

福祉施設の指定管理者の評価結果について

1 目的

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

2 各施設の指定管理者及び指定期間

17施設 12指定管理者

対 象 施 設	指 定 管 理 者	指 定 期 間
①八丁堀保育園	株式会社 ベネッセスタイルケア	平成26年4月1日 ～令和6年3月31日
②十思保育園	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
③堀留町保育園	株式会社 ベネッセスタイルケア	令和2年4月1日 ～令和12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 ※現在:ライクキッズ株式会社	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 ※現在:株式会社 ポピンズエデュケア	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 ※現在:ライクキッズ株式会社	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 ※現在:株式会社 ポピンズエデュケア	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 ※現在:ライクキッズ株式会社	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	令和3年4月1日 ～令和13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	社会福祉法人長岡福祉協会	令和3年4月1日 ～令和13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3年度中に指定期間のある管理者を対象とする。

※⑤晴海こども園、⑫晴海児童館及び⑰桜川敬老館・浜町敬老館・勝どき敬老館については、令和4年4月1日以降も、同一の指定管理者

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

公認会計士等が、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4年9月1日（木）

(2) 構成

	氏名	区分	役職等
委員長	宮崎 牧子	学識経験者	大正大学 人間学部長
委員	和泉 純治	経営指導員	東京商工会議所中央支部事務局長
〃	徳堂 康彦	区民代表	中央区民生・児童委員協議会京橋地域主任 児童委員
〃	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
〃	山本 麻実子	区民代表	介護相談員
〃	田中 智彦	区職員	福祉保健部長
〃	北澤 千恵子	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	92点	A+	適正
②十思保育園	(社福)清香会	93点	A+	適正
③堀留町保育園	(株)ベネッセスタイルケア	92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	92点	A+	適正
⑤晴海こども園	ライクアカデミー(株)	91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	88点	A	適正
⑦フレンドハウス京橋		90点	A+	適正
⑧新川児童館	(株)ポピンズ	90点	A+	適正
⑨堀留町児童館	ライクアカデミー(株)	88点	A	適正
⑩佃児童館	(株)ポピンズ	89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)	89点	A	適正
⑬リハポート明石	(公社)中央区医師会	88点	A	適正
⑭マイホーム新川	(社福)賛育会	94点	A+	適正
⑮マイホームはるみ	(社福)奉優会	87点	A	適正
⑯日本橋高齢者在宅サービスセンター	(社福)長岡福祉協会	85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(R4.3.1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、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、積極的に園長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。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	42	
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。また、新たにBCPのマニュアルを作成し、危機管理体制の向上に努めている。以上の状況から前年度より1点加出し5点とした。	5	5
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、小学校への訪問に代えて卒園児にオンラインで小学校の様子を質問できる機会を設ける等、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	27
①	意見の把握・反映への取組	顧客満足度調査(以下、「CS調査」という。)では利用者67世帯に調査票を配布し50世帯から回答を得ており、「意見の把握・反映への取組」に関する複数の設問項目について、95.9%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より1点加し5点とした。	5	5
②	利用者満足度	CS調査では「総合的な満足度」の設問で95.3%が「満足」と回答しており、継続して高い評価を得ていることから、前年度より1点加し5点とした。	5	5
③	苦情対応	苦情対応については、本部の法務・コンプライアンス部などとも連携し、情報を集約・分析したうえで園にフィードバックする体制がとられており、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。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	保育園全体の活動については、園だより、クラスだより、掲示板等により情報提供している。また、個別の園児の状況については、日常の保護者との対話により情報提供に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	CS調査では「利用者への対応」に関する複数の設問項目について98.3%が肯定的な意見であり、利用者に対して誠実に対応している様子が伺え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	92(89)	評価ランク	A+(A)
------	--------	-------	-------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については、過去3期の売上高が2020/3月期:1,195.5億円、2021/3月期:1,207.0億円、2022/3月期:1,217.4億円と増加傾向にあり、直近期は対前年10.5億円、0.9%の増収を確保している。

損益面は売上原価の増加が主因で悪化傾向にあるものの、黒字経営を継続している。

直近期の経常利益は9.4億円で、対前年23.3億円、71.3%の大幅な減益となっている。

売上高対経常利益率は4.0%、2.7%、0.8%と悪化傾向にあり、原価の低減により前々年のレベルまでの回復を期待したい。

一方、財政状態については、過去3期の総資産の推移は1,786.2億円、1,884.1億円、1,957.1億円で、負債は1,474.4億円、1,567.7億円、1,791.4億円で、直近期は対前年223.7億円の増加となっている。

純資産は311.7億円、316.4億円、165.6億円で、直近期は150.7億円の減少となり、長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は8.5%で目安の30%を下回っている。

この主因は介護・保育事業における入居金の収益認識につき、会計方針を変更したことにより利益剰余金が減少し、固定負債が増加したことによるものである。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は79.7%で健全なレベルにある。

短期の安全性を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は直近では338.5%、252.1%、2.7ヶ月で、前年、前々年と比較するとほぼ横ばいであり、水準としては大変良い状況にある。

指定管理事業については、収支管理が適切に行われており、総合的に見て引き続き指定管理者として安定的に業務を遂行することが可能と思われる。

4 評価委員会評価 適正 不適

- ・利用者の満足度が高いことは評価できるが、さらに利用者の満足度を高めていくための取り組みを行っていただきたい。
- ・企業グループ全体における「規模の経済」「範囲の経済」を活かした運営が行われている。安定的な運営基盤を踏まえ、さらなる地域性・独自性への取り組みに期待する。
- ・卒園児に小学校の様子を聞ける機会を作るという工夫が、卒園児にとっても出身園との絆を確かめられる機会となっている。コロナ禍で出来ていない地域交流ができるようになっても続けていっていただきたい。

② 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(R4.3.1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	24
①	目的に沿ったサービス提供	5	5
②	サービス水準の確保	5	4
③	適正な人員配置	5	5
④	職員の資質の向上	5	5
⑤	安全対策	5	5

2 事業運営			45	42
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」を作成し、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。また、管理規則や就業規則に違反規定を盛り込むとともに、新たに事務室内に本部への内部通報方法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点加出し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。また、新たにBCPのマニュアルを作成し、危機管理体制の向上に努めている。以上の状況から前年度より1点加出し5点とした。	5	5
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	勤労感謝の日に近隣の警察・消防署にメッセージカードを配る、子育て講座を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。前年度新型コロナウイルス感染症の感染防止のために中止としたシニアクラブの方々とのもちつきも、感染症対策を徹底し実施した。特別養護老人ホームとの交流も新たにオンラインで実施するなど、工夫して地域福祉に貢献している。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	顧客満足度調査(以下、「CS調査」という。)では利用者77世帯に調査票を配布し42世帯から回答を得ており、「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、97.3%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	CS調査では、「総合的な満足度」の設問で95.8%が「満足」と回答しており、継続して高い評価を得ていることから前年度同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	CS調査では「苦情対応」に関する複数の設問項目について79.2%が肯定的な意見である。保護者からの苦情について、毎月発行する園だよりに掲載して園としての対応を他の保護者にも周知している。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	保育園全体の活動については、園だより、クラスだより、掲示板等により情報提供している。また、個別の園児の状況については、日常の保護者との対話により情報提供に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	CS調査では「利用者への対応」に関する複数の設問項目について89.9%が肯定的な意見であり、利用者に対して誠実に対応している様子が伺え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	93(90)	評価ランク	A+(A)
------	--------	-------	-------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については、過去3期のサービス活動収益が2020/3月期:1,789百万円、2021/3月期:1,854百万円、2022/3月期:1,848百万円と推移し、直近期は対前年7百万円、0.4%の微減となっている。

経常的な活動からの利益を示す経常増減差額は201百万円、260百万円、198百万円と黒字を維持しているが、直近期は人件費、事業費の増加が主因で、対前年62百万円、23.9%の大幅な減少となっている。

経常増減差額率は10.7%で、対前年3.3%の悪化であるが、2019年度における都内社会福祉法人の平均値1.7%に較べると収益性は大変良い状況にある。

一方、財政状態については、過去3期の総資産の推移は3,256百万円、3,427百万円、3,630百万円であり、純資産は2,860百万円、3,060百万円、3,145百万円で、長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は直近では86.7%で安全性の水準としては大変高いレベルにある。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率も直近では86.4%で水準としては高いレベルにある。

短期の安全性を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は、直近では389.2%、339.3%、3.0ヶ月で水準としては大変高いレベルにある。

安全性は長期・短期ともに高く、引き続き指定管理者として安定的に業務を遂行することが可能と思われる。

4 評価委員会評価 適正 不適

・個人情報保護の管理等について、前年度よりさらに良くなるためには、どんな対策を実施するとよいか検討していただきたい。

・年休付与日数概ね8割は評価できる。また、コロナ禍においても感染対策の徹底やオンラインの活用等、柔軟な対応により活動を継続する姿勢は評価できる。

③ 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:80人(R4.3.1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退職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、積極的に園長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	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。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。また、令和元年度、2年度に個人情報の管理に不適切な点があったことを踏まえ、新たに保護者からの提出書類の処理についてロールプレイング形式での研修を実施し、職員の意識向上及び再発防止に努めている。以上の状況から前年度より1点加減し3点とした。	5	3
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。また、新たにBCPのマニュアルを作成し、危機管理体制の向上に努めている。以上の状況から前年度より1点加減し5点とした。	5	5
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	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やポスターとしてまとめ、区施設等で配布や掲示をするなど、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	28
①	意見の把握・反映への取組	顧客満足度調査(以下、「CS調査」という。)では利用者68世帯に調査票を配布し全68世帯から回答を得ており、「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、98.0%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	CS調査では「総合的な満足度」の設問で96.0%が「満足」と回答しており、継続して高い評価を得ていることから前年度同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	苦情対応については、本部の法務・コンプライアンス部などとも連携し、情報を集約・分析したうえで園にフィードバックする体制がとられており、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。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	保育園全体の活動については、園だより、クラスだより、掲示板等により情報提供している。また、個別の園児の状況については、日常の保護者との対話により情報提供に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	CS調査では「利用者への対応」に関する複数の設問項目について、97.4%が肯定的な意見であり、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から、前年度より1点加算し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	92(89)	評価ランク	A(C)
------	--------	-------	------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については、過去3期の売上高が2020/3月期:1,195.5億円、2021/3月期:1,207.0億円、2022/3月期:1,217.4億円と増加傾向にあり、直近期は対前年10.5億円、0.9%の増収を確保している。

損益面は売上原価の増加が主因で悪化傾向にあるものの、黒字経営を継続している。

直近期の経常利益は9.4億円で、対前年23.3億円、71.3%の大幅な減益となっている。

売上高対経常利益率は4.0%、2.7%、0.8%と悪化傾向にあり、原価の低減により前々年のレベルまでの回復を期待したい。

一方、財政状態については、過去3期の総資産の推移は1,786.2億円、1,884.1億円、1,957.1億円で、負債は1,474.4億円、1,567.7億円、1,791.4億円で、直近期は対前年223.7億円の増加となっている。

純資産は311.7億円、316.4億円、165.6億円で、直近期は150.7億円の減少となり、長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は8.5%で目安の30%を下回っている。

この主因は介護・保育事業における入居金の収益認識につき、会計方針を変更したことにより利益剰余金が減少し、固定負債が増加したことによるものである。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は79.7%で健全なレベルにある。

短期の安全性を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は直近では338.5%、252.1%、2.7ヶ月で、前年、前々年と比較するとほぼ横ばいであり、水準としては大変良い状況にある。

指定管理事業については、収支管理が適切に行われており、総合的に見て引き続き指定管理者として安定的に業務を遂行することが可能と思われる。

4 評価委員会評価 適正 不適

・個人情報保護の管理等について改善されてきた。今後、前年度より良くなるためにはどんな対策を実施するとよいか検討していただきたい。

・CS調査の回収率100%で、利用者満足度が非常に高く評価できる。

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:66人(R4.3.1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。令和5年3月31日まで(9年6ヶ月)。

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6割程度を消化しており、園長が業務の状況を確認しながら職員に取得を促すなど、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	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。また、新たにBCPのマニュアルを作成し、危機管理体制の向上に努めている。以上の状況から前年度より1点加点し5点とした。	5	5
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。また、新たに近隣の保育園と合同で小学校を訪問し、学校行事等で交流を深めることを計画していたが、新型コロナウイルス感染症の感染防止のため中止した。商業・業務系ビルが建ち並ぶ地域特性の影響もある中で、地域交流への取組を拡充していく意欲が伺える。以上の状況から前年度より1点加点し4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	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	第顧客満足度調査(以下、「CS調査」という。)では、利用者58世帯に調査票を配布し36世帯から回答を得ており、「意見の把握・反映への取組」に関する複数の設問項目について、93.8%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	CS調査では「総合的な満足度」の設問で97.2%が「満足」と回答しており、継続して高い評価を得ていることから前年度同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	CS調査では「苦情対応」に関する複数の設問項目について81.3%が肯定的な意見である。苦情対応については、本部と連携した「苦情解決委員会」が設置されており、利用者の満足度の向上につなげている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	保育園全体の活動については、園だより、クラスだより、掲示板等により情報提供している。また、個別の園児の状況については、日常の保護者との対話により情報提供に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	CS調査では「利用者への対応」に関する複数の設問項目について92.0%が肯定的な意見であり、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から前年度同様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	92(90)	評価ランク	A+(A)
------	--------	-------	-------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については直近期の売上高が350.3億円で、対前年30.6億円、9.6%の大幅な増収を確保し、損益面は原価を低減し、販売費・一般管理費は微増、ほぼ横ばいに抑制し、営業利益は前年までの赤字から10.7億円の黒字へ改善している。

経常利益も20億円弱の受取利息・配当金の増加があり、同じく前年までの赤字から31.2億円の黒字へ改善している。

売上高対経常利益率は8.9%で収益性は良いレベルになっている。

一方財政状態については過去3期の総資産の推移は215.4億円、214.7億円、241.2億円であり、純資産は139.2億円、139.0億円、165.2億円で、直近期は対前年26.2億円、18.8%の増加となっている。

長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は68.5%で安全性の水準としては高いレベルにある。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率も47.5%で大変健全なレベルにある。

短期の安全性についても、直近では流動比率が221.1%、当座比率が137.5%、手元流動性比率が2.1ヶ月で、安全性は長期・短期ともに高く財務面での懸念はない。

企業規模は充分で、黒字浮上を果たしており、引き続き指定管理者として安定的に業務を遂行することが可能と思料する。

4 評価委員会評価 適正 不適

・地域の特性ゆえに地域福祉への貢献は難しいことではあるが一步前進したので、さらに職員の方々に意識をもって取り組んでいただきたい。

・条件の悪い中で、地域特性の取組が活かされている。オフィス街の立地、ビル構造、最新施設を有するなど、新しい保育園のスタイルをリードすることを期待していきたい。

⑤ 晴海こども園

1 概要

施設名	中央区立晴海こども園
所在地	中央区晴海2-4-31
施設長	武田 晴彦
運営主体	ライクアカデミー株式会社(令和4年5月1日付ライクキッズ株式会社へ社名変更)
定員及び利用者数	定員:150人 利用者数:149人(R4.3.1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。令和4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、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研修も継続的に実施し、職員の資質の維持・向上に努めている。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。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	42	
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、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。また、新たにBCPのマニュアルを作成し、危機管理体制の向上に努めている。以上の状況から前年度より1点加し5点とした。	5	5
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	26
①	意見の把握・反映への取組	顧客満足度調査(以下、「CS調査」という。)では、利用者148世帯に調査票を配布し76世帯から回答を得ており、「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、98.4%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	CS調査では「総合的な満足度」の設問で94.7%が「満足」と回答しており、高い評価を得ていることから前年度同様4点とした。	5	4
③	苦情対応	CS調査では「苦情対応」に関する複数の設問項目について81.9%が「満足」と回答しており、継続して一定の評価を得ていることから、前年度より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	CS調査では「利用者への対応」に関する複数の設問項目について91.4%が肯定的な意見であり、利用者に対して誠実に対応している様子が伺えることから前年度同様4点とした。	5	4
⑥	施設・設備の管理状況	保育園という特性上、衛生面・安全面には特に配慮して管理しており、保護者から施設・備品等に関する指摘・要望もなく、継続して安定的な管理を行っていることから前年度同様5点とした。	5	5

合計得点	91(89)	評価ランク	A+(A)
------	--------	-------	-------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については過去3期の売上高が2019/4月期:205.3億円、2020/4月期:229.7億円、2021/4月期:264.0億円と増加傾向にあり、直近期は対前年34.3億円、14.9%の増収を確保している。

損益面は直近期の経常利益が26.5億円で、対前年10.1億円、62.0%の大幅な増益となっており、その要因は原価の低減、販売費・一般管理費の増加抑制によるものである。

売上高対経常利益率は10.0%で収益性は大変良いレベルになっている。

一方、財政状態については、過去3期の総資産の推移は177.4億円、229.0億円、246.1億円であり、純資産は43.7億円、55.6億円、74.2億円で直近期は対前年18.6億円、33.5%の増加となり、長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は30.2%で目安の30%以上をクリアしている。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は236.3%で良くない状況にあり改善が望まれる。

短期の安全性については、流動比率が直近で41.1%、当座比率が34.9%と良くない状況にあるが、手元流動性比率が1.7ヶ月で良い状況にある。

指定管理事業については、収支管理が適切に行われており、総合的に見て引き続き指定管理者として安定的に業務を遂行することが可能と思われる。

4 評価委員会評価 適正 不適

・利用者の満足度・CS調査の回収率が低いように感じられる。さらに利用者の満足度を高めていくための取り組みを行っていただきたい。

・指定管理者制度を導入した保育園では、区内最大規模であるため、業務面で負荷が大きいと思われるが、安定的に管理できている。

・短期間でなく長い時間をかけて評価を上げていることは評価できる。

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	田村 克彦
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 29人(R4.3.31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、運営会議や全体会議で改善策を検討し、翌年の計画に反映している。また、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、職員間で情報共有することにより、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のほか、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するとともに、所内研修として毎月二人一組となり与薬や受給者証など支援に必要な知識の習得に努めている。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、経験を踏まえた適材適所の人員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、新型コロナウイルス感染症対策として職員・利用者の接触を抑制するためのゾーニングを行い事業を継続している状況下で、事業の枠を越えて職員配置をすることで59.3%の年次有給休暇の取得率を維持している。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」、及び各現場での支援を想定した「業務遂行マニュアル」等を遵守し安全対策に取り組んでいる。「個別支援計画」には、緊急時対応を明記して、全職員で情報共有を図り、ヒヤリ・ハット報告書による、原因等の分析・検証を通じて未然防止・再発防止に取り組んでいる。昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症対策として、短期入所や日中一時支援を継続して運営するため、居室の場所を入れ替えた上で入所・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。評価は、前年度同様の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、毎年度施設長を中心に作成しており、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。事業計画における重点目標として「ADL支援と意思決定支援の見直し」「コロナ禍における売上の回復と利用者の作業の切り出し」を掲げ、高齢化・重度化の予防として、医師の診察や外部の研修などに参加し日常生活動作の強化に取り組むとともに、喫茶アラジンにおいては人員配置の調整などを行うことで新型コロナウイルス感染症拡大前の営業に近づけ10月以降の売上は黒字に転じた。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して、職員の指導・育成にあっている。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、虐待防止のチェックリストで自己チェックを行い、積極的に非常勤職員を含めた全職員で人権擁護及び虐待防止に取り組んでいる。また、社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適正に執行されている。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	「中央区個人情報の保護に関する条例」をはじめ、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行われている。個人ファイルについては、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、今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、職員が適切な状況判断を行えるよう、震災や火災、不審者等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、昨年同様に新型コロナウイルス感染症対策として検温・消毒やゾーニングを徹底した。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、購入する物品について施設長を含め複数の職員で精査するとともに、新型コロナウイルス感染症対策で必要な物品は価格の変動を見極めて購入するなど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3年度も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、利用者の作品展示及び販売や「健康福祉まつり」への参加により、障害者理解と地域交流の促進に寄与している。このため、評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	区との「協定書」を遵守して、施設・設備を適切に使用するとともに、計画的な維持管理及びチェックリストを用いた日常の点検・管理に積極的に取り組んでいる。施設・設備は施設長の指導・点検をもって整理整頓され、共用部分は定期及び日常清掃により常に清潔に保たれ、良好な管理状況となっている。このため、評価は、前年度同様の5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	26
①	意見の把握・反映への取組	(アンケート調査対象者:46人 回答者数:39人 回答率:84.8%) 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、「第三者評価利用者アンケート」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、定期的を実施する個別・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」への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の実施が制約を受ける中、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、回答のあったもののうち「大変満足」と「満足」が合わせて74.2%であり、主要な項目では、「困った時、職員は助けてくれる」「けがをしたり、体調が悪くなった時の職員の対応は信頼できる」「身の回りになる設備は安心してつかえる」「生活スペースは清潔で整理された空間になっている」が90%以上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、新たな取り組みとして保護者説明会でオンブズマンに來所してもらい、利用者と直接話をする機会を設けた。また、スライドを使用するなどの周知の工夫を図り、認知度は第三者評価利用者アンケートで回答のあったもののうち73.3%と昨年度に比べ向上したことから、評価は、前年度に1点加算し4点とした。	5	4
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、一人一人の理解度にあった言葉を選び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今年度から利用者の障害特性や理解度に合わせた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、回答のあったもののうち「はい」が80%と昨年度に比べ向上したことから、評価は、前年度に1点加算し4点とした。	5	4
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、回答のあったもののうち「困った時、職員は助けてくれる」が96.7%、「気持ちを尊重した対応がされている」が86.7%とともに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、年間を通じた計画的な設備点検に取り組んでいる。第三者評価利用者アンケートにおいて回答のあったもののうち「事業所の設備は安心して使えるか」が90%、「事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか」が96.5%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	88(86)	評価ランク	A(A)
------	--------	-------	------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については、過去3期のサービス活動収益が2020/3月期:138.8億円、2021/3月期:140.2億円、2022/3月期:141.6億円と増加傾向にあり、直近期は対前年1.4億円、1.0%の増収となっている。

損益面は経常増減差額が1.4億円、2.2億円、3.5億円と増加傾向にあり、直近期はサービス活動費用を0.1%の微増に抑制し、対前年1.3億円、61.1%の大幅な増加となっている。

経常増減差額率は2.5%で、2019年度における都内社会福祉法人の平均値1.7%を上回っている。

一方、財政状態については、過去3期の総資産の推移は130.1億円、133.6億円、136.8億円であり、純資産は102.4億円、103.7億円、107.9億円と直近期は対前年4.2億円、4%の増加で、長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は78.9%で安全性の水準としては高いレベルにある。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は81.7%で健全なレベルにある。

短期の安全性を示す流動比率、当座比率は直近では209.7%、194.7%で対前年改善し、手元流動性比率は2.3ヶ月で悪化しているものの、水準としてはいずれも高いレベルにある。

引き続き指定管理者として安定的に業務を遂行することが可能と思われる。

4 評価委員会評価 適正 不適

・年齢層も幅広いため対応が大変であるが、利用者の満足度に関する評価が前年度より良くなったことは、評価できる。さらに利用者の満足度を高めていくための取り組みを行っていただきたい。

・喫茶アラジンを活かした活動の拡大に期待していきたい。

⑦ 知的障害者グループホーム「フレンドハウス京橋」

1 概要

施設名	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	田村 克彦
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5人 (R4.3.31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が、「事業計画」に基づき、毎月一回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図っている。さらにスタッフ会議の前に利用者の状況等についてより詳細に検討をする事前会議を行っている。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	法人は、サービス水準を確保するため、職員の研修計画を作成している。令和3年度は、オンラインによる虐待防止に関するスペシャルラーニング研修を実施したほか、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活用し情報共有を図った。また、第三者評価利用者アンケートに加えて、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」及び「管理の基準」を遵守して、世話人や支援員を適切に配置し、ローテーションによる安定した支援体制を堅持している。法人のスケール・メリットを生かし、同施設の人員配置は法定基準を上回る充実した体制となっている。年次有給休暇の取得率については、5割程度となっているが、積極的に休暇を取得できるよう推進している。また、令和3年度は、支援員が怪我により一時的に欠員が生じたが、同一法人が運営するレインボーハウス明石の職員がその間臨時的に対応するなどバックアップ体制の充実を図った。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行い、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。令和3年度は虐待防止のためのチェックリストを活用するとともに、地域生活支援スタッフ新任研修において金銭管理や請求事務に関する知識を習得することで職員の資質向上に努めた。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、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。昨年度に引き続き、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、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。このほか、専門業者を招き、感染症・食中毒対策や嘔吐物の処理方法に関する研修を実施した。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4

2 事業運営			45	39
①	事業計画に沿った運営	「事業計画」に掲げられた運営方針と重点目標に沿った施設運営がなされ、支援員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がある中、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遵守を義務付け、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、支援員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に執行されている。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	情報セキュリティについては、法人の「個人情報保護規程」及び「情報公開・開示規程」に基づき具体的な対策を講じており、特に個人情報が含まれた書類等は、世話人の管理のもと厳重に施錠保管され、外部への提供が必要などときには、必ず本人の同意を得ている。また、マイナンバー関係事務を含め特定個人情報についても、責任者及び担当者を定めて、厳密な取り扱いがなされている。なお、書類を廃棄する際にはシュレッダーの使用を徹底している。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。令和3年度は、消防庁の防災訓練に関する動画を活用し、知識の習得に努めた。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行うとともに、日常的な取組の中で、節電や節水など光熱水費の削減、各種消耗品の節約などに努めている。また、利用者に対しても、節電や節水を呼びかけるポスターの掲示や日々の声かけを行い、経費削減の工夫が図られている。評価は、前年同様の4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	法人監査の評価どおり、事業運営に係る経費は適切に管理・執行されており、貸借対照表、事業活動収支計画書及び資金収支計算書からは、法令・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行われており、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やこまめな消灯や空調の適温管理などの省エネ対策のほか、ゴミの分別やリサイクルの徹底などに積極的に取り組んでいる。良好な取組みが継続的に実行されており、評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
⑧	地域福祉への貢献	町会に加入し、祭や毎月の美化活動などに参加することにより、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年度以降、新型コロナウイルス感染症の感染拡大により、町会の活動が制約を受け、参加する機会がなかったが、こうした状況下において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、引き続き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	28
①	意見の把握・反映への取組	(アンケート配布枚数:5枚 回収枚数:5枚 回収率:100%) 世話人は、定期的に利用者一人ひとりと会話する会を設け、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、適宜保護者等に連絡し意見を伺うことにより、「個別支援計画」を見直し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、利用者全員から「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、「大変満足」が2名、「満足」が3名と全員が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11項目で、利用者全員が満足と回答しており、概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、世話人や支援員による個別対応を行う苦情聴取システムが整備されている。なお、第三者評価利用者アンケートの「外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか」で1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、利用者全員から「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、前年度に1点加算し5点とした。	5	5
⑤	利用者への対応	世話人及び支援員は、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、スタッフ会議の前に、利用者の状況等についてより詳細な検討を行う事前会議を行っている。また、バックアップ施設であるレインボーハウス明石と緊急時対応等の連携体制を整備している。施設内のプライバシーの保護や支援上の合理的配慮に対する信頼は厚く、第三者評価利用者アンケートにおいて、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	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、昨年度に引き続き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徹底した。施設の老朽化により不具合がある中、第三者評価利用者アンケートにおいては、利用者全員から「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	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

経営成績については、過去3期のサービス活動収益が2020/3月期:138.8億円、2021/3月期:140.2億円、2022/3月期:141.6億円と増加傾向にあり、直近期は対前年1.4億円、1.0%の増収となっている。

損益面は経常増減差額が1.4億円、2.2億円、3.5億円と増加傾向にあり、直近期はサービス活動費用を0.1%の微増に抑制し、対前年1.3億円、61.1%の大幅な増加となっている。

経常増減差額率は2.5%で、2019年度における都内社会福祉法人の平均値1.7%を上回っている。

一方、財政状態については、過去3期の総資産の推移は130.1億円、133.6億円、136.8億円であり、純資産は102.4億円、103.7億円、107.9億円と直近期は対前年4.2億円、4%の増加で、長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は78.9%で安全性の水準としては高いレベルにある。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は81.7%で健全なレベルにある。

短期の安全性を示す流動比率、当座比率は直近では209.7%、194.7%と対前年改善し、手元流動性比率は2.3ヶ月で悪化しているものの、水準としてはいずれも高いレベルにある。

引き続き指定管理者として安定的に業務を遂行することが可能と思われる。

4 評価委員会評価 適正 不適

- ・レインボーハウス明石と同一運営主体であり、さらなる両者の連携によって事業の拡充を図っていただきたい。
- ・安全対策について取り組まれている内容については一定の評価をしている。前年度より良くするには、さらにどのようなことをしたらよいか検討していただきたい。その検討が取り組みになると利用者満足度の施設・設備の管理状況の評価も改善されると感じる。
- ・利用者が少人数であるだけに難しい問題もあるが、A+まで高め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(令和4年4月1日付株式会社ポピンズエデュケアへ社名変更)
定員及び利用者数	63,906人(利用者数)
理念・方針	<ul style="list-style-type: none"> 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(10年間)。

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 サービスの提供			25	21
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や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ている。さらに、子どもたちが積極的にボランティアとして児童館行事に携わることで、将来的に児童館や地域に関わる人材の育成という循環を目指しており、地域資源とする明確な目標がある。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	昨年に引き続き、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日々のミーティングノートを活用しながら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	今年度は、基本協定に定める人員以上の職員を配置することで、週7日の運営や新型コロナウイルス感染症に対する対応が順調にできた。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ワーク・ライク・バランスに配慮した取組を進めた結果、有給休暇の取得率は昨年と殆ど変わらず概ね付与日数の6割強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	職員の資質の向上	昨年と同様に、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定着している。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	不審者対応マニュアルが作成されており、今年度は中央警察署の協力を得て「さすまた講習」や「不審者講習」を実施することができた。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や子どもの急な体調の変化に対応するマニュアルも作成されており、職員間で周知されている。子ども達への意識付けとして、手作りマスクやパーテーション作りを実施した。また、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	<p>コロナ禍ではあったが、年明けの1月から各担当で振り返りを行い、その結果をリーダー会議で確認し、館長を含めて事業計画の見直しを実施した。職員に対しても、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。</p>	5	5
②	コンプライアンス	<p>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い、毎年4月のミーティングでも確認している。さらにEラーニングにより人権擁護・個人情報も職員が受講できる環境が整っている。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。</p>	5	4
③	個人情報保護の管理等	<p>昨年同様、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せ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。</p>	5	5
④	危機管理体制	<p>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、学校で実施した避難訓練に職員のみ参加することができた。AED研修について、実技研修はできなかったが、職員全員がWebを活用し受講できた。また、発生したひやりはっと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。</p>	5	4
⑤	経費低減の取組	<p>昨年同様、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、年1回購入先の見直しを行うなどコスト削減に取り組んでいる。さらに、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。</p>	5	4
⑥	適切な収支	<p>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。</p>	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	<p>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。さらに、区が実施した環境監査の評価が高く、こうしたことから前年度と同様5点とした。</p>	5	5
⑧	地域福祉への貢献	<p>昨年同様、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が難しかったが、小学校の避難訓練に職員が参加をしたり、児童館の行事として地域のゴミ拾いを実施して、工夫して地域とのつながり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。</p>	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	<p>昨年同様、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。</p>	5	5

3 利用者の満足度			30	27
①	意見の把握・反映への取組	(アンケート配付枚数:140枚 回収枚数:77枚 回収率:55.0%) 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93%(令和2年度は81%)という結果であった。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79%、「優れている」との回答が16%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83%(令和2年度は79%)で、「適切である」が16%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55%、「優れている」との回答が31%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	利用者に対するアンケート調査において、職員の対応や信頼度等について「特に優れている」と「優れている」との回答が95%(令和2年度は84%)という結果であった。前年度より11%上昇していることから、1点加え5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	利用者に対するアンケート調査において、遊具や設備の管理状況や安全管理面などについて「特に優れている」と「優れている」との回答が90%で、「適切である」が10%という結果であった。昨年同様、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	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

経営成績については、過去3期の売上高が2019/12月期:189.1億円、2020/3月期:193.1億円、2021/12月期:194.2億円と増加傾向にあり、直近期は対前年1.1億円、0.6%の増収である。

直近期の経常利益は5.6億円を確保するも、売上原価の増加で対前年2.6億円、32.0%の大幅な減益となっている。過去3期の売上高対経常利益率は4.5%、4.3%、2.9%と推移し、収益性は悪化傾向にあるが、黒字経営を継続している。

一方、財政状態については、過去3期の総資産の推移は78.7億円、88.2億円、91.9億円であり、純資産は17.4億円、22.7億円、24.3億円と直近期は対前年1.7億円、7.4%の増加で、長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は26.5%で目安の30%以上に今一步のレベルである。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は81.0%で対前年悪化しているが、安全性の水準としては健全なレベルである。

短期の安全性を示す流動比率、当座比率は直近では112.3%、106.1%で対前年大幅に悪化しているが、目安の100%以上をクリアしており、また手元流動性比率も2.8ヶ月で目安の1ヶ月以上をクリアしており心配ないレベルである。

指定管理事業については、収支管理が適切に行われており、総合的に見て引き続き指定管理者として安定的に業務を遂行することが可能と思われる。

4 評価委員会評価 適正 不適

- サービスの提供に関する評価が、前年度より良くなるためにはどうしたらよいか検討していただきたい。
- 地域とのつながりを意識した姿勢を評価する。地元企業からの協力や、町会・地区委員会との関わり、ごみ拾い等の事業を通じ、利用している児童が将来にわたって関係性を持つ人材育成の循環モデルを、早期に構築することを期待したい。
- コロナ禍で落ちた利用者数を少し回復できたことは、スタッフの努力が感じられます。

⑨ 堀留町児童館

1 概要

施設名	中央区立堀留町児童館
所在地	中央区日本橋堀留町1-1-1
施設長	藤崎 留美
運営主体	ライクアカデミー株式会社(令和4年5月1日付ライクキッズ株式会社へ社名変更)
定員及び利用者数	52,699人(利用者数)
理念・方針	<ul style="list-style-type: none"> ・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(10年間)。

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 サービスの提供			25	21
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や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することができた。コロナ禍ではあったが、昨年度から幼児対象事業の充実に努めた結果、利用者数も増えてきた。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。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	昨年同様、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、昨年度からオンラインの研修も導入され、今年度は研修だけではなく、本社との打合せや、児童館行事にオンラインを用い、活用用途を広げることができた。コロナ禍ではあったが、子ども参画会議を開催したり、利用者の声を直に取り入れたイベントを実施できるように計画するなど、意欲が見られた。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	基本協定に定める職員が確保されている中、館長の病欠や交代、産休者等の事態が起こったが、職員全体の取組や本社からの協力体制のサポートがしっかりとれていたため、運営に影響は無かった。有給休暇の取得率も昨年度は取得率が5割以上であったが、今年度は平均取得率75%と向上する結果となった。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・バランスに配慮することで、有給が取れる環境を整えており、また館長の交代など、不測の事態にも職員体制を整え業務を遂行したことから、前年度より1点加え4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	昨年度から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。さらに、新型コロナウイルス感染症対策マニュアルに沿って、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徹底した。また、複合施設として保健センターや1階防災センターなどとも定期的に情報共有を行った。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	昨年同様、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。ハラスメントに関しては館内に相談電話の掲示をしている。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作成している。今年度も、コロナ禍で地域が実施する防災訓練に参加できなかったため、館内研修を実施し、安全対策に努めた。ひやりはっと事例についても記録に残し職員間の共有もされている。また、昨年度実施出来なかったAED講習会については臨港消防署の協力を得て、晴海児童館と合同で実施することができた。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	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契約を結ぶことにより通常で購入することよりコストを下げたり、一括購入や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	昨年度同様、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	昨年度同様、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、子どもたちがレジャーシートで作った「マスクケース」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。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	26
①	意見の把握・反映への取組	(アンケート配布枚数:140枚 回収枚数:106枚 回収率75.7%) 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52%、「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「優れている」との回答が92%(令和2年度は82%)という結果であった。館長の交代など運営が難しかったにもかかわらず、前年度より10%上昇していることから1点加え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42%、「優れている」との回答が32%という結果であった。こうしたことから、前年度と同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	利用者のアンケート調査において、館情報の入手のしやすさやわかりやすさなどについて、「特に優れている」との回答が50%、「優れている」との回答が29%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
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67%、「優れている」という回答が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
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63%、「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4点とした。	5	4

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

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については過去3期の売上高が2019/4月期:205.3億円、2020/4月期:229.7億円、2021/4月期:264.0億円と増加傾向にあり、直近期は対前年34.3億円、14.9%の増収を確保している。

損益面は直近期の経常利益が26.5億円で、対前年10.1億円、62.0%の大幅な増益となっており、その要因は原価の低減、販売費・一般管理費の増加抑制によるものである。

売上高対経常利益率は10.0%で収益性は大変良いレベルになっている。

一方、財政状態については、過去3期の総資産の推移は177.4億円、229.0億円、246.1億円であり、純資産は43.7億円、55.6億円、74.2億円で直近期は対前年18.6億円、33.5%の増加となり、長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は30.2%で目安の30%以上をクリアしている。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は236.3%で良くない状況にあり改善が望まれる。

短期の安全性については、流動比率が直近で41.1%、当座比率が34.9%と良くない状況にあるが、手元流動性比率が1.7ヶ月で良い状況にある。

指定管理事業については、収支管理が適切に行われており、総合的に見て引き続き指定管理者として安定的に業務を遂行することが可能と思われる。

4 評価委員会評価 適正 不適

- 利用者満足度が向上していることは評価できるが、苦情対応について満足度が低いように思われます。
- サービスの提供に関する評価が、前年度より良くなるためにはどうしたらよいか検討していただきたい。
- 職員の休業や交代等不測の事態が生じた際にも、適切に運営できた点は評価できる。

⑩ 佃児童館

1 概要

施設名	中央区立佃児童館
所在地	中央区佃1-11-1
施設長	野上 紋
運営主体	株式会社ポピンズ(令和4年4月1日付株式会社ポピンズエデュケアへ社名変更)
定員及び利用者数	48,316人(利用者数)
理念・方針	<ul style="list-style-type: none"> ・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(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	<p>目的に沿ったサービス提供</p> <p>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。1階がシニアセンターのため、同建物内に児童館があることを知らない保護者がいることが分かり、町会や幼稚園の掲示板にご案内を掲示し、広報活動に力を入れた。また、あかちゃん天国を設置していないので、幼児室の利用数を増やすため、保護者向けにアンケートをとったり、部屋の環境設定を変えたり、遊具の数や種類も整えたりすることで、少しずつではあるが利用数を増やすことができた。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。</p>	5	5
②	<p>サービス水準の確保</p> <p>昨年同様、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。</p>	5	4
③	<p>適正な人員配置</p> <p>基本協定に定める人数で、事業担当ごとに資格を持った職員を配置することができた。週7日の運営や新型コロナウイルス感染症に対する対応を円滑に進めるために、基本協定に定める人員数より多めに採用する予定であったが、人員増に至らなかった。児童館運営に影響は出すことなく、有給休暇の取得率は、概ね付与日数の5割となった。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ることから、前年度と同様4点とした。</p>	5	4
④	<p>職員の資質の向上</p> <p>昨年同様、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。</p>	5	4
⑤	<p>安全対策</p> <p>不審者対応マニュアルが作成されており、年2回駐在所の警察官の協力を得て実践形式の「さすまた講習」や「不審者講習」を今年度は実施することができた。新型コロナウイルス感染症予防マニュアルも作成されており、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など、職場全体で安全対策に取り組めたため、前年度と同様5点とした。</p>	5	5

2 事業運営			45	42
①	事業計画に沿った運営	<p>コロナ禍ではあったが、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。職員配置についても、部屋毎に1人職員を配置する体制をとるように努めた。特に、幼児室の利用数を増やすため、様々な工夫を行い、少しずつではあるが利用数を増やすことができた。昨年度までは退職者が多いなど事業運営に不安があったが、今年度は立て直しを図り退職者を出すことなく安定的に事業を行うことができたことから、前年度より1点加え5点とした。</p>	5	5
②	コンプライアンス	<p>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。月末ミーティングでもマニュアルを含め全体で確認するように努めている。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。</p>	5	4
③	個人情報保護の管理等	<p>昨年同様、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せ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。</p>	5	5
④	危機管理体制	<p>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の実施できた。AEDの研修は、職員全員がオンラインで受講できた。年度初めの4月には、実際に期限切れのマットを利用し、実体験の経験をする事ができている。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。</p>	5	4
⑤	経費低減の取組	<p>昨年同様、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。</p>	5	4
⑥	適切な収支	<p>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。</p>	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	<p>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。区が実施した環境監査の評価が高く、グリーン購入に努めている。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行っている。こうしたことから昨年度と同様5点とした。</p>	5	5
⑧	地域福祉への貢献	<p>コロナ禍ではあったが、昨年は中止だった地区委員会主催のスタンプラリーに児童館として協力することができた。毎月の地区委員会に館長が出席し、子ども達の様子を伝えてきた。小中学校にも、児童館活動の情報提供を行うなど、健全育成に努めてきた。また、子ども食堂は、テイクアウトのみの運営となったが、児童館との連携は変わらず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はあったが、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。</p>	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	<p>昨年同様、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。</p>	5	5

3 利用者の満足度			30	25
①	意見の把握・反映への取組	(アンケート配布枚数:111枚 回収枚数:92枚 回収率:82.8%) 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92%(令和2年度は81%)という結果であった。令和2年度より11%上昇していることから、前年度より1点加え5点とした。	5	5
②	利用者満足度	利用者に対するアンケート調査において、館の利用しやすさやその利用状況などについて、「特に優れている」との回答が53%、「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
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43%、「優れている」との回答が28%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36%、続いて「優れている」との回答が40%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66%、続いて「優れている」が23%という結果であった。こうしたことから前年度と同様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48%、続いて、「優れている」が37%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4

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

経営成績については、過去3期の売上高が2019/12月期:189.1億円、2020/3月期:193.1億円、2021/12月期:194.2億円と増加傾向にあり、直近期は対前年1.1億円、0.6%の増収である。

直近期の経常利益は5.6億円を確保するも、売上原価の増加で対前年2.6億円、32.0%の大幅な減益となっている。

過去3期の売上高対経常利益率は4.5%、4.3%、2.9%と推移し、収益性は悪化傾向にあるが、黒字経営を継続している。

一方、財政状態については、過去3期の総資産の推移は78.7億円、88.2億円、91.9億円であり、純資産は17.4億円、22.7億円、24.3億円と直近期は対前年1.7億円、7.4%の増加で、長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は26.5%で目安の30%以上に今一步のレベルである。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は81.0%で対前年悪化しているが、安全性の水準としては健全なレベルである。

短期の安全性を示す流動比率、当座比率は直近では112.3%、106.1%で対前年大幅に悪化しているが、目安の100%以上をクリアしており、また手元流動性比率も2.8ヶ月で目安の1ヶ月以上をクリアしており心配ないレベルである。

指定管理事業については、収支管理が適切に行われており、総合的に見て引き続き指定管理者として安定的に業務を遂行することが可能と思われる。

4 評価委員会評価 適正 不適

・サービスの提供に関する評価が、前年度より良くなるためにはどうしたらよいか検討することを通じて、利用者の満足度が上がるものと感じます。

・児童館の認知度を高める活動は重要で、利用者数の向上のみならず、将来にわたる地域活動の展開にもつながると思われれます。

・同じ建物内にシニアセンターがあるので、高齢者と関われるイベントなど交流の機会があると良い。

⑪ 勝どき児童館

1 概要

施設名	中央区立勝どき児童館
所在地	中央区勝どき1-8-1
施設長	向井 匡佑
運営主体	株式会社グローバルキッズ
定員及び利用者数	79,695人(利用者数)
理念・方針	<ul style="list-style-type: none"> ・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(10年間)。

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 サービスの提供			25	21
①	目的に沿ったサービス提供	<p>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意見交換や改善を行った。こうしたことから前年度と同様5点とした。</p>	5	5
②	サービス水準の確保	<p>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、昨年度からオンラインを利用した研修を実施したことで、今年度はさらに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が、全職員が受講し、実際にAEDに触れて操作マニュアルの確認も実施できている。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。</p>	5	4
③	適正な人員配置	<p>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。病欠など欠員が出た場合は、直ぐに本社からのサポートがはいる仕組みがある。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6割以上で、今年度もほぼ同じ割合で取得できていた。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と同様4点とした。</p>	5	4
④	職員の資質の向上	<p>昨年同様、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。また、昨年度から開始した、職員が主体となって実施する勉強会も引き続き実施することが出来た。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。</p>	5	4
⑤	安全対策	<p>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、不審者対策は、職員会議で全職員に周知している。同建物の保育園とは常に情報共有を行い連携している。新型コロナウイルス感染症対策のため、児童館の1階入口に臨時の受付を設け、体温チェックや手の消毒など行うと共に、さすまたを常備するなど、子ども達の安全には常に気を配っている。また、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。</p>	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。全職員に計画書を配布したほか、事務室内への掲示等を行うことにより、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。職員に対するハラスメント相談対応として、本社で「寄り添いブック」を作成し、全職員に配布している。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	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。ひやりはつとについても、定期的に話し合う場を設けている。職員が気付いた時にすぐに記入できるように、用紙が用意されている。全体的に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	昨年同様、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、ゴミの廃棄量の削減を図るとともに、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	人材を確保するため、運営費での求人費が増加したが、今後は、お金のかからない求人も心掛けていく方針であることが確認できた。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。こうしたことから、前年度と同様5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	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。区の監査では指摘事項も無かった。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ることもあったが、その中でも、敬老館の方が講師となり子ども達に「ちぎり絵」を教える行事は、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はやや困難であったが、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	(アンケート配布枚数:208枚 回収枚数:78枚 回収率:37.5%) 利用者に対するアンケート調査において、事業に対する要望の伝えやすさやその対応状況などについて、「特に優れている」との回答が54%、「優れている」との回答が32%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58%、「優れている」との回答が33%という結果であった。こうしたことから、前年度と同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	利用者に対するアンケート調査において、苦情の伝え方の周知度やその対応状況などについて、「特に優れている」との回答が42%、続いて「優れている」が26%という結果であった。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」が42%、「優れている」との回答が35%という結果であった。こうしたことから、前年度と同様4点とした。	5	4
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
⑥	施設・設備の管理状況	利用者に対するアンケート調査において、遊具や設備の管理状況や安全管理面などについて、「特に優れている」が56%、続いて「優れている」との回答が29%という結果であった。こうしたことから、前年度と同様4点とした。	5	4

合計得点	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

経営成績については、過去3期の売上高が2019/9月期:195.2億円、2020/9月期:223.1億円、2021/9月期:236.6億円と増加傾向にあり、直近期は対前年13.5億円、6.1%の増収である。

直近期の経常利益は6.9億円で、対前年1.7億円、32.3%の増益となっている。

その要因は増収効果と販売費・一般管理費の増加を売上総利益の増加の範囲内に抑制したことによるものである。

過去3期の売上高対経常利益率は7.3%、2.3%、2.9%で黒字を維持しており、収益性は対前年改善し、目安の1%以上をクリアしている。

一方、財政状態については、過去3期の総資産の推移は178.3億円、181.0億円、174.2億円であり、純資産は47.9億円、50.0億円、52.4億円で直近期は2.3億円、4.6%の増加で、長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は前年の27.7%から30.1%へ改善し、目安の30%以上をクリアしている。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は前年の79.3%から97.6%へ悪化しているが目安の100%以下をクリアしている。

短期の安全性を示す手元流動性比率が直近では0.4ヶ月で、目安の1ヶ月以上をクリアできていない。

当座比率も91.1%で目安の100%以上に今一步の状況であるが、流動比率が111.0%で目安の100%以上をクリアしている。

指定管理事業については、収支管理が適切に行われており、総合的に見て引き続き指定管理者として安定的に業務を遂行することが可能と思われる。

4 評価委員会評価 適正 不適

・利用者アンケートにおいて、「特に優れている」の割合が低いように思われます。

・全体を通して前年度踏襲となっている。どれか1つでも前年度より良い評価となるためにはどうしたらよいかを検討していただきたい。

・指定管理者制度を導入している児童館では、立地条件をうまく活用し、利用者数が最大である。コロナ禍でも、工夫して様々な活動を継続しようとする姿勢が表れているものと評価できる。

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(令和4年5月1日付ライクキッズ株式会社へ社名変更)
定員及び利用者数	62,570人(利用者数)
理念・方針	<ul style="list-style-type: none"> 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。令和4年4月1日から10年間。

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 サービスの提供			25	21
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や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。コロナ禍の中で昨年度できなかったことを、今年度ではできるように職員全体で取り組む努力をした。中高生の対応として、1人で遊びに来ても「黒板アート」などを職員も一緒に盛り上げ、集団で居るような居心地のよ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	昨年同様、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、昨年度からオンラインの研修も導入されたが今年度は研修だけではなく、本社との打合せや、児童館行事にオンラインを用い活用用途を広げることができた。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。非常勤職員数が多いが、職員全体で協力しながらローテーションを組むことができた。有給休暇の取得率は、昨年度は付与日数の5割未満となっていたが、今年度は付与日数の66%に向上することができた。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おり、有給休暇の取得率が上がったことから、前年度より1点加え4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	コロナ禍でオンラインでの研修を受講する体制がさらに整ったため、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、1日3回館内を職員が巡回し、子どもたちの安全確保に努めた。毎年実施していた不審者対応訓練などはコロナ禍で中止したが、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、体育室は15分おきにタイマーを活用し換気タイムをとるなど、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事業計画に沿った安定した運営が全体的にできている。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5
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作成している。コロナ禍で隣接することも園との避難訓練は、職員のみ参加で行った。毎年参加していた地域防災訓練が実施されなかったため、館内研修を実施し、安全対策に努めた。ひやりはっと事例については、記録に残し職員間の共有がされている。また、昨年度実施出来なかったAED講習会も臨港消防署の協力を得て、堀留町児童館と合同で実施することができた。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契約を3社と結ぶことにより、通常で購入することよりコストを下げたり、一括購入や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、エコに関する取り組みを昨年度同様実施した。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様々な行事がコロナ禍であり実施できなかった。マイホームはるみとは、子ども達の手作りのプレゼントを職員が届けて交流するなど、可能な限り連携に努めた。子ども達が地域に出ていける機会として、グリーン活動の回数を増やし地域の方々とのつながりを大切にしたい。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	(アンケート配布数:238枚 回収枚数:73枚 回収率:30.6%) 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55%、「優れている」との回答が29%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
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」が52%、「優れている」が37%という結果であった。こうしたことから前年度と同様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40%、「優れている」との回答が33%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
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34%、「優れている」が40%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67%、「優れている」が26%という結果であった。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	利用者に対するアンケート調査において、遊具や設備の管理状況や安全管理面などについて、「特に優れている」が52%、「優れている」との回答が33%という結果であった。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5

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

経営成績については過去3期の売上高が2019/4月期:205.3億円、2020/4月期:229.7億円、2021/4月期:264.0億円と増加傾向にあり、直近期は対前年34.3億円、14.9%の増収を確保している。

損益面は直近期の経常利益が26.5億円で、対前年10.1億円、62.0%の大幅な増益となっており、その要因は原価の低減、販売費・一般管理費の増加抑制によるものである。

売上高対経常利益率は10.0%で収益性は大変良いレベルになっている。

一方、財政状態については、過去3期の総資産の推移は177.4億円、229.0億円、246.1億円であり、純資産は43.7億円、55.6億円、74.2億円で直近期は対前年18.6億円、33.5%の増加となり、長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は30.2%で目安の30%以上をクリアしている。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は236.3%で良くない状況にあり改善が望まれる。

短期の安全性については、流動比率が直近で41.1%、当座比率が34.9%と良くない状況にあるが、手元流動性比率が1.7ヶ月で良い状況にある。

指定管理事業については、収支管理が適切に行われており、総合的に見て引き続き指定管理者として安定的に業務を遂行することが可能と思われる。

4 評価委員会評価 適正 不適

・アンケート回収率が低いとため、回収率を高める取り組みをし、回収したアンケート結果をもとに満足度をさらに高められるよう検討していただきたい。

・運営主体の異なる「マイホームはるみ」との交流も積極的に行うなど、地域福祉への意欲が見られる。コロナ禍においても工夫して取り組んでいただきたい。

・適切に人員配置をしていることは評価できる。

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名(短期入所20名含む。)、通所リハ:30名 利用率 入所:65.0%、短期入所:40.2%、通所リハ:57.2%
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、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、在宅療養へ円滑に移行できるよう、地域包括支援センターや居宅介護支援事業に対し、ケアプラン作成等に必要な情報を積極的に提供しており、家族に対しても自宅訪問等を通じて、介助や機能訓練の方法などの助言を行っている。このような取組みの結果、在宅復帰率は前年度の45%を上回る48%であった。よって、前年度同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	毎年度職員の研修計画を作成し、計画的に研修を実施するとともに、区立高齢者施設合同のオンライン研修に3回参加した。また、コロナ禍で対面面会の実施が困難な状況の中、オンライン面会を開始したほか、通所サービスの利用時間や送迎方法の見直しを行った。さらに、令和3年度は居宅介護支援事業所に施設利用に関するアンケートを実施し、ニーズの掘り起こしを図った。よって、前年度と同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	適正な人員配置を維持するため、求人サイトや紹介会社の活用など、積極的に求人活動を行っており、国の基準を満たしている。勤務シフトは休務日の希望に配慮して作成し、無理のないローテーション勤務となっている。有給休暇(当該年度最大付与日数20日)は、計画年休や半休制度により取得しやすくなっているほか、管理職が有給休暇の取得を促すことにより取得率は6割を超えている。また、夏季・冬季の連続休暇など、職員のワーク・ライフ・バランスに配慮した取組を進めており、離職率も低く安定している。よって、前年度を1点上回る4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	全職員がいずれかの委員会に所属し、委員会ごとに研修を企画・開催しており、多職種連携の上、継続的に業務の改善に取り組んでいる。また、各委員会の資料は全職員に回覧しており、全ての委員会の情報を共有できる体制を整えている。接遇・マナーについては、サービス向上委員会を中心に事例ごと細分化されたマニュアルを策定しており、各フロアに備えている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑤	安全対策	ひやりはっとや事故については、軽微な発見であっても報告書を作成し、毎日の朝礼で詳細を周知している。また、毎月事故防止委員会を実施し、事故の原因や対策を検討することで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も、入浴・食事介助時のゴーグル・フェイスシールドの着用など予防策を徹底している。しかし、令和2年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の陽性者が発生した際の対応手順が確立されておらず、感染状況が関係機関に正しく共有されていない等の課題が見られた。よって、前年度を1点下回る3点とした。	5	3

2 事業運営			45	37
①	事業計画に沿った運営	令和3年度の事業計画では、「稼働率の向上」「法令遵守」「新型コロナウイルス対策の徹底」の3つの項目を重点課題とし、施設の運営に取り組んだ。施設パンフレットや広報誌「あかし通信」を活用し施設の特色や機能、空き状況を周知したところ、新規入所者数は前年度より増加した。しかし、新型コロナウイルス感染症対策については、感染状況等が職員間で正しく共有されていないことにより、陽性者発生時の対応に遅れが見られた。よって、前年度を1点下回る3点とした。	5	3
②	コンプライアンス	区施設として法令遵守は運営の基本であり、守るべき行動規範であるという認識の下、採用時・入職後の研修や指導等を通じ全職員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いる。社会保険や労務管理についても、関連法令を遵守し適正な執行がされている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報保護に関する誓約書を、雇用形態に関わらず全職員と締結している。また、入職時に研修を行い職員一人ひとりに周知徹底しているほか、日頃から管理者が直接的に職員を指導・教育している。さらに、広報誌等に利用者の写真を掲載する際は、利用者や家族に対して事前に説明し同意を得ている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
④	危機管理体制	危機管理体制に関するマニュアルや事業継続計画は、必要に応じて適宜改定している。また、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が整っている。年に2回実施している総合防災訓練についても、感染症対策を徹底した上で実施した。一方、施設内の感染症対応については、マスクや手袋等の物品管理は適切に行われているものの、陽性者発生時の対応手順が確立されておらず、対応に遅れが見られた。よって、前年度を1点下回る4点とした。	5	4
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削減に取り組んでいる。令和3年度は、都の補助金等の活用により衛生用品の購入費を削減することができた。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。利用率について、短期入所は当初の計画を上回ったものの、入所及び通所は新型コロナウイルス感染症の影響により当初の計画に達せず、介護報酬の収入も減少している。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しているほか、入職時に管理職が個別に説明している。また、裏面使用によるコピー用紙の削減や間引き消灯のほか、職員に対して段階の積極的な使用を促すなど、省エネに向けた取組みを実施している。さらに、令和3年度は空調機の節電に力を入れており、設定温度の厳守や定時後に電源の消し忘れが無いよう徹底することにより不要な稼働を抑えた。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	新型コロナウイルス感染症の影響により、令和3年度も地域との交流は困難な状況にあったが、感染症対策を徹底した上で作業療法士を高齢者通いの場へ3回派遣した。また、施設の空き情報や行事の様子等を掲載した広報誌「あかし通信」は継続して毎月発行しており、地域のケアマネジャー等に対し情報発信を積極的に実施している。よって、前年度と同様4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	複合施設全体で2か月に1度施設連絡会を開催し、各施設の情報共有や工事・点検等の調整、管理者同士の連携強化等をして適切な施設管理につなげている。防災センターとも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いる。また、車椅子等の福祉用具については定期的に点検を行っており、経年劣化した食器洗浄機の更新も行った。よって、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度		30	30	
①	意見の把握・反映への取組	<p>第三者評価の利用者アンケート調査では「個別の計画作成時に、利用者や家族の状況や要望を聞かれているか」という設問に100%の方が「はい」と回答した。また、家族アンケート調査では、「ご利用者ご家族の状況や要望を聞いた上で、改善につなげていると感じますか」という項目について83%の方が「はい」と答えている。自由記述欄においても「希望どおりに対応してくれる」との意見が見られた。よって、前年度を1点上回る5点とした。</p>	5	5
②	利用者満足度	<p>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100%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90%であり、高い評価結果を得られている。また、自由記述欄においては、「満足している」や「安心して任せられる」との意見がみられた。よって、前年度同様5点とした。</p>	5	5
③	苦情対応	<p>令和3年度の苦情件数は前年度と同様1件であった。苦情内容は職員の接遇に関するものであり、当該利用者に対してはより丁寧な対応を心がけるよう全職員に周知徹底し、再発防止策を検討した。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100%が「はい」と回答している。よって、前年度同様5点とした。</p>	5	5
④	利用者への情報提供	<p>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。また、広報誌「あかし通信」やオンライン面会等を活用し、利用者の様子や生活状況を詳細に報告している。第三者評価の家族アンケートでも「コロナ禍だが、オンライン面会を利用できるため安心している」といった意見がみられた。よって、前年度を1点上回る5点とした。</p>	5	5
⑤	利用者への対応	<p>第三者評価の利用者アンケート調査では「利用者の気持ちを尊重しながら対応しているか」という項目について、100%の方が「はい」と回答している。家族アンケートでも、「利用者本人が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73%が「はい」と回答しており、「すぐに連絡してくれる」といった意見が見られた。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。</p>	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	<p>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、居室担当職員もこまめにシーツ交換や床頭台の清掃を行うなど、利用者周辺の環境を清潔に保つよう努めている。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「清潔感があり、いつも整理されている」といった意見がみられた。よって、前年度同様5点とした。</p>	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

経営成績については、過去3期の売上高が2020/3月期:1,801百万円、2021/3月期:1,836百万円、2022/3月期:2,095百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年259百万円、14.1%の増収となっている。

損益面は経常利益(当期経常増減額)が18百万円、9百万円、45百万円と推移し、直近期は売上原価(事業費)の増加を売上高の増加の範囲内に抑制し、対前年比4.8倍、36百万円の大幅な改善となっている。

直近期の経常利益率(経常増減額率)は2.2%で目安の1%以上をクリアしている。

財政状態については、過去3期の総資産の推移は1,015百万円、1,087百万円、1,160百万円であり、純資産(正味財産)は677百万円、688百万円、733百万円で、直近期は対前年45百万円、6.5%の増加となり、長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は63.1%と安全性の水準としては高いレベルにある。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率も72.6%で健全なレベルにある。

短期の安全性を示す流動比率、当座比率、手元流動性比は直近では171.9%、171.2%、1.5ヶ月で、レベル的には心配ない状況にあり、引き続き指定管理者として安定的に業務を遂行することが可能と思われる。

4 評価委員会評価 適正 不適

・コロナ禍であるため、入所利用率、通所リハ利用率をあげることは難しさはあるが、利用率をアップするための取り組みを検討していただきたい。

・コロナ陽性者発生時の対応に不備があったが、そうした経験を活かし、利用者の安全対策向上のため、現実的な対応策を構築していただきたい。

⑭ 特別養護老人ホーム・高齢者在宅サービスセンター「マイホーム新川」

1 概要

施設名	中央区立特別養護老人ホーム・中央区立高齢者在宅サービスセンター「マイホーム新川」
所在地	中央区新川2-27-3
施設長	北川 達三
運営主体	社会福祉法人 賛育会
定員及び利用者数	定員(利用率) 入所:80名(94.7%)、短期入所:8名(74.6%) 一般型通所介護:40名(79.3%)、認知症通所介護:12名(68.9%)
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。令和3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	事業計画については、施設長を中心に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、職員会議で内容を説明のうえ全職員に配布している。職員からの提案については、部長会議や各種委員会で発議し、経営会議で協議していく仕組みがあり、意思決定の流れも整っている。また、法人全体として「看取り」を大切にしており、施設においても家族の意向に寄り添った終末期の対応に努めている。さらに、電子データで利用者全体を把握できるアセスメントシートを作成し、迅速に入居者の特性に合わせて対応できる環境を整備している。よって、前年度同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	サービス水準向上のため、法人として職員研修に力を入れている。また、有資格者の増員を目指しており、研修受講料を補助するなど研修に参加しやすい環境を作ることで、令和3年度も介護福祉士に2名合格している。さらに、利用者の心身・生活状況の把握のために管理している基本情報は、半年ごとに見直しするほか、必要に応じてカンファレンスを開き見直しを行っている。カンファレンスには多職種の職員とケアマネジャーが参加しているが、参加者が発言しやすい雰囲気づくりに努め、関係者が連携した利用者支援を行えるようにしている。よって前年度同様5点とした。	5	5
③	適正な人員配置	採用ホームページを定期的に更新するほか、求人サイトを活用するなど、積極的な求人活動を通じて、適正な職員配置の維持に努め、国の配置基準を上回る職員配置を達成している。また、年度事業計画に基づいて、令和2年度に初めて外国人職員を受け入れ、令和3年度では、新たに3名の外国人職員を受け入れている。さらに、令和3年度は有給(当該年度最大付与日数20日)の取得率については6割を超えているほか、産前産後休暇及び育児休暇の取得率がそれぞれ100%となっており代替職員も配置できている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
④	職員の資質の向上	コロナ禍により研修参加が難しい状況であったが、令和2年度に引き続き、オンライン研修やビデオ研修により、職員の資質向上に努めた。また、例年施設内の研修委員会が企画している集合研修を令和3年度は実施できなかったものの、一部の研修については資料や動画を作成し、グループウェアで情報共有するなど研修の補完を行っている。さらに、ガウンテクニックや吐物対応などの個別研修を適宜行い、それぞれの職員が身につけるべき知識を習得できるよう取り組んでいる。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	安全対策	令和3年度の事故件数は2件(令和2年度は4件)であった。事故対策委員会による危険予知トレーニングやリスクマネジメント研修を訓練形式・ロールプレイ方式で実施するなど、事故防止への認識強化に努めた。また、事故予防の取り組みとして、介護事故の基礎知識を学ぶために外部の安全対策研修を受講し、会議で情報共有を行った。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令和3年度も継続して開催し、症状や対策について職員に周知している。よって、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	事業計画の策定にあたっては、施設の運営方針を踏まえて、全職員の意見を聴取している。また、事業計画は四半期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行うとともに、稼働率や予算達成状況等の進捗状況について、月次データを用いて確認した上で、適宜計画を修正している。さらに、高齢者在宅サービスセンターでは、利用率を維持するためにデイサービスの利用可能枠を居宅介護支援事業所に紹介している。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法人・施設ともに行っているほか、職員の入職時研修においても実施している。また、新入職員については、入職時研修のほかに定期研修でも適宜、コンプライアンスに触れることで理解が深まるよう努めている。さらに、有事の際には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の遵守や適切な執行が確認できた。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	個人情報保護の研修は毎年行っており、新人職員に対しては、オリエンテーションで個人情報の取り扱いを説明している。また、全職員共有のフォルダに個人情報保護規定を電子データで保存し、職員がいつでも確認できる環境を整備するとともに、利用者の個人ファイルは鍵のついたキャビネットでも保管し、廃棄する場合の処理も徹底している。さらに、事前に利用者・家族の同意を得てから利用者の写真を広報で掲載するなど、個人情報保護へ十分に注意を払っている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	法人として、事故や感染症などに対応できるよう、専門チームや顧問弁護士による有事への対応・予防方法の指導を行っており、施設としても、事故防止委員会や感染症対策委員会などで情報共有・対応訓練を都度実施している。また、4月頃に緊急時対応マニュアルを更新するなど、適宜マニュアル整備も行っており、それらのマニュアルは各フロアに設置しているほか、グループウェアでも確認できるようになっている。さらに、大規模災害時でも事業継続できるよう、介護プランや看護記録などの利用者情報を外部サーバーにバックアップしている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	各部署主任級以上の職員が出席するスタッフ会議において光熱水費の使用量を報告するなど、経費に対する意識を持って運営している。また、2アップ3ダウンの周知や室温・照明のこまめな管理を実施することで省エネを実践しており、経費低減に取り組んでいる。その結果、単価高騰により光熱水費は昨年度より増加したものの、使用量は前年度より3.8%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	特養の利用率は、前年度に引き続き90%以上を維持しており、通所介護についても、コロナ禍の影響を受けつつも80%近い利用率を維持している。収支バランスとしては、支出を抑えることで減収分を調整できているものの、デイサービスの利用者数減少により居宅介護料収入が減少するなど、収入全体で見ると昨年度より減少している。また、支出については、感染症対策による保健衛生費など予算を上回った費目もあった。よって、今年度は前年度を1点下回る4点とした。	5	4
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	環境マネジメントに対する知識習得・意識向上のため職員研修を実施しているほか、グループウェアを通じてゴミの分別に関する注意を共有するなど、全職員に向けて資料回覧を行い、周知に努めている。また、労働安全衛生委員会による施設内巡回点検では、環境マネジメントに対する確認もしており、改善点があれば会議で対策を検討している。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	令和3年度もコロナ禍の影響で地域交流行事の開催が困難であったが、活動方法を工夫して地域交流を行った。また、令和3年度から介護者教室をオンライン配信しており、希望者が参加しやすいよう配慮をしている。さらに、中央区健康福祉まつりに実行委員として参加するほか、社会福祉協議会が開催するまごころプロジェクトに参加するなど、区立施設の立場から地域福祉への貢献を果たしている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	日常点検を担当職員が行っており、異常があれば速やかに施設管理担当部署へ報告する体制になっている。また、施設・設備の保守点検を業者に委託し、法令に基づいた適切な点検と記録管理を行うとともに、歩行器や車いすなどの施設物品を定期的に点検し、必要に応じた調整も行っている。さらに、施設備品の状態や導入年数を把握し、計画的な更新を行っており、令和3年度には機械浴槽を更新している。よって、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	29
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50%、短期入所では94%、一般型通所介護では72%の方が「はい」と回答している。施設では、毎月、フロアごとに入居者の懇談会を実施して、入居者の意見を確認している。家族意見については、感染症の影響で家族懇談会は実施できなかったが、カンファレンス前などに各課職員が連絡して意向確認を行い、看護計画などに反映させている。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と認知症対応型通所介護では「大いに満足」あるいは「満足」との回答が100%を占めており、短期入所では84%、一般型通所介護では89%の回答が「大いに満足」または「満足」となっており、利用者満足度の高さが確認できる。また、新型コロナウイルス感染症の影響により中止した行事も多かったが、食事嗜好調査を実施し、献立に希望を反映させるなど、更なる利用者満足度の向上を図っている。よって、年度同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	苦情の申し出があった際には、速やかに事実確認を行い、苦情対策委員会で対応するなど、スピード感を持った苦情対応に取り組んでいる。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、特養では100%、認知症対応型通所介護では94%の方が「はい」と回答しており、自由意見でも「すぐに返事がくる」「気持ちよく対応してくれる」等の声が寄せられているなど、対応が利用者に評価されている。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	感染症の影響で利用者の家族を施設に招くことが困難ではあるが、カンファレンスの前後の連絡など、家族への情報提供に努めている。また、令和3年度も利用者や家族の直接面会は難しい状況であったが、オンライン面会のほか、電話による通話や利用者の写真を郵送するなど、利用者の状況を家族が把握できるよう配慮している。第三者評価の家族アンケートでも「利用中、些細なことでも連絡をいただけるので安心してお任せできます。」といった意見が見られた。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑤	利用者への対応	令和3年度からインカムを導入し、利用者に関する注意・引継事項をリアルタイムで共有し、対応の標準化を図っている。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・認知症型通所介護では100%、短期入所では92%、一般型通所介護では89%が「はい」と回答しており、施設の対応に利用者が満足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	同フロア内に2ヶ所湿度計を設置するなど、利用者が快適に過ごせる施設環境の維持に努めている。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」という項目に特養で100%、短期入所で92%、認知症型通所介護においても94%が「はい」と回答している。また、自由回答欄では「生活環境は非常に良い」や「清潔で安全な環境に配慮している」などの意見が見られるなど、利用者が快適に過ごせる施設管理ができています。よって、前年度同様5点とした。	5	5

合計得点	94 (95)	評価ランク	A+ (A+)
------	---------	-------	---------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については、過去3期のサービス活動収益が2020/3月期:130.2億円、2021/3月期:130.7億円、2022/3月期:139.8億円と増加傾向にあり、直近期は対前年9.1億円、6.9%の増収である。

損益面は経常増減差額がマイナス0.2億円、2.5億円、10.1億円と改善傾向で、直近期は事業費の削減、人件費・事務費の増加抑制により、対前年比4倍、7.6億円の大幅な増加となっている。

経常増減差額率は7.2%で、2019年度における都内社会福祉法人の平均値1.7%に較べると収益性は良いレベルへ改善している。

一方、財政状態については、過去3期の総資産の推移は163.0億円、173.5億円、175.5億円であり、純資産は93.1億円、90.9億円、98.6億円と直近期は対前年7.6億円、8.4%の増加となり、長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は56.2%で安全性の水準としては心配ない状況にある。

投資と資金調達バランスを示す固定長期適合比率も79.1%で健全なレベルにある。

短期の安全性を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は直近では279.1%、263.6%、2.4ヶ月でともに水準としては高いレベルにある。

安全性は長期・短期ともに高く引き続き指定管理者として安定的に業務を遂行することが可能と思われる。

4 評価委員会評価 適正 不適

・コロナ禍であるため、通所介護の利用率を上げることは難しさはあるが、利用率を低下させない取り組みを行っていただきたい。

・人材の採用・育成に力を入れていることが伺える。福祉は人と人の触れ合いが重要な要素であるだけに、マニュアルにはない応用力を発揮し、利用者の満足度向上に資するものと期待する。

・コロナ禍において様々な条件がある中で、高評価なのは評価できる。

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	遠藤 晶利
運営主体	社会福祉法人 奉優会
定員及び利用者数	定員(利用率) 入所:106名(95%)、短期入所11名(85.3%)、 一般型通所介護40名(72.2%)、認知症対応型通所介護12名(66.2%)
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	施設長が主体となって事業計画を策定しており、重点目標や各委員会の活動内容については、月1回実施している施設内会議の中で共有している。また、ケアプランは介護・看護・栄養等各職種にて作成することで、各利用者に適したケアの実施に努めている。さらに、入所者が入院中の場合には、家族のみではなく、必要に応じて病院等にも連絡を行うなど、医師・ソーシャルワーカー等の関係者と連携して、利用者の状態把握に取り組み、ケアプラン作成に活かしている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	一定のサービス水準を確保するため、平成30年度に取得したISO9001を更新するなど、業務フロー・マニュアルの作成に努めている。また、各種マニュアルは毎年12月頃に更新しており、更新したマニュアルはメール等を通じて全職員に周知をしている。さらに、令和3年度は介護士の居室担当制を導入したことで、介護職員の担当意識が高まり、サービス向上につながっている。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、採用人材プロジェクトの開催や、定期的なホームページ更新等の情報発信に取り組み人材確保を行うことで、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、経験者または介護福祉士等の有資格者増員に取り組んでいる。令和3年度の有給(当該年度最大付与日数20日)の取得率については6割を超えている。今年度の第三者評価の職員アンケートから、前年度と同アンケートで見られたリーダー層と現場職員のコミュニケーション不足については、「上司と話しをする機会が増えて思っていることが話しやすくなった」との意見が上がっており、一定の改善は見られた。しかし、職員の不足や入れ替わりが多いこと、業務均等化が図れていないこと等の新たな課題も確認された。よって、前年度同様3点とした。	5	3
④	職員の資質の向上	職員の日々の意識付けや注意喚起のため、虐待に関するポスターを施設内に掲示することで、日常の言動を振り返るきっかけとするなど、組織的に虐待防止・人権擁護に取り組んでいる。また、段階的な職層別研修を実施しており、研修後にはキャリアアップシートを用いた面接を行うことで、育成成果を確認している。さらに、法人全体として事例研究やマニュアルに対する表彰制度を実施しており、職員の意欲活性化を目指している。よって、前年同様4点とした。	5	4
⑤	安全対策	毎月開催しているリスクマネジメント委員会では、事故やひやりはっつの原因分析・対策等について話し合うほか、危険予知トレーニングに取り組むなど安全対策の強化を図っている。また、委員会を中心に現場の意見を取り入れながら既存マニュアルの改定を年1回行っており、改定にあたっては、既存マニュアルに沿って図上訓練を行うなど、マニュアルの有用性の検証にも取り組んでいる。さらに、福祉用具の入れ替えや次世代機器の導入も進めており、事故の未然防止にも取り組んでいる。よって、前年同様4点とした。	5	4

2 事業運営			45	40
①	事業計画に沿った運営	事業計画はデータで共有しており、各課の会議において、毎月実績を確認することで計画の進捗状況・達成度合いを振り返り、施設会議で計画の見直しを行っている。また、各課では全職員からの意見を踏まえて、課ごとに計画を作成しており、随時確認できるようデータを共有している。新型コロナウイルス感染症の影響でボランティアの受け入れはできなかったものの、オンライン研修にて区内の大学から実習生を受け入れるなど地域との関係づくりに取り組んでいる。また、介護者教室においても、オンライン形式で実施することで地域の福祉ニーズに対応するなど、社会福祉施設の立場で、地域の一員としての役割を果たしている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	全職員に対して、コンプライアンス規定を定めたマニュアルを明示し、福祉従事者として守るべき法・規定・倫理への理解が深まるよう努めているほか、オンライン研修を通してコンプライアンスの遵守や人権擁護への意識付けに取り組んでいる。また、新入職員に対しては、採用時にコンプライアンスの研修を実施するとともに、定期的な内部研修や確認チェックを通じて、コンプライアンスへの理解が深まるよう努めている。社会保険・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	個人情報保護方針や個人情報保護に関する研修資料については、施設内で回覧等により情報共有を行っている。また、新入職員に対しては採用時に研修を実施するなど、職員の意識向上に取り組んでいる。さらに、個人情報については鍵付き保管庫で保管するほか、ネットワーク環境についてはすべてのPCにパスワードとアクセス権限を設定することで、情報漏洩対策をとっている。広報誌への写真掲載に際しては、事前に説明のうえ同意を得ている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	施設長を中心に危機管理・緊急対応に関するマニュアルを各事例ごとに策定しており、緊急連絡先も記載している。例年総合防災訓練を、年に2回実施しており、コロナ禍においても感染症対策を図りながら実施した。また、毎月リスク委員会を開催し、ひやりはつと報告書や状況報告を集計して、原因分析や再発防止に向けた打合せを行っている。さらに、マスクや手袋等の衛生物品についても定期的に在庫確認をして、必要数を各フロアに配布するなど、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	経費確認は毎月実施しており、物品購入の必要性、購入品の選定や購入頻度について検討している。また、検討にあたっては、定期的に行う倉庫内の整理で、物品の在庫数を実数で確認することで、過剰発注しないよう管理している。さらに、感染症拡大防止対策として購入しているマスクや防護服については、都の補助金を活用しており、経費低減へ繋がっている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	令和3年度は感染症の影響で高齢者在宅サービスセンターの収入が前年度よりも落ち込んだものの、その分広報費など削減できる費用の支出を抑えて調整している。また、都の補助金を積極的に活用してサービス水準の維持に努めており、適切な収支で運営できている。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ついては会議で情報共有するほか、職員へ資料を回覧するなど意識向上に努めている。また、施設保守業者と連携して、空調・照明・換気扇等を適切に管理している。さらに、令和3年度は利用者数に合わせた送迎車の稼働台数調整や「2アップ3ダウン」運動への取組みなど、消費エネルギーの削減に取り組んでいる。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	令和3年度は、前年に引き続き感染症の影響で地域との直接交流は困難であったが、オンラインを活用するなど工夫した地域交流を実施した。また、音楽を通じた認知症ケアにおいて、区立小学校の教員や入所希望者との交流を図っている。さらに、社会福祉協議会が実施している「まごころプロジェクト」に参加し、近隣の保育園や児童館のこども達とプレゼントや手紙の交換も行っており、コロナ禍においても、積極的に地域との交流に努めている。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	毎月、施設保守委託業者と点検記録を確認のうえ打合せを行い、施設設備の状況確認や警備・清掃の状況把握に努めている。また、ベッド等の福祉用具についても、理学療法士を中心に劣化状況等を把握し、導入年数を踏まえて区と協議のうえ、適切に入れ替えも行っている。よって、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	26
①	意見の把握・反映への取組	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入所者に対してアンケートを実施しており、家族が施設とやりとりをしているため「はい」という回答はなかったが、短期入所では87%、一般型通所介護では61%の方が「はい」と回答している。また、意見反映のため、ケアプランの定期的な見直しのほか、入居者に状態変化が見られた際には、すぐに家族と面談のうえ、随時意向を踏まえた見直しも行っている。さらに、ケアカンファレンスにおいては、オンライン形式により家族がリモートで参加できる体制を整えているほか、意見箱の設置や第三者評価のアンケートに目を向けるなど、利用者や家族の意見を随時汲み取っている。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において、総合満足度の項目で特養は75%、一般型通所介護では87%の方が「大いに満足」または「満足」と回答している。また、「利用者同士のいさかいやいじめ等があった場合の職員の対応は信頼できますか」という質問に対し、特養では87%の方が「はい」と回答している。自由回答欄では「職員が優しく親切で毎日楽しく通っている」や「家にいるより会話が楽しく楽しい」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	苦情対応研修を新入職員等に実施しているほか、苦情対応に関する資料を施設内で閲覧し情報共有を実施しているものの、令和3年度には職員のケア方法について不信感を強く持った苦情が発生しており、その対応でも情報の共有・報告不足が見受けられた。その後、「不適切ケア」に関する研修を他施設と合同で行うなど、苦情発生の未然防止に取り組んでおり、再発防止に努めている。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	感染症の影響で令和3年度は、対面での面会や家族懇談会の実施が困難であったが、書類送付時に写真を同封するなど、工夫して利用者の状況を家族に伝えた。なかでも、HPやSNSで利用者の活動を紹介する取組みが好評を得ており、「是非、また家族の写真を掲載して欲しい」との声もあがっている。情報提供が難しいなかであっても、工夫した情報提供を心がけていることから、前年度同様5点とした。	5	5
⑤	利用者への対応	令和3年度より、入浴前のバイタル測定を介護士が行うことで、利用者の状況をこれまでより詳しく把握できるようになった。また、第三者評価の利用者アンケートでは、「職員がご本人の気持ちを大切にしながら対応してくれていますか」という項目について短期入所で87%、一般型通所介護で90%、認知症対応型通所介護で100%の方が「はい」と回答している。よって、今年度は前年度を1点上回る5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	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、短期入所で87%、一般型通所介護で83%、認知症対応型通所介護で71%の方が「はい」と回答した。令和3年度はシルエット見守りセンサーを新たに導入し、利用者・職員の環境改善を図った。また、導入によって、夜間に直接居室訪問をしなくても、利用者の状況を確認できるようになり、利用者の安眠と職員の負担軽減に繋がっている。よって、前年度と同様5点とした。	5	5

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

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については、過去3期のサービス活動収益が2020/3月期:92.0億円、2021/3月期:101.3億円、2022/3月期:105.1億円と増加傾向にあり、直近期は対前年3.8億円、3.7%の増収である。

損益面は経常増減差額が2.2億円、5.6億円、2.7億円と黒字経営を継続している。

直近期は人件費、事務費、事業費の増加で、対前年比半減、52.6%の大幅な減少となり、経常増減差額率は2.5%へ悪化しているが、2019年度における都内社会福祉法人の平均値1.7%を上回っている。

一方、財政状態については、過去3期の総資産の推移は128.7億円、139.3億円、153.3億円であり、純資産は78.2億円、86.3億円、87.7億円と直近期は対前年1.5億円、1.7%の増加で、長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は57.2%で、安全性の水準としては心配ないレベルにある。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は85.0%で健全なレベルにある。

短期の安全性を示す当座比率、手元流動性比率は直近では182.0%、2.9ヶ月で改善傾向にあり、流動比率は189.8%で対前年悪化しているが、いずれも水準としては高いレベルにある、安全性は長期・短期ともに高く引き続き指定管理者として安定的に業務を遂行することが可能と思われる。

4 評価委員会評価 適正 不適

・職員の定着率向上が、利用者の安全・満足につながる。職員不足や入れ替わりの多いことが、苦情対応の評価につながっていると思われるため、適正な人員配置が常にできるように取り組んでいただきたい。

・高い評価を維持できており、努力が伺えます。

⑩ 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	渡邊 英昭
運営主体	社会福祉法人 長岡福祉協会
定員及び利用者数	定員 1日30名 利用者数(契約者数) 47名 利用率 58.2%
理念・方針	自分や家族、友人が利用したいと思うサービスの提供
指定管理者の指定日	令和3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	令和3年度より新たに指定管理者となったため、従前からの利用者に対し継続的に適切なサービスを提供することに取り組むとともに、機能訓練やレクリエーションを充実するなど新たな取組みも実施している。また、職員間での会議を毎月開催し、法人理念、施設の運営方針などの共有にも取り組んでいる。よって、今年度は5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	送迎時の会話やあいさつ、連絡帳のやりとりにより、利用者家族と積極的にコミュニケーションを図ることで、利用者の意向・要望の把握に努めている。また、受けた意向・要望は連絡帳や朝のミーティングを通して各職員に周知し、迅速な解決に努めている。さらに、月に数回開催される法人内の定例会などに参加し方針の共有や、施設の情報を報告をすることがサービスの向上につながっている。よって、今年度は5点とした。	5	5
③	適正な人員配置	常勤職員の割合が高く、常勤の理学療法士と看護師を配置していることから、職員配置は手厚いと言える。また令和3年度、新たに介護福祉士の資格を取得した職員が2名おり、質の高いサービスを提供・維持できている。また、有給休暇(当該年度最大付与日数20日)については、取得率が5割程度に留まったが、管理職が有給休暇の取得を積極的に促している。よって、今年度は4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	法人本部が作成した資料を活用し、管理者が中心となって月に1度の施設内研修を実施している。また、希望者は法人本部が主催する研修にも参加しており、令和3年度は受験対策講座に参加し介護福祉士の資格を取得した。さらに、管理者はオンラインによる外部研修にも参加しており、コロナ禍においても職員の資質の向上に努めていることがうかがえる。よって、今年度は4点とした。	5	4
⑤	安全対策	1日に2回職員ミーティングを行い、勤務体制や利用者の留意事項、利用者の状態の変化などについて職員全体で共有している。また、体調の急変や事故などの緊急時に備えたマニュアルを共有し、利用者台帳には緊急連絡先や既往歴など詳細情報を綴じこみ職員が常に確認できるよう整理されている。さらに、感染症対策についてもマニュアル化しており、施設内研修のなかで職員に周知している。よって、今年度は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	緊急事態宣言や施設でのコロナ感染者発生などによる利用自粛もあり、新規利用を促す取り組みが十分にできない時期もあったため、令和3年度の利用率は58.2%にとどまり、目標の75%には届かなかったものの、居宅介護支援事業所やおとしより相談センターなどに定期的に訪問し、写真などを用いて施設周知について積極的に取り組んでいる。よって、今年度は4点とした。	5	4
②	コンプライアンス	入職時にDVDを使い職員への周知徹底を図るとともに、虐待防止や個人情報保護など重要項目については、個別の单元ごとに分けて施設内研修を実施している。また、職員間で密にコミュニケーションをとり、風通しの良い職場にすることでコンプライアンスを遵守する環境を構築している。よって、今年度は4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報を含む書類は保管場所を決め施錠管理している。また、PCのパスワードは個人ごとに付与されているなど、総合的にみると安全対策は適切であるが、令和3年度は個人情報を記載した送迎表を紛失する事故が発生した。事故後、区や法人本部と連携し、個人情報保護に関する取組みの見直しを迅速に行い、職員には個人情報保護に関する研修を重点的に実施するなど、継続的な理解度チェックを行い再発防止に努めている。よって、今年度は3点とした。	5	3
④	危機管理体制	有事に備え法人が安否確認システムを採用しており、即座に職員間での情報共有が可能な仕組みを構築している。また、エレベーターの乗降や車での送迎などは安全確保のため職員2名体制で行っており、日頃からの危機管理に対する意識の高さがうかがえる。よって、今年度は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活かし消耗品や車両リースなどを法人本部で一括契約することで、経費の削減に取り組んでいる。また、施設で独自に実施しているレクリエーションについても、利用者の要望と費用対効果を意識しながら取り組んでいる。よって、今年度は4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	強みである理学療法士の存在を居宅介護支援事業所を中心にアピールすることで、その他デイサービスとの差別化をはかり、新規利用者を獲得している。また、本部と一体となり営業活動を行うなど、精力的に利用率の向上に取り組んでいる。よって、今年度は4点とした。	5	4
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	中央区環境マネジメントシステムの趣旨に基づき、こまめな消灯による節電、コピー用紙の裏紙使用などに積極的に取り組んでいる。また、送迎時は急な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、今年度は4点とした。	5	4
⑧	地域福祉への貢献	コロナ禍で直接的な交流は行えなかったが、社会福祉協議会の使用済み切手の回収を利用者と共に協力したほか、近隣保育園の園児とは手紙のやりとりを実施するなど、地域活動を充実させることを目指しての姿勢がうかがえる。よって、今年度は4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	管理者を中心に、利用者が過ごしやすい環境を維持するため日々の清掃を徹底している。また、常に確認できる場所に利用者の荷物を保管するなど、安心して利用できる環境の形成に努めている。さらに、適宜レイアウト変更を行い、限られたスペースをより有効に活用できるよう取り組んでいる。よって、今年度は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	送迎時の会話や連絡帳のやりとりを通じて意見・要望の把握に努めている。また、第三者評価の利用者アンケートにおいても76%の利用者が「不満や要望は対応されている」と回答している。自由意見欄にも「要望などを聞いてくれます」など利用者の意見や要望に対して職員が真摯に対応していることがうかがえるコメントが寄せられた。よって、今年度は4点とする。	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全員が施設のサービスに「大変満足」又は「満足」と回答している。特にレクリエーションには力を入れており、利用者の意欲を引き出すためのインセンティブや機能訓練を視野に入れた運動系ゲームなど、数多くのプログラムを実施している。よって、今年度は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全員が「気持ちを尊重した対応がされている」と回答し、76%が「不満や要望は対応されている」と回答している。また、自由意見欄にも「皆さまが親切にしてくださるから感謝している」など職員への信頼度の高さがうかがえるコメントが寄せられた。さらに、利用者や家族から口頭で伝えられたことや連絡帳の記載事項を職員間で共有し、早期解決に努めている。よって、今年度は4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	連絡帳や堀留だよりで伝えるだけでなく、電話での報告や送迎時に口頭報告を行うなど、利用者や家族が希望する形での情報提供に取り組んでいる。また、ケアマネジャーに対しては毎月行うモニタリング報告に利用時の様子が分かる写真を見せるなど、わかりやすく柔軟な情報提供に努めている。よって、今年度は5点とした。	5	5
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全員が「職員の接遇・態度は適切」と回答している。またサービス利用開始時には、管理者などだけでなく、機能訓練指導員が自宅訪問に同行し、利用者の心身状況の把握を行うことで個別機能訓練計画などに反映させている。さらに、新規利用検討の方に対しても、レクリエーション体験や送迎を行うなど利用者の目線に立った対応を行っている。よって、今年度は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88%が「清掃・整理整頓は行き届いている」と回答している。自由記載欄にも「きれいに掃除されている」など適切に管理されていることがうかがえるコメントが寄せられた。また、事務室や倉庫の整理もされており、備品等の管理も徹底されている。よって、今年度は4点とした。	5	4

合計得点	85(83)	評価ランク	A(A)
------	--------	-------	------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については、過去3期のサービス活動収益が2020/3月期:130.8億円、2021/3月期:131.9億円、2022/3月期:133.4億円と増加傾向にあり、直近期は対前年1.4億円、1.1%の増収である。

損益面は経常増減差額が3.5億円、3.5億円、4.0億円と推移し、直近期はサービス活動費用の増加をサービス活動収益の増加の範囲内に抑制し、サービス活動外増減差額の部の改善もあり、対前年0.5億円、12.8%の増加となっている。

経常増減差額率は3.0%で、2019年度における都内社会福祉法人の平均値1.7%を上回っている。

一方、財政状態については、過去3期の総資産の推移は174.9億円、174.6億円、173.1億円であり、純資産は123.9億円、124.5億円、127.6億円で、直近期は3.2億円、2.6%の増加となり、長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は73.7%で安全性の水準としては高いレベルにある。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率も直近では78.3%で健全なレベルにある。

短期の安全性を示す流動比率は直近では242.0%で対前年改善し、当座比率、手元流動性比率は226.9%、3.0ヶ月でもとに対前年悪化しているが、いずれも水準としては高いレベルにある。

安全性は長期・短期ともに高く、引き続き指定管理者として安定的に業務を遂行することが可能と思われる。

4 評価委員会評価 適正 不適

・理学療法士が配置されていることをさらにアピールし、利用率アップに取り組んでいただきたい。

・指定管理者が変わり、新たな指定管理者となったが、良く対応していると評価する。

⑰ 桜川敬老館・浜町敬老館・勝どき敬老館

1 概要

施設名	中央区立桜川敬老館・中央区立浜町敬老館・中央区立勝どき敬老館
所在地	中央区入船1-1-13、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 松本篤、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(21,907人)浜町(19,506人)勝どき(21,271人)合計 62,684人/令和3年度実績
理念・方針	利用者の更なる「自己実現活動」を支援し、「低下する機能」をケアすることにより、高齢者の「こころ・からだ」の健康に大きく寄与できる場となることを目指す。
指定管理者の指定日	平成23年4月1日より指定管理者。令和4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	23
①	目的に沿ったサービス提供	5	5
②	サービス水準の確保	5	4
③	適正な人員配置	5	5
④	職員の資質の向上	5	4
⑤	安全対策	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計画に沿った運営が行われている。引き続き新型コロナウイルス感染症の影響により講座の休止や入浴の制限を余儀なくされたが、人数制限やソーシャルディスタンスなど感染防止対策を徹底し最大限可能な範囲で講座の再開を行った。また、令和3年度は、近隣の携帯電話会社の協力により「スマホ教室」を実施するとともに、「生きがいデザインセミナー」へ参加するなど、高齢者の社会問題になっているデジタルデバイト対策や高齢者の社会参加に向き合った事業を行った。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。消防計画に基づく避難訓練では、利用者の参加のもと年2回行った。災害用の備蓄品については、避難者用、職員用と目的の応じ分けて管理されている。また、館内に避難経路を掲示するとともに緊急連絡網の管理、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、部分消灯の徹底を図るとともに、蛍光灯の間引きを行うことで節電に取り組んでいる。また、館に消耗品管理担当者を配置し、消耗品の使用量や在庫データを管理することで、スタッフ間でのコスト意識を高めている。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、本社に毎月経理伝票を提出し、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ている。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みを行っている。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3年度は、引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響で直接顔を合わせる事が難しい中、区内の小学校や保育園、児童館等とのビデオメッセージによる交流を行った。また、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3年度は利用者の意見・要望をもとにロボット犬「aibo」を各館に導入を行い、利用者から高い評価を得ている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
②	利用者満足度	719人にアンケート用紙を配布し、637人から回答を得た。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87%（令和2年度85%）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75%（令和2年度69%）を占め、令和2年度を上回った。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点とする。	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いる。令和3年度は、引き続き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2年度90%）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3年度は、引き続き、新型コロナウイルス感染症対策として非接触体温計を配備するとともに、令和2年度に設置した空気清浄機を増設するなど、館内のレイアウトの変更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(93)	評価ランク	A+(A+)
------	--------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については、過去3期の売上高が2019/12月期:9,935百万円、2020/12月期:8,167百万円、2021/12月期:9,634百万円と推移し、直近期は対前年1,468百万円、18.0%の増収を確保している。

損益面は直近期の経常利益が527百万円で、対前年比倍増、265百万円の大幅な増益となっているが、その要因は増収効果、原価の低減、販管費の削減等によるものである。

売上高対経常利益率は5.5%で収益性は良いレベルになっている。

一方、財政状態については、過去3期の総資産の推移が3,590百万円、3,210百万円、3,983百万円であり、純資産は1,520百万円、1,647百万円、2,005百万円で、直近期は対前年358百万円、21.7%の増加で、長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は50.3%で安全性の水準としては心配ないレベルにある。

投資と資金調達バランスを示す固定長期適合比率も19.6%で健全性は大変高いレベルにある。

短期の安全性を示す流動比率、当座比率は直近では189.8%、158.3%で対前年悪化しているが、手許流動性比率は2.8ヶ月で改善傾向にあり、いずれも水準としては高いレベルにある。

安全性は長期・短期ともに高く、引き続き指定管理者として安定的に業務を遂行することが可能と思われる。

4 評価委員会評価 適正 不適

- ・サービス水準の確保についてこれまでも検討して取り組まれているが、さらに評価をあげるためには何をしたらよいか検討していただきたい。
- ・敬老館は利用者が多く、また講座が充実しており、リピーターが増えていきそうだが、一方で周知活動による新規開拓にも期待したい。
- ・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。