が増し、入所増に繋がったと思われる。また、外部からの公認心理師のカウンセリングを含め、各種福祉サービスを活用しながら、困難ケースに対応した。今後も主たる目的である入所者の自立に向け、入所者の立場に立ったサポートを行っていく。

【評価レベル】

評価レベル		評価レベルの考え方
5	良 い	要求水準・目標・計画を大幅に上回り、特に優れた管理運営をおこなった
4	↑	要求水準・目標・計画を上回り、優れた管理運営をおこなった
3	普 通	要求水準・目標・計画を満たしており、適正に管理運営をおこなった
2	↓	要求水準・目標・計画を下回り、課題の残る管理運営となった
1		要求水準・目標・計画を大幅に下回り、大いに課題の残る管理運営となった
0	適切でない	不適切な管理運営となった

※この様式は外部にも公表する資料となります。