

福祉施設の指定管理者の評価結果について

1 目 的

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

2 各施設の指定管理者及び指定期間

1 7 施設 1 2 指定管理者

対 象 施 設	指 定 管 理 者	指 定 期 間
①八丁堀保育園	株式会社 ベネッセスタイルケア	平成26年4月1日 ～令和6年3月31日
②堀留町保育園		平成23年1月1日 ～令和2年3月31日
③十思保育園	社会福祉法人清香会	平成31年4月1日 ～令和11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 ～令和5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 ～令和4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 ～令和6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 ～令和6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 ～令和7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 ～令和7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 ～令和7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 ～令和4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31年4月1日 ～令和6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 ～令和3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 ～令和7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 ～令和3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 ～令和4年3月31日

3 評価方法

(1) 一次評価

ア 所管課による評価

各施設の所管課が、「福祉サービス第三者評価」、「事業者事業実績報告書」等の客観的な事実の確認をもって、公の施設として適正かつ効率的な運営や利用者の立場に立った運営がなされているかを評価し、文書等の資料で把握しきれない点については、現地調査及び施設管理者、職員へのヒアリング調査によって事実関係を補完し評価した。

なお、評価項目・評価基準については「別紙1」のとおり。

イ 財務評価

公認会計士が、経営母体の財務状況を決算書等により評価した。

(2) 二次評価

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

4 評価委員会

(1) 開催日

令和元年8月26日（月）

(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	徳 堂 康 彦	区 民 代 表	中央区民生・児童委員協議会京橋地域主任児童委員
委 員	箕 輪 慎	区 民 代 表	社会福祉協議会登録ボランティア団体 傾聴ボランティアグループ うさぎの会代表
委 員	大 橋 まつ枝	区 民 代 表	介護相談員
委 員	田 中 智 彦	区 職 員	福祉保健部長
委 員	吉 田 和 子	区 職 員	高齢者施策推進室長
委 員	山 本 光 昭	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		90点	A+	適正
十思保育園	(社福)清香会	88点	A+	適正
京橋こども園	(株)小学館集英社プロダクション	89点	A+	適正
晴海こども園	ライクアカデミー(株)	87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	84点	A+	適正
フレンドハウス京橋		87点	A+	適正
新川児童館	(株)ポピンズ	91点	A+	適正
堀留町児童館	ライクアカデミー(株)	86点	A+	適正
佃児童館	(株)ポピンズ	88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	92点	A+	適正
マイホームはるみ	(社福)奉優会	84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)	91点	A+	適正

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

6 評価結果の公開・活用

評価結果については区のホームページで公開するとともに、各施設の指定管理者に通知し、改善する必要があるものについては今後の運営に反映するよう求める。

評価項目・評価基準

1 評価項目

分 類	評 価 項 目
1 サービスの提供	①目的に沿ったサービスの提供 ②サービス水準の確保 ③適正な人員配置 ④職員の資質の向上 ⑤安全対策
2 事業運営	①事業計画に沿った運営 ②コンプライアンス ③個人情報保護の管理等 ④危機管理体制 ⑤経費低減の取組 ⑥適切な収支 ⑦中央区環境マネジメントシステムの実行 ⑧地域福祉への貢献 ⑨施設・設備の管理状況
3 利用者の満足度	①意見の把握・反映への取組 ②利用者満足度 ③苦情対応 ④利用者への情報提供 ⑤利用者への対応 ⑥施設・設備の管理状況

2 評価基準

(1) 評価項目の評価点

各評価項目の評価点は以下のとおり「5段階評価」とする。

5：特に優れている

4：優れている

3：適切である

2：努力が必要である

1：改善すべき点がある

(2) 評価ランク（総合評価）

各評価項目の評価点の合計得点に基づき次の5つのランクで表す。

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

福祉施設における指定管理者の評価表

① 八丁堀保育園

1 概要

施設名	中央区立八丁堀保育園
所在地	中央区八丁堀4-5-10
施設長	千葉 小夜
運営主体	株式会社ベネッセスタイルケア
定員及び利用者数	定員:79人 利用者数:76人(H31.3.1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。社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適正な執行がされている。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	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、88.7%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。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85.3%が「満足」と回答している。ただし、「戸外活動や保護者への報告・伝達」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。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84.1%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	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31年3月期の売上高は113,868百万円で、対前年4.2%の伸びである。前期に比べて4,585百万円増加した。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10,065百万円であり、前期に比して2,405百万円増加した。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、当期において8.84%である。本業の稼ぐ力の効率性は上昇している。前期は、7%であった。

経常的な状況での成果を示す経常利益は、前期3,352百万円から、5,548百万円に増加した。1.66倍であり、大きく成長している。

最終的な成果である当期純利益については、前期2,158百万円から、1,263百万円増加し、3,421百万円である。当期純利益は大きく増加、最終的な稼ぐ力を示す当期純利益率は、前年の1.97%から、当期3%にまで伸びている。

貸借対照表から見える財政状態の推移は、資産、負債の増加が大きい。純資産も増加しているが、負債の増加により、業容の拡大、設備投資等の拡大を図っている。特に、リース債務の増加によるリース資産の取得が大きい。有形固定資産の84%がリースである。また、当社は金融機関等からの借入金は0円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。当期については、受入入居保証金は前期に比して減少している。

法人の長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は当期、17.7%である。前年は、17.6%であり、安定している。

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78.9%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。前期77.9%であった。

短期的な財務内容の安全性を示す流動比率は、当期336.5%である。前期320.9%から15.6%上昇している。短期的な財務内容は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>

- これからも高レベルのサービスの維持に期待したい。
- 利用者から高い評価を得ている。
- 安全衛生基準やアレルギー等に対して必要なマニュアルが整備され、リスクマネジメント委員会を設置し実践していて安全面に配慮しているので、評価できる。
- 保護者からの意見や苦情に対してきちんとした対応が見られるので、継続してほしい。

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	長谷川 清乃
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:78人 利用者数:78人(H31.3.1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、職員会議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	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。社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適正な執行がされている。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	近隣の児童館と共に地域の祭の参加や高齢者在宅サービスセンターとの行事など、地域との交流を図っている。保育士への相談や親同士の交流ができる、「保育園であそぼう!」を月1回開催し地域の子育て世帯を支援している。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	日常清掃により施設が常に清潔な状態に保たれている。安全に配慮した備品等を設置している。施設設備等の点検は、保健センターが実施しているが、園としても日常点検を朝夕行っている。備品等の劣化・故障が発生した場合は速やかに区に報告している。以上の状況から、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度				30	26
①	意見の把握・反映への取組	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、81.9%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、改善にも取り組んでいる。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85.3%が「満足」と回答している。「遊びや活動の際の環境設定や保護者への報告・伝達」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61.2%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が、「外部機関による相談窓口があること存在を知らなかった」という意見も多かったため、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	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、84.1%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	90(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31年3月期の売上高は113,868百万円で、対前年4.2%の伸びである。前期に比べて4,585百万円増加した。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10,065百万円であり、前期に比して2,405百万円増加した。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、当期において8.84%である。本業の稼ぐ力の効率性は上昇している。前期は、7%であった。

経常的な状況での成果を示す経常利益は、前期3,352百万円から、5,548百万円に増加した。1.66倍であり、大きく成長している。

最終的な成果である当期純利益については、前期2,158百万円から、1,263百万円増加し、3,421百万円である。当期純利益は大きく増加、最終的な稼ぐ力を示す当期純利益率は、前年の1.97%から、当期3%にまで伸びている。

貸借対照表から見える財政状態の推移は、資産、負債の増加が大きい。純資産も増加しているが、負債の増加により、業容の拡大、設備投資等の拡大を図っている。特に、リース債務の増加によるリース資産の取得が大きい。有形固定資産の84%がリースである。また、当社は金融機関等からの借入金は0円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。当期については、受入入居保証金は前期に比して減少している。

法人の長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は、当期17.7%である。前年は、17.6%であり、安定している。

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78.9%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。前期77.9%であった。

短期的な財務内容の安全性を示す流動比率は、当期336.5%である。前期320.9%から15.6%上昇している。短期的な財務内容は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>

- ・苦情対応で「外部機関による相談窓口があること存在を知らなかった」という意見があったので、改善を図ってほしい。
- ・利用者から高い評価を得ている。
- ・施設が常に清潔な状態で保たれていて、利用者の満足度も高いので評価できる。

③ 十思保育園

1 概要

施設名	中央区立十思保育園
所在地	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:91人 利用者数:90人(H31.3.1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。平成31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	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。社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適正な執行がされている。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継続して実施していることから、前年度同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	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	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、93.2%が肯定的な意見であり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、改善に取り組んでおり、継続して高い評価を得ていることから前年度を1点上回る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100%が「満足」と回答している。「相談に対する柔軟な対応」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79.0%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88.1%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	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

保育事業専門の当法人は、当期31年3月期においてサービス活動収益は大幅に伸び、1,635百万円と対前年比11%増で、161百万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、155百万円で、対前年で0.9%増、1,410千円増加である。増収であったが、人件費、事務費等のサービス活動費用の増加が大きく微増益であった。

貸借対照表から見える財政状態の推移は、当期31年3月期末の資産は2,825百万円であり、対前年で115百万円増加である。主な増加として新規開設園にかかわる基本財産の増加、現金預金の増加があった。

負債については、当期末361百万円であった。前期より15,993千円減少している。設備資金借入金の返済が進み、負債は減少した。

純資産については、当期末2,464百万円である。その他の積立金の増加が大きく、対前年131百万円増加、順調に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87.22%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、87.66%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9.9%から8.7%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345.9%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>

・利用者の満足度が100%で高い評価を得ており、施設が常に清潔な状態に保たれているところ、安全にも配慮しているところなど評価できる。

・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ところは維持してもらいたい。

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(H31.3.1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	職員の資質の向上	人権擁護や接遇に関する研修を入社時とその後法人研修として実施している。法人の規模を活かして研修の体系を整備し、個々の経験や能力に応じて保育の専門性を高める研修や職層別の研修など様々な研修を受講させており、職員の育成に力を入れている。園長は、積極的にリーダー研修に参加するとともに、職員研修の成果をレポートや発表等で共有化させることで、次の研修計画や研修内容に生かしている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑤	安全対策	事故発生時の対応やアレルギー等の必要なマニュアルが整備されている。園内の安全管理について、職員会議やクラス単位で点検・検討する機会を設けて事故を未然に防ぐよう体制をとっている。また、平成27年度から法人として、安全委員会を立ち上げ、各園から職員を選出し、年数回事例検証等を実施している。鍵の管理は、別室のキャビネット内に保管し、鍵を持ち出す際は黒板に記載させるなど管理者や管理方法が明確になっている。職員会議の中で、事故防止策をテーマとした勉強会を開催し情報共有している。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5

2 事業運営			45	39
①	事業計画に沿った運営	事業計画に必要事項が網羅され、それをもとに綿密な個別の計画(育児指導、行事計画等)を作成し実践している。計画の作成に当たっては職員から意見を聴取するとともに、作成された計画は職員会議や園長面接等により職員全員に周知徹底されている。事業計画や個別の計画についてPDCAサイクルにより評価・見直しを行っている。以上の状況から、前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	法人のマニュアルとして、コンプライアンスに関する事項を盛り込んだ「施設運営の手引き」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。社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適正な執行がされている。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。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、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
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5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	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、85.7%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96.7%が「満足」と回答している。「相談に対する柔軟な対応」等更なる向上を望む意見があるものの、平成28年度から継続して高い評価を得ていることを踏まえ、前年度を1点上回る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77.5%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	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90.0%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(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31年3月末の売上高は、34,628百万円であり、対前年で2.7%の伸びを達成している。当期純利益について31年3月期は、営業費用、特別損失の増加が大きく、69百万円であった。前期の当期純利益は511百万円であったので、対前年442百万円の減少である。収益力が落ちている。

財政状態については、資産はこの3期、200億円台で推移し31年3月期については、21,008百万円であった。対前年で495百万円減少している。負債の31年3月期残高については、6,693百万円であった。前期比534百万円減少している。純資産はこの3期増加しており、当期14,315百万円で、対前年40百万円の微増であった。資産、負債が共に減少し、純資産が微増している。

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68.14%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59.82%と前年に比して更に健全になっている。借入金については、残高が0円である。

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191.23%と健全である。

現金預金比率は、直近期20.2%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下がり、0.48%と、前期の3.58%に比し大幅に下がっている。事業の効率性は低下している。営業費用の増加と特別損失の増加があり、当期純利益が大きく減少したことにより、事業の効率性は低下している。事業の効率性は下がったが、財務の安全性は保たれている。

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

- ・総合的な満足度が高く評価できる。
- ・利用者から高い評価を得ており、継続してほしい。
- ・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されているところが評価できる。

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:149人(H31.3.1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	22
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7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たが、平成30年度は年度途中退職者等も少なく、職員配置において適正であると確認できたので前年度を1点上回る4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	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。社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適正な執行がされている。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、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年度から参加者が大幅に伸び、平成30年度も継続して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	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、88.0%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89.1%が「満足」と回答している。「戸外活動や保護者への報告・伝達」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61.4%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78.4%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

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。

31年4月期の売上高については、20,534百万円と対前年15.5%の伸びで、2,758百万円増加している。経常的な状況における経営の成果である経常利益は1,807百万円であり、売上高経常利益率は8.8%である。最終の成果である当期純利益は、当期1,342百万円、対前年17.1%の伸びで、196百万円増加であった。増収増益であった。

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31年4月期については、前年比22.8%増の高い成長の17,742百万円である。

負債についても業容の拡大に伴い増加しており、当期13,370百万円である。

当期においても、親会社ライクキッズネクスト株からの5,520百万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1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1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24.6%である。純資産比率は上昇し、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129.3%である。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、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し、当比率を修正すると、81.3%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67.4%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、196.8%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、当期低下して、30.7%である。低下したものの、引き続き30%以上の高い事業の効率性を保っている。

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＞

- ・苦情対応で「外部機関による相談窓口があること存在を知らなかった」という意見があったので、改善を図ってほしい。
- ・人員配置が改善され、働きやすい環境になったので今後に期待したい。
- ・常に施設が清潔な状態で保たれているところ、安全に配慮した備品等を設置しているところが評価できる。
- ・苦情対応のアンケート結果が気になるので、要望等にも対応してより高い満足度となることを期待したい。

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 (H31.3.31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、個々のニーズや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利用者が自己選択・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、ワーク・ライフ・バランスの環境づくりを推進し、年次休暇の平均取得日数は8.8日であり、休暇の取得割合は44%となっている。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、新たに新人職員の基本業務の育成において、習得度評価を導入し、2カ月、3カ月、6カ月、1年後の振り返りの機会を設定した。また、リーダー層が職員情報に基づく育成方法を共有することで確実に業務取得できる体制とした。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り、ヒヤリ・ハット報告書による、原因等の分析・検証を通じて未然防止・再発防止に取り組むとともに、支援ソフトやボードを使用した申し送り事項の確実な伝達を行っている。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。平成30年度は「安全・安心なサービスの提供」「利用者の高齢化に対する予防支援の実施」「施設全体の支援力向上」を重点目標に掲げ、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、定期的セルフチェックの実施を通じて、非常勤職員を含めた全職員をあげて人権擁護及び虐待防止の徹底に取り組んでいる。また、社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適正に執行されている。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	「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施錠できる保管庫で管理し、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。また個人情報の取り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ており、昨年度の苦情の申し出は0件であった。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、毎月の会議で原因の分析・検証を行い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)、震災や火災等を想定した定期避難訓練、不審者対策、インフルエンザ等感染症防止対策において各種マニュアルを定期的に見直し、対応力の強化に取り組んでいる。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配置するとともに、職層に応じた人事考課制度により適正な職員年齢構成を維持しながら人件費の抑制等に努めている。また、施設全体で光熱水費の管理を徹底し、会議の際にはスライドを活用し紙類等消耗品、印刷物の削減を進めているほか、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。平成30年度は3年に一度の中央区EMSの実施監査が行われ、エコ活動の取組が評価された。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委員としての参加や中央区社会福祉法人連絡会の活動を通じ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」は毎年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	区との「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	23
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、定期的実施する保護者会、個別・グループ面談などを通じて、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、良好な取組がうかがえる。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75.0%であり、主要な項目では、「困ったときの職員支援」「利用者の気持ちを大切にしてお対応」が92.5%、「身の回りの設備は安心」「生活スペースは清潔」が90.0%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70.3%と、前年度より16.0ポイントは下がったものの、「笑顔で親切に対応してくれている」「日々の支援はとても信頼できるもので本当に感謝している」など肯定的なコメントが寄せられている。しかし、「職員の入退社が多い気がする」「利用者の身支度(服装、髪型)などに注意を払ってもらいたい」など課題となるコメントもあることから、引き続き努力と工夫が求められる。前年度同様の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、保護者説明会などでスライドを使用し周知の工夫を図ったが、第三者評価利用者アンケートでの認知度が45.0%と昨年より1.5ポイント下がっており、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。こうした取組により、第三者評価利用者アンケートでは、「サービス内容や計画に関する説明はわかりやすい」という評価が上がり55.0%(昨年度41.9%)となった。今後も満足度向上のため、さらなる工夫が求められる。評価は前年度同様の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一人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92.5%、(昨年度81.4%)「気持ちを尊重した対応がされている」が92.5%(昨年度88.4%)と昨年度に比べ満足度が大幅に上がっているため、評価は、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	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」「事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか」の質問に対して、共に「はい」が90.0%の評価を得ている。しかし、一部では、トイレが汚いとの意見もあり、今後さらなる施設・設備の維持・管理の向上が求められる。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4

合計得点	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

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、前期133億円、当期137億円のサービス活動収益であり、403百万円増加している。サービス活動費用については、この2期、前期132億円、当期134.6億円である。本業の成果を示すサービス活動増減差額は前期の31百万円から、当期249百万円と8倍に増加している。サービス活動収益の増加が大きく、人件費等のサービス活動費用の増加をまかない、サービス活動増減差額は、プラスの成果を出している。

経常増減差額は前期58百万円から当期274百万円に改善され、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当期848百万円であり、前期の赤字の△768百万円から、大きく黒字転換している。前期の大幅な赤字の理由は、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受取額よりも多い2,434百万円あったこと、また、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から前期の当期活動増減差額は赤字であった。

財政状態の推移については、資産合計は13,008百万円であり、前期の12,286百万円に比して721百万円増加している。前期の清瀬建物の完成により、その他の固定資産から基本財産中の建物へ約24億円が振替増加、現金預金、未収補助金が増加している。

負債は、前期末2,836百万円から、2,862百万円に微増している。退職給付引当金等増加した。

純資産残高は、前期9,449百万円から、当期10,145百万円に696百万円増加している。当期活動増減差額が大きくプラスになり、次期繰越活動増減差額が増加している。

法人の長期的な財務基盤の安定性を示す指標である純資産比率は、安定して高い比率を保っており、31年3月期末では、78.0%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79.1%と、安定している。借入金比率は、大幅に低下し、1.2%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211.4%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うかがえ、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>

- ・利用者への対応では評価があがっているものの、「身支度などの注意を払ってもらいたい」やトイレが汚いという意見があるので、改善してほしい。
- ・利用者への対応に大幅な満足度改善が見られる。利用者への情報提供へも期待したい。
- ・安全対策が評価できる。利用者の対応もしっかりされていて、評価できる。
- ・利用者の満足度は高いので、保護者への対応も向上させてほしい。

⑦ 知的障害者グループホーム「フレンドハウス京橋」

1 概要

施設名	中央区立知的障害者グループホーム「フレンドハウス京橋」
所在地	中央区京橋2-6-7
施設長	牧野 隆行
運営主体	社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会
定員及び利用者数	定員6名 利用者数6名 (H31.3.31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	22
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30年度は、特に重点目標に掲げた「個別支援の充実」、「利用者の多様な社会参加」について、個別のモニタリング・アセスメントに基づき、日々の就労に伴う支援や余暇活動等のための外出支援を関係機関との連携を強化しながら取り組んだ。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、定期及び適宜に施設を訪問し指導・助言を行っている。また、世話人及び支援員は「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。平成30年度は、スタッフ会議へのパート職員の参加に加え、新たに作成した利用者一人一人のチェック表による支援情報の共有化を図り、支援の継続性と水準の確保に取り組んだ。評価は、前年度を1点上回る5点とした。		5	5
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、有給休暇の取得割合は、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り、昨年度同様に低く、世話人で23.1%となっている。取得率向上の取組としては、新たに夜間勤務にも対応できる週20時間以上勤務可能なパート職員の採用(平成30年度募集)に取り組んだ。評価は前年度同様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30年度から、新たに苦情解決第三者委員やバックアップ施設であるレインボーハウス明石の施設長の定期的な訪問を通じて、客観的な視点から利用者の意向を踏まえた支援方法のアドバイスを受ける機会を設けた。評価は、前年度同様の5点とした。		5	5
⑤	安全対策	世話人及び支援員は、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。平成30年度は、引き続き日々のヒヤリ・ハットの情報に基づき全職員で安全対策に取り組むとともに、施設主催の行事等での外出の際は、支援員を加配し安全に移動できる体制を整えた。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。事業計画が求める運営が良好に行われ、達成水準を十分満たしているため、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、一人一人の人権と意思を尊重した支援を重視し、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。また、社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適正な執行がされている。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」及び「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、外部への提供が必要などときには、必ず本人に明示し同意を得ている。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、責任者及び担当者を定めて、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いるため、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。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の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。また、加齢に伴う身体機能の低下に対応するため、医療機関との連携を密にして個別のアドバイスに基づく支援力の向上に取り組んでいる。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、節電や節水を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。良好な取組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。良好な取組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、お祭りや毎月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「利用者の気持ちを尊重した対応がなされている」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	利用者の主体的な意向を尊重する支援とともに、意見や要望を言いやすい環境づくりを通じて、第三者評価利用者アンケートの満足度は高い。第三者評価利用者アンケートの総合的な満足度は、利用者1名以外は「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、「主体的な活動が尊重されているか」に対し「どちらとも言えない」という声も一部あったが、14項目中、9項目で全利用者が満足としている。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置し、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」は全員、「外部の苦情窓口（行政や第三者委員等）に相談できることを伝えられているか」は1名を除き多くの利用者から肯定する回答を得ている。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	世話人は、利用者及び保護者に対して、積極的な情報提供を心がけている。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は、1名を除く多くの利用者から「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。引き続き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	世話人及び生活支援員は、利用者一人一人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、昨年度に引き続き全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昨年度に引き続き全回答者から「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	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

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、前期133億円、当期137億円のサービス活動収益であり、403百万円増加している。サービス活動費用については、この2期、前期132億円、当期134.6億円である。本業の成果を示すサービス活動増減差額は前期の31百万円から、当期249百万円と8倍に増加している。サービス活動収益の増加が大きく、人件費等のサービス活動費用の増加をまかない、サービス活動増減差額は、プラスの成果を出している。

経常増減差額は前期58百万円から当期274百万円に改善され、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当期848百万円であり、前期の赤字の△768百万円から、大きく黒字転換している。前期の大幅な赤字の理由は、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受取額よりも多い2,434百万円あったこと、また、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から前期の当期活動増減差額は赤字であった。

財政状態の推移については、資産合計は13,008百万円であり、前期の12,286百万円に比して721百万円増加している。前期の清瀬建物の完成により、その他の固定資産から基本財産中の建物へ約24億円が振替増加、現金預金、未収補助金が増加している。

負債は、前期末2,836百万円から、2,862百万円に微増している。退職給付引当金等増加した。

純資産残高は、前期9,449百万円から、当期10,145百万円に696百万円増加している。当期活動増減差額が大きくプラスになり、次期繰越活動増減差額が増加している。

法人の長期的な財務基盤の安定性を示す指標である純資産比率は、安定して高い比率を保っており、31年3月期末では、78.0%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79.1%と、安定している。借入金比率は、大幅に低下し、1.2%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211.4%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うかがえ、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ができていて、利用者満足度も高い。
- ・人数の少ない中でよくやっているが、世話人の有給休暇をしっかりと取得できるよう改善を期待したい。
- ・勤務シフト等あり難いとは思いますが、職員の方のヘルスケアもお願いしたい。

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	78, 283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	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、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、中学生が行事の手伝いを自ら行うなど児童の社会性・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)の取得も、概ね付与日数の7割以上を取得しており、昨年より大きく向上した(平成29年度は4割)。会社としても過度な労働を防止する取組を進めていることから、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	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、学童クラブ利用児童の疾病やアレルギーについて、担当職員だけでなく、児童館職員全員が把握・対応できるように徹底されている。その他に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。その他にも、社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適正な執行がされていることから、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とから、前年度と同様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。避難訓練も定期的の実施できており、平成30年度においては隣接する明正小学校と合同で避難訓練を実施するなど新たな取組を実施した。また、ひやりはつ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。また、地元企業の方からの協力により提供してもらった紙や木材を工作に利用するなど経費節減に取り組んだ。こうした取組を実施している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おり、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。また、児童が中心になって昆虫などを館内で飼育しており、環境(自然)の大切さを学習させるなど利用者の環境意識を高める事業にも取り組んでいる。こうしたことから前年度と同様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	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60%、「優れている」との回答が32%という結果であった。継続して高い評価を得ていることから前年度を1点上回る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」との回答が61%、「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」との回答が38%、「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
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
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70%、「優れている」との回答が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」が64%、「優れている」が24%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	91 (89)	評価ランク	A+ (A+)
------	---------	-------	---------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

当該法人は、創業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30年12月期の売上高は、16,913百万円で、前年115.2%と大きく成長している。本業の成果を示す営業利益は、前期246百万円から当期711百万円へ、経常的な稼ぐ力を示す経常利益は、前期374百万円から660百万円へと増加している。最終的な成果を示す、当期純利益については、役員退職慰労金3億円、減損損失2.6億円の特別損失が計上されていることから、当期10百万円であった。

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7.4%の伸びの7,348百万円。負債は対前年8.6%の伸びの6,269百万円である。主要な増減は、関係会社借入金が1,133百万円増加、役員退職慰労引当金が減少している。純資産については当期微増加しており、1,078百万円であった。

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14.7%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60.0%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60.0%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、成長のためのより多くの部分を借入金に依存しているため、年々上昇しているが、当期は50.5%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、当期146.8%である。現金預金比率は35.3%と安定している。短期的な財務内容は健全である。

事業の効率性を示すROE自己資本利益率は特別損失により0.93%に低下している。

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、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>

- ・有給休暇の取得に大幅な改善が見られたことは評価できる。
- ・利用者の満足度で高い評価を得ており引き続き継続していただきたい。

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	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	68,762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。また、子ども参画会議を企画し、児童が考えたイベントを実施する機会を設けるなど、イベントの充実を図っている。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)の取得も概ね付与日数の約6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	警察官を講師に不審者対応訓練を実施し、助言・指導を受けるなど緊急時対応についての取組が図られていた。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、日々の職員会議や年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、社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適正な執行がされていることから、前年度と同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	本社においてプライバシーマークを取得し、職員以外の事務室内への入室管理や書類・パソコンの管理方法、データのセキュリティなど社内全体で個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している。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。また、非常勤職員も含め、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、節水励行シールをトイレに貼ったり、ペットボトルのふたを利用した廃材工作を行う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、「優れている」との回答が42%、続いて「特に優れている」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50%、「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
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「優れている」との回答が6割を超える評価であったため、前年度を1点上回る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「特に優れている」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
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%、「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
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46%、「優れている」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

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

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。

31年4月期の売上高については、20,534百万円と対前年15.5%の伸びで、2,758百万円増加している。経常的な状況における経営の成果である経常利益は1,807百万円であり、売上高経常利益率は8.8%である。最終の成果である当期純利益は、当期1,342百万円、対前年17.1%の伸びで、196百万円増加であった。増収増益であった。

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31年4月期については、前年比22.8%増の高い成長の17,742百万円である。

負債についても業容の拡大に伴い増加しており、当期13,370百万円である。

当期においても、親会社ライクキッズネクスト㈱からの5,520百万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1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1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24.6%である。純資産比率は上昇し、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129.3%である。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、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し、当比率を修正すると、81.3%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67.4%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、196.8%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、当期低下して、30.7%である。低下したものの、引き続き30%以上の高い事業の効率性を保っている。

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＞

- ・苦情対応で改善が見られ、利用者の満足度がさらに高まることに期待したい。
- ・使用する遊具などの点検、清掃は入念に行われておりきめ細やかな対応が行われている。

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	64, 167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	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)の取得も、概ね付与日数の7割以上を取得しており、昨年より大きく向上した(平成29年度は4割)。会社としても過度な労働を防止する取組を進めていることから、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	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戦形式で訓練を実施し、警察からの助言・指導も受けており、安全管理体制の強化に努めている。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。その他にも、社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適正な執行がなされていることから、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とから、前年度と同様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おり、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。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	25
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%、「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、「優れている」との回答が42%、続いて「特に優れている」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
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
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45%、続いて「適切である」が28%、「特に優れている」が24%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58%、「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を1点上回る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39%、「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

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

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

当該法人は、創業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30年12月期の売上高は、16,913百万円で、前年115.2%と大きく成長している。本業の成果を示す営業利益は、前期246百万円から当期711百万円へ、経常的な稼ぐ力を示す経常利益は、前期374百万円から660百万円へと増加している。最終的な成果を示す、当期純利益については、役員退職慰労金3億円、減損損失2.6億円の特別損失が計上されていることから、当期10百万円であった。

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7.4%の伸びの7,348百万円。負債は対前年8.6%の伸びの6,269百万円である。主要な増減は関係会社借入金が1,133百万円増加、役員退職慰労引当金が減少している。純資産については当期微増加しており、1,078百万円であった。

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14.7%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60.0%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60.0%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、成長のためのより多くの部分を借入金に依存しているため、年々上昇しているが、当期は50.5%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、当期146.8%である。現金預金比率は35.3%と安定している。短期的な財務内容は健全である。

事業の効率性を示すROE自己資本利益率は特別損失により0.93%に低下している。

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、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>

- ・有給休暇の取得に大幅な改善が見られたことは評価できる。
- ・目的に沿ったサービスが提供され、利用者の満足度も高まっており、今後も高レベルのサービスに期待したい。
- ・適切な人員配置が職員に対する満足度向上につながっていると思われるので引き続き継続してほしい。

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	111,401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、定員がある行事などについては、平等に参加できるように申込み方法を工夫したり、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たりとサービスの向上に努めている。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4	
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いる。また、休職者に対して代替職員を配置するなど速やかに対応できている。有給休暇(当該年度最大付与日数20日)の取得も概ね付与日数の5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。アレルギー児童の対応についても職員を配置し、他児童とテーブルを分けるなど入念な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	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するとともに、担当部局からコンプライアンスに関する情報を随時メールで送信するなど、全職員への意識付けを図っている。また、社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適正な執行がされていることから、前年度と同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報管理に関する社内規定が整備されており、シュレッターによる個人情報文書の処理や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に実施されている。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。また、職員は自らゴミを持ち帰るよう徹底しており、ゴミの廃棄量の削減に取り組んでいる。こうしたことを評価し、前年度と同様4点とした。	5	4
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。こうした運営状況の評価し、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鹼等の確認・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」との回答が43%、「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
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48%、「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
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32%、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
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37%、続いて「適切である」が32%、「優れている」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52%、「優れている」との回答が28%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44%、「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

合計得点	85(85)	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、16,580百万円で対前年29.5%増と大きく成長している。

当期純利益については、経費の増加等の影響で、対前年の55.3%である350百万円である。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成長していることから、資産、負債共に対前年10%を超える増加があり、資産の残高は、14,883百万円、負債残高11,079百万円であった。特に借入金の増加が大きく長期短期合わせて1,053百万円の増加があった。純資産についても年々増加しており当期は3,804百万円と対前年10.2%の伸びであった。当期においては、業容の拡大はあるものの、当期純利益は、前年55.3%の350百万円であり、収益力の低下がみられる。以前のような高い事業の効率性は確保できていないが、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25.6%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99.8%であった。ここ2期100%以内である。借入金比率については、成長のためのより多くの部分を借入金に依存しているため、借入金比率は高く、当期は49.5%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、当期は100.9%である。100%を超えている。当期の現金預金比率は6.9%である。長期的、短期的経営指標は改善するものの、業容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18.3%から当期9.2%に低下しているが、引き続き高く保たれている。当期純利益が低下したことによる稼ぐ力が減少しているが、小さな資本で大きな資産を動かす、てこの原理の力＝負債は大きい。

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＞

- ・安全対策がしっかりしているのは評価できる。
- ・利用者への対応もよく、全体として利用者の満足度も高いことも評価できる。
- ・有給休暇の取得率の向上に向けて改善を図ってほしい。

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	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, 383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。また、積極的に利用者からの要望等を聞くことでニーズを把握し、改善策を講じるなどサービスの向上に努めている。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)の取得も概ね付与日数の5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、乳幼児クラブ参加保護者に対し、事故などの新聞の切り抜きや区の感染症情報等をボードにして掲載し、注意喚起するなど利用者への情報提供を通して安全対策も講じている。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、社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適正な執行がされていることから、前年度同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	本社においてプライバシーマークを取得し、職員以外の事務室内への入室管理や書類・パソコンの管理方法、データのセキュリティなど社内全体で個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している。こうしたことから、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	危機管理マニュアルを整備しているほか、利用者も参加する避難訓練を隣接することも園と合同で実施している。平成30年度においては、夜間における避難訓練も実施した。また、ひやりはつ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や節水励行シールを掲示したり、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46%、「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
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%、「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、「優れている」との回答が41%、続いて「特に優れている」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
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39%、続いて「特に優れている」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
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61%、「優れている」との回答が25%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58%、「優れている」との回答が28%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(89)	評価ランク	A+(A+)
------	--------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

当該法人は、創業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。

31年4月期の売上高については、20,534百万円と対前年15.5%の伸びで、2,758百万円増加している。経常的な状況における経営の成果である経常利益は1,807百万円であり、売上高経常利益率は8.8%である。最終の成果である当期純利益は、当期1,342百万円、対前年17.1%の伸びで、196百万円増加であった。増収増益であった。

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31年4月期については、前年比22.8%増の高い成長の17,742百万円である。

負債についても業容の拡大に伴い増加しており、当期13,370百万円である。

当期においても、親会社ライクキッズネクスト㈱からの5,520百万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1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1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24.6%である。純資産比率は上昇し、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129.3%である。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、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し、当比率を修正すると、81.3%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67.4%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、196.8%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、当期低下して、30.7%である。低下したものの、引き続き30%以上の高い事業の効率性を保っている。

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＞

- ・利用者から高い評価を得ており、これからも高レベルのサービス提供を期待したい。
- ・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、きめ細やかな対応を行っているところが評価できる。
- ・職員への高い満足度、設備管理への高評価はすばらしいので、継続してほしい。

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:75.9%、短期入所:35.3%、通所リハ:73.1%
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目指す。
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31年4月1日から5年間(4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	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で、看護・介護サービスやリハビリを行い、老人保健施設の目的に沿いながら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、計画的かつ継続的な支援を行っている。平成30年度の在宅復帰率も、介護報酬上の在宅強化型施設の基準である50%を超える58%である。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	毎年度職員の研修計画を作成し、計画的に施設内研修を実施しているほか、外部研修へ参加しやすい体制整備を行い、積極的な職員の参加を促している。研修で得た知識や日常業務での気づき、その他施設内の出来事などは、毎日行われる職場ミーティングに加え、各委員会活動や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。よって、前年度同様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。さらに、事務長及び看護長が自ら率先して不要な残業を減らす取組みをしている。しかしながら、有給休暇(当該年度最大付与日数20日)の取得率は4割弱で5割に達していない。よって、前年度同様3点とした。		5	3
④	職員の資質の向上	全職員が必ずいずれかの委員会に所属し、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。マニュアルはその成果を適宜反映させて更新し、その後の委員会の活動発表会により、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、研修以外にも職員が自主的に勉強などができる体制づくりをしており、職員の資質の向上に努めている。よって、前年度同様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、軽微な発見であっても、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、必ず利用者の家族に報告し、情報の共有化と再発防止に努めている。また、誤薬防止、医師による利用者の状態把握などのほか、緊急時の連絡先が記載されているマニュアルを各階のサービスステーション内の電話の隣に配置するなど、万が一の場合の安全対策も実施されている。よって、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	平成30年度の事業計画では、「法令順守」「入所利用者の増加と稼働率の安定化」「事故の撲滅と苦情件数ゼロ」「感染症対策の強化」の4つを重点課題とし、施設の運営に取り組んでいる。このうち、事故にあつては2件あり、0件にするという目標を達成することはできなかったが、件数としては少なく、施設として再発防止策も取られている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
②	コンプライアンス	法令遵守は、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、職員の指導・教育に加え、職員からの報告をこまめに受け、相互に指摘できる風通しのよい職場づくりに努めている。社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し、適正な執行がされている。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ているほか、派遣職員を受け入れる際に誓約書の提出を義務付けるなど、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し、さらにサービスステーション内で使用する際のことも考えて表紙をつけ周辺を通行する人が目視できないようにしているなど、適正に管理されている。よって、前年度同様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回の総合防災訓練の実施、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。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑤	経費低減の取組	常に低コストで高品質の物品購入を心がけ、高額な物品の購入では複数社から見積もりをとり、価格及び品質の面から検討している。また、定期継続購入品や委託費などについては、年度更新時に価格交渉を行うなど経費縮減に取り組んでいる。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	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。しかしながら、入所と通所の利用率が当初の計画の入所85%と通所75%にそれぞれ達せず、介護報酬の収入が横ばいであった。よって、前年度同様3点とした。	5	3
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	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。また、平成30年度は空調機の節電に特に力を入れ、設定温度の厳守と定時電源OFFを行った。よって、前年度同様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、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。さらに、平成30年度からは通いの場へ機能訓練指導員を派遣し、地域福祉への貢献を行っている。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	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制づくりをしている。また、居室担当は、車いすなど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などを適正に整備・管理している。よって、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	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など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。第三者評価の利用者アンケート調査では、「個別計画作成時に利用者や家族の要望を聞かれているか」という設問に50%が「はい」と回答している。第三者評価の家族アンケート調査では、同様の設問に71%が「非常に良い」、24%が「良い」と回答しており、家族から高い評価を得ている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	第三者評価の利用者アンケート調査での総合的な満足度は、回答者の10%が「大変満足」、80%が「満足」と回答し、このほか「施設内の清掃、整理整頓」、「利用者同士のトラブルに関する対応」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、高い評価を得ている。よって、前年度同様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、直接職員が受け付けているほか、各階にご意見箱を設置して受け付けている。苦情・要望があった場合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。第三者評価の利用者アンケート調査では、回答者の80%が「不満や要望は対応されている」と回答している。また、第三者評価の家族アンケートでは、同様の設問に52%が「非常に良い」、38%が「良い」と回答しており、利用者と家族から高い評価を得ている。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	第三者評価の利用者アンケート調査では50%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。第三者評価の家族アンケート調査では、「契約内容について十分な説明がありましたか」という設問に67%が「非常に良い」、33%が「良い」と回答している。また、利用者本人の様子や施設での生活状況のほか、治療に至らないような軽微な変化についても家族へ詳細に報告している。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」と回答者の90%以上が回答し、高い評価を得ている。施設が実施した通所サービスの利用者アンケートにおいても「職員はあなたの気持ちを大事にしてくれていると思いますか」「職員はだれにでも礼儀正しくていねいに対応していますか」という設問に対する「はい」の回答は90%を超えている。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	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。よって、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

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31年3月期も安定して増加している。当期の経常収益は1,823百万円であった。当期経常増減額は、44,853千円で、事業費増加の影響で、前期よりも2,212千円減少している。当期末の一般正味財産期末残高については659,652千円であり、正味財産は確実に増加し、事業の成果が上がっている。

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991百万円で73百万円増加、特定資産、定期預金の増加が特徴である。負債は331百万円で、28百万円増加、正味財産は659百万円で増加が45百万円である。安定的に伸びている。

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、66.5%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、69.1%であり、余裕を示している。借入金とは当該法人は0円である。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>

- ・有給休暇の取得率の向上に向けて改善を図ってほしい。
- ・利用者の満足度は非常に高いが、利用率の改善に努めていただきたい。
- ・医学的管理の下で看護、介護サービスやリハビリを行い、適切に運営しているところが評価できる。

⑭ 特別養護老人ホーム・高齢者在宅サービスセンター「マイホーム新川」

1 概要

施設名	中央区立特別養護老人ホーム・中央区立高齢者在宅サービスセンター「マイホーム新川」
所在地	中央区新川2-27-3
施設長	藤田 寿彦（平成31年4月1日から 羽生 隆司）
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(93.5%)、短期入所:8名(91.1%) 一般型通所介護:40名(87.8%)、認知症対応型通所介護:12名(90.2%)
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	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。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、一人ひとりにあったサービスをよりの確かかつ迅速に提供することができている。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、研修の受講を促進させるために、研修受講料を貸付け、3年間勤務を継続すると免除している。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、利用者及び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、国の基準以上の職員配置を満たしている。法人全体で採用計画を策定した上で、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、有給休暇(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、有給休暇とは別に年間の総休日数は約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	研修委員会が企画する施設内研修を複数回実施し参加しやすい配慮をしているほか、職種・職層別に法人内外の研修にも参加している。誤嚥や転倒など様々なリスクに対応できるよう個別実践研修を実施しており、非常勤を含め全職員が参加している。また、法人として接遇指導者の育成や法人の他施設の職員が接遇を評価する制度があるなど、接遇マナーの向上を図っている。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、事故やひやりはつとの原因や対策を検討し業務改善につなげている。平成30年度においては、口腔ケアや食事の環境、ポジショニングの個別対応を徹底し誤嚥性肺炎の防止に努めた結果、事故件数は7件(平成29年度も7件)だった。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・指導することで事故防止を図っている。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30年度は大規模改修工事が実施される中でのサービス提供となったが、保安体制強化のために職員勤務体制を変更するなど全職員で協力体制をとり、利用者への影響を最小限に抑えることができた。特養・短期入所では平成29年度同様高水準の利用率を維持した。施設内の通所介護などの在宅サービスを統括するセンター長を配置し、訪問介護ステーションなどとの連携を促進した。その結果、特に認知症対応型通所介護の利用率が上昇した。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関する研修は、法人・施設内研修に加え、新人の採用時研修にも含まれており、法令順守に対する意識が徹底されている。また、法人には随時適切な対応を取ることができるよう、有事の際相談できる顧問弁護士の配置があるほか、社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適正な執行がされている。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	個人情報保護研修を毎年実施している。マニュアルの整備はその都度行い、職員に周知している。施設内では、鍵のついたキャビネットでの個人ファイルの保存やシュレッダーでの書類廃棄、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。さらに、広報紙に利用者の写真を掲載する際には、毎回、利用者または家族に対して説明し、同意を得る配慮も徹底されている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	施設として事項別の緊急時マニュアルを作成している。マニュアルは、災害時や緊急時という大きな区分だけでなく、転倒や窒息など緊急事例ごとに細分化されたものもあり、各フロアに配置している。BCPに関する研修を実施しているほか、防災訓練を毎月実施し、備蓄品も5日分保管するなど危機管理体制の強化を図っている。また、平成30年度は特養でインフルエンザの発症者が出たが、迅速に対応したことで影響を最小限に抑えた。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	夜間不在フロアの消灯やこまめな空調管理、積極的な階段の利用など経費低減への工夫が徹底されている。平成30年度は特養利用者の薬の納品方法を変更し、従前は看護師が直接対応していたが、それを薬局に委託したことで納品にかかる時間が削減され、業務効率向上と経費低減につながった。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30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。短期入所は平成29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の抑制により、平成30年度の収支決算は黒字であった。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全職員に実施し、職員の知識習得と意識向上を図った。中央区環境方針のポスターを施設内に掲示するとともに、管理職が節電・節水を率先して呼びかけた。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。平成30年度は大規模改修工事の影響で、中央監視室での空調の温度管理ができなかったが、職員が各室を巡回し温度管理を行った。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30年度から介護者教室は交流会を取り入れており、情報交換の場としても機能しているほか、施設独自で開催回数を増やすなど、介護者の悩みなどを共有しやすい環境を整えている。年に1回、「ボランティア入門講座」や「ボランティア体験会」をそれぞれ開催している。また、地域とのつながりを充実する一環として、地域の祭りへの参加や近隣の町会・保育園などとの交流を継続的に行っている。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。施設職員が歩行器や車いすの点検を毎月実施しているほか、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ながら、ベッドや機械浴槽など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	28
①	意見の把握・反映への取組	施設にご意見箱を設置しているだけでなく、利用者懇談会や家族懇談会により、利用者などの意見を把握し、集計した要望などはケアプランや日常生活の中に反映させるよう努めている。また、施設での看取りについて、平成30年度は事前に家族の要望を聞きながら看取り対応ハンドブックを作成するなど積極的に取り組んだ。その結果、実績が増えてきており、家族等の希望に沿った対応の充実につながった。よって、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
②	利用者満足度	第三者評価の利用者アンケートでは、特養は100%の方が「満足」または「大変満足」と回答している。通所介護は94%の方が「満足」または「大変満足」と回答している。大規模改修工事中により、食堂や設備など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。また、利用者及び家族から随時受けた要望などを把握して実現するよう努めている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	第三者評価の特養利用者アンケートの「要望への対応」において、「職員はよくやってくれる」や「改善してくれる」と多くの方が回答している。大規模改修工事に関する情報は施設入口に掲示するなど、必要に応じて適宜家族に連絡をしていることから、長期間の居ながら工事にもかかわらず工事についての苦情はなかった。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	月間予定表の配布や利用者懇談会、家族懇談会、機関紙など積極的に情報提供をしている。大規模改修工事に伴う生活環境の変化についても事前に情報提供を行い、利用者及び家族の理解を得られるよう努めた。工事を進める中で利用者や家族から受けた意見については、適宜工事事業者と調整するなど適切に対応している。また、平成30年度はフェイスブックのアカウントを開設して、日常生活の様子などを掲載し情報提供を促進した。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、「職員の言葉遣いや態度、服装などが適切か」や「介助が必要ときに職員は対応してくれるか」という項目について、特養はどちらも100%の方が「はい」と回答している。通所介護ではそれぞれ93%、94%の方が「はい」と回答しており、いずれも高水準で推移している。コメント欄においては、「親切」や「感謝」という言葉が多かった。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	大規模改修工事中のため、利用可能な部屋の制限やそれに伴う収納スペース不足が生じたが、施設的环境整備委員会を中心に5S活動を実施し、定期的な清掃や整理などにより利用者への影響も最低限に抑えることができた。その結果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か」という項目において、特養及び通所介護それぞれ100%、84%が「はい」と回答した。よって、前年度同様5点とした。	5	5

合計得点	92 (91)	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、12,942百万円、対前年181百万円増加であった。

これに対応するサービス活動費用は、対前年148百万円増の12,934百万円である。

サービス活動の成果を示すサービス活動増減差額は当期、黒字転換してプラス7,867千円になった。

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12百万円であった。前期の赤字△21百万円から、黒字転換している。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△17百万円である。固定資産売却処分損の66百万円等、特別損失計上の影響が大きく最終結果は赤字になったものの、前期の赤字△130百万円に比較して改善されている。

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△325百万円減少の15,877百万円である。基本財産中の建物、附属設備の減少がある。負債は△94百万円減少の6,254百万円である。設備資金借入金の返済が進み減少している。純資産は△231百万円減少の9,622百万円である。国庫補助金等特別積立金の取崩による減少がある。

法人の長期的な財務基盤の安定性について、純資産比率は当期31年3月期、60.6%と安定している。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89.1%と改善している。100%以下であることから、安定している。借入金比率は26.2%であり、安定している。

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182.4%から当期195.7%に改善し、健全である。

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＞

- ・利用者の満足度も非常に高く、安定感ある運営をこれからも維持していただきたい。
- ・目的に沿ったサービスが提供され、「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。
- ・改修工事中ではあるが、スタッフの対応が良く利用者も受け入れて過ごしている。

⑮ 特別養護老人ホーム・高齢者在宅サービスセンター「マイホームはるみ」

1 概要

施設名	中央区立特別養護老人ホーム・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（平成31年4月1日から 染谷 和匡）
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（95.8%）、短期入所11名（125.2%）、 一般型通所介護40名（78.0%）、認知症対応型通所介護12名（69.6%）
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27年7月1日から9年9カ月間（1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	20
①	目的に沿ったサービス提供	施設長を中心に策定された事業計画の重点項目を達成するため、各部署で毎月進捗管理と振り返りを行っている。利用者のアセスメントシートは、多職種が連携して作成しており、個別のケアプランに反映させている。また、家族からのサービス変更申し出時や要介護度の変更時、入退院時などに随時内容の更新を行っている。通所介護では、ケアマネジャーへの情報提供を強化し、連携促進を図っている。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	平成30年度はISO9001認証を取得し、改めてマニュアルや業務フローを見直し、作業手順が明確化された。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、ご意見箱の設置や家族懇談会、利用者からの聞き取りなど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	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により、国の基準以上の配置を満たしている。有給休暇（当該年度最大付与日数20日）の取得率は、全体で5割を超えている。一方で、第三者評価の職員アンケートでは、リーダー層と現場職員のコミュニケーション不足が指摘されている。また、職員の欠員補充ができない時期があった。よって、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	法人で研修費用助成制度や交通費の助成があり、研修を受講しやすい環境が整備されている。平成30年度は新たに外部の専門家に依頼し特別研修を実施した。また、研修委員会を立ち上げ、計画だけでなく研修の振り返りに力を入れている。具体的には研修後毎回アンケートを実施し次の研修につなげるほか、研修の様子を映像に収めて欠席者へのアフターフォローに用いている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	安全対策	毎月開催しているリスクマネジメント委員会では、外部の専門家に支援を依頼し、事故やひやりはっとの原因分析、対策などを話し合い再発防止に努めた。平成30年度は事故件数が11件（平成29年度は10件）であったが、職員の介助中の事故はなかった。また、歯科衛生士を交えた「歯科ミーティング」や言語聴覚士による嚥下評価が実施され、誤嚥性肺炎防止につながった。よって、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	事業計画は施設長を中心に各部署の意見を反映させて作成し、毎年4月の家族会で説明しており、年度途中に振り返りの機会を設けている。利用率は、特養・短期入所・通所介護ともに上昇しており、特に通所介護は大きく上昇している。また、ボランティアや実習生の積極的な受入れ、近隣保育園・中学校との交流などにより着実に地域とのつながりを強化している。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。マニュアルなどは法令改正など、必要に応じて随時改定している。平成30年度は法人が「東京都女性活躍推進大賞」で優秀賞を受賞しており、施設内でも複数の女性職員が管理職に就いている。また、社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適正な執行がされている。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	採用時の研修に加え、全職員を対象にした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ている。情報セキュリティ対策としては、記憶媒体の使用制限やパソコンのロック、職層ごとの使用制限、シュレッダーの使用徹底など法人全体の取組みとして徹底されている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	危機管理に関するマニュアルは事例ごとにまとめており、緊急連絡先も明示されている。毎月実施している避難訓練に加え、年に2回消防や地域の方々も参加する総合防災訓練を実施している。災害用備蓄品は利用者と職員の分を合わせて3日分保管している。平成30年度は感染症対策として「インフルエンザ発症時対応マニュアル」を作成した。感染予防をはじめ、家族などへの連絡や面会制限、食事・入浴・排泄時の注意事項など発症人数に応じたルールを一覧化し、フロアに掲出している。その結果、特養でのインフルエンザの発症を防ぐことができた。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	定期的に購入する物品の費用や使用量の再検討を毎月実施している。平成30年度は特におむつについて、業者の選定をはじめ、利用者一人ひとりに合ったタイプやサイズの選定、布パンツの使用の可否を検討し適切に見直した。また、安全衛生委員会を中心に地下倉庫の整理を行い、在庫管理が徹底された。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	特養・短期入所・通所介護ともに利用率が上昇し、収入については平成29年度よりも決算額が上回った。一方で、支出については、外部の専門家にリスクマネジメント委員会の活動支援を依頼するなどサービス提供に係る体制強化を図ったため、収支差額は平成29年度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の研修に参加し、施設内でも研修を実施した。節電・節水やゴミの分別、用紙の適正利用は徹底されている。特に、平成30年度力を入れて取り組んだ点として、空調の温度管理と照明及び換気扇の節電、階段の積極的な利用の3点が挙げられる。区の環境監査を受けて、指摘事項はなかったが、倉庫の整理や分別表の掲載などさらに徹底を図った。よって、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	建物内の保育園・中学校をはじめ、近隣の幼稚園や中学・高校との交流を積極的に行っている。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。平成30年度から介護者教室に交流会を取り入れており、情報交換の場としても機能している。また、はるみサポーター倶楽部やはるみテラス、体操の自主グループなどへ施設を開放し、活動の場の提供を継続的に行っている。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。平成30年度は安全衛生委員会を中心に備品の整理をした。ベッドや車椅子、クッションなどの福祉用具について、利用者や設置場所、購入時期などをすぐに把握できる管理表を作成した。よって、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	24
①	意見の把握・反映への取組	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ている。また、利用者懇談会やご意見箱など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・要望があったものについては、Q&Aの形で回答を掲示することで意見などを反映す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	第三者評価の利用者アンケートでは、特養は85%の方が「満足」または「大変満足」と回答している。通所介護は83%の方が「満足」または「大変満足」と回答しており、平成29年度(特養は100%、通所は94%)より利用者満足度が低下している。また、第三者評価の利用者アンケートの自由記述欄によると、外出についての満足度が低い状況であった。よって、前年度を1点下回る4点とした。	5	4
③	苦情対応	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苦情対応にあたったり、平成29年度から引き続き開催している外部講師による接遇研修により、苦情件数は減少している。しかし、平成30年度も職員間の情報共有や家族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	毎月開催している家族懇談会や年に4回発行する広報紙「はるミックス」、毎月請求書と同封するチラシなどにより利用者及び家族へ情報提供をしている。家族懇談会の意見交換の結果のほか、第三者評価結果や職員紹介などを施設内に掲示している。また、感染症発生時などには迅速に家族へ連絡を行っている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑤	利用者への対応	第三者評価の利用者アンケートでは、「職員の言葉遣いや態度、服装などが適切か」と「介助が必要ときに職員は対応してくれるか」という項目について、特養はどちらも92%の方が「はい」と回答している。通所介護ではそれぞれ82%、84%の方が「はい」と回答しており、いずれも高水準で推移している。コメント欄には、「優しい」や「すぐに対処してくれる」という言葉が見られた。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、「清潔で整理された空間か」という項目において、特養は92%の方が、通所介護は85%の方が「はい」と回答した。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、スポンジや石鹸など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	84(85)	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8,493百万円である。対前年比で6.1%の伸びを示し、当期489百万円増の収益アップである。介護保険事業の収益増加が大きい。これに対応するサービス活動費用は、8,314百万円であった。前期よりも491百万円増加している。人件費が前期よりも324百万円増加の5,695百万円、事業費が81百万円増加の1,208百万円、事務費が77百万円増加の1,280百万円等であった。サービス活動増減差額は前期181百万円であったが、当期は178百万円で、△2,746千円微減している。サービス活動収益の増加はあったが、人件費、事業費、事務費等の増加も大きく、サービス活動の成果は当期減少し、事業の効率が若干低下している。

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184百万円であった。当期の最終の成果である当期活動増減差額は、184百万円を達成している。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。

財政状態の推移は当期、資産は10,366百万円で、708百万円増加、負債は4,319百万円で230百万円の増加、純資産は6,047百万円で478百万円増加している。

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。資産の増加では、基本財産中の建物の増加、負債では、設備資金借入金の増加が大きい。純資産の増加は国庫補助金等特別積立金が増加している。

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31年3月期は、58.3%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、85.1%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、202%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>

- ・職員間のコミュニケーションをより密に図っていただき、利用者の満足度の向上に努めてもらいたい。
- ・外部の専門家に支援を依頼するなど安全対策に取り組んでいることは評価できる。
- ・利用者への対応は良いので、人員配置における更なる改善を期待したい。

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	森 拓一郎（令和元年7月から五味川 健）
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)59名 利用率 72%
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	生活相談員による家庭訪問や介護サービス記録シートなどにより家族と意思疎通を図りながら、利用者の興味や趣向などを網羅した詳細なアセスメントシートを作成しており、職員間の情報共有と適切なサービス計画の立案に役立っている。また、転倒防止のための体操や季節を感じる創作活動などアクティビティを充実させることで、利用者の満足感とやりがいの向上につなげ、ADLの向上をサポートしている。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	職員が外部の研修に積極的に出席できるようシフトを調整し、受講可能な職員体制を整えている。研修に欠席した職員も、資料を読んだ上で、受講した職員と同様に研修受講シートに感想を書き、管理者がコメントを書き添える取組みをしており、これにより全職員の研修に対する理解度を管理者が把握している。また、サービス水準向上のために毎年顧客満足度調査を行い、利用者のニーズを把握し迅速な対応に取り組んでいる。よって、前年度同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	職員については、法人選定時の提案に基づき利用者2.9人に対し職員1人と手厚い配置を行っている。職員の有給休暇(当該年度最大付与日数20日)の取得率は7割程度であり、勤務のローテーションも無理なく進めている。一方で、平成30年度は、運営に支障はなかったものの常勤1名を補充できない期間があった。よって、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	毎月実施している業務ミーティングでの研修は施設長が主体となって検討し、法人本部の確認・指導を受けて計画・実施されている。平成30年度には、職員の受講履歴一覧を新たに作成し、さらに職員研修受講シートには管理者の確認コメント欄を新設した。これにより、管理者は職員の受講状況を把握しやすくなり、職員と管理者が理解度を共有できるようになった。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。平成30年度は福祉車両としての安全装置機能がより高い新車に入替え、送迎の安全対策に注力している。利用者の状況の変化や家族からの連絡事項を職員全員が把握する仕組みがあり、リスクの早期発見・対応に取り組んでいる。また、研修において職員に対しひやりはつとの事例を共有するなどの意識を高める努力を行っているが、ひやりはつとについて基準の明文化が行われておらず、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	ケアマネジャーに広報紙を配布したり行事の紹介をしたり、利用率アップに努めているが、平成30年度の利用率は、平成29年度とほぼ同様の72%にとどまった。一方で、平成30年度から新たに、区内他事業者と合同で勉強会を行い、利用率向上やアクティビティの充実などに取り組んでいる。よって、前年度同様4点とした。	5	4
②	コンプライアンス	法人本部にコンプライアンス委員会を設置して、法人全体で法令順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ポスターを掲示し、研修や理解度テストを行うことにより、継続的に職員への周知・徹底を行っている。また、社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適正な執行がされている。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	年に1度個人情報の保護に関する研修や理解度テストを行い、職員の意識向上を図っている。また、個人情報を含む書類は施錠できるキャビネットに保管し、原則外部への持出しを禁止し、PCデータのパスワード保護など対策を講じており、適切に個人情報を管理している。よって、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	年に2回避難訓練を実施しており、そのうちの1回については複合施設全体での訓練にも参加している。また、災害備蓄品は、職員と利用者の3日分を確保しており、AED及び消火器の設置場所・使用方法についても周知徹底が行われている。しかし、緊急連絡先一覧の掲示がなかった。よって、前年度同様3点とした。	5	3
⑤	経費低減の取組	消耗品や事務用品などは法人本部の一括購入を利用することで経費削減に取り組んでいる。また、送迎時にはエコドライブを徹底し、送迎コースについては随時見直しを行うことで、利用者の満足度向上と業務の効率化に繋げている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	ケアマネジャーとの信頼関係の構築に取り組んだり、他事業所と共同で勉強会を開催したり、利用拡大のために努力している。しかし、利用率が72%にとどまり、収入は前年よりも減少していることから、今後も利用率向上の取組みが必要である。よって、前年度同様3点とした。	5	3
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	中央区環境マネジメントシステムの趣旨に基づき、経費低減の取組みとあわせて、こまめな消灯による節電、入浴介助時の節水のほか、コピー用紙の裏面使用やゴミの分別、リサイクルなどにも積極的に取り組んでいる。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	保育園、小学校と定期的に交流を行ったり、児童館の児童と敬老会を共催したり、複合施設である特性を生かした地域交流を積極的に行っている。また、中学生の職場体験の受け入れを行ったり、アクティビティに関しても地域のボランティアを受け入れることで多様なプログラムを提供している。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	日頃から複合施設内の維持管理に係る会議に出席するなど関係各署と連携を図って適正に維持管理を行っている。保管が必要な文書を法人本部の倉庫に移動させるなど、施設の環境美化に努めている。また、利用者の衛生面を考えてうがい時に使用するコップを紙コップに変更するなど、利用者にとっての快適な環境づくりのために随時見直しに取り組んでいる。よって、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	27
①	意見の把握・反映への取組	連絡帳、意見箱、第三者評価の報告書などによって意見の把握に努めている。意見の内容に応じて相手に電話で回答するなど迅速な意見の反映に取組み、随時もしくは月1回の業務ミーティングの中で職員に情報共有を行っている。また、自由記述欄においても、「何かあった場合にその都度連絡があり臨機応変に対応してくれる」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	第三者評価の利用者と家族へのアンケート調査結果において、「利用者は施設に対して高い満足を得ている」とされた。総合的な満足度は「大変満足」「満足」合わせて85%であり、特に食事や必要な介助に関して満足度が高い。自由記述欄においても、職員の細やかな対応や優しさに対する感謝の言葉が多く見られた。よって、前年度同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	平成30年度の苦情については、送迎時における職員の接遇について1件あったが、管理者が家族に電話連絡を行い迅速かつ丁寧に対応している。家族から要望・苦情があった場合には、介護サービス記録シートによる返答や電話連絡により、迅速で細やかな対応を心がけており、必要時には法人とも連携しながら早期解決に努める体制がある。第三者評価の利用者アンケートにおいても、「職員の接遇態度は適切」と93%が回答している。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	利用者の日々の活動を紹介した月刊広報紙「ほりどめだより」はすでに100号を超え、利用者・家族・ケアマネージャーとのコミュニケーションやサービス内容の周知に役立っている。また、介護サービス記録シートに個々の利用者の様子や活動内容について、職員からのコメントを添えて伝えることで家族との意思疎通を図っている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	第三者評価の利用者と家族へのアンケート調査結果において、「利用者の気持ちの尊重や利用者のプライバシー保護に関して高い満足を得ている」とされた。「利用者の気持ちを尊重した対応がされているか」「利用者のプライバシーは守られているか」ともに85%が「はい」と回答しており、自由記述欄においても、「職員が優しく声を掛けてくれる」など好意的な意見が多く寄せられている。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調査では、「清掃、整理整頓は行き届いている」と85%が回答しており、自由記述欄においても、「とてもアットホームな施設で楽しく過ごしている」「広くて明るくて嬉しい」などの回答が見られた。また、平成30年度はトイレの修繕などを行い、より快適に過ごせるよう適切に対処している。よって、前年度同様4点とした。	5	4

合計得点	82(82)	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31年3月期については、売上高は、246,560百万円であり、対前年2,962百万円増加している。売上高の増加、コスト削減の効果で、営業利益、経常利益ともに前期よりも増加している。経常的な状況での稼働力は、対前年43.4%もアップしている。一方、税引前当期純利益については、△1,880百万円と前期の4,940百万円から、一転赤字転落している。関係会社株式評価損4,799百万円、関係会社出資金評価損3,104百万円の特別損失が計上された結果である。最終の当期純利益については、税効果会計の影響もあり、プラス503百万円で、前期の3,300百万円を大きく下回っている。

連結グループについては増収、増益であり、当期連結売上高287,882百万円、連結税金等調整前当期純利益4,180百万円、連結当期純利益6,108百万円である。関係会社出資金売却益、税効果会計の影響等もあり、当期純利益は前期の854百万円から、7倍の6,108百万円になっている。

貸借対照表から見る当期31年3月期の親会社単体の財政状態は、資産が3,950百万円減少し144,922百万円、負債が3,011百万円減少し103,024百万円、純資産が939百万円減少し41,898百万円である。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、28.9%と前期に比べ、微上昇している。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、101.7%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17.3%と前期よりも低下している。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96%とわずかに100%に満たないが

対前期よりも改善されている。連結グループの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。営業活動から、キャッシュを生み出す力を保有している。

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>

- ・適正な人員配置と利用率向上に期待したい。
- ・利用者の興味や趣向などを網羅し詳細なアセスメントシートを作成し職員間の情報共有と適切なサービス計画に役立っている。利用者の満足度も高い。
- ・利用者の特性から安全面、管理面での改善を期待する。

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1-1-1桜川公園内、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 野津晋三、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(37,734人)、浜町(39,804人)、勝どき(51,302人)合計 128,840人/30年度実績
理念・方針	利用者の更なる「自己実現活動」を支援し、「低下する機能」をケアすることにより、高齢者の「こころ・からだ」の健康に大きく寄与できる場となることを目指す。
指定管理者の指定日	平成23年4月1日より指定管理者。平成29年4月1日から5年間(3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	22
①	目的に沿ったサービス提供	統括館長や各館の館長、法人の施設担当者が主体となり、年間の事業計画や目標を定めている。各館ごとにも目標を定め、利用者数等の実績を月ごとにまとめている。サービス内容の確認も随時行っており、朝礼や夕礼で情報を共有している。また、敬老館の利用目的の大多数を占める講座では、平成30年度は4,482回(平成29年度4,388回)実施し、延べ参加者数も72,926名(平成29年度69,803名)と増加している。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	館内にご意見箱を設置し、意見を収集しているほか、毎年利用者アンケートを実施している。年3回行われる運営協議会では利用者代表から直接意見を聞く場を設け、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している。さらに、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、各施設の課題の検討や情報共有を行っている。よって、前年度同様4点とした。		5	4
③	適正な人員配置	シフトに関しては、職員の有給取得希望日と予定を事前に確認してから作成し、おおむね職員の希望に沿った勤務体制をとり、週休2日も確保されている。平成30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いる。適正な人員でのローテーション勤務の体制をとっており、イベント開催時など人手が必要ときには人員を増やして対応している。さらに、常に男女の職員が1名以上勤務するよう、細かな配慮もされている。よって、前年度を1点上回る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「マナー研修」「認知症サポーター養成講座」「救命救急講習」を受講している。また、館長研修を年3回実施しており、平成30年度は「危機管理に関して」「アンガーマネジメント研修」「障害者差別解消法に関して」を受講した。さらに、館長は毎年指定管理者協会の「公共施設マネジメント能力認定講習会」にも参加している。研修後は報告書を作成し、全ての職員に研修内容を報告または回覧して共有している。よって、前年度同様4点とした。		5	4
⑤	安全対策	利用者の健康状態は来館時の受付で確認している。また、職員による巡回をこまめに行い、見回りチェックリスト等を作成している。特に浴室は30分ごとに巡回を行うほか、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も行っている。各館の鍵の管理については、事務所内でキーボックスや記録簿により適正に保管し、管理を徹底している。よって、前年度同様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	事業計画書を作成して職員へ徹底周知し、計画に沿った運営が行われている。利用者の拡大のため、新たな場所(町会、高齢者クラブ、公衆浴場等)での広報活動を実施し、地域団体等と連携した見守り活動、講座の講師やイベントスタッフ、元気高齢者人材バンクの活用など、高齢者の活躍の場を積極的に提供し、社会参加支援・孤立防止対策を計画的に行っている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
②	コンプライアンス	職員同士が日頃からコミュニケーションを積極的にとり、相談しやすい環境づくりに努めている。企業倫理ホットラインの通報窓口を社内と社外に設けるとともに、各館にポスターを掲示し、法人の定める倫理基準や、コンプライアンスチェック等が記載された従業員カードの携帯を職員全員に義務付けている。また、本社担当者及び統括館長が、労働体制、休暇の取得状況、就業規則の徹底等について、年2回社内監査を実施している。社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適正な執行がされている。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	個人情報保護に関するテキストを職員全員が所持し、講習及びテストを毎年行っている。個人情報管理台帳は、保存内容、保存年限ごとに作成し、施錠管理されている。また、情報セキュリティの面では、パスワードをこまめに変更するほか、壁やパソコンに、メール誤送信の注意を促すポスター・シールを掲示し、ウイルス対策のために、セキュリティソフト(ESET)を導入している。よって、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	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行っている。さらに、危機管理マニュアルを作成し、緊急連絡網は事務所内、避難経路は各館とも目につきやすい所に掲示している。また、法人全体でのひやりはつと事例を毎年冊子にまとめて情報を共有し、事前の注意喚起を行っている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	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掲示するほか、館内の節電に関して、利用者に協力を呼びかけ、空室消灯、部分消灯の徹底を行っている。さらに、講座や利用者の増加に対し、日用品を使った作品制作講座等を実施するなど、利用者満足度を満たしつつ、経費低減に努める工夫をしている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑥	適切な収支	本社に毎月経理伝票を提出し、随時出費収入一覧の報告を行っている。また、年2回の社内監査の実施のほか、外部の税理士による財務監査を2年に1回実施しており、適切な収支に努めている。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	平成30年度も、利用者が不要な物を持ち寄り、再利用するリサイクルデーを開催した。夏場に室温上昇を防ぐため、ゴーヤやアサガオのグリーンカーテンの栽培も行った。また、日頃から環境に配慮し、こまめな消灯やコピー用紙の裏面を利用する等の取組みを行っている。これらの取り組みは職員だけでなく、利用者の協力も得られた。館全体で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。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	区内の小学校や保育園、児童館等との多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、活躍の場を提供している。さらに、孤立防止・生きがい推進担当を中心に、ひとり暮らしや、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」を実施し、来館を促している。ほかにも、町会・自治会や高齢者クラブ、通いの場等との交流を積極的に行っている。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	施設や館内の設備管理協定書に基づき、定期点検が適正に実施されている。清掃に関しては定期清掃を行うとともに、身の回りの細かな清掃等は職員1人ひとりが自ら実施し、館内の美化に努めており、施設・設備の管理が適切に行われている。よって、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	28
①	意見の把握・反映への取組	日常的に利用者と積極的にコミュニケーションをとり、利用者のご意見の把握に努めている。そのほか、ご意見箱、利用者アンケート、利用者懇談会、運営協議会等で利用者の意見を把握する機会を設けている。意見内容は職員で協議し、回答や対応状況等は館内に掲示している。平成30年度は利用者の意見・要望をもとに、浴室のタイルの張替や和式トイレを洋式トイレに変更など、利用者の意見を積極的に取り入れた。よって、前年度同様5点とした。	5	5
②	利用者満足度	全体の運営に関して、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81%(平成29年度84%)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。よって、前年度と同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	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62%(平成29年度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維持している。トラブルを未然に防ぐため、館内の巡回や声かけをこまめに行い、利用者の声に対する迅速な対応に努めている。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	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。各館で作成している館だよりを区内の施設に配布しているほか、高齢者クラブや町会、銭湯や高齢者住宅等に直接訪問して配布している。さらに、町会・自治会への掲示板・回覧板による周知は、掲示板95ヶ所(平成29年度56ヶ所)、回覧板243部(平成29年度225部)と拡大した。そのほか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。よって、前年度同様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・説明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85%(平成29年度89%)と、引き続き高い評価を得ている。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	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30年度は、浴室のタイルの張替や洋式トイレの設置を行うほか、桜川敬老館仮施設では、利用者が快適に過ごせる環境づくりに努めた。よって、前年度同様4点とした。	5	4

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30年12月期は、8,882百万円の売上高を達成している。対前年で5.22%の伸び、440百万円増加である。当期の当期純利益は207百万円であり、前年の183百万円に比較して24百万円の増額である。増収増益であった。

財政状態について、資産、負債、純資産は増加している。

資産は、2,868百万円で、279百万円増、負債は、1,584百万円で92百万円増、事業規模の増加による事業債権、事業債務が増加している。

純資産は1,284百万円で、当期純利益が内部留保されていることから、187百万円増加している。

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、44.8%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26.4%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、166.9%と、この3期100%を超えている。現金預金比率は52.9%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16.2%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、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>

- ・有給休暇の取得率も高く、引き続き安定感のある運営にこれからも期待したい。
- ・利用者から高い評価を得ている。
- ・安全対策がしっかりしていて、利用者の満足度も高い。
- ・人間関係が絡むところなので、苦情対応について評価されているのは好ましい。設備面でのメンテナンスも行われており、引き続き高評価を期待したい。