

福祉施設の指定管理者の評価結果について

(1) 目的

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

(2) 各施設の指定管理者及び指定期間

8施設6指定管理者

施設名	指定管理者	指定期間
八丁堀保育園	株式会社ベネッセスタイルケア	平成16年8月1日 ～平成26年3月31日
十思保育園	社会福祉法人清香会	平成21年8月1日 ～平成31年3月31日
知的障害者生活支援施設 「レインボーハウス明石」	社会福祉法人 東京都知的障害者育成会	平成16年7月1日 ～平成26年3月31日
知的障害者グループホーム 「フレンドハウス京橋」		平成18年4月1日 ～平成26年3月31日
介護老人保健施設 「リハポート明石」	社団法人中央区医師会	平成16年7月1日 ～平成26年3月31日
日本橋高齢者在宅サービス センター	株式会社ニチイ学館	平成23年4月1日 ～平成33年3月31日
特別養護老人ホーム・高齢 者在宅サービスセンター 「マイホーム新川」	社会福祉法人賛育会	平成23年4月1日 ～平成33年3月31日
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」		

(3) 評価方法

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」等に基づき、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た。

イ 財務評価

公認会計士が、経営母体の財務状況を決算書等により評価した。

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

開催日

平成23年10月14日(金)

構成

	氏名	役職等
委員長	橋本 泰子	大正大学 名誉教授
委員	漆原 佳	東京商工会議所 中央支部 事務局次長
〃	木皿儀 孝子	主任児童委員
〃	箕輪 慎	社会福祉協議会登録ボランティア団体うさぎの会代表
〃	佐藤 敦子	介護相談員
〃	平林 治樹	福祉保健部長
〃	小倉 草	高齢者施策推進室長
〃	東海林 文夫	中央区保健所長

(5) 評価結果

施設名	指定管理者	評価		
		一次	二次	
八丁堀保育園	(株)ベネッセスタイルケア	82点	A+	適正
十思保育園	(社福)清香園	78点	A	適正
レインボーハウス明石	(社福)東京都知的障害者育成会	80点	A+	適正
フレンドハウス京橋	(社福)東京都知的障害者育成会	78点	A	適正
リハポート明石	(社)中央区医師会	78点	A	適正
日本橋高齢者在宅サービスセンター	(株)ニチイ学館	79点	A	適正
マイホーム新川	(社福)賛育会	78点	A	適正
マイホームはるみ	(社福)賛育会	76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」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。

平成 23 年度 福祉施設における指定管理者の評価表

【評価項目・評価基準】

1 評価項目

分 類	評 価 項 目
1 施設運営に関する取組み	
(1) 管理運営の実施状況	目的に沿ったサービスの提供 事業計画に沿った管理 サービス水準の確保 適正な人員配置 職員の資質 の向上 コンプライアンス 個人情報保護の取組み 安全対策 危機管理体制 非常時の対応
(2) 利用者の満足度	意見の把握・反映への取組み 利用者満足度 苦情 対応体制の構築 苦情対応 利用者への情報提供 サービス向上に向けた取組み
2 効率性の向上に関する取組み	経費低減の取組み 適切な収支
経費の低減	
3 公の施設にふさわしい運営に 関する取組み	地域との連携 地域福祉への貢献
公の施設としての運営状況	

2 評価基準

(1) 評価項目の評価点

各評価項目の評価点は以下のとおり「5段階評価」とする。

- 5：特に優れている
- 4：優れている
- 3：適切である
- 2：努力が必要である
- 1：改善すべき点がある

(2) 評価ランク（総合評価）

各評価項目の評価点の合計得点に基づき次の5つのランクで表す。

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

八丁堀保育園

1 概要

施設名	八丁堀保育園
所在地	中央区八丁堀4-5-10
施設長	野津浩子
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：79人 利用者数：74人（H23.3.1現在）
経営理念・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

2 所管課評価結果

評価項目	配点	得点
1 施設運営に関する取組み	80	67
(1) 管理運営の実施状況	50	44
施設の設定目的に沿ってサービスが提供されているか。	5	5
協定や事業計画に沿った管理が適切にされているか。	5	5
サービス水準を確保するための取組みを行っているか。（職員の入れ替わり等によるばらつきがないか）	5	4
施設の管理運営にあたる人員の配置が適切であったか。	5	4
職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。	5	5
関連する法・規範・倫理などが遵守されているか。	5	4
利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。	5	4
日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	5	4
防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。	5	4
事故発生時や非常時の対応などが適切であったか。	5	5
〔評価の理由〕 関係法令や保育所保育指針、区との協定書に基づき、日々児童一人ひとりの状況に応じたきめ細やかな保育が行われていることが、区が随時行っている訪問調査で確認できている。 平成22年度は、「様々な遊びや体験を通して成長が見られ自信を持って過ごす」と「園と家庭が信頼関係を深めながら『子どもを育てる』という同じ目的を持って協力する」を年間目標として掲げ、それぞれ具体的な取組みを設定するとともに振り返りを行うことで、目標の実現に努めた。 職員体制については、早番から遅番までの保育を職員のローテーション勤務で対応していることから、保護者が担任と会話できないこともあるため、全職員が子どもの情報を伝え合いながら共有し、保護者との信頼関係を深めた。また、区や運営主体が実施する研修にも積極的に参加するなど職員の資質向上に努めるとともに、個人情報の保護についても、職員一人ひとりの意識啓発に努めている。 危機管理体制については、各種マニュアルの整備や緊急時の対応についての研修、防犯用品の整備等、ソフト・ハード両面から体制を整えている。防災対策においても、毎月地震や火事を想定した避難訓練及び消火訓練を実施したり、緊急地震速報を活用した訓練を実施するなどして、緊急時の動きを確認している。3月11日の地震の際も、全園児の安全確保を最優先に、落ち着いて保育をし無事に保護者に引き渡すことができた。		
(2) 利用者の満足度	30	23
利用者の意見を把握し、反映させる取組みがなされたか。	5	5
利用者アンケート等の結果利用者の満足が得られていると言えるか。	5	4
利用者からの苦情に迅速に対応できる体制が構築されているか。	5	4
利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	5	3
利用者への情報提供が十分なされたか。	5	3
サービスの質を向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。	5	4
〔評価の理由〕 毎年、事業者が独自に利用者満足度調査を実施し、ニーズの把握・分析を行い、結果を次年度へ反映させるなど継続的な質の向上に取り組んでおり、平成22年度調査においても98.0%の保護者が「とても満足」「まあ満足」と回答しており、高い信頼感を得られていることがつかえる。 要望・意見や不満・トラブルへの対応についても、「不安や不満は職員に直接伝えていただく」を基本としつつ、苦情受付ボックスも設置するなどの取組みをしたことで、「要望や不満を言いやすい」と答えた人が87.5%、「担当が解決できない問題は園長が責任をもって対応してくれる」と答えた人が95.8%となっている。しかし、利用者アンケートの結果によると「外部の苦情窓口で相談できることを知らない」など一部ではあるが、必ずしも満足しているとは言えない状況も見受けられた。		

評価項目	配点	得点
2 効率性の向上に関する取組み	10	8
経費の低減		
施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。	5	4
施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。	5	4
〔評価の理由〕 事業費全体で見ると対前年比0.4%の増となっている。 人件費については、平成21年度に賞与の支給率の引き上げ等を実施したことから平成22年度は見直しを行わず定期昇給による増となった。 運営費については、日ごろ園においての消灯や両面コピー等事務費の節減に努めていたが、3月11日の東北地方大震災をうけ急きょ、園の備蓄品や消耗品の補充を行ったことによる増である。 日ごろ区が行っている訪問調査においても、保育室をはじめとする施設内の衛生管理や清掃の状況、日常の保育や各種行事の状況、給食の提供状況などに問題はなく、保育の質を維持しながら職員が工夫し効率的な執行を心がけている姿がうかがえる。		
3 公の施設にふさわしい運営に関する取組み	10	7
公の施設としての運営状況		
地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	5	4
地域福祉に対する貢献が行われたか。	5	3
〔評価の理由〕 認可保育所として、子どもたちを安全に預かるといった施設の性格上、地域の人たちを積極的に受け入れることが難しいという制約はあるが、「地域における子育て支援」の観点から、保育園を見学に来た親子に対して、育児相談を実施したり、プレイデイ（運動会）や夏祭り等の園行事へ招待するなどの取組みを行っている。 また、毎日のお散歩や幼児クラスの「町探検」、地域の盆踊りへの参加を通して地域の人たちとのつながりを深めている。さらに、近隣の公立保育園・幼稚園・小学校・児童館と交流するとともに、保幼小連絡会に参加するなど子どもたちが地域の中で健やかに育つよう関係機関との連携を図っている。 平成22年度は保護者や地域の子育て世帯を対象に「こどもの育ちについて」をテーマに専門の講師を招き子育て支援講演会を開催し、地域福祉に対する貢献も行われている。		

3 総合評価

合計得点	82点	評価ランク	A+
------	-----	-------	----

4 財務評価結果

損益計算書から見える推移は毎年着実に売上高、当期純利益ともに増加し、順調に業績を拡大している。事業運営の効率性を示す売上高営業利益率も上昇してきており、本業において、確実に収益を生み出す力を伸ばしていることが見て取れる。

貸借対照表から見える推移は資産、負債、純資産ともに拡大し2年前の1.7倍の資産規模になっている。当社は借入金ゼロであるが、介護入居者から保証金を無利子で長期預かり、このような資金を元手に施設の拡大化を図っていると考えられる。

法人の財務基盤の安定性については、長期の財務内容の健全性の指標である自己資本比率（純資産比率）は、上昇後、安定している。投資と資金の調達のバランスを見る固定長期適合率は良好な水準にあり、バランスを保ちながら、投資が行われていることを示している。

短期的な財務内容の健全性も流動比率の水準から健全であると思われる。
指定管理事業の実績報告書から見ても安定的に経営されており、指定管理者として相応しいといえる。

5 評価委員会評価 適正 不適

・適正な運営を図るため、努力していることが評価できる。

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	染谷 真希
運営主体	社会福祉法人清香会
定員及び利用者数	定員：85人 利用者数：67人（H23.3.1現在）
経営理念・方針	無限の可能性を信じ、共に育ちあう個と公の集団 自発的意志を大切に、個性を育てながら自立への道を歩めるよう援助する。
指定管理者の指定日	平成21年8月1日より指定管理者

2 所管課評価結果

評価項目	配点	得点
1 施設運営に関する取組み	80	63
(1) 管理運営の実施状況	50	40
施設の設置目的に沿ってサービスが提供されているか。	5	5
協定や事業計画に沿った管理が適切にされているか。	5	5
サービス水準を確保するための取組みを行っているか。（職員の入れ替わり等によるばらつきがないか）	5	3
施設の管理運営にあたる人員の配置が適切であったか。	5	3
職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。	5	4
関連する法・規範・倫理などが遵守されているか。	5	4
利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。	5	4
日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	5	3
防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。	5	4
事故発生時や非常時の対応などが適切であったか。	5	5
〔評価の理由〕 関係法令や保育所保育指針、区との協定書に基づき日々児童一人ひとりの発達の状態に応じたきめ細やかな保育が行われていることが、区が随時行っている訪問調査で確認できている。 平成22年度は、「愛」を年間統一テーマとして取り上げ、さらに0歳児は「ふれあい」、1歳児は「かかわりあい」、2歳児は「育ちあい」、3歳児は「いたわりあい」、4・5歳児は「出会い」というそれぞれの発達段階に応じたテーマを設定し、日々の保育や行事に取り組んだ。 職員体制については、退職により保育士2名の入れ替わりがあったものの毎日の昼礼やクラス会議、係会議等職員同士の意思疎通を図る場を確保し、情報を共有することで、安定した園運営がなされている。また、区や運営主体が実施する研修にも積極的に参加するなど、職員の資質向上に努めている。 個人情報の保護についても、PCのアクセス制限やロッカーの施錠などを講じるとともに、職員に対し「個人情報の利用目的について」を配付し同意書を取り付けるなど個々の意識を啓発している。 危機管理体制については、「ヒヤリハット箇所一覧」の作成、緊急時の対応についての研修、防犯用品の整備等、ソフト・ハード両面から体制を整えている。防災対策においても、毎月避難訓練及び消火訓練を実施したり、年に一度引き取り訓練を実施するなど、いざというときの動きを実際に確認している。3月11日の地震の際も、全園児の安全確保を最優先に、落ち着いて保育をし無事に保護者に引き渡すことができた。		
(2) 利用者の満足度	30	23
利用者の意見を把握し、反映させる取組みがなされたか。	5	5
利用者アンケート等の結果利用者の満足が得られていると言えるか。	5	4
利用者からの苦情に迅速に対応できる体制が構築されているか。	5	4
利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	5	3
利用者への情報提供が十分なされたか。	5	3
サービスの質を向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。	5	4
〔評価の理由〕 利用者の意見把握については、行事ごとのアンケートの実施や保護者懇談会・個人面談などで行っており、アンケート結果は園便り等を通じて保護者にフィードバックしている。 第三者評価における利用者アンケートでは、「大変満足」と「満足」を合わせると94.2%と、保護者から高い支持を得られている。しかし、「身近な自然や社会との関わり」「外部の苦情相談窓口について知っているか」の2問については50%を下回っている。 苦情対応については、入園時に苦情解決制度の説明を行うとともに、園の入口付近に「なんでもBOX」を設置するなど意見・要望を言いやすい環境を整えている。		

評価項目	配点	得点
2 効率性の向上に関する取組み	10	8
経費の低減		
施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。	5	4
施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。	5	4
〔評価の理由〕 平成21年度は運営月数8カ月、園児数48人からのスタートだったが、平成22年度は1年間を通しての運営で年度末には園児数も67人にまで増加しており、これに伴い行事等の規模・回数とも拡大していることから、事業費全体で見ると対前年比56.9%の増となっている。 日ごろ区が行っている訪問調査においては、節電や紙の裏面利用・手作り教具の作成など職員の創意工夫により経費の削減に努める姿勢が見受けられる。 しかし、保育室をはじめとする施設内の衛生管理や清掃の状況、日常の保育や各種行事の状況、給食の提供状況などにも問題はなく、子どもが一日の大半を過ごす施設であることから家庭的な雰囲気を大切にしながらも、常に効率的執行への法人としての努力がうかがえる。		
3 公の施設にふさわしい運営に関する取組み	10	7
公の施設としての運営状況		
地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	5	4
地域福祉に対する貢献が行われたか。	5	3
〔評価の理由〕 近隣のシニアクラブから盆踊りを教えてもらい夏祭りで披露したり、敬老の日に手作りカレンダーをプレゼントするなど、地域との関わりを大切にしている。また、近隣の公立保育園・幼稚園・小学校・児童館と交流するとともに、保幼小連絡会に参加するなど子どもたちが地域の中で健やかに育つよう関係機関との連携を図っている。 認可保育所として、子どもたちを安全に預かるといった施設の性格上、地域の人たちを積極的に受け入れることが難しいという制約はあるが、園の行事のもちつきで町会の方にお手伝いいただき鏡餅を作ったり、保育所保育指針に示される「地域の子育て家庭への支援」の観点から、保育園を見学に来た親子を園行事へ招待するなどの取組みを行っている。 平成22年度は保護者や地域の子育て世帯を対象に「今の時代に必要な子育てとは～しつけと愛情～」をテーマに子育て講座を開催し、アンケートで感想や要望を把握し地域福祉に対する貢献も行われている。		

3 総合評価

合計得点	78点	評価ランク	A
------	-----	-------	---

4 財務評価結果

<p>当該法人は、保育事業を専門とする法人である。平成22年3月期において、大きな設備投資があり、資産、負債は、この期に急拡大している。その後、この投資の効果もあり、事業活動の状況から見える推移は、事業活動収入が直近期の平成23年3月期において、2年前の1.8倍もの成長状況にある。又事業活動の成果を示す結果も大いに出てきている。</p> <p>法人の財務基盤の安定性について、長期的財務内容の健全性を示す純資産比率は、大掛かりな設備投資が行われた平成22年3月期は落ち込むものの、平成23年3月期は、V字回復の結果、高水準を保っている。投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合率も、高めであるものの安定している。借入金比率も低めで落ち着いている。長期的財務内容は健全である。</p> <p>短期的財務内容の健全性を示す流動比率は、平成22年3月期は落ち込むものの、V字回復し364%と非常に高い結果が示されている。</p> <p>指定管理事業についても予算の範囲内での執行が行われており指定管理者として相応しいといえる。</p>
--

5 評価委員会評価 適正 不適

<ul style="list-style-type: none"> ・保育定員の充足を期待する。 ・利用者の満足度が高く評価できる。

レインボーハウス明石

1 概要

施設名	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	林 信秀
運営主体	社会福祉法人 東京都知的障害者育成会
定員及び利用者数	入所定員 30人 利用者数 30人 (H23.3.31現在)
経営理念・方針	「私たちは、親と共に、子のそれぞれの自立に向かう運動体としての活動を進めてまいります。」 「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

2 所管課評価結果

評価項目	配点	得点
1 施設運営に関する取組み	80	64
(1) 管理運営の実施状況	50	39
施設の設置目的に沿ってサービスが提供されているか。	5	5
協定や事業計画に沿った管理が適切にされているか。	5	4
サービス水準を確保するための取組みを行っているか。(職員の入れ替わり等によるばらつきがないか)	5	3
施設の管理運営にあたる人員の配置が適切であったか。	5	3
職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。	5	4
関連する法・規範・倫理などが遵守されているか。	5	4
利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。	5	4
日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	5	4
防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。	5	4
事故発生時や非常時の対応などが適切であったか。	5	4
〔評価の理由〕 目的に沿ったサービス提供・事業計画に沿った管理については、関係法令、区との協定や、「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。」というレインボーハウス明石の方針に基づき、利用者一人ひとりの状況に応じたきめ細やかな支援が行われていることが、前回に引き続き、区が随時行っている訪問調査で確認できている。 適正な人員配置については、法人内での異動や新規採用などにより、利用者のサービスが低下しないように適宜対応している。サービス水準については、新人職員の育成をOJT及び法人内研修などにより行い、職員間でばらつきがでないようにしている。職員の資質の向上については、平成20年度から人事考課制度が実施され、職員のやる気、働きがい、能力の向上につながるよう制度の運用に努めている。 個人情報保護については、個人情報保護規定、情報公開規定のもと、職員のPCアクセス制限や開示のルール等により行っている。安全対策、危機管理体制については、緊急時対応マニュアルの作成や、防火管理者を中心とした自衛消防隊組織による消火訓練・地震訓練・避難訓練等を実施し、非常時の対応が適切にとれる体制を整備している。3月11日の地震の際も、施設管理、利用者対応及び事後体制につき迅速かつ適切に実施されていた。		
(2) 利用者の満足度	30	25
利用者の意見を把握し、反映させる取組みがなされたか。	5	4
利用者アンケート等の結果利用者の満足が得られていると言えるか。	5	4
利用者からの苦情に迅速に対応できる体制が構築されているか。	5	4
利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	5	4
利用者への情報提供が十分なされたか。	5	4
サービスの質を向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。	5	5
〔評価の理由〕 利用者や家族への満足度調査、利用者の自治会、保護者会、施設で設置するサービス点検調整委員会等を通じて、利用者の意向や満足度の把握・分析を行い、その結果を次年度へ反映させるなど継続的な質の向上に取り組んでいる。 また、平成22年度の外部評価調査員による聞き取り調査では、「レインボーハウス明石で活動をしていて楽しいか」との問いに対して回答者11名中全員が「楽しい」という評価をしている。 苦情対応については、苦情解決実施要綱に基づき、苦情解決責任者を設置し早期に対応できる体制を構築している。利用者への情報提供については、利用者の自治会、保護者会等を通じて行っている。平成22年度は、都営地下鉄浅草線 人形町駅構内にパン等の販売所「アラジン人形町店」の設置を行ってから初めて年度を通しての運営となったが、順調に運営された。		

評価項目	配点	得点
2 効率性の向上に関する取組み	10	8
経費の低減		
施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。	5	4
施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。	5	4
〔評価の理由〕 「アラジン人形町店」が開設し、平成22年度は初めて年度を通しての運営となった。それに伴い人件費は増加しているが、事業費は減額するなど、できる限り経費を削減する努力をしている。 施設の管理運営については、居室や交流室をはじめとする施設内の衛生管理や掃除の状況、給食の提供状況などにおいても全体的に問題は無く、常に「利用者本位」を念頭においた上での効率的な執行に対して法人としての姿勢と努力がうかがえる。また、災害被災時等の緊急時体制についても、迅速かつ適切な運用がなされていた。		
3 公の施設にふさわしい運営に関する取組み	10	8
公の施設としての運営状況		
地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	5	4
地域福祉に対する貢献が行われたか。	5	4
〔評価の理由〕 地域で開催される様々なイベントへ参加し、「喫茶アラジン」のパン等を販売するなど、地域や関係団体等との連携や協働に努めている。 またホームページを活用し、ボランティアの施設参加や行事参加を促すなど、情報を発信しながら施設への理解と協力を求めている。さらに、介護体験実習等を積極的に受け入れたり、地域の町会の行事にも積極的に参加するなど、日ごろから地域との良好なコミュニケーションを図り、公の施設として地域福祉に貢献している。		

3 総合評価

合計得点	80点	評価ランク	A+
------	-----	-------	----

4 財務評価結果

福祉事業活動の状況は、毎年約6億円の収入拡大があり、事業活動の成果も、平成23年3月期は対前年41.4%の伸びとなっている。当期の活動の成果を示す、当期活動収支差額は、平成23年3月期で対前年30%の増加である。

資産は積立預金を中心に増加しており、借入金の返済も進んでいる。内部留保として、純資産中の、その他の積立金、次期繰越収支差額の増加が見られる。

法人の財務基盤の安定性を示す指標については、純資産比率は安定的に上昇している。投資と資金の調達のバランスを示す固定長期適合率は、バランスを保っている。

借入金比率は低下しており、長期的な財務指標からは、当該法人は、財務内容の健全化が図られ安定していると考えられる。短期的な財務内容の健全性を示す指標も、健全に推移し、安定している。

指定管理事業についても予算の適正な執行がうかがえ、指定管理者として相応しいといえる。

5 評価委員会評価 適正 不適

- ・よく努力されているが、経営の一層の効率化を期待したい。
- ・介護体験実習等を積極的に受け入れるなど、地域福祉に対する貢献度が高く評価できる。

フレンドハウス京橋

1 概要

施設名	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	宮武 秀信
運営主体	社会福祉法人 東京都知的障害者育成会
定員及び利用者数	定員 6人 利用者数 6人(H23.3.31現在)
経営理念・方針	「私たちは、親と共に、子のそれぞれの自立に向かう運動体としての活動を進めてまいります。」 「住まいの提供と日常生活に必要な援護及び支援を行う」
指定管理者の指定日	平成18年4月1日より指定管理者

2 所管課評価結果

評価項目	配点	得点
1 施設運営に関する取組み	80	64
(1) 管理運営の実施状況	50	40
施設の設置目的に沿ってサービスが提供されているか。	5	5
協定や事業計画に沿った管理が適切にされているか。	5	5
サービス水準を確保するための取組みを行っているか。(職員の入れ替わり等によるばらつきがないか)	5	4
施設の管理運営にあたる人員の配置が適切であったか。	5	4
職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。	5	4
関連する法・規範・倫理などが遵守されているか。	5	4
利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。	5	4
日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	5	3
防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。	5	4
事故発生時や非常時の対応などが適切であったか。	5	3
〔評価の理由〕 目的に沿ったサービス提供・事業計画に沿った管理については、関係法令、区との協定や、「住まいの提供と日常生活に必要な援護及び支援を行う」というフレンドハウス京橋の方針に基づき、利用者一人ひとりの状況に応じたきめ細やかな支援が行われていることが、区が随時行っている訪問調査により確認できている。 適正な人員配置・サービス水準の確保については、通常時は住み込みの世話人が対応し、対応できない時は、法人本部から生活支援員が派遣されるなど、利用者へのサービスが低下しないように体制を組んでいる。職員の資質の向上については、法人本部での研修や、同一法人が経営する福祉施設との情報交換を通じて行っている。 個人情報の保護を含む危機管理体制については、法人本部で作成した個人情報保護規定に基づき適切に対応している。さらに、緊急対応マニュアルを整備するとともに、消防計画を作成し定期的な防災訓練を実施している3月11日の地震の際も、外出していた入居者の安否の確認に努めた。なお、災害時等に対応するため、携帯電話で利用者の所在を確認できるようにしている。		
(2) 利用者の満足度	30	24
利用者の意見を把握し、反映させる取組みがなされたか。	5	4
利用者アンケート等の結果利用者の満足が得られていると言えるか。	5	5
利用者からの苦情に迅速に対応できる体制が構築されているか。	5	3
利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	5	3
利用者への情報提供が十分なされたか。	5	4
サービスの質を向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。	5	5
〔評価の理由〕 外部評価委員の聞き取り調査では、利用者6人中5人が、フレンドハウス京橋について総合的に「とてもよい」という回答をしている。 苦情対応や意見の把握・反映については、入所時にその仕組みを説明し、さらに施設内に掲示して周知を図りながら、日頃の利用者との話し合いで意見や要望を聞き取り、解決するように努力している。利用者への情報提供は、利用者会議や家族会などで周知を図っている。 サービス向上の具体的な取り組みについては、平成21年度に新たにケアホーム機能を追加し、順調にサービス水準の向上が図られている。 また、毎年利用者と面接を実施してアセスメントシートを作成し、利用者の状況やニーズ、課題を整理している。個別支援計画については、利用者・家族の意向や就労先等の意向にも配慮しながらサービス管理責任者とともに作成し、半期ごとに見直しを行っている。		

評価項目	配点	得点
2 効率性の向上に関する取組み	10	6
経費の低減		
施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。	5	3
施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。	5	3
〔評価の理由〕 人件費、事業費等が増加しているが、ケアホーム機能の追加によりサービスの向上を図ったためである。また、施設の規模や性格上、経費の低減は難しい。 施設の管理については、施設内の衛生管理や掃除の状況、食事の提供などにおいて問題はなく収支の内容に不適切な点はない。		
3 公の施設にふさわしい運営に関する取組み	10	8
公の施設としての運営状況		
地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	5	4
地域福祉に対する貢献が行われたか。	5	4
〔評価の理由〕 地域の「和太鼓の会」に参加し、練習や発表会、盆踊りなどの機会を通じて地域の人達とのつながりを深めるとともに、さまざまな障害者の自主グループや親の会が主催する集いへ参加するなど、連携も図られている。また、「おもちゃ図書館」での幼児の遊び相手のボランティアや「クリーンデー」の清掃作業への参加、区民館の花壇の管理など、地域福祉に対する貢献も行っている。		

3 総合評価

合計得点	78点	評価ランク	A
------	-----	-------	---

4 財務評価結果

福祉事業活動の状況は、毎年約6億円の収入拡大があり、事業活動の成果も、平成23年3月期は対前年41.4%の伸びとなっている。当期の活動の成果を示す、当期活動収支差額は、平成23年3月期で対前年30%の増加である。

資産は積立預金を中心に増加しており、借入金の返済も進んでいる。内部留保として、純資産中の、その他の積立金、次期繰越収支差額の増加が見られる。

法人の財務基盤の安定性を示す指標については、純資産比率は安定的に上昇している。投資と資金の調達のバランスを示す固定長期適合率は、バランスを保っている。

借入金比率は低下しており、長期的な財務指標からは、当該法人は、財務内容の健全化が図られ安定していると考えられる。短期的な財務内容の健全性を示す指標も、健全に推移し、安定している。

指定管理事業についても予算の適正な執行がうかがえ、指定管理者として相応しいといえる。

5 評価委員会評価 適正 不適

- よく努力されているが、経営の一層の効率化を期待したい。
- 施設長の資質に依る部分が強い施設であると感じた。
- アットホームな感じが評価できる。法人本部職員が生活支援員として巡回訪問する仕組みが有効だと感じた。

リハポート明石

1 概要

施設名	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	施設長 武藤 邦彦 安田 三弥（平成23年7月19日～）
運営主体	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名を含む）、通所リハ（予防を含む） 30名
経営理念・方針	医道を昂揚し、医学・医術の発達普及と公衆衛生の向上を図り、社会福祉の増進に寄与することを目的とし、昭和23年に設立した社団法人
指定管理者の指定日	平成16年7月開設 開設時より指定管理者

2 所管課評価結果

評価項目	配点	得点
1 施設運営に関する取組み	80	64
(1) 管理運営の実施状況	50	40
施設の設置目的に沿ってサービスが提供されているか。	5	4
協定や事業計画に沿った管理が適切にされているか。	5	4
サービス水準を確保するための取組みを行っているか。（職員の入れ替わり等によるばらつきがないか）	5	4
施設の管理運営にあたる人員の配置が適切であったか。	5	4
職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。	5	4
関連する法・規範・倫理などが遵守されているか。	5	4
利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。	5	4
日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	5	5
防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。	5	4
事故発生時や非常時の対応などが適切であったか。	5	3
〔評価の理由〕 医師の管理のもとリハビリ等を通じ利用者のADL（日常生活動作）向上を図り、住み慣れた家庭や地域での生活に戻れるよう支援しており、入所サービスでは、入所期間を原則3カ月以内としている。（平成22年度在宅復帰55%） 平成22年度は、21年度から引き続き行っているリハビリ体制を強化したり、土曜日における介護予防通所リハビリテーションの提供開始及び入退所、利用相談業務を実施するなど、サービスの向上に取り組んでいる。 また、緊急事故防止マニュアル等に基づき、事故（ヒヤリハット）などかなり小さなことについてもそのつど報告書を作成し、ミーティングで報告した上で事故防止委員会原因究明を行い、再発防止を徹底している。		
(2) 利用者の満足度	30	24
利用者の意見を把握し、反映させる取組みがなされたか。	5	4
利用者アンケート等の結果利用者の満足が得られていると言えるか。	5	4
利用者からの苦情に迅速に対応できる体制が構築されているか。	5	4
利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	5	4
利用者への情報提供が十分なされたか。	5	4
サービスの質を向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。	5	4
〔評価の理由〕 毎年、福祉サービスの第三者評価を受審し、利用者アンケートの結果から、ニーズの把握・分析を行い継続的な質の向上に取り組んでいる。平成22年度調査では総合満足度で利用者の81.6%が「大変大満足」「満足」と比較的高い評価を得ている。また、「サービスの提供」と「個別の計画」のほとんどの項目で約80%が満足と比較的高い評価を得ている。 しかし、「個人の尊重」と「不満・要望への対応」では満足度が約60%、「サービス提供」の娯楽についての項目では満足度は44.4%となっている。		

評価項目	配点	得点
2 効率性の向上に関する取組み	10	8
経費の低減		
施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。	5	4
施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。	5	4
〔評価の理由〕 事業費全体では、対前年比約7%増となっている。 主な要因は人件費の増加であり、介護職員処遇改善交付金の交付によるものである。また、事業費については、システムのリースアップにより経費減となっている。 建物維持管理は、複合施設のため区が実施しており指定管理者の努力が見え難いが、節電など職員間で意識して行い経費の削減を図っている。また、すべての利用者情報を各職員がポータブル端末から入力・確認することができるオンラインシステムに一元化し、ペーパーレス化を実現している。		
3 公の施設にふさわしい運営に関する取組み	10	6
公の施設としての運営状況		
地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	5	3
地域福祉に対する貢献が行われたか。	5	3
〔評価の理由〕 近隣の幼稚園と定期的交流するとともに、地域住民の参加による納涼祭や近隣町会を交えた総合防災訓練を行っている。また、実習生や見学者、学生ボランティアの受け入れなども行っている。		

3 総合評価

合計得点	78点	評価ランク	A
------	-----	-------	---

4 財務評価結果

<p>収支計算書から見える推移は、収入合計が増加基調にあり、直近の平成23年3月期は1,421百万円と近年最も増加している。これは、健診・検診事業や、小児保健事業の伸びが大きかったことによる。当期の収支差額は、若干減少傾向であり、直近期は持ち直すものの、10,447千円である。</p> <p>貸借対照表から見える推移は、資産負債ともに直近期は最も増加している。決算期末にかかった未入金、未払金が一過性ではあるがその一因であると思われる。</p> <p>法人の財務基盤の安定性については、長期的な財務の健全性を示す純資産比率は、80%台で推移してきたが、先ほどの一過性の未払金の増加等を受け直近期は、68.2%になっている。投資と資金調達とのバランスを見る、固定長期適合率は、正味財産の三分の一ほどの割合での設備となっており、健全である。また、当法人は借入金はない。</p> <p>流動比率も直近期で、333%と低下はするものの、非常に高い比率であり、安全である。法人の財務基盤は直近期の一過性のことはあるものの、非常に安定しており健全である。</p> <p>指定管理事業についても予算の範囲内での執行が行われており指定管理者として相応しいといえる。</p>

5 評価委員会評価 適正 不適

<ul style="list-style-type: none"> ・リハビリを担当する職員が活発に活動しており、さらなる活躍を期待する。 ・食事やアクティビティの更なる充実と、日常のケアの質のより一層の向上を期待する。 ・利用者アンケートで満足度が低い項目（プライバシーへの配慮や個人の気持ちの尊重）については、改善を期待する。

日本橋高齢者在宅サービスセンター

1 概要

施設名	日本橋高齢者在宅サービスセンター
所在地	日本橋堀留町1-1-1
施設長	センター長 斉藤 優子
運営主体	株式会社 ニチイ学館
定員及び利用者数	定員 通所介護（予防を含む） 30名
経営理念・方針	人々の健康と文化の創造に貢献するサービス企業を目指して医療・福祉・教育等多角的な事業を幅広く展開し、昭和48年に設立した株式会社。
指定管理者の指定日	平成3年7月開設 平成18年4月1日より指定管理者

2 所管課評価結果

評価項目	配点	得点
1 施設運営に関する取組み	80	66
(1) 管理運営の実施状況	50	39
施設の設置目的に沿ってサービスが提供されているか。	5	4
協定や事業計画に沿った管理が適切にされているか。	5	4
サービス水準を確保するための取組みを行っているか。（職員の入れ替わり等によるばらつきがないか）	5	4
施設の管理運営にあたる人員の配置が適切であったか。	5	4
職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。	5	3
関連する法・規範・倫理などが遵守されているか。	5	4
利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。	5	4
日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	5	4
防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。	5	4
事故発生時や非常時の対応などが適切であったか。	5	4
〔評価の理由〕 平成21年度から引き続き、介護予防を推進するため、個別機能訓練計画に基づき身体能力に合わせた個別メニューを実施するなど機能訓練に力を入れ、利用者（31名）が個別機能訓練を追加プログラムとして行っている。また、集団活動の充実や新規のボランティアの受け入れ、外出レクの充実を図り、入浴サービスについては、希望者には週2回以上の入浴を実施している。 送迎サービスについては、利用者ニーズに合わせ送迎ルートを拡大し、乗車時間の短縮を継続しているほか、運転管理システム（運転監視装置）を導入したり、2種免許取得スタッフによる送迎を導入するなどして安全性の向上に努めている。 また、コンプライアンスの徹底を法人全体で行っており、管理者に対しての研修や確認テストを行うなど、継続した取組みを行っている。 職員の資質・能力の向上については、ミーティングの実施や、介護研修の実施により介護技術の向上を図るなどし、個々のスキルのレベルアップを行った。		
(2) 利用者の満足度	30	27
利用者の意見を把握し、反映させる取組みがなされたか。	5	4
利用者アンケート等の結果利用者の満足が得られていると言えるか。	5	5
利用者からの苦情に迅速に対応できる体制が構築されているか。	5	5
利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	5	5
利用者への情報提供が十分なされたか。	5	4
サービスの質を向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。	5	4
〔評価の理由〕 自社顧客満足度調査と自己評価を行っているほか、毎年、福祉サービス第三者評価を受審し、利用者アンケートの結果から、ニーズの把握・分析を行い継続的な質の向上に取り組んでおり、平成22年度調査では総合満足度において回答者の95.5%から「大変満足」「満足」という高い評価を得ている。ほとんどの項目で満足度が高いが、特に「個人のペースに合っているか」「必要な介助」「気持ちの尊重」「礼儀・丁寧」「利用者の不満や要望への対応」などの項目で満足度が高かった。 苦情についてはそのつど解決しており、第三者評価のアンケート結果をみても「不満要望への対応」について85.3%が満足という回答を得ている。		

評価項目	配点	得点
2 効率性の向上に関する取組み	10	7
経費の低減		
施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。	5	4
施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。	5	3
〔評価の理由〕 事業費全体で見ると、対前年比約2.5%増であった。 主な要因は利用率の向上による人件費、事業費の増加であり、指定管理者制度導入当初は利用率が伸び悩んでいたが、地域の居宅介護支援事業所との連携の強化やアクティビティの充実、施設見学希望者への柔軟な対応により新規利用者の確保が進み、利用率は向上している。		
3 公の施設にふさわしい運営に関する取組み	10	6
公の施設としての運営状況		
地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	5	3
地域福祉に対する貢献が行われたか。	5	3
〔評価の理由〕 家族や地域に向けた「ほりどめだより」を発刊し、近隣の保育園・幼稚園・小学校・児童館と交流するなど地域との関わりを大切にしている。本年度は納涼祭において、利用者とその家族等だけでなく地域の保育園児等を招いてヒーローショーや模擬店を開催し、浜町音頭を踊り地域の高齢者とも交流を図るなど、地域との交流への取組みを一層充実させた。 実習生やボランティアの受け入れなども多く、ボランティアが講師を勤めるアクティビティ（踊りや琴など）の拡充も行った。 また、総合防災訓練や町会開催の盆踊り大会などへ参加し、介護・健康相談を企画・実施するなど、地域ニーズの把握や地域への貢献も行っている。		

3 総合評価

合計得点	79点	評価ランク	A
------	-----	-------	---

4 財務評価結果

<p>医療関連事業、ヘルスケア事業、教育事業を展開する上場企業である。損益計算書からみえる推移は、売上高、当期純利益ともに増加基調にある。直近期の売上高は2,225億円、当期純利益47億円。M&Aにより引き継いでいたヘルスケア事業が収益体質に転換したことにより、平成22年3月期より、対前年で、3倍強の当期純利益が生み出されている。</p> <p>法人の財務基盤の健全性については、長期的な健全性を示す純資産比率は46%前後と高い安定性を示している。投資と資金の調達バランスを示す固定長期適合率は、78.8%と、M&Aに関連する取得資産等による上昇はあるものの、純資産と固定負債の約8割での投資という健全なバランスを保っている。借入金比率も20.4%と、借入金返済が進んでいることにより、低下傾向にある。</p> <p>短期的な財務の安定性を見る流動比率は、直近期152%である。また、営業活動からのキャッシュ・フローはプラス9,757百万円であり、正常な営業活動から資金が生みだされていることがわかる。短期的に見ても財務状況は安全性が高いと考えられる。</p> <p>指定管理事業については、利用率の向上を図り収入の増に着実につなげ、効率よく運営されており、指定管理者として相応しいといえる。</p>

5 評価委員会評価 適正 不適

特に問題なく運営されている。

マイホーム新川

1 概要

施設名	特別養護老人ホーム等「マイホーム新川」
所在地	中央区新川2-27-3
施設長	繁田 正人 永井 都也子(平成23年度~)
運営主体	社会福祉法人 賛育会
定員及び利用者数	入所 80名 短期入所 8名 通所介護(予防を含む) 40名 認知症通所介護 12名
経営理念・方針	利用者個人の尊厳を保持しつつ、自立した生活を地域社会において営むことができるよう支援することを目的とし、昭和27年に設立した社会福祉法人。
指定管理者の指定日	平成7年10月開設 平成18年4月1日より指定管理者

2 所管課評価結果

評価項目	配点	得点
1 施設運営に関する取組み	80	65
(1) 管理運営の実施状況	50	42
施設の設置目的に沿ってサービスが提供されているか。	5	5
協定や事業計画に沿った管理が適切にされているか。	5	5
サービス水準を確保するための取組みを行っているか。(職員の入れ替わり等によるばらつきがないか)	5	4
施設の管理運営にあたる人員の配置が適切であったか。	5	4
職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。	5	4
関連する法・規範・倫理などが遵守されているか。	5	4
利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。	5	4
日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	5	4
防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。	5	4
事故発生時や非常時の対応などが適切であったか。	5	4
〔評価の理由〕 重度化する利用者(経管栄養者枠拡大12名 20名)への対応のため、夜間看護体制の確立と業務の見直し及び改善を図り、より安心安全なケアが実現された。 IS09001導入により職場のマニュアルの整備・周知が一層進み、業務の標準化と管理の徹底を進めることができたほか、記録の0A化を検討し、来年度実現に向け準備している。 また、個別ケア重視のケアプランの作成にあたり、多くの家族の参加(82.8%)により個々のニーズにあったサービス提供を実現できたほか、季節行事等において個別性の尊重が図られた。 また、職員の専門的な資質を高めるため職場内研修やOJTの充実を行い、レベルアップに努めた。 ターミナルケアについては、退所者16名のうち6名を看取り指針により施設内で看取った。 デイサービスについては、アンケートをもとに利用者ニーズを把握し、サービス時間の延長に対応するため送迎車を1台増やした。また、手工芸を増やすなどアクティビティの幅を広げ、利用者の確保に繋げている。		
(2) 利用者の満足度	30	23
利用者の意見を把握し、反映させる取組みがなされたか。	5	4
利用者アンケート等の結果利用者の満足が得られていると言えるか。	5	4
利用者からの苦情に迅速に対応できる体制が構築されているか。	5	4
利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	5	3
利用者への情報提供が十分なされたか。	5	4
サービスの質を向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。	5	4
〔評価の理由〕 毎年、福祉サービスの第三者評価を受審し、利用者アンケートの結果から、ニーズの把握・分析を行い継続的な質の向上に取り組んでおり、特養については、総合満足度で利用者87.5%が「とても満足」「まあ満足」と比較的高い評価を得ている。また、「サービスの提供・個人の尊重」のほとんどの項目で約90%以上が満足と高い評価を得ている。しかし、「個別の計画」についての項目で「計画を作成する際の状況・要望」と「計画の説明がわかりやすい」「不満・要望への対応」では50.0%の方が「どちらともいえない」となっている。 デイサービスについては、総合満足度で利用者・家族の90.4%が「とても満足」「まあ満足」と高く評価しており、特に「個人の尊重」の「気持ちの尊重」と「礼儀・丁寧」の項目で約90%以上が満足と高い評価を得ている。しかし、「体調管理」「計画を作成する際の状況・要望」の満足度が約50%とやや低くなっている。「不満・要望への対応」では約70%の方が不満や要望を言いやすいとしている。		

評価項目	配点	得点
2 効率性の向上に関する取組み	10	6
経費の低減		
施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。	5	3
施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。	5	3
〔評価の理由〕 事業費全体で見ると、対前年比約2%増となっている。 要因として、人件費が増加しそれ以外の経費は減少しているが、人件費の増加については、経管栄養受入枠の拡大による看護職・介護職員の人員増と介護職員処遇改善交付金の平年化によるものである。		
3 公の施設にふさわしい運営に関する取組み	10	7
公の施設としての運営状況		
地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	5	4
地域福祉に対する貢献が行われたか。	5	3
〔評価の理由〕 近隣の幼稚園・小学校と交流するとともに、バザーの開催などを通して地域との関わりを大切にしている。ボランティアの協力を得て、地域のお祭りやお花見など地域への外出も行っている。また、地域で高齢者の介護に関わる家族を対象とした介護教室を年2回開催し、様々な学校や団体からの実習生の受け入れを行うなど、地域福祉に対する貢献も行われている。 今年度は、区の総合防災訓練にも参加し地域住民や近隣オフィスとの交流を図った。		

3 総合評価

合計得点	78点	評価ランク	A
------	-----	-------	---

4 財務評価結果

当該法人は、大正7年創業の病院事業、特別養護老人ホーム等を経営する法人である。

法人全体としての事業活動の収入はこの3期は安定的に増加基調にある。直近期の平成23年3月期での法人全体の事業活動収入は、11,806百万円であるが、事業活動の成果を示す事業活動収支差額は、わずかにその0.51%であり、法人全体の事業効率は、まだまだ改善の余地が残されているものと思われる。ただし、当期の活動の最終の成果である当期活動収支差額は対前年82,982千円増加の126,442千円であり、この3期中最も大きく、全法人をあげた改善の努力は少しずつ実を結んでいると見受けられる。

法人の財務内容の健全性については、長期的な財務内容の健全性を示す純資産比率が、60%台の高い水準で推移し、直近期少し高くなっていることから、より改善されている。

投資と調達資金のバランスをみる固定長期適合率は、88%前後で安定的に推移し、純資産と固定負債という安定的な資金調達の範囲内で設備投資等が行われていることを示している。借入金比率は、この3期で、27.6%から25.6%へとダウンし、借入金の返済が進んだ結果が現れている。このように長期的な財務内容の健全性の指標は、よりよい方向へと改善されている。短期的な財務内容の健全性を計る流動比率は、直近期では、254%と高い安全性を示している。

指定管理事業については、利用率の向上を図り収入の増に着実につなげ、効率よく運営されており、指定管理者として相応しいといえる。

5 評価委員会評価 適正 不適

・利用者の満足度の向上に向けた努力を期待する。

マイホームはるみ

1 概要

施設名	特別養護老人ホーム等「マイホームはるみ」
所在地	中央区晴海1-5-1
施設長	本田 佳津子
運営主体	社会福祉法人 賛育会
定員及び利用者数	入所 80名、短期入所 8名、通所介護（予防を含む） 40名、認知症通所介護 12名
経営理念・方針	利用者個人の尊厳を保持しつつ、自立した生活を地域社会において営むことができるよう支援することを目的とし、昭和27年に設立した社会福祉法人。
指定管理者の指定日	平成3年7月開設 平成18年4月1日より指定管理者 平成23年から第2期（10年間）

2 所管課評価結果

評価項目	配点	得点
1 施設運営に関する取組み	80	62
(1) 管理運営の実施状況	50	39
施設の設置目的に沿ってサービスが提供されているか。	5	5
協定や事業計画に沿った管理が適切にされているか。	5	5
サービス水準を確保するための取組みを行っているか。（職員の入れ替わり等によるばらつきがないか）	5	4
施設の管理運営にあたる人員の配置が適切であったか。	5	3
職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。	5	4
関連する法・規範・倫理などが遵守されているか。	5	4
利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。	5	4
日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。	5	3
防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。	5	3
事故発生時や非常時の対応などが適切であったか。	5	4
〔評価の理由〕 「適正環境」を施設方針の主軸として重点目標を掲げ事業を行ったほか、ISO9001導入により職場のマニュアルの整備・周知が一層進み、業務の標準化と管理の徹底が図られている。 また、重度化への対応という地域ニーズを受け止め、24時間365日の看護体制を整え、経管栄養等の受入れ枠の最大25%（20名）を維持しつつ、新規に立ち上げた「業務改善委員会」「アクティビティー委員会」を通して、基本的介護方法、業務内容、アクティビティメニューを改善し、介護サービスの充実に努めている。 ターミナルケアについては、退所者26名のうち13名を看取り指針により施設内で看取った。 デイサービスについては、満足度調査やお話会を通して利用者ニーズを把握し、サービスに反映させている。また、利用者の重度化に特養と連携して対応し、安心した支援を実施することができた。新たな取組みとしては、特養との合同プログラムや集団体操の充実、地域の自主グループとの交流会を実施し、利用者の確保に繋げている。		
(2) 利用者の満足度	30	23
利用者の意見を把握し、反映させる取組みがなされたか。	5	4
利用者アンケート等の結果利用者の満足が得られていると言えるか。	5	4
利用者からの苦情に迅速に対応できる体制が構築されているか。	5	4
利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。	5	3
利用者への情報提供が十分なされたか。	5	4
サービスの質を向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。	5	4
〔評価の理由〕 毎年、福祉サービス第三者評価を受審し、利用者アンケートの結果から、ニーズの把握・分析を行い継続的な質の向上に取り組んでおり、特養については、総合満足度で利用者・家族の83.4%が「とても満足」「まあ満足」と比較的高い評価を得ている。また、ほとんどの項目で約80%以上が満足と比較的高い評価を得ている。しかし、「個別の計画」についての項目で「計画を作成する際の状況・要望」の満足度は55.6%、「計画の説明がわかりやすい」については33.3%となっている。「不満・要望への対応」では83.3%の方が不満や要望を言いやすいとしている。 デイサービスについては、総合満足度で利用者・家族の85.0%が「とても満足」「まあ満足」と比較的高い評価を得ている。また、「個人の尊重」の「気持ちの尊重」と「礼儀・丁寧」の項目で約80%以上が満足と比較的高い評価を得ている。しかし、「娯楽」「体調管理」「ケア」の項目で満足度が約50%となっている。「不満・要望への対応」では約70%の方が不満や要望を言いやすいとしている。		

評価項目	配点	得点
2 効率性の向上に関する取組み	10	6
経費の低減		
施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。	5	3
施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。	5	3
〔評価の理由〕 支出全体で見ると、対前年比約3%増となっている。 要因は人件費の増加であり、介護職員の人員増と介護職員処遇改善交付金の平年化によるものである。事業費については、派遣委託費の減少により減となっている。		
3 公の施設にふさわしい運営に関する取組み	10	8
公の施設としての運営状況		
地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。	5	4
地域福祉に対する貢献が行われたか。	5	4
〔評価の理由〕 地域社会との関係強化のために、施設の開放に努めている。近隣の保育園・幼稚園・小中高等学校と交流するとともに、近隣町会を交えた総合防災訓練を行うなど地域との関わりを大切にしている。また、実習生や見学者、ボランティアの受け入れ、入所者の家族等に食堂での昼食・夕食の提供などを行っている。 秋には、芸術祭を行い、地域住民に広く周知を行った。 今年度は、新たに「はるみテラス」をオープンし、施設食堂での会食サービスを始め、地域の一人暮らしの高齢者との交流を行っている。		

3 総合評価

合計得点	76点	評価ランク	A
------	-----	-------	---

4 財務評価結果

<p>当該法人は、大正7年創業の病院事業、特別養護老人ホーム等を経営する法人である。</p> <p>法人全体としての事業活動の収入はこの3期は安定的に増加基調にある。直近期の平成23年3月期での法人全体の事業活動収入は、11,806百万円であるが、事業活動の成果を示す事業活動収支差額は、わずかにその0.51%であり、法人全体の事業効率は、まだまだ改善の余地が残されているものと思われる。ただし、当期の活動の最終の成果である当期活動収支差額は対前年82,982千円増加の126,442千円であり、この3期中最も大きく、全法人をあげた改善の努力は少しずつ実を結んでいると見受けられる。</p> <p>法人の財務内容の健全性については、長期的な財務内容の健全性を示す純資産比率が、60%台の高い水準で推移し、直近期少し高くなっていることから、より改善されている。</p> <p>投資と調達資金のバランスをみる固定長期適合率は、88%前後で安定的に推移し、純資産と固定負債という安定的な資金調達の範囲内で設備投資等が行われていることを示している。借入金比率は、この3期で、27.6%から25.6%へとダウンし、借入金の返済が進んだ結果が現れている。このように長期的な財務内容の健全性の指標は、よりよい方向へと改善されている。短期的な財務内容の健全性を計る流動比率は、直近期では、254%と高い安全性を示している。</p> <p>指定管理事業については、利用率の向上を図り収入の増に着実につなげ、効率よく運営されており、指定管理者として相応しいといえる。</p>

5 評価委員会評価 適正 不適

<ul style="list-style-type: none"> ・組織や業務の管理体制を見直して、サービスの向上へ努めてほしい。 ・地域福祉に対する取組みなどの継続を求め、事故の防止など、基本的事項の徹底に努めてほしい。 ・施設・設備が古くなっている中でよく努力していると思う。
