

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 21 年 4 月 1 日～平成 26 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 5. 自主事業の実施可能。ただし、あらかじめ、高知市の承認必要。		
施設内容	○養護老人ホーム一居室（1人用124室、2人用3室）、静養室、テイルーム、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 ○元気ふれあい館一研修室、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： 23人	非常勤： 12人	その他： 13人 合計： 48人

2. 利用状況

	H21年度（1年目）		H22年度（2年目）		H23年度（3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
利用者数	46,315人 措置 46,239人 短期入所 76人	39,145人	46,420人 措置 46,191人 短期入所 229人	41,430人	46,780人 措置 46,623人 短期入所 157人	43,648人
利用回数	—	1,618回	—	1,822回	—	1,960回
開館日数	365日	298日	365日	300日	366日	299日
利用率	97.6%	36.2%	97.8%	40.4%	98.3%	43.7%
事業開催数	—	いきいき百歳体操 4,442人 パワーリハビリ 2,617人	—	いきいき百歳体操 3,888人 パワーリハビリ 2,904人	—	いきいき百歳体操 3,159人 パワーリハビリ 3,301人

	H24年度（4年目）	
	養護老人ホーム	元気ふれあい館
利用者数	46,638人 措置 46,532人 短期入所 106人	44,476人
利用回数	—	1,992回
開館日数	365日	298日
利用率	98.2%	44.5%
事業開催数	—	いきいき百歳体操 3,277人 パワーリハビリ 3,491人

※ [利用率算出方法の説明] 養護老人ホーム $\frac{\text{年間延べ利用者数(措置者+短期入所)}}{\text{(定員(措置128名+短期入所2名)} \times \text{開館日} 366 \text{日})}$
 元気ふれあい館 $\frac{\text{利用回数}}{\text{貸室数} 5 \times 3 \text{(午前/午後/夜)} \times \text{開館日} 299 \text{日}}$

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）	
	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	213,036	0	214,056	0	221,704
	指定管理料	0	9,963	0	9,945	0
	利用料金	※364	246	1,005	224	886
	その他	281	1	5,214	3	157
	収入計	213,681	10,210	220,275	10,172	222,747
支出	管理運営費	40,839	7,926	41,211	8,264	40,534
	人件費	79,700	2,138	88,429	1,908	90,952
	その他	65,903	149	68,789	1	69,900
	支出計	186,442	10,213	198,429	10,173	201,386

	H24年度（4年目）	
	養護老人ホーム	元気ふれあい館
収入	老人保護措置費	221,279
	指定管理料	0
	利用料金	※517
	その他	248
	収入計	222,044
支出	管理運営費	41,231
	人件費	92,543
	その他	70,277
	支出計	204,051

※短期入所(高齢者緊急一時宿泊事業)

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）	
	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事業収支（収入－支出）	27,239千円	△3千円	21,846千円	△1千円	21,361千円	11千円
②利用料金比率	0.1%	2.4%	0.4%	2.2%	0.3%	1.5%
③人件費比率	42.7%	20.9%	44.5%	18.7%	45.1%	17.5%
④外部委託費比率	16.9%	40.9%	15.9%	41.8%	15.4%	41.75%
⑤利用者1人あたり経費	4,025円	221円	4,274円	211円	4,304円	201円

	H24年度（4年目）	
	養護老人ホーム	元気ふれあい館
①事業収支（収入－支出）	17,993千円	△7千円
②利用料金比率	0.2%	1.5%
③人件費比率	45.3%	17.5%
④外部委託費比率	15.4%	42.0%
⑤利用者1人あたり経費	4,375円	197円

※ 元気ふれあい館の利用者1人あたり経費は、貸館利用者数と事業参加者数にて算出。

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	A	緊急時の対応において、マニュアル改訂時には職員研修・想定訓練等も併せて取組んでください。また、元気ふれあい館の利用者増加策について、事業計画で提案のあった事業の取組を積極的に展開されることを期待しています。
22	S	安全確保のためのマニュアルの作成など、昨年度の評価結果を踏まえた改善がなされ、総合的に良好な管理運営がなされていると考えます。高齢者の健康及び福祉の増進、交流の場としての機能がより発揮できるよう、いきいき百歳体操をはじめとした介護予防関連事業の充実を期待します。
23	S	総合的に良好な管理運営がなされていると考えます。引き続き適切な管理運営に努めていただくとともに、高齢者の心身の健康及び福祉の増進、高齢者の交流の場の提供等の機能がより発揮されるよう、指定管理者制度ならではの自主的な取組の充実を期待します。
24	S	元気ふれあい館の事業収支が若干のマイナスとなりましたが、前回指摘した事項について一定改善され、また、利用者数が増えており、総合的に良好な管理運営がなされていると考えます。引き続き適切な管理運営に努めていただくとともに、口頭だけではなく全体に対する満足度調査の実施についても検討をお願いします。

(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	A	協定書や事業計画書に沿って事業運営がされており、サービス低下にならないよう直営時の臨時職員を採用する等職員を厚めに配置し、外部委託分はなるべく安価に抑える等で節約に努めている。
22	S	協定書や事業計画書に沿って事業運営がされている。また、パンフレットの作成や元気ふれあい館の意見箱設置等、利用案内の充実や利用者ニーズの把握に努めて、サービス向上を図っている。
23	S	協定書や事業計画書に沿って事業運営がされている。今後、職員研修について年次別研修を充実し、一層のサービス向上を図られたい。
24	S	協定書や事業計画書に沿って事業運営がされている。居室の整頓指導やテイルームの冷蔵庫の固定など震災対応にも取り組んでいる。また積極的な働きかけにより体を動かしてもらうよう努めるなど生活不活発病防止も図っている。

24	S	<p>【養護老人ホーム】</p> <p>完成から10年目を迎え建物には支障を生じていないまでも、設置や備品類には経年劣化の兆候が目立つものも出ている。そうしたなか生活の安全確保と利便性に留意して速やかに修繕、あるいは交換しており経営的にはこれまでになく負担が多くなったものの健全性は維持している。利用者と家族からの苦情は取り立てて寄せられておらず、具体的な要望にはその都度対応してきた。通院と通所介護で連日30人ぐらいが外出していることから流行中のインフルエンザとノロウィルスの感染者が発生したが重症者はなく短期間で収束し、今後に役立つ教訓が得られた。利用者の高齢化と75%が介護認定を受けているという特養化により廃用症候群からくる転倒が目立っており、さらなる運動と歩行への誘導と働きかけの必要性を痛感する年度となった。</p> <p>【元気ふれあい館】</p> <p>建物、設備の維持管理はトラブルもなく順調かつ適正に行えた。パワーリハビリ、いきいき百歳体操を含め利用者は微増ながら過去最高となった。</p>

(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	A	<p>【養護老人ホーム】</p> <p>建物、設備の維持管理については、特に安全面を配慮して適切な管理に努めてきた。運営面では、法令を順守するとともに、サービスの低下を来さないよう人員配置に努めてきたところである。経営面においても一定の健全性は確保されており、年度末には突発的な修繕などにも対応できるよう積立も行う事が出来た。</p> <p>利用者家族からの苦情・要望については、意見箱等を利用して、その都度解決してきたところであるが、さらに当初の「声なき声を拾う」という目標レベルに向け工夫する必要がある。緊急時の対応は、訓練等を通じ体制づくりを進めてきたが、さらに実際の災害や事故に合わせたマニュアルづくりに現在取り組んでいるところである。</p> <p>【元気ふれあい館】</p> <p>利用率については、パンフレット及びホームページの作成による広報を行い昨年と比べ、微増したものの、利用率向上に向けさらなる工夫が必要だと考えている。建物、設備の管理及び経営については、問題なく行うことができた。また、施設利用者からの苦情・要望については、年間数件に止まったものの、その受付窓口のあり方に一工夫する必要がある。</p>
22	S	<p>【養護老人ホーム】</p> <p>建物、設備の維持管理については、安全性、利便性に配慮して適切な管理を行い、今後発生し得る修繕については、速やかに高知市に報告するように努めてきた。運営面では、感染・身体拘束・事故防止を重点に法人理念や法令を順守することに努めてきたところである。経営面では、健全で安定的な運営を行う事が出来た。</p> <p>利用者や家族からの苦情・要望については意見箱や苦情解決制度の周知を福寿園だより等を活用して利用者や家族に届けてきたところである。また、寄せられた苦情・要望に対し、その都度答えを出しているが年度末には第三者委員に全てを報告し必要な助言を得ている。緊急時の対応については、地震対応を含む災害対策マニュアルを作成し訓練を行い周知徹底を行っている。</p> <p>【元気ふれあい館】</p> <p>利用者の苦情・要望を受け付ける意見箱を設置しニーズの把握に努めた。利用率の向上については、昨年からの課題であった調理実習室の利用率の向上を重点に取り組み全体では4.2%の増加となった。建物、設備の維持管理については適正に行えた。</p>
23	S	<p>【養護老人ホーム】</p> <p>建物、設備の維持管理はとりわけ安全性に留意して適正な管理に努め、運営面では感染と事故防止に主眼をおいて利用者の方々が穏やかに過ごせるよう配慮している。経営面では老朽化に伴う備品などの更新を速やかに行っているが、健全性を保っている。利用者や家族からの苦情、要望については世話人会と意見箱や第三者委員を活用して汲み上げているが、苦情が寄せられることなく1年間を過ごすことができた。緊急時の対応は、対策マニュアルを備え、訓練を通じて周知を図っており、今後ライフラインの確保にむけて指定管理者側の負担による設備投資を計画している。</p> <p>【元気ふれあい館】</p> <p>建物、設備の維持管理は利用者の利便性と安全を念頭に適正に行えた。利用者のための意見箱と職員の聞き取りや説明でニーズの把握を心掛け、微増ながら3年間で利用者は最も多くなった。</p>

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				
施設の設置目的、基本方針等		施設の設置目的及び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
使用許可等（元気ふれあい館）		使用許可等申請、受付は利用統計等が作成され、適正に行なわれているか。	3	3
利用料金等の徴収状況		徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行なわれているか。	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・職員の定着化		基準に基づき、適切な人員配置がされたか。職員の安定的な雇用が保たれているか	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。	2	2
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		法令に基づく検査、届出等はなされ、適正な運営が行なわれているか。	3	3
利用者の安全性の確保		利用者の安全対策についてマニュアルを作成し、周知が図られているか。	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
保険加入		仕様書等に定める保険に加入しているか。	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応じているか。	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	3
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
20項目×3点=60点			59	59
			60	60

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
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。	4	4
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
衛生管理等		衛生管理や浴室等の水質管理の対応は適切であるか。	3	3
②運営業務				
入所者処遇の確保		計画に示された入所者生活水準の確保がされているか。	4	4
職員の対応		利用者対応、来館者への接客態度は良好か。	4	4
利用案内		パンフレット・施設内利用案内・行事開催案内等は判り易く、使い易いものになっているか	4	4
利用者満足度の把握		入所生活全般にわたり、入所者の意向・希望を尊重するよう配慮されているか。元気ふれあい館については、利用者等の要望・声を把握する方法を考えているか。	4	4

利用促進に向けた取り組み	元気ふれあい館について利用者の増加や利便性を高めるための取り組みが行なわれているか。	4	4
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
地域等との連携・福祉の向上	地域との交流や地域における健康の増進・福祉の向上を目的とした活動を積極的に行なっているか、また、ボランティアなど積極的に受け入れているか	4	4
10項目×4点=40点		38	38
		40	40

評価基準（再掲）

点数	小項目の評価基準
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	3
人件費比率		支出に占める人件費の割合が減らされずぎていないか。	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
3項目×3点=9点			9	9
			9	9

評価基準（再掲）

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	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	×0.450	27	54%	59	26	S
(2) サービスの品質	40	×0.450	18	36%	38	17	
(3) サービスの安定性	9	×0.6	5	10%	9	5	
合計	109		50	100%	106	48	

(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。