

1. 施設概要

施設名	生活支援ハウス・共同住宅	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21年4月～平成24年3月	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			
施設内容及び職員体制	名称	高知市生活支援ハウス	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	木造平屋建	
	敷地面積	2,232.93㎡	623.00㎡	
	延床面積	1,327.00㎡	224.00㎡	
	施設概要	居室8室(定員10名)、浴室等	居室5室(定員5名)、食堂、浴室等	
職員体制	常勤2名 非常勤1名 その他0名 合計 3名	常勤0名 非常勤1名 その他0名 合計 1名(生活支援ハウスと兼務)		

2. 利用状況

	H21年度(1年目)		H22年度(2年目)		H23年度(3年目)	
	生活支援ハウス	共同住宅	生活支援ハウス	共同住宅	生活支援ハウス	共同住宅
利用者数	2,343人	1,605人	2,859人	1,797人	3,062人	1,733人
開館日数	365日	365日	365日	365日	365日	365日
利用率	64.2%	87.9%	78.3%	98.5%	83.9%	95.4%
事業開催数	0	0	0	0	0	0

※ [利用率算出方法の説明] 延べ入居者数 / (定員 × 365日)

3. 収支状況

単位：千円

		H21年度(1年目)	H22年度(2年目)	H23年度(3年目)
収入	指定管理料	9,874	9,874	10,074
	利用料金収入	-	-	-
	事業収入	-	-	-
	その他	0	0	0
	収入計	9,874	9,874	10,074
支出	人件費	7,493	7,449.2	8,023
	事務費	303	210.8	267
	事業費	0	0	0
	管理費	2,078	2,145.9	1,914.9
	支出計	9,874	9,805.9	10,204.9

4. 運営状況指標

	H21年度(1年目)	H22年度(2年目)	H23年度(3年目)
①事業収支(収入-支出)	0円	68千円	△130.9千円
②利用料金比率	-	-%	-%
③人件費比率	75%	75%	79%
④外部委託費比率	9%	8%	5%
⑤利用者1人あたり経費	2,501円	2,106円	2,128円

5. その他特記事項

--

6. 評価結果

(1) 総合評価(審査委員会評価)

年度	総合評価	コメント(評価のポイント、課題及び改善点)
21	S	損害賠償責任保険への加入について、1次評価後に加入が判明しましたが、協定書・仕様書での明確化の是正について、指定管理者と所管課で協議を行ってください。
22	S	防災無線の設置など、管理運営に対する独自の努力も見られ、良好に管理運営がなされていると考えます。利用者アンケートの充実とともに、個人情報の流出や防犯などの危機管理の面での対応にも万全を期するよう、引き続き取組を進めてください。
23	S	総合的には良好な管理運営がなされていると考えます。施設の老朽化に伴い必要な修繕も増加傾向にあると見られることから、施設所管課との十分な協議の上で、計画的な管理運営に努めてください。

(2) 1次評価(施設所管課評価)

年度	1次評価	コメント(評価のポイント、課題及び改善点)
21	S	協定書に沿った事業運営をしており、また、収支決算においても清掃業務を外部委託せずに職員でおこなう等、節約に努めている。聞き取り調査で気になったことは、利用者の事故発生時における保険に加入していないようであるため、来年の協定書には保険加入を加える必要がある。
22	S	協定書に沿った事業運営をしており、今年も、昨年同様に清掃業務を外部委託せずに職員でおこなう等、節約に努めている。防災無線の設置や災害等の研修もされており、危機管理意識が高い。苦情や要望を利用者が気軽に言えるような対策について、検討を求めたい。
23	S	適正な管理がなされており、高齢者の心身の健康及び福祉の増進に大きく寄与している。今後も安定的かつ継続的に管理運営していくために、利用者の安全確保のための各種マニュアル類の整理や計画的な設備管理・修繕を行いながら、さらなる質の向上を図っていただきたい。

(3) 自己評価(指定管理者自己評価)

年度	自己評価	コメント(評価のポイント、課題及び改善点)
21	S	限られた予算の中で利用者本位のサービスや接遇に心掛けた。高齢者が安心して健康で明るい生活がおくれるように、また、老いても自分らしく充実した毎日が過ごせるようにと高齢者福祉の向上に取り組むことができた。
22	S	最大限の努力で施設管理の業務が行えた。地域団体との連携や交流等、地域に根ざした施設としての役割を認識した適性な管理・運営を実施。高齢者が地域に暮らし続けていくことの出来る「住まい」としての快適空間を大切にしたい。保険加入については、入居者に対応出来る内容に加入している。
23	S	最大限の努力で施設管理の業務が行えた。地域団体との連携や交流等、地域に根ざした施設としての役割を認識しての運営を実施した。苦情や要望を利用者や家人が気軽に申し出ることが出来るよう意見箱(心の声)を設置した。

7. 評価シート（自己評価・1次評価）

(1) 履行の確認

中項目	小項目	確認内容	自己評価	1次評価
①事業、業務の履行状況				
	利用者の安全確保	マニュアル作成等の方策が図られ、必要な訓練等がなされているか。	2	2
	施設の設置目的、基本方針等	施設の設置目的及び管理の基本方針の達成に向けた取り組みがなされているか。	3	3
	苦情・要望への対応	苦情・要望処理の処理は適切か。	3	3
	職員配置	基準に基づき、適切な人員配置がされたか。	3	3
	職員研修	従業者に対し、施設の管理運営に必要な研修は実施されたか。	3	3
	事業計画書	指定管理業務が事業計画書に沿っているか。	3	3
	事業実施状況	事業の実施は仕様書等に適合しているか。	3	3
	法令の遵守	関連法令に基づいた管理運営がなされているか。	3	3
	緊急時の対応	緊急時のマニュアルが整備され、従業者訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	3	3
	書類の整備	業務に必要な経理及び受付等の書類が整備されているか。	3	3
	個人情報	個人情報の取扱い、従事者への研修、漏洩した場合の対策がとられているか。	3	3
	情報公開	保有する文書が分類・整理され、閲覧等の請求があった場合にに応じているか。	3	3
	運営上必要な資格の取得	法令上必要な資格者を備えているか（防火管理者等）	3	3
	利用者への支援	利用者への支援は事業計画に基づき、適正・公平に実施されているか。	3	3
②施設の維持管理				
	施設・設備の維持管理	施設・設備の維持管理基準が守られ、不具合が生じた場合は速やかに報告・対応しているか。	3	2
	清掃業務の実施状況	清掃は確実にこなされているか。	3	3
	警備業務の実施状況	マスターキー等の管理、警備業務は適切に行なわれているか。	3	3
	廃棄物処理業務の実施状況	廃棄物処理は適切に行なわれ、運搬・処理を委託する場合は許可業者と契約しているか。	3	3
	外部委託の実施状況	過度な外部委託は行なわれていないか。	3	3
	備品管理等の実施状況	備品の管理・点検・保守は適切におこなわれているか。	3	3
			59	58
20項目×3点=60点			/	/
			60	60

評価基準（再掲）

点数	小項目の配点基準
3	概ね協定書・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がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要である。

(2) サービスの品質

中項目	小項目	確認内容	自己評価	1次評価
①維持管理業務				
	経費節減の取り組み	設備管理・修繕等が計画的に実施されているか。	3	3
	備品等の管理	備品等の保守点検・補充は計画的に実施されているか。	3	3
	衛生管理の対応	衛生管理に必要な検査が定期的に行なわれ、マニュアル等に準じた対応が実施されているか。	4	4
②運営業務				
	施設の周知	入居者と地域住民との交流が図られ、施設の周知がなされているか。	4	4
	職員の接客態度	各担当者の接客態度は良好か。	4	4
	利用者満足度の把握	利用者アンケート等が実施され、運営に反映されているか。	3	3
	利用促進に向けた取り組み	利用者の公平平等の確保策がとられているか。	3	3

各種事業の内容	各種事業（講座・イベント等）は施設の設置目的に合致した事業であり、利用者が満足できる内容であったか。	4	4
市民サービスの維持	経費削減が入居者へのサービス低下になっていないか。	4	4
福祉の向上	福祉の向上に対する取り組みがなされたか。	4	4
		36	36
10項目×4点=40点		/	/
		40	40

評価基準（再掲）

点数	小項目の配点基準
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	概ね協定書・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ている。
2	協定書・仕様書・事業計画書に定める水準の運営がなされておらず、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殆どなされておらず、早急な改善が必要であり、目標の全面的な見直しが必要である。

(3) サービスの安定性

中項目	小項目	確認内容	自己評価	1次評価
①事業収支の状況				
	事業収支	事業収支が赤字の場合、黒字化のための改善策が実施されているか。	3	2
	人件費比率	支出に占める人件費の割合が減らされすぎていないか。	3	3
	外部委託費比率	支出に占める外部委託費の割合が過度に偏っていないか。	3	3
			9	8
3項目×3点=9点			/	/
			9	9

評価基準（再掲）

点数	小項目の配点基準
3	事業計画・収支計画等に基づく、経営がなされている。
2	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、経営が殆どなされておらず、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。

(4) 評価

評価分類	配点	換算率	総評点	ウェイト	1次評価 評点	1次評価 換算後 総評点数	評価
(1) 履行の確認	60	0.45	27	54%	58	26	S
(2) サービスの品質	40	0.45	18	36%	36	16	
(3) サービスの安定性	9	0.6	5	10%	8	4	
合計	109		50	100%	104	46	

(評価基準再掲)

総評点数	46点以上	41点以上	36点以上	35点以下
評価	S	A	B	C
評価基準	適正に管理運営が行われており、優れた実績をあげている。	適正に管理運営が行われている。	概ね適正であるが、一部改善を期待する。	改善が必要である。