

令和2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


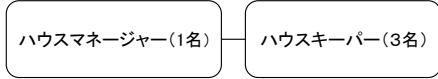
令和3年3月31日現在

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	愛媛県松山市室町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31年4月1日 ~ 令和6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

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。	施設の外観 
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、附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		
利用料金等	利用料金制 <input checked="" type="checkbox"/> 採用している <input type="checkbox"/> 採用していない 前年度からの変更 <input type="checkbox"/> あり <input checked="" type="checkbox"/> 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。)	

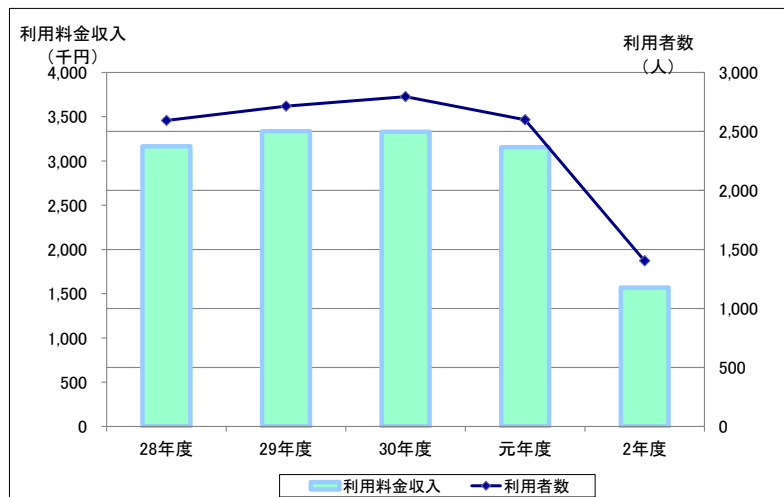
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3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	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	対前年度増減率
利用者数(人)	2,593	2,714	2,795	2,600	1,403	△ 46.0 %
利用料金収入(千円)	3,165	3,336	3,330	3,156	1,569	△ 50.3 %



(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)

当施設は、遠方から松山市近郊の医療機関に入院および通院する患者及び家族が滞在する施設であるが、例年滞在者の7割強が利用する愛媛県立中央病院において、新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、家族の原則面会禁止が継続していること、また、愛媛県立中央病院及び他の医療機関においても緊急でない手術の延期、通院の延期などもあり、付き添いの家族や家族が当施設を利用する件数が激減している。

(利用料金収入)

上記利用者数の大幅な減少に伴い、利用料金も同様に激減している。

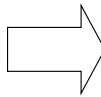
6. サービスの質向上に向けた取組み

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、☆は令和2年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

令和2年度の内容
<ul style="list-style-type: none"> ○ホームページ上での施設紹介および空室状況確認システムの運営 ○県内主要医療機関や薬局等でのパンフレット設置(23か所程度) ○愛媛県立中央病院の協力による、休日・夜間を含む24時間入館可能な体制 ○JHHHネットワーク会議(全国の滞施設運営団体ネットワーク)に参加し、利用者への対応やハウスでの取り組みについて学ぶ ☆1階プレイルームのエアコン1台を空気清浄機能付の機種に交換しました。 ☆各居室(5室)に空気清浄機を新たに設置しました。

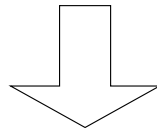
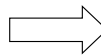
令和3年度の内容(予定含む)
<ul style="list-style-type: none"> ○ホームページ上での施設紹介および空室状況確認システムの運営 ○県内主要医療機関や薬局等でのパンフレット設置(23か所程度) ○県立中央病院の協力による、休日・夜間を含む24時間入館可能な体制 ○新型コロナウイルス感染症の感染予防対策の徹底(利用者への対応、適切な消毒・清掃など)



イ) 利用者からの声への対応状況(令和2年度)

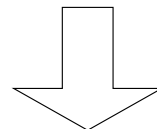
利用者からの評価や苦情・要望の主な内容
<ul style="list-style-type: none"> ・安い料金で広い部屋で助かりました。 ・備品等も充実しており快適に過ごせました。 ・又、利用したいのでなくならないことを願っています。 ・スタッフの皆さんの心遣いに感謝、病院通いが続く中ファミリーハウスあいに助けられた。 ・子どものおもちゃがたくさんあり助かりました。 ・我が家にいるようでとても助かった。色々なものが自由に使えてよかった。 ・病院の近くできれいな部屋でゆっくり休めました。 ・いつも笑顔で声掛けをしていただき嬉しかった。 ・夜間に浴室のお湯が出なかった。(不具合確認できず静観) ・ドライヤーの備え付けの有無が分からず持参した。HPに備品の有無を掲載してほしい。 ・台所の蛇口の水漏れがある。(修復済)

利用者からの苦情・要望への主な対応状況
<ul style="list-style-type: none"> ・ドライヤーの設置情報については令和3年6月にHPに掲載済 ・蛇口の水漏れについては修復済



7. 令和2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
<ul style="list-style-type: none"> ・年間の利用状況については宿泊利用日数が501日で前年の1,059日から50%以上低下、休憩利用部屋数が592室と前年の860室から約3割の大幅な低下となった。新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止による影響は甚大で、当施設利用者の7割強がかかる愛媛県立中央病院では令和2年2月末より入院者への面会禁止が取られ、同年6月19日に一部解除されたが、その後同年7月18日より再度面会禁止となり、年度末の令和3年3月31日以降も継続中である。入院中の患者の家族を主要な利用対象としている当施設において、面会不可のため病院の近くに滞在せず自宅に帰る家族がほとんどとなり、利用の大幅な低下につながった。また、当施設では、愛媛県の要請を受け、令和2年4月15日より同年5月12日まで休館の措置を取った。 ・愛媛県立中央病院や他の主要な医療機関では、診療体制の縮小による緊急でない手術の延期や通院診療の延期、患者の感染への懸念からの通院控えなどがあり、今後の利用状況の回復について見通せないのが現状であるが、引き続きパンフレットの配布等により周知を図っていきたい。 ・利用者満足度向上については、利用者からのアンケートを基に苦情要望等についてはできるだけ速やかに対応することとし、スタッフ間での情報の共有化も図っている。令和2年度については、全国滞施設運営団体のJHHHネットワーク会議に、オンラインにて参加し、主に新型コロナウイルス感染症の対策について学び、スタッフ間で共有した。今後も定期的なミーティング等を通じ利用者の満足度向上に向けた取り組みを行っていききたい。また、施設・設備の保守・管理については、日々の点検や年度末に実施している定期点検(建築物の敷地および構造)において維持・管理を行っている。多額の経費を要する補修・修繕については、県担当課の年度末修繕など適切に利用し、利用者の満足度向上を図りたい。 	<ul style="list-style-type: none"> ○施設内の消毒や利用者の体温測定を行うなど新型コロナウイルス感染防止対策に取り組んでいる。 ○宿泊施設の基本である衛生、清掃、設備管理を徹底し、利用者が気持ちよく利用できる環境整備を行うとともに、利用者の立場にたった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を含めて、ふれあいを大切に施設にしていきたいことが重要である。 ○利用者数、利用料収入ともに大幅に減少しているが主な要因は次のとおり <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、医療機関において入院者への面会が禁止されていること ・緊急でない手術の延期や通院診療の延期がなされていること ・感染への不安から通院や面会が控えられている傾向があること ・日帰りによる付添いが増えたこと ○当施設は指定管理者制度導入時(H18年度)より、利用料収入のみで事業運営を行っているが、利用者数の回復の見通しがたかない中、安定した事業継続のためには、引き続き広報に努めるとともに、今後は、中長期的な視点で事業の運用について検討を行う必要があると考える。



8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

指定管理者による管理運営については、利用者アンケートによる評価が高く、満足度が高いことがわかる。また、利用料が大幅に減収となるなか、経費削減に取り組んでいる。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役割を果たしており、指定管理制度導入の目的に合致した一定の効果が上がっている。