

福祉施設の指定管理者の評価結果について

1 目 的

指定管理者制度を導入した八丁堀保育園等福祉施設について指定管理者による施設運営の状況の評価し、今後の施設運営に反映させることにより利用者サービスの向上を図る。

2 各施設の指定管理者及び指定期間

1 2施設 7 指定管理者

対 象 施 設	指 定 管 理 者	指 定 期 間
①八丁堀保育園	株式会社 ベネッセスタイルケア	平成16年8月1日 ～平成26年3月31日
②堀留町保育園		平成23年1月1日 ～平成32年3月31日
③十思保育園	社会福祉法人清香会	平成21年8月1日 ～平成31年3月31日
④知的障害者生活支援施設 「レインボーハウス明石」	社会福祉法人 東京都知的障害者育成会	平成16年7月1日 ～平成26年3月31日
⑤知的障害者グループホーム 「フレンドハウス京橋」		平成18年4月1日 ～平成26年3月31日
⑥介護老人保健施設 「リハポート明石」	公益社団法人中央区医師会	平成16年7月1日 ～平成26年3月31日
⑦特別養護老人ホーム・高齢 者在宅サービスセンター 「マイホーム新川」	社会福祉法人賛育会	平成23年4月1日 ～平成33年3月31日
⑧特別養護老人ホーム・高齢 者在宅サービスセンター 「マイホームはるみ」		
⑨日本橋高齢者在宅サービス センター	株式会社ニチイ学館	平成23年4月1日 ～平成33年3月31日
⑩桜川敬老館・浜町敬老館・ 勝どき敬老館	アクティオ株式会社	平成23年4月1日 ～平成26年3月31日

3 評価方法

(1) 一次評価

ア 所管課による評価

各施設の所管課が、「福祉サービス第三者評価」、「事業者事業実績報告書」等

に基づき、公の施設として適正かつ効率的な運営や利用者の立場に立った運営がなされているかを評価した。

なお、評価項目・評価基準については「別紙１」のとおり。

イ 財務評価

公認会計士が、経営母体の財務状況を決算書等により評価した。

(2) 二次評価

「中央区福祉保健部指定管理者評価委員会」（以下「評価委員会」という。）が、各施設の指定管理者の一次評価を記載した「福祉施設における指定管理者の評価表」に基づき所管課から説明を聴取し、質疑を行った後、当該施設の指定管理者として適正か否かの評価を行った。

4 評価委員会

(1) 開催日

平成２４年１０月１８日（木）

(2) 構成

	氏 名	役 職 等
委員長	橋 本 泰 子	大正大学 名誉教授
委 員	漆 原 佳	東京商工会議所中央支部事務局次長
〃	加 藤 恵 子	主任児童委員
〃	箕 輪 慎	社会福祉協議会登録ボランティア団体うさぎの会代表
〃	大 橋 ま つ 枝	介護相談員
〃	平 林 治 樹	福祉保健部長
〃	小 倉 草	高齢者施策推進室長
〃	和 田 哲 明	中央区保健所長

5 評価結果

対 象 施 設	指 定 管 理 者	評 価		
		一次	二次	
八丁堀保育園	(株) ベネッセスタイルケア	83点	A +	適正
堀留町保育園		83点	A +	適正
十思保育園	(社福) 清香会	73点	A	適正
レインボーハウス明石	(社福) 東京都知的障害者育成会	80点	A +	適正
フレンドハウス京橋		80点	A +	適正
リハポート明石	(公益社団) 中央区医師会	80点	A +	適正
マイホーム新川	(社福) 賛育会	78点	A	適正
マイホームはるみ		81点	A +	適正
日本橋高齢者在宅サービスセンター	(株) ニチイ学館	80点	A +	適正

桜川敬老館・浜町敬老館・勝どき敬老館	アクティオ（株）	83点	A＋	適正
--------------------	----------	-----	----	----

評価の詳細については「福祉施設における指定管理者の評価表」（別紙２）のとおり

6 評価結果の活用

評価結果を各施設の指定管理者に通知し、改善する必要があるものについては今後の運営に反映するよう求める。

評価項目・評価基準

1 評価項目

分 類	評 価 項 目
1 施設運営に関する取組	
(1) 管理運営の実施状況	①目的に沿ったサービスの提供 ②事業計画に沿った管理 ③サービス水準の確保 ④適正な人員配置 ⑤職員の資質の向上 ⑥コンプライアンス ⑦個人情報保護の取組 ⑧安全対策 ⑨危機管理体制 ⑩非常時の対応
(2) 利用者の満足度	①意見の把握・反映への取組 ②利用者満足度 ③苦情対応体制の構築 ④苦情対応 ⑤利用者への情報提供 ⑥サービス向上に向けた取組
2 効率性の向上に関する取組	①経費低減の取組 ②適切な収支
経費の低減	
3 公の施設こふさわしい運営に関する取組	
(1) 公の施設としての地域貢献	①地域福祉への貢献
(2) 環境に配慮した運営	①中央区環境マネジメントシステムの実行

2 評価基準

(1) 評価項目の評価点

各評価項目の評価点は以下のとおり「５段階評価」とする。

５：特に優れている

４：優れている

３：適切である

２：努力が必要である

１：改善すべき点がある

(2) 評価ランク（総合評価）

各評価項目の評価点の合計得点に基づき次の５つのランクで表す。

合 計 得 点	評価ランク	ランクの意味
８０点以上	A＋	非常に優れている
７０点以上８０点未満	A	優れている
６０点以上７０点未満	B	適切である
５０点以上６０点未満	C	おおむね妥当である
５０点未満	D	問題あり、改善を要する

福祉施設における指定管理者の評価表

①八丁堀保育園

1 概要

施設名	中央区立八丁堀保育園
所在地	東京都中央区八丁堀4-5-10
施設長	野津 浩子
運営主体	株式会社ベネッセスタイルケア
定員及び利用者数	定員:79人 利用者数:75人(H24.3.1現在)
理念・方針	「よりよく生きる力」の基礎を育てる いきいきと健やかに毎日を過ごし、自信と意欲を持って、未来を生きる子どもを育てます。
指定管理者の指定日	平成16年8月1日より指定管理者

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
1 施設運営に関する取組		80	68
(1) 管理運営の実施状況		50	44
① 目的に沿ったサービス提供	施設の設置目的に沿ってサービスが提供されているか。	5	5
② 事業計画に沿った管理	協定や事業計画に沿った管理が適切にされているか。	5	5
③ サービス水準の確保	サービス水準を確保するための取組を行っているか。(職員の入れ替わり等によるばらつきがないか)	5	4
④ 適正な人員配置	施設の管理運営にあたる人員の配置が適切であったか。	5	4
⑤ 職員の資質の向上	職員の資質・能力向上を図る取組がなされたか。	5	5
⑥ コンプライアンス	関連する法・規範・倫理などが遵守されているか。	5	4
⑦ 個人情報保護の取組	利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。	5	4
⑧ 安全対策	日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	5	4
⑨ 危機管理体制	防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。	5	4
⑩ 非常時の対応	事故発生時や非常時の対応などが適切であったか。	5	5
〔評価の理由〕 関係法令や保育所保育指針、区との協定書に基づき、日々児童一人ひとりの状況に応じたきめ細やかな保育が事業計画に沿って行われていることを、区が随時行った訪問調査で確認できている。 平成23年度は、「保護者や家庭と共に子どもの育ちを支え、共に子育ての役割を担う」を年間目標の一つとして掲げ、年長児の保護者を対象に保護者参加を実施し保育士体験をしてもらうなど、園への理解を深め信頼関係を築く取組を行った。 職員体制については、早番から延長番までの保育を職員のローテーション勤務で対応していることから、保護者が担任と会話できないこともあるため、担任の勤務シフトを変更するなどの配慮をした。また、区や運営主体が実施する研修にも積極的に参加するなど職員の資質向上に努めるとともに、個人情報の保護についても、個人情報ハンドブックを職員に配布し、職員一人ひとりの意識を高めた。 安全対策を含む危機管理体制については、園内で新たにリスクマネジメント委員会を立ち上げ、災害時の対応の再確認や各種マニュアルの見直し、事故や緊急時の対応についての研修、防犯用品の整備等、ソフト・ハード両面から体制をさらに強化した。			
(2) 利用者の満足度		30	24
① 意見の把握・反映への取組	利用者の意見を把握し、反映させる取組がなされたか。	5	5
② 利用者満足度	利用者アンケート等の結果、利用者の満足が得られていると言えるか。	5	4
③ 苦情対応体制の構築	利用者からの苦情に迅速に対応できる体制が構築されているか。	5	4
④ 苦情対応	利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	5	4
⑤ 利用者への情報提供	利用者への情報提供が十分なされたか。	5	3
⑥ サービス向上に向けた取組	サービスの質を向上するための具体的な取組がなされその効果があったか。	5	4
〔評価の理由〕 毎年、第三者評価又は事業者が独自に利用者満足度調査を実施し、ニーズの把握・分析を行い、結果を次年度へ反映させるなど継続的な質の向上に取り組んでいる。平成23年度の第三者評価における利用者アンケートにおいても総合的な満足度が98.0%と高い評価を得ている。 要望・意見や不満・トラブルへの対応についても、「不安や不満は職員に直接伝えていただく」を基本としつつ、苦情受付ボックスも設置するなどの取組を行っている。利用者アンケートの自由意見によると「忙しそうで言いにくい」「外部の苦情窓口で相談できることを知らない」などの意見が一部あったが、概ね良好である。			

2 効率性の向上に関する取組			10	8
(1) 経費の低減			10	8
①	経費低減の取組	施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組がなされ、その効果があったか。	5	4
②	適切な収支	施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。	5	4
[評価の理由] 事業費全体でみると対前年比1.7%の増となっている。 人件費については、定期昇給に加え初任給の引上げを実施した。保育士の確保が難しい中、優秀な人材を確保し保育の質を向上させるうえで一定の効果があったと考える。また、運営費についても企業としてのスケールメリットを活かした消耗品の購入など経費節減に努めているが、震災対応の備蓄品等の購入で増となった。 区が実施した会計監査においても指摘事項はなく、適正な会計処理がなされている。 日ごろ区が行っている訪問調査においても、保育室をはじめとする施設内の衛生管理や清掃の状況、日常の保育や各種行事の状況、給食の提供状況など良好であり、保育の質を維持しながら企業として効率的な執行を行った。				
3 公の施設にふさわしい運営に関する取組			10	7
(1) 公の施設としての地域貢献			5	4
①	地域福祉への貢献	地域福祉に対する貢献が行われたか。	5	4
[評価の理由] 近隣の公立の保育園・幼稚園・小学校・児童館と交流するとともに、地域の盆踊りや運動会に参加するなど、地域との関わりを大切にしている。また、保育園を見学に来た親子に対して、プレイデイ(運動会)や夏祭り等の園行事へ招待するなどの取組も行っている。 認可保育所として子どもたちを安全に預かるといった施設の性格上、地域の人たちを積極的に受け入れることが難しいという制約はあるが、平成23年度は「離乳食とベビーマッサージ」をテーマに講習会を開催して、保育園の専門性を地域に還元するとともに、子育て世帯が交流する場を提供した。				
(2) 環境に配慮した運営			5	3
①	中央区環境マネジメントシステムの実行	中央区環境マネジメントシステムに基づき、環境に配慮した運営が行われたか。	5	3
[評価の理由] 乳幼児が1日過ごす施設であり、保育室において子どもの体調管理の観点から夏季・冬季の空調の使用を制限するのは難しいが、端境期には窓を開けて室温調整をするなどできる範囲の配慮を行った。また、職員のみが使用するスペースについては、こまめな消灯を徹底した。				
合計得点		83	評価ランク	A+

3 財務評価結果

損益計算書から見える経営成績の推移は、売上高は年々10%を超える成長を達成し24年3月期では56,568百万円の計上である。当期純利益も、順調に増加し、当期においては、対前年21.5%アップの2,234百万円の結果を残していることから、収益力が上がっている。 貸借対照表から見える財政状態の推移は、資産、負債、純資産ともに拡大している。 資産は、前々期の1.4倍、負債は、1.58倍、純資産は、1.14倍である。当期の特徴は、事業の拡大に伴う設備投資とリース資産、リース債務を新たに資産と負債に計上する会計処理による変更とが関係している。当社は金融機関等からの借入金ゼロであるが、介護入居者から保証金を無利子で長期預かり、これを設備投資等に回して、事業の拡大を図っていると考えられる。 法人の財務基盤の安定性は、リース資産の計上により分母が膨らんだ結果、当期の純資産比率は、若干の落込みがあるもの、それでも、32.8%の比較的高い水準を保っている。 投資と資金調達のバランスを見る固定長期適合率は、当期75.4%と余裕のある投資状況を示しており、健全である。短期的な財務内容の安全性を示す流動比率は、242%と高いことから、安全であると考えられる。 指定管理事業の実績報告書から見ても安定的に経営されており、指定管理者として相応しいといえる。
--

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

<評価委員の意見> ・定員79に対して、利用者数が75人となっていることから、ニーズに対応できていることがわかる。 ・保護者に対する保育園への理解を深める取組などが大変良いと思う。 ・職員のモチベーション向上のため、職員が保育園に対して自己の目標等を申告する制度を導入していることは評価できる。 ・保護者参観、保護者の保育士体験はとても良いことだと感じた。 ・定期昇給等、保育士の待遇の向上は評価できる。

②堀留町保育園

1 概要

施設名	中央区立堀留町保育園
所在地	東京都中央区日本橋堀留町1-1-1
施設長	高橋 伸子
運営主体	株式会社ベネッセスタイルケア
定員及び利用者数	定員:72人 利用者数:47人(H24.3.1現在)
理念・方針	「よりよく生きる力」の基礎を育てる いきいきと健やかに毎日を過ごし、自信と意欲を持って、未来を生きる子どもを育てます。
指定管理者の指定日	平成23年1月1日より指定管理者

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
1 施設運営に関する取組		80	69
(1) 管理運営の実施状況		50	44
① 目的に沿ったサービス提供	施設の設置目的に沿ってサービスが提供されているか。	5	5
② 事業計画に沿った管理	協定や事業計画に沿った管理が適切にされているか。	5	5
③ サービス水準の確保	サービス水準を確保するための取組を行っているか。(職員の入れ替わり等によるばらつきがないか)	5	4
④ 適正な人員配置	施設の管理運営にあたる人員の配置が適切であったか。	5	4
⑤ 職員の資質の向上	職員の資質・能力向上を図る取組がなされたか。	5	5
⑥ コンプライアンス	関連する法・規範・倫理などが遵守されているか。	5	4
⑦ 個人情報保護の取組	利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。	5	4
⑧ 安全対策	日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	5	4
⑨ 危機管理体制	防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。	5	4
⑩ 非常時の対応	事故発生時や非常時の対応などが適切であったか。	5	5
〔評価の理由〕 関係法令や保育所保育指針、区との協定書に基づき、日々児童一人ひとりの状況に応じたきめ細やかな保育が事業計画に沿って行われていることを、区が随時行った訪問調査で確認できている。 平成23年1月開設の園で、平成23年度は初めて1年を通しての保育を実施した。保育所の年間目標として「落ち着いた園環境の中で、大人も子どもも安心感、安定感を持って主体的に生活している。」を掲げ、園児が長時間過ごす保育室の環境設定に重点を置き、温かく落ち着いた雰囲気にするとともに子どもたちが自然に遊びに入ることができるようおもちゃ等の配置も工夫した。 園内での勉強会やクラス間の積極的な情報共有により保育の質も確保されている。また、区や運営主体が実施する研修にも積極的に参加するなど、職員の資質向上に努めている。 個人情報の保護を含む危機管理体制については、PCのアクセス制限や記録媒体等の管理規定、各種マニュアルの見直し、緊急時の対応についての研修、防犯用品の整備等、ソフト・ハード両面から体制を整えている。防災対策においても、毎月地震や火事を想定した避難訓練及び消火訓練を実施したり、緊急地震速報を活用した訓練を実施するなどして、緊急時の動きを確認している。			
(2) 利用者の満足度		30	25
① 意見の把握・反映への取組	利用者の意見を把握し、反映させる取組がなされたか。	5	5
② 利用者満足度	利用者アンケート等の結果、利用者の満足が得られていると言えるか。	5	4
③ 苦情対応体制の構築	利用者からの苦情に迅速に対応できる体制が構築されているか。	5	4
④ 苦情対応	利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	5	4
⑤ 利用者への情報提供	利用者への情報提供が十分なされたか。	5	4
⑥ サービス向上に向けた取組	サービスの質を向上するための具体的な取組がなされその効果があったか。	5	4
〔評価の理由〕 平成23年度は、事業者が独自に利用者満足度調査を実施し、ニーズの把握・分析を行ったところ、「とても満足」と「まあ満足」を合わせると97.5%と、保護者から高い支持を得ていることがうかがえる。また、自由意見として園に対する様々な意見・要望があげられていたが、認可保育所としてできることは積極的に実践するなど、調査を通して把握した意見のフィードバックも行われている。 不満・トラブルへの対応についても、「要望や不満を言いやすい」、「外部の苦情窓口で相談できることを知っている」と答えた人が82.5%、「担当が解決できない問題は園長が責任をもって対応してくれる」と答えた人が85.0%と、保護者との日常のコミュニケーションを大切にしてきた結果が表れた高い評価となっている。			

2 効率性の向上に関する取組			10	8
(1) 経費の低減			10	8
①	経費低減の取組	施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組がなされ、その効果があったか。	5	4
②	適切な収支	施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。	5	4
[評価の理由] 平成22年度は運営月数3か月、園児数29人からのスタートだったが、平成23年度は1年間を通しての運営で年度末の園児数は47人となった。これに伴い行事等の規模・回数とも拡大していることから、運営費は前年の3.5倍となった。園内はあたたかい雰囲気の手作りの小物やおもちゃで飾られており、職員の創意工夫により経費の削減に努める姿勢が見受けられる。 日ごろ区が行っている訪問調査においては、保育室をはじめとする施設内の衛生管理や清掃の状況、日常の保育や各種行事の状況、給食の提供状況なども良好であり、企業として保育の質を維持しながら効率的な執行を行った。				
3 公の施設にふさわしい運営に関する取組			10	6
(1) 公の施設としての地域貢献			5	3
①	地域福祉への貢献	地域福祉に対する貢献が行われたか。	5	3
[評価の理由] 認可保育所として、子どもたちを安全に預かるといった施設の性格上、地域の人たちを積極的に受け入れることが難しいという制約はあるが、同じ建物にある高齢者在宅サービスセンターや児童館、近隣保育園との交流を行うなど、子どもたちが地域の中で健やかに育つよう関係機関との連携を図っている。 また、毎日のお散歩や公園での活動時の挨拶を通して地域の人たちとのつながりを深めている。				
(2) 環境に配慮した運営			5	3
①	中央区環境マネジメントシステムの実行	中央区環境マネジメントシステムに基づき、環境に配慮した運営が行われたか。	5	3
[評価の理由] 乳幼児が1日過ごす施設であり、保育室において子どもの体調管理の観点から夏季・冬季の空調の使用を制限するのは難しいが、端境期には窓を開けて室温調整をするなどできる範囲の配慮を行った。また、職員のみが使用するスペースについては、こまめな消灯を徹底した。				

合計得点	83	評価ランク	A+
------	----	-------	----

3 財務評価結果

損益計算書から見える経営成績の推移は、売上高は年々10%を超える成長を達成し24年3月期では56,568百万円の計上である。当期純利益も、順調に増加し、当期においては、対前年21.5%アップの2,234百万円の結果を残していることから、収益力が上がっている。 貸借対照表から見える財政状態の推移は、資産、負債、純資産ともに拡大している。 資産は、前々期の1.4倍、負債は、1.58倍、純資産は、1.14倍である。当期の特徴は、事業の拡大に伴う設備投資とリース資産、リース債務を新たに資産と負債に計上する会計処理による変更とが関係している。当社は金融機関等からの借入金ゼロであるが、介護入居者から保証金を無利子で長期預かり、これを設備投資等に回して、事業の拡大を図っていると考えられる。 法人の財務基盤の安定性は、リース資産の計上により分母が膨らんだ結果、当期の純資産比率は、若干の落込みがあるもの、それでも、32.8%の比較的高い水準を保っている。 投資と資金調達のバランスを見る固定長期適合率は、当期75.4%と余裕のある投資状況を示しており、健全である。短期的な財務内容の安全性を示す流動比率は、242%と高いことから、安全であると考えられる。 指定管理事業の実績報告書から見ても安定的に経営されており、指定管理者として相応しいといえる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

<評価委員の意見> ・園児が過ごしやすい保育室の環境を作ろうとする工夫が評価できる。 ・事業者独自の満足度調査で「とても満足」「まあまあ満足」あわせて97.5%は評価できる。 ・保護者との相互理解を深める取組を引き続き進めるとともに、より積極的な地域との連携を期待したい。 ・ベネッセスタイルケアの運営なので利用者也安心して子どもを預けているように思う。また、保育士は人間的に安定しており、自信を持って仕事をしている。 ・あたたかみのある保育をしているところが評価できる。 ・保護者とのコミュニケーションができているところが評価できる。
--

③十思保育園

1 概要

施設名	中央区立十思保育園
所在地	東京都中央区日本橋小伝馬町5-1
施設長	染谷 真希
運営主体	社会福祉法人清香会
定員及び利用者数	定員:85人 利用者数:74人(H24.3.1現在)
理念・方針	無限の可能性を信じ、共に育ちあう個と公の集団 自発的意志を大切に、個性を育てながら自立への道を歩めるよう援助する。
指定管理者の指定日	平成21年8月1日より指定管理者

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 施設運営に関する取組			80	59
(1) 管理運営の実施状況			50	38
①	目的に沿ったサービス提供	施設の設置目的に沿ってサービスが提供されているか。	5	5
②	事業計画に沿った管理	協定や事業計画に沿った管理が適切にされているか。	5	4
③	サービス水準の確保	サービス水準を確保するための取組を行っているか。(職員の入れ替わり等によるばらつきがないか)	5	3
④	適正な人員配置	施設の管理運営にあたる人員の配置が適切であったか。	5	3
⑤	職員の資質の向上	職員の資質・能力向上を図る取組がなされたか。	5	4
⑥	コンプライアンス	関連する法・規範・倫理などが遵守されているか。	5	4
⑦	個人情報保護の取組	利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。	5	4
⑧	安全対策	日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	5	3
⑨	危機管理体制	防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。	5	4
⑩	非常時の対応	事故発生時や非常時の対応などが適切であったか。	5	4
〔評価の理由〕 関係法令や保育所保育指針、区との協定書に基づき児童一人ひとりの個性を尊重し発達過程に応じた保育が事業計画に沿って行われていることを、区が随時行った訪問調査で確認している。 平成23年度は思いやりや自信、責任感を育てることを目的として、学年の活動だけでなく異年齢の交流時間を多く設けた保育の実施を心がけた。 サービス水準については、園長の交代により保育方針が従来より一層園児の自主性を重視する保育に変更されたが、保護者や職員に対して説明が十分でなかったことから、相互の認識にずれが生じるなど、一時的ではあるが不安定な場面も見受けられた。しかし、保護者に対しては父母会や個人面談で保育方針を説明するとともに、職員に対しては園長による職員面談を繰り返した。こうした取組により改善が図られた。 職員の資質向上に向け法人内での研修や他区が実施する研修にも積極的に参加するなど、区立園の職員としての資質向上にも努めている。 個人情報の保護については、PCのアクセス制限やキャビネットの施錠などを講じるとともに、職員に対し「個人情報の利用目的について」を配布し職員の意識を啓発している。また、安全対策は、事故が起きた時の対処だけでなく未然に防ぐという観点から、「ヒヤリハット箇所一覧」を作成し職員で危険情報等を共有した。危機管理体制についても各種マニュアルの見直し、緊急時の対応についての研修、防犯用品の整備等、ソフト・ハード両面から体制を整えるとともに、毎月避難訓練及び消火訓練を実施したり、年に一度引き取り訓練を実施するなど、いざというときの動きを実際に確認している。				
(2) 利用者の満足度			30	21
①	意見の把握・反映への取組	利用者の意見を把握し、反映させる取組がなされたか。	5	4
②	利用者満足度	利用者アンケート等の結果、利用者の満足が得られていると言えるか。	5	4
③	苦情対応体制の構築	利用者からの苦情に迅速に対応できる体制が構築されているか。	5	4
④	苦情対応	利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	5	3
⑤	利用者への情報提供	利用者への情報提供が十分なされたか。	5	3
⑥	サービス向上に向けた取組	サービスの質を向上するための具体的な取組がなされその効果があったか。	5	3
〔評価の理由〕 利用者の意見把握については、行事ごとのアンケートの実施や保護者懇談会・個人面談などで行っており、アンケート結果は園便り等を通じて保護者にフィードバックしている。 第三者評価における利用者アンケートでは、園に対する総合的な満足度が「大変満足」と「満足」を合わせると88.9%で、設問別に見ても「食事の提供」「子どもが大切にされているか」「職員の対応」等いずれも80%から90%までの間の高い支持を得ている。 苦情対応体制の構築については、入園時に苦情解決制度の説明を実施し、園の入口付近に「なんでもBOX」を設置するなど意見・要望を言いやすい環境を整えるとともに、登降園時に保護者とコミュニケーションを積極的にとることを職員全体で取り組んでいる。				

2 効率性の向上に関する取組			10	8
(1) 経費の低減			10	8
①	経費低減の取組	施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組がなされ、その効果があったか。	5	4
②	適切な収支	施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。	5	4
〔評価の理由〕 事業費全体でみると対前年比0.3%の微増となっている。これは開設3年目となり順調に園児数が増えたことによるものである。また、区が実施した会計監査においても指摘事項はなく、適正な会計処理がなされていることが確認できている。 日ごろ区が行っている訪問調査において、保育室をはじめとする施設内の衛生管理や清掃の状況、日常の保育や各種行事、給食の提供状況なども良好であり、保育の質を維持しながら法人として効率的執行を行った。				
3 公の施設にふさわしい運営に関する取組			10	6
(1) 公の施設としての地域貢献			5	3
①	地域福祉への貢献	地域福祉に対する貢献が行われたか。	5	3
〔評価の理由〕 平成23年度も夏祭りに卒園児や地域の方を招待するとともに、地域のシニアクラブの方と鏡餅づくりをするなど地域との関わりを大切に考え、継続した交流を実施している。 また、近隣の堀留町保育園や久松小学校、日本橋小学校との交流など子どもたちが地域の中で健やかに育つよう環境づくりに努めた。				
(2) 環境に配慮した運営			5	3
①	中央区環境マネジメントシステムの実行	中央区環境マネジメントシステムに基づき、環境に配慮した運営が行われたか。	5	3
〔評価の理由〕 乳幼児が1日過ごす施設であり、保育室については子どもの体調管理の観点から夏季・冬季の空調を制限するのが難しいが、端境期には窓を開けて室温調整をするなどできる範囲の配慮を行った。また、職員のみが使用するスペースについては、こまめな消灯を徹底した。				

合計得点	73	評価ランク	A
------	----	-------	---

3 財務評価結果

保育事業専門の当法人は、前期23.3期の新規園の開設により大幅に事業拡大をはかり、事業収入を伸ばしている。当期24.3期についても664,536千円と安定的に推移している。事業活動の成果を示す事業活動収支差額は、94,416千円で、対前年で若干ダウンするものの、事業活動収支差額率は14.2%と事業の高い効率性を示している。 貸借対照表から見える財政状態の推移は、当期末の資産は新規園の開設準備の建設仮勘定、施設整備補助金収入の未収入金などの増加により対前年で45%アップの1,604,133千円である。これに伴い、設備資金借入金も増加し、国庫補助金等特別積立金も増加している。 法人の財務基盤の安定性については、純資産比率は、約69%であり、資産規模の大幅な拡大により純資産比率は低下したものの、高い比率を保ち長期的な財務内容が健全であることを示している。投資と資金のバランスを示す固定長期適合率は、当期は、91.3%であるが、100%以内であることから、設備投資は自己資本と固定負債の範囲内で行われていることを示している。借入金比率は新規園の開設の為に借入金は増加しているものの、それ以上に資産規模の拡大が大きいため、借入金比率は、13.9%と対前年で0.2%ダウンである。 短期の財務内容の健全性は、流動比率の142%がやや低い100%を超えており合格点がつけられる。また、現金預金に関する指標は健全性を示している。 指定管理事業についても、効率よく、予算の範囲内での執行が行われており、指定管理者として相応しいといえる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

＜評価委員の意見＞ ・合計得点を上げる努力を期待したい。 ・まずは保護者との関係を確固たるものとしていただきたい。 ・地域との連携についても取組が進められるとより良い。 ・職員の平均年齢が区立保育園に比べて若いため、不安に思っていた。もともと若い方が園長をしていたが、さらに若い園長に変わり驚いたが、運動会に参加していた保護者が満足そうにしていたので、安心した。これからもっと良い保育園になると思う。
--

④知的障害者生活支援施設「レインボーハウス明石」

1 概要

施設名	中央区立知的障害者生活支援施設「レインボーハウス明石」
所在地	東京都中央区明石町1-6
施設長	林 信秀
運営主体	社会福祉法人東京都知的障害者育成会
定員及び利用者数	入所定員:30人 利用者数:30人(H24.3.31現在)
理念・方針	「私たちは、親と共に、子のそれぞれの自立に向かう運動体としての活動を進めてまいります。」 「私たちは、一人ひとりに合わせた生活の場、働く場を行政・家族と力を合わせて作り、支援します。」
指定管理者の指定日	平成16年7月1日より指定管理者

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
1 施設運営に関する取組		80	64
(1) 管理運営の実施状況		50	39
① 目的に沿ったサービス提供	施設の設置目的に沿ってサービスが提供されているか。	5	5
② 事業計画に沿った管理	協定や事業計画に沿った管理が適切にされているか。	5	4
③ サービス水準の確保	サービス水準を確保するための取組を行っているか。(職員の入れ替わり等によるばらつきがないか)	5	3
④ 適正な人員配置	施設の管理運営にあたる人員の配置が適切であったか。	5	3
⑤ 職員の資質の向上	職員の資質・能力向上を図る取組がなされたか。	5	4
⑥ コンプライアンス	関連する法・規範・倫理などが遵守されているか。	5	4
⑦ 個人情報保護の取組	利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。	5	4
⑧ 安全対策	日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	5	4
⑨ 危機管理体制	防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。	5	4
⑩ 非常時の対応	事故発生時や非常時の対応などが適切であったか。	5	4
〔評価の理由〕 目的に沿ったサービス提供、事業計画に沿った管理については、関係法令、区との協定や、「私たちは、一人ひとりに合わせた生活の場、働く場を行政・家族と力を合わせて作り、支援します。」というレインボーハウス明石の方針に基づき、利用者一人ひとりの状況に応じたきめ細やかな支援が行われていることが、前回に引き続き、区が随時行っている訪問調査で確認できている。 適正な人員配置については、法人内での異動や新規採用などにより、利用者のサービスが低下しないように適宜対応している。サービス水準については、新人職員の育成をOJT及び法人内研修などにより行い、職員間でばらつきがないようにしている。職員の資質の向上については、平成20年度から人事考課制度が実施され、職員のやる気、働きがい、能力の向上につながるよう制度の運用に努めている。 個人情報保護については、個人情報保護規定、情報公開規定のもと、職員のPCアクセス制限や開示のルール等により行っている。安全対策、危機管理体制については、緊急時対応マニュアルの作成や、防火管理者を中心とした自衛消防隊組織による消火訓練・地震訓練・避難訓練等を実施し、非常時の対応が適切にとれる体制を整備している。結果、東日本大震災の発災の際も、施設管理、利用者対応及び事後体制につき迅速かつ適切に実施された実績がある。また、「ISO9001」2008年版の取得に向け、平成24年1月から取組を開始した(平成26年2月取得予定)。			
(2) 利用者の満足度		30	25
① 意見の把握・反映への取組	利用者の意見を把握し、反映させる取組がなされたか。	5	4
② 利用者満足度	利用者アンケート等の結果、利用者の満足が得られていると言えるか。	5	4
③ 苦情対応体制の構築	利用者からの苦情に迅速に対応できる体制が構築されているか。	5	4
④ 苦情対応	利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	5	4
⑤ 利用者への情報提供	利用者への情報提供が十分なされたか。	5	4
⑥ サービス向上に向けた取組	サービスの質を向上するための具体的な取組がなされその効果があったか。	5	5
〔評価の理由〕 利用者や家族への満足度調査、利用者の自治会、保護者会、施設で設置するサービス点検調整委員会等を通じて、利用者の意向や満足度の把握・分析を行い、その結果を次年度へ反映させるなど継続的な質の向上に取り組んでいる。 また、平成23年度の外部評価調査員による聞き取り調査では、「レインボーハウス明石で活動をしていて楽しいか」との問いに対して回答者全員が「楽しい」という評価をしている。 苦情対応については、苦情解決実施要綱に基づき、苦情解決責任者を設置し早期に対応できる体制を構築している。利用者への情報提供については、利用者の自治会、保護者会等を通じて行っている。平成23年度は、都営地下鉄浅草線 人形町駅構内にパン等の販売所「アラジン人形町店」の設置を行ってから3年目の運営となったが、昨年度と同様、順調に運営された。			

2 効率性の向上に関する取組			10	8
(1) 経費の低減			10	8
①	経費低減の取組	施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組がなされ、その効果があったか。	5	4
②	適切な収支	施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。	5	4
[評価の理由] 「アラジン人形町店」が開設し、平成23年度は3年目の運営となった。「アラジン人形町店」の販売に職業訓練として携わっている障害者(施設利用者)を8人から10人へ増員させる一方で、パン等の品質維持を条件とした原材料費の低減を図るなど、サービスを低下させることなく効率的な取組を行った。 施設の管理運営については、居室や交流室をはじめとする施設内の衛生管理や掃除の状況、給食の提供状況などにおいても全体的に問題は無く、常に「利用者本位」を念頭においた上での効率的な執行に対して法人としての姿勢と努力がうかがえる。				
3 公の施設にふさわしい運営に関する取組			10	8
(1) 公の施設としての地域貢献			5	4
①	地域福祉への貢献	地域福祉に対する貢献が行われたか。	5	4
[評価の理由] 地域で開催される様々なイベントへ参加し、「喫茶アラジン」のパン等を販売するなど、地域や関係団体等との連携や協働に努めている。 またホームページを活用し、ボランティアの施設参加や行事参加を促すなど、情報を発信しながら施設への理解と協力を求めている。さらに、介護体験実習等を積極的に受け入れたり、地域の町会の行事にも積極的に参加するなど、日ごろから地域との良好なコミュニケーションを図り、公の施設として地域福祉に貢献している。				
(2) 環境に配慮した運営			5	4
①	中央区環境マネジメントシステムの実行	中央区環境マネジメントシステムに基づき、環境に配慮した運営が行われたか。	5	4
[評価の理由] 照明器具を50%間引きしている。空調の温度設定を28℃にし、2時間おきに自動OFFとなる設定にしている。必要のないところのエレベーターの休止を行い、利用者の居室等を含め不用な電源のOFFを徹底している。				

合計得点	80	評価ランク	A+
------	----	-------	----

3 財務評価結果

首都圏中心に知的障害者援護施設等を運営する、当法人の福祉事業活動収入は、順調に伸びており、当期24.3期では、10, 238百万円であり、初めて100億円の大台を突破している。自立支援費収入等の増加が寄与している。また、本業の成果を示す福祉事業活動収支差額は、毎年10%を超える伸びを示し533百万円の達成である。当期の活動の成果を示す当期活動収支差額は、対前年26%アップの592百万円の成果を挙げ、多数の施設、事業を効率よく運営している。 資産は約9億円の増加があり、補助金や事業収入に関する未収金、積立預金、現金預金の増加が目立っている。負債は、未払金等の事業の債務は事業拡大に伴い増加しているが、借入金の返済は、進んでいる。純資産については、対前年で592百万円の増加がありその他の積立金等が増加し充実している。 法人の長期的な財務基盤の安定性を示す指標である純資産比率は、安定して高い比率を保っており、24.3期末では、67%である。設備と調達資金とのバランスを示す固定長期適合率も82%と安定している。借入金の返済もすすんでいることから、借入金に関する指標も改善している。長期的財務内容は、健全である。 短期的財務内容の指標である流動比率や、現金預金関係の指標からも、短期的財務内容は、健全である。 指定管理事業についても、効率よく予算の適正な執行が伺え、指定管理者として相応しいといえる。
--

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

<評価委員の意見> ・昨年度と同水準の運営ではあるが、「アラジン人形町」の運営を評価したい。 ・ISO9001の取得でサービス水準の維持ができることを期待する。 ・施設の活動をHPで発信していることは評価できる。

⑤知的障害者グループホーム「フレンドハウス京橋」

1 概要

施設名	中央区立知的障害者グループホーム「フレンドハウス京橋」
所在地	東京都中央区京橋2-6-7
施設長	牧野 隆行
運営主体	社会福祉法人東京都知的障害者育成会
定員及び利用者数	定員:6人 利用者数:6人(H24.3.31現在)
理念・方針	「私たちは、親と共に、子のそれぞれの自立に向かう運動体としての活動を進めてまいります。」 「住まいの提供と日常生活に必要な援護及び支援を行う」
指定管理者の指定日	平成18年4月1日より指定管理者

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
1 施設運営に関する取組		80	64
(1) 管理運営の実施状況		50	40
① 目的に沿ったサービス提供	施設の設置目的に沿ってサービスが提供されているか。	5	5
② 事業計画に沿った管理	協定や事業計画に沿った管理が適切にされているか。	5	4
③ サービス水準の確保	サービス水準を確保するための取組を行っているか。(職員の入れ替わり等によるばらつきがないか)	5	4
④ 適正な人員配置	施設の管理運営にあたる人員の配置が適切であったか。	5	4
⑤ 職員の資質の向上	職員の資質・能力向上を図る取組がなされたか。	5	4
⑥ コンプライアンス	関連する法・規範・倫理などが遵守されているか。	5	4
⑦ 個人情報保護の取組	利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。	5	4
⑧ 安全対策	日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	5	4
⑨ 危機管理体制	防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。	5	4
⑩ 非常時の対応	事故発生時や非常時の対応などが適切であったか。	5	3
〔評価の理由〕 目的に沿ったサービス提供、事業計画に沿った管理については、関係法令、区との協定や、「住まいの提供と日常生活に必要な援護及び支援を行う」というフレンドハウス京橋の方針に基づき、利用者一人ひとりの状況に応じたきめ細やかな支援が行われていることが、区が随時行っている訪問調査により確認できている。 適正な人員配置、サービス水準の確保については、通常時は住み込みの世話人が対応し、対応できない時は、法人本部から生活支援員が派遣されるなど、利用者のサービスが低下しないように体制を組んでいる。職員の資質の向上については、法人本部での研修や、同一法人が経営する福祉施設との情報交換を通じて行っている。 個人情報の保護を含む危機管理体制については、法人本部で作成した個人情報保護規定に基づき適切に対応している。さらに、緊急対応マニュアルを整備するとともに、消防計画を作成し定期的な防災訓練を実施している。東日本大震災の発災の際も、施設管理、利用者対応及び事後体制につき迅速かつ適切に実施された実績がある。 災害時等に対応するため、携帯電話で利用者の所在を確認できるようにしている。			
(2) 利用者の満足度		30	24
① 意見の把握・反映への取組	利用者の意見を把握し、反映させる取組がなされたか。	5	4
② 利用者満足度	利用者アンケート等の結果、利用者の満足が得られていると言えるか。	5	5
③ 苦情対応体制の構築	利用者からの苦情に迅速に対応できる体制が構築されているか。	5	3
④ 苦情対応	利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	5	3
⑤ 利用者への情報提供	利用者への情報提供が十分なされたか。	5	4
⑥ サービス向上に向けた取組	サービスの質を向上するための具体的な取組がなされその効果があったか。	5	5
〔評価の理由〕 外部評価委員の聞き取り調査では、フレンドハウス京橋について、利用者6人中3人が「大変満足」、3人が「満足」、という回答をしている。 苦情対応や意見の把握・反映については、入所時にその仕組みを説明し、さらに施設内に掲示して周知を図りながら、日頃の利用者との話し合いで意見や要望を聞き取り、解決するように努力している。利用者への情報提供は、利用者会議や家族会などで周知を図っている。 サービス向上の具体的な取組については、平成21年度に新たにケアホーム機能を追加し、順調にサービス水準の向上が図られている。 毎年利用者と面接を実施し、アセスメントシートを作成し利用者の状況、ニーズ・課題を整理し、個別支援計画は利用者・家族の意向や就労先等の意向にも配慮し、サービス管理責任者とともに作成し、半期ごとに見直しを行っている。			

2 効率性の向上に関する取組			10	8
(1) 経費の低減			10	8
①	経費低減の取組	施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組がなされ、その効果があったか。	5	4
②	適切な収支	施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。	5	4
[評価の理由] 人件費、事業費等が増加しているが、ケアホーム機能の追加によりサービスの向上を図ったためである。また、施設の規模、性格上、経費の低減は難しい。 施設の管理については、施設内の衛生管理や掃除の状況、食事の提供などにおいて問題はなく収支の内容に不適切な点はない。				
3 公の施設にふさわしい運営に関する取組			10	8
(1) 公の施設としての地域貢献			5	4
①	地域福祉への貢献	地域福祉に対する貢献が行われたか。	5	4
[評価の理由] 地域の「和太鼓の会」に参加し、練習や発表会、盆踊りなどの機会を通じて地域の人達との繋がりを深めるとともに、さまざまな障害者の自主グループや親の会が主催する集いへ参加するなど、連携も図られている。また、「おもちゃ図書館」での幼児の遊び相手のボランティアや「クリーンディ」の清掃作業へ参加、区民館の花壇の管理など、地域福祉に対する貢献も行っている。				
(2) 環境に配慮した運営			5	4
①	中央区環境マネジメントシステムの実行	中央区環境マネジメントシステムに基づき、環境に配慮した運営が行われたか。	5	4
[評価の理由] 照明器具を間引きしている。空調の温度設定を28℃にし、不用な電源のOFFを徹底するとともに、利用者へ要請している。				

合計得点	80	評価ランク	A+
------	----	-------	----

3 財務評価結果

首都圏中心に知的障害者援護施設等を運営する、当法人の福祉事業活動収入は、順調に伸びており、当期24.3期では、10,238百万円であり、初めて100億円の大台を突破している。自立支援費収入等の増加が寄与している。また、本業の成果を示す福祉事業活動収支差額は、毎年10%を超える伸びを示し533百万円の達成である。当期の活動の成果を示す当期活動収支差額は、対前年26%アップの592百万円の成果を挙げ、多数の施設、事業を効率よく運営している。

資産は約9億円の増加があり、補助金や事業収入に関する未収金、積立預金、現金預金の増加が目立っている。負債は、未払金等の事業の債務は事業拡大に伴い増加しているが、借入金の返済は、進んでいる。純資産については、対前年で592百万円の増加がありその他の積立金等が増加し充実している。

法人の長期的な財務基盤の安定性を示す指標である純資産比率は、安定して高い比率を保っており、24.3期末では、67%である。設備と調達資金とのバランスを示す固定長期適合率も82%と安定している。借入金の返済もすすんでいることから、借入金に関する指標も改善している。長期的財務内容は、健全である。

短期的財務内容の指標である流動比率や、現金預金関係の指標からも、短期的財務内容は、健全である。

指定管理事業についても、効率よく予算の適正な執行が伺え、指定管理者として相応しいといえる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

<評価委員の意見>

- 入居施設であることから、非常時の対応にきめ細かな努力をお願いしたい。
- いかに地域社会での認知度をあげるか、難しい課題と思うが取り組んでほしい。
- 負担が大きいいにもかかわらずケアホーム的な要素を運営に加えており、評価できる。

⑥介護老人保健施設「リハポート明石」

1 概要

施設名	中央区立介護老人保健施設「リハポート明石」
所在地	東京都中央区明石町1-6
施設長	安田 三弥(平成24年4月1日から根木 達雄)
運営主体	公益社団法人中央区医師会
定員及び利用者数	定 員 入所： 100名(短期入所20名を含む。)、通所リハ： 30名 利用率 入所： 77.8%(短期入所を含む。)、通所リハ： 72.6%
理念・方針	医道を昂揚し、医学・医術の発達普及と公衆衛生の向上を図り、社会福祉の増進に寄与することを目的とする。
指定管理者の指定日	平成16年7月1日開設、同日より指定管理者

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
1 施設運営に関する取組		80	66
(1) 管理運営の実施状況		50	42
① 目的に沿ったサービス提供	施設の設置目的に沿ってサービスが提供されているか。	5	5
② 事業計画に沿った管理	協定や事業計画に沿った管理が適切にされているか。	5	4
③ サービス水準の確保	サービス水準を確保するための取組を行っているか。(職員の入れ替わり等によるばらつきがないか)	5	4
④ 適正な人員配置	施設の管理運営にあたる人員の配置が適切であったか。	5	4
⑤ 職員の資質の向上	職員の資質・能力向上を図る取組がなされたか。	5	4
⑥ コンプライアンス	関連する法・規範・倫理などが遵守されているか。	5	4
⑦ 個人情報保護の取組	利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。	5	4
⑧ 安全対策	日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	5	5
⑨ 危機管理体制	防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。	5	4
⑩ 非常時の対応	事故発生時や非常時の対応などが適切であったか。	5	4
〔評価の理由〕 医学的管理のもと、リハビリ等を通じてADL(日常生活動作)の向上を図り、住み慣れた家庭や地域で生活を送れることを基本として取組を進めた。 入所サービスでは、入所期間を原則3か月以内とし、いわゆる老健回りの利用者が増える中、依然として高い在宅復帰率(全国平均3割に対し5割)を維持することができた。また、理学療法士・作業療法士の体制充実により、日曜日を除く週6日間リハビリを行い、入所においては週3～5日の短期集中リハを提供した。 事故防止マニュアル等に基づき、事故やヒヤリハットなどで小さなことについてもその都度報告書を作成し、ミーティングで報告の上、事故防止委員会で原因究明を行い、再発防止の徹底を図っている。 2・3月にインフルエンザとノロウイルスの感染があったが、適切に感染防止措置を講じ感染拡大を防ぐことができた。			
(2) 利用者の満足度		30	24
① 意見の把握・反映への取組	利用者の意見を把握し、反映させる取組がなされたか。	5	4
② 利用者満足度	利用者アンケート等の結果、利用者の満足が得られていると言えるか。	5	4
③ 苦情対応体制の構築	利用者からの苦情に迅速に対応できる体制が構築されているか。	5	4
④ 苦情対応	利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	5	4
⑤ 利用者への情報提供	利用者への情報提供が十分なされたか。	5	4
⑥ サービス向上に向けた取組	サービスの質を向上するための具体的な取組がなされその効果があったか。	5	4
〔評価の理由〕 毎年、福祉サービスの第三者評価を受審し、利用者や家族からのアンケート結果等に基づき、ニーズの把握・分析を行い継続的な質の向上に取り組んでいる。 利用者満足度については、89%が「大変満足」「満足」となっており、特に、「サービス提供」(介助、娯楽)や「個人の尊重」、「不満要望への対応」等各項目で昨年度より満足度が上がっている。また、通所について、別途アンケート調査を実施したが、93%の方から満足の評価を受けている。 苦情や要望については、その都度検討会議を開催し、その結果を施設職員だけでなく利用者にもフィードバックしている。			

2 効率性の向上に関する取組			10	7
(1) 経費の低減			10	7
①	経費低減の取組	施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組がなされ、その効果があったか。	5	4
②	適切な収支	施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。	5	3
[評価の理由] 運営費(負担金)については、消耗品の購入等において十分に精査を行うなど、対前年比2.5%の減となっている。 一方で利用率の減により、介護報酬は4%の減となっている。				
3 公の施設にふさわしい運営に関する取組			10	7
(1) 公の施設としての地域貢献			5	3
①	地域福祉への貢献	地域福祉に対する貢献が行われたか。	5	3
[評価の理由] 実習生や見学者、学生ボランティア等の受入れを行うとともに、近隣の幼稚園との交流をはじめ地域住民の参加による納涼祭や、近隣町会を交えた防災訓練を行った。 また新たに健康福祉まつりに参加し、高齢者の転倒防止等についての講演を行うとともに、相談コーナーを開設した。				
(2) 環境に配慮した運営			5	4
①	中央区環境マネジメントシステムの実行	中央区環境マネジメントシステムに基づき、環境に配慮した運営が行われたか。	5	4
[評価の理由] 中央区環境マネジメントシステムに基づき、節電等に全所的に取り組むなど環境に配慮した取組が進められた。				

合計得点	80	評価ランク	A+
------	----	-------	----

3 財務評価結果

経常収益については、23.3期より増加し、当期24.3期も安定して増加している。当期は1,426百万円であった。当期24.3期より、公益法人会計基準により処理され、科目の組替あり。 財政状態を示す貸借対照表からは、資産、負債、正味財産すべて増加し、特に正味財産は、対前年12%の増加である。 法人の財務基盤の安定性については、長期的財務内容の健全性を示す正味財産比率(純資産比率)は高く、当期は、60.7%である。設備と調達資金のバランスを示す固定長期適合率は、当期は、41.9%で、余裕を示している。借入金はない。長期的財務内容は健全である。短期的財務内容を示す流動比率、現金預金比率の高さからみて、短期的な財務内容についても問題はない。健全である。 指定管理事業についても、予算の範囲内で、効率よく運営されており、指定管理者として相応しいといえる。
--

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

<評価委員の意見> ・在宅復帰率が高いことについての努力を評価する。利用者が自宅に戻った後のケアを、ケアマネジャー等に十分に繋げていってほしい。 ・これからも全国水準を上回る在宅復帰率を維持してほしい。 ・健康福祉まつりに参加するなど、地域とのかかわりを持っていることは評価できる。 ・リハビリの体制が強化されており評価できる。
--

⑦特別養護老人ホーム・高齢者在宅サービスセンター「マイホーム新川」

1 概要

施設名	中央区立特別養護老人ホーム・中央区立高齢者在宅サービスセンター「マイホーム新川」
所在地	東京都中央区新川2-27-3
施設長	永井 都也子
運営主体	社会福祉法人賛育会
定員及び利用者数	定 員 入所：80名、短期入所：8名、通所介護：40名、認知症通所介護：12名 利用率 入所：90.7%、短期入所：105.7%、通所介護：88.3%、 認知症通所介護：72.7%
理念・方針	利用者個人の尊厳を保持しつつ、自立した生活を地域社会において営むことができるよう支援することを目的とする。
指定管理者の指定日	平成18年4月1日より指定管理者。平成23年4月1日から10年間(2期目)

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
1 施設運営に関する取組		80	63
(1) 管理運営の実施状況		50	40
① 目的に沿ったサービス提供	施設の設置目的に沿ってサービスが提供されているか。	5	5
② 事業計画に沿った管理	協定や事業計画に沿った管理が適切にされているか。	5	5
③ サービス水準の確保	サービス水準を確保するための取組を行っているか。(職員の入れ替わり等によるばらつきがないか)	5	4
④ 適正な人員配置	施設の管理運営にあたる人員の配置が適切であったか。	5	4
⑤ 職員の資質の向上	職員の資質・能力向上を図る取組がなされたか。	5	4
⑥ コンプライアンス	関連する法・規範・倫理などが遵守されているか。	5	4
⑦ 個人情報保護の取組	利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。	5	4
⑧ 安全対策	日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	5	3
⑨ 危機管理体制	防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。	5	4
⑩ 非常時の対応	事故発生時や非常時の対応などが適切であったか。	5	3
〔評価の理由〕 高齢者の生活と人権を守り、ニーズに沿うサービスを提供できるよう基本方針・重点目標を掲げ取組を展開した。 特養では、重度化に伴い利用者の入院等が増える中、空き床の活用によりショートステイ利用を積極的に進めた。 カンファレンスでは、昨年同様多くの家族の参加を受けケアプランを作成した。 通所では、送迎車の効率的な運用を図るとともに、利用者のニーズに沿ったサービス提供に努め、利用率の拡大、希望の多い入浴回数の増を図ることができた。 一方、2月に発生したノロウイルスでは、対応が万全ではなく、重度化は防げたものの、利用者及び職員への感染を広げ対応が長期化した。 施設全体で記録の電子化に取り組み、情報の共有化を図り、情報の迅速な把握や家族からの問合せに対するよりスムーズな対応ができるようになった。			
(2) 利用者の満足度		30	23
① 意見の把握・反映への取組	利用者の意見を把握し、反映させる取組がなされたか。	5	4
② 利用者満足度	利用者アンケート等の結果、利用者の満足が得られていると言えるか。	5	4
③ 苦情対応体制の構築	利用者からの苦情に迅速に対応できる体制が構築されているか。	5	4
④ 苦情対応	利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	5	3
⑤ 利用者への情報提供	利用者への情報提供が十分なされたか。	5	4
⑥ サービス向上に向けた取組	サービスの質を向上するための具体的な取組がなされその効果があったか。	5	4
〔評価の理由〕 毎年、福祉サービスの第三者評価を受審し、利用者や家族からのアンケート結果等に基づき、ニーズの把握・分析を行い継続的な質の向上に取り組んでいる。 利用者満足度については、特養で「大変満足」「満足」が80%となっており、特に介助やプライバシー等について、高い満足度を得ている。また、通所では76.7%が満足の回答となっている。 アンケート結果のほか、利用者懇談会やカンファレンス等を通じて利用者や家族の希望を聴きながら、各利用者の状態に応じ、アクティビティの充実や、通所における入浴、リハビリの受入枠の拡大を図った。 苦情については、苦情対応委員会を中心に解決策の検討や実施に取り組んだが、一部の家族との間では十分な理解に至っていないケースも残っている。			

2 効率性の向上に関する取組			10	7
(1) 経費の低減			10	7
①	経費低減の取組	施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組がなされ、その効果があったか。	5	3
②	適切な収支	施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。	5	4
〔評価の理由〕 事業費全体でみると、対年前比並となっている。 通所では、利用率の上昇により、収入の増加が図られた。一方で施設一体となって収入増及び経費節減に取り組んだが、備品の買い替えや備蓄食料など震災対策物品の購入等による支出が増加した。				
3 公の施設にふさわしい運営に関する取組			10	8
(1) 公の施設としての地域貢献			5	4
①	地域福祉への貢献	地域福祉に対する貢献が行われたか。	5	4
〔評価の理由〕 例年どおり地域とのかかわりを大切にし近隣の幼稚園との交流やボランティアの協力のもと地域のお祭りへの参加等を行うとともに、実習生や見学者を積極的に受け入れた。 また、介護者教室を年4回に拡大し、家族だけでなく地域で在宅で介護を行う家族の支援を行った。				
(2) 環境に配慮した運営			5	4
①	中央区環境マネジメントシステムの実行	中央区環境マネジメントシステムに基づき、環境に配慮した運営が行われたか。	5	4
〔評価の理由〕 中央区環境マネジメントシステムに基づき、施設内で不要な電気等の間引きや消灯など環境に配慮した取組が進められた。				

合計得点	78	評価ランク	A
------	----	-------	---

3 財務評価結果

当該法人は、創業大正7年の歴史ある病院事業、特別養護老人ホーム等を経営する法人である。事業活動収入については、毎年安定的に増加している。当期は、対前年2.7%アップの12,125百万円であった。事業活動支出は、対前年3%アップで、12,097百万円である。

事業活動収支差額は、色々なコスト削減等の努力は見られるが、当期24.3期は、対前年45%の27百万円であった。当期の成果を示す当期収支差額は、全体として当期プラス66百万円であり、法人全体としての経営努力の結果が現れている。

貸借対照表から見える財政状態の推移は、資産、負債、純資産それぞれ、減少傾向にある。試算は、未収金等流動資産の増加はあるものの、減価償却がすすむことによる帳簿価格の減少や、積立預金の取崩しにより固定資産が減少している。負債についても借入金等の返済が進んでいることから、減少している。純資産については、積立金等の取崩しがあり、減少している。

法人の長期的な財務基盤の安定性については、純資産比率は、上昇しつつ、当期24.3期62.6%と高く安定している。固定長期適合率は、固定資産への投資が無理なく行われているか見る指標であるが、84.8%と安定している。借入金比率も返済が進んでいることから、低下している。長期的財務内容は健全であり、安定している。短期的な財務の健全性を示す指標についてもほぼ健全であると思われる。

指定管理事業については、事業の効率性をめざして運営されているようであり、指定管理者として、相応しいといえる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

＜評価委員の意見＞

- ・デイサービスの利用率の上昇を評価したい。
- ・きめ細やかな対応などの工夫がなされているが、サービス維持のためにも、利用者だけでなく職員も含めた健康管理の徹底を図ってほしい。
- ・地域とのかかわりのために活動していることは評価する。

⑧特別養護老人ホーム・高齢者在宅サービスセンター「マイホームはるみ」

1 概要

施設名	中央区立特別養護老人ホーム・中央区立高齢者在宅サービスセンター「マイホームはるみ」
所在地	東京都中央区晴海1-5-1
施設長	本田 佳津子
運営主体	社会福祉法人賛育会
定員及び利用者数	定員 入所: 80名、短期入所: 8名、通所介護: 40名、認知症通所介護: 12名 利用率 入所: 94.0%、短期入所: 123.7%、通所介護: 84.0%、 認知症通所介護: 82.6%
理念・方針	利用者個人の尊厳を保持しつつ、自立した生活を地域社会において営むことができるよう支援することを目的とする。
指定管理者の指定日	平成18年4月1日より指定管理者。平成23年4月1日から10年間(2期目)

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
1 施設運営に関する取組		80	66
(1) 管理運営の実施状況		50	42
① 目的に沿ったサービス提供	施設の設置目的に沿ってサービスが提供されているか。	5	5
② 事業計画に沿った管理	協定や事業計画に沿った管理が適切にされているか。	5	5
③ サービス水準の確保	サービス水準を確保するための取組を行っているか。(職員の入れ替わり等によるばらつきがないか)	5	4
④ 適正な人員配置	施設の管理運営にあたる人員の配置が適切であったか。	5	4
⑤ 職員の資質の向上	職員の資質・能力向上を図る取組がなされたか。	5	4
⑥ コンプライアンス	関連する法・規範・倫理などが遵守されているか。	5	4
⑦ 個人情報保護の取組	利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。	5	4
⑧ 安全対策	日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	5	4
⑨ 危機管理体制	防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。	5	4
⑩ 非常時の対応	事故発生時や非常時の対応などが適切であったか。	5	4
〔評価の理由〕 開設20周年の節目の年度を迎え、安心・安全な介護サービスを提供できるよう基本方針及び重点目標を掲げ取組を展開した。 特養では、重度化に伴い入所者の入院等が増える中、空き床の活用によりショートステイ利用を積極的に進めた。また、重度化への対応として、日常の食事・入浴・排泄サービスの内容を計画的に見直し、業務の改善と標準化・個別化を進めた。さらに、カンファレンスを柔軟に行い、前年度以上に家族や本人の参加を受けケアプランを作成した。退所者は開設以来もっとも多い28名となり、うち看取り介護計画の対応により施設内で8名について看取りを行った。通所では、新たなリラクゼーションプログラム等を導入したほか、希望の多い入浴の回数の増を図った。 事故発生件数は前年度から減少したが、重度化が進む中、事故までには至らないヒヤリハットの発生件数は増加したため、その原因を分析するなど、事故防止に取り組んでいる。 災害時の対応としては、年度計画に基づき毎月の各訓練をはじめ、総合防災訓練を臨港消防署、併設の中学校・保育所、町会等と実施した。また、自衛消防技術認定試験に6名が合格した。			
(2) 利用者の満足度		30	24
① 意見の把握・反映への取組	利用者の意見を把握し、反映させる取組がなされたか。	5	4
② 利用者満足度	利用者アンケート等の結果、利用者の満足が得られていると言えるか。	5	4
③ 苦情対応体制の構築	利用者からの苦情に迅速に対応できる体制が構築されているか。	5	4
④ 苦情対応	利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	5	4
⑤ 利用者への情報提供	利用者への情報提供が十分なされたか。	5	4
⑥ サービス向上に向けた取組	サービスの質を向上するための具体的な取組がなされその効果があったか。	5	4
〔評価の理由〕 毎年、福祉サービスの第三者評価を受審し、利用者や家族からのアンケート結果等に基づき、ニーズの把握・分析を行い継続的な質の向上に取り組んでいる。 利用者満足度については、特養で「大変満足」「満足」が71%となっている。ショートステイでは満足度が74%、通所では88%となっている。 アンケートのほか、利用者懇談会やカンファレンス等を通じて利用者や家族の希望を聴きながら、利用者の状態に応じ、アクティビティの充実や、通所における入浴やリハビリの受入れ枠の拡大を行った。 苦情については、苦情対応委員会を中心に解決策の検討や対応に取り組んだ。			

2 効率性の向上に関する取組			10	7
(1) 経費の低減			10	7
①	経費低減の取組	施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組がなされ、その効果があったか。	5	3
②	適切な収支	施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。	5	4
[評価の理由] 事業費全体では、対前年比約2%の減となっている。 施設が一体となって収入増及び経費節減に取り組み、区の負担金額が前年度と比較して減少した。 また、介護報酬の自己負担分の徴収にあたっては、未収金対策委員会を定期的を開催し、未収が長期化・累積化しないよう対策を講じた。				
3 公の施設にふさわしい運営に関する取組			10	8
(1) 公の施設としての地域貢献			5	4
①	地域福祉への貢献	地域福祉に対する貢献が行われたか。	5	4
[評価の理由] 例年どおり地域とのかかわりを大切にするとともに、実習生や見学者の受入れを積極的に進めた。 開設20周年を迎え、併設保育所の園児を招いたお祝い会やロビー等を活用した各種展示会等を、利用者の参加や地域との連携を図りながら年間を通じて行った。 昨年度から自主事業として行っているはるみテラスでは、利用拡大が図れるよう、町会・自治会や高齢者事業でのPR、試食会の開催等を行った。また、地域包括支援センターとの協働により認知症劇団を運営し、地域住民に対する認知症についての理解促進を図った。				
(2) 環境に配慮した運営			5	4
①	中央区環境マネジメントシステムの実行	中央区環境マネジメントシステムに基づき、環境に配慮した運営が行われたか。	5	4
[評価の理由] 中央区環境マネジメントシステムに基づき、環境に配慮した取組が進められた。環境監査では、冷暖房やエレベータの使用を抑えた点等が評価された。				

合計得点	81	評価ランク	A+
------	----	-------	----

3 財務評価結果

当該法人は、創業大正7年の歴史ある病院事業、特別養護老人ホーム等を経営する法人である。事業活動収入については、毎年安定的に増加している。当期は、対前年2.7%アップの12, 125百万円であった。事業活動支出は、対前年3%アップで、12, 097百万円である。

事業活動収支差額は、色々なコスト削減等の努力は見られるが、当期24.3期は、対前年45%の27百万円であった。当期の成果を示す当期収支差額は、全体として当期プラス66百万円であり、法人全体としての経営努力の結果が現れている。

貸借対照表から見える財政状態の推移は、資産、負債、純資産それぞれ、減少傾向にある。試算は、未収金等流動資産の増加はあるものの、減価償却がすすむことによる帳簿価格の減少や、積立預金の取崩しにより固定資産が減少している。負債についても借入金等の返済が進んでいることから、減少している。純資産については、積立金等の取崩しがあり、減少している。

法人の長期的な財務基盤の安定性については、純資産比率は、上昇しつつ、当期24.3期62. 6%と高く安定している。固定長期適合率は、固定資産への投資が無理なく行われているかを見る指標であるが、84. 8%と安定している。借入金比率も返済が進んでいることから、低下している。長期的財務内容は健全であり、安定している。短期的な財務の健全性を示す指標についてもほぼ健全であると思われる。

指定管理事業については、事業の効率性をめざして運営されているようであり、指定管理者として、相応しいといえる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

<評価委員の意見>

- 一般的にショートステイに対する苦情は多い傾向があるが、その中で満足度が74%と高いのは、それなりに評価できる。
- ヒヤリハットが増えたことは気になるので、改善してほしい。
- 地域社会との相互交流に力を入れている点は評価できる。

⑨日本橋高齢者在宅サービスセンター

1 概要

施設名	中央区立日本橋高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都中央区日本橋堀留町1-1-1
施設長	斉藤 優子(センター長)
運営主体	株式会社ニチイ学館
定員及び利用者数	定 員 通所介護:30名 利用率 91.3%
理念・方針	人々の健康と文化の創造に貢献するサービス企業を目指して医療・福祉・教育等多角的な事業を幅広く展開する。
指定管理者の指定日	平成18年4月1日より指定管理者。平成23年4月1日から10年間(2期目)

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	得点	
1 施設運営に関する取組		80	66	
(1) 管理運営の実施状況		50	40	
①	目的に沿ったサービス提供	施設の設置目的に沿ってサービスが提供されているか。	5	4
②	事業計画に沿った管理	協定や事業計画に沿った管理が適切にされているか。	5	4
③	サービス水準の確保	サービス水準を確保するための取組を行っているか。(職員の入れ替わり等によるばらつきがないか)	5	4
④	適正な人員配置	施設の管理運営にあたる人員の配置が適切であったか。	5	4
⑤	職員の資質の向上	職員の資質・能力向上を図る取組がなされたか。	5	4
⑥	コンプライアンス	関連する法・規範・倫理などが遵守されているか。	5	4
⑦	個人情報保護の取組	利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。	5	4
⑧	安全対策	日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	5	4
⑨	危機管理体制	防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。	5	4
⑩	非常時の対応	事故発生時や非常時の対応などが適切であったか。	5	4
[評価の理由] 介護予防を推進するため、個別機能訓練計画に基づき身体能力に合わせた個別メニューを実施するなど機能訓練に力を入れている。また、希望の多い入浴は、週2回の提供を確保した。 利用者の安全確保・向上に向け取り組んでおり、転倒事故0件を達成するとともに、送迎における安全運転に取り組み、運転管理システム(ドライブレコーダー)の導入や2種免許取得スタッフによる送迎が行われた。 個人情報保護やコンプライアンスについてもマニュアルに基づき、職員に対し研修や定期的なテストを実施した。また、介護技術等の研修についてもミーティング時等を活用して毎月実施し、職員の能力向上を図った。				
(2) 利用者の満足度		30	26	
①	意見の把握・反映への取組	利用者の意見を把握し、反映させる取組がなされたか。	5	4
②	利用者満足度	利用者アンケート等の結果、利用者の満足が得られていると言えるか。	5	4
③	苦情対応体制の構築	利用者からの苦情に迅速に対応できる体制が構築されているか。	5	5
④	苦情対応	利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	5	5
⑤	利用者への情報提供	利用者への情報提供が十分なされたか。	5	4
⑥	サービス向上に向けた取組	サービスの質を向上するための具体的な取組がなされその効果があったか。	5	4
[評価の理由] 自社顧客満足度調査と自己評価を行っているほか、毎年、福祉サービス第三者評価を受審し、利用者からのアンケート結果等に基づき、ニーズの把握・分析を行い継続的な質の向上に取り組んでいる。 利用者からは、88%が「大変満足」「満足」となっており、利用者個人の尊重等に関する項目で評価が高くなっている。 苦情に対しても適切に対応が行われたことから、区へ苦情が寄せられることはなかった。				

2 効率性の向上に関する取組			10	7
(1) 経費の低減			10	7
①	経費低減の取組	施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組がなされ、その効果があったか。	5	4
②	適切な収支	施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。	5	3
[評価の理由] 事業費全体では、人件費の増等により対前年比で増加している。 一方で、地域の居宅介護支援事業所との連携の強化やアクティビティの充実等により、利用率は前年度に引き続き90%以上を維持しているものの、介護報酬は1.5%の減となっている。				
3 公の施設にふさわしい運営に関する取組			10	7
(1) 公の施設としての地域貢献			5	3
①	地域福祉への貢献	地域福祉に対する貢献が行われたか。	5	3
[評価の理由] 近隣の保育所、幼稚園、小学校、児童館と定期的に交流するとともに、町会に加入し盆踊りや防災訓練等に参加した。また、実習生やボランティアの受入れも進めている。				
(2) 環境に配慮した運営			5	4
①	中央区環境マネジメントシステムの実行	中央区環境マネジメントシステムに基づき、環境に配慮した運営が行われたか。	5	4
[評価の理由] 中央区環境マネジメントシステムに基づき、蛍光灯の間引きなどの節電、ECOドライブ等環境に配慮した取組が進められた。				

合計得点	80	評価ランク	A+
------	----	-------	----

3 財務評価結果

創業昭和43年の医療関連事業、ヘルスケア事業、教育事業を展開する上場企業である。 損益計算書から見える親会社単体の経営成績は、売上高、利益ともに毎年増加している。当期24.3期については、売上高は、229,889百万円、当期純利益6,288百万円である。 連結グループでも同様に売上高、利益ともに拡大している。 貸借対照表から見る親会社単体の財政状態は、資産、負債、純資産ともに増加している。 当期24.3期に特徴的なリース資産、リース債務の計上、M&Aによる関係会社株式や、長期借入金の増加があり、それぞれ増加している。 法人の財務基盤の健全性については、長期的な経営指標の純資産比率は、40%台で推移し当期は若干落ち込むものの42.4%である。健全である。投資と資金調達バランスを示す固定長期適合率もリース資産債務、M&Aの影響を受けて、若干落込みがみられるが、82.1%と余裕があり健全である。借入金比率は、ここ3期は20%台で安定している。 短期的な指標についても営業キャッシュフローはここ3期ともにプラスであり、増加している。流動比率も安定している。短期的な財務内容は健全である。 指定管理事業についても効率よく運営を行っており指定管理者として相応しいといえる。
--

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

＜評価委員の意見＞ ・デイサービスにおける機能訓練について、個別メニューを取り入れており、こうした努力をさらに期待したい。 ・苦情になる前に対応する、対応できる体制が重要である。引き続き適切な対応をお願いしたい。 ・職員の対応はとてもよいが、あまり手を出しすぎるのもよくない。

⑩桜川敬老館・浜町敬老館・勝どき敬老館

1 概要

施設名	中央区立桜川敬老館・中央区立浜町敬老館・中央区立勝どき敬老館
所在地	東京都中央区入船1-1-13・東京都中央区日本橋浜町3-37-1・東京都中央区勝どき1-5-1
施設長	桜川 池田成章(平成24年4月1日から劔持完次)、浜町 宇野広二、勝どき 菊池政悦
運営主体	アクティオ株式会社
定員及び利用者数	利用者数 桜川敬老館:21,916人・浜町敬老館:22,586人・勝どき敬老館:34,200人
理念・方針	利用者の更なる「自己実現活動」を支援し、「低下する機能」をケアすることにより、高齢者の「こころ・からだ」の健康に大きく寄与できる場となることを目指す。
指定管理者の指定日	平成23年4月1日より指定管理者

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
1 施設運営に関する取組		80	67
(1) 管理運営の実施状況		50	42
① 目的に沿ったサービス提供	施設の設置目的に沿ってサービスが提供されているか。	5	5
② 事業計画に沿った管理	協定や事業計画に沿った管理が適切にされているか。	5	5
③ サービス水準の確保	サービス水準を確保するための取組を行っているか。(職員の入れ替わり等によるばらつきがないか)	5	4
④ 適正な人員配置	施設の管理運営にあたる人員の配置が適切であったか。	5	4
⑤ 職員の資質の向上	職員の資質・能力向上を図る取組がなされたか。	5	4
⑥ コンプライアンス	関連する法・規範・倫理などが遵守されているか。	5	4
⑦ 個人情報保護の取組	利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。	5	4
⑧ 安全対策	日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	5	4
⑨ 危機管理体制	防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。	5	4
⑩ 非常時の対応	事故発生時や非常時の対応などが適切であったか。	5	4
[評価の理由] 元気高齢者の憩いの場であるとともに、健康づくり・生きがいつくりの場である敬老館の特性をよく理解し、それぞれの利用者の要望を捉えながら施設運営を行い、利用者から好評を得ている。前年度(直営)と比較して2.5倍の講座等(3館で約1500回)の開催や近隣町会への働きかけ等を通じ、前年度の3倍にあたる642人の新規登録を獲得した。 館内でミーティングや研修を行うだけでなく、各館でスタッフの交流・派遣を進め、資質の向上を図るとともに、サービス向上に努めた。本部職員も各館を巡回し、利用者の要望等の把握やサービスの拡大に努めるとともに、職員に対するケア等にも配慮がなされた。 ミーティングを通じ各スタッフが利用者一人ひとりの状況を把握し、苦情対応や事故防止等に努めた。また、本部が取得しているプライバシーマークに準拠した内部監査を随時実施し個人情報保護を図った。			
(2) 利用者の満足度		30	25
① 意見の把握・反映への取組	利用者の意見を把握し、反映させる取組がなされたか。	5	4
② 利用者満足度	利用者アンケート等の結果、利用者の満足が得られていると言えるか。	5	4
③ 苦情対応体制の構築	利用者からの苦情に迅速に対応できる体制が構築されているか。	5	4
④ 苦情対応	利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	5	4
⑤ 利用者への情報提供	利用者への情報提供が十分なされたか。	5	4
⑥ サービス向上に向けた取組	サービスの質を向上するための具体的な取組がなされその効果があったか。	5	5
[評価の理由] 利用者アンケートの実施や、利用者懇談会の開催等を通じ、利用者の要望や苦情の把握に積極的に努めた。アンケートでは、82%の方から「非常に良い」「良い」の評価を受けている。 掲示板の設置やインターネット等を通じて事業の周知を行っているほか、町会の協力を得て回覧板で周知を行った。また、民生委員の会議に出席し、閉じこもりがちな高齢者等を含め、その利用を働きかけた。 加えて、夜間におけるコンサートの実施等新たな事業展開により、新たな利用者の確保に積極的に取り組んだ。			

2 効率性の向上に関する取組			10	8
(1) 経費の低減			10	8
①	経費低減の取組	施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組がなされ、その効果があったか。	5	4
②	適切な収支	施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。	5	4
[評価の理由] 施設の使用は、無料のため収入はないが、スタッフ自らが講座の講師となるなど、限られた予算の中で各種講座の拡大等を図り、経費の軽減を図るだけでなく、サービスの拡充につなげることができた。				
3 公の施設にふさわしい運営に関する取組			10	8
(1) 公の施設としての地域貢献			5	4
①	地域福祉への貢献	地域福祉に対する貢献が行われたか。	5	4
[評価の理由] 従前は利用者が固定的な面もあったが、講座の拡大等を通じ、利用者の拡大を図ることができた。まだ利用者の開拓の余地はあると思われるが、地域における元気高齢者の拠点として適切な形で再スタートをきることができた。また、区から突然要請した夏季の夜間延長にも快く応じ、熱中症のシェルターとしての役割を担った。				
(2) 環境に配慮した運営			5	4
①	中央区環境マネジメントシステムの実行	中央区環境マネジメントシステムに基づき、環境に配慮した運営が行われたか。	5	4
[評価の理由] 中央区環境マネジメントシステムに基づき、環境に配慮した取組が進められた。節電等の取組を利用者にも周知し、利用者への啓発に取り組んだ。				

合計得点	83	評価ランク	A+
------	----	-------	----

3 財務評価結果

当該法人は、創業昭和62年の指定管理事業、施設運営受託事業専門の会社である。売上高は安定的に毎年1億円の増加があり、直近の23.12期は、4, 565百万円の売上高を達成している。当期純利益についても年々増加し、23.12期は、29, 870千円である。

財政状態については、投資有価証券取得の影響のため、22.12期より、資産、負債は、増加し、23.12期では資産1, 355百万円、負債834百万円、純資産521百万円である。

借入金の返済は進んでおり、23.12期末では、50百万円と前年残高の2割にまで減少している。純資産は、毎年の当期純利益が内部留保され増加している。

法人の長期的な財務基盤の安定性については、直近期、純資産比率は、38. 4%であり、この3期、30%台を保っている。固定長期適合率にみる固定資産と調達原資の比率は、132. 2%である。借入金比率については、返済が進み、直近期3. 7%である。総合的にみて安定している。

短期的財務内容の健全性を示す流動比率は、23.12期、において79%で、現金預金比率は13%であり、現金預金回転期間が月支出額の半分以下である。

事業の効率性を総合的に示す自己資本利益率(ROE)でこの3期を見てみると、事業効率は高まっている。中央区の指定管理事業については、予算の範囲内で、効率よく運営されており、指定管理者として総合的に勘案して相応しいといえる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

<評価委員の意見>

- ・平成23年度から指定管理者となってから、職員一丸となり経費の合理化とプログラムの充実に努力している様子が伺える。さらなる努力を期待したい。
- ・地域に愛される施設としてがんばっていただきたい。
- ・今まで利用者が固定化していたが、指定管理者を導入したことにより、仕事を退職した60歳代の比較的若い方が施設を利用するようになったと感じている。より多くの利用は地域の繋がりを強化することにもなるので良いと思う。
- ・利用者数の多さに驚いた。指定管理者制度を導入した効果が端的に表われていると感じた。
- ・新規の利用者登録が増えたことはとても良いと思う。
- ・指定管理者を導入してから、講座数を増やしたり新規の登録者数を増やしたりと努力の効果が認められる。