

指定管理者評価表

令和 6年 6月 3日現在

公の施設の名称	芦屋市立養護老人ホーム和風園	
所在地	芦屋市朝日ヶ丘町39番20号	
指定管理者の名称	社会福祉法人 聖徳園	
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日	
施設概要	養護老人ホーム	
業務概要	養護老人ホーム和風園の運営に関する業務 施設、設備等の維持管理に関する業務	
収支の状況	事業計画上の金額	実績金額
R5年度収入	85,944,000 円	86,792,480 円
R5年度支出	85,917,000 円	90,358,744 円
R5年度収支	27,000 円	-3,566,264 円
R4年度収入	85,944,000 円	84,623,175 円
R4年度支出	85,944,000 円	91,809,046 円
R4年度収支	0 円	-7,185,871 円
所管課・記入者	こども福祉部福祉室高齢介護課 久保田 あずさ	
評価対象期間	令和5年4月1日～令和6年3月31日	

評価項目	説明	点数	得点率	評価
1 全般的事項	満点	22	98%	B
事業計画等	年次事業計画書は、適切に作成され提出されたか	21.5		
計算書類等	指定管理者の計算書類等は、適切に作成され提出されたか			
月次報告等	月次報告書は、適切に作成され提出されたか			
事業報告書	事業報告書は、適切に作成され提出されたか			
次年度準備	次年度の年次事業計画書は、適切に作成され提出されたか			
2 適正な施設の管理	満点	38	76%	A
施設保守・運営管理	施設の保守、管理が適正に実施されているか	29		
従業員管理	適正な労働環境が保持されているか			
危機管理	事故・緊急時の体制が十分に整備されているか			
個人情報管理	個人情報の管理が適正であるか			
研修計画	従業員研修が十分に実施されているか			
3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制	満点	28	68%	B
事業収支	事業収支は適切に算出され、計画に沿っているか	19		
財政基盤	財政基盤は安定的にサービスを提供できる状態にあるか			
内部統制	業務運営に関する内部統制は有効に機能しているか			
4 サービスの質の維持・向上	満点	26	65%	B
事業計画性、透明性	事業が計画的に、かつ透明性を確保して実施されているか	17		
サービス向上	サービス向上の取組がされているか			
住民・利用者の参画	住民または利用者とのパートナーシップを推進しているか			
加重平均後合計評価			74%	B

項目名	令和4年度		令和5年度	
	実績	目標	目標	実績
利用状況等				
入所者との情報交換会	12 件	12 件	12 件	12 件
市との連絡会	12.0 件	12 件	12 件	12 件
健康体操参加者数	295 人	240 人	240 人	299 人
栄養改善教室参加者数	47 人	72 人	72 人	126 人
利用満足度調査結果	R4年度	回答者数	総合的な満足度(とても満足・まあまあ満足の割合)	
		11 人	90.9 %	令和4年6月～9日
	R5年度	回答者数	総合的な満足度(とても満足・まあまあ満足の割合)	
		12 人	66.7 %	令和5年6月～9日

総合評価	評価の理由、次期指定に向けての課題等、最終年度の場合は総括評価を記載
B	サービス面において、各種マニュアル(危機管理マニュアル含む)を整備できており、品質目標を設定した上、目標に向けて実施できていることからサービス向上に取り組んでいると評価した。ただし、収支状況については大幅な赤字となっているため、今後の管理運営において改善が必要である。

※ 評価は、得点率によりS～Dの5段階評価とする。

[1 全般的事項] A: 要求事項を完全に満たした(得点率100%) B: 要求事項を満たした(90%以上) C: 要求事項を満たさなかった(90%未満)

[2 適正な施設の管理] [3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制] [4 サービスの質の維持・向上]

S: 極めて優れた成果を上げた(得点率90%以上) A: 優れた成果を上げた(75%以上90%未満) B: 一定の成果を上げた(60%以上75%未満)

C: 期待された成果を上げられなかった(50%以上60%未満) D: 成果を上げていない(50%未満)

※ 目標値を大幅に上回る成果を上げたなど加点事由がある場合には、所管課の判断で加点したうえで総合評価を行う。

収支状況

令和 6年 6月 3日現在

公の施設の名称	芦屋市立養護老人ホーム和風園
---------	----------------

令和 5 年 度

(単位:円)

収 入			支 出		
項 目	事業計画	実 績	項 目	事業計画	実 績
指定管理料	74,600,000	74,600,000	人件費	50,813,000	55,541,098
雑収入		704,060	事業費	31,481,000	30,660,634
介護報酬収入	12,619,000	10,228,907	事務費	2,878,000	3,930,535
利用料収入		1,136,613	自主事業費支出	0	226,477
自主事業収入		122,900	その他諸経費	2,047,000	
補助金		0			
計	87,219,000	86,792,480	計	52,860,000	90,358,744
			収 支	34,359,000	-3,566,264

令和 4 年 度

(単位:円)

収 入			支 出		
項 目	事業計画	実 績	項 目	事業計画	実 績
指定管理料	72,564,000	72,564,000	人件費	52,018,000	55,248,859
雑収入		521,330	事業費	31,364,000	33,177,631
介護報酬収入	13,380,000	10,173,414	事務費	2,535,000	3,267,006
利用料収入		1,132,623	自主事業費支出	0	115,550
自主事業収入		48,400	その他諸経費	27,000	0
補助金		183,408			
計	85,944,000	84,623,175	計	85,917,000	91,809,046
			収 支	27,000	-7,185,871

2023年度アンケート結果

回答 11 名 (11名中) 回収率 100 %

▼職員の言葉遣いや態度について、満足しておられますか？	年度	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	回答数
<p>《分析》</p> <p>昨年度と比較して「満足」が半数になり「やや満足」、「普通」が増えた件について、回答欄に記載がない理由は不明であるが職員の質の低下ではないかと考える。在園者の入所に至る経緯が複雑となっており、職員との関係性の構築が出来ていないのではないかと考える。また、業務の中で言葉遣いが荒くなっているのではないかと考える。どのような場面で満足が低下しているのか在園者との会話の中から理由を引き出し、早急に職員間での共有を行い問題を解決していく必要がある。職員間で注意ができる環境を作って行かなければならない。</p>	2022	11	0	0	0	0	0	11
	2023	5	3	4	0	0	0	12
▼聖徳園をご利用されて、満足しておられますか？	年度	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	回答数
<p>《分析》</p> <p>昨年と大きく変化はないが、「やや不満」が増えている。理由についてはアンケートに記載がないため不明であるが、やはりサービスの低下が伺えるのではないかと考える。在園者との普段の会話の中から原因を探り早急に対応する必要がある。家庭や環境の事情により措置入所となっているので一人一人安心して過ごして頂けるように職員が研修や勉強会の機会を設けていく必要がある。</p>	2022	10	0	1	0	0	0	11
	2023	9	1	1	1	0	0	12

指定管理者評価表

令和 7年 7月 1日現在

公の施設の名称	芦屋市立養護老人ホーム和風園	
所在地	芦屋市朝日ヶ丘町39番20号	
指定管理者の名称	社会福祉法人 聖徳園	
指定期間	令和5年4月1日～令和10年3月31日	
施設概要	養護老人ホーム	
業務概要	養護老人ホーム和風園の運営に関する業務 施設、設備等の維持管理に関する業務	
収支の状況	事業計画上の金額	実績金額
R5年度収入	87,219,000 円	86,792,480 円
R5年度支出	52,860,000 円	90,358,744 円
R5年度収支	34,359,000 円	-3,566,264 円
R6年度収入	86,220,000 円	88,299,382 円
R6年度支出	60,457,000 円	94,944,925 円
R6年度収支	25,763,000 円	-6,645,543 円
所管課・記入者	こども福祉部福祉室高齢介護課 永田 佳嗣	
評価対象期間	令和6年4月1日～令和7年3月31日	

評価項目	説明	点数	得点率	評価
1 全般的事項	満点	22	100%	A
事業計画等	年次事業計画書は、適切に作成され提出されたか	22		
計算書類等	指定管理者の計算書類等は、適切に作成され提出されたか			
月次報告等	月次報告書は、適切に作成され提出されたか			
事業報告書	事業報告書は、適切に作成され提出されたか			
次年度準備	次年度の年次事業計画書は、適切に作成され提出されたか			
2 適正な施設の管理	満点	38	71%	B
施設保守・運営管理	施設の保守、管理が適正に実施されているか	27		
従業員管理	適正な労働環境が保持されているか			
危機管理	事故・緊急時の体制が十分に整備されているか			
個人情報管理	個人情報の管理が適正であるか			
研修計画	従業員研修が十分に実施されているか			
3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制	満点	28	71%	B
事業収支	事業収支は適切に算出され、計画に沿っているか	20		
財政基盤	財政基盤は安定的にサービスを提供できる状態にあるか			
内部統制	業務運営に関する内部統制は有効に機能しているか			
4 サービスの質の維持・向上	満点	26	65%	B
事業計画性、透明性	事業が計画的に、かつ透明性を確保して実施されているか	17		
サービス向上	サービス向上の取組がされているか			
住民・利用者の参画	住民または利用者とのパートナーシップを推進しているか			
加重平均後合計評価			73%	B

項目名	令和5年度		令和6年度	
	実績	目標	目標	実績
利用状況等				
入所者との情報交換会	12 件	12 件	12 件	12 件
市との連絡会	12.0 件	12 件	12 件	12 件
健康体操参加者数	299 人	240 人	240 人	234 人
栄養改善教室参加者数	126 人	72 人	72 人	87 人
利用満足度調査結果	R5年度	回答者数	総合的な満足度(とても満足・まあまあ満足の割合)	
		12 人	66.7 %	
	R6年度	回答者数	総合的な満足度(とても満足・まあまあ満足の割合)	
		10 人	100.0 %	
			実施時期	
			令和5年6月～9月	
			実施時期	
			令和6年6月～9月	

総合評価	評価の理由、次期指定に向けての課題等、最終年度の場合は総括評価を記載
B	サービス面において、各種マニュアル(危機管理マニュアル含む)を整備できており、品質目標を設定した上、目標に向けて実施できていることからサービス向上に取り組んでいると評価した。ただし、収支状況については大幅な赤字となっているため、今後の管理運営において改善が必要である。

※ 評価は、得点率によりS～Dの5段階評価とする。

[1 全般的事項] A: 要求事項を完全に満たした(得点率100%) B: 要求事項を満たした(90%以上) C: 要求事項を満たさなかった(90%未満)

[2 適正な施設の管理] [3 事業収支・指定管理者の財政基盤・内部統制] [4 サービスの質の維持・向上]

S: 極めて優れた成果を上げた(得点率90%以上) A: 優れた成果を上げた(75%以上90%未満) B: 一定の成果を上げた(60%以上75%未満)

C: 期待された成果を上げられなかった(50%以上60%未満) D: 成果を上げていない(50%未満)

※ 目標値を大幅に上回る成果を上げたなど加点事由がある場合には、所管課の判断で加点したうえで総合評価を行う。

収支状況

令和 7年 7月 1日現在

公の施設の名称	芦屋市立養護老人ホーム和風園
---------	----------------

令和 6 年 度

(単位:円)

収 入			支 出		
項 目	事業計画	実 績	項 目	事業計画	実 績
指定管理料	74,600,000	74,600,000	人件費	60,457,000	59,156,592
雑収入		692,922	事業費	32,034,000	32,826,866
介護報酬収入	11,620,000	11,590,194	事務費	3,508,000	2,816,940
利用料収入		1,292,766	自主事業費支出		144,527
自主事業収入		90,700	その他諸経費		
補助金		32,800			
計	86,220,000	88,299,382	計	60,457,000	94,944,925
			収 支	25,763,000	-6,645,543

令和 5 年 度

(単位:円)

収 入			支 出		
項 目	事業計画	実 績	項 目	事業計画	実 績
指定管理料	74,600,000	74,600,000	人件費	50,813,000	55,541,098
雑収入		704,060	事業費	31,481,000	30,660,634
介護報酬収入	12,619,000	10,228,907	事務費	2,878,000	3,930,535
利用料収入		1,136,613	自主事業費支出	0	226,477
自主事業収入		122,900	その他諸経費	2,047,000	
補助金		0			
計	87,219,000	86,792,480	計	52,860,000	90,358,744
			収 支	34,359,000	-3,566,264

2024年度アンケート結果

回答 10名 (10名中) 回収率 100%

▼職員の言葉遣いや態度について、満足しておられますか？	年度	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	回答数
<p>《分析》</p> <p>昨年度と比較すると、満足度は上昇している事から職員の言葉遣いや態度は逸脱していないと考える。在園者と接する中で挨拶・コミュニケーションにおいても、目上の方に対しての対応が行えているものとする。日頃からのコミュニケーションを大事にしなければ一旦関係性が崩れてしまうと、再構築が困難となる場合もある為、在園者の現在の状況だけで判断するのではなく、入所に至った経緯や過去も含めてあるがままを受け入れる必要がある。粗雑な対応であると信頼関係どころか利用者の生活支援にもつながらなくなるため、単なる会話と捉えずに対応していくことが求められていると考える。</p>	2023	5	3	4	0	0	0	12
	2024	8	2	0	0	0	0	10
▼聖徳園をご利用されて、満足しておられますか？	年度	満足	やや満足	普通	やや不満	不満	無回答	回答数
<p>《分析》</p> <p>今年度は各居室のエアコン工事があり、普段は一人部屋で対応している方が多い中で、工事期間中（約三カ月）の長期間二人部屋にならざるを得ない状況があり、同室者との関係性の悪化、洗面台やトイレの使用方法等でトラブルが多くストレスなどもあり満足度は減少したのではないかと考える。また、緊急ショートを受け入れているが職員がその対応に追われる場面も多く入居者状況の把握が遅れたことで対応に不備があったのではないかと考える。今後も緊急ショートの受け入れはある事から入居者を優先し臨機応変に対応していかなければならない。</p>	2023	9	1	1	1	0	0	12
	2024	8	2	0	0	0	0	10