

令和元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


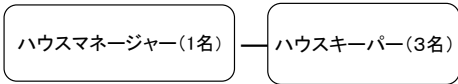
令和2年3月31日現在

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。)	

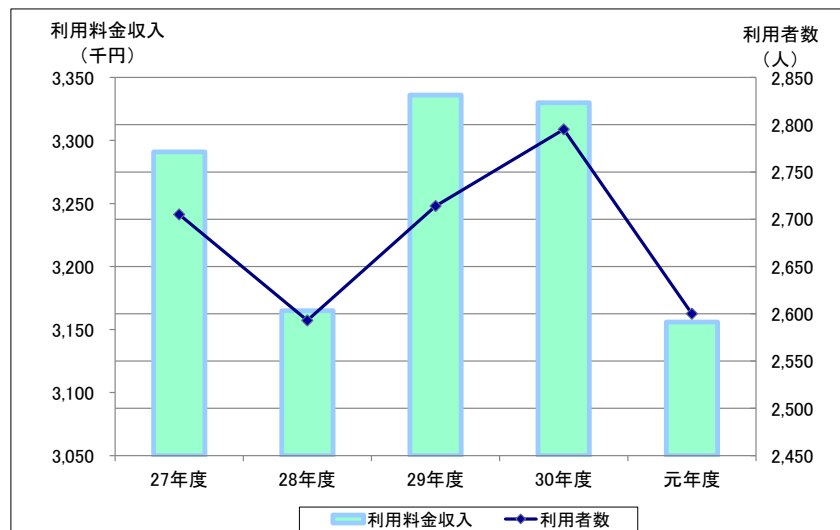
4. 指定管理業務に係る県の委託料(協定締結額)

年度	平成27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
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	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	対前年度増減率
利用者数(人)	2,705	2,593	2,714	2,795	2,600	△ 7.0 %
利用料金収入(千円)	3,291	3,165	3,336	3,330	3,156	△ 5.2 %



(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26年度より施設の宿泊利用率が大きく低下し、以降の年度は微増減を繰り返しています。県南方面への高速道路の整備(H27年度末までに現在の路線が開通)のほか、県立中央病院が患者の平均在院日数が短いほど診療単価が高くなる包括医療費支払制度を導入したことで、入院日数が短くなっていることが大きな要因として考えられます。また、令和2年2月頃より、新型コロナウイルス感染症の影響により、通院・手術等を控えることなどから利用率の低下がみられることなどが挙げられます。

(利用料金収入)

利用者数の対前年減少率がマイナス7%に対して、利用料金収入の対前年減少率がマイナス5.2%であった。利用者数のうち、利用料免除の者(未就学児および患者が20歳未満の家族のうち2人目以降の利用)の人数が減少したためと思われる。

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、☆は令和元年度の新たな取組み、※は利用者からの要望により実施)

令和元年度の内容	令和2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 ○JHHHネットワーク会議(全国の滞在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組みについて学ぶ ☆1階洋室のベッド及びソファベッドの入替え(全日本助産師会様助成) 	<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 ○各居室に空気清浄機能付きファンを導入 ○1階プレイルームのエアコンを空気清浄機能付き機種に入替え ○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) ○JHHHネットワーク会議への参加(12月:東京)

イ) 利用者からの声への対応状況(令和元年度)

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) 居室のテレビが映らない(4月) 2) 1階居室のベッドのへたりが気になる(6月) 3) 1階居室の扉の開閉に支障がある(8月) 	<ul style="list-style-type: none"> 1) 苦情を受けた当日のうちに、新規にテレビを購入し交換した 2) 3月に当該ベッドおよびソファベッドの入替えを行った(日本助産師会様助成による) 3) 10月に修理を完了した

7. 令和元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>・年間の利用状況については宿泊利用が1,059日で前年比マイナス10.03%、休憩利用が860回で前年比プラス14.36%であった。休憩利用の増加については、ICUに長期入院した家族の利用や、出産を控え長く滞在した妊産婦の利用などがあったためである。包括医療費支払制度の導入により特に愛媛県立中央病院において患者の在院日数が年々短くなっているであろうことが、ハウスの平均滞在日数から見て取れる。(H29年度5.28日、H30年度5.16日、H31年度4.84日)医療機関別では愛媛県立中央病院および松山笠置記念心臓血管病院の2院の患者及び家族で利用者全体の約96%を占めており、他の医療機関への周知は今後も継続の必要があると考える。また、関係者の協力により、県内の小児科、調剤薬局、その他事業所等に募金箱を兼ねたパンフレット立てを23箇所設置している。ホームページ上でも施設の紹介や空室状況の確認ができるシステムを運営しており、今後もより広く県民および松山市近郊の医療機関に来院される方々に周知を図っていきたいと考えている。</p> <p>・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。平成31年度については、福岡市で開催された、全国滞在施設運営団体のJHHHネットワーク会議に、当施設のスタッフ3名が参加してスキルアップや意欲の向上に結びついた。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。</p>	<p>○利用者数、利用料収入ともに、減少しているが主な要因は次のとおり</p> <ul style="list-style-type: none"> ・県立中央病院が患者の平均在院日数が短いほど診療単価が高くなる包括医療費支払制度を導入したことで、入院日数が短くなっており、これに伴いハウスの利用日数も短くなっている。 ・南予方面への高速道路の整備により、日帰りによる検査や日帰りによる付き添いが増えたことがハウスの宿泊利用の減につながっている。 <p>○利用率向上のためには、松山市近郊の医療機関を利用する県民に対し、さらなる周知を図っていく必要がある。</p> <p>○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けることが重要である。</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役割を果たしている。