

1 施設概要

施設名	高知市福寿園		施設所管課	高齢者支援課					
指定管理者名	社会福祉法人 ミレニアム								
指定期間	平成 31 年 4 月 1 日	～	令和 6 年 3 月 31 日	公募・指名の別	公募				
設置目的	高齢者の心身の健康及び福祉の増進を図るとともに、高齢者の交流の場の提供等をするため。								
業務内容	1. 養護老人ホームを運営する業務 2. 元気ふれあい館の施設又は設備の使用の許可に関する業務 3. 施設、設備及び備品の維持管理に関する業務 4. 福寿園の設置目的を達成するために市長が必要と認める業務								
施設内容	【養護老人ホーム】 居室(1人用124室, 2人用3室), 静養室, デイルーム, 多目的ホール, 浴室, リラックスルーム, 洗面所, 便所, 医務室, 調理室, 配膳室, 宿直室, 職員室, 事務室, 洗濯室, 処理室, 霊安室等 【元気ふれあい館】 研修室, 栄養実習室, 和室, 交流支援室A, 交流支援室B, 交流支援室C, 集会所, 機能訓練室, 運動指導室等								
職員体制	常勤職員	25人	非常勤職員	14人	契約社員	0人	合計	43人	
	パート職員	0人	アルバイト	0人	その他	4人			

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	令和 元 年度 (1 年目)		令和 2 年度 (2 年目)		令和 年度 (年目)		令和 年度 (年目)		令和 年度 (年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
養護老人ホーム利用者数 措置(人)	46,848	46,663	46,720	46,523						
養護老人ホーム利用者数 短期入所(人)	732	304	730	246						
稼働率(パーセント)	100.0	98.7	100.0	98.6						
元気ふれあい館利用者数(人)	50,000	38,131	40,000	20,410						
元気ふれあい館利用回数(回)	2,055	1,729	1,350	976						
利用率(パーセント)	50.0	42.0	50.0	36.1						
目標値に対する達成状況について	養護老人ホームについては稼働率目標に限りなく近く、効率的な運営ができた。元気ふれあい館については新型コロナウイルスの影響で令和2年3月から休館したため利用率が下がった。		養護老人ホームについては稼働率目標に限りなく近く、効率的な運営ができた。元気ふれあい館については新型コロナウイルスの影響で2度の休館期間があり利用率は下がった。							

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 元 年度 (1 年目)		令和 2 年度 (2 年目)		令和 年度 (年目)		令和 年度 (年目)		令和 年度 (年目)	
	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館
利用者数	46,967 人 <措置> 46,663人 <短期入所> 304人	38,131 人	46,769 人 <措置> 46,523人 <短期入所> 246人	20,410 人	人	人	人	人	人	人
利用者数:対前年度比	100.7 %	90.9 %	99.6 %	53.5 %	0.0 %	0.0 %	- %	- %	%	%
開館日数	366 日	274 日	365 日	180 日	日	日	日	日	日	日
利用回数	- 回	1,729 回	- 回	976 回	- 回	回	- 回	回	回	回
利用率	98.7 %	- %	98.6 %	- %	#DIV/0! %	- %	#DIV/0! %	- %	%	- %
研修室		50.4%		48.5%					%	%
栄養実習室		9.3%		5.3%					%	%
和室		36.9%		26.6%					%	%
交流支援室A		-		-					%	%
交流支援室B		-		-					%	%
交流支援室C		58.5%		46.6%					%	%
集会所		54.9%		53.5%					%	%
利用状況についての評価	栄養実習室は管利団体が料理教室で利用するが、利用者負担が発生するため利用率が低くなる。利用増に向けてHPIに空き状況を掲示LPRRLたい。		利用増に向けてHPIに空き状況を掲示LPRRLたがやはりコロナウイルスによる休館があったため利用率が下がった。							

※ 利用率の算定方法:

<養護老人ホーム> $\frac{\text{年間延べ利用者数(措置者+短期入所)}}{\text{定員(措置128名+短期2名)} \times \text{開館日数}}$ <元気ふれあい館> $\frac{\text{利用回数}}{\text{貸室数} \times 3(\text{午前/午後/夜}) \times \text{開館日数}}$

※ H30年度実績 <養護老人ホーム> 利用者数:46,636人(措置46,327人, 短期入所309人), 開館日数:365日

<元気ふれあい館> 利用者数:41,929人, 開館日数:298日

※ 交流室A及びBは, 交流室Cをパーティションで区切った場合の貸室名称。交流室A又はBとしての使用はなかった。

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

	令和元年度 (1年目)		平成22年度 (2年目)		令和元年度 (1年目)		平成22年度 (2年目)		令和元年度 (1年目)		平成22年度 (2年目)	
	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館
収入	老人保護措置費	229,837	0	230,436	0							
	指定管理料	0	10,470	0	10,470							
	利用料金収入	1,435	107	1,145	38							
	自主事業収入	0	0	0	0							
	その他収入	166	0	1,789	0							
	積立資産取崩収入	3,100	0	5,200	0							
	収入計	234,538	10,577	238,570	10,508	0	0	0	0	0	0	0
支出	人件費	108,945	3,402	114,725	3,304							
	光熱水費	23,535	2,881	22,468	2,400							
	保険料	507	147	574	102							
	委託料	31,079	1,095	30,163	1,113							
	修繕費	2,453	246	2,361	204							
	事業費	62,714	2,331	66,451	2,909							
	租税公課	62	480	88	477							
	支出計	229,295	10,582	236,830	10,509	0	0	0	0	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	5,243	▲5	1,740	▲1	0	0	0	0	0	0	0	

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	令和元年度 (1年目)		令和22年度 (2年目)		令和元年度 (1年目)		令和22年度 (2年目)		令和元年度 (1年目)		令和22年度 (2年目)	
	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館
① 利用料金比率	0.6%	1.0%	0.5%	0.4%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%
② 指定管理料比率	0.0%	99.0%	0.0%	99.6%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%
③ 人件費比率	47.5%	32.1%	48.4%	31.4%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%
④ 利用者1人当たりの管理コスト	4,882円	278円	5,064円	515円	-円	-円	-円	-円	-円	-円	-円	-円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	0円	275円	0円	513円	-円	-円	-円	-円	-円	-円	-円	-円
⑥ 外部委託費比率	13.6%	10.3%	12.7%	10.6%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%

※【運営状況分析指標の考え方】

指標	指標の説明
① 利用料金比率	収入の総額に対して利用料金収入の占める割合を表す。
② 指定管理料比率	収入の総額に対して指定管理料の占める割合を表す。
③ 人件費比率	支出の総額に対して人件費の占める割合を表す。
④ 利用者1人当たりの管理コスト	支出の総額を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	指定管理料を延べ利用者数で割った金額を表す。
⑥ 外部委託費比率	支出の総額に対して外部委託費の占める割合を表す。

6 利用者の満足度調査等(指定管理者記入欄)

	令和元年度 (1年目)		令和22年度 (2年目)		令和元年度 (1年目)		令和22年度 (2年目)		令和元年度 (1年目)		令和22年度 (2年目)	
	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館	養護老人ホーム	元気ふれあい館
調査の実施内容	① 調査方法	①担当職員による個別利用者への聞き取り②目安箱の設置	①担当職員による個別利用者への聞き取り②目安箱の設置									
	② 調査期間	①年1回	-	①年1回	-							
	③ 配布数	-	-	-	-							
	④ 回収数	②0	②0	②0	②0							
	⑤ 回収率	①100%	-	①100%	-	-%	-%	-%	-%	-%	-%	-%
調査結果	①利用者の要望や苦情を聞きケアプランに反映させている。		①利用者の要望や苦情を聞きケアプランに反映させている。									

7 利用者からの苦情・意見等及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

日付	苦情・意見等	対応状況
令和2年6月30日	共用部のテレビを大音量で観ている人がいるので注意してほしい。	個人のテレビを購入することができない入所者のため館のテレビを貸し出して対応した。
令和2年7月17日	共用部での空調の温度調整を替えてほしい	個人に合わせることは難しいため、服を調整する等の対応をお願いした。
令和2年10月4日	隣の入所者のラジオの音がうるさいので注意して欲しい。	イヤホン等を使用してくださいと再三注意したが聞き入れてもらえず部屋替となった。
令和3年3月15日	夜中に部屋に入ってきていたずらをするので何とかして欲しい。	妄想だが聞き入れてもらえず。見守りカメラを設置したので安心してほしいと説明している。
令和3年3月30日	施設職員が洗濯物を盗っていったので返してほしい。	妄想だが聞き入れてもらえず。見守りカメラを設置したので安心してほしいと説明している。

8 評価シート(自己評価・一次評価・総合評価)

(1) 業務の履行状況の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 開館時間等	条例に基づき、開館時間・休館日は遵守されているか	3	3	3.0	
2 法令等遵守	地方自治法、施設に係る条例その他関係法令等は遵守されているか	3	3	3.0	
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3.0	
4 職員研修	管理運営のために必要な研修等が適切に行われたか	2	3	2.8	
5 使用許可業務	条例に基づき、適正な申請受付業務・使用許可業務が行われたか	3	3	3.0	
6 施設の平等利用の確保	施設利用申請等に対する平等の確保策はとられているか	3	3	3.0	
7 利用料金(使用料)	利用料金の設定、徴収・減免・還付等の手続は適切に行われているか	3	3	3.0	
8 保守点検業務・警備業務	保守点検業務・警備業務は適切に行われたか	3	3	3.0	
9 清掃・維持管理業務	清掃、維持管理業務は適切に行われたか	3	3	3.0	
10 廃棄物処理業務	廃棄物処理業務は適切に行われたか	3	3	3.0	
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3.0	
12 事業の実施状況	条例、事業計画書等に基づき、事業を実施しているか	3	3	3.0	
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	2.3	
14 利用促進の取組	利用者増加のための対策は適切に行われたか	3	3	2.5	
15 施設賠償責任保険の加入	施設賠償責任保険に加入しているか	3	3	3.0	
16 利用者の安全確保対策	事故時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	3	3	3.0	
17 緊急時対応	緊急時・防災時の対応体制(マニュアル作成、訓練等)が確立されているか	3	3	3.0	
18 個人情報保護に関すること	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0	
19 情報公開に関すること	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3.0	
20 備品購入・管理の状況	備品の購入手続・管理体制は適切に行われたか	3	3	3.0	
配点60点(20項目×3点)		小計	59	60	58.6

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(2) サービスの質の確認

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 利用者ニーズの把握	利用者ニーズを把握するとともに、利用者ニーズを事業の計画及び実施に反映できているか	3	3	3.0	
2 接客態度・苦情要望等への対応	接客態度、苦情・要望等への対応等は適切か	5	4	3.5	
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくなっているか	5	4	3.5	
4 利用案内	施設情報・事業実施情報等は容易に入手できるようになっているか パンフレット・利用案内等は分かりやすくなっているか	5	4	3.5	
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	4	3.5	
6 施設運営業務	実施された事業内容は適切に行われているか	5	4	3.5	
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	5	3	3.0	
8 自主事業の実施状況	施設目的に沿った自主事業が実施されたか	5	3	3.0	
9 目標達成度	施設目的・課題に沿った目標を設定し、目標達成に向けた取組はなされたか	5	3	3.0	
配点45点(9項目×5点)		小計	43	32	29.5

評価基準

点数	小項目の評価基準
5	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、非常に優れていると認められる。
4	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
3	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされ、適正であると認められる。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営に達しておらず、簡易な改善や一部目標の見直しを要する。
1	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がほとんどなされておらず、早急な改善や目標の見直しが必要である。
0	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営が全くなされておらず、抜本的な改善が必要である。

(3) サービス提供の継続性と安定性

評価項目(小項目)	確認内容	自己評価	一次評価	総合評価	
		指定管理者	施設所管課	指定管理者業務評価委員会	
1 経費節減・効率的な運営	経費節減及び効率的な管理運営のための工夫が見られるか	3	3	2.8	
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	2.8	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3.0	
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3.0	
5 外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合は妥当か	3	3	2.7	
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15	14.3

評価基準

点数	小項目の評価基準
3	事業計画・収支計画等に基づく経営がなされている。
2	おおむね事業計画・収支計画等に基づく経営がなされているが、簡易な改善や一部業務の見直しを要する。
1	事業計画・収支計画等に基づく経営がほとんどなされておらず、早急な改善が必要であり、業務の全面的な見直しが必要である。
0	事業計画・収支計画等に基づく経営が全くなされておらず、抜本的に業務の全面的な見直しが必要である。

9 自己評価・一次評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	自己評価 (指定管理者)	配点に対する割合	一次評価 (施設所管課)	配点に対する割合
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	59 点	98 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	45 点	43 点	96 %	32 点	71 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	15 点	100 %
合計	120 点	117 点	98 %	107 点	89 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
元	<p>【養護老人ホーム】 指定管理者3期目の初年度で通算11年目の施設運営となり、これまでの経験を生かした安定した施設運営を行うことができた。感染症対策については、インフルエンザ感染者は利用者、職員各1名の最小限に抑えることができた。新型コロナウイルス感染症についても迅速に感染防止対策を開始し、利用者、関係者、職員の協力を得て適切な対応を行なっている。また、懸案である転倒防止や健康管理に努め、転倒事故件数、入院者数は前年よりも減少した。強みである職員の定着率の高さも維持しており、新たに2名の職員が介護福祉士資格を取得するなど自己研鑽への意欲も旺盛である。10月に実施された福祉・介護職員を対象とした処遇改善を踏まえ、福寿園でも類似職場としてのバランスと職員のモチベーション維持を図るため、12月から給与を増額する処遇改善を実施した。また、新品ではないが使用者に応じた高さ調節の可能な金属ベッド約40台を当法人内で融通し、木製ベッドと交換するなど経費面を工夫して安全対策を行なった。</p> <p>収支決算は、人件費、委託費、修繕費等の増嵩により経常増減差率率は約0.7%となり、過去最低となったが、人件費の増については人件費積立金の取り崩しにより対応するなど、計画的な経営に努めている。</p> <p>【元氣ふれあい館】 新型コロナウイルス対策として休館する前、2月までの利用状況は、ほぼ前年並みの安定した利用状況となっている。貸館事業については、HPを活用し予約状況の公開を新たに開始するなど、利用者の拡大、稼働率の向上への取組を進めた。</p>
2	<p>【養護老人ホーム】 指定管理者通算12年目は、年度を通じて新型コロナウイルスに対峙することとなった。感染時の重症化リスクの高い高齢者の入所施設として、施設内でクラスターを発生させないよう感染予防に努め、入所者、職員ともに感染者は発生しなかった。また、他の感染症についても抑止することができた。</p> <p>入所者については、介護度の上昇が続いている。この介護度上昇に伴う職員の負担増に対応するとともにパート勤務の人材確保が困難となりつつあることから、正職員を1名増員し職員の体制を強化した。</p> <p>設備、機能面では、施設内の共有スペースに見守りカメラ16台を設置した。入所者の転倒時や問題発生時等の状況確認、解決に役立てており、安心、安全面の強化を図ることができたと考えている。</p> <p>会計面では、職員の処遇改善や体制強化のための人件費増などにより、単年度収支では指定管理者受託後、初の赤字決算となった。積立金により補填しているが、今後も設備機器等の修繕、更新費用をはじめとする経費の増加が見込まれており、経営は厳しさを増している。また、災害時も見据えた電気、水道などのライフライン対策も今後の課題と考えている。</p> <p>【元氣ふれあい館】 養護老人ホームの併設施設として、コロナ感染対策に慎重を期すための休館が通算で約5か月に及んだ。利用者には丁寧な説明を心がけ、開館期間中についても利用ガイドラインやチェックリストなどにより、注意喚起、対策の徹底に努めた。</p>

3	
4	
5	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
元	<p>協定書や仕様書, 事業計画に基づき適切に運営がされている。施設利用者が参加できる年間行事やクラブ活動も実施され, 研修等へ職員が参加することでスキルアップにも努めている。また, 事故防止や苦情解決のための委員会を開催するなど, 入所者の特性や個別事情に向き合った努力がなされている。今後も可能な限りの対応を続けてもらいたい。令和2年3月以降は元気ふれあい館が休館になるなど新型コロナウイルスによる影響を受けた。今後は引き続き感染防止対策を徹底し, 利用者のニーズ把握や, 地域住民の行事への参加を増やすなど交流の拡大に努めてもらいたい。</p>
2	<p>新型コロナウイルスの影響により予定どおりとはいかない中, リモート研修の実施や元気ふれあい館の休館等, 柔軟な対応をし, 協定書や事業計画に沿って適切に運営がされている。今年度はインフルエンザ等の感染者もおらず, 感染症対策を徹底し, 例年以上に感染予防に努めている。養護老人ホームでは見守りカメラを設置し, 状況確認及び問題解決に向けて意欲的に取り組む姿勢が評価できる。また, 入所者の介護度上昇に伴う職員負担増に対応するため, 職員を増員するなどし, 利用者のニーズに可能な限り対応している。初の単年度赤字となったが, 開館から15年経過し, 多くの備品が耐用年数を超えているため, 赤字解消に向けた動きは難しいと思われる。</p>
3	
4	
5	

10 総合評価結果

(1) 評価結果

評価分類	配点	評価 (指定管理者業務評価委員会) 合計	配点に対する割合	評価
(1) 業務の履行状況の確認	60 点	58.6 点	98 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	29.5 点	66 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14.3 点	95 %	
合計	120 点	102.4 点	85 %	

評価基準

区分	S	A	B	C
評価基準	評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、全ての小項目で3点以上の評価であるもの	評価点数の合計値が配点合計点数の65%以上85%未満 ・評価点数の合計値が配点合計点数の85%以上、かつ、小項目で3点未満の評価があるもの	評価点数の合計値が配点合計点数の45%以上65%未満	評価点数の合計値が配点合計点数の45%未満
評価内容	・事業計画書・仕様書を上回る取組がなされ、非常に優れた実績をあげている。 ・適正に管理運営が行われており、又はそれ以上の取組がなされ、優れた実績をあげている。	事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われている。	おおむね事業計画書・仕様書に沿って適正に管理運営が行われているが、管理運営の一部に改善を要する。	事業計画書・仕様書に沿った管理運営が行われていない事項があり、管理運営の大部分において改善を要する。

(2) 総評

<p>おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となりました。また、外部の研修への参加が一部未実施となりましたが、安心安全な施設運営に努めてください。 今後は、利用率の低い貸室を活用した事業の実施など施設のPRIに一層取り組み、利用拡大、収支の改善に努めてください。</p>

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
元	A	106.4 点	おおむね適正な管理運営がなされています。 自らの費用により、ベッドを交換するなど、利用者の安全確保に取り組まれていることは評価できます。 今後も、栄養実習室の活用を検討していただくなど、利用率向上に資する取組を期待します。
2	A	102.4 点	おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となりました。また、外部の研修への参加が一部未実施となりましたが、安心安全な施設運営に努めてください。 今後は、利用率の低い貸室を活用した事業の実施など施設のPRIに一層取り組み、利用拡大、収支の改善に努めてください。
		点	
		点	
		点	

11 指定管理業務における課題・改善事項及びそれらへの対応(指定管理者記入欄)

課題・改善事項	改善時期	改善に向けた対応