

モニタリング結果報告書（平成25年度上半期）

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
指定期間	H18.4.1 ～ H28.3.31
施設所管課	人権男女共同参画課 ()

今期の指定管理者の管理運営状況（1～6の結果を踏まえた総合評価）

C

（総合評価の基準）

- A：極めて良好な管理運営状況である。
（「1 管理運営等の状況」を含むAが3つ以上で、CとDが1つもない場合）
- B：良好な管理運営状況である。
（Cが1つ以下でDがない場合）
- C：一部改善が必要な管理運営状況である。
（Cが2つ以上の場合。または、Dが1つの場合）
- D：抜本的な改善が必要な管理運営状況である。
（Dが2つ以上の場合）

<p><1 管理運営等の状況> 利用者の自立支援等提案どおりの取り組みを実施して、利用者の自立を促進する等概ね事業計画、仕様書等の内容どおりに事業を実施したため、B評価となった。</p> <p><2 収支状況> 平成25年度から母子の入所を受け入れることとしていたが、実際には母子の受入がなかったことにより、当初の想定よりも入所者が減少したため収入が減少した。これに伴い支出が減少した結果、収支差額は2.4%のプラスとなり、B評価となった。</p> <p><3 利用状況> 昨年度の同時期の入所者が少なかったため、相対的に今年度上半期の入所者数が増加し、前年度比で5%以上の増加となったため、A評価となった。</p> <p><4 利用者の満足度> 職員がきめ細かい支援を行った結果、満足度調査で上位2段階の回答割合が50パーセントであったため、C評価となった。 回収率は職員が直接入所者に声をかける等回収に努めたため、96%と高くなった。</p> <p><5 苦情・要望等> 職員対応に対する苦情が何件も見られたが、苦情を申し立てた入所者の言い分を丁寧に聞く等してできる限りの対応をし適切に対応したため、C評価となった。</p> <p><6 事故・不祥事等> 入所者が外出した際に転倒する等の事故が発生したが、迅速に病院に連れて行く等適切に対応したため、B評価となった。</p> <p><今後の方針等> 引き続き利用者・退所者に対するきめ細かい支援を継続するとともに、来年度の移転後は早急に体制を整え、利用者の入所に備えてもらいたい。</p>

1 管理運営等の状況

評価

B

（評価の目安）

- A：事業計画、仕様書等の内容を上回る事業を実施した。
- B：概ね事業計画、仕様書等の内容どおりに事業を実施した。
- C：事業計画、仕様書等の内容のうち、一部の事業を実施していない。
- D：事業計画、仕様書等の内容のうち、半数以上の事業を実施していない。

(1) 事業の実施状況

	提案内容	実施状況等
1 (指定管理業務)	<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> 4月：1人 5月：2人 6月：1人 7月：1人 8月：1人 9月：2人 上半期実績：8人</p> <p>さらに、入所1ヶ月目、2ヶ月目等の節目にはカンファレンス（評価）を行っている。</p>

提案内容		実施状況等
2 (指定管理業務)	<心理的ケアの充実> 利用者の心理面からの支援を重視して心理士（心理療法担当職員）を配置して、心理相談を実施する。	<心理士面接実績> 4月：27人 5月：22人 6月：22人 7月：22人 8月：20人 9月：33人 上半期実績：146人
3 (指定管理業務)	<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が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。	<支援実績> 4月：311人 5月：294人 6月：293人 7月：193人 8月：156人 9月：232人 上半期実績：1,479人
4 リストから選択	提案内容の要旨を記載	実績又は今後の見込みを記載
5 リストから選択	提案内容の要旨を記載	実績又は今後の見込みを記載

(2) 月例報告書による確認状況

報告月	受理日	確認通知日	確認方法			指導等の有無	備考（指導事項等）
			月報確認	現場確認	電話確認		
4月	5月13日	5月15日	○	—	○	無	平成25年度上半期については、毎月提出期限までに報告書が提出されていたが、差替え等により正式受理が遅れることがあったため、今後は差替え等がないよう、指導した。
5月	6月25日	6月28日	○	○	○	無	
6月	7月11日	7月22日	○	○	○	無	
7月	8月9日	8月19日	○	○	○	無	
8月	9月12日	9月19日	○	—	○	無	
9月	10月8日	10月18日	○	○	○	無	

※基本協定書上の月報等提出期限 翌月 の 10 日まで

2 収支状況

評価 **B**

(評価の目安)

収支計画（支出額）と比較して

- A：収支状況が良好である（収支差額のプラスが10%以上）。
- B：概ね計画どおりの収支状況である（収支差額がプラスマイナス10%未満）。
- C：計画と異なり、収支差額に10%以上20%以下のマイナスが生じている。
- D：計画と異なり、収支差額に20%を超える大幅なマイナスが生じている。

単位：千円

		収入額（自主事業収入は除く）				支出額		収支差額
		指定管理料	利用料金	その他収入	収入合計	うち納付金		
募集時の県積算額 (参考)		139,029		2,904	141,933	141,933		0
年度計画	前年度	143,327	0	1,385	144,712	144,712	0	0
	上半期	71,796		693	72,489	72,489		0
	下半期	71,531		692	72,223	72,223		0
	今年度	139,199	0	1,385	140,584	140,584	0	0
	上半期	69,707		693	70,400	70,400		0
	下半期	69,492		692	70,184	70,184		0
上半期実績	4月	9,398		114	9,512	9,266		246
	5月	7,526		239	7,765	8,896		▲ 1,131
	6月	18,287		131	18,418	13,837		4,581
	7月	7,451		186	7,637	7,905		▲ 268
	8月	7,322		181	7,503	8,641		▲ 1,138
	9月	7,216		191	7,407	7,999		▲ 592
	上半期合計	57,200	0	1,042	58,242	56,544	0	1,698
	対収支計画比	▲ 17.9%		50.4%	① ▲ 17.3%	② ▲ 19.7%	③	2.4%
参考	前年度 上半期実績合計	59,086		5,940	65,026	64,828		198
	対前年度 上半期実績比				▲ 10.4%	-12.8%		

※その他収入の内容 事業収入、補助金、助成金、寄付金、参加者負担金、預金利息、雑収入等から該当するものを記載

注：千円未満を切捨てているため、合計は一致しない。

収支状況に関する確認等

確認項目	該当	収支計画と異なる理由等
① 収入の増減（収支計画対比±10%以上）	○	平成25年度から母子の入所を受け入れることとしていたが、実際には母子の入所がなかったため、当初計画していたよりも入所者が減少し、収入も減少した。
② 支出の増減（収支計画対比±10%以上）	○	平成25年度から母子の入所を受け入れることとしていたが、実際には母子の入所がなかったため、当初計画していたよりも入所者が減少し、支出も減少した。
③ 収支差額のマイナス（上半期収支計画支出額対比）	×	該当なし

<参考>

本施設について県が支出した（する）計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費等
 基本協定において、県が負担することとしている修繕費等： 1,000千円以上

	金額（千円）	工事箇所・内容（金額）
上半期		
下半期		
合計	0	

今期に行った資本的な収入及び支出等の状況

	金額（千円）	内容
収入	0	
	0	
	0	
	0	
支出	0	
	0	
	0	
	0	
積立等	0（期首）	
	0（期末）	

収入：定期預金の取り崩し、借入れによる収入等

支出：車両の購入、施設の増改築、定期預金の積立て等

積立等：施設の増改築のための積立・借入れ、定期預金等

3 利用状況

評価 **A**

(評価の目安)

今年度上半期利用者数が、
目標対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～95%未満
- D : 85%未満

(目標利用者数等を設定していない
場合、前年同期対比増減率で

- A : 105%以上
- B : 95%以上～105%未満
- C : 85%以上～95%未満
- D : 85%未満

(入所施設等定員がある場合、定
員比で

- A : 100%
- B : 90%以上
- C : 80%以上
- D : 80%未満

	利用者数	前年同期利用者数	前年同期対比増減率
4月	925 人	852 人	108.6 %
5月	986 人	845 人	116.7 %
6月	930 人	798 人	116.5 %
7月	963 人	910 人	105.8 %
8月	865 人	929 人	93.1 %
9月	784 人	837 人	93.7 %
合計	5,453 人	5,171 人	105.5 %

	利用者数	前年同期利用者数	目標利用者数 (または定員数)	目標(定員) 対比増減率	前年同期 対比増減率
上半期計	5,453 人	5,171 人	— 人	① %	② 105.5 %
下半期計	— 人	— 人	— 人	— %	— %
合計	5,453 人	5,171 人	— 人	%	5.5 %

※目標値の設定の有無

期間 基準	設定していない	その他の場合の期間 その他の場合の基準
	—	—
	—	—

利用状況に関する確認等

確認項目	該当	理由及び対応策
① 目標対比±5% (目標値対比増減率105%以上または95%以下)	—	—
② 前年対比±5% (前年同期対比増減率105%以上または95%以下)	○	昨年度の同時期の入所者が少なかったため、相対的に今年度上半期の入所者数が増加した。 来年度は、新施設に移転し、プライバシーも確保され、また母子受入環境が整うことから、一定の利用者の増加が想定される。

<参考>

施設の最大利用可能人数

							合計
定員(1日あたりの延べ人数)	70						70
年間利用可能日数	365						
最大人数	25,550	0	0	0	0	0	25,550
半期	12,775	0	0	0	0	0	12,775

※複数の施設がある場合は個別に記入する。

4 利用者の満足度（アンケート結果）

評価 **C**

（評価の目安）

「満足」（4段階評価及び5段階評価の場合、上位2段階）と答えた割合が

A：80%以上

B：60%以上～80%未満

C：40%以上～60%未満

D：40%未満 又は（A～Cにかかわらず）「不満足」と答えた割合が50%以上

－：今期は実施していない

	とても良い	良い	普通	悪い	とても悪い	合計	上位2段階の割合
総合満足度の回答結果	8	4	9	3	0	24	12 (50.0%)

※今年度の実施予定

※配布・回収件数

※実施方法

上半期 回 下半期 1 回 その他
 配布 25 件 回収 24 件 回収率 96.0% %
 利用者等に配布 リストから選択 リストから選択 リストから選択

5 苦情・要望等

評価 **B**

（評価の目安）

A：要望等を積極的に把握して改善を行う等、サービス向上を図った。

B：指定管理者に起因しない苦情・要望等があったが、適切に対応した（苦情・要望等がない場合も含む）。

C：指定管理者に起因する苦情・要望等があったが、適切に対応した。または、指定管理者に起因しない苦情・要望等があり、適切に対応していない。

D：指定管理者に起因する苦情・要望等があり、適切に対応していない。

報告件数

上半期報告件数	口頭		文書			合計
	対面	電話	手紙	電子メール	簡易アンケート等	
上段：報告件数	0	12	0	0	0	12
下段：報告件数のうち所管課受付分	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)

苦情・要望等への対応

該当あり

分野	概要	対応状況
施設・設備		
職員対応	体調が悪いのに対応してくれない、体調が悪いのに掃除を指示された、必要なものを渡してくれない、職員の態度が不満である、など。	掃除については他の利用者に交代してもらう、必要なものは渡すなど、複数の職員が、事実確認を含めて複数回話を聴いたうえで、本人の要求に添うよう、できる限り対応した。
事業内容		
その他		

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

6 事故・不祥事等

評価 **C**

(評価の目安)

- A : 事故・不祥事等を防止するために積極的に取り組み、事故等が発生しなかった。
- B : 軽微な事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した（事故等が発生していない場合も含む）。
- C : 事故・不祥事等が発生したが、適切に対応した。または、軽微な事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。
- D : 事故・不祥事等が発生し、適切に対応していない。

発生状況及び対応状況

該当あり

発生日	事故等の概要	原因・問題点	指定管理者の対応状況・改善策等
9月3日	散歩中、段差のある舗道で転倒し、上腕骨大結節を骨折した。	散歩の際、段差に気づかず、歩行中につまずき転倒したものの。	帰寮後、看護師が応急処置をしたが、痛みが引かなかったため、病院に行って治療した。 今後はさらに職員が細い路地では段差等の危険箇所を注意を促す等言葉かけを行い、安全に配慮する。

随時モニタリングの実施状況

該当なし

実施日 (事故発生日)	経緯・調査内容	調査結果等
()		
()		
()		