

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レインボーハウス明石等福祉施設について指定管理者による施設運営の状況进行评估し、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 対象施設及び指定管理者

18施設 13 指定管理者

3 評価方法

(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

ア 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

【昨年度からの変更点】

各評価項目の得点について（下線部分を新たに追加）

5の水準は保たれているものの、3年間その内容に変化がない項目は、得点を原則「4」とする（ただし、「2事業運営⑥適切な収支」を除く）が、新たな工夫や取組により改善が認められた場合は「5」のままとする。

(3) 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。

(4) 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。

イ 財務評価

中小企業診断士が、経営母体の財務状況を決算書等により評価した。

(5) 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7年9月1日（月）

(2) 構 成

	氏 名	区 分	役 職 等
委員長	宮 崎 牧 子	学識経験者	大正大学 人間学部 社会福祉学科教授
委 員	山 本 順 一	経営指導員	東京商工会議所中央支部事務局長
〃	藤 丸 麻 紀	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
〃	圓 井 幸 子	区 民 代 表	社会福祉協議会登録ボランティア団体 点字友の会
〃	山 竹 由 美 子	区 民 代 表	介護相談員
〃	大 久 保 稔	区 職 員	福祉保健部長
〃	俣 野 修 一	区 職 員	子ども施策推進室長
〃	田 部 井 久	区 職 員	高齢者施策推進室長
〃	河 合 江 美	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レインボーハウス明石	(社福)東京都手をつなぐ育成会	89点	A	適正
②フレンドハウス京橋		91点	A+	適正
③八丁堀保育園	(株)ベネッセスタイルケア	91点	C	適正
④十思保育園	(社福)清香会	93点	A+	適正
⑤堀留町保育園	(株)ベネッセスタイルケア	95点	A+	適正
⑥京橋こども園	(株)小学館アカデミー	91点	A+	適正
⑦晴海こども園	ライクキッズ(株)	91点	C	適正
⑧新川児童館	(株)ポピンズエデュケア	90点	A	適正
⑨堀留町児童館	ライクキッズ(株)	81点	C	適正
⑩佃児童館	(株)ポピンズエデュケア	93点	A	適正
⑪勝どき児童館	(株)グローバルキッズ	91点	A+	適正
⑫晴海児童館	ライクキッズ(株)	81点	C	適正
⑬子ども家庭支援センター(3分室)	(株)テnderラビングケアサービス	85点	A	適正
⑭リハポート明石	(公社)中央区医師会	85点	A	適正
⑮マイホーム新川	(社福)賛育会	93点	A+	適正
⑯マイホームはるみ	(社福)奉優会	89点	A	適正
⑰日本橋高齢者在宅サービスセンター	(社福)長岡福祉協会	92点	A+	適正
⑱敬老館(3館)	アクティオ(株)	96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1」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。

福祉施設における指定管理者の評価表

① 知的障害者生活支援施設「レインボーハウス明石」

資料 1

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(R7.3.31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。令和6年4月1日から10年間。

2 所管課評価結果

2 所管課評価結果			得点(5点満点)	
評価項目及び評価のポイント			今年度	前年度
1 サービスの提供			23/25	22/25
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及び運営方針・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において改善策を検討し、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。令和6年度から個別支援計画の作成の場に利用者も同席することで、より一層、個人の意思を反映したサービス提供に努めている。	5	4
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に加えて、「サービス点検第三者委員会(オンブズマン)」の助言等を、事業計画及び施設運営に積極的に反映させている。また、月1回利用者の自治会を開催し、個々のニーズと障害の状況に応じたサービスの提供に努めている。写真やイラストなど視覚的表現を用いて選択肢を提示することで、すべての活動において自己選択・自己決定が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、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取り組んでいる。	4	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おり、令和6年度の時間外労働は昨年度比で18%程度減少している。また、令和6年度の年次有給休暇の取得率についても昨年度比で20%程度増加し、改善されている。	4	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、法人内及び施設内の研修に加えて、外部研修についても法人が費用を負担することにより、参加しやすい環境を整えている。法人内研修としては、強度行動障害への対応を学ぶため他施設へ研修に行き、その内容を共有するほか、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に周知している。また、ダウン症等利用者の特性に応じた外部研修に参加するとともに、研修内容を報告書としてまとめて、全体会議で情報共有を図っている。このほか、施設内研修としては、障害者の意思決定について研究したことを支援員会議で発表するなどの取り組みを行っている。令和5年度から虐待防止に関する研修を区内4事業所合同で行うことで事例の充実を図るとともに、令和6年度から新たに虐待防止チェックリストの集計結果をグーグルフォームを活用して分析し、支援に生かす取り組みを行った。	5	5

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っている。ひやりはっとの報告については、令和6年度に改めて全体へ周知することで事故の未然防止を図っている。令和6年度の前半は事故件数も例年と比較して多くなったが、発生した事故については報告書による原因等の分析・検証を通じて再発防止に取り組むことで年度後半にかけて事故件数が減少した。また新人職員には利用者への配慮事項を研修を通じて周知徹底を図っている。感染症対策については、医師の指導のもと引き続きマスクの着用及び手指消毒を徹底している。不審者等の侵入防止対策について、20時以降に来訪する場合は施設へ連絡するよう保護者へ周知することで、夜間帯に連絡のない来訪者が来た際に警戒して対応する体制づくりに取り組んだ。	5	5
---	------	--	---	---

2 事業運営			40/45	40/45
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行っている。令和6年度の重点目標として、①就労継続支援A型の雇用者数増を目指した運営（喫茶アラジン）、②入所利用者の高齢化支援に伴う環境整備、③区内合同虐待防止体制の強化を掲げた。この目標に対し、①原材料の高騰に対応して価格の見直しを行い売上目標を達成した。売上増加により追加で1名雇用できる体制を整えた。②ベッドに設置する見守り支援システムの導入に向けて、製造企業2社を訪問して聞き取りを行った。③虐待防止に関する研修を区内4事業所合同で行うことで事例の充実を図るとともに、令和6年度から新たに虐待防止チェックリストの集計結果をグーグルフォームを活用して分析し支援に生かす取り組みをした。当初の研修計画に追加して、法人外部委員関哉弁護士による『障害者虐待防止の理解と視点』をテーマにした講義や身体拘束等適正化委員会による身体拘束等適正化研修を実施した。	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、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、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。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。	4	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、施設長を通して閲覧及び情報の更新を行っている。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いる。個人情報を含む書類については、施錠保管やシュレッダーによる廃棄を徹底している。	4	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。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、職員は救命講習会を受講し、AEDの設置場所や使用方法を熟知している。法人統一の事業継続計画の更新、緊急持ち出し袋の更新、備蓄の見直し、夜間発災時に備えてスタートBOXを作成するなど緊急時対応の強化を図っている。	4	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、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。	4	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。	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」を遵守できるよう研修を受けるとともに、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について全体会議で職員に注意喚起を行い、環境に配慮した施設運営に努めている。	4	4
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生活支援の機能を有し障害者等の生活を地域で支えるサービス提供体制の一施設として貢献している。中央区地域防災計画に基づく福祉避難所としての役割も担っており、令和6年度は、築地社会教育会館での福祉避難所開設訓練に参加している。また、施設長は、中央区自立支援協議会や中央区社会福祉法人連絡会の委員として活動をするとともに、令和6年度は市民後見人の研修の一環として施設見学に協力するなど、地域福祉の向上に取り組んでいる。直営店「喫茶アラジン」は地域住民の憩いの場として定着している。例年開催している「なないろ祭」は、地元町会をはじめ地域住民が参加し、にぎわいを見せている。また令和6年度から大江戸まつり盆おどり大会でのパン・創作品販売も再開され、障害への理解と地域交流の促進に寄与している。	5	5
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。令和6年度はトイレの水漏れトラブルが生じたが、速やかに対応し、センサーを導入して再発防止の対策を講じている。	5	5

3 利用者の満足度			26/30	26/30
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、「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。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、良好な取り組みが伺える。保護者の高齢化により、保護者会への出席率は低下傾向にあるが、欠席者に対しても当日の資料や議事録を送付することで、情報提供に努めている。 (アンケート調査対象者数:48人 回答者数:44人 回答率:91.7%)	4	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」が合わせて70.4%であり、主要な項目では、「気持ちを尊重した対応がされている」「困ったとき、職員は助けてくれている」「事業所の他の利用者との交流など、仲間との関わりは楽しい」が80%以上と高い満足度を得ている。	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、保護者説明会でオンブズマンに来所してもらい、利用者と直接話をする機会を設けた。	4	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」の作成では、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て利用者の障害特性や理解度に合わせた情報提供に努めることで、多様な選択肢を提供している。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、回答者25名のうち、19名が「はい」と回答していた。	4	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、「困ったときに支援をうけている」が84.1%、「気持ちを尊重した対応がされている」が88.6%と評価を得ている。また、第三者評価において令和6年度は、利用者のプライバシー保護に対する徹底した取り組みや利用者の意思を尊重した支援について高い評価を得ていた。	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「事業所の設備は安心して使えるか」が79.5%、「事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか」が72.7%が「はい」と評価を得ている。	4	4
--	---	------------	--	---	---

合計得点	89(88)	/100	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2023年3月期は145億76百万円、2024年3月期は148億83百万円、2025年3月期は155億34百万円と増加傾向にあり、当期は前期比6億51百万円、4.4%の増収となっている。損益面については、経常増減差額が2億4百万円、3億13百万円、4億91百万円と黒字を継続し、当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、前期比1億77百万円、56.7%の大幅な増益となっている。経常増減差額率は1.4%、2.1%、3.2%と推移し、収益性は高いレベルで改善している。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は、108億56百万円、114億40百万円、124億42百万円と増加傾向にあり、当期は前期比10億2百万円、8.8%の増加である。長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は77.9%、借入金依存度は0.9%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は76.8%で健全なレベルにある。短期的な支払能力を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は224.3%、183.2%、2.6ヶ月で、水準としてはいずれも大変高いレベルにある。

収益性は高く黒字経営を継続しており、安全性は短期・長期ともに大変高いレベルにあり、同法人が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は可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

- ・全般的に満足度が高く、しっかりとした運営がなされていると評価できる。
- ・利用者の支援内容について、利用者の意思、特性に応じた支援ができるように努めている。また、職員のワークライフバランスを考慮し、残業をしないような勤務体制や、年次有給休暇取得向上への取り組みなどを実施している。この2つが車の両輪となり、サービス提供の質が高まっていると考えられるため、今後も継続していただきたい。

② 知的障害者グループホーム「フレンドハウス京橋」

資料 2

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6人 (R7.3.31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。令和6年4月1日から10年間。

2 所管課評価結果

2 所管課評価結果				得点(5点満点)	
評価項目及び評価のポイント				今年度	前年度
1 サービスの提供				24/25	23/25
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、施設のサブミッションを定めた「事業計画」について、令和6年度は利用者支援体制の強化(就労先との連携強化)や業務の標準化等を重点目標に据えて、法人理事会の承認を得た上で、サービスを提供している。施設では、サービス管理責任者が、「事業計画」に基づき、月1回行われる運営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、個別支援計画書の作成にあたっては、利用者や保護者との個別面談や運営会議を行い、利用者の状況等について詳細な検討を行っている。さらに、個別支援計画書には、日常生活の支援状況を記録するとともに、モニタリングを行い改善を図っている。	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。虐待防止に関する研修では、弁護士や臨床心理士による講義のほかグループワークによる事例検討など回数や内容を充実している。また、第三者評価利用者アンケートに加えて、第三者委員による利用者への個別面談を行うなど、利用者の意見を積極的に聴くことにより、サービス改善に取り組んでいる。訪問看護サービスを利用し、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。	5	5	
③	適正な人員配置	法人は、「協定書」及び「管理の基準」に基づき、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。適切な人員配置と休暇取得の推進により、令和6年度は時間外勤務時間数の削減と年次有給休暇の取得率の向上(前年度比1.7倍)を実現している。	5	4	
④	職員の資質の向上	積極的に法人・都主催の研修に参加しているほか、世話人や支援員の実務上のスキル・アップを図るため、現場リーダーやサービス管理責任者が個別支援計画作成時に同席し、支援について具体的なアドバイスを行っている。また、苦情解決第三者委員から客観的な視点で利用者の意向を踏まえた支援方法についてアドバイスを受ける機会を設けている。そのほか、全ての職員を対象に虐待防止のためのセルフチェックを定期的に実施し、回答内容に応じて個別に聞き取りや課題分析を行うなど、権利擁護を意識する体制づくりを推進している。施設では、合理的配慮を前提に利用者の特性に応じた職員の資質向上を図っている。	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するとともに、利用者の通院に同行し、健康状態を把握することにより、施設内外での事故の未然防止に取り組んでいる。夜間は利用者のスマートフォンを預かるなど、インターネットを通じた金銭トラブルに巻き込まれないよう対応している。施設では、防犯カメラの設置や夜間の巡回の実施、不審者の侵入防止のため玄関の電気錠の開閉時はモニターの確認を徹底する等、防犯対策を実施している。また、毎月の運営会議において、ひやりはつとを共有し再発防止を図っている。基本的な感染症対策としては、利用者及び職員の手指消毒や朝晩の検温、テーブル・ドアノブ等の消毒などを継続している。	4	4	

2 事業運営			39/45	39/45
①	事業計画に沿った運営	「事業計画」に掲げた運営方針及び重点目標に沿った施設運営が行われ、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。重点目標である高齢化や障害の重度化により支援が難しい利用者への対応として、関係機関と連携しながら、利用者の状態に合わせて、就労先を変更し、スムーズに移行できるようきめ細やかな支援を行うなど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。	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、苦情解決第三者委員からのアドバイスを受け、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。	4	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、法人が「個人情報保護規程」及び「情報公開・開示規程」、「防犯カメラ設置及び運用規定」を策定し、遵守している。特に個人情報を含む書類等は、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場合は、必ず本人の同意を得ている。また、マイナンバー関係事務など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、書類を廃棄する際はシュレッダーの使用を徹底している。法の趣旨に基づく個人情報の保護が職員に徹底されている。	4	4
④	危機管理体制	法人が定める各種「対応マニュアル」に基づき、事故の未然防止及び緊急時対応など危機管理体制が確立されている。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を把握するとともに、防災訓練の実施や備蓄品の適切な管理を行っている。令和6年度は、危機管理委員会主催の研修及び訓練に参加し、防災スタートBOXの実際の使用方法をシミュレーションするなど、実践的な訓練に取り組んでいる。また、加齢に伴う身体機能の低下に対応するため、医療機関と連携を図り、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。	4	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っている。日常的な取り組みにおいては、節電や節水など光熱水費の削減や、消耗品の節約などに努めている。施設の老朽化により修繕が必要となった場合、軽微な修正については職員が行うなど、修繕費用を抑制している。また、利用者に対しても、消灯確認や節電・節水を呼びかけるポスターの掲示、日々の声かけなどを行い、経費削減に取り組んでいる。	4	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。前年度に引き続き、良好な取り組みが安定的に行われている。	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コピー用紙の削減、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。良好な取り組みが継続的に行われている。	4	4
⑧	地域福祉への貢献	町会に加入し、祭や町内の清掃活動に参加するなど、積極的に地域との交流を図っている。また、職員が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、コロナ禍により町会活動に参加する機会が減少していたが、少しずつ参加する機会も増え、障害者理解と地域交流の促進に努めている。	4	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。施設の状況を職員全体で共有し、軽微な修理については、利用者の安全を確保するため職員が速やかに対応している。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、基本的な感染症対策として、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。	5	5
---	------------	--	---	---

3 利用者の満足度			28/30	28/30
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一人と会話する機会を設け、信頼関係を築くとともに、意見や要望を最大限に尊重し、就労先の職員と協力して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。令和6年度は、個人面談を12回(1人年2回)実施したほか、保護者会を開き、利用者の様子や施設の運営状況を共有するとともに、積極的に意見を聴く機会を設けている。また、日々のモニタリングを踏まえて「個別支援計画」を見直し施設運営に反映している。第三者評価利用者アンケートの結果において、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。 (アンケート配布枚数:6枚 回収枚数:6枚 回収率:100%)	5	5
②	利用者満足度	利用者の主体的な意思を尊重するため、施設において意見や要望を表現しやすい環境づくりに努めるとともに、連絡ノート等を活用して就労先での意見や要望も把握している。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、令和6年度は6名全員が「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、利用者全員が満足と回答しており、高い評価を受けている。	5	5
③	苦情対応	利用者からの苦情解決には、世話人や支援員が個別対応を行う苦情聴取の体制が整備されているほか、苦情解決第三者委員を設置し、社会性や客観性を確保し、利用者の立場や特性に配慮した適切な対応を推進している。また、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。令和6年度は苦情受付0件、第三者委員による視察を受けるなど充実した対応をとっている。	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、利用者一人一人に対し個別面談を行うほか、買い物や余暇活動などの外出支援を行うことにより、個別にコミュニケーションを図りながら、自立生活に必要な情報提供を行っている。(3年間新たな取り組みなし)	4	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、毎月の運営会議で利用者の生活状況を確認するとともに、就労先の職員と連携して個別の状況に合わせたアドバイスをするなど、身の回りの支援を行っている。緊急時に利用者が不安にならないよう、バックアップ施設であるレインボーハウス明石と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。	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。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ている。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。	4	4

合計得点	91 (90) /100	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2023年3月期は145億76百万円、2024年3月期は148億83百万円、2025年3月期は155億34百万円と増加傾向にあり、当期は前期比6億51百万円、4.4%の増収となっている。損益面については、経常増減差額が2億4百万円、3億13百万円、4億91百万円と黒字を継続し、当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、前期比1億77百万円、56.7%の大幅な増益となっている。経常増減差額率は1.4%、2.1%、3.2%と推移し、収益性は高いレベル改善している。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は、108億56百万円、114億40百万円、124億42百万円と増加傾向にあり、当期は前期比10億2百万円、8.8%の増加である。長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は77.9%、借入金依存度は0.9%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は76.8%で健全なレベルにある。短期的な支払能力を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は224.3%、183.2%、2.6ヶ月で、水準としてはいずれも大変高いレベルにある。

収益性は高く黒字経営を継続しており、安全性は短期・長期ともに大変高いレベルにあり、同法人が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は可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

・法人のスケール・メリットを生かし、法定基準を上回る人員配置をしており、高く評価できる。
・利用者の満足度を高めるために、苦情対応の方法に新たな工夫をされたことは評価できる。他方では、利用者への情報提供において、3年間新たな取り組みがみられなかったことが残念である。情報提供のあり方について、利用者目線で新たな取り組みを検討しようという視点をもつことを期待したい。

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	本橋 美樹
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:72人(R7.3.1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。令和6年4月1日から10年間

2 所管課評価結果

2 所管課評価結果				得点(5点満点)	
評価項目及び評価のポイント				今年度	前年度
1 サービスの提供				20/25	23/25
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カ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。事業計画及び指導計画は法人本部に提出するとともに、毎月の職員会議で振り返りを行い、反省点や改善点を反映しながら、適宜計画の見直しを行っている。令和5年度に保護者アンケートで「屋外で走れる活動が増えるといい」との意見が複数あったことから、令和6年度は京華スクエアの体育館を借りて鬼ごっこやかけっこの機会を増やしたほか、本の森ちゅうおうで本を借りたり、展示室で開催されたプラネタリウムに参加するなど、サービス水準の向上に努めている。	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、園長が受講の声掛けをしている。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、職員の能力向上が図りやすく、サービス水準の確保につながる環境になっている。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、個々の園児や家庭に応じた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。	4	4	
③	適正な人員配置	認可基準を満たす適正な人員配置を行っており、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柔軟な人員配置を通じて保育ニーズに適切に対応している。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。	4	4	
④	職員の資質の向上	人権擁護や接遇に関する研修を入社時に加え、その後も法人で研修を実施している。法人規模を生かした研修体系を整備し、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研修など様々な研修機会を用意しており、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することで、園の研修計画や研修内容に生かしている。令和4年度からリーダー層向けにハラスメント防止研修を取り入れているほか、令和6年度には新たに男性保育士向け研修を実施し、職員の資質の維持・向上を図っている。	5	5	
⑤	安全対策	事故発生時やアレルギー対応等に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おり、職員会議の中でも事故防止策をテーマとした勉強会を開催し、情報共有を図っている。令和6年度に屋外での保育中に一時的に園児の所在を見失う事故が発生した。発生後は区への報告や当該保護者への連絡など迅速に対応し、再発防止の改善策を講じるとともに、引き続き徹底していることを確認している。しかし、一時的とはいえ見失い事故が発生したという重大性等を踏まえ2点とした。	2	5	

2 事業運営			44/45	42/45
①	事業計画に沿った運営	事業計画には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PDCAサイクルにより評価・見直しを行っている。令和6年度は保護者が子どものいいところを見つめ直し、子どもの自己肯定感を高めることを目的に、保護者に子ども宛ての手紙を書いてもらい、園児の前で保育士が読み上げ発表する取り組みを新たに行った。	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り組みも行われている。ハラスメント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。	4	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報の取り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。また、土曜日保育の申し込みについては、事務室前に設置した用紙に記入してもらっていたが、申し込み状況がほかの保護者にわからないよう、令和6年度からはシステム上で個別に申し込める形式に変更した。また、散歩時に園児の写真を撮る外国人がいるため、令和6年度からは職員のリュックと散歩用バギーに無断撮影禁止のイラストと中国語、韓国語、英語が記載された張り紙を貼ることで無断撮影の防止に努めている。	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、BCPのマニュアルに基づき研修を実施するとともに、令和5年度には感染症対応について追記するなど、適宜マニュアルの見直しを行い、危機管理体制の向上に努めている。	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柔軟な人員配置をするとともに、処遇改善についても実施され、適正に執行している。運営費削減の取り組みとして、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。また、令和6年度には各家庭からお菓子の箱などを集めて園児の制作活動に使用するなどの工夫を行い、画用紙購入の削減を図った。	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、運営に係る費用は適切に管理され、収支も適切である。	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、事務室に備えられ、職員の閲覧が可能になっている。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り組みについて、数年間継続して実施している。令和4年度からは保育園向けICTシステムを導入し、用紙使用量は一層低減している。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。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	園が主催する夏まつりへ近隣児童館や保育園児の参加を呼びかけるなど、地域との交流を継続している。また、地域の子育て世帯向けの「わらべうた」「ベビーマッサージ」「離乳食」の講習会に加え、令和5年度からは「手作りおもちゃの講習会」を実施しており、令和6年度についても従前同様に広報したところであるが、参加希望者がいなかったため実施には至らなかった。講習会等は実施できなかったものの、引き続き地域福祉に貢献している。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	園児が安全に生活できるよう、日常清掃により施設が常に清潔な状態に保たれている。また、屋上遊具は随時点検を実施するとともに、保育室内においても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破損・故障を発見した場合は速やかに区に報告されており、施設・設備の管理が適正になされている。	5	5

3 利用者の満足度			27/30	27/30
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・反映への取り組み」に関する複数の設問項目について、92.6%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。 (アンケート調査対象世帯数:65世帯 回答世帯数:52世帯 回答率:80.0%)	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98.1%が「満足」と回答しており、継続して高い評価を得ている。	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で74.5%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繋げている。	4	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」や、「クラスだより」、掲示板等により情報を提供している。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を行っている。	4	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88.5%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。	4	4
⑥	施設・設備の管理状況	本施設は園児の生活の場であることから、衛生面・安全面には特に配慮して管理している。保護者からの施設や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。	5	5

合計得点	91 (92) /100	評価ランク	C (A+)
------	--------------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については、過去3期の売上高が2023年3月期は1,259億53百万円、2024年3月期は1,328億12百万円、2025年3月期は1,434億9百万円と増加傾向にあり、当期(2025年3月期)は前期比105億97百万円、8.0%の大幅な増収となっている。損益面については、当期の経常利益は49億91百万円で前期比34億31百万円、219.9%の大幅な増益となっている。過去3期の売上高対経常利益率は-0.4%、1.2%、3.5%と推移し、収益性は改善しているが、高いとはいえず更なる改善が望まれる。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は158億71百万円、152億6百万円、185億46百万円と推移し、当期は前期比33億40百万円、22.0%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7.9%で、前期比で0.9%高くなっているものの、安全性の水準としては依然として大変厳しい状況にある。借入金依存度は50.6%で、目安の40%以下をクリアできていないが、投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は76.7%で健全なレベルにある。短期的な支払能力を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は347.7%、228.1%、2.6ヶ月で、いずれも水準としては大変高いレベルにある。

収益性については更なる改善が望まれ、長期安全性の自己資本比率については今後の推移を見守る必要があるが、短期安全性は大変高いレベルにあり、総合的に判断して、同社が引き続き指定管理者として業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

・利用者満足度が高い点について評価できる。

・事業運営では、地域の特徴として外国人が多いことをふまえて、個人情報保護の取り組みを行っていることは評価できる。屋外での保育中に一時的に園児の所在を見失う事故では、園児の命に別状がなかったものの、再発防止に努めていただきたい。

④ 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(R7.3.1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				得点(5点満点)	
				今年度	前年度
1 サービスの提供				24/25	22/25
④	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。園の目標や計画は、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、園長と各クラス担当の主任が話し合いながら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。令和4年度に保護者への情報発信をさらに拡充すべきとの意見があったことを受けて、令和5年度に園での活動の様子を伝える動画を保護者に配信する取り組みを行ったほか、令和6年度からは園児向けの本の貸し出しに加えて、家庭支援を目的に保護者向けの本も用意し、貸し出しを開始するなどサービス水準の向上に努めている。	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、園長から受講の声掛けも行っている。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。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。令和6年度はDX研修にも力を入れ、園だよりや掲示物等の作成にデジタルツールを活用している。さらに、新たにメンター制度を設け、1年目職員に1人先輩職員をつけて、1年目職員が先輩にわからないことを聞いたり相談しやすい環境を作っている。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。	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柔軟な人員配置を通じて保育ニーズに適切に対応している。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割程度の消化を継続しており、園長が業務や園児の登園状況を確認しながら職員に時間単位での取得を促すなど、職員のワーク・ライフ・バランスに配慮している。	5	5
	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に加え、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研修、法人内の交流研修など様々な研修機会を用意しており、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することで、園の研修計画や研修内容に生かしている。また、令和6年度は園長及び副園長が障害者雇用に関する研修を受講したほか、新たに職員が講師となり、得意分野を他の職員に共有するなど園内研修の充実を図っており、職員の資質の維持・向上に努めている。	5	5
	⑤	安全対策	事故発生時やアレルギー対応等に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するなどの取り組みを行っている。令和5年度に園児が風船の破片を飲み込む事故及び給食の果物を誤った形態で園児に提供する事故が発生したことを踏まえ、チェック体制の確認など再発防止に向けた取り組みを継続している。	4	3

2 事業運営				41/45	41/45
①	事業計画に沿った運営	事業計画には必要事項が網羅され、それをもとに綿密な個別の計画(育児指導、行事計画等)を作成し実践している。計画の作成に当たっては職員から意見を聴取するとともに、作成された計画は職員会議や園長面接等により職員全員に周知徹底されている。事業計画や個別の計画についてPDCAサイクルにより評価・見直しを行っており、令和5年度にプール遊びが気温の高さから複数回中止になったことを踏まえ、令和6年度はプール遊びの開始時期を早めたほか、クラスごとにプールの日を決めて朝の早い時間にプール遊びができるよう計画の見直しを行った。	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、ハラスメント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、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ており、コンプライアンスに対する意識の高さが伺える。	4	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などが施されており、退勤時には鍵付きキャビネットに保管している。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。	4	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、BCPのマニュアルに基づき研修を実施するなど、危機管理体制の向上に努めている。(3年間新たな取り組みなし)	4	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柔軟な人員配置をするとともに、処遇改善についても実施され、適正に執行している。運営費削減の取り組みとして、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。令和5年度からは古着を活用し、従来購入等していた発表会用の衣装を手作りする取り組みを行っている。	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事による監査の結果、運営に係る費用は適切に管理され、収支も適切である。	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、事務室に備えられ、職員の閲覧が可能になっている。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り組みについて、数年間継続して実施している。また、令和4年度からは園の給食から出た生ごみを菜園づくりの活動で使用する土に再利用する取り組みも実施しているほか、令和6年度からは家庭で不要となった子どもの衣類を持ち寄り、必要とする家庭に再利用してもらう取り組みも始めており、職員の意識の高さや、積極的な姿勢が伺える。	5	5	
⑧	地域福祉への貢献	勤労感謝の日付近に近隣の警察・消防署にメッセージカードを配る、特別養護老人ホームとの交流や子育て講座を実施するなど地域との関わりを継続している。シニアクラブの方々との餅つきも、引き続き実施し、さらに夏祭りにはシニアクラブの方々を招待している。令和4年度からは園児が菜園づくり活動で栽培した植物や土を近隣の施設で配布するなど、工夫して地域福祉に貢献している。	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、園でも消火器や避難経路の自主チェックをするなど適切な施設・設備の管理に努めている。令和5年度に、管理上の不注意により、保育園内のシャワー室から漏水する事故が発生したことを踏まえ、施設の適正な管理、再発防止に向けた取り組みを継続している。	4	3	

3 利用者の満足度				28/30	28/30
	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・反映への取組み」に関する複数の設問項目について、94.7%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。 (アンケート調査対象世帯数:74世帯 回答世帯数:41世帯 回答率:55.4%)	5	5
	②	利用者満足度	第三者評価保護者アンケートでは、「総合的な満足度」の設問で95.1%が「満足」と回答しており、継続して高い評価を得ている。	5	5
	③	苦情対応	第三者評価保護者アンケートでは、「苦情対応」に関する複数の設問項目について82.9%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。	4	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」や、「クラスだより」、掲示板等により情報を提供している。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を行っている。令和5年度から園での活動の様子を伝える動画を保護者に配信する取り組みを新たに行うなど、情報提供を拡充していく姿勢が伺える。	5	5
	⑤	利用者への対応	第三者評価保護者アンケートでは、「利用者への対応」に関する複数の設問項目について87.2%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。	4	4
	⑥	施設・設備の管理状況	本施設は園児の生活の場であることから、衛生面・安全面には特に配慮して管理している。保護者からの施設や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。	5	5

合計得点	93(91) /100	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2023年3月期は18億94百万円、2024年3月期は19億90百万円、2025年3月期21億77百万円と増加傾向にあり、当期(2025年3月期)は前期比1億87百万円、9.4%の増収となっている。損益面については、経常的な活動からの利益を示す経常増減差額は2億2百万円、1億67百万円、2億31百万円と推移している。当期は人件費、事業費、事務費等の費用の増加抑制により、前期比64百万円、38.5%の増益となっている。経常増減差額率は10.6%で、収益性は大変良いレベルにある。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は32億90百万円、34億4百万円、35億85百万円と増加傾向にあり、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74.4%、借入金依存度は21.2%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85.6%で健全なレベルにある。短期的な支払能力を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は直近ではそれぞれ302.3%、271.4%、3.9ヶ月で大変高いレベルにある。

収益性は大変良いレベルにあり、安全性は短期・長期ともに懸念なく、同法人が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は可能と思われる。

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は努力が見られる。
・安全対策では、前年度の事故発生を受けて再発防止策として、具体的にチェック体制を確立して取り組んでいる点が評価できる。さらに、職員の専門職としての能力向上に向けた取り組みを実施しており、サービス水準を一定以上に保てるよう努めている点を継続していただきたい。

⑤ 堀留町保育園

資料 5

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	間宮 裕子
運営主体	株式会社ベネッセスタイルケア
定員及び利用者数	定員:81人 利用者数:80人(R7.3.1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

				得点(5点満点)	
評価項目及び評価のポイント				今年度	前年度
1 サービスの提供				23/25	22/25
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カ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。事業計画及び指導計画は本部に提出するとともに毎月の職員会議で振り返りを行い、反省点や改善点を反映しながら、適宜計画の見直しを行っている。令和5年度にお絵描きに関心がある園児が多かったことから、令和6年度は外部講師による絵画教室を実施し、絵具でのお絵かきや卒園制作では陶芸を行ったほか、絵本の貸し出しも開始し、サービスの向上に努めている。	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、園長が受講の声掛けをしている。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、職員の能力向上が図りやすく、サービス水準の確保につながる環境になっている。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、個々の園児や家庭に応じた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。	4	4
	③	適正な人員配置	認可基準を満たす適正な人員配置を行っており、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柔軟な人員配置を通じて保育ニーズに適切に対応している。年休(当該年度最大付与日数20日)については、平均付与日数の概ね7割程度消化しており、園長が業務の状況を確認しながら職員に取得を促すなど、職員のワーク・ライフ・バランスの向上に対する姿勢が見られる。	4	4
	④	職員の資質の向上	人権擁護や接遇に関する研修を入社時に加え、その後も法人で研修を実施している。法人規模を生かした研修体系を整備し、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研修など様々な研修機会を用意しており、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することで、園の研修計画や研修内容に生かしている。令和4年度からリーダー層向けにハラスメント防止研修を取り入れているほか、令和6年度には新たに男性保育士向け研修を実施し、職員の資質の維持・向上を図った。	5	5
	⑤	安全対策	事故発生時やアレルギー対応等に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。また、令和6年度は散歩時に帰園時間等を記載する散歩計画表の記載についてルールの見直しを行った。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するなど、情報共有を図り、職員の意識も高く保たれている。	5	4

2 事業運営				44/45	41/45
①	事業計画に沿った運営	事業計画には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PDCAサイクルにより評価・見直しを行っており、令和6年度は近隣の保育園と合同でのドッジボール大会を行ったほか、互いの園に遊びに行くなど積極的に交流を図った。	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り組みも行われている。ハラスメント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。	4	4	
③	個人情報保護の管理等	個人情報の取り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、令和6年度からは園運営に係る必要最低限の書類のみ園内で保管し、その他については事業者の倉庫で保管している。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。	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、BCPのマニュアルに基づき研修を実施するとともに、令和5年度には感染症対応について追記するなど、適宜マニュアルの見直しを行い、危機管理体制の向上に努めている。	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柔軟な人員配置を行うとともに、処遇改善についても実施され、適正に執行している。運営費削減の取り組みとして、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。また、令和6年度からは園児が麦茶等を飲む際のコップを紙コップから一人ひとり専用のプラスチックコップを用意したほか、段ボールやお菓子の箱などで手作りおもちゃの作成などを行っている。	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、運営に係る費用は適切に管理され、収支も適切である。	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、事務室に備えられ、職員の閲覧が可能になっている。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り組みについて、数年間継続して実施している。令和4年度からは保育園向けICTシステムを導入し、用紙使用量は一層低減している。また、令和6年度は家庭で不要となったおもちゃや子どもの衣類を持ち寄り、必要な家庭に再利用してもらう取り組みも始めたほか、絵本を使って園児とSDGsについて考える機会も設けた。職員の意識の高さや、積極的な姿勢も引き続き伺える。	5	5	
⑧	地域福祉への貢献	高齢者在宅サービスセンターとの行事や、保育士への相談や親同士の交流ができる「保育園であそぼう!」を引き続き実施するとともに、子育てに関する情報をまとめた冊子を配布するなど、地域の子育て世帯への支援を継続している。また、令和6年度は近隣の和紙専門店の同い、水引制作を体験させてもらうなど近隣の施設との交流を行っている。	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。	5	5	

3 利用者の満足度				28/30	28/30
	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・反映への取組み」に関する複数の設問項目について、91.5%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、改善にも取り組んでいる。 (アンケート調査対象世帯数:72世帯 回答世帯数:62世帯 回答率:86.1%)	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93.5%が「満足」と回答しており、継続して高い評価を得ている。	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で77.0%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繋げている。	4	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」や、「クラスだより」、掲示板等により情報を提供している。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を行っている。	4	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、90.3%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。	5	5
	⑥	施設・設備の管理状況	本施設は園児の生活の場であることから、衛生面・安全面には特に配慮して管理している。保護者からの施設や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。	5	5

合計得点	95(91) /100	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2023年3月期は1,259億53百万円、2024年3月期は1,328億12百万円、2025年3月期は1,434億9百万円と増加傾向にあり、当期(2025年3月期)は前期比105億97百万円、8.0%の大幅な増収となっている。損益面については、当期の経常利益は49億91百万円で前期比34億31百万円、219.9%の大幅な増益となっている。過去3期の売上高対経常利益率は-0.4%、1.2%、3.5%と推移し、収益性は改善しているが、高いとはいえず更なる改善が望まれる。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は158億71百万円、152億6百万円、185億46百万円と推移し、当期は前期比33億40百万円、22.0%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7.9%で、前期比で0.9%高くなっているものの、安全性の水準としては依然として大変厳しい状況にある。借入金依存度は50.6%で、目安の40%以下をクリアできていないが、投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は76.7%で健全なレベルにある。短期的な支払能力を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は347.7%、228.1%、2.6ヶ月で、いずれも水準としては大変高いレベルにある。

収益性については更なる改善が望まれ、長期安全性の自己資本比率については今後の推移を見守る必要があるが、短期安全性は大変高いレベルにあり、総合的に判断して、同社が引き続き指定管理者として業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

・個人情報保護の管理について新たな取り組みを実施しており、経費低減に向けては、法人全体での取り組みが進められ、現場においても工夫している点が評価できる。

・外部講師による絵画教室、絵本の貸し出し、近隣の施設との交流など、サービス向上、地域への貢献に努めている。また、事故防止に対する職員の意識向上による安全対策への取り組みを評価する。

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	株式会社小学館アカデミー
定員及び利用者数	定員:69人 利用者数:65人(R7.3.1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4月1日から10年間。

2 所管課評価結果

				得点(5点満点)	
評価項目及び評価のポイント				今年度	前年度
1 サービスの提供				23/25	24/25
	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。園の目標や計画は、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。令和5年度には他自治体で報道があった不適切保育の事例等について検討し、発生防止に向け指導計画を見直しており、令和6年度も引き続き、職員会議で他自治体等で発生した事例の共有を行っている。	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。	4	4
	③	適正な人員配置	認可基準を満たす適正な人員配置を行っており、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柔軟な人員配置を通じて保育ニーズに適切に対応している。年休(当該年度最大付与日数20日)については、職場全体での調整と、園長が業務の状況を確認しながら、職員に取得を促すことを徹底し、全職員が付与日数を全て消化しており、継続して職員のワーク・ライフ・バランスに配慮している。	5	5
	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に加え、その後も法人で研修を実施している。法人規模を生かした研修体系を整備し、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研修など様々な研修機会を用意しており、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することで、園の研修計画や研修内容に生かしている。(3年間新たな取り組みなし)	4	5
	⑤	安全対策	事故発生時やアレルギー対応等に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。令和4年度に安全計画を策定し、見直しも実施している。	5	5

2 事業運営			40/45	42/45
①	事業計画に沿った運営	事業計画には必要事項が網羅され、それをもとに綿密な個別の計画(育児指導、行事計画等)を作成し実践している。計画の作成に当たっては職員から意見を聴取するとともに、作成された計画は職員会議や園長面接等により職員全員に周知徹底されている。事業計画や個別の計画についてPDCAサイクルにより評価・見直しを行っている。令和6年度はクラスごとにプールの日を決めて全クラスが朝の早い時間にプール遊びができるよう計画の見直しを行った。	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り組みも行われている。ハラスメント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。	4	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報の取り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。	4	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、BCPのマニュアルに基づき研修を実施するなど、危機管理体制の向上に努めている。(3年間新たな取り組みなし)	4	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柔軟な人員配置をするとともに、処遇改善についても実施され、適正に執行している。運営費削減の取り組みとして、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。	4	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、運営に係る費用は適切に管理され、収支も適切である。	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、事務室に備えられ、職員の閲覧が可能になっている。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り組みについて、数年間継続して実施している。また、引き続き節電を呼びかける掲示物を作成するなど、職員の意識の高さや、積極的な姿勢も伺える。(3年間新たな取り組みなし)	4	5
⑧	地域福祉への貢献	勤労感謝の日に近い警察・消防署や民間事業者に対しカレンダーを配るなどの取り組みを行った。また、令和6年度は新たに泰明幼稚園の園児が遊びに来て、園児と一緒に運動や制作活動を行うなど積極的に交流を図り、商業・業務系ビルが建ち並ぶ地域特性の影響もある中で、工夫して地域交流に取り組んでいる。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	日常清掃は、用務員が玄関まわりや普段手の届かないところを清掃し、常に清潔な状態に保たれている。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。	5	5

3 利用者の満足度				28/30	28/30
	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・反映への取り組み」に関する複数の設問項目について、97.1%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、意見の把握・反映へ繋げているが、第三者評価保護者アンケートの回答率が31.0%にとどまっている。 (アンケート調査対象世帯数:58世帯 回答世帯数:18世帯 回答率:31.0%)	4	4
	②	利用者満足度	第三者評価保護者アンケートでは、「総合的な満足度」の設問で94.4%が「満足」と回答しており、継続して高い評価を得ている。	5	5
	③	苦情対応	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。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91.7%が肯定的な意見であり、継続して高い評価を得ている。	5	5
	④	利用者への情報提供	こども園全体の活動については、「園だより」や、「クラスだより」、掲示板等により情報を提供している。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を行っている。	4	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94.4%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。	5	5
	⑥	施設・設備の管理状況	本施設は園児の生活の場であることから、衛生面・安全面には特に配慮して管理している。保護者からの施設や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。	5	5

合計得点	91 (94) /100	評価ランク	A+ (A+)
------	--------------	-------	---------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

指定管理者であった株式会社小学館集英社プロダクションは、2022年4月4日に、小学館アカデミー保育園・ベビーシッターのHAS・だっこルームをはじめとする総合保育サービス事業を分割し、保育の専門会社である新会社(以下株式会社小学館アカデミー)を設立して、2023年4月より、株式会社小学館アカデミーが保育事業を承継した。なお、今回の財務分析においては、分割承継後の当社の2期分を対象とした。

経営成績については、前期の2024年3月期の売上高が8,133百万円、売上総利益額が5億90百万円、営業損失が45百万円、経常損失23百万円、当期純損失が55百万円で、営業損益の段階から赤字であったが、当期の2025年3月期においては、売上高が87億35百万円、売上総利益が7億86百万円、営業利益が97百万円、経常利益が1億31百万円、当期純利益が52百万円となり、大幅な増益で黒字転換を果たしている。売上高対経常利益率は1.5%であるが、高いとはいえず、更なる改善が望まれる。

一方、財政状態については、2025年3月期の純資産は14億17百万円で、長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は47.7%、投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は63.6%、借入金依存度は33.1%で、いずれも目安の30%以上、100%以下、40%以下をクリアしている。短期的な支払能力を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は133.2%、123.8%、1.5ヶ月で、いずれも目安の120%以上、100%以上、1ヶ月以上をクリアしている。

収益性は更なる改善が望まれるが、安全性は短期・長期ともに心配ないレベルにあり、同社が引き続き指定管理者として業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

- ・利用者満足度が維持されている点は努力が感じられる。
- ・地域福祉へ貢献の取り組みに工夫が見られることは評価できる。
- ・全体を通してバランスのとれた運営に努めているが、職員の質の向上、危機管理体制、中央区環境マネジメントシステムの実行について3年間新たな取り組みがみられないため、さらなる取り組みを期待したい。

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	丹羽 夏代子
運営主体	ライクキッズ株式会社
定員及び利用者数	定員:150人 利用者数:145人(R7.3.1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

			得点(5点満点)	
評価項目及び評価のポイント			今年度	前年度
1 サービスの提供			22/25	23/25
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。園の目標や計画は、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回行っており、令和4年度に保護者アンケートで活動の目的がわかりにくいとの意見があったことから、令和5年度からは週ごとの活動予定と目的を保護者に配信する取り組みを行うなど、サービス水準の向上に努めている。	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。行事後の意見聴取(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。	4	4
③	適正な人員配置	認可基準を満たす適正な人員配置を行っており、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柔軟な人員配置を通じて保育ニーズに適切に対応している。年休(当該年度最大付与日数20日)については、平均付与日数の概ね7割程度消化しており、園長が業務の状況を確認しながら職員に取得を促すなど、職員のワーク・ライフ・バランスへの配慮が見られる。	4	4
④	職員の資質の向上	人権擁護や接遇に関する研修を入社時に加え、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研修など様々な研修機会を用意しており、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することで、園の研修計画や研修内容に生かしている。(3年間新たな取り組みなし)	4	5
⑤	安全対策	事故発生時やアレルギー対応等に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。令和4年度に安全計画を策定し、見直しも実施している。	5	5

2 事業運営				40/45	41/45
①	事業計画に沿った運営	事業計画には必要事項が網羅され、それをもとに綿密な個別の計画(育児指導、行事計画等)を作成し実践している。計画の作成に当たっては職員から意見を聴取するとともに、作成された計画は職員会議や園長面接等により職員全員に周知徹底されている。事業計画や個別の計画については、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。令和6年度からは英語教室と国際交流を開始し、英語教室では外国人講師による英語に親しめる取り組みを行ったほか、国際交流ではWeb会議ツールを使って、外国の子どもたちとクイズや手遊びなどを行った。	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。ハラスメント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。	4	4	
③	個人情報保護の管理等	個人情報の取り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。令和6年度にサイバー攻撃を受けており、発生後は区への報告や保護者対応など迅速に対応し、再発防止の改善策を講じている。しかし、サーバ内の個人情報を閲覧された可能性があるという重大性等を踏まえ2点とした。	2	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、BCPのマニュアルに基づき研修を実施するなど、危機管理体制の向上に努めている。(3年間新たな取り組みなし)	4	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柔軟な人員配置をするとともに、処遇改善についても実施され、適正に執行している。運営費削減の取り組みとして、在庫や食材発注の管理徹底によるムダの削減や卵のパックやガムテープの芯などで手作りおもちゃの作成などを行っている。また、令和6年度からはペーパータオルの一括購入を行うなど、経費削減に取り組んでいる。	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、運営に係る費用は適切に管理され、収支も適切である。	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、事務室に備えられ、職員の閲覧が可能になっている。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り組みについて、数年間継続して実施している。令和6年度からは園の給食から出た生ごみを菜園づくりの活動で使用する土に再利用する取り組みを実施しているほか、給食で提供する揚げ物を作る際に使用した油を回収し、業者に委託して石鹸にする活動も行っている。	5	4	
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)において地域との交流に取り組んでいる。また、小学校を訪問し、一緒に工作をするなどの交流を行った。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や、令和4年度からは地域の子育て世帯向けに絵本の貸出を実施するなど、継続的に地域交流に取り組んでいる。	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。	5	5	

3 利用者の満足度			29/30	27/30
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・反映への取組み」に関する複数の設問項目について、94.6％が肯定的な意見であり、継続して高い評価を得ている。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、意見の把握・反映へ繋げている。 (アンケート調査対象世帯数:123世帯 回答世帯数:70世帯 回答率:56.9%)	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98.6％が「満足」と回答しており、継続して高い評価を得ている。	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89.6％が「満足」と回答しており、継続して一定の評価を得ている。	4	4
④	利用者への情報提供	こども園全体の活動については、「園だより」や、「クラスだより」、掲示板等により情報を提供している。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を行っている。令和5年度からは新たに週ごとの活動予定と目的を保護者に配信する取り組みを行うなど、情報提供を拡充していく姿勢が伺える。	5	5
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91.4％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。	5	4
⑥	施設・設備の管理状況	本施設は園児の生活の場であることから、衛生面・安全面には特に配慮して管理している。保護者からの施設や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。	5	5
合計得点			91 (91) /100	評価ランク C(A+)

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については、過去3期の売上高が2023年4月期は290億48百万円、2024年4月期は304億7百万円、2025年4月期は326億36百万円と増加傾向にあり、当期は前期比22億29百万円、7.3%の増収となっている。損益面については、売上原価率のUP及び販売費・一般管理費の増加により、当期の営業利益が48百万円の赤字へ転落し、前期比では6億27百万円、108.4%の大幅な減益となっている。経常利益については雑収入を主因とする営業外損益が5億35百万円の黒字となってカバーして、4億87百万円の黒字になってはいるが、前期比では6億99百万円、59.0%の減益となっている。過去3期の売上高対経常利益率は5.6%、3.9%、1.5%と悪化しており、収益性の悪化傾向に歯止めをかける必要がある。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は143億22百万円、151億26百万円、152億82百万円と増加傾向にあり、当期は前期比1億56百万円、1.0%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、借入金の状況を示す借入金依存度、投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は、54.4%、25.1%、90.2%で、それぞれ目安の30%以上、40%以下、100%以下をクリアしている。短期的な支払能力を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は136.3%、123.7%、1.2ヶ月で目安の120%以上、100%以上、1ヶ月以上をクリアしている。

収益性の悪化傾向に歯止めをかける必要があるが、安全性は短期・長期ともに心配ないレベルにあり、総合的に判断して、同社が引き続き指定管理者として業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

- ・サイバー攻撃による個人情報漏洩の問題はあったが、再発防止に向けた改善策を講じている。
- ・利用者満足度が満点に近い数値になっており、高く評価できる。
- ・事業運営に関して、特色が現れている。経費低減では、卵パックやガムテープの芯などを子どもたちへの手づくりおもちゃ作成に活用している。中央区環境マネジメントシステムの実行では、園の給食で排出する生ごみを土にし、菜園づくりへ活用している。また、地域福祉への貢献として、職員の専門性を地域の子育て世帯や児童にも提供している。さらに、施設が地域資源となるような活動をしている。こうした特色を一層進めていただきたい。

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	株式会社ポピンズエデュケア
定員及び利用者数	83,316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。 令和6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				得点(5点満点)	
				今年度	前年度
1 サービスの提供				23 /25	22 /25
	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、年間目標に沿って一般利用、学童クラブ、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。中高生に向けた事業は、居心地の良い場所にするため、職員との関係性の構築に努めながら、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。また、以前に児童館を利用していた大学生等に児童館まつりなどのイベントで運営ボランティアとして参画してもらうことで、関係性を継続し、次代へ受け継いでいく取り組みにも力を入れている。	5	5
	②	サービス水準の確保	研修については、昨年に引き続き、本社の研修計画に基づき、館長が全ての職員に対し計画的に受講させており、外部研修についても受講可能な体制を設けている。児童・あかちゃん天国利用者・乳幼児クラブ利用者へ定期的にアンケートを行っており、月末ミーティングにおいて職員間でも共有している。また、利用者代表等で構成する運営委員会、意見箱などで利用者から収集した意見や要望を、日々のミーティングノートを活用しながら職員全員が把握し運営に反映させている。さらに、児童の意見を尊重して、児童が作成したポスターや掲示物を掲示している。	5	5
	③	適正な人員配置	有給休暇の取得率については、前年度の8割から5割へと大きく減少したものの、これは有給休暇の付与タイミングや本人希望による翌年度への繰り越しが主な要因であり、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の取り組みが行われていることを確認した。年間を通じて、施設運営に必要なかつ十分な人員配置ができており、施設の適切な運営及び職員の過度な労働の防止に努めている。	4	4
	④	職員の資質の向上	本社で職員育成のための研修システムが構築されており、正規職員は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、経験年数に合わせ、部門研修なども受講させており、受講者に月末ミーティングで必ず報告させ施設職員全体への共有も徹底している。そのほか、非常勤職員にも月に1〜2回、「不適切保育」に関する研修を本社で実施しているなど、職員全員の資質を高める取り組みがなされている。	5	4
	⑤	安全対策	業務マニュアルは、本社作成のマニュアルのほか、部屋ごとのマニュアルや戸外活動マニュアルを作成しており、その中には詳細かつ実効的な安全管理の記述がされている。また、児童の主体的な取り組みとして作成している、館内の危険場所マップの作成を支援し、館内に掲示を行うことで、他利用者にも危険場所を周知している。	4	4

2 事業運営			40 /45	40 /45
①	事業計画に沿った運営	事業計画は事業別のものだけでなく、事業を実施する部屋ごとの年間計画も作成しており、各事業の詳細や責任の所在をわかりやすくしている。また、事業計画は、館長と担当者が協力して作成しており、他職員に対しミーティング等において周知徹底を図るなど、館全体での取り組みが着実に実践されていた。	4	4
②	コンプライアンス	本社における入社時研修、施設内研修及び月末ミーティングにおいて、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。また、毎月定期的に本社から職員に対してコンプライアンスの確認テストを実施している。そのほか、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な執行がなされている。	4	4
③	個人情報保護の管理等	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。個人情報のデータは会社のシステムによってクラウド管理されており、外部媒体によるデータの持ち出しにはシステムで制限をかけ、申請を必須としている。会社全体でセキュリティ強化に努めている。(3年間新たな取り組みなし)	4	5
④	危機管理体制	事務室内に主な緊急連絡先の一覧を独自に大きく掲示しており、職員の目に入りやすい工夫をしている。定期的な避難訓練やAED研修の実施のほか、会社を取りまとめたひやりはっと集や事故事例を月末ミーティングで職員間で共有している。また、事故防止に関する研修を1年目の職員全員に受講させるなど、危機管理に関する取り組みがなされている。	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り組みを行っている。また、原則として児童館では予算を執行できず、本部がチェックの上で支出を行う運用としている。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。	5	4
⑥	適切な収支	支払いはシステム利用により、本部からの支払いに統一することで、支払い内容のチェック体制を強化している。なお、郵便の発送など特定の理由により現金を取り扱う場合も、小口現金ではなく施設長の立替払により本部のチェックを受けて支払われる運用となっている。収支状況について、適正であることが確認できた。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	中央区環境マネジメントシステムに沿って節電やリサイクルの徹底等がなされている。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。また、地域から廃材や不要な紙を無償で提供してもらい、工作等に利用している。さらに、児童が自発的に、館内に節水・節電を呼びかけるポスターを作成し、掲示している。	4	4
⑧	地域福祉への貢献	盆踊りなどの地域行事や会合等へ積極的に参加するとともに、児童館まつりなどのイベントには地区委員会をはじめ地域の方の参加や協力をいただくなど、緊密な地域交流が図れている。子どもたちが地域に根差した活動に関わっていることや地域と相互に関わる姿勢を評価した。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	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。比較的広い空間が多い施設だが、清掃についても行き届いていることが確認できた。また、児童の自主性を尊重し、児童が自らルールを決め、実行するよう働きかけていた結果、おもちゃ等の片付けは児童が行うようになっている。(3年間新たな取り組みなし)	4	5

3 利用者の満足度			27 /30	28 /30
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57.8%、「優れている」との回答が34.4%という結果であった。 (アンケート配布枚数:177枚 回答数:90枚 回答率:50.9%)	5	5
②	利用者満足度	利用者に対するアンケート調査において、館の利用しやすさやその利用状況などについて、「特に優れている」と「優れている」との回答の合計が91.1%という結果であった。	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、半数以上が肯定的な回答であり、自由意見も「常に細やかな配慮で運営いただいている」「職員の方の対応、施設共に非常に満足している」等好意的な意見が多かった。一方、「特に優れている」との回答が7.8%、「優れている」との回答が7.8%という結果であり、前年度より低下した。	3	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51.1%、「優れている」との回答が26.7%という結果であった。	4	4
⑤	利用者への対応	利用者に対するアンケート調査において、職員の対応や信頼度等について「特に優れている」と「優れている」との回答が93.3%という結果であった。	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60.0%、「優れている」との回答が28.9%という結果であった。また、「改善すべき点がある」との回答は0%であった。	5	5

合計得点	90 (90) /100	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2022年12月期は203億53百万円、2023年12月期は223億33百万円、2024年12月期は240億8百万円と増加傾向にあり、当期は前期比16億75百万円、7.5%の増収となっている。損益面については、前期は営業利益・経常利益ともに前々期比減益であったが、当期は営業利益が3億33百万円で、前期比2億38百万円、250.5%の大幅な増益、経常利益は3億22百万円で、前期比2億1百万円、166.1%の大幅な増益となっている。3億71百万円の減損損失を特別損失に計上したため、最終の当期純利益は51百万円の赤字となっている。過去3期の売上高対経常利益率は1.1%、0.5%、1.3%と推移し、経常損益段階までは黒字を継続しているが、収益性は低く、更なる改善が望まれる。

一方、財政状態については、過去3期の純資産は26億70百万円、24億90百万円、23億95百万円と推移し、当期は前期比95百万円、3.8%の減少である。長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は悪化傾向にあり、直近では18.4%で、目安の30%以上をクリアできていない。有利子負債残高は75億50百万円で借入金依存度は57.9%になり、目安の40以下をクリアできていないが、投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は58.7%で健全なレベルにある。短期的な支払能力を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は137.8%、130.8%、3.4ヶ月で目安の120%以上、100%以上、1ヶ月以上をクリアしている。

収益性の悪化傾向は改善されたものの更なる改善が望まれ、長期安全性の自己資本比率の今後の推移も見守る必要があるが、総合的に判断して、同社が引き続き指定管理者として業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

- ・苦情の対応の低評価については対策を講じていただきたい。
- ・サービスの提供、事業運営に関しては、本社のバックアップ体制があることは強みである。さらに、児童の主体性を重視したサービス提供は、今後も一層進めていただきたい。

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	井上 諒
運営主体	ライクキッズ株式会社
定員及び利用者数	62,784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(10年間)。

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			得点(5点満点)	
			今年度	前年度
1 サービスの提供			20 /25	21 /25
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、一般利用や学童クラブ、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。会社独自のアンケートや意見箱の設置を行い、利用者の声を直に取り入れることで、ニーズを把握し、事業に反映させている。また、中高生に向けては、カードゲーム、ボードゲームやスポーツを通して、職員から積極的に関わり交流することを心掛けた結果、日常利用の中で中高生が集団で来館する姿も見られるようになった。施設の目的に沿った館運営が行われている。	5	5
②	サービス水準の確保	本社が作成した研修計画に基づき職員は計画的に研修を受けることができおり、館長は各職員の研修受講状況を把握していた。また、利用者の声を運営に反映させるため、館内に意見箱を設置しているほか、職員が利用者とのコミュニケーションの中で聞き取った意見などは、その都度ミーティングで共有している。	4	4
③	適正な人員配置	年度途中で正規職員の退職があり、欠員補充が無かったほか、短時間勤務の職員も2名いる状況であったが、非常勤職員を含めて勤務シフトを工夫し運営していた。施設の運営に必要な職員体制は保たれていたものの、有給休暇の取得率も35%と低い水準であるなどの課題がある。	3	4
④	職員の資質の向上	研修を受講した職員がミーティングで報告し、資料を供覧するなど必要な対応は取られている。人権擁護、接遇に関する研修は、入社時、全職員が受講するシステムになっている。学童クラブを担当するにあたり必要な放課後児童支援員資格、あかちゃん天国職員に必要な子育て支援員資格は順次研修を受講し、資格を取得している。資質向上に向けた積極的な取り組みがなされている。	4	4
⑤	安全対策	施設で使用する鍵類は、鍵付きケースに入れ、鍵付きキャビネットに保管しており、キャビネットがある事務室も施錠するため、何層もの厳重な管理ができている。大規模改修工事関係車両の出入りも多くなっているが、児童の動線の変更などについて随時検討し、ミーティング等で職員間で共有していた。また、おもちゃの安全確認や学童クラブで提供するおやつのお味期限を日々確認するための独自のチェックリストを備えていた。	4	4

2 事業運営			36 /45	40 /45
①	事業計画に沿った運営	事業計画について、全体ミーティングにて職員間で共有ができており、イベント終了後には反省会を行い、次年度の計画策定時に結果を反映させている。しかし、年度途中の職員の退職に対し、欠員の補充に時間を要したことにより、配置体制に一部計画との乖離が生じてしまった。	4	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(にじいろガイド)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が自ら説明を実施している。また、全職員にコンプライアンステストを実施し、点数に応じて、再受講の制度を設けている。そのほか、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な執行がされている。	4	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報の管理については、年に1回全職員を対象に研修を行い、確認テストの結果が基準点以下の場合は再テストを行っている。また、PCでの個人情報の取扱いは、仮想デスクトップ上で本社サーバにおいて行っており、外部への持ち出しには会社のシステムで制限をかけるなどのセキュリティ対策を行っている。令和6年度にサイバー攻撃を受けており、発生後は区への報告や保護者対応など迅速に対応し、再発防止の改善策を講じている。結果的に被害は認められなかったものの、サーバ内の職員等の個人情報を閲覧された可能性があるという重大性等を踏まえ2点とした。	2	5
④	危機管理体制	毎月実施される避難訓練では、地震、火災、Jアラートなど、多岐にわたる内容を実施していた。普通救命講習を他施設と合同実施しており、2年に1回は全職員が受けられる体制をとっている。また、ひやりはっと事例については、月1回の検証及び館内研修を実施するとともに、ミーティング等でも時間をかけて共有している。	4	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んでいる業者で一括購入するほか、原則として複数の会社から見積りをとるなど経費削減への取り組みがなされている。児童館が直接物品購入を行う際も、1万円以上の物品購入には本部長の決裁を要するなど、不要な購入・支出の削減に努めている。	5	4
⑥	適切な収支	年度途中に収支の管理方法を変更し、館長が請求書や納品書等を用いて適切に収支管理を行っていた。また、前年度に引き続き小口現金は、イベントや事業ごとに予算を設定して管理を行っているなど、適正な収支状況にあることが確認できた。しかし、変更した収支の管理方法について、施設と本部との間で認識のずれが生じてしまい、一部本部が管理状況を把握できなくなっていた。	4	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。また、リサイクル工作を行うほか、エコ川柳を実施するなど、利用者の環境意識を高める事業にも積極的に取り組んでいる。	4	4
⑧	地域福祉への貢献	地域行事については、打合せに館長自ら出席し連携を大切にしていることが確認できた。また、毎月の町会の会議にも館長が出席し、子どもの状況を伝えてきた。さらに、高齢者在宅センター、管理センターと交流があり、敬老の日に子どもたちからプレゼントを渡した。こうした地域交流に成果をあげていることを評価した。	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。職員による設備内の安全点検表や、清掃業者の訪問受付票など、施設の管理記録も適切に保管されている。	4	4

3 利用者の満足度			25 /30	25 /30
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44.4%、「優れている」との回答が34.4%という結果であった。 (アンケート配布枚数:246枚 回答数:90枚 回答率:36.6%)	4	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83.3%という結果であった。また、「改善すべき点がある」との回答については0%という結果である。	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26.7%(前年度20.3%)、「優れている」との回答が21.1%(前年度19.8%)という結果であった。	3	3
④	利用者への情報提供	利用者のアンケート調査において、館情報の入手のしやすさやわかりやすさなどについて、「特に優れている」との回答が47.7%、「優れている」との回答が24.4%という結果であった。	4	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87.8%という結果であった。また、「改善すべき点がある」との回答については1.1%という結果である。	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54.4%、「優れている」との回答が18.8%という結果であった。	4	4

合計得点	81(86) /100	評価ランク	C(A)
------	-------------	-------	------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については、過去3期の売上高が2023年4月期は290億48百万円、2024年4月期は304億7百万円、2025年4月期は326億36百万円と増加傾向にあり、当期は前期比22億29百万円、7.3%の増収となっている。損益面については、売上原価率のUP及び販売費・一般管理費の増加により、当期の営業利益が48百万円の赤字へ転落し、前期比では6億27百万、108.4%の大幅な減益となっている。経常利益については雑収入を主因とする営業外損益が5億35百万円の黒字となってカバーして、4億87百万円の黒字になってはいるが、前期比では6億99百万円、59.0%の減益となっている。過去3期の売上高対経常利益率は5.6%、3.9%、1.5%と悪化しており、収益性の悪化傾向に歯止めをかける必要がある。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は143億22百万円、151億26百万円、152億82百万円と増加傾向にあり、当期は前期比1億56百万円、1.0%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、借入金の状況を示す借入金依存度、投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は、54.4%、25.1%、90.2%で、それぞれ目安の30%以上、40%以下、100%以下をクリアしている。短期的な支払能力を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は136.3%、123.7%、1.2ヶ月で目安の120%以上、100%以上、1ヶ月以上をクリアしている。

収益性の悪化傾向に歯止めをかける必要があるが、安全性は短期・長期ともに心配ないレベルにあり、総合的に判断して、同社が引き続き指定管理者として業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

・サイバー攻撃による個人情報漏洩の問題はあったが、再発防止に向けた改善策を講じている。苦情対応の評価については改善の余地がある。

・中・高生の利用を増加させるための取り組みをしていることは評価できる。一方、職員の欠員補充が円滑に進まなかったため、年次有給休暇の取得率も低くなっていることから、改善の取り組みを期待したい。

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	株式会社ポピンズエデュケア
定員及び利用者数	56,399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(10年間)。

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			得点(5点満点)	
			今年度	前年度
1 サービスの提供			23 /25	21 /25
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、一般利用や学童クラブ、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。利用者より直接意見を聞くほか、意見箱で要望があったことへの回答を掲示するなど、コミュニケーションをとりながら運営している。また、中高生にはホールでの運動が人気であることから、ホールで行うイベントを主体的に企画してもらうなど、利用の意欲を高める工夫を利用促進に努めた。施設の目的に沿ったサービス向上の取り組みが行われていた。	5	5
②	サービス水準の確保	本社の作成した研修計画に基づき、1年目には全員が接遇、人権擁護の研修を、2年目以降の職員も個々に必要な研修を受講している。職員の受講状況や内容及び報告書はデータ管理されている。また、利用者からの声を聞くために意見箱を設置しており、意見は職員間で共有し、意見に対しての回答を館内に掲示している。学童クラブ等の保護者からの意見にも必ずフィードバックを行い、意見を言いやすい信頼関係を構築する努力をしている。さらに、会社も独自に利用者へのアンケート調査を実施しており、利用者の意見を積極的に聞く姿勢が見られた。	5	4
③	適正な人員配置	年度内に3名の退職があったが、適宜職員の補充もあり、年度を通じて円滑な運営に必要な職員数は確保されていた。また、有給休暇の取得率については、前年度に引き続き8割と高水準を保っていた。	4	4
④	職員の資質の向上	本社に研修チームがあり、eラーニングを常勤職員だけでなく、非常勤職員にも配信している。本社及び館長は職員の受講状況をデータで確認でき、状況によって職員への声かけを行っている。また、事業の振り返りについても、職員の成長の機会と捉え、事業目的や当日の反応、評価考察等を取りまとめたレポートを作成し、定例のミーティングで発表を行っている。職員の資質を高める努力がなされている。	4	4
⑤	安全対策	年2回駐在所の警察官の協力を得て不審者対応訓練を実施しており、令和6年度は不審者役へのさすまた対応など、より実践的な訓練を行った。また、安全対策については会社と館でそれぞれマニュアルが整備されているほか、館内巡回チェックリストが細かく作成されており、巡回頻度も多く、安全管理に対する意識の高さが保たれている。さらに、アレルギーや学童クラブのおやつ関係の情報もわかりやすく整理されており、日常的なミーティングや館全体の定例ミーティングで共有している。	5	4

2 事業運営			44 /45	41 /45
①	事業計画に沿った運営	館全体の事業計画を職員全員で共有した上で各事業の担当者を割り振るようしており、職員が共通認識の下で館の運営を行えるようにしていた。また、事業計画は、事業別の計画や部屋ごとの年間計画もそれぞれ作成し、詳細や責任の所在を分かりやすくしている。さらに、事業実施後の振り返りについても、日々のミーティングや、大きな行事は毎月の全体ミーティングで話し合いの時間を設けていて、館全体での取り組みが着実に実践されていた。	5	4
②	コンプライアンス	本社における入社時研修や施設内研修において、就業規則、マニュアル等を確認させているほか、定期的に本社から職員への確認テストを行っている。また、ミーティングにおいて、現場スタッフが気になったことや常に周囲から見られているという意識の共有を図っている。そのほか、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な執行がされている。	4	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おり、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。個人情報のデータは会社のシステムによって、クラウド管理されており、外部媒体によるデータの持ち出しにはシステムで制限をかけ、申請を必須としている。また、個人情報についての研修内容をミーティング時に職員間で丁寧に共有していた。会社全体でセキュリティのさらなる強化に努めている。	5	5
④	危機管理体制	危機管理マニュアルを備え、緊急時の役割分担についても整備されており、毎月のミーティングにおいて職員間での読み合わせを行っている。また、駐在所が近いと、警察官に保護者会や子どもの集会に来てもらい、直接安全等に関する指導をしてもらっている。怪我等が発生した際の事故報告は、区と会社に対して行っており、事故の3カ月後に会社が改めて改善状況等のチェックを行い、再発防止に努めている。また、児童が主体で館内の危険箇所マップを作成するなど、利用者にも危機管理の意識付けができる工夫をしていた。	5	5
⑤	経費低減の取組	運営に係る事務用品や保育用品等を法人で一括購入するなど経費削減への取り組みがなされている。また、館長のほか、各部門において職員が予算額を把握し、支出にあたっては必要性を再度判断している。本や玩具等の寄贈は内容を確認して必要な範囲で受入れ、館のコンテンツの充実を図っている。	5	4
⑥	適切な収支	支払いはシステム利用により、本部からの支払いに統一することで、支払い内容のチェック体制を強化している。また、運営実態を踏まえた当初予算計画作成の考え方が整理されていた。収支状況について適正であることが確認できた。	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PC不使用时は電源を切るなどの節電やリサイクルの徹底等がなされていた。地域の方から不要になった本やおもちゃ、紙を寄付してもらい、資源の再利用にも取り組んでいる。また、児童に環境保護に対する課題を考えてもらったところ、児童も主体的に節水・節電をする意識が身についてきた。	5	4
⑧	地域福祉への貢献	シニアセンターと併設であることを活かし、児童と地域の高齢者との交流を行っている。また、盆踊りやバスハイク、ウォークラリーやハロウィンパレードなど、地域との協力関係の下で様々なイベントの実施や参加を行っている。こうした地域交流に成果をあげていることを評価した。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	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、作業報告書もしっかり保管されている。設備や備品は丁寧に管理されており、全てのフロアにおいて清掃も行き届いていた。	5	5

3 利用者の満足度			26 /30	25 /30
①	意見の把握・反映への取組	利用者に対するアンケート調査において、事業に対する要望の伝えやすさやその対応状況などについて、「特に優れている」との回答が54.3%、「優れている」との回答が34.5%という結果であった。また、「努力が必要である」「改善すべき点がある」との回答についてはともに0.9%という結果である。 (アンケート配布枚数:173枚 回答数:116枚 回答率:67.1%)	5	5
②	利用者満足度	利用者に対するアンケート調査において、館の利用しやすさやその利用状況などについて、「特に優れている」と「優れている」との回答が91.6%という結果であった。	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、半数以上が肯定的な回答であり、自由意見も「先生方の対応がとても良い」「先生たちがとても親切」等好意的な意見が多かった。一方、「特に優れている」との回答が14.7%(前年度19.6%)、「優れている」との回答が8.6%(前年度25.2%)という結果であり、前年度より低下した。	3	3
④	利用者への情報提供	利用者のアンケート調査において、館情報の入手のしやすさやわかりやすさなどについて、「特に優れている」との回答が39.7%、「優れている」との回答が36.2%という結果であった。	4	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」との回答の合計が90.5%という結果であった。	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51.7%、「優れている」との回答が29.3%という結果であった。	4	4

合計得点	93(87) /100	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2022年12月期は203億53百万円、2023年12月期は223億33百万円、2024年12月期は240億8百万円と増加傾向にあり、当期は前期比16億75百万円、7.5%の増収となっている。損益面については、前期は営業利益・経常利益ともに前々期比減益であったが、当期は営業利益が3億33百万円で、前期比2億38百万円、250.5%の大幅な増益、経常利益は3億22百万円で、前期比2億1百万円、166.1%の大幅な増益となっている。3億71百万円の減損損失を特別損失に計上したため、最終の当期純利益は51百万円の赤字となっている。過去3期の売上高対経常利益率は1.1%、0.5%、1.3%と推移し、経常損益段階までは黒字を継続しているが、収益性は低く、更なる改善が望まれる。

一方、財政状態については、過去3期の純資産は26億70百万円、24億90百万円、23億95百万円と推移し、当期は前期比95百万円、3.8%の減少である。長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は悪化傾向にあり、直近では18.4%で、目安の30%以上をクリアできていない。有利子負債残高は75億50百万円で借入金依存度は57.9%になり、目安の40%以下をクリアできていないが、投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は58.7%で健全なレベルにある。短期的な支払能力を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は137.8%、130.8%、3.4ヶ月で目安の120%以上、100%以上、1ヶ月以上をクリアしている。

収益性の悪化傾向は改善されたものの更なる改善が望まれ、長期安全性の自己資本比率の今後の推移も見守る必要があるが、総合的に判断して、同社が引き続き指定管理者として業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

・利用者の意見を取り入れ、サービス向上に取り組んでいることは評価できる。苦情対応の評価結果が低下した点については、改善の取り組みを期待したい。

・サービスの提供、事業運営に関しては、本社のバックアップ体制があることは強みである。さらに、児童の主体性を重視したサービス提供は、今後も一層進めていただきたい。

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	柿葉 泰臣
運営主体	株式会社グローバルキッズ
定員及び利用者数	104,426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(10年間)。

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			得点(5点満点)	
			今年度	前年度
1 サービスの提供			24 /25	21 /25
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、一般利用や学童クラブ、乳幼児クラブなど適正なサービスを提供している。中高生に向けては、月に1回ホール全体を使ったスポーツで職員と対決する企画や隔月で中高生限定の高度な工作イベントを行っており、事業内容には中高生の利用者から聞き取った意見を反映させ、よりよい居場所づくりに努めている。館長が主体となって運営目標や計画を適宜見直し、行事实施後は当日中に反省会を行うよう努めているほか、毎日のミーティングで意見交換や改善を行っている。	5	5
②	サービス水準の確保	非常勤職員を含めた全職員について、会社が勤務年数に応じた研修計画を作成しており、計画的な研修受講が行われていた。これまで館内に設置していた意見箱を発展させた取り組みとして、令和6年4月から、利用児童からの自由な意見書に対して職員がコメントをし館内に掲示する事業を開始しており、従来の意見箱と合わせて利用者の意見を積極的に施設運営に反映させている。	5	4
③	適正な人員配置	施設の安定した運営のために、正規職員が十分に配置されていた。職員に欠員が生じた場合にも、迅速に職員が補充、配置され、運営に支障が出ることは無かった。また、非常勤職員も含めたローテーションにより過度な労働を防いでおり、有給休暇の取得率も7割を超えている。こうした運営への支障を未然に防ぐ取り組みを評価した。	5	4
④	職員の資質の向上	人権擁護や個人情報、接遇等の研修を全正規職員が入社時に受講している。研修計画は、会社の研修部門が作成しており、館長は職員の受講予定や受講状況の確認を行っている。研修の受講内容は、研修資料を職員間で回覧するほか、毎月のミーティング等で共有し、日々の保育に活かすよう検討の機会を設けている。資質向上に向けた積極的な取り組みがなされている。	5	4
⑤	安全対策	昨年同様、部屋ごとのチェックリストを作成し、設備の安全面、衛生面でも細かくチェックが行われている。また、事故が起きやすいホールやプレイルーム等の職員配置については、事務室内に配置ルールを掲示し、職員間での認識の共有を徹底している。そのほか、アレルギー児童の対応については職員が事前確認を行い、おやつの際に誰でもわかるように掲示し、誤食が無いよう注意を払っている。	4	4

2 事業運営			41 /45	39 /45
①	事業計画に沿った運営	計画された事業は、滞りなく実施されていた。事業計画は職員会議で共有し、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、着実な実施及び運営が行われている。また、職員会議等を欠席した職員へは情報共有アプリを使用し、確実な情報共有に努めている。(3年間新たな取り組みなし)	4	5
②	コンプライアンス	全職員の入社時に、コンプライアンスに関するマニュアル冊子を配布し、eラーニングで研修を実施しているほか、別途施設でも研修を行っている。全職員に導入している情報共有アプリから、内部通報や相談ダイヤルを利用できるようにしている。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。	4	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、全職員の入社時にeラーニングで研修を実施している。個人情報のデータは会社のシステムによって、クラウド管理されており、PC本体に保存しない運用となっている。職員の個人情報はデータ管理を原則とし、紙での取り扱いを無くすことで紛失等のリスク低減を図っている。また、利用者等の個人情報が記載された紙媒体の事務室から外部への持ち出しを禁止し、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。	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。避難訓練は、地震・火災・Jアラートに備え、それぞれ回を分けて実施していた。また、児童の怪我等があった場合は、情報共有アプリを通して、各職員へ共有する体制ができていた。全国的な事故事例については、本社に施設責任者が集まる会議の場で月に1回会社から共有を行っている。会社として「こども安全マイスター」の資格取得を推進しており、令和6年度は館の職員のうち3名が保有している。危機管理に関する取り組みが積極的になされていたが、記録や掲示内容に一部不足があった。	4	4
⑤	経費低減の取組	昨年に引き続き、運営に係る事務用品や保育用品等を本社で一括購入するほか、本社を通して法人価格による定期配送の利用を開始するなど、経費削減への取り組みがなされている。予算は本部から館に対し、月ごとの目途額を示し、執行管理を行っている。また、会社をあげてペーパーレス化による紙の使用量の削減を進めている。	5	4
⑥	適切な収支	郵券は、前年度の指摘を受けて管理簿を作成し、適切に管理されていた。支出科目についての認識不足から、実施計画と実績報告とで支出科目ごとの金額に差異が生じることがあったものの、実態としては事業計画に沿った支出がなされていた。	4	4
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	中央区環境マネジメントシステムに沿って利用状況に応じてこまめに消灯するなどの節電やリサイクルの徹底がなされている。普段から工作に廃材を利用しているほか、児童館まつりのゲームブースなど行事においても廃材を活用していた。また、館内で使用する電池には充電式のものを導入したことからも環境配慮の取り組みが確認できた。	5	4
⑧	地域福祉への貢献	青少年委員や町会との交流に加え、地域バスハイクに児童館職員がボランティアとして参加した。また、勝どきデイルームに出向き、様々な団体に対して児童館の利用案内をした。こうした地域交流に成果をあげていることを評価した。	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。職員による日常清掃の日報にも日々の実施場所及び作業者が明確に記録されており、協定書に基づく設備点検等の報告書も不備なく保管されていた。	5	4

3 利用者の満足度			26 /30	25 /30
①	意見の把握・反映への取組	利用者に対するアンケート調査において、事業に対する要望の伝えやすさやその対応状況などについて、「特に優れている」との回答が46.8%、「優れている」との回答が36.7%という結果であった。 (アンケート配布枚数:169枚 回答数:79枚 回答率:46.8%)	4	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87.3%という結果であった。また、「努力が必要である」「改善すべき点がある」との回答についてはともに0%という結果である。	5	5
③	苦情対応	利用者に対するアンケート調査において、苦情の伝え方の周知度やその対応状況などについて、「特に優れている」との回答が38.0%(前年度8.6%)、「優れている」との回答が36.7%(前年度21.0%)という結果であった。	4	3
④	利用者への情報提供	利用者のアンケート調査において、館情報の入手のしやすさやわかりやすさなどについて、「特に優れている」との回答が40.5%、「優れている」との回答が35.4%という結果であった。	4	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」との回答の合計が88.6%という結果であった。また、「努力が必要である」「改善すべき点がある」との回答についてはともに0%という結果である。	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48.1%、「優れている」との回答が32.9%という結果であった。	4	4

合計得点	91 (85) /100	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2022年9月期は244億78百万円、2023年9月期は244億90百万円、2024年9月期は243億14百万円と同水準にあり、当期は前期比－1億76百万円、0.7%の微減となっている。損益面については、過去3期の経常利益は7億21百万円、－4億22百万円、3億58百万円と推移し、当期は前期比7億80百万円、184.8%の大幅な増益となり、黒字転換を果たしている。その要因は販売費・一般管理費の大幅な削減によるものである。過去3期の売上高対経常利益率は2.9%、－1.7%、1.5%と推移し、当期は改善しているものの、目安の3%以上をクリアできておらず、更なる改善が望まれる。

一方、財政状態については、過去3期の純資産は45億90百万円、37億79百万円、37億80百万円と推移し、当期は前期比1百万円、0.03%の微増となっている。長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は29.2%で、目安の30%以上を若干下回っている。借入金依存度は36.8%、投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は93.9%で、それぞれ目安の40%以下、100%以下をクリアできている。短期安全性に関しては、流動比率、当座比率は121.8%、103.9%で、それぞれ目安の120%以上、100%以上をクリアできているが、手元流動性比率は0.3ヶ月で、目安の1ヶ月以上をクリアできていない。

売上高対経常利益率、自己資本比率、手元流動性比率の更なる改善が望まれるが、収益性、安全性は前期比で改善が見られ、総合的に判断して、同社が引き続き指定管理者として業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

- ・利用者の意見を積極的に施設運営に活かしていこうとする姿勢が、利用者数の伸びにもつながっており、評価できる。
- ・前年度と比較するとサービス提供で特に躍進しており、人員配置に余裕があることで、サービスの質を高めていることがうかがえる。
- ・中・高生限定のイベントを行う取り組みなどは評価できる。

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	藤崎 留美
運営主体	ライクキッズ株式会社
定員及び利用者数	83,075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。令和4年4月1日から10年間。

2 所管課評価結果

2 所管課評価結果			得点(5点満点)	
評価項目及び評価のポイント			今年度	前年度
1 サービスの提供			18 /25	20 /25
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。中高生に対しては、職員が利用者とのコミュニケーションを積極的に図り、意見を事業や居場所づくりに反映させている。また、晴海地域の人口急増を受け、転入してきた子育て世帯の交流機会を創出するため、「はるみらい」において実施している「あそびのひろば」事業では、参加をきっかけとした交流も生まれている。このように、施設の目的に沿った館運営が行われている。	5	5
②	サービス水準の確保	あかちゃん天国のイベント実施時などに館独自の利用者アンケートを実施し、意見を児童館運営に反映させている。研修については、職員が受講を希望する研修がある場合、会社の費用負担により勤務時間中に受講できる仕組みとなっており、会社として職員を育成する環境を整えている。一方、館においては、配信型の研修を活用し、後ほど職員間で資料を回覧するなどにより、職員の育成を図っていたものの、館長が職員の研修計画を作成できておらず、計画的な研修を行うことはできていなかった。	3	4
③	適正な人員配置	正規職員の退職により、一時的に職員体制が基準を下回ってしまったものの、館長を含む職員全体で協力しながらローテーションを組むことにより、安定的な施設運営を保っていた。また、人員配置の調整の中で、既定の勤務時間を超えた場合は振替調整を行うなど適切な労務管理を図っており、有給休暇の取得率も、付与日数に対して前年度の40.5%から49.1%に向上した。	3	3
④	職員の資質の向上	全職員の入社時に人権擁護、接遇に関する研修を行っている。また、研修を受けた職員は、後日職場内でOJTを行い、各担当部門ごとに研修の内容を周知・共有することとなっている。しかしながら、館として計画的に職員の研修の受講管理が行えなかった。	3	4
⑤	安全対策	本社にて事故防止マニュアルの作成がされており、入社時と現場配置時にマニュアルを用いた研修を実施している。防犯については、フロアが分かれていることから、出入口がある1階で来館者等の情報を確実に把握し、トランシーバーを用いて各フロアに共有する体制としており、職員間でも常日頃から慣れるためにミーティングでより細かな打ち合わせをしている。また、日常的にチェックリストを使用し、巡回を行っており、必要な安全管理について常に検討している。学童クラブにおいて、会社のマニュアルに沿ってアレルギーがある児童の対応を実施している。そのほか、事故が起りやすい体育室での運動には、2～3名で安全管理を行い、必ず1名は常勤職員を配置することとしている。	4	4

2 事業運営			36 /45	40 /45
①	事業計画に沿った運営	事業計画については、回覧により職員に共有するとともに、主要な事業は職員会議でも説明・共有していた。概ね事業計画に沿った運営が行われていたものの、職員の配置体制に一部計画との乖離が見られた。	4	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(にじいろガイド)をもとに、非常勤職員も含めた全職員が施設配属前に研修を受講している。また、全職員にコンプライアンステストを実施し、点数に応じて、再受講の制度を設けている。そのほか、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。	4	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報の管理については、年に1回全職員を対象に研修を行い、確認テストの結果が基準点以下の場合は再テストを行っている。また、紙管理の個人情報は二段階の施錠により管理しているほか、PCでの個人情報の取扱いは、仮想デスクトップ上で本社サーバにおいて行っており、外部への持ち出しには会社のシステムで制限をかけるなどのセキュリティ対策を行っている。令和6年度にサイバー攻撃を受けており、発生後は区への報告や保護者対応など迅速に対応し、再発防止の改善策を講じている。結果的に被害は認められなかったものの、サーバ内の職員等の個人情報を閲覧された可能性があるという重大性等を踏まえ2点とした。	2	5
④	危機管理体制	年に2回避難訓練を行っているほか、普通救命講習を他施設と合同実施しており、2年に1回は全職員が受けられる体制をとっている。ひやりはっと事例については、振り返りの時間を設け、記録をもとに職員間の共有がされているほか、本社から全国的な事故事例の情報提供があり、職員への注意喚起を行っている。危機管理マニュアルの作成はしていたが、事務室内に閲覧しやすく備え付けられておらず、緊急時の連絡先などの掲示も一部情報に不備があった。	4	5
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んでいる業者で一括購入するほか、複数の会社から見積りをとるなど経費削減への取り組みがなされている。児童館が直接物品購入を行う際も、1万円以上の物品購入には本部長の決裁を要するなど、不要な購入・支出の削減に努めている。さらに、講座や講師ごとに設定されていた講師謝礼について拘束時間等により基準を統一し、執行管理や支出効果の把握を行いやすくした。	5	4
⑥	適切な収支	年度途中に収支の管理方法を変更し、館長が請求書や納品書等を用いて適切に収支管理を行っていた。次期予算計画への直近の運営実態反映の考え方や、適正な収支状況にあることも確認できた。しかし、変更した収支の管理方法について、施設と本部との間で認識のずれが生じてしまい、一部本部が管理状況を把握できなくなってしまっていた。	4	4
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	中央区環境マネジメントシステムに沿って、事務室内の部分消灯や利用状況等に合わせたこまめな節電、資源ごみの分別や裏紙利用などリサイクルの徹底がなされている。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するほか、事業の中で廃材工作はもとより、クリーン活動を設け地域を歩いて子どもと一緒にごみを拾う等、環境を意識付けする取り組みを行った。	4	4
⑧	地域福祉への貢献	地域とのコミュニケーションを密に行い、盆踊りなどの地域のイベント運営に職員を派遣しているほか、地区で力を入れているボッチャの道具を館でも用意し活動するなど、地域と一緒に盛り上げている。こうした地域交流に成果をあげていることを評価した。	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。	4	4

3 利用者の満足度			27 /30	27 /30
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48.1%、「優れている」との回答が38.9%という結果であった。また、「改善すべき点がある」との回答は0%であった。 (アンケート配布枚数:250枚 回答数:131枚 回答率:52.4%)	5	5
②	利用者満足度	利用者に対するアンケート調査において、館の利用しやすさやその利用状況などについて、「特に優れている」と「優れている」との回答が89.3%という結果であった。	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33.6%(前年度27.5%)、「優れている」との回答が19.1%(前年度23.7%)という結果であった。	3	3
④	利用者への情報提供	利用者のアンケート調査において、館情報の入手のしやすさやわかりやすさなどについて、「特に優れている」との回答が42.0%、「優れている」との回答が33.6%という結果であった。	4	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」との回答の合計が90.9%という結果であった。	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54.2%、「優れている」との回答が28.2%という結果であった。また、「改善すべき点がある」との回答については0%という結果である。	5	5

合計得点	81(87) /100	評価ランク	C(A)
------	-------------	-------	------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については、過去3期の売上高が2023年4月期は290億48百万円、2024年4月期は304億7百万円、2025年4月期は326億36百万円と増加傾向にあり、当期は前期比22億29百万円、7.3%の増収となっている。損益面については、売上原価率のUP及び販売費・一般管理費の増加により、当期の営業利益が48百万円の赤字へ転落し、前期比では6億27百万、108.4%の大幅な減益となっている。経常利益については雑収入を主因とする営業外損益が5億35百万円の黒字となってカバーして、4億87百万円の黒字になってはいるが、前期比では6億99百万円、59.0%の減益となっている。過去3期の売上高対経常利益率は5.6%、3.9%、1.5%と悪化しており、収益性の悪化傾向に歯止めをかける必要がある。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は143億22百万円、151億26百万円、152億82百万円と増加傾向にあり、当期は前期比1億56百万円、1.0%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、借入金の状況を示す借入金依存度、投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は、54.4%、25.1%、90.2%で、それぞれ目安の30%以上、40%以下、100%以下をクリアしている。短期的な支払能力を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は136.3%、123.7%、1.2ヶ月で目安の120%以上、100%以上、1ヶ月以上をクリアしている。

収益性の悪化傾向に歯止めをかける必要があるが、安全性は短期・長期ともに心配ないレベルにあり、総合的に判断して、同社が引き続き指定管理者として業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

・サイバー攻撃による個人情報漏洩の問題はあったが、再発防止に向けた改善策を講じている。

・サービス水準の確保では、管理者によるマネジメントが十分に機能していなかった点を改善していただきたい。一方、事業運営では、経費低減への新たな取り組みや地域イベントの運営に職員が関わるような取り組みをしており、評価できる。

1 概要

施設名	中央区立子ども家庭支援センターきらら中央(勝どき分室・日本橋分室・十思分室)
所在地	中央区勝どき1-4-1、中央区日本橋蛸殻町1-31-1、中央区日本橋小伝馬町5-1
施設長	奥脇 清
運営主体	株式会社テnderラビングケアサービス
定員及び利用者数	勝どき分室 一時預かり保育 定員22名 利用者数5,059名、トワイライトステイ 定員20名 利用者数 243名、あかちゃん天国 利用者数27,824名、他事業利用者数 2,429名 日本橋分室 一時預かり保育 定員 10名(令和7年1月14日～) 利用者数1,376名 十思分室 一時預かり保育 定員9名 利用者数1,541名
理念・方針	一人ひとりの子どもの健やかな成長のために、新たに「関わりあうことの豊かさ」を再評価し、社会全体での関わり合いの中で育ち合う関係性を大切にします。また、子どもは一人の人間として尊重される権利の主体であることを認識し、子どもの視点に立った運営を行います。
指定管理者の指定日	令和6年7月1日より指定管理者。令和6年7月1日から4年9か月間。

2 所管課評価結果

			得点(5点満点)	
評価項目及び評価のポイント			今年度	前年度
1 サービスの提供			24 /25	— /25
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や目標を定め、きめ細やかな保育サービスを提供している。指定管理事業者として事業計画に沿った適正な運営が行われるとともに、定例の主任会等を通して事業計画等の見直しや改善を行う機会が設けられている。また、新たな内容で子育て講座を実施しており、利用者満足度を高めるような取り組みを行っている。	5	—
②	サービス水準の確保	職員から研修受講の希望を聞きながら研修計画を作成している。職員が研修に参加しやすいように、研修費用は交通費を含めて法人が負担し、業務の一環として取扱われている。また、職員によるサービスのばらつきをなくすために、引継ぎ事項や特異な事例等は記録簿に記載し、共有を徹底している。	5	—
③	適正な人員配置	職員の意向を踏まえてシフトを組み、ローテーション勤務により過度な労働を防いでいる。臨時・緊急的な理由により、予定された人員配置が困難なときは、他施設や本社などから人員補充できる体制となっており、配置基準を満たせないリスクはない。有給休暇の取得率は7割程度であったが、全職員が取得必須日数を取得できるよう、定期的に共有し積極的に声を掛け合っている。一方で、子育て支援員の配置基準に認識の相違があった。	4	—
④	職員の資質の向上	全職員対象として人権擁護や接遇に関する研修を実施し、職種や職層に応じた研修機会を整えている。研修受講後は、報告書作成を通して研修による学びの内省や実務での行動変容を意識させ、研修と合わせて本社や施設長と個人面談を行うことで職員の育成を図っている。法人規模を活かした研修体系を整備し、年4回の研修受講を人事評価に組込むなど、職員の資質向上に向けた努力や熱意が感じられる。	5	—
⑤	安全対策	複数の職員が施設の警備形態を理解し、鍵についても適正に管理し保管場所を把握している。また、施設内を適宜巡回し事故・犯罪の未然防止に努めるとともに、駐輪場の整理、安全対策にも積極的に取り組んでいる。その他、研修を通じた職員への教育や事故が起こった際の報告、職員間での共有など、しっかりとルール化されている。	5	—

2 事業運営			38 /45	— /45
①	事業計画に沿った運営	初年度ということもあり、計画は本社側で作成し現場職員の意見を反映することはできていない。しかし、必要な計画内容について職員へは周知されており、計画に沿った運営がなされている。	4	—
②	コンプライアンス	「子どもの命を守る」という基本的行動規範を前提とし、遵守事項について、マニュアル作成に加え、保育士など部門別に研修を実施することで職員へ周知されている。また、仮に違反等が発生した場合は、直ちに施設長が指導し、それでも改善が図れない場合は本社対応とするなどの体制も整えられている。	5	—
③	個人情報保護の管理等	マニュアルを作成し職員間で共有されているほか、全職員に対してプライバシーマーク研修を実施し、その理解度を確保するための取り組みも行われている。また、全ての分室において、PCや個人情報を含む書類は帰宅時に鍵付きキャビネットへ保管することを徹底するなど適切に管理されている。	5	—
④	危機管理体制	地震、火災など災害の種類に応じた災害時マニュアルや緊急時マニュアル、緊急連絡先一覧が整備されている。保育中の災害を想定し、職員だけでなく保育中の子どもとともに避難する訓練を月1度実施し、保育園等施設内他機関とも連携した避難訓練も実施している。ひやりはつとや事故発生時は、報告書を作成し施設内で共有するとともに、法人全体で事例を収集・分析し、その結果を全職員が共有することで再発防止に役立っている。各種マニュアル等は詳細で分かりやすく整備されているものの、緊急連絡先の一部に情報が更新されていない箇所が見られた。	4	—
⑤	経費低減の取組	電力会社は、他社との料金比較を年1回実施することで、適宜、契約の見直しを行うこととしている。また、OA機器は電源タップ付コンセントを使用し、帰宅時等の電源オフを徹底している。また、職員に対する研修は可能な限り他施設と合同で行うなどスケールメリットを活かした運用を行うことで経費節減を図っている。	5	—
⑥	適切な収支	事業計画に基づいた適切な支出がなされていた。金券の種類毎に台帳を作成し残数が把握できるように工夫されている。支出の伝票はデータで適正な管理がされているが、伝票の件名について一部細かな点で記載ミスがあった。	3	—
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	区が実施する研修に施設長が参加し、研修内容を施設内で共有するとともに、空室消灯やゴミのリサイクルなど、中央区環境マネジメントシステムに沿った行動ができています。法人の規定により用紙の裏面利用は不可となっているものの、4分割設定の勸奨や両面印刷が徹底されている。また、ペットボトルキャップや弁当容器用のゴミ箱が新設されているほか、エコバッグが事務室に常備されているなどの工夫が見られた。	5	—
⑧	地域福祉への貢献	地域で子育てに関わる活動を行う団体に部屋の貸出や親同士で情報交換や親子交流できる場を設けている。町会や児童館などと交流する機会を持ち、地域での活動に関する情報を入手しようとする姿勢はあったものの、実際の取り組みはこれからとなる。	3	—
⑨	施設・設備の管理状況	1日2回定期清掃が行われ、施設内は清潔に保たれている。おもちゃや遊具の点検は1日に2回以上行い、利用者の安全に配慮している。設備に不具合があった際は、速やかに区に報告し修理対応を行っている。協定書に従い適切な維持管理が行われていたが、点検報告書の一部に不備が見られた。	4	—

3 利用者の満足度			23 /30	— /30
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(以下、「アンケート調査」という。)において、施設に対する意見・要望の伝えやすさやその対応状況など4つの質問項目に対して、「特に優れている」、「優れている」との回答が71.9%あった。 (アンケート調査 R7.3.5～R7.3.25実施、回答者112名、回答率8.8%)	4	—
②	利用者満足度	アンケート調査において、施設の利用のしやすさや提供されるサービスに対する満足度など4つの質問項目に対して、「特に優れている」、「優れている」との回答が83.3%であった。	4	—
③	苦情対応	アンケート調査において、苦情・要望などの伝えやすさについて、「特に優れている」、「優れている」との回答が41.1%であった。実際に苦情・要望などを伝えた際の職員の対応等については57.1%が「特に優れている」、「優れている」と回答した。	3	—
④	利用者への情報提供	アンケート調査において、施設情報の入手のしやすさや情報の分かりやすさなど4つの質問項目に対して、「特に優れている」、「優れている」との回答が52.9%であった。	3	—
⑤	利用者への対応	アンケート調査において、施設職員の対応や信頼感など4つの質問項目に対して、「特に優れている」、「優れている」との回答が85.5%あった。自由意見では、「保育士が気さくに話しかけてくれる」、「先生も受付の方も優しく親子共に大好きな場所である」等好意的な意見が多かった。	5	—
⑥	施設・設備の管理状況	アンケート調査において、施設の安全管理や清潔感など4つの質問項目に対して、「特に優れている」、「優れている」との回答が76.1%あった。自由意見では、「月齢ごとにコーナーが分かれていて、安全に遊ばせられる」、「いつも清潔で、安心して子どもを預けられる」等好意的な意見があった。	4	—
合計得点			85(—) /100	評価ランク A(—)

※()の記載は前年度の評価

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2022年9月期は44億14百万円、2023年9月期は44億82百万円、2024年9月期は47億69百万円と増加傾向にあり、当期は前期比2億87百万円、6.4%の増収となっている。損益面については、当期の経常利益は37百万円で、雑損失の発生により営業外損益が悪化し、前期比では25百万円、40.6%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1.8%、1.4%、0.8%と黒字を維持しているが、収益性は低く、悪化傾向に歯止めをかける必要がある。

一方、財政状態については、過去3期の純資産は2億64百万円、2億81百万円、2億84百万円と推移し、当期は前期比3百万円、1.1%の微増となっている。長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率、投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率はそれぞれ17.7%、104.6%で目安の30%以上、100%以下をクリアできていないが、借入金依存度は33.9%で目安の40%以下をクリアしている。短期的な支払能力を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は95.4%、92.3%、0.7ヶ月で、目安の120%以上、100%以上、1ヶ月以上をクリアできていない。

収益性は黒字を維持しているが、水準としては低く、しかも悪化傾向に歯止めをかける必要がある。安全性も短期・長期ともに低く、今後の推移を注視する必要があるが、総合的に判断して、同社が指定管理者として業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

- ・初年度としてはかなり健闘した結果と考えられる。
- ・今後は利用者の声を取り入れ、職員の意見も反映された運営を結実していただきたい。その1つとして、利用者満足度を高めるための利用者アンケート調査の回答率を高める方法についての検討を期待したい。

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	中島 勉
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:92.3%、短期入所:36.4%、通所リハ:74.3%
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。令和6年4月1日から5年間(5期目)。

2 所管課評価結果

				得点(5点満点)	
評価項目及び評価のポイント				今年度	前年度
1 サービスの提供				22 /25	23 /25
	①	目的に沿ったサービス提供	医師である施設長の医学的管理の下で、看護・介護サービスやリハビリを行い、介護老人保健施設の目的に沿うよう適切に運営している。また、希望者へのリハビリ回数増加や、AIによる歩行訓練システムの導入、多様なレクリエーションの実施など利用者に寄り添ったサービスの提供に努めている。さらに、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所に対し、ケアプラン作成等に必要な情報を提供するとともに、家族に対しても自宅訪問や電話を通じて、介助や機能訓練の方法などの助言を行っている。	5	5
	②	サービス水準の確保	施設長が監修した各種マニュアルをもとに業務に取り組むことで、適切かつ効果的なサービスを提供できている。また、マニュアルは電子データで全職員が確認できるほか、各フロアのナースステーションに設置しており、常に確認できる体制を整えている。さらに、利用者サービス向上のため、各職員ごとに管理職が判断したレベルに合わせた研修を計画的に実施している。	4	4
	③	適正な人員配置	適正な人員配置を維持するため、求人サイトや人材派遣・紹介会社を活用するなど、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。有給休暇(当該年度最大付与日数20日)については、計画年休・半休制度のほか、管理職が取得を促すことによって取得率は7割を超えている。さらに、離職等の予測を反映した採用計画を策定しており、サービス水準の維持に努めている。職員の募集時から常勤での採用者を募り、安定的に人員を確保し運営効率の低下を防ぐため、職員の常勤化を図っている。	5	5
	④	職員の資質の向上	各自が施設の課題を認識し、モチベーションを高めるために職員はいずれかの委員会に所属することになっており、委員会ごとに研修を企画・開催している。また、施設側が行う研修に参加するだけでなく、職員自身が自発的かつ積極的にスキルアップできるよう、外部研修に参加する場合の受講費・宿泊費・交通費を施設で負担するなど、職員の育成に力を入れている。令和6年度は職員の接遇に対する苦情が発生したことを踏まえ、各委員会で「接遇マナー」についての研修を実施し対策を図ったが、接遇マナーの徹底が不十分であった。	4	5
	⑤	安全対策	事故やひやりはつについては、軽微な事象であっても事故報告書を作成し、24時間以内にフロア内で「原因の特定」及び「対策の検討」を実施している。原因がはっきりしない場合には防犯カメラを確認するなど、徹底した特定を行うことで再発防止に繋げている。また、フロア内で検討した再発防止策については全フロアで共有し、施設内で同様の事象が発生しないよう努めている。さらに、区への事故報告についても滞りなく行えている。	4	4

2 事業運営			36 /45	36 /45
①	事業計画に沿った運営	事業計画は随時確認できるよう各フロアにファイルを設置するとともに、データによる共有も図っている。利用率については、入所条件等の変更や積極的な営業活動により、大幅に向上した。人員が変わらない中で多くの利用者を受け入れることが可能となるよう、管理者を中心に業務改善を行うことでサービス水準を落とすことなく、利用率の向上を実現した。	5	4
②	コンプライアンス	コンプライアンスについては採用時や入職後の研修や指導等を通じて、全職員を対象に福祉従事者として遵守すべき法、規定等の習熟を図っている。また、各種契約についてはコンプライアンス違反がないか定期的に点検を行っており、常に最新の法令等に対応した契約内容になるよう努めている。特に虐待に関してはチェックリストを使用して確認し、虐待防止の徹底を図っている。社会保険や労務管理についても関係法令の遵守や適切な執行が確認できた。	4	4
③	個人情報保護の管理等	雇用形態に関わらず、全職員に対して個人情報保護に関する誓約書を取り交わしている。また、入職時のオリエンテーションに加え様々な研修機会を通じて、個人情報保護の重要性を理解することで職員の意識向上に努めている。さらに、個人情報を含む書類やデータについては鍵付きのキャビネットやアクセス制限のあるPCで保管し、媒体の持ち出しの禁止を徹底している。処分は専門会社に溶解を依頼するなど、適切な管理方法を確立している。(3年間新たな取り組みなし)	4	5
④	危機管理体制	災害発生時に備えて事業継続計画を策定し、毎年度主任会議にて内容の説明を行うとともに、各フロアにマニュアルを設置している。また、区の福祉避難所として災害時に要介護高齢者を引き受けられる体制を整えているほか、総合防災訓練を年2回開催している。令和5年度に入所者から預かった金銭を紛失する事案が発生したが、令和6年度に再度、同様の事案が発生した。その後については管理方法を改め、厳重に金銭の管理を徹底している。また、令和6年度からは介護記録システム(ワイズマン)を活用して記録方法を統一し、内容の充実と情報共有の強化を図るなど、危機管理体制の充実を図った。	3	3
⑤	経費低減の取組	物価が高騰する中で経費を節約するため、価格交渉や消耗品の一括購入をしており、特に高額な物品の購入時は複数社から見積もりを取得するなど工夫しながら物品を購入している。また、定期継続購入品については、より安価な販売店に取引先の変更も行っているほか、委託については、競争入札を行うことで適正な契約を締結している。	4	4
⑥	適切な収支	公認会計士による指導や、法人が実施する会計監査を毎月受けており、収支は適切になされている。また、居宅事業所や病院に施設の空き情報を毎月FAXするなど積極的に営業活動を行うことに加え、入所条件等を変更したことにより、入所、通所リハで利用率が大幅に向上しており、それぞれ前年度から17.9%増の92.3%、17.1%増の74.3%となった。また、介護保険収入についても前年度を大幅に上回っている。	4	3
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	EMSについては入職時に管理職が個別に説明を行っており、注意点があれば、その都度朝礼を通じて各職員に周知している。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、空調の設定温度の厳守や電源オフの徹底を促すなど、省エネに向けた取り組みを実施している。さらに、省エネ活動においてなかなか改善しない点については、施設内の張り紙を増やすなど具体的な改善策も実施している。	4	4
⑧	地域福祉への貢献	令和6年度から中央区健康福祉まつりに参加し、区民の方に対してリハビリに関する相談の場を設けたほか、感染症対策を徹底しながら、高齢者通いの場に理学療法士を派遣した。また、近隣のリハビリ専門学校からの要望に応え、現場での実習を行うなど、地域の介護予防に貢献した。	4	4
⑨	施設・設備の管理状況	区で外部委託している施設管理のほか、外部事業者の目が届きにくい細かな点については、施設職員が日々環境整備に取り組んでいる。また、複合施設全体で2カ月に1回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。さらに、職員の負担軽減及びサービス水準向上を目的として次世代介護機器の導入を進めている。(3年間新たな取り組みなし)	4	5

3 利用者の満足度			27 /30	29 /30
①	意見の把握・反映への取組	第三者評価の「支援に関する計画を作成したり見直しをする際に、あなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか」という項目について、利用者の33.3%の方が「はい」と答えており、昨年度の75%と比べ減少しているが、「皆さんよくやってくれています。感謝しています。素晴らしいです。」との意見も寄せられており、基本的に利用者に寄り添った運営をしていることが確認できる。 第三者評価アンケート回答率 (対象入所者 74名 回答者数 6名 回答率 8%) ※本評価の規定では、アンケート回答率が50%未満の場合、項目3「利用者満足度」については4点満点で採点することになっている。ただし、本施設は利用者の特性上アンケートの全てを回収することが困難であることから、5点満点での採点を行う。	4	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は、「総合満足度」は、「満足」との回答が66.6%であり、一定の評価を得ている。また、自由記述欄においては、「皆さんよくやってくれています」や「大変満足しています。皆さん優しく接してくれています」との意見がみられた。さらに、令和6年度は、利用者からの要望を受け、感染症対策を十分に行いながら各部屋での面会を再開させた。	5	5
③	苦情対応	第三者評価の利用者アンケート調査では「不満に思ったことや要望を伝えた時、職員はきちんと対応してくれると思いますか」という項目に80%以上が「はい」と回答しており、一定の評価を得ている。施設においては、苦情の大小によらず苦情検討会議を迅速に開催するとともに、再発防止を図っているが、接遇に対する苦情が多く寄せられた。	4	5
④	利用者への情報提供	利用開始前の面談では「入所のしおり」などを用いて、相談員が入所中の過ごし方や集団生活における約束事などについて本人や家族等に丁寧な説明を行っている。施設で事故が起きた際には迅速に連絡できる体制を整えており、救急搬送前の情報共有を徹底している。また、情報提供の方法も工夫しており、想定される質問に回答できる職種の職員が連絡するよう努めている。	5	5
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「生活するうえで必要な介助を受けられていますか」という項目について、80%以上が「はい」と回答しており高い評価を得ている。また、民間施設では入所を断られるような方についても、可能な限り受け入れできるよう努めている。しかし、令和6年度は職員の利用者に対する接遇への苦情が多く寄せられたこともあり、改善の必要がある。	4	5
⑥	施設・設備の管理状況	施設内の環境整備のため、各部署で清掃場所を設定して日頃から定期的に清掃を実施している。また、第三者評価の利用者・家族アンケート調査ともに「生活スペースは清潔で整理された空間になっていると思いますか」という項目に80%以上が「はい」と回答している。自由意見欄においても「掃除はよく行き届いている」と好意的な意見が寄せられた。	5	5

合計得点	85(88) /100	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2023年3月期は20億65百万円、2024年3月期は20億24百万円、2025年3月期は21億80百万円と推移し、当期は前期比1億56百万円、7.7%の増収となっている。損益面については、当期経常増減額（経常利益に相当）が1,070万円、1,450万円、－480万円と推移し、当期は原価率のUP、販管費の増加により赤字となっており、原価の低減・販管費の削減による黒字浮上が課題である。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は7億43百万円、7億57百万円、7億53百万円と推移し、当期は前期比470万円、0.6%の減少となっている。長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は63.5%、投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は71.3%で健全なレベルにあり、若干のリース債務はあるものの、ほぼ無借金で、長期の安全性は高いレベルにある。流動比率、当座比率、手元流動性比率は185.6%、184.6%、1.6ヶ月で、短期的な支払能力も高いレベルにある。

収益性は原価の低減・販管費の削減による黒字浮上が課題であるが、安全性は短期・長期ともに高いレベルにあり、総合的に判断して、同法人が引き続き指定管理者として業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

・危機管理体制における二度の金銭の紛失については、その後に体制が改められているため、今後を注視していきたい。

・利用率の向上が実現できたことは評価できる。しかし利用者アンケート調査では、接遇に対する苦情が多く寄せられているため、要因分析を行い、改善の取り組みを期待したい。

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(92.2%)、短期入所:8名(111.3%) 一般型通所介護:40名(77.4%)、認知症通所介護:12名(78.6%)
理念・方針	高齢者の尊厳を大切にして適切な介護・福祉サービスを区民に提供する。地域の課題に向き合う。職員にとって働きやすく、資質向上が図れる職場環境を実現する。
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

			得点(5点満点)	
評価項目及び評価のポイント			今年度	前年度
1 サービスの提供			25 /25	25 /25
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署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。令和6年度からグループウェアでも掲載し、全職員がいつでも閲覧できるよう工夫して周知している。また、事業計画の進捗確認及び評価は、計画の項目ごとに役職者以外の担当にも割り振って実施しており、組織全体として取り組む体制ができている。さらに、ケアプランなど利用者情報の電子化に取り組んでおり、更新データの随時共有や利用者ごとのタスク管理がシステム化されていることで漏れがなく、より利用者に合わせたサービスを提供できるよう努めている。	5	5
②	サービス水準の確保	サービス水準の向上のため、特に有資格者の増員に力を入れて取り組んでおり、積極的に研修を受講し令和6年度は介護福祉士に7名、介護支援専門員に1名が合格している。また、研修動画を視聴してもらうなど中途採用者の教育に力を入れている。令和6年度から、グループウェアで各職員の研修動画視聴状況を把握できるようにして受講漏れを防ぐなどサービス水準の向上に取り組んだ。	5	5
③	適正な人員配置	人員確保のため、昨年度に引き続き外国人職員を採用している。また、法人として職員が卒業した大学での学内セミナーに参加して新規採用者の獲得に取り組んだ。さらに、育児短時間勤務者も働きやすい環境を継続して整えていることで職員定着が進み、サービスの向上にも繋がっている。令和6年度の有給休暇(当該年度最大付与日数20日)の取得率についても7割を超えている。	5	5
④	職員の資質の向上	各研修については資料の回覧やグループウェア機能を利用して職員全員に周知している。なかでも、感染症のBCPを定着させるためリーフレットを作成するほか、外国籍職員向けの説明動画を作成しており、法人内の実践事例発表会では令和6年度の最優秀賞を受賞している。また、外国人職員の増加に伴い職員間の相互理解を深めコミュニケーション能力を向上させる目的から、前年度から継続して他国理解の研修を実施しており、令和6年度は「ネパールを知ろう」という研修を実施するなど、職員の資質向上に努めている。	5	5
⑤	安全対策	介護事故の予防を強化する安全対策担当者育成研修に事故防止委員会の全職員が参加しており、施設における介護予防に対する理解を深める取り組みをしている。また、法人の事故対策委員会が中心となって法人内他施設の事故を自施設に置き換えた場合の対応策を検討し、検討内容を共有している。区に報告する対象の事故については、2年連続で対前年比で減少しており、令和6年度は報告数0件を達成している。	5	5

2 事業運営			40 /45	39 /45
①	事業計画に沿った運営	事業計画は、四半期に一度、スタッフ会議において項目別に進捗状況を確認し、必要に応じて計画の見直しを行っている。利用率では、特養・短期入所とも90%を超えた高い水準を維持している。そういった状況においても、令和6年度には入所調整会議の開催回数が増加するよう積極的に区へ提案することで入所待機者の待機期間縮減を目指すなど、利用率を更に向上できるよう取り組んでいる。また、高齢者在宅サービスセンターでも一般・認知ともに利用率が対前年比で増を達成している。	5	5
②	コンプライアンス	年度始めに実施する全職員を対象とした事業計画説明会では、コンプライアンスについての重要性を再認識するための時間を設けているほか、採用時や法人主催の職層研修でも実施するなど、コンプライアンスの遵守に努めている。さらに、法人内に配置されている顧問弁護士による指導や相談体制も活用しており、適切な施設運営に努めている。社会保険や労務管理についても法人配置の社会労務士に相談しながら関連法令を遵守し適切に執行している。これらの取り組みから東京都実地検査でも重大な指摘事項は無く、運営状況を評価されている。	4	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報保護規定に基づき運営しており、個人情報保護の研修も新入職員のオリエンテーションを含め毎年実施している。利用者の個人情報については、紙媒体は施錠したキャビネットで保管し、電子データは担当フロアごとに権限を設定しており、外部持ち出しが可能なデバイスにおいても法人本部による一元的なセキュリティ管理を行っている。また、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説明を行い、同意を得たことを複数職員で確認した上で掲載するなど、個人情報の取扱いについて十分に注意を払っている。	4	4
④	危機管理体制	法人による予防指導や施設内の感染症対策委員会などで情報共有・対応訓練を実施している。また、緊急時対応マニュアルをはじめとする各マニュアルは毎年整備しており、それらのマニュアルを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。令和6年度は、SNSを活用して職員の安否確認訓練を実施しており、迅速かつ効果的な状況把握に向けて取り組んでいる。	4	4
⑤	経費低減の取組	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、職員の経費低減に対する意識向上を図っている。特に暖房の使用については稼働時間やパネルなどの設備を活用して使用量を抑えることができている。また、物価高騰に対する取り組みとして、法人全体で紙おむつ等の単価交渉を行い、経費低減に取り組んでいる。さらに、施設内資料のデータ化を推進して紙使用量の減少に取り組んでおり、EMS報告でもコピー用紙購入量が前年比70kg減であることが確認できた。	5	4
⑥	適切な収支	特養の利用率は引き続き90%以上、通所介護についても80%近い利用率を維持しており、令和6年度には、空床期間短縮を目標に入所者の入院日数を縮減するため積極的に医療機関と連携したほか、新規加算を取得したことで収入増を達成している。全体収支についても3年連続で黒字決算を達成しており、支出面においては派遣職員を直接雇用することで月々の仲介手数料減少に取り組んでおり、支出金額の縮減に努めている。	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事項を共有するなど、全職員に向けて資料回覧を行い、周知に努めている。ゴミの分別については、誤りを防ぐために分別に関する案内表示を全てのゴミ箱付近に掲示するなど、施設独自の取り組みを実施している。これらの取り組みもあり、区の環境監査では指摘事項はなく適正な対応が評価されている。(3年間新たな取り組みなし)	4	5
⑧	地域福祉への貢献	令和6年度も対面とオンライン併用の介護者教室を開催し、希望者が望む形式での参加を可能にした。また当施設でも認知症サポーター養成講座を実施できるよう、職員が養成講座を受講し、キャラバンメイトとしての登録を得て講師となり、地域での認知症の理解を深める取り組みを実施している。また、地域住民が施設を知り身近に感じてもらえるよう、令和6年度もオープンハウスを開催し施設内を紹介したほか、外国籍職員の出身地にちなんだ展示や系列施設所在地の特産品を販売するなど、積極的に地域との交流を深めている。	5	5

⑨	施設・設備の管理状況	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っている。また、日常点検は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。利用者が使用する歩行器や車いす、離床センサーの動作状況を定期的に確認し、必要に応じて調整も行っている。また、施設管理担当部署の職員が、施設備品の導入年数についてエクセルを用いて一元的に管理している。導入年数及び状態を考慮して必要に応じて更新を行っており、令和6年度は冷凍庫と機械式浴槽を更新した。	4	4
---	------------	---	---	---

3 利用者の満足度			28 /30	28 /30
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、特養の家族では89.1%、一般型通所介護では78.4%、認知症対応型通所介護では71.4%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、入居者の意見や要望を集めており、家族懇談会については年2回開催している。食事の嗜好調査について高齢者在宅サービスセンターに加えて特養でも開始し、利用者の意見の反映に努めている。また、介護相談員が来所する際には館内放送で周知を行い利用者が気軽に相談できる機会の確保に努めている。 特養(本人) 対象者数80名 聞き取り実施者数6名 回答率7.5% 特養(家族) 対象者数80名 聞き取り実施者数55名 回答率68.8% 短期入所(本人) 対象者数32名 聞き取り実施者数12名 回答率37.5% 一般デイ 対象者数107名 聞き取り実施者数37名 回答率34.6% 認知デイ 対象者数30名 聞き取り実施者数14名 回答率46.7% ※本評価の規定では、アンケート回答率が50%未満の場合、項目3「利用者満足度」については4点満点で採点することになっている。ただし、本施設は利用者の特性上アンケートの全てを回収することが困難であることから、5点満点での採点を行う。	5	5
②	利用者満足度	第三者評価の利用者アンケートにおいて、特養では「大変満足」あるいは「満足」との回答が83.3%を占めており、短期入所では75%、一般型通所では83.8%、認知症対応型通所介護では92.9%が同回答となっている。また、地域行事に積極的に参加し、富岡八幡宮例大祭では施設の近くを神輿に通ってもらい利用者が出迎えるなど、町会との繋がりを活かして利用者満足度の向上に努めている。また、希望に応じて住んでいた地域で開催されるお花見などの行事に参加できるよう職員が同行している。	5	5
③	苦情対応	苦情の申し出があった際には、速やかな事実確認に努めている。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、特養では100%、短期入所では91.7%、一般型通所では91.9%、認知症対応型通所介護では100%の方が「はい」と回答しており、一定の評価を得ている。令和6年度については特に大きな苦情はなく、適正な対応ができています。	4	4
④	利用者への情報提供	新型コロナウイルスが5類に移行してから継続して実施している各フロアでの面会により、利用者家族とのコミュニケーションがこれまで以上に取れるようになったことや、利用者家族が居住スペースの様子を見られることで、より細かな情報提供を行うことができた。利用者家族からは「体調や様子を詳しく教えてくれるので助かっている」という声も寄せられている。	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では83.3%、短期入所では75%、一般型通所介護では91.9%、認知症型通所介護では92.9%が「はい」と回答しており、施設の対応に利用者が概ね満足していることが確認できた。また、看取りケアにおいて、家族の面会時間を柔軟に対応しているほか、要望のあった食事を提供するなど利用者及び家族の希望に可能な限り応じるよう努めている。	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」という項目に特養では83.3%、短期入所では91.7%、一般型通所介護では91.9%、認知症型通所介護においても85.7%が「はい」と回答している。また、自由回答欄では「清潔感があり、匂いもしない」などの良い意見をいただくなど、利用者が快適に過ごせる施設管理ができています。また、環境整備に係る会議を開催し、利用者が快適に過ごせる施設環境の維持に努めている。	4	4
--	---	------------	--	---	---

合計得点	93(92) /100	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2023年3月期は139億57百万円、2024年3月期は133億円、2025年3月期は140億41百万円と推移し、当期は前期比7億41百万円、5.6%の増収となっている。損益面については、経常増減差額が9億74百万円、9百万円、2億53百万円と推移し、当期はサービス活動増減差額が費用の増加抑制により、前期の16百万円の赤字から2億52百万円の黒字へ転換し、経常増減差額も当期は前期比2億45百万円、2,735%の大幅な増益となり、収益性の悪化に歯止めがかかっている。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は106億42百万円、115億6百万円、115億56百万円と増加傾向にあり、当期は前期比50百万円、0.4%の増加となっている。長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は59.1%で安全性の水準としては良いレベルにある。投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率も85.5%で健全なレベルにあり、借入金依存度も30.6%で目安の40%以下をクリアしている。短期的な支払能力を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は219.9%、204.4%、1.9ヶ月で、いずれも水準としては高いレベルにある。

収益性の悪化に歯止めがかかり、安全性は短期・長期ともに高いレベルにあり、同法人が引き続き指定管理者として業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

- ・地域行事に積極的に参加していることが利用者満足度を高めており、評価できる。
- ・外国人採用による人員の適正な配置があらゆる分野の評価を底上げしている点が見て取れる。外国籍職員向けの説明動画の活用や、職員間の相互理解に今後も努めていただきたい。
- ・サービス提供、事業運営共に、PDCAサイクルに基づき取り組んでいる結果であることがうかがえる。今後も工夫することを怠らず、取り組んでいくことに期待したい。

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（令和6年9月1日付 成田 寛一郎 へ変更）
運営主体	社会福祉法人 奉優会
定員及び利用者数	定員（利用率） 入所：106名（91.7%）、短期入所11名（93.6%）、 一般型通所介護40名（56.4%）、認知症対応型通所介護12名（54.2%）
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。令和7年4月1日から10年間(2期目)。

2 所管課評価結果

			得点(5点満点)	
評価項目及び評価のポイント			今年度	前年度
1 サービスの提供			22 /25	23 /25
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、言語聴覚士と調理師が連携することで、看取り対応時にも利用者の希望に沿った食事を提供することができ、施設の強みとなっている。ケアプランについては、入所時とその後は6ヶ月ごとにサービス担当者会議を実施し、介護、看護、栄養等各職種の職員が参加して利用者の要望を取り入れつつ作成している。さらに、前年度から導入しているトークアプリ「Slack」において、目的・項目別にフォルダ管理し連絡ができるよう整理したことで、より正確かつ効率的に情報共有ができるようになった。	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を継続的に更新している。また、年に1回以上、各委員会を中心にマニュアルを更新することで、最新のニーズや法令を反映させたサービスを提供できている。職種別・年次別の研修を法人内で行っており、多くの職員が参加している。また、施設内で行う研修については、研修報告を各担当課長が確認しコメントを返すことで適切な指導に繋がっている。そのほか、令和6年10月からの食事サービスにおいては、メニューに利用者の意見を可能な限り取り入れることにより、利用者に合わせたサービス提供を行えている。	5	5
③	適正な人員配置	国の配置基準を満たした上でさらに良質なサービスを提供するため、求人サイト及び紹介会社を活用し、経験者や介護福祉士等の有資格者の増員を積極的に行っているほか、個人のスキルアップを目指し職員の育成に力を入れている。さらに、令和6年度の有給休暇(当該年度最大付与日数20日)の取得率についても前年度に引き続き7割を超えている。また、前年度よりも正規職員の採用を増加したことにより、重要な業務を分担し合う体制が整えられ、効率的に業務を行えたため残業時間が半減し、離職率も低下した。	5	4
④	職員の資質の向上	引き続き「介護技術チェックシート」を用いて各フロアの課長や主任が個々の技術評価を行っており、より実態に即した評価や職員の理解度の把握もできている。また、全体の朝礼及び各フロアごとの朝礼に加え、コミュニケーション・情報共有を円滑に実施するために執務室のレイアウト変更を行った。さらに、前年度に引き続き、ショートステイ利用者に対して理学療法士がリハビリを実施することで、機能訓練の専門性を向上させている。	4	4
⑤	安全対策	毎月リスクマネジメント委員会を開催しており、事故やひやりはっとの原因分析、対策等について話し合い、再発防止に努めているほか、福祉用具の入替や次世代機器等の導入も積極的に行うことで介助ミスによる事故防止にも取り組んだ。しかし、職員間の感染拡大防止対策の共有が十分でなかったため、令和7年2月に新型コロナウイルスのクラスターが発生してしまった。これを受けて、早急な検査や個室への隔離等対応方法改善のため共有の徹底を図った。感染拡大を防止できなかったがその後適切な対処をし、それ以外は優れた安全対策を行っている。	3	5

2 事業運営			38 /45	38 /45
①	事業計画に沿った運営	事業計画は、随時確認できるよう各フロアにファイルを設置するとともに、データも全職員がアクセスできるフォルダに格納し、共有している。進捗については、毎月実施している会議において、全体及び各課の計画の進捗状況・達成度合いを振り返り、適宜見直しを図っている。また、各課での計画は職員の意見も取り入れながら各フロアの職員で策定している。令和6年度は、前年度に引き続き地域交流や世代間交流を活発化させた。	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。入職時にコンプライアンス研修を実施していることに加え、理解度を確保する「自己チェックシート」を半年ごとに実施しており、職員がコンプライアンスについて学び、考える環境を構築できている。社会保険・労務管理についても、関連法令を遵守し適切に執行されている。	4	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報保護については、法人からの個人情報・著作権に関する注意喚起に加え、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。また、ホームページや各種SNSを運用するうえでも、個人情報を保護するため、利用開始時に家族に対し個人情報取扱方針の説明をするほか、写真掲載に関しては同意書により同意を得ている。さらに、入所時などに預かる個人情報に関わる書類はコピーを個人ごとフォルダに分け、すべて鍵付きの保管庫で保管し、紛失や流出を防ぐ対策を講じている。	4	4
④	危機管理体制	年間防災訓練計画に沿った毎月の防災訓練と年2回の総合防災訓練の実施や防災委員会を毎月開催することで、防災意識の向上に努めている。また、施設内のPCはすべてパスワードとアクセス権限を設定するとともに、外部のUSBに制限を設けるなど、情報漏洩が起こりづらい環境を整備している。さらに、PC端末は法人のネットワークに接続し法人によってウイルス対策が行われている。しかし、令和5年度の抗原検査キット配布終了により施設内の在庫が不十分であったこともあり、令和7年2月に新型コロナウイルスのクラスターが発生してしまった。発生後早急に検査キットを十分に備蓄する体制を整えた。感染拡大を防止できなかったがその後適切な対処をし、それ以外は優れた危機管理体制を取れている。	3	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。消耗品の予算に関しても施設職員と共有することで無駄な費用を削減している。さらに、物価が高騰する中で経費を低減化させるため、消耗品の法人一括契約を実施し単価の交渉などを行った。	4	4
⑥	適切な収支	収入増加の取り組みとして利用検討者に対して、施設の情報を的確に伝えるために写真を利用した広報や、各種SNSを活用するなど、日頃から利用者増に向けた取り組みを行っている。通所介護では、積極的に重度介護者の受け入れを行うほか、日曜日開所についてのチラシを作成し配布するなどして利用者増に取り組んだ。また、法人内の会計監査またはISO内部監査を年1回受け、不正・不祥事の防止に取り組んでいる。	4	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、施設内でペーパーレスを推進しており、定例会議の資料を電子データでの共有に変更するほか、コピー機の設定を変えることで印刷まで2つのステップを設け誤印刷を防ぐなど、環境に配慮した取り組みを実行している。	4	4
⑧	地域福祉への貢献	令和6年度も現地とオンライン併用の介護者教室を開催し、希望者が望む形式での参加を可能にした。加えて、前年の介護者教室のアンケートを参考にすることで講義の内容を参加者のニーズに合わせることができた。また、地域住民の利用検討者に向けて施設利用までの流れなどについての講演を実施している。前年から、近隣の中学校からの職場体験や大学の実習生の受け入れや、小学校からの施設見学を再開するなど、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。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	委託業者が作成する点検記録をもとに毎月打ち合わせを行い、施設内の設備の状況や警備、清掃の状況を把握しており、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、利用者の居室内について、シーツ交換に加えてチェックシートによる週1回以上の清掃をルール化し、室内を清潔に保つ取り組みを令和6年度から開始した。	5	4

3 利用者の満足度			29 /30	27 /30
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、「不満や要望を伝えたとき、職員は、きちんと対応してくれていますか」という項目において、特養で66.7%、短期入所で38.1%、一般型通所介護で67.5%、認知症型通所介護で87.5%の方が「はい」と回答した。利用者ごとの好みや経歴を把握し、できる限り嗜好品の提供やイベント開催を行っている。また、面会時に利用者や家族からの要望を聞き取ることで改善へとつなげることができている。 特養(本人) 対象者103名 聞き取り実施者6名 回答率5.8% 特養(家族) 対象者103名 聞き取り実施者60名 回答率58.3% 短期入所 対象者52名 聞き取り実施者21名 回答率40.4% 一般デイ 対象者119名 聞き取り実施者40名 回答率33.6% 認知デイ 対象者23名 聞き取り実施者8名 回答率34.8% ※本評価の規定では、アンケート回答率が50%未満の場合、項目3「利用者満足度」については4点満点で採点することになっている。ただし、本施設は利用者の特性上アンケートの全てを回収することが困難であることから、5点満点での採点を行う。	4	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は特養は83.3%、短期入所は66.7%、一般型通所介護は80.0%、認知症型通所は87.5%が「大いに満足」または「満足」と回答した。また、新型コロナウイルスが5類に移行したことに伴い、外出に関する対応を緩和しており、ドライブ企画等イベントの再開や敬老買物券利用のために商業施設へ付き添いをするなど、利用者の要望に合わせて満足度の向上に取り組んでいる。	5	5
③	苦情対応	苦情対応研修を新入職員等を実施しているほか、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。令和6年度は苦情が0件で、前年度の8件と比べ大幅に減少した。情報共有体制の強化によるサービス提供の質の向上や、利用者家族に対しこまめに利用者の状況を対面で報告することで、施設に対する苦情を減らせている。	5	3
④	利用者への情報提供	ご家族に対して書類送付時に利用者の日常生活やイベントの写真を同封することにより、日頃の利用者の生活の様子を伝えている。前年から入居フロアでの面会を再開したことで、利用者の生活の様子をより詳細に伝えることができている。また、HPやSNSの発信を通じて利用者の活動の様子などを掲載し、情報提供を行っている。	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、「職員が気持ちを大切にしながら対応してくれますか」という項目について特養は97.0%、短期入所は66.7%、一般型通所介護は82.5%、認知症対応型通所介護は87.5%が「はい」と回答している。また、利用者に対し要望を聞き取り、食事メニューの改善や嗜好品の提供、イベントの実施を行うことにより、利用者目線の対応に努めている。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	第三者評価のアンケートでは、「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、特養は95.5%、短期入所は90.5%、一般型通所は97.5%、認知症型通所介護は全員が「はい」と回答した。例年新たな次世代機器の導入を進めており、令和6年度は湿気・臭いを感知し紙おむつの交換タイミングを通知するヘルパッドを導入し、利用者の生活環境の整備に努めている。	5	5

合計得点	89(88) /100	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2023年3月期は113億72百万円、2024年3月期は135億6百万円、2025年3月期は149億38百万円と増加傾向にあり、当期は前期比14億32百万円、10.6%の増収となっている。損益面については、過去3期の経常増減差額が2億93百万円、2億93百万円、4億32百万円と推移し、当期はサービス活動外増減差額の改善で、前期比140百万、47.6%の大幅な増益となっている。経常増減差額率は2.9%で前期比0.7%ほど改善し、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期の純資産の推移は91億36百万円、107億25百万円、115億6百万円と増加傾向にあり、当期は前期比7億82百万円、7.3%の増加となっている。長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は55.2%、借入金依存度は23.8%、投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は86.8%で、それぞれ目安の30%以上、40%以下、100%以下をクリアしている。短期的な支払能力を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は178.1%、151.0%、2.0ヶ月で、手元流動性比率を除き、前期比で悪化しているが、いずれも心配ないレベルにある。

黒字経営を継続しており、安全性は短期・長期ともに心配ないレベルにあり、同法人が引き続き指定管理者として業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

・利用者満足度が特に高く、中でも苦情対応が改善している。

・苦情件数が減少したことについては、改善に向け努力した様子がうかがえる。

・職員体制の改善を図ったことで、残業時間軽減、離職率低下という成果につながっているため、継続して取り組んでいきたい。一方、新型コロナウイルスのクラスターを発生させてしまった点については、再発防止に努めていただきたい。

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)81名 利用率86. 7%
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			得点(5点満点)	
			今年度	前年度
1 サービスの提供			23 /25	23 /25
①	目的に沿ったサービス提供	毎月実施している職員間の会議や出勤時に確認する申し送りノート等により、運営計画や注意事項などを共有している。また、利用者に対するアセスメント等に基づき、サービス実施に必要な情報を更新し、更新内容を職員間で共有することで、各利用者の特性に合わせたサービスを提供している。さらに、令和6年度は、送迎ルート of 修正を現場職員が提案する仕組みを導入することで、より安全な送迎ルートの確立を実現した。	5	5
②	サービス水準の確保	理学療法士が複数在籍していることに加え、介護職員全員が介護福祉士の資格を取得しており、高水準のサービスを提供している。また、業務改善を提案する仕組みが整っており、現場職員発の研修を実施することにより業務改善が着々と進んでいる。しかしながら、以前から課題となっている業務の標準化や役割の明確化が進んでいないことが職員アンケートの数値に表れている。	4	4
③	適正な人員配置	国の配置基準を上回る職員数を配置しており、サービス水準を保つ職員配置はできている。加えて、施設全体で常勤職員率が高く(75%前後)、運営が安定している。なかでも、専門職(理学療法士、看護師)を常勤雇用できていることが高い利用率を維持することに繋がっている。また、有給休暇取得率は78.5%となっており、毎月の勤務日を設定する際に、必ず希望休を3日設けているほか、職員同士が積極的にコミュニケーションをとり風通しの良い職場環境作りに取り組むことで、職員の有給休暇取得を促進している。さらに、離職者も令和6年度は1名と少なく、積極的に継続して勤務しやすい環境作りに励んでいる。	5	5
④	職員の資質の向上	法人本部における研修や月1回の施設内研修を実施し、研修後の資料等の共有及び報告書を提出することで資質向上の取り組みを実施している。また、「コミュニケーションノート」を用いて個々の勤務評価を行っており、管理職との面談時に職員へ評価を直接フィードバックすることで、モチベーションアップに繋げている。	5	5
⑤	安全対策	出勤時に必ず確認する申し送りノートやミーティングなどを通じ、利用者の留意事項や状態の変化、勤務体制、ヒヤリハット事例と対策などについて職員全体で共有し、事故防止に努めている。また、中央区内で同法人が運営する他の高齢者施設とも事故事例やひやりはっと事例を共有しており、安全対策には力を入れている。	4	4

2 事業運営			42 /45	41 /45
①	事業計画に沿った運営	月1回の職員ミーティングにおいて、職員全体への事業計画の周知及び計画に対する進捗状況、実績報告等を行っている。利用率向上に向けた取り組みにより、令和6年度の平均利用率は86.7%(令和5年度81.5%)に上昇し、令和6年度の事業目標としていた年間利用率80%を大きく上回った。また、利用者へのイベントや職員研修等についても事業計画に沿って運営することができた。	5	5
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、人権擁護や虐待防止、個人情報保護など重要項目については、全職員を対象に年1回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。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、コンプライアンス違反の場合には法人本部により対応する体制も整備されている。	4	4
③	個人情報保護の管理等	離席時のPC画面のロックや、個人情報を含む書類は保管場所を決め施錠管理、USB媒体による情報持ち出しに対するセキュリティシステムを使用した制限など適切な管理を行っている。また、年1回の個人情報研修において理解度チェックを継続して実施しているほか、広報紙に利用者の写真を掲載する際には同意を得ており、個人情報の取扱いについて十分に注意を払っている。	4	4
④	危機管理体制	年1回の建物全体での避難訓練に加えて、施設単独で年2回自衛消防訓練を実施し、消火と避難の訓練を行っている。また、誤薬を防ぐため、利用者ごとのボックスを作り、薬を適切に保管している。令和6年度は送迎時に車両事故が発生しており、今後意識を改める必要があるものの、迅速に対応して大事には至らなかった。	4	4
⑤	経費低減の取組	法人のスケールメリットを活かし、法人本部で消耗品や車両リースなどを一括契約することに加え、一括契約する際の契約先についても見直しを行うなど、経費の削減に取り組んでいる。また、こまめな消灯による節電に取り組むとともに、利用者が増加している状況でも、引続き送迎ルートの工夫を行うことでガソリン代の削減に取り組んでいるほか、物品購入時には複数社から見積もりを取得しており、経費の削減に努めている。	5	5
⑥	適切な収支	地道な営業活動が実を結び、稼働率が堅調に上昇している。なかでも、施設の利用希望者に対して行っている体験利用(送迎付き)は非常に効果的であり、稼働率の上昇に寄与している。その結果、昨年度と比べて収入が増加しており、令和3年度から現事業者の指定管理開始以来初の黒字となった令和5年度を超える収益を実現した。	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の趣旨に基づき、こまめな消灯による節電や、コピー用紙の裏紙使用、エコドライブの実施などに積極的に取り組んでいる。またゴミ分別の案内表示を行い、分別を徹底するなど更なる環境に配慮した取り組みを実行した。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	中学生の職場体験の受け入れをはじめ、近隣3園の保育園児を複数回受け入れるなど、世代間交流を推進している。こうした若年層との交流は利用者の評判も良く、交流を積極的に行うことが、施設の強みにもなっている。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	委託業者の清掃活動に加えて職員による清掃も実施しており、管理者を中心に利用者が過ごしやすい環境を維持できるよう努めている。また、事業所の大規模改修の打合せに積極的に参加し、利用者や職員の目線に立った設備改修の提案を行った。	5	4

3 利用者の満足度			27 /30	27 /30
①	意見の把握・反映への取組	利用者アンケートにおいて、「職員はあなたの気持ちを大切にしながら対応してくれているか」という項目に対し、89.7%が「はい」と回答している。また、自由意見欄には「細かな要望にも丁寧に对应くださり感謝しております」との声が寄せられており、利用者の意見や要望を適切に反映した取り組みを実施している。 第三者評価アンケート回答率 (対象者数 78名 回答者数39名 回答率50%)	5	5
②	利用者満足度	第三者評価の利用者アンケートにおける総合満足度は、「大変満足」または「満足」の回答が、79.5%となっており、「事業所の過ごし方は、あなたにとって合っているか」という項目に対しても79.4%が「はい」と回答している。また、サービスの提供に関する設問の中でも、「身の回りのことで必要な手助けを受けられていると思いますか」という項目に対し89.7%が「はい」と回答しており、高い満足度を得ている。さらに、節分やクリスマス、七夕といった季節感を感じられるイベントを実施している。	5	5
③	苦情対応	第三者評価の利用者アンケートにおいて、「不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員はきちんと対応してくれているか」という項目に対し76.9%が「はい」と回答し、前年度(74.1%)と比較し上昇している。また意見箱の常設など、要望を汲み取る仕組みが整備されており、令和6年度において苦情は寄せられなかった。	4	4
④	利用者への情報提供	第三者評価の利用者アンケートにおいて、「適切な情報提供やアドバイスを職員がしてくれているか」という設問に対し84.6%が「はい」と回答している。連絡帳や広報誌による報告に加えて利用者や家族の希望に応じて電話での報告や送迎時の口頭報告の際にも情報提供や声がけを行っている。また、ケアマネジャーに対し毎月行うモニタリング報告の際に、利用時の様子が分かる写真を添付するなど、分かりやすい情報提供に努めている。	4	4
⑤	利用者への対応	第三者評価の利用者アンケートにおいて、「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82%が「はい」と回答している。また、職員間でも接遇向上の観点から、入職して間もない職員に対して声がけを行うなどの対応向上に取り組んでいる。さらに、令和6年度からは移動介助方法を理学療法士が他職種の職員にレクチャーすることで、より介助が必要な方の受け入れを実現した。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	職員が毎日清掃を行っており、第三者評価のアンケートでは「事業所の生活スペースは清潔で整理された空間になっているか」という項目に対し、82.1%が「はい」と回答している。また、事務室や倉庫の整理、備品等の管理も徹底されており、故障等がある場合は区に報告の上、修理を行うなど迅速な対応ができています。	4	4

合計得点	92(91) /100	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2023年3月期は135億51百万円、2024年3月期は138億22百万円、2025年3月期は155億80百万円と増加傾向にあり、当期は前期比17億58百万円、12.7%の増収となっている。損益面については、経常増減差額が2億18百万円、2億37百万円、2億73百万円と推移し、当期は費用の増加抑制を主因に、前期比36百万円、15.1%の増益となり黒字を維持している。当期の経常増減差額率は1.75%で普通のレベルにあり、前期比では0.03%の改善となっている。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は126億83百万円、125億42百万円、126億24百万円と、ほぼ横這いであるが、当期は前期比83百万円、0.7%の増加となっている。長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は67.8%、借入金依存度は21.1%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82.0%で健全なレベルにある。短期的な支払能力を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は、206.5%、192.3%、2.3ヶ月で、手元流動性比率を除き、前期比で改善しており、いずれも高いレベルにある。

黒字経営を継続しており、安全性は短期・長期ともに高いレベルにあり、同法人が引き続き指定管理者として業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

・適性な人員配置、経費節減など、経営体力の総合力に拠るところがうかがえる。結果として、苦情がゼロになるなど、好循環が実現できている。

・専門職の常勤雇用により、高い利用者満足度を得られている。

・サービス提供、事業運営共に、PDCAサイクルに基づき取り組んでいる結果であることがうかがえる。職員の資質向上や、離職を増やさないための取り組みを行っていることは評価できる。今後は、利用者アンケート調査の回答率を改善するために工夫していただきたい。

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 安藤文薫、浜町敬老館 貞嶋秀臣、勝どき敬老館 近藤剛
運営主体	アクティオ株式会社
定員及び利用者数	桜川(36,568人)、浜町(34,732人)、勝どき(38,661人) 合計 109,961人
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

2 所管課評価結果				得点(5点満点)	
評価項目及び評価のポイント				今年度	前年度
1 サービスの提供				25 /25	22 /25
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6年度は、1年間の講座・事業実施回数は延べ5,178回に上り(令和5年度5,037回)、参加者数が73,514名(令和5年度70,476名)と令和5年度実績を上回った。また、利用者の意見を反映して講座の内容を見直したほか、新たな講座を実施した。令和5年度に引き続き、「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等の講座動画を掲載した。各館に配置している「孤立防止・生きがい推進担当」が、毎月状況確認会議を開催し、利用者の情報共有と対応について協議するなど、「安全・安心の運営」に配慮した。		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、他の利用者に共有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、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ているほか、利用者懇談会を開催し、より広く利用者との意見交換の場を設け、運営の向上に努めている。令和6年度から町会の掲示板に掲示する館便りの文字を大きさやレイアウトを工夫するなどわかりやすい表示に改善した。		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。浴室の運営を考慮し、必ず男女の職員がそれぞれ1名以上勤務するよう、細かな配慮もなされている。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いる。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、有給休暇を取得しやすい環境づくりに力を入れている。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9割以上となっている。さらに、職員が他館の業務を応援することにより、新たな経験を積むとともに、非常時に他館で迅速に対応できるよう工夫した。		5	4
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。また、「見られ公務員研修」「手話十大用語研修」「障害者差別解消法」のDVDによる動画研修も各館で実施し、職員がいつでも研修を受講できる環境を作った。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。普通救命救急講習については、全ての職員が受講・更新している。令和6年度は、新たに熱中症やヒートショックの対応研修を各館1名ずつ受講した。		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2時間おきに行っている。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。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。また、入退館時の利用者の様子をよく観察し、ふらつく等の違和感があれば少し休むように声掛けを行うようにしている。令和6年度も引き続き熱中症対策として、夏季の開館時間を1時間延長し、1,327人が利用した。防災意識を高めるため、各館とも利用者が参加する避難訓練を年2回実施している。近年の猛暑に対応するため、新たに大塚製薬㈱が実施している講座を各館1名が受講し、「熱中症アンバサダー」に認定され、熱中症の症状が現れた方への対応に備えている。	5	5
---	------	--	---	---

2 事業運営	41 /45	38 /45
--------	--------	--------

①	事業計画に沿った運営	令和6年度から新たに、自主事業実施計画書を3館で共有し、毎月の進捗状況を確認できるように改善した。スマホ教室・終活セミナーをはじめ、運動・教養講座等各種講座について、当初の事業計画どおりに実施した。「多世代交流事業」については、計画以上の回数を実施した。日々の講座受講について、利用者が練習の成果を実感し前向きに取り組むことができるよう、作品の館内展示や合唱・フラダンス・楽器演奏等の発表会を開催した。	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取り、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。	4	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。テストの点数が基準に満たない場合は再教育を行い、職員全体のリテラシーの向上に努めている。個人情報書類は全て鍵付きの保管庫で保管し、紛失・流失を防いでいる。ソーシャルメディア利用管理規定を作成し個人情報に関する情報発信を禁じている。令和6年度から新たに、利用者からの個人情報が含まれる相談に対しては、館長が個室で個別対応するよう徹底した。	5	4
④	危機管理体制	職員全員が救命講習を受けており、緊急時マニュアルやAED、嘔吐処理キットの場所も職員全員が共有している。また、各館見やすい箇所に避難経路を掲示し、避難訓練を行っているとともに、緊急連絡網を管理し緊急時は迅速に連絡できるような体制を整えている。さらに、各館ではひやりはっと事例を冊子で共有し、事前の注意喚起を行っている。令和6年度は、各館で職員用として備蓄している3Day'sカプセルと称した、3日分の食糧・衛生用品等の更新を行った。新たに、朝礼時に当日の災害時担当の確認を徹底した。	4	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LED電球を利用するなど節電に取り組んでいる。また、館長を含めた館の職員自らが講師となって講座を実施することに加え、企業と協力してイベントを行った。令和6年度は新たに、利用者が講師となる等の事業を拡充し、「利用者自身の自主性」を高めることで利用者の満足度の向上につながり、サービスの質を落とさず講座にかかる費用を削減することができた。	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。令和6年度は新たに、3館で支出を見直す会議を実施し、各館の取り組みを参考にして支出の改善を行った。	4	4

⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	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、古紙の利用など、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。ゴミの排出量削減のため、ごみの分別・リサイクルを推進しているほか、水分補給のための給水器用の紙コップの持ち帰りを徹底しており、新たにマイコップ持参を推奨した。夏場に室温上昇を防ぐため、ゴーヤのグリーンカーテンの栽培も行っている。また、利用者が家庭内の不要なものを持ち寄るイベント「リサイクルデー」の実施回数を1回増やし、利用者の環境意識を高めることにつながった。	5	4
⑧	地域福祉への貢献	来館のない利用者に対して「お元気ですか？コール」を実施して、高齢者の孤立防止対策を行った。各館に孤立防止・生きがい推進担当を配置し、「通いの場」に出向き敬老館の告知活動、出前講座を実施し館の利用者ではない地域社会との交流を積極的に行った。令和6年度は、「多世代交流事業」について、前年度の2倍以上の回数を実施し、区内の保育園や児童館の子どもたちを招いて、コーラス・盆踊り・ボッチャ・カーレット等を一緒に楽しんだ。	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もこまめに行っている。また、備品の管理は2時間毎の館内見回り時に行っており、館内の美化及び備品の補充に努めている。令和6年度は、桜川敬老館の災害時福祉避難所用備蓄品の保管用倉庫の換気設備を改修し、適切な環境で保管できるよう改善した。	4	4

3 利用者の満足度			30 /30	30 /30
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、利用者懇談会等で把握する機会を設けている。令和6年度は813人にアンケート用紙を配布し、749人から回答を得た(回答率92.1%)。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。加えて、対応できない意見についても、その理由を提案者に説明し丁寧な対応を行っている。令和6年度から新たに、3館でアンケート結果を共有し、意見交換を行い良い評価の事例について、各館の運営の参考とした。	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全館あわせて「非常に良い」「良い」が全体の87%(令和5年度85%)と、安定して高い評価を得ている。新規登録者に利用のきっかけについて調査しており、これまでは「区報を見て」が多かったが、令和6年度後半からは「利用者からの紹介」が増加した。これは利用者満足度が高いことによるものと思われる。	5	5
③	苦情対応	アンケート結果によると、苦情対応については、全館あわせて「非常に良い」「良い」が全体の69%(令和5年度69%)を占めた。利用者の困りごとに早期に対応することで、小さな不満が苦情に発展することを防止した。また、直接寄せられた利用者の声に対しては可能な限り希望に添えるよう、より綿密に区と協議し、丁寧かつ適切に対応した。また、「苦情対応マニュアル」の内容を更新し苦情の未然防止に努めた。	5	5
④	利用者への情報提供	各館で情報コーナーを設置し、区のイベント等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、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。また、直近で来館のない利用者を中心に「お元気ですか？コール」を実施し、イベントの情報を提供している。令和6年度から新たに、LINEを活用して利用者宛て講座情報を提供し、再来館につなげた。	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各館あわせて「非常に良い」「良い」が全体の89%(令和5年度89%)と、引き続き高い評価を得ている。また、利用者の状況を適切に把握し、必要に応じて「おとしより相談センター」を紹介し、他のサービスにつなげる取り組みも行っている。	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6年度は、利用者の安全確認のため、勝どき敬老館のカラオケルームの扉に窓を設置した。また、空調設備の更新工事を実施し、快適な環境を提供することができた。	5	5

合計得点	96(90) /100	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2022年12月期は103億円、2023年12月期は104億38百万円、2024年12月期は106億31百万円と増加傾向にあり、当期は前期比1億93百万円、1.9%の増収となっている。損益面については、当期の経常利益が4億39百万円で、販売費・一般管理費の増加により、前期比では35百万円、7.4%の減益となっている。過去3期の売上高対経常利益率は5.0%、4.5%、4.1%と悪化傾向にあるが、黒字を維持している。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は22億96百万円、25億61百万円、27億92百万円と増加傾向にあり、当期は前期比2億31百万円、9.0%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58.6%、前期に引き続き無借金で、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14.7%で健全性は大変高いレベルにある。短期的な支払能力を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は230.6%、196.9%、2.8ヶ月でいずれも水準としては高いレベルにある。

収益性は悪化傾向にあるが、黒字経営を継続しており、安全性は無借金で短期・長期ともに高く、同社が引き続き指定管理者として業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

・職員の年次有給休暇取得率が高く、評価できる。

・利用者増が示すように、利用者が満足するように検討しながら運営している様子が見えてくる。また、職員も満足して働くことができる体制づくりを進めており、今後も継続していただきたい。

・財務的にもとても良い運営状況であると評価できる。