

令和4年度 指定管理業務の評価表

1 施設概要

施設名	志摩市介護老人保健施設「志摩の里」	所在地	三重県志摩市志摩町片田4807-1
指定管理者名	公益社団法人地域医療振興協会	指定期間	平成30年4月1日～令和10年3月31日
設置目的	介護老人保健施設の開設による管理・運営		
業務内容	老人保健施設設置条例第5条各号に規定する老人保健施設の業務 介護保健施設サービス、短期入所療養介護、介護予防短期入所療養介護、通所リハビリテーション、介護予防通所リハビリテーション、訪問リハビリテーション等の事業の実施に関する業務		
施設概要	入所定員100名、ユニット型個室（1ユニット10室、10ユニット）		
職員体制	医師2名、看護師・准看護師13名、理学・作業療法士11名、管理栄養士1名、介護福祉士38名、相談員2名、介護支援専門員3名、事務4名、その他臨時等23名		
施設所管課名	介護・総合相談支援課		

2 収支状況

		(A)	(B)	(C)	(単位：円)	
		令和2年度	令和3年度	令和4年度	比較(C-B)	
事業収支	収入	指定管理料	0	0	0	0
		利用料金	629,135,562	639,148,686	657,794,007	18,645,321
		その他	10,870,365	10,099,058	12,321,782	2,222,724
		計(a)	640,005,927	649,247,744	670,115,789	20,868,045
	支出	人件費	478,125,502	476,997,292	476,773,620	-223,672
		管理運営費	170,567,410	171,448,180	191,077,293	19,629,113
		その他	3,239,767	3,225,716	1,611,886	-1,613,830
		計(b)	651,932,679	651,671,188	669,462,799	17,791,611
収支差引額(a-b)		-11,926,752	-2,423,444	652,990	3,076,434	

最新年度(C)と前年度(B)に収支の増減があったものについて記載	収益：施設入所の稼働率および通所リハビリテーションの利用者数が伸びたため利用料金収入が増加した。その他の収益については介護職員処遇改善支援補助金および雇用開発助成金の収入があったため増加した。 支出：設備・機械の修繕が頻発したため管理運営費が増加した。
----------------------------------	---

3 総合評価

指定管理者	市
令和4年度は新型コロナウイルス感染症の影響を受けることなく入所および通所リハビリテーション共に稼働率が高い状態で推移することができた。 適切な感染対策を講じながら利用者や家族の要望（面会）に対応できたことで施設の利用促進につながったと考えられる。 電気やガスなどの光熱費が高騰しているため施設運営への大きな課題となっている。	令和4年度中は数名のコロナウイルス感染者を出したものの、二次感染を防ぐことができたため、入所及び通所リハビリテーション共に休業もなかった。 また、入所中の面会が可能な施設であることが広く知られるようになり、利用者の増加につながった。 こららのことから前年のマイナス収支からプラス収支に転じたと思われる。

指定管理業務項目別評価表

評価項目		評価			
		指定管理者		市	
業務運営項目	評価内容	判定	評価理由	判定	評価理由
施設設置目的の達成	①施設の目的や基本方針の理解	A	施設の目的に基づき基本方針を十分に理解して管理運営を実施した。	A	市条例に規定する設置目的である高齢者等の健康の保持及び福祉の増進を図るために、適切な介護サービスの提供を行っている。
	②施設設置目的の達成度	A	施設の目的である介護を必要とする高齢者の自立を支援し、家庭への復帰を目指すために、医師による医学的管理の下でのサービス提供を実施できた。	A	延利用者数（計画値）：入所34,761（33,945）人、通所リハ7,557（7,533）人、訪問リハ1,355（1,215）人。全て計画値に達した。
	③運営状況	A	事業計画どおりの供用日数・時間を達成した。また条例や法令に基づき適正に施設運営を行った。	A	条例に規定する休館日、利用時間及び協定書に基づく営業日・営業時間を適切に守られ運営している。
	④職員の配置状況・勤務実績	A	法定人数以上の有資格者の配置、その他の職員も適正に配置した。勤務実績においても関係法令上適正であった。	A	協定書に基づく、管理運営体制どおり、各種法令を遵守した配置を行っている。
	⑤意思疎通	A	毎月の業務報告および連絡調整が必要となった際は遅滞なく連絡調整を行った。	A	協定書に基づき、事業計画書、事業報告書並びに毎月の業務報告により情報提供を受けている。また、管理運営会議を年1回開催し連絡調整を行った。
	⑥各種管理記録等の整備・保管	A	各種業務計画書、点検記録、整備・修繕・事故・故障等の履歴等の各種管理記録等が整備・保管されていたか。	A	各種業務に係る記録の保管は法令に基づき適正に行われている。
	⑦使用許可等	A	使用許可等申請が適正に行われていたか。	A	協定書の定めによるところにより適正に遺漏なく行った。
	⑧利用料金等の徴収状況	A	徴収、減免、還付等は帳簿等が作成され、適正に行われていたか。	A	協定書のとおり帳簿による徴収等の状況管理を適正に行った。また利用料金の滞納はなかった。
	⑨個人情報	A	個人情報の取扱いが適正になされていたか。	A	個人情報取り扱い特記事項のとおり適正な取り扱いを行った。
	⑩法令遵守	A	関係法令を遵守していたか。	A	介護保険法令および老人保健施設設置条例第5条各号の規程を理解し遵守した。

※各項目ごとの判定

判定	評価基準
A	協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
B	概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。
C	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、早急な改善が必要である。
N	評価対象設備が存在しない等、評価することができない、もしくはなじまない項目である。

指定管理業務項目別評価表

評価項目		評価					
		指定管理者		市			
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由		
サービスの質の向上	①施設利用状況及び利用者増加への取り組み	A	ご意見箱の設置によりニーズの把握および、ニーズに合わせたサービスの提供を行った。 (書道、絵画教室) 温度センサー、消毒器、パーティション、検査キットなどを設置し、新型コロナウイルス感染症対策を徹底したうえで面会制限の緩和を行うことでご利用者のご家族から評価いただいた。	A	いずれのサービスも順調に運営されている。また、意見箱も設置し利用者の要望も取り入れるよう努めている。R4実績7件(要望、意見、感謝など)。		
	②利用者の平等な利用	A	定期的な勉強会を実施し、サービスの平準化を行い質の高いサービス提供を図った。	A	毎月1回勉強会を実施。(接遇、介助方法、介護用品の使用方法、心肺蘇生、人権など)		
	③適切な情報提供	A	運営方針や施設基準を施設内に掲示し、情報提供を行った。またホームページでも施設内の画像を掲載して情報提供に努めた。	A	施設内に掲示物を掲出することで、利用者のみならず面会に来た家族にも広く情報提供がされている。また、ホームページにて迅速な情報提供に努めている。		
	④非常時・緊急時の対応	A	緊急時、災害時、感染症対応マニュアルおよびBCPを作成し事故発生時・緊急時の対応が適切に行えるよう整備できている。年に2回の訓練を実施している。	A	各種マニュアル整備は適切に行われている。介護サービス提供時の事故報告は適宜適切に行われている。		
	⑤苦情解決体制及び対応	A	利用者からの意見・苦情を受けて迅速かつ適切に処理できる体制が整っていたか。また、事故、苦情に対する対応は適切であったか。	A	苦情解決に向けて、関係者を集め会議を行い、事故・苦情に対し、適宜適切な処理を図っているが、ご家族様のご理解を得るのに苦慮することがあった。		
	⑥自主事業	A	利用者ニーズに即した自主事業が行われていたか。	A	自動販売機の設置により利用者へのニーズに対応した。 お花教室を毎月2回開催(外部講師)	A	前年度と同様、当年度においても自動販売機の設置を継続し対応していた。
	⑦事業の評価	A	事業実施後に確認・見直しが行われ、次年度につなげる取り組みがなされたか。	A	毎月、経営会議を実施し課題の共有、改善策の策定、改善実施経過報告を行い次年度につなげる取組を行った。	A	経営会議の中で、入所の稼働率安定のために入退所の期間、通所利用者増加にむけた人員配置、人員採用計画、設備の修繕など検討している。
施設・設備等の維持管理	①建物・設備の保守点検	A	毎月の施設巡視活動により、建物・設備の状況を把握している。環境美化活動や修繕などの保全活動も行った。 専門業者による保守点検の実施も行っている。	A	機器設備等は、保守点検契約で外部委託し管理されている。建物も逐次確認を行っている。特に緊急を要する設備修繕は、積極的に行うなど、適切に保たれている。		
	②備品の管理	A	3万円以上のものは備品台帳により適切に管理した。 また法定点検や自主点検を定期的に行った。	A	市の備品については、異動があれば市に随時報告されている。		
	③備品・設備等の整理整頓	A	毎月の施設巡視活動により、危険個所の特定を行い対応策を周知することで整理整頓に努めた。また、5S活動を掲げて実施している。	A	特に問題なく整理整頓がされている。		

※各項目ごとの判定

判定	評価基準
A	協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
B	概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。
C	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、早急な改善が必要である。
N	評価対象設備が存在しない等、評価することできない、もしくはなじまない項目である。

指定管理業務項目別評価表

評価項目		評価			
		指定管理者		市	
業務運営項目	評価の基準	判定	評価理由	判定	評価理由
施設・設備等の維持管理	④修繕業務	A	協定書に定められた額未満の修繕は速やかに実施した。市の予算にて行う修繕が発生した場合には遅滞なく所管課と調整を行った。	A	協定書にあるリスク分担表により、計画的に修繕を行っている。また、急を要する修繕については、指定管理業者側で負担し管理している。
	⑤清掃業務	A	業者による清掃委託により清潔な状態を保つよう努めた。	A	築10年経過しているが、外観ともに清潔な状態に保たれている。
	⑥防犯体制	A	帳簿による鍵の管理を適切に行った。防犯対策のために警備会社による遠隔警備を実施している。	A	夜間や休日にも警備保守委託を行うことで適切に管理されている。
健全な財務・適切な会計処理	①会計処理は適正になされているか	A	会計帳簿を備え、伝票等の会計関係書類も保管している。簿記有資格者による会計処理および委託税理士による確認作業も実施している。	A	事業における会計処理は適切に行われ、毎年、報告もされている。
	②公租公課に滞納はないか	A	国税・地方税・社会保険料等の公的な債務について、履行遅滞となっていないか。	A	適切に管理され、履行遅滞となることはないため、適切に管理されている。
	③適正な収支状況にあるか	A	収入が増加し、収支のバランスが適正となり黒字決算となった。	A	昨年度は新型コロナウイルスの影響等で減収となったが、新型コロナウイルス影響下での介護サービス提供体制を工夫することで令和4年度は増収となった。
所管課追加項目					

※各項目ごとの判定

判定	評価基準
A	協定書・仕様書・事業計画書に定める内容を忠実に履行、又は水準以上の運営がなされ、優れていると認められる。
B	概ね、協定書・仕様書・事業計画書に基づいて運営がなされているが、一部に改善の必要性が認められる。
C	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、早急な改善が必要である。
N	評価対象設備が存在しない等、評価することできない、もしくはなじまない項目である。

1. 利用者ニーズ把握のための実施事項（複数ある場合は、全て記入してください。）

- ①ご意見箱の設置による利用者ニーズの把握
- ②ホームページでの意見の募集

2. 実施事項の結果概要（件数等具体的に記入してください。）

- ①年間のご意見箱への要望の投書は2件。

請求書を入れる封筒が小さく、請求書を取り出しにくいので封筒を大きくしてほしい。

スタッフの名前を覚えれるように名札を付けてほしい。

- ②ホームページでの要望などの意見はなかった。

3. 利用者ニーズに対する対応可能性 ※アンケート結果の内容を全て具体的に記入してください。（対応可能なものか、可能であるとすればその時期等）

※凡例 A:既に対応済み・すぐに対応可能 B:翌年度に対応する C:今後、検討する D:対応不可 E:その他・分類不能

ニーズ・意見等	対応可能性	施設回答	所管課所見
送られてくる請求書の封筒が小さく取り出しにくいので封筒を大きくしてほしい。	A	要望を受けて封筒のサイズを変更した。	早期に対応完了したことを確認している。
名前を覚えれるようにスタッフに名札を付けてほしい。	A	名札は介助時などに引っ掛けたり、利用者を傷つけるおそれがあるため採用していないが、名前が覚えれるようにユニフォームの左腕に名前を記載済み。	シール状のものを左腕に張り付けて対応していることを確認した。

4. 今後の課題・改善点等

今年度も新型コロナウイルス感染症により制限が多い年度であった。類型が移行になるため、できる限り利用者の要望に応えたサービスの提供に努めたい。また、利用者様および家族様からの要望を把握するための手段についてもSNS等を開設することを検討している。