

## 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

#### 17施設12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29年4月1日 ～平成34年3月31日

※株式会社サクセスアカデミーは平成29年8月1日社名をライクアカデミー株式会社に変更。

### 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29年8月31日（木）

#### (2) 構成

	氏 名	区 分	役 職 等
委員長	宮 崎 牧 子	学識経験者	大正大学 人間学部長 社会福祉学科教授

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	薩 埴 稔	区民代表	中央区民生・児童委員協議会月島地域主任児童委員
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	野澤 あや子	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	89点	A+	適正
堀留町保育園		91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	87点	A+	適正
晴海こども園	(株)サクセスアカデミー	86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	81点	A+	適正
フレンドハウス京橋		85点	A+	適正
新川児童館	(株)ポピンズ	87点	A+	適正
堀留町児童館	(株)サクセスアカデミー	83点	A+	適正
佃児童館	(株)ポピンズ	84点	A+	適正
勝どき児童館	(株)グローバルキッズ	84点	A+	適正
晴海児童館	(株)サクセスアカデミー	88点	A+	適正
リハポート明石	(公益社団)中央区医師会	88点	A+	適正
マイホーム新川	(社福)賛育会	90点	A+	適正
マイホームはるみ	(社福)奉優会	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	84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:75人(H29.3.1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、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、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、前年度同様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、「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	25
①	意見の把握・反映への取組	第三者評価保護者アンケートでは「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、86.3%が肯定的な意見であり、一定の評価を得ている。第三者評価保護者アンケート、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、改善にも取り組んでいる。しかしながら、前年度の顧客満足度調査を含め、肯定的な意見について近年80%台が続いていることを踏まえ、前年度から1点減点し4点とした。	5	4
②	利用者満足度	第三者評価保護者アンケートでは「総合的な満足度」の設問で94.1%が「満足」と回答している。ただし、「保育や行事に関すること」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	第三者評価保護者アンケートでは「苦情対応」に関する複数の設問項目について77.9%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	第三者評価保護者アンケートでは「利用者への対応」に関する複数の設問項目について87.0%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、前年度同様5点とした。	5	5

合計得点	89(90)	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29年3月期の売上高は100,897百万円で、対前年7.8%の大きな伸びである。28年3月期に比べて7,296百万円増加した。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7,103百万円であり、前期に比して222百万円減少した。増収、減益である。本業の稼働力を示す売上高営業利益率は、当期7.0%になり、効率性は前期に比べ低下している。

経常的な状況での成果を示す経常利益は、前期4,334百万円から、当期3,338百万円に減額している。

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1,667百万円から、325百万円減少し、1,342百万円である。当期29年3月期においても、関係会社株式評価損等の特別損失497百万円の計上があり、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はゼロであるが、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。

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、18.0%と前年の20.6%よりも低下している。金銭配当により純資産の減額があった事も当期の特徴である。

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79.1%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、313.7%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>

- 評価できる内容です。
- 年休の更なる取得の推進が必要だと思う。
- 経費削減など法人としての工夫が見られます。今後も利用者からのご意見・要望への誠実な対応に期待。

## 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(H29.3.1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4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	人権擁護や待遇に関する研修を入社時とその後も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、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。過去の連絡帳誤配事故後の対策も継続しており、職員の意識も高く保たれていることから、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	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、前年度同様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	27
①	意見の把握・反映への取組	第三者評価保護者アンケートでは「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93.2%が肯定的な意見であり、継続して高い評価を得ている。第三者評価保護者アンケート、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より1点加点し5点とした。	5	5
②	利用者満足度	第三者評価保護者アンケートでは「総合的な満足度」の設問で97.7%が「満足」と回答している。「保育や行事に関すること」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、前年度同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	第三者評価保護者アンケートでは「苦情対応」に関する複数の設問項目について82.4%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	第三者評価保護者アンケートでは「利用者への対応」に関する複数の設問項目について92.0%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、前年度同様5点とした。	5	5

合計得点	91(90)	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29年3月期の売上高は100,897百万円で、対前年7.8%の大きな伸びである。28年3月期に比べて7,296百万円増加した。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7,103百万円であり、前期に比して222百万円減少した。増収、減益である。本業の稼働力を示す売上高営業利益率は、当期7.0%になり、効率性は前期に比べ低下している。

経常的な状況での成果を示す経常利益は、前期4,334百万円から、当期3,338百万円に減額している。

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1,667百万円から、325百万円減少し、1,342百万円である。当期29年3月期においても、関係会社株式評価損等の特別損失497百万円の計上があり、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はゼロであるが、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。

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、18.0%と前年の20.6%よりも低下している。金銭配当により純資産の減額があった事も当期の特徴である。

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79.1%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、313.7%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>

- ・安心できる評価でした。
- ・年休の更なる取得の推進が必要だと思う。
- ・経費削減など法人としての工夫が見られます。引き続き個人情報保護の管理に留意した取り組みに期待。

### 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(平成29年4月1日から竹田 たまみ)
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(H29.3.1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40日の付与)については、平均付与日数の概ね6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も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、離席時のロックやパスワードの設定が施されている。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、前年度同様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。また、平成29年度から子育て講座や離乳食講座を実施しており、さらなる地域への情報提供を進めている。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」管理者が常駐しているが、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	第三者評価保護者アンケートでは「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81.4%が肯定的な意見であり一定の評価を得ている。第三者評価保護者アンケート、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	第三者評価保護者アンケートでは「総合的な満足度」の設問で95.4%が「満足」と回答している。「保護者の負担・就労等への配慮に関すること」等更なる向上を望む意見があるものの、平成25年度から継続して高い評価を得ていることを踏まえ、前年同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	第三者評価保護者アンケートでは「苦情対応」に関する複数の設問項目について77.3%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	第三者評価保護者アンケートでは「利用者への対応」に関する複数の設問項目について84.0%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、前年度同様5点とした。	5	5

合計得点	86(86)	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29年3月期においてサービス活動収益は、大幅に伸び、1,354百万円と対前年比16%増で、189百万円増加の成長を達成している。一方、サービス活動の成果を示すサービス活動増減差額は、124百万円で、対前年で8.5%増、9,763千円増加である。増収であり、増益であった。

貸借対照表から見える財政状態の推移は、当29年3月期末の資産は2,329百万円であり、対前年で221百万円減少である。主な理由は、前期の未収補助金が当期において、回収されたこと、拠点区分間貸付金が決済されたこと等による減少がある。

負債については、当期においては、345百万円減少した367百万円であった。半減している。荻窪工事の未払い金が決済され、拠点区分間借入金も決済されている。

純資産については、当期末1,962百万円であり、保育施設設備整備積立金の増加が80百万円増、次期繰越活動増減差額が78百万円増と順調に純資産も伸び、内部留保が進んでいる。

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84.24%でこの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、89.1%であり健全である。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。借入金比率は借入金の返済が進んでいることから、前期14.07%から当期11.48%に低下している。長期的な財務内容は安定し健全である。

短期の財務内容の健全性は、流動比率が344%と、高く健全である。

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>

- ・事業運営については、大いに評価できる。
- ・施設の地域還元・交流は、大変意義深いと思った。
- ・有給休暇を維持した適正な人員配置に今後も期待するとともに、危機管理の意識を高めた運営を継続的にお願いしたい。

## 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(H29.3.1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おり、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40日の付与)については、平均付与日数の概ね4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	38
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。しかしながら、平成28年度0歳児と1歳児の合同保育実施時に、職員の意識の欠如等により食物アレルギー児への誤食が起きてしまった。食物アレルギー対応マニュアルの徹底等について、改めて研修を全職員に実施したところではあるが、今後もマニュアルの徹底等を継続し、職員の意識向上を図る必要があることを踏まえ、前年度から1点減点し3点とした。	5	3
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、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	開園から3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、勤労感謝の日付近の警察・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。商業・業務系ビルが建ち並ぶ地域特性の影響もあるが、一定の取組は継続している。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	第三者評価保護者アンケートでは「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、91.1%が肯定的な意見であり継続して高い評価を得ている。第三者評価保護者アンケート、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	第三者評価保護者アンケートでは「総合的な満足度」の設問で95.5%が「満足」と回答している。ただし、「日常の保育内容や子どもの様子の報告・説明に関すること」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	第三者評価保護者アンケートでは「苦情対応」に関する複数の設問項目について74.1%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努めている。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	第三者評価保護者アンケートでは「利用者への対応」に関する複数の設問項目について89.5%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、前年度同様5点とした。	5	5

合計得点	87(88)	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、売上高は安定して伸びている。当期29年3月末の売上高は、30,254百万円であり、対前年で4.2%の伸びを達成している。当期純利益について29年3月期は、451百万円であり前期比では約5倍である。本業の経営効率が高まり、収益力が改善されている。

財政状態については、資産はこの3期、2百億円台で推移し29年3月期については、20,537百万円であった。負債の29年3月期残高については、6,757百万円であった。固定負債の大幅な減少で、前期比4.5億円減少している。純資産はこの3期増加しており、当期、13,779百万円であった。当期純利益が内部留保されている。

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67%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65.5%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174.6%と健全である。

現金預金比率は、直近期21.5%と高く保たれている。

事業の効率性を示すROEは、当期においては、収益力が高まり、3.27%と、前期の0.66%に比して格段に高まっている。事業の効率性は高まっている。

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 >

- ・サービスの提供は安心できるもの。
- ・危機管理体制について、前年度から1点減点し、「4点」から「3点」になっている。「3点」は標準点だが、管理者は、管理体制の改善に努めていただきたい。
- ・食物アレルギーへの対応等、危機管理対策に留意していただきたい。

## 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(平成29年4月1日から武田 晴彦)
運営主体	株式会社サクセスアカデミー (平成29年8月1日より社名変更 ライクアカデミー株式会社)
定員及び利用者数	定員:150人 利用者数:150人(H29.3.1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40日の付与)については、平均付与日数の概ね5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。平成28年度は年度途中退職者等は少なかったものの、平成29年度開始にあたり退職者等が多数見受けられるなど、職員配置に関して依然として一部課題があるため、前年度同様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。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、職員の意識も高く保たれているため、前年度同様5点とした。	5	5

2 事業運営			45	40
①	事業計画に沿った運営	事業計画に必要な事項が網羅され、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。平成26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、職員の意識も高く保たれているため、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牛乳バ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、前年度同様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、児童館に向向いの栄養相談を実施している。さらに、かもめクラブを平成27年度に月1回から月2回に増やし、積極的に地域交流に取り組んだ結果、平成28年度の参加者が大幅に伸び、地域貢献として成果を挙げていることから、前年度より1点加算し5点とした。	5	5
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	25
①	意見の把握・反映への取組	第三者評価保護者アンケートでは「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93.1%が肯定的な意見であり、継続して高い評価を得ている。第三者評価保護者アンケート、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より1点加点し5点とした。	5	5
②	利用者満足度	第三者評価保護者アンケートでは「総合的な満足度」の設問で97.2%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	第三者評価保護者アンケートでは「苦情対応」に関する複数の設問項目について71.3%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	第三者評価保護者アンケートでは「利用者への対応」に関する複数の設問項目について87.7%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、前年度同様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、上場会社ライク株の連結対象になっている。この3期中の28年4月期については、連結に合わせる為、4か月決算という変則的な決算を行っている。当期29年4月期の売上高は、14,686百万円である。

経常的な状況における経営の成果である経常利益は361百万円であり、売上高経常利益率は2.6%である。最終の成果である当期純利益は、当期においては240百万円であった。

財政状態について、この3期の資産合計は、年々伸びており、業容の拡大を続けている。当期29年3月期については、前年比9.4%の高い伸びで成長しており、11,086百万円であった。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、サクセスホールディングス株からの4,535百万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20.2%である。純資産比率は上昇している。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171.7%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を考慮すると当比率は、83.4%であり、健全性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54.8%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、同様に修正流動比率については、164.7%であり、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、当期低下して、10.7%である。事業の効率性は若干低下傾向にある。

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>

- ・地域福祉への貢献は評価できる。
- ・適正な人員配置について、年度末での退職については節度あるものを感じる。定員も他施設より多い点も加味しての判断が必要だと思った。
- ・年休取得率について悪くないが、なぜ退職者が多いのか検証し、対策を講じてください。
- ・職員配置に留意し、退職者の減少を望みます。

## 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	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(平成29年4月1日から小林 哲)
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(H29.3.31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	21
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」を策定し、施設長は会議等を通じて職員に周知している。「虐待のない施設づくり」を最重要課題として、虐待防止委員会が対策の中心となり、全職員を対象にした研修や定期的セルフチェックを実施している。また、施設長が先頭に立って、一昨年の虐待事件に対する信頼回復と安心・安全な施設運営に取り組んでおり、区が随時実施した訪問調査でも、職員主体の虐待防止のグループワークなどの取組充実が確認されたため、評価は、前年度に2点加点し5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	福祉サービス第三者評価の実施結果のほか、「苦情第三者委員会」の助言、利用者及び保護者のアンケート結果などを事業計画と施設運営に反映させている。施設長の指導のもとISO9001を運用してサービスの質の向上に努めている。また、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、虐待のない施設運営とサービス水準の維持・向上に取り組んだ。このため、評価は、前年度に1点加点して4点とした。	5	4
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への人材配置によるローテーション勤務体制が確立されている。二か月先のローテーションスケジュールを提示することで休暇が取りやすい工夫が図られ、職員の休暇取得率は38%(昨年度25%)と向上している。また、超過勤務については、計画簿を導入し、申請、実施報告、確認という流れを作ったことで、残業削減に対する職員の意識改革に繋がっている。評価は、前年同様の4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	施設長が職員の面談に基づき個別研修計画を作成し、法人内部の研修はもとより、外部研修にも積極的に参加しやすい環境を整えている。研修結果については、参加職員が講師役となり職場全体に還元することで人材育成の底上げを図っている。また、虐待防止については、グループワークによる対応検討や各セクションリーダーによる全職員を対象とした研修の実施、強化月間の設定など、重点的取組が見られる。このため、評価は、前年度に2点加点し4点とした。	5	4
⑤	安全対策	法人統一の「安全対策マニュアル」、また各現場での支援を想定した「業務遂行マニュアル」等を遵守し安全対策に取り組んでいる。「個別支援計画」には、緊急時対応を明記して、全職員で情報共有を図るとともに、未然防止を重視して「ひやりはっつ」事例を積極的に活用している。また、送迎車内の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運行管理と、施設長をはじめ複数の職員が同乗する安全対策にも実効性が見られる。さらに、相模原市の知的障害者施設で発生した事件を踏まえ、築地警察と連携した防犯訓練の実施や非常通報システムの導入など、防犯対策の強化に取り組んだ。このため、評価は、前年度に2点加点し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	施設長は、事業計画に沿った運営を進めるため、毎月、セクションリーダー会議、全職員による最終決定会議を開催している。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るPDCAサイクルが確立されている。さらに、計画の重点目標である「虐待のない施設づくり」に施設をあげて取り組む姿勢が見られることから、評価は、前年度に2点加点し5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	法人は、「倫理綱領」「行動規範」を定め、職員にコンプライアンスの遵守を義務づけており、施設長は各事業の管理責任者とともに、職員の指導・育成にあたっている。また、違反した場合の処分についても就業規則に規定されており、一昨年の虐待事件を起こした職員への懲戒免職が行われたことなどを踏まえ、あらためてコンプライアンス遵守の大切さについて全職員が再認識を行った。評価は、前年度に2点加点し4点とした。	5	4
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。また、マイナンバーについても、特定個人情報の厳密な取扱い規程を設けている。さらに、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、書類等の施錠保管とパソコンデータのアクセス管理の徹底に取り組んでいる。評価は、昨年度同様の4点とした。	5	4
④	危機管理体制	施設長は、「緊急時対応マニュアル」に則り、OJTを通じて施設の危機管理体制の強化に取り組んでいる。特に、職員が適切な現場判断を行えるよう、緊急事態を想定したロールプレイングによる実践的な訓練を実施するとともに、日々の「ひやりはっと」では、人的要因に着目した記録を残すなど新たな視点で取り組んでいる。また、災害時のBCP(事業継続計画)の定期的な見直し、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AED操作等の救命訓練を実施している。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の維持に取り組んでいる。また、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管理を徹底しているほか、近隣等から不要な糸や布をもらい、日中活動の機織工房で活用するなど、経費低減の創意工夫が図られている。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」を遵守するとともに、エコライフ宣言を行い、施設全体として使用済み用紙の裏面利用や両面印刷、PCや照明等の unnecessary 電源のOFF、適切な空調温度の設定、ゴミの分別とリサイクル等の徹底に取り組んでいることから、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ほか、中央区地域防災計画に基づく緊急入所施設としての役割も担っている。また、施設長は、中央区自立支援協議会の委員として地域福祉の向上に取り組んでいる。さらに、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。このため、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、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・管理に積極的に取り組んでいる。共用部分は定期及び日常清掃により常に清潔に保たれ、施設・設備は施設長の指導・点検をもって整理整頓され、良好な状態が確認できている。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	20
①	意見の把握・反映への取組	利用者の自己決定・自己選択を重視した意思決定支援に取り組むとともに、「利用者アンケート」、「家族満足度調査」、「行事後のアンケート」などで意向を把握し、より質の高いサービス提供に努めている。また、利用者自治会と相談して、食事のメニューや行事などの企画に利用者の意見を積極的に取り入れている。さらに、年3回の個別・グループ面談やアセスメントなどを通じて、利用者の希望と保護者等の意見を「個別支援計画」への確に反映させるなど、良好な取組が伺えることから、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では、「大変満足」と「満足」を合わせて75.5%、主要な項目である「困ったときの職員支援」77.8%、「職員の接遇・態度」75.6%、「利用者の気持ちを尊重した対応」75.6%でも安定した満足度を得ている。ただし、保護者アンケートでは、「職員の熱意に溢れる施設で、感謝している」「よく見ていただいている」など肯定的なコメントが寄せられている一方、満足度については77.8%と前年度88.8%から約10ポイント低く、さらなる努力と工夫が求められる。前年度同様3点とした。	5	3
③	苦情対応	法人が定める「苦情解決実施要綱」に基づき、苦情解決責任者を設置し、利用者の権利擁護と適切な支援を提供する体制が整っている。また、民生委員がオンブズマンとして毎月来所し、利用者の個別相談を実施し対応への助言を得ている。「苦情解決第三者委員」については、保護者説明会なども開催しているものの、第三者評価利用者アンケートでは、認知度が35.6%と依然として低く、さらなる周知の工夫が求められることから、評価は、前年度同様3点とした。	5	3
④	利用者への情報提供	「契約書」「重要事項説明書」「個別支援計画」作成に際しては、文字を大きくする、ルビをふる、内容を口頭で伝えなどの配慮に取り組んでいる。また活動やイベント、食事などの情報提供では、写真やイラスト、色分けなど視覚的表現を用い分かりやすい情報提供に努めている。しかしながら、第三者評価利用者アンケートでの「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」の質問に対して、「はい」が42.2%、一方、「どちらともいえない」「いいえ」についても37.7%と高く、さらなる工夫が求められる。このため、前年度を1点下回る3点とした。	5	3
⑤	利用者への対応	「倫理綱領」及び「行動規範」に掲げた福祉サービスに従事する者が守るべき規範等を踏まえ、施設長の指導のもと、全職員が利用者一人ひとりの人権と意思を尊重する支援に取り組んでいる。しかしながら、第三者評価利用者アンケート結果では、「困った時、職員は助けてくれる」が77.8%、(昨年度80.0%)「気持ちを尊重した対応がされている」は75.6%(昨年度82.6%)と昨年度に比べ満足度は若干下がっており、さらなる努力が求められることから、評価は、前年同様の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、年間を通じた計画的な設備点検に取り組んでいる。第三者評価利用者アンケートにおける「身の回りの設備は安心して使えるか」の質問に対して、「はい」が75.6%、「事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか」では73.3%と一定の評価を得ているが、取組のさらなる工夫が求められる。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4

合計得点	81(71)	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2期については、120億円以上のサービス活動収益を産出して安定している。当期のサービス活動収益は、12,508百万円で、前期よりも356百万円の増収であった。本業の成果を示すサービス活動増減差額は赤字の△434百万円である。前期の黒字389百万円に比べて823百万円大幅に減少している。人件費の大幅な増加があり、事業費、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442百万円である、前期の450百万円より、8百万円の減少である。当期において特別利益に施設整備補助金が886百万円計上されていることから、サービス活動増減差額がマイナスであったが、最終成果の当期活動増減差額はプラスの結果が出ている。

財政状態の推移については、資産合計は13,554百万円であり、前期の10,322百万円に比して3,232百万円増加である。建設仮勘定が、当期末残高で2,225百万円と、当期の増加が大きく、他に現金預金、事業未収金が増加している。

負債は、当期末5,787百万円で前期比2,782百万円の大幅増である。短期運営資金借入金当1,450百万円計上、事業未払金の増加が708百万円、賞与引当金652百万円の計上等大工事の影響や業容の拡大等の影響で、資産同様に負債も増加している。

純資産残高は、対前年で449百万円増加の7,767百万円であった。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持しており、29.3期末では、57.3%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88.3%と、安定している。借入金比率は、12.4%と、当期において短期運営資金借入金が大きく計上されていることから上昇しているものの、長期的財務内容は、健全であるとかんがえられる

短期的財務内容の指標である流動比率は120.2%である。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>

- ・目的に沿ったサービス提供の努力を認める。
- ・先日の評価委員会で運転手には経歴や人物の良い人を選んでいるとの事だったが、採用後、知的障害についての理解を深める研修が必要だと思った。
- ・サービス提供に関することでは、努力を重ねられており、今後も継続してください。
- ・コンプライアンス遵守の徹底を継続的に行っていただきたい。

## 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	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 (H29.3.31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、利用者が健康で安心のできる暮らしの場であるグループホーム事業を運営し、グループホームで暮らす利用者が地域住民の一人として豊かな生活を送ることができるように支援します。」
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	指導的立場にある支援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」を毎年度作成してサービス提供を行っている。また、支援ワーカーは、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かな意向聴取に取り組んでおり、各利用者に対する丁寧な対応が認められる。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	支援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水準の確保を図るため、定期及び適宜、施設への訪問を行っている。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。また、利用者アンケートから得られた不満や意見については、次年度への課題とし改善に取り組んでいる。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適切な配置ローテーションによる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った充実した体制となっている。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や支援員が参加し、職場での受講報告を通じて、職員全体の資質向上に取り組んでいる。また、支援ワーカーが、施設訪問時に適宜実施するOJTによる指導・助言を通じて世話人・支援員のスキル・アップを図っている。さらに、月に一度行われるスタッフ会議を通じて、統一した支援が行えるよう情報の共有化を図っている。評価は、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	安全対策	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。また、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たってはモニターによる確実な確認を行っている。特に昨年度は、相模原市の知的障害者施設で発生した事件を踏まえて、地域の警察官を招いたさすまた研修などを行い、防犯力の向上に努めた。評価は、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」に掲げられた運営方針と重点目標に沿った施設運営がなされ、支援ワーカーによる、事業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。事業計画で求める達成水準を十分に満たし良好な取組がなされているため、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、現在は雇用時に必ず説明を行っている。また、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は、支援の中で利用者の権利が侵害されないよう、虐待防止委員会を設置するとともに、苦情に対しては、第三者委員を交え解決に当たっている。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「個人情報保護規程」及び「情報公開開示規程」に基づき、適切な取り扱いを行うとともに、帳票類は、世話人の責任のもと、厳重に施錠保管されている。また、マイナンバー関係事務を含め特定個人情報についても規程を設け、取り扱う責任者及び担当者等を定めて、厳密な取扱いがなされている。法の趣旨に則った適切な情報管理が行われているため、評価は、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	法人が定める各種「対応マニュアル」に基づき、事故の未然防止と緊急時対応の体制が確立している。地震や災害に備え、日頃から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定期的な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、実践的な訓練活動に取り組んでいる。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した適正な事業運営を図るとともに、日常的な取組の中で、節電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ている。また、利用者に対しても、節電・節水等を呼びかけるなど、経費削減の工夫を行っている。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。前年度と同様に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
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、用紙の裏面、両面印刷による削減、こまめな消灯や空調の適温管理などの省エネ、また、ゴミの分別やリサイクルの徹底などに積極的に取り組んでいる。良好な取組が安定的に行われており、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・交流の機会を積極的に設けている。特に地域の清掃活動には、利用者全員で参加することで地域への貢献を果たすことができた。評価は、前年度より1点加点し4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	世話人は、「協定書」を遵守して、施設・設備の適切な使用と維持管理に取り組んでいる。共用部分の清潔保持と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掃と整頓を指導している。エレベーター等の設備についても適正な保守点検が行われ、良好な施設管理がなされている。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、利用者とは1対1で話す機会を多く設けることで、信頼関係を築き、その意見や要望を最大限に尊重するとともに、自己決定・自己選択に基づく意思決定ができるよう支援に努めている。また、利用者だけでなく、保護者の意見についても、年2回のヒアリング等を通じて「個別支援計画」や施設運営に反映している。第三者評価利用者アンケートの結果でも、利用者全員から「利用者の不満や要望が聞かれている」との回答があった。評価は、前年度同様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、全利用者「大変満足」、「満足」と回答しており、「不満」の回答はなかった。個別質問項目でも概ね肯定的であるが、意識の差や不満の声も一部あることから、さらなるきめ細かな支援の工夫が求められる。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、利用者アンケートの「利用者の不満や要望は対応されているか」について、「はい」が4名、「どちらともいえない」「いいえ」がそれぞれ1名という回答結果から、更なる努力が求められる。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おり、掲示板等による情報提供には障害特性に配慮した文字の大きさやルビ、色図使いなどの工夫を図っている。また、定期的な保護者会や就労面などの関係者会議を通じて、支援の方向性の共有化を図り、利用者だけでなく保護者との信頼関係も深まっている。良好な支援が継続的に行われていることから、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に寄り添いながら、適時適切な支援を行っている。プライバシーの保護や一人ひとりの障害に適した合理的配慮に対し信頼は厚く、第三者評価利用者アンケートでも、前回と変わらず全利用者が肯定的であることから、評価は、前年度同様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、共用部分については毎日清掃がなされ、利用者の居室についても掃除や整理整頓への働きかけがあり、「清掃や整理整頓が行き届いている」と、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	85(84)	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2期については、120億円以上のサービス活動収益を産出して安定している。当期のサービス活動収益は、12,508百万円で、前期よりも356百万円の増収であった。本業の成果を示すサービス活動増減差額は赤字の△434百万円である。前期の黒字389百万円に比べて823百万円大幅に減少している。人件費の大幅な増加があり、事業費、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442百万円である、前期の450百万円より、8百万円の減少である。当期において特別利益に施設整備補助金が886百万円計上されていることから、サービス活動増減差額がマイナスであったが、最終成果の当期活動増減差額はプラスの結果が出ている。

財政状態の推移については、資産合計は13,554百万円であり、前期の10,322百万円に比して3,232百万円増加である。建設仮勘定が、当期末残高で2,225百万円と、当期の増加が大きく、他に現金預金、事業未収金が増加している。

負債は、当期末5,787百万円で前期比2,782百万円の大幅増である。短期運営資金借入金が当期1,450百万円計上、事業未払金の増加が708百万円、賞与引当金652百万円の計上等大工事の影響や業容の拡大等の影響で、資産同様に負債も増加している。

純資産残高は、対前年で449百万円増加の7,767百万円であった。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持しており、29.3期末では、57.3%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88.3%と、安定している。借入金比率は、12.4%と、当期において短期運営資金借入金が大きく計上されていることから上昇しているものの、長期的財務内容は、健全であるとかがえられる

短期的財務内容の指標である流動比率は120.2%である。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>

- ・意見の把握・反映への取組みは評価できる。
- ・地域への貢献として、清掃活動を行っていることは、素晴らしいことだと思った。
- ・利用者の満足度を高めるためには、どのようにしたらよいか、法人からの支援も受けながら、取り組むと良いと存じます。
- ・地域との積極的な関わりを持つ取組みを継続していただきたい。

## 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	76,296人(利用者数)
理念・方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>
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	20
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。運営目標の一つである中高生利用の充実においても、個々の利用者から意見を取り入れ企画を実施するなど、ニーズに沿った運営をしていることから前年度に1点加え、5点とした。	5	5
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(当該年度最大付与日数20日)も概ね付与日数の5割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。人権擁護や接遇に関する研修も入社時に実施しており、接遇に関しては、中央区職員接遇マニュアルを活用している。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、警察官を講師に迎え、職員を対象としたさすまた講習会を年1回実施しているほか、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から前年度と同様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	個人情報の保管キャビネットの施錠など館長が中心となって管理し、個人情報保護に関する研修も全職員を対象に実施している。個人情報管理に関するマニュアルを設け、職員への周知が徹底されている。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備されている。消防計画に基づき、避難訓練も定期的に行っている。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。AEDの操作研修においては、社内だけでなく児童館内でも職員同士による演習を実施し、より実践に近い形で行われている。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と同様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	協定書のとおり施設の維持管理が行われており、設備や備品は丁寧に管理されている。遊具も清潔に保たれており、子どもに配慮した管理が徹底されている。また、設備の不具合等の際の区への報告も迅速であるため、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」との回答が59%、続いて「優れている」との回答が30%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
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90%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49%、続いて「適切である」が約27%、「優れている」が21%分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79%を超える結果となった。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93%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90%を超える結果となった。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28年12月期の売上高は12,335百万円で、対前年15%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317百万円と対前年19%の伸びである。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18%の伸びの6,514百万円。負債は対前年19%の伸びの5,293百万円である。

純資産についても年々増加しており当期は1,221百万円と対前年12%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18.7%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、当期は97.2%である。ここ3期では、100%以下で推移している。業容拡大による、資産の増加が純資産の増加を上回っている為、経営指標は足踏みしているが、かろうじて、健全性を保っており、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、当期は前期より上がって44.6%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%を超えている。

現金預金比率は36%と安定し、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、当期は26%と前期の19.2%に比して、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>

- ・目的に沿ったサービス提供は評価できる。
- ・中高生の居場所作りとして、力を入れていることに感銘を受けた。

## 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（平成29年8月1日より社名変更 ライクアカデミー株式会社）
定員及び利用者数	69,248人(利用者数)
理念・方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自分の力で考え判断し行動できる子を育てる</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>
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	20
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、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定期的に見直しを図りながら計画的に実施できている。個々の利用者に応じた記録簿を作成し、職員間の情報共有に努め、きめ細かな対応をおこなっている。施設の目的に沿った館運営を行っている。こうしたことから前年度より1点を加算して5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	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し、利用者の意見や要望の把握に努め、イベントの充実などに活用し充実を図っている。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(当該年度最大付与日数20日)も平均付与日数の概ね5割を超える取得率となっ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	本部や外部におけ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、会社として費用助成や服務上の配慮など職員の能力向上に積極的に取り組んでいる。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、各施設ごとに職員を配置するとともに配置状況も随時確認しながら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周知し、館長からも意識付けのための声掛けなどを行っている。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、本部における定期的な施設長研修を実施するほか全職員を対象に採用時研修等も行っている。また、保管キャビネットの施錠の徹底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、廃材利用工作や歯ブラシのリサイクル活動に参加する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、乳幼児や児童が使用する遊具などの点検・清掃は入念に行われている。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36%、「優れている」との回答が34%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
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」との回答が41%、「優れている」との回答が36%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
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39%、「特に優れている」との回答が30%、続いて「優れている」が23%という結果であった。こうしたことから前年度と同様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」、「適切である」が約70%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
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80%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
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」、「優れている」と「適切である」がそれぞれ30%を超える結果となった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4

合計得点	83 (82)	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、上場会社ライク株の連結対象になっている。この3期中の28年4月期については、連結に合わせる為、4か月決算という変則的な決算を行っている。当期29年4月期の売上高は、14,686百万円である。

経常的な状況における経営の成果である経常利益は361百万円であり、売上高経常利益率は2.6%である。最終の成果である当期純利益は、当期においては240百万円であった。

財政状態について、この3期の資産合計は、年々伸びており、業容の拡大を続けている。当期29年3月期については、前年比9.4%の高い伸びで成長しており、11,086百万円であった。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、サクセスホールディングス株からの4,535百万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20.2%である。純資産比率は上昇している。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171.7%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を考慮すると当比率は、83.4%であり、健全性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54.8%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、同様に修正流動比率については、164.7%であり、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、当期低下して、10.7%である。事業の効率性は若干低下傾向にある。

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>

- ・施設の目的に沿った館運営を行っている事は評価できる。
- ・個々の利用者に応じた記録簿で職員間の情報共有に努めている事は、すばらしい対応だと思う。
- ・運営主体が同じである晴海児童館では、苦情対応をどのように実施しているのか情報交換をして、改善されるようにお願いします。

## 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	56,772人(利用者数)
理念・方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・家庭、学校、関係機関と連携し、児童の健全育成を進める</li> </ul>
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	20
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、一般利用、学童クラブや乳幼児クラブの各セク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いる。個々の利用者に応じた記録簿を作成し、職員間の情報共有に努め、きめ細かな対応をおこなっている。また、施設の目的に沿った館運営を行っていることから前年度に1点加え、5点とした。	5	5
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(当該年度最大付与日数20日)も平均付与日数の4割を超える取得率となっており、概ね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。人権擁護や接遇に関する研修も入社時に実施しており、接遇に関しては、中央区職員接遇マニュアルを活用している。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	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も取り入れた年間計画を作成し、職員に対し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備されている。消防計画に基づき、避難訓練も定期的にも実施できている。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、廃材利用工作や児童が作成した節電・節水表示の掲載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	協定書のとおり施設の維持管理が行われており、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	24
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」との回答が約47%、続いて「特に優れている」と「適切である」が約27%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
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」が43%、続いて「特に優れている」が30%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
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」との回答が49%、続いて「優れている」が33%という結果であった。こうしたことから前年度に1点加え、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、「適切である」が40%、続いて「優れている」との回答が37%という結果であった。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」との回答が55%、続いて「優れている」が約34%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
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」、「優れている」、「適切である」のいずれの回答も約33%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

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

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28年12月期の売上高は12,335百万円で、対前年15%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317百万円と対前年19%の伸びである。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18%の伸びの6,514百万円。負債は対前年19%の伸びの5,293百万円である。

純資産についても年々増加しており当期は1,221百万円と対前年12%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18.7%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、当期は97.2%である。ここ3期では、100%以下で推移している。業容拡大による、資産の増加が純資産の増加を上回っている為、経営指標は足踏みしているが、かろうじて、健全性を保っており、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、当期は前期より上がって44.6%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%を超えている。

現金預金比率は36%と安定し、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、当期は26%と前期の19.2%に比して、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>

- ・職員間の情報共有に努めたことは良い。
- ・利用者一人一人に応じた記録簿を作成し、職員間の情報共有に努めていることは、素晴らしいと思った。

## 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（平成29年4月1日より向井 匡佑）
運営主体	株式会社グローバルキッズ
定員及び利用者数	96,411人(利用者数)
理念・方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>
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	20
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、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いる。学期ごとやイベント終了後のミーティングや日常的に開催している職員会議等を活用し職員から意見を聴取し、見直しや改善に努めている。個々の利用者に関する記録を作成し、職員間の情報共有状況も確認することができた。こうしたことから前年度に1点加え、5点とした。	5	5
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、受講の際の費用負担や服務上の配慮もされている。また、意見箱を設置して利用者からの意見・要望や利用者代表等で構成する運営委員会の意見を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、有給休暇(当該年度最大付与日数20日)も概ね付与日数の7割以上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。研修受講後も職員会議等を活用し職員間での情報・資料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	セッションごとの業務マニュアルに安全対策の項目を設け、利用状況に応じて順次巡回を行うなど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	40
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意見を聴取し、館長のリーダーシップのもと事業計画を作成している。全職員に計画書の配布や事務室内への掲示等を行い日常的に認識統一を図り、職員一丸となって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、施設全体での避難訓練なども定期的実施されている。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本部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、廃材利用工作や環境に関するイベントの実施などにより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	施設の維持管理は適切に実施されており、設備や備品は丁寧に管理されている。遊具も清潔に保たれており、定期的な巡回により石鹸等の確認・補充を行うなど子どもに配慮した管理が徹底されている。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に1点加え、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	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40%、続いて「特に優れている」が31%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
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43%、続いて「特に優れている」が34%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
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」との回答が31%という結果であった。こうしたことから前年度に1点加え、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、「優れている」と「適切である」の回答が71%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
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51%、続いて「優れている」との回答が31%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
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75%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

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、9,817百万円で対前年約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1,376百万円と対前年約2.6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、業容が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11,121百万円。負債は対前年1.5倍の伸びの8,301百万円である。純資産についても年々増加しており当期は2,819百万円と対前年約2倍の伸びであった。

事業拡大が急成長に進んでおり、資産、負債、純資産の急激な増加が見取れる。

現状では、業容の急拡大はあるものの、収益力に陰りはみられないので、高い事業の効率性を確保するための経営努力が行われているものと推察される。

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25.3%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たが、当期は、99.6%であった。100%以内になった。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、49.2%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、前期。前々期100%を下回り30%台であったが、当期は102%にまで改善している。当期の現金預金比率は8.6%に上昇している。改善するものの、急拡大を支える資金は借入金であることから資金繰り等注意を要する。一部公開に伴う資金も親会社に導入されているようである。

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48.8%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。

### 4 評価委員会評価 適正 不適

<評価委員の意見>

- ・イベント終了後のミーティング等で職員間の情報共有しているのは良い。
- ・有給休暇の7割以上の消化率はとても高いと思った。

## 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（平成29年8月1日より社名変更 ライクアカデミー株式会社）
定員及び利用者数	103,882人(利用者数)
理念・方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>
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	5	5
②	サービス水準の確保	5	4
③	適正な人員配置	5	4
④	職員の資質の向上	5	4
⑤	安全対策	5	4

2 事業運営			45	39
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、定期的な事業計画の確認を行うなど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。しかしながら、情報セキュリティへの認識・徹底が不十分だったため、PCの外部不正アクセスを受けた(情報流出には至らず)。その後、迅速な対応や研修体制の見直しなどの再発防止策が図られたが、評価を前年度を1点下回る3点とした。	5	3
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実施している。ひやりは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などがなされているほか、子ども対象の廃材利用工作やエコに関する川柳作成などによる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。こうしたことから前年度と同様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、設備や備品は定期的に点検し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」との回答が54%、続いて「優れている」との回答が41%という結果であった。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97%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39%、続いて「優れている」が33%、「適切である」が26%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86%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
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96%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96%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	88(87)	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、上場会社ライク株の連結対象になっている。この3期中の28年4月期については、連結に合わせる為、4か月決算という変則的な決算を行っている。当期29年4月期の売上高は、14,686百万円である。

経常的な状況における経営の成果である経常利益は361百万円であり、売上高経常利益率は2.6%である。最終の成果である当期純利益は、当期においては240百万円であった。

財政状態について、この3期の資産合計は、年々伸びており、業容の拡大を続けている。当期29年3月期については、前年比9.4%の高い伸びで成長しており、11,086百万円であった。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、サクセスホールディングス株からの4,535百万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20.2%である。純資産比率は上昇している。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171.7%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を考慮すると当比率は、83.4%であり、健全性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54.8%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、同様に修正流動比率については、164.7%であり、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、当期低下して、10.7%である。事業の効率性は若干低下傾向にある。

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>

- ・個々の利用者に応じた記録簿を作成している点は良い。
- ・良い所が多々あるが、情報セキュリティへの認識・徹底について気になった。
- ・運営主体が同じである堀留町児童館では、個人情報保護の管理などをどのように実施しているのか情報交換をして、改善されるようにお願いします。

### 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	東京都中央区明石町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:80.6%、短期入所:39.8%、通所リハ:71.0%
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。特に充実したリハビリ体制で在宅復帰を目指したサービスを提供している。また、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、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。また、外部研修で得た知識や日常業務の中で気づいたことなどを毎日行われる職場ミーティングやOJTで全職員が情報共有し、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	国の基準以上の職員体制を維持しており、勤務シフトを作成する際は休務日の希望に配慮して無理のないローテーション勤務となっている。また、夏期(3日間)・冬期(6日間)と全職員が連続した休暇を取得している。しかしながら、有給(当該年度最大付与日数20日)の取得率は概ね2割であるため、前年度を1点下回る3点とした。	5	3
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、各委員会ごとに研修を企画・開催して、継続的に業務の改善に取り組んでいる。その成果を反映させてマニュアルを更新し施設全体で情報を共有している。また、たん吸引等を行える「認定特定行為業務従事者(4名)」と「同指導看護師(3名)」を中心に「喀痰吸引等安全委員会」を毎月開催するなど、職員の資質の向上に努めていることから、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
⑤	安全対策	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。ひやりはっ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、特に、ひやりはっとについては、「なぜ気付いたのか」「どうして防ぐことができたか」などを分析し対応策を検討して、日常のケアに反映している。また、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	施設長から全職員に周知された事業計画に基づき施設運営がなされている。通所リハについては、新規利用開始手続きの期間短縮や長期未利用者の入替などを推進し、対前年度比2.4%増と改善している。しかし、事業計画で利用率を入所85%、通所75%と設定していたが、入所80.6%、通所71.0%と届かなかったため、前年度と同様4点とした。	5	4
②	コンプライアンス	法令遵守については採用時における研修・指導により職員一人ひとりに周知徹底され、施設運営の基本で守るべき行動規範として認識されている。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ため、前年度と同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報保護についても、コンプライアンスと同様に、採用時の研修により職員一人ひとりに周知徹底し、日頃から管理者が気を配り職員を指導・教育している。また、PCなど電子情報はパスワード管理し、個人記録等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ため、前年度と同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	平成29年1月にインフルエンザの感染者が発生したが、徹底した緊急対策により集団感染には至らなかった。また、年2回、全館で総合防災訓練を実施し、利用者・職員の3日分の備蓄品を計画的に管理・保管するなど災害に備えた体制づくりに努めているため、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は複数社から見積もり、検討している。また、利用者に必要な薬については、薬局に利用者ごとの処方依頼しているが、高額な薬については入所予定期間も考慮のうえ、大量に使用する薬はできるだけまとめて直接、製薬会社から購入するなど経費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、入所と短期入所の利用率及び介護報酬の収入が横ばいであったことから、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	職員用洗面台の水道栓をプッシュ型に換えて節水に努めたり、EMS研修会を実施して「環境配慮プログラム」を全職員に徹底している。両面印刷の励行、裏面使用によるコピー用紙の削減や、エコドライブ、間引き消灯、空調機の設定温度の厳守などによる省エネに常に取り組んでいるため、前年度と同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	納涼祭や敬老会など季節行事を中心に幼稚園児や民謡連盟婦人部など幅広い年齢層の地域住民との交流がある。また、健康福祉まつりへの参加や看護実習生・薬科大学生の受入れ、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ため、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ため、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。アンケート調査では「個別計画作成時に要望を聞かれているか」という設問に73%が「はい」と回答し概ね満足を得ているため、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55%、「満足」が36%で合計91%、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44%、「満足」が50%で合計94%と高い評価を受けているため、前年度と同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	利用者や家族からの苦情・要望については、直ちに調査を行い、「苦情検討委員会」で問題解決に取り組み、その対応策を職員全体で共有している。また、第三者評価の利用者アンケート調査では、「不安を感じたときの職員の対応にほっとする」などの声があり、全員が「不満や要望は対応されている」と回答していることから、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
④	利用者への情報提供	利用者本人の様子や施設での生活状況について家族へ詳細に報告している。また、利用開始時には利用者や家族に対し、サービス内容などについての十分な説明を行っており、第三者評価の家族アンケート調査では89%が「サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすい」と回答しているため、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、「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」、「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」と全員が回答し、「利用者の気持ちを尊重した対応がされている」も91%と高い満足を得ているため、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「施設内の清掃、整理整頓は行き届いている」と全員が回答しているため、前年度と同様5点とした。	5	5

合計得点	88(87)	評価ランク	A+ (A+)
------	--------	-------	---------

※( )の記載は前年の評価

### 3 財務評価結果

中央区に所在し、都心における医療の質を向上する事業の展開をしている。

経常収益については、増加基調にあり、当期29年3月期も安定して増加している。当期の経常収益は1,739百万円であった。当期経常増減額は、55,060千円であり、事業の効率性は上がっている。当期末の一般正味財産期末残高については567,639千円であり、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、資産増加58百万円を負債増加3百万円、正味財産増加55百万円で対応しており、毎年の増益が正味財産の増加として表れている。

増加資産中現金預金、建物取得資金、未収金等が増加している。

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、66.7%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、固定資産中に金融資産を含んだ状態で、63.1%であり、余裕を示している。借入金は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>

- ・職員の資質向上に努めている点を評価する。
- ・有給休暇の消化率が2割なのが気になる。
- ・有休取得率が高まるように改善をお願いします。

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	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(95.4%)、短期入所8名(92.5%) 一般型通所介護40名(81.6%)、認知症対応型通所介護12名(90.3%)
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	22
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っている。利用者ごとに本人の全体像が把握できる写真付きの「介護手順表」を活用し、各利用者にあったサービスを提供している。デイサービスでは、入浴や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を実施している。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。平成28年度は新たに、法人が実施するサービスマイスター研修に参加して、接遇指導者を育成し、接遇マナーを強化した。また、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も、派遣・紹介を含めた求人活動への取り組みや法人内異動で経験豊かな職員の確保等により、国の基準以上の人員を配置している。年間の総休日数は平均して約125日と多い上に、有給(当該年度最大付与日数20日)の取得率は全体で概ね6割となっている。また、小学校入学前まで育児時間(部分休業)が取得できるなど、職員が働き続けられる環境づくりに努めていることから、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。接遇指導者の育成や法人内他施設の職員が接遇を評価する制度があるなど、法人全体としても接遇マナーの向上を図っている。資格取得に向けた勉強会や支援も充実しており、平成28年度は3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	ひやりはつ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。法人内の事故防止委員が施設を回り、施設内の危険箇所を確認する相互監査を実施した。さらに、法人内他施設の事故発生情報を共有し、自施設の事故防止に活かしている。その結果、事故件数が8件と前年度(13件)よりも減少したことから、前年度を1点上回る5点とした。	5	5

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、見直しを行い、その結果は職員間で共有している。特養の利用率は、入院者増やショートステイ利用者の減により目標値の達成には至らなかったものの、過去10年で2番目に高い水準であった。通所は、一般型・認知症対応型ともに目標値を上回り、特に認知症対応型通所介護は9割を超える安定した利用率を維持できた。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、職員の法令遵守の意識を高めている。定期的な内部監査を実施することで、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。よって、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・施設内研修を通じて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。文書保存はルールを定め、書類廃棄の際にはシュレッダーや溶解処理する等、個人情報を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	防災訓練は毎月実施し、災害時の備蓄品は、利用者・職員合わせて5日分を確保している。 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各フロアに配置している。緊急時の対応については、状況別チェックシートを用いて、全職員が実技の確認を行っている しかし、平成29年2月にインフルエンザの集団感染が発生したことから、前年度を1点下回る4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	事業費や事務費は、大規模改修を見据えて備品を購入したことや常勤配置医の紹介料、施設の老朽化に伴う空調機の修繕費等で増加した。しかし、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より、光熱水費は前年度と比較して11%削減ができています。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑥	適切な収支	特養では、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、平成28年度も引き続き90%以上の利用率を維持できた。通所介護についても、きめ細かな利用者対応により、年間を通して高い利用率を維持できた。短期入所は利用者減により、前年度より利用率が下がったが、時間外勤務の削減や光熱水費が抑えられたことにより、平成28年度の収支決算は黒字であった。よって、前年度を1点上回る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関する知識の習得と意識の向上のため、4月に職員研修を開催し全職員が受講した。施設全体でこまめな室温調節、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。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	区の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、町会との交流等、地域の福祉拠点として積極的に活動している。年に一度のオープンハウスでは、地域住民に向けて施設を開放することで、施設の認知度アップを目指している。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	職員が定期的に巡視し、異変の早期発見、早期対応に努めている。利用者の安全を考慮し、車いすや離床センサー、歩行器は「点検表」を用いて月に1度点検を行っている。このほか、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。開設から20年以上が経ち、空調機の故障等建物内設備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	26
①	意見の把握・反映への取組	利用者懇談会を毎月実施し、利用者からの意見を直接聞き取り、食事の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ています。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75%、家族アンケートで92.9%の方が「満足」もしくは「大満足」と回答している。通所介護のアンケートでは、93.5%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、実現に努めていることから、前年度同様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、速やかに事実確認を行い、苦情対策委員会でその原因を探り、解決策を検討している。委員会で決定した解決案をもとに、必要に応じて施設長等の管理職が、誠意を持って対応し解決に至っている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	連絡ノートの活用やカンファレンス、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、その都度家族に連絡を入れている。平成29年2月に施設内でインフルエンザの集団感染が発生した際には、面会等の施設への立ち入り制限をすぐに判断し、利用者家族への個別連絡を漏れなく行い、混乱なく事態を収拾できた。 特養では月間予定表や年3回の機関紙「新川」の発行、デイサービスでは毎月ミニ便りを発行するなど、タイムリーな情報提供を心がけている。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。利用者、家族の要望に応じて、ターミナルケアにも力を入れて取り組んでおり、平成28年度は退所者の半数は施設で看取っている。デイサービス利用者、特養利用者家族の約9割が、(職員が利用者の)「気持ちを尊重してくれる」や「プライバシーを守ってくれる」という項目に「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5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	環境整備係が中心となって平成28年度も継続して、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。第三者評価では、特養利用者の100%、家族の88.1%、通所利用者の91.9%が「生活スペースは清潔で整理されている」と回答している。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	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

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、12,822百万円、対前年246百万円増加であった。

これに対応するサービス活動費用は、対前年584百万円増の、12,913百万円である。サービス活動収益の増加幅が費用の増加よりも小さく、サービス活動増減差額は△91百万円の赤字である。前期は、プラス246百万円であった、前期よりも、△337百万円減少している。

法人の経常的な経営の成果を示す経常増減差額は当期赤字の△80百万円であった。前期に比べて、347百万円減少している。当期の最終成果を示す当期活動増減差額については、赤字の△41百万円であり、前期の黒字から、一転して赤字になっている。

介護保険事業収益の117百万円増額等、経常収益が増加するも、人件費の大幅な増加があったことから、当期は増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、380百万円減少、負債141百万円減少、純資産239百万円減少という推移である。

拠点区分間でのやり取りについて、債権、債務、両建てで計上が行われている為、主要な増加は、拠点区分間長期貸付金、拠点区分間長期借入金がそれぞれ、986百万円増加、主要な減少は、拠点区分間未収入金、拠点区分間未払金がそれぞれ、534百万円減額している。このような内部取引の他では、現金預金の110百万円減額、積立預金の208百万円の減額がめだっている。このような現金預金等の減少は、事業未払金、長期運営資金借入金等の支払いに充てられているものと思われる。

純資産については減益であったことから、239百万円の減少である。

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29.3期は、51.2%で、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94.2%と対前年よりもわずかに下がっている。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が、拠点区分間借入金を含んで借入金比率をみると、前期23.9から、当期27.2%に上昇している。

長期的財務内容を示す経営指標からは、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118.4%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>

- ヒヤリハット等の検証を行い、事故件数を減少させたことは評価できる。
- 安全対策について、事故数の半減ということは、相当な努力だと思う。

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・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(92.4%)、短期入所11名(92.0%)、 一般型通所介護40名(71.3%)、認知症対応型通所介護12名(65.3%)
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	19
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令を遵守し、施設理念のもとサービスの提供に努めている。平成28年度から入所者全員のアセスメント表を作成し、一人ひとりに応じたより細かいケアができるような体制を整えた。 施設運営の目標や計画は、毎月の施設会議で各課の課長・主任が進捗状況を確認し、必要に応じて内容の見直しを行っている。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	ISO9001品質マニュアルをもとに、サービフロー・マニュアル等を作成し、サービスの標準化に努めている。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。よって、前年度同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	希望の休暇が取れるよう配慮したシフトを作成したり、1回あたりの夜勤の勤務時間を見直し短時間夜勤の制度を導入するなど、無理のない勤務体制となるよう努めている。有給(当該年度最大付与日数20日)の取得率は全体で概ね4割である。職員の負担を軽減し、より働きやすい環境を整えていく取り組みは、今後も継続していく必要がある。よって、前年度同様3点とした。	5	3
④	職員の資質の向上	年間研修計画に沿って、施設内研修、法人事業部研修、階層別研修を行っている。施設内研修は開催日程を複数設け、また外部研修は研修費用や交通費を支給するなど、施設内外を問わず参加しやすい体制をとっている。また、サービス実技評価シート(介護技術のチェック)を用い、実技の確認も行っている。 しかし、研修・実技評価ともに、一部の職員の受講に留まっているため、職員全員が受講できる体制を整える必要がある。よって、前年度を1点下回る3点とした。	5	3
⑤	安全対策	リスクマネジメント委員会を定期的で開催し、苦情や事故・ひやりはっとなんについて各部門で共有、検証し、再発防止に努めている。服薬は、カードと写真を用いた徹底的なチェック体制により、誤薬防止に力を入れて取り組んでいる。入所者・職員ともにこまめな手洗いうがいや手指消毒、検温等の感染症対策を徹底した結果、インフルエンザ・ノロウイルス等の感染症の発生がなかった。 しかし、転倒など事故件数が18件と前年度(15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。よって、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には各部門の課長・主任が出席し、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。よって、前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	採用時研修に加え、平成28年度は継続的な意識啓発のために施設内でも現任職員を対象としたコンプライアンスに関する研修を実施した。よって、前年度を1点上回る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。採用時の研修に加え、平成28年度は施設内研修でも個人情報保護について取り上げ、より一層の啓発に努めた。よって、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	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。平成28年11月に、災害時対応マニュアルを改訂するとともに、建物内の中学校・保育園に加え、近隣町会、臨港消防署の協力を得て、総合防災訓練を実施した。備蓄品は、入所者及び職員あわせて3日分を用意し、施設内に分散して保管している。しかし、離設防止訓練など実践的な訓練が不十分なため、前年度を1点下回る3点とした。	5	3
⑤	経費低減の取組	毎月、所要経費を確認し、また定期的に見積もりをとり直し、購入品や購入先を見直している。不要照明の消灯や印刷用紙の裏紙使用等は継続して実施している。おむつは、一人ひとりに合ったサイズのおむつを使うよう見直したことで、結果的におむつ使用量の削減ができた。よって、前年度を1点上回る4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	法人の会計監査を受けており、収支は適切になされている。デイサービスでは利用率が伸び悩んだが、特養は平成28年11月に増床後初めて満床となり、28年度下半期は利用率、介護報酬ともに安定してきた。よって、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。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。よって、前年度同様5点とした。	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・高校と交流する機会を積極的に設けている。また、健康福祉まつりや地域行事への参加、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。はるみサポーター倶楽部、はるみテラス、体操の自主グループへ施設を開放し、活動の場を提供している。よって、前年度同様5点とした。	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。また、車いすや歩行器は機能訓練士が定期的に点検している。よって、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	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。また、平成28年度から外出委員会を立ち上げ、外出の希望がある利用者が近隣の商業施設や公園に出掛ける機会を設けるなど、できる範囲で個人の希望に対応することに努めている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	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、特養の利用者アンケートで84.6%、家族アンケートで82.3%が、通所介護の利用者、家族アンケートで82.5%が「満足」もしくは「大満足」と回答している。昨年度より各項目とも上がっているため、前年度を1点上回る4点とした。	5	4
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。申し出のあった苦情は、事実確認を行い早期解決に努めている。しかしながら、職員間の情報共有や利用者への説明不足により苦情に発展したケースがみられた。よって、前年度を1点下回る3点とした。	5	3
④	利用者への情報提供	ホームページやSNSを活用し、定期的な情報発信を行っている。特養では、カンファレンスや家族会を通して利用者家族に情報提供を行っている。デイサービスでは、毎月1回「マイホームはるみ便り」を発行し、連絡ノートに同封することで、利用者家族に日々の活動内容を知ってもらう機会を設けている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	利用者・家族懇談会やケース会議を通して要望・意見を聞き取り、アセスメント表を作成している。第三者評価の利用者アンケートでは、特養・通所ともに84%以上が「意見を尊重してくれる」、75%以上が「職員はプライバシーに配慮してくれる」と回答している。また、特養利用者の100%及び通所利用者の84.2%が「職員の接遇・態度は適切である」と回答している。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑥	施設・設備の管理状況	第三者評価の利用者アンケートでは、特養84.6%・通所82.5%が「施設内の清掃、整理整頓が行き届いている」と回答している。 複合施設内での定期的な会議の開催、建物全体の維持管理を担う中央監視とも協力し、年間を通じて計画的な設備点検に取り組んでいる。また、委託業者のみならず職員も、各フロア、居室、トイレ等の清掃を行い衛生管理を徹底している。よって前年度同様4点とした。	5	4

合計得点	81 (80)	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、7,586百万円である。対前年比で13%の伸びを示し、当期877百万円増の収益アップである。

これに対応するサービス活動費用は、7,332百万円であった。前期よりも639百万円増加している。人件費が前期よりも408百万円増加の5030百万円、事業費が118百万円増加の1,086百万円、事務費が82百万円増加の1,093百万円等である。

サービス活動増減差額は前期16百万円であったが、当期は254百万円であり、事業の成果は当期大きく改善し事業の効率が上がっている。

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251百万円であった。当期の最終の成果である当期活動増減差額は、250百万円を達成している。合併の効果も好転し、事業の最終の成果は確実に上がっている。

貸借対照表から見える財政状態の推移は、資産については、809百万円増加、負債が372百万円増加、純資産が437百万円増加している。経営規模の拡大に合わせて資産、負債、純資産が増加している。基本財産中の建物が380百万円増加、長期運営資金借入金が、210百万円増加等がある。

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29.3期は、57.7%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86.1%であり、100%以下である。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29.2%である。

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は、182.4%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>

- ・利用者満足度を上げる努力が見える点は良い。
- ・研修について、職員全員が受講する体制が必要だと思った。
- ・評価全体を通してみると、よく取り組まれているのだが、前年度より改善された面がある一方で、前年度より低い評価となってしまう面も出ております。バランスがとれるように努めてください。

## 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	東京都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)63名 利用率 77.0%
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。」 「安全第一 ご利用者様・ご家族様の安心安全に貢献します。」
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	提供されるサービスは、管理者や生活相談員が家庭訪問を行い計画を立て、利用者別にアセスメントシートを作成し、きめ細やかな対応をしている。また、活動プログラムが豊富であり、季節感や地域との交流も大切にしているため、前年度同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	利用者や家族からの意見は、施設の受付に設置されているご意見箱やインターネットで受け付けて、随時対応するようにしている。また、施設内研修は、管理者が年間計画を立て、月1回実施している。法人内部でも職種別の研修を用意しており、必要であればシフトを調整し受講できる体制ができています。欠席者に対しても、資料回覧等でのフォローがあるため、前年度同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	国で定められた人員配置の基準を満たしている。有給休暇(当該年度最大付与日数は20日)の取得率は5割を超えており、勤務のローテーションも無理なく進めている。シフト作成時には、なるべく午前と午後で同じ職員が対応し、その日の利用者の状況の変化に気づきやすい工夫もしている。また、人材確保の面では、法人として介護職員の資格取得や教育講座に力を入れ、新たな人材を確保しようと尽力しているため、前年度同様4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	研修は、毎月施設で実施している業務ミーティングでの研修や法人で実施している職種別の研修等がある。外部の場合は交通費が支給され、シフトの調整や本部からの応援があるため、受けやすい環境が整っている。一方で、施設の研修記録において、職員一人ひとりの理解度を評価する仕組みが確立されていないため、前年度同様3点とした。	5	3
⑤	安全対策	平成28年度の施設の事業方針にもあるように、安心安全を最優先にしている。特に食事と入浴の際は、通常よりも1名多い配置で対応できるようにシフトにも余裕を持たせている。また、利用者の状況の変化や家族等からの連絡事項を職員全員が連絡ノートにより把握したり、法人からの感染症等の情報をパソコンですぐに確認できる仕組みがある。しかし、ひやりはつとの判断基準が不明確であり、報告状況にばらつきがあるため、前年度同様3点とした。	5	3

2 事業運営			45	38
①	事業計画に沿った運営	事業計画は、管理者を中心に職員の意見も吸い上げ作成し、周知されている。また、豊富なアクティビティや地域との交流の中で、利用者の「生きがい」づくりや日常生活機能の維持向上を図っているため、前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	本社にコンプライアンス委員会を設置しており、法人全体で法令遵守の徹底に取り組んでいる。施設では、コンプライアンス委員会が作成した掲示物や理解度テストにより継続的に職員への周知を図っているため、前年度同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	年に一度コンプライアンスと個人情報保護の研修を設けている。その研修では、法人独自の個人情報保護テストにより、職員の理解度向上を図っている。また、個人情報を含む個人ファイル等はキャビネットで施錠管理し、原則外部への持ち出しを禁止しているため、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	感染症対策や災害時対応、リスク管理などの研修が幅広く行われている。避難訓練を年2回実施し、職員それぞれの役割が決められている。また、ひやりはつとに関しては、利用者を対象とした事例だけでなく、職員の通勤時における事故など労災を防止するための事例も報告されている。平成28年度はAEDの研修も実施しているため、前年度を1点上回る4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	施設では、職員にコスト意識を持たせるために収支報告や決算書を回覧し周知している。また、送迎車にはアイドリングをするとアラームが鳴るドライブレコーダーが装備されている。送迎コースも利用者の居住地ごとに4コース設けており、利用者の満足度と業務の効率化に繋がっているため、前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	利用登録数自体は若干減少しているが、利用率は前年度の73.1%から77.0%と少しずつ伸びてきている。月に1回、広報誌を居宅支援事業所に配布し周知に努めている。また、利用者の滞在時間を5-7時間から7-9時間に移行させたことにより、効率的なサービスの提供とともに利用率向上につなげたため、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	管理者は区役所で実施される環境マネジメントシステム研修に参加し、職場で情報共有するとともに、日常業務の中でリユース品の購入、光熱費の節約、再生紙・裏紙の利用、ゴミの分別の徹底等積極的に取り組みとして反映させていたため、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	地域の保育園や児童館との交流イベントや小学生の職場体験の受入など地域との交流を大切にしている。また、ギターや新内三味線、絵てがみ等区民ボランティアの受入も積極的に行っているため、前年度同様4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	施設では、福祉用具点検者を決めており、定期的に設備や器具の点検をしている。事務室も整理整頓されており、清掃が行き届いている。また、故障等がある場合、すぐに報告する等迅速な対応ができています。しかし、事務室に掲示されている施設の年度目標や緊急時の連絡網が昨年度のまま更新されていなかったため、前年度を1点下回る4点とした。	5	4

3 利用者の満足度			30	27
①	意見の把握・反映への取組	利用者の状況や意見は、ご意見箱やインターネットあるいは日常業務や定期カンファレンスにより収集し、連絡ノートやタ札、申し送りによって共有している。また、事務室の前に第3者評価の報告書を掲示し、サービス改善に役立っているため、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や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85.3%の評価を得ている。特に「職員の言葉遣いや態度」「介助が必要な時の対応」「利用者の気持ちを尊重して対応」など、職員の対応に対する満足度が高かった。自由記述欄においても、「いつも大変良くしてくれる」、「よく世話をしてくれて、昔のように話せるようになった」など職員に対する感謝の言葉が多く見られたため、前年度同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	平成28年度は施設への苦情は0件であり、利用者の満足度が高いことが伺える。苦情の受付体制は、電話やご意見箱、インターネット等であり、施設の研修では年1回接客・マナーについて実施している。また、第3者評価の利用者アンケートでは、94.1%の利用者が職員の言葉遣いや態度、服装などが適切だと答えているため、前年度同様5点とした。	5	5
④	利用者への情報提供	利用者家族に対しては、日常的に複写式のデイサービス連絡帳を用いた情報提供を行い、サービスの向上を図っている。毎月の広報誌「ほりどめだより」等により利用者、家族、地域への広報活動も行っている。また、相談員が毎月居宅介護支援事業所に対しても、利用者の状況を報告するなど関係機関との連携を深め、適切なサービス提供に努めているため、昨年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	送迎は、希望のコース・時間を設定し、必ず介護職員が付き添っている。また、体操等の活動の際、職員は利用者の状況により、話しかけたり、休ませたりと臨機応変に対応している。第3者評価の利用者アンケートの「利用者の気持ちを尊重して対応」の項目について、91.2%の方が満足している。利用者聞き取り調査でも、「優しい」や「気を遣ってくれている」という意見があるため、前年度同様5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	浴室用給湯器が故障した際は、入浴サービスに支障をきたさぬよう、迅速に修理を行った。設備や水まわりの点検、清掃を適切に行っており、第3者評価の利用者聞き取り調査では、「風呂が良い」との意見があがっている。利用者アンケートでは、「清潔で整理されているか」という問いに79.4%が「はい」と回答しているため、昨年度同様4点とした。	5	4

合計得点	84(83)	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29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、大幅に増加し、黒字転換している。当期の売上高は、239,776百万円、当期純利益3,044百万円である。大幅なコスト削減を進め、売上総利益については、2,002百万円増加、販売費一般管理費の3,237百万円コスト削減している。

連結グループでも同様に微増収、大幅増益の結果が出ている。当期連結売上高276,659百万円、連結当期純利益1,403百万円で、連結の状況も、前期の赤字から一転して、当期黒字化している。

貸借対照表から見る当期29年3月期の親会社単体の財政状態は、資産1,353百万円増加、負債が308百万円減少、純資産が1,661百万円増加している。

法人の財務基盤の健全性については、純資産比率が、27.1%と前期に比べ、上昇している。

投資と資金調達バランスを示す固定長期適合率については、116.3%と、100%を超え、安全な調達資金以上に投資が行われている。

借入金比率は27.2%であり、前期の27.4%よりも、微低減している。

短期的な指標については、流動比率は当期80.5%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取れるが、当期黒字化したことと、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総合的に勘案して、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>

- ・危機管理体制に努力している点は評価できる。
- ・苦情は0件というのは、素晴らしいと思った。
- ・危機管理・安全対策等に引き続き留意いただくとともに、職員の資質向上に向けた取組みによるサービス水準の向上に期待。

## 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(平成29年4月1日から吉岡達生) 浜町敬老館 薄羽利行(平成29年4月1日から貞嶋秀臣) 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(37,815人)、浜町(37,323人)、勝どき(48,346人)合計123,484人/28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	第1期 H23.4.1～H26.3.31 第2期 H26.4.1～H29.3.31 第3期 H29.4.1～H34.3.31

### 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	統括館長や法人の施設担当者、各館長が主体となり、事業計画、目標を定めている。各館では利用者数等の実績を月ごとにまとめ、サービス内容の確認も随時行われている。また、敬老館の利用目的の大多数を占める講座は、28年度は4,183回(前年度3,833回)実施し、延べ参加者数も64,253名と27年度比で7,155名増加している。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。また年3回行われる運営協議会では利用者代表も交え、直接意見を聞く場も設けている。その他にも統括館長、3館長、区職員とで話し合う館長会を毎月実施するとともに、法人が運営している高齢者福祉施設の館長会議を定期的開催し、課題の検討や情報共有の場を設けている。以上の点から前年度と同様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2日が確保されているとともに、有給休暇(当該年度最大付与日数20日)の取得率も昨年度より上がり、概ね9割となっている。また、イベントや講座、施設の利用状況に応じて他館に職員を派遣するなど、柔軟な勤務体制をとっている。桜川・浜町では入浴管理業務にシルバー人材センターのスタッフを配置することで、職員の業務効率化を図っている。以上の点から前年度より1点加点し5点とした。	5	5
④	職員の資質の向上	各館とも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。研修受講後は報告書を作成するとともに、ミーティング時に情報が共有されている。また、法人が実施している館長会議においては、「障がい者差別解消法について」、「施設運営マネジメント」等多様なセミナーが実施された。以上の点から前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	安全対策	各館の状況に合わせた危険箇所のチェックリストなどを用いて、職員による巡回を定期的に行っている。特に浴室に関しては30分ごとに巡回するほか、利用者ごとに入室・退室時間を記録し、入浴者が1人になった際には声がけをしている。また、利用者の健康状態は来館時に声がけを行い確認するとともに、注意を要する利用者に関してはデータや連絡ノートを通して職員に情報共有されている。以上の点から前年度と同様4点とした。	5	4

2 事業運営			45	41
①	事業計画に沿った運営	事業計画に沿った運営が行われ、28年度の延利用者数は123,484名(前年度118,141名)と5,343人増加したが、利用者目標数である124,000名をわずかに下回った。また新規登録者数も638名(前年度737名)と、新規利用者目標数である700名を下回ったため、前年度より1点減点し4点とした。	5	4
②	コンプライアンス	社内だけでなく社外にも企業倫理ホットラインの通報窓口を設け、各館にポスターを掲示して周知し、職員が相談しやすい環境を整えている。さらにホットラインや専門カウンセラーへの相談方法が記載された従業員専用カードを、職員全員が携帯することを義務づけている。また年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	個人情報の保管場所、保存枚数、保存年限などは施設個人情報管理台帳によって管理されている。また、個人情報が含まれる書類は施錠保管され、データに関してはパスワードが付けられている。パソコンにはメール誤送信注意のシールを張り、注意を促すなど情報管理に気をつけている。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	危機管理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。館内の事故防止のため、ひやりはっと事例については原因と対策を検証するとともに随時報告書を作成し、法人本部に提出している。また、法人が運営している各施設のひやりはっと事例は年に1度マニュアルとしてまとめられ、全施設で共有されている。以上の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	空室消灯や部分消灯を行うことで節電に取り組んでいる。また紙コップの使用について、給水機に1人1個までの使用を促す張り紙を貼るなどして、経費低減に努めている。以上の点から前年度と同様5点とした。	5	5
⑥	適切な収支	館ごとの収支は経理システムを通して法人本部に共有され、適正な収支が行われているか、月ごとに財務担当がチェックしている。また年2回の社内監査が実施されるとともに、税理士が2年に1回財務監査を行っている。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	28年度もゴーヤ、朝顔等を栽培して日差しを防ぐグリーンカーテンの取り組みや、利用者間で不要なものを持ち寄り、再利用するリサイクルデーを開催した。また館内のゴミ箱を減らし、ゴミの持ち帰りを推奨するなど、中央区環境マネジメントシステムに基づいた取り組みが行われている。以上の点から、前年度と同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	区内の小学校や保育園等との異世代交流を定期的に行っているほか、講座の講師には利用者や元気高齢者人材バンクの登録者を積極的に活用し、区民の活躍の場にもなっている。また、数ヵ月来館していない利用者に対して安否確認を含めた「お元気ですかコール」を実施するなど、地域福祉への貢献が数多く見られるため、前年度と同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	建物、設備の管理は協定書どおり保守管理、定期点検が実施されている。清掃に関しては定期清掃のほか、清掃スタッフを各館で配置し、日常清掃に取り組んでいる。トイレの清掃についても、2時間に1度巡回を兼ねて行われている。以上の点から施設・設備の管理が適切に行われているため、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	利用者のご意見は各館に設置されているご意見箱を通じて職員に伝えられるほか、毎年利用者アンケート及び、利用者懇談会を開催し、把握している。ご意見は連絡ノートや、ミーティング時に職員で共有し、回答や対応状況等は館内に掲示している。平成28年度は利用者の意見・要望をもとに、トイレのドアの調整を行ったほか、講座の内容についても検討を行った。以上の点から前年度と同様5点とした。	5	5
②	利用者満足度	全体の運営に関し、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86%(27年度は87%)と、利用者が増加しているにも関わらず安定して高い評価を得ていることから、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68%(27年度は71%)を占め、利用者が増加し、ニーズが多様化する中でも安定的な評価を得ている。トラブルを未然に防ぐため館内の巡回を行うとともに、トラブル発生時の対処法を全職員で共有し、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	利用者への情報提供	各館とも情報コーナーを設置し、区のイベントなど様々な情報を提供しているとともに、他館の行事予定表も掲示している。また、各館で作成している館だよりは区内の施設に配布しているほか、高齢者クラブや町会にも直接訪問して配布している。その他にも各館のホームページや区のお知らせを活用し、積極的な情報提供を行っていることから、前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	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92%(27年度は90%)と前年度を上回り、引き続き高い評価を得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、利用者懇談会、運営協議会で必要な設備・備品等の要望を聞き、必要かつ予算内で対応できるものについてはすぐに対応している。平成28年度は桜川のトイレにウォシュレットを設置し、勝どきでは机と椅子を新しくすることで、利用者が快適に過ごせる環境づくりに努めた。以上の点から前年度と同様4点とした。	5	4

合計得点	90(90)	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28年12月期は、8,198百万円の売上高を達成している。これは、対前年で約3%の伸びである。当期の当期純利益は201百万であり、前年の230百万円に比較して、28,793千円の減額である。増収減益であった。

財政状態について、資産、負債、純資産は減少している。当期、投資有価証券が配当されたことにより、資産、純資産は大きく減少している。

法人の長期的な財務基盤の安定性については、直近期、純資産比率は、40.7%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34.6%と前期に比べて大幅に低下した。固定資産である投資有価証券を配当したことや、同売却による固定資産の減額が影響している。経営指標は、安定し健全である。借入金比率については、借入金残高が0円である。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148.5%と、この3期100%を超えている。現金預金比率は48.1%であり、いずれも改善している。

事業の効率性を示す自己資本利益率(ROE)は直近期では、21.1%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>

- ・有給休暇取得率を上げながら効率を上げた点は評価できる。
- ・シルバー人材センターのスタッフを配置している所があって、働きたい高齢者の”場”を作っていることは、敬老館として意味があると思った。
- ・新規利用者について、目標数が700名を下回っているが、その要因を分析して、今年度以降の取り組みにいかすようにしてください。
- ・利用状況や利用者の声を活かしたサービスの充実に今後も期待。