

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2年4月1日～令和6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	-		
	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。		
利用料金制		<input 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 <input type="checkbox"/> インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 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	配点	評価 レベル	得点		
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					
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。	35	3	21		
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指定管理業務の実施状況					
(単位：世帯)					
	参考【更新前】 H31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
月初日在籍世帯数(月平均)	14	11.8	11.7	14.6	15.3
広域からの入所(月平均)	7.9	5.7	4.8	6	4
年間緊急一時保護受入	14	17	6	11	10
※ ・・・評価対象年度（以下同じ）					
<ul style="list-style-type: none"> 施設の性質上、入所者及び入所期間は行政が決定するため、入所者数等で目標数値を設定し評価の対象とするのは難しい。 市内入所世帯と広域入所世帯がほぼ半々の状況であった令和2年度の状況から、市内入所世帯の割合が増加している。 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、入所承認した福祉事務所、子ども総合センター、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。 長く安定して働ける職業に就いて収入を確保できるようにするため、マザーズハローワークに加え、就労支援機関である北九州若者サポートステーション（厚生労働省、福岡県委託事業）との連携を継続した。また、北九州若者サポートステーションを利用することにより、広域入所で地域のなじみが少ない入所者や就労経験の乏しい入所者について、興味検査や適性検査を受け臨床心理士やキャリアカウンセラーとの面談を通じて、本人の有する能力や適性を活かした業務や就労先を紹介してもらうなどの就業支援を行った。 					

- ・就職にあたって、より高収入の職に就けるように、パソコンの知識・技能習得のための教室を毎月3回開催し毎回2～3名が受講した。
- ・自立した生活が円滑に営めるように、入所者自身の成育歴や家事能力を勘案しながら、必要な世帯に調理や掃除など基本的な生活スキルが身につくよう指導した。
- ・金銭管理が苦手な入所者には、母子支援員と一緒に毎月の収支計画を作成し、それに基づいて日々の支払いを管理するよう支援した。また、入所者本人の希望により預金通帳の事務所金庫での預かりを実施した。
- ・入所者の養育能力や理解力に合わせて、子どもの成長についての知識や基本的な生活習慣の育て方などをわかりやすく実技を含めて説明、指導した。
- ・教員OBの少年指導員を中心に、学童に対して学期中は放課後に、夏休みなどの休み期間中は午前中に宿題を中心に学習指導を行った。
- ・親子で一緒に取り組む行事に力を入れ、入所者の心身のリフレッシュを図るとともに入所者同士の交流を図った。いずれの行事もアンケート調査で好評であった。

	参考【更新前】 H31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
行事等実施回数	17回	19回	15回	20回	21回

- ・母子寮を退所し地域で自立した生活を送ることになった世帯に対しては、就労などの生活基盤や子育てなどで困ったときは、いつでも寮に相談するように促した。
- ・虐待により精神的な問題を抱える児童や発達に課題のある児童については、専門の医療機関の受診を促し適切な医療や福祉が受けられるよう支援した。令和5年度は試行的に児童専門の心理カウンセラー1名を増員しカウンセリングを実施した。
- ・毎月、職員会議や入所世帯の支援を検討するケース会議を開催したほか、毎日ミーティングを開催し入所世帯の動きや体調などを職員間で情報の共有を図った。
- ・DV等により保護の必要な母子及び婦人に対し、24時間対応で受け入れ、緊急一時保護を行っている。また、居室を2部屋確保し、即時対応できるよう、生活に必要な備品等を準備している。

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区福祉事務所へは、施設の案内パンフレットを作成し、入所を希望する相談者へわかりやすく説明できるように努めている。

以上のとおり、入所者の自立支援に関して、パソコン教室の実施や基本的な生活スキルの指導、母子寮退所後の相談体制など、工夫した取組みが実施されている。また、緊急に保護の必要な母子等に対し、一時保護の対応も昼夜問わずに適正に対応している。

母子生活支援施設については、入所者数や自立の数等の数値目標による評価は難しいが、障がいのある方や外国人など、その特性や現状、ニーズに応じた適切な支援が求められる。

(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。		15	4	12	
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。					
[評価の理由、要因・原因分析]					
①利用者の満足度					
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・入所者を対象に支援体制等に関する入所者アンケートを実施した。アンケートでは、令和2～4年度においては、全ての入所者が、令和5年度においては90%以上の入所者が「安心して過ごせる」「必要な支援をしている」と回答している。 また、各行事アンケートでも各年度90%以上が満足していると回答している。 					
〈入所者アンケート〉					
	参考[更新前] H31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
安心して過ごせる場となっているか。 「思う・どちらかと思う」	100%	100%	100%	100%	92.8%
職員は必要な支援をしているか 「思う・どちらかと思う」	67%	100%	100%	100%	92.8%
職員は要望や意見を聞く姿勢があるか 「思う・どちらかと思う」	100%	100%	100%	100%	92.8%
〈各行事でのアンケート実施結果（平均）〉					
満足度	参考[更新前] H31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
実績(良い)	95.1%	—	94.5%	98.6%	92.2%
※令和2年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため通常通りの行事が開催できなかったため、行事アンケートは未実施。					
②利用者意見への対応、③苦情への対応					
<ul style="list-style-type: none"> ・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、要望を出す場が設けられている。(現在は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、休止中。)

- ・施設内に投書箱を設け、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。

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

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）の貸し出しを行っている。

2 効率性の向上等に関する取組み	3 0		2 4
(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組みがなされ、その効果があったか。	3 0	4	2 4
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。			

[評価の理由、要因・原因分析]

①経費低減の取組み ③経費の効果的・効率的な執行

入所者に対する経費は、暫定定員や入所者数で金額が増減することに加え、入所費用（保護単価）は国が定めているため、目標数値等を設定するのは難しい。しかしながら入所者が入れ替わる際の居室内の清掃・修繕や、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	参考[更新前] H31年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度
予算	73,030	45,458	41,052	50,008	49,669
決算	61,259	42,932	41,140	48,930	48,316
(決算/予算)	83.9%	94.4%	100.2%	97.8%	97.3%

以上のとおり、清掃や除草作業などを職員ができる限り行い、経費節減の努力を行っている。

(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。	—	—	—
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	20		16
(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。	10	4	8
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。			
[評価の理由、要因・原因分析]			
<p>① 人員配置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員配置は要求水準どおり配置されている。 ・入所者が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。 <p>② 職員の資質・能力向上にかかる取り組み</p> <p>入所世帯の動きや体調など、職員間で情報の共有を図るため、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。また、職員の資質向上に欠かせない研修、とりわけ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を中心に受講し、施設内での研修として、上記研修受講者からの伝達研修と人権研修を実施した。</p> <p>③ 地域や関係団体の連携や協働</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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・短期大学からの実習生の受け入れを積極的に行った。 			
(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するための対策が適切に実施されているか。	10	4	8
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。			
<p>【評価の理由、要因・原因分析】</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>⑤ 安全対策</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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。 <p>⑥ 危機管理体制 ⑦非常時の対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 防火管理、緊急避難を徹底するため、夜間の緊急通報、避難訓練を毎月実施した。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。 ・ 施設玄関が自由に出入りできる構造であるため、不審者の侵入対策用として、監視カメラ及び人感センサーを設置し人の出入りを監視している。 しかし、DV被害者を入所させる施設という特性を勘案すると、不審者に対する安全対策として玄関をオートロック方式に変更すべきであるため、令和6年度改修工事の際に対応することとし、入所者及び職員の安全性確保が図られることになった。 ・ 当施設は土砂災害警戒区域内に立地しているため、大規模災害等非常事態に備えて令和3年度から災害用備蓄物品を計画的に購入しており、4年目の令和5年度については、生理用品、児童用おむつを購入した。 			

【総合評価】

合計得点	73	評価ランク	B
<p>【評価の理由】</p> <p>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。</p> <p>入所者が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、職員配置を整えたり、令和5年度には試行的に児童専門の心理カウンセラー1名を増員するなど、業務の改善や工夫もされている。</p> <p>また、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、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ケアできる体制を整えている。</p> <p>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。</p> <p>母子寮の主たる目的である入所者の自立に向けた支援、施設の運営管理について、優れた管理運営がなされていると評価できる。</p> <p>以上のことから、総合的に適切な指定管理者であるものと認める。</p>			

【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】

適正に評価されている。

今後、益々ニーズが多様化していくことが想定されるが、施設利用者に寄り添ったサービスの提供ができるよう市と指定管理者で連携していただきたい。

【評価レベル】

評価レベル	乗率		評価レベルの考え方
5	100%	良	要求水準を大幅に上回り、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%	↓	要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準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

【総合評価】

A：総合評価の結果、優れていると認められる
(合計得点が80点以上)

- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる
(合計得点が50点未満)