

令和5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25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3年度	令和4年度	令和5年度	比較(C-B)	
事業収支	収入	指定管理料	0	0	0	
		利用料金	639, 148, 686	657, 794, 007	659, 027, 514	1, 233, 507
		その他	10, 099, 058	12, 321, 782	10, 627, 911	-1, 693, 871
		計(a)	649, 247, 744	670, 115, 789	669, 655, 425	-460, 364
	支出	人件費	476, 997, 292	476, 773, 620	480, 043, 273	3, 269, 653
		管理運営費	171, 448, 180	191, 077, 293	184, 471, 696	-6, 605, 597
		その他	3, 225, 716	1, 611, 886	1, 734, 944	123, 058
		計(b)	651, 671, 188	669, 462, 799	666, 249, 913	-3, 212, 886
収支差引額(a-b)		-2, 423, 444	652, 990	3, 405, 512	2, 752, 522	

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：施設入所の稼働率が高いまま施設運営ができたことで利用料金収入が増加した。その他の収益については令和4年度に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が、令和5年度は、これが無かったため減収となっている。 支出：令和4年度は設備・機械の修繕が頻発したため管理運営費が増加したが、令和5年度は設備の修繕が少なかったため費用を抑えることができた。また、光熱水費についても令和4年度と比較すると下がっていたため管理運営費は減少した。
----------------------------------	---

3 総合評価

指定管理者	市
新型コロナウイルス感染症が落ち着いたこともあり、入所の稼働率が年間を通して高い状態を維持して運営することができた。 経営状況においては令和4年度に引き続いて黒字で終えることができた。また、指定管理の協定に基づき適切な施設運営と、介護保険法をはじめとした各法令の遵守に努めた。	令和5年度中は、適切にサービス提供が実施されたことや、新型コロナウイルス感染症の第5類への移行等による社会情勢の変化もあり、過去最高収益だった。 また、日常生活品費や教養娯楽費を廃止し、利用者負担の軽減を図るなど、経営改善にも注力されていた。

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	施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針を理解していたか。	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	施設の管理運営を通じて、施設の設置目的は達成されたか。	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34,877（34,038）人、通所リハ7,661（7,290）人、訪問リハ1,330（1,336）人。訪問リハのみわずかに計画値に達しなかったが、適正に実施できた。
	③運営状況	施設の供用日数・供用時間は守られたか。また、適正な施設の運営が行われたか。	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	職員の配置状況・勤務実績は適正であったか。	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	管理運営業務全般について、市と指定管理者の責任者の間で十分な連絡調整がなされていたか。	A	定例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	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。また廃棄文書等についても法令に基づき実施した。	A	各種業務に関する記録の保管については、適正に保管されている。
	⑦使用許可等	使用許可等申請が適正に行われていたか。	A	協定書の定めにより適正に遺漏なく行った。	A	協定書に基づき、必要な許認可申請が適切に行われている。
	⑧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あるが分割で徴収した。	A	介護サービスに係る自己負担額等は適切に管理されている。
	⑨個人情報	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に適正な取り扱いを行った。	A	協定書内の仕様書に基づき、志摩市個人情報保護条例に準じるよう取り決めがされており、適切に取り扱われている。
	⑩法令遵守	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。	A	協定書内の仕様書に法令等の遵守の規定があり適切に取り扱われている。

※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			
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	利用者数の増加や利便性を高めるための具体的な取り組みが行われていたか。	A	ご意見箱の設置や、サービス担当者会議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。ロビーでの面会から居室での面会に切り替えたのでゆっくりと会話できるようになった。	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。R5実績9件（要望、意見、感謝など）。
	②利用者の平等な利用	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取り組みを行ったか。	A	毎月勉強会を実施し、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	すべての利用者が情報を得ることができるよう適切な利用情報の提供を行ったか。	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	緊急時のマニュアルが整備され、従業員訓練の実施や事故発生時・緊急時の対応は適切か。	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	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	苦情処理委員会の設置および、市への報告を適切に行った。	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。
	⑥自主事業	利用者ニーズに即した自主事業が行われていたか。	B	お花教室を毎月2回開催(外部講師)	B	前年度と同様、当年度においても継続し対応していた。次年度は新規事業についても協議されたい。
	⑦事業の評価	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	建物・設備・植栽等が適切に管理され、安全性の確保、良好な機能及び美観の保持がされていたか。	A	毎月の施設巡視で、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	備品台帳に基づき、備品の管理・点検・保守は適切に行われていたか。	A	2万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	備品・設備等がきちんと整理整頓され、利用者の妨げとなるような状態で放置されていないか。	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	点検によって異常が認められた場合は、速やかに修繕・交換・整備・調整等の適切な処置を講じ、その内容を記録させたか。	A	異常が認められた設備等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	清掃が適切に行われ、施設・備品・器具等が清潔な状態に保たれていたか。	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15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	鍵の管理及び防犯に対する対策・対応は適切だったか。	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	会計帳簿の整備、伝票や領収書等の書類の整備・保管、現金の取扱いが適切になされているか。	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	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	公租公課は納付期限までに適正に納付した。	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	収支のバランスは適正か。債務超過に陥っていないか。	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	第5類移行後も、新型コロナウイルス影響が続く中、介護サービス提供体制を工夫することで令和5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。

入退所時の送迎の範囲を志摩市外まで拡大してほしい。

スタッフを呼ぶときにナースコールのほかに笛やハーモニカも設置してほしい。

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
入退所時の送迎の範囲を志摩市外まで拡大してほしい	C	運営規程により送迎範囲が定められているため今後、検討する	利用者ニーズへは可能な範囲で適宜対応願う。
スタッフを呼ぶときにナースコールのほかに笛やハーモニカも設置してほしい	C	希望者があれば持参していただく事は可能である	利用者に有益な情報は、広く周知を図るようにすること。

4. 今後の課題・改善点等

新型コロナウイルス感染症が5類へ移行したことで、面会の制限をすべて解除した。面会制限をなくしたことで、ご家族様視点で施設内を見ていただきご意見を賜る機会を設けたい。