

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	北九州市立八幡母子寮	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 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	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		30		
(1) 施設の設置目的の達成	35	3	21		
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。					
[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)	20.5	17.2	12.3	17.3	13.9
広域からの入所(月平均)	12.8	10.8	6.6	8.7	4.25
年間緊急一時保護受入	15	12	10	15	12
※ ・・・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。 施設の主たる目的である入所者の自立支援に関する業務について、様々な課題を抱えた世帯への支援を的確かつ効果的に行うため、施設独自のマイプランニングシートでの聞き取りや、ケースカンファレンスでのアセスメントによる課題分析・ニーズの把握を行った。それを基に、入所者・福祉事務所・施設職員での三者面接を行い、求めている支援を明確にした上で、自立支援計画書を策定した。 入所者については3年を目途に自立支援計画を立て、自立に向けた指導を行うことにしている。退所時期は、それぞれの抱える問題が解決でき、地域での生活が安定しておくことができる見込みができた時点であるが、それぞれ抱える問題や活用できる社会資源が異なり、また、自立に問題があっても自主的に退所する者もいるため、自立の数を評価するのは難しい。 入所当日にウェルカムディナーと称した夕食の提供を行い、今までの労を労い温かく迎 					

え入れることを心掛け、入所者と密にコミュニケーションを図り、信頼関係の向上に努めた。

- ・外国籍の入所者は、意思疎通や日本語の読み書きが困難な場合があるため、就職活動でのフォローや、職場・保育園・学校・行政からのお知らせ・提出書類を確認し、分かりやすく説明しながら一緒に書類を作成したり、必要に応じて代弁・同行を行うなど、きめ細かい支援を行った。また、障がいを持つ入所者については、必要に応じて迅速に福祉サービスが受けられるように、行政の障がい福祉サービスへ登録しておくなどの支援も行うなど、様々な課題を抱えた支援困難ケースには、包括的アプローチによる支援を行った。
- ・DV 被害者等心のケアが必要な入所者（児）に対して、公認心理師（嘱託）2 名を配置し、カウンセリング（プレイセラピー等）を行い、精神的ケアを図った。対人関係、子どもの問題行動、身体不調の改善等の効果が見られた。
- ・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や必要があれば同行を行い、就職に繋げ、必要に応じて保育所待機児童を預かり、母親が安心して就職活動・就労の継続ができるように支援した。
- ・母親に対し、求職・転職に役立つ資格を取る機会を提供するため、講座料・教材費・検定料を施設が助成する制度を設けている。（令和5年度は利用者なし。）
- ・自尊感情 UP 講座を実施し、虐待経験や DV 被害を受けた母親の自尊感情回復及び対人関係等を含むソーシャルスキルの向上を図った。
- ・児童については、新型コロナウイルスが第5類となって以降、時間の経過や状況の回復とともにコロナ禍前の状態に戻し、地域ボランティアによるそろばん教室や地域貢献の一環として実施している施設周辺、通学路清掃、月1回の施設前公園清掃などを実施した。少しずつ従来の形に戻しながら、児童の心身の健全育成に努めた。
- ・外部講師を招き、学齢児（退所児童含む）と母親を対象に性教育を行った。参加した子どもや母親からは、「楽しく話が聞けた」、「参考になった」との感想があった。
- ・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5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。
- ・施設内外の行事は、基本的な感染症対策を継続しながら通常通り実施・参加し、季節に応じた行事を工夫して行い、入所者間の交流を図った。

	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	33回	30回	36回	28回	22回

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、周辺区市・西日本一帯から入所の問い合わせがあった際は、福祉事務所に施設説明の関係書類を送付し、広域入所の促進を図り、施設見学も積極的に受け入れ、母子生活支援施

設の機能や支援・相談業務を説明し、入所促進を図った。

以上のとおり、入所によく見られる傾向（経済観念が乏しい、自立意識が乏しい等）を踏まえ、受講料の助成制度や自尊感情 UP 講座を実施するなど独自の取組みを導入するなど工夫がなされている。また、緊急に保護の必要な母子等に対する、一時保護についても、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。	1 5	3	9
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

- ・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、「安心して過ごせる場となっているか」「必要な支援をしているか」などの項目について、各年度90%以上の入所者が好意的な回答をしている。また、各行事アンケートでは各年度75%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%	100%
職員は必要な支援をしているか 「思う・どちらかと思う」	100%	100%	100%	100%	100%
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%	92.3%	90%	100%

〈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)	95.6%	78.8%	79.8%	99.3%	82.2%

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、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。

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）及び用品を完備した居室を用意している。

以上のとおり、サービスの質を維持・向上する取組みが適正に実施されている。

2 効率性の向上等に関する取組み	30		24
(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。			
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。	30	4	24
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			
<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・令和2年度～令和5年度は、概ね予算どおりの支出額となっている。 			
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	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	69,100	65,355	67,485	70,802	78,227
決算	69,586	64,440	64,184	68,618	76,448
(決算/予算)	100.7%	98.6%	95.1%	96.9%	97.73%

以上のとおり、施設の維持管理経費等の執行にあたっては、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り組み

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。
- 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。

10

4

8

【評価の理由、要因・原因分析】

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、公認心理師（嘱託）2名を配置し、カウンセリング（プレイセラピー等）を行い、精神的ケアを図った。

② 職員の資質・能力向上にかかる取り組み

	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
受診者数	29人	26人	30人	31人	38人
受診回数	延338回	延245回	延305回	延334回	延345回

- ・処遇困難ケースに対応するため、きめ細かいアセスメント(課題分析)の必要性から、公認心理師との情報交換会を行った。また、個別での職員への助言・情報交換・協議を受けた。
- ・感染症予防研修、ストレスマネジメント研修などに参加した。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。
- ・北九州市要保護児童対策地域協議会、北九州市 DV 対策関係機関連絡会議等に参加し、関係団体との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年制大学・専門学校から保育士希望の実習生を積極的に受入れた。

(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。 | | | |

【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

- ・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、例年職員・入所者による避難訓練及び消火訓練を毎月1回（年12回）、消防署員監修の総合避難訓練、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

<p>した学習を行い、入所者の防災意識を高めた。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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、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、入所者が安心して生活できるように気を配っている。 ・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。 <p>以上のとおり、施設への出入りのチェックや入所児童の安全対策、防災対策など、施設の性質を十分に考慮した対応が厳格にとられている。</p>

【総合評価】

合計得点	70	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、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>保育所待機児童の預かりや公認心理師によるカウンセリングなど、近年の増加傾向にある潜在的課題を抱えた母子世帯やDV被害の入所世帯に対しても、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。</p> <p>また、自尊感情 UP 講座や、資格取得に対する助成など、独自の取り組みも開始しており、工夫がなされている。</p> <p>また、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も積極的に取り組んでおり、入所者の満足度も高い。</p> <p>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。</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>			

<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】</p> <p>適正に評価されている。</p> <p>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。</p>

【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)