

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を評価し、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 7施設 1 2 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26年4月1日 ～平成36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
④京橋こども園	株式会社 小学館集英社プロダクション	平成25年10月1日 ～平成35年3月31日
⑤晴海こども園	株式会社サクセスアカデミー	平成24年12月1日 ～平成34年3月31日
⑥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26年4月1日 ～平成36年3月31日
⑦知的障害者グループホーム 「フレンドハウス京橋」		
⑧新川児童館	株式会社ポピンズ	平成26年4月1日 ～平成36年3月31日
⑨堀留町児童館	株式会社サクセスアカデミー	平成27年4月1日 ～平成37年3月31日
⑩佃児童館	株式会社ポピンズ	平成27年4月1日 ～平成37年3月31日
⑪勝どき児童館	株式会社グローバルキッズ	平成27年4月1日 ～平成37年3月31日
⑫晴海児童館	株式会社サクセスアカデミー	平成24年12月1日 ～平成34年3月31日
⑬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26年4月1日 ～平成31年3月31日

⑭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
⑮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」	社会福祉法人奉優会	平成27年7月1日 ～平成37年3月31日
⑯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
⑰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26年4月1日 ～平成29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」等の客観的な事実の確認をもって、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、文書等の資料で把握しきれない点については、現地調査及び施設管理者、職員へのヒアリング調査によって事実関係を補完し評価した。

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28年8月31日（水）

(2) 構成

	氏 名	区 分	役 職 等
委員長	橋 本 泰 子	学識経験者	大正大学 名誉教授
委 員	津 田 裕紀子	経営指導員	東京商工会議所中央支部事務局次長
委 員	鈴 木 英 子	区 民 代 表	中央区民生・児童委員協議会京橋地域主任児童委員
委 員	箕 輪 慎	区 民 代 表	社会福祉協議会登録ボランティア団体うさぎの会代表

委 員	佐 藤 敦 子	区 民 代 表	介護相談員
委 員	黒 川 眞	区 職 員	福祉保健部長
委 員	古田島 幹 雄	区 職 員	高齢者施策推進室長
委 員	中 橋 猛	区 職 員	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	90点	A+	適正
堀留町保育園		90点	A+	適正
十思保育園	(社福)清香会	86点	A+	適正
京橋こども園	(株)小学館集英社プロダクション	88点	A+	適正
晴海こども園	(株)サクセスアカデミー	84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	71点	A	適正
フレンドハウス京橋		84点	A+	適正
新川児童館	(株)ポピンズ	86点	A+	適正
堀留町児童館	(株)サクセスアカデミー	82点	A+	適正
佃児童館	(株)ポピンズ	82点	A+	適正
勝どき児童館	(株)グローバルキッズ	81点	A+	適正
晴海児童館	(株)サクセスアカデミー	87点	A+	適正
リハポート明石	(公益社団)中央区医師会	87点	A+	適正
マイホーム新川	(社福)賛育会	88点	A+	適正
マイホームはるみ	(社福)奉優会	80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	83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)	90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 評価結果の公開・活用

評価結果については区のホームページで公開するとともに、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 サービスの提供	①目的に沿ったサービスの提供 ②サービス水準の確保 ③適正な人員配置 ④職員の資質の向上 ⑤安全対策
2 事業運営	①事業計画に沿った運営 ②コンプライアンス ③個人情報保護の管理等 ④危機管理体制 ⑤経費低減の取組 ⑥適切な収支 ⑦中央区環境マネジメントシステムの実行 ⑧地域福祉への貢献 ⑨施設・設備の管理状況
3 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 ④利用者への情報提供 ⑤利用者への対応 ⑥施設・設備の管理状況

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	中央区八丁堀4-5-10
施設長	千葉 小夜
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:76人(H28.3.1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。平成26年4月1日から10年間

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 サービスの提供			25	23
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や保育所保育指針を遵守し、乳児及び幼児一人ひとりの発達の状況に応じたきめ細かな保育が行われている。事業計画は3か年計画で作成しており、指定管理者として事業計画に沿った適切な運営が行われている。指導計画は、保護者にも閲覧できるようになっており、計画の見直し、反省や改善へ反映させるようにしている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	園長が中心となり、研修計画を作成している。研修の種類が豊富で、「研修ファイル」で職員に周知するとともに、園長が声掛けしている。自主的な研修の費用を本部がすべて負担しており、また、本部が実施する研修も充実していることから、サービス水準確保のための職員の能力向上が図りやすい環境になっている。保護者から子育てに関する悩みや疑問を聞く機会を設け、個々の園児に対する保育に取り組んでいる。サービス水準のばらつきをなくすために、職員会議において情報共有を行っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	認可基準を満たす適正な人員配置を行っており、更には健康管理等を万全にするため看護師や栄養士を配置している。職員のローテーション勤務による保育ニーズへの対応など柔軟な人員配置を実施している。年休(最大40日の付与)については、一部未取得者がいるものの、平均付与日数の概ね4割程度を消化しており、園長が業務の状況を確認しながら職員に促すなど、職員のワーク・ライフ・バランスへの配慮が見られる。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	人権擁護や接遇に関する研修を入社時とその後法人研修として実施している。法人の規模を活かして研修の体系を整備し、個々の経験や能力に応じて保育の専門性を高める研修や職層別の研修など様々な研修を受講させており、職員の育成に力を入れている。園長は、積極的にリーダー研修に参加するとともに、職員研修の成果をレポートや発表等で共有化させることで、次の研修計画や研修内容に生かしている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑤	安全対策	安全衛生基準やアレルギー等の必要なマニュアルが整備されている。園内の安全管理について、園長を中心としたリスクマネジメント委員会を設置し職員が点検・検討する機会を設けてそれを園長が確認し実践している。鍵の管理は、キーボックスで保管し、キーボックスの鍵は園長と事務員が所持している。また、鍵の持ち出し記録簿を備えるなど、管理者や管理方法が明確になっている。職員会議の中で、事故防止策をテーマとした勉強会を開催し情報共有している。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5

2 事業運営			45	41
①	事業計画に沿った運営	事業計画に必要事項が網羅され、それをもとに綿密な個別の計画(育児指導、行事計画等)を作成し実践している。計画の作成に当たっては職員からアンケートや面談により意見を聴取するとともに、作成された計画は職員会議や園長面接等により職員全員に周知徹底されている。事業計画や個別の計画についてPDCAサイクルにより評価・見直しを行っている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	コンプライアンスに関するハンドブックを作成し、職員全員に周知・指導する機会を設けている。また、本部に「法務・コンプライアンス部」が設置されており、巡回や法人の園長会で周知徹底を図るなどの取組も行われている。パワハラ・セクハラに対する内部通報窓口も本部に設置されており、コンプライアンスに対する意識の高さが伺える。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報の取扱いに関するマニュアルを整備するとともに、全ての職員に対して研修を実施している。パソコンについては、離席時のロックやパスワードの設定、ワイヤーロックなどが施されている。個人情報の含まれた書類は、保育室に保管せず、事務室の鍵付きキャビネットへ保管、書類廃棄時のシュレッダー利用等、個人情報を適切に管理している。保護者からの相談等についても別室で対応するなどの注意も払っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	災害時・緊急時のマニュアル、緊急連絡先一覧が整備されている。消防計画に基づき園長指導のもと、避難訓練を毎月、AEDの実技訓練についても全職員を対象に実施している。ひやりはっと・事故等の報告書を作成の上、園長を中心に検証する体制を構築し再発防止に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	人件費については、職員のローテーション勤務など保育ニーズに合わせた人員を配置するとともに、処遇改善についても実施され、適正に執行している。運営費削減の取組として、在庫の管理徹底によるムダの削減や法人内における物品の一括購入を行っている。法人内に物流センターを設置し更なる物品購入費の削減に取り組んでいる。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑥	適切な収支	指定管理料の精算における実績報告及び法人が実施する監査法人による監査の結果、運営に係る費用は大きな問題もなく適切に管理され、収支も適切である。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	区の「環境マネジメントシステム」については、事務室で職員が目を通すことができるようになっており、資料の両面印刷や裏面利用による用紙使用量の削減、ごみの分別やリサイクルの徹底、さらにこまめな消灯や換気による省エネへの取組について、数年間継続して実施している。また、職員の意識の高さや、積極的な姿勢も引き続き伺えることから、前年度より1点加点し5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	園が主催する夏まつりへの近隣児童館や幼稚園児の参加呼びかけ、地域の盆踊りや町ぐるみ運動会への参加など地域との交流を図っている。「わらべうた」「ベビーマッサージ」「離乳食」の講習会に加え、平成27年度から「保育所体験」を開催し、地域の子育て世帯を支援している。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	日常清掃は用務員を配置し、常に清潔な状態に保たれている。屋上遊具は随時点検を行うなど、安全に配慮した備品等を設置している。日常点検により備品等の劣化・故障が発生した場合は速やかに区に報告している。施設・設備の管理は適正になされていることから、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	26
①	意見の把握・反映への取組	顧客満足度調査(以下、「CS調査」という。)では「意見の把握・反映への取組」に関する複数の設問項目について、前年度より減少したものの82.7%が肯定的な意見であり一定の評価を得ている。CS調査、行事後のアンケート、個人面談等により保護者の意見を多角的に収集し、改善に取り組んでいる。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
②	利用者満足度	CS調査では「総合的な満足度」の設問で91.6%が「満足」と回答している。ただし、「職員の体制に関すること」等更なる向上を望む意見があるため、前年度同様4点とした。	5	4
③	苦情対応	CS調査では「苦情対応」に関する複数の設問項目について83.3%が肯定的な意見である。苦情対応については、本部の法務・コンプライアンス部などとも連携し、情報を集約・分析したうえで園にフィードバックする体制がとられており、利用者の満足度の向上につなげている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	保育園全体の活動については、園だより、クラスだより、掲示板等により情報提供している。また、個別の園児の状況については、日常の保護者との対話により情報提供に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	CS調査では「利用者への対応」に関する複数の設問項目について92.1%が肯定的な意見である。また自由意見からも、利用者に対して誠実に対応している様子が伺えるが一部意見・要望があることから前年度同様4点とした。	5	4
⑥	施設・設備の管理状況	保育園という特性上、衛生面・安全面には特に配慮して管理しており、保護者から施設・備品等に関する指摘・要望もなく、継続して安定的な管理を行っていることから、前年度より1点加点し5点とした。	5	5

合計得点	90(88)	評価ランク	A+(A+)
------	--------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績について、損益計算書の当期28年3月期の売上高は93,601百万円で、対前年8.0%の大きな伸びである。27年3月期に比べて6,903百万円増加した。この3期、売上高は増加し事業の業容は、年々拡大している。

本業の事業の成果である営業利益は、当期7,325百万円であり、前期に比して1,187百万円増加した。増収、増益である。本業の稼ぐ力を示す売上高営業利益率は、当期7.8%になり、効率性はこの3期で最も高い。

経常的な状況での成果を示す経常利益は、前期3,970百万円から4,334百万円に増加したものの、リース債務等に係ると思われる支払利息等の営業外費用の増加が大きく、減額要因になっている。

最終的な成果である当期純利益については、前期2,094百万円から当期1,667百万円と427百万円減少している。当期28年3月期においては、関係会社支援損失引当金繰入額等の特別損失839百万円の計上があり、増収であるが、最終の当期純利益は減益であった。

貸借対照表から見える財政状態の推移は、資産、負債の増加が大きく、純資産は横ばいである。負債の増加により、業容が拡大している。リース資産、リース債務の増加が大きく、受入入居保証金の増加があった。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思われる。又当期28年3月期の特徴としては、関係会社支援損失引当金625百万円が発生している。

法人の長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は、当期純利益の内部留保額よりも業容拡大に伴う固定資産や、リース資産等の計上額のほうが大きく、分母が膨らんだ結果、当期の純資産比率は、20.6%と前年の23.1%よりも低下している。が、最終の成果である、当期純利益が上がり、純資産額の増加はみられた。

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77.33%と余裕のある、調達運用を示す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、332%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>

- ・総体的に適切に運営されているが、尚一層の努力を期待する。
- ・だんだんと地域との連携がとれてきたように思います。地域の人たちも保育園の子どもたちに、という思いで地域のお祭りやイベントに誘ってきたことが実ってきたのですね。去年は特別養護老人ホーム「マイホーム新川」の利用者との交流の機会もあったようです。核家族が多い子育て家庭にとっては、いい体験になったと思います。
- ・昨年より合計得点が向上したことは評価できます。

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	中央区日本橋堀留町1-1-1
施設長	村山 ゆり子
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:72人(H28.3.1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 サービスの提供			25	23
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や保育所保育指針を遵守し、乳児及び幼児一人ひとりの発達の状況に応じたきめ細かな保育が行われている。事業計画は3か年計画で作成しており、指定管理者として事業計画に沿った適切な運営が行われている。指導計画は、保護者にも閲覧できるようになっており、計画の見直し、反省や改善へ反映させるようにしている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	園長が中心となり、研修計画を作成している。研修の種類が豊富で、「研修ファイル」で職員に周知するとともに、園長が声掛けしている。自主的な研修の費用を本部がすべて負担しており、また、本部が実施する研修も充実していることから、サービス水準確保のための職員の能力向上が図りやすい環境になっている。保護者から子育てに関する悩みや疑問を聞く機会を設け、個々の園児に対する保育に取り組んでいる。サービス水準のばらつきをなくすために、職員会議において情報共有を行っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	認可基準を満たす適正な人員配置を行っており、更には健康管理等を万全にするため看護師や栄養士を配置している。職員のローテーション勤務による保育ニーズへの対応など柔軟な人員配置を実施している。年休(最大40日の付与)については、平均付与日数の概ね5割程度消化しており、園長が業務の状況を確認しながら職員に促すなど、職員のワーク・ライフ・バランスに配慮している。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	人権擁護や接遇に関する研修を入社時とその後法人研修として実施している。法人の規模を活かして研修の体系を整備し、個々の経験や能力に応じて保育の専門性を高める研修や職層別の研修など様々な研修を受講させており、職員の育成に力を入れている。園長は、積極的にリーダー研修に参加するとともに、職員研修の成果をレポートや発表等で共有化させることで、次の研修計画や研修内容に生かしている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑤	安全対策	安全衛生基準やアレルギー等の必要なマニュアルが整備されている。園内の安全管理について、看護師が中心となり職員同士で点検・検討する機会を設けてそれを園長が確認し実践している。鍵の管理は、事務室内のキャビネット内に保管し、記録簿に記入しないと持ち出せないなど管理者や管理方法が明確になっている。職員会議の中で、事故防止策をテーマとした勉強会を開催し情報共有している。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5

2 事業運営			45	41
①	事業計画に沿った運営	事業計画に必要事項が網羅され、それをもとに綿密な個別の計画(育児指導、行事計画等)を作成し実践している。計画の作成に当たっては職員からアンケートや面談により意見を聴取するとともに、作成された計画は職員会議や園長面接等により職員全員に周知徹底されている。事業計画や個別の計画についてPDCAサイクルにより評価・見直しを行っている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	コンプライアンスに関するハンドブックを作成し、職員全員に周知・指導する機会を設けている。また、本部に「法務・コンプライアンス部」が設置されており、巡回や法人の園長会で周知徹底を図るなどの取組も行われている。パワハラ・セクハラに対する内部通報窓口も本部に設置されており、コンプライアンスに対する意識の高さが伺える。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報の取扱いに関するマニュアルを整備するとともに、全ての職員に対して研修を実施している。パソコンについては、離席時のロックやパスワードの設定、ワイヤーロックなどが施されている。個人情報の含まれた書類は、保育室に保管せず、事務室の鍵付きキャビネットへ保管、書類廃棄時のシュレッダー利用等、個人情報を適切に管理している。保護者からの相談等についても別室で対応するなどの注意も払っている。前年度に連絡帳を別の保護者に渡してしまったことを受け、連絡帳を各人オリジナルの絵を描いた表紙にし、かつ受け渡し時に必ず保護者にサインをしてもらう対策を講じるなど万全を期しており、聞き取りの結果、職員の意識の向上も伺えたため、前年度から1点加点し今年度は4点とした。	5	4
④	危機管理体制	災害時・緊急時のマニュアル、緊急連絡先一覧が整備されている。消防計画に基づき園長指導のもと、避難訓練を毎月、AEDの実技訓練についても全職員を対象に実施している。ひやりはつと・事故等の報告書を作成の上、園長を中心に検証する体制を構築し再発防止に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	人件費については、職員のローテーション勤務など保育ニーズに合わせた人員を配置するとともに、処遇改善についても実施され、適正に執行している。運営費削減の取組として、在庫の管理徹底によるムダの削減や法人内における物品の一括購入を行っている。法人内に物流センターを設置し更なる物品購入費の削減に取り組んでいる。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑥	適切な収支	指定管理料の精算における実績報告及び法人が実施する監査法人による監査の結果、運営に係る費用は大きな問題もなく適切に管理され、収支も適切である。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	区の「環境マネジメントシステム」については、事務室で職員が目を通すことができるようになっており、資料の両面印刷や裏面利用による用紙使用量の削減、ごみの分別やリサイクルの徹底、さらにこまめな消灯や換気による省エネへの取組について、数年間継続して実施している。また、職員の意識の高さや、積極的な姿勢も引き続き伺えることから、前年度より1点加点し5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	近隣の小学校や高齢者在宅サービスセンターとの行事など、地域との交流を図っている。保育士への相談や親同士の交流ができる、「保育園であそぼう!」を月1回開催し地域の子育て世帯を支援している。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	日常清掃により施設が常に清潔な状態に保たれている。安全に配慮した備品等を設置している。施設設備等の点検は、保健センターが実施しているが、園としても日常点検を朝夕行っている。備品等の劣化・故障が発生した場合は速やかに区に報告している。以上の状況から、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	26
①	意見の把握・反映への取組	顧客満足度調査(以下、「CS調査」という。)では「意見の把握・反映への取組」に関する複数の設問項目について、前年度より増加し90%が肯定的な意見であり、高い評価を得ている。CS調査、行事後のアンケート、個人面談等により保護者の意見を多角的に収集し、改善に取り組んでいる。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	CS調査では「総合的な満足度」の設問で100%が「満足」と回答している。「職員の体制に関すること」等更なる向上を望む意見があるものの、前年度から継続して高い評価を得ていることを踏まえ、1点加点し5点とした。	5	5
③	苦情対応	CS調査では「苦情対応」に関する複数の設問項目について90.4%が肯定的な意見である。苦情対応については、本部の法務・コンプライアンス部などとも連携し、情報を集約・分析したうえで園にフィードバックする体制がとられており、利用者の満足度の向上につなげている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	保育園全体の活動については、園だより、クラスだより、掲示板等により情報提供している。また、個別の園児の状況については、日常の保護者との対話により情報提供に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	CS調査では「利用者への対応」に関する複数の設問項目について94.9%が肯定的な意見である。また自由意見からも、利用者に対して誠実に対応している様子が伺えるが一部意見・要望があることから前年度同様4点とした。	5	4
⑥	施設・設備の管理状況	保育園という特性上、衛生面・安全面には特に配慮して管理しており、保護者から施設・備品等に関する指摘・要望もなく、継続して安定的な管理を行っていることから、前年度より1点加点し5点とした。	5	5

合計得点	90(86)	評価ランク	A+(A+)
------	--------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績について、損益計算書の当期28年3月期の売上高は93,601百万円で、対前年8.0%の大きな伸びである。27年3月期に比べて6,903百万円増加した。この3期、売上高は増加し事業の業容は、年々拡大している。

本業の事業の成果である営業利益は、当期7,325百万円であり、前期に比して1,187百万円増加した。増収、増益である。本業の稼ぐ力を示す売上高営業利益率は、当期7.8%になり、効率性はこの3期で最も高い。

経常的な状況での成果を示す経常利益は、前期3,970百万円から4,334百万円に増加したものの、リース債務等に係ると思われる支払利息等の営業外費用の増加が大きく、減額要因になっている。

最終的な成果である当期純利益については、前期2,094百万円から当期1,667百万円と427百万円減少している。当期28年3月期においては、関係会社支援損失引当金繰入額等の特別損失839百万円の計上があり、増収であるが、最終の当期純利益は減益であった。

貸借対照表から見える財政状態の推移は、資産、負債の増加が大きく、純資産は横ばいである。負債の増加により、業容が拡大している。リース資産、リース債務の増加が大きく、受入入居保証金の増加があった。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思われる。又当期28年3月期の特徴としては、関係会社支援損失引当金625百万円が発生している。

法人の長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は、当期純利益の内部留保額よりも業容拡大に伴う固定資産や、リース資産等の計上額のほうが大きく、分母が膨らんだ結果、当期の純資産比率は、20.6%と前年の23.1%よりも低下している。が、最終の成果である、当期純利益が上がり、純資産額の増加はみられた。

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77.33%と余裕のある、調達運用を示す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、332%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>

- ・利用者満足度は極めて高いことなど評価したい。事務的管理体制の充実に向けての努力を期待したい。
- ・昨年より合計得点が高くなっていることは大いに評価できます。

③ 十思保育園

1 概要

施設名	中央区立十思保育園
所在地	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:85人(H28.3.1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。 子どもにとって最大限に必要な保育を提供します。保護者の就労支援と子育て支援を行います。地域に開かれた園を目指します。
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 サービスの提供			25	21
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や保育所保育指針を遵守し、乳児及び幼児一人ひとりの発達の状況に応じたきめ細かな保育が行われている。目標や計画は、毎年テーマを決め運営委員会で提示している。指定管理者として事業計画に沿った適切な運営が行われるとともに、指導計画等の見直し、反省や改善を行う機会が設けられ、園長・主任がクラスごとに必ず参加している。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	園長が中心となって職員の研修計画を作成し、様々な研修を「回覧ボックス」で周知し、園長から声掛けもしている。自主的な研修費用については1人当たりの上限額はあるものの本部が一部を負担しており、また、研修は原則勤務時間内に参加できるなど、サービス水準確保のための職員の能力向上が図りやすい環境になっている。行事後は必ずアンケートを取り、保護者の意見を吸い上げ、保育に生かしている。サービス水準のばらつきをなくすために、職員会議において情報共有を行っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	認可基準を満たす適正な人員配置を行っており、更には健康管理等を万全にするため看護師や栄養士を配置している。職員のローテーション勤務による保育ニーズへの対応など柔軟な人員配置を実施している。年休(最大20日の付与)については、平均付与日数の概ね8割程度消化しており、取得率は適正で、職員のワーク・ライフ・バランスに配慮している。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	人権擁護研修や接遇に関する研修を入社時とその後園内研修として実施しているほか、保育の専門性を高める研修や職層別の研修、法人内の交流研修などを受講させているものの、人権擁護や接遇に関する研修に一部課題も見受けられる。園長は、積極的にリーダー研修に参加するとともに、職員研修の成果をレポートや発表等で共有化させることで、次の研修計画や研修内容に生かしている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	安全対策	事故発生時の対応やアレルギー等の必要なマニュアルが整備されている。園内の安全管理について、園長を中心とした安全委員会を設置し職員が点検・検討する機会を設けてそれを園長が確認し実践している。鍵の管理は、キーボックスで保管し、キーボックスの鍵は園長が所持しているが、鍵の持ち出し記録簿はつけていない。職員会議の中で、事故防止策をテーマとした勉強会を開催し情報共有している。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4

2 事業運営			45	39
①	事業計画に沿った運営	事業計画に必要事項が網羅され、それをもとに綿密な個別の計画(育児指導、行事計画等)を作成し実践している。計画の作成に当たっては職員から意見を聴取するとともに、作成された計画は職員会議や園長面接等により職員全員に周知徹底されている。事業計画や個別の計画についてPDCAサイクルにより評価・見直しを行っている。以上の状況から、前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	法人のマニュアルとして、コンプライアンスに関する事項を盛り込んだ「保育士の心得」を作成し、職員全員に周知・指導する機会を設けている。管理規則や就業規則に違反規定も盛り込まれている。以上の状況から、前年度同様3点とした。	5	3
③	個人情報保護の管理等	個人情報の取扱いに関するマニュアルを整備するとともに、全ての職員に対して研修を実施している。パソコンについては、パスワードの設定、ワイヤロックなどが施されている。個人情報の含まれた書類は、当月分のみ保育室に保管する以外は事務室の鍵付きキャビネットへの保管、書類廃棄時のシュレッダー利用等、個人情報を適切に管理している。保護者からの相談等についても別室で対応するなどの注意も払っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	災害時・緊急時のマニュアル、緊急連絡先一覧が整備されている。消防計画に基づき園長指導のもと、避難訓練を毎月、AEDの実技訓練についても全職員を対象に実施している。ひやりはっと・事故等の報告書を作成の上、園長を中心に検証する体制を構築し再発防止に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	人件費については、職員のローテーション勤務など保育ニーズに合わせた人員を配置するとともに、処遇改善についても実施され、適正に執行している。運営費削減の取組として、在庫や食材発注の管理徹底によるムダの削減や手作りおもちゃの作成などを行っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	指定管理料の精算における実績報告及び法人が実施する監事による監査の結果、運営に係る費用は大きな問題もなく適切に管理され、収支も適切である。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	区の「環境マネジメントシステム」については、事務室で職員が目を通すことができるようになっており、資料の両面印刷や裏面利用による用紙使用量の削減、ごみの分別やリサイクルの徹底、さらにこまめな消灯や換気による省エネへの取組について、数年間継続して実施している。また、職員の意識の高さや、積極的な姿勢も引き続き伺えることから、前年度より1点加点し5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	毎週土曜日に園庭を開放し、施設の地域還元を図っている。夏祭りへの地域住民や卒園児の招待、もちつきでのシニアクラブの方々との鏡餅づくり、特別養護老人ホームへの訪問など、地域との交流を図っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	用務員が毎日午後、ホールやEVホールの清掃を行うなど、施設が常に清潔な状態に保たれている。安全に配慮した備品等を設置し、日常点検により備品等の劣化・故障が発生した場合は速やかに区に報告している。施設・設備の管理は「十思スクエア」管理人が常駐しているが、園でも消火器や避難経路の自主チェックをしている。以上の状況から、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	26
①	意見の把握・反映への取組	顧客満足度調査(以下、「CS調査」という。)では「意見の把握・反映への取組」に関する複数の設問項目について83.7%が肯定的な意見であり一定の評価を得ている。CS調査、行事後のアンケート、個人面談等により保護者の意見を多角的に収集し、改善に取り組んでいる。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	CS調査では「総合的な満足度」の設問で95.3%が「満足」と回答している。「日常の保育内容や保護者への日々のコミュニケーションに関すること」等更なる向上を望む意見があるものの、平成25年度から継続して概ね95%を超える高い評価を得ていることを踏まえ、1点加点し5点とした。	5	5
③	苦情対応	CS調査では「苦情対応」に関する複数の設問項目について72.6%が肯定的な意見である。保護者からの苦情について、毎月発行する園だよりに掲載して園としての対応を他の保護者にも周知している。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	保育園全体の活動については、園だより、クラスだより、掲示板等により情報提供している。また、個別の園児の状況については、日常の保護者との対話により情報提供に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	CS調査では「利用者への対応」に関する複数の設問項目について86.0%が肯定的な意見である。また自由意見からも、利用者に対して誠実に対応している様子が伺えるが一部意見・要望があることから前年度同様4点とした。	5	4
⑥	施設・設備の管理状況	保育園という特性上、衛生面・安全面には特に配慮して管理しており、保護者から施設・備品等に関する指摘・要望もなく、継続して安定的な管理を行っていることから、前年度より1点加点し5点とした。	5	5

合計得点	86(83)	評価ランク	A+(A+)
------	--------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

保育事業専門の当法人は、当期28年3月期において新公益法人会計基準を採用している。主要な事業活動収入が含まれるサービス活動収益は当期28年3月期1,165,647千円と対前年比2.7%アップで、30,400千円増加である。一方、事業の活動の成果を示すサービス活動増減差額は、114,499千円で、サービス活動費用の増加により対前年では、41,166千円減額している。増収であったが、26%減益であった。

貸借対照表から見える財政状態の推移は、当期28年3月期末の資産は2,550百万円であり、対前年で672百万円増加である。主要な増加は基本財産が238百万円増、未収補助金250百万円増、現金預金が約1億円増等である。

28年3月期の負債残高は前期の2.2倍の715百万円であった。主にその他の未払金の増加270百万円が大きい。

純資産については、当期28年3月期は、前期よりも279百万円多い1,834百万円であった。

国庫補助金等特別積立額の増加が約二億円増、次期繰越活動増減差額の増加が74百万円増と順調に純資産も伸びている。

法人の長期の財務基盤の安定性を示す純資産比率は、当期28年3月期については、約72%である。資産、負債がともに増加した影響で、対前期で10%低下しているが、この3期は、安定して高い比率を保っている。

投資と資金のバランスを示す固定長期適合率は、当期は、90.95%である。100%以下であり、設備投資が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。

借入金比率は当期14.07%と低い。長期的な財務内容は安定し健全である。

短期の財務内容については、未払金が270百万円増加したことにより、流動比率は145%に低下しているが、100%以上であることから、健全である。

また、現金預金に関する指標も安定的であり、健全である。

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>

- ・保育園の運営についての様々な努力はもとより、地域との連携も極めて円滑である。
- ・昨年より合計得点が向上していることは評価できます。

④ 京橋こども園

1 概要

施設名	中央区立京橋こども園
所在地	中央区京橋2-17-7
施設長	久保田 玉江
運営主体	株式会社小学館集英社プロダクション
定員及び利用者数	定員:69人 利用者数:67人(H28.3.1現在)
理念・方針	あったかい心をもつ子どもに育てる。 「思いやり」「生きる力」「経験」「体験」「好奇心」「得意」「ことば」「地域とのかかわり」を大切にする。
指定管理者の指定日	平成25年10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 サービスの提供				25	23
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や保育所保育指針を遵守し、乳児及び幼児一人ひとりの発達の状況に応じたきめ細かな保育が行われている。目標や計画は、入園説明会や保護者会で説明している。指定管理者として事業計画に沿った適切な運営が行われるとともに、指導計画等の見直し、反省や改善を行う機会が設けられている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5	
②	サービス水準の確保	園長が中心となり研修計画を作成しているが、研修の回数が多く種類も豊富である。自主的な研修費用については1人当たりの上限額はあるものの本部が一部を負担しており、また、本部が実施する研修も充実していることから、サービス水準確保のための職員の能力向上が図りやすい環境になっている。投書箱による保護者アンケートを実施しており、意見については職員会議等で改善策を検討している。サービス水準のばらつきをなくすために、職員会議において情報共有を行っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4	
③	適正な人員配置	認可基準を満たす適正な人員配置を行っており、更には健康管理等を万全にするため看護師や栄養士を配置している。職員のローテーション勤務による保育ニーズへの対応など柔軟な人員配置を実施している。年休(最大18日の付与)については、一部未取得者がいるものの、平均付与日数の概ね5割程度消化しており、園長が業務の状況を確認しながら職員に促すなど、職員のワーク・ライフ・バランスに配慮している。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4	
④	職員の資質の向上	人権擁護や接遇に関する研修を入社時とその後法人研修として実施している。法人の規模を活かして研修の体系を整備し、個々の経験や能力に応じて保育の専門性を高める研修や職層別の研修など様々な研修を受講させており、職員の育成に力を入れている。園長は、積極的にリーダー研修に参加するとともに、職員研修の成果をレポートや発表等で共有化させることで、次の研修計画や研修内容に生かしている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5	
⑤	安全対策	事故発生時の対応やアレルギー等の必要なマニュアルが整備されている。園内の安全管理について、職員会議やクラス単位で点検・検討する機会を設けて事故を未然に防ぐよう体制をとっている。また、平成27年度から法人として、安全委員会を立ち上げ、各園から職員を選出し、年数回事例検証等を実施している。鍵の管理は、別室のキャビネット内に保管し、鍵を持ち出す際は黒板に記載させるなど管理者や管理方法が明確になっている。職員会議の中で、事故防止策をテーマとした勉強会を開催し情報共有している。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5	

2 事業運営			45	39
①	事業計画に沿った運営	事業計画に必要事項が網羅され、それをもとに綿密な個別の計画(育児指導、行事計画等)を作成し実践している。計画の作成に当たっては職員から意見を聴取するとともに、作成された計画は職員会議や園長面接等により職員全員に周知徹底されている。事業計画や個別の計画についてPDCAサイクルにより評価・見直しを行っている。以上の状況から、前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	法人のマニュアルとして、コンプライアンスに関する事項を盛り込んだ「施設管理業務マニュアル」を作成し、職員全員に周知・指導する機会を設けている。また、本部の巡回や法人の園長会で周知徹底を図るなどの取組も行われている。パワハラ・セクハラに対する内部通報窓口も本部に設置されており、コンプライアンスに対する意識の高さが伺える。以上の状況から、前年度同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報の取扱いに関するマニュアルを整備するとともに、全ての職員に対して研修を実施している。パソコンについては、パスワードの設定、ワイヤロックなどが施されている。個人情報の含まれた書類は保育室に保管せず、事務室の鍵付きキャビネットへ保管、書類廃棄時のシュレッダー利用等、個人情報を適切に管理している。保護者からの相談等についても別室で対応するなどの注意も払っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	災害時・緊急時のマニュアル、緊急連絡先一覧が整備されている。消防計画に基づき園長指導のもと、避難訓練を毎月、AEDの実技訓練についても全職員を対象に実施している。ひやりはっと・事故等の報告書を作成の上、園長を中心に検証する体制を構築し再発防止に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	人件費については、職員のローテーション勤務など保育ニーズに合わせた人員を配置するとともに、処遇改善についても実施され、適正に執行している。運営費削減の取組として、在庫や食材発注の管理徹底によるムダの削減や保護者から集めた不用品を利用したおもちゃ作成などを行っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	指定管理料の精算における実績報告及び法人が実施する監査法人による監査の結果、運営に係る費用は大きな問題もなく適切に管理され、収支も適切である。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	区の「環境マネジメントシステム」については、事務室で職員が目を通すことができるようになっており、資料の両面印刷や裏面利用による用紙使用量の削減、ごみの分別やリサイクルの徹底、さらにこまめな消灯や換気による省エネへの取組について、数年間継続して実施している。また、職員の意識の高さや、積極的な姿勢も引き続き伺えることから、前年度より1点加点し5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	開園から2年経ち、地域交流への取組を少しずつ進めている段階である。今年度も引き続き、勤労感謝の日に近隣の警察・消防署や民間事業者に対しカレンダーを配るなどの取組を行った。しかしながら、商業・業務系ビルが建ち並ぶ地域特性の影響もあり、新たな取組みの実施には至っていない。以上の状況から前年度同様3点とした。	5	3
⑨	施設・設備の管理状況	日常清掃は、用務員が玄関まわりや普段手の届かないところを清掃し、常に清潔な状態に保たれている。屋上遊具は随時点検を行うなど、安全に配慮した備品等を設置している。日常点検により備品等の劣化・故障が発生した場合は速やかに区に報告している。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	26
①	意見の把握・反映への取組	顧客満足度調査(以下、「CS調査」という。)では「意見の把握・反映への取組」に関する複数の設問項目について、95.3%が肯定的な意見であり高い評価を得ている。CS調査、行事後のアンケート、個人面談等により保護者の意見を多角的に収集し、改善に取り組んでいる。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
②	利用者満足度	CS調査では「総合的な満足度」の設問で90.9%が「満足」と回答している。ただし、「日常の保育内容や保護者への情報発信に関すること」等更なる向上を望む意見があるため、前年度同様4点とした。	5	4
③	苦情対応	CS調査では「苦情対応」に関する複数の設問項目について76.3%が肯定的な意見である。苦情対応については、本部と連携した「苦情解決委員会」が設置されており、利用者の満足度の向上につなげている。以上の状況から、前年度同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	保育園全体の活動については、園だより、クラスだより、掲示板等により情報提供している。また、個別の園児の状況については、日常の保護者との対話により情報提供に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	CS調査では「利用者への対応」に関する複数の設問項目について75.0%が肯定的な意見である。また自由意見からも、利用時間の変更への対応など一部意見・要望があるものの、利用者に対して誠実に対応している様子が伺えるため、前年度同様4点とした。	5	4
⑥	施設・設備の管理状況	保育園という特性上、衛生面・安全面には特に配慮して管理しており、保護者から施設・備品等に関する指摘・要望もなく、継続して安定的な管理を行っていることから、前年度より1点加算し5点とした。	5	5

合計得点	88(86)	評価ランク	A+(A+)
------	--------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

当該法人は、創業昭和41年の保育事業出版業イベント業の会社で、売上高は安定している。当期28年3月末の売上高は、29,037百万円であり、対前年で1.6%減少である。当期純利益について28年3月期は、88百万円であり前期比38%であった。

退職給付債務繰入損等の特別損失の計上が433百万円あったことから、増収であったものの、減益になっている。財政状態については、資産はこの3期、二百億円台で推移し28年3月期については、20,542百万円と前年より442百万円、主に流動資産が増加、負債の28年3月期残高については、流動負債が前期より増加して7,205百万円であった。純資産はこの3期微増し13,336百万円であった。

法人の長期的な財務内容の安定性は、純資産比率については、当期約65%と安定しており、この3期60%台である。固定長期適合率にみる固定資産と調達原資の比率は、直近期67%と前年に比して改善している。借入金については、残高が0である。

長期的な財務内容を示す経営指標から、会社の財務内容は健全であり、安定している。

短期的な財務内容の健全性を示す、流動比率は、当期170.3%と健全である。

現金預金比率は、直近期18.6%と高く保たれている。

事業の効率性を示すROEは、前期より、黒字化したものの、当期においては、特別損失の計上により、当期純利益が減額し、低率の0.66%である、

中央区の指定管理事業については予算の範囲内で、効率良く運営されており指定管理者として、総合的勘案して、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>

- ・安全対策への取組、衛生面への配慮等、高く評価したい。
- ・京橋という立地からすれば、できることを一生懸命に取り組んでいる姿勢が伝わってきます。地域活動があまり活発ではないところなのでどのように地域と連携を取っていくかは、これからも課題としてあり続けるのかもしれませんが、子どもたちの明るい笑顔に、救われることも確かです。頑張ってもらいたいと思います。
- ・昨年より合計得点が向上していることは評価できます。

⑤ 晴海こども園

1 概要

施設名	中央区立晴海こども園
所在地	中央区晴海2-4-31
施設長	大橋 陽子
運営主体	株式会社サクセスアカデミー
定員及び利用者数	定員:150人 利用者数:149人(H28.3.1現在)
理念・方針	暖かい“空間(いえ)”が人を育てる。 子どもの可能性を信じ、生きる力・自主性や自発性を育み、自然との関わりを通して、思いやりのこころを育てます。
指定管理者の指定日	平成24年12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 サービスの提供			25	21
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や保育所保育指針を遵守し、乳児及び幼児一人ひとりの発達の状況に応じたきめ細かな保育が行われている。目標や計画は、入園説明会や保護者会で説明している。指定管理者として事業計画に沿った適切な運営が行われるとともに、指導計画等の見直し、反省や改善は、年2回行っている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	園長が全職員と面接のうえ、職員の研修計画を作成している。自主的な研修費用については1人当たりの上限額はあるものの本部が一部を負担している。園内研修の回数も多く、内容も充実していることから、サービス水準確保のための職員の能力向上が図りやすい環境になっている。行事後の意見徴収(スマイルBOX)を本部にも提出し、今後の保育に繋げている。サービス水準のばらつきをなくすために、職員会議において情報共有を行っている。以上の状況から今年度は前年度同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	認可基準を満たす適正な人員配置を行っており、更には健康管理等を万全にするため看護師や栄養士を配置している。職員のローテーション勤務による保育ニーズへの対応など柔軟な人員配置を実施している。年休(最大30日の付与)については、平均付与日数の概ね4割程度を消化しており、園長が業務の状況を確認しながら職員に促すなど、職員のワーク・ライフ・バランスへの配慮が見られる。しかしながら、平成27年度開始にあたり、保育士の退職者等が多数見受けられるなど、職員配置に一部課題があるため、前年度から1点減点し3点とした。	5	3
④	職員の資質の向上	人権擁護研修を入社時に実施し、接遇研修については入社時と法人の「保育ナビ」を全職員に配布して啓発しているほか、保育の専門性を高める研修や職層別の研修などを受講させているものの、人権擁護や接遇に関する研修に一部課題も見受けられる。園長は、積極的にリーダー研修に参加するとともに、職員研修の成果をレポートや発表等で共有化させることで、次の研修計画や研修内容に生かしている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	安全対策	事故発生時の対応やアレルギー等の必要なマニュアルが整備されている。園内の安全管理について、園長を中心としたリスクマネジメント委員会を設置し職員が点検・検討する機会を設けてそれを園長が確認し実践している。鍵の管理は、キーボックスで保管し、マスターキーは金庫に保管している。また、鍵の持ち出し記録を備えるなど、管理者や管理方法が明確になっている。職員会議の中で、事故防止策をテーマとした勉強会を開催し情報共有している。平成25年度の鍵の紛失をきっかけとし、本部と連携し園内でセキュリティに関する研修を実施するとともに、鍵を持ち出す際は園長等に声をかけて記録簿に記入させることを現在も徹底している。以上安全対策について積極的かつ継続的に取り組んでおり、職員の意識向上も図られたため、前年度を1点上回る5点とした。	5	5

2 事業運営			45	39
①	事業計画に沿った運営	事業計画に必要事項が網羅され、それをもとに綿密な個別の計画(育児指導、行事計画等)を作成し実践している。計画の作成に当たっては職員から意見を聴取するとともに、作成された計画は職員会議や園長面接等により職員全員に周知徹底されている。事業計画や個別の計画については、翌月の計画を職員同士が課題をあげて確認するなど、PDCAサイクルにより評価・見直しを行っている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	法人のマニュアルとして、コンプライアンスに関する事項を盛り込んだ「保育ナビ」を作成し、職員全員に周知・指導する機会を設けている。就業規則の中で個人情報や衛生管理など遵守すべき事項に対する違反事項が規定され、指導も行っている。以上の状況から前年度同様3点とした。	5	3
③	個人情報保護の管理等	個人情報の取扱いに関するマニュアルを整備するとともに、全ての職員に対して研修を実施している。パソコンについては、パスワードの設定、ワイヤロックなどが施されている。個人情報の含まれた書類は保育室に保管せず、事務室の鍵付きキャビネットへ保管、書類廃棄時のシュレッダー利用等、個人情報を適切に管理している。保護者からの相談等についても別室で対応するなどの注意も払っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	災害時・緊急時のマニュアル、緊急連絡先一覧が整備されている。消防計画に基づき園長指導のもと、避難訓練を毎月、AEDの実技訓練についても全職員を対象に実施している。ひやりはっと・事故等の報告書を作成の上、園長を中心に検証する体制を構築し再発防止に努めているなど体制は整っている。前年度にアレルギー児の誤食があったことをうけ、給食マニュアルの修正を行い、給食提供時に、調理師、園長、クラス担任、配膳する職員すべてが指差し・声だし確認をするなど、厳格なチェック体制を実践しており、職員の意識向上も図られたため、前年度から1点加算し今年度は4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	人件費については、職員のローテーション勤務など保育ニーズに合わせた人員を配置するとともに、処遇改善についても実施され、適正に執行している。運営費削減の取組として、在庫や食材発注の管理徹底によるムダの削減や牛乳パックなどで手作りおもちゃの作成などを行っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	指定管理料の精算における実績報告及び法人が実施する監査法人による監査の結果、運営に係る費用は大きな問題もなく適切に管理され、収支も適切である。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	区の「環境マネジメントシステム」については、事務室で職員が目を通すことができるようになっており、資料の両面印刷や裏面利用による用紙使用量の削減、ごみの分別やリサイクルの徹底、さらにこまめな消灯や換気による省エネへの取組について、数年間継続して実施している。また、職員の意識の高さや、積極的な姿勢も引き続き伺えることから、前年度より1点加算し5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	児童館での映画鑑賞会参加や小学校の生活発表会見学など、地域との交流を図っている。施設を地域住民に親しんで利用してもらうことや専門職による相談窓口を目的とした地域交流事業(かもめクラブ)を開催している。地域の子育て世帯支援として、児童館に出向いての栄養相談を実施している。さらに、平成27年度より職員体制を工夫し、かもめクラブを月1回から月2回に増やすなど、積極的に地域交流に取り組んでいる。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	日常清掃は、用務員が玄関まわりや普段手の届かないところを清掃し、常に清潔な状態に保たれている。三輪車などの遊具は「ひやりはっと」を確認しながら毎日点検しており、安全に配慮した備品等を設置している。日常点検により備品等の劣化・故障が発生した場合は速やかに区に報告している。以上の状況から、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	24
①	意見の把握・反映への取組	顧客満足度調査(以下、「CS調査」という。)では「意見の把握・反映への取組」に関する複数の設問項目について92.4%が肯定的な意見であり、高い評価を得ている。CS調査、行事後のアンケート、個人面談等により保護者の意見を多角的に収集し、改善に取り組んでいる。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	CS調査では「総合的な満足度」の設問で88.6%が「満足」と回答している。ただし、「行事日程への配慮や保護者への情報発信に関すること」等更なる向上を望む意見があるため、前年度同様4点とした。	5	4
③	苦情対応	CS調査では「苦情対応」に関する複数の設問項目について65.8%が肯定的な意見であるが、外部機関による相談窓口があること存在(第三者委員)を知らなかったという意見も依然として多いため、前年度同様3点とした。	5	3
④	利用者への情報提供	保育園全体の活動については、園だより、クラスだより、掲示板等により情報提供している。また、個別の園児の状況については、日常の保護者との対話により情報提供に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	CS調査では「利用者への対応」に関する複数の設問項目について83.5%が肯定的な意見である。また自由意見からも、利用者に対して誠実に対応している様子が伺えるが一部意見・要望があることから前年度同様4点とした。	5	4
⑥	施設・設備の管理状況	保育園という特性上、衛生面・安全面には特に配慮して管理しており、保護者から施設・備品等に関する指摘・要望もなく、継続して安定的な管理を行っていることから、前年度より1点加減し5点とした。	5	5

合計得点	84(81)	評価ランク	A+(A+)
------	--------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

当該法人は、創業1989年、認可・認証保育所、受託保育事業、公的保育事業を運営する法人であり、親会社は、東証1部上場のサクセスホールディングス㈱である。売上高は、この3期、毎年20%近い成長をしている。当期の売上高は、11,716百万円である。

経常的な状況における経営の成果である経常利益は536百万円であり、売上高経常利益率は4.6%である。最終の成果である当期純利益も年々伸びており当期においては351百万円であった。事業の効率性という観点からは、確実に効率よく経営されている。

財政状態について、この3期の資産合計は、年々高い伸びであり、業容の拡大を続けている。当期28年3月期については、前年比133%の高い伸びで成長しており、9,540百万円であった。負債についても、業容の拡大に伴い増加しており、当期においても、親会社からの3,924百万円の短期融資をうけている。親会社からの借入金については、極度貸付契約を結んでおり借入期間については、借入日より、一年とするが、更新拒絶の意思表示のない限り、期間満了の翌日から更に一年間自動更新され、以後も同様とされるという内容の契約である。長期借入金に近いものと考えられる。

純資産については、毎年着実に内部留保があり、増加している。当期の純資産比率は16.8%である。純資産の伸び＝利益計上をはるかに超える伸びで、資産規模が拡大している為、前年に比して純資産比率は若干低下しているものの、安定していると考えられる。

固定資産への投資と調達資金とのバランスについては、安定した調達原資を超えて積極的に投資が行われているようであり、固定長期適合率は133%であり、100%を超えている。

親会社からの借入金は、極度貸付契約による資金調達であり、自動更新されるということを考慮してみると、固定性の借入金に近く、投資と調達原資の実質的なバランスは、保たれていると考えられる。

短期的な財務状況の安全性については、親会社借入金が流動負債に計上されていることから、流動比率は74.5%と100%以下であり、資金繰りに若干の課題があるように思われるが、当社の資金繰りについて、親会社の果たす役割は大きいものがある。

事業の効率性をしめすROE自己資本利益率については非常に高く21.9%である。少ない自己資本で、効率性の高い経営をして収益力を高めていることが示されている。

中央区の指定管理事業の効率性については、予算の範囲内で、効率よく運営されていることから総合的に勘案して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>

- ・職員の退職が多いこと、苦情対応への評価が65.8%にとどまっていることなど改善への努力を期待したい。
- ・人員配置に関しては、入れ替わりが頻繁にならないよう、より改善されることを期待したい。
- ・全体的にすばらしい評価を受けていますが、「サービスの提供」の③適正な人員配置の評価が下がっているのが気になります。改善を是非ともお願いします。

⑥ 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	中央区明石町1-6
施設長	佐藤 宏樹
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(H28.3.31現在)
理念・方針	「私たちは、すべての人一人ひとりの人権と意思を尊重し、障害のある人もない人も共に社会・経済・文化ほかあらゆる分野に参加する機会を得て、主体性を持ちながら豊かな市民生活を送ることができる社会の実現を目指します。」 「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。平成26年4月1日から10年間。

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 サービスの提供				25	14
①	目的に沿ったサービス提供	法人の統一ミッション(使命)に沿った施設のサブ・ミッションと運営方針・重点目標を掲げた「事業計画」を法人理事会承認を得て策定し、施設長は会議等を通じて、全職員に周知している。昨年6月に発生した法人の理念「人権と意思の尊重」を覆すような虐待事件の再発防止を最重要課題として、虐待防止委員会を中心に組織体制やマニュアルの見直し、全職員を対象に研修やセルフチェックなどを実施し、施設長が先頭に立って施設の信頼回復と安心・安全な施設運営に取り組んだ。このため、評価は、前年度より2点加減し3点とした。	5	3	
②	サービス水準の確保	施設長の指導のもと、ISO9001を着実に運用して、サービス向上に取り組んでいる。福祉サービス第三者評価も毎年度受審しており、利用者満足度が75.0%と、良好な評価を得ている。また、虐待事件の再発防止策として、施設の「倫理要領・行動規範」、「虐待防止マニュアル」を見直し周知徹底を図るとともに、人権擁護と虐待防止を中心とした研修や法人本部と施設が一体となった人材育成を通じて、信頼回復とサービスの向上に取り組んだ。このため、評価は、前年度に2点加減し3点とした。	5	3	
③	適正な人員配置	「協定書」及び「管理の基準」に定める適正な人員配置基準を満たしている。経験を踏まえた適材適所の人材配置がなされローテーション勤務体制も確立されている。一般職員の平均年休取得数については、昨年度同様5日程度であり、引き続き取得促進への努力が求められる。このため、評価は、前年同様の4点とした。	5	4	
④	職員の資質の向上	毎年度、施設長の指導のもと、職員に個別研修計画を作成し、法人・外部・施設内研修に参加させている。研修内容を施設全体に還元することを奨励し人事考課に反映させることで職場全体の人材育成の底上げを図っている。また、各セクション主任が研修実施責任者となり、非常勤を含めた全職員に研修が実施される体制を組み、「虐待防止職員チェックリスト」を分析・評価し職員全体に共有化を図るなど、虐待防止に向け重点的な取組を行ったが、引き続き改善成果を見極める必要がある。このため、評価は、前年度に1点加減し2点とした。	5	2	
⑤	安全対策	法人統一の安全対策マニュアルはもとより、業務上の各場面を想定した施設のマニュアルを遵守し対応している。また、「個別支援計画」に緊急対策を明記して、職員の情報共有を図るとともに、「ひやりはっ」とを活用した事故の未然防止を徹底している。虐待事件の再発防止策として、ドライブレコーダーによる送迎車の運行管理を行うとともに、施設長をはじめ複数の職員が同行する実効性のある安全対策を講じている。評価は、前年度より1点加減し2点とした。	5	2	

2 事業運営			45	36
①	事業計画に沿った運営	施設長の指導のもと、毎月、「事業計画」の進捗の確認や必要な全体協議を行うリーダー会議と、全職員による事業の最終決定会議を実施している。また、各事業の年度目標は定期モニタリングで効果確認を行うとともに、各事業別会議、ユニット会議も毎月実施し、積極的に現場職員の意見を事業改善に反映させている。虐待の再発防止策に施設をあげて取り組み、事業計画を推進しようとする姿勢が見られることから、評価は、前年度に2点加し3点とした。	5	3
②	コンプライアンス	法人は、「倫理綱領・行動規範」により職員にコンプライアンス遵守を義務づけ、施設長は各事業の管理責任者と共に、職員の指導・教育にあっている。また、昨年度、虐待事件を起こした運転手は当然に懲戒免職、指導と管理監督の怠りから施設長には懲戒処分(減給)、法人事務局長には厳重注意が行われ、あらためてコンプライアンス遵守の責務を再認識し全職員をあげて再発防止に取り組んでいるが、評価は、前年度に1点加し2点とした。	5	2
③	個人情報保護の管理等	「中央区個人情報の保護に関する条例」はもとより、法人が定める「個人情報保護規程」、「情報公開・開示規程」、「特定個人情報取扱い規程」に基づき、施設長の管理指導のもと、個人情報の厳密な取扱いがなされている。職員全員に機密および守秘に関する誓約書を提出させるとともに、書類は、施錠保管し、パソコンデータは、持ち出し、編集ができないようアクセス管理している。また、マイナンバー制度を踏まえ、特定個人情報についても規定を設け厳密な取扱いがなされている。このため、評価は、昨年度同様の4点とした。	5	4
④	危機管理体制	「緊急時マニュアル」等を作成し、施設長の指導のもと、OJTを通じた職員教育とひやりはつとの徹底による事故防止・再発防止に取り組んでいる。また、災害時に備えBCP(事業継続計画)を策定するとともに、震災や火災等を想定した定期避難訓練の実施、さらに、全職員を対象に計画的な普通救命講習におけるAED操作等実技訓練を実施している。前年度と同様に堅実な取組が見られるため、評価は、昨年度同様の4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	法人のスケール・メリットを生かし、年配職員の異動・退職後に若手や新規採用職員を充てるなど賃金総体の抑制と適正な職員年齢構成維持の工夫を図っている。施設長の指導のもと、施設全体で光熱水費や紙類等消耗品の経費削減に取り組んでいる。良好な取組がなされているが、さらなる創意工夫が求められることから、評価は、昨年度同様の4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	法人監査の評価どおり、貸借対照表、事業活動収支計画書及び資金収支計算書は、法令及び定款に従い事業活動及び資金収支の状況を正しく示している。事業計画に基づいた適切な支出とそれに見合う効果が認められる。良好な取組状況から、評価は、前年度同様の5点とした。	5	5
⑦	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、用紙の両面印刷や裏面利用等による省資源、PCや照明等の不必要な電源のOFF、適切な空調温度の設定などの省エネ、ゴミの分別とリサイクルの徹底等に施設全体で積極的な取組がなされており、評価は、前年度同様の5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	短期入所や日中一時支援、相談支援事業など、多様な事業展開により地域の障害者福祉の拠点として貢献している。また、中央区地域防災計画に基づく福祉避難所としての役割を担っている。直営店「喫茶アラジン」は地域住民の憩いの場となっており、主催する「なないろ祭」は千人余の来場者があり、障害者理解と地域交流の促進に寄与している。評価は、昨年度同様の4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	「協定書」を遵守して、施設・設備を適切に使用するとともに、ISO9001に基づく計画的な維持管理及びチェックリストを用いた日常の点検・管理に取り組んでいる。共用部分は定期及び日常清掃により常に清潔に整理整頓され、施設・設備は施設長の点検・注意をもって良好な状態に保たれている。このため、評価は、前年度同様の5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	21
①	意見の把握・反映への取組	「利用者アンケート」、「家族満足度調査」など多様な方法で意向を把握し、生活や食事、日中活動等に最大限に反映している。また、年3回の個別・グループ面談やアセスメントなどを踏まえ、利用者の希望と保護者等の意見を「個別支援計画」へ的確に反映させる努力をしている。第三者評価利用者アンケートで、利用者の気持ちの尊重(82.5%)、個別計画への要望等の反映(75.0%)は、満足度のさらなる向上が求められ、評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
②	利用者満足度	第三者評価利用者アンケート結果では、「大変満足」、「満足」合わせて75.0%となり、前年度81.8%より6.8ポイント低い。しかしながら、項目別では、「困ったときの支援」「身の回りの設備は安心」「利用者の気持ちの尊重」などの主要な項目で80%を超え評価が高く、保護者アンケートも満足度88.8%と高い。これを、虐待事件の信頼回復に取り組んでいる成果と捉え、前年度に2点加点し3点とした。	5	3
③	苦情対応	法人の「苦情解決実施要綱」に基づき、苦情解決責任者を設置し、地域の民生委員がオンブズマンとなって毎月来所対応している。第三者評価利用者アンケート結果による、第三者委員会の認知度は42.5%と低く、さらなる周知努力が求められる。一方で、第三者委員も参加する虐待防止委員会を毎月開催し、虐待事件の分析・検証を踏まえた対応に取り組んでいることから、評価は、前年度に1点加点し3点とした。	5	3
④	利用者への情報提供	「個別支援計画」作成に際しては、平易な説明と多様な選択肢提供により、利用者の自己決定を尊重している。利用者への情報提供では、図画等の視覚的表現を効果的に用いるなど工夫している。「サービス内容や計画に関する職員説明はわかりやすいか」との第三者評価利用者アンケート結果では、「はい」が65.0%で昨年度の60.6%を上回ったが、さらなる満足度向上の工夫が求められるため、評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	虐待防止委員会による虐待事件を踏まえた、施設の「倫理綱領・行動規範」の改訂と虐待防止マニュアルの見直しを行い、全職員へ周知徹底するとともに、施設長が先頭に立ち、施設をあげて再発防止と利用者の人権と意思の尊重に取り組んだ。一方、第三者評価利用者アンケート結果では、「困ったとき、職員は支援してくれるか」の質問に対して、「はい」が80.0%、「気持ちを尊重した対応がされているか」は82.6%となっており、さらなる取組の工夫が求められている。このため、評価は、前年度に2点加点し3点とした。	5	3
⑥	施設・設備の管理状況	利用者の安心・安全と衛生面を重視した施設・設備の維持管理と点検・管理に努めている。また、建物全体の維持管理を担う防災センターとも連携して、年間を通した計画的な設備点検に取り組んだ。利用者アンケートにおける「事業所内の清掃、整理整頓」の満足度は80.0%、良好な取組のさらなる工夫を期待し、評価は、前年度同様の4点とした。	5	4

合計得点	71(57)	評価ランク	A(C)
------	--------	-------	------

※()の記載は前年の評価

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法人であり、障害福祉サービス事業収益を主な柱とする。この3期については、100億円以上のサービス活動収益を産出して安定している。当期28年3月期では、サービス活動収益は、12,152百万円で、前期よりも518百万円の増収であった。本業の成果を示すサービス活動増減差額は黒字の389百万円であるが、前期の446百万円に比べて57百万円減少している。人件費の大幅な増加があり、事業費、事務費の削減があったものの、サービス活動の成果は減少している。

当期の活動の成果を示す当期活動増減差額は、黒字の450百万円であり、前期は544百万円であったので94百万円の減少である。

前期比、増収であったが、若干減益であった。

財政状態の推移については、資産合計は10,322百万円であり、前期の9,788百万円に比して534百万円増加である。主要な増減は、現金預金が402百万円増、未収補助金が38百万円増、振替による増加である都区人件費積立資産が303百万円増、人件費積立資産が303百万円減である。

負債は、当期末3,004百万円で前年に比してわずかに27百万円増である。設備資金借入金の返済は進んでいる。

純資産残高は、対前年で506百万円増加の7,317百万円であった。次期繰越活動収支差額、その他の積立金等が増加している。

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、28年3月期末では、70.9%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75.7%と、安定している。借入金の返済も進んでいることから、借入金に関する指標である借入金比率は4.9%と、この3期引き続き10%を下回っている。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は199.5%と高く、現金預金関係の指標も改善しており、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6月に起きた事故はどんきに耐えない。丁寧な改善計画を樹立し、実行してほしい。在宅支援部門全体の運営について抜本的な見直しを求めたい。
- ・再発防止に向けた取組により運営の改善が感じられる。現在の危機感・責任感を維持し、利用者の信頼を回復し満足度を高める努力をしていただきたい。
- ・これから先のこの施設のあり方を、施設のみではなく地域福祉の課題として考えていかなければならないのではと、思いました。
- ・一人のために全体の評価が下がったと受け止める人が多いと思います。再発させないため全職員の姿勢をしっかりとさせる必要があります。是非全員で取り組んでください。

⑦ 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	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名 利用者数6名 (H28.3.31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。平成26年4月1日から10年間。

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 サービスの提供			25	21
①	目的に沿ったサービス提供	担当ワーカーが中心となって、法人の統一ミッション(使命)を踏まえ、当該施設のサブミッションを定めた「事業計画」を毎年度作成して法人理事会等で承認を得ている。担当ワーカーは、世話人に「事業計画」を理解させるとともに、助言・指導を行っている。前年度と同様に、「個別支援計画」作成にあたっては、本人のみならず保護者へのきめ細やかな意向聴取に取り組んでおり、利用者・保護者の信頼を得ている。評価は、前年度同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	担当ワーカー及びサービス管理責任者は、「事業計画」に基づいた適切なサービス提供の確保ため、定期及び適宜、施設を訪問している。世話人を中心に職員間の統一的な対応と関係機関との連携による個々のニーズに沿った支援を行い、利用者・保護者との信頼関係の構築に努めている。良好な取組の安定化が図られており、評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	法人は、「協定書」及び「管理の基準」を遵守した世話人及び支援員の配置によるローテーションを組み、安定した支援体制を堅持している。法人のスケール・メリットを生かし、同施設の人員配置は法定基準を上回り、同性の介護者によるきめ細やかな支援が可能となっている。適正で良好な人員配置のため、評価は、前年度同様4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	法人主催による研修や大会に積極的に世話人が参加し、受講報告を通じて、職員全体の資質向上に取り組んでいる。また、担当ワーカーが、施設訪問時に適宜実施するOJTによるきめ細やかな指導を通じて世話人・支援員のスキル・アップを図っている。昨年度は、障害者虐待防止に加え、障害者差別解消法やマイナンバー制度など、法改正を踏まえた研修を実施している。評価は、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	安全対策	不審者侵入防止に細心の注意を払い、玄関の電気錠の開閉に当ってはモニターによる確実な確認を行っている。世話人が中心となり、日頃より利用者の心情を踏まえた行動の分析による情報の共有化を図り、事故等の未然防止に取り組んでいる。法人による点検も実施しており、評価は、前年度同様4点とした。	5	4

2 事業運営				45	38
①	事業計画に沿った運営	「事業計画」に掲げられた運営方針と重点目標に則した施設運営がなされ、担当ワーカーによる、計画の進捗状況の確認と世話人を通じた必要な調整が行われている。計画の求める達成水準を十分に満たし良好な取組がなされており、評価は、前年度同様5点とした。	5	5	
②	コンプライアンス	法人は、全職員にコンプライアンスの遵守を義務づけ、世話人に対しては、定期研修やOJT指導を通じて、繰り返し重要性を周知している。特に権利擁護について、事業計画に掲げて業務の中で徹底に取り組んでいる。評価は、前年度同様4点とした。	5	4	
③	個人情報保護の管理等	法人の「個人情報保護び情報公開・開示規定」に基づき、適切な取扱いを行うとともに、帳票類は、世話人の責任のもと、施錠可能場所に保管されている。また、マイナンバー制度を踏まえ特定個人情報についても規程を設け、厳密な取扱いがなされている。法の趣旨に則った情報管理に取り組んでいるため、評価は、前年度同様4点とした。	5	4	
④	危機管理体制	法人が定める「マニュアル」に基づき、事故防止対策と緊急時の連絡体制が構築されている。地震や災害に備え、利用者の通勤経路や行動把握に努めるとともに、合築されている区民館との合同防災訓練や火災時の第一避難場所への経路確認など、実践的な訓練の工夫が見られる。評価は、前年度同様4点とした。	5	4	
⑤	経費低減の取組	世話人は、安全面や衛生面に配慮する適正な事業運営に努めるとともに、日常的な取り組みの中で、消灯や節水など光熱水費の削減、各種消耗品の節約などに努め、経費削減の工夫を行っている。事務費を予算の範囲内で適正な執行を行っており、評価は、前年同様4点とした。	5	4	
⑥	適切な収支	法人監査の評価どおり、事業運営に係る経費は適切に管理・執行されており、貸借対照表、事業活動収支計画書及び資金収支計算書からは、法令及び定款に従い良好な収支とそれに見合う事業効果が認められる。このため、評価は、前年度同様5点とした。	5	5	
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	世話人のリーダーシップのもと、「中央区環境マネジメントシステム」に基づき、紙類裏面利用などによる省資源、消灯や空調の適温設定による省エネ、また、ゴミの分別やリサイクルの徹底などに鋭意取り組んでいる。堅実な取組が見られるため、評価は、前年度同様4点とした。	5	4	
⑧	地域福祉への貢献	世話人の交代などもなく、利用者の生活の安定化が図られている中、祭りや美化活動など地域行事への参加・交流の機会を設けているが、利用者の参加意欲にばらつきがあり、ホームぐるみの取組となっていない。地域への貢献という観点から今後の工夫が必要であり、評価は、前年度同様3点とした。	5	3	
⑨	施設・設備の管理状況	世話人は、「協定書」を遵守して、施設・設備の使用と維持管理に取り組んでいる。共用部分の清潔保持、整理整頓が行き届いており、利用者の居室に対しても積極的に清潔維持の指導をしている。配水管やエレベーター等の保守点検や修繕も怠りはない。良好な施設管理がなされており、評価は、前年度同様5点とした。	5	5	

3 利用者の満足度			30	25
①	意見の把握・反映への取組	世話人は、1対1で話す個別対応を通じて、信頼関係を築き、利用者意見を最大限に尊重している。利用者の要望を踏まえ、平成27年度から食事を配達から調理へと変更し食生活の充実を図った。年2回のヒアリングを通じて利用者と保護者の意見を「個別支援計画」への的確に反映させており、評価は、前年度に1点加点し5点とした。	5	5
②	利用者満足度	第三者評価利用者アンケートの総合的な満足度は、「大変満足」、「満足」合わせて4名、個別質問項目でも概ね肯定的であるが、「不満」の声も1名あり、さらなるきめ細かな支援の工夫を期待し、評価は、前年度同様4点とした。	5	4
③	苦情対応	相談窓口と苦情解決第三者委員を設定し、利用者からの相談には、世話人や支援ワーカーによる個別対応を行う苦情聴取システムが整っている。しかしながら、利用者アンケートには、苦情対応をくわしく伝えられていないという声もあり、更なる努力が必要であることから、評価は、昨年度同様3点とした。	5	3
④	利用者への情報提供	世話人は、利用者及び保護者に対して、積極的な情報提供を心がけている。掲示板による障害特性に配慮した情報提供の工夫がされている。また、定期的な保護者会や就労面の関係者会議などを通じて情報提供や支援の方向性の共有化を図り、利用者・保護者との信頼関係が深まっている。良好な取組がなされていることから、評価は、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	世話人は、利用者の気持ちや意向を大切にしながら、適時適切な支援を行っている。プライバシー保護や合理的な配慮による対応への信頼は厚く、第三者評価利用者アンケートでも、個人を尊重した対応に全利用者が肯定的であることから、評価は、前年度より1点加点し5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	安心・安全な施設の運営を心がけ、世話人のリーダーシップのもと、清潔で衛生的な施設・設備の維持管理に取り組んでいる。第三者評価利用者アンケートでも食堂、浴室、トイレなど共用スペースの清潔・整理に対し全利用者が肯定的であることから、評価は、前年度同様4点とした。	5	4

合計得点	84(82)	評価ランク	A+(A+)
------	--------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

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法人であり、障害福祉サービス事業収益を主な柱とする。この3期については、100億円以上のサービス活動収益を産出して安定している。当期28年3月期では、サービス活動収益は、12,152百万円で、前期よりも518百万円の増収であった。本業の成果を示すサービス活動増減差額は黒字の389百万円であるが、前期の446百万円に比べて57百万円減少している。人件費の大幅な増加があり、事業費、事務費の削減があったものの、サービス活動の成果は減少している。

当期の活動の成果を示す当期活動増減差額は、黒字の450百万円であり、前期は544百万円であったので94百万円の減少である。

前期比、増収であったが、若干減益であった。

財政状態の推移については、資産合計は10,322百万円であり、前期の9,788百万円に比して534百万円増加である。主要な増減は、現金預金が402百万円増、未収補助金が38百万円増、振替による増加である都区人件費積立資産が303百万円増、人件費積立資産が303百万円減である。

負債は、当期末3,004百万円で前年に比してわずかに27百万円増である。設備資金借入金の返済は進んでいる。

純資産残高は、対前年で506百万円増加の7,317百万円であった。次期繰越活動収支差額、その他の積立金等が増加している。

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、28年3月期末では、70.9%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75.7%と、安定している。借入金の返済も進んでいることから、借入金に関する指標である借入金比率は4.9%と、この3期引き続き10%を下回っている。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は199.5%と高く、現金預金関係の指標も改善しており、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>

・少人数の施設であるところから、運営の難しい点もあろうかと思料されるが、利用満足度に不満な1名については丁寧な対応を望みたい。

・合計得点が昨年より2ポイント向上しました。評価します。

⑧ 新川児童館

1 概要

施設名	中央区立新川児童館
所在地	中央区新川2-13-4
施設長	岡田 一紀
運営主体	株式会社ポピンズ
定員及び利用者数	68, 141人(利用者数)
理念・方針	- 幅広い年代の児童の健全育成と地域の子育て支援を積極的に行う - 様々な体験や異年齢交流の中で、児童の社会性、自主性を育む - 関係機関及び地域と連携を図り、地域ネットワークの拠点となる
指定管理者の指定日	平成26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 サービスの提供				25	19
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や国の児童館ガイドラインに従い、年間目標に基づき学童クラブや子育て交流サロン「あかちゃん天国」、乳幼児クラブなどの各事業を計画的に実施できている。施設の目的に沿った館運営を行っていることから前年度と同様4点とした。	5	4	
②	サービス水準の確保	指導員に対する職務別研修や児童福祉に関する専門研修などの研修計画については本部が作成し、館長が職員に必要な研修を受講させており、外部研修についても受講可能な体制を設けている。また、受講の際の服務上の配慮もされている。利用者代表等で構成する運営委員会、意見箱の設置や会社独自の満足度アンケートの実施により利用者からの意見や要望を把握し運営に反映させている。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4	
③	適正な人員配置	基本協定に定める事業担当ごとに資格を持った職員が確保され、時間帯に応じた勤務ローテーションも確立され、有給休暇の取得も概ね付与日数の半分程度を取得しており職員の勤務環境は適切である。こうしたことから前年度と同様3点とした。	5	3	
④	職員の資質の向上	職員育成のための重点目標を館長が設定し、本部や都、特別区などが実施する研修に参加させている。研修受講後も館長が職員会議等を活用し職員間での共有に努めている。こうした取組がなされていることから前年度と同様4点とした。	5	4	
⑤	安全対策	施設独自の点検リストを設け、日に3回巡回を行い安全確保に努めている。また、年1回施設職員全員に応急処置講習を行っているほか、本部のリスクマネジメント室から情報や対応方法など助言を受けている。こうした取組を評価し4点とした。	5	4	

2 事業運営			45	40
①	事業計画に沿った運営	館長が主体となって各部門の職員の意見も取り入れた年間計画を作成し、職員に対し職員ミーティング等において周知徹底を図るなど、館全体での取り組みが着実に実践されている。こうした安定的な運営がなされていることを評価し前年度より1点を加点して5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	本部のリスクマネジメント室を中心に全職員に対するコンプライアンスに関する研修を行っている。こうしたことから前年度と同様3点とした。	5	3
③	個人情報保護の管理等	個人情報管理に関するマニュアルを設けるとともに、個人情報の保管キャビネットの施錠など館長が個人情報管理に関して中心となって職員へ意識付けを図り実践している。また、個人情報管理に関する研修を重点的に行っている。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	危機管理マニュアルを設けており、緊急時の役割分担についても整えられている。利用者が参加する避難訓練も定期的の実施できている。また、ひやりはっと事例は記録に残しており、職員間の共有もなされている。こうした危機管理に関する取組がなされていることから前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	運営に係る事務用品や保育用品等を法人で一括購入するなど経費削減への取組がなされている。こうした取組を評価し前年度と同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	収支計画に沿った運営がなされており、財務処理の手続きについても適正であった。こうした運営状況を評価し前年度と同様5点とした。	5	5
⑦	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沿って節電やリサイクルの徹底等がなされているほか、廃材利用工作など利用者の環境意識を高める事業にも取り組んでいる。また、職員を対象に研修を実施し意識の向上に努めていることから前年度から1点加え5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	町会や地区委員会の行うさまざまな行事に利用者が参加できるよう取り組んでいるほか、館の運営においても桜川敬老館やマイホーム新川等の区施設や各種団体・民生・児童委員など地域の方々から協力を受けながら実施できている。こうした地域交流に成果をあげていることを評価し前年度と同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	施設の維持管理は適切であり、設備や備品は丁寧に管理されている。また、設備の不具合等の際の区への報告も迅速である。こうした管理状況を評価し前年度と同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	27
①	意見の把握・反映への取組	利用者に対するアンケート調査において、事業に対する要望の伝えやすさやその対応状況などについて、「特に優れている」と「優れている」との回答が合わせて85%を超える結果であった。以上の状況から4点とした。	5	4
②	利用者満足度	利用者に対するアンケート調査において、館の利用しやすさやその利用状況などについて、「特に優れている」と「優れている」との回答が合わせて85%を超える結果であった。以上の状況から5点とした。	5	5
③	苦情対応	利用者に対するアンケート調査において、苦情の伝え方の周知度やその対応状況などについて「特に優れている」との回答が36%続いて「適切である」が約24%、「優れている」が約22%という結果であった。以上の状況から4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	利用者のアンケート調査において、館情報の入手のしやすさやわかりやすさなどについて、「特に優れている」と「優れている」との回答が合わせて70%に迫る結果となっている。以上の状況から4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	利用者に対するアンケート調査において、職員の対応や信頼度等について「特に優れている」と「優れている」との回答が合わせて90%という結果となった。以上の状況から5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	利用者に対するアンケート調査において、遊具や設備の管理状況や安全管理面などについて「特に優れている」と「優れている」との回答が合わせて90%という結果となった。以上の状況から5点とした。	5	5

合計得点	86(84)	評価ランク	A+(A+)
------	--------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

当該法人は、創業1987年の保育事業、エデュケア、介護サービス事業の会社である。売上高は年々順調に増加し当期の売上高は、10,740百万円で対前年20.4%と大きく成長している。当期純利益についても、年々増加しており、当期267百万円と対前年60%の伸びである。大幅な増収増益の結果が出ている。

財政状態については、大きく成長していることから、資産、負債の伸びが大きく、資産は対前年33%の伸びの5,531百万円、負債は対前年35%の伸びの4,438百万円である。

純資産についても年々増加しており当期は1,093百万円と対前年25%の伸びであった。

法人の長期的な財務基盤の安定性は、純資産比率がこの3期20%前後を保っている。

固定資産への投資と安定した調達資金とのバランスを示す、固定長期適合率については、ここ3期では、100%以下で推移している。この二つの経営指標は健全であり、安定している。借入金比率については、成長の為に多くの部分を借入金に依存している為、年々上昇しているが、当期は前期より下がって40.6%である。借入金に依存する経営が展開されている。

短期的財務内容の健全性を示す流動比率については、この3期100%を超えており、現金預金比率、現金預金回転期間も上昇している。短期的な財務内容は健全である。

事業の効率性を示すROE自己資本利益率は、この3期10%を超え、当期は19.2%と高い事業の効率性を示している。

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>

- ・全体的に適切な運営がなされていると評価したい。
- ・年2回の運営委員会ですが、乳幼児クラブから学童までそれぞれの分野での意見・思いを丁寧に聞いて下さるのが、とてもいいなと思いました。地域との連携がうまくいっていると思います。
- ・昨年より合計得点が向上していることは評価できます。

⑨ 堀留町児童館

1 概要

施設名	中央区立堀留町児童館
所在地	中央区日本橋堀留町1-1-1
施設長	志田 拓人
運営主体	株式会社サクセスアカデミー
定員及び利用者数	71,420人(利用者数)
理念・方針	・自分の力で考え判断し行動できる子を育てる ・世代、年齢の異なる人との交流を通じて相手の気持ちを思いやる子、創造性、協調性、社会性の豊かな子を育てる ・学校、家庭、地域、関連機関と連携し子育て支援活動を展開する
指定管理者の指定日	平成27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 サービスの提供				25	19
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や国の児童館ガイドラインに従い、区の運営ノウハウを引継ぎながら一般利用、学童クラブや子育て交流サロン「あかちゃん天国」、乳幼児クラブなどの各事業を計画的に実施できている。施設の目的に沿った館運営を行っていることから4点とした。	5	4	
②	サービス水準の確保	指導員研修など職務別研修や児童福祉に関する専門研修などの研修に館長が計画的に職員を参加させ運営水準の向上に取り組んでいるほか、利用者代表等で構成される運営委員会や意見箱を設置するなど利用者の意見や要望の把握に努めている。こうした取組を行っていることから4点とした。	5	4	
③	適正な人員配置	基本協定に定める事業担当ごとに資格を持った職員が確保され、時間帯に応じた職員配置など勤務ローテーションも確立され、有給休暇の取得も概ね付与日数の半分程度を取得しており職員の勤務環境は適切である。こうしたことから3点とした。	5	3	
④	職員の資質の向上	本部や都、特別区で実施される工作などの事業運営に関するものや支援の必要な児童に関するものなどさまざまな研修を全職員が受講できるよう、会社として助成や服務上の配慮など職員一人一人の能力向上に取り組んでいる。また、研修受講後の資料も全職員が閲覧できるようファイリングされ閲覧チェックリストにより状況が確認できるよう職員間での情報共有に努めている。こうした取組がなされていることから4点とした。	5	4	
⑤	安全対策	乳幼児から中高生までの幅広い世代が利用する施設の特性を踏まえて、各階に職員を配置し安全面の確保を図っているほか、危機管理マニュアルも整備し館独自の安全対策に加え、事故事例を用いた研修も実施している。こうした取組を評価し4点とした。	5	4	

2 事業運営			45	40
①	事業計画に沿った運営	年間計画に従い、各事業について館長が部門リーダー職員を指揮しながら、また利用者にも参画してもらいながら着実に実施されている。また、年2回の職員面談を活用し意見聴取や計画の確認を行い、安定的な運営がなされている。こうしたことから5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	各部門リーダーに対して毎年コンプライアンス研修を実施し、リーダーから全職員に対しても伝え、館長からも機会があるごとに意識付けのため声掛け等を行なっている。また、関係資料についても社内ネットワークで閲覧できるようになっている。こうした取組みを踏まえ3点とした。	5	3
③	個人情報保護の管理等	個人情報管理に関するマニュアルを設け、書類の保管やデータのセキュリティなど個人情報の管理について職員に徹底させているとともに、全職員を対象に採用時研修等を行っている。また、保管キャビネットの施錠を行なっていることから4点とした。	5	4
④	危機管理体制	危機管理マニュアルを整備しているほか、同建物内にある他施設と合同で避難訓練も実施している。ひやりはっと事例についても記録に残し職員間の共有もなされているほか本部にも報告し助言をもらっている。こうした危機管理に関する取組がなされていることから4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	運営に係る事務用品や保育用品等を法人で一括購入するとともに複数の会社から見積もりをとるなど経費削減への取組がなされている。こうした取組を評価し、4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	収支計画に沿った運営がなされており、財務処理の手続きについても適正であった。こうした運営状況を評価し5点とした。	5	5
⑦	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沿って節電やリサイクルの徹底や研修の実施をしているほか、廃材利用工作など利用者の環境意識を高める事業にも積極的に取り組んでいる。こうしたことから5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	地区委員会をはじめ町会・自治会、地域の事業者の行うさまざまな行事に利用者が参加できるよう取り組んでいるほか、館の運営においても民生・児童委員など地域の方々から協力を受けながら実施できている。こうした地域交流に成果をあげていることを評価し5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	施設の維持管理は適切であり、設備や備品は丁寧に管理されている。また、設備の不具合等の際の区への報告も迅速である。こうした管理状況を評価し5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	23
①	意見の把握・反映への取組	利用者に対するアンケート調査において、事業に対する要望の伝えやすさやその対応状況などについて、「特に優れている」との回答が約30%、「優れている」との回答が38%という結果であった。こうしたことから4点とした。	5	4
②	利用者満足度	利用者に対するアンケート調査において、館の利用しやすさやその利用状況などについて、「特に優れている」と「優れている」との回答が合わせて75%を超える結果であった。こうしたことから4点とした。	5	4
③	苦情対応	利用者に対するアンケート調査において、苦情の伝え方の周知度やその対応状況などについて「適切である」が37%、「優れている」との回答が約25%、続いて「特に優れている」が約20%という結果であった。こうしたことから3点とした。	5	3
④	利用者への情報提供	利用者のアンケート調査において、館情報の入手のしやすさやわかりやすさなどについて、「特に優れている」、「優れている」及び「適切である」との回答が共に約30%という結果であった。こうしたことから4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	利用者に対するアンケート調査において、職員の対応や信頼度等について「特に優れている」と「優れている」との回答が合わせて70%であった。こうしたことから4点とした。	5	4
⑥	施設・設備の管理状況	利用者に対するアンケート調査において、遊具や設備の管理状況や安全管理面などについて「特に優れている」と「優れている」との回答が合わせて70%という結果となった。こうしたことから4点とした。	5	4

合計得点	82	評価ランク	A+
------	----	-------	----

3 財務評価結果

当該法人は、創業1989年、認可・認証保育所、受託保育事業、公的保育事業を運営する法人であり、親会社は、東証1部上場のサクセスホールディングス㈱である。売上高は、この3期、毎年20%近い成長をしている。当期の売上高は、11,716百万円である。

経常的な状況における経営の成果である経常利益は536百万円であり、売上高経常利益率は4.6%である。最終の成果である当期純利益も年々伸びており当期においては351百万円であった。事業の効率性という観点からは、確実に効率よく経営されている。

財政状態について、この3期の資産合計は、年々高い伸びであり、業容の拡大を続けている。当期28年3月期については、前年比133%の高い伸びで成長しており、9,540百万円であった。負債についても、業容の拡大に伴い増加しており、当期においても、親会社からの3,924百万円の短期融資をうけている。親会社からの借入金については、極度貸付契約を結んでおり借入期間については、借入日より、一年とするが、更新拒絶の意思表示のない限り、期間満了の翌日から更に一年間自動更新され、以後も同様とされるという内容の契約である。長期借入金に近いものと考えられる。

純資産については、毎年着実に内部留保があり、増加している。当期の純資産比率は16.8%である。純資産の伸び＝利益計上をはるかに超える伸びで、資産規模が拡大している為、前年に比して純資産比率は若干低下しているものの、安定していると考えられる。

固定資産への投資と調達資金とのバランスについては、安定した調達原資を超えて積極的に投資が行われているようであり、固定長期適合率は133%であり、100%を超えている。

親会社からの借入金は、極度貸付契約による資金調達であり、自動更新されるということを考慮してみると、固定性の借入金に近く、投資と調達原資の実質的なバランスは、保たれていると考えられる。

短期的な財務状況の安全性については、親会社借入金が流動負債に計上されていることから、流動比率は74.5%と100%以下であり、資金繰りに若干の課題があるように思われるが、当社の資金繰りについて、親会社の果たす役割は大きいものがある。

事業の効率性をしめすROE自己資本利益率については非常に高く21.9%である。少ない自己資本で、効率性の高い経営をして収益力を高めていることが示されている。

中央区の指定管理事業の効率性については、予算の範囲内で、効率よく運営されていることから総合的に勘案して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>

- ・施設管理(収支等)については評価できるが、運営面については、満足度、苦情対応等一層の努力を求めたい。
- ・初めての評価でA+ランクです。今後さらに向上させるよう努めて下さい。

⑩ 佃児童館

1 概要

施設名	中央区立佃児童館
所在地	中央区佃1-11-1
施設長	杉本 秀美
運営主体	株式会社ポピンズ
定員及び利用者数	57,774人(利用者数)
理念・方針	・様々な体験活動や世代、年齢の異なる人との交流を通して、児童の主体性・社会性・創造性を育てる ・乳幼児や児童たちの生活をより豊かなものにするために、子育て家庭への支援を行なう ・家庭、学校、関係機関と連携し、児童の健全育成を進める
指定管理者の指定日	平成27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 サービスの提供				25	19
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や国の児童館ガイドラインに従い、区の運営ノウハウを引継ぎながら一般利用、学童クラブ、乳幼児クラブなどの各セッションごとに目標を設定し、計画的に実施できている。また、施設の目的に沿った館運営を行っていることから4点とした。	5	4	
②	サービス水準の確保	指導員に対する職務別研修や児童福祉に関する専門研修などの研修計画については本部が作成し、館長が職員に必要な研修を受講させており、外部研修についても受講可能な体制を設けている。また、受講の際の服務上の配慮もされている。利用者代表等で構成する運営委員会、意見箱の設置や会社独自の満足度アンケートの実施により利用者からの意見や要望を把握し運営に反映させている。こうしたことから4点とした。	5	4	
③	適正な人員配置	基本協定に定める事業担当ごとに資格を持った職員が確保され、時間帯に応じた勤務ローテーションも確立され、有給休暇の取得も概ね付与日数の半分程度を取得しており職員の勤務環境は適切である。こうしたことから3点とした。	5	3	
④	職員の資質の向上	職員育成のための重点目標を館長が設定し、本部や都、特別区などが実施する研修に参加させている。研修受講後も館長が職員会議等を活用し職員間での共有に努めている。こうした取組がなされていることから4点とした。	5	4	
⑤	安全対策	点検リストにより日に3回巡回、定期的な防犯訓練の実施、警察からの施設安全管理のアドバイスなどを取入れながら全職員への意識付けの徹底や安全対策に努めているほか、本部のリスクマネジメント室から情報や対応方法など助言を受けている。こうした取組を評価し4点とした。	5	4	

2 事業運営			45	40
①	事業計画に沿った運営	館長が主体となって各部門の職員の意見を取り入れ、区運営のノウハウを引継ぎながら作成された年間計画について、職員ミーティング等において周知徹底が図られ、全職員が共通認識のもとで着実に実践されている。こうした安定的な運営がなされていることを評価して5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	本部のリスクマネジメント室を中心に全職員に対するコンプライアンスに関する研修を行っている。こうしたことから3点とした。	5	3
③	個人情報保護の管理等	個人情報管理に関するマニュアルを設けるとともに、個人情報の保管キャビネットの施錠など館長が個人情報管理に関して中心となって職員へ意識付けを図り実践している。また、個人情報管理に関する研修を全職員を対象に重点的に行っている。こうしたことから4点とした。	5	4
④	危機管理体制	危機管理マニュアルを設けており、緊急時の役割分担についても整理されている。利用者参加の避難訓練も定期的の実施できている。また、ひやりはっと事例は記録や分析結果も残し、職員間で共有され再発防止に努めている。こうした危機管理に関する取組がなされていることから4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	運営に係る事務用品や保育用品等を法人で一括購入するなど経費削減への取組がなされている。こうした取組を評価し4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	収支計画に沿った運営がなされており、財務処理の手続きについても適正であった。こうした運営状況を評価し5点とした。	5	5
⑦	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沿って節電やリサイクルの徹底等がなされているほか、廃材利用工作など利用者の環境意識を高める事業にも積極的に取り組んでいる。こうしたことから5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	町会や地区委員会の行うさまざまな行事に利用者が参加できるよう取り組んでいるほか、館の運営においてもシニアセンター等の区施設や各種団体・民生・児童委員など地域の方々から協力を受けながら実施できている。こうした地域交流に成果をあげていることを評価し5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	施設の維持管理は適切であり、設備や備品は丁寧に管理されている。また、設備の不具合等の際の区への報告も迅速である。こうした管理状況を評価し5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	23
①	意見の把握・反映への取組	利用者に対するアンケート調査において、事業に対する要望の伝えやすさやその対応状況などについて、「優れている」との回答が45%、続いて「適切である」が30%という結果であった。以上の状況から4点とした。	5	4
②	利用者満足度	利用者に対するアンケート調査において、館の利用しやすさやその利用状況などについて、「優れている」との回答が約40%、続いて「特に優れている」と「適切である」が合わせて約27%であった。以上の状況から4点とした。	5	4
③	苦情対応	利用者に対するアンケート調査において、苦情の伝え方の周知度やその対応状況などについて「適切である」が41%、続いて「優れている」が25%であった。以上の状況から3点とした。	5	3
④	利用者への情報提供	利用者のアンケート調査において、館情報の入手のしやすさやわかりやすさなどについて、「優れている」との回答が約40%、続いて「適切である」が37%という結果であった。以上の状況から4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	利用者に対するアンケート調査において、職員の対応や信頼度等について「優れている」との回答が37%、続いて「特に優れている」が約34%であった。以上の状況から4点とした。	5	4
⑥	施設・設備の管理状況	利用者に対するアンケート調査において、遊具や設備の管理状況や安全管理面などについて「優れている」との回答が約45%、続いて「適切である」が32%という結果であった。以上の状況から4点とした。	5	4

合計得点	82	評価ランク	A+
------	----	-------	----

3 財務評価結果

当該法人は、創業1987年の保育事業、エデュケア、介護サービス事業の会社である。売上高は年々順調に増加し当期の売上高は、10,740百万円で対前年20.4%と大きく成長している。当期純利益についても、年々増加しており、当期267百万円と対前年60%の伸びである。大幅な増収増益の結果が出ている。

財政状態については、大きく成長していることから、資産、負債の伸びが大きく、資産は対前年33%の伸びの5,531百万円、負債は対前年35%の伸びの4,438百万円である。

純資産についても年々増加しており当期は1,093百万円と対前年25%の伸びであった。

法人の長期的な財務基盤の安定性は、純資産比率がこの3期20%前後を保っている。

固定資産への投資と安定した調達資金とのバランスを示す、固定長期適合率については、ここ3期では、100%以下で推移している。この二つの経営指標は健全であり、安定している。借入金比率については、成長の為のより多くの部分を借入金に依存している為、年々上昇しているが、当期は前期より下がって40.6%である。借入金に依存する経営が展開されている。

短期的財務内容の健全性を示す流動比率については、この3期100%を超えており、現金預金比率、現金預金回転期間も上昇している。短期的な財務内容は健全である。

事業の効率性を示すROE自己資本利益率は、この3期10%を超え、当期は19.2%と高い事業の効率性を示している。

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>

- ・指定管理者として指定されて1年の経過なので、適切な評価は難しいが順調な運営を期待したい。
- ・初めての評価でA+ランクです。今後さらに向上させるよう努めて下さい。

⑪ 勝どき児童館

1 概要

施設名	中央区立勝どき児童館
所在地	中央区勝どき1-8-1
施設長	田添 洋平
運営主体	株式会社グローバルキッズ
定員及び利用者数	86,083人(利用者数)
理念・方針	・挨拶がきちんとと言える子、自分の考えを言葉に出して思いやりを持って友達と仲良く遊べる子どもを育てる ・年齢の異なる児童の交流を通して協調性、社会性を身に付けさせる ・子育て家庭への支援を推進し、地域や関連機関と連携をとりながら児童の健全育成を図る
指定管理者の指定日	平成27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 サービスの提供				25	19
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や国の児童館ガイドラインに従い、区の運営ノウハウを引継ぎながら一般利用、学童クラブや乳幼児クラブの各セッションごとに目標を設定し、施設の目的に沿った館運営を行っており、職員会議等を活用し見直しや改善に努めている。こうしたことから4点とした。	5	4	
②	サービス水準の確保	職員に対する職務や児童福祉に関する研修などの研修計画については本部が作成し、館長が職員のスキルに合わせて必要な研修を受講させており、受講の際の服務上の配慮もされている。また、利用者代表等で構成する運営委員会や意見箱を設置して利用者からの意見や要望を把握し運営に反映させている。こうしたことから4点とした。	5	4	
③	適正な人員配置	基本協定に定める事業担当ごとに資格を持った職員が確保され、時間帯に応じた勤務ローテーションも確立されており職員の勤務環境は適切である。こうしたことから3点とした。	5	3	
④	職員の資質の向上	職員育成のための重点目標を館長が設定し、本部や都、特別区などが実施する研修に参加させている。研修受講後も館長が職員会議等を活用し職員間での情報共有に努めている。こうした取組がなされていることから4点とした。	5	4	
⑤	安全対策	セッションごとに安全対策マニュアルを設け、利用者状況に応じて順次巡回を行い安全確保に努めている。また、鍵の管理においても随時確認や貸出簿により管理し、職員への周知徹底も図れている。本部から全国の類似施設における事故・事件情報や対応方法など助言を受けている。こうした取組を評価し4点とした。	5	4	

2 事業運営			45	39
①	事業計画に沿った運営	事業計画を個人面談や職員会議を活用し職員の認識統一を図り、館長のリーダーシップのもと取り組み、着実な実施と運営が行われている。こうしたことを評価し5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	コンプライアンスに関する本部研修や職場研修を実施し、全職員への意識付けを図っている。また、職員・家族も利用できる外部委託の相談窓口を設けている。こうした取組を踏まえ3点とした。	5	3
③	個人情報保護の管理等	個人情報管理に関するマニュアルを設けるとともに、個人情報の保管キャビネットの施錠など館長が個人情報管理に関して中心となって職員へ意識付けを図っている。また、個人情報管理に関する研修等を全職員に行っている。こうしたことを評価し4点とした。	5	4
④	危機管理体制	危機管理マニュアルを設けており、緊急時の役割分担についても整理されている。また、ひやりはっと事例は記録に残しており、職員間の共有もなされている。こうした危機管理に関する取組がなされていることから4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	運営に係る事務用品や保育用品等を法人で一括購入するなど経費削減への取組がなされている。こうした取組を評価し4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	収支計画に沿った運営がなされており、財務処理の手続きについても適正であった。こうした運営状況を評価し5点とした。	5	5
⑦	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沿って節電やリサイクルの徹底等がなされているほか、廃材利用工作など利用者の環境意識を高める事業にも取り組んでいる。こうしたことから5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	町会や地区委員会の行うさまざまな行事に利用者が参加できるよう取り組んでいるほか、館の運営においても各種団体や民生・児童委員など地域の方々から協力を受けながら実施できている。こうした地域交流に成果をあげていることを評価し5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	施設の維持管理は概ね適切であり、設備や備品は丁寧に管理されている。また、設備の不具合等の際の区への報告も迅速である。こうした管理状況を評価し4点とした。	5	4

3 利用者の満足度			30	23
①	意見の把握・反映への取組	利用者に対するアンケート調査において、事業に対する要望の伝えやすさやその対応状況などについて、「優れている」との回答が42%、続いて「適切である」が30%であった。以上の状況から4点とした。	5	4
②	利用者満足度	利用者に対するアンケート調査において、館の利用しやすさやその利用状況などについて、「優れている」との回答が約42%、続いて「特に優れている」が約28%、「適切である」が約27%であった。以上の状況から4点とした。	5	4
③	苦情対応	利用者に対するアンケート調査において、苦情の伝え方の周知度やその対応状況などについて「適切である」が約40%、続いて「優れている」が約23%であった。以上の状況から3点とした。	5	3
④	利用者への情報提供	利用者のアンケート調査において、館情報の入手のしやすさやわかりやすさなどについて、「優れている」と「適切である」が合わせて72%という結果であった。以上の状況から4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	利用者に対するアンケート調査において、職員の対応や信頼度等について「特に優れている」が40%を超え、続いて「優れている」との回答が35%を超えていた。以上の状況から4点とした。	5	4
⑥	施設・設備の管理状況	利用者に対するアンケート調査において、遊具や設備の管理状況や安全管理面などについて「特に優れている」が約37%、続いて「優れている」との回答が30%を超えていた。以上の状況から4点とした。	5	4

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

3 財務評価結果

当該法人は、創業平成18年の保育所、学童保育施設の運営をする会社である。

売上高は年々順調に増加し、当期の売上高は、6,645百万円で対前年約1.5倍と大きく成長している。当期純利益についても、年々増加しており、当期532百万円と対前年約2倍の伸びである。大幅な増収増益の結果が出ている。

財政状態については、大きく成長していることから、資産、負債の伸びが大きく、資産は対前年1.5倍の伸びの7,311百万円、負債は対前年1.5倍の伸びの5,868百万円である。

純資産についても年々増加しており当期は1,443百万円と対前年1.7倍の伸びであった。

法人の長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は、当期19.7%である。2割の自己資本と8割の他人資本(負債)を使いながらの経営である。

固定資産への投資と安定した調達資金とのバランスを示す、固定長期適合率については、ここ2期は、100%を超えて推移している。当期は、128.9%であった。100%を超えている為、固定資産の投資については、流動負債にまで依存している状況である。借入金比率については、成長の為のより多くの部分を借入金に依存している為、借入金比率は高く、当期は、前期の63.2%よりも低下しているが、54.6%である。借入金に依存する経営が展開されている。

短期的財務内容の健全性を示す流動比率については、この2期100%を下回り30%台であり、当期は39.7%であった。当期の現金預金比率は4.4%、現金預金回転期間も0.58月と資金繰りについては、非常に厳しい状況が続いていると考えられる。

一方、事業の効率性を示すROE自己資本利益率は、この2期30%を超え当期は36.9%と、非常に高い事業の効率性を確保している。少ない資本で大きな利益を上げるという株主から最も期待される経営の一つのかたちである。

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、指定管理の事業を効率的に行うという立場からは、総合的に勘案して相応しいといえる。但し、長期的、短期的両経営指標から見えうる限りにおいては、資金繰りについて注視が必要であると思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

<評価委員の意見>

- ・指定管理者として指定されて1年の経過なので、適切な評価は難しいが順調な運営を期待したい。
- ・初めての評価でA+ランクです。今後さらに向上させるよう努めて下さい。

⑫ 晴海児童館

1 概要

施設名	中央区立晴海児童館
所在地	中央区晴海2-4-31
施設長	吉田 枝里子
運営主体	株式会社サクセスアカデミー
定員及び利用者数	79,499人(利用者数)
理念・方針	・様々な年代との交流や遊びを通して「自主性」「社会性」「創造性」「国際性」を養う児童館 ・利用者にとって安心・安全な居場所を確保しつつ、利用者のニーズに応える児童館 ・地域と連携し「地域の子育て支援情報・おもしろ情報発信基地」となる児童館
指定管理者の指定日	平成24年12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 サービスの提供				25	19
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や国の児童館ガイドラインに従い、年間目標に基づき学童クラブや子育て交流サロン「あかちゃん天国」、乳幼児クラブなどの各事業を計画的に実施できている。施設の目的に沿った館運営を行っていることから前年度と同様4点とした。	5	4	
②	サービス水準の確保	指導員研修など職務別研修や児童福祉に関する専門研修などの研修に館長が計画的に職員を参加させ運営水準の向上に取り組んでいるほか、利用者代表等で構成される運営委員会や意見箱を設置するなど利用者の意見や要望の把握に努めている。こうした取組を行っていることから前年度と同様4点とした。	5	4	
③	適正な人員配置	基本協定に定める事業担当ごとに資格を持った職員が確保され、時間帯に応じた職員配置など勤務ローテーションも確立され、有給休暇の取得も概ね付与日数の半分程度を取得しており職員の勤務環境は適切である。こうしたことから前年度と同様3点とした。	5	3	
④	職員の資質の向上	本部や都、特別区で実施される工作などの事業運営に関するものや支援の必要な児童に関するものなどさまざまな研修を全職員が受講できるよう、会社として助成や服務上の配慮など職員一人一人の能力向上に取り組んでいる。また、研修受講後も館長が職員会議等を活用し職員間での共有に努めている。こうした取組がなされていることから前年度と同様4点とした。	5	4	
⑤	安全対策	4階層を乳幼児から中高生までの幅広い世代が利用する施設の特性を踏まえて、各階に職員を配置し安全面の確保を図っているほか、会社独自の危機管理マニュアルに加え児童館用にアレンジしたマニュアルや自主点検表なども備え、また、事故事例を用いた研修も実施している。こうした取組を評価し、前年度と同様4点とした。	5	4	

2 事業運営			45	40
①	事業計画に沿った運営	年間計画に従い、各事業について館長が部門リーダー職員を指揮しながら、また利用者にも参画してもらいながら着実に実施されている。こうした安定的な運営がなされていることから、前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	各部門リーダーに対して毎年コンプライアンス研修を実施し、リーダーから全職員に対しても伝えるようにしている。また、資料についても社内ランで閲覧できるようになっている。こうした取組みを踏まえ前年度と同様3点とした。	5	3
③	個人情報保護の管理等	個人情報管理に関するマニュアルを設け、書類の保管やデータのセキュリティなど個人情報の管理について職員に徹底させているとともに、研修を行っている。また、保管キャビネットの施錠やデータの保管方法も徹底した安全管理に勤めているため、前年度と同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	危機管理マニュアルを整備しているほか、利用者も参加する避難訓練も定期的に行っている。ひやりはっと事例についても記録に残し職員間の共有もなされているほか本部にも報告し助言をもらっている。こうした危機管理に関する取組がなされていることから前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	運営に係る事務用品や保育用品等を法人で一括購入するとともに複数の会社から見積もりをとるなど経費削減への取組がなされている。こうした取組を評価し、前年度と同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	収支計画に沿った運営がなされており、財務処理の手続きについても適正であった。こうした運営状況を評価し、前年度と同様5点とした。	5	5
⑦	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沿って利用状況や季節に合わせたこまめな節電やリサイクルの徹底等がなされているほか、廃材利用工作など利用者の環境意識を高める事業にも積極的に取り組んでいることを評価し前年度から1点を加えて5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	地区委員会をはじめ町会・自治会、地域の事業者の行うさまざまな行事に利用者が参加できるよう取り組んでいるほか、館の運営においても晴海こども園や民生・児童委員など地域の方々から協力を受けながら実施できている。こうした地域交流に成果をあげていることを評価し、前年度と同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	施設の維持管理は適切であり、設備や備品は丁寧に管理されている。また、設備の不具合等の際の区への報告も迅速である。こうした管理状況を評価し、前年度と同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	28
①	意見の把握・反映への取組	利用者に対するアンケート調査において、事業に対する要望の伝えやすさやその対応状況などについて、「特に優れている」と「優れている」との回答が合わせて85%を超える結果であった。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5
②	利用者満足度	利用者に対するアンケート調査において、館の利用しやすさやその利用状況などについて、「特に優れている」と「優れている」との回答が合わせて85%を超える結果であった。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	利用者に対するアンケート調査において、苦情の伝え方の周知度やその対応状況などについて、「特に優れている」との回答が36%に続いて「適切である」が約24%、「優れている」が22%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	利用者のアンケート調査において、館情報の入手のしやすさやわかりやすさなどについて、「特に優れている」と「優れている」との回答が合わせて70%に迫る結果となっているが、情報発信方法等に対する要望の書き込みも見られ改善の余地を感じさせるものとなった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	利用者に対するアンケート調査において、職員の対応や信頼度等について、「特に優れている」と「優れている」との回答が合わせて90%という結果となった。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	利用者に対するアンケート調査において、遊具や設備の管理状況や安全管理面などについて「特に優れている」と「優れている」との回答が合わせて90%という結果となった。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5

合計得点	87 (86)	評価ランク	A+ (A+)
------	---------	-------	---------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

当該法人は、創業1989年、認可・認証保育所、受託保育事業、公的保育事業を運営する法人であり、親会社は、東証1部上場のサクセスホールディングス㈱である。売上高は、この3期、毎年20%近い成長をしている。当期の売上高は、11,716百万円である。

経常的な状況における経営の成果である経常利益は536百万円であり、売上高経常利益率は4.6%である。最終の成果である当期純利益も年々伸びており当期においては351百万円であった。事業の効率性という観点からは、確実に効率よく経営されている。

財政状態について、この3期の資産合計は、年々高い伸びであり、業容の拡大を続けている。当期28年3月期については、前年比133%の高い伸びで成長しており、9,540百万円であった。負債についても、業容の拡大に伴い増加しており、当期においても、親会社からの3,924百万円の短期融資をうけている。親会社からの借入金については、極度貸付契約を結んでおり借入期間については、借入日より、一年とするが、更新拒絶の意思表示のない限り、期間満了の翌日から更に一年間自動更新され、以後も同様とされるという内容の契約である。長期借入金に近いものと考えられる。

純資産については、毎年着実に内部留保があり、増加している。当期の純資産比率は16.8%である。純資産の伸び＝利益計上をはるかに超える伸びで、資産規模が拡大している為、前年に比して純資産比率は若干低下しているものの、安定していると考えられる。

固定資産への投資と調達資金とのバランスについては、安定した調達原資を超えて積極的に投資が行われているようであり、固定長期適合率は133%であり、100%を超えている。

親会社からの借入金は、極度貸付契約による資金調達であり、自動更新されるということを考慮してみると、固定性の借入金に近く、投資と調達原資の実質的なバランスは、保たれていると考えられる。

短期的な財務状況の安全性については、親会社借入金が流動負債に計上されていることから、流動比率は74.5%と100%以下であり、資金繰りに若干の課題があるように思われるが、当社の資金繰りについて、親会社の果たす役割は大きいものがある。

事業の効率性をしめすROE自己資本利益率については非常に高く21.9%である。少ない自己資本で、効率性の高い経営をして収益力を高めていることが示されている。

中央区の指定管理事業の効率性については、予算の範囲内で、効率よく運営されていることから総合的に勘案して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>

- ・全体的に適切な運営がされていると評価したい。
- ・昨年より合計得点が向上していることは評価できます。

⑬ 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	中央区明石町1-6
施設長	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名含む。)、通所リハ:30名 利用率 入所:81.6%、短期入所:40.5%、通所リハ:68.6%
理念・方針	1.施設と在宅とのスムーズな移行を図る。 2.居宅生活継続支援機能の充実に努める。 3.リハビリテーションの効果的な実施を行う。 4.入所者の緊急時に適切な処置を施す。 5.地域と家庭との結びつきを重視する施設をめざす。
指定管理者の指定日	平成16年7月1日より指定管理者。平成26年4月1日から5年間。

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 サービスの提供				25	22
①	目的に沿ったサービス提供	医師である施設長の医学的管理の下、看護・介護サービスやリハビリを行うという老人保健施設の目的に沿い、適切に運営している。特に在宅復帰を目指したリハビリ体制は充実しており、在宅療養へスムーズに移行できるよう退所前から計画に沿って継続的な支援をしているため、前年度と同様5点とした。	5	5	
②	サービス水準の確保	研修計画を作成し、委員会活動や施設内研修を充実するとともに、外部研修についても研修費用や交通費を支給するなど参加しやすい体制を作り、積極的に受講させている。職場内ミーティングを利用した報告会などで外部研修で得た知識やスキルも全職員が共有し、サービス水準の向上に努めているため、前年度と同様4点とした。	5	4	
③	適正な人員配置	週休2日の無理のないローテーション勤務で、適切な職員体制を維持している。また、夏期と冬期に全職員が連続した休暇を取得しているため、前年度と同様4点とした。	5	4	
④	職員の資質の向上	職員全員が必ずいずれかの委員会に所属し、業務の見直しと改善に取り組んでいる。各委員会ごとに研修を企画・開催してマニュアルに反映させ施設全体で情報を共有している。また、たん吸引等の実施研修に介護士を派遣し、「認定特定行為業務行為者」を昨年に引き続き2名育成するなど、職員の資質の向上に努めていることから、前年度と同様4点とした。	5	4	
⑤	安全対策	施設は機械警備と警備員による安全チェックが行われている。また、各階には緊急時の対応や連絡先が明記されたマニュアルを設置している。ひやりはつとや事故については、速やかに報告と職場ミーティングを実施し、対応策を検討して、日常のケアに反映している。その記録は全職員に周知し、情報の共有化と再発防止に努めているため、前年度と同様5点とした。	5	5	

2 事業運営			45	38
①	事業計画に沿った運営	通所リハは施設内処理手続きを改善し申込から利用開始までの期間を短縮して新規の利用をしやすくしたこともあり、利用率は前年度比2.4%増と改善した。また、入所の利用率が前年度の85.7%から81.6%と減少したものの在宅復帰率は在宅療養への計画的・継続的な支援により前年度の49%から61%と大きく伸びたことから、前年度と同様4点とした。	5	4
②	コンプライアンス	法令遵守は職員一人ひとりが採用時における研修・指導により、施設運営の基本で守るべき行動規範として認識している。また、日頃から管理者が気を配り職員を指導・教育して、相互に指摘できる風通しのよい職場作りに勤めていることから、前年度と同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	法人として個人情報保護に関する規則を定め、全職員に配布・説明している。PCなど電子情報はパスワード管理し、事故報告や会議録などの紙情報は席を外す際には放置せず必ずキャビネットに保管するなど適正に管理している。また、何気ない行動の中にも個人情報の漏えいリスクが潜んでいることを常に自覚するようコンプライアンスと同様に指導・教育していることから、前年度と同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	利用者・職員の3日分の備蓄品を計画的に管理・保管し、年2回、全館で総合避難訓練を実施するなど災害に備えた体制づくりに努めている。また、インフルエンザやノロウイルスなどの感染症に備え、感染症委員会の研修で手洗いや嘔吐物処理などの感染症予防に取り組み、衛生管理を徹底していることから、前年度と同様5点とした。	5	5
⑤	経費低減の取組	常に低コストの物品購入を心がけ、高額な物品の購入については複数社から見積り、検討している。また、継続して、給食材料や紙おむつなど消耗品の定期購入費用や給食業務等委託料の縮減に取り組んでいるため、前年度と同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	法人の実施する会計監査を毎月受けており、収支は適切になされているが、介護報酬の改定と入所の利用率の減少などにより収入が伸びなかったことから、前年度と同様3点とした。	5	3
⑦	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の趣旨に基づき、エコドライブや間引き消灯、夜間に使用しないエレベーターの稼働を一部停止するなど、常に省エネに取り組んでいる。特に、空調機については設定温度の厳守とタイマーによる自動電源OFFを行い、節電に努めていることから、前年度と同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	定期的に行っている音大生によるボランティアコンサートは利用者や家族にも好評で楽しみにされている。また、健康福祉まつりへの参加や看護実習生の受入れ、幼稚園児との交流会、地域住民との総合防災訓練等を実施し、地域に根ざした施設となるよう努めていることから、前年度と同様4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	経年劣化による修繕箇所は、施設維持管理業者と協力し、即時対応している。居室担当は、車いすなど居室の備品を定期的にチェックするなど介護用品等を適正に整備・管理し、また、ベッド周りの清掃やシーツ交換を行うなど積極的に整理整頓を行っていることから、前年度と同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	27
①	意見の把握・反映への取組	利用者や家族の希望に沿ったサービスを提供できるよう、第三者評価のアンケート調査結果や直接寄せられる要望等をもとにニーズの把握・分析を行い、サービスの質の向上に取り組んでいることから前年度と同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	第三者評価の利用者アンケート調査での総合的な満足度は、「大変満足」が75%、「満足」が25%で合計100%、また、家族アンケート調査での総合的な満足度についても「大変満足」が55.6%、「満足」が44.4%で合計100%と大変高い評価を受けていることから、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
③	苦情対応	第三者評価の利用者アンケート調査では、83.3%が「不満や要望に対応してくれている」、家族アンケート調査では、55.6%が「不満や要望についての対応が非常に良い」、38.9%が「良い」と回答している。また、利用者や家族からの要望・苦情は直ちに調査の上、苦情検討委員会で問題解決に取り組んでいることから、前年度と同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	利用者・家族には、利用開始時にサービス内容などについて十分な時間をかけて説明を行っている。第三者評価の家族アンケート調査では83.3%が「利用者本人の様子や施設での生活状況について報告や説明がある」と回答していることから前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	第三者評価の利用者アンケート調査では、全員が「病気や怪我などの緊急時や利用者同士のトラブルのときの職員の対応は信頼できる」、「利用者の気持ちが尊重され、プライバシーは守られている」、「職員の言葉遣いや態度、服装などは適切」と回答していることから、前年度と同様5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	施設内の環境整備や日常清掃、各設備の管理・清掃について各担当の職員を置いて、施設の良い環境作りに取り組んでおり、第三者評価の利用者アンケート調査では100%の方から、家族アンケート調査では94.4%の方から、「生活スペースは清潔で整理されている」と好評を得ているため、前年度と同様5点とした。	5	5

合計得点	87(86)	評価ランク	A+(A+)
------	--------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経常収益については、増加基調にあり、当期28年3月期も安定して増加している。当期の経常収益は1,662百万円であった。当期経常増減額は、43,772千円であり、事業の効率性は上がっている。当期末の正味財産期末残高については512,578千円であり、正味財産は確実に増加し、事業の成果があがっている。

財政状態を示す貸借対照表から見ると、資産、負債、正味財産の増加があり、資産中、その他固定資産の定期預金の200百万円増、特定資産の22百万円増がある。又この財源として振り替えられた現金預金が172百万円減額している。

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、64.1%%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、34.0%で、余裕を示している。借入金当該法人はゼロである。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＞

- ・利用者満足度が高いのは例年どおりであり評価できるが、利用率減少の原因は何かを把握し、改善に努めてほしい。
- ・昨年より合計得点が向上していることは評価できます。
- ・低利用率を改善する必要がある。

⑭ 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	中央区新川2-27-3
施設長	繁田 正人（平成28年4月1日から 藤田 寿彦）
運営主体	社会福祉法人 賛育会
定員及び利用者数	定員(利用率) 入所:80名(94.4%)、短期入所:8名(99.7%) 通所介護:40名(74.4%)、認知症通所介護:12名(85.9%)
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事が出来るよう支援する事を目的とする。
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 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 サービスの提供			25	21
①	目的に沿ったサービス提供	区立施設として、処遇困難ケースや医療依存度の高い利用者の積極的な受入れを行うとともに、利用者ごとに写真付きで本人の全体像が把握できる「介護手順表」を活用するなど、各利用者に合ったサービスを提供している。また利用者、家族の要望を受け、ターミナルケアにも力を入れて取り組んでいる。デイサービスでは、日常生活維持を目的としたリハビリを希望する全ての利用者に実施している。よって、前年度同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	施設長が主体となって作成した年間の研修計画をもとに、施設内研修や法人による職種別・職層別の研修を実施している。施設内研修では、前年度に引き続き口腔ケア、移乗方法に重点を置き、全職員に実技チェックを行っている。また、区と特養定例会を毎月開催し、課題の検討や情報交換などを行うとともに、利用者懇談会等を通して利用者の意見を把握し、職員間で情報を共有することでサービス水準の確保に努めている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	厳しい雇用情勢の中で、派遣・紹介を含めた求人活動への取り組み、経験豊かな職員の確保等により適正な人員基準を満たしている。小学校入学前まで育児時間（部分休業）が取得できるなど、女性も働きやすい無理のない勤務体制をとっていることや有給休暇をとりやすい環境にあることから、前年度同様4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	教育研修委員会が企画する施設内集合研修のほか、職種、職層別に法人内外の研修に参加している。施設内研修では実施時間を複数設け、非常勤職員も参加しやすい体制をとっている。また、資格取得に向けた勉強会や支援も行い、平成27年度は6名の職員が介護福祉士に合格している。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	安全対策	ひやりはっと及び事故の検証を迅速に行い、対策を周知徹底することにより再発防止を図っている。法人内他施設の事故発生情報も共有し、自施設の事故防止に活かしている。福祉用具の点検についても、点検表を用いて状況把握に努めるなど、安全対策には力を入れ取り組んでいる。しかし、転倒など事故件数が13件と前年度(7件)よりも増加していることから、事故防止に向けたさらなる安全対策が求められる。このため、前年度を1点下回る4点とした。	5	4

2 事業運営			45	42
①	事業計画に沿った運営	事業計画は施設長を中心に、経営会議や各委員会などの意見を聞きながら作成され、職員、利用者及び利用者家族に周知している。また四半期ごとに目標の達成度を確認、見直しを行っている。その結果をスタッフ会議（主任以上の職員会議）で共有し、職員一人ひとりが事業計画を把握し、目標達成に向けて職務に取り組んでいる。よって、前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	法人・施設内研修を通じて、法令遵守の意識を高めている。定期的な内部監査を行い、ISO9001の規格に沿った運用を図っている。また、顧問弁護士による指導、相談体制を利用し、適法かつ適切に業務を遂行していることから、前年度同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	平成27年度は、特定個人情報の開始に伴い法人内規程の改定及びマニュアル作成が行われた。これを受け、全職員に対して研修を実施し、個人情報保護体制を強化している。個人情報は鍵のかかるキャビネットに保管し、文書保存もルールを定め、書類廃棄の際にはシュレッダーや溶解処理する等、適切に管理していることから、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	容態急変や事故が発生した場合の対応別マニュアルやフロー図を作成している。緊急時の対応については、状況別にチェックシートを用いて、職員一人ひとりに実技の確認を行っている。ひやりはとや事故は、毎月事故防止委員会で報告、共有するほか、新たに法人の危険予知専門看護師による実地点検・指導を受けている。災害時の備蓄品は、東日本大震災の経験を活かし、利用者・職員合わせて3日分が確保されている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑤	経費低減の取組	夜間不在フロアの消灯やこまめな空調管理等、節電による光熱水費の削減に努め、前年度と比較して7%削減ができています。また事業費や事務費は、車両送迎業者の委託内容見直しや清拭方法の変更、利用者一人ひとりの状態に合ったおむつを使用するよう努めた結果、前年度に比べて10%削減ができています。よって、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
⑥	適切な収支	特養の入院率削減に向けて、健康状態の異常の早期発見、早期対応、感染症対策の強化により、90%以上の稼働率を維持している。通所介護についても、きめ細かな利用者対応により稼働率を向上することができている。しかし、短期入所は利用希望者が減少し、前年度より低い稼働率となっている。その結果、稼働率目標の達成には至っていないが、概ね予算どおりの収支で決算を迎えられているため、前年度を1点上回る4点とした。	5	4
⑦	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関する知識の習得と意識の向上のため、4月と7月に職員勉強会を（1日2回）開催した。こまめな室温調節、照明スイッチの管理、用紙類の適正な使用等を実践し、省エネ、省資源に努めている。光熱水費は、前年度同時期と比較し、各使用量を可視化した資料をスタッフ会議で配布し職員間で共有することで、節電に対する意識向上を図っている。このため、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	区健康福祉まつりや地域行事への参加、介護者教室の実施、近隣の保育園や小学校、町会との交流の機会を増やす等、地域の福祉拠点として積極的に活動している。また開設20周年の記念行事として、オープンハウス、記念式典、講演会を行い地域住民を招待する等、施設の認知度アップとともに地域介護力向上に向けたイベントを実施していることから、前年度同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	職員が巡視し、異変の早期発見、早期対応に努めている。また利用者の安全を考慮し、「車いす点検表」を用いて月に1度点検を行うほか、業者に委託するなどして、福祉用具や施設・設備の保守点検及びその管理、記録を行っている。機械浴槽や温冷配膳車など、購入後10年以上使用している備品には経年劣化が見られるが、適宜修理して対応している。よって、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度				30	25
①	意見の把握・反映への取組	利用者懇談会を毎月実施し、意見を聞き取り、献立や行事計画に反映させている。そのほか、家族懇談会や定期及び随時のカンファレンスを通して利用者や家族の意見や希望を確認し、ケアプランに組み込んでいる。看取り介護にも力を入れ、緊急時や終末期に家族の意向に沿った対応ができるようにしている。よって、前年度同様4点とした。	5	4	
②	利用者満足度	第三者評価では、特養の利用者アンケートで90%、家族アンケートで92.1%の方が「満足」もしくは「大満足」と回答している。短期入所と通所介護のアンケートでは、それぞれ100%、89.5%が「満足」もしくは「大満足」と回答している。利用者からは日々の生活の中で、家族からは面会時等に要望や意見を聞き取り、実現に努めている。特に、入浴や排泄介助については利用者・家族ともに満足度が高いことから、前年度と同様4点とした。	5	4	
③	苦情対応	申し出のあった苦情に対しては、事実確認を行い、施設長や管理職を始め職員が誠意を持って速やかに対応している。サービスマナー研修や個人スローガンを設定し、職員相互に定期的に達成度をチェックをすることで、マナーや言葉遣いの改善を進めていることから、前年度同様4点とした。	5	4	
④	利用者への情報提供	連絡ノートの活用、カンファレンス、利用者・家族懇談会を通じて情報を共有している。また状態の変化や体調不良時には、その都度連絡をしている。タイムリーな情報提供を心がけ、月間予定表の配布やデイサービスではミニ便りの発行も行っている。よって、前年度同様4点とした。	5	4	
⑤	利用者への対応	多機能車いす等の福祉用具を工夫して活用し、利用者の身体状況に合わせた丁寧なケアを行っている。職員は個人スローガンを設定し、相互に評価し合い、サービスマナー向上を目指している。第三者評価のアンケートでは、職員マナーの更なる向上を期待する声もあるが、利用者、家族の8割以上は、職員の対応やプライバシーの配慮に「満足」もしくは「大満足」と回答している。よって、前年度を1点上回る4点とした。	5	4	
⑥	施設・設備の管理状況	環境整備係が中心となって、5S活動(整理、整頓、清掃、清潔、しつけ)に取り組み、職員の環境衛生への意識を高めている。第三者評価で挙げられた臭気対策に関しては、ゴミ箱に蓋を設置し、おむつ替え時のカート使用を廃止するなどの措置を施している。建物・設備の経年劣化はあるが、日々利用者の生活に支障がないよう清掃や安全確認、保守点検、修繕を行っていることから、前年度同様5点とした。	5	5	

合計得点	88(86)	評価ランク	A+(A+)
------	--------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

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。事業の収入の全体を示すサービス活動収益については、当期は、対前年81百万円減の12,532百万円であった。

これに対応するサービス活動費用は、対前年35百万円減の、12,285百万円である。

サービス活動収益の減少幅が費用の減少よりも大きく、サービス活動増減差額は246,714千円の黒字であるが、前年よりも、46百万円減少している。

法人の経常的な経営の成果を示す経常増減差額は当期黒字の267,858千円であった。が、前期に比べて、51百万円減少している。当期の成果については、黒字の93,300千円の当期活動収支差額を達成しているが、対前年の45%であり、111,757千円の減額である。

介護保険事業収益の減額が308百万円と大きく、また、人件費の増加が115百万円あったことから、当期は減収減益の結果が出ている。

貸借対照表から見える財政状態の推移は、資産については、403百万円増加している。主要な増加が基本財産中の建物と建物付属設備が311百万円増、その他の固定資産中の建物と付属設備が647百万円増加している。有形固定資産への投資が行われている。

負債については、借入金等の返済が進んでいるが、事業未払金、建物投資等に対応するものと思われる長期未払金が増加している。

純資産については減益であったことから、18百万円の微増である。

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、当期28年3月期は、64.6%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94%と対前年よりも上がっているが100%以下であることから、安定している。借入金比率は、設備資金借入金の返済が進んでいることから18.1%と低下している。

長期的財務内容は健全であり、安定していると考えられる。

短期的な財務の健全性を示す流動比率も100%を超え147.4%であり、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>

- ・よく努力して運営されている。高く評価したい。
- ・昨年より合計得点が向上していることは評価できます。また20周年記念行事等は地域との交流に効果を上げていると思われます。一方、事故防止に向けた安全対策については、一層の努力をお願いします。
- ・施設が古くなったが、定期点検や清掃などによる環境整備への努力が目に見える。

⑮ 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	中央区晴海1-5-1
施設長	西 啓三
運営主体	社会福祉法人 奉優会
定員及び利用者数	定員(利用率) 入所:106名(86.9%)、短期入所11名(95.4%)、 一般型通所介護40名(80.8%)、認知症対応型12名(66.5%)
理念・方針	地域と共に私らしく安心して暮らせる我が家「マイホームはるみ」 マイホームはるみでは、ご利用者の尊厳を大切に自立支援へ努め、お一人おひとりのニーズを把握し日常生活の充実に取り組みます。また、これまでの歴史を大切にしながら地域のネットワークの中で、密接な連携を図り、地域福祉の貢献を目指します。
指定管理者の指定日	平成27年7月1日から指定管理者。平成37年3月31日までの9年9か月間。

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 サービスの提供			25	20
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令を遵守し、施設理念の下サービス提供に努めている。ケアプランは、各専門職が参加して会議が行われ、利用者及び利用者家族の希望・要望を反映して作成している。サービス内容に変更等があった場合は、朝礼や夕礼で職員に周知するほか、パソコン上でも確認、共有し、実践している。理学療法士や言語聴覚士などの専門職を配置し、リハビリの実施や失語症の方のコミュニケーション向上を目指した個別ケアも推進している。	5	5
②	サービス水準の確保	ISO9001の品質方針に基づき、入浴・排泄・食事介助の手順が記載されたサービスフロー・マニュアルを作成し、施設内で一定のサービス水準の確保ができるよう努めている。全職員を対象にした施設内研修のほか、職層・職種別に行われる法人内研修も実施している。また、区と特養定例会を毎月開催し、課題の検討や情報交換などを行い、サービスの質の向上に取り組んでいる。	5	4
③	適正な人員配置	看護・介護スタッフは国の基準以上を維持し、区の医療体制確保分の夜勤看護師についても適正に配置している。夜勤回数や前月の残業時間を考慮した勤務形態とし、無理のない勤務体制となるよう努めている。	5	3
④	職員の資質の向上	年間研修計画及び職員一人ひとりの育成計画に基づき、法人事業部研修、階層別研修等が就業時間内に行われている。 外部研修は、研修費用や交通費を支給するなど参加しやすい体制をとっている。また、事故防止、虐待防止、感染症対策等の施設内研修は、研修日程を複数回設け、全員が受講できるよう配慮している。	5	4
⑤	安全対策	事故防止対策委員会を定期的に開催し、ひやりはつとや事故の検証、再発防止に努めている。また、食事・排泄・入浴に関する「事故防止チェックリスト」を用い、管理者が各フロアを巡視し確認している。 食事の際はフロア職員のみならず、施設長含め他部門で対応可能な職員も立会い、見守っている。服薬は、看護師と介護職員による服薬カートと写真を用いた徹底的な管理とチェック体制により、誤薬防止に努めている。	5	4

2 事業運営			45	37
①	事業計画に沿った運営	事業計画は施設長が主体となり、部門ごとに課題を洗い出し、解決のための取り組みを反映して作成している。毎月の施設全体会議では、計画の振り返りと進捗状況の確認を行い、必要に応じて見直すことで、着実な実行を図っている。また、毎年開催されている法人全体の成功事例発表会では、施設の成功事例（「認知症高齢者の昼夜生活リズムの改善について」等）を発表するとともに、他施設の成功事例を活かし自施設の運用に取り組んでいる。	5	5
②	コンプライアンス	コンプライアンスに関する研修は採用時に実施しており、昨年度は全職員が受講した。法令遵守を徹底するために、採用2年目以降も継続的に研修、指導を行うことが求められる。	5	3
③	個人情報保護の管理等	法人の個人情報保護規程に基づく方針を施設内に掲示し、個人情報に記載されている書類は施錠できるキャビネットに保管、廃棄の際はシュレッダーを使用するなど、適正な管理が行われている。採用時には全職員が個人情報保護に関する研修を受講している。また、地域ボランティアには「ボランティアのしおり」を作成し、利用者のプライバシー保護に留意している。	5	4
④	危機管理体制	災害時対応マニュアルを作成し、避難訓練を年に4回と総合防災訓練を年に1回実施している。災害用の備蓄品は、利用者・職員合わせて3日分を施設内に分散して管理・保管している。 食事は6段階の食形態となっており、変更する場合は言語聴覚士の嚥下評価も反映し、組織的に対応している。また感染症対策委員会を開催し、感染症対策マニュアルをもとに手洗いや嘔吐物の処理の仕方に関する実技研修を行い、職員の感染症予防に対する意識を高めている。	5	4
⑤	経費低減の取組	毎月所要経費を確認し、購入品の再検討や使用頻度の見直しを行っている。不要照明の消灯や複写機・OA機器を節電モードに設定し、消費電力を抑えている。またコピー用紙の裏面使用や両面印刷を推奨することで、用紙の削減に取り組んでいる。	5	3
⑥	適切な収支	法人の実施する会計監査を定期的に受けており、収支は適切になされている。平成27年4月から29床増床したが、新規入所者の受入れに予想以上に期間を要し、介護報酬が伸びなかった。緊急ショートステイを積極的に受入れるなど、空きベッド対策に取り組んでいるが、平成28年度は更なる利用率の向上が求められる。	5	3
⑦	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いて、ゴミの分別、用紙の裏面使用、空室の部分消灯、こまめな室温管理、送迎時のエコドライブ等に取り組んでいる。平成27年度環境監査では、同建物内の保育園・中学校、施設の維持管理をしている中央監視と連携をとりながら複合施設全体で省エネに向けた取り組みを実施している点を高く評価された。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	建物内の保育園・中学校を始め、近隣の幼稚園や中学・高校との交流、健康福祉まつりへの参加、介護者教室の開催など、地域の福祉拠点としての役割を担っている。また、中学生の福祉体験授業を受入れたり、はるみサポーター倶楽部、はるみテラス、自主ボランティアグループへ積極的に施設を開放したりと、活動の場を提供している。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	施設内外の防犯対策や設備の点検等は、区が委託する業者と協力し適切に行われている。車いす、歩行器、杖などは、利用者が安全・快適に使用できるように理学療法士が随時点検している。	5	5

3 利用者の満足度			30	23
①	意見の把握・反映への取組	第三者評価、利用者・家族懇談会の開催、意見箱の設置等、利用者の意見が把握できるツールを複数設けている。例えば、外出の希望がある入所者に対して「焼肉外食」「買い物」「魚釣り」などの行事を企画し、積極的に外食・外出の機会を提供するなど、個別の希望にできる範囲で対応することを目指して施設運営に取り組んでいる。	5	4
②	利用者満足度	入所時や6か月に1回のカンファレンス(家族面談)において、利用者・家族のニーズを把握し、状況変化に応じたケアプランの見直しを行っている。第三者評価では、通所介護の利用者、家族アンケートで85.0%が、特養の利用者アンケートで77.8%、家族アンケートで74.6%が「満足」もしくは「大満足」と回答している。また、短期入所でも半数以上の利用者が「満足」もしくは「大満足」と回答している。	5	3
③	苦情対応	意見箱の設置、「苦情・要望の受付(窓口)」を施設内に掲示し周知している。平成27年度に電話や口頭で寄せられた苦情・要望は、事実確認を行い、施設長を中心に丁寧に説明し対応している。	5	4
④	利用者への情報提供	ホームページやSNSを活用した情報発信は、2日毎の更新を目指して積極的に行っている。またデイサービスでは事業所新聞(広報誌)を発行している。しかし平成27年度は、特養の広報誌を発行するまでには至らなかった。利用者家族には、カンファレンスや家族会を開催し情報提供を行っている。	5	4
⑤	利用者への対応	利用者・家族懇談会やケース会議を通して要望・意見の聞き取り、アセスメントシートを作成している。掃除・洗濯などのを自分で行いたいという利用者には、ケアプランに位置づけ、生活の継続性を踏まえた支援を行っている。 第三者評価の利用者・家族アンケートでは、7割以上が「職員はプライバシーに配慮してくれる」や「意見を尊重してくれる」と回答している。	5	4
⑥	施設・設備の管理状況	大規模改修後、4階にあったデイサービス(一般型、認知型)を1階へ移設し、4階には新たに居室を設けた。2階と4階にしかなかった浴室を各階に設け、機械浴槽も設置した。また各階に食堂兼機能訓練室を設けたことで、利用者がフロア間を移動することなくサービスを受けることが可能となった。 複合施設内で定期的な会議を開催し、また建物全体の維持管理を担う中央監視とも協働し、年間を通じて計画的な設備点検に取り組んでいる。	5	4

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

3 財務評価結果

当該法人は、創業平成11年の介護保険事業、老人福祉事業を経営する法人である。

事業の収入の全体を示すサービス活動収益については、当期は、6,709百万円である。対前年比で20%の伸びを示し、当期1,105百万円増の大幅な収益アップである。これは、平成26年10月における社会福祉法人えのき会との合併の効果である。これに対応するサービス活動費用は、6,693百万円であった。前期よりも1,073百万円増加している。人件費が前期よりも843百万円増加の4,622百万円、事業費が86百万円増加の967百万円、事務費が135百万円増加の1,010百万円等である。

サービス活動増減差額は前期赤字の△15百万円であったが、当期は、16百万円の黒字である。事業の成果は当期において改善している。

法人の経常的な経営の成果を示す経常増減差額は当期黒字の29百万円であった。前期に比べて、27百万円増加している。当期の最終の成果である当期活動増減差額は、黒字の29百万円を達成している。前年はえのき会との合併により受入れた資産負債の受入益が383百万円と臨時多額に特別収益に計上されていることから、前期27年3月期の最終の成果である、当期活動増減差額は、316百万円であった。

当期28年3月期は、は大幅な増収があり、事業の成果は黒字化した。

貸借対照表から見える財政状態の推移は、資産については、444百万円増加している。

主要な増加は、建設仮勘定の239百万円である。基本財産についても、土地、建物で、55百万円増である。又事業未収金が228百万円前期比で増加している。合併による効果が、資産、負債の増加にみられる。

負債については、設備資金借入金、事業未払金の増加、賞与引当金の増加等がある。

純資産については46百万円の増加である。

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、前期60.6%から、当期58.1%に低下してはいるが、高く保たれている。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、87.7%と当期においてより健全になっている。借入金比率は、借入金残高が設備資金で増加し、前期30.0%から当期30.5%に増加している。

長期的財務内容は健全であり、安定していると考えられる。

短期的な財務の健全性を示す流動比率も100%を超え169%であり、健全であると思われる。

指定管理事業については、効率よく丁寧に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>

- ・指定管理者となって日が浅いので、適切な評価はしがたい。マイホーム新川と十分な連携をとり、円滑に運営をしてほしい。
- ・新しい体制になって初めての評価であり前年度と比較できないが、さらに向上するよう努力をお願いします。
- ・事業者変更と改修による増床が重なり利用率がアップしなかったように思える。利用者満足度も新事業者を受け入れる準備コミュニケーションがまだ確立されていなかった結果かといったしかたないのではと考える。

⑯ 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	中央区日本橋堀留町1-1-1
施設長	小板橋 義雄（平成28年6月1日から岡田 知大、平成28年8月1日から十川 夏樹）
運営主体	株式会社 ニチイ学館
定員及び利用者数	定員 1日30名 利用者数(契約者数)67名 利用率 73.1%
理念・方針	「私たちは誠意を以って社会参加の信条とし、社業の社会的使命を弁え、誇りをもって行動し、若々しい情熱で限りない未来への可能性に挑戦します。そして、社業の発展を通して豊かな人間性の向上に貢献します。」 「私たちは、元気、笑顔、思いやりをもって、お客様にサービスを提供して参ります。」
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 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 サービスの提供				25	19
①	目的に沿ったサービス提供	転倒防止等各種体操や季節を感じる創作活動で手先を使い機能向上を図るなどアクティビティが充実している。個々の利用者に応じたサービスを提供し、利用者の満足感とやりがいの向上につなげ、自立支援をサポートしていることから、前年度同様5点とした。	5	5	
②	サービス水準の確保	研修は、センター長が主体となって検討し、法人本部の確認・指導を受けて計画され、毎月1回定期的に実施されている。欠席者には後日、議事録等資料の回覧と口頭の説明を行い、全職員で情報を共有してサービス水準の向上に努めていることから、前年度同様4点とした。	5	4	
③	適正な人員配置	利用者2.9名に対し職員1名の配置が維持され、国の基準以上の職員体制をとっている。特に入浴介助は個々の利用者の状況に合わせて職員4名体制で行い、安全に配慮している。また、ローテーションにも無理が無く、有給取得状況も良好であるため、前年度同様4点とした。	5	4	
④	職員の資質の向上	毎月実施している業務ミーティングでの研修はセンター長が主体となって実施しており、職員自らの自己評価を活用し、理解度に合わせて指導している。また、法人本部が主催した外部研修についても、研修費用や交通費を支給するなど参加しやすい体制を作り、積極的に受講させて個々の職員の資格取得を促進・支援し、職員一人ひとりのスキルアップを目指していることから、前年度同様3点とした。	5	3	
⑤	安全対策	夕礼等を活用して、センター長を含め全職員が日々利用者の変化などに注意し、リスクの早期発見・対応に取り組んでいる。特に、食事の場では利用者の見守りを手厚くし、事故防止に努めている。また、施設内の設備や備品は、チェックリストを作成し担当者を決めて定期的に点検していることから、前年度同様3点とした。	5	3	

2 事業運営			45	37
①	事業計画に沿った運営	事業計画は職員の意見が反映され、年度当初にセンター長から全職員に対して周知が図られている。平成27年度においては、居宅介護支援事業所へのさらなる周知、連携の強化に重点を置き、新規利用者の獲得に努めるなど事業計画に基づいた運営を行っているため、前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	社内にコンプライアンス推進室を設置し、施設内にポスターを掲示するなど全社をあげて法令遵守に取り組んでいる。また、研修を実施し、さらに職員の理解度をテストによりチェック・確認しているため、前年度同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	法人が作成したマニュアルに基づき年1回研修と確認テストを実施している。PCデータはパスワード保護をかけ、書類は施錠できるキャビネットに保管し、担当者会議等で外部に持ち出す場合は必要最小限としている。個人情報について問合せがあった場合の対応についても慎重に対応するよう周知徹底されるなど適正に管理されているため、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	年2回の避難訓練のほかに、建物全体での訓練や地域一体となって行われる拠点訓練にも参加している。緊急時の対応マニュアルを整備し、役割分担や連絡先を事務室に掲示している。また、ひやりはつとや事故は、発生日に報告書を作成し、改善策を含め全職員で情報を共有している。しかし、平成27年度は、AEDの訓練が実施されていないことから、前年度を1点下回る3点とした。	5	3
⑤	経費低減の取組	物品の購入等は法人本部内で効率的に共同管理されている。また、部分消灯等の節電や入浴介助時における節水、送迎時のエコドライブの徹底等により経費削減に努めているため、前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	法人本部の支援もあり、収支は適切になされている。また、居宅介護支援事業所へのさらなる周知、連携を強化したことにより、新規利用者が増加し、利用率も前年度の72.7%から73.1%と少しずつ伸びてきているため、前年度同様3点とした。	5	3
⑦	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の趣旨に基づき、経費低減の取組と合わせ、コピー用紙の裏面使用やゴミの分別、リサイクル等も積極的に取り組んでいるため、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	保育園2園と定期的に交流を行ったり、児童館とも敬老会などで交流しているほか、小学生の体験学習や中学生の職場体験を受け入れている。また、地元町会の盆踊りへの参加やセンター主催の納涼祭では介護相談会を開くなど、地域に根差した施設となるよう活動していることから、前年度同様4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	トレーニングマシンなどの福祉用具は定期的に点検を行っている。また、床など建物自体の経年劣化はあるが、清掃は行き届いており、修繕には区と連携を図って即時対応するなど適正に管理されていることから、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	27
①	意見の把握・反映への取組	連絡帳に記載された利用者のその日の状態や要望及び居宅介護事業所などからの聞き取り、第三者評価や独自の利用者アンケートなどでニーズを把握し、サービス提供に生かしているため、前年度同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	第三者評価における利用者と家族へのアンケート調査では、総合的な満足度は「大変満足」「満足」合わせて82.3%の評価を得ている。特に「利用者の気持ちを尊重した対応」「介助が必要な時の対応」「職員の言葉遣いや態度」など、職員の対応に対する満足度が高かったため、前年度同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	第三者評価の利用者アンケート調査では、苦情についての対応に73.5%の方が満足している。また、要望・苦情等は、意見箱を設置するとともに、電話や口頭・連絡ノートで、直接、施設に寄せられており、その対応は、職員間で情報を共有し、迅速に行っているため、前年度同様5点とした。	5	5
④	利用者への情報提供	利用者の日々の様子やサービス内容を連絡帳や広報誌「ほりどめだより」、「お知らせ文書」により報告し、家族と連絡を密にしている。また、居宅介護支援事業所には毎月モニタリング報告書を持参して情報を交換し、個々のサービス提供に役立てていることから、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	第三者評価の利用者アンケート調査では、「利用者の気持ちを尊重した対応」の満足度は91.2%、「介助が必要な時の対応」と「職員の言葉遣いや態度」についての満足度は88.2%と評価が高い。また、職員に対して「みんな親切。」「気遣ってくれる。」などの回答が多かったため、前年度同様5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	施設・設備の管理状況に関する意見・要望・苦情はなく、第三者評価の利用者アンケートでは、「お風呂場、洗面、トイレ、いつも清潔です。」などのコメントがあり、79.4%が「清潔で整理されている」と回答していることから、前年度同様4点とした。	5	4

合計得点	83(84)	評価ランク	A+(A+)
------	--------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

創業昭和43年の医療関連事業、介護事業、ヘルスケア事業、教育事業、保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、当期28年3月期については、売上高は微増したが、利益については、大幅に減少している。当期の売上高は、238,885百万円、当期純損失15,910百万円である。

連結グループでも同様に微増収、大幅減益の結果が出ている。当期売上高273,583百万円、当期純損失△15,995百万円であった。このような結果については、会社の決算短信によれば、介護報酬改正によるサービス単価の引き下げや、利用者数の減少、教育事業(語学事業)、中国事業の戦略投資が影響し減益になったこと、また、介護事業や語学事業、セラピー事業等、新規事業の収益化の遅れに伴い固定資産の減損損失を計上、その他関連会社等への投融資に対する評価損、引当金の計上、繰延税金資産の取崩に伴う税金費用の計上等が挙げられている。

貸借対照表から見る親会社単体の財政状態は、資産、純資産が減少し、負債が増加している。当期28年3月期においては、主に関係会社貸付金、未収入金、現金預金の資産増加があり繰延税金資産の取崩による減少があった。

負債の増加として、短期借入金等増加があった。

純資産の減少としては、減損損失の計上等過去の投資の清算等で赤字が出たことと、大幅な自己株式の購入があり、純資産が減少している。

法人の財務基盤の健全性については、投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合率に課題がみられ、108.6%と、100%を超え、安全な調達資金以上に投資が行われている。長期的な経営指標の純資産比率は、26.3%と前期に比べて低下している。

借入金比率は27.4%であり、上昇している。

短期的な指標については、流動比率は当期83.9%と100%以下であるが、営業キャッシュフローはここ3期プラスで推移している。

短期、長期の経営指標は若干の落ち込が見て取れるが、過去の投資の精算等を積極的に行い透明性を保持しようとする姿勢が見られる。

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事業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>

- ・全体的に安定して運営されていると評価する。
- ・A+の評価を受けていることは、評価できますが、昨年から1ポイント下落したことが気になります。危機管理体制についてさらなる努力をお願いします。
- ・施設の老朽化で特に床の傷みが気になるが、備品等が大切に使われている。

⑰ 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	中央区入船1-1-13、中央区日本橋浜町3-37-1、中央区勝どき1-5-1
施設長	桜川敬老館 剣持完次、浜町敬老館 薄羽利行、勝どき敬老館 遠藤馨
運営主体	アクティオ株式会社
定員及び利用者数	桜川(36,125人)、浜町(36,015人)、勝どき(46,001人)合計118,141人/27年度実績
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。平成26年4月1日から3年間。

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 サービスの提供				25	21
①	目的に沿ったサービス提供	館長が主体となり、事業計画にもとづいた目標を定めている。事業計画は各職員に周知徹底しているほか、館ごとの目標を事務所に張り出し、朝礼やOJTを通じて職員と共有している。また、大多数の利用者の登録目的が講座や教室であることから、27年度も講座の充実を図り、その結果3,833回(前年度3,523回)実施している。以上の点から前年度と同様5点とした	5	5	
②	サービス水準の確保	館内にご意見箱を設置しているほか、毎年利用者アンケートを実施し、意見を業務に反映している。また、統括館長、3館長、区職員とで館長会を毎月開催するとともに、法人が管理運営する他自治体の高齢者福祉施設の館長会議においても、課題事項の検討や情報の共有化を図り、サービス水準の向上に努めている。以上のことから前年度と同様4点とした。	5	4	
③	適正な人員配置	ローテーション勤務で職員の週休二日が確保されている。入館・入浴受付等の当番を記載したシフト表を作成し、効率的な人員配置につとめ、職員が有給休暇を取得しやすい環境を確保している。以上の点から、前年度と同様4点とした。	5	4	
④	職員の資質の向上	館長研修や職員接遇研修、高齢者対応研修のほか、職員全員が認知症サポーター養成講座や救命救急講習を受講している。研修受講後は研修報告書を作成し、情報を共有している。外部の研修に自主的に参加した職員への費用助成制度もあり、資質向上への積極的な取り組みが見られるため、前年度と同様4点とした。	5	4	
⑤	安全対策	鍵は、管理簿を用いて、適切に管理するよう職員全員に徹底している。職員による巡回は定期的に各館の状況に合わせた危険箇所のチェックリストを用いて行っている。特に入浴に関して、30分ごとに浴室を巡回するほか、利用者ごとに浴室の入室・退室時間を記録し、入浴者が一人の状態になった場合は声がけを行うなど、安全管理を徹底している。以上の点より、前年度と同様4点とした。	5	4	

2 事業運営			45	42
①	事業計画に沿った運営	事業計画は各職員に周知徹底されており、計画に沿った運営を行っている。実績においても27年度の新規登録者数は737名(前年度744名)、利用者は118,141人(前年度110,810人)となり、事業計画書の新規登録者数目標数(600人)及び利用者目標数(115,000人)を大きく上回っているため、前年度と同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	各館の事務所に企業倫理ホットラインのポスターを掲示したり、企業理念のほか、専門カウンセラーによるメンターサービス案内が記載された従業員カードを職員全員が携帯している。これにより、社内の不正など、企業倫理に関する通報を社外の相談員が受け付けている。また年に2回内部監査を実施し、法令遵守に努めていることから、前年度と同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報を取扱う業務内容について作業手順書や個人情報管理台帳を作成し、職員内で周知を図っている。また、離席時のPCのロック、個人情報の含まれた書類等の施錠保管、書類廃棄の際のシュレッダー利用を徹底している。以上の点から、前年度と同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	災害時対応マニュアルや緊急連絡網を作成しているほか、避難訓練も年に2回実施している。地震等災害に対する備蓄品は3日分保管されている。また、ひやりはっとについては、館ごとに報告書を作成し、原因と対策を検証するとともに、法人が運営している全施設のひやりはっと事例を毎年冊子にまとめて情報を共有し、事故防止に活用している。以上の点から、前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	空室消灯や部分消灯などをこまめに行い、節電に努めている。また、利用者にも館内での紙コップの使用をひとり一日一個にするようお願いするなど地道な取り組みを続けている。以上の点から前年度同様の5点とした。	5	5
⑥	適切な収支	計画に基づいた支出が行われているか、毎月館長と本社担当で費目ごとのチェックを行っている。また、社内監査とは別に、四半期ごとに経理処理が適切に行われているか本社の調査チームが確認をするセルフ・モニタリング・チェックの制度がある。以上の点から、前年度と同様5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	用紙については、両面印刷や裏面使用だけでなく、定例的な業務についてデータでの管理や情報提供等を増やすなど印刷物の削減に努めている。また、リサイクルデイの開催や、ごみ減量キャンペーンを実施し、利用者に省資源への啓発を行っている。さらに、グリーンカーテンによる日差し対策や、ビニールの緩衝材を窓に貼り、空調利用の抑制に努めるなどの取り組みを行っているため5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	区内の児童館や保育園等との異世代交流を定期的に行っている。また、数ヶ月来館していない利用者への安否確認を含めた「お元気ですかコール」を3館合計で370件実施し、利用者の状況に応じ、おとしより相談センターとの連携を図るなど、地域福祉への貢献が数多く見られるため昨年同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	設備に関して、エレベーターや自動ドアなどの日常保守管理や定期点検は協定書に則り適切に実施されている。清掃に関して、定期清掃だけでなく、日常清掃や整理整頓も日頃から行われ、清潔な状態が保たれている。石鹸等消耗品もきちんと補充されている。以上の点から前年度同様の5点とした。	5	5

3 利用者の満足度				30	27
①	意見の把握・反映への取組	利用者からのご意見は職員に直接寄せられるほか、館内に設置しているご意見箱を通じて館長が把握しており、運営に反映させるよう即時に対応している。また、毎年実施している利用者アンケートに関しては、寄せられた意見と、館の回答や対応状況を館内に掲示している。27年度は、寄せられた意見をもとにトイレの改修や講座の新設などを行った。利用者の意見の把握や反映への取組が適正になされているため、前年度より1点加点し、5点とした。	5	5	
②	利用者満足度	全体の運営に対し、アンケート結果によると3館あわせて「非常に良い」「良い」が全体の87%(前年度86%)と、利用者が増加し、ニーズが多様化しているなかでも、安定的に高い水準を保っていることから、前年度と同様5点とした。	5	5	
③	苦情対応	苦情対応についてはアンケート結果によると3館あわせて「非常に良い」「良い」が全体の71%(26年度72%)と、安定的な評価を得ている。職員の迅速な対応や早急に改善する姿勢に肯定的な意見も多い。また、苦情内容および回答の館内掲示も継続して行っている。以上の点から、前年度と同様4点とした。	5	4	
④	利用者への情報提供	講座や行事についての情報源である館だより・行事予定表を毎月作成し、高齢者クラブに配布するほか、近隣の町会掲示板に掲示するなど敬老館から情報発信を行っている。また、区のおしらせを見て講座等に参加する利用者が多いため、新規講座やイベントの際には、区のおしらせの積極的な活用を図っている。以上の点から前年度と同様4点とした。	5	4	
⑤	利用者への対応	利用者への対応・マナー等はアンケート結果によると3館あわせて「非常に良い」「良い」が全体の90%(前年度89%)と、引き続き高い水準を保っていることから、前年度と同様5点とした。	5	5	
⑥	施設・設備の管理状況	施設・設備の管理状況についてはアンケート内で必要な設備・備品の聞き取りを行い、必要かつ予算内で対応できるものについてはすぐ対応している。27年度は、椅子やテーブルのレイアウト変更を行い、歓談スペースや荷物置き場を確保するとともに、トイレを和式から洋式に変更するなど、トイレの機能改善を行った。以上の点から、前年度と同様4点とした。	5	4	

合計得点	90(89)	評価ランク	A+(A+)
------	--------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

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増加しており、直近の27年12月期は、8,175百万円の売上高を達成している。これは、対前年で6.8%の伸びであり、額にして523百万円の増加を達成している。当期純利益についても年々増加し、27年12月期は、対前年の1.21倍の230,483千円である。増収増益の結果を出している。

財政状態について、資産、純資産は、増加基調にあるが、負債は若干減少している。27年12月期では資産2,523百万円、負債1,404百万円、純資産1,118百万円である。業容拡大による売掛金、現金預金、営業債務の買掛金等が増加している。純資産は、毎年の当期純利益が内部留保され増加し当期は、対前年の120%であった。

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、44.3%であり、この3期は、40%前後を保っている。健全である。固定長期適合率にみる固定資産と調達原資の比率は、当期65.5%と安定し健全である。借入金比率については、返済が進み、残高が0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、当期、129.3%と、この3期100%を超えている。現金預金比率は35.6%であり、いずれも改善している。現金預金回転期間は月支出額の約1.37月分である。

事業の効率性を総合的に示す自己資本利益率(ROE)は直近期では、20.6%と事業効率は高く維持されている。

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＞

- ・幅広い努力が見受けられる。利用者満足度も高くなっている。
- ・様々なメニューが、地域の高齢者を敬老館に引き込んでいるように思いました。ロコミに加えて近隣へのお知らせもかなり浸透しているように思います。地道なPRの成果が出てきていますね。
- ・昨年より合計得点が向上していることは大いに評価できます。