

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 26 年 4 月 1 日～平成 31 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】 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： 23 人	非常勤： 12 人	その他： 4 人 合計： 39 人

2. 利用状況

	H26年度（1年目）		H27年度（2年目）		H28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	46,666 人 措置 46,461 人 短期入所 205 人	45,657 人	46,974 人 措置 46,835 人 短期入所 139 人	47,920 人		
利用回数	—	1970 回	—	1989 回		
開館日数	365 日	299 日	366 日	299 日		
利用率	98.3%	43.9%	98.7%	44.3%		
事業開催数	—	いきいき百歳体操 3,478 人 パワーリハビリ 4,309 人	—	いきいき百歳体操 4,048 人 パワーリハビリ 4,851 人		

	H29年度（4年目）		H30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
利用者数				
利用回数				
開館日数				
利用率				
事業開催数				

※ [利用率算出方法の説明]

養護老人ホーム $\frac{\text{年間延べ利用者数（措置者+短期入所）}}{\text{（定員（措置 128 名+短期入所 2 名）} \times \text{開館 366 日）}}$
 元気ふれあい館 $\frac{\text{年間延べ利用者数}}{\text{貸室数 5} \times \text{3（午前/午後/夜）} \times \text{開館 299 日}}$

3. 収支状況

単位：千円

		H26年度（1年目）		H27年度（2年目）		H28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	221,781	0	225,258	0		
	指定管理料	0	10,294	0	10,294		
	利用料金	※1,014	141	※685	207		
	その他	334	0	268	0		
	収入計	223,129	10,435	226,221	10,501		
支出	管理運営費	43,226	8,638	44,243	8,720		
	人件費	95,424	1,799	96,958	1,781		
	その他	76,143	0	74,145	0		
	支出計	214,793	10,437	215,346	10,501		

		H29年度（4年目）		H30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
収入	老人保護措置費				
	指定管理料				
	利用料金				
	その他				
	収入計				
支出	管理運営費				
	人件費				
	その他				
	支出計				

※短期入所(高齢者緊急一時宿泊事業)

4. 運営状況指標

	H26年度（1年目）		H27年度（2年目）		H28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）	8,336 千円	△2 千円	10,875 千円	0 千円		
②利用料金比率	0.4%	1.4%	0.3%	1.9%		
③人件費比率	44.4%	17.2%	45.0%	16.9%		
④外部委託費比率	15.3%	44.3%	14.9%	43.0%		
⑤利用者 1 人あたり経費	4,602 円	195 円	4,584 円	184 円		

	H29年度（4年目）		H30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
①事業収支（収入－支出）				
②利用料金比率				
③人件費比率				
④外部委託費比率				
⑤利用者 1 人あたり経費				

※ 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)
26	S	適切な管理運営がなされていると考えます。利用者ニーズの把握に努め、サービスの向上につながるより良い取組を期待します。
27	S	適正な管理運営がなされていると考えます。引き続き、利用者の安全確保を第一に考え、感染症防止などについては十分な対策をとっていただくとともに、入居者の処遇向上につながる取組を期待します。
28		
29		
30		

(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)
26	S	協定書や事業計画書に沿って事業運営がされている。 ホームページのリニューアルを実施し、イベントや講座の情報発信を行うことにより利用者増加を目指すとともに、元気ふれあい館には意見箱を設置する等、利用者ニーズの把握に努め、サービス向上を図っている。 また、地元町内会や福井保育園等との交流も活発である。
27	S	設置目的に沿った事業を協定書や事業計画書をもとに運営がされている。 ホームページの随時更新等によるイベントや講座の情報発信が行われ、利用者の増加が図れている。 今後も引き続き、施設利用者のニーズや要望の把握に努めていってほしい。施設ではいつトラブル等が発生するかわからないという気持ちを持って今後も臨機応変に対応をお願いしたい。 地域ネットワークを活用した、地元町内会や福井保育園等との交流も活発である。
28		
29		
30		

(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)
26	S	<p>【養護老人ホーム】 指定管理2期目の初年度は消費税のアップと共にスタートした。設備や備品の修繕と買換えは年を追って頻繁に迫られる事態が継続している。前年の電気料金に加え消費税の増加は経営には悪影響、経営活動収支差額は最少となった前年をさらに下回った。ただ年度当初の一時期を除けばずっと満床を維持できたことから、健全性は辛うじて保っている。職員の定着率は高く、必要な資格を取得する職員が相次いでおり専門性と処遇のスキルは向上していると感じている。</p> <p>利用者や家族からの苦情は寄せられず安定した暮らしを提供できている。2年続きでノロウイルスの感染者が出たがこの年は全く感染者を出すことなく過ごせたのは、これまでの経験を活かして対応した成果だと自負している。利用者の ADL や認知自立度の低下は年を追って進んでおり、自立の人は僅か13%に過ぎず居室内での転倒が相変わらず多発している。リハビリへの誘導、体操と歩行への参加を呼び掛けを重ねており、最近は日に40人程度が参加するようになっている。</p> <p>【元気ふれあい館】 施設の維持管理に問題はなく、利用者のトラブルやクレームもなく順調に過ごすことが出来た。昨年8月の異常気象の長雨の影響で利用者は一時的に足が遠のいたが年間を通せば利用者数に変化はなかった。</p>

27	S	<p>【養護老人ホーム】 設備や備品の更新は年を追って頻繁に迫られる状況は変わりなく続いている。ただ人件費、事務費支出、事業費支出などは前年を上回ったものの、年間を通して満床を維持できたことから、経営活動収支差額は過去最少であった前年を上回ることが出来た。今期は特に利用者の入れ替わりが激しい年度となり、受け入れる職員には大きな負担をかけることになったが職員の定着率が高く処遇の技量も向上し、チームワーク良く対応できていることから順調に施設運営を継続していくことが出来ている。感染症の発生は毎日40人を超す利用者が通院や通所で外出する状況にあっては完全には避けられないがノロウイルス、インフルエンザとも発症者は出たものの、いずれも少人数、短期間で収束できた。新たに入所してくる人たちに自立の人はいないため特養化していく傾向は止まらないが、基準以上の人員配置で対応していくほかない状況にあることから施設経営の厳しさは年を追って増すことは避けられない見通しとなっている。</p> <p>【元気ふれあい館】 施設の維持管理に問題はなく順調に1年間過ごせた。いきいき百歳体操とパワーリハビリも参加者は増えている。利用者の方が季節に応じて自分たちで育てた花をたくさん持ってきてくださるのでそれが来館者の目を楽しませてくれているし会話のきっかけにもなっており感謝している。</p>
28		
29		
30		

7. 評価シート（自己評価・1次評価）

(1) 履行の確認

中項目	確認内容	自己評価	1次評価
小項目			
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組がなされているか。	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。	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	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	清掃は確実に実行されているか。	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・保守は適切に行われているか。	3	3
20項目×3点=60点		60	60
		/	/
		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	確認内容	自己評価	1次評価
小項目			
①維持管理業務			
経費節減の取組	設備管理・修繕等が計画的に実施されているか。	4	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。	4	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。	4	4
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	利用者への処遇対応（※H27年度より）、来館者への接客態度は良好か。	3	3
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	3

利用促進に向けた取組	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組が行われているか。	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	3
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		39	35
		/	/
		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	確認内容	自己評価	1次評価
小項目			
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
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%	60	27	S
(2) サービスの品質	40	×0.450	18	36%	35	15	
(3) サービスの安定性	9	×0.600	5	10%	9	5	
合計	109	—	50	100%	104	47	

(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。