

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 ～令和6年3月31日
②堀留町保育園		令和2年4月1日 ～令和12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

※令和2年度中に指定期間のある管理者を対象とする。

※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」の指定管理者は、令和3年4月1日以降も、引き続き社会福祉法人賛育会（指定期間は10年間）。

※⑯日本橋高齢者在宅サービスセンターの指定管理者は、令和3年4月1日から社会福祉法人 長岡福祉協会に変更（指定期間は10年間）。

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3年9月3日（金）

(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	栗 山 幸 夫	経営指導員	東京商工会議所中央支部事務局長
〃	太 田 明 実	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
〃	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
〃	野 澤 あや子	区 民 代 表	介護相談員
〃	田 中 智 彦	区 職 員	福祉保健部長
〃	吉 田 和 子	区 職 員	高齢者施策推進室長
〃	渡 瀬 博 俊	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	
①八丁堀保育園	(株)ベネッセスタイルケア	89点	A	適正
②堀留町保育園		89点	C	適正
③十思保育園	(社福)清香会	90点	A	適正
④京橋こども園	(株)小学館集英社プロダクション	90点	A	適正
⑤晴海こども園	ライクアカデミー(株)	89点	A	適正
⑥レインボーハウス明石	(社福)東京都手をつなぐ育成会	86点	A	適正
⑦フレンドハウス京橋		89点	A	適正
⑧新川児童館	(株)ポピンズ	89点	A	適正
⑨堀留町児童館	ライクアカデミー(株)	86点	A	適正
⑩佃児童館	(株)ポピンズ	87点	A	適正
⑪勝どき児童館	(株)グローバルキッズ	88点	A	適正
⑫晴海児童館	ライクアカデミー(株)	88点	A	適正
⑬リハポート明石	(公益社団)中央区医師会	88点	A	適正
⑭マイホーム新川	(社福)賛育会	95点	A+	適正
⑮マイホームはるみ	(社福)奉優会	86点	A	適正
⑯日本橋高齢者在宅サービスセンター	(株)ニチイ学館	83点	A	適正
⑰桜川敬老館・浜町敬老館・勝どき敬老館	アクティオ(株)	93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4つのランクで表す。

合 計 得 点	評価ランク	ランクの意味
90点以上	A+	非常に優れている
80点以上90点未満	A	優れている
60点以上80点未満	B	適切である
60点未満	C	改善が必要である

※ただし、合計得点が90点以上であっても、「3」の評価があった場合は、評価ランク（総合評価）を「A：優れている」とする。また、「2」以下の評価があった場合は、評価ランク（総合評価）を「C：改善が必要である」とする。

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：78人(R3.3.1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法人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、さら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取得を促すなど、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で研修を実施している。法人の規模を生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、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。また、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。新型コロナウイルス感染症対策として来園者への検温や手指消毒、室内の換気、備品等の消毒を毎日行っている。鍵の管理については、新たにキーボックスを用意し、キーボックスの鍵は園長が所持し、鍵の持ち出し記録簿を備えるなど管理方法等の適正化が図られた。職員の意識も高く保たれていることから、前年度より1点加点し、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アンケートや面談により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PDC A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、さら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。以上の状況から前年度同様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、地域との交流を計画していたが、新型コロナウイルス感染症の感染防止のために中止した。「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」など地域の子育て世帯支援事業も同様に中止となったが、地域との関わりを継続していく意欲が伺える。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、91.3%が肯定的な意見であり、一定の評価を得ている。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95.5%が「満足」と回答している。一方、「戸外活動や保護者への報告・伝達」等、さら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、78.4%が肯定的な意見である。苦情対応については、本部の法務・コンプライアンス部などとも連携し、情報を集約・分析したうえで園にフィードバックする体制がとられており、利用者の満足度の向上につなげている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4	
④	利用者への情報提供	保育園全体の活動については、園だより、クラスだより、掲示板等により情報提供している。また、個別の園児の状況については、日常の保護者との対話により情報提供に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4	
⑤	利用者への対応	第三者評価保護者アンケートでは「利用者への対応」に関する複数の設問項目について89.2%が肯定的な意見である。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一方で、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

経営成績について、損益計算書の当期令和3年3月期の売上高は1,207億円で、対前年1%の伸び、1,105百万円の増加である。事業の業容は年々拡大し、売上高は増加しているものの、増加の割合はやや小さくなっている。

本業の事業の成果である営業利益は、当期8,709百万円であり、前期に比して△1,044百万円減少した。本業の稼ぐ力を示す売上高営業利益率は、当期は7.22%である。前期は、8.16%であった。本業の稼ぐ力の効率性は低下している。

経常的な状況での成果を示す経常利益は、前期4,797百万円から、当期3,273百万円になり、前期よりも1,524百万円減少、対前年68.2%と低下している。

最終的な成果である当期純利益については、前期2,871百万円から、当期は1,898百万円であった。対前年で、973百万円減少している。最終的な稼ぐ力を示す当期純利益率は、前期2.4%から、当期1.6%に低下している。当期の業績は、増収であるものの減益であった。売上原価、販売費管理費の営業費用の増加が主な原因で、業績は減益である。

貸借対照表から見える財政状態の推移は、前期同様、当期も資産、負債の増加が大きい。負債の増加、特にリース債務の増加により、リース資産の取得をして、業容の拡大、設備投資等の拡大をはかっている。

有形固定資産の78.6%がリース債務に依拠していると考えられる。

また、当社は金融機関等からの借入金はゼロであるが介護入居者から保証金を無利子で長期預かり、これを設備投資等に回して事業の拡大を図っている。当期については、受入入居保証金は前期に比して増加している。

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17.45%である。前年は、17.70%であった。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76.9%と、100%以下で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78.9%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344.6%である。前期336.5%から8.1%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。事業の効率性を示すROE＝自己資本利益率は、9.2%と高い。

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

- ・保護者アンケートでは、高い評価を得ている。評価も一段と高くなっているが、今後も、個々の園児に対する保育、個人面談などによる保護者の意見等を踏まえた改善を継続し、サービスの向上に取り組んでいただきたい。
- ・事業計画を作成し高レベルのサービスを維持し、適切な運営が行われている点を評価したい。
- ・地域福祉への貢献で、日頃から地域に溶け込み、良好な関係を保っていることが評価できる。

② 堀留町保育園

1 概要

施設名	中央区立堀留町保育園
所在地	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:81人 利用者数:81人 (R3.3.1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。令和2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、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法人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、さら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、基準を満たす適正な人員配置を行っていたものの育児休業取得者等の代替職員の配置が迅速に対応できなかったことから平均付与日数の概ね5割程度の消化となっているが、園長が業務の状況を確認しながら職員に取得を促すなど、職員のワーク・ライフ・バランスの向上に対する姿が見られる。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で研修を実施している。法人の規模を生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、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おり、職員の意識も高く保たれている。新型コロナウイルス感染症対策として来園者への検温や手指消毒、室内の換気、備品等の消毒を毎日行っている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5

2 事業運営			45	39
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アンケートや面談により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	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する体制を整えている。また、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。しかし、個人情報の管理については、保護者からの提出書類を誤って破棄してしまう事例が発生し、不適切な個人情報の取扱いがあった。元年度に個人情報の紛失が起きた際に、保護者からの提出書類の受け渡し方法等について改善策の提出をさせるなど区からの注意指導を行い、再発防止策を徹底させたが、2年連続で個人情報の管理に不適切な点があったという重要性等を踏まえ、前年度から1点減点し、2点とした。	5	2
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、さら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、ごみの分別やりサイクルの徹底、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。以上の状況から前年度同様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りの参加や高齢者在宅サービスセンターとの行事など、地域との交流を計画していたが、新型コロナウイルス感染症の感染防止のため中止した。しかし、手紙や折り紙などのやりとりを行い、間接的な交流をした。また、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！」も中止したが、子育てに関する情報を冊子としてまとめ、区施設等に置くことにより地域の子育て世帯への支援をしており、地域との関わりを継続している。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	日常清掃により施設が常に清潔な状態に保たれている。安全に配慮した備品等を設置している。施設設備等の点検は、保健センターが実施しているが、園としても日常点検を朝夕行っている。備品等の劣化・故障が発生した場合は速やかに区に報告している。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度				30	27
	①	意見の把握・反映への取組	第三者評価保護者アンケートでは「意見の把握・反映への取組」に関する複数の設問項目について、91.8%が肯定的な意見であり、継続して高い評価を得ている。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100.0%が「満足」と回答している。一方、「遊びや活動の際の環境設定や保護者への報告・伝達」等、さらなる向上を望む意見があるものの、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79.2%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、職員間の情報共有が強化されるとともに、利用者の満足度の向上につなげているため、前年度から1点加点し、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、91.3%が肯定的な意見である。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一方で、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	C(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、損益計算書の当期令和3年3月期の売上高は1,207億円で、対前年1%の伸び、1,105百万円の増加である。事業の業容は年々拡大し、売上高は増加しているものの、増加の割合はやや小さくなっている。

本業の事業の成果である営業利益は、当期8,709百万円であり、前期に比して△1,044百万円減少した。本業の稼ぐ力を示す売上高営業利益率は、当期は7.22%である。前期は、8.16%であった。本業の稼ぐ力の効率性は低下している。

経常的な状況での成果を示す経常利益は、前期4,797百万円から、当期3,273百万円になり、前期よりも1,524百万円減少、対前年68.2%と低下している。

最終的な成果である当期純利益については、前期2,871百万円から、当期は1,898百万円であった。対前年で、973百万円減少している。最終的な稼ぐ力を示す当期純利益率は、前期2.4%から、当期1.6%に低下している。当期の業績は、増収であるものの減益であった。売上原価、販売費管理費の営業費用の増加が主な原因で、業績は減益である。

貸借対照表から見える財政状態の推移は、前期同様、当期も資産、負債の増加が大きい。負債の増加、特にリース債務の増加により、リース資産の取得をして、業容の拡大、設備投資等の拡大をはかっている。

有形固定資産の78.6%がリース債務に依拠していると考えられる。

また、当社は金融機関等からの借入金はゼロであるが介護入居者から保証金を無利子で長期預かり、これを設備投資等に回して事業の拡大を図っている。当期については、受入入居保証金は前期に比して増加している。

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17.45%である。前年は、17.70%であった。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76.9%と、100%以下で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78.9%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344.6%である。前期336.5%から8.1%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。事業の効率性を示すROE＝自己資本利益率は、9.2%と高い。

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

- ・すでに改善への取り組みを始めているとの報告があったが、個人情報の管理において、二年連続で不適切なことがあったことから、引き続き組織全体で防止策を講じていただきたい。
- ・利用者満足度が非常に高く、園の努力をうかがうことができる。今後も維持できるよう継続的に努力していただきたい。

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	武田 恭子
運営主体	社会福祉法人清香会
定員及び利用者数	定員:94人 利用者数:94人(R3.3.1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	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、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、園長と各クラス担当の主任が必ず参加している。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「研修ファイル」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法人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、さら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、園長が業務の状況を確認しながら職員に取得を促すなど、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	人権擁護研修や接遇に関する研修を入社時とその後も園内で研修を実施しているほか、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。Web研修も新たに実施し、職員の資質の維持・向上に努めているため、前年度から1点加点し、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、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のうえ、キーボックスの鍵は園長が所持し、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おり、職員の意識も高く保たれている。新型コロナウイルス感染症対策として来園者への検温や手指消毒、室内の換気、備品等の消毒を毎日行っている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5

2 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」の見直しを行い、パワハラ・セクハラに対する内容などを職員全員に周知・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が、本部への通報方法が明確に示されていないことなどから前年度同様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、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。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	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計画していたが、新型コロナウイルス感染症の感染防止のために中止した。しかし、特別養護老人ホームへ手紙を書く、勤労感謝の日に近隣の警察・消防署にカレンダーを配る、子育て講座を新たにオンラインで実施するなど地域との関わりを継続している。以上の状況から前年度同様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、87.3%が肯定的な意見であり、継続して高い評価を得ている。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94.8%が「満足」と回答している。一方、「戸外活動などによる自然や社会とのかかわりに関すること」等、さらなる向上を望む意見があるものの、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75.4%が肯定的な意見である。保護者からの苦情について、毎月発行する園だよりに掲載して園としての対応を他の保護者にも周知している。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4	
④	利用者への情報提供	保育園全体の活動については、園だより、クラスだより、掲示板等により情報提供している。また、個別の園児の状況については、日常の保護者との対話により情報提供に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4	
⑤	利用者への対応	第三者評価保護者アンケートでは「利用者への対応」に関する複数の設問項目について84.4%が肯定的な意見である。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一方で、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(89)	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、当期令和3年3月期においてサービス活動収益は、1,854百万円と対前年比3.7%伸びで66百万円増加の成長を達成している。昨年の途中開設の千駄ヶ谷園のフル開設の結果である。

サービス活動の成果を示すサービス活動増減差額は259百万円で、対前年34.4%増66,423千円増加である。増収、増益であった。人件費、事務費等のサービス活動費用の増加も大きかったが、増収の結果成果の達成もされている。

貸借対照表から見える財政状態の推移は、当期令和3年3月期末の資産は3,426百万円であり、対前年で170百万円増加である。

主な増加としてこども園にかかわる建設仮勘定の増加、保育所施設・設備整備積立金の増加、未収補助金、現金預金の増加があった。

負債については、当期末366百万円であった。前期より30百万円減少している。借入金の返済が進んでいる。

純資産については、当期末3,060百万円である。前期よりも200百万円増加であり、次期繰越活動増減差額の増加等、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89.32%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87.27%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7.9%から当期6.9%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336.07%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

- ・地域との積極的な交流を図るため様々な計画を立案していたことは評価したい。次年度も引き続き注力していただきたい。
- ・コンプライアンスに関することは、法人本部と協議の上、改善する必要がある。
- ・新たに職員を配置することにより、コロナ禍で消毒など仕事量が増えた保育士の負担が軽減され、子どもや保護者対応に集中できる環境を整えられていることは、評価できる。
- ・コロナ禍で休園中であっても、朝の会の様子や、保育士が体操する様子をオンラインで各家庭に配信するなど独自の取り組みが行われていることは、評価できる。

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:68人(R3.3.1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法人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、さら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9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取得を促すなど、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で研修を実施している。法人の規模を生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、毎月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おり、職員の意識も高く保たれている。新型コロナウイルス感染症対策として来園者への検温や手指消毒、室内の換気、備品等の消毒を毎日行っている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5	

2 事業運営			45	39
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。ひやりはっと・事故等の報告書を作成の上、園長を中心に検証する体制を構築し再発防止に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	人件費については、職員のローテーション勤務など保育ニーズに合わせた人員を配置するとともに、処遇改善についても実施され、適正に執行している。運営費削減の取組として、在庫や食材発注の管理徹底によるムダの削減や保護者から集めた不用品を利用したおもちゃ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。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	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、地域交流への取組を少しずつ進めている段階であり、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	28
	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、90.5%が肯定的な意見であり、継続して高い評価を得ている。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94.0%が「満足」と回答している。一方、「戸外活動などによる自然や社会とのかかわりに関すること」等、さらなる向上を望む意見があるものの、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80.3%が肯定的な意見である。苦情対応については、本部と連携した「苦情解決委員会」が設置されており、利用者の満足度の向上につなげている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
	④	利用者への情報提供	保育園全体の活動については、園だより、クラスだより、掲示板等により情報提供している。また、個別の園児の状況については、日常の保護者との対話により情報提供に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
	⑤	利用者への対応	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90.9%が肯定的な意見である。自由意見からも、利用者に対して誠実に対応を行っており、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
	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(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41年の保育事業出版業イベント業の会社で、当期の売上高はコロナ禍の影響もあり減少している。当期令和3年3月末の売上高は、31,974百万円であり、対前年でマイナス9.1%の低下、3,182百万円の減少である。

最終の当期純利益については、当期△11百万円の赤字であったが、前期の最終結果の△389百万円の赤字から大きく改善されている。売上高の減少、営業費用の増加があり、赤字が2期継続している。

財政状態については、資産はこの3期、200億円台で推移し、当期は、21,472百万円であった。対前年で67百万円減少している。負債の当期末残高については、7,570百万円であった。前期に比し53百万円減少している。純資産も赤字の為、13,901百万円に減少、資産、負債、純資産が共に減少している。減収減益の結果が出ている。

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64.7%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58.85%と健全である。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179.5%と健全である。

現金預金比率は、直近期26.4%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、前期よりも赤字幅が大きく改善されているが、引き続き赤字計上である為マイナス△0.07%である。事業の効率性はいまだ黒字が達成されていないが改善されている。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

- ・コロナ禍でもあり、また、地域の特性上地域福祉への貢献は、難しい点も多いと思うが、次年度以降の取り組みに期待したい。
- ・屋上庭園が整備されているが、立地環境を踏まえ、子どもが自然に触れる機会を工夫して設けていただきたい。
- ・法人の財務内容は赤字となっているが、保育サービスの質の低下に繋がらないようにしていただきたい。
- ・サービスの提供ならびに利用者の満足度について、総合的に高く評価できる。

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:148人(R3.3.1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	23
⑤	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法人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、さら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取得を促すなど、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園内で研修を実施しているほか、法人の「保育ナビ」を全職員に配布して啓発している。また、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。Web研修も新たに実施し、職員の資質の維持・向上に努めているため、前年度から1点加点し、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、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のうえ、マスターキーは金庫に保管し、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するとともに、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など、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。新型コロナウイルス感染症対策として来園者への検温や手指消毒、室内の換気、備品等の消毒を毎日行っている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5

2 事業運営			45	41
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「コンプライアンスガイドブック」を作成し、職員全員に周知・指導する機会を設けている。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、新たに事務室内に連絡先を掲示するなど連絡体制の周知が図られ、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より1点加し、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、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)など、地域との交流を計画していたが、新型コロナウイルス感染症の感染防止のため中止した。しかし、小学校との交流は規模を縮小して実施した。また、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するなど、継続的に地域交流に取り組んでいる。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	日常清掃は、職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、91.8%が肯定的な意見であり、継続して高い評価を得ている。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98.0%が「満足」と回答している。一方、「戸外活動などによる自然や社会とのかかわりに関すること」等、さら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73.0%が「満足」と回答しており、職員の接遇や態度については肯定的な意見である。一方で、「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」という意見に対して、園のお便りに外部機関の相談窓口を記載しているが、依然として意見があるため、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88.0%が肯定的な意見である。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一方で、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(87)	評価ランク	A(A)
------	--------	-------	------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

当該法人は、創業1989年、認可・認証保育所、受託保育事業、公的保育事業を運営する法人であり、上場会社ライク㈱の連結対象になっている。

令和3年4月期の売上高については、26,395百万円と対前年15%の伸びで、3,429百万円増加している。営業利益は、前期赤字の△276百万円から当期黒字の995百万円に黒字転換している。経常的な状況における経営の成果である経常利益は2,648百万円であり、売上高経常利益率は10.0%と上昇している。最終の成果である当期純利益は、当期1,861百万円。対前年57%アップ、675百万円の増加、増収増益である。

財政状態については、業容拡大の結果として、この3期資産合計は年々伸びている。

当期令和3年4月期は、24,597百万円、対前年7.4%アップ1,690百万円の増加であった。

負債については、当期17,176百万円であった。対前年で△168百万円減少している。

関係会社借入金の減少が大きい。

当期においても、親会社ライクキッズネクスト㈱からの7,150百万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。当期の純資産は、7,420百万円、純資産比率は30.2%である。純資産比率は上昇し健全である。

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130.8%である。前期よりも改善されているものの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85.3%と100%以下になり、安定的な調達原資の範囲内で投資が行われている。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63.1%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、174.9%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25.1%である。

事業の効率性は、上昇し、引き続き20%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>

- ・苦情対応では、「外部機関による相談窓口」の周知について、新たな取り組みを行うなど工夫を期待したい。
- ・全般的な事業運営面においては申し分ないが、保護者アンケートでは、戸外活動などを望む意見があるなど改善点もあることから、利用者満足度向上のためのさらなる取り組みに期待したい。

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(R3.3.31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	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)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。利用者の生活情報などを集約した「個別台帳」や、利用者独自の介助方法を記載した「利用者対応表」を作成し、職員間で共有し、個人の意思を尊重した支援に努めている。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、コロナ禍においてオンライン研修を積極的に活用し、多くの職員が研修へ参加し支援力の向上に努めている。評価は、前年度同様の4点とした。		5	4
③	適正な人員配置	国の基準以上の職員体制を維持しつつ、令和2年度に支援員を増員したほか、経験を踏まえた適材適所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。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。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、年次有給休暇の取得率は60.5%と昨年より増加している。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。人権擁護研修を主任の職員が受講し、委員会や年1回のグループワークを通して全職員へ周知している。また、利用者の特性に応じた研修にも参加し、職員が作成した資料を基に全体会議を実施している。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、職員全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・再発防止に取り組んでいる。さらに、新型コロナウイルス感染症対策として近隣医療機関の専門的な助言・指導を受け、短期入所や日中一時支援を継続的に運営するため居室の場所を入れ替えたうえで入所・通所エリアをゾーニングし、利用者・職員の検温の実施、手指や設備の消毒、定期的な換気を徹底している。施設の特性に配慮した感染症対策等の取り組みが行われていることから、評価は、前年度に1点加算し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。事業計画の中で最重要課題として掲げた「利用者の安心・安全な生活環境の提供」の面では、入所・通所エリアのゾーニングを徹底し、新型コロナウイルス感染症拡大防止に努めている。また「地域支援体制における役割の実施」にあたり、緊急時の受け入れ体制の整備、会議や研修を通じて知識の習得などに取り組んでいる。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で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	「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。個人情報に関して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・検証と再発防止に取り組んでいる。また、震災や火災、不審者等を想定した避難訓練を実施している。なお、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策では関係機関と連携し、指導・助言を受け予防に努めている。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。消耗品については、在庫の確認を定期的に行い、施設長を含め複数人が購入する物品について精査し、法人が一括購入することで経費の抑制に努めている。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、施設長の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。令和2年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響で地域交流が減少したが、直営店「喫茶アラジン」は地域住民の憩いの場となっている。また、毎年10月に主催しているなないろ祭は規模を縮小して実施したものの「作品展」などを通じ、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	24
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。新型コロナウイルス感染症対策のため保護者会やイベント等が中止となる中で、保護者と適宜連絡をとり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83.7%であり、主要な項目では、「困ったとき職員は助けてくれる」「身の周りの設備は安心」「生活スペースは清潔で整理されている」「プライバシーは守られている」が88.4%と高い満足度を得ている。評価は、前年度同様の5点とした。	5	5
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。「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り、第三者評価利用者アンケートでの認知度は67.4%と昨年に比べ向上したが、引き続き利用者への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。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職員説明はわかりやすいか」の質問に対して、「はい」が76.7%であり、前年度より上がっており、昨年度からの改善が見られたが、今後も情報提供にさらなる工夫が求められることから、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88.4%と昨年度に比べ若干低下したが、「気持ちを尊重した対応がされている」が81.4%と引き続き高い評価を得ている。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	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、年間を通し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いて「身の回りの設備は安心して使えるか」が88.4%、「事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか」が88.4%が「はい」と高い評価を得ている。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3期については、137億円、138億円、140億円とサービス活動収益は増加している。当期は141百万円の増加、主に障害者福祉サービス事業収益の増加が大きい。サービス活動費用については、この3期、134億円、137億円、138億円と増加している。人件費の増加が大きく、事務費も増加している。

本業の成果を示すサービス活動増減差額はこの3期、249百万円、111百万円、206百万円と前期に落ち込んだが、当期は回復した。サービス活動収益の増加が、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。

経常増減差額はこの3期、274百万円、137百万円、219百万円と前期落ち込むものの、当期改善している。

当期の活動の成果を示す当期活動増減差額は当期139百万円であり、前期の△364百万円から、大きく改善した。本業のサービス活動増減差額が経営努力の結果を出せていることによることが大きい。

財政状態の推移については、資産合計はこの3期、13,008百万円、13,011百万円、13,361百万円と増加している。現金預金、事業未収金の増加がある、

負債は、この3期2,862百万円から、2,774百万円に減少し、当期2,990百万円である。

預り金、賞与引当金、退職給付引当金の増加がある。

純資産残高は、この3期10,145百万円、10,236百万円、10,371百万円である。

順調に増加し、当期は対前年で、134百万円増加している。当期活動増減差額のプラスが貢献している。

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、当期は、77.6%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83.4%と安定している。借入金比率は、大幅に低下し0.76%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190.2%である。短期的財務内容は、健全である。

指定管理事業についても、コロナ禍にありながら、予算の適正かつ効率的な執行が伺え、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

- ・利用者への情報提供について、利用者の目線に立った取り組みを継続し、利用者の満足度の向上を図られたい。
- ・近隣医療機関の助言・指導を受けて、入所・通所のゾーニングなど新型コロナ感染防止に関する取り組みを行ったことは、評価できる。
- ・アラジンの運営に加え、規模を縮小したとはいえ作品展を実施するなど、コロナ禍においても工夫をし、事業を継続している点を評価したい。

⑦ 知的障害者グループホーム「フレンドハウス京橋」

1 概要

施設名	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人 利用者数6人 (R3.3.31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	23
	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」については毎年度見直しを行い、法人理事会の承認を得た上で、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が、「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。また、個別支援計画書を作成し、日々記録するとともに、モニタリングを実施し改善を行っている。令和2年度はスタッフ会議の前に運営会議を開催し、利用者の状況等についてより詳細な検討を行い、職員への情報共有を図った。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	法人は、サービス水準の確保のため、職員の研修計画を作成している。令和2年度は、感染症の勉強会、虐待防止のオンライン研修を実施した。同一法人が運営するレインボーハウス明石で実施した研修の議事録を利用し情報共有も図っている。また、第三者評価利用者アンケートだけでなく、法人独自のアンケートを実施し、利用者の意見を積極的に聴くことで、サービス改善に取り組んでいる。なお、令和2年9月から訪問看護サービスを導入し、看護師から医療的な支援のアドバイスを受けられる体制を整備している。評価は、前年度同様の5点とした。	5	5
	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。年次有給休暇の取得義務化により積極的に休暇を取得できるよう推奨し、年休取得率は84%と昨年より増加している。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	法人主催による研修や権利擁護に関する研修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。現場リーダーやサービス管理責任者が月一回の個別支援計画作成時に同席するなど支援についてアドバイスをし、世話人・支援員のスキル・アップを図っている。また、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より、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ている。なお、令和元年度までは、定期的な訪問等によりアドバイスを受けていたが、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、電話やメールにより行った。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把握して、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や、夜間の巡回を行っている。毎月のスタッフ会議の中でヒヤリ・ハットの情報を共有し再発防止を図っている。なお、令和2年度においては、新型コロナウイルス感染症対策として、利用者及び職員の手指の消毒や朝晩の検温、トイレ・テーブル・ドアノブ等の消毒、個室・共同スペースの換気、食材配達業者を利用した食材の購入、テーブルへの飛沫防止パネルの設置等を行った。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。高齢化等により支援が難しい利用者への対応等の課題もある中、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。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、就業規則に遵守事項や懲戒処分等を定めており、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、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ている。また、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。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、責任者および担当者を定めて、厳密な取り扱いがなされている。なお、書類廃棄の際にはシュレッダーを使用するよう徹底している。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把握に努めるとともに、防災訓練の実施や火災時の第一避難場所への経路確認、新型コロナウイルス感染症予防など、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、日常的な取組みの中で、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、裏面印刷や両面印刷による用紙の削減、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	例年、町内会に加入し、お祭りや毎月の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、利用者と支援員全員で自主的に施設周辺の清掃活動を行うことで、施設への理解を促し地域貢献を果たしている。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止により、こうした活動が中止・自粛となったが、今後も障害者理解と地域交流の促進に寄与していく意欲が伺えることから、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。また、令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策として、トイレ・テーブル・ドアノブ等の消毒や床の拭き掃除などを定期的に行った。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	27
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回の保護者会等を通じて、「個別支援計画」の見直しを行い施設運営へ反映している。第三者評価利用者アンケートの結果において、無回答とした1名以外のすべての利用者から「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について、「不満」と回答した利用者は1名いたものの、5名は「大変満足」、「満足」と回答している。また、個別質問項目についても、14項目中10項目で、無回答とした1名以外のすべての利用者が満足と回答しており、おおむね高い評価を得ている。評価は、前年度同様の5点とした。	5	5
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。なお、第三者評価利用者アンケートの「外部の苦情窓口（行政や第三者委員会等）に相談できることを伝えられているか」で2名が「いいえ」と回答したが、共有スペースに苦情窓口の案内を掲示するなどの周知に努めている。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、文字の大きさや色分け、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、無回答とした1名以外のすべての利用者から「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。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。また、毎月のスタッフ会議で利用者の生活状況を確認し、個別の状況に合わせてアドバイスをするなど、身の回りの支援を行っている。なお、令和2年度はスタッフ会議の前に運営会議を開催し、利用者の状況等についてより詳細な検討を行った。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、高い評価を受けている。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。また、令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策として、トイレ・テーブル・ドアノブ等の消毒や床の拭き掃除などを念入りに行った。第三者評価利用者アンケートにおいては、過半数の利用者から「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ため、評価は、前年度同様の4点とした。	5	4

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

首都圏中心に知的障害者援護施設等を運営する法人であり、障害福祉サービス事業収益を主な柱とする。この3期については、137億円、138億円、140億円とサービス活動収益は増加している。当期は141百万円の増加、主に障害者福祉サービス事業収益の増加が大きい。サービス活動費用については、この3期、134億円、137億円、138億円と増加している。人件費の増加が大きく、事務費も増加している。

本業の成果を示すサービス活動増減差額はこの3期、249百万円、111百万円、206百万円と前期に落ち込んだが、当期は回復した。サービス活動収益の増加が、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。

経常増減差額はこの3期、274百万円、137百万円、219百万円と前期落ち込むものの、当期改善している。

当期の活動の成果を示す当期活動増減差額は当期139百万円であり、前期の△364百万円から、大きく改善した。本業のサービス活動増減差額が経営努力の結果を出せていることによることが大きい。

財政状態の推移については、資産合計はこの3期、13,008百万円、13,011百万円、13,361百万円と増加している。現金預金、事業未収金の増加がある、

負債は、この3期2,862百万円から、2,774百万円に減少し、当期2,990百万円である。

預り金、賞与引当金、退職給付引当金の増加がある。

純資産残高は、この3期10,145百万円、10,236百万円、10,371百万円である。

順調に増加し、当期は対前年で、134百万円増加している。当期活動増減差額のプラスが貢献している。

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、当期は、77.6%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83.4%と安定している。借入金比率は、大幅に低下し0.76%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190.2%である。短期的財務内容は、健全である。

指定管理事業についても、コロナ禍にありながら、予算の適正かつ効率的な執行が伺え、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＞

- ・年休の取得率が向上しており、次年度以降もこの傾向を継続していただきたい。
- ・防災訓練や感染予防など、訓練活動が実践的に行われており、評価できる。
- ・高齢化により支援が難しい利用者への訪問介護は、利用者の安心に繋がるため、今後も継続していただきたい。
- ・地域の清掃活動等は、近隣への理解を促しながら、利用者自らも達成感を味わうことのできる良い活動であるため、引き続き取り組んでいただきたい。
- ・法人内におけるサポート体制が整備されており、複数の項目が改善されてきたことは評価できる。

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	55,529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実施できている。また、中高生に向けた事業は、居心地の良い場所にするため中高生の意見を取り入れて実施する参画事業を計画し、子どもたちの社会性・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	オンラインを活用し、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基づいて、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体制をとることができた。新型コロナウイルス感染症予防のため休館や事業を中止・縮小したことから、自宅勤務を取り入れたローテーションを行ったことで、有給休暇(当該年度最大付与日数20日)をとる機会が減少した。これにより有給休暇の取得率は、前年度が概ね8割弱であったのに対し、概ね付与日数の6割強に下がった。今後も、館長が業務の状況を確認しながら職員に取得を促すなど、職員のワーク・ライフ・バランスに配慮した取組を進めていく必要があることから、前年度より1点減とし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、オンラインを使用した様々な研修を受講させている。人権擁護や接遇に関する研修を入社時に実施しているほか、本社研修システム(学習管理システム)により、ウェブ上でいつでも研修を受講することができる仕組みがある。研修受講後も報告書の提出は勿論、理解力を確かめるテストがあるなど、職員の資質を高める努力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、新型コロナウイルス感染症予防マニュアルが作成されており、職員間で周知されている。アプリを利用し、毎日の職員の健康管理も本社の看護師チームが対応している。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。こうした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	コロナ禍のため、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の見直しを実施した。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実践されていた。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、館全体での取組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	入社時研修や施設内研修において、全職員に対して就業規則、マニュアル等を活用した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、社会保険加入等の労働条件の確保や時間外労働等の労働環境の整備においても適正に実施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。コロナ禍のため、消防署との避難訓練は中止となったが、館内での避難訓練は定期的に実施できた。隣接する明正小学校との合同避難訓練も中止であったが、協力体制を整えている。また、発生したヒヤリ・ハット事例が共有されていることに加え、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効率化を図るとともに、発注担当者と館長による在庫管理や必要性のチェックを行うなど経費節減のための取組を行っている。また、地元企業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材料費等の低減にも取り組んでいる。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	新型コロナウイルス感染症の影響を受け、事業を縮小したこともあったが、工夫しながら館を運営し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、研修資料や報告書をウェブ上で管理しており、資料の簡素化により紙の削減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	コロナ禍で町会や地区委員会の行うさまざまな行事が中止となり、通常どおりの地域福祉への貢献はできなかったが、地域の方から寄付で頂いたお祭りの絵本がきっかけになり、子どもたちが自主的に廃材やダンボールを使って神輿を作る活動に繋がった。その様子を館長が地区委員会で写真を披露しながら伝えるなど、地域との一体感を意識した取組を行った。今後も地域福祉への貢献意欲が伺えることから、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	26
①	意見の把握・反映への取組	利用者に対するアンケート調査において、事業に対する要望の伝えやすさやその対応状況などについて、「特に優れている」と「優れている」との回答が81%（令和元年度は87%）という結果であった。前年度から少し低下したが、「努力が必要である」と「改善すべき点がある」の回答が0%なので、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71%、「優れている」との回答が14%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「優れている」との回答が79%で、「適切である」との回答が7%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	利用者に対する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53%、「優れている」との回答が22%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4	
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84%という結果であった。こうしたことから、前年度と同様4点とした。	5	4	
⑥	施設・設備の管理状況	利用者に対するアンケート調査において、遊具や設備の管理状況や安全管理面などについて「特に優れている」と「優れている」との回答が83%という結果であった。また、自由意見欄に施設の清潔さを評価する意見が複数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(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令和2年12月期の売上高は、19,314百万円で、対前年402百万円の増加、2.1%アップである。成長している。
本業の成果を示す営業利益は、前期863百万円から当期655百万円へ減額、経常的な稼ぐ力を示す経常利益は、前期857百万円から当期823百万円へ微減している。
最終的な成果を示す、当期純利益については、前期の584百万円から、当期522百万円へと微減し、稼ぐ力＝売上高当期純利益率は、3.09%から2.7%に低下している。
財政状態については、成長していることから、資産、負債、純資産が伸び、資産は、対前年12.1%の伸びの8,821百万円。負債は前年から425百万円増加して6,554百万円である。関係会社借入金等が増加している。
純資産については、当期増加しており対前年30%アップの2,266百万円であった。利益の内部留保が進んでいる。
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25.7%と前期の22.1%から上昇している。
固定資産への投資と安定した調達資金とのバランスを示す、固定長期適合率については、当期は49.7%である。前期の56.5%から改善している。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50.0%以内であり、健全性を保っており安定している。
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、当期47%と前期の44%から上昇している。関係会社借入金の増加等があった。
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166%である。現金預金比率は42.6%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23%と前期に比して低下している。
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>

- ・苦情対応や利用者への情報提供の項目については、さらなる改善を図っていただきたい。
- ・コロナ禍で、工夫をこらし地域交流に努めている点について評価したい。
- ・研修受講後に、報告書の提出や、理解度を確保する取り組みを行うことで、職員の資質向上を図っていることは評価したい。

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	50,181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	20
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や国の児童館ガイドラインに従い、一般利用、学童クラブや子育て交流サロン「あかちゃん天国」、乳幼児クラブなど適正なサービスを提供し、令和2年度は幼児対象事業の継続に努めた。また、中高生の意見を取り入れ、来館しやすい環境づくりに努めた結果、利用者数を増やすことができた。乳幼児から中高生の利用促進に積極的に取組んだことから、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や基幹館が主催する研修にも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、毎月子ども参画会議を企画し、利用者の声を直に取り入れたイベントを実施するなど、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ている。前年度有給休暇(当該年度最大付与日数20日)の取得が概ね付与日数の4割以下(夏季休暇含む)であったが、令和2年度は取得率が5割以上となり、向上した。今後も、館長が業務の状況を確認しながら職員に取得を促すなど、職員のワーク・ライフ・バランスに配慮した取組を進めていく必要があることから、前年度と同様3点とした。		5	3
④	職員の資質の向上	オンラインでの研修を受講する体制が整ったため、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、職場内でいつでも受講できるようになった。中でも人権擁護に関する研修や接遇研修は、会社としても積極的に取り組んでいる。また、館長や主任が年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	日常定期的に館内を巡回するなど、職場全体で利用者の安全確保に努めた。特に、消火器点検は毎月実施している。また毎月職員からヒヤリ・ハット事例を提出してもらい、職員会議で共有して対応策を検討し、未然に事故・怪我を防ぐようにしている。さらに、新型コロナウイルス感染症対策マニュアルを作成し、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	年間計画を見据えコロナ禍で事業の見直しをしながら、日常あそびの充実に積極的に努めることができた。感染予防として、行事の参加人数を最小限にし、複数回行うようにした。さらに、個々のあそびに目標を設定させることで、子どもたちの意欲を高めた。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、社会保険加入等の労働条件の確保や時間外労働等の労働環境の整備においても適正に実施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ており、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。さらに、毎月の職員会議でも確認事項として全職員に周知している。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。毎年、地域が実施する防災訓練に参加していたが、コロナ禍で実施ができなかったため、館内研修を実施し、安全対策に努めた。ヒヤリ・ハット事例についても記録に残し職員間の共有もされている。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、オンラインを活用し更に受講しやすい環境ができた。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	新型コロナウイルス感染症の影響を受け、事業を縮小したこともあったが、工夫しながら館を運営し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が中止となり、通常通りの地域福祉への貢献ができなかった。そのような状況でも、日本橋高齢者在宅サービスセンターとは、子どもたちが色紙等で作った花束を職員が届けて交流するなど、できる範囲で連携に努めたことから、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、設備の不具合等の発生に関する区への報告も迅速である(自主点検として、9のつく日は、消火器点検を実施)。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	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50%、「優れている」との回答が30%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4	
②	利用者満足度	利用者に対するアンケート調査において、館の利用しやすさやその利用状況などについて、「特に優れている」との回答が59%、「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78%(令和元年度は52%)という結果であった。前年度より26%上昇していることから、1点加え4点とした。	5	4	
④	利用者への情報提供	利用者に対する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52%、「優れている」との回答が22%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73%、「優れている」との回答が14%という結果であった。「努力が必要」「改善すべき点がある」との回答が0%であったことから、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59%、「優れている」との回答が22%という結果であった。こうしたことから、前年度と同様4点とした。	5	4	

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。

令和3年4月期の売上高については、26,395百万円と対前年15%の伸びで、3,429百万円増加している。営業利益は、前期赤字の△276百万円から当期黒字の995百万円に黒字転換している。経常的な状況における経営の成果である経常利益は2,648百万円であり、売上高経常利益率は10.0%と上昇している。最終の成果である当期純利益は、当期1,861百万円。対前年57%アップ、675百万円の増加、増収増益である。

財政状態については、業容拡大の結果として、この3期資産合計は年々伸びている。

当期令和3年4月期は、24,597百万円、対前年7.4%アップ1,690百万円の増加であった。

負債については、当期17,176百万円であった。対前年で△168百万円減少している。

関係会社借入金の減少が大きい。

当期においても、親会社ライクキッズネクスト㈱からの7,150百万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。当期の純資産は、7,420百万円、純資産比率は30.2%である。純資産比率は上昇し健全である。

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130.8%である。前期よりも改善されているものの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85.3%と100%以下になり、安定的な調達原資の範囲内で投資が行われている。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63.1%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、174.9%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25.1%である。

事業の効率性は、上昇し、引き続き20%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>

・有給休暇の取得率の向上など、職員のワークライフバランスに配慮した取り組みについては、引き続き改善の努力をしていただきたい。

・アンケートの結果では、苦情対応が大幅に改善した事は評価できるが、さらなる利用者満足度の向上に取り組んでいただきたい。

・職員全員が子育て支援員の資格を取得する等、職員の資質向上に努めている点は評価できる。

⑩ 児童館

1 概要

施設名	中央区立児童館
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	37,253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	22
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など適正なサービスを提供しており、施設の目的に沿った館運営を行っている。中高生の要望を取り入れ、バンパープールを積極的に活用した結果、利用者が増加するなどサービスの向上において一定の効果が見られた。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	オンラインを活用し、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基づいて、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体制をとることができた。新型コロナウイルス感染症予防のため休館や事業を中止・縮小したことから、自宅勤務を取り入れたローテーションを行ったことで、有給休暇(当該年度最大付与日数20日)をとる機会が減少した。これにより有給休暇の取得率は、概ね付与日数の6割弱となり、前年度の9割弱から3割減少した。今後も、館長が業務の状況を確認しながら職員に取得を促すなど、職員のワーク・ライフ・バランスに配慮した取組を進めていく必要があることから、前年度より1点減とし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、オンラインを使用した様々な研修を受講させている。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、本社研修システム(学習管理システム)により、ウェブ上でいつでも研修を受講することができる仕組みがある。研修受講後も報告書の提出は勿論、理解力を確かめるテストがあるなど、職員の資質を高める努力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	新型コロナウイルス感染症予防マニュアルが作成されており、職員間で周知されている。アプリを利用し、毎日の職員の健康管理も本社の看護師チームが対応している。館内の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。コロナの影響で、毎年実施していた実践形式での不審者対策の訓練や警察からの助言・指導を直接受ける事は出来なかったが、館内での安全管理体制の強化に努めることができたため、前年度より1点加点し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	コロナ禍のため、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の見直しを実施した。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、館全体での取組が実践されていた。年度途中退職者が出たことにより、職員配置のローテーションがやや厳しい時期があったため、前年度より1点減の4点とした。	5	4
②	コンプライアンス	入社時研修や施設内研修において、全職員に対して就業規則、マニュアル等を活用した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、社会保険加入等の労働条件の確保や時間外労働等の労働環境の整備においても適正に実施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。コロナ禍のため、消防署との避難訓練は中止したが、館内での避難訓練は定期的実施できた。また、小学生が登館する時間に合わせて職員を外に配置し、児童の受入れを行うなど事故防止に積極的に取り組んでいる。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更なる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	新型コロナウイルス感染症の影響を受け、事業を縮小したこともあったが、工夫しながら館を運営し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。児童に対し、水の濾過実験を通して水の大切さを考える機会を設けるなど、職員だけでなく、利用者へも環境意識を高めてもらうような取組も積極的に行っている。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	コロナ禍で町会や地区委員会の行うさまざまな行事が中止となった。その中でも館の運営においては、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、できるだけ協力を受けながら実施した。通常どおりの地域福祉への貢献が困難であったが、継続していく意欲が伺えることから、前年度と同様の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「優れている」との回答が45%、「特に優れている」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50%、「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、「優れている」との回答が42%、「特に優れている」との回答が27%「適切である」との回答が24%、との回答であった。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%、「特に優れている」との回答が26%、「適切である」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
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%、「優れている」との回答が28%という結果であった。乳幼児の利用が少ないことから、幼児室に意見箱を設置し利用者の声を受け止め、職員が頻繁に部屋に顔を出し育児相談を行う等、信頼度向上に努めている。こうしたことから前年度と同様4点とした。		5	4
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40%、「優れている」との回答が38%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	87(88)	評価ランク	A(A)
------	--------	-------	------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

当該法人は、創業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令和2年12月期の売上高は、19,314百万円で、対前年402百万円の増加、2.1%アップである。成長している。
本業の成果を示す営業利益は、前期863百万円から当期655百万円へ減額、経常的な稼ぐ力を示す経常利益は、前期857百万円から当期823百万円へ微減している。
最終的な成果を示す、当期純利益については、前期の584百万円から、当期522百万円へと微減し、稼ぐ力＝売上高当期純利益率は、3.09%から2.7%に低下している。
財政状態については、成長していることから、資産、負債、純資産が伸び、資産は、対前年12.1%の伸びの8,821百万円。負債は前年から425百万円増加して6,554百万円である。関係会社借入金等が増加している。
純資産については、当期増加しており対前年30%アップの2,266百万円であった。利益の内部留保が進んでいる。
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25.7%と前期の22.1%から上昇している。
固定資産への投資と安定した調達資金とのバランスを示す、固定長期適合率については、当期は49.7%である。前期の56.5%から改善している。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50.0%以内であり、健全性を保っており安定している。
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、当期47%と前期の44%から上昇している。関係会社借入金の増加等があった。
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166%である。現金預金比率は42.6%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23%と前期に比して低下している。
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>
・さまざまな安全対策に取り組まれており、今後も継続していただきたい。
・研修受講後に、報告書の提出や、理解度を確認する取り組みを行うことで、職員の資質向上を図っていることは評価したい。
・施設・設備の管理について、本部から美観等についての指導があることで、遊具等も清潔に保たれ、子どもに配慮した管理が行われている。引き続き、継続していただきたい。
・館の運営では、民生・児童委員など地域の方々の協力を受けながら実施していることは評価できる。

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	62,286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	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など適正なサービスを提供している。コロナ禍であっても、どのようにすれば子どもたちの安全に配慮し遊びが提供できるか工夫して取り組んでいた。中高生に向けた事業も、職員と遊ぶことを中心に子どもたち楽しめるように工夫していた。館長が主体となって運営目標や計画を適宜見直し、毎日のミーティングで反省や改善を行った。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	研修については、本社の研修計画に基づき職員に受講させており、令和2年度からオンラインを利用した研修を実施したことで、多くの職員が研修を受講することができた。年1回、本社が赤十字に依頼し実施してきたAED講習会もコロナ禍でオンラインでの開催となったため、全職員が受講することができた。また、意見箱や利用者からの要望等情報収集に努め、職員会議で職員と共有することで、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。有給休暇(当該年度最大付与日数20日)の取得率が前年度は付与日数の5割以下であったが、令和2年度は6割以上となった。さらに会社独自の特別休暇を利用するなど職員の過度な労働を防いでいる。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	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。オンラインを導入したことで本区以外の職員とも会議を開き、新型コロナウイルス感染症対策に関する情報交換や勉強会を実施した。人権擁護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	セク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。コロナ禍のため、毎年実施していた防犯訓練は実施できなかったが、定期的に館内外の巡回を実施したり、職員間で情報共有を行った。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	コロナ禍のため、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の見直しを実施した。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、社会保険加入等の労働条件の確保や時間外労働等の労働環境の整備においても適正に実施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、シュレッダ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。パソコンの管理方法についても鍵のかかるキャビネットに保管するなど管理がされていた。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とから、前年度と同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	危機管理マニュアルを設けており、緊急時の役割分担や災害備蓄品に関するリストも整備されている。避難訓練(年3回)も、感染症対策を徹底した上で規模を縮小し実施した。令和2年度は、怪我や事故の発生は無く、日頃の職員間での情報共有や対応の成果が見られた。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に徹底しており、ゴミの廃棄量の削減に取り組み、廃材を利用した工作にも取り組んでいる。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	コロナ禍の中で事業を縮小したこともあったが、工夫しながら館を運営し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。廃材利用工作についても職員間で検討を行うなど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	コロナ禍により、町会や地区委員会の行事が中止となった。その中でも、敬老館の方との交流は、感染症対策を取りながら人数を制限するなど工夫して実施することができた。通常どおりの地域福祉への貢献が困難であったが、継続していく意欲が伺えることから、前年度と同様の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子どもたちが安全に遊べるよう配慮した管理が徹底されている。また、設備の不具合等の発生に関する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	26
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40%であった。こうしたことから前年度同様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63%、「優れている」との回答が21%という結果であった。「努力が必要である」と「改善すべき点がある」との回答が0%ということから、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38%、「適切である」との回答が31%、「特に優れている」との回答が29%であった。こうしたことから前年度同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	利用者に対する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34%、「優れている」との回答が37%という結果であった。「努力が必要である」と「改善すべき点がある」との回答が1%ということから、前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	利用者に対するアンケート調査において、職員の対応や信頼度等について、「特に優れている」が60%、「優れている」との回答が29%という結果であった。「努力が必要である」と「改善すべき点がある」との回答が0%ということから、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48%、「優れている」との回答が31%という結果であった。「努力が必要である」と「改善すべき点がある」との回答が1%ということから、前年度と同様4点とした。	5	4

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、22,310百万円で対前年14.3%増と大きく成長している。当期純利益については、営業費用等経費の増加が大きく、前期の887百万円から、当期212百万円と約4分の1に減少している。稼ぐ力を示す売上高当期純利益率は、前年の4.5%から、0.95%に大きく低下している。

財政状態については、業容が成長していることから、資産、負債共に増加しているが、前期のような大きな増加はなく、資産の残高は、対前年273百万円増の18,100百万円、負債の残高は、61百万円増の13,095百万円であった。増加幅は小さくなっている。

純資産についても年々増加しており当期は5,004百万円と対前年で212百万円増、4.42%の伸びであった。業容拡大が落着いてきている。

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27.7%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、96.8%であった。ここ3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、45.3%である。借入金に依存する経営が展開され、取引銀行との間で当座貸越契約を結び当期末の借入未実行残高5,650百万円の余裕を持っている。

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113.9%である。100%を超えている。当期の現金預金比率は8.1%であり、改善されている。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、バランスある経営努力が必要であると思われる。

事業の効率性を示すROE自己資本利益率は、前期の18.5%から、当期4.2%に大きく低下している。当期純利益の減少から稼ぐ力が落ち、事業の効率性は低くなっている。

中央区の指定管理事業については、予算の範囲内で、効率よく運営されており、指定管理者として、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＞

- ・会社独自の特別休暇もあるが、有給取得率の向上などワークライフバランスの向上に向けて工夫改善につとめていただきたい。
- ・コロナ禍で規模は縮小されたとは言え、避難訓練が年3回実施されたことは評価できる。
- ・全体として評価は良くなっているが、さらに館独自の取り組みを期待したい。

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	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	51,032人(利用者数)
理念・方針	・異なる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	20
	①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や国の児童館ガイドラインに従い、一般利用、学童クラブや子育て交流サロン「あかちゃん天国」、乳幼児クラブなど適正なサービスを提供している。コロナ禍の中で中高生の対応としてホールの活用を工夫し、1人で遊びに来てても同じ空間に同世代の子どもたちが居る空間をあえて設定することで、集団で居るような居心地の良さを体験できる環境を整えた。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、オンラインの研修も導入され、職員が様々な研修を受講しやすい環境が整い、スキルアップに繋がった。さらに、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体制をとることができた。新型コロナウイルス感染症予防のため休館や事業を中止・縮小したことから、自宅勤務を取り入れたローテーションを行ったことで、有給休暇（当該年度最大付与日数20日）をとる機会が減少した。これにより有給休暇の取得率は、付与日数の5割未満となっている。今後も、館長が業務の状況を確認しながら職員に取得を促すなど、職員のワーク・ライフ・バランスに配慮した取組を進めていく必要があることから、前年度より1点減し3点とした。	5	3
	④	職員の資質の向上	オンラインでの研修を受講する体制が整ったため、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、職場内でいつでも受講できるようになった。中でも人権擁護に関する研修や接遇研修は、会社としても積極的に取り組んでいる。また、館長や主任が年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徴を踏まえて、各階に職員を配置し安全面の確保を図っている。また、館独自のチェックリストを新たに作成し職員全体で安全確保に努めた。毎年実施していた不審者対応訓練などは中止としたが、机上訓練は毎月実施した。また、新型コロナウイルス感染症予防として、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	年間計画を見据えコロナ禍で事業の見直しをしながら、日常あそびの充実に積極的に努めることができた。各事業については館長が部門リーダーを指揮するとともに、意見箱を設置し、利用者の意見を反映させることで着実に実施できている。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、社会保険加入等の労働条件の確保や時間外労働等の労働環境の整備においても適正に実施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ており、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。こども園との避難訓練は実施したものの、毎年参加していた地域防災訓練がコロナ禍で実施できなかったため、館内研修を実施し、安全対策に努めた。ヒヤリ・ハット事例については、記録に残し職員間の共有がされている。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、オンラインを利用することで受講しやすい環境ができた。引き続き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	コロナ禍の中で事業を縮小したこともあったが、工夫しながら館を運営し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を引き続き実施した。廃材工作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が、コロナ禍であまり実施できなかった。マイホームはるみとは、子どもたちの手作りのフォトフレームを職員が届けて交流するなど、できる範囲で連携に努めたが通常どおりの地域福祉への貢献ができなかったが、今後も地域福祉への貢献意欲が伺えることから、前年度と同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	施設の維持管理は適切であり、設備や備品はチェック表を用いて定期的に点検し丁寧に管理されている。また、設備の不具合等の発生に関する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56%、「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
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62%、「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45%、「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
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52%、「優れている」との回答が24%、「適切である」との回答が15%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73%、「優れている」との回答が25%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」との回答が64%、「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5点とした。	5	5

合計得点	88(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、上場会社ライク株の連結対象になっている。

令和3年4月期の売上高については、26,395百万円と対前年15%の伸びで、3,429百万円増加している。営業利益は、前期赤字の△276百万円から当期黒字の995百万円に黒字転換している。経常的な状況における経営の成果である経常利益は2,648百万円であり、売上高経常利益率は10.0%と上昇している。最終の成果である当期純利益は、当期1,861百万円。対前年57%アップ、675百万円の増加、増収増益である。

財政状態については、業容拡大の結果として、この3期資産合計は年々伸びている。

当期令和3年4月期は、24,597百万円、対前年7.4%アップ1,690百万円の増加であった。負債については、当期17,176百万円であった。対前年で△168百万円減少している。関係会社借入金の減少が大きい。

当期においても、親会社ライクキッズネクスト株からの7,150百万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。当期の純資産は、7,420百万円、純資産比率は30.2%である。純資産比率は上昇し健全である。

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130.8%である。前期よりも改善されているものの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85.3%と100%以下になり、安定的な調達原資の範囲内で投資が行われている。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63.1%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、174.9%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25.1%である。

事業の効率性は、上昇し、引き続き20%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>

- ・利用者に対するアンケート調査の結果はどの項目も高い評価を得ており、特に職員への信頼度の高さがうかがえることから、今後も努力を続けていただきたい。
- ・子育て情報を交換できる掲示板「気になる木」は、子育ての当事者ならではの悩みを共有することができる取り組みであり、継続していただきたい。
- ・幅広い年齢層で利用が増えるよう工夫してサービスを提供しており、利用者の満足度も高く評価できる。

⑬ 介護老人保健施設「リハポート明石」

1 概要

施設名	中央区立介護老人保健施設リハポート明石
所在地	中央区明石町1－6
施設長	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人(短期入所20人含む。)、通所リハ:30人 利用率 入所:69.2%、短期入所:30.7%、通所リハ:55.9%
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	21
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、在宅復帰に向け看護・介護サービスやリハビリを通じてADL(日常生活動作機能)の維持向上を図り、老人保健施設の目的に沿いながら適切に運営している。また、在宅療養へスムーズに移行できるようにするため、かかりつけ医をはじめ、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所等関係各所と連携を計りながら計画的かつ継続的な支援を行っている。在宅復帰前には家族に対し介助方法等の助言を行う他、個別機能訓練も利用者の状態に合わせ適切に実施しているため、前年度同様5点とした。		5	5
②	サービス水準の確保	毎年度職員の研修計画を作成し、計画的に研修を実施している。新型コロナウイルス感染症の影響で外部の研修への参加が難しかったため、令和2年度は施設内研修に注力した。介護職員の資格取得に向けたスキルアップのための勉強会も月に一回程度実施している。また、研修などで得た知識や情報等は職場ミーティングで迅速かつ確実に共有されている。よって、前年度同様4点とした。		5	4
③	適正な人員配置	人員体制は国の基準以上の職員体制を維持しており、離職率も低く安定している。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。休暇については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こともあり、有給休暇(当該年度最大付与日数20日)の取得率は4割弱に留まっている。令和2年度に導入した半休制度の利用を促進するためにも、施設長が業務の状況を確認しながら、有給休暇の取得を促すなど、職員のワーク・ライフ・バランスに配慮した取組を進めていく必要がある。また、リハビリの中核を担う機能訓練指導員について、法定以上の手厚い配置を行っているが、退職した職員の補充がなされていないことから、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、多職種連携の上、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回覧することで、施設全体で情報共有できる体制になっている。また、接遇・マナーについて電話対応の改善に取り組むとともに虐待防止委員会を新たに設置し、人権擁護研修に注力した。1人1回以上の研修受講の他に毎月目標を立てるなど職員意識の向上に繋がった。よって、前年度を1点上回る5点とした。		5	5
⑤	安全対策	毎日の朝礼では、ひやりはっとを含め発生した状況等を周知する他、事故防止委員会では年に一度、事故の時間帯・内容等を集計・分析し、再発防止策を検討している。また、新型コロナウイルス感染症の対策として、入浴介助時のゴーグル装着や食事介助時のフェイスシールド着用を行うほか、通所では乗車前に利用者の検温を行うなど感染予防策を徹底した。しかし、施設職員及び通所利用者に新型コロナウイルス感染症の陽性者が発生した際、対応手順が確立されておらず、関係機関への連絡等に課題が見られた。よって、前年度を1点下回る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	令和2年度の事業計画では、「稼働率の向上」「一人ひとりに応じた介護サービスの提供」「接遇向上」「事故防止・防災対策強化」等7つの項目を課題とし、施設の運営に取り組んだ。新型コロナウイルス感染症の影響等により、近年増加傾向にあった新規入所者数が伸びず、利用率は目標値を下回っているが、利用率向上の取組みとして、施設の特色や機能、活用事例等をまとめた施設パンフレットの作成に取り組んだ他、病院等に直接FAX営業も実施した。よって、前年度同様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・入職後の研修・指導等を通じて、職員一人ひとりに周知徹底している。また、管理者が常に職員に対し気を配りながら、相互に指摘できる風通しの良い職場作りに努めており、労務管理については適宜見直しを行う等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は、コンプライアンスと同様に採用時の研修により職員一人ひとりに周知徹底し、日頃から管理監督者が直接的に職員を指導・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とも考慮し、表紙をつけて外から目視できないようにしており、ラベリングしたものを情報の内容ごとに分類したうえで適正に管理している。よって、前年度同様5点とした。	5	5
④	危機管理体制	災害対策においては、施設でマニュアルを整備し適宜改定しているほか、日頃から防災センターと密に連絡を取り合い、軽微なことでも迅速に対処できる体制になっている。一方、新型コロナウイルス感染症の影響で防災訓練は各職員が各々避難経路を確認・実際に利用する方法をとった。また、感染症マニュアルを改定したほか、備蓄の衛生用品も確保している。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。令和2年度は紙おむつ等の購入費削減の他、給食業者の見直しを実施している。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	公認会計士による指導や、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、新型コロナウイルス感染症の影響等により施設利用率が前年度より低下し、当初の計画に達しなかったため介護報酬の収入が減少している。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	EMSについては朝礼等で周知を心がけ、「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、会議室等を利用しない時間帯はこまめな消灯を行う等、継続して節電に取り組んでいる。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	新型コロナウイルス感染症に十分な対策を取りながら通いの場へ作業療法士を派遣した。また、前年度まで交流のあった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直接的な交流は一時的に停止することを余儀なくされたが、年間を通じて連絡を取り合い、関係の維持に努めた。さらに、令和2年度は施設の空き情報や施設内の行事等の様子を掲載した「あかし通信」を毎月発行することで、地域のケアマネジャー等への情報発信を積極的に実施し、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	防災センターと連絡を密に取り合い不備等があれば迅速に対応できる体制になっており、経年劣化による修繕箇所は施設維持管理者と協力し、即時対応している。また、備品や機械についても定期的に点検し、適切に整備・管理されているため前年度同様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	第三者評価の利用者アンケート調査では「自分のしたいことをして過ごすことができますか」という設問に87%が「はい」と回答した。また、家族アンケート調査では、「ご利用者ご家族の意見や要望を聞いて、改善につなげてもらっていますか」という項目について「満足」「大いに満足」と答えたのは66%であった。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アンケート調査での総合的な満足度は、「満足」「大いに満足」と答えたのは87%であった。家族アンケート調査での総合的な満足度についても「満足」「大いに満足」と答えたのは93%であり、高い評価結果を得られた。また、自由記述欄においては、「大変感謝している」や「本当に助かっている」との意見がみられた。よって、前年度同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	令和2年度の苦情件数は1件(令和元年度は2件)であった。苦情内容は「マスクをしている職員の表情が読み取りにくい」という利用者からの意見であり、施設では当該利用者に対してはより丁寧な対応を心がけるよう情報共有を行った。また、施設にはご意見箱を設置しており、利用者・家族等の要望や意見については可能な限り迅速に対応している。第三者評価の利用者アンケート調査では、「不満や要望等に対応してくれるか」という項目について73%が「はい」と回答している。よって、昨年度同様5点とした。	5	5
④	利用者への情報提供	利用開始時には相談員が「入所のしおり」などを用いて、入所中の過ごし方などについて分かりやすく説明及び情報提供を行っている。利用中は本人の様子や生活状況のほか、治療に至らないような軽微な変化についても家族に詳細に報告している。第三者評価の利用者家族アンケートでは、「何かあると、すぐに連絡をしてくれて適切な処置をしてくれるので助かっている」といった意見がみられた。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調査では、「必要な介助を受けられているか」との項目について、93%の利用者が「はい」と回答している。利用者家族アンケートでも、「ご利用者様本人の体調不良時の、職員の対応は信頼できますか」との項目について、「満足」「大いに満足」と答えたのは80%だった。また、施設として医療ニーズの高い方の受入れについても積極的に行っている。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については、全職員で分担して行い、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。また、第三者評価のアンケート調査では、利用者全員が「生活スペースは清潔で整理された空間になっている」と回答しており、利用者家族からは「施設環境も明るく清潔」といった意見がみられた。よって、前年度同様5点とした。	5	5

合計得点	88(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。
当期の経常収益は1,836百万円であった。委託事業収益の大幅な増加があり、対前年で32百万円増加している。当期経常増減額は、9,483千円で、実施医療機関委託費、人件費等事業費の大幅な増加の影響で、前期よりも8,363千円減少している。当期末の一般正味財産期末残高については687百万円であり、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、当期末資産は1,087百万円で、対前年72百万円増加である。未収入金の増加が大きい。特定資産、現金預金の増加もみられる。
負債は、399百万円で、主として営業債務の未払金の増加が大きい。
正味財産は687百万円で増加が10百万円である。増加している。
法人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、63.2%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、76.5%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>
・夏季・冬季の連続休暇についてはワークライフバランスに配慮した取り組みであるが、有休取得率が低い点は、改善に期待したい。
・日頃から地域と良好な関係を築くとともに、アンケートでも高い評価を得ており、この状態を維持していただきたい。
・基準以上の人員体制の維持と離職率の低い点は評価できる。

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	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人(95.5%)、短期入所:8人(58.2%) 一般型通所介護:40人(84.1%)、認知症通所介護:12人(80.9%)
理念・方針	利用者個人の尊厳を保持しつつ、自立した生活を地域社会において営む事ができ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	24
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、各部主任以上の役職者が出席するスタッフ会議を経て策定しており、全職員に配布している。介護課等では少人数での勉強会を実施し、第三者評価の結果も職員休憩室に掲示している。また、法人としては「看取り」に力を入れており、当施設においても令和2年度は施設入所者だけでなく、在宅介護を受けている方のターミナルケアを短期入所で2名受け入れるなど、家族の意向に沿った終末期の対応に努めている。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、施設内及び法人内どちらも充実しており、サービス水準の向上に力を入れている。介護福祉士等の有資格者増員に向けて、研修受講料の補助等の取組みを行っており令和2年度は5名合格している。看護課では昨年度から毎日ミニカンファレンスを実施し、利用者の様子等について職員間で迅速に情報共有できる体制を整えている。また令和2年度は、介護課を中心に食事・入浴・排泄の介助方法の見直しや業務改善を行った。よって前年度同様5点とした。	5	5	
③	適正な人員配置	適正な職員配置を維持するために、施設内では採用ホームページの定期的な更新や求人サイトの活用など、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。令和2年度からは外国人職員の受け入れも進めており、新たに4名採用した。法人内では、採用に向けた説明会をオンラインにて開催している。有給(当該年度最大付与日数20日)の取得率については8割を超えており、育児休暇など職員が働きやすい環境も整備され令和2年度は離職率も低下した。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	令和2年度は、オンライン研修やビデオ研修を活用し職員の資質向上に努めた。また、ガウンテクニックや緊急時対応等に関する個別実践研修を年4回実施し、必要に応じて非常勤職員にも参加してもらうなど、全職員が自身に必要な技術や知識を取得できるよう取り組んでいる。また令和2年度は、他の高齢者施設と合同で短期入所に関する勉強会を3回開催し、事故防止等について説明を行った。よって、前年度同様4点とした。	5	4	
⑤	安全対策	令和2年度の事故件数は4件(令和元年度は7件)であった。事故防止委員会にて事故やひやりはっとの原因や対策を検討し、業務改善につなげている。また、事故を未然に防ぐために、骨折予防用のプロテクターやヘッドギアの整備も進めた。新型コロナウイルス感染症に対しては、臨時感染対策委員会を16回開催し、症状や対策について職員に周知している。健康診査については感染リスクを減少させるため、令和2年度は施設内での実施に変更した。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	事業計画の進捗管理表を作成しており、進捗状況の報告や計画の見直しを四半期に一度実施している。また、部門別の計画についても策定している。利用率について、特養では感染症対策の強化や利用者の健康状態の異常の早期発見により、入院数を抑え利用率を維持した。通所介護では、居宅介護支援事業所に対し定期的に空き情報等を提供することで、コロナ禍においても事業を継続することができた。よって、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研修は新人職員の入職時研修に含まれており、現任職員に対してもオンライン研修を実施している。また、法人内の顧問弁護士に相談できる体制が整っており、指導を受けて適切な対応を取っている。社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適切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	個人ファイルを鍵のついたキャビネットで保管し、シュレッダーでの廃棄や溶解処理を徹底している。また、個人情報保護規定をいつでも確認できるよう、全職員共有のフォルダに電子データを保存している。新人職員に対しては、入職時に個人情報の取り扱いを説明している。さらに、広報誌等に利用者の写真を掲載する際は、その都度利用者や家族に対して説明を行い同意を得るよう継続して取組んでいる。よって、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	事故や感染症などについては、施設内に設置している事故防止委員会や感染症対策委員会で情報共有や対応訓練を継続して実施している。また、急変時や夜間緊急時の対応手順やフロー図を作成しており、転倒・誤嚥・異食など緊急事例ごとの細分化されたマニュアルも策定し各フロアに配置している。マスクや消毒液などの衛生用品については、持ち出す際に管理表へ部署名・フロア・必要数を記入するよう徹底しており、在庫数は全職員がパソコン上で共有し、適切な数を保管することができた。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	各部署の主任級以上の職員が出席するスタッフ会議にて、設備の担当職員が電気・ガス・水道の使用量について報告するなど、職員の経費低減に対する意識向上に努めている。また、階段を積極的に使用するよう「2アップ3ダウン」運動を実施することで、エレベーターの使用頻度を減らし、その結果光熱水費を前年度より7%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	特養では、令和元年度に引き続き90%以上の利用率を維持しており、通所介護についても、コロナ禍において80%以上の利用率を維持することができている。支出については、衛生材料の価格高騰等により事業費の決算額が前年度を上回ったが、マスクやフェイスシールドを職員自身で作成したり補助金を活用することで、適切な収支を維持している。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	環境マネジメントシステムに関する研修は年1回実施しており、資料データは非常勤や派遣を含む全職員がアクセスできるパソコン上で共有している。ゴミの分別については、誤りを防止するためにゴミ箱付近に分別方法を記載した表示物を掲示している。また、令和2年度は区の環境監査を受けており、環境マネジメントシステムに基づく対応が適切になされているとの評価を受けている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響により地域交流行事の開催が困難だったが、中央小学校の生徒が作成した体操動画を施設内で上映するなど、間接的に地域交流を実施した。また、職員2名が地域の消防団に加入しており、夜警活動にも参加している。介護者教室は、感染症対策を徹底した上で1回実施しており、中止となった教室についても資料を希望者に郵送することで介護に関する情報提供を行うことができた。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	施設・設備の保守点検は業者に委託しており、法令に基づき適切に行われている。設備員が日常点検を行っており、その結果を施設管理の担当部署へ定期的に報告している。歩行器や車いすの点検は介護課の居室担当職員が毎月実施しており、離床センサーやトレースコールについても毎日点検している。また、令和2年度は経年劣化した機械浴槽や、ロビーに設置しているソファやテーブルなどの更新も行った。よって、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度				30	29
①	意見の把握・反映への取組	特養では入所者の意見を把握するため、懇談会を毎月各フロアごとに実施している。通所介護では家族相談会を実施し、個別に要望を確認する場を設けており、計画や日常生活に反映させるよう努めている。第三者評価の利用者アンケートでは、「計画を作成したり見直しをする際に、状況や要望を聞いてくれますか」という項目について特養では62%、短期入所では80%、一般型通所介護では85%の方が「はい」と回答している。自由回答欄でも「色々提案してもらっています」という意見がみられた。よって、前年度同様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で87%、短期入所で90%、一般型通所介護では97%の方が「大いに満足」または「満足」と回答している。特養入所者の懇談会で出た要望をどのように運営に反映させたかについては、カンファレンスにて家族に報告している。また通所介護の利用者に対しては年1回アンケートを実施し、いただいた意見についてどう対応したか家族に手紙等でお伝えした。よって、前年度同様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速やかに事実確認を行い、苦情対策委員会でその原因・解決策を検討し適切に対応している。第三者評価の利用者アンケートでは、「不満や要望を伝えた時、職員はきちんと対応していると思いますか」という項目について、特養では100%、認知症対応型通所介護では82%の方が「はい」と回答している。自由回答欄では「よくしてもらっている」や「対応が早い」など前向きな意見がみられた。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	令和2年度からオンライン面会を開始し、面会を通じて利用者の様子や生活状況等について職員から家族に説明している。面会の実施日程に関する家族からの要望もできる限り対応し、より多くの家族に情報提供できるよう努めた。また、令和元年度から利用者の写真を郵送しており、日頃の様子を記載した手紙も併せて送付している。第三者評価の家族アンケートでも「Web上での面会など、施設で色々考えてくれている」といった意見が見られた。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	第三者評価の利用者アンケートでは、「利用者の気持ちを尊重しながら対応していると思いますか」という項目について特養は100%、一般型通所介護では95%が「はい」と回答している。自由回答欄では、「よく話を聞いてくれる」や「大切にされている」など職員に対して感謝の言葉が見られ、適切な対応をしていることが確認できた。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%、一般型通所介護については98%が「はい」と回答している。自由回答欄では「掃除が行き届いている」や「清潔に感じる」などの意見が見られた。各フロアに環境整備係を配置しシーツ交換や居室環境等、利用者周辺の環境整備に努めている。よって、前年度同様5点とした。		5	5

合計得点	95 （93）	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、前期の13,023百万円から、当期13,070百万円に、47百万円増加している。

これに対応するサービス活動費用は、前期の13,049百万円から、当期12,826百万円になり、223百万円の減少である。人件費の減少が大きい。

サービス活動の成果を示す、サービス活動増減差額は前期の赤字△26百万円から、当期黒字の244百万円になり、黒字転換している。サービス活動収益の増加、人件費削減等のサービス活動費用の減少により、本業での成果が出せるようになった。

法人の経常的な経営の成果を示す経常増減差額は前期赤字の△22百万円から、当期黒字の247百万円になった。当期の最終成果を示す当期活動増減差額については、前期は、赤字の△176百万円、当期も赤字の△125百万円である。サービス活動増減差額、経常増減差額は当期において黒字になったが、施設整備等補助金収益等の特別収益を超える災害損失等の特別費用があり、赤字の結果が出ている。

貸借対照表から見える財政状態は、前期の資産合計16,304百万円と比べて、当期については、1,044百万円増加の17,348百万円である。主要な増加は、現金預金、未収補助金、ソフトウェア、積立資産である。

負債は、当期、1,266百万円増加の8,257百万円である。増加の主要な内訳は、設備資金借入金、長期運営資金借入金が増加している。

純資産は前期から、△222百万円減少の9,090百万円である。赤字計上による次期繰越増減差額の減少が大きい。

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、当期令和3年3月期は、52.4%と前期よりも低下するも安定している。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79.4%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、当期上昇し、前期の31.3%から、37.0%である。設備投資が借入金の増加により、なされていることから、借入金比率の上昇があった。新型コロナの影響がみえる資金対策もされていると思われる。総合的にみて、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243.6%から当期285.8%に上昇し、健全である。

指定管理事業については、コロナ禍の中、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>

- ・施設入所者だけでなく在宅介護の方も短期入所として受け入れ、ターミナルケアを実施していることは、利用者にとって心強い取り組みである。継続して取り組んでいただきたい。
- ・サービスの提供、事業運営、利用者の満足度など全体的に高いレベルであり評価できる。

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	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人(95.8%)、短期入所11人(79.8%)、 一般型通所介護40人(73.3%)、認知症対応型通所介護12人(64.4%)
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に努め、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、地域福祉へ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	21
	①	目的に沿ったサービス提供	事業計画は施設長が中心となって策定しており、月1回施設内の会議において事業計画の重点目標や各委員会の活動内容について共有している。各利用者に適したケアを実施するため、ケアプランは介護・看護・栄養等多職種にて作成している。また、半年に1回見直しをしており、その都度利用者の意見や要望を反映させている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
	②	サービス水準の確保	施設内研修は、非常勤を含めた全職員を対象に実施している。利用者や家族からの意見については、各フロアごとに毎月カンファレンスを行い、サービス内容や対応等の見直しを行っている。特養では介護福祉士増員に取り組んだことにより、令和2年度から日常生活継続支援加算を取得している。また、短期入所や通所介護では機能訓練指導員が積極的に機能訓練を実施し、利用者の在宅生活への支援に繋がった。よって、前年度同様5点とした。	5	5
	③	適正な人員配置	適正な人員配置を保つため、令和2年度より施設内に採用委員会を発足し、ホームページを定期的に更新するなど情報発信に取り組んでおり、国の基準以上の配置を満たしている。また紹介会社を活用し、経験のある職員を採用できるよう努めた。有給休暇(当該年度最大付与日数20日)の取得率は、6割を超えている。しかし、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見られた。また、リーダー層のさらなる増員についても望まれることから、前年度同様3点とした。	5	3
	④	職員の資質の向上	令和2年度から、新人職員や中途採用者が介助方法等の基礎知識を取得できるよう、入職時の研修を充実させた。また、採用後6ヶ月間の目標を月ごとに設定しており、毎月現任職員が達成度を確認することで知識の定着へと繋がっている。法人内でも、令和2年度から新たなプロジェクトチームを発足し、職層別の研修を開催している。また法人全体で、事例研究発表会やマニュアル大賞などの表彰制度を継続して実施しており、職員の活性化に努めている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
	⑤	安全対策	令和2年度は事故件数が6件(令和元年度は10件)であった。毎月開催しているリスクマネジメント委員会では、事故やひやりはつとの原因分析、対策等について話し合い再発防止に努めている。新型コロナウイルス感染症についてはマニュアルを整備し、必要があればその都度感染対策委員会を臨時に開催している。また、委員会で協議した内容はパソコン上で全職員が共有できるようにしている。さらに感染症のリスクを減少させるため、入所者の健康診査を施設内での実施に変更した。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	毎月の会議において、事業計画の進捗確認を行っている。各課別の計画も作成しており、随時確認できるよう各フロアにファイルを設置している。利用率について、特養では誤嚥性肺炎等の予防に努めた結果、入院数が減少し利用率を維持している。通所介護では、新型コロナウイルス感染症の影響で利用を控える方がいたものの、居宅介護支援事業所との連携を強化したことにより、コロナ禍においても事業継続することができた。よって、前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	令和2年度は感染症拡大防止のため施設内研修は実施できなかったが、接遇マナー・個人情報保護等の研修資料を職員に回覧し、知識の修得に努めている。また、法人からも施設に対して、コンプライアンスに関する注意喚起を定期的に行っている。社会保険や労務管理についても、関連法令を遵守し適切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	現任職員に対しては個人情報保護に関する研修資料を回覧し、新人職員に対しては採用時の研修にて説明している。また、個人情報保護方針を施設内に掲示し、職員の意識向上に取り組んでいる。そのほか、USB等の外部記憶媒体の利用制限やシュレッダーの使用徹底などに努めており、ホームページや広報誌への写真掲載についても、利用者に対し事前に説明し同意を得ている。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各事例ごとに策定されている。年に2回実施している総合防災訓練については、感染症防止のため規模を縮小して実施し、施設内に設置している防災委員会では月1回机上訓練を行った。また、マスクや手袋等の衛生物品については鍵のかかる場所で保管し、事務課が週に1回在庫数を確認して必要数を各フロアに配布している。これにより、適切に在庫を管理することができた。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	定期的に購入するおむつ等の物品の費用や、使用量の再検討を毎月実施している。施設内に設置している環境整備委員会により、事務所や倉庫内の整理整頓を実施し、備品数を確認することで無駄な発注を抑える事ができている。また令和2年度は、補助金を活用することにより経費低減へと繋がった。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	令和2年度、日常生活継続支援加算の取得に必要な数まで介護福祉士を増員したことにより、特養の収入額は前年度を上回った。一方で支出については、適正な人員配置を保つため人件費の支出額が前年度を上回ったが、補助金の活用等により事業費の支出額は前年度より下回り、適切な収支を維持することができた。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	環境マネジメントシステムに関する施設内研修は感染症の影響により実施できなかったため、資料を回覧し職員で情報共有し意識向上に努めている。令和2年度は複合機の入替を行ったことにより、用紙類の無駄のない使用に努め環境負荷の低減へと繋がった。また、中央監視と連携を図りながら空調・照明・換気扇等の適切な管理を継続して行っている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で地域との交流は困難だったが、近隣大学の実習生に対して3日間Web研修を実施した。また敬老の日には、区内の児童館とお祝い品の受け渡しによる交流も図っている。通所介護では、オンライン上でボランティアとの交流を実施した。さらに、感染症対策を徹底した上で介護者教室を1回実施しており、中止となった教室については希望者に資料を郵送し情報提供を行った。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	施設の設備については委託業者が点検を実施し、異常があればすぐに施設職員に報告する体制が整っている。各月の点検記録は、委託業者だけでなく施設職員も確認をしている。また、車いす等の福祉用具については、理学療法士を中心に毎日点検しており、さらに令和2年度はベッドや食器消毒保管庫等の経年劣化した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	25
	①	意見の把握・反映への取組	令和2年度は、感染防止のため家族懇談会を実施できなかったものの、ケアプランの作成や見直しをする際は事前に家族に連絡し、要望を把握してサービス提供に反映できるよう努めている。また、第三者評価のアンケート調査結果の活用や意見箱の設置等、利用者や家族の要望を取り入れる環境も整えている。第三者評価の利用者アンケートでは、「計画を作成したり見直しをする際に、状況や要望を聞いてくれますか」という項目について特養では46%、短期入所では79%、一般型通所介護では73%の方が「はい」と回答している。よって、前年度同様4点とした。	5	4
	②	利用者満足度	第三者評価アンケートでは特養で77%、一般型通所介護で92%の方が「大いに満足」または「満足」と回答している。また、「必要な介助を受けられていますか」という質問に対し特養では100%、一般型通所介護では85%の方が「はい」と回答している。自由回答欄では「この施設での生活に満足している」や「施設に行くのが楽しみです」などの意見が見られた。よって、前年度同様4点とした。	5	4
	③	苦情対応	施設内では、非常勤職員を含む全職員を対象に苦情対応研修を実施しており、事例ごとの対応方法等について検証している。また、施設内に苦情や要望の受付窓口を設置するなど職員の対応能力の向上に努めた。第三者評価の利用者アンケートでは、「不満や要望を伝えた時、職員はきちんと対応していると思いますか」という項目について特養では92%、認知症対応型通所介護では67%の方が「はい」と回答している。しかし、令和2年度も職員間の情報共有不足や利用者及び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	令和2年度からオンライン面会を開始し、面会を通じて施設内での利用者の生活状況や活動の様子等について職員から家族に共有している。また、利用者の写真についても令和元年度から継続して月1回郵送している。第三者評価の家族アンケートでも「毎月写真を同封してくれるので安心している」といった意見がみられた。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、服装は適切か」という項目について特養で90%、短期入所で93%、認知症対応型通所介護で100%の方が「はい」と回答している。自由回答欄では「優しく丁寧に接してくれる」や「対応が明るい」といった前向きな意見が見られた。よって、前年度と同様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、「生活スペースは清潔で整理されているか」という項目において、特養及び認知症対応型通所介護では、いずれも100%の方が「はい」と回答した。自由回答欄でも「清掃が行き届いています」などの意見がみられた。また、令和2年度はWi-Fi環境の整備を行い、面会や会議のオンライン化を進め感染防止に努めた。よって、前年度と同様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、10,133百万円である。
対前年比で10.13%の伸びを示し、当期932百万円増の大幅な収益増加である。
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、9,560百万円であった。前期よりも587百万円増加している。人件費が前期よりも469百万円増加の6,604百万円、事業費が71百万円増加の1,382百万円、事務費が28百万円増加の1,404百万円等であった。
サービス活動増減差額は前期228百万円であったが、当期は2.5倍の573百万円である。
サービス活動収益の増加が、人件費、事業費、事務費等の増加を上回っており、サービス活動の成果が出ている。経営努力により、事業の効率性は上昇している。
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564百万円であった。当期の最終の成果である当期活動増減差額は、563百万円を達成している。経常的な状況での成果、最終の成果共に黒字の結果であり、前期の2.5倍になっている。増収増益である。
財政状態の推移は、当期、資産は13,932百万円で、1,057百万円増加、負債は、5,305百万円で253百万円の増加、純資産は8,627百万円で804百万円増加している。
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、事業未収金の増加、負債では、設備資金借入金、事業未払金の増加が大きい。純資産の増加は次期繰越増減差額の増加等がある。
法人の長期的な財務基盤の安定性については、純資産比率は、当期は、61.9%と上昇、安定している。固定長期適合率は、固定資産への投資が無理なく行われているか見る指標であるが84.9%である。100%以下であり安定している。
借入金比率は20.9%に低下している。
長期的財務内容は健全であり、安定していると考えられる。
短期的な財務の健全性を示す流動比率は、203.7%であり、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>
・表彰制度は職員にとって、介護へのモチベーションにつながる良い取り組みであり、継続していただきたい。
・リーダー層と現場職員のコミュニケーション不足が、苦情に発展する要因となり得ることから、コミュニケーションを円滑に図れるような取り組みを行い、利用者満足度向上につなげていただきたい。

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	中央区日本橋堀留町1-1-1
施設長	金原 彰彦
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人 利用者数(契約者数)49人 利用率67. 2%
理念・方針	「人々の健康と文化の創造に貢献するサービス企業を目指して、医療・福祉・教育等多角的な事業を幅広く展開する。」
指定管理者の指定日	平成18年4月1日より指定管理者。 平成23年4月1日から10年間(2期目)。

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント				配点	得点
1 サービスの提供				25	20
①	目的に沿ったサービス提供	これまでも利用者のアセスメントシートなどを丁寧に作成していることに加え、次期指定管理者に引き継ぐために利用者一人ひとりについて介助などで配慮すべき細かな情報に関する資料を新たに作成し、次年度も引き続き安心して利用してもらえるよう配慮している。また、コロナ禍でボランティアの受入れなどができない中でも、利用者の意欲を高める新しい企画を検討し、季節感やリハビリ要素を大切に活動に取り組んでいる。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	法人本部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。管理者が中心となつて行う月1回の研修においては、その時の課題や利用者からの意見などに応じて柔軟に研修内容を変更したり、欠席者には個別に説明したり、職員に必要な技術や知識が浸透するよう工夫を凝らしている。よって、前年度同様4点とした。	5	4	
③	適正な人員配置	事業者選定時の提案を遵守した手厚い人員配置を行っている。管理者が職員個々に声をかけ、チームワーク向上やワークライフバランスの向上に配慮していることにより、有給休暇(当該年度最大付与日数20日)の取得率は7割を超えている。一方で、法令上問題はなく管理者のフォローにより円滑な運営が維持されたものの、利用者・家族・ケアマネジャーとの窓口を担う生活相談員について、他職種との兼務配置や異動があったため、安定的な配置ではなかった。よって、前年度同様3点とした。	5	3	
④	職員の資質の向上	毎月行う業務ミーティングや研修では、課題に関して職員間で意見交換や情報共有が行われており、それに対して各職員が感想を記し管理者がコメントを返し評価を行っている。これにより、管理者が各職員の得意・不得意を把握し、人前で話すことが好きな職員には朝の会を任せたり、人を育てることが得意な職員には新人指導を任せたり、各職員が活躍できる職場づくりに取り組んでいる。よって、前年度同様4点とした。	5	4	
⑤	安全対策	法人本部に設置されている新型コロナウイルス対策本部から基本対策のマニュアルや国・東京都の通知文書などが随時通達され、適切な対策がとれる仕組みがあり、基本的な感染対策が職員及び利用者にとしっかりと習慣化されている。また、日々安全に送迎できるよう、ドライブレコーダーのデータを活用した安全運転ミーティングを毎月開催している。よって、前年度同様4点とした。	5	4	

2 事業運営			45	36
①	事業計画に沿った運営	コロナ禍で居宅介護支援事業所への訪問など積極的な施設周知がこれまでのようにできなかったことや、利用を自粛する利用者がいたことなどにより、利用率は67.2%と昨年度より4.8%低下した。一方で、指定管理期間の最終年度にあたり、次期指定管理者と連携して確実かつ丁寧な引継ぎを行ったことで、指定管理者変更による利用者の減少はなく、スムーズな運営継続につながった。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が設置されており、法人全体で法令順守の徹底に取り組んでいる。施設では、コンプライアンスの研修や理解度テストを行うとともに、意識啓発のためのポスターを掲示し、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	年に一度個人情報の保護に関する研修や理解度テストを行い、職員への周知・徹底を行っている。また、個人情報を含む書類はキャビネットで施錠管理し、PCデータはパスワード保護するなど、適切に個人情報保護の対策を講じている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	日頃からヒヤリ・ハットの事例を挙げるよう促したり、他施設の事例を紹介したりすることで、職員の安全への意識向上を図っている。ヒヤリハットの多い利用者の移動においては職員が注意深く見守ったり付き添ったりするなど、事故防止に取り組んでいる。また、利用者の体調不良などに備え、個人ファイルの1枚目に緊急時連絡票を保管し、対応方法を具体的なマニュアルとしてまとめて、速やかに対応できるようになっている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	日当たりの良い開放的な環境を生かして、冬場の晴天時には暖房を緩めるなど快適な室温を保ちながら省エネに取り組んでいる。また、随時送迎コースを見直すことで、送迎距離や時間を短縮し、業務の効率化や利用者満足度の向上に繋げている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	利用者の状況や家族の介護状況を適切にアセスメントし、必要があれば利用者の健康管理や家族の介護負担軽減などを目的として利用頻度の増加を提案するなど、利用率の向上に取り組んだが、利用率は前年度より減少傾向であった。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	中央区環境マネジメントシステムの趣旨に基づき、こまめな消灯による節電、入浴介助時の節水、コピー用紙の裏面使用、ゴミの分別などに積極的に取り組んでいる。送迎時には時間にゆとりを持ち、加速や減速に注意しエコドライブを心がけるなど環境に配慮した運転を行っている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	同建物内にある保育園や児童館、近隣の学校との交流やボランティアの受入れなどについて、コロナ禍で直接的な交流という形では行えなかったが、保育園の園児から手紙や作品をもらうなど間接的な形でつながりを継続している。また、次期指定管理者へ引き継ぐために、団体などの連絡先や活動内容の一覧を作成した。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	指定管理者指定期間の最終年度にあたり施設及び設備の状況を総点検したところ、倉庫内や収納棚に不要物品があることや設備に不具合箇所があることが判明したため、法人本部からの応援を受けながら廃棄や修繕などの対応に誠実に取り組んだ。施設全体としては適切に管理されていたが、日常的な施設内点検の一部に不足が見られた。よって前年度を1点下回る4点とした。	5	4

3 利用者の満足度			30	27
①	意見の把握・反映への取組	利用者や家族などから要望を引き出すことができるように、職員の方から声をかけるなど積極的にコミュニケーションを取り、信頼関係の構築に努めている。利用者、家族、ケアマネジャーなどからもらった意見や情報は、連絡ノートや口頭により職員間で共有し、必要に応じて法人本部に報告しながら対応している。よって前年度と同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	第三者評価のアンケートにおいて利用者の92%が施設のサービスを総合的にみて「大変満足」又は「満足」と回答しており、利用者の満足度は非常に高いとされている。特に職員の接遇・態度に関しては満足度が高く、「いつも穏やかな態度で笑顔で接してくれる」などのコメントが寄せられた。よって前年度同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	第三者評価のアンケートにおいて利用者の77%が「不満や要望は対応されている」と感じ、85%が「気持ちを尊重した対応がされている」と感じており、不満や要望の把握、気持ちの尊重に関して満足を得ているとされている。また、自由記述欄にも「何かあっても対応してくれるので安心して楽しんでいる」など職員への信頼が伝わるコメントが寄せられた。苦情があった場合には、職員間で共有の上管理者が中心となって対応するとともに、法人本部と協力する体制が整っている。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	月一回配布する広報誌「ほりどめだより」により利用者の活動の様子を写真で伝えるとともに、利用者家族に渡す介護サービス記録シートに日々の様子やメッセージを記載することで、利用者家族とのコミュニケーションを図っている。また、月一回居宅介護支援事業所を訪問して情報共有を心がけ、利用者のケアプラン作成やサービス提供に役立てている。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利用者の92%が「職員の接遇・態度は適切」と感じており、職員の接遇・態度に関して非常に高い満足を得ているとされている。また、自由記述欄にも「親切で丁寧な対応に感謝している」など職員に対する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利用者の89%が「清掃・整理整頓は行き届いている」と感じており、清掃・整理に関して非常に高い満足を得ているとされている。浴室やトイレ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。よって前年度同様4点とした。	5	4

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

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

令和2年度が指定管理の最終年度のため、財務評価については行わない。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

<評価委員の意見>
・指定管理期間の最終年度、またコロナ禍で職員のモチベーションを保つのは容易ではなかったと思うが、そのような状態でも利用者の満足度は高かったことは評価できる。
・指定管理者が変わり、新たな指定管理者においても質の高いサービスが提供できるよう尽力していただきたい。

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 石渡良彦、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(13,055人)、浜町(15,329人)、勝どき(14,950人)合計 43,334人/令和2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～R4.3.31

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	23
	①	目的に沿ったサービス提供	統括館長や各館の館長が主体となり、年間の事業計画や目標を定めている。令和2年度は、敬老館の利用目的の大部分を占める講座について、新型コロナウイルス感染症の影響により、中止を余儀なくされた結果、1年間の実施回数が2,056回(令和元年度4,364回)、延べ参加者数が17,474名(令和元年度70,948名)と大きく減少した。しかし、講座に代わるものとして「おうちで敬老館」と称して敬老館のホームページに自宅でできる体操や英会話などの講座動画を掲載するとともに、主に一人暮らし高齢者の見守りを目的としていた電話連絡「お元気ですか？コール」の対象者を広げ、普段来館されていた利用者と密に連絡をとる等、新たな取り組みを積極的に実施したため、前年度同様5点とした。	5	5
	②	サービス水準の確保	日頃から利用者と積極的にコミュニケーションを取り、利用者のニーズの把握に努めている。館内に設置したご意見箱や毎年実施している利用者アンケートで意見を収集し、周知した方がよいものについては、館内に対応結果を含めて掲示している。また、毎年運営協議会を実施し、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。よって、前年度同様4点とした。	5	4
	③	適正な人員配置	適正な人員でのローテーション勤務の体制をとっている。イベント開催時など人手が必要ときには他館と協力し、3館の中で応援体制を取っている。浴室の運営等を考慮し、必ず男女の職員が1名以上勤務するよう、細かな配慮もなされている。シフトについては週休2日が確保されている。有給休暇については、職員の取得希望日を事前に確認してからシフトを作成しており、また取得日数が少ない職員には館長から声掛けを行うことにより取得励行を行っているため、有給休暇(当該年度最大付与日数20日)の取得率は平均して約8割となっている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
	④	職員の資質の向上	入社1年目の職員及び入社して数年経過した職員に対して接遇の研修を実施している。全職員が「認知症サポーター養成講座」「普通救命講習」を受講している。また、関東圏の各施設の館長が集まる館長会の中で研修会を毎年実施しているが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響で実施が延期となった。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	施設の安全管理を兼ねた見回りチェックリスト等を作成し、職員による巡回をこまめに行っている。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を行っている。各館の鍵は事務所内の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。新型コロナウイルス感染症対策として、入館時の手指消毒や検温に加え、講座の人数制限、給茶機・紙コップの利用停止、空気清浄機の導入、法人が独自に考えたMUSK(マスク、うがい、消毒、検温)運動の励行等を迅速かつ積極的に行った。講座の人数制限では、人気の高い講座は希望者全員が参加できるよう2回に分けて開催するなど、従来からの安全対策に加え、利用者の満足度と安全対策を両立できるよう工夫して取り組んだことから、前年度から1点上回る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	事業計画書を作成するとともに職員へ周知を図ることで徹底し、計画に沿った運営が行われている。利用者のリピート率向上のため、適宜講座の見直し・工夫を行っている。新型コロナウイルス感染症の影響により事業やイベントの中止や制限があったものの、昨年度に引き続き町会や高齢者クラブ、公衆浴場等での広報活動を実施した。また、講座の講師やイベントスタッフとして高齢者に活躍の場を提供する元気高齢者人材バンクを積極的に活用するなど、社会参加支援・孤立防止への取組を計画的に行った。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積極的にコミュニケーションをとり、相談しやすい環境作りに努めている。企業倫理ホットラインの通報窓口を社内と社外に設けており、各館にポスターを掲示している。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。社内監査を実施して、法令を遵守し、適切な執行がなされている。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、都度整理を行った上で施錠管理されている。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・シールを掲示している。また、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。さらに、各職員が退館する際、パソコンを机の中に収納し施錠している。よって、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	危機管理マニュアルを作成し、毎年内容の更新を行っている。避難訓練については、例年は年2回実施しているが、令和2年度は新型コロナウイルス感染症の影響で1回実施した。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それぞれ掲示している。法人全体でひやりはっと事例を毎年冊子にまとめて情報を共有し、事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	利用者に協力を呼びかけ、館内の空室消灯、部分消灯の徹底を行っている。また、蛍光灯の間引きを行うことで節電に取り組んでいる。さらに、館に消耗品管理担当者を置き、消耗品の使用量や在庫をデータ管理することで、スタッフ間でのコスト意識を高めることができた。新型コロナウイルス感染症対策としてアクリル版のパーテーションを職員が手作りするなど、経費低減を達成できるよう工夫している。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑥	適切な収支	事業計画に基づいた支出を適正に行うため、本社に毎月经理伝票を提出し、随時収支一覧の報告による確認・管理を行っている。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	ゴミの排出量を減少させるため、館内にゴミ箱を極力置かないようにし、ごみの持ち帰りを促進している。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、利用者と共にこまめな消灯、コピー用紙の裏面利用、古紙の利用等の取組を行っている。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	令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響で直接顔を合わせるのが難しい中、区内の小学校や保育園、児童館等とのビデオメッセージや手紙による新たな交流を行った。各館で孤立防止・生きがい推進担当を配置し、町会・自治会や高齢者クラブ、高齢者通いの場等との交流を積極的に行うとともに、「お元気ですか？コール」を実施して、必要な場合はおとしより相談センターとの連携も図っている。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おり、報告書やスケジュールも適切に管理及び保管されている。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・備品の管理はそれぞれ1名の担当を決め、館内の美化及び備品の補充に努めており、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	29
	①	意見の把握・反映への取組	利用者の意見は、ご意見箱、利用者アンケート、運営協議会等で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。また、日常から積極的に利用者の声に耳を傾け、朝礼や夕礼の際に職員間で共有し、適宜対応を行っている。令和2年度は利用者の意見・要望をもとに、講座の申し込み方法を一部変更したほか、マッサージ機やタイルカーペットの更新、感染症対策として空気清浄機の導入等を行った。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85%(令和元年度86%)と、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69%(令和元年度64%)を占め、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にこまめに館内の巡回や声かけを行い、直接寄せられた利用者の声に対しては丁寧かつ、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、町会・自治会、高齢者クラブや高齢者通いの場、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・回覧板による周知も行っている。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た積極的な情報提供を行って、令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の影響に伴う休館期間を中心に「お元気ですか?コール」により、館の運営等の情報提供を行った。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90%(令和元年度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、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迅速に対応している。令和2年度は、利用者アンケートを踏まえ、マッサージ機やタイルカーペットの更新を行った。また、新型コロナウイルス感染防止を目的として、空気清浄機や非接触型体温計の導入、利用者が密にならないよう工夫した館内レイアウトの変更、パーテーションの設置などを迅速かつ積極的に行った。よって、前年度同様5点とした。	5	5

合計得点	93(92)	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。当期においては、コロナ禍の影響で、売上高は対前年で、17.8%減の8,166百万円であり、1,769百万円の減少である。受託施設事業、イベント事業で大きく減少している。当期の当期純利益は166百万円であり、前年の275百万円から、109百万円の減少である。減収減益であった。

財政状態について、資産、負債、は減少し、純資産は増加している。

資産は、3,209百万円で、381百万円減少、負債は、1,562百万円で508百万円減少している。事業債権の売掛金、事業債務の買掛金の減少が大きい。

純資産は1,647百万円で、配当金の支払いがあったが、利益の内部留保もあり、対前年で、127百万円増加している。

法人の長期的な財務基盤の安定性については、当期、純資産比率は、51.3%と対前年で、9%上昇した。この3期安定し、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23.8%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。長期的な財務基盤は、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、191.4%と、この3期100%を超えている。現金預金比率は52.1%であり、いずれも改善している。

事業の効率性を示す自己資本利益率(ROE)は当期は、10.1%であり、コロナ禍の影響もあり、前期よりも8%低下している。事業の効率性は当期低下したものの、経営努力によって、10%を超える効率性を維持している。

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>

・サービスの提供、事業運営、利用者の満足度のいずれも安定して高い評価を得ており、今後も維持していただきたい。

・コロナ禍において、高齢者の活動が制限される中で、「おうちで敬老館」「お元気ですか？コール」などできることを前向きに行っている点は評価できる。

・月に1度、行政を交えた会合を開くなど、しっかりとした運営が行われている点は評価できることから、今後も継続して実施していただきたい。