

モニタリング結果報告書

施設 神奈川県女性保護施設
 指定管理者 社会福祉法人 神奈川県民生福祉協会
 施設所管課 人権男女共同参画課

(平成 21 年度 上半期)

管理運営状況総括

月例報告書によるモニタリングの概況

| 報告月 | 受理日 | 確認通知日 | 備考 (確認事項等) |
|-----|--------|---------|------------|
| 4月 | 5月 8日 | 5月 18日 | 改善すべき業務等なし |
| 5月 | 6月 10日 | 6月 19日 | 改善すべき業務等なし |
| 6月 | 7月 10日 | 7月 17日 | 改善すべき業務等なし |
| 7月 | 8月 10日 | 8月 20日 | 改善すべき業務等なし |
| 8月 | 9月 10日 | 9月 18日 | 改善すべき業務等なし |
| 9月 | 10月 9日 | 10月 19日 | 改善すべき業務等なし |

2 指定管理者の選定理由にある取組み等の実施状況

(1) 提案内容の達成度

A : 提案を上回る B : 提案どおり C : 提案を下回る

(2) 実施状況等

〔指定管理者の選定に際して、サービスの向上や利用促進の観点から提案された各取組み等について、提案内容の要旨とそれに対応する形で実績を記載する。〕

< 提案内容の概要 >

- ①利用者の主体性を尊重した自立支援計画の策定
- ②メンタル支援の充実
- ③退所者自立支援事業の充実

< 実施状況 >

- ①作成実績 4月:2人、5月:2人、6月:9人、7月:6人、8月:3人、9月:5人
 上半期実績:27人(前年同期20人)となっており、実績を増している。
- ②面接実績(延べ)4月:37人、5月:57人、6月:53人、7月:45人、8月39人、9月:37人
 上半期実績:268人(前年同期:234人)となっており、実績を増している。
- ③支援実績(延べ)4月:216人、5月:183人、6月:176人、7月:191人、8月:182人、9月:176人
 上半期実績:1124人(前年同期:1156人)となっており、実績を維持している。

提案された事業のうち、①②については、ともに実績が増加しており、順調に拡大していると判断できる。③についても、実績を維持しながら、支援内容の充実を図っており、それぞれ効果を持ち、需要があるものと考えている。

3 収支状況 (単位：千円) 注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しません。

| | 収 入 額 | | | 支出額 | 収支差額 |
|-------------|---------|-----------------------|----------|---------|--------|
| | 指定管理料 | 利用料金 (前年同月料 金額) | その他収入 | | |
| 年間予算額 | 143,990 | 143,990 | 0 | 143,990 | 0 |
| 上半期計 (a) | 68,264 | 64,266 | 0 () | 64,351 | 3,913 |
| 下半期計 (b) | 0 | 0 | 0 () | 0 | 0 |
| 4月 | 13,794 | 12,184 | () | 9,795 | 3,999 |
| 5月 | 9,630 | 9,492 | () | 11,087 | △1,457 |
| 6月 | 22,999 | 21,236 | () | 16,181 | 6,818 |
| 7月 | 9,695 | 9,492 | () | 8,612 | 1,083 |
| 8月 | 4,501 | 4,364 | () | 9,088 | △4,587 |
| 9月 | 7,643 | 7,495 | () | 9,586 | △1,943 |
| 合計 (a+b) | 68,264 | 64,266 | 0 | 64,351 | 3,913 |

- 1 指定管理者の収入を記載する(県の収入である「使用料」は含まない)。
- 2 「その他収入」は、都市公園の駐車場収入、雑収入、寄付金収入など指定管理料と利用料金以外のすべての収入を記載する。

収支状況に関する意見等

- ・半期計欄の収支差額が、収入額又は支出額のうち低い方の額の1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。
- ・また、収支差額に1割以上プラスが生じた主な理由が、人件費の削減である場合は、年度協定における人員配置計画と比較し、合理性が認められるか否かを記載する。
- ・年間予算額の収支が均衡していない場合は、その理由を記載する。

該当なし

(今期に行った資本的な収入及び支出の状況)

| | 内容 | 金額(千円) |
|--------|------|--------|
| 収入の状況 | 該当なし | |
| | | |
| 支出の状況 | 該当なし | |
| | | |
| 積立等の状況 | 該当なし | (期首) |
| | | (期末) |

- 収入の状況：定期預金の取り崩し、借入れによる収入があった場合等は、その旨を必ず記載する。
- 支出の状況：車両の購入、施設の増改築、また定期預金の積み立てを支出に含めた場合等は、その内容を必ず記載する。
- 積立等の状況：積立・借入れ等がある場合は、その内容(施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等)、当該期首及び期末の金額を必ず記載する。

4 利用状況

| | 利用者数 | 前年同月利用者数 | 前年対比増減率 |
|----------|---------|----------|---------|
| 上半期計 (a) | 7,499 人 | 7,509 人 | △0.1% |
| 下半期計 (b) | 人 | 人 | % |
| 4 月 | 1,149 人 | 1,069 人 | 7.5% |
| 5 月 | 1,177 人 | 1,214 人 | △3.0% |
| 6 月 | 1,248 人 | 1,196 人 | 4.3% |
| 7 月 | 1,396 人 | 1,286 人 | 8.6% |
| 8 月 | 1,258 人 | 1,373 人 | △8.4% |
| 9 月 | 1,271 人 | 1,371 人 | △7.3% |
| 合計 (a+b) | 7,499 人 | 7,509 人 | △0.1% |

利用状況に関する意見等

〔半期計欄の前年対比増減率が、1割以上プラス又はマイナスとなっている場合は、その理由を分析し記載するとともに、必要な場合は、対応策も併せて記載する。〕

該当なし

5 苦情・要望等の状況

(施設受付分)

| 報告月 | 口頭 | | 文書 | | | 合計 |
|-----|----|----|----|-----|-------|----|
| | 対面 | 電話 | 手紙 | メール | アンケート | |
| 4 月 | 1 | | | | | 1 |
| 5 月 | | | | | | 0 |
| 6 月 | | | | | | 0 |
| 7 月 | 1 | | | | | 1 |
| 8 月 | | | | | | 0 |
| 9 月 | | | | | | 0 |

(施設所管課受付分)

| 報告月 | 口頭 | 文書 | 合計 |
|-----|----|----|----|
| 4 月 | | | 0 |
| 5 月 | | | 0 |
| 6 月 | | | 0 |
| 7 月 | | | 0 |
| 8 月 | | | 0 |
| 9 月 | | | 0 |

6 特筆すべき苦情・要望等及び対応状況

〔類似の苦情や要望が多く寄せられたもの、苦情や要望をもとに対応した取組みが利用者に評価されたもの、苦情や要望のうち対応したいと考えるが、諸般の事情により対応できないものなどを記載する。〕

| 分野 | 概要 | 対応状況 |
|-------|-----------------|---|
| 施設・設備 | ・ | |
| 職員対応 | ・職員の態度が冷たい (1) | 寮長と苦情受け付け担当職員が利用者と面接を行い、利用者の気持ちを聞くことで対応。職員へは普段のコミュニケーションが大事である旨を寮長から指導。 |
| | ・職員の言葉に傷ついた (1) | 寮長と当該職員が利用者と面接を行い当該職員から利用者に謝罪。その後の支援会議において言葉の使い方等について職員の共通理解を図った。 |
| 事業内容 | ・ | |
| その他 | ・ | |

7 事故や不祥事等の発生状況

利用者や職員が死傷した場合、業務の実施において法令違反等による指導や処分を受けた場合及び個人情報や公金の管理等において不適切な取扱い等があった場合は、その概要と対応状況を記載する。なお、利用者の死亡事故や個人情報の流出等、重大な事故や不祥事が発生した場合は、行政システム改革推進課に任意の様式により速やかに報告書を提出する。

該当なし

| 発生日 | 概要・対応状況等 |
|-----|----------|
| 月 日 | |
| 月 日 | |
| 月 日 | |

8 随時モニタリングの実施状況

事故や不祥事の発生等に伴い、施設所管課が随時モニタリングを実施した場合は、調査内容や結果を記載する。

該当なし

| 実施日 | 対応者等 | 経緯・調査内容 | 調査結果 |
|-----|------|---------|------|
| 月 日 | | | |
| 月 日 | | | |

9 上半期の所見等

1～8の各項目の状況等を踏まえ、指定管理業務をより効果的・効率的に推進する観点から、反省点や改善策等を記載する。

| | |
|-------|---|
| 指定管理者 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 全般的に良好な運営状況である。 ・ 昨年度に引き続き、入院者や静養者などの健康回復を当面の生活課題とする利用者が多かった。また、利用者の入れ替わりも多い状況であった。 ・ 6月に利用者居室から床ジラミ（南京虫）が発見された。利用者ならびに職員に環境整備を呼びかけるとともに、昼替えや専門業者による消毒を実施したが、その後も、床ジラミやその卵が確認されている。完全な駆除は困難な状況であるが、今後も引き続き、迅速な対応を行っていく。 ・ 施設所管課からの依頼に基づき、全職員に対し、人権に関する一斉点検を行った。点検後は、職員会議の中で改善策等について意見交換を行った。 ・ 総合防災訓練（7月）、夜間避難訓練（8月）を特に実施。 |
| 施設所管課 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 利用者の自立支援、就労支援や、退所者のフォローアップに積極的に取り組み、指定管理業務を着実に推進している。収支状況もおおむね良好である。 ・ 6月に発出された、施設職員の不祥事に対する知事の緊急アピールを受け、「人権に関するチェックリスト」を作成し、施設職員に対する一斉点検を依頼した。結果報告を受け、改善策について施設長と調整を図った。今後も引き続き、対応策の検討を行っていく。 ・ 床ジラミの発生に際しては、迅速な対応により被害拡大の防止に努めていた。しかしながら、完全な駆除に向けた対応は難しい状況であり、施設所管課としても指定管理者とともに対応策を検討している。 ・ 平成21年度上半期における平均入所者は月に41.26人で、前年同期（40.02人）より1.24人高く（対前年同期比103%）、前年度に比べ増加傾向にある。また、より専門的な支援が必要な利用者も増加傾向にある。 |