

令和3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


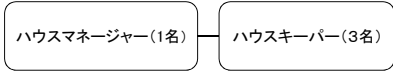
令和4年3月31日現在

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(年度協定別締結額)

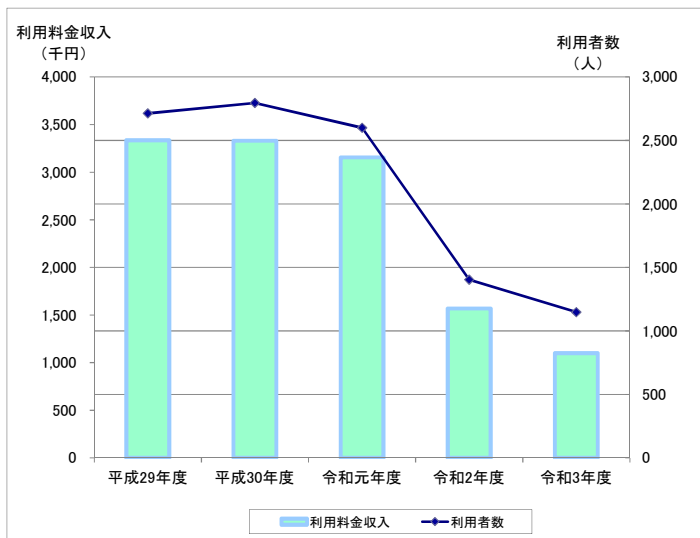
年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度
県委託料(千円)	-	-	-	-	-	-

※新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、上記とは別に委託料を増額:1,228千円(令和3年度)、令和2年度は増額なし

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29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	令和3年度	対前年度増減率
利用者数(人)	2,714	2,795	2,600	1,403	1,148	△ 18.2 %
利用料金収入(千円)	3,336	3,330	3,156	1,569	1,100	△ 29.9 %



(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) 新型コロナウイルス感染症の影響で県立中央病院での原則面会禁止が年間を通じて施されていること、また緊急でない手術の延期や通院の延期などの要因で患者や付き添いの家族の利用が大幅に低下している。県立中央病院においては令和2年度の宿泊利用日数322泊から令和3年度149泊へと激減している。 また愛媛県の実情により4月26日より5月31日まで休館の措置を取った。 8月を除く全ての月で前年(令和2年度)を下回る利用となっているが、8月度においては夏季休暇を利用した笠置記念心臓血管病院での小児の漏斗胸手術に伴う利用が前年より多くあったため前年比プラスとなっている。
(利用料金収入) 利用率の低下に伴い、利用料金収入も大きく減少している。 利用者数の減少率18.2%に対し利用料金収入の減少率29.9%が大きくなっている理由としては、主に宿泊利用での患者の年齢比率によるものと考えられる。令和2年度は宿泊利用者に占める患者の年齢が20歳未満の者の割合は25.95%であったのに対し、令和3年度は同比率が45.58%となっている。患者が20歳未満の場合、2人目以降の宿泊利用料について減免の措置があるが、患者が20歳以上はその措置がなく、令和3年度においては患者が20歳以上の者の利用が大きく減少しているためである。

## 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3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3年度の内容	令和4年度の内容(予定含む)
<ul style="list-style-type: none"> <li>○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</li> <li>○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)</li> <li>○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</li> <li>○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</li> <li>☆公益財団法人JKAの補助を受け1階プレイルームに空気清浄機1台を設置したほか、体温測定装置を入り口に設置しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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</li> <li>○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)</li> <li>○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</li> <li>○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)</li> </ul>

### イ) 利用者からの声への対応状況(令和3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"> <li>・病院に近く助かりました。</li> <li>・いつもきれいな部屋を利用させて頂き助かりました。</li> <li>・日中、緊張していたので、ゆっくり休むことができて良かった。</li> <li>・夜間、急な利用だったので助かりました。</li> <li>・とても清潔感のある部屋で気持ちよく休むことができました。</li> <li>・室内に温度計、湿度計があると良い</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・室内に温度計、湿度計があると良いのご意見に対しては、設置済みであることをご案内しました。</li> </ul>

## 7. 令和3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"> <li>・年間の利用状況については宿泊利用日数が351日で開設以来最低であった令和2年度の501日から更に大幅な低下となった。休憩利用部屋数においても353室と前年の592室から大幅な低下となっている。令和2年度当初からの新型コロナウイルス感染症による影響は甚大で、特に令和2年度において当施設利用者の64%がかかる愛媛県立中央病院では令和2年7月18日より再度面会禁止となった状態が令和3年度は年間を通じて実施され、年間の宿泊利用日数が前年度322泊から当年度149泊と激減した。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3年4月26日より同年5月31日まで休館の措置を取った。</li> <li>・愛媛県立中央病院に準じて利用者の多い松山笠置記念心臓血管病院の患者家族については、令和3年度の宿泊利用日数が182泊と令和2年度の108泊より大きく伸びる結果となった。これについては令和2年度が前年度(令和元年度)252泊から激減していたことが要因と考えられる。</li> <li>・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。新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止には十全の注意を払って対応し、利用者の体温測定、手指消毒、館内でのマスク着用の注意喚起、空気清浄機の設置など、スタッフ間で連携を密にし取り組みを行ってきたい。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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○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"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・日帰りによる付添いが増えたこと</li> </ul> </li> <li>○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。</li> </ul>

## 8. 指定管理者制度の導入による効果と課題の検証

<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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が、利用者数の回復の見通しがたない中、安定した事業継続のためには、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。</p>
---