

モニタリング結果報告書 (平成29年度)

1. 施設概要

施設名	神奈川県女性保護施設さつき寮		
所在地			
サイトURL			
根拠条例	神奈川県女性保護施設さつき寮条例		
設置目的(設置時期)	売春防止法(昭和31年法律118号)第36条の規定に基づく婦人保護施設(昭和43年4月)		
指定管理者名	社会福祉法人神奈川県民生福祉協会		
指定期間	平成28年4月1日から平成38年3月31日	施設所管課	人権男女共同参画課

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応	
<p>評価については、利用者の満足度はA、収支状況はS、利用状況はBになったため、3項目評価はAとなり、全項目とも向上した。</p> <p>利用状況の改善のための対応として、一昨年度から利用者の増加に向けた検討を行い、母子や短期利用者、妊産婦の受け入れ拡大等を実施しているところであるが、近年、保護対象者の多様化や複雑、困難なケースの増加により、就労し安定した自立生活を目指すという施設本来の役割に適した対象者が減少傾向にあり、今後も措置機関である女性相談所とともに、更なる受け入れ拡大等の検討を継続していく。</p> <p>また、利用者の満足度を上げる対応として、支援員の育成、資質向上に向けた取組を推進し、より質の高い支援の実施を目指すとともに、レクリエーション教室の拡充など、利用者の余暇活動の充実を図っていく。</p> <p>施設の特性上、入所者の安全確保や情報の秘匿等に細心の注意を払うことが必須となっており、所管課、女性相談所と密接に連携・協力して県行政との一体性を確保しながら機能を果たす必要がある。</p>	
<各項目の詳細説明>	
<p>◆管理運営等の状況 利用者の自立支援等提案どおりの取組を実施し、事業計画、仕様書等の内容により事業を実施した。平成29年度の新規入所者数は40名、退所者数は38名、年度末入所者数は25名となっている。</p> <p>◆利用状況 新規入所者は前年度から7名増し、退所者は1名減した。短期の利用者が増加したこともあり、利用者数(延べ入所者数)は、利用者数自体は定員70名の半数以下の利用状況のままだが前年度比3.1%のマイナスとなり、B評価となった。</p> <p>◆利用者の満足度 平成29年9月~10月に実施し、上位2段階の回答割合が77.8%に上昇したため、A評価となった。回収率も96.7%に上昇しており、チラシを作成し掲示板に張り出すとともに利用者職員懇談会で内容説明を行った上で直接配布していることから、高い回収率となっている。</p> <p>◆収支状況 入所者が当初計画数に達しない等により、当初予算から収入・支出ともに減少したが、水道光熱費、修繕費等の経費を削減することにより、収支差額はプラスとなり、S評価となった。</p> <p>◆苦情・要望等 入所者には、集団生活を送る中での日常的な不満等はあるが、職員がその都度話を聞くなど対応しており、苦情・要望等は特になかった。</p> <p>◆事故・不祥事等 職員が事故・不祥事防止に積極的に取り組んでおり、事故等はなかった。</p> <p>◆労働環境の確保に係る取組状況 県による監査、労働基準監督署からの指摘事項はなかった。</p> <p>◆その他 平成29年度の3項目評価についてはA評価とした。今後、利用者数減少へ歯止めをかけるための対応を更に協議していきたい。</p>	
3項目評価	S:極めて良好 A:良好 B:一部改善が必要 C:抜本的な改善が必要
A	※3項目評価とは、3つの項目(利用状況、利用者の満足度、収支状況)の評価結果をもとに行う評価をいう

3. 月例・随時モニタリング実施状況の確認

月例業務報告 確認	遅滞・特記事項があった月	特記事項または遅滞があった場合はその理由
現場確認	実施日	特記すべき事項があった場合はその内容
	月1回2時間程度	
随時モニタリングにおける指導・改善勧告等の有無	有・無	指導・改善勧告等の内容

4. 管理運営等の状況

[指定管理業務]

事業計画の主な内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
<p><利用者の自立支援> 利用者の自立支援は、本人の自主性を尊重しながら「自立支援計画書」を策定し、それに沿って具体的な支援・援助を実施する。 自立支援計画書に基づいて振り返りをし、目標の達成度合いについて確認し合いながら、次のステップに向けて支援を実施する。</p>	<p><自立支援計画書作成実績> 平成29年 4月：1人 5月：3人 6月：1人 7月：4人 8月：5人 9月：1人 10月：1人 11月：1人 12月：1人 平成30年 1月：2人 2月：1人 3月：2人 平成29年度実績：計23人 上記のほか、入所から1ヶ月毎や退所前等にはカンファレンス（評価）を行い、自立支援計画書の見直しを行っている。（平成29年度カンファレンス実施件数 69件）</p>	<p>自立支援については、本人の意向を尊重するとともに、女性相談所や福祉事務所等の関係機関と連携の上、計画の策定・見直しを行っており、適切に実施されている。</p>
<p><心理的ケアの充実> 利用者に対する心理面からの支援を重視して心理士（心理療法担当職員）を配置し、心理相談を実施する。</p>	<p><心理士面接実績> 平成29年 4月：14人 5月：17人 6月：13人 7月：19人 8月：24人 9月：25人 10月：27人 11月：27人 12月：24人 平成30年 1月：20人 2月：12人 3月：14人 平成29年度実績：延べ236人</p>	<p>入所者は様々な理由から心に傷を持った方が多く、心理的ケアの重要性は高まっている。</p>

<p><退所者自立支援事業の充実> 施設を退所後、地域社会で安定した自立生活を継続して送れるよう、自立生活のための相談、指導等の援助を希望する退所者に支援を行う。</p>	<p><支援実績> 平成29年 4月：191人 5月：209人 6月：196人 7月：254人 8月：221人 9月：324人 10月：344人 11月：263人 12月：238人 平成30年 1月：262人 2月：243人 3月：217人 平成29年度実績：延べ2,962人</p>	<p>退所後も息の長い支援を必要とする退所者は多く、引き続き地域の支援機関や行政機関と連携し支援を行うことは、自立に向けた重要な役割となっている。</p>
---	--	---

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等

5. 利用状況

評価	<p>《評価の目安》 目標値を設定し目標達成率で、S：110%以上 A：100%以上～110%未満 B：85%以上～100%未満 C：85%未満 目標値を設定していない場合は対前年度比。 社会福祉入所施設と県営住宅については評価を行わないこともできますが、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）があれば記載してください。</p>
B	

	前々年度	前年度	平成29年度
利用者数※	11,167	9,424	9,131
対前年度比		84.4%	96.9%
目標値	定員70名	定員70名	定員70名
目標達成率			

目標値の設定根拠： 目標値は設定していない（社会福祉入所施設の特性上、目標値設定はなじまない）

利用者数の算出方法（対象）： 入所者延べ人数

※ 原則は人数だが、施設の状況等により変更可能。単位を変更した場合はその理由

6. 利用者の満足度

評価	≪評価の目安≫ 「満足」（上位二段階の評価）と答えた割合が、S：90%以上 A：70%以上～90%未満 B：50%以上～70%未満 C：50%未満 ※評価はサービス内容の総合的評価の「満足」回答割合で行う
A	

満足度調査の実施内容	協定に定めた調査内容	実施結果と分析
	年間1回を9～10月に実施	<p>平成29年9月18日～10月2日に実施。プラス評価が77.8%で前年度の58.3%から大幅に増加し、マイナス評価は22.2%で前年度の41.7%から大幅に減少した。食事がおいしいという回答の増や、入所者の希望を取り入れた編み物教室等のレクリエーション活動が楽しみという回答の増、毎日入浴・シャワー浴の試行的取組みが肯定的に受け止められていること等が影響していると考えられる。</p> <p>一方で、集団生活における対人関係や、職員対応への不満などの回答があり、入所者の課題の複雑化・多様化や入所者層の多様化、生活の場とシェルター機能の中で、改善可能な事項について引き続き取り組むことで、更なる質の向上を図っていく。</p>

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 施設の暮らしについて、どのように感じていますか

実施した調査の配布方法 直接配布 回収数/配布数 29 / 30 = 96.7%

配布(サンプル)対象 入所者

	満足	どちらか といえば 満足	どちらか といえば 不満	不満	合計	満足、不満に回答があった場合はその理由
サービス内容の総合的評価の回答数	10	11	4	2	27	満足 ・自立に向けて落ち着いた生活が送れること 不満足 ・入所者間の人間関係、施設の規則（門限、携帯電話使用禁止等）、職員対応等
回答率	37.0%	40.7%	14.8%	7.4%		
前年度の回答数	3	11	4	6	24	
前年度回答率	12.5%	45.8%	16.7%	25.0%		
回答率の対前年度比	296.3%	88.9%	88.9%	29.6%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

7. 収支状況

評価	《評価の目安》 収支差額の当初予算額：0円の施設が該当 収入合計／支出合計の比率が S(優良)：105%以上 A(良好)：100%～105%未満 B (概ね計画どおりの収支状況である)：85%～100%未満 C(収支比率に15%を超えるマイ ナスが生じている)：85%未満
S	

[指定管理業務]

(単位：千円)

		収入の状況				支出の状況	収支の状況		
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入 の主な内訳	収入合計	支出	収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	145,225		1,560	備考のとおり	146,785	146,785	0	
	決算	120,613		2,023	備考のとおり	122,636	117,522	5,114	104.35%
前年度	当初予算	144,296		1,085	備考のとおり	145,381	145,381	0	
	決算	119,887		2,012	備考のとおり	121,899	116,376	5,523	104.75%
29年度	当初予算	134,942		1,085	備考のとおり	136,027	136,027	0	
	決算	118,886		5,926	備考のとおり	124,812	116,144	8,668	107.46%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

29年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

その他収入内訳

平成27年度予算 受取利息配当金20、受入研修費40、利用者当該給食費950、雑収入550
 平成27年度決算 受取利息配当金10、受入研修費40、利用者当該給食費749、雑収入1,224
 平成28年度予算 受取利息配当金20、受入研修費40、利用者当該給食費650、雑収入375
 平成28年度決算 寄付金287、受取利息配当金2、受入研修費40、利用者当該給食費623、
 雑収入1,060
 平成29年度予算 受取利息配当金20、受入研修費40、利用者当該給食費650、雑収入375
 平成29年度決算 寄付金1,089、受取利息配当金2、受入研修費40、利用者当該給食費730、
 雑収入1,192、その他の収入2,873

※平成29年度支出の予算額と決算額の差額について（主なもの）

- ・入所者数が予算人数を大きく下回ったことによる給食費減（予算15,157千円／決算8,525千円）、
保健衛生費減（予算1,821千円／決算709千円）
- ・経常経費の削減 水道光熱費（予算7,700千円／決算5,337千円）、修繕費（予算1,100千円／決算292千円）

8. 苦情・要望等

分野	報告件数	概要	対応状況
施設・設備	件	なし	
	件		
職員対応	件	なし	
	件		
事業内容	件	なし	
	件		
その他	件	なし	
	件		

※指定管理者に起因するものを記載。その他、苦情・要望への対応を行ったものを記載。

9. 事故・不祥事等

発生日	①発生時の詳細な状況 ②県職員による確認の状況（内容及び実施日を記入） ③その後の経過（現在に至るまでの負傷者の状況、再発防止策等） ④施設に対する問題点の指摘やクレームの有無（有の場合は概要を記入） ⑤原因及び費用負担の有無（費用負担が有の場合は内容および負担者を記入） ⑥記者発表の有無（有の場合はその年月日を記入）
該当なし	① ② ③ ④ ⑤ ⑥

※随時モニタリングを実施した場合は必ずその内容を記載。

※過去に発生したものでも、新たな対応等を実施した場合には、その内容を記載。

※なお、大きな事故・不祥事に関して改善勧告を行わなかった場合は、その理由を併せて記載。

10. 労働環境の確保に係る取組状況

確認項目	指摘事項の有無	備考
法令に基づく手続き	無	
職員の配置体制	無	
労働時間	無	
職場環境	無	

※指摘事項は、県による監査（包括外部監査含む）又は労働基準監督署によるものとし、有とした場合は備考欄に概要を記載。