

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 31 年 4 月 1 日 ~ 令和 6 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		
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 25人 パート職員 0人	非常勤職員 15人 アルバイト 0人	契約社員 0人 その他 5人
合計			45人

2 目標値と達成状況(指定管理者記入欄)

指標	令和 元 年度 (1 年目)		令和 2 年度 (2 年目)		令和 3 年度 (3 年目)		令和 4 年度 (4 年目)		令和 5 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)	46,848	46,663	46,720	46,523	46,720	45,856	46,720	46,054	46,848	45,453
養護老人ホーム利用者数 短期入所(人)	732	304	730	246	730	183	730	242	732	171
稼働率(パーセント)	100.0	98.7	100.0	98.6	100.0	97.0	100.0	97.6	100.0	95.8
元気ふれあい館利用者数(人)	50,000	38,131	40,000	20,410	40,000	14,184	40,000	23,602	40,000	29,586
元気ふれあい館利用回数(回)	2,055	1,729	1,350	976	1,350	737	1,350	1,191	1,350	1,462
利用率(パーセント)	50.0	42.0	50.0	36.1	50.0	37.8	50.0	33.3	50.0	32.7
目標値に対する達成状況について	養護老人ホームについては稼働率目標に限り近く、効率的な運営ができた。元気ふれあい館については新型コロナウイルスの影響で令和2年3月から休館したため利用率が下がった。		養護老人ホームについては稼働率目標に限り近く、効率的な運営ができた。元気ふれあい館については新型コロナウイルスの影響で2度の休館期間があり利用率は下がった。		退園者が多数となる一方で待機者少数のため、空室が多くなり稼働率は低下した。元気ふれあい館は新型コロナ対策での休館期間が長期間に及び利用率低下となった。		待機者が少数のため、退園者が出てはすぐに入居することができなかったため、稼働率は低下した。元気ふれあい館は新型コロナ対策での休館期間が長期間に及び再開しても様子を見ているのか利用率が戻らなかった。		待機者が少数の状況が続いており、退園者が多く空室が生じるなど稼働率は低下している。元気ふれあい館は休館することがなかったため利用回数が回復してきた。	

3 利用状況(指定管理者記入欄)

	令和 元 年度 (1 年目)		令和 2 年度 (2 年目)		令和 3 年度 (3 年目)		令和 4 年度 (4 年目)		令和 5 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	46,967 人 <措置> 46,663人 <短期入所> 304人	38,131 人	46,769 人 <措置> 46,523人 <短期入所> 246人	20,410 人	46,039 人 <措置> 45,856人 <短期入所> 183人	14,184 人	46,296 人 <措置> 46,054人 <短期入所> 242人	23,602 人	45,624 人 <措置> 45,453人 <短期入所> 171人	29,586 人
利用者数:対前年度比	100.7 %	90.9 %	99.6 %	53.5 %	98.4 %	69.5 %	100.6 %	166.4 %	98.5 %	125.4 %
開館日数	366 日	274 日	365 日	180 日	365 日	130 日	365 日	238 日	366 日	298 日
利用回数	— 回	1,729 回	— 回	976 回	— 回	737 回	— 回	1,191 回	— 回	1,462 回
利用率	98.7 %	— %	98.6 %	— %	97.0 %	— %	97.6 %	— %	95.9 %	— %
研修室	—	50.4%	—	48.5%	—	43.6%	—	29.7 %	—	30.4 %
栄養実習室	—	9.3%	—	5.3%	—	0.5%	—	1.6 %	—	3.7 %
和室	—	36.9%	—	26.6%	—	32.3%	—	29.8 %	—	22.3 %
交流支援室A	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
交流支援室B	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
交流支援室C	—	58.5%	—	46.6%	—	57.2%	—	51.5 %	—	51.9 %
集会所	—	54.9%	—	53.5%	—	55.4%	—	54.0 %	—	55.3 %
利用状況についての評価	栄養実習室は管利団体が料理教室で利用するが、利用者負担が発生するため利用率が低くなる。利用増に向けてHPに空き状況を掲示LPRしたい。		利用増に向けてHPに空き状況を掲示LPRしたがやはりコロナウイルスによる休館があったため利用率が下がった。		栄養実習室は開館中も感染予防での利用自粛が続いた。他の貸室は再開と同時に多くの団体に積極的に利用されている。		コロナで休館があり再開されたものの様子を見ている団体もあった。HPに再開の案内を出したりPRを行ったがコロナ前の状況にはなっていない。		新型コロナウイルス感染症の影響が縮小し、休館日が無かったことから利用者数が前年より増加したが、コロナ以前の状況には至っていない。	

※ 利用率の算定方法:

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

※ H30年度実績 <養護老人ホーム> 利用者数:46,636人(措置46,327人, 短期入所309人), 開館日数:365日

<元気ふれあい館> 利用者数:41,929人, 開館日数:298日

※ 交流室A及びBは, 交流室Cをパーテーションで区切った場合の貸室名称。交流室A又はBとしての使用はなかった。

4 収支状況(指定管理者記入欄)

単位:千円

	令和元年度 (1年目)		令和2年度 (2年目)		令和3年度 (3年目)		令和4年度 (4年目)		令和5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	
収入	老人保護措置費	229,837	0	230,436	0	227,358	0	227,957	0	223,154	0
	指定管理料	0	10,470	0	10,470	0	10,540	0	11,012	0	12,629
	利用料金収入	1,435	107	1,145	38	856	19	1,125	5	795	30
	自主事業収入	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他収入	166	0	1,789	0	490	17	1,984	833	9,304	213
	積立資産取崩収入	3,100	0	5,200	0	5,200	0	8,200	0	9,200	0
	収入計	234,538	10,577	238,570	10,508	233,904	10,576	239,266	11,850	242,453	12,872
支出	人件費	108,945	3,402	114,725	3,304	116,259	3,287	117,748	3,424	113,197	3,716
	光熱水費	23,535	2,881	22,468	2,400	25,578	2,493	36,006	4,018	31,290	4,527
	保険料	507	147	574	102	527	103	564	104	507	130
	委託料	31,079	1,095	30,163	1,113	29,649	1,084	30,391	1,129	24,992	1,177
	修繕費	2,453	246	2,361	204	2,198	47	1,864	627	4,947	412
	事業費	62,714	2,331	66,451	2,909	65,240	3,120	64,448	1,974	69,098	2,329
	租税公課	62	480	88	477	41	481	87	533	39	580
	支出計	229,295	10,582	236,830	10,509	239,492	10,615	251,108	11,809	244,070	12,871
差引収支 (収入計-支出計)	5,243	▲5	1,740	▲1	▲5,588	▲39	▲11,842	41	▲1,617	1	

5 運営状況分析指標(指定管理者記入欄)

	令和元年度 (1年目)		令和2年度 (2年目)		令和3年度 (3年目)		令和4年度 (4年目)		令和5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
① 利用料金比率	0.6 %	1.0 %	0.5 %	0.4 %	0.4 %	0.2 %	0.5 %	0.0 %	0.3 %	0.2 %
② 指定管理料比率	0.0 %	99.0 %	0.0 %	99.6 %	0.0 %	99.7 %	0.0 %	92.9 %	0.0 %	98.1 %
③ 人件費比率	47.5 %	32.1 %	48.4 %	31.4 %	48.5 %	31.0 %	46.9 %	29.0 %	46.4 %	28.9 %
④ 利用者1人当たりの管理コスト	4,882 円	278 円	5,064 円	515 円	5,202 円	748 円	5,424 円	500 円	5,350 円	435 円
⑤ 利用者1人当たりの高知市負担コスト	0 円	275 円	0 円	513 円	0 円	743 円	0 円	467 円	0 円	427 円
⑥ 外部委託費比率	13.6 %	10.3 %	12.7 %	10.6 %	12.4 %	10.2 %	12.1 %	9.6 %	10.2 %	9.1 %

※【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)

	令和元年度 (1年目)		令和2年度 (2年目)		令和3年度 (3年目)		令和4年度 (4年目)		令和5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	
調査の実施内容	① 調査方法	①担当職員による個別利用者への聞き取り②目安箱の設置		①担当職員による個別利用者への聞き取り②目安箱の設置		①担当職員による個別利用者への聞き取り②目安箱の設置		①担当職員による個別利用者への聞き取り②目安箱の設置		①担当職員による個別利用者への聞き取り②目安箱の設置	
	② 調査期間	①年1回	-	①年1回	-	①年1回	-	①年1回	-	①年1回	-
	③ 配布数	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	④ 回収数	②0	②0	②0	②0	②0	②0	②0	②0	②0	②0
	⑤ 回収率	①100%	-	①100%	-	①100%	-	①100%	-	①100%	-
調査結果	①利用者の要望や苦情を聞きケアプランに反映させている。		①利用者の要望や苦情を聞きケアプランに反映させている。		①利用者の要望や苦情を聞きケアプランに反映させている。		①利用者の要望や苦情を聞きケアプランに反映させている。		①利用者の要望や意見等を聞き、日常の支援業務やケアプラン、施設管理に反映させている。		

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
令和5年9月30日	エアコンの調節を勝手にするので注意して欲しい	エアコン操作は職員が行うことについて対象者に説明。
令和5年12月12日	他の利用者の尿臭がきついで何とかしてほしい。	ヘルパーと連携しながら入浴の実施やパット交換等の徹底を図ることとした。
令和5年12月16日	他の利用者が女性浴室の扉が開くと覗くので注意して欲しい	指摘された対象者に行動について注意するよう説明。今後、行動を注視していく。
令和6年3月19日	他の利用者が箸の先をつまよじ代わりに使うのでやめて欲しい	対象者に他の入所者の思いを伝え、今後の行為について注意を呼びかけた。
令和6年3月24日	隣の騒音がうるさいので注意して欲しい	対象者に隣室者への迷惑行為にならないよう注意を呼び掛けた。

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	3.0	
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	3.0	
3 職員配置	適切な人員配置がされたか	3	3	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
11 修繕業務	修繕業務は適切に行われたか	2	3	3.0	
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	3.0	
13 利用状況	利用者数・稼働率等は適切な水準か	2	3	2.7	
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	2	3	2.7	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
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	3.0	
配点60点(20項目×3点)		小計	57	60	59.4

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	3	3	3.0	
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	4	3.0	
3 施設内の案内表示	施設内の案内表示は見やすくなっているか	4	3	3.0	
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なっているか	4	4	3.0	
5 維持管理業務	日常清掃業務や衛生管理は適切か	3	3	3.0	
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	4	3	3.0	
7 事業の実施状況	事業は効果的に行われたか	4	3	3.0	
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	4	4	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	4	3	3.0	
配点45点(9項目×5点)		小計	34	30	27.3

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	2	3	3.0	
2 事業収支	事業収支は妥当か	2	2	2.0	
3 経営状況	指定管理者の経営状況は妥当か	3	3	3.0	
4 人件費比率	支出に占める人件費の割合は妥当か	3	3	3.0	
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	3.0	
配点15点(5項目×3点)		小計	13	14	14.0

※ 8(3)2事業収支について、福寿園指定管理における収支状況は元気ふれあい館の中で判断をするため、総合評価は「3」としている。

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	おおむね事業計画・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	57 点	95 %	60 点	100 %
(2) サービスの質の確認	45 点	34 点	76 %	30 点	67 %
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	13 点	87 %	14 点	93 %
合計	120 点	104 点	87 %	104 点	87 %

(2) 自己評価(指定管理者評価)の内容

年度	評価内容
元	<p>【養護老人ホーム】 指定管理者3期目の初年度で通算11年目の施設運営となり、これまでの経験を生かした安定した施設運営を行うことができた。 感染症対策については、インフルエンザ感染者は利用者、職員各1名の最小限に抑えることができた。新型コロナウイルス感染症についても迅速に感染防止対策を開始し、利用者、関係者、職員の協力を得て適切な対応を行なっている。また、懸案である転倒防止や健康管理に努め、転倒事故件数、入院者数は前年よりも減少した。強みである職員の定着率の高さも維持しており、新たに2名の職員が介護福祉士資格を取得するなど自己研鑽への意欲も旺盛である。10月に実施された福祉・介護職員を対象とした処遇改善を踏まえ、福寿園でも類似職場としてのバランスと職員のモチベーション維持を図るため、12月から給与を増額する処遇改善を実施した。また、新品ではないが使用者に応じた高さ調節の可能な金属ベッド約40台を当法人内で融通し、木製ベッドと交換するなど経費面を工夫して安全対策を行なった。 収支決算は、人件費、委託費、修繕費等の増高により経常増減差額比率は約0.7%となり、過去最低となったが、人件費の増については人件費積立金の取り崩しにより対応するなど、計画的な経営に努めている。</p> <p>【元気ふれあい館】 新型コロナウイルス対策として休館する前、2月までの利用状況は、ほぼ前年並みの安定した利用状況となっている。貸館事業については、HPを活用し予約状況の公開を新たに開始するなど、利用者の拡大、稼働率の向上への取組を進めた。</p>
2	<p>【養護老人ホーム】 指定管理者通算12年目は、年度を通じて新型コロナウイルスに対峙することとなった。 感染時の重症化リスクの高い高齢者の入所施設として、施設内でクラスターを発生させないよう感染予防に努め、入所者、職員ともに感染者は発生しなかった。また、他の感染症についても抑止することができた。 入所者については、介護度の上昇が続いている。この介護度上昇に伴う職員の負担増に対応するとともにパート勤務の人材確保が困難となりつつあることから、正職員を1名増員し職員の体制を強化した。 設備、機能面では、施設内の共有スペースに見守りカメラ16台を設置した。入所者の転倒時や問題発生時等の状況確認、解決に役立てており、安心、安全面の強化を図ることができたと考えている。 会計面では、職員の処遇改善や体制強化のための人件費増などにより、単年度収支では指定管理者受託後、初の赤字決算となった。積立金により補填しているが、今後も設備機器等の修繕、更新費用をはじめとする経費の増加が見込まれており、経営は厳しさを増している。また、災害時も見据えた電気、水道などのライフライン対策も今後の課題と考えている。</p> <p>【元気ふれあい館】 養護老人ホームの併設施設として、コロナ感染対策に慎重を期すための休館が通算で約5か月に及んだ。利用者には丁寧な説明を心がけ、開館期間中についても利用ガイドラインやチェックリストなどにより、注意喚起、対策の徹底に努めた。</p>

3	<p>【養護老人ホーム】 令和3年度においても、新型コロナウイルス対応を継続する中での運営となった。 新型コロナについては、基本的な感染予防対策の継続、ワクチン接種3回、積極的な抗原検査・PCR検査の実施などの対応を行った。年度中に職員1名の感染が確認されたが、施設内での2次感染は発生することなく、無事に運営することができた。 一方で、入所者の状況については、傷病による入院の長期化が進んでいる。介護度の重度化に加えコロナ禍の長期化による運動不足・心身機能の低下なども要因と考えられるため、クラブ活動の見直しや体操等への参加促進、感染拡大の谷間には入所者と職員とで可能な行事を開催するなど入所者のストレス軽減、心身機能の維持・向上に努めた。 施設管理では、保守点検時に老朽化等による修繕・更新の指摘が増加している。費用面等で対応が容易ではなく苦慮している設備もあり、不安を抱えながらの運用となっている。 収支決算では、稼働率低下による措置費減収、人件費の増高に加えて電気料金の大幅値上等による経費増により、赤字が拡大している。今後、積立金の取崩にも限界がある中で、下水道使用料の支出などにより、さらに赤字拡大が見込まれるため、有効な収支改善の取組が不可欠となっている。</p> <p>【元氣ふれあい館】 昨年度を上回る通算6カ月以上の休館となった。高齢者への感染拡大・クラスター発生を予防するためやむを得ないと考えているが、開館に際しては、地域の利用者の運動不足を少しでも解消するため、コロナ以降中止していた、かみかみ・しゃきしゃき百歳体操を再開するなど、百歳体操参加者やバリア利用者のサポートに注力した。</p>
4	<p>【養護老人ホーム】 新型コロナ感染症については、令和4年度中に入所者22名、職員8名が感染した。クラスターは長期化することなく、感染者も重症化することなく施設内療養で無事に回復しており、職員には感謝している。 入所者に対しては、介護度の重度化等により養護老人ホームでの生活が困難となった入所者について、介護医療院、特養等への転所促進に取り組んだ。入所者にとってはより安心な生活環境となるとともに福寿園職員の過度の負担軽減につながったと考えている。 職員体制は、新たに1名が社会福祉士試験に合格し、主任相談員2名が社会福祉士資格の有資格者となった。他の社会福祉法人との連携活動にも参加し、地域住民からの相談対応等にも取り組んでいる。 収支については、積立金取崩を除く単年度収支決算で約2千万円の赤字となった。職員処遇改善、電気料金等の高騰、下水道使用料等による経費増が顕著となり、今期指定管理受託時の収支計画の倍以上の赤字額である。今後の収支改善と入所者に安定した訪問介護サービスを提供するため、当法人直営の訪問介護事業者を新たに令和5年4月に開設することと準備を進めた。しかし収支改善には十分とは言えず、また老朽化する設備機器等の修繕・更新も必要となっており、さらに構造的な改善が必要と考えている。</p> <p>【元氣ふれあい館】 地域住民の健康維持を念頭に、コロナによる休館期間の短縮に努めた。開館中は利用者の協力を得て感染対策に努め、施設内での利用者感染は確認されていない。 養護棟同様に設備機器の老朽化が進んでおり、修繕費が高む中で十分には対応できず厳しい状況である。</p>
5	<p>【養護老人ホーム】 令和5年度は、新型コロナ感染症に入所者4名、職員5名が感染したが重症者はなく、感染者数も前年度に比べて大幅に減少した。 令初の入所者数は、平均124.9人で対前年比▲1.8人となり、満床とならない月が少しづつ増加している。介護度が重度化している入所者には、より適切な支援が可能な特養等への転所促進に取り組み、要介護度3以上の入所者は3名減少した。 職員研修では、全職員を対象に接遇やハラスメント、虐待防止、業務継続など毎月テーマを決めて実施した。 事業活動に伴う収支は、実質▲1千万円余りとなり4年連続で赤字を計上したが、約半分を5年度から当社福法人が開設したヘルパー事業の収益で補填(9,200千円)を行い、1,616千円の赤字とした。</p> <p>【元氣ふれあい館】 令和5年度は、新型コロナウイルス感染症が5類に位置づけられたことから、年間を通して通常開館で利用者数及び利用回数は前年に比べ大幅な増加となったものの、コロナ前の令和元年度と比べると8割程度の水準にとどまった。 なお、養護老人ホームと併設のため、利用者にはマスク着用等の協力をお願いし、引き続き感染防止対策に努めた。 【施設管理】 本施設は、平成16年供用開始で約20年が経過していることから、老朽化の進行や故障中の設備・機器等がみられ、今後の修繕や更新が課題となっている。</p>

(3) 一次評価(施設所管課評価)の内容

年度	評価内容
元	<p>協定書や仕様書、事業計画に基づき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。また、事故防止や苦情解決のための委員会を開催するなど、入所者の特性や個別事情に合わせた努力がなされている。今後も可能な限りの対応を続けてもらいたい。令和2年3月以降は元氣ふれあい館が休館になるなど新型コロナウイルスによる影響を受けた。今後は引き続き感染防止対策を徹底し、利用者のニーズ把握や、地域住民の行事への参加を増やすなど交流の拡大に努めてもらいたい。</p>
2	<p>新型コロナウイルスの影響により予定どおりとはいかない中、リモート研修の実施や元氣ふれあい館の休館等、柔軟な対応をし、協定書や事業計画に沿って適切に運営がされている。今年度はインフルエンザ等の感染者もおらず、感染症対策を徹底し、例年以上に感染予防に努めている。養護老人ホームでは見守りカメラを設置し、状況確認及び問題解決に向けて意欲的に取り組む姿勢が評価できる。また、入所者の介護度上昇に伴う職員負担増に対応するため、職員を増員するなどし、利用者のニーズに可能な限り対応している。初の単年度赤字となったが、開館から15年経過し、多くの備品が耐用年数を超えているため、赤字解消に向けた動きは難しいと思われる。</p>
3	<p>昨年度に引き続き、新型コロナウイルスへの対応を柔軟に行っている。職員1名の新型コロナウイルス感染が確認されたが、施設内での2次感染も無く、また、インフルエンザ等の感染者もいなかったことから感染対策は徹底されている。入所者の介護度上昇が続く中、非常勤職員1名が自己都合により退職したが、他の職員のシフトを増やすなどして運営に支障が出ないよう対応をしている。職員の時間外対応等による人件費の増加、及び電気料金高騰による光熱水費の増加(約300万円)により、積立資金の取り崩しをしたものの赤字となっている。令和4年度は新たに下水道使用料が発生するため、赤字解消には至らないと思われる。元氣ふれあい館の運営については、利用者の運動不足を解消するべく、かみかみ百歳体操等を再開するなど、積極的に利用拡大に努めている。</p>
4	<p>令和4年度も新型コロナウイルス感染症、燃料費高騰の影響を受けながらの施設運営となった。福寿園の行事は、コロナの影響により中止や規模縮小したものはあったものの、毎月の恒例行事を含み様々な行事を実施している。また、毎月開催されている利用者の代表者から成る会での食事内容等の要望に可能な限り対応するなど施設利用者等のニーズの把握と対応に努めている。しかしながら、収支としては、約2千万円の赤字となっている。赤字の原因としては、市が勧めた下水接続に伴う新たな下水道料金負担、物価高騰及び燃料費高騰に伴う経費増大と介護度が進んだ入居者への手厚い支援をすることによる人件費の増加によるもので、施設は適正に運営されている。 元氣ふれあい館についても、休館や開館時間短縮はあったものの、出来る限り事業実施に努め、利用回復の兆しも見受けられる。</p>
5	<p>令和5年度は、新型コロナウイルス感染症対策を緩和させ、一定の条件を付したうえで入所者の面会や外出の制限を解除するとともに、食事会など様々な行事を実施しながら、入所者のコミュニケーションの促進や生きがいづくりに努めている。収支としては約160万円の赤字であり、計画の▲305万円よりも少なくなっているものの、下水道料金や、濾過ポンプ、空調、調理関係機材等の修繕費の増加が課題となっている。一方で、こまめな節電やLED化に取り組むなど経費の縮減に努めており、利用者サービスを低下させることない適正な運営は評価できる。 元氣ふれあい館については、前年度に行った臨時休館を取りやめ通常開館に戻したことで、ダンスや書道、町内会議等の貸館利用も増加傾向にあり、シルバー人材センターと共催で自主事業「シルバーカフェ」を実施するなど、稼働率向上への取り組みに努めている。</p>

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	59.4 点	99 %	A
(2) サービスの質の確認	45 点	27.3 点	61 %	
(3) サービス提供の継続性と安定性	15 点	14.0 点	93 %	
合計	120 点	100.7 点	84 %	

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3点未満の評価があるもの	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、又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。	おおむね事業計画書・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

<p>事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 利用者数や利用率等が目標値未達成となりましたが、元気ふれあい館利用回数は目標値を達成できています。 シルバー人材センターと共催でシルバーカフェを開催し、高齢者の交流の場を提供したことが評価できます。 支出が収入を上回っていますので、利用率の低い貸室を活用した事業の実施等により、収支の改善に努めてください。</p>
--

(3) 総合評価実績

年度	評価結果	総合評価点数	総 評
元	A	106.4 点	おおむね適正な管理運営がなされています。 自らの費用により、ベッドを交換するなど、利用者の安全確保に取り組まれていることは評価できます。 今後も、栄養実習室の活用を検討していただくなど、利用率向上に資する取組を期待します。
2	A	102.4 点	おおむね適正に管理運営できています。 全国的な新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、目標値が未達成となりました。また、外部の研修への参加が一部未実施となりましたが、安心安全な施設運営に努めてください。 今後は、利用率の低い貸室を活用した事業の実施など施設のPRIに一層取り組み、利用拡大、収支の改善に努めてください。
3	A	100.7 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により利用者数や利用率などが目標値未達成となりました。 入所者の新型コロナウイルス感染症の感染対策に取り組み、入所者に感染者が出ていないことが評価できます。 支出が収入を上回っていますので、引き続き利用率の低い貸室を活用した事業の実施など施設のPRIに一層取り組み、利用拡大、収支の改善に努めてください。
4	A	101.0 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 新型コロナウイルス感染症の影響により利用者や利用率などが目標値未達成となりました。 アンケートの取り方を工夫するなど、引き続き、利用者ニーズの把握に取り組むとともに、利用拡大、収支の改善に努めてください。
5	A	100.7 点	事業計画書・仕様書に沿った適正な管理運営がなされています。 利用者数や利用率等が目標値未達成となりましたが、元気ふれあい館利用回数は目標値を達成できています。 シルバー人材センターと共催でシルバーカフェを開催し、高齢者の交流の場を提供したことが評価できます。 支出が収入を上回っていますので、利用率の低い貸室を活用した事業の実施等により、収支の改善に努めてください。

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
新型コロナウイルス感染症対策	対応継続中	令和5年12月からは、検温及び指衛生消毒等を徹底したうえで入所者の面会・外出制限を解除した。 感染者確認時には、ゾーニング(居室療養)、接触者への抗原検査、PCR検査の徹底などにより感染拡大を最小限とすることに努めている。
入所者の要介護度の重度化	R5年度～対応強化	要介護度3以上に重度化した入所者の特養等への転所を進め、前年度に比べ3名減少させることができた。
建築設備・機器等の更新	未定	施設整備後約20年が経過し、設備・機器が老朽化し故障により動作していないものもあり、更新が必要となっている。施設の安全性、快適性確保のため、緊急度や重要度に応じ指定管理協定に基づき高知市と協議をさせていただきたいと思います。 ※主な更新必要箇所 ・空調設備(エアコン、ロスナイ) (一部故障中) ・非常用放送設備 (一部故障中) ・元氣ふれあい館音響設備(一部故障中) ・照明器具 (一部の故障器具はLED化対応) ・屋外構内柱上高圧区分負荷開閉器 ・窓ガラスへの飛散防止フィルムの貼付
経営改善・赤字解消	対応継続中	令和2年度以降実質赤字決算となっており(一部積立資産取崩で補填)、収支の改善が不可欠となっている。 改善に向けて経費削減や直営訪問介護事業所の開設による収入の確保など自助努力による改善を進めている。 しかし、人件費の増や諸物価が高騰する中で、15年以上据え置かれている現在の措置費での収支改善には限界があるため、措置費増額の実施を要望いたします。