

**指定管理者制度による施設の管理運営状況総括調書  
(総合結果)**

施設名	神奈川県女性保護施設 (令和6年4月より神奈川県女性自立支援施設に名称変更)		
指定管理者名	社会福祉法人神奈川県民生福祉協会		
施設所管課(事務所)	共生推進本部室 ( )		
指定期間	H28.4.1 (2016年)	～ R8.3.31 (2026年)	評価期間 H28 (2016) 年度 ～ R5 (2023) 年度

**指定管理者制度による管理運営状況の総合評価**

評価	評価基準			
<b>A</b>	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			
<b>評価理由及び今後の対応</b>				
<p>《評価方法》 指定管理者制度による管理運営状況の総括を行ったところ、安全対策マニュアルや防災マニュアルの点検や改定を行い緊急時に備える等、施設の管理運営が適切に行われていることを確認した。 また、利用者へのサービス向上に向けた取組として、健康状態を把握し必要な医療を受けるための支援や、服薬管理を行ない、栄養バランスを考慮した食事の提供や栄養相談を実施し、利用者の健康な食生活のサポートが行われていることを確認した。 施設内研修や外部講師による研修を実施し、職員の専門的な知識や技能の向上を図り、退所者の自立支援に向けた取組が認められ、指定管理制度による管理運営は有効であると評価できる。 このため、引き続き指定管理制度により、施設の管理運営を行う。</p>				
<b>指定管理者制度による管理の有効性</b>				
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;"></td> <td style="width: 20%; text-align: center; border: 2px solid black; border-radius: 50%;"><b>有</b></td> <td style="width: 20%; text-align: center;">無</td> </tr> </table>			<b>有</b>	無
	<b>有</b>	無		

**1 サービス向上に向けた取組の実施状況**

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
指定管理業務実施にあたっての考え方、運営の方針等	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の総合的な運営方針が守られているか <input type="checkbox"/> 委託した業務は適切に実施されているか	<b>S</b>	<input type="checkbox"/> 指定管理業務は、女性保護を目的としたさつき寮の基本方針に基づいて確実に実施されている。 <input type="checkbox"/> 業務委託実績報告書及び現地調査により、委託した業務の適切な実施を確認している。
施設の維持管理	<input type="checkbox"/> 施設の維持管理(清掃業務、ごみ収集業務、保守点検業務、受付業務、警備業務等)は事業計画どおり実施されているか	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 清掃・保守点検・警備等の維持管理業務は、事業計画どおり実施されていることを月例報告書及び現地調査により確認している。
地域と連携した魅力ある施設づくり	<input type="checkbox"/> 地域人材の活用、地域との協力体制の構築、ボランティア団体等の育成・連携の取組を積極的に行っているか <input type="checkbox"/> 地域企業等への業務委託を行っているか	<b>A</b>	<input type="checkbox"/> 心理実習など大学生の実習受入れのほか、行政機関や他施設等の職員の見学受入れなどを行っている。また、退所者の自立支援に関わりの深い地域の行政機関、社協、社会福祉法人運営事業所などの職員に参加を呼びかけ、地域支援機関連絡会を開催している。 <input type="checkbox"/> 指定管理者が行う業務委託のうち、主に設備保守、清掃業務について、地域企業へ委託している。
評価結果	<b>評価区分</b>		
<b>A</b>	S:協定等に定める水準を上回る(項目別評価でB、CがなくSが半数以上※) A:協定等に定める水準どおり(項目別評価でB、CがなくAが半数以上※) B:協定等に定める水準を下回る(項目別評価でBが1つ以上) C:協定等に定める水準を大幅に下回る(項目別評価でCが1つ以上)		

## 2 施設の利用状況

	H28年度	H29年度	H30年度	R元(H31)年度
目標値 (利用者数) 設定方法：イ	定員70名	定員70名	定員70名	定員70名
利用者数	9,424	9,131	8,256	8,355
対目標値(数) ※下段は率	0 %	0 %	0 %	0 %
	R2年度	R3年度	R4年度	R5年度
目標値 リスト 設定方法：イ	定員70名	定員70名	定員70名	定員70名
利用者数	7,239	5,458	7,460	8,054
対目標値(数) ※下段は率	0 %	0 %	0 %	0 %

※目標値の設定方法

ア…募集時の提案事項のため、指定期間当初から設定  
イ…モニタリング調書作成等のため、便宜的に設定

8か年平均	
目標値	定員70 人
利用者数	7,922 人
対目標値(率)	
	%

評価結果	評価区分
	利用者数と目標値を比較して(10か年平均) S: 110%以上 A: 100%以上~110%未満 B: 85%以上~100%未満 C: 85%未満 [ 社会福祉入所施設と県営住宅において評価を行わない場合、目標値欄には定員等を記載する。 ]
確認の視点	施設の利用状況についての評価
<input type="checkbox"/> 事業の広報・PRは効果的に実施されているか  <input type="checkbox"/> 自主事業は施設の設置目的に合致し、利用促進につながっているか  <input type="checkbox"/> 利用促進に向けた取組は適切か	評価の対象としない。

### 3 利用者満足度の状況

	H28年度	H29年度	H30年度	R元(H31)年度	R2年度
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (サービス内容の総合的評価に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	58.3 %	77.8 %	90.0 %	95.0 %	90.0 %
	14 人	21 人	18 人	19 人	18 人
	R3年度	R4年度	R5年度	8か年平均	
利用者満足度調査において「満足」と答えた利用者の割合 (サービス内容の総合的評価に係る設問) ※上段：割合、下段：回答者数	78.6 %	83.3 %	89.4 %	81.6 %	
	11 人	15 人	17 人		

※ 複数回実施した場合や複数対象に向けて実施した場合等は、合計した数値を記載

評価結果	評価区分
A	「満足」(上位2段階の評価)と答えた割合が(10か年平均) S : 90%以上 A : 70%以上～90%未満 B : 50%以上～70%未満 C : 50%未満 又はS～Bにかかわらず「不満足」と答えた割合が50%以上
確認の視点	利用者満足度の状況についての評価
<input type="checkbox"/> 調査の実施方法(対象、時期、回数、配布方法等)は適切か  <input type="checkbox"/> 利用者満足度向上に向けた取組は適切か	<input type="checkbox"/> アンケート調査票を個別配布する際に説明し、協力依頼を行った。このような取組の結果、平均で96%の回収率となっている。 <input type="checkbox"/> 回答結果は、平成28年度では入所年数が1年未満の方はプラス評価が多い傾向にあり、1年以上の方はマイナス評価が高い傾向にあるため、長年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、その解消を図った。翌年度以降は編み物教室等のレクリエーション活動が楽しみという回答が増えた。また、平成30年度では食事がおいしいという回答が6割だったことに対し、令和元年・令和2年は7割、令和3年には8割となった。引続き利用者満足度向上に向けて利用者が職員に相談しやすい環境を整えるよう取り組んでいる。

### 4 苦情・要望等への対応

施設の管理に関する利用者からの主な意見と対応状況	年月	意見の内容	対応状況
	なし		
確認の視点	苦情・要望等への対応についての評価		
<input type="checkbox"/> 積極的に苦情・要望等の把握に取り組んでいるか  <input type="checkbox"/> 把握した内容を事業等へ適切に反映する仕組みを整備しているか  <input type="checkbox"/> 苦情・要望等への対応は適切か	<input type="checkbox"/> 日ごろから利用者へのあいさつや声かけを通して、積極的に利用者の意見を把握している。 <input type="checkbox"/> 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令和4年度時点78%であり、レクリエーション活動を通じて、利用者と職員が相談しやすい環境を整えている。		

## 5 事故・不祥事等への対応

事故・不祥事等の概要と対応状況	発生年月日	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）
	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 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) 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 ④なし ⑤費用負担なし ⑥あり R3. 8. 30
	令和3年 10月2日	①利用者より、同伴児童が室内で頭をぶつけたと連絡あり ②R3. 10. 3報告書により確認 ③救急搬送し、異常なしとの診断[再発防止策]室内の危険箇所を補修 ④なし ⑤あり ケガ防止用クッション材等の購入(指定管理者) ⑥なし
	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(立入検査及び書類調査)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あり 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 月例報告書で確認、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、厳重注意と速やかな報告を指示 ⑤再委託業者による誤提供 費用負担なし ⑥なし
<b>確認の視点</b>		<b>事故・不祥事等への対応についての評価</b>
<input type="checkbox"/> 事故・不祥事等防止に向けた仕組みが構築されているか  <input type="checkbox"/> 事故・不祥事等発生時の対応は適切か		<input type="checkbox"/> 令和3年度、令和4年度に発生した不祥事から得た教訓を踏まえた改善の取組を、平時の取組として継続しながら適正な運営に努めている。なお、令和5年8月の職員研修では、「令和3年度・4年度発生事案から得た教訓を風化させないために」と題して、発生事案の内容と取組を振り返り、職員の意識啓発を図る機会を設けた。 <input type="checkbox"/> 令和5年度以降大きな事故は発生していない。過年度の事故・不祥事後については、利用者の立場に立った対応であり、適切である。

## 6 収支状況

単位：千円

	H28年度			H29年度			H30年度		
収入	121,899 (145,381)			124,812 (136,027)			118,337 (136,115)		
	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	119,887 (144,296)		2,012 (1,085)	118,886 (134,942)		5,926 (1,085)	115,565 (134,585)		2,772 (1,530)
支出	116,376 (145,381)			116,144 (136,027)			114,312 (136,115)		
収支差額	5,523 (0)			8,668 (0)			4,025 (0)		
	R元(H31)年度			R2年度			R3年度		
収入	126,147 (133,521)			107,352 (122,825)			113,639 (130,865)		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	117,579 (132,401)		8,568 (1,120)	105,578 (121,081)		1,774 (1,744)	111,831 (128,458)		1,808 (2,407)
支出	124,513 (133,521)			106,572 (122,825)			112,664 (130,865)		
収支差額	1,634 (0)			780 (0)			975 (0)		
	R4年度			R5年度			累計		
収入	122,647 (131,061)			127,660 (135,975)			962,493 (1,071,770)		
内訳	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他	指定管理料	利用料金	その他
	119,895 (127,376)		2,752 (3,685)	124,944 (134,312)		2,716 (1,663)	934,165 (1,057,451)	0 (0)	28,328 (14,319)
支出	121,799 (131,061)			126,654 (135,975)			939,034 (1,071,770)		
収支差額	848 (0)			1,006 (0)			23,459 (0)		
							<b>収入合計／支出合計比</b>		
							103%		

※( )内は収支計画額。令和5年度は速報値

評価結果	評価区分
<b>A</b>	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
確認の視点	収支状況についての評価
<input type="checkbox"/> 収入増加に向けた取組の内容は適切か  <input type="checkbox"/> 経費節減に向けた取組の内容は適切か	<input type="checkbox"/> 措置費を基本にした指定管理料を主な収入源として運営している。利用者の要望に応えるために、施設のサービス内容を見直し、充実させるため利用者の声を聞くなど定期に行っている。また必要な設備の改善を行い、より快適な環境を提供できている。女性支援団体活動支援協力金、原油価格高騰による経費増加分の補填など、収入増加に係る申請を行った。 <input type="checkbox"/> 施設の維持、保守等においては定期的な点検等を行い、設備の修繕、改修等においては、故障による備品や設備の更新を行った。経費節減だけでなく、婦人保護施設の環境負荷の低減や効率化に考慮し、婦人保護施設の特長やニーズに応じて行った。

## 7 業務遂行能力

確認項目	確認の視点	項目別評価	内容・評価理由
人的な能力、執行体制	<input type="checkbox"/> 管理運営にあたって適切な人員が配置されているか <input type="checkbox"/> 人材育成や職員採用が適切に行われているか	A	<input type="checkbox"/> 適切な人員体制を整えることで、施設の運営効率やサービスの質を向上させることができるため、新型コロナウイルスの影響等により人員体制が整わない時も、利用者を最優先に運営することができていた。 <input type="checkbox"/> 職員に対しては、定期的な会議や研修を提供することで、専門知識の向上やスキルの継続的な改善を図った。これにより、スタッフの能力向上や最新の専門知識の習得が可能となっている。職員については、適切な人材を採用し、専門的な知識や経験を持つスタッフを配置できている。
	<input type="checkbox"/> 労働時間短縮の取組や職場のハラスメント対策など労働環境の確保の取組が行われているか		<input type="checkbox"/> 労働環境の確保・向上に努めている。
コンプライアンス、社会貢献	<input type="checkbox"/> 指定管理業務の実施にあたって法令違反等の行為はないか <input type="checkbox"/> 環境への配慮は適切か <input type="checkbox"/> 障害者雇用等の状況は適切か	A	<input type="checkbox"/> 毎月第1木曜日に職員ミニ研修として「人権擁護・コンプライアンス3 リスクマネジメントについて考える」を実施しており、法令違反等の事故は発生していない。 <input type="checkbox"/> 利用者及び職員の排出するゴミを削減できたことにより、ゴミ処理費用が前年度よりも7万6千円減少した。地域社会への貢献として、毎月の地域清掃活動に参加している。 <input type="checkbox"/> 障害者雇用については、現在行っていない。
個人情報保護	<input type="checkbox"/> 個人情報保護についての方針・体制及び教育・研修体制は適切か <input type="checkbox"/> 個人情報の取扱いは適切か	A	<input type="checkbox"/> 施設の運営に関連する法律や規制を遵守している。 <input type="checkbox"/> 適切な情報管理の徹底をしており、個人情報の漏洩等の事故は発生していない。
評価結果	評価区分		
A	S：協定等に定める水準を上回る（項目別評価でB、CがなくSが半数以上※） A：協定等に定める水準どおり（項目別評価でB、CがなくAが半数以上※） B：協定等に定める水準を下回る（項目別評価でBが1つ以上） C：協定等に定める水準を大幅に下回る（項目別評価でCが1つ以上）		