

福祉施設の指定管理者の評価結果について

1 目 的

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

2 各施設の指定管理者及び指定期間

1 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	ライクアカデミー株式会社	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 東京都手をつなぐ育成会	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	ライクアカデミー株式会社	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	ライクアカデミー株式会社	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

※社会福祉法人東京都手をつなぐ育成会は平成30年2月1日付け法人名変更（旧法人名：社会福祉法人東京都知的障害者育成会）

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30年9月4日（火）

(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

委 員	碓 井 秀 直	経営指導員	東京商工会議所中央支部事務局次長
委 員	加 藤 恵 子	区 民 代 表	中央区民生・児童委員協議会日本橋地域主任児童委員
委 員	三 上 一 夫	区 民 代 表	社会福祉協議会体験出前講座講師ボランティア
委 員	山 本 麻実子	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	87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	ライクアカデミー(株)	86点	A+	適正
レインボーハウス明石	(社福)東京都手をつなぐ育成会	83点	A+	適正
フレンドハウス京橋		86点	A+	適正
新川児童館	(株)ポピンズ	89点	A+	適正
堀留町児童館	ライクアカデミー(株)	85点	A+	適正
佃児童館	(株)ポピンズ	86点	A+	適正
勝どき児童館	(株)グローバルキッズ	85点	A+	適正
晴海児童館	ライクアカデミー(株)	89点	A+	適正
リハポート明石	(公益社団)中央区医師会	89点	A+	適正
マイホーム新川	(社福)賛育会	91点	A+	適正
マイホームはるみ	(社福)奉優会	85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	82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:79人(H30.3.1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(当該年度最大付与日数20日)については、平均付与日数の概ね6 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、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	個人情報の取扱いをはじめとする情報セキュリティ対策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	日常清掃により施設が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	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、90.3%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、改善にも取り組んでいる。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94.4%が「満足」と回答している。ただし、「保育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	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95.6%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(89)	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30年3月期の売上高は109,283百万円で、対前年8.3%の大きな伸びである。前期に比べて8,386百万円増加した。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7,660百万円であり、前期に比して557百万円増加した。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、当期は、前期と同じ7%である。本業の稼ぐ力の効率性は同水準で推移している。

経常的な状況での成果を示す経常利益は、前期3,338百万円から、当期3,352百万円に微増している。リース債務等に係る支払利息等の営業外費用の増加が大きい。

最終的な成果である当期純利益については、前期1,342百万円から、816百万円増加し、2,158百万円である。前期には、関係会社株式評価損等の多額の特別損失497百万円の計上があったが、当期には25百万円の特別損失だけであり、当期純利益は増益であった。

貸借対照表から見える財政状態の推移は、資産、負債の増加が大きい。純資産も増加している。負債の増加により、業容が拡大している。特に、リース資産、リース債務の増加が大きく、受入入居保証金も増加している。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。

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17.6%である。前年の18.0%よりも微低下している。

投資と資金調達のバランスを見る固定長期適合率は、当期77.9%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、320.9%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>

・安定感のある運営をこれからも継続していただきたい。

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:75人 利用者数:74人(H30.3.1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	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	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(当該年度最大付与日数20日)については、平均付与日数の概ね7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
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
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	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	個人情報の取扱いをはじめとする情報セキュリティ対策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。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	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、94.6%が肯定的な意見であり、継続して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94.3%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	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、94.3%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(91)	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30年3月期の売上高は109,283百万円で、対前年8.3%の大きな伸びである。前期に比べて8,386百万円増加した。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7,660百万円であり、前期に比して557百万円増加した。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、当期は、前期と同じ7%である。本業の稼ぐ力の効率性は同水準で推移している。

経常的な状況での成果を示す経常利益は、前期3,338百万円から、当期3,352百万円に微増している。リース債務等に係る支払利息等の営業外費用の増加が大きい。

最終的な成果である当期純利益については、前期1,342百万円から、816百万円増加し、2,158百万円である。前期には、関係会社株式評価損等の多額の特別損失497百万円の計上があったが、当期には25百万円の特別損失だけであり、当期純利益は増益であった。

貸借対照表から見える財政状態の推移は、資産、負債の増加が大きい。純資産も増加している。負債の増加により、業容が拡大している。特に、リース資産、リース債務の増加が大きく、受入入居保証金も増加している。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。

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17.6%である。前年の18.0%よりも微低下している。

投資と資金調達のバランスを見る固定長期適合率は、当期77.9%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、320.9%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>

・利用者から得ている高い満足度をこれからも維持していただきたい。

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	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:88人 利用者数:88人(H30.3.1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(当該年度最大付与日数20日)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	40
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「ブランディングブック」を作成し、職員全員に周知・指導する機会を設けている。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	個人情報の取扱いをはじめとする情報セキュリティ対策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、保育室に保管せず、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毎月訪問するなど、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の実施回数を増やしており、さらなる地域への情報提供を進めていることから、前年度より1点加え5点とした。	5	5
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90.8%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100%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	CS調査では「苦情対応」に関する複数の設問項目について80.3%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	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89.4%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(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30年3月期においてサービス活動収益は大幅に伸び、1,473百万円と対前年比8.8%増で、119百万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、154百万円で、対前年で24.2%増、29,882千円増加である。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30年3月期末の資産は2,710百万円であり、対前年で381百万円増加である。主な理由は、未収補助金の計上、建設仮勘定の計上が大きい。

このことに関して、保育所施設設備整備積立金の取崩や工事代金支払い等と思われる現金預金の減少が見られる。

負債については、当期末377百万円であった。前期より10,822千円増加している。設備資金借入金の返済は進んでいる。

純資産については、当期末2,332百万円であり、保育施設設備整備積立金の取崩しが96,500千円あり減少、国庫補助金等特別積立金が219,339千円増加、次期繰越活動増減差額が247,724千円増と順調に純資産も伸び、対前年370百万円増加で、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86.06%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、84.6%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11.48%から9.9%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404.6%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＞

・地域福祉への貢献を進めており評価できる。コンプライアンスの更なる向上に期待したい。

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:69人(H30.3.1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」「主体性」「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るために、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(当該年度最大付与日数20日)については、平均付与日数の概ね6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	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「施設運営の手引き」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	個人情報の取扱いをはじめとする情報セキュリティ対策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。平成28年度に発生した食物アレルギー児への誤食事故を踏まえ、食物アレルギー対応マニュアルの徹底等について、全職員に研修を実施し、給食提供時にはチェック表・声だし確認等の徹底を継続しており、職員の意識向上も図られたため、前年度より1点加点し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、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	開園から4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。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	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、95.5%が肯定的な意見であり継続して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92.0%が「満足」と回答している。ただし、「日常の保育内容に関すること」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74.0%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88.0%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	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30年3月末の売上高は、33,712百万円であり、対前年で11.4%の伸びを達成している。当期純利益については、511百万円であり前期比13.3%の伸びである。本業の経営効率が上がり、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、200億円台で推移し当期については、21,503百万円であった。負債の当期残高については、7,227百万円であった。前期比4.7億円減少している。純資産はこの3期増加しており、当期、14,275百万円であった。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66.4%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62.6%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178.4%と健全である。

現金預金比率は、直近期21.3%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、収益力が上がり、3.58%と、前期の3.27%に比し上昇している。事業の効率性は安定している。

中央区の指定管理事業については予算の範囲内で、効率良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>

- ・危機管理対策が改善されており評価できる。
- ・地域福祉への貢献については、開園から4年経過し少しずつ交流が見られる。商業・業務系という立地環境の中、努力している様子が感じられます。

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	武田 晴彦
運営主体	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(H30.3.1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(当該年度最大付与日数20日)については、平均付与日数の概ね8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29年度は年度途中退職者等が多く見受けられるなど、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	個人情報の取扱いをはじめとする情報セキュリティ対策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。過去のアレルギー児誤食後、給食マニュアルの修正を行い、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現在も実践しており、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、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	児童館のイベントへの参加や小学校との交流など、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、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、平成29年度も引き続き高い成果を挙げていることから、前年度同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	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	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85.1%が肯定的な意見であり、継続して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88.6%が「満足」と回答している。「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64.8%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」の存在(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80.1%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

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。親会社サクセスホールディングス。

当期30年4月期の売上高は、対前年21%増の17,776百万円である。

経常的な状況における経営の成果である経常利益は1,646百万円であり、売上高経常利益率は9.3%である。最終の成果である当期純利益は、当期においては、前年の4.8倍の1,146百万円の達成であった。

財政状態については、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30年3月期については、前年比30.3%の高い伸びで成長しており、14,450百万円である。

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、親会社サクセスホールディングス株からの3,270百万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21.0%である。純資産比率は微上昇し、安定している。

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118.9%である。100%を超えているものの、前期に比し改善されている。

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、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、84.7%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75.9%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、同様に修正した流動比率については、156.7%である。

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、当期上昇して、37.8%である。事業の効率性は前年の3倍以上上昇している。

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>

- ・保育士の人員配置に関する課題を早期に解消し、働きやすい労働環境の確保を期待したい。
- ・適正な人員配置、コンプライアンス、苦情対応について、更なる向上を望む。
- ・過去のアレルギー児誤食については改善されているとのことだが、引き続き厳しく指導していただきたい。

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	小林 哲
運営主体	社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会
定員及び利用者数	入所定員 30人 利用者数 30人(H30.3.31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。また、「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中心となり、全職員を対象にロールプレイ研修やセルフチェックを定期的実施し、分析・評価を通じて改善すべき点を全体で共有している。区が随時実施した訪問調査でも、職員主体の人権擁護及び虐待防止のグループワークの実施などの取組が確認された。評価は、前年度同様の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、「サービス点検第三者委員会(オンブズマン)」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積極的に反映させている。また、個々のニーズと障害の状況に応じたサービスの提供と、すべての活動において自己選択・自己決定できる環境づくりを進め、サービス水準の維持・向上に取り組んでいる。さらに、看護師、栄養士、理学療法士等専門職の連携による健康状態に配慮した個別支援を実施するとともに、医療機関をはじめ、介護保険・高齢者福祉サービス事業所等とも連絡調整を図りながら、高齢化や重度化への適切な対応に取り組んでいる。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	「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。また、仕事と私生活の好循環化につながるよう、休暇をとりやすい環境づくりに努め、職員の休暇取得割合は4割であり、夏季休暇は全職員が取得できている。時間外労働については、シフトを柔軟に組み合わせた勤務形態の工夫を図りながら削減に努めている。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	職員の研修希望と人事考課に基づく個別研修計画を作成し、法人内、施設内の研修はもとより、費用負担を法人が行うことで外部研修にも参加しやすい環境を整えている。また、OJTでは、新任職員に対し常に主任・リーダー職員を組み合わせ、早期に業務を取得させるとともに、職員間の自主的な研修を通じて支援スキルの向上に努めている。権利擁護については、虐待防止と障害者差別解消に関する知識や意識を共有化し、利用者が安心して過ごせる虐待のない施設づくりを推進している。評価は、前年度同様の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「ひやりはっと」事例を積極的に活用している。29年度から、ヒヤリ・ハット報告書、事故報告書を、より細かい情報を収集できるような書式に改め、原因等の分析・検証を通じて未然防止・再発防止に取り組んでいる。また、利用者の健康状態を毎日の検温・血圧測定を通じて常に把握を行うとともに、嘱託医との連携を密にとりながら、一人一人に適した体調管理に取り組んでいる。評価は、前年度同様の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	事業計画は、毎年度施設長が主体となって作成しており、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ている。さらに、個別計画に基づく自己選択・自己決定を尊重した意思決定支援、虐待防止策の徹底、不当な差別の禁止、合理的配慮の実践に対して施設をあげて取り組む姿勢が見られることから、評価は、前年度同様の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、虐待防止委員会が中心となり、緊急対応ロールプレイ研修やグループワーク等を通じて、非常勤職員を含めた全職員をあげて施設の重点目標に掲げる虐待防止の徹底に取り組んでいる。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
③	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、個人情報の厳密な情報セキュリティ対策がなされている。個人ファイルに関してはすべて事務所内の施錠できる保管庫で管理し、個人情報の閲覧及び情報の更新を行う場合は施設長を通して行っている。また個人情報の取扱いに関する苦情に適切に対応するため、苦情解決責任者を定めるなど個人情報の保護に積極的に組んでいる。評価は、前年度同様の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、発生した事故案件に関しては、毎月の会議にて原因の分析・検証と再発防止に取り組んでいる。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、不審者対応訓練の実施、インフルエンザ等感染症防止にも取り組んでいる。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、前年度同様の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、生活介護の機織工房で、地域から提供を受けた不要な毛糸や布を活用するなど、経費低減の創意工夫が継続的に図られている。評価は、前年度同様の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」を遵守し、施設全体として使用済み用紙の裏面利用や両面印刷、PCや照明等の不在時の電源OFF、適切な空調温度の設定、廃棄物の分別とリサイクル、エコドライブの実施などを通じて、環境に配慮した施設運営に努めている。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ほか、隣接する明石小学校の6年生を対象に障害者理解を深める勉強会を行った。また、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、前年度同様の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。施設・設備は施設長の指導・点検をもって整理整頓され、共用部分は定期及び日常清掃により常に清潔に保たれ、良好な管理状況となっている。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	22
①	意見の把握・反映への取組	利用者の自己選択・自己決定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、定期的実施する個別・グループ面談、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」へ的確に反映させている。さらに、保護者会とのイベント共催を通じて支援体制への理解と協力を得て信頼関係を築くなど、良好な取組が伺える。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74.4%であり、主要な項目では、「職員の接遇・態度」と「利用者の気持ちを尊重した対応」が88.4%、「困ったときの職員支援」が81.8%と安定した満足度を得ている。保護者アンケートでも満足度については86.3%と、前年度より8.5ポイント高く、「信頼の出来る施設」「温かい対応に感謝」など肯定的なコメントが寄せられている。「職員の交替が早い」など課題となるコメントはあるものの、満足度が上がっていることから前年度に1点加算して4点とした。	5	4
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、利用者の権利が擁護され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意見や助言を得ている。「苦情解決第三者委員」については、保護者説明会などの周知の工夫が見られ、第三者評価利用者アンケートでの認知度が46.5%と昨年より10ポイント以上上がっているが、さらなる周知が求められるため、評価は前年度同様の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、内容を口頭で伝える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41.9%であり、「どちらともいえない」「いいえ」を合わせると53.5%と高く、さらなる工夫が求められる。このため、前年度同様の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。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81.4%、(昨年度75.6%)「気持ちを尊重した対応がされている」は88.4%(昨年度81.4%)と昨年度に比べ満足度が上がっていることから、前年度に1点加算して4点とした。	5	4
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79.1%、「事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか」では81.4%と一定の評価を得ており、今後とも施設・設備管理の維持・向上が求められる。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4

合計得点	83(81)	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、125億円、当期133億円のサービス活動収益であり、増加している。サービス活動費用については、この2期129億円、当期132億円である。本業の成果を示すサービス活動増減差額は前期赤字の△434百万円であったが、当期は黒字の31百万円である。赤字から黒字に転換している。サービス活動収益の増加が800百万円、サービス活動費用の増加が334百万円である。事務費、事業費、減価償却費の増加があり、前期大幅に増加した人件費が当期284百万円減少している。

経常増減差額は前期の大幅な赤字△410百万円から、当期58百万円に改善され、経常的な状況でも黒字の生み出せる体質に変わっている。

当期の活動の成果を示す当期活動増減差額は、赤字の△768百万円である、前期のプラス442百万円より、1,210百万円の減少である。赤字の理由は、当期において特別収益に施設整備等補助金1,809百万円が計上され、これに対応する国庫補助金等特別積立金積立額が補助金の当期受取額よりも多い2,434百万円と、その他の特別損失241百万円が特別費用に計上されていることによる。

財政状態の推移については、資産合計は12,286百万円であり、前期の13,554百万円に比して1,267百万円減少している。当期に清瀬等の建物完成があり、これに伴う補助金受取と建物代金の支払いが行われており、主に現金預金、事業未収金、建設仮勘定の減少、があり、建物増加があった。

負債は、前期末5,787百万円から当期2,836百万円に減少している。資産の減少と対応して、補助金受領後、短期運営資金借入金金の返済、建物代金等の事業未払金の支払いがおこなわれている。

純資産残高は、対前年で1,682百万円増加の9,449百万円であった。国庫補助金等特別積立金の大幅な積立が大きい。

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、30年3月期末では、76.9%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84.4%と、安定している。借入金比率は、大幅に低下し、1.6%であり、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179%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何え、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＞

- ・利用者の満足度は改善しており、評価できる。
- ・利用者の満足度において前年度より加点されている項目が2つあり努力されている様子が見られる。

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 東京都手をつなぐ育成会
定員及び利用者数	定員6名 利用者数6名 (H30.3.31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	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、法人理事会の承認を得たうえで、サービス提供を行っている。サービス管理責任者である支援ワーカーは、「事業計画」に従って、月に一度行われるスタッフ会議で、現場の世話人に対して助言・指導を行っている。平成29年度は特に、重点目標に掲げた「個別支援の充実」の取組として、業務日誌を活用し利用者の日々の心身の変化をきめ細かく把握しながらサービスの提供が行われている状況が認められた。評価は、前年度同様の5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	支援ワーカーは、「事業計画」に基づく適切なサービス水準を確保するため、定期および適宜に施設を訪問し指導・助言を行っている。また、世話人および支援員は「個別支援計画」に基づく統一的対応として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。さらに、第三者評価利用者アンケートから得られた意見や要望については、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」および「管理の基準」を遵守して、世話人や支援員を適切に配置し、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。しかしながら、有給休暇取得は、あらかじめ希望を考慮した勤務シフトを組んでいる影響もあるが、世話人で年間休暇の取得割合が3割と低くなっており、今後も施設特性を踏まえた改善が求められる。評価は前年度を1点下回る3点とした。	5	3
④	職員の資質の向上	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。平成29年度から、月に一度行われるスタッフ会議にパート職員も全員参加させ、情報の共有化と支援技術のレベルアップに取り組んだ。評価は、前年度より1点加点し5点とした。	5	5
⑤	安全対策	世話人および支援員は、日頃から利用者の心情に寄り添い日常の行動を分析して、施設内外での事故の未然防止に取り組んでいる。また、不審者の侵入防止のため、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。さらに、平成29年度から新たにヒヤリ・ハットメモに基づく会議を開き、ヒヤリ・ハットの内容と安全対策を全支援員で共有化する取組を開始した。評価は、前年度同様の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り組みがなされているため、評価は、前年度同様の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、雇用時に必ず読み合わせをしながら説明を行っている。また、支援ワーカーは世話人に対して定期研修やOJT指導を通じて、繰り返し重要性を周知している。特に法人のミッションに掲げる権利擁護については、利用者の尊厳を守り、支援の中で人権が侵害されないことがないよう、虐待防止委員会を設置するとともに、苦情に対しては、苦情解決第三者委員を交えて適切な対応を行っている。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	情報セキュリティについては、法人の「個人情報保護規程」および「情報公開・開示規程」に基づき具体的な対策を講じており、特に個人情報が含まれた書類等は、世話人の管理のもと厳重に施錠保管され、廃棄の際には必ずシュレッダーを使用している。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、責任者および担当者を定めて、厳密な取り扱いがなされている。法の趣旨に則った個人情報の保護が職員に徹底されてるため、評価は、前年度同様の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、事故等の未然防止と緊急時の対応など危機管理体制が確立している。平成29年度は、新たに共用リビングに緊急時の連絡網を掲示し初動対応の強化を図った。地震や災害への備えについては、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の実施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、前年度同様の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、節電や節水と呼びかけるポスターの掲示や日々の声かけを行い、経費削減の工夫が図られている。評価は、前年同様の4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	法人監査の評価どおり、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および資金収支計算書からは、法令およ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。良好な取り組みが安定的になされており、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	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、用紙の裏面や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対策、また、廃棄物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。良好な取り組みが継続的に行われており、評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
⑧	地域福祉への貢献	町内会に加入し、お祭りや美化活動などに参加することで、積極的に地域との交流を図っている。また、自主的に行っている施設周辺の清掃活動は、利用者と支援員全員が取り組み、施設をアピールし地域貢献を果たす機会となっている。評価は、前年度同様の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、利用者に対しても、居室の清掃と整頓を奨励し助言や指導を行っている。エレベーター等の設備についても適正な法定点検が行われており、施設・設備の管理状況は良好である。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	26
①	意見の把握・反映への取組	世話人は、定期的に利用者一人ひとりと話す機会を設け、信頼関係を築くとともに、意見や要望を最大限に尊重し、生活全般にわたり自己選択・自己決定に基づく意思決定ができるよう支援を行っている。また、利用者だけでなく、保護者の意見についても、年2回の面談を通じて、「個別支援計画」や施設運営へ反映しており、第三者評価利用者アンケートの結果において、全利用者から「利用者の不満や要望は対応されている」との回答を得ている。評価は、前年度同様の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、全利用者が「大変満足」、「満足」と回答しており、「不満」の回答はなかった。個別質問項目では14項目中、9項目で全利用者が満足としているが、「どちらとも言えない」という声も一部であることから、さらなる支援の工夫が求められる。評価は、前年度同様の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。また、第三者評価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」、「外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）にも相談できることを伝えられているか」について、全利用者から肯定する回答を得ていることから、評価は、前年度に1点加し4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	世話人は、利用者および保護者に対して、積極的な情報提供を心がけている。書面や掲示板による情報提供では、文字の大きさや色図使い、ルビを振るなどの工夫を図っている。また、利用者面談などでは、障害特性に配慮した説明を行っており、第三者評価利用者アンケートでも全利用者から「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」との回答を得ている。良好な支援が継続的に行われていることから、評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	世話人および生活支援員は、利用者の心情や意向に寄り添いながら、常に自己選択・自己決定に基づく意思を尊重した支援を行っている。施設内のプライバシーの保護や支援上の合理的配慮に対する信頼は厚く、第三者評価利用者アンケートにおいて、前回に引き続き利用者から高い評価を受けていることから、評価は、前年度同様の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。また、共用部分については毎日清掃を実施し、利用者に対しても居室の掃除や整理整頓を働きかけ、快適な居住環境の維持に努めている。第三者評価利用者アンケートでも全回答者から「グループホーム内の清掃、整理整頓は行き届いている」との評価を得ている。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4

合計得点	86(85)	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、125億円、当期133億円のサービス活動収益であり、増加している。サービス活動費用については、この2期129億円、当期132億円である。本業の成果を示すサービス活動増減差額は前期赤字の△434百万円であったが、当期は黒字の31百万円である。赤字から黒字に転換している。サービス活動収益の増加が800百万円、サービス活動費用の増加が334百万円である。事務費、事業費、減価償却費の増加があり、前期大幅に増加した人件費が当期284百万円減少している。

経常増減差額は前期の大幅な赤字△410百万円から、当期58百万円に改善され、経常的な状況でも黒字の生み出せる体質に変わっている。

当期の活動の成果を示す当期活動増減差額は、赤字の△768百万円である、前期のプラス442百万円より、1,210百万円の減少である。赤字の理由は、当期において特別収益に施設整備等補助金1,809百万円が計上され、これに対応する国庫補助金等特別積立金積立額が補助金の当期受取額よりも多い2,434百万円と、その他の特別損失241百万円が特別費用に計上されていることによる。

財政状態の推移については、資産合計は12,286百万円であり、前期の13,554百万円に比して1,267百万円減少している。当期に清瀬等の建物完成があり、これに伴う補助金受取と建物代金の支払いが行われており、主に現金預金、事業未収金、建設仮勘定の減少、があり、建物増加があった。

負債は、前期末5,787百万円から当期2,836百万円に減少している。資産の減少と対応して、補助金受領後、短期運営資金借入金の返済、建物代金等の事業未払金の支払いがおこなわれている。

純資産残高は、対前年で1,682百万円増加の9,449百万円であった。国庫補助金等特別積立金の大幅な積立が大きい。

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、30年3月期末では、76.9%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84.4%と、安定している。借入金比率は、大幅に低下し、1.6%であり、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179%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>

・苦情対応において改善が見られ、利用者からは評価されている一方、世話人と支援員の勤務ローテーション等については改善すべき点が見られる。対応策に取り組んでほしい。

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	73, 605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	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。また、異年齢交流も盛んであり、児童の社会性・自主性の育成に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	
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4割を取得し、夏季休暇も適切に取得している。こうしたことから職員の勤務環境は適切であると判断し、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いるほか、定期的に本部よりメールが配信され、入社時以降も適宜情報収集できる仕組みがある。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、不審者対応訓練を実施し、緊急時に対応できる体制を整えている。本部のリスクマネジメント室からも情報や対応方法など適宜助言を受けていることから前年度と同様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	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で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。苦情に対する第三者委員会を設置し、利用者に対しても館内掲示により情報提供を行っている。こうしたことを評価し、前年度に1点加え、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。また、パソコンからデータが持ち出しできないようにシステムで設定しており、会社全体でセキュリティ強化に努めている。こうしたことを評価し、前年度に1点加え、5点とした。	5	5
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、避難訓練も定期的の実施できている。また、ひやりはっと事例も作成されており、事故の分析検証も行われ、検証結果を職員へ周知することで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、区が実施する研修にも館長や職員が参加し、研修内容を職員間で共有している。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	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・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。本部による内部監査もあり、美観等についての指導も行われている。そのため、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。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49%、続いて「優れている」との回答が42%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60%、続いて「優れている」との回答が33%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
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」との回答が32%、「適切である」との回答が27%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」との回答が48%、続いて「優れている」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95%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
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91%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

合計得点	89(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29年12月期の売上高は、14,681百万円で、対前年119%と大きく成長している。当期純利益については、151百万円と対前年の48%の結果である。売上高増加に伴う営業費用の増加や、大きな減損損失計上の影響が大きい。

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3.8%の伸びの6,764百万円。負債は対前年1.9%の伸びの5,391百万円である。純資産については、年々増加しており当期は1,373百万円と対前年の112.4%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20.3%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、当期は57.4%である。ここ3期では、100%以下で推移し、当期は、より低くなっている。業容拡大による、固定資産への投資が純資産や固定負債の安定的な資金調達の範囲内の57.4%であり、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、当期は前期より下って42.1%である。借入金の返済が進んでいるが、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、当期178.6%と高くなっていて改善している。現金預金比率は34.3%と安定している。短期的な財務内容は、健全である。現金預金回転期間については、規模拡大に伴う営業費用月支出額も大きくなった影響で、低下している。

事業の効率性を示すROE自己資本利益率は、減損損失計上の結果、当期純利益が減少し、11%と前期の26%より低く事業の効率性は低下している。

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＞

・コンプライアンスや個人情報保護が改善され、利用者の高い満足度をこれからも維持していただきたい。

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(平成30年4月1日より吉田 枝里子)
運営主体	ライクアカデミー株式会社
定員及び利用者数	67, 180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	21
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、きめ細かな対応を行っている。こうしたことから施設の目的に沿った館運営が行われているため、前年度と同様5点とした。		5	5
②	サービス水準の確保	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(当該年度最大付与日数20日)も概ね付与日数の6割(夏季休暇含む)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。こうしたことから前年度に1点加え、4点とした。		5	4
④	職員の資質の向上	本部や都で実施される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可能な環境を整えており、会社としても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、館長が年2回全職員と面談を行い、自己の目標を設定させ職務に当たらせており、資質向上に向けた積極的な取り組み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	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、部屋ごとの職員配置状況を随時確認できるように事務室内に掲示しており、安全面の確保を図っている。また、消毒液の設置、手洗いうがいの励行ポスターを掲示するなど感染症予防のための対策を実施している。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	41
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。こうしたことから前年度と同様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事項を盛り込んだ法人のマニュアルをもとに、入社時の研修で周知するとともに、児童館においても館長自ら説明を実施している。また、本社に職員の支援相談窓口を設置し健全な就業環境維持に努めている。こうした取組みを評価し、前年度に1点加え、4点とした。	5	4
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。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においても行っている。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、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。本社よりAED講習を2年ごとに受講するよう職員にも徹底しており、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。また、購入前に館長へ相談・在庫チェックを行い、適正な購入に努めている。こうしたことから前年度と同様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、研修の実施をしているほか、利用者から集めたペットボトルを利用した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。こうしたことから前年度と同様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、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43%、続いて「優れている」との回答が39%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49%、続いて「優れている」との回答が37%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、「特に優れている」との回答が32%、続いて「適切である」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」との回答が43%、続いて「適切である」との回答が29%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」との回答が55%、続いて「優れている」との回答が35%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」との回答が45%、続いて「優れている」との回答が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	85(83)	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㈱の連結対象になっている。親会社サクセスホールディングス。

当期30年4月期の売上高は、対前年21%増の17,776百万円である。

経常的な状況における経営の成果である経常利益は1,646百万円であり、売上高経常利益率は9.3%である。最終の成果である当期純利益は、当期においては、前年の4.8倍の1,146百万円の達成であった。

財政状態については、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30年3月期については、前年比30.3%の高い伸びで成長しており、14,450百万円である。

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、親会社サクセスホールディングス㈱からの3,270百万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21.0%である。純資産比率は微上昇し、安定している。

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118.9%である。100%を超えているものの、前期に比し改善されている。

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、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、84.7%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75.9%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、同様に修正した流動比率については、156.7%である。

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、当期上昇して、37.8%である。事業の効率性は前年の3倍以上上昇している。

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>

- ・苦情対応が改善されて、利用者の満足度がさらに高まることを期待したい。
- ・適正な人員配置、コンプライアンスの向上は評価できる。

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	61,890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う ・家庭、学校、地域、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	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。学童クラブ保護者との面談記録も児童票と一緒に保管されており、きめ細かな対応を行っている。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5	
②	サービス水準の確保	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4割を超える取得率となっており、また、夏季休暇も適切に取得している。こうしたことから職員の勤務環境は適切であると判断し、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いるほか、定期的に本部よりメールが配信され、入社時以降も適宜情報収集できる仕組みがある。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回巡回を行い安全確保に努めている。不審者対策においても実践形式で訓練を実施し、警察からの助言・指導も受けており、安全管理体制の見直しを図っている。また、本部のリスクマネジメント室からも情報や対応方法など適宜助言を受けていることから前年度と同様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	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。苦情に対する第三者委員会を設置し、利用者に対しても館内掲示により情報提供を行っている。こうしたことを評価し、前年度に1点加え、4点とした。	5	4	
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、パソコンからデータが持ち出しできないようにシステムで設定しており、会社全体でセキュリティ強化に努めている。こうしたことを評価し、前年度に1点加え、5点とした。	5	5	
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。また、購入前に館長へ相談・在庫チェックを行い、適正な購入に努めている。こうしたことから前年度と同様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、児童用にわかりやすくした環境方針を掲示したり、児童が作成した節電・節水表示を掲載するなど、職員だけでなく、利用者も環境意識を高めてもらうように積極的に取り組んでいる。こうしたことから昨年度と同様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から前年度と同様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。本部による内部監査もあり、美観等についての指導も行われている。そのため、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。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	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、「特に優れている」との回答が45%、続いて「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%、続いて「優れている」との回答が35%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」との回答が38%、続いて「特に優れている」との回答が32%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、「優れている」との回答が38%、続いて「適切である」との回答が32%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」との回答が56%、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」との回答が38%、続いて「適切である」が32%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	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29年12月期の売上高は、14,681百万円で、対前年119%と大きく成長している。当期純利益については、151百万円と対前年の48%の結果である。売上高増加に伴う営業費用の増加や、大きな減損損失計上の影響が大きい。

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3.8%の伸びの6,764百万円。負債は対前年1.9%の伸びの5,391百万円である。純資産については、年々増加しており当期は1,373百万円と対前年の112.4%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20.3%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、当期は57.4%である。ここ3期では、100%以下で推移し、当期は、より低くなっている。業容拡大による、固定資産への投資が純資産や固定負債の安定的な資金調達の範囲内の57.4%であり、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、当期は前期より下って42.1%である。借入金の返済が進んでいるが、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、当期178.6%と高くなっていて改善している。現金預金比率は34.3%と安定している。短期的な財務内容は、健全である。現金預金回転期間については、規模拡大に伴う営業費用月支出額も大きくなった影響で、低下している。

事業の効率性を示すROE自己資本利益率は、減損損失計上の結果、当期純利益が減少し、11%と前期の26%より低く事業の効率性は低下している。

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>

・コンプライアンスや個人情報保護が向上し、地域交流に成果をあげており、これからも継続していただきたい。

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	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	105,908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	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、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。利用者も増加しており、目的に沿ったサービスが提供できていることが伺える。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5	
②	サービス水準の確保	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、利用者アンケートにおける意見・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4割以上を取得しており、夏季休暇も適切に取得している。こうしたことから職員の勤務環境は適切であると判断し、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、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前年度と同様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最終退館者は鍵を持ち帰らないよう暗証番号付きのキーボックスで管理し、紛失のリスクを軽減している。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、前年度と同様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置しており、コンプライアンスの高さが伺える。こうした取組を踏まえ、前年度に1点加え、4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報管理に関する社内規定が整備されており、個人情報の保管キャビネットの施錠やUSBメモリへの書き込みを禁止するなど、館長が中心となって個人情報管理に関し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、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、緊急時の役割分担や災害備蓄品に関するリストも整備されており、施設全体での避難訓練なども定期的の実施されている。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、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、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。敬老館の方とも毎月交流を図るなど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	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、「特に優れている」と「優れている」がともに38%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44%、続いて「優れている」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」との回答が35%、続いて「特に優れている」と「優れている」との回答がともに27%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、「優れている」との回答が33%、続いて「適切である」との回答が32%、「特に優れている」との回答が27%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」との回答が53%、続いて「優れている」との回答が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
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」との回答が39%、続いて「優れている」との回答が35%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	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

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、12,807百万円で対前年約1.3倍と大きく成長している。
当期純利益については、対前年の46%である633百万円である。業容拡大に伴う営業費用の増加が大きく、減損損失の影響がある。大幅な増収と減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、負債共に、対前年20%増の13,413百万円と9,960百万円であった。純資産についても年々増加しており当期は3,453百万円と対前年約1.2倍の伸びであった。
当期においては、業容の急拡大はあるものの、当期純利益は、前年の約半分の633百万円であり、収益力の低下がみられる。前年までのような高い事業の効率性は確保できなかったものの、バランスある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、当期微上昇して、25.7%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、99.1%であった。ここ2期100%以内である。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、借入金比率は高く、当期は、47.5%である。引き続き、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、前々期39.7%であったが、当期は104.1%にまで改善している。当期の現金預金比率は8.2%であり、引き続き8%台である。長期的、短期的経営指標は改善するものの、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が必要である。
事業の効率性を示すROE自己資本利益率は、前期は48.8%であったが、当期18.3%に低下している。低下したものの、10%以上のROEが保持されており、事業の効率性は確保されている。
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、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>

・今後とも利用者数増加にあわせた適正な人員配置に期待したい。

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(平成30年4月1日より中津原 功)
運営主体	ライクアカデミー株式会社
定員及び利用者数	100, 829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	21
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、きめ細かな対応を行っている。こうしたことから施設の目的に沿った館運営が行われているため、前年度と同様5点とした。		5	5
②	サービス水準の確保	職務別研修や児童福祉に関する専門研修などの研修において、館長が計画的に職員に参加を促し、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(当該年度最大付与日数20日)も概ね付与日数の6割(夏季休暇含む)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4点とした。		5	4
④	職員の資質の向上	本部や都で実施される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可能な環境を整えており、会社としても研修費用の助成や服務上の配慮など職員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。また、おはじきなど誤飲の危険性のあるものは、毎日数の点検を行っており、きめ細かな対策を講じている。その他にも児童福祉施設の事故事例を用いた職場内研修も実施していることから、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	年間計画に従い、各事業について館長が部門リーダーを指揮しながら、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	コンプライアンスに関する事項を盛り込んだ法人のマニュアルをもとに、入社時の研修で周知するとともに、児童館においても館長自ら説明を実施している。また、本社に職員の支援相談窓口を設置し、健全な就業環境維持に努めている。こうした取組みを評価し、前年度に1点加え、4点とした。	5	4
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努めていることから、前年度に1点加え、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。また、購入前に館長へ相談・在庫チェックを行い、適正な購入に努めている。こうしたことから前年度と同様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。また、児童用にわかりやすくした環境方針を掲示したり、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晴海総合高校、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	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42%、続いて「優れている」との回答が39%という結果であった。こうしたことから前年度を1点下回る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56%、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「適切である」との回答がそれぞれ33%、「優れている」との回答が31%という結果となった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4	
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」との回答が40%、続いて「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	
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59%、続いて「優れている」との回答が29%という結果であった。また、自由意見欄でも職員への感謝の言葉が多かったことから、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」との回答が57%、続いて「優れている」との回答が30%という結果であった。また、施設の清潔さを評価する意見が数多くあったことから前年度と同様5点とした。	5	5	

合計得点	89(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㈱の連結対象になっている。親会社サクセスホールディングス。

当期30年4月期の売上高は、対前年21%増の17,776百万円である。

経常的な状況における経営の成果である経常利益は1,646百万円であり、売上高経常利益率は9.3%である。最終の成果である当期純利益は、当期においては、前年の4.8倍の1,146百万円の達成であった。

財政状態については、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30年3月期については、前年比30.3%の高い伸びで成長しており、14,450百万円である。

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、親会社サクセスホールディングス㈱からの3,270百万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21.0%である。純資産比率は微上昇し、安定している。

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118.9%である。100%を超えているものの、前期に比し改善されている。

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、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、84.7%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75.9%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、同様に修正した流動比率については、156.7%である。

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、当期上昇して、37.8%である。事業の効率性は前年の3倍以上上昇している。

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＞

・コンプライアンスや個人情報保護が改善され、利用者の高い満足度をこれからも維持していただきたい。

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	高地 刀志行
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:77.1%、短期入所:40.5%、通所リハ:66.9%
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。特に在宅復帰に向け、充実したリハビリ体制で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にするため、退所前から各協力機関と連携するとともに、併設のショートステイや通所リハビリテーション事業と組み合わせ支援するなど、計画的かつ継続的な支援を行っている。平成29年度の在宅復帰率も65%と高水準であるため、前年度と同様5点とした。		5	5
②	サービス水準の確保	研修計画に基づき、施設内研修の充実及び外部研修へ参加しやすい体制整備を行い、積極的に受講させている。研修で得た知識や日常業務での気づき、その他施設内の情報など職員間で共有すべき情報は、毎日行われる職場ミーティングに加え、平成29年度から導入した情報共有システムによって、迅速かつ確実に全職員で共有されているため、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、有給休暇とは別に夏期(3日間)・冬期(6日間)の連続休暇を設定している。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3割弱であるため、前年度と同様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たり、適宜活動発表会を開催し、委員会に属さない職員も含め、施設全体で情報共有できる体制になっている。また、たん吸引等を行える「認定特定行為業務従事者」が前年度の4名から、平成29年度は6名となるなど、引き続き職員の資質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
⑤	安全対策	ひやりはつとや事故については、小さいあざ等を発見した場合であっても、当日中に詳細な報告書を作成し、速やかな職場ミーティングの実施を徹底している。その記録は全職員に周知するとともに、必ず利用者の家族まで報告し、情報の共有化と再発防止に努めている。また、誤薬を防ぐため、新たにチェック方法を強化するなど更なる安全対策の充実に努めているため、前年度と同様5点とした。		5	5

2 事業運営				45	39
①	事業計画に沿った運営	事業計画では、「重大事故の撲滅と苦情件数ゼロ」等、いくつかの重点課題を掲げ取り組んでいる。平成29年度の利用率は、入所85%、通所75%を目標として設定していたが、入所77.1%、通所66.9%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	区施設として、法令遵守は施設運営の基本で守るべき行動規範という認識に基づき、採用時における研修・指導や、入職後の研修機会を通じて、職員一人ひとりに周知徹底している。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努めているため、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、派遣職員受入時にも誓約書をとるなど、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、個人記録は施錠可能なキャビネット内に保管され、適正に管理されている。サービスステーション内に置かれている個人情報は、周辺を通行する人が目視できないように、PC画面の向きを工夫したり、個人ごとのサービス一覧表に常時カバーをかぶせるなど、更なる工夫が見られた。このため、前年度を1点上回る5点とした。	5	5	
④	危機管理体制	感染症対策として、インフルエンザについては、予防接種に加え、新型にも対応できる物品を常備しているなど充実している。また、年2回の総合防災訓練を実施し、利用者・職員の3日分の備蓄品の管理・保管を行っているほか、緊急時の避難誘導の際には消防士など外部の人にも利用者ごとの移動能力がわかる表示になってい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をとり、検討している。また、定期継続購入品や委託費等については、年度更新時に価格交渉を行ったり、派遣職員を採用する場合に支払う移籍料も過剰に支払うことがないよう支払方法を交渉するなど経費削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	公認会計士の指導や、法人の実施する会計監査を毎月受け、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	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、間引き消灯、空調機の設定温度厳守のほか、エコドライブを効果的に実施するため、あらかじめ送迎時の順路を精査し、利用者によりルートや配車の変更を実施するなど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、近隣の看護大学の高齢者介護実習について、受入れ先として毎年対応しているほか、薬科大学学生の受入れ、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、即時対応しているほか、劣化により修繕が必要となる可能性が高い設備については、委託業者とバックアップ契約を結び、設備機能が停止しないような体勢づくりをしている。また、居室担当は、車いす等の備品や機械を定期的にチェックし、清掃するなど介護用品等を適正に整備・管理しているため、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60%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10%、「満足」が90%で回答者全員が満足と回答し、このほか「献立や食事介助など食事に満足している」、「施設生活でくつろげる」といった個別設問についても、回答者全員が満足と回答し、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、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、前年度と同様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のほか、小さいあざ等の軽微な発見についても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いる。第三者評価のアンケート調査では60%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」、「職員の接遇・態度は適切」、「利用者の気持ちを尊重した対応がされている」と全員が回答し、高い評価を得ているため、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、各設備について、管理・清掃を担当する職員を置き、施設の良い環境作りに取り組んでいる。このほか、居室担当職員も、曜日を決めてこまめにシーツ交換を行うなど、積極的に清潔な環境の保持に取り組んでいる。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、高い評価を得ているため、前年度と同様5点とした。	5	5

合計得点	89(88)	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30年3月期も安定して増加している。当期の経常収益は1,793百万円であった。当期経常増減額は47,066千円で、事業費増加の影響で、前期よりも7,994千円減少している。当期末の一般正味財産期末残高については614,798千円であり、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、対前年比で、当期末資産は918百万円で、66百万円増加、負債は303百万円で、19百万円増加、正味財産は614百万円で増加が47百万円である。現金預金、建物取得資産が増加し、毎年の増益が正味財産の増加として表れている。

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67.0%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、47.1%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>

・利用者の満足度が高い一方、利用率が高まっておらず、改善に期待したい。

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(93.53%)、短期入所:8名(92.5%) 通所介護:40名(88.4%)、認知症通所介護:12名(81.8%)
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	事業計画は施設長が主体となって、経営会議・スタッフ会議を経て策定し、全職員に配布している。計画に沿って事業を進めるだけでなく、四半期ごとに計画の進捗の確認や見直しを行い、改善を図っている。また、各利用者の全体像が把握できる「介護手順表」をカンファレンスごとに見直しており、その内容を電子データで確認できるので、一人ひとりに合ったサービスをよりの確かつ迅速に提供することができている。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	研修は、施設内外ともに充実しており、法人としてサービス水準の向上に力を入れている。施設外研修では、研修への受講を促進させるために、研修受講料を貸与し、3年間勤務を継続すると免除にしている。また、各フロアへのご意見箱の設置や利用者懇談会、家族懇談会等により、利用者や利用者家族からの意見や要望を把握する環境を整えている。よって、前年度同様4点とした。	5	4	
③	適正な人員配置	適正な職員配置を維持するために、積極的に求人活動を行い、国の基準以上の配置を満たしている。法人内部で採用計画が策定されるが、非常勤や派遣職員は適宜採用できるように施設長に人事権が付与されている。また、有給(当該年度最大付与日数20日)の取得率は、全体で概ね5割となっている。さらに、有給とは別に年間で総休日数は約125日と多く、働きやすい環境が整えられている。よって、前年度同様4点とした。	5	4	
④	職員の資質の向上	施設内に23種類の委員会・会議体があり、その内容を全職員に発信することにより、随時必要な知識を得ることができている。特に教育研修委員会は、職員採用時研修を担っており、それぞれのスキル習得状況を把握し、各々に合った研修を実施し確実に個人の成長につなげている。施設独自の取り組みとしては、個別に短期的・長期的な目標を設定し、資格の取得や知識の蓄積等職員の成長を促している。よって、前年度同様4点とした。	5	4	
⑤	安全対策	事故防止委員会にて、事故やひやりはっこの原因や対策を検討し業務改善につなげている。平成29年度においては、ひやりはっこの内容を電子媒体で共有できるようになり、他フロアのものについても迅速に確認できるようになった。また、毎年法人の医療事故専門看護師が各施設を巡回し、危険を予知することで事故防止を図っている。事故件数は前年度(8件)を1件下回る7件であった。よって、前年度同様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	平成29年度から大規模改修工事が始まり、居ながら工事であったが、施設長のリーダーシップのもと、利用者の安全性や利便性を第一に考えて施設運営にあたり、改修工事による施設運営への影響を最小限に留めることができた。その結果、利用率に着目すると、前年度比で特養や短期入所はほぼ横ばいであり、一般デイはむしろ上昇しており、9割弱という高水準であった。よって、前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	コンプライアンスについては、採用時研修に加え、法人の危機管理委員会において、コンプライアンスの規定を設けており職員全員に周知している。また、有事の際は、法人の顧問弁護士に相談できる体制が整っており、その指導を受けて適切な対応を取っている。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	個人情報の取扱いに関しては、マイナンバー制度導入等、法人全体で随時規定を改正している。個人情報保護に関する研修は施設内外で実施しており、法令順守の意識を高めている。 施設内では、鍵のついたキャビネットに個人ファイルを保存することやシュレッダーでの書類廃棄及び電子媒体での個人情報取扱い制限の強化など対策に力を入れている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	災害時対応マニュアルは、緊急時即座に対応できるよう手順が明瞭に作成されている。さらに緊急事例ごとに対応マニュアルを作成しており、いざれも簡潔にまとめられている。災害に対する備蓄品は、国の方針で最低3日分用意するよう周知されているが、5日分を保管している。 また、11月に疥癬が発症したが、感染対策委員会を毎日開催し関係機関と連絡を密に取り、必要備品を早急に揃え適切に対応した結果、感染の拡大を防いだ。2月にはインフルエンザの発症者も出たが、迅速に対応し感染を最小限に留めることができた。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	職員に対する節電・節水についての意識啓発を継続して行った結果、平成29年度は、11%削減となった前年度からさらに3%光熱水費を削減することができた。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑥	適切な収支	平成29年度は特養、通所ともに大規模改修中にもかかわらず高い利用率を維持することができた。そのため、収入について予算よりも決算額が大幅に上回った。支出においては、適正な人員配置を保つため予算を上回る部分があったが、全体で見ると予算内で適切に執行している。その結果、平成29年度の全体収支は黒字で終わることができた。よって、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	中央区環境マネジメントシステムに関する研修を4月に実施し、シフト等の関係上受講できなかった職員に対しては、後日資料を回覧している。管理課が中心となり、照明や空調の管理、可能な範囲での節電・節水を徹底している。特にゴミの分別においては、地下のゴミ倉庫室で再度分別し混入がないように徹底している。また、用紙も裏面利用や両面印刷を徹底し、適正に利用している。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	平成29年度は近隣の保育園や法人内保育園と交流したり、鉄砲洲公園の盆踊り等地域事業に参加した。また、平成29年度から始まった大規模改修工事や天候不順により地域交流のイベントが減少したが、通所事業では地域連携委員会を設けて、ボランティア入門講座や交流会を開催するなど地域との交流を促進する環境を整えている。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・設備の保守点検は業者に委託して法令に基づき適切に行われている。施設職員により、歩行器や車いすの点検を毎月実施するほか、離床センサーやトレースコールの点検も毎日継続して実施している。 また、大規模改修に伴い不用物品の整理を積極的に進めた一方で、ベッドや機械浴槽等の備品の更新も行った。よって、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	月1回の利用者懇談会や年2回の家族懇談会等により利用者や家族からの意見を把握し、食事の献立や行事計画等利用者の生活に関わる細やかな要望について可能な範囲で対応した。その他、家族のケースカンファレンスへの参加を促し、要望に沿った個別ケアプランを作成している。 また、法人として「看取り」に力を入れており、終末期の介護について家族の意向に沿った対応に努めている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	第三者評価では、特養の利用者アンケートで88.9%、家族アンケートで91.1%の方が「満足」または「大変満足」と回答している。通所介護のアンケートでは、100%が「満足」または「大変満足」と回答しており、大規模改修工事中により、食堂や設備等の利用に制限がある中、職員間の連携や工夫により、高いサービス水準を維持することができた。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。よって、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
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。改修に伴う生活環境の変化についても、随時情報提供を行い利用者及び家族の理解を得られるよう努め、受けた意見については誠実に対応した。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	月間予定表等チラシの送付や利用者懇談会の開催、館内放送等を用いて定期あるいは随時に情報提供をしている。有事の際は、家族に連絡したり記録に残したりと臨機応変に対応している。また、法人で年に5回、施設で年に3回機関紙を発行しており、行事など利用者の生活に関わる情報等を掲載している。 大規模改修に関するお知らせは、施設の機関紙や施設の入り口に工程表及び当日の作業範囲図を掲示することで周知している。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	第三者評価の利用者アンケートでは、「困ったときに必要な介助があるか」や「職員の言葉遣いや態度等は適切か」という項目において、特養はどちらも100%が「はい」と回答しており、通所はそれぞれ85%、87%が「はい」と回答している。自由回答欄では、「信頼感がもてる」や「丁寧に対応してくれる」等前向きな意見が多く見られた。また、大規模改修工事により、浴槽の一部が使用できない期間についても、運用方法を工夫して公平に事故なく入浴サービスを提供できるよう努めた。よって、前年度同様5点とした。	5	5
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、「清潔で整理された空間になっているか」という項目において、特養は100%、通所は82%が「はい」と回答している。自由回答欄では「いつもきれいになっている」などの意見が多く見られた。また、大規模改修工事により、入居者の生活環境にも影響が生じる中、環境整備委員会を中心に「生活感、清潔感があるあたたかな環境」づくりに励み、良好な生活スペースを保つことができた。よって、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

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、12,760百万円、対前年220百万円増加であった。これに対応するサービス活動費用は、対前年154百万円増の、12,786百万円である。

サービス活動の成果を示す、サービス活動増減差額は△25百万円である。人件費の大幅な増加、事業費の増加があり赤字の結果がでている。前期は△91百万円であったが、前期よりも、赤字幅が65百万円小さくなっている。

法人の経常的な経営の成果を示す経常増減差額は当期赤字の△21百万円であった。前期の△80百万円に比べて、赤字が59百万円減少している。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△130百万円である。前期の△41百万円から、赤字幅は89百万円大きくなっている。固定資産売却処分損の34百万円、その他の特別損失89百万円の影響が大きく、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は、前期と比べて、資産については805百万円増加の16203百万円、負債は1,077百万円増加の6,349百万円、純資産は272百万円減少の9,854百万円である。設備資金借入金等の増加が大きい。

現金預金の482百万円増加、基本財産の134百万円増加、財政安定化積立資産の128百万円の増加がある。負債については、設備資金借入金442百万円、長期運営資金借入金609百万円の増加が大きい。

純資産については減益であったことから、272百万円の減少である。

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30年3月期は60.8%で、改善し安定している。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91.3%と前年よりも低下し、改善している。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、運営資金借入金の増加が大きく、前期20.5%から、当期26.0%に上昇している。長期的財務内容を示す経営指標は、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、前期の118.4%から、当期182.4%に改善し、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>

・利用者の満足度も高く、安定感のある運営をこれからも継続していただきたい。

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(91.2%)、短期入所11名(104.6%)、 一般型通所介護40名(70.6%)、認知症対応型12名(61.8%)
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カ月間。

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	21
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にかなった運営ができています。事業計画は、施設長が主体となって策定し、4月の家族会で説明をしている。きめ細やかなサービスを提供するため、一人ひとりのアセスメント表を作成し個別性のあるケアを推進している。アセスメント表は電子媒体で確認することができ、迅速なサービス提供につなげている。また、主任以上の職員が参加する施設会議を毎月開催することにより、計画の見直しや改善の機会を設けている。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	平成29年度は、各事業に関わるマニュアルの新規作成・見直しを行い、サービスの質の向上を図った。新マニュアルを職員全員に配布し、勉強会及び研修を実施した。 また、ご意見箱の設置や家族懇談会、利用者からの聞き取り等により利用者や家族からの意見をサービス提供に反映させている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	国が定めた配置基準は満たしており、その上で平成29年度は職員配置の改善に尽力した。10月に副施設長を配置し、介護課長を1名増員した。さらに介護員の常勤換算値は年度末時点で49.5人となり、前年同月比で13.5人増加した。また、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割である。シフト面では、平成30年3月から夜間帯に「ショート夜勤」という新しい勤務形態を設けて夜勤職員の負担軽減につなげている。よって、前年度を1点上回る4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	施設内研修では、接遇・サービスマナー向上のための研修を多く取り入れ、苦情の低減や利用者との良好な関係構築に努めた。研修は非常勤を含め全員が受講できる体制を整えている。平成29年度から職員の介護技術の評価については、各実技ごとに評価できるようにした。また、法人研修では、職種別研修や職層別研修が充実しており、受講促進のため、研修費や交通費を支給している。よって、前年度を1点上回る4点とした。	5	4
⑤	安全対策	施設として平成29年度に最も力を入れて取り組んだことが事故防止であった。2カ月に1度だったリスクマネジメント委員会を毎月開催に変更した。さらに11月からは、外部の専門家に施設のリスクマネジメントへの業務支援を依頼して、事故やひやりはっとの検証から対策まで指摘や助言を受けて改善を図った。その結果、事故件数は10件であり前年度(11件)よりも減少したが、2月にインフルエンザの集団感染が発生したため、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	施設長が主体となって作成した事業計画は、職員全員に周知され、計画に沿って適切に運営ができた。特養利用率は91.2%、短期入所利用率は104.6%と軒並み好調であり、通所利用率は70.6%とほぼ横ばいであった。職員配置も法定基準を上回っており、かつ、平成29年度は組織体制の強化も図った。また、季節ごとの行事も計画通り開催できている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	コンプライアンスに関する研修は採用時研修に加えて、さらに現任職員に対して、施設内研修を実施している。また、法人ではコンプライアンス委員会を設置しており、法人内外の監査や事故、苦情等の報告に対する協議結果を周知するなど法令違反等の未然防止に努めている。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	法人の個人情報保護規定を施設内に掲示している。施設内研修は、多くの職員が受講できるように年2回実施している。個人情報保護対策としては、個人ファイルの施錠管理を始めとして、ノートパソコンの使用禁止、パスワードの設定、職層ごとの閲覧・使用制限等の対策が採られている。さらに、介護記録の開示等第三者への情報提供は同意書が必要であり、原則本人以外には開示されないこととなっている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	緊急時マニュアルを各フロアに掲示し職員全員がその場所を把握している。平成29年度は、実践的な離脱防止訓練を実施した。さらに11月の総合防災訓練では、臨港消防から昨年度よりもよい連携が取れていたとの評価を受けた。備蓄品は3日分を確保している。また、平成29年度から外部記憶媒体に関する規定を変更しており、法人登録済みのものだけを使用可能とすることで情報漏えい防止に努めている。よって、前年度を1点上回る4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	毎月収支の確認を行い、購入物品について複数の見積もりを取り、金額や量の見直しをしている。平成29年度の下期に法人全体の取り組みとして、おむつの種類を変更した結果、経費削減とゴミの削減につながった。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	特養及び短期入所は利用率を高水準で維持した結果、収入が支出を上回り黒字の運営ができた。一方で、通所は利用率が伸び悩んだ結果、人件費等の支出が収入を大きく上回り赤字運営となったため、施設全体では赤字となったが、収支差額は前年度とほぼ同様であった。よって、前年度同様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き、節水の徹底やゴミの分別・リサイクル、用紙の適正利用ができている。通所の送迎では、エコドライブを徹底しており、ドライブレコーダーの搭載やアイドリングストップの実施、送迎ルートの効率化等の対策ができている。中央監視と連絡を取り合い、空調管理やライトダウンキャンペーン等を実施している。しかし、施設内の倉庫整理等により、ゴミの排出量が前年度より大幅に増加しており、リユース等による削減努力が必要である。よって、前年度を1点下回る4点とした。	5	4
⑧	地域福祉への貢献	中学校や保育園と毎月のように交流行事があり、世代間交流ができるといふ複合施設の長所を存分に活かしている。さらに、介護者教室やはるみサポーター倶楽部、はるみテラス等積極的に地域の福祉拠点としての役割を果たしている。平成29年度からは社協主催の「ボッチャ体験」への参加や小中学生の「福祉体験合宿」の受入を実施した。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	設備管理は、中央監視に配置された区の委託業者と連携して適切に行われている。毎月打合せを行う他、随時連絡を取り合い設備不良がないよう努めている。また、環境整備委員会において車椅子やベッドの在庫管理を実施し、各フロアの備品の種類及び数量、そして各利用者が何を使用しているか随時把握できるようになった。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	平成29年度から家族懇談会を毎月開催し、より家族とのコミュニケーションが取れる環境を整えた。他にも利用者懇談会やご意見箱等を設けてより多くの意見を吸収できるようにしている。意見もただ受けるだけではなく、Q&Aの形で回答を掲示することにより意見や要望に応える姿勢を示している。よって、前年度同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	第三者評価結果によると、「総合的な満足度」という項目において、特養は回答者全員が「大変満足」または「満足」と評価している。短期入所は、回答者の97%が「大変満足」または「満足」と評価している。通所は、回答者の94%が「大変満足」または「満足」と評価しており、各サービスにおいて昨年度より評価が上がっているため、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
③	苦情対応	施設内に「苦情・要望の受付(窓口)」を設置している。平成29年度は、施設の組織体制を強化させたり、業務支援の一環としてリスクマネジメント委員会に参加している外部の専門家と相談しながら対応したことで、苦情件数は減少した。しかし、平成29年度も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するケースがみられた。よって、前年度同様3点とした。	5	3
④	利用者への情報提供	平成29年度から家族懇談会の頻度を年2回から毎月開催に増やした。また、家族懇談会の案内やサービス経過記録、行事の案内等を家族に毎月送付している。さらに、新広報紙「はるミックス」を年4回発行し利用者や家族、地域への情報提供を強化した。よって、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
⑤	利用者への対応	外出委員会において、毎月外出行事を企画している。好立地を活かして普段とは異なる食事や娯楽で気分転換を促している。季節行事も数多くあり、行事食も提供している。また、第三者評価の利用者アンケートでは、「体調が悪くなったときの職員の対応は信頼できるか」及び「職員はプライバシーを守ってくれているか」という項目について、特養の回答者全員が「はい」と回答している。また「職員はあなたの気持ちを大切にしながら対応してくれるか」という項目について、回答者の85%が「はい」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において、特養では回答者全員が、また通所では回答者の93%が「清潔で整理された空間になっている」と評価しており、利用者が快適に生活できていると言える。また、委託業者や施設職員による清掃だけでなく、感染対策チェックリストを各フロアに配置し、スポンジや石鹸等の消耗品の管理も徹底している。よって、前年度同様4点とした。	5	4

合計得点	85(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、8,004百万円である。対前年比で5.5%の伸びを示し、当期418百万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、7,882百万円であった。前期よりも490百万円増加している。人件費が前期よりも339百万円増加の5,370百万円、事業費が40百万円増加の1,126百万円、事務費が110百万円増加の1,203百万円等である。

サービス活動増減差額は前期254百万円であったが、当期は181百万円で、△72百万円落ち込んでいる。売上高の拡大はあったが、人件費等の増加により、事業の成果は当期下がり、事業の効率が低下している。

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183百万円であった。当期の最終の成果である当期活動増減差額は、183百万円を達成している。経常的な状況での成果、最終の成果共に黒字の結果を出している。対前期では、73%であった。

財政状態の推移は、当期、資産は9,657百万円で、221百万円増加、負債は4,089百万円で99百万円の増加、純資産は5,568百万円で122百万円増加している。

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。現金預金、建設仮勘定、の増加、事業未払金、設備資金借入金の増加が大きい。賞与引当金、退職給付引当金も増加している。

法人の長期的な財務基盤の安定性については、純資産比率は、当期は、57.5%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85.0%である。100%以下であり、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27.4%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、195.6%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>

- ・前年より大幅に改善が図られており、評価できる。
- ・苦情対応において改善すべき点があるため、今後の対応が望まれる。

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	東京都中央区日本橋堀留町1-1-1
施設長	十川 夏樹（平成29年10月から森 拓一郎）
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)60名 利用率 72.4%
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期目)

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント				配点	得点
1 サービスの提供				25	19
①	目的に沿ったサービス提供	通所介護事業の基本方針に則り、安全第一を心がけながら、自立支援を目指している。利用者に対しては、家庭訪問を行った上で一人一人のアセスメントシートを作成し、きめ細かなサービス提供を行っている。また、アクティビティについても、常に新しい企画を検討し、季節感や地域との交流も大切にしている。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	法人によるマニュアルの整備が進んでおり、業務の標準化に努めている。また、毎日行われる夕礼では、マニュアルの活用や見直しが行われるほか、スタッフ同士がそれぞれの提案をノートに書いて共有し、お互いに学びあう仕組みを通じて、サービス向上に努めている。利用者の意見についても、家族からの要望・相談や、年1回の顧客満足度調査を通じて把握に努め、集めた利用者の声を迅速に反映できるよう取り組んでいる。よって、前年度同様4点とした。	5	4	
③	適正な人員配置	法人からの提案に則り、利用者2.9人に対し、職員1人の手厚い配置を行っている。また、職員の有給(当該年度最大付与日数20日)の取得率が概ね7割であるほか、勤務のシフトの改善を通じて時間外労働の縮減に取り組むなど、働きやすい環境の整備が進んでいる。その他、職員に欠員が出た場合でも、法人が運営する他の事業所から人員が補充される仕組みがある。よって、前年度同様4点とした。	5	4	
④	職員の資質の向上	月1回の業務ミーティングを利用して、家族ケアからリスク管理まで、様々な研修を行っている。ミーティングの内容は管理者がコメントを付けた上で記録され、情報共有と振り返りが行われる仕組みになっている。また、法人が開催する外部研修にも参加している。一方で、各職員の研修の受講状況や理解度の把握、実技チェックにおいて引き続き改善の努力が必要である。よって、前年度同様3点とした。	5	3	
⑤	安全対策	「職員一丸となって安全を最優先する」を基本方針として、安全対策に取り組んでいる。特に送迎については、昨年度までは一部の送迎車において運転手一人の送迎が行われていたが、今年度から全て運転手と添乗職員の2名体制での送迎を開始し、より安全な送迎ができるようになった。また、設備や備品については、定期的に点検を行っている。車椅子の点検では担当を決めて月1回実施し、その記録を管理者が確認している。一方、ひやりはつとについては基準の明確化など引き続き改善する必要がある。よって、前年度同様3点とした。	5	3	

2 事業運営			45	36
①	事業計画に沿った運営	事業計画は、管理者と職員の話し合いを通じて作成されている。平成29年度の事業計画では、アクティビティのマンネリ化防止を重点課題として挙げ、実際に職員がそれぞれの得意分野を活かし、新しい企画を複数実現することができた。一方、平成29年度の利用率は74.9%を目標として設定していたが、実際の利用率は72.4%に留まったため、前年度を1点下回る4点とした。	5	4
②	コンプライアンス	法人内にコンプライアンス委員会が設置されており、法人全体でコンプライアンス遵守の取り組みが行われている。施設では年1回、コンプライアンスの研修を行っており、職員の意識向上を図っている。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	年1回、個人情報保護に関する確認テストがあり、各職員の理解度が点数化されるようになっている。また、パソコンはパスワードによって管理され、個人情報のファイルは鍵付きのキャビネットで保管するなど、個人情報保護の取組を継続して行っている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	防災訓練を年2回実施しており、エレベーターが使えない状況を想定し、階段を使った避難経路の確認も行っている。また、災害時の備蓄品は利用者、職員合わせて3日分を確保している。一方、緊急連絡先の更新が行われておらず、AEDや消火器の設置場所についても周知徹底が必要である。よって、前年度を1点下回る3点とした。	5	3
⑤	経費低減の取組	利用者退出後のデイルームの消灯や、こまめな節水を通じて経費の削減を図っている。また、食器消毒保管庫を省エネ型のものに更新することで、光熱費の削減にも取り組んでいる。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	面接や訪問を重視しながら電話やFAXも利用し、新規利用者の獲得を図っている。しかし、利用率及び介護報酬の収入は前年度から減少しており、今後も改善の努力が必要である。よって、前年度を1点下回る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	ゴミの分別の徹底や、コピー用紙の裏面利用を積極的に行っている。送迎においてはアイドリングを行わないなど管理者が職員にエコドライブを心がけるよう指示を行っており、送迎ルート最適化も行っている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	毎月、地域の保育園から園児の訪問があり、利用者との交流を行っているほか、中学生による職場体験も受け入れている。また、アクティビティでは地域のボランティアが年間を通じて参加するなど、様々な形で地域の人々との交流を図っている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	法人内の事業所間で相互に清掃状況等をチェック、指摘する仕組みが設けられており、環境美化への意識向上が図られている。実際に、保管が必要な文書の法人倉庫への移動が行われ、施設の整理整頓が進んだ。よって、前年度を1点上回る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	おやつの満足度アンケートの実施や、施設入口へのご意見箱の設置を通じて利用者の意見の収集に努めている。こうして集められた要望や意見は迅速に反映されており、第三者評価アンケートの自由記述欄にも「無理なお願いも聞いていただけて、本当に助かってます」という意見が見られた。よって、前年度同様4点とした。	5	4	
②	利用者満足度	第三者評価において利用者の88%が施設のサービスに「大変満足」又は「満足」と回答するなど、高い評価を得ている。特に職員の対応への評価が高く、自由記述欄においても「本人、家族の思いを踏まえた的確なアドバイス、臨機応変な対応は有難い」などの好意的な意見が見られた。よって、前年度同様5点とした。	5	5	
③	苦情対応	苦情・相談の窓口を重要事項説明書に明記しており、苦情等が発生した際は法人とも連携しながら早期解決に努めている。また、必要に応じて管理者自らが誠意を持って対応しており、他の職員の模範となっている。よって、前年度同様5点とした。	5	5	
④	利用者への情報提供	利用者の状況は連絡ノートに記録し、日常と少しでも違う様子があれば家族に伝える体制がとられている。また、広報紙「ほりどめだより」を毎月発行し、写真を多用した紙面で日々の活動をいきいきと伝える工夫を行っている。その他、居宅介護支援事業所に対しても毎月モニタリング報告書を持参の上、情報交換を行い、個々のサービスに役立てている。よって、前年度同様4点とした。	5	4	
⑤	利用者への対応	第三者評価のアンケートにおいて、「職員は利用者の気持ちを大切にしながら対応しているか」「職員の態度や言葉遣いは適切か」といった設問には9割以上の方が「はい」と回答しており、高いサービス水準を維持している。また、自由記述欄でも「毎回やさしく接して頂き感謝している」など職員の対応への良好な意見が複数見られた。よって、前年度同様5点とした。	5	5	
⑥	施設・設備の管理状況	第三者評価のアンケートにおいて、「事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか」という設問に対し、回答者の76%が「はい」と答えている。トイレや浴室は業者によって毎日清掃が行われており、清潔に保たれている。平成29年度は水道の水あか除去も行われ、より快適に水周りを使用できるようになった。よって、前年度同様4点とした。	5	4	

合計得点	82(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30年3月期については、売上高、利益ともに増加している。当期の売上高は、243,588百万円、当期純利益は、3,300百万円である。大幅なコスト削減を進め、売上総利益については、2,457百万円増加、販売費一般管理費242百万円コスト削減している。

連結グループでも同様に増収、税金等調整前当期純利益までは、大幅増益の結果が出ている。当期連結売上高283,767百万円、連結税金等調整前当期純利益2,845百万円、連結当期純利益854百万円である。利益が上がったこと等により、税金支払額等が増加し当期純利益は前期比549百万円減額している。

貸借対照表から見る当期30年3月期の親会社単体の財政状態は、資産が1,967百万円減少し148,872百万円、負債が3,881百万円減少し106,035百万円、純資産が1,915百万円増加して42,837百万円である。借入金の返済が進んでいる。

法人の財務基盤の健全性については、純資産比率が、28.8%と前期に比べ、上昇している。投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合率については、101.3%と、100%をわずかに超えているが、改善されている。

借入金比率は借入金の返済が進んでいることもあり21.8%と低下している。長期的な財務基盤の健全性は良くなっている。

短期的な指標については、流動比率は当期98.2%とわずかに100%に満たないが対前期よりも改善され、営業キャッシュフローはここ3期プラスで推移し当期増加している。

短期、長期の経営指標はともに改善している。

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>

- ・安全対策や危機管理体制に留意するとともに、かつ利用率を高める取り組みを期待したい。
- ・職員の資質の向上、安全対策については改善すべき内容が明らかなので、今後の努力が望まれる。

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 吉岡達生 浜町敬老館 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(39,860人)、浜町(37,308人)、勝どき(50,309人)合計 127,477人/29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	21
①	目的に沿ったサービス提供	年間の事業計画や目標は、統括館長や各館の館長、法人の担当者が主体となって策定している。また、館独自の目標も定め、朝礼や夕礼等で職員と共有を図っている。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。敬老館の利用目的の大多数を占める講座は、4,388回(前年度4,183回)実施し、延べ参加者数も69,803名(前年度64,253名)と増加している。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	利用者からの意見を積極的に聴き、業務に取り入れるため、様々な取り組みを行っている。毎年利用者アンケートを実施しているほか、館内にご意見箱を設置し、意見を収集している。また、年3回行われる運営協議会では利用者代表も交えて直接意見を聞く場を設け、受けた意見を講座の運営等に反映している。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に開催し、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	前月中に職員・スタッフの予定を確認してから翌月のスケジュールを組むことにより、週休2日以上が実現されており、また、おおむね希望通りの日に有給休暇を取得することができている。平成29年度中に新規で付与された有給休暇に対する取得率は、平均で9割以上と高いものになっており、繰越上限を超えて有給が残った職員はいなかった。勝どきにて職員に欠員が生じた際は、シルバー人材センターの会員を配置することによって人員不足を補った。また、他2館は共に入浴管理を主に行うスタッフをシルバー人材センターの会員を配置することで、業務の効率化を実践している。ただ、浜町で職員に欠員が生じた際の人員補填にやや迅速さが欠けていたため、前年度から1点下回る4点とした。	5	4	
④	職員の資質の向上	入社1年目の職員には基礎研修として接遇を学ぶ機会を設けている。館長研修を年3回行っており、平成29年度はハラスメント、ファーストエイド(救急対応)についてセミナーを実施した。また、館長研修の中では、各施設での高齢者対応等に関する課題を持ち寄ってグループワークを実施し、問題や解決方法を共有している。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、朝礼や夕礼の際に情報が共有されている。以上の点から、前年度と同様4点とした。	5	4	
⑤	安全対策	館ごとにそれぞれ実態に合った見回りチェックリストや運営日誌を作成し、館内の巡回や確認をこまめに行っている。特に浴室に関しては最低でも30分ごとに声かけを行い確認するほか、入浴者が1人になった際や体調が気になる入浴者がいた場合は、確認の頻度を増やす等の状況に応じた細やかな対応を行っている。館内の各鍵はキーボックスや記録簿を用いて適切に管理するよう職員間で共有し、徹底している。また、平成29年度から障害者及び認知症の利用者への対応マニュアルを作成し、利用者の安全に配慮した対応を行っている。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	事業計画は、職員に周知徹底されており、計画に沿った運営が行われている。平成29年度の延利用者数は127,477名（前年度123,484名）と3,993人増加したものの、利用者目標数である130,000名には及ばなかった。また新規登録者数は591名（前年度638名）と減少しており、新規利用者目標数である950名を下回った。以上のことから、前年度と同様4点とした。	5	4
②	コンプライアンス	法人の定める倫理基準やコンプライアンスチェック、社内ホットライン、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、社外にも企業倫理ホットラインを設け、各館の事務所内にポスターを掲示し、職員が相談しやすい環境を整えている。さらに年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	法改正等に合わせて個人情報保護に関するテキストを更新し、職員に配布している。テキストの内容を元に年1回職員全員に対して個人情報保護法や条例に関するテストを実施している。また、館長会でも個人情報の管理等に対する情報の共有を図っている。個人情報管理台帳を作成し、帳票ごとに保管場所や保存年限、保管期間後の処理などを管理している。情報セキュリティの面では、パソコンのパスワードを半年に1回変更する、壁やパソコンにメール誤送信注意のポスター・シールを貼って注意を促す等の対応をとって管理に努めている。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を作成し、緊急連絡網は事務所内に掲示している。避難経路についても館内の各所に掲示している。避難訓練は年2回実施しており、内1回は利用者参加型の訓練を実施している。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報告書を法人本部に提出しており、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度冊子としてまとめられ、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
⑤	経費低減の取組	こまめな消灯や蛍光灯の間引き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等して、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	月ごとに各館の支出見込みや実績、経理伝票を法人本部と共有し、事業計画に基づいた適正な支出が行われているか管理する体制がとられている。また、年2回の社内監査が実施されるとともに、本部の財務担当者及び外部の税理士が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	平成29年度もゴーヤや朝顔を栽培して日差しを防ぐグリーンカーテンを実施し、夏場に室温が上昇しないよう努めた。また、利用者が不要なものを持ち寄って再利用するリサイクルデーも前年度に引き続き開催している。また、紙コップをつぶしやすい材質に変える等、ごみの抑制を意識した取組も見られた。コピー用紙の裏面使用や両面印刷の実践を徹底するなど、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着実に実行されている。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	平成29年度から新たに孤立防止・生きがい推進担当を設け、町会・自治会や高齢者クラブ、通いの場等を通じた地域との活動が増加した。区内の児童館や小学校、保育園等との異世代交流についても、ふれあい給食や出前講座、イベントなどを通じて定期的に行っている。講座の講師には利用者や元気高齢者人材バンクのボランティアを活用し、区民の活躍の場にもなっている。また、しばらく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	協定書に基づき、館内の日常清掃や各種保守点検等、施設・設備の管理を適切に行っている。備品や講座等で利用する道具についても、棚や倉庫に整然と収納されており、館内は整理整頓されている。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	28
①	意見の把握・反映への取組	利用者の意見は、各館に設置されているご意見箱や毎年実施している利用者アンケート、運営協議会、利用者懇談会を通じて把握している。ご意見箱に寄せられた意見に対しては、職員で対応を協議し、回答や対応状況を館内に掲示している。平成29年度は利用者の意見や要望をもとに、講座運営方法の変更(事前予約不要の講座を増やす、人気講座のクラス数を増やす等)やカラオケマシンの更新を行った。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84%(前年度は86%)と、利用者が増加し、ニーズが多様化する中でも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」が前年度同様全体の68%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。ご意見箱に寄せられた意見については、職員で対応を検討した上で、館内に掲示し、周知を図っている。トラブルを未然に防ぐため、館内の巡回や声かけをまめに行っており、話を聞く姿勢やすばやい対応に好意的な意見が多かった。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	ホームページについて、デザインやレイアウトをリニューアルし、またブログの更新の頻度を上げる等、閲覧者がより利用しやすくなるよう改善を行っている。町会・自治会への掲示板・回覧板依頼数は、掲示板56ヶ所(前年度21ヶ所)、回覧板225部(前年度45部)と飛躍的に増加した。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。通いの場や高齢者クラブへの行事予定の定期的な配布等の積極的な情報提供を行っていることを考慮し、前年度から1点上回る5点とした。	5	5
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89%(前年度は92%)と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29年度は、浜町で館内のレイアウト変更、勝どきでカラオケマシンの更新を行うことで、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29年12月期は、8,442百万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183百万であり、前年の201百万円に比較して、18百万円の減額である。増収減益であった。

財政状態について、資産、負債、純資産は増加している。

法人の長期的な財務基盤の安定性については、直近期、純資産比率は、42.3%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29.9%と前期に比べて低下し改善している。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、158.3%と、この3期100%を超えている。現金預金比率は53.0%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、16.7%と、前期よりも低下するも、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＞

- ・利用者の満足度が高く、安定感のある運営をこれからも継続していただきたい。
- ・運営協議会や利用者懇談会等を行うことにより、利用者サービスの向上が見られます。