

1. 施設概要

施設名	高知市福寿園	施設所管課	元氣いきがい課	
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～平成26年3月	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. 元氣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、テイルム、多目的ホール、浴室、リハビリルーム、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 ○元氣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：26人	非常勤：8人	その他：5人	合計：39人

2. 利用状況

	H21年度（1年目）		年度（ ）	
	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
利用者数	46,315人 (措置 46,239人 短期入所 76人)	39,145人		
利用回数	—	1,618回		
開館日数	365日	298日		
利用率	97.6%	36.2%		
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		

※ [利用率算出方法の説明] 養護老人ホーム 年間延べ利用者数（措置者+短期入所）  
 元氣ふれあい館 (定員(措置128名+短期入所2名)×開館365日)  
 利用率 利用回数  
 貸室数5×3(午前/午後/夜)×開館298日

3. 収支状況

単位：千円

	H21年度（1年目）		年度（ ）	
	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	213,036	0	
	指定管理料	0	9,963	
	利用料金	※364	246	
	その他	281	1	
	収入計	213,681	10,210	
支出	管理運営費	40,839	7,926	
	人件費	79,700	2,138	
	その他	65,903	149	
	支出計	186,442	10,213	

※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）		年度（ ）	
	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事業収支（収入－支出）	27,239千円	△3千円		
②利用料金比率	0.1%	2.4%		

③人件費比率	42.7%	20.9%		
④外部委託費比率	16.9%	40.9%		
⑤利用者1人あたり経費	4,025円	261円		

※ 元氣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り組んでください。また、元氣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みを積極的に展開されることを期待しています。

(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、節約に努めている。

(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	【養護老人ホーム】 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。 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。 【元氣ふれあい館】 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工夫する必要がある。

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。	2	2
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。	2	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、従業者への研修、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
			57	58
20項目×3点=60点			/	/
			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。	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。	3	3
職員の対応		利用者対応、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。	3	3
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。	3	3

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。	2	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。	3	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		31	32
		/	/
		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すぎではないか。	2	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			8	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%	58	26	A
(2) サービスの品質	40	×0.450	18	36%	32	14	
(3) サービスの安定性	9	×0.6	5	10%	9	5	
合計	109		50	100%	99	45	

(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。