

平成27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 |
|------|-----------------|

平成28年3月31日現在


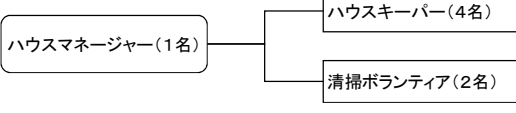
1. 施設名等

| | | | |
|----------------|---------------------------|-----------------|---|
| 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26年4月1日 ~ 平成31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。) | |

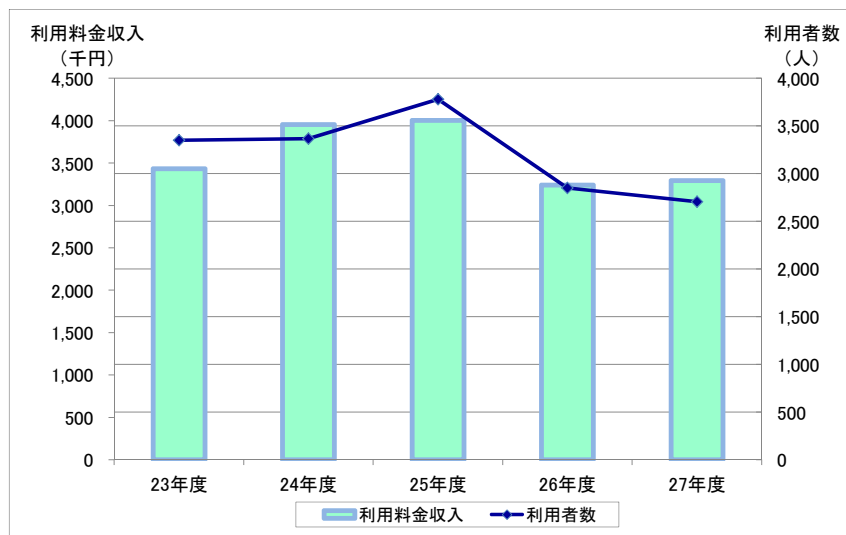
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

| 年度 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 | 28年度 |
|----------|------|------|------|------|------|------|
| 県委託料(千円) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

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 | 23年度 | 24年度 | 25年度 | 26年度 | 27年度 | 対前年度増減率 |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| 利用者数(人) | 3,349 | 3,368 | 3,781 | 2,849 | 2,705 | △ 5.1 % |
| 利用料金収入(千円) | 3,434 | 3,952 | 4,002 | 3,241 | 3,291 | 1.5 % |



(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)

県立中央病院の患者家族の利用が、平成16年度以降で最も少なくなったため。
理由は、高速道路網の整備により、日帰りでの受診が多くなり、また、入院日数も全体的に短くなってきているためと考えられる。

(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、☆は新たな取組み、※は利用者からの要望による取組み)

| 平成27年度の内容 | 平成28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 ○県内事業所等へ「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 | <ul style="list-style-type: none"> ○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 ○県内事業所等へ「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 |

イ) 利用者からの声への27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 |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ①エアコンのリモコンが作動しない。 ②浴室の清掃が十分でない。 ③ベッドのマットの Springs にへたりがある。 ④エアコン故障のため作動しなかった。 ⑤トイレを洗浄機能付きにしてほしい。 | <ul style="list-style-type: none"> ①汎用タイプのリモコンを使用しており、特定のボタン操作で設定が変わると作動しないため、設定修正後、利用者に説明した。 ②全スタッフに指摘事項を周知し、確実な清掃を行うよう留意した。 ③使用開始から13年目となり、ややへたりが感じられるため、今後マットレスの交換を検討する。 ④翌々日に修理(室外機基盤交換)した。 ⑤利用満足度の向上に必要な設備と思われるので、今後設置を検討する。 |

7. 27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 |
|---|---|
| <p>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。</p> | <p>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い心温まる施設にいくことが重要である。</p> |

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。