

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	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, デイルーム, 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】 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	24人	非常勤職員	11人	契約社員	0人	合計	40人	
	パート職員	0人	アルバイト	0人	その他	5人			

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	平成 26 年度 (1 年目)		平成 27 年度 (2 年目)		平成 28 年度 (3 年目)		平成 29 年度 (4 年目)		平成 30 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)	46,720	46,461	46,848	46,835	46,720	46,874				
養護老人ホーム利用者数 短期入所(人)	730	205	732	139	730	161				
稼働率(パーセント)	98.4	98.3	98.4	98.7	98.4	98.8				
元気ふれあい館利用者数(人)	50,000	45,657	50,000	47,920	50,000	45,410				
元気ふれあい館利用回数(回)	4,485	1,970	4,485	1,989	4,485	2,001				
利用率(パーセント)	50.0	43.9	50.0	44.3	50.0	44.8				
目標値に対する達成状況について										

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	平成 26 年度 (1 年目)		平成 27 年度 (2 年目)		平成 28 年度 (3 年目)		平成 29 年度 (4 年目)		平成 30 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	46,666 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	46,874 人 <措置> 46,713人 <短期入所> 161人	45,410 人				
利用者数:対前年度比	100.7 %	100.2 %	100.7 %	105.0 %	99.8 %	94.8 %	- %	- %	- %	- %
開館日数	365 日	299 日	366 日	299 日	365 日	298 日				
利用回数	- 回	1,970 回	- 回	1,989 回	- 回	2,001 回				
利用率	98.3 %	- %	98.7 %	- %	98.8 %	- %	- %	- %	- %	- %
養護老人ホーム										
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										
利用状況についての評価										

※ 利用率の算定方法:

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

※ H25年度実績 <養護老人ホーム> 利用者数:46,319人(措置46,186人,短期入所133人),開館日数:365日
 <元気ふれあい館> 利用者数:45,559人,開館日数:300日

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

	平成 26 年度 (1 年目)		平成 27 年度 (2 年目)		平成 28 年度 (3 年目)		平成 29 年度 (4 年目)		平成 30 年度 (5 年目)	
	養護老人ホーム	元氣ふれあい館	養護老人ホーム	元氣ふれあい館	養護老人ホーム	元氣ふれあい館	養護老人ホーム	元氣ふれあい館	養護老人ホーム	元氣ふれあい館
収入	老人保護措置費	221,781	0	225,258	0	228,066	0			
	指定管理料	0	10,294	0	10,294	0	10,294			
	利用料金収入※	1,014	141	685	207	679	165			
	自主事業収入	0	0	0	0	0	0			
	その他収入	334	0	268	0	581	0			
	収入計	223,129	10,435	226,211	10,501	229,326	10,459	0	0	0
支出	人件費	95,424	1,799	96,958	1,781	97,288	1,807			
	光熱水費	18,216	2,367	22,908	2,866	21,717	2,858			
	保険料	584	139	538	158	580	161			
	委託料	32,943	4,624	28,079	2,928	28,506	3,027			
	修繕費	2,836	0	2,923	153	2,141	96			
	事業費	64,740	1,122	63,913	2,227	64,392	2,123			
	租税公課	50	386	27	388	60	387			
	支出計	214,793	10,437	215,346	10,501	214,684	10,459	0	0	0
差引収支 (収入計-支出計)	8,336	▲ 2	10,865	0	14,642	0	0	0	0	

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	平成 26 年度 (1 年目)		平成 27 年度 (2 年目)		平成 28 年度 (3 年目)		平成 29 年度 (4 年目)		平成 30 年度 (5 年目)	
	養護老人ホーム	元氣ふれあい館	養護老人ホーム	元氣ふれあい館	養護老人ホーム	元氣ふれあい館	養護老人ホーム	元氣ふれあい館	養護老人ホーム	元氣ふれあい館
① 利用料金比率	0.5 %	1.4 %	0.3 %	2.0 %	0.3 %	1.6 %	- %	%	- %	%
② 指定管理料比率	0.0 %	98.6 %	0.0 %	98.0 %	0.0 %	98.4 %	- %	%	- %	%
③ 人件費比率	44.4 %	17.2 %	45.0 %	17.0 %	45.3 %	17.3 %	- %	%	- %	%
④ 利用者1人当たりの管理コスト	4,603 円	229 円	4,584 円	219 円	4,580 円	230 円	- 円	円	- 円	円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	0 円	225 円	0 円	215 円	0 円	227 円	- 円	円	- 円	円
⑥ 外部委託費比率	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%

※【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 26 年度 (1 年目)		平成 27 年度 (2 年目)		平成 28 年度 (3 年目)		平成 29 年度 (4 年目)		平成 30 年度 (5 年目)	
	調査の実施内容									
① 調査方法										
② 調査期間										
③ 配布数										
④ 回収数										
⑤ 回収率		- %		- %		- %		- %		- %
調査結果										

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

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
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
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3
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
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
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
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
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
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
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
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	3	3	3
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
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	3	3	3
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
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
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
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
18 個人情報保護に関すること	個人情報保護に関する対策は適切か	3	3	3
19 情報公開に関すること	情報公開に関する対応は適切か	3	3	3
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
配点60点(20項目×3点)		小計	60	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	5	3	3.2
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	3	3.7
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	3	3.2
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	4	4
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	5	4	4
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	4	4
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	5	4	3.8
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	5	3	3
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	3.2
配点45点(9項目×5点)		小計	44	31

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
2 事業収支	事業収支は妥当か	3	3	3
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3
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
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
配点15点(5項目×3点)		小計	15	15

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	概ね事業計画・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	60 点	100 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	45 点	44 点	98 %	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	120 点	119 点	99 %	106 点	88 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
26	<p>【養護老人ホーム】</p> <p>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。職員の定着度は高く、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、最近では日に40人程度が参加するようになってきている。</p> <p>【元気ふれあい館】</p> <p>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	<p>【養護老人ホーム】</p> <p>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、経常活動収支差額は過去最少であった昨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】</p> <p>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るし会話のきっかけにもなっており感謝している。</p>
28	<p>【養護老人ホーム】</p> <p>完成後13年目を迎える家電製品を始めとする備品類や設備などは修理がかなわず買い替えを余儀なくされることが多く活動収支差額は収縮傾向が続いていたが年間を通し満床を維持できたことに加え、措置費の若干のアップが得られたことから経営状況は上向きとなった。職員の定着率は引き続き高く経験を重ねることでスキルも高くなっており、運営上のトラブルや事故もなく、感染症の流行する時期もインフルエンザの発症者が一人だけで過ごすことが出来た。ただ認知症の進行や精神障害の疑いで精神科に世話になる利用者の比率が目立って増加する傾向が続いており、コミュニケーションが取りづらく処遇が困難な利用者が増えており職員の負担が増えている。また相変わらず居室での転倒による骨折も目立っており体操やリハビリへの参加の声掛けを続けている。</p> <p>【元気ふれあい館】</p> <p>施設の運営管理にはまったく問題はなく利用者からのクレームや事故もなく順調な施設運営で1年間を過ごせた。利用者数は少し減少したがいきいき百歳体操とパワーリハビリの参加者は増加した。利用者の方からの花のプレゼントも続いており来館者にも喜ばれている。</p>

29	
30	

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
26	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	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もらいたい。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	協定書や仕様書、事業計画をもとに適切に運営がされている。施設利用者が参加できる年間行事やクラブ活動も実施され、研修等へ職員が参加することでスキルアップにも努めている。事故の原因に対しての対処方法について今後も見直しや検討を重ねていってもらいたい。引き続き、利用者のニーズの把握や意思疎通の困難な方への対処方法を検討するなどの対応や、地域との交流の発展に努めていってもらいたい。
29	
30	

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 点	100 %	S
(2) サービスの質の確認	45 点	32.1 点	71 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	15 点	100 %	
合計	120 点	107.1 点	89 %	

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2点以下の評価があるもの	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、また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。	概ね事業計画書・仕様書に沿った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

適切な管理運営がなされていると評価します。入所者，利用者の希望・要望にも適切に対応されていると考えます。今後も引き続き，ニーズに応じた自主事業の実施等を通じて，一層のサービスの向上が図られることを期待します。

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
26	S	- 点	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	- 点	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	S	107.1 点	適正な管理運営がなされていると評価します。入所者，利用者の希望・要望にも適切に対応されていると考えます。 今後も引き続き，ニーズに応じた自主事業の実施等を通じて，一層のサービスの向上が図られることを期待します。
		点	
		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