

モニタリング結果報告書 (令和4年度)

1. 施設概要

施設名	神奈川県女性保護施設		
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	H28.4.1 (2016年)	～ R8.3.31 (2026年)	施設所管課 (事務所) 共生推進本部室

2. 総合的な評価

総合的な評価の理由と今後の対応
<p>※新型コロナウイルス感染症や原油価格高騰が3項目評価(利用状況、利用者満足度、収支状況)に与えた影響及び対応状況も含めて「総合的な評価の理由と今後の対応」を記載。</p>
<p>評価については、利用者の満足度はA、収支状況はAになったため、2項目評価はAとした。 利用者の満足度を上げる対応として、研修による職員の資質向上や入所者へのきめ細かい配慮を行う取組を推進し、より質の高い支援の実施を目指すとともに、入所者一人ひとりにあった対応に取り組んでいく。 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><各項目の詳細説明></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。令和4年度の新規入所者数は24名、退所者数は18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1名増、退所者は1名増。利用者数(延べ入所者数)は、前年度比36.7%のプラスとなった。</p> <p>◆利用者の満足度 令和4年10月に実施し、上位2段階の回答割合が83.3%であったため、A評価であった。回収率は95%に達しており、チラシを作成し掲示板に貼り出すとともに、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などにより、決算は収入・支出ともに減少したが、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、深刻な苦情・要望等は特になかった。</p> <p>◆事故・不祥事等 施設内で入所者預かり金の紛失事案があり、随時モニタリングのうえ改善勧告を行った。法人は改善計画を作成し、業務改善と再発防止に取り組んでいる。 また、令和3年度に発生した人権侵害事案について、改善計画達成結果報告が提出され、改善が適正に行われていることを確認した。管理者は、引き続き、信頼の回復と支援の質の向上、再発防止に努めている。</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>

3. 3項目評価の結果

3項目評価	利用状況 (項目6参照)	利用者の満足度 (項目7参照)	収支状況 (項目8参照)	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。
A	—	A	A	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

4. 定期・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
現地調査等 の実施状況	実施頻度	現地調査等の内容
	定期：年1回 随時：2回	定期：指定管理者の管理業務の実施状況及び財務状況を確認した結果、適切に指定管理業務等が履行されていることを確認した。 随時：①施設内で令和3年度に発生した人権侵害事案の改善計画達成結果報告を受け、内容や業務の実施状況の確認等を行った。 ②施設内で発生した現金紛失事案を受け、事案の内容や業務の実施状況の確認等を行い、再発防止のための改善勧告を行った。
意見交換等 の実施状況	実施頻度	意見交換等の内容
	3か月に1度	県と指定管理者との間で連絡協議会を開催し、施設運営の課題等について情報交換をした。
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
		現金紛失事案について、預り金管理体制・ガバナンス、規程等の整備及び遵守、職員への研修・教育等の改善勧告を行った。

5. 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
<多職種連携による質の高い支援の展開> 利用者の個別の課題・目標に即した支援を行うため、多職種が連携して総合的な、かつ、質の高い支援を提供する。	自立支援として、個別支援計画書を作成し、栄養指導、生活能力向上支援、心理的ケア、就労支援等を行った。 <令和4年度実績> 個別支援計画書作成：計32人 カンファレンス実施回数：63回 心理士面接実績：延べ400人 就労支援実績：求職者支援延べ80人	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。
<利用しやすく安全・安心な施設環境づくり> 生活環境の充実を目指すとともに、事件・事故や非常災害時において速やかな対応等を図り、利用者の安全・安心を確保する。	生活環境の整備、安全対策、健康管理、新型コロナウイルス感染症予防策を行った。 <令和4年度実績> 総合防災訓練：年1回 避難訓練：月1回	利用者の意見を様々な方法で聞き取ることで、生活環境の改善や支援の向上に努めており、利用者の健康管理や感染予防、非常災害対策は適切に実施されている。
<職員の育成と資質の向上> 人権擁護の視点に立った利用者支援の充実や、施設職員としての専門性の向上に取り組む。	複合的な困難を抱えた入所者に対応するため、毎月の職員ミニ研修を行うほか、オンライン研修を活用するなど資質向上の機会を充実させた。 <令和4年度実績> 施設内研修：19回 施設外研修：10回	人権擁護意識の醸成や危機管理のための研修を充実させるとともに、勤務調整を行ったり研修受講方法を多様にするなど、全職員が研修を受けやすいように工夫がされている。

※指定管理業務に与えた新型コロナウイルス感染症等の影響がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

[参考：自主事業]

事業計画の主な内容	実施状況等

※自主事業に与えた新型コロナウイルス感染症等の影響がある場合、対応状況を含めて、「実施状況等」欄に記載。

6. 利用状況

評価	≪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 ※施設の特性から利用状況の評価を行わない場合は「目標値の設定根拠」欄に当該理由を、「目標値」欄に代わりとなる数値（定員数等）を記載してください（女性保護施設と県営住宅等が該当）。
—	

	前々年度	前年度	令和4年度
利用者数※	7,239	5,458	7,460
対前年度比		75.4%	136.7%
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

<備考>

【新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響と対応状況】

（※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載）

- ①新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照
- ②令和4年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

7. 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1回、9～10月に実施	令和4年10月20日～10月28日に実施。 「（どちらかといえば）満足」という評価が83.3%であった。「（どちらかといえば）満足してない」という回答は16.7%だった。 生活で感じる不満や要望についての職員への相談のしやすさについては、「（どちらかといえば）話したり相談しやすい」という回答が78%であり、「（どちらかといえば）話したり相談しにくい」が6%と、職員に相談しやすい環境を整えていることが伺えた。

[サービス内容の総合的評価]

質問内容 施設生活への満足感
 実施した調査の配布方法 直接配布 回収数/配布数 19 / 20 = 95.0%
 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	7	8	2	1	18	私物・公共物ともによく物がなくなる
回答率	38.9%	44.4%	11.1%	5.6%		
前年度の回答数	5	6	0	3	14	
前年度回答率	35.7%	42.9%	0.0%	21.4%		
回答率の 対前年度比	109%	104%		26%		

(複数回実施した場合は、平均値を記載。)

<備考>

【新型コロナウイルス感染症等が利用者満足度に与えた影響と対応状況】

(※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

- ①新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照
- ②令和4年度の対応状況
 新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

8. 収支状況

評価	≪評価の目安：収支差額の当初予算額が0円の施設≫ 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	その他収入の主な内訳			収支差額	収支比率
前々年度	当初予算	121,081		1,744	備考のとおり	122,825	122,825	0	
	決算	105,578		1,774	備考のとおり	107,352	106,572	780	100.73%
前年度	当初予算	128,458		2,407	備考のとおり	130,865	130,865	0	
	決算	111,831		1,808	備考のとおり	113,639	112,664	975	100.87%
令和4年度	当初予算	127,376		3,685	備考のとおり	131,061	131,061	0	
	決算	119,895		2,752	備考のとおり	122,647	121,799	848	100.70%

※支出に納付金が含まれる場合、その内数

(単位：千円)

令和4年度 / 前年度 / 前々年度 /

<備考>

その他収入内訳

令和2年度予算 受取利息配当金2、その他の収入1,742
 令和2年度決算 寄付金328、受取利息配当金2、その他の収入1,444
 令和3年度予算 受取利息配当金2、その他の収入1,405 拠点区分間繰入金1,000
 令和3年度決算 寄付金100、受取利息配当金1、その他の収入1,707
 令和4年度予算 受取利息配当金2、その他の収入1,683 積立資産取崩収入2,000
 令和4年度決算 寄付金10、受取利息配当金1、その他の収入2,741

【新型コロナウイルス感染症等が収支状況に与えた影響と対応状況】

(※当該影響により評価結果がCとなった場合は必ず記載)

①新型コロナウイルス感染症等が利用状況に与えた影響

新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

②令和4年度の対応状況

新型コロナウイルス感染症等の影響に関しては「2. 総合的な評価」欄を参照

9. 苦情・要望等 該当なし

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

10. 事故・不祥事等 該当なし

発生日	発生状況
	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）
令和3年8月26日	①女性保護施設入所者への人権侵害事案が発生した。（詳細を確認中） ②R3. 8. 30からR3. 10. 27まで随時モニタリング（立入調査及び書類調査）実施 ③R3. 10. 29 改善勧告、R3. 11. 15 改善計画書提出、R4. 5. 24 改善報告書提出、 R4. 5. 24から9. 21 随時モニタリング実施、R4. 10. 28 随時モニタリング結果通知 ④なし ⑤費用負担なし ⑥有 R3. 8. 30
令和4年8月1日	①女性保護施設において、事務室内の金庫で管理していた入所者からの預かり金78万7千円が紛失していたことが判明した。 ②R4. 8. 2からR4. 10. 21まで随時モニタリング（立入調査及び書類調査）実施 ③R4. 11. 25 改善勧告、R5. 1. 16 改善計画書提出、R5. 4. 14 改善報告書提出、 R5. 6. 1 随時モニタリング結果通知 ④なし ⑤指定管理者が補填 ⑥有 R4. 8. 5
令和4年10月26日	①アレルギー対応食の喫食者への誤配膳 ②R4. 11. 14 月例業務報告で確認、R4. 11. 25 報告書提出 ③利用者より喉がイガイガするとの訴え、その後は体調変化なし。 再発防止策：提供手順・確認方法の見直し ④重大な健康被害につながる恐れがあるため、嚴重注意と速やかな報告を指示 ⑤再委託事業者による誤提供 費用負担なし ⑥無

※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・不祥事につい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。

11. 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。