

福祉施設の指定管理者の評価結果について

1 目的

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

2 各施設の指定管理者及び指定期間

1 3施設 8 指定管理者

対 象 施 設	指 定 管 理 者	指 定 期 間
①八丁堀保育園	株式会社 ベネッセスタイルケア	平成26年4月1日 ～平成36年3月31日
②堀留町保育園		平成23年1月1日 ～平成32年3月31日
③十思保育園	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
④晴海こども園	株式会社サクセスアカデミー	平成24年12月1日 ～平成34年3月31日
⑤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26年4月1日 ～平成36年3月31日
⑥知的障害者グループホーム 「フレンドハウス京橋」		
⑦晴海児童館	株式会社サクセスアカデミー	平成24年12月1日 ～平成34年3月31日
⑧介護老人保健施設 「リハポート明石」	公益社団法人中央区医師会	平成26年4月1日 ～平成31年3月31日
⑨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
⑩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
⑪桜川敬老館・浜町敬老館・ 勝どき敬老館	アクティオ株式会社	平成26年4月1日 ～平成29年3月31日

3 評価方法

(1) 一次評価

ア 所管課による評価

各施設の所管課が、「福祉サービス第三者評価」、「事業者事業実績報告書」等

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

なお、評価項目・評価基準については「別紙1」のとおり。

イ 財務評価

公認会計士が、経営母体の財務状況を決算書等により評価した。

(2) 二次評価

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

4 評価委員会

(1) 開催日

平成26年9月18日（木）

(2) 構成

	氏名	区分	役職等
委員長	橋本泰子	学識経験者	大正大学 名誉教授
委員	渋谷貴司	経営指導員	東京商工会議所中央支部事務局次長
委員	関屋衣江	区民代表	主任児童委員
委員	箕輪 慎	区民代表	社会福祉協議会登録ボランティア団体うさぎの会代表
委員	山本麻実子	区民代表	介護相談員
委員	平林治樹	区職員	福祉保健部長
委員	長嶋育夫	区職員	高齢者施策推進室長
委員	和田哲明	区職員	中央区保健所長

5 評価結果

対象施設	指定管理者	評価		
		一次	二次	
八丁堀保育園	(株) ベネッセスタイルケア	88点	A+	適正
堀留町保育園		87点	A+	適正
十思保育園	(社福) 清香会	82点	A+	適正
晴海こども園	(株) サクセスアカデミー	80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	84点	A+	適正
フレンドハウス京橋		79点	A	適正
晴海児童館	(株) サクセスアカデミー	84点	A+	適正

リハポート明石	(公益社団) 中央区医師会	83点	A+	適正
マイホーム新川	(社福) 賛育会	83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	83点	A+	適正
桜川敬老館・浜町敬老館・勝どき敬老館	アクティオ (株)	88点	A+	適正

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

6 評価結果の公開・活用

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

7 その他

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」については、平成26年4月25日に区に提出された業務改善報告書の実施状況について、ヒアリング調査及び現地調査により確認した。「別紙3」のとおり。

評価項目・評価基準

1 評価項目

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

2 評価基準

(1) 評価項目の評価点

各評価項目の評価点は以下のとおり「5段階評価」とする。

5：特に優れている

4：優れている

3：適切である

2：努力が必要である

1：改善すべき点がある

(2) 評価ランク（総合評価）

各評価項目の評価点の合計得点に基づき次の5つのランクで表す。

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

福祉施設における指定管理者の評価表

① 八丁堀保育園

1 概要

施設名	中央区立八丁堀保育園
所在地	中央区八丁堀4-5-10
施設長	野津 浩子(平成26年4月1日から千葉 小夜)
運営主体	株式会社ベネッセスタイルケア
定員及び利用者数	定員:79人 利用者数:78人(H26.3.1現在)
理念・方針	「よりよく生きる力」の基礎を育てる いきいきと健やかに毎日を過ごし、自信と意欲を持って、未来を生きる子どもを育てます。
指定管理者の指定日	平成16年8月1日より指定管理者。平成26年4月1日から10年間

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 サービスの提供			25	23
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や保育所保育指針を遵守し、乳児及び幼児一人ひとりの発達の状況に応じたきめ細かな保育が行われている。事業計画は3か年計画で作成しており、指定管理者として事業計画に沿った適切な運営が行われている。指導計画は、保護者にも閲覧できるようになっており、計画の見直し、反省や改善へ反映させるようにしている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	園長が中心となり、研修計画を作成している。研修の種類が豊富で、「研修ファイル」で職員に周知するとともに、園長が声掛けしている。研修費用を本部がすべて負担するなど、研修に参加しやすい環境を整えており、職員も積極的に参加している。保護者から子育てに関する悩みや疑問を聞く機会を設け、個々の園児に対する保育に取り組んでいる。サービス水準のばらつきをなくすために、職員会議において情報共有を行っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	認可基準を満たす適正な人員配置を行っており、更には健康管理等を万全にするため看護師や栄養士を配置している。職員のローテーション勤務による時間的な保育ニーズへの対応など柔軟な人員配置を実施している。年休については、付与日数(20日)の半分程度消化し、園長が業務の状況を確認しながら職員に促すなどほぼ適正であり、職員のワーク・ライフ・バランスに配慮している。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	人権擁護や接遇に関する研修を入社時とその後園内研修として実施しているほか、保育の専門性を高める研修や職層別の研修、法人内の交流研修など様々な研修を実施することで、職員の資質の向上に努めている。園長は、積極的にリーダー研修に参加するとともに、職員研修の成果をレポートや発表等で共有化させることで、次の研修計画や研修内容に生かしている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑤	安全対策	安全衛生基準やアレルギー等の必要なマニュアルが整備されている。園内の安全管理について、園長を中心としたリスクマネジメント委員会を設置し職員が点検・検討する機会を設けてそれを園長が確認し実践している。鍵の管理は、キーボックスで保管し、キーボックスの鍵は、園長と事務員が所持し管理者や管理方法が明確になっている。職員会議の中で、事故防止策をテーマとした勉強会を開催し情報共有している。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5

2 事業運営			45	40
①	事業計画に沿った運営	事業計画に必要な事項が網羅され、それをもとに綿密な個別の計画(育児指導、行事計画等)を作成し実践している。計画の作成に当たっては職員からアンケートや面談により意見を聴取するとともに、作成された計画は職員会議や園長面接等により職員全員に周知徹底されている。事業計画や個別の計画についてPDCAサイクルにより評価・見直しを行っている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	コンプライアンスに関する指針を作成するとともに、職員全員に周知・指導する機会を設けている。パワハラ・セクハラに対する内部通報窓口の設置や個人情報の漏えいなどについて特に注意を払っている。また、本部の「ホームコンプライアンス部」がチェックを行うなどコンプライアンスが遵守されている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報の取扱いに関するマニュアルを整備するとともに、全ての職員に対して研修を実施している。パソコンについては、離席時のロックやパスワードの設定、ワイヤーロックなどが施されている。個人情報の含まれた書類は、保育室に保管せず、事務室の鍵付きキャビネットへ保管、書類廃棄時のシュレッダー利用等、個人情報を適切に管理している。保護者からの相談等についても別室で対応するなどの注意も払っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	災害時・緊急時のマニュアル、緊急連絡先一覧が整備されている。消防計画に基づき園長指導のもと、避難訓練を毎月、AEDの実技訓練についても全職員を対象に実施している。ひやりはっと・事故等の報告書を作成の上、園長を中心に検証する体制を構築し再発防止に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	人件費については、職員のローテーション勤務など保育ニーズに合わせた人員を配置するとともに、処遇改善についても実施され、適正に執行している。運営費削減の取組として、在庫の管理徹底による無駄の削減や法人内における物品の一括購入を行っている。法人内に物流センターを設置し更なる物品購入費の削減に取り組んでいる。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑥	適切な収支	指定管理料の精算における実績報告及び法人が実施する監査法人による監査の結果、運営に係る費用は大きな問題もなく適切に管理されている。収支は適切になされており、評価基準の見直しもあったことから、今年度は前年度を1点上回る5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	資料の両面印刷や裏面利用等、用紙使用量の削減、ごみの分別やリサイクルを徹底している。また、こまめな消灯や換気による省エネに取り組んでいる。区の環境マネジメントシステムは、事務室で職員が目を通すことができるようになっており、施設全体の課題として職員の意識は向上していることが伺える。以上の状況から前年度を1点上回る4点とした。	5	4
⑧	地域福祉への貢献	園が主催する夏まつりへの近隣児童館や幼稚園児の参加呼びかけ、地域の盆踊りや町ぐるみ運動会への参加など地域との交流を図っている。「わらべうた」「ベビーマッサージ」「離乳食」の講習会を開催し、地域の子育て世帯を支援している。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	日常清掃は用務員を配置し、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。施設・設備の管理は適正になされており、評価基準の見直しもあったことから、今年度は、前年度を1点上回る5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	25
①	意見の把握・反映への取組	第三者評価保護者アンケートでは「意見の把握・反映への取組」に関する複数の設問項目について85.7%が肯定的な意見であり高い評価を得ている。第三者評価保護者アンケート、行事後のアンケート、個人面談等により保護者の意見を多角的に収集し、改善に取り組んでいる。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
②	利用者満足度	第三者評価保護者アンケートでは「総合的な満足度」の設問で96.1%が「満足」と回答している。ただし、「職員体制や日々の交流に関すること」等更なる向上を望む意見があるため、前年度同様4点とした。	5	4
③	苦情対応	第三者評価保護者アンケートでは「苦情対応」に関する複数の設問項目について84.8%が肯定的な意見である。苦情対応については、本部で法務・コンプライアンス部などとも連携し、情報を集約・分析したうえで園にフィードバックする体制がとられており、利用者の満足度の向上につなげている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	保育園全体の活動については、園だより、クラスだより、掲示板等により情報提供している。また、個別の園児の状況については、日常の保護者との対話により情報提供に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	第三者評価保護者アンケートでは「利用者への対応」に関する複数の設問項目について94.4%が肯定的な意見である。また自由意見からも、利用者に対して誠実に対応している様子が伺えるが一部意見・要望があることから前年度同様4点とした。	5	4
⑥	施設・設備の管理状況	保育園という特性上、衛生面・安全面には特に配慮して管理しており、保護者から施設・備品等に関する指摘・要望はないため、前年度同様4点とした。	5	4

合計得点	88(85)	評価ランク	A+ (A+)
------	--------	-------	---------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

損益計算書から見える経営成績については、当期平成26年3月期の売上高が対前年で、8・8%の伸び率であり、6,395,000千円の増加、79,297,000千円の達成である。この3期の売上高は、増加傾向で推移している。

営業利益、経常利益についても、当期は順調に増加している。営業成績の効率性は高まっていると言える。しかし当期においては、前期に行った合併による税効果がなく、正規の状況で税金計算が行われるため、税引前当期純利益は前期比で増加したものの、税金控除後の当期純利益は、前期比549,000千円減額した2,516,000千円であった。

貸借対照表から見える財政状態の推移は、資産、負債、純資産ともに増加し、業務拡大の効果から売上債権が増加している。また、リース会計の影響により、リース資産、リース債務の増加が大きい。負債の中では、受入入居保証金の増加があった。当該株式会社は、金融機関等からの借入金はゼロであるが、介護入居者から保証金を無利子で長期預かり、これを設備投資等に回して、事業の拡大を図っていることが伺える。

法人の長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は、当期純利益の内部留保額よりも業務拡大に伴う固定資産や、リース資産等の計上額のほうが大きく、分母が膨らんだ結果、若干落込み26・6%であったが、比較的高い水準を保っている。

投資と資金調達のバランスを見る固定長期適合率は、当期76・9%と余裕のある調達運用を示す投資状況を示しており、健全である。

短期的な財務内容の安全性を示す流動比率は、267%と高いことから、安全であると考えられる。

指定管理事業の実績報告書から見ても安定的に経営されており、指定管理者として相応しいといえる。

4 評価委員会評価 適正 不適

<評価委員の意見>

- ・きめ細かい保育が行われており、アンケートによると利用者の満足度も高い点は大いに評価できる。また、積極的に地域貢献活動を行っていることや、職員研修が充実していることも評価できる。今後にも期待したい。
- ・事業運営において、前年より得点が上がっている項目があり、園全体で取組まれている様子が感じられた。
- ・利用者満足度では、保護者の意見を多角的に収集して改善に取り組んでいる点が評価できる。

② 堀留町保育園

1 概要

施設名	中央区立堀留町保育園
所在地	中央区日本橋堀留町1-1-1
施設長	高橋 伸子
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:72人 利用者数:69人(H26.3.1現在)
理念・方針	「よりよく生きる力」の基礎を育てる いきいきと健やかに毎日を過ごし、自信と意欲を持って、未来を生きる子どもを育てます。
指定管理者の指定日	平成23年1月1日より指定管理者

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 サービスの提供			25	23
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や保育所保育指針を遵守し、乳児及び幼児一人ひとりの発達の状況に応じたきめ細かな保育が行われている。事業計画は3か年計画で作成しており、指定管理者として事業計画に沿った適切な運営が行われている。指導計画は、保護者にも閲覧できるようになっており、計画の見直し、反省や改善へ反映させるようにしている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	園長が中心となり、研修計画を作成しているが、研修の種類が豊富で、「研修ファイル」で職員に周知するとともに、園長が声掛けしている。研修費用を本部がすべて負担するなど、研修に参加しやすい環境を整えており、職員も積極的に参加している。投書箱による保護者アンケートを実施しており、園長が要望等の傾向を整理し保育に反映している。サービス水準のばらつきをなくすために、職員会議において情報共有を行っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	認可基準を満たす適正な人員配置を行っており、更には健康管理等を万全にするため看護師や栄養士を配置している。職員のローテーション勤務による時間的な保育ニーズへの対応など柔軟な人員配置を実施している。年休については、付与日数(20日)の半分程度消化し、園長が業務の状況を確認しながら職員に促すなどほぼ適正であり、職員のワーク・ライフ・バランスに配慮している。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	人権擁護や接遇に関する研修を入社時とその後も園内研修として実施しているほか、保育の専門性を高める研修や職層別の研修、法人内の交流研修など様々な研修を実施することで、職員の資質の向上に努めている。園長は、積極的にリーダー研修に参加するとともに、職員研修の成果をレポートや発表等で共有化させることで、次の研修計画や研修内容に生かしている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑤	安全対策	安全衛生基準やアレルギー等の必要なマニュアルが整備されている。園内の安全管理について、看護師が中心となり職員同士で点検・検討する機会を設けてそれを園長が確認し実践している。鍵の管理は、事務室内のキャビネット内に保管し、記録簿に記入しないと持ち出せないなど管理者や管理方法が明確になっている。職員会議の中で、事故防止策をテーマとした勉強会を開催し情報共有している。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5

2 事業運営			45	40
①	事業計画に沿った運営	事業計画に必要な事項が網羅され、それをもとに綿密な個別の計画(育児指導、行事計画等)を作成し実践している。計画の作成に当たっては職員からアンケートや面談により意見を聴取するとともに、作成された計画は職員会議や園長面接等により職員全員に周知徹底されている。事業計画や個別の計画についてPDCAサイクルにより評価・見直しを行っている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	コンプライアンスに関する指針を作成するとともに、職員全員に周知・指導する機会を設けている。パワハラ・セクハラに対する内部通報窓口の設置や個人情報の漏えいなどについて特に注意を払っている。また、本部の「ホームコンプライアンス部」がチェックを行うなどコンプライアンスが遵守されている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報の取扱いに関するマニュアルを整備するとともに、全ての職員に対して研修を実施している。パソコンについては、離席時のロックやパスワードの設定、ワイヤーロックなどが施されている。個人情報の含まれた書類は、保育室に保管せず、事務室の鍵付きキャビネットへ保管、書類廃棄時のシュレッダー利用等、個人情報を適切に管理している。保護者からの相談等についても別室で対応するなどの注意も払っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	災害時・緊急時のマニュアル、緊急連絡先一覧が整備されている。消防計画に基づき園長指導のもと、避難訓練を毎月、AEDの実技訓練についても全職員を対象に実施している。ひやりはっと・事故等の報告書を作成の上、園長を中心に検証する体制を構築し再発防止に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	人件費については、職員のローテーション勤務など保育ニーズに合わせた人員を配置するとともに、処遇改善についても実施され、適正に執行している。運営費削減の取組として、在庫の管理徹底による無駄の削減や法人内における物品の一括購入を行っている。法人内に物流センターを設置し更なる物品購入費の削減に取り組んでいる。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑥	適切な収支	指定管理料の精算における実績報告及び法人が実施する監査法人による監査の結果、運営に係る費用は大きな問題もなく適切に管理されている。収支は適切になされており、評価基準の見直しもあったことから、今年度は前年度を1点上回る5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	資料の両面印刷や裏面利用等、用紙使用量の削減、ごみの分別やリサイクルを徹底している。また、こまめな消灯や換気による省エネに取り組んでいる。区の環境マネジメントシステムは、事務室で職員が目を通すことができるようになってきているなど、施設全体の課題として職員の意識は向上していることが伺える。以上の状況から前年度を1点上回る4点とした。	5	4
⑧	地域福祉への貢献	近隣の小学校や高齢者在宅サービスセンターとの行事など、地域との交流を図っている。保育士への相談や親同士の交流ができる、「保育園であそぼう!」を月1回開催し地域の子育て世帯を支援している。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	日常清掃により施設が常に清潔な状態に保たれている。安全に配慮した備品等を設置している。施設設備等の点検は、保健センターが実施しているが、園としても日常点検を朝夕行っている。備品等の劣化・故障が発生した場合は速やかに区に報告し、施設・設備の管理は適正になされている。以上の点と評価基準の見直しもあったことから、今年度は、前年度を1点上回る5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	24
①	意見の把握・反映への取組	顧客満足度調査(以下、「CS調査」という。)では「意見の把握・反映への取組」に関する複数の設問項目について75.4%が肯定的な意見であり一定の評価を得ている。CS調査、行事後のアンケート、個人面談等により保護者の意見を多角的に収集し、改善に取り組んでいる。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	CS調査では「総合的な満足度」の設問で96.5%が「満足」と回答している。ただし、「職員の異動や保育内容に関すること」等更なる向上を望む意見があるため、前年度同様4点とした。	5	4
③	苦情対応	CS調査では「苦情対応」に関する複数の設問項目について79.7%が肯定的な意見である。苦情対応については、本部で法務・コンプライアンス部などとも連携し、情報を集約・分析したうえで園にフィードバックする体制がとられており、利用者の満足度の向上につなげている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	保育園全体の活動については、園だより、クラスだより、掲示板等により情報提供している。また、個別の園児の状況については、日常の保護者との対話により情報提供に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	CS調査では「利用者への対応」に関する複数の設問項目について90.0%が肯定的な意見である。また自由意見からも、利用者に対して誠実に対応している様子が伺えるが一部意見・要望があることから前年度同様4点とした。	5	4
⑥	施設・設備の管理状況	保育園という特性上、衛生面・安全面には特に配慮して管理しており、保護者から施設・備品等に関する指摘・要望はないため、前年度同様4点とした。	5	4

合計得点	87(84)	評価ランク	A+ (A+)
------	--------	-------	---------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

損益計算書から見える経営成績については、当期平成26年3月期の売上高が対前年で、8・8%の伸び率であり、6,395,000千円の増加、79,297,000千円の達成である。この3期の売上高は、増加傾向で推移している。

営業利益、経常利益についても、当期は順調に増加している。営業成績の効率性は高まっていると言える。しかし当期においては、前期に行った合併による税効果がなく、正規の状況で税金計算が行われるため、税引前当期純利益は前期比で増加したものの、税金控除後の当期純利益は、前期比549,000千円減額した2,516,000千円であった。

貸借対照表から見える財政状態の推移は、資産、負債、純資産ともに増加し、業務拡大の効果から売上債権が増加している。また、リース会計の影響により、リース資産、リース債務の増加が大きい。負債の中では、受入入居保証金の増加があった。当該株式会社は、金融機関等からの借入金はゼロであるが、介護入居者から保証金を無利子で長期預かり、これを設備投資等に回して、事業の拡大を図っていることが伺える。

法人の長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は、当期純利益の内部留保額よりも業務拡大に伴う固定資産や、リース資産等の計上額のほうが大きく、分母が膨らんだ結果、若干落込み26・6%であったが、比較的高い水準を保っている。

投資と資金調達のバランスを見る固定長期適合率は、当期76・9%と余裕のある調達運用を示す投資状況を示しており、健全である。

短期的な財務内容の安全性を示す流動比率は、267%と高いことから、安全であると考えられる。

指定管理事業の実績報告書から見ても安定的に経営されており、指定管理者として相応しいといえる。

4 評価委員会評価 適正 不適

<評価委員の意見>

- ・きめ細かい保育や利用者からの高い満足度は好感が持てる。また、充実した職員研修や安全対策が万全であることも大いに評価できる。今後も施設長・職員が一体となって更に充実したサービスを提供できることを期待している。
- ・顧客満足度調査で高い支持を得ているので、利用者満足度の設問に対する意見が改善されるよう職員の質の向上・体制の改善に期待している。
- ・全体的に高い評価であるが、前年度より更に工夫し得点を上げていることが評価できる。

③ 十思保育園

1 概要

施設名	中央区立十思保育園
所在地	中央区日本橋小伝馬町5-1
施設長	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:81人(H26.3.1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 自発的意志を大切にし、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

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 サービスの提供			25	21
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や保育所保育指針を遵守し、乳児及び幼児一人ひとりの発達の状況に応じたきめ細かな保育が行われている。目標や計画は、毎年テーマを決め運営委員会で提示している。指定管理者として事業計画に沿った適切な運営が行われるとともに、指導計画等の見直し、反省や改善を行う機会が設けられ、園長・主任がクラスごとに必ず参加している。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	園長が中心となって職員の研修計画を作成し、様々な研修を「回覧ボックス」で周知し、園長から声掛けもしている。研修は原則勤務時間内とするなど参加しやすい環境を整えており、職員も積極的に参加している。行事後は必ずアンケートを取り、保護者の意見を吸い上げ、保育に生かしている。サービス水準のばらつきをなくすために、職員会議において情報共有を行っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	認可基準を満たす適正な人員配置を行っており、更には健康管理等を万全にするため看護師や栄養士を配置している。職員のローテーション勤務による時間的な保育ニーズへの対応など柔軟な人員配置を実施している。年休については、付与日数(20日)をほぼ消化しており、取得率は適正で、職員のワーク・ライフ・バランスに配慮している。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	人権擁護や接遇に関する研修を入社時とその後園内研修として実施しているほか、保育の専門性を高める研修や職層別の研修、法人内の交流研修など様々な研修を実施することで、職員の資質の向上に努めている。園長は、積極的にリーダー研修に参加するとともに、職員研修の成果をレポートや発表等で共有化させることで、次の研修計画や研修内容に生かしている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	安全対策	事故発生時の対応やアレルギー等の必要なマニュアルが整備されている。園内の安全管理について、園長を中心とした安全委員会を設置し職員が点検・検討する機会を設けてそれを園長が確認し実践している。職員会議の中で、事故防止策をテーマとした勉強会を開催し情報共有している。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4

2 事業運営			45	37
①	事業計画に沿った運営	事業計画に必要な事項が網羅され、それをもとに綿密な個別の計画(育児指導、行事計画等)を作成し実践している。計画の作成に当たっては職員から意見を聴取するとともに、作成された計画は職員会議や園長面接等により職員全員に周知徹底されている。事業計画や個別の計画についてPDCAサイクルにより評価・見直しを行っている。以上の状況から、前年度より1点加点して5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	法人のマニュアルとして、「保育士の心得」を作成し入社時に全職員に配布するなど、コンプライアンスに関する指針を作成するとともに、職員全員に周知・指導する機会を設け、遵守されている。管理規則や就業規則に違反規定も盛り込まれている。評価基準の見直しもあり、今年度は平均の3点とし、前年度から1点減点となった。	5	3
③	個人情報保護の管理等	個人情報の取扱い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。個人情報の含まれた書類は、当月分のみ保育室に保管する以外は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。評価基準の見直しもあり、今年度は平均の3点とし、前年度から1点減点となった。	5	3
④	危機管理体制	災害時・緊急時のマニュアル、緊急連絡先一覧が整備されている。消防計画に基づき園長指導のもと、避難訓練を毎月、AEDの実技訓練についても全職員を対象に実施している。ひやりはっと・事故等の報告書を作成の上、園長を中心に検証する体制を構築し再発防止に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	人件費については、職員のローテーション勤務など保育ニーズに合わせた人員を配置するとともに、処遇改善についても実施され、適正に執行している。運営費削減の取組として、在庫や食材発注の管理徹底による無駄の削減や手作りおもちゃの作成などを行っている。今後は法人全体で物品購入なども検討している。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	指定管理料の精算における実績報告及び法人が実施する監事による監査の結果、運営に係る費用は大きな問題もなく適切に管理されている。収支は適切になされており、評価基準の見直しもあったことから、今年度は前年度を1点上回る5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	資料の両面印刷や裏面利用等、用紙使用量の削減、ごみの分別リサイクルを徹底している。また、こまめな消灯や換気による省エネに取り組んでいる。区の環境マネジメントシステムは、事務室で職員が目を通すことができるようになってきている。2歳児からごみの分別について教えており、施設全体の課題として職員の意識は向上していることが伺える。以上の状況から前年度を1点上回る4点とした。	5	4
⑧	地域福祉への貢献	毎週土曜日に園庭を開放し、施設の地域還元を図っている。夏祭りへの地域住民や卒園児の招待、もちつきでのシニアクラブの方々との鏡餅づくりなど、地域との交流を図っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	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」管理者が常駐しているが、園でも消火器や避難経路の自主チェックをしている。以上の点と評価基準の見直しもあったことから、今年度は、前年度を1点上回る5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	24
①	意見の把握・反映への取組	顧客満足度調査(以下、「CS調査」という。)では「意見の把握・反映への取組」に関する複数の設問項目について73.5%が肯定的な意見であり一定の評価を得ている。CS調査、行事後のアンケート、個人面談等により保護者の意見を多角的に収集し、改善に取り組んでいる。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	CS調査では「総合的な満足度」の設問で94.6%が「満足」と回答している。ただし、「職員の子どもへの接し方、安全・衛生管理に関すること」等更なる向上を望む意見があるため、前年度同様4点とした。	5	4
③	苦情対応	CS調査では「苦情対応」に関する複数の設問項目について80.7%が肯定的な意見である。保護者からの苦情について、毎月発行する園だよりに掲載して園としての対応を他の保護者にも周知している。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	保育園全体の活動については、園だより、クラスだより、掲示板等により情報提供している。また、個別の園児の状況については、日常の保護者との対話により情報提供に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	CS調査では「利用者への対応」に関する複数の設問項目について83.2%が肯定的な意見である。また自由意見からも、利用者に対して誠実に対応している様子が伺えるが一部意見・要望があることから前年度同様4点とした。	5	4
⑥	施設・設備の管理状況	保育園という特性上、衛生面・安全面には特に配慮して管理しており、保護者から施設・備品等に関する指摘・要望はないため、前年度同様4点とした。	5	4

合計得点	82(80)	評価ランク	A+ (A+)
------	--------	-------	---------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

保育事業を専門とする当該法人は、前期開設新規園が当期において軌道に乗り、当期平成26年3月期における事業活動収入が大幅に伸び、986,314千円と対前年比14・1%アップ、122,564千円増加という成果を達成している。一方、事業活動の成果を示す事業活動収支差額においては、81,836千円と対前年の74・1%であり、28,536千円減額している。成長に伴いかかる費用が大きかったことから、増収減益の傾向になったというのが当期の特徴である。

貸借対照表から見える財政状態の推移は、平成26年3月期末の資産において1,669,000千円であり、対前年で196,000千円の増加である。主要な増加は固定資産中建物、建設仮勘定の増加であり、現金預金についても30,194千円増加している。

負債については、設備資金の借入金の増加、その他の流動負債の増加等があり、当期末残高は341,167千円である。純資産については、当期末1,327,989千円であり、国庫補助金等特別積立額の増加が45,820千円、次期繰越活動収支差額が79,113千円増加で、順調に伸びている。

法人の長期の財務基盤の安定性を示す純資産比率は、約79・56%であり、前期の81・3%に対して若干低下したものの安定して高い比率を保っている。

投資と資金のバランスを示す固定長期適合率は、当期は、88・43%であり若干の改善がみられる。

借入金比率は、借入金の返済が進んでいることから前期14・40%から当期13・55%に低下している。長期的な財務内容は安定し健全である。

短期の財務内容の健全性は、流動比率が256%と前期に対して低くなったものの、依然200%を超えているため、健全である。

また、現金預金に関する指標も安定的であり、健全である。

指定管理事業についても、効率よく、予算の範囲内での執行が行われており、指定管理者として相応しいといえる。

4 評価委員会評価 適正 不適

<評価委員の意見>

- ・乳幼児一人一人へのきめ細かい保育に加え、指導計画の見直しを反復して行っていることは評価したい。また、環境教育等も取り入れるなどの工夫している点も評価できる。一部、評価基準の見直しによる減点項目もあるが、来年度以降、反復的な改善によりより良いサービスを提供することで評価を上げることが期待している。
- ・事業運営の中で、得点が低い項目について、更なる取組に期待したい。
- ・2歳児から中央区環境マネジメントシステムを指導し習慣づけされることは高く評価できる。

④ 晴海こども園

1 概要

施設名	中央区立晴海こども園
所在地	中央区晴海2-4-31
施設長	大橋 陽子
運営主体	株式会社サクセスアカデミー
定員及び利用者数	定員:150人 利用者数:119人(H26.3.1現在)
理念・方針	暖かい“空間(いえ)”が人を育てる 子どもの可能性を信じ、生きる力・自主性や自発性を育み、自然との関わりを通して、思いやりのこころを育てます。
指定管理者の指定日	平成24年12月1日より指定管理者

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 サービスの提供			25	19
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や保育所保育指針を遵守し、乳児及び幼児一人ひとりの発達 の状況に応じたきめ細かな保育が行われている。支援を必要とする園児 については、月2回、臨床心理士を派遣している。指定管理者として事業 計画に沿った適切な運営が行われるとともに、指導計画等の見直し、反 省や改善は、年2回行っている。以上の状況から今年度は5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	園長が全職員と面接のうえ、職員の研修計画を作成している。研修費用 は1人当たりの上限額を設定し一部負担となっている。行事後の意見徴収 (スマイルBOX)を本部にも提出し、今後の保育に繋げている。サービス水 準のばらつきをなくすために、職員会議において情報共有を行っている。 以上の状況から今年度は3点とした。	5	3
③	適正な人員配置	認可基準を満たす適正な人員配置を行っており、更には健康管理等を 万全にするため看護師や栄養士を配置している。職員のローテーション 勤務による時間的な保育ニーズへの対応など柔軟な人員配置を実施して いる。年休については、園長以外、付与日数(20日)をほぼ消化しており、 取得率は適正で、職員のワーク・ライフ・バランスに配慮している。以上の 状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	人権擁護研修を入社時に実施し、接遇研修については入社時と法人の 「保育ナビ」を全職員に配布して啓発しているほか、保育の専門性を高め る研修や職層別の研修など職員の育成機会が整備されている。園長は、 積極的にリーダー研修に参加するとともに、職員研修の成果をレポートや 発表等で共有化させることで、次の研修計画や研修内容に生かしてい る。以上の状況から今年度は4点とした。	5	4
⑤	安全対策	事故発生時の対応やアレルギー等の必要なマニュアルが整備されてい る。園内の安全管理について、園長を中心としたリスクマネジメント委員会 を設置し、職員が点検・検討する機会を設けている。鍵は、キーボックスで 保管し、マスターキーは金庫に保管している。持ち出し記録も付けており 管理者や管理方法が明確になっている。職員会議の中で、事故防止策を テーマとした勉強会を開催し情報共有している。総合的にみると安全対策 は適切であるが、昨年度、鍵の紛失があり、今年度は3点とした。	5	3

2 事業運営			45	38
①	事業計画に沿った運営	事業計画に必要事項が網羅され、それをもとに綿密な個別の計画(育児指導、行事計画等)を作成し実践している。計画の作成に当たっては職員から意見を聴取するとともに、作成された計画は職員会議や園長面接等により職員全員に周知徹底されている。事業計画や個別の計画については、翌月の計画を職員同士が課題をあげて確認するなど、PDCAサイクルにより評価・見直しを行っている。以上の状況から今年度は5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	法人が作成した「保育ナビ」などを園の実態に合わせ、コンプライアンスに関する指針を作成するとともに、職員全員に周知・指導する機会を設けコンプライアンスが遵守されている。就業規則の中で個人情報や衛生管理など順守すべき事項に対する違反事項が規定され、指導も行っている。以上の状況から今年度は3点とした。	5	3
③	個人情報保護の管理等	個人情報の取扱い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、個人のパスワードが設定されている。個人情報の含まれた書類は保育室に保管せず、事務室の鍵付きキャビネットへ保管、書類廃棄時のシュレッダー利用等、個人情報を適切に管理している。保護者からの相談等についても別室で対応するなどの注意も払っている。以上の状況から今年度は4点とした。	5	4
④	危機管理体制	災害時・緊急時のマニュアル、緊急連絡先一覧が整備されている。消防計画に基づき園長指導のもと、避難訓練を毎月、AEDの実技訓練についても全職員を対象に実施している。ひやりはっと・事故等の報告書を作成の上、園長を中心に検証する体制を構築し再発防止に努めている。以上の状況から今年度は4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	人件費については、職員のローテーション勤務など保育ニーズに合わせた人員を配置するとともに、処遇改善についても実施され、適正に執行している。運営費削減の取組として、在庫や食材発注の管理徹底によるムダの削減や牛乳パックなどで手作りおもちゃの作成などを行っている。以上の状況から今年度は4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	指定管理料の精算における実績報告及び法人が実施する監査法人による監査の結果、運営に係る費用は大きな問題もなく適切に管理されている。以上の状況から今年度は5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	資料の両面印刷や裏面利用等、用紙使用量の削減、ごみの分別リサイクルを徹底している。また、こまめな消灯や換気による省エネに取り組んでいる。区の環境マネジメントシステムは、事務室で職員が目を通すことができるようになっている。以上の状況から今年度は4点とした。	5	4
⑧	地域福祉への貢献	児童館での映画鑑賞会参加や小学校の生活発表会見学など、地域との交流を図っている。施設を地域住民に親しんで利用してもらうことや専門職による相談窓口を目的とした地域交流事業(かもめクラブ)を月1回開催している。地域の子育て世帯支援として、児童館に出向いての栄養相談を実施している。以上の状況から今年度は4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	日常清掃は、用務員が玄関まわりや普段手の届かないところを清掃し、常に清潔な状態に保たれている。三輪車などの遊具は「ひやりはっと」を確認しながら毎日点検しており、安全に配慮した備品等を設置している。日常点検により備品等の劣化・故障が発生した場合は速やかに区に報告している。以上の状況から今年度は5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	23
①	意見の把握・反映への取組	顧客満足度調査(以下、「CS調査」という。)では「意見の把握・反映への取組」に関する複数の設問項目について72.7%が肯定的な意見であり一定の評価を得ている。CS調査、行事後のアンケート、個人面談等により保護者の意見を多角的に収集し、改善に取り組んでいる。以上の状況から今年度は4点とした。	5	4
②	利用者満足度	CS調査では「総合的な満足度」の設問で86.0%が「満足」と回答している。ただし、「職員の異動や子どもへの接し方に関すること」等更なる向上を望む意見があるため、今年度は4点とした。	5	4
③	苦情対応	CS調査では「苦情対応」に関する複数の設問項目について68.3%が肯定的な意見であるが、外部機関による相談窓口があること存在(第三者委員)をしらなかつたという少数意見もあり、今年度は3点とした。	5	3
④	利用者への情報提供	保育園全体の活動については、園だより、クラスだより、掲示板等により情報提供している。また、個別の園児の状況については、日常の保護者との対話により情報提供に努めている。以上の状況から今年度は4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	CS調査では「利用者への対応」に関する複数の設問項目について84.7%が肯定的な意見である。また自由意見からも、利用者に対して誠実に対応している様子が伺えるが一部意見・要望があることから今年度は4点とした。	5	4
⑥	施設・設備の管理状況	保育園という特性上、衛生面・安全面には特に配慮して管理しており、保護者から施設・備品等に関する指摘・要望はないため、今年度は4点とした。	5	4

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

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

当該法人は、創業1989年の認可・認証学童保育所、事業所内保育所事業を運営する法人であり、親会社は、東証二部上場のサクセスホールディングス株式会社である。

売上高で見ると、この3期において毎年20%近い成長をしており、当期の売上高は、8673,000千円。経常的な状況における経営の成果である経常利益は430,000千円の達成であり、売上高経常利益率は約5%である。最終の成果である当期純利益も年々伸びており、当期においては234,000千円であった。事業の効率性という観点からは、確実に効率よく経営されている。

財政状態について見ると、この3期資産合計において20%近い伸びであり、業容の拡大を続けていることが伺える。

負債についても業容の拡大に伴い増加しており、当期においては、関係会社からの五億円の短期融資を受けている。この結果資金繰りを上手く切り抜けているようである。外部借入金については、返済が進んでいる。

純資産については、毎年着実に内部留保がなされており、増加している。純資産比率についても20・6%と上昇しており、健全になってきていると思われる。

固定資産への投資と調達資金とのバランスについては、安定した調達原資を超えて積極的に投資が行われているようであるが、関係会社の借入金であるということも考慮してみると、バランスをとりながら行っているようである。

短期的な財務状況の安全性については、関係会社の借入金が流動負債に計上されていることから、83%と低くなっているものの、資金繰りについて関係会社の果たす役割は大きいものがある。

事業の効率性をしめすROE自己資本利益率については、非常に高く24・3%である。少ない自己資本で、効率性の高い経営をして収益力を高めていることが伺える。

中央区の指定管理事業の効率性については、予算の範囲内で、効率よく運営されていることから総合的に勘案して指定管理者として相応しいといえる。

4 評価委員会評価 適正 不適

<評価委員の意見>

- ・きめ細かな保育サービスや適切な事業計画の運用等全般的に評価できる箇所は多い。ただし、鍵の管理や苦情対応窓口の周知不足等改善すべき箇所があるので、今後は施設長・職員が一丸となって改善を行い、さらに質の高いサービスを提供してもらいたい。
- ・得点が低い項目について、更なる取組に期待したい。他の保育園に比べてCS調査の肯定的意見が低いことが気になる。
- ・職員の質の向上・情報共有等更なる向上を期待している。

⑤ 知的障害者生活支援施設「レインボーハウス明石」

1 概要

施設名	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	佐藤 宏樹
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(H26.3.31現在)
理念・方針	「私たちは、すべての人一人ひとりの人権と意思を尊重し、障害のある人もない人も共に社会・経済・文化ほかあらゆる分野に参加する機会を得て、主体性を持ちながら豊かな市民生活を送ることができる社会の実現を目指します。」 「私たちは、一人ひとりに合わせた生活の場、働く場を行政・家族と力を合わせて作り、支援します。」
指定管理者の指定日	平成16年7月1日より指定管理者。平成26年4月1日から10年間

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 サービスの提供			25	21
①	目的に沿ったサービス提供	毎年度、法人の統一ミッション(使命)に沿った施設のサブ・ミッションと事業毎の指針・目標を定めた「事業計画」作成して法人理事会等で承認を得ている。施設長の指導のもと、職員会議等を通じて、全職員に「事業計画」を周知している。日々、サービスの点検、是正に取組み、年度末には、計画達成度等を総括して次年度に反映させている。今年度も引き続き高い水準での目標達成がなされているため、評価を前年度と同様の5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	施設長の指導のもと、ISO9001を忠実に運用して、各種マニュアル等の実践とサービス向上に日々取り組んでいる。サービスを担う職員については、法人本部と施設が一体となって、人材の適正配置及び人材育成に取り組んでいる。福祉サービス第三者評価も毎年度受審しており、利用者満足度が86.4%となるなど、良好な評価を得ていることから、評価は、前年度と同様の4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	「協定書」及び「管理の基準」に定める適正な人員配置基準を満たしている。人事考課制度も整い、適所適材の人材配置がなされている。しかし、25年度は、看護師配置で常勤1名の欠員が継続するなど(26年度から解消)、人材確保で課題が生じた。評価は、改善が求められることを勘案して、前年同様の4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	毎年度、施設長の指導のもと、全職員に個別研修計画を作成し、法人・外部・施設内研修に参加させている。施設内研修ではグループ研修と新任職員のOJTを重視している。新任職員にはOJT指導員が選任され、きめ細やかな指導を行っている。職員間に「やらされるよりやってみる」という意識が定着し、やる気が伺えるので、評価は、引き続き4点とした。	5	4
⑤	安全対策	法人統一の勤務体制毎の安全対策マニュアルを遵守するとともに、入浴時等個々の場面を想定した施設オリジナルのマニュアルも整えて対応している。さらに、個々の緊急対応策を「個別支援計画」に明記して、職員間で情報共有している。施設長の指導のもと、微細な事柄にも必ず「ヒヤリハット」を作成して全職員に周知し、徹底した再発防止策を講じている。前年度と同様に堅実な取組みが見られるため、評価は、引き続き4点とした。	5	4

2 事業運営			45	39
①	事業計画に沿った運営	施設長のリーダーシップのもと、毎月開催する経営層によるリーダー会議において、「事業計画」の進捗状況を確認して調整を行い、時を置かず職員全体会議で周知徹底している。各事業の年度目標は半期の定期モニタリングを実施して再検討と柔軟な変更を適宜実行している。前年度と同様に良好な取組みがなされており、評価は、引き続き4点とした。	5	4
②	コンプライアンス	法人は、「倫理綱領・行動規範」(H25年改正)を設け、全職員にコンプライアンス遵守を義務づけ、本施設の「事業計画」の方針の中でもその重要性が明確に謳われている。施設長を先頭に管理者層は、日々の業務やOJTを通じて、職員を指導・教育している。コンプライアンスは人事考課の評価項目として、育成指導に反映されていることから、評価は、引き続き4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	「中央区個人情報の保護に関する条例」はもとより、「個人情報保護規定」、「情報公開・開示規程」を別途定めて厳密に対応している。職員全員に「誓約書(機密および守秘に関する同意書)」を、利用者からは、「個人情報取扱の同意書」の提出を求めている。前年度と同様に堅実な取組みが見られるため、評価は、引き続き4点とした。	5	4
④	危機管理体制	「緊急時マニュアル」を作成し、施設長を先頭に経営層は、日々の業務やOJTを通じて、職員への周知・徹底を図っている。避難訓練は、震災や火災時、夜間等を想定した定期訓練を月1回実施している。BCP(災害時対応事業継続計画)も策定している。全職員の普通救命資格取得を目標に計画的な講習受講に取り組んでいる。異物誤飲、AED操作等を実演で確認したが、良く訓練されている。前年度と同様に堅実な取組みが見られるため、評価は、引き続き4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	法人は、年配職員の異動・退職後に若手や新規採用職員を充てるなど賃金総体の抑制と適正な職員年齢構成維持に腐心している。施設長の指導のもと、施設全体で光熱水費等日常経費の削減にも取り組んでいる。前年度と同様に良好な取組みがなされており、評価は、引き続き4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	法人監査の評価どおり、貸借対照表、事業活動収支計画書及び資金収支計算書は、法令及び定款に従い事業活動及び資金収支の状況を正しく示している。計画に基づいた適切な収支とそれに見合う効果が認められる。評価基準の見直しもあったことから、評価は、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	「中央区環境マネジメントシステム」に基づき、不要な電源のOFF、照明器具の間引き、適切な空調温度の設定、ゴミの分別等に施設全体で取り組んでいる。評価は、評価基準の見直しもあったことから、評価は、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	区の要望を受けて、25年12月より、障害者版ケアプランを作成する「指定特定(障害児)相談支援」を開始した。多様な事業展開の利点を活かして、多くのボランティアや実習生を受け入れている。直営店「喫茶アラジン」は地域住民の憩いの場となっている。施設の祭り「なないろ祭」では千人余の来場者があり、障害者理解の推進に寄与していることから、評価は、引き続き4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	チェックリストを用いて、日常の施設・設備の点検を励行している。施設内は整理、整頓され、清潔が保たれている。評価基準の見直しもあったことから、評価は、前年度を1点上回る5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	24
①	意見の把握・反映への取組	利用者や利用者自治会と相談して、施設行事の企画や、日々の給食メニューを練るなど、利用者意見を最大限に尊重している。障害者版ケアプランである「サービス等利用計画」の内容を「個別支援計画」への確に反映させる努力をしているため、引き続き4点とした。	5	4
②	利用者満足度	第三者評価(H26.3.19)利用者アンケート結果では、「大変満足」が22名中8名(36.4%)、「満足」が11名(50.0%)、合わせて86.4%となる。評価は、前年度と同様の高い利用者満足度に鑑み、引き続き4点とした。	5	4
③	苦情対応	「苦情解決実施要綱」に基づき、苦情解決責任者を設置し、オンブズマンが毎月来所するなどの体制を整えているが、第三者評価の利用者アンケート結果では、第三者委員会の存在認知が、利用者22名中12名(54.5%)に過ぎず、今後の周知努力が求められるため、前年度と同様の4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	「個別支援計画」作成に際しては、平易な説明と多様な選択肢提供により、利用者の自己決定を尊重している。利用者への情報提供では、図画等を用いるなど工夫している。しかし、利用者アンケート結果では、「個別支援計画作成で職員は話を良く聞いてくれた」との回答は22名中12名(54.5%)に留まり、更なる努力が求められるため、前年度と同様の3点とした。	5	3
⑤	利用者への対応	法人の「倫理綱領・行動規範」では、職員に「利用者の人格や行動を受け止め、共感し、ともに向上できる」ことを求め、施設長は、人事考課面談等で指導・育成に取り組んでいる。利用者アンケート結果では、「困ったとき、職員は助けてくれるか」の質問には22名中21名が「はい」(95.4%)と回答しており、職員対応への満足度は極めて高いため、前年度と同様の5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	利用者の安全・衛生面を重視した施設・設備の点検・管理に取り組んでいる。また、建物全体の維持管理を担う防災センターとも協働して、年間を通じた計画的な設備点検に取り組んでいる。前年度と同様に良好な取組みがなされており、評価は、引き続き4点とした。	5	4

合計得点	84(81)	評価ランク	A+ (A+)
------	--------	-------	---------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

首都圏中心に知的障害者援護施設等を運営する当該法人の、障害福祉サービス事業収益を柱とするサービス活動収益は安定しており、この3期については、継続して100億円以上を達成している。当期平成26年3月期におけるサービス活動収益は、10,920,000千円で、前期よりも503,000千円の増収であった。サービス活動増減差額は163,000千円と、前期の4億円強に比べて減少している。人件費や事業費等のサービス活動費用の増加が、サービス活動収入の増加より大きく上回ったことから、増収減益の結果が生じた。

当期の活動の成果を示す当期活動増減差額も、249,000千円の達成ではあるが、対前年比では約半分になっている。黒字ではあるものの、減益である。

貸借対照表における資産は、8,687,000千円であり、前期比173,000千円の増加である。現金預金、建物、人件費積立資産等の増加が目立っている。一方負債については、借入金の返済が進んでいることから対前年で減少している。純資産については、対前年で241,000千円の増加があり、次期繰越活動収支差額及びその他の積立金等が増加している。純資産の当期末残高は、6,251,000千円である。

法人の長期的な財務基盤の安定性を示す指標である純資産比率は、安定して高く、平成26年3月期では、72%と改善している。

設備と調達資金とのバランスを示す固定長期適合率についても、80.5%と安定している。

借入金に関する指標である借入金比率は、7.7%と、前期から引き続き10%を下回り低下しており、返済が進んでいることがみてとれる。長期的財務内容は、健全である。

短期的財務内容の指標である流動比率は204.3%と高く、現金預金関係の指標も改善していることから、短期的財務内容も、健全である。

指定管理事業についても、効率よく予算の適正な執行が何え、指定管理者として相応しいといえる。

4 評価委員会評価 適正 不適

<評価委員の意見>

- ・法人のミッションと施設のサブミッションがうまくリンクしていることから、きめ細かく満足度の高いサービスを提供できるとともに、適切な収支を達成できている。利用者の情報提供の点で改善が必要な点があるものの、今後の努力次第で容易に改善・達成できるものと期待している。
- ・施設見学で、同性介護という取組を知った。男性が利用するスペースと、女性が利用するスペースの汚れの度合いが違うことが気になった。利用者の年齢の幅が大きい中、利用者への対応で高い評価を得られていることから、施設の取組姿勢が感じられた。
- ・ボランティアの積極的な受入れが高く評価できる一方、利用者の満足度・職員の質の向上に期待する。

⑥ 知的障害者グループホーム「フレンドハウス京橋」

1 概要

施設名	知的障害者グループホーム「フレンドハウス京橋」
所在地	中央区京橋2-6-7
施設長	牧野 隆行
運営主体	社会福祉法人 東京都知的障害者育成会
定員及び利用者数	定員6名 利用者数6名
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。平成26年4月1日から10年間

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 サービスの提供			25	19
①	目的に沿ったサービス提供	担当ワーカーが中心となって、法人の統一ミッション(使命)等に沿った各グループホーム毎の「事業計画」を毎年度作成して法人理事会等で承認を得ている。担当ワーカーは、世話人に「事業計画」を理解させるとともに、助言・指導を行っている。前年度は、「個別支援計画」作成時の保護者説明等で不十分な対応事例があったため、評価を4点から3点に減じたが、本年度は改善が図られたので、評価は、前年度より1点を加点して4点とした。	5	4
②	サービス水準の確保	担当ワーカー及び法人本部職員であるサービス管理責任者は、「事業計画」に基づいた適切なサービス提供がなされているかを確認するため、定期的にまた適宜、施設を訪問している。昨年度は、担当ワーカー等の施設支援での緊急介入において、適時適切さに欠ける事例があったため、評価を4点から3点に減じたが、本年度は、改善が図られたため、評価は、前年度より1点を加点して4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	法人は、「協定書」及び「管理の基準」を遵守して世話人及び支援員を配置して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・メリットにより、同施設の人員配置は法定基準を上回り、同性介護等のきめ細やかな支援が可能となっている。前年度と同様に良好な取組みがなされており、評価は、引き続き4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	法人主催による世話人に対する集合研修は、就任時とその後、定期的かつ計画的に実施されている。同時に、担当ワーカー等は、施設訪問時に世話人へのOJTを適宜実施して世話人のスキル・アップを図っているが、よりきめ細やかな指導が求められる。評価は、前年度と同様に引き続き改善が必要なことから3点とした。	5	3
⑤	安全対策	世話人は、不審者侵入防止のため、細心の注意を払って、玄関の電気錠・モニター開閉を行っている。日常の利用者による非常階段・ベランダ・浴室等の利用に際しても注意と監視に抜かりない。前年度と同様に良好な取組みがなされており、評価は、引き続き4点とした。	5	4

2 事業運営			45	37
①	事業計画に沿った運営	世話人は、法人作成の手引書に基づき、「事業計画」に則した施設運営を励行している。担当ワーカーは、適時・適切に世話人をサポートしている。結果、当初計画の求める達成水準を十分に満たしている。評価基準の見直しもあったことから、評価は、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	世話人は、「協定書」・「契約書」、「運営要綱」等に沿った運営を遵守している。前年度は、コンプライアンスにおいて不適切な対応事例が散見され、改善が求められていた。今年度は、担当ワーカー等の指導により、改善が図られたため、評価は、前年度より1点を加えて4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	世話人は、法人の「個人情報保護規程」に基づき、利用者はもとより必要に応じて保護者に合意書類を求めるなど、厳密な管理を行っている。帳票類は、世話人の責任のもと、施錠可能場所に保管されている。前年度と同様に堅実な取組みが見られるため、評価は、引き続き4点とした。	5	4
④	危機管理体制	世話人のリーダーシップのもと、定期的な避難訓練はもとより、外出先等からの帰宅支援方法を定めるなど、日頃からの備えに余念がない。一方で、区民施設との合築を考慮した合同避難訓練やAED利用訓練は未実施であり、昨年に引き続き改善が求められるため、評価は、前年と同様の3点とした。	5	3
⑤	経費低減の取組	世話人は、利用者への安全・衛生への配慮を前提に、率先して光熱水費や紙類等消耗品費の削減に取り組んでいる。結果、前年度と同様の堅実な取組みにより、日常経費は年度予算の範囲内で適正執行されているため、評価は、引き続き4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	法人監査の評価どおり、貸借対照表、事業活動収支計画書及び資金収支計算書は、法令及び定款に従い事業活動及び資金収支の状況を正しく示している。計画に基づいた適切な収支とそれに見合う効果が認められる。評価基準の見直しもあったことから、評価は、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	世話人のリーダーシップのもと、「中央区環境マネジメントシステム」に基づき、高熱水費はもとより、紙類使用や調理作業でも無駄なエネルギー消費を控え、ゴミの分別にも鋭意取り組んでいる。前年度と同様に堅実な取組みが見られるため、評価は、引き続き4点とした。	5	4
⑧	地域福祉への貢献	昨年度までは、世話人主導により、利用者は祭りや美化等の地域行事に積極的に参加していたが、ここ1年の世話人の度重なる交代により、地域交流・貢献の取り組みが弱くなりつつある。今後の改善が求められるため、評価は、前年度より1点減じて3点とした。	5	3
⑨	施設・設備の管理状況	世話人は、「協定書」を遵守して、建物・設備の日常管理に取り組んでいる。共用部分の清掃は行き届いており、利用者居室部分に対しても積極的に清潔維持の指導をしている。専門業者による防火機器等への定期的点検も怠らない。評価は、評価基準の見直しもあったことから、評価は、前年度を1点上回る5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	23
①	意見の把握・反映への取組	世話人は、利用者とは相談して、施設行事の企画を練るなど、利用者意見を最大限に尊重している。担当ワーカーは、障害者版ケアプランである「サービス等利用計画」の内容を「個別支援計画」への確に反映させる努力をしている。前年度と同様に良好な取組みがなされており、評価は、引き続き4点とした。	5	4
②	利用者満足度	第三者評価(H26.3.18)利用者アンケート結果では、利用者の施設に対する「総合的な感想の満足度」は、「大変満足」2人、「満足」4人であり、「不満」訴える者はなかった。評価は、前年度と同様の高い利用者満足度に鑑み、引き続き4点とした。	5	4
③	苦情対応	法人内に第三者委員を設定し、担当ワーカーが定期訪問時に苦情聴取するなどの対応システムが整っている。しかし、第三者評価(H26.3.18)利用者アンケート結果で「第三者委員制度」を知らない利用者が1名いるなど、担当ワーカー等による更なる周知徹底が求められる。評価は、前年度と同様に3点とした。	5	3
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。共用場所の伝言版では、障害特性に配慮した情報発信を工夫している。前年度は、施設側と保護者間の意思疎通で行違いが生じたが、今年度は、適宜に保護者会を開くことで良好なコミュニケーションが復活した。このため、評価は、前年度より1点を加えて4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	世話人は利用者の表情から抱える問題を敏感に察知して適時適切な支援を行っている。第三者評価(H26.3.18)利用者アンケート結果では、利用者の施設対応に関する評価も良好であることから、評価は、前年度と同様に4点とした。	5	4
⑥	施設・設備の管理状況	世話人のリーダーシップのもと、利用者の安全・衛生面を重視した施設・設備の点検・管理に取り組んでいる。専門業者による、エレベーター保守、配水管の高圧洗浄など、定期的に点検を受けている。前年度と同様に良好な取組みがなされており、評価は、引き続き4点とした。	5	4

合計得点	79(72)	評価ランク	A (A)
------	--------	-------	-------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

首都圏中心に知的障害者援護施設等を運営する当該法人の、障害福祉サービス事業収益を柱とするサービス活動収益は安定しており、この3期については、継続して100億円以上を達成している。当期平成26年3月期におけるサービス活動収益は、10,920,000千円で、前期よりも503,000千円の増収であった。

本業の成果を示すサービス活動増減差額は163,000千円と、前期の4億円強に比べて減少している。人件費や事業費等のサービス活動費用の増加が、サービス活動収入の増加より大きく上回ったことから、増収減益の結果が生じた。

当期の活動の成果を示す当期活動増減差額も、249,000千円の達成ではあるが、対前年比では約半分になっている。黒字ではあるものの、減益である。

貸借対照表における資産は、8,687,000千円であり、前期比173,000千円の増加である。現金預金、建物、人件費積立資産等の増加が目立っている。一方負債については、借入金の返済が進んでいることから対前年で減少している。

純資産については、対前年で241,000千円の増加があり、次期繰越活動収支差額及びその他の積立金等が増加している。純資産の当期末残高は、6,251,000千円である。

法人の長期的な財務基盤の安定性を示す指標である純資産比率は、安定して高く、平成26年3月期では、72%と改善している。

設備と調達資金とのバランスを示す固定長期適合率についても、80.5%と安定している。

借入金に関する指標である借入金比率は、7.7%と、前期から引き続き10%を下回り低下しており、返済が進んでいることがみてとれる。長期的財務内容は、健全である。

短期的財務内容の指標である流動比率は204.3%と高く、現金預金関係の指標も改善していることから、短期的財務内容も、健全である。

指定管理事業についても、効率よく予算の適正な執行が何え、指定管理者として相応しいといえる。

4 評価委員会評価 適正 不適

<評価委員の意見>

・サービス提供や事業運営については、概ね良好であると考えている。昨年度は度重なる世話人の交代などもあり、腰を据えてサービス提供できない状況もあったが、今後は改善すべきところは改善を行い、さらに質の高いサービスを提供できることを期待している。

・項目によって得点にばらつきが見られるため、評価が安定するよう今後の改善に期待する。もう少し入所者数を増やせる施設づくりをしてほしいと思う。

・グループホームという難しい運営の中で、努力している点は評価できる。

⑦ 晴海児童館

1 概要

施設名	中央区立晴海児童館
所在地	中央区晴海2-4-31
施設長	静岡 教子
運営主体	株式会社サクセスアカデミー
定員及び利用者数	61,959人(利用者数)
理念・方針	<ul style="list-style-type: none"> ・様々な年代との交流や遊びを通して「自主性」「社会性」「創造性」「国際性」を養う児童館 ・利用者にとって安心・安全な居場所を確保しつつ、利用者のニーズに応える児童館 ・地域と連携し「地域の子育て支援情報・おもしろ情報発信基地」となる児童館
指定管理者の指定日	平成24年12月1日より指定管理者

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 サービスの提供			25	19
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や児童館ガイドラインを遵守し、学童クラブや子育て交流サロン「あかちゃん天国」、乳幼児クラブなどの館業務を年間目標に従い計画的に実施できており利用者も着実に増加している。こうした施設の目的に沿った館運営を行っていることから4点とした。	5	4
②	サービス水準の確保	指導員研修など職務別研修や児童福祉に関する専門研修などの研修に館長が計画的に職員を参加させ、運営水準の向上に取り組んでいるほか、運営委員会を設け、利用者代表等関係者からの意見や要望を運営に反映させている。こうした取り組みを行っていることから4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	基本協定に沿って職員は配置され、勤務ローテーション等も確立するなど勤務環境は適切である。こうしたことから3点とした。	5	3
④	職員の資質の向上	児童館内で実施される各種事業に必要な対象者別の専門的な研修、事故事例を踏まえた研修などについて全職員が受講するなど職員一人ひとりの能力開発に努めている。また、研修受講後も館長が職員会議等を活用し職員間での共有に心がけている。こうした職員の能力向上への取り組みがなされていることから4点とした。	5	4
⑤	安全対策	4階層を乳幼児から中高生までの幅広い世代が利用する施設であることから、利用者が安全・安心して利用できるよう、館長がリーダーシップを発揮しながら安全確保に取り組んでいる。こうした取り組みを評価し4点とした。	5	4

2 事業運営			45	37
①	事業計画に沿った運営	学童クラブ事業や乳幼児クラブ事業、また中高生の利用などの館事業については、館長が各事業部門リーダー職員を指揮しながら年間計画に従い、地域との協力関係のもと着実に実施されており、利用者も増加している。こうした安定的な運営がなされていることから4点とした。	5	4
②	コンプライアンス	全職員に対する研修の中でコンプライアンスをテーマに取り上げるなど職員の意識付けに取り組んでいる。こうした取組みを踏まえ3点とした。	5	3
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、個人情報の保管場所の指定や館長が職員への意識付けを図るなど個人情報の管理に取り組んでいる。こうしたことから3点とした。	5	3
④	危機管理体制	利用者の事故や怪我などの緊急時には、館長を中心に職員が役割分担をしながら対応できる体制ができている。また、ひやりはっと事例についても記録に残しており、職員間の共有もなされている。こうした危機管理に関する取組みがなされていることから4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	運営に係る事務用品や保育用品等を法人で一括購入するなど経費削減への取組みがなされている。こうした取組みを評価し4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	収支計画に沿った運営がなされており、利用者数等の実績もあげている。また、財務処理の手續きについても適正であった。こうした運営状況を評価し5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	中央区環境マネジメントシステムに沿って節電やリサイクルの徹底等がなされているほか、利用者の環境意識を高める事業にも取り組んでいる。こうしたことから4点とした。	5	4
⑧	地域福祉への貢献	児童の健全育成事業を行っている地区委員会のさまざまな行事に利用者が参加できるよう取り組んでいるほか、町会・自治会や民生・児童委員など地域の方々から協力を受けながら館行事を実施している。こうした地域交流に成果をあげていることを評価し5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	施設の維持管理は適切であり、設備や備品は丁寧に管理されている。また、設備の不具合等の際の区への報告も迅速である。こうした管理状況を評価し5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	28
①	意見の把握・反映への取組	利用者に対するアンケート調査において、事業に対する要望の伝えやすさやその対応状況などについて、「特に優れている」と「優れている」との回答が8割という結果であった。以上の状況から5点とした。	5	5
②	利用者満足度	利用者に対するアンケート調査において、館の利用しやすさやその利用状況などについて、「特に優れている」と「優れている」との回答が約9割であった。以上の状況から5点とした。	5	5
③	苦情対応	利用者に対するアンケート調査において、苦情の伝え方の周知度やその対応状況などについて「特に優れている」と「優れている」との回答が6割であった。以上の状況から4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	利用者のアンケート調査において、館情報の入手のしやすさやわかりやすさなどについて、「特に優れている」と「優れている」との回答が約7割となっていた。以上の状況から4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	利用者に対するアンケート調査において、職員の対応や信頼度等について「特に優れている」と「優れている」との回答が9割であった。以上の状況から5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	利用者に対するアンケート調査において、遊具や設備の管理状況や安全管理面などについて「特に優れている」と「優れている」との回答が8割であった。以上の状況から5点とした。	5	5

合計得点	84	評価ランク	A+
------	----	-------	----

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

当該法人は、創業1989年の認可・認証学童保育所、事業所内保育所事業を運営する法人であり、親会社は、東証二部上場のサクセスホールディングス株式会社である。

売上高で見ると、この3期において毎年20%近い成長をしており、当期の売上高は、8673,000千円。経常的な状況における経営の成果である経常利益は430,000千円の達成であり、売上高経常利益率は約5%である。最終の成果である当期純利益も年々伸びており、当期においては234,000千円であった。事業の効率性という観点からは、確実に効率よく経営されている。財政状態について見ると、この3期資産合計において20%近い伸びであり、業容の拡大を続けていることが伺える。

負債についても業容の拡大に伴い増加しており、当期においては、関係会社からの五億円の短期融資を受けている。この結果資金繰りを上手く切り抜けているようである。外部借入金については、返済が進んでいる。

純資産については、毎年着実に内部留保がなされており、増加している。純資産比率についても20・6%と上昇しており、健全になってきていると思われる。

固定資産への投資と調達資金とのバランスについては、安定した調達原資を超えて積極的に投資が行われているようであるが、関係会社の借入金であるということも考慮してみると、バランスをとりながら行っているようである。

短期的な財務状況の安全性については、関係会社の借入金が流動負債に計上されていることから、83%と低くなっているものの、資金繰りについて関係会社の果たす役割は大きいものがある。

事業の効率性をしめすROE自己資本利益率については、非常に高く24・3%である。少ない自己資本で、効率性の高い経営をして収益力を高めていることが伺える。

中央区の指定管理事業の効率性については、予算の範囲内で、効率よく運営されていることから総合的に勘案して指定管理者として相応しいといえる。

4 評価委員会評価 適正 不適

<評価委員の意見>

・年間の利用者数が6万人を超える大規模な施設であるが、効率的できめ細かなサービスを提供していることは大いに評価できる。また、自治会等の地域の行事に積極的に参加地域交流している点も評価したい。また法人の一括購入等による経費節減を行い効率的な運営をしているのも特筆に値する。今後も改善を行い、質の高いサービスを提供することを大いに期待している。

・区の人口増に伴い、今後利用者数が増加する施設の1つであるため、得点の低い項目の改善取組を期待する。

・施設内は常に整理・整頓されており、事故防止に繋がるため、高く評価している。

⑧ 介護老人保健施設「リハポート明石」

1 概要

施設名	中央区立介護老人保健施設「リハポート明石」
所在地	東京都中央区明石町1-6
施設長	根木 達雄
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名を含む。)、通所リハ：30名 利用率 入所：74.2%(短期入所を含む。)、通所リハ：71.2%
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1日より指定管理者。平成26年4月1日から5年間

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 サービスの提供			25	22
①	目的に沿ったサービス提供	医師である施設長の医学的管理の下、看護・介護サービスやリハビリを行うという老人保健施設の目的に沿い、適切に運営している。利用者一人ひとりにきめ細かなサービスを提供するため、個々の情報を紙媒体で適切に管理するとともに、データベースに集積し、職員全員が利用者の最新の情報を把握できるようにしていることから前年と同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	研修計画を作成し、研修費用や交通費を支給するなど外部研修へ参加しやすい体制作りを行っている。また、サービス水準の向上のため意見箱を設置し、利用者や家族の声を積極的に聴く取組を行い、施設長を始め全職員で情報共有し業務に反映していることから前年度と同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	適切な職員体制を維持しており、週休2日が確保された無理のないローテーション勤務で過度な労働を防いでいるため、前年度と同様4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	施設長を含む職員が職種に応じた研修を受講している。また、研修受講後は研修報告の場が設けられ、受講者自身の復習の場ともなっている。また、自主的に取り組み、学ぶ場として設けられた委員会活動への参加は全職員に対し義務づけられており、研修以外のスキルアップの場が用意されていることから前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	安全対策	事故や犯罪が未然に防がれるよう、夕方、夜間、早朝と1日3回警備員による巡回が行われている。また、利用者の急変兆候に関しては看護師と介護士が連携し、即座に対応できるようにしており、役割分担を明記したマニュアルのファイルを各階に設置している。事故発生件数も前年比で減少しているため、前年度と同様5点とした。	5	5

2 事業運営			45	37
①	事業計画に沿った運営	事業計画は施設長から全職員に周知されている。また、日中、夜間ともに職員の配置体制は適切である。しかしながら、新規入所者数は前年度との比較で微減(214名→206名)、短期入所の利用率も減少したため、前年度と同様4点とした。	5	4
②	コンプライアンス	法令遵守は施設運営の基本と位置づけられている。就業規則に法令遵守に関する項目が盛り込まれており、採用時に全職員に対し法令遵守についての説明がなされ、周知徹底されているため前年度と同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報保護に関しては法人として規則が定められており、施設長を含め全職員が入社時に個人情報保護に関する研修を受講し、全職員から同意書をとっている。また、書類廃棄を行う際は溶解を行うなど適正に処理されていることから前年度と同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	避難訓練は年2回行っている。また、ひやりはつとや事故等が発生した際は必ず当日中に会議が行われ、会議録等を通じて施設長を始め全職員に周知されている。また、高齢者に起こりがちな様々な事故や急変時の対応をまとめた緊急時マニュアルのファイルを整備し、活用していることから前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	物品購入の際は複数の選択肢から検討することにより、経費の節約に努めている。また、委託料の削減努力は継続して取り組んでいることから、前年度と同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	法人の実施する会計監査を定期的に受けており、収支は適切になされているが、収入に関しては利用率が微減し、介護報酬が伸びなかったため、前年度と同様3点とした。	5	3
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	空室消灯、両面印刷の利用や、送迎時のルートを工夫するなど中央区環境マネジメントシステムの実行が適正になされている。評価基準の見直しもあったことから、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	健康福祉まつりへの参加を行うとともに、課題であった地域の高齢者への支援の取組として、「生きがいひろば」に作業療法士等を派遣し、運動や腰痛対策など講義・実技を行っていることから前年度より1点高い4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	利用者の安全に関わるセンサー装置等は定期的に専門業者に点検を依頼している。また、清掃に関してはベッド回りは特に清潔に保たれている。評価基準の見直しもあったことから、前年度を1点上回る5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	24
①	意見の把握・反映への取組	第三者評価のアンケート結果では利用者の87%が不満や要望は対応されていると回答しており、「ラジオを無くしてしまったときに、紙に書いておいたら、職員がきちんと探してくれた。」との声があったことなどから前年度と同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	第三者評価のアンケート調査での利用者満足度が、大変満足が88%、満足が6%と高い。また、機能訓練に関するアンケートでは「施設が本人にあったプログラムを考えてくれている」との声が寄せられたことなどから前年度と同様4点とした。	5	4
③	苦情対応	平成25年度は6件の苦情があったが、評価機構による第三者評価の講評では、苦情があった際は支援相談員を窓口で速やかな対応がとられている。苦情「ゼロ件」を目標に苦情検討会議での分析・検討・対応策の実施が行われていることから前年度と同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	家族アンケートでは「些細なことでも報告してくれる」との声があり、94%の利用者家族が施設から利用者本人の様子について報告や説明があると回答していることから前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	利用者一人ひとりの健康状態等はシステムを通じて各部署で把握できるようになっており、利用者の健康を維持するために必要な体制が整っている。また、利用者アンケートでは87%の利用者が職員の対応は丁寧だと回答していることから前年度と同様4点とした。	5	4
⑥	施設・設備の管理状況	職員同士で環境整備における改善策を提案し合い、良好な環境作りに取り組んでいることから前年度と同様4点とした。	5	4

合計得点	83(80)	評価ランク	A+(A+)
------	--------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経常収益については、受託事業収益、訪問看護収益等の増加がみられ、当期平成26年3月期も安定して増加している。当期の経常収益は1,515,000千円であった。当期経常増減額は、15,133千円であり、事業の効率性は上がっている。当期一般正味財産増減額についても、当期経常増減額と同額の15,133千円で、当期末の正味財産は、442,161千円である。正味財産は確実に増加し、事業の成果があがっていることが伺える。

財政状態を示す貸借対照表からは、資産、正味財産、負債の増加があり、当期においては、現金預金の増加、退職給付引当資産の増加等がみられた。また、リース会計の変更により、リース資産リース債務の増加がみられる。

法人の財務基盤の安定性については、長期的財務内容の健全性を示す正味財産比率は高く、当期は62.1%である。

設備と調達資金のバランスを示す固定長期適合率は、当期は40%で、余裕があることを示している。借入金は、当該法人はゼロである。長期的財務内容は健全である。

短期的財務内容を示す流動比率、現金預金比率の高さからみて、短期的な財務内容についても健全である。

指定管理事業についても、予算の範囲内で、効率よく運営されており、指定管理者として相応しいといえる。

4 評価委員会評価 適正 不適

<評価委員の意見>

- ・サービス提供や適切な安全対策など、必要十分な対策を行っていることで利用者・利用者家族の満足度が高い。一方で、利用率が微減であったことは若干気がかりでもある。今後、利用率を上昇させるとともに、さらに質の高いサービスを提供できることを期待している。
- ・施設見学を通して老健施設が特養化している様感じた。また、入所利用率が回復していない点については、入所率低迷を適正にして、十分な運営をするより一層の努力が求められる。
- ・施設は清潔に保たれており、事業者の努力がうかがい知れ高く評価できる。
- ・利用率向上への努力を期待する。

⑨ 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」

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	東京都中央区新川2-27-3
施設長	永井 都也子→繁田 正人(H25.10～)
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(92.8%)、短期入所:8名(122.8%)、通所介護:40名(70.8%) 認知症通所介護:12名(56.8%)
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する。
指定管理者の指定日	平成18年4月1日より指定管理者。平成23年4月1日から10年間

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 サービスの提供			25	22
①	目的に沿ったサービス提供	重度利用者や支援困難ケースの受入と対応に努め、利用者ごとに写真付で本人の状態等全体像が把握できる「介護手順表」を活用するなど各利用者に合ったサービスを提供している。また、個別ファイルがフロアごとに適切に管理され、日々の記録等は法人独自のソフトを用いて記録し、施設長が主体となつての各計画の作成や見直しに活かされていることから前年度同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	施設長が中心となつて年間の研修計画を作成し、法人による職種別や職層、キャリア別の研修を始め施設内外の研修を実施している。施設内研修では、同じ内容を時間帯を変え複数回実施することで全職員が参加できる配慮がされている。また、目安箱の設置や、利用者懇談会を通して利用者の意見を聞き取り、施設長を始め全職員で情報共有し、サービス向上に努めていることから前年度同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	適正な人員基準を満たしているが、前年度同様に区の医療体制確保分の夜勤看護師が不足した時期があった。しかし、施設の求人活動への取組や雇用情勢を鑑み、職員のローテーションは無理のない体制をとっていることや有給休暇をとりやすい環境であることから前年度を1点上回る4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	サービス向上委員会が中心となり、接遇のチェックとアンケート調査を実施している。研修は、第三者評価の結果や職員の意見を受けて、実践研修を増やすなど、施設長が中心となつて研修内容の改善と充実に努めている。資格試験に向けた自主的な勉強会も行われているため、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	安全対策	利用者の車椅子にリクライニング角度や姿勢保持のポイントを写真付きで掲示したり、居室のベッドサイドに利用者ごとの介助の注意点を掲示したり、施設長が中心となつて施設独自の安全対策に取り組んでいる。また、福祉器具の点検についても点検表を用いて状況把握に努めるなど、安全対策には特に力を入れ取り組んでいるため、前年度を1点上回る5点とした。	5	5

2 事業運営			45	37
①	事業計画に沿った運営	事業計画は、施設長を中心に作成され、職員、利用者及び利用者の家族に周知されている。法人が四半期管理制度を導入しており、四半期ごとに施設で目標の達成度を確認、見直しを行っている。その結果については、スタッフ会議を通じて周知が図られており、職員一人ひとりが事業計画を把握し職務に取り組んでいる。よって、前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	関係法令を遵守し、コンプライアンスに関する研修も実施している。しかし、昨年度は東京都の現地指導で個別機能訓練加算に関する届出及び施設の用途変更に関する届出で不備が指摘されたことから前年度を1点下回る3点とした。	5	3
③	個人情報保護の管理等	法人の個人情報保護規程に基づき運用がされている。また、施設長を含めた個人情報保護に関する職員研修のほか、ボランティアや実習生に対しても注意事項の徹底をしている。個人情報は鍵のかかるキャビネットに保管し、文書保存もルールを定め適正に管理と処理がされている。このため前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	容態急変や事故が発生した場合の対応マニュアルやフロー図を作成している。また、緊急時の対応についても、状況別にチェックシートを用いて一人ひとり実技の確認を行っている。ひやりはっと報告書は、施設長が中心となり、改善策の検証まで分析がしっかりなされるよう様式を変更し、取り組んでいる。そのため、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
⑤	経費低減の取組	両面印刷、節電による光熱水費の使用量の削減に努めた。また、デスクネットの活用で速やかな情報共有を図り、業務の効率化を継続して行っているため、前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	収入は予算額に対して決算額が約89%であった。通所介護の利用率の低下が主な原因となっており、支出の抑制はされているが、収支では赤字であった。利用率に関して、今後、より工夫と改善が望まれるため、前年度を1点下回る3点とした。	5	3
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	中央区環境マネジメントシステムに関する勉強会を行うなどして、部分消灯や空室消灯、温度調節に日々こまめに取り組んでいる。また、送迎の際はエコドライブを実行している。評価基準の見直しもあったことから、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	オープンハウスを前年度に引き続き年1回実施したほか、新たに介護者教室を年3回テーマを変えて開催するなど、地域の福祉拠点としての役割を自覚し、取組を行っている。また、地域のお祭りを手伝ったり、近隣の小中学校との交流も行っており、前年度同様4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	利用者の安全を考慮し、業者に委託するなどして設備の点検を行っている。職員が日々巡視を行い、異変の早期発見、早期対応に努めており、施設・設備の管理状況は適切である。しかし、前年度指摘のあった陶芸釜設置場所についての改修工事は対応が遅れている。評価基準の見直しもあったことから、前年度を1点上回る4点とした。	5	4

3 利用者の満足度			30	24
①	意見の把握・反映への取組	利用者懇談会は月に1回、家族懇談会は年2回開催し、このほか本人・家族とのカンファレンスや日々生活の中で要望や意見を聞き取り、計画やサービス提供に反映させている。その結果、嗜好調査を反映させた献立や外出行事を増やしているため、前年度同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	第三者評価では、特養の聞き取り調査で86.6%、家族アンケートで76.1%が満足と回答している。ショートステイとデイの家族アンケートではそれぞれ100%、82.5%が満足と回答している。特に食事に関する満足度が高く、前年度同様4点とした。	5	4
③	苦情対応	平成25年度の苦情件数は特養13件(前年度12件)、短期1件(前年度3件)、通所1件(前年度0件)、全体で15件(前年度15件)と件数に変わりはないが、全件が解決に至っており、施設一丸となった取り組み姿勢が伺える。アンケートにおいても「不満や要望は対応されているか」との問いに対し、約86%(前年度67%)の回答者が肯定的である。よって前年度を1点上回る4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	連絡ノートの活用や本人・家族とのカンファレンスを行うことで情報を提供しており、状態の変化や体調不良時にはその都度連絡をしていることから、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	移乗方法や口腔ケアに力を入れて取り組み、利用者のニーズに応じている。第三者評価においてプライバシーへの配慮、気持ちの尊重、職員の礼儀に対して高評価であった。居室環境整備チェック表を用いて、利用者の身の回りの清潔には特に気をつけている。これらのことから前年度同様4点とした。	5	4
⑥	施設・設備の管理状況	建物・設備の経年劣化はあるが、日々利用者の生活に支障がないよう清掃や安全確認、動作確認、保守点検、修繕を行っている。また、整理整頓がされており、施設内の清掃に関しては訪問者からも好評であることから、前年度同様4点とした。	5	4

合計得点	83(79)	評価ランク	A+(A)
------	--------	-------	-------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

当該法人は、創業大正7年の歴史ある病院事業、特別養護老人ホーム等を経営する法人である。

事業の収入の全体を示すサービス活動収益については、当期は対前年114,000千円減の12,556,000千円であった。これに対応するサービス活動費用は、対前年154,000千円減の、12,517,000千円である。サービス活動収益は減少するものの、それ以上に費用が減少している結果、サービス活動増減差額は、前年の平成25年3月期は赤字の△522千円であったが、平成26年3月期においては、黒字の39,447千円を達成できている。経常増減差額は、当期黒字の72,753千円であった。前期に比べて60,784千円の経常増減差額の増加があることから、法人全体としての経営努力の結果が現れていることがうかがえる。

当期の成果については、前期においては、大規模な固定資産取得に伴う国庫補助金積み立てや、その他の特別損失があり最終では、△429,549千円の赤字であったが、平成26年3月期では、黒字の53,016千円の当期活動収支差額を達成している。

貸借対照表から見える財政状態の推移は、前期をピークとして資産、負債、純資産ともに前期よりも減少しており、大きな設備投資が前期において行われた結果であり、今期においては、それに伴う減価償却費の計上による資産の減少、借入金の返済、国庫補助金等積立金等の取り崩し等の純資産の減少がみえる。

法人の長期的な財務基盤の安定性については、純資産比率は上昇しつつあり、当期65.7%と高く安定している。固定長期適合率は、固定資産への投資が無理なく行われているか見る指標であるが、前期に固定資産の取得があったことから、92.6%と対前年よりも若干低下し、安定している。借入金比率は、前期において固定資産取得に伴う設備資金借入金の調達があったが、返済が進んでいることから、22.8%と低下している。長期的財務内容は健全であり、安定していると考えられる。

短期的な財務の健全性を示す流動比率も100%を超え164%と、健全であると思われる。

指定管理事業については、事業の効率性を目指して運営されているようであり、指定管理者として相応しいといえる。

4 評価委員会評価 適正 不適

<評価委員の意見>

- ・施設長と職員が一丸となって、質の高いサービス提供や安全対策等に取り組んでいることは大いに評価したい。一方で、収支が赤字であり、利用率の改善を要する点については、若干気がかりである。今後も引き続き、一丸となって質の高いサービスを提供するとともに、利用率向上に向けた取り組みを積極的に行うことを期待している。
- ・特養部分については、他の施設に見られないきめ細かな対応が見られる。
- ・施設長が中心となって独自の安全対策に取り組むなど、努力が伺える点が評価できる。

⑩ 日本橋高齢者在宅サービスセンター

1 概要

施設名	中央区立日本橋高齢者在宅サービスセンター
所在地	東京都中央区日本橋堀留町1-1-1
施設長	芳賀 田鶴子→小板橋 義雄(H26.3～) (センター長)
運営主体	株式会社 ニチイ学館
定員及び利用者数	定員 1日 30名(予防を含む) 利用者数(契約者数) 69名
理念・方針	人々の健康と文化の創造に貢献するサービス企業を目指して、医療・福祉・教育等多角的な事業を幅広く展開する。
指定管理者の指定日	平成18年4月1日より指定管理者。平成23年4月1日から10年間

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 サービスの提供			25	19
①	目的に沿ったサービス提供	利用者に合わせて多彩なアクティビティにより、通所介護の目的にかなったサービス提供を行っている。利用者の個別性に応じた計画が立てられ、随時見直しと評価がされている。利用者の情報は、個別にファイリングされ、法人の定めた「アセスメントシート」により個人の状況が把握しやすいよう管理されている。評価基準の見直しもあったことから、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	センター長が毎月1回テーマを変え、研修・業務ミーティングを実施している。研修の欠席者に対しては、後日議事録の回覧を行い周知している。また、利用者からの声は、センター長へ必ず報告し、職員で共有の上、すぐに対応している。今後はより研修の回数、内容を充実する余地があると考え、前年度同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	利用者2.9名に対し職員1名の配置が維持され、国の基準で定められた職員体制をとっている。無理のないローテーションが行われており、有給取得状況も良好であるため、前年度同様4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	研修・業務ミーティングのほか、「虐待チェックリスト」や「接遇マナーチェックリスト」を使い、自己チェックを実施している。今後は、センター長が率先して自主学習や勉強会の実施、啓発等を行い、職員の資質の向上を図るとともに、法人としての施設外の研修等の充実が望まれるため、前年度を1点下回る3点とした。	5	3
⑤	安全対策	利用者の安全に対して気づいたことは夕礼やノートを利用し、センター長を含め全職員で情報共有を図っている。また、利用者の状態に変化や異常があればすぐに看護師に連絡し、対応している。施設内の備品や設備の点検は、担当者を指名し日々行っているが、チェック表等はなく、安全対策について、施設独自の取組が望まれるため、前年度を1点下回る3点とした。	5	3

2 事業運営			45	37
①	事業計画に沿った運営	年度当初にセンター長から全職員に対して事業計画の周知が図られている。計画策定の際も職員の意見を反映させ、平成25年度はボランティアの受入れを積極的に行うことでアクティビティの充実を計画に取り入れ、計画に基づいた管理運営を行っている。評価基準の見直しもあったことから、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	コンプライアンスに関する研修を年1回実施している。また、理解度を確認するためのテストも実施しており、全職員がコンプライアンスを遵守できるように努めているため、前年度同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	マニュアルが作成され、研修が年1回行われている。ミーティング等の場で随時センター長から個人情報の取扱注意について周知している。個人情報のある書類は施錠できるキャビネットに保管し、廃棄の際はシュレッダーを使用しており、個人情報は適正に管理されている。事務室周りの整理整頓が課題として考えられるが、前年度と同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	避難訓練を年2回実施し、災害に備えた備蓄品も管理されている。平成25年度はAEDの訓練は行われていなかった。また、ひやりはつとや事故は、発生当日に報告書に記載をし、ミーティングと報告書の回覧により、全職員で情報共有をしているが、検討された改善策について、その後の検証が不十分であることから、前年度を1点下回る3点とした。	5	3
⑤	経費低減の取組	物品の購入や研修は運営事業者本部による共通管理で行い、効率化を図っている。また、部分消灯等の節電に取り組み、送迎時のルートの見直し等により経費削減に努めているので、前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	稼働率を維持するため、施設のPR活動を積極的に継続しており、その結果、安定した収支となっており、予算に対する決算も適正である。しかし、前年度評価に続いて清掃や警備に係る委託費は区が負担しているため、前年度同様3点とした。	5	3
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	センター長からミーティングで節電やエコドライブの徹底が図れるよう職員に周知している。資料の両面印刷や裏面利用、ゴミの分別、リサイクルも行っており、中央区環境マネジメントシステムに沿った運営がされている。評価基準の見直しもあったことから、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	近隣の保育園、児童館、小学校、中学校と定期的な交流を行っている。また、地域のお祭りを手伝うなど地元町会との交流も積極的に行い、施設の取組を地域にPRしており、評価基準の見直しもあったことから、前年度を1点上回る4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	設備は定期的に点検がされており、床など建物自体の経年劣化はあるが、衛生面にも配慮し清潔に使用されている。評価基準の見直しもあったことから、前年度を1点上回る5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	27
①	意見の把握・反映への取組	個々の利用者のニーズに応え、サービス提供をしており、「施設での過ごし方」も高評価である。送迎の待ち時間に利用者の趣味に合わせてゲームをするなど、退屈しないよう工夫がされている。第三者評価で「不満や要望を言いやすいか」という問いに対し、約7割が「はい」と回答しているため、前年度と同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	第三者評価における聞き取り調査では、総合的な満足度に関する問いに対して、大変満足26.3%、満足73.7%と100%の方が満足している。アンケート調査でも、大変満足と満足を合わせて87.7%と高い満足度であり、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
③	苦情対応	直接施設に寄せられた意見等については、職員間で情報共有し、速やかに対応している。また、第三者評価のアンケート調査の自由記述でも肯定的な意見が多く、施設に不満や要望を言いやすい雰囲気であることが評価されているため、前年度同様5点とした。	5	5
④	利用者への情報提供	施設からの説明に対して、第三者評価の聞き取り調査では85.7%、アンケート調査では90.7%が肯定的である。送迎時や連絡帳でサービス提供時の利用者の様子を伝えており、利用者家族との相互理解、情報共有を図っていることから、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	第三者評価の聞き取り調査、アンケート調査の両方で、職員の「礼儀や丁寧さ」、「プライバシーへの配慮」、「利用者の気持ちの尊重」に対して、高い評価を得ている。また、利用者のニーズに応え、対応についても常にプライバシー等の配慮を行っているため、前年度同様5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	施設の広さやトイレの数に関する意見はあるが、管理状況に関する意見・要望・苦情は寄せられていないため、前年度同様4点とした。	5	4

合計得点	83(80)	評価ランク	A+(A+)
------	--------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

当該株式会社は、創業昭和43年の医療関連事業、ヘルスケア事業、教育事業を展開する上場企業である。損益計算書から見える親会社単体の経営成績は、当期平成26年3月期については、売上高は増加したが、利益については減少している。売上高は、238,342,000千円、当期純利益1,471,000千円である。

連結グループでも、同様に増収減益の結果が出ている。当期売上高271,447,000千円、当期純利益2,831,000千円であった。これについては、昨年の語学教育関係の会社のM&Aがあり、それに伴う売上高の増加と経費の増加の影響と、既存教育事業の落ち込みが影響をもらたしていると考えられる。

貸借対照表から見る親会社単体の財政状態は、資産、負債、純資産ともに増加している。当期平成26年3月期においても、リース資産、リース債務の増加計上がある。借入金の返済は進んでいるが、リース債務の増加があった。

法人の財務基盤の健全性については、長期的な経営指標の純資産比率が40%台で推移し、当期は前期に対して若干低下したものの、42%と高い比率であり健全である。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合率も、リース資産債務、M&Aの影響を受けて若干の落ち込みがみられるが、91%とまだ少々余裕があり健全である。借入金比率は18.5%であり安定している。

短期的な指標についても営業キャッシュフローはここ3期ともにプラスであり、流動比率も安定している。短期的な財務内容は健全であると言える。

指定管理事業についても効率よく運営を行っており指定管理事業者として相応しいといえる。

4 評価委員会評価 適正 不適

<評価委員の意見>

- ・利用者の個々の計画をしっかりと立てており、さらに随時見直し・評価され、個人の状況が把握しやすいよう管理されている等、質の高いサービス提供により利用者満足度が非常に高いことは評価したい。安全対策や危機管理等で改善すべき点はあるものの、十分に改善できることと期待をしている。
- ・個別にサービス提供が行われている点は評価できる。
- ・利用者満足度が非常に高い評価を得ている点は評価できるが、安全対策等に改善の余地があると思われる。

⑪ 桜川敬老館・浜町敬老館・勝どき敬老館

1 概要

施設名	中央区立桜川敬老館・中央区立浜町敬老館・中央区立勝どき敬老館
所在地	東京都中央区入船1-1-13、東京都中央区日本橋浜町3-37-1、東京都中央区勝どき1-5-1
施設長	桜川 剣持完次、浜町 薄羽利行、勝どき 菊池政悦(平成26年4月1日より遠藤 馨)
運営主体	アクティオ株式会社
定員及び利用者数	桜川(29,134人)・浜町(29,406人)・勝どき(40,112人) 合計 98,652人/25年度実績
理念・方針	利用者の更なる「自己実現活動」をサポートし、「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いきいき館にする。
指定管理者の指定日	平成23年4月1日より指定管理者。平成26年4月1日から3年間

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 サービスの提供			25	21
①	目的に沿ったサービス提供	統括館長と3館長で毎年事業計画を作成し、各館長が敬老館利用者代表等による運営協議会を通じて周知している。計画の進捗状況について、統括館長と3館長で毎月確認を行っている。また、各館長の創意工夫のもと、講座等を充実させ、平成25年度は講座を3館で3,019回(前年度2,416回)実施している。この点を評価し、前年度と同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	常勤・非常勤に関わらず、職員には必ず基礎研修を行っている。詳細な研修計画はないが、必要な際に館長と職員が相談の上で研修を受講している。サービス水準の向上のため、利用者アンケートを年に1度実施し館長自らが集計・分析しているほか、ご意見箱もわかる場所に設置し、必ず館長が目を通し対応を検討している。以上の点から前年度と同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	月間・週間のイベントに応じて職員数は日によって多少の増減はあるが、常勤職員も週2日は必ず休みとなるよう、各館長が主体となってシフトを組んでいる。また、欠員が生じたときも1ヶ月以内に配置を行っている。現地ヒアリングにおいても職員が適切な場所に配置され、それぞれが主体的に動いているのが確認できたため、前年度と同様4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	平成25～26年度にかけて職員全員が認知症サポーター養成講座、救急救命講習を受講するよう各館長が促し、平成25年度に半数以上が受講した。そのほか、公共施設で働く職員としての接遇研修や高齢者福祉施設研修も実施し、資料を回覧している。また、館長自らがOJTリーダーとなり、日常的に職員を指導している。以上の点を評価し、前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	安全対策	施設各所の鍵は鍵のかかる保管庫に設置され、主に館長が管理している。提案書のとおり利用者から見えるところに防犯用のスプレー・さすまた・カラーボールが配置されている。ひやりはっや、体調に不安のある来館者の情報などを連絡ノートに記入し全職員が共有するなど、館長が主体となって安全対策に取り組んでいるため、前年度と同様4点とした。	5	4

2 事業運営			45	42
①	事業計画に沿った運営	計画書に沿った運営を行っており、計画の内容は館長を通じて全職員に周知されている。実績においても25年度の利用者数は98,652名(前年度87,179名)・新規登録者数は722名(前年度710名)と前年度を大きく上回っていることを評価し、前年度と同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	社内不正など企業倫理に関する通報を第三者が受け付ける企業倫理ホットラインが設置され、敬老館事務所にポスターの掲示がされている。またホットライン受付窓口の連絡先やコンプライアンスチェックが書かれた紙が職員の名札フォルダーの中に入れており、コンプライアンスに対する指定管理業者としての取組を評価し、前年度と同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報保護の管理マニュアルがあり、それをもとに個人情報保護法や同保護条例等に関する講習を常勤・非常勤職員に年1回必ず実施している。その定着度を確認するテストも行い、一定の点が取れない場合は館長による指導及び追試を行っている。個人情報の施錠保管、シュレッターの活用も行われているので、前年度と同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	火災発生時の対応フローチャート、緊急時のマニュアル、緊急連絡網が事務室に掲示されている。ひやりはつとは館長が中心となって対応策を検討し、指定管理者独自の報告書にまとめ、職員に回覧している。ノロウィルスの流行時には保健師による対応のレクチャーを3館とも受けており、危機管理意識の高さがうかがえたので、前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	館長が中心となって参加者の少ない講座の見直しや利用者の協力を得ながらこまめな消灯などに取組んでいる。また、利用者数が増える中で消耗品の節約などを実施し、経費削減に努めた。その点を評価し、前年度と同様5点とした。	5	5
⑥	適切な収支	全体の指定管理者負担金について各館で使える額を定め、館長が主体となって毎月計画的に支出している。また、法人本部に提出する領収書の控えを毎月館ごとにわかりやすく保管しているのも確認でき、収支は適切になされている。評価基準の見直しもあったため、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	中央区環境マネジメントシステムは適切に保管され、職員に周知されている。空室消灯やゴミの分別等は適切に行われている。中央区のホームページからゴミ出し等環境に関する情報を見つけては印刷し、マネジメントシステムと一緒に綴じられスタッフ間で共有しており、環境に配慮する意識の高さが見られたため前年度を1点上回る5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	しばらく来館していない利用者へ、館長が安否確認を込めた「お元気ですかコール」を行い、保健所やおとしより相談センターと連携した感染症や熱中症予防の啓発セミナーの実施、警察署と協力した交通安全教室の実施、近隣小学校や保育園等との交流など前年度に引き続き地域福祉への貢献が数多く見られるため、前年度と同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	清掃業務、エレベーター等の保守点検はしっかりなされている。館内は緑のカーテンや植木がきれいに整備されている。石鹸等の補充もきちんとされている。特に桜川敬老館は老朽化している中、清潔に保たれている。施設・設備の管理は適切になされており、館長が日々巡回している成果が見られる。評価基準の見直しもあったことから、前年を1点上回る5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	25
①	意見の把握・反映への取組	利用者のわかりやすい場所に意見箱が設置されているほか、毎年度必ず利用者アンケートや利用者懇談会、運営協議会を実施し、利用者の声を聴き反映させる運営を行っている。しかし、意見に対しては個別に対応し、利用者全員に見えるように回答を掲示するなどの周知はしていないため、前年度と同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	全体の運営に対し、平成25年度のアンケート結果によると3館あわせて「非常に良い」「良い」が全体の86%（前年度より1ポイント上昇）となっている。利用者が増加し多様なニーズがある中、満足度をあげられたことは評価できるため、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
③	苦情対応	苦情対応については平成25年度のアンケート結果によると3館あわせて「非常に良い」「良い」が全体の68%（前年度より2ポイント下降）となっている。苦情については個別に対応しているとのことだったが、苦情及びその回答を掲示するなどの周知はしていないため、前年度を1点下回る3点とした。	5	3
④	利用者への情報提供	地域町会の協力を得て掲示板に行事予定表を掲示したり、希望する町会や高齢者クラブに行事予定表を配布した。また区内の大学の講座案内を館内に掲示したり、健康や介護など高齢者に関連した新聞の切抜きの展示といった工夫も見られたため、前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	利用者への対応・マナー等は平成25年度のアンケート結果によると3館あわせて「非常に良い」「良い」が全体の89%で、前年度より2ポイント下降しているが、89%のうち「非常に良い」が49%と前年度と同ポイントで推移しているため、前年度と同様5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	施設・設備の管理状況については利用者アンケートの中で希望する設備・備品の聞き取りを行い、必要かつ予算内で対応できるものについてはすぐに対応しているため前年度と同様4点とした。	5	4

合計得点	88(85)	評価ランク	A+(A+)
------	--------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

当該法人は、創業昭和62年の指定管理事業、施設運営受託事業専門の会社である。
売上高は安定的に毎年増加しており、直近の平成25年12月期は、6,678,000千円の売上高を達成している。これは対前年で10%の伸びであり、額にして609,000千円の増加である。
当期純利益についても年々増加し、平成25年12月期は対前年の約1.5倍である153,436千円であり、増収増益の結果を出している。
財政状態について見ると、資産、負債共に増加傾向にあるが、平成25年12期では資産1,857,000千円、負債1,090,000千円、純資産767,000千円である。借入金の返済は進んでおり、平成25年12月期末では、借入金残高は0円である。
純資産は、毎年の当期純利益が内部留保され増加している。純資産額は、対前年1.23倍の767,000千円である。
法人の長期的な財務基盤の安定性については、純資産比率は41.3%であり、この3期いずれも40%前後を保っている。固定長期適合率にみる固定資産と調達原資の比率は91.7%と、非常に改善している。借入金比率については、返済が進み残高が0である。非常に安定していると言える。
短期的財務内容の健全性を示す流動比率は、平成25年12月期において、106.4%と100%を超えている。現金預金比率は26.5%であり、いずれも改善している。現金預金回転期間は月支出額の約0.92月分である。
事業の効率性を総合的に示す自己資本利益率(ROE)は、20%と約3.5倍になり、事業効率は高まっている。
中央区の指定管理事業については、予算の範囲内で、効率よく運営されており、指定管理者として総合的に勘案して相応しいといえる。

4 評価委員会評価 適正 不適

<評価委員の意見>

- ・指定管理者が敬老館の運営を始めて3年が経過したが、施設長や職員が一体となって改善を行った結果、その間に良い意味で敬老館が変わったことは大いに評価できる。法人の適切な管理で事業計画が実行され、質の高いサービスを提供することで、多くの利用者から高い満足度を得ている。今後も引き続き質の高いサービスを提供し、満足度を更に高めることができるものと期待している。
- ・前年度の評価より更に努力し、高評価を得ている点は大いに評価できる。
- ・利用者が増加し、多様なニーズに答えていることは高く評価できる一方、苦情対応等、職員間や掲示等で周知徹底をすることが必要である。

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」の業務改善について

「マイホームはるみ」については、「社会福祉法人賛育会指定管理業務安全対策委員会」の報告に基づき、業務改善に取り組んできたところであるが、その定着状況を確認するため、平成26年8月13日に施設長、管理課長、生活部課長、介護係長、地域サービス部係長にヒアリングを実施するとともに、各階ごとに実地調査及び食事介助の状況等サービス内容についての確認を行なった。

1 安全で楽しい食事・おやつ（補食）の提供

施設長が主体となって食事・おやつ（補食）の基準の明確化、栄養ケア計画の見直しを行なうとともに、利用者ごとに「個別ケア情報シート」を作成し、職員の情報共有に活用していることを確認した。栄養サポート委員会が食事介助の注意点等について職員研修を開催し、実際の食事の場面では利用者の姿勢・状態などに配慮した食事介助がされていることを確認した。また管理栄養士と給食委託業者が協力して嗜好調査や残菜調査結果をもとに利用者のニーズを反映させた食事作りに取り組んでいることを確認した。

（業務改善事項）

- ① 日本大学歯学部教授監修のもと、おやつ（補食）の基準となる「食事形態から見たおやつ提供時の判断ポイント」を作成した。
- ② 新たに「食事・おやつの変更時の対応手順」及び「おやつ表」を作成し、食事・おやつを変更するときは、対応手順に沿って対応する。
- ③ 「栄養ケア計画書」におやつ（補食）の提供に関する記載欄を追加した。
- ④ 各課の保有する利用者の個別ケア情報を集約した「個別ケア情報シート」を作成した。
- ⑤ 栄養サポート委員会が食事時の利用者の姿勢・状態などを確認するための「食事ケア環境チェックポイント」を作成した。
- ⑥ 栄養サポート委員会が食事に関する職員研修（年3回）を企画・実施する。

2 緊急時対応と職員の育成

昨年の事例を受けて緊急時の対応マニュアルを見直し、対応方法を全職員に周知するとともに、高齢者に多くみられる状況別の対応チェックシートを用いて看護職員による実技確認がなされていることを確認した。急変時に必要な備品が各階ごとに配備されていることを確認した。さらに職員がより利用者の日々の体調の変化、異変の兆候を察知できるよう施設長を中心に緊急時対応研修の見直しを行い、配置医師による高齢者の特性に応じた研修や勉強会を継続して実施していることを確認した。

(業務改善事項)

- ① 法人危機管理委員会で「急変時対応チャート」を見直した。
- ② 緊急時に医師が不在の場合や看護師の到着までを想定し、東京消防庁普通救命講習会で使用される「普通救命講習テキスト」をマニュアルとして採用した。
- ③ これまでは、救命時に必要な備品のうち、酸素及び吸引器は各階に、その他の備品は2階看護室に配備していたが、全ての備品を各階(1～4階)に配備し、全職員に周知した。
- ④ 配置医師が中心となり、全職員を対象に、ますます重度化、高齢化する利用者の特性、疾病、心身の状態、緊急時の対応等について、継続的な研修を実施する。
- ⑤ 今年度から普通救命講習を年間研修計画に組み込み、全職員対象(入職時研修を含む)に、特に対応が難しい窒息を中心に急変時対応訓練を実施している。出席表で出席を確認し、チェックシートにより全項目が習得されるまで訓練を繰り返す。

3 施設におけるリスクマネジメント体制づくり

施設長、配置医師、研修委員会が中心となって研修内容を決定するなど配置医師の役割の明確化を図ったことを確認した。また、ひやりはっとや事故については発生当日のうちに対策を立て、その後の検証まで経過がわかる一覧表に記入し、再発防止に取り組んでいることを確認した。さらに施設長が施設内を巡回し、気づいた点をそのつど朝礼で指摘し、職員と対応策を検討するなど率先して再発防止に努め、施設全体としてPDCAサイクルが定着していることを確認した。

(業務改善事項)

- ① 配置医師が中心となり、全職員を対象に、ますます重度化、高齢化する利用者の特性、疾病、心身の状態等について継続的な研修を実施する。(2④と重複)
- ② 全職員がリスクの具体的な内容を正確に記載するよう「社会福祉法人賛育会介護記録マニュアル」を活用した教育を継続的に実施する。
- ③ 四半期管理の徹底により委員会やプロジェクトの取組み評価と改善を進め、日常業務におけるPDCAサイクルを定着させる。
- ④ 「ひやりはっと」「事故」について、「内容」「原因」「対策」等を記載した一覧表を作成し、全職員に周知し再発防止に努める。
- ⑤ 「ひやりはっと」に基づいて抽出された利用者のモニタリング中(概ね1週間)の案件は、職員が日々経過を把握しやすいように上記の一覧表に記載する。