

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 ミレニウム					
指定期間	令和 6 年 4 月 1 日 ~ 令和 11 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	27人	非常勤職員	17人	契約社員	合計 49人
	パート職員		アルバイト		その他 5人	

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	令和 6 年度 (1 年目)		令和 7 年度 (2 年目)		令和 8 年度 (3 年目)		令和 9 年度 (4 年目)		令和 10 年度 (5 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)	44,384	46,081	44,384		44,384		44,505		44,384	
養護老人ホーム利用者数 短期入所(人)	219	92	219		219		219		219	
稼働率(パーセント)	95.0、30.0	98.6、12.6	95.0、30.0		95.0、30.0		95.0、30.0		95.0、30.0	
元気ふれあい館利用者数(人)	30,000	31,815	30,000		30,000		30,000		30,000	
元気ふれあい館利用回数(回)	1,559	1,570	1,559		1,559		1,564		1,559	
利用率(パーセント)	35.0	35.2	35.0		35.0		35.0		35.0	
目標値に対する達成状況について	短期入所については、近年利用が減少傾向にある。元気ふれあい館の利用者数は徐々に新型コロナ以前の数値に回復してきた。									

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 6 年度 (1 年目)		令和 7 年度 (2 年目)		令和 8 年度 (3 年目)		令和 9 年度 (4 年目)		令和 10 年度 (5 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	46,173 人 <措置> 46,081人 <短期入所> 92人	31,815 人	人	人	人	人	人	人	人	人
利用者数:対前年度比	101.2 %	107.5 %	0.0 %	0.0 %	- %	- %	- %	- %	- %	- %
開館日数	365 日	297 日	日	日	日	日	日	日	日	日
利用回数	- 回	1,570 回	- 回	回	- 回	回	- 回	回	- 回	回
利用率	養護老人ホーム	97.3 %	- %	#DIV/0! %	- %	#DIV/0! %	- %	#DIV/0! %	- %	#DIV/0! %
	研修室		39.2 %							
	栄養実習室		4.6 %							
	和室		20.2 %							
	交流支援室A		-		-		-		-	
	交流支援室B		-		-		-		-	
交流支援室C		55.7 %								
集会所		56.3 %								
利用状況についての評価	元気ふれあい館について、利用回数はここ数年増加している。使用目的が限定される栄養実習室と和室の利用率が低くなっている。									

※ 利用率の算定方法:

$\frac{\text{養護老人ホーム} \times \text{年間延利用者数(措置又は短期入所)}}{\text{定員(措置128名(短期入所の場合は2名))} \times \text{開館日数}}$
 $\frac{\text{元気ふれあい館} \times \text{利用回数}}{\text{貸室数}5 \times 3(\text{午前/午後/夜}) \times \text{開館日数}}$

※ R5年度実績 <養護老人ホーム>利用者数:45,624人(措置45、453人、短期入所171人)、開館日数:366日
 <元気ふれあい館>利用者数:29,586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 6 年度 (1 年目)				令和 7 年度 (2 年目)			
	計画		実績		計画		実績	
	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	233,593	0	232,466	0	239,890		
	指定管理料	13,356	16,591	13,577	16,591	14,040	16,834	
	利用料金収入	400	100	428	106	400	40	
	自主事業収入	0	100	0	53		69	
	その他収入	50	0	2,888	1	10		
	積立資産取崩収入	0	0	0	0			
収入計	247,399	16,791	249,359	16,751	254,340	16,943	0	0
支出	人件費	119,362	6,567	124,740	6,417	126,460	6,930	
	光熱水費	34,900	4,803	35,343	5,483	37,000	5,500	
	保険料	400	150	486	144	500	150	
	委託料	17,011	1,400	13,168	1,347	13,800	1,150	
	修繕費	2,000	263	3,650	330	3,000	50	
	事業費	75,090	2,863	72,659	2,316	80,200	2,390	
	租税公課	100	745	60	761	100	770	
	支出計	248,863	16,791	250,106	16,798	261,060	16,940	0
差引収支 (収入計-支出計)	▲ 1,464	0	▲ 747	▲ 47	▲ 6,720	3	0	0

	令和 8 年度 (3 年目)				令和 9 年度 (4 年目)			
	計画		実績		計画		実績	
	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							
	指定管理料							
	利用料金収入							
	自主事業収入							
	その他収入							
	積立資産取崩収入							
収入計	0	0	0	0	0	0	0	0
支出	人件費							
	光熱水費							
	保険料							
	委託料							
	修繕費							
	事業費							
	租税公課							
	支出計	0	0	0	0	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	0	0	0	0	0	0	0	0

	参考 令和 10 年度 (5 年目)			
	計画		実績	
	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			
	指定管理料			
	利用料金収入			
	自主事業収入			
	その他収入			
	積立資産取崩収入			
収入計	0	0	0	0
支出	人件費			
	光熱水費			
	保険料			
	委託料			
	修繕費			
	事業費			
	租税公課			
	支出計	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	0	0	0	0

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	令和 6 年度 (1 年目)		令和 7 年度 (2 年目)		令和 8 年度 (3 年目)		令和 9 年度 (4 年目)		令和 10 年度 (5 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
① 利用料金比率	0.2 %	0.6 %	- %	- %	- %	- %	- %	- %	- %	- %
② 指定管理料比率	5.4 %	99.0 %	- %	- %	- %	- %	- %	- %	- %	- %
③ 人件費比率	49.9 %	38.2 %	- %	- %	- %	- %	- %	- %	- %	- %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	5,417 円	528 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	294 円	521 円	- 円	- 円	- 円	- 円	- 円	- 円	- 円	- 円
⑥ 外部委託費比率	5.3 %	8.0 %	- %	- %	- %	- %	- %	- %	- %	- %

※【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 6 年度 (1 年目)		令和 7 年度 (2 年目)		令和 8 年度 (3 年目)		令和 9 年度 (4 年目)		令和 10 年度 (5 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
① 調査方法	①職員による個別利用者への聞き取り ②アンケート ③目安箱設置									
② 調査期間	①年1回	②7年2月								
③ 配布数	-	②100枚								
④ 回収数	③0	②86 ③0								
⑤ 回収率		②86%								
調査結果	①個々の利用者の意見・要望を支援業務やケアプラン、施設管理等に反映。②自主事業シルバーカフェに関して実施した。7年度の同事業に反映する予定。									

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6年4月18日	洗濯に出したものが返ってこない	間違っただけの入室者の所に配っていたので回収して返却した。
令和6年9月19日	洗濯中に他の入室者が勝手に開けて中をのぞく	開けないように注意をした。
令和6年10月17日	職員が黙って部屋に入って来た	ノックしてあまり返事がないので省略してしまっただけ。以後注意している。
令和6年12月19日	冷蔵庫の物が無くなる	盗った入室者には注意して弁償してもらった。本人用のお茶を用意したり対策した。

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	3	3	3.0
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	2	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	3.0
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	3.0
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事	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3.0
19 情報公開に関する事	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

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	4	4	3.3	
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	3	3	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なっているか	3	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	4	3	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	4	4	3.3	
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	4	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	4	4	3.7	
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	3	3	3.0	
配点45点(9項目×5点)		小計	32	30	28.3

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	2	3	3.0	
2 事業収支	事業収支は妥当か	2	2	2.0	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	2	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	12	14	14.0

※ 8(3)2事業収支について、福寿園指定管理における収支状況は元気ふれあい館ので判断をするため、総合評価は「3」としている。

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	32 点	71 %	30 点	67 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	12 点	80 %	14 点	93 %
合計	120 点	103 点	86 %	104 点	87 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
6	<p>【養護老人ホーム】 措置者については、各市の措置決定に左右されるが、目標利用者数を超える稼働率となった。高知市による措置費単価の見直しや民改費の新設、経費節減の取組等により事業活動に伴う収支は▲747千円と赤字ではあるものの改善した。月初の入所者数は、平均126.6人で対前年+1.7人で、6月以降は満床月も多かったが、待機者数が減少してきており稼働率の維持が課題と考えている。</p> <p>新型コロナウイルス感染症に関して必要に応じ感染防止対策を講じるとともに、希望者には予防接種を行ったが46名の入所者が感染した。重篤者はなく、コロナ禍で中止してきた近隣保育園との交流行事など年間を通してイベントを開催し、入所者同士や職員との交流を深めることができた。</p> <p>職員に対しては、感染症対策や高齢者虐待防止、バウハラ等の研修を実施するとともに、事故防止、苦情対策、給食等の委員会を毎月開催し、職員の知識等の向上や情報共有の推進を図った。</p> <p>【元気ふれあい館】 1年間を通して通常開館し利用者数及び利用回数は前年に比べ増加となったが、コロナ前の令和元年度と比べると9割弱にとどまった。昨年2月から毎月1回開催している自主事業シルバーカフェには、平均で30人以上の方が参加してくれており、館の利用者だけでなく地元の方々にも協力をいただき、カフェ継続の参考とするためアンケート調査を2月に実施した。</p> <p>なお、施設利用者には引き続き共有スペースでのマスク着用等の協力をお願いし、感染症等の予防に取り組んだ。</p> <p>【施設管理】 供用開始後20年余りが経過し、施設や設備・機器等の老朽化とともに故障等も発生してきており、緊急性、重要性を判断して高知市に相談するとともに、必要に応じて修繕等を実施した。</p>
7	
8	
9	
10	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
6	<p>【養護老人ホーム】 収支としては747千円の赤字となったが、物価高騰及び燃料費高騰に伴う経費増大の中、介護度が進んだ入居者への手厚い支援やサービスを低下させることなく適切に運営を行っており評価できる。</p> <p>【元気ふれあい館】 施設の利用回数については、コロナ前の9割程度まで実績が回復しており、令和6年2月から実施している自主事業「シルバーカフェ」の開催も、地元住民との交流や新たな利用者の増につながっていると考えられる。</p>
7	
8	
9	

10	
----	--

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	60.0 点	100 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	28.3 点	63 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14.0 点	93 %	
合計	120 点	102.3 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>事業計画書・仕様書に沿った管理運営がなされています。 元気ふれあい館の利用者数や利用率など概ね目標値が達成できました。 利用者からの意見や課題に対し、随時対応を行っていることや、物価高騰及び燃料費高騰に伴う経費増大の中、介護度が進んだ入居者への手厚い支援やサービスを低下させることなく適切に運営を行っている点が評価できます。 支出が収入を上回っていますので、引き続き、利用率の低い貸室を活用した事業の実施などにより、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
6	A	102.3 点	事業計画書・仕様書に沿った管理運営がなされています。 元気ふれあい館の利用者数や利用率など概ね目標値が達成できました。 利用者からの意見や課題に対し、随時対応を行っていることや、物価高騰及び燃料費高騰に伴う経費増大の中、介護度が進んだ入居者への手厚い支援やサービスを低下させることなく適切に運営を行っている点が評価できます。 支出が収入を上回っていますので、引き続き、利用率の低い貸室を活用した事業の実施などにより、収支の改善に努めてください。
7		点	
8		点	
9		点	
10		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
入所者の要介護度の重度化	通年	要介護3以上の入所者には、より適切な支援や介護が実施できる特養等への転所を推進したが、それ以上に介護度3となる方が生じたため、前年度に比べ3名増加となった。
支援員等人材の確保	6年度～	現在、配置基準を超える支援員の配置を行っているものの、6年度末時点で平均年齢55歳8か月と高齢化が進み、順次、新陳代謝が必要な時期を迎えることとなる。 バランスの取れた年齢構成の職員体制を整えていくために、経営収支の状況をみながら給与等処遇面での改善が必要と考えている。
建築設備・機器等の更新	未定	施設の安全性、快適性確保のため、緊急度や重要度を判断し、必要に応じて指定管理協定に基づき協議をさせていただきたい。 ※主な更新必要箇所 ・空調設備(エアコン、ロスナイ) (一部故障中) ・館内照明のLED化 ・非常用放送設備 (一部故障中) ・元氣ふれあい館音響設備(一部故障中) ・窓ガラスへの飛散防止フィルムの貼付
経営改善・赤字解消	対応継続中	食料品や光熱水費等の物価高騰については食材の購入業者の見直しや節電対策等に取り組んだものの、大きく影響を受けている。 高知市による措置費単価の見直しや指定管理料への民改費相当額の新設などによって、令和5年度に比べ大きく収支改善を図ることができたが、依然として収支は赤字であり、引続き経費の節減等に取り組む。
感染症対策	通年	養護老人ホーム内での新型コロナ感染者確認時には、居室療養や接触者への感染検査等を実施するとともに、職員のマスク着用、手指消毒等の徹底を行っている。 元氣ふれあい館の玄関等共有スペースについては、引き続き利用者の方々にマスク着用の協力をお願いしている。