

# モニタリング結果報告書 (平成28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B、収支状況はAであったが、利用者数が前年度比84.4%で利用状況がCとなったため、3項目評価はBとなった。現状では、定員70名の半数以下の利用状況となっている。</p> <p>利用状況の改善のための対応として、昨年度から利用者増加に向けた検討を行い、母子や短期利用者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、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>	
<p>&lt;各項目の詳細説明&gt;</p> <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28年度の新規入所者数は33名、退所者数は39名、年度末入所者数は23名となっている。</p> <p>◆利用状況 新規入所者は前年度から3名増だが、退所者数も前年度から3名増となっている。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)は前年度比15.6%のマイナスとなり、C評価となった。</p> <p>◆利用者の満足度 平成28年9月～10月に実施し、上位2段階の回答割合が58.3%となったため、B評価となった。回収率は92.3%となっており、入所者へ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、消耗品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、A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28年度の3項目評価についてはB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協議していきたい。</p>	
B	<p>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</p> <p>※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</p>

### 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
	特になし	
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 ]

事業計画の提案内容	実施状況等	実施状況に関わるコメント
<p>&lt;利用者の自立支援&gt;            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>&lt;自立支援計画書作成実績&gt;            平成28年 4月：2人                      5月：1人                      6月：1人                      7月：3人                      8月：0人                      9月：0人                     10月：0人                     11月：0人                     12月：2人            平成29年 1月：1人                      2月：2人                      3月：0人            平成28年度実績：計12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28年度カンファレンス実施件数 86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>&lt;心理的ケアの充実&gt;            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>&lt;心理士面接実績&gt;            平成28年 4月：32人                      5月：30人                      6月：34人                      7月：32人                      8月：21人                      9月：23人                     10月：21人                     11月：17人                     12月：24人            平成29年 1月：26人                      2月：23人                      3月：19人            平成28年度実績：延べ302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>&lt;退所者自立支援事業の充実&gt; 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>&lt;支援実績&gt; 平成28年 4月：144人 5月：210人 6月：159人 7月：141人 8月：114人 9月：111人 10月：140人 11月：128人 12月：162人 平成29年 1月：195人 2月：206人 3月：198人 平成28年度実績：延べ1,908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 ]

事業計画の提案内容	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」欄には代わりに定員数等を記載してください。</p>
C	

	前々年度	前年度	平成28年度
利用者数※	13,329	11,167	9,424
対前年度比		83.8%	84.4%
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：

利用者数の算出方法（対象）： 入所者延べ人数

[ 参考：最大利用可能人数／年 ]

						合計
定員	70					
年間利用可能日数	365					
最大人数※	25,550	0	0	0	0	25,550
稼働率	36.9%	%	%	%	%	

※ 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
B	

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	平成28年9月18日～10月2日に実施。プラス評価が58.3%で、前年度とほぼ同様となっている。入所年数が1年未満の方はプラス評価が多く、1年以上の方はマイナス評価が多い傾向にある。長期にわたる施設での生活により、ストレスや不満が蓄積していることも考えられ、レクリエーション活動の充実等により、その解消を図っていく。

[ 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 24 / 26 = 92.3%

配布(サンプル)対象 入所者

	満足	どちらかといえば満足	普通	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	3	11		4	6	24	満足 ・自立に向けた生活が送れること 不満 ・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）
回答率	12.5%	45.8%		16.7%	25.0%		
前年度の回答数	10	5	6	2	3	26	
前年度回答率	38.5%	19.2%	23.1%	7.7%	11.5%		
回答率の対前年度比	32.5%	238.3%		216.7%	216.7%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[ 参考：職員の対応状況 ]

質問内容 職員は不満や要望にきちんと対応してくれましたか

実施した調査の配布方法 直接配布 回収数/配布数 23 / 26 = 88.5%

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
職員の対応状況の 回答数	7	12	2	2	23	満足 ・相談したことにきちんと 対応してくれた 不満 ・話を聞いてもらえない、 言っていることを理解して くれない等(ルールを越えて の要望に対しては、厳しく 律することもあり、そうい ったことに不満を持つ入所 者もいると思われる)
回答率	30.4%	52.2%	8.7%	8.7%		
前年度の 回答数	10	7		8	25	
前年度回答率	40.0%	28.0%		32.0%		
回答率の 対前年度比	76.1%	186.3%		27.2%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

[ 参考：その他 ]

--

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
A	

[ 指定管理業務 ]

(単位：千円)

		収入の状況				収入合計	支出の状況	収支の状況	
		指定管理料	利用料金	その他収入	その他収入の内訳			支出	収支差額
前々年度	当初予算	146,194		21,223	備考のとおり	167,417	167,417	0	100.00%
	決算	124,950		9,769	備考のとおり	134,719	128,706	6,013	104.67%
前年度	当初予算	145,225		1,560	備考のとおり	146,785	146,785	0	100.00%
	決算	120,613		2,023	備考のとおり	122,636	117,522	5,114	104.35%
28年度	当初予算	144,296		1,085	備考のとおり	145,381	145,381	0	100.00%
	決算	119,887		2,012	備考のとおり	121,899	116,376	5,523	104.75%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数 (単位:千円)

28年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

その他収入内訳

平成26年度予算 寄付金20、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12,243、備品等購入積立資産取崩収入7,950  
平成26年度決算 寄付金35、受取利息配当金9、受入研修費40、利用者当該給食費637、雑収入1,098  
備品等購入積立資産取崩収入7,950  
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28年度支出の予算額と決算額の差額について (主なもの)

- ・一時的に非常勤職員に欠員が生じたことによる人件費減 (予算74,770千円/決算70,739千円)
- ・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20,847千円/決算8,609千円)、  
保健衛生費減 (予算2,631千円/決算711千円)
- ・経常経費の削減 水道光熱費 (予算7,700千円/決算5,095千円)、消耗品費 (予算1,400千円/  
決算808千円)

[ 参考：県が支出した修繕工事費 ] ※県が支出する計画修繕工事・各所営繕工事等に係る修繕費

時期(年・月)	金額(千円)	工事箇所・内容(金額(千円))

(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： \_\_\_\_\_ 千円以上 )

[ 参考：資本的な収入及び支出等の状況 ]

	金額(千円)	内容(金額(千円))
収入		
支出		
積立		

## 8. 苦情・要望等

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