

令和 6 年度 指定管理者業務の評価表

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	志摩市志摩町片田4807番地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37名、相談員3名、介護支援専門員3名、事務4名、その他臨時等20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4年度	令和5年度	令和6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	657,794,007	659,027,514	673,018,956	13,991,442
		その他	12,321,782	10,627,911	7,050,842	-3,577,069
		計(a)	670,115,789	669,655,425	680,069,798	10,414,373
	支出	人件費	476,773,620	480,043,273	488,708,035	8,664,762
		管理運営費	191,077,293	184,471,696	188,061,771	3,590,075
		その他	1,611,886	1,734,944	3,034,084	1,299,140
		計(b)	669,462,799	666,249,913	679,803,890	13,553,977
収支差引額(a-b)		652,990	3,405,512	265,908	-3,139,604	

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	【収入】 1. 利用料金：施設稼働率の上昇による収益増加。2. その他：コロナ関連補助金終了による収入減少。 【支出】 1. 人件費：不足していた職員の補充による支出増加。2. 施設稼働率の上昇に伴う材料費増加。
----------------------------------	---

3 総合評価

指定管理者	市
利用料の自己負担額を値下げにより、施設の利用者が増加し、介護保険収入が増加した。年度を通して高稼働率を維持でき、結果として開設以来で最も高い稼働率を達成できた。指定管理の協定書および各法令の遵守に努めて適切に施設運営を行った。	令和6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沈静化の影響もあり、過去最高の稼働率だった。また、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	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た上で管理・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。
	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、または介護を必要とする手前の高齢者への自立を支援し、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35,921（34,237）人、通所リハ7,832（7,412）人、訪問リハ1,345（1,337）人。全てのサービスで計画値に達し、適正に実施できた。
	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。
	職員の配置状況・勤務実績	A	法定人数に適合する有資格者の配置、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。
	意思疎通	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2回開催し連絡調整を行った。
	各種管理記録等の整備・保管	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。
	使用許可等	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。
	利用料金等の徴収状況	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。利用料金の滞納者においても帳簿管理しており、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。
	個人情報	A	法令および規程に基づき個人情報の取り扱いを適正に行った。	A	協定書内の仕様書に基づき、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。
法令遵守	A	介護保険法令および老人保健施設設置条例第5条各号の規定を理解し遵守した。また、労働基準法やその他法令についても遵守した。	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。	

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	評価内容	判定	評価理由	判定	評価理由		
サービスの質の向上	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。面会制限を完全撤廃したので家族の時間をゆっくりすごしていただけるようになった。	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。R6実績2件（意見、感謝など）。		
	利用者の平等な利用	A	毎月の勉強会を実施し、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。（緊急時対応、BCP、コンプライアンスなど）		
	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。		
	非常時・緊急時の対応	A	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	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。		
	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。		
	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	志摩の里祭りの開催により利用者から好評をいただいた。	A	新規事業にも着手し、良好な利用環境を提供できるよう努められている。引き続き努められたい。
	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。

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	評価内容	判定	評価理由	判定	評価理由
施設・設備等の維持管理	建物・設備の保守点検	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。
	備品の管理	A	2万円以上のもは備品台帳により適切に管理した。また定期的に棚卸を実施して適切に管理した。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。
	備品・設備等の整理整頓	A	毎月の施設巡視活動により、危険箇所の特定制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。
	修繕業務	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、指定管理者側で負担し管理している。
	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。また設備や備品についても担当者を立てて清潔な状態に保っていた。	A	築16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。
	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	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。また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。
	公租公課に滞納はないか	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。
	適正な収支状況にあるか	A	収入が増加し、収支のバランスは適正であり黒字決算であった。	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6年度は増収となった。

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。

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
 3. サービス担当者会議での利用者家族への聞き取りを実施

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. ご意見箱への投書は2件。
 ・職員への接遇を教育してほしい。
 ・食事の量を増やしてほしい。
 2. ホームページでの要望などの意見はなかった。
 3. サービス担当者会議での利用者家族への聞き取りにおいては、元気になってほしいという大きな希望はあったが、具体的な要望はなかった。

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
職員の接遇を教育してほしい。	A	接遇研修動画の教材を共有した。	研修等を通じて、接遇の改善に努めていると評価できる。
食事の量を増やしてほしい	A	管理栄養士から当該利用者への説明を行った。	引き続き、良好な利用環境を提供できるよう努められたい。

4. 今後の課題・改善点等

施設の利用率が高水準となったということは、それなりに評価されている部分でもあるが、個々人の接遇であったり介護技術の差があることを改めて認識した。引き続き定期的な教育研修の実施と家族・ご利用者への聞き取りを行う。