

1 施設概要

施設名	高知市生活支援ハウス・高知市高齢者共同生活住宅		施設所管課	高齢者支援課				
指定管理者名	医療法人 山村会							
指定期間	平成 30 年 4 月 1 日	～	令和 3 年 3 月 31 日	公募・指名の別 指名				
設置目的	家族による援助が困難な高齢者に住居等を提供し、高齢者の心身の健康と福祉を図る。							
業務内容	1. 一定期間住宅を提供する 2. 入居者に対する各種相談、助言及び緊急時の対応に関する業務 3. 入居者が各種福祉サービスが必要とする場合の利用手続きの援助に関する事業 4. 施設及び設備の維持管理に関する業務 5. 管理運営のための体制の整備に関すること 6. 利用者の安全に関すること 7. 個人情報保護に関すること 8. 情報公開に関すること 9. 業務報告に関すること 10. その他管理運営に関し必要な業務							
施設内容	名称	高知市生活支援ハウス	名称	高知市高齢者共同生活住宅				
	構造	鉄筋コンクリート造り2階建	構造	木造平屋建				
	敷地面積	2232.93㎡	敷地面積	623.00㎡				
	延床面積	1327.00㎡	延床面積	224.00㎡				
職員体制	施設概要	居室8室(定員10名)、浴室等		施設概要	居室5室(定員5名)、食堂、浴室等			
	常勤職員	1人	非常勤職員	4人	常勤職員	0人	非常勤職員	2人
	契約社員	0人	パート職員	0人	契約職員	0人	契約職員	0人
	アルバイト	0人	その他	1人	アルバイト	0人	その他	1人
	合計	6人		合計	3人			

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	平成 30 年度 (1 年目)		令和 元 年度 (2 年目)		令和 2 年度 (3 年目)	
	目標値	実績	目標値	実績	目標値	実績
利用者数(人)	4,928	5,195	4,941	4,788	5,149	4,294
利用率(%)	90	98	90	87	94	78
生活支援ハウス利用者数(人)	3,285	3,561	3,294	3,523	3,477	2,907
生活支援ハウス利用率(%)	90	98	90	96	95	80
共同生活住宅利用者数(人)	1,643	1,634	1,647	1,265	1,672	1,387
共同生活住宅利用率(%)	90	93	90	69	92	76
目標値に対する達成状況について	生活支援ハウス定員:10名 高齢者共同生活住宅定員:5名 全体の利用率は高知市の入居決定の事務処理がスムーズにできれば満床100%となるが、入所判定に時間がかかる場合もあるため90%以上であれば利用率に対する評価は適正であると思われる。		生活支援ハウス定員:10名 高齢者共同生活住宅定員:5名 全体の利用率は高知市の入居決定の事務処理がスムーズにできれば満床100%となるが、入所判定に時間がかかる場合もあるため90%以上であれば利用率に対する評価は適正であると思われる。		生活支援ハウス定員:10名 高齢者共同生活住宅定員:5名 入所の希望があっても、要件に該当しなければ入所とならないこともあり、施設側の努力だけで利用率を上げることは困難な面がある。	

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 30 年度 (1 年目)		令和 元 年度 (2 年目)		令和 2 年度 (3 年目)	
	生活支援ハウス	共同生活住宅	生活支援ハウス	共同生活住宅	生活支援ハウス	共同生活住宅
利用者数	3,561 人	1,634 人	3,523 人	1,265 人	2,907 人	1,387 人
利用者数:対前年度比	97.8 %	122.8 %	98.9 %	77.4 %	82.5 %	109.6 %
開館日数	365 日	365 日	366 日	366 日	365 日	365 日
利用率	97.6 %	0.7 %	96.3 %	69.1 %	79.6 %	76.0 %
利用状況についての評価	生活支援ハウス定員:10名 高齢者共同生活住宅定員:5名 全体の利用率は高知市の入居決定の事務処理がスムーズにできれば満床100%となるが、入所判定に時間がかかる場合もあるため90%以上であれば利用率に対する評価は適正であると思われる。		生活支援ハウス定員:10名 高齢者共同生活住宅定員:5名 全体の利用率は高知市の入居決定の事務処理がスムーズにできれば満床100%となるが、入所判定に時間がかかる場合もあるため90%以上であれば利用率に対する評価は適正であると思われる。		生活支援ハウス定員:10名 高齢者共同生活住宅定員:5名 入所の希望があっても、要件に該当しなければ入所とならないこともあり、施設側の努力だけで利用率を上げることは困難な面がある。	

※ 利用率の算定方法: 延べ入居者数/(定員×開館日数)  
 ※ H29年度実績 <生活支援ハウス>利用者数:3,640人,開館日数:365日  
 <共同生活住宅>利用者数:1,331人,開館日数:365日

#### 4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

		平成 30 年度 ( 1 年目)	令和 元 年度 ( 2 年目)	令和 2 年度 ( 3 年目)
収入	指定管理料	11,562	11,694	11,818
	利用料金収入	0	0	0
	自主事業収入	0	0	0
	その他収入	0	0	0
	収入計	11,562	11,694	11,818
支出	人件費	8,403	8,605	8,780
	光熱水費	0	0	0
	保険料	144	145	117
	委託料	848	848	924
	修繕費	127	135	373
	消耗品等	138	183	146
	燃料費	1,309	1,309	1,219
	役務費	258	271	272
	賃借料	137	138	147
	その他	47	47	47
	消費税	0	0	0
	支出計	11,411	11,681	12,025
差引収支 (収入計-支出計)		151	13	▲ 207

#### 5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

		平成 30 年度 ( 1 年目)	令和 元 年度 ( 2 年目)	令和 2 年度 ( 3 年目)
①	利用料金比率	0.0 %	0.0 %	0.0 %
②	指定管理料比率	100.0 %	100.0 %	100.0 %
③	人件費比率	73.6 %	73.7 %	73.0 %
④	利用者1人当たりの 管理コスト	2,197 円	2,440 円	2,800 円
⑤	利用者1人当たりの 高知市負担コスト	2,226 円	2,442 円	2,752 円
⑥	外部委託費比率	7.4 %	7.3 %	7.7 %

※【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)

		平成 30 年度 ( 1 年目)	令和 元 年度 ( 2 年目)	令和 2 年度 ( 3 年目)
調査の実施内容	① 調査方法	目安箱へいつでも投函できるシステムを施設内に設置	目安箱を設置している。個人から聞き取り調査も行う。	目安箱を設置し、アンケートも実施している。
	② 調査期間	常時	常時	常時
	③ 配布数	-	-	-
	④ 回収数	-	-	-
	⑤ 回収率	100.0 %	100.0 %	100.0 %
調査結果		目安箱への意見に適切に対応し、ニーズを把握し、イベントや外出の希望があればできるだけ本人の意向にそって対応しており現時点での苦情もなし。	目安箱への対応もしている。利用者として施設職員が話しやすい環境を作っており、苦情もない。	利用者との会話の中で生活の不安、苦情等を聞くようにし、他職種と連携して利用者の希望をくみ上げている。 利用者の希望は日常のやり取りで把握しているため目安箱の利用は現状ではゼロだが、直接言いにくい意見を伝える手段として今後も継続していく。

#### 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
2年度	コロナが怖い、外に出るのがイヤ	施設内の感染対策や取組など、わかりやすく絵にして掲示している。何度でも居室に訪問して不安を取り除いている。

## 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 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	
2 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3.0	
3 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	3	3	3.0	
4 入居者の平等の確保	入居者に対する平等の確保策はとられているか	3	3	3.0	
5 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	
6 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	
7 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	
8 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	2	2.0	
9 衛生管理等に関する事	衛生管理は適切に行われたか	3	3	3.0	
10 給食提供業務に関する事	給食提供業務は適切に行われたか	3	3	3.0	
11 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	
12 入居状況	入居者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3.0	
13 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	3.0	
14 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	
15 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	
16 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	
17 個人情報保護に関する事	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0	
18 情報公開に関する事	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3.0	
19 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57点(19項目×3点)		小計	57	56	56.0

#### 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	5	4	4.0	
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	3.0	
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくになっているか	5	4	3.0	
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になっているか	5	3	3.0	
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	4	3.0	
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	3	3.0	
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 入居者の申請手続補助	各種福祉サービスの利用手続の援助を適正に実施してきたか	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	45	31	28.0

#### 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	3.0	
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	2.0	
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	3.0	
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15	14.0

## 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	57 点	57 点	100 %	56 点	98 %
(2) サービスの質の確認	45 点	45 点	100 %	31 点	69 %
(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	117 点	117 点	100 %	102 点	87 %

## (2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
30	最大限の努力で施設管理業務が行えた。園児や中学生との交流、地域の祭り、ボランティアへの参加等施設運営を実施している。利用者や利用者家族からの意見箱「心の声」を気にしながら、地震対策、災害訓練にも取り組み、命を守る研修会などに力を入れている。
元	年度末に新型コロナウイルスの感染予防のためにイベントが中止となったり、外出自粛を余儀なくされた。その際も利用者を守るため、これまでの研修や最新の情報を入手し、感染拡大予防に全力を尽くし対応した。利用者の意思や人格を尊重し、常に利用者の立場に立って処遇を行うよう努めた。
2	コロナウイルス感染予防のためイベント等は中止の状態が続いているが、利用者の意見を可能な限り取り入れ、ストレスのない1年にと心がけた。

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
30	個別に聞取りを行い、利用者の特性に配慮したイベントやサービスを実施できるよう努めている。地域交流も積極的に行っている。事業収支も黒字となっている。非常勤職員を含めた全職員が研修に参加することで、職員の資質向上に努め、利用者の多様な特性やニーズに応じた支援の提供に努めた。
元	個々の利用者に対して、特徴を十分把握した上で対応している。特に強いこだわりのある利用者については時間をかけて話を傾聴している。明るく家庭的な雰囲気を有し、地域との繋がりも大切にするため、防災訓練等は地域の方とともに行っている。また、認知症や身体状況の悪化がみられる利用者に対しても、専門的知識を有した職員やかかりつけの医師と連携を取り、早急に介護施設へ入所できるよう対応している。
2	施設内の多職種が連携して利用者の状態の把握に努めるとともにニーズに対応し、集団生活がスムーズに行えるよう工夫する等高齢者の入居施設としての基本的な対応が行えている。今年度はコロナ感染症に対する不安がある中で、入居者の感染への不安やストレスを軽減するよう工夫し、感染予防対策も徹底している。

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	57 点	56.0 点	98 %	<b>A</b>
(2) サービスの質の確認	45 点	28.0 点	62 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14.0 点	93 %	
合計	117 点	98.0 点	84 %	

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

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。  
コロナ禍にあっても、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と評価できます。  
利用者に寄り添った施設運営も評価できますが、計画に沿った修繕を行い、安心安全な施設運営に努めてください。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
30	S	100.7 点	適正な管理運営がなされています。 利用者だけでなく地域住民も対象に「命を守る研修」を実施するなど意欲的に取り組んでいただいています。 今後も利用者ニーズの把握に努めていただくとともに、満足度向上につながる取組を期待します。
元	A	98.3 点	おおむね適正な管理運営がなされています。 利用者の意思を尊重し、生活支援に取り組んでいただいていることは評価できます。 今後は、分析ができるよう満足度の数値化にも取り組み、さらなるニーズの把握・反映に努めてください。
2	A	98.0 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。 コロナ禍にあっても、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と評価できます。 利用者に寄り添った施設運営も評価できますが、計画に沿った修繕を行い、安心安全な施設運営に努めてください。

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
床の張替え、雨漏り修理など修繕の場所が多くなっている	コロナ感染症の状況により	時期を考えながら順番に修繕していく