２５年度指定管理者運営状況検証シート

県所管課	保健福祉部健康衛生局健康増進課

1. 施設名等

平成26年3月31日現在

施設名 （設置年月日）	ファミリーハウスあい （平成15年4月1日）	所在地 電話 HP	松山市室町74番地2 089-921-5657 http://www.npo-lafamille.com/

2. 指定管理者

指定管理者名	特定非営利活動法人ラ・ファミリエ	指定期間	平成21年4月1日　～　平成26年3月31日	（5年間）

3. 施設の概要と指定管理者が行う業務等

		施設の外観
設置目的	ファミリーハウスは、小児慢性特定疾患児等長期にわたり医療施設において療養を必要とする児童の家族が付き添いのために滞在できる宿泊施設であり、遠隔地から入院している児童の療養環境の向上を図るとともに、その家族の経済的・精神的負担の軽減を図ることを目的とする。	
施設内容	宿泊室5室（和3、洋2）、プレイルーム	
指定管理者が行う業務	①ファミリーハウスの事業の実施に関する業務 ②ファミリーハウスの利用の許可に関する業務 ③ファミリーハウスの利用に係る料金の収受に関する業務 ④ファミリーハウスの利用の促進に関する業務 ⑤ファミリーハウスの施設、付属設備及び備品の維持管理に関する業務 ⑥その他知事が定める業務	
施設の管理体制	ハウスマネージャー（1名） ハウスキーパー（4名） 清掃ボランティア（1名）	
利用料金等	利用料金制　☑採用している　□採用していない	
	前年度からの変更　□あり　☑なし （変更ありの場合、その内容） ―	
開館日・開館時間	年中無休（施設管理上必要なときは休館することがあります）	

4. 指定管理業務に係る県の委託料（協定締結額）

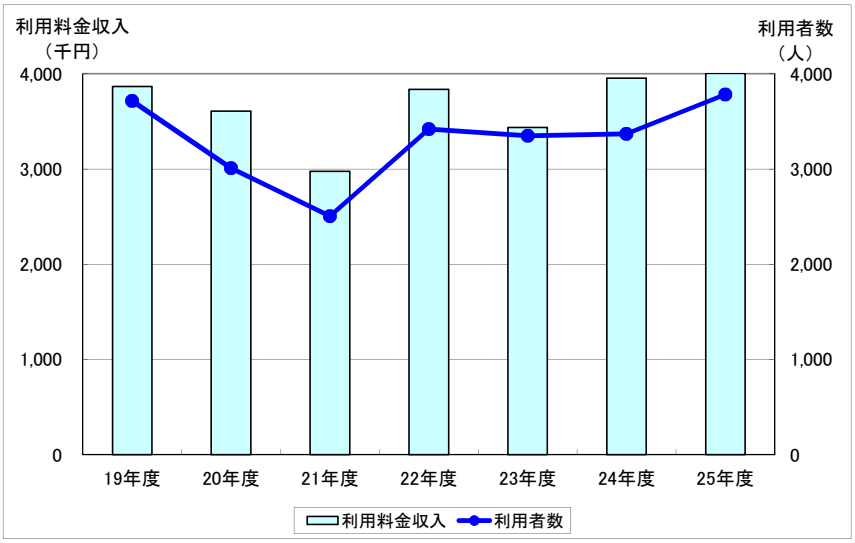
年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度
県委託料（千円）	―	―	―	―	―	―

5. 施設の利用状況

（1）施設の利用者数と利用料金収入

年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	対前年度増減率
利用者数(人)	2,504	3,420	3,349	3,368	3,781	12.3 %
利用料金収入(千円)	2,976	3,836	3,434	3,952	4,002	1.3 %

3836



（2）利用者数、利用料金収入の増減理由

対前年度増減率が±5%以上の場合、その理由
（利用者数） 平成25年度の利用者数は、3,781人と前年比で413人増となり、開設以来最高となった。 うち、大人の休憩利用者数は、1,827人と前年比で461人増となり大きく増加したのが、主な理由である。 （利用料金収入） ―

6. サービスの質向上に向けた取組み

ア）サービス向上を図る主な取組み

（○は指定管理者制度導入以降、継続的な取組み、☆は平成25年度の新たな取組み、※は利用者からの要望による取組み）

平成25年度の内容	平成26年度の内容（予定含む）
○ホームページ上での施設紹介及び空室案内 ○医療機関に施設案内パンフレットを設置 ☆特に、平成25年5月から業務が開始された県立中央病院新本院の小児科、NICU、総合案内等に施設のパンフレットを持参し、周知の向上に努めた。 ○施設スタッフ不在時における24時間連絡体制の推進 ○県内事業所等（37箇所）へ「ファミリーハウスあい募金箱」及び案内パンフレットを設置 ☆平成25年11月に沖縄県で開催された第14回JHHH（日本・ホスピタル・ホスピタリティ・ハウス）ネットワーク会議に、ラ・ファミリエ理事1名及びファミリーハウスあいスタッフ2名が参加し、今年度は「ハウスを運営したいときに大事にしたいこと」をテーマに、こども医療センターや患者家族滞在施設の見学や講演で研修するとともに、「わが家らしい雰囲気づくり」など、二つの分科会に参加し、全体会議で分科会の内容を共有した。	○ホームページ上での施設紹介及び空室案内 ○医療機関に施設案内パンフレットを設置 ○施設スタッフ不在時における24時間連絡体制の推進 ○チャリティコンサートやバザーなどを開催し、広報活動及び寄付活動を推進 ○長期療養児家族の精神的負担軽減を図るため、家族同士の交流会等の開催 ○精神的な支援に必要な技能等習得のためのボランティア研修会の開催 ○医療・福祉・教育にかかわる学生の実習施設としての受け入れ態勢整備（就労支援実習）及び学生ボランティアグループの組織作り援助 ○えひめ若者サポートステーションと連携をとり、若者の就労支援のための実習を行う。

イ）利用者からの声への25年度の対応状況

利用者からの評価や苦情・要望の主な内容	利用者からの苦情・要望への主な対応状況
①布団に毛髪が付着していた。 ②スリッパの裏側が汚れてるとの指摘あり。 ③掃除機の吸い込みが悪い。 ④2階の子供の走る音がうるさい。 ⑤2階「ぱんだ」に蟻が発生している。 ⑥排水口が詰まった。 ⑦テレビの破損防止カバーが落下する。 ⑧洗濯機のフィルターに糸くずが詰まっている。 ⑨エアコンリモコン及び時計の電池切れを指摘される。 ⑩2/13宿泊者より、2階「うさぎ」エアコンが作動しないとの苦情有り。 ⑪2/15朝、2階「うさぎ」エアコンが作動しなかったとの苦情有り。 ⑫3/2の宿泊者より、2階「うさぎ」エアコンが作動しなかったとの苦情有り。	①スタッフ全員に周知し、清掃時の確認を徹底することとした。 ②翌日、スタッフによる点検・清掃を実施した。 ③紙パックの中がゴミでいっぱいだったため交換した。 ④夏休みで家族での宿泊が多く、建物の構造上、音が響きやすいことを伝えるとともに、2階居室に、生活音低減依頼の張り紙をする。 ⑤薬剤を噴霧し、現在様子を見ている。 ⑥排水ネットを洗浄し、毎日の清掃についてスタッフへ注意喚起を行う。 ⑦接合部を点検し、改修を実施した。 ⑧即日対応した。 ⑨即日交換した。 ⑩2/14朝スタッフが動作確認したが不具合現認できず、不具合発生時は隣室に移動できる様に準備し部屋を提供した。 ⑪業者に修理点検を依頼し、2/18点検実施の結果異常は認められないとのこと。 ⑫3/3朝、スタッフにより動作停止を確認、すぐに修理依頼し、3/5室外機の基盤交換修理が完了した。

7. 25年度実績に係る施設の利用状況及びサービスの質向上に向けた取組みに関する確認・検証

指定管理者の自己検証	県の施設所管課の確認・検証意見
（施設の利用状況） 年間の宿泊利用率は68.22%で前年比8%減、休憩利用率は38.14%で前年度比9%増であった。 月別では、12月が、宿泊利用率90.97%、休憩利用率62.58%で、突出して高かった。 病院別では、県立中央病院と松山笠置記念心臓血管病院の2院が、宿泊利用の98.87%とほとんどを占めている。 患者の年齢別では、小児患者家族の利用が前年度に比べて大きく伸びている。 （サービスの質向上に向けた取組み） 利用者が退出時に記入するチェックリストに意見・要望などを記入する欄を設け、施設の管理運営に反映させるよう努めた。苦情・問題点については、できるだけ速やかに解決に当たり、ミーティングの開催や文書等によりスタッフ全員で問題点と対応策を共有した。	（施設の利用状況） 平成25年度の利用者数及び利用料金収入とも過去最高を記録し、指定管理者による利用促進への取り組みの成果が表れたものと考える。 平成26年度中には、県立中央病院の駐車場の整備も進むことから、ファミリーハウスあい利用者の利便性が向上すると考えられるが、利用者の増減はコントロールできるものではないことから、指定管理者においては、必要とする方に確実に利用していただけるよう今後も周知活動に努めるとともに、利用料収入が減となる場合に備えて、維持管理費の節減や他団体からの助成金受入れ等に積極的に取り組む必要がある。 （サービスの質向上に向けた取組み） 宿泊施設の基本である衛生、清掃、設備管理を徹底することはもとより、利用者の立場に立ってサービス内容を検討するなど、施設退出後のフォローアップも含めて、ふれあいを大切にした心温まる施設にしていくことが重要である。

8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

指定管理者は施設の維持管理及び業務の実施について適正かつ誠実に運営しており、長期療養児家族が付き添いのために滞在できる宿泊施設の設置が実現している。