

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22年度 下半期)

管理運営状況総括

1 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)
10月	11月10日	11月19日	月報等で適切に業務が行われていることを確認した
11月	12月10日	12月20日	月報等で適切に業務が行われていることを確認した
12月	1月7日	1月17日	月報等で適切に業務が行われていることを確認した
1月	2月10日	2月18日	月報等で適切に業務が行われていることを確認した
2月	3月10日	3月18日	月報等で適切に業務が行われていることを確認した
3月	4月8日	4月18日	月報等で適切に業務が行われていることを確認した

2 指定管理者が提案した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又は今後の見込みを記載する。

<提案内容の概要(今後実施予定のもの)>

- ① 利用者の主体性を尊重した自立支援計画の策定を確実に行う
- ② 利用者の心理的ケアの充実を図る
- ③ 退所者自立支援事業の充実を図る

<実施状況(今後実施予定のもの)>

- ① 作成実績 10月:2人、11月:2人、12月:3人、1月:1人、2月:1人、3月:5人
下半期実績:14人(前年同期19人)
- ② 面接実績(延べ) 10月:39人、11月:28人、12月:20人、1月:20人、2月:24人、3月:25人
下半期実績:156人(前年同期:226人)
- ③ 支援実績(延べ) 10月:241人、11月:220人、12月:279人、1月:267人、2月:327人、
3月:366人
下半期実績:1700人(前年同期:1131人)

提案された事業のうち、①②については共に実績が減少しているが、前年度に比べ、短期利用者が増えていることなどが要因と思われる。③については実績が増加しており、引き続き、需要があるものと考え

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	143,312	143,312	0	143,312	0
上半期計 (a)	65,166	63,828	0 ()	62,444	2,721
下半期計 (b)	63,466	62,477	0 ()	63,733	△267
10月	8,395	8,239	0 ()	10,097	△1,702
11月	8,439	8,241	0 ()	9,096	△656
12月	21,204	20,985	0 ()	15,697	5,506
1月	8,470	8,339	0 ()	8,983	△513
2月	8,376	8,231	0 ()	9,291	△915
3月	8,579	8,440	0 ()	10,566	△1,986
合計 (a+b)	128,632	126,305	0	126,178	2,454

- 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等の状況）

	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)	7,371 人	7,499 人	△1.7%
下半期計 (b)	7,268 人	6,876 人	5.7%
10 月	1,251 人	1,328 人	△5.8%
11 月	1,196 人	1,123 人	6.5%
12 月	1,231 人	1,107 人	11.2%
1 月	1,255 人	1,071 人	17.2%
2 月	1,065 人	1,043 人	2.1%
3 月	1,270 人	1,204 人	5.5%
合計 (a+b)	14,639 人	14,375 人	1.8%

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。〕

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	
10 月	1					1
11 月						0
12 月						0
1 月						0
2 月						0
3 月						0

(施設所管課受付分)

報告月	口頭	文書	合計
10 月			0
11 月			0
12 月			0
1 月			0
2 月			0
3 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へ評価されたもの、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	・該当なし ・	
職員対応	・該当なし ・	
事業内容	・該当なし ・	
その他	・目覚まし時計を 30 分遅らされる位 たずらをされている。話を聞いて欲しい。	苦情解決責任者との面接を実施。本人としては、犯人探しをするつもりはなく、寮の中の様子を知ってもらいたかったとのこと。当面は、日直者が寮内の巡回をしながら状況を観察することとした。

7 事故や不祥事等の発生状況

該当なし

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。

発生日	概要・対応状況等
月 日	特になし
月 日	
月 日	

8 随時モニタリングの実施状況

該当なし

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。

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"> ・10月中旬から寮内で利用者への悪質な嫌がらせが発生したが、職員が一丸となって再発防止に取り組んできたことなどから、しばらくして平穏な寮生活に戻った。 ・11～12月には恒例のバザーやクリスマス会を実施し、利用者、地域の方々、ボランティア、関係職員などが一緒に楽しみながら交流を深めることができた。 ・入所者満足度調査の結果などを踏まえ、在寮者全員が参加できる日曜日に食事懇談会を開催し、活発な意見交換ができた。 ・3月11日に発生した東日本大震災、その後の計画停電などにも、職員・利用者が一緒に協力し合い、大過なく過ごすことができた。
施設所管課	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度に引き続き、利用者の自立支援、就労支援、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。 ・職員が一丸となって、利用者からの苦情や震災・計画停電等に対応、また、在寮者全員の意見が伺えるよう日曜日に食事改善懇談会を開催するなど、満足度の高い施設運営に努めている様子が伺える。 ・平成22年度下半期における平均入所者は月に39.8人で、前年同期（37.3人）より2.5人増（前年対比増減率+6.7%）となった。