

指定管理者による公の施設の管理運営状況（令和5年度分）

施設名	ラーク・ハイツ
施設所管課	青少年家庭課
指定管理者	社会福祉法人 茨城県母子寡婦福祉連合会
指定期間	令和元年4月1日～令和6年3月31日（5年間）

1 施設の概要

施設所在地	水戸市
施設の概要	<p>(1)敷地面積 5,053.55 m²</p> <p>(2)施設</p> <p>①構造 鉄筋コンクリート2階建</p> <p>②建物延床面積 1,921.93m²</p> <p>③施設概要</p> <p>○母子生活支援施設部分</p> <p>延床面積 1,425.8m²</p> <p>建築時期 昭和55年3月31日</p> <p>入所定員 20世帯</p> <p>設備内容 事務室, 母子室, 学習室, 保育室, 調理室, 静養室, 浴室, 相談室, 倉庫, 警備員室, 機械室</p> <p>○母子・父子福祉センター部分</p> <p>延床面積 496.13m²</p> <p>建築時期 昭和55年3月31日</p> <p>設備内容 相談室, 会議室兼技能習得室（和室, 洋室）, 調理実習室, 事務室, 宿泊室, 浴室, 便所, 機械室</p>
業務内容	<p>○母子生活支援施設</p> <p>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, 次に掲げる事業を行う。</p> <p>(1) 家庭生活及び児童の養育に関する相談, 助言等生活指導業務, 就労支援</p> <p>(2) その他自立の促進のために必要な生活の支援</p> <p>○母子・父子福祉センター</p> <p>母子家庭, 父子家庭及び寡婦（以下「母子家庭等」という。）に対して, 次に掲げる事業を行う。</p> <p>(1) 母子家庭等の各種の相談業務</p> <p>(2) 母子家庭等の生活指導及び生業の指導業務</p> <p>(3) 母子家庭等の自立の促進の支援</p> <p>(4) 母子・父子福祉センターの会議室等の使用の承認</p> <p>(5) その他母子家庭等の福祉に関する相談等</p>

2 職員の状況

常勤職員：12人	非常勤職員：4人	合計：16人
----------	----------	--------

3 収支状況

令和5年度 (単位：円)

収 入		支 出	
指定管理料	78,663,623	人件費（給与等）	55,438,917
利用料収入		光熱水費	2,066,159
自主事業収入等		租税公課等	

その他（利息等）		自主事業費	
		その他（事務費・修繕費等）	19,086,351
収入合計	78,663,623	支出合計	76,591,427

4 利用状況

（母子生活支援施設分）

	令和5年度実績	令和4年度実績	令和3年度実績
①年間利用日数(日)	365	365	365
②利用者数(世帯)	12	12	14
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	0	0	0

（母子・父子福祉センター分）

	令和5年度実績	令和4年度実績	令和3年度実績
①年間利用日数(日)	89	181	123
②年間利用者数(人)	1096	1497	829
③利用料収入(円) (指定管理者収受額)	0	0	0

5 サービス向上に向けた取組み

○母子生活支援施設関係

- ・ 専門的な研修会（全国、関東ブロック等）に参加して職員の資質の向上に努めている。また、施設内においてカウンセラー等を含めたケースカンファレンスを実施し、入所者（母親及び子ども）の内観や親子関係の把握に努めている。必要に応じて、関係機関への援助要請も積極的に行っている。
- ・ マニュアル等の見直し、自立支援計画の見直しを行い、よりよい支援を目指して取り組み、関係福祉事務所との連携と共通理解を深めて、利用者に沿った支援に努めている。
- ・ 入所者の自立に当たっては、関係機関、病院へ同行して入所者の不安の解消に努めるとともに、日常生活を支援して、自立して生活できる環境づくりに努めている。
- ・ 退所後の支援として、相談や学童支援にも取り組んでいる。

○母子・父子福祉センター関係

- ・ 母子家庭等の生活上の諸問題に向けた各種相談や家事・育児サービスなどの日常生活支援を継続的に実施し、市町村組織を活かした支援活動を展開している。
- ・ 各種研修会や講習会等を実施し、母子家庭等の自立に向けた支援や母子会の活性化に努めるとともに、人材育成やネットワークの構築を図り、各種支援制度の徹底に取り組んでいる。
- ・ 自立促進講習会事業については、就労や収入安定に向けた技能や資格を習得するための講習会を開催している。
- ・ 母子家庭等の日常生活の安定をはかるため、茨城県から融資を受け貸付事業を行っている。

6 利用者満足度調査の結果及び対応状況

○実施方法

- ・年2回実施
- ・入所世帯（母親）にアンケート調査配布
- ・調査人数：21名、回答者：17名

○調査結果

問：利用する前に、施設での生活や支援内容について、分かりやすく説明をしてくれましたか

よくわからなかった	2名
だいたい理解できた	7名
わかりやすかった	8名

問：ラク・ハイツでの生活は居心地がよく、安心（満足）していますか

無回答	1名
複数回答	0名
その他	0名
何とも言えない	2名
居心地はよくないが安心（満足）して生活できる	4名
居心地はいいが安心（満足）して生活できない	5名
居心地がよく安心（満足）して生活できる	5名

問：どういう面で安心（満足）を感じていますか

無回答	1名
複数回答	2名
職員との関わり	1名
施設的环境・設備（不審者・地震）等	1名
他利用者との関わり等	0名
自立、経済面等	4名
子供の学習、養育等	2名
相談	6名

問：どういう面で不安（不満）を感じていますか

無回答	3名
複数回答	1名
職員との関わり	0名
施設的环境・設備（不審者・地震）等	0名
他利用者との関わり等	7名
自立、経済面等	4名
子供の学習、養育等	1名
相談	1名

問：利用者が行う当番（夜警、月当番等）や施設の行事について負担を感じますか

無回答	0名
複数回答	0名
負担を感じるが仕方ないと思う	7名
負担に感じない	0名
負担を感じる	9名
何とも言えない	1名

問：当番（夜警、月当番等）について改善する必要があると思いますか

無回答	0名
複数回答	0名
そのままが良い	12名
話し合いたい	0名
改善すべき	5名

問：他の利用者とは良い関係を築けていますか

無回答	0名
複数回答	0名
わからない	0名
興味がない	1名
関わりたくない	5名
関係作りは苦手	4名
やや築けている	7名
築けている	0名

問：他の利用者との関係で困っている事がありますか

無回答	0名
その他	4名
困っていない	11名
困っている	2名

問：職員に日常的相談や会話をしていますか

無回答	0名
複数回答	0名
その他	2名
したくない	1名
まだできない	0名
することがない	1名
今後したい	1名
している	12名

問：相談したことは解決しましたか また、会話をして楽になりましたか

無回答	0名
複数回答	0名
その他	2名
解決できてない・楽にならない	1名
まだわからない	4名
解決の方向・楽に思える	8名
解決した・楽になった	2名

問：職員に相談してよかったと思いますか

無回答	0名
その他	1名
後悔している	2名

まだわからない	6名
良かった	8名

問：相談（会話）する際、職員の対応はどうですか

無回答	0名
複数回答	0名
その他	1名
話しづらい	4名
理解しているか不安	3名
安心して話せた	9名

問：苦情、要望等処理について相談箱（投函箱）が設置してあることを知っていますか

無回答	0名
知らない	0名
知っている	17名

問：利用について

無回答	0名
複数回答	0名
気が進まない	6名
今後利用したい	2名
利用しない	9名
利用している	0名

問：あなたの家庭の課題を解決して退所に向けての計画は、あなたの意志は十分尊重され納得できるものとなっていますか

無回答	0名
複数回答	0名
どちらともいえない	7名
納得できない	4名
納得できる	6名

7 管理運営状況の評価
(母子生活支援施設)

評価項目	事業計画 (管理指標)	実績 (管理指標に対するコメント)	自己 評価	所管課 評価
維持管理	設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	消防設備、自家電気保安全管理などについて、点検業者に業務委託し、適切に管理している。	A	A
	整理整頓・清掃が行き届いているか。(建物・植栽等)	建物は老朽化しているが施設内清掃については入所者の協力を得ながら適切に行っている。また、植栽剪定については、定期的に園芸業者により管理している。	B	B
	破損箇所の修繕は適切か。	破損の都度、適宜修繕している。	B	B
施設運営	使用日数、使用時間等は守られているか。	入所者については、「入寮のきまり」にて入所直前に説明するとともに日頃から適正使用の励行に努めている。	A	A
	予約・利用許可等、利用者への対応は平等・公正に行われているか。	福祉事務所の措置に基づき利用者の公正かつ平等に努めている。	A	A
	創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか、	それぞれのケースに応じて、自立に向けた支援を実施している。自立後もアフターケアとして関わりを継続している。	A	A
	利用者の要望を把握し、運営に反映させ、満足度を高めているか。	利用者のニーズに応じて法律的な情報や仕事の情報を提供するとともに関係機関へ同行するなど入所者の自立促進に配慮している。	A	A
運営体制	職員は適切に配置されているか。	配置基準に基づき、有資格者の人員配置を実施している。	A	A
	要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。県へ報告しているか。	要望・苦情は、随時受付、毎月の母親集会において対応を報告。アンケート結果については、県に報告している。	A	A
	事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	警備員を含めた緊急連絡網体制等、災害等対応マニュアルに基づき、毎月、入所者、職員で避難訓練を実施している。	A	A
	県、その他関係機関との連携は取れているか。	県主管課、中央児相、女性相談センター、市町村、医療機関、学校、警察などとの連携に努めている。特に小学校との連携を維持するため、情報交換会を数か月ごとに実施。今年度は、隔月で実施した。	A	A
利用状況	利用者数の状況は、計画を達成できているか。	令和5年度の利用世帯数は127世帯(延べ世帯数)で、年間平均世帯数は11世帯である。 利用促進のため、市福祉事務所へ	B	B

		の説明を行う。		
	施設の稼働率は、事業計画に照らして適当な水準にあるか。	定員世帯数 20 世帯に対し、稼働率は約 55%。令和 5 年度は入所世帯 5 世帯、退所世帯 4 世帯。コロナ禍の影響、利用者意思の尊重が大きく関わっていると思われる。	B	B
収支状況	収支計画が適正に執行されているか。	年間総予算の範囲内での執行が適切に行われている。	A	A
	経費削減に向けた取組みがされているか。	電気設備（照明器具）を LED 照明にしたり、節電に取り組んでいるが、電気料金高騰の影響がある。	B	B
<p>【総合評価】・・・各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価</p> <p>当施設は、福祉事務所を通じて母子を保護し、母子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施設である。</p> <p>そのため、運営においては、経済性や効率性の発揮と併せて、良質な福祉サービスを提供できる施設である必要があるが、こうした点で同施設は、入所者が平穏に生活し、円滑に自立した生活へ復帰できるよう、生活改善・心理的ケア・相談・就労支援・子どもへの支援・安全管理等の体制が概ね整っており、総合的に見て、良好であると評価できる。</p> <p>また、職員についても、入所世帯が抱える課題が複雑多様化する中で、それぞれの課題に応じた適切な支援ができるよう、職員一人ひとりの資質の向上に努めている。</p> <p>近年においては新型コロナウイルス感染症の影響により入所者が減少しているのが課題である。</p>				

(母子・父子福祉センター)

評価項目	事業計画 (管理指標)	実績 (管理指標に対するコメント)	自己 評価	所管 課 評価
維持管理	設備保守点検は、事業計画等に照らし適切か。	点検業者に業務を委託し、維持管理している。	A	A
	整理整頓・清掃が行き届いているか。(建物・植栽等)	建物内外の掃除を徹底し環境美化を行っている。また定期的に床のワックス清掃、植栽剪定を業者委託により実施している。	A	A
	破損箇所の修繕は適切か。	その都度破損箇所を修繕している。	B	B
施設運営	使用日数、使用時間等は守られているか。	使用申請書に基づき実施している。来訪者記録簿を設置している。	A	A
	予約・利用許可等、利用者への対応は平等・公正に行われているか。	事前予約に基づき利用許可し公正を確保している。さらに自立を促進するため生活相談や子育て支援のサポートに取り組んでいる。	A	A
	創意工夫により、魅力ある自主事業の実施等、施設の利用拡大やサービスの向上が図られているか、	託児付講習会事業、無料法律相談事業を実施し、利用拡大を図っている。	A	A
	利用者の要望を把握し、運営に反映させ、満足度を高めているか。	講習会時に託児所を設け運営、講習会がない日でも会議室を開放し利便性を図っている。	B	B
運営体制	職員は適切に配置されているか。	事務分担表に基づき常時 2 名の職員が配置されている。	A	A
	要望、苦情等への対応は迅速かつ適切か。県へ報告しているか。	ご意見箱を設置し、苦情申出があれば迅速に対応している。講習会時における要望等、アンケート調査結果をまとめ県へ報告している。	A	A
	事故・災害等、緊急時に備えた体制は確保されているか。	定期的に防災訓練を実施している。緊急時に備え管内放送でアナウンスし、避難等を迅速にできる体制でいる。緊急連絡網を整えている。	A	A
	県、その他関係機関との連携は取れているか。	県、各県民センター、その他各市町村関係機関、各市町村母子寡婦福祉会長との連携を図り事業を実施している。	A	A
利用状況	利用者数の状況は、計画を達成できているか。	母子家庭等自立促進対策事業、日常生活支援事業、若年母子家庭セミナー事業等計画予定人員を確保できるよう努めている。	B	B
	施設の稼働率は、事業計画に照らして適当な水準にあるか。	年間の事業計画に基づいて利用しているが、調理室・宿泊の利用頻度が少ない。	B	B
収支状況	収支計画が適正に執行されているか。	収支計画については、収支実施報告書のとおり適正に執行している。	A	A
	経費削減に向けた取組みがされているか。	職員手当の見直し。職員の意識改革、節電節水を心がけ、経費削減に取り組	A	A

	んでいる。		
<p>【総合評価】…各評価項目及び施設の性格・特殊性を考慮した総合的な評価</p> <p>母子家庭等に対する生活上の諸問題の相談に対応し、専門家による法律相談や家庭生活支援員による日常生活の支援のほか、母子家庭等就業・自立支援センターと連携して母子家庭等を支援するための就職に有利な講習会事業を実施しており、総合的に見て、概ね良好であると評価できる。</p> <p>なお、ここ数年、新型コロナウイルス感染症に伴う外出自粛や施設設備の老朽化など不可避的な要因に施設利用者数が減少傾向にあったが、令和4年以降は回復している。引き続き、積極的な広報周知や利用者のニーズに沿った事業計画の検討等を行っていく必要がある。</p>			

- ※
- ・実績（管理指標に対するコメント）欄については、指定管理者が記入する。
 - ・総合評価欄については、所管課が記入する。
 - ・自己評価、所管課評価欄について

評価	評価基準
A	事業計画を上回る成果があったもの
B	事業計画どおりの成果があったもの
C	事業計画を下回っており、改善努力が必要なもの