

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

16施設10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
④京橋こども園	株式会社 小学館集英社プロダクション	平成25年10月1日 ～平成35年3月31日
⑤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
⑥知的障害者生活支援施設 「レインボーハウス明石」	社会福祉法人 東京都知的障害者育成会	平成26年4月1日 ～平成36年3月31日
⑦知的障害者グループホーム 「フレンドハウス京橋」		
⑧新川児童館	株式会社ポピンズ	平成26年4月1日 ～平成36年3月31日
⑨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
⑩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
⑪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
⑫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」		平成23年4月1日 ～平成27年6月30日

⑬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
⑭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27年9月15日（火）

(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	津田裕紀子	経営指導員	東京商工会議所中央支部事務局次長
委員	北角満	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	大橋まつ枝	区民代表	介護相談員
委員	黒川眞	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	中橋猛	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		86点	A+	適正
十思保育園	(社福)清香会	83点	A+	適正
京橋こども園	(株)小学館集英社プロダクション	86点	A+	適正
晴海こども園	(株)サクセスアカデミー	81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	57点	C	適正
フレンドハウス京橋		82点	A+	適正
新川児童館	(株)ポピンズ	84点	A+	適正
晴海児童館	(株)サクセスアカデミー	86点	A+	適正
リハポート明石	(公益社団)中央区医師会	86点	A+	適正
マイホーム新川	(社福)賛育会	86点	A+	適正
マイホームはるみ		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	84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)	89点	A+	適正

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

6 評価結果の公開・活用

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

評価項目・評価基準

1 評価項目

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

2 評価基準

(1) 評価項目の評価点

各評価項目の評価点は以下のとおり「5段階評価」とする。

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

(2) 評価ランク（総合評価）

各評価項目の評価点の合計得点に基づき次の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	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:77人(H27.3.1現在)
理念・方針	「よりよく生きる力」の基礎を育てる いきいきと健やかに毎日を過ごし、自信と意欲を持って、未来を生きる子どもを育てます。
指定管理者の指定日	平成16年8月1日より指定管理者。平成26年4月1日から10年間

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 サービスの提供			25	23
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や保育所保育指針を遵守し、乳児及び幼児一人ひとりの発達の状況に応じたきめ細かな保育が行われている。事業計画は3か年計画で作成しており、指定管理者として事業計画に沿った適切な運営が行われている。指導計画は、保護者にも閲覧できるようになっており、計画の見直し、反省や改善へ反映させるようにしている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	園長が中心となり、研修計画を作成している。研修の種類が豊富で、「研修ファイル」で職員に周知するとともに、園長が声掛けしている。自主的な研修の費用を本部がすべて負担しており、また、本部が実施する研修も充実していることから、サービス水準確保のための職員の能力向上が図りやすい環境になっている。保護者から子育てに関する悩みや疑問を聞く機会を設け、個々の園児に対する保育に取り組んでいる。サービス水準のばらつきをなくすために、職員会議において情報共有を行っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	認可基準を満たす適正な人員配置を行っており、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法人研修として実施している。法人の規模を活かして研修の体系を整備し、個々の経験や能力に応じて保育の専門性を高める研修や職層別の研修など様々な研修を受講させており、職員の育成に力を入れている。園長は、積極的にリーダー研修に参加するとともに、職員研修の成果をレポートや発表等で共有化させることで、次の研修計画や研修内容に生かしている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑤	安全対策	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ている。また、鍵の持ち出し記録簿を備えるなど、管理者や管理方法が明確になっている。職員会議の中で、事故防止策をテーマとした勉強会を開催し情報共有している。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「ホームコンプライアンス部」が設置されており、巡回や法人の園長会で周知徹底を図るなどの取組も行われている。パワハラ・セクハラに対する内部通報窓口も本部に設置されており、コンプライアンスに対する意識の高さが伺える。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報の取扱い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。ひやりはつと・事故等の報告書を作成の上、園長を中心に検証する体制を構築し再発防止に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	人件費については、職員のローテーション勤務など保育ニーズに合わせた人員を配置するとともに、処遇改善についても実施され、適正に執行している。運営費削減の取組として、在庫の管理徹底によるムダの削減や法人内における物品の一括購入を行っている。法人内に物流センターを設置し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、収支も適切である。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	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いる。以上の状況から前年度同様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ことから、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	25
①	意見の把握・反映への取組	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87.7%が肯定的な意見であり高い評価を得ている。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5点とした。	5	5
②	利用者満足度	CS調査では「総合的な満足度」の設問で96.5%が「満足」と回答している。ただし、「職員の体制変動に関すること」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。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91.6%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(88)	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27・3期の売上高は86,698百万円で、対前年9・3%の大きな伸びである。前期に比べて7,401百万円増加した。この3期、売上高は増加し事業の業容は拡大している。事業の成果である営業利益は、当期6,138百万円であり、前期に比して190百万円増加した。増収に伴い営業費用の増加も大きく、営業成績の効率性は若干低下している。
- ・経常的な状況での成果を示す経常利益は、リース債務等に係ると思われる支払利息等の営業外費用の増加が大きく前期4,749百万円から、当期3,970百万円に減少している。
- ・最終的な成果である当期純利益については、前期2,516百万円から当期2,094百万円と422百万円減少している。当期においては、増収であるが、減益であった。
- ・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、業容拡大の効果から売上債権が増加している。又、リース資産、リース債務の増加が大きい。又、負債中、受入入居保証金の増加等があった。当社は金融機関等からの借入金はゼロであるが、介護入居者から保証金を無利子で長期預かり、これを設備投資等に回して、事業の拡大を図っていると思われる。
- ・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容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、当期の純資産比率は、若干落込み23・1%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77・49%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、328%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>

- ・園長の積極的な運営への取り組み姿勢が見受けられ、今後の運営にも期待する。

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:71人(H27.3.1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。研修の種類が豊富で、「研修ファイル」で職員に周知するとともに、園長が声掛けしている。自主的な研修の費用を本部がすべて負担しており、また、本部が実施する研修も充実していることから、サービス水準確保のための職員の能力向上が図りやすい環境になっている。保護者から子育てに関する悩みや疑問を聞く機会を設け、個々の園児に対する保育に取り組んでいる。サービス水準のばらつきをなくすために、職員会議において情報共有を行っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	認可基準を満たす適正な人員配置を行っており、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法人研修として実施している。法人の規模を活かして研修の体系を整備し、個々の経験や能力に応じて保育の専門性を高める研修や職層別の研修など様々な研修を受講させており、職員の育成に力を入れている。園長は、積極的にリーダー研修に参加するとともに、職員研修の成果をレポートや発表等で共有化させることで、次の研修計画や研修内容に生かしている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑤	安全対策	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	39
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「ホームコンプライアンス部」が設置されており、巡回や法人の園長会で周知徹底を図るなどの取組も行われている。パワハラ・セクハラに対する内部通報窓口も本部に設置されており、コンプライアンスに対する意識の高さが伺える。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報の取扱い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、個人情報保護の管理体制は整備されているものの、今年度、連絡帳を別の保護者に渡してしまったことがあり、連絡帳の受け渡し方法の見直しや職員の意識改善に向けた取組を実施する必要があるため前年度から1点減点し今年度は3点とした。	5	3
④	危機管理体制	災害時・緊急時のマニュアル、緊急連絡先一覧が整備されている。消防計画に基づき園長指導のもと、避難訓練を毎月、AEDの実技訓練についても全職員を対象に実施している。ひやりはつと・事故等の報告書を作成の上、園長を中心に検証する体制を構築し再発防止に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	人件費については、職員のローテーション勤務など保育ニーズに合わせた人員を配置するとともに、処遇改善についても実施され、適正に執行している。運営費削減の取組として、在庫の管理徹底によるムダの削減や法人内における物品の一括購入を行っている。法人内に物流センターを設置し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、収支も適切である。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	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いる。以上の状況から前年度同様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ている。以上の状況から、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	24
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83.2%が肯定的な意見であり一定の評価を得ている。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4点とした。	5	4
②	利用者満足度	第三者評価保護者アンケートでは「総合的な満足度」の設問で98.7%が「満足」と回答している。ただし、「日常の保育内容や職員の体制に関すること」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81.0%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も連携し、情報を集約・分析したうえで園にフィードバックする体制がとられており、利用者の満足度の向上につなげている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	保育園全体の活動については、園だより、クラスだより、掲示板等により情報提供している。また、個別の園児の状況については、日常の保護者との対話により情報提供に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	第三者評価保護者アンケートでは「利用者への対応」に関する複数の設問項目について89.1%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	86(87)	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27・3期の売上高は86,698百万円で、対前年9・3%の大きな伸びである。前期に比べて7,401百万円増加した。この3期、売上高は増加し事業の業容は拡大している。事業の成果である営業利益は、当期6,138百万円であり、前期に比して190百万円増加した。増収に伴い営業費用の増加も大きく、営業成績の効率性は若干低下している。
- ・経常的な状況での成果を示す経常利益は、リース債務等に係ると思われる支払利息等の営業外費用の増加が大きく前期4,749百万円から、当期3,970百万円に減少している。
- ・最終的な成果である当期純利益については、前期2,516百万円から当期2,094百万円と422百万円減少している。当期においては、増収であるが、減益であった。
- ・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、業容拡大の効果から売上債権が増加している。又、リース資産、リース債務の増加が大きい。又、負債中、受入入居保証金の増加等があった。当社は金融機関等からの借入金はゼロであるが、介護入居者から保証金を無利子で長期預かり、これを設備投資等に回して、事業の拡大を図っていると思われる。
- ・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容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、当期の純資産比率は、若干落込み23・1%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77・49%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、328%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>

- ・個人情報管理における連絡帳の受け渡し方法の見直しなどの改善に期待する。

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:84人(H27.3.1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、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。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本部が一部を負担しており、また、研修は原則勤務時間内に参加できるなど、サービス水準確保のための職員の能力向上が図りやすい環境になっている。行事後は必ずアンケートを取り、保護者の意見を吸い上げ、保育に生かしている。サービス水準のばらつきをなくすために、職員会議において情報共有を行っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	認可基準を満たす適正な人員配置を行っており、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	人権擁護研修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を受講させている。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。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が所持しているが、鍵の持ち出し記録簿はつけていない。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	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PDCAサイクルにより評価・見直しを行っている。以上の状況から、前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	法人のマニュアルとして、コンプライアンスに関する事項を盛り込んだ「保育士の心得」を作成し、職員全員に周知・指導する機会を設けている。管理規則や就業規則に違反規定も盛り込まれている。以上の状況から、前年度同様3点とした。	5	3
③	個人情報保護の管理等	個人情報の取扱い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、パスワードの設定、ワイヤロックなどが施されている。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。前年度は現地調査において保育室内の見える場所に個人情報の書類が置いてあるなど意識の低さがうかがえたが、今年度の現地調査では改善されており職員に聞き取り調査を行ったところ意識改善が見られたため、前年度から1点加点し4点とした。	5	4
④	危機管理体制	災害時・緊急時のマニュアル、緊急連絡先一覧が整備されている。消防計画に基づき園長指導のもと、避難訓練を毎月、AEDの実技訓練についても全職員を対象に実施している。ひやりはっと・事故等の報告書を作成の上、園長を中心に検証する体制を構築し再発防止に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	人件費については、職員のローテーション勤務など保育ニーズに合わせた人員を配置するとともに、処遇改善についても実施され、適正に執行している。運営費削減の取組として、在庫や食材発注の管理徹底によるムダの削減や手作りおもちゃの作成などを行っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	指定管理料の精算における実績報告及び法人が実施する監事による監査の結果、運営に係る費用は大きな問題もなく適切に管理され、収支も適切である。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	資料の両面印刷や裏面利用等、用紙使用量の削減、ごみの分別やり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。以上の状況から前年度同様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、特別養護老人ホームへの訪問など、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」管理人が常駐しているが、園でも消火器や避難経路の自主チェックをしている。以上の状況から、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	24
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82.7%が肯定的な意見であり一定の評価を得ている。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4点とした。	5	4
②	利用者満足度	第三者評価保護者アンケートでは「総合的な満足度」の設問で95.4%が「満足」と回答している。ただし、「保護者への日々のコミュニケーションや職員体制に関すること」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80.0%が肯定的な意見である。保護者からの苦情について、毎月発行する園だよりに掲載して園としての対応を他の保護者にも周知している。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	保育園全体の活動については、園だより、クラスだより、掲示板等により情報提供している。また、個別の園児の状況については、日常の保護者との対話により情報提供に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	第三者評価保護者アンケートでは「利用者への対応」に関する複数の設問項目について87.2%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	83(82)	評価ランク	A+(A+)
------	--------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

- ・保育事業専門の当法人は、当期27・3期において事業活動収入は、大幅に伸び、1,135,247千円と対前年比15%アップで、148,933千円増加の成長を達成している。一方、事業活動の成果を示す事業活動収支差額は、155,665千円で、対前年の1・9倍である。増収であり、大幅な増益であった。
 - ・貸借対照表から見える財政状態の推移は、当27.3期末の資産は1,878百万円であり、対前年で209百万円増加である。主要な増加は基本財産中の建物が110百万円増、保育施設設備整備積立預金が109百万円増、等である。
 - ・負債については、設備資金の借入金の返済が進んでいる事などから、当期においては、17百万円減少した323百万円であった。
 - ・純資産については、当期末1,554百万円であり、国庫補助金等特別積立額の増加が71百万円増、保育施設設備整備積立金の増加が109百万円増と順調に純資産も伸びている。
 - ・法人の長期の財務基盤の安定性を示す純資産比率は、当期82・77%でこの3期は、安定して高い比率を保っている。
 - ・投資と資金のバランスを示す固定長期適合率は、当期は、79・56%であり健全である。設備投資が自己資本と固定負債の範囲内で行われていることを示している。借入金比率は借入金の返済が進んでいることから、前期13・55%から当期11・60%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286%と、この3期200%を超えている。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>

- ・前年度調査の指摘事項に対する改善への取り組みが適切に行われている。今後もマネジメントサイクル(PDCA)の実践による運営改善に期待する。

④ 京橋こども園

1 概要

施設名	中央区立京橋こども園
所在地	中央区京橋2-17-7
施設長	久保田 玉江
運営主体	株式会社小学館集英社プロダクション
定員及び利用者数	定員:69人 利用者数:61人(H27.3.1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」「地域とのかかわり」を大切にする
指定管理者の指定日	平成25年10月1日より指定管理者

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 サービスの提供			25	23
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や保育所保育指針を遵守し、乳児及び幼児一人ひとりの発達の状況に応じたきめ細かな保育が行われている。目標や計画は、入園説明会や保護者会で説明している。指定管理者として事業計画に沿った適切な運営が行われるとともに、指導計画等の見直し、反省や改善を行う機会が設けられている。以上の状況から今年度は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本部が一部を負担しており、また、本部が実施する研修も充実していることから、サービス水準確保のための職員の能力向上が図りやすい環境になっている。投書箱による保護者アンケートを実施しており、意見については職員会議等で改善策を検討している。サービス水準のばらつきをなくすために、職員会議において情報共有を行っている。以上の状況から今年度は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。以上の状況から今年度は4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	人権擁護や接遇に関する研修を入社時とその後も法人研修として実施している。法人の規模を活かして研修の体系を整備し、個々の経験や能力に応じて保育の専門性を高める研修や職層別の研修など様々な研修を受講させており、職員の育成に力を入れている。園長は、積極的にリーダー研修に参加するとともに、職員研修の成果をレポートや発表等で共有化させることで、次の研修計画や研修内容に生かしている。以上の状況から今年度は5点とした。	5	5
⑤	安全対策	事故発生時の対応やアレルギー等の必要なマニュアルが整備されている。園内の安全管理について、職員会議やクラス単位で点検・検討する機会を設けて事故を未然に防ぐよう体制をとっている。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いる。以上の状況から今年度は5点とした。	5	5

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「施設管理業務マニュアル」を作成し、職員全員に周知・指導する機会を設けている。また、本部の巡回や法人の園長会で周知徹底を図るなどの取組も行われている。パワハラ・セクハラに対する内部通報窓口も本部に設置されており、コンプライアンスに対する意識の高さが伺える。以上の状況から、今年度は4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報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、パスワードの設定、ワイヤ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保護者から集めた不用品を利用したおもちゃ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、収支も適切である。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	開園から1年経ち、地域交流への取組を少しずつ進めている段階である。26年度は勤労感謝の日に近隣の警察・消防署や民間事業者に対しカレンダーを配るなどの取組を行った。今後は、子育て世帯を対象として相談や遊びを教える「親子教室」を展開し、子育て世帯を支援していく予定である。以上の状況から今年度は3点とした。	5	3
⑨	施設・設備の管理状況	日常清掃は、用務員が玄関まわりや普段手の届かないところを清掃し、常に清潔な状態に保たれている。屋上遊具は随時点検を行うなど、安全に配慮した備品等を設置している。日常点検により備品等の劣化・故障が発生した場合は速やかに区に報告している。以上の状況から今年度は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92.3%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。以上の状況から今年度は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93.8%が「満足」と回答している。ただし、「日常の保育内容や保護者への情報発信に関すること」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	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83.5%が肯定的な意見である。苦情対応については、本部と連携した「苦情解決委員会」が設置されており、利用者の満足度の向上につなげている。以上の状況から、今年度は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。以上の状況から今年度は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87.3%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	86	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、創業昭和41年の保育事業出版業イベント業の会社で、売上高は安定して増加している。当期27年3月末の売上高は、29,513百万円であり、対前年で4・3%の伸びである。当期純利益については、前期に大きく落ち込み赤字の3,159百万円の当期純損失を計上している。関係会社株式、投資有価証券、長期貸付金に関して3,183百万円の減損損失を計上した為である。27・3期の当期純利益は、231百万円の黒字となり、増収、増益と業績は、回復している。

・財政状態については、前期減損処理がなされた結果、資産は、減少傾向にある。負債については、前期増加し、当期については、減少している。流動負債の減少がある。

純資産については、前期の減損処理の結果前期においては、減少したが、当期増加している。

・法人の長期的な財務内容の安定性は、純資産比率も当期65・93%と安定しており、この3期60%台である。固定長期適合率にみる固定資産と調達原資の比率は、直近期70・5%と前年に比して改善している。借入金については、残高が0である。

・短期的な財務内容の健全性を示す、流動比率は、当期165・9%と高く健全である。

現金預金比率は、直近期20・4%とより高くなっている。

事業の効率性を示すROEは、前期赤字であったが当期においては黒字になったものの、低率である、中央区の指定管理事業については予算の範囲内で、効率良く運営されており指定管理者として、総合的に勘案して、相応しいといえる。

4 評価委員会評価 適正 不適

<評価委員の意見>

・初年度評価としては適正な運営が行われているように見受けられる。地域福祉への貢献など、今後の更なる取り組みに期待する。

⑤ 晴海こども園

1 概要

施設名	中央区立晴海こども園
所在地	中央区晴海2-4-31
施設長	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:147人(H27.3.1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	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、入園説明会や保護者会で説明している。指定管理者として事業計画に沿った適切な運営が行われるとともに、指導計画等の見直し、反省や改善は、年2回行っている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	園長が全職員と面接のうえ、職員の研修計画を作成している。自主的な研修費用については1人当たりの上限額はあるものの本部が一部を負担しており、また、今年度から園内研修の回数を増やすことで研修機会と内容の充実を図り、サービス水準確保のための職員の能力向上を図りやすい環境になっている。行事後の意見徴収(スマイルBOX)を本部にも提出し、今後の保育に繋げている。サービス水準のばらつきをなくすために、職員会議において情報共有を行っている。以上の状況から今年度は前年度を1点上回る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を受講させている。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、マスターキーは金庫に保管している。また、鍵の持ち出し記録を備えるなど、管理者や管理方法が明確になっている。職員会議の中で、事故防止策をテーマとした勉強会を開催し情報共有している。25年度は鍵の紛失があったため3点としたが、本部と連携し園内でセキュリティに関する研修を実施したことで職員の意識改善が図られ、また、鍵を持ち出す際は園長等に声をかけて記録簿に記入させることを徹底するなど、安全対策に積極的に取り組んだため、前年度を1点上回る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	事業計画に必要事項が網羅され、それをもとに綿密な個別の計画(育児指導、行事計画等)を作成し実践している。計画の作成に当たっては職員から意見を聴取するとともに、作成された計画は職員会議や園長面接等により職員全員に周知徹底されている。事業計画や個別の計画については、翌月の計画を職員同士が課題をあげて確認するなど、PDCAサイクルにより評価・見直しを行っている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	法人のマニュアルとして、コンプライアンスに関する事項を盛り込んだ「保育ナビ」を作成し、職員全員に周知・指導する機会を設けている。就業規則の中で個人情報や衛生管理など遵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。以上の状況から前年度同様3点とした。	5	3
③	個人情報保護の管理等	個人情報の取扱い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、パスワードの設定、ワイヤ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など体制は整っている。しかし、26年度、業務のルーティン化に伴う注意力の欠如を原因としたアレルギー児の誤食があったことから、給食マニュアルの再検討や職員の意識改善を図る取組が必要であるため、前年度から1点減点し今年度は3点とした。	5	3
⑤	経費低減の取組	人件費については、職員のローテーション勤務など保育ニーズに合わせた人員を配置するとともに、処遇改善についても実施され、適正に執行している。運営費削減の取組として、在庫や食材発注の管理徹底によるムダの削減や牛乳パックなどで手作りおもちゃの作成などを行っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	指定管理料の精算における実績報告及び法人が実施する監査法人による監査の結果、運営に係る費用は大きな問題もなく適切に管理され、収支も適切である。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	資料の両面印刷や裏面利用等、用紙使用量の削減、ごみの分別やり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。以上の状況から前年度同様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、児童館に向向いの栄養相談を実施している。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、用務員が玄関まわりや普段手の届かないところを清掃し、常に清潔な状態に保たれている。三輪車などの遊具は「ひやりはっと」を確認しながら毎日点検しており、安全に配慮した備品等を設置している。日常点検により備品等の劣化・故障が発生した場合は速やかに区に報告している。以上の状況から、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	23
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70.4%が肯定的な意見であり一定の評価を得ている。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4点とした。	5	4
②	利用者満足度	第三者評価保護者アンケートでは「総合的な満足度」の設問で92.7%が「満足」と回答している。ただし、「行事日程への配慮や保護者への情報発信に関すること」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69.1%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)をしらなかったという少数意見もあり、前年度同様3点とした。	5	3
④	利用者への情報提供	保育園全体の活動については、園だより、クラスだより、掲示板等により情報提供している。また、個別の園児の状況については、日常の保護者との対話により情報提供に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	第三者評価保護者アンケートでは「利用者への対応」に関する複数の設問項目について84.6%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	81(80)	評価ランク	A+(A+)
------	--------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

当該法人は、創業1989年、認可・認証保育所、受託保育事業、公的保育事業を運営する法人であり、親会社は、東証1部上場のサクセスホールディングス㈱である。売上高は、この3期、毎年20%近い成長をしている。当期の売上高は、10,113百万円である。

経常的な状況における経営の成果である経常利益は505百万円であり、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291百万円であった。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、この3期の資産合計については、年々高い伸びであり、業容の拡大を続けている。当期27・3期については、前年比153%の高い伸びで成長しており、7149百万円であった。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、親会社からの2,107百万円の短期融資をうけている。親会社からの借入金については、極度貸付契約を結んでおり借入期間については、借入日より、一年とするが、更新拒絶の意思表示のない限り、期間満了の翌日から更に一年間自動更新され、以後も同様とされるという内容の契約である。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あり、増加している。当期の純資産比率は17・6%である。純資産の伸びをはるかに超える伸びで、資産の規模が拡大している為、前年に比して純資産比率は若干低下しているものの、安定していると考えられる。

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り、固定長期適合率は144%であるが、親会社からの短期借入金は、極度貸付契約による資金調達であり、自動更新されるということ considering してみると、実質的なバランスが保たれていると考えられる。

短期的な財務状況の安全性については、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、66%と低くなっているものの、当社の資金繰りについて、親会社の果たす役割は大きいものがある。

事業の効率性をしめすROE自己資本利益率については非常に高く23・2%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示されている。

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

4 評価委員会評価 適正 不適

<評価委員の意見>

・アレルギー疾患のある児童への誤食については、絶対にあってはならないことである。具体的な改善策の作成と全職員への周知徹底を求める。

・研修やセキュリティ体制への評価が高いものの、苦情対応、危機管理体制などに改善の余地があり、サービス水準の確保に向けた取り組みに期待する。

⑥ 知的障害者生活支援施設「レインボーハウス明石」

1 概要

施設名	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(H27.3.31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	8
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」を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。しかしながら、法人の理念である「人権と意思の尊重」を覆すような臨時職員による利用者への虐待事件が発生したように、サービス提供体制や職員管理への取組が不十分であった。このため、評価を前年度を4点下回る1点とした。	5	1
②	サービス水準の確保	施設長の指導のもと、平成24年取得のISO9001を忠実に運用して、サービス向上に日々取組んでいる。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81.8%となるなど、良好な評価を得ている。しかしながら、今回の虐待事件を起こした臨時職員に対して、人権教育を中心とした研修を怠るなどサービスを担う職員に対する法人本部と施設が一体となった人材育成への取組が不十分であった。このため、評価を前年度を3点下回る1点とした。	5	1
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。求人難の看護師配置については、25年度中は常勤1名の欠員が生じたが26年度からは解消している。一般職員の平均年休取得数が5日程度で、取得促進への努力が求められる。評価は、改善が求められる課題が残ることから、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、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、木目細やかな指導を行っている。昨年度以上に、職員からの事業提案も活発で、職員にやる気が伺える。しかしながら、臨時職員に対する取組が皆無であることが判明したため、評価を前年度を3点下回る1点とした。	5	1
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し、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に「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。しかしながら、今回の虐待事件の発現場となった女性利用者と男性職員のみの中空間を容認するなど、そもそもの安全配慮に欠けていた。このため、評価を前年度を3点下回る1点とした。	5	1

2 事業運営			45	33
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会議において、「事業計画」の進捗状況を確認して適宜、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柔軟に実行している。施設長及び経営層は、積極的に職員に働きかけ、具体的改善策のボトムアップを促しているが、今回の虐待事件が発生したようにその取組みは不十分であった。このため、評価を前年度を3点下回る1点とした。	5	1
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、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」の方針の中にも謳われている。これら指針に沿って、施設長を先頭に経営層は、職員を指導・教育している。しかしながら、今回の虐待事件を起こした臨時職員に対して、障害者の人権を中心としたコンプライアンス教育を怠っていた。このため、評価を前年度を3点下回る1点とした。	5	1
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。個人情報記載書類は、施錠可能な書庫に保管し、施設長等が責任管理している。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、そのスケール・メリットを生かして、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や紙類等消耗品費の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いるが、創意工夫の余地は残ることから、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。前年度と同様に良好な状況にあり、評価は、引き続き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。前年度と同様に前向きな取組みがなされており、評価は、引き続き5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	平成25年12月より、「指定特定(障害児)相談支援事業」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。施設のまつり「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。積極的な取組みは評価できるが、今後とも創意工夫の余地を残すことから、評価は、昨年度に引き続き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。また、ISO9001に基づく施設・設備管理マニュアルに基づき、計画的な維持管理にも取り組んでいる。施設内は整理、整頓され、清潔が保たれている。評価は、引き続き5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	16
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」へ的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いるが、今後とも創意工夫の余地を残すことから、評価は、前年度に引き続き4点とした。	5	4
②	利用者満足度	第三者評価(H27.3.31)利用者アンケート結果では、「大変満足」が33名中14名(42.4%)、「満足」が13名(39.4%)、合わせて81.8%となる。前年度と同様の高い利用者満足度にある。しかしながら、今回の虐待事件により利用者と保護者、その他関係者に多大な心労を与えた事実を忖度し、前年度を3点下回る1点とした。	5	1
③	苦情対応	法人の「苦情解決実施要綱」に基づき、苦情解決責任者を設置し、地域の民生委員がオンブズマンとなって毎月来所対応している。第三者評価の家族アンケートによる、第三者委員会の認知度は77.8%で、前年度の54.5%を上回り、周知努力の成果が見られる。一方で、今回の虐待事件の防止や早期発見に結果的に寄与できなかった事実を鑑み、前年度を2点下回る2点とした。	5	2
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、図画等の視覚的表現を効果的に用いるなど工夫している。「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」との第三者評価利用者アンケート結果では、「はい」が60.6%で前年度の50%を上回り、努力の成果が見られたため、前年度を1点上回る4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	法人の「倫理綱領・行動規範」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、人事考課面談や日々会議で指導・育成に取り組んでいる。しかしながら、虐待事件の発生により、法人の「倫理綱領・行動規範」の職員への不徹底が明らかになった。また、第三者評価の利用者アンケートの回答では、「困ったとき、職員は助けてくれるか」の質問に対して、「はい」が93.9%の高率となる一方で、「要望に職員はきちんと対応してくれるか」では、「はい」が75.8%に止まっている。これらのことから、評価は、前年度を4点下回る1点とした。	5	1
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	57(84)	評価ランク	C(A+)
------	--------	-------	-------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

・首都圏中心に知的障害者援護施設等を運営する法人であり、障害福祉サービス事業収益を主な柱とするサービス活動収益は、安定している。この3期については、100億円以上を続けて達成している。当期27・3期では、サービス活動収益は、11,633百万円で、前期よりも713百万円の増収であった。本業の成果を示すサービス活動増減差額は黒字の446百万円と、前期の163百万円に比べて増加している。人件費や事業費等のサービス活動費用の増加よりも、サービス活動収入の増加がより大きく、増益であった。

当期の活動の成果を示す当期活動増減差額も、黒字の544百万円の達成であり、前年の2倍強で、増収、増益であった。

・貸借対照表における資産合計は9,788百万円であり、前期比1,101百万円の増加である。事業未収金の増加770百万円が大きい。

・負債は、当期末2,977百万円で前年に比して増加している。事業未収金に対応して事業未払金の増加が666百万円と大きい。借入金の返済は進んでいる。

・純資産については、対前年で561百万円の増加があり次期繰越活動収支差額、その他の積立金等が増加している。当期末残高は、6,811百万円である。

・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、安定して高い比率を保っており、27・3期末では、69・6%である。設備と調達資金とのバランスを示す固定長期適合率も77・9%と、安定している。借入金の返済もすすんでいることから、借入金に関する指標である、借入金比率は、6・0%と、この3期引き続き10%を下回り低下傾向がある。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188・2%と高く、現金預金関係の指標も改善しており、短期的財務内容は、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伺え、指定管理者として相応しいといえる。

4 評価委員会評価 適正 不適

<評価委員の意見>

- ・利用者に対する職員の虐待事件は、絶対に許されないことである。臨時職員や福祉職以外の職員に対する教育・訓練を徹底するなど、最大の改善策の策定と確実な実施を求める。
- ・法令、施策に関する取り組み姿勢ならびに適切な収支で運営にあたっている。虐待事件については適正とは言い難い事例であり、社内体制の見直しならびに再発防止策を講じ、徹底した行動、運営をお願いしたい。
- ・虐待事件は絶対に許せることではない。臨時職員に対する人材教育を中心とした研修を怠り、安全配慮に欠けている。人材採用の問題だけではなく、どう育成するか、どう予防するかを体系的に改善する必要がある。
- ・虐待事件の経緯報告を厳粛に受け止めると、評価ランク「C」の配点は認められない、「不適」である。

5 評価を踏まえての区の対応

平成27年6月、当施設の臨時職員による利用者に対する虐待事件が発生した。

事件の発生を受け、施設の全職員を対象に今回の事件について説明するとともに、職員への個別面談を通じて施設内虐待の有無等について調査し、虐待の発生を懸念させるような施設環境ではないことを確認した。また、臨時職員も加え、全職員に対して人権研修を実施するなどの再発防止策を講じている。

評価委員からは、指定管理者としての指定を解除すべきであるとの意見もあったが、大勢は今回の虐待事件は組織的に行われていたものではなく、加害者の個人的な資質による要素が大きいということを考慮し、指定管理者としての指定を解除する必要はないとのものであった。区としても指定解除までには至らないとの判断であるが、このような事件を未然に防ぐことができなかったことについて法人組織としての責任は重大で、施設職員の管理体制や安全対策等の効果的な見直しが必要と考えており、再発防止に向け、今後も継続して監督・指導を行っていく。

⑦ 知的障害者グループホーム「フレンドハウス京橋」

1 概要

施設名	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	21
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。前年度に増して、「個別支援計画」作成にあたっては、本人のみならず保護者への意向聴取に木目細やかに取組んでおり、利用者・保護者の信頼感が高まっている。評価は、前年度より1点加点して5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	担当ワーカー及び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。世話人のみでは解決できない事案については、担当ワーカー等が機を逸せず緊急介入し、利用者・保護者との信頼関係の維持に努めている。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
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、同性介護等の木目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への集合研修は、就任時とその後、年5～6回の割合で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、より木目細やかな指導を通じて世話人のスキル・アップを図っている。前年度以上に個別OJTの強化に取組んだことから、評価は、前年度より1点加点して4点とした。	5	4
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	38
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。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。世話人に対しては、毎年度の定期研修や担当ワーカー等のOJT指導を通じて、コンプライアンスの重要性を繰り返し周知徹底している。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
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と、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、定期避難訓練(年4回)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。区民施設との合築を考慮し、新たに、合同避難訓練やAED利用訓練(計2回)実施するなど精力的な取組があったため、評価は、前年度より1点加算して4点とした。	5	4
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。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	25年度中は、世話人の度重なる交代により、地域交流・貢献の取組みが途絶えていたが、26年度以降、世話人が定着し、世話人主導により、祭りや美化等の地域行事に参加する機会もできた。しかしながら、未だ、ホームぐるみの取組みになっていない。このため、評価は、前年度に引き続き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」へ的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(H27.2.23)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」3人、「満足」3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と全員が「大変満足」ではなかったことにより、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、担当ワーカーによる苦情聴取システムが整っている。第三者評価利用者アンケート結果では、利用者全員が「第三者委員制度」を知っている。しかし、「不満や要望に対する世話人対応」の質問では、「適」が4名、「どちらともいえない」が2名の回答結果で、昨年同様、更なる努力が必要であることから、評価は、引き続き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。平成24年度から25年度途中まで、施設側と保護者間の意思疎通で行違いが生じたが、その後、約3ヶ月毎に開催する保護者会を中心に、利用者・保護者とホームの良好なコミュニケーションが活性化し、26年度は25年度にも増して信頼関係の醸成が進んでいる。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
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。第三者評価利用者アンケート結果では、施設対応に関する評価全般にわたって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	82(79)	評価ランク	A+(A)
------	--------	-------	-------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

・首都圏中心に知的障害者援護施設等を運営する法人であり、障害福祉サービス事業収益を主な柱とするサービス活動収益は、安定している。この3期については、100億円以上を続けて達成している。当期27・3期では、サービス活動収益は、11,633百万円で、前期よりも713百万円の増収であった。本業の成果を示すサービス活動増減差額は黒字の446百万円と、前期の163百万円に比べて増加している。人件費や事業費等のサービス活動費用の増加よりも、サービス活動収入の増加がより大きく、増益であった。

当期の活動の成果を示す当期活動増減差額も、黒字の544百万円の達成であり、前年の2倍強で、増収、増益であった。

・貸借対照表における資産合計は9,788万円であり、前期比1,101百万円の増加である。事業未収金の増加770百万円が大きい。

・負債は、当期末2,977百万円で前年に比して増加している。事業未収金に対応して事業未払金の増加が666百万円と大きい。借入金の返済は進んでいる。

・純資産については、対前年で561百万円の増加があり次期繰越活動収支差額、その他の積立金等が増加している。当期末残高は、6,811百万円である。

・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、安定して高い比率を保っており、27・3期末では、69・6%である。設備と調達資金とのバランスを示す固定長期適合率も77・9%と、安定している。借入金の返済もすすんでいることから、借入金に関する指標である、借入金比率は、6・0%と、この3期引き続き10%を下回り低下傾向ある。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188・2%と高く、現金預金関係の指標も改善しており、短期的財務内容は、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伺え、指定管理者として相応しいといえる。

4 評価委員会評価 適正 不適

<評価委員の意見>

・サービス水準の向上等に向けた研修やコミュニケーション活性化などへの努力が見受けられる。地域福祉への貢献を含め、今後の更なる取り組みに期待する。

⑧ 新川児童館

1 概要

施設名	中央区立新川児童館
所在地	中央区新川2-13-4
施設長	岡田 一紀
運営主体	株式会社ポピンズ
定員及び利用者数	45,685人(利用者数)
理念・方針	<ul style="list-style-type: none"> 幅広い年代の児童の健全育成と地域の子育て支援を積極的に行う 様々な体験や異年齢交流の中で、児童の社会性、自主性を育む 関係機関及び地域と連携を図り、地域ネットワークの拠点となる
指定管理者の指定日	平成26年4月1日より指定管理者

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	関係法令や国の児童館ガイドラインに従い、区の運営ノウハウを引継ぎながら各種の館事業を実施できている。特に9月から施設が移転し日曜開館や開館時間の延長、学童クラブ定員の拡大、子育て交流サロン「あからちゃん天国」の新規開設などを行い順調に運営できている。こうしたことから4点とした。	5	4
②	サービス水準の確保	指導員に対する職務別研修や児童福祉に関する専門研修などの研修計画については本部が作成し、館長が職員に必要な研修を受講させており、受講の際の服務上の配慮もされている。また、利用者代表等で構成する運営委員会や意見箱を設置して利用者からの意見や要望を把握し運営に反映させている。こうしたことから4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	基本協定に定める事業担当ごとに資格を持った職員が確保され、時間帯に応じた勤務ローテーションも確立されており職員の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	職員育成のための重点目標を館長が設定し、本部や都、特別区などが実施する研修に参加させている。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努めている。こうした取組がなされていることから4点とした。	5	4
⑤	安全対策	施設の点検リストを設け、日に3回巡回を行い安全確保に努めている。また、年1回施設職員全員に応急処置講習を行っているほか、本部のリスクマネジメント室から情報や対応方法など助言を受けている。こうした取組みを評価し4点とした。	5	4

2 事業運営			45	38
①	事業計画に沿った運営	施設の移転に伴い、中高生対応の充実、子育て交流サロン「あかちゃん天国」の開設など新たな利用者の獲得を図るため館長がリーダーシップをとり事業計画の着実な実施と運営が行われている。こうしたことを評価し4点とした。	5	4
②	コンプライアンス	本部のリスクマネジメント室を中心に全職員に対するコンプライアンスに関する研修を行っている。こうした取組を踏まえ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、個人情報の保管キャビネットの施錠など館長が個人情報管理に関して中心となって職員へ意識付けを図っている。また、個人情報管理に関する研修を重点的にを行っている。こうしたことを評価し4点とした。	5	4
④	危機管理体制	危機管理マニュアルを設けており、緊急時の役割分担についても整えられている。利用者が参加する避難訓練も定期的の実施できている。また、ひやりはっと事例は記録に残しており、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がなされている。こうした取組を評価し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、財務処理の手続きについても適正であった。こうした運営状況を評価し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、廃材利用工作など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	町会や地区委員会の行う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、館の運営においても各種団体や民生・児童委員など地域の方々から協力を受けながら実施できている。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	27
①	意見の把握・反映への取組	利用者に対するアンケート調査において、事業に対する要望の伝えやすさやその対応状況などについて、「特に優れている」と「優れている」との回答が6割を超える結果であった。以上の状況から4点とした。	5	4
②	利用者満足度	利用者に対するアンケート調査において、館の利用しやすさやその利用状況などについて、「特に優れている」と「優れている」との回答が約8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割弱であった。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6割を超える結果となっていた。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」との回答が約8割を超えていた。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」との回答が約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1987年の保育事業、エデュケア、介護サービス事業の会社である。売上高は年々順調に増加し当期の売上高は、8,917百万円で対前年17%と大きく成長している。当期純利益についても、年々増加しており、当期では、167百万円と対前年23%の伸びである。増収増益の結果が出ている。

・財政状態については、大きく成長していることから、資産、負債の伸びが大きく資産は、対前年38%の伸びの4,158百万円。負債は対前年46%の伸びの3,287百万円である。

純資産についても年々増加しており当期は871百万円と対前年17%の伸びであった。

・法人の長期的な財務基盤の安定性は、純資産比率がこの3期20%以上を保っている。

固定資産への投資と安定した調達資金とのバランスを示す、固定長期適合率については、ここ3期では、100%以下で推移している。この二つの経営指標は健全であり、安定している。借入金比率については、成長の為のより多くの部分を借入金に依存している為、年々上昇し当期では、43.1%である。借入金に依存する経営が展開されている。

・短期的財務内容の健全性を示す流動比率については、この3期100%を超えており、現金預金比率、現金預金回転期間も上昇している。短期的な財務内容は健全である。

・事業の効率性を示すROE自己資本利益率は、この3期10%を超えている。当期は19.2%と高い事業の効率性を示している。

・中央区の指定管理事業については、予算の範囲内で、効率よく運営されており、指定管理者として、総合的に勘案して相応しいといえる。

4 評価委員会評価 適正 不適

<評価委員の意見>

・新しい施設でありながら、幅広い年齢層の利用があり、安全管理等優れているように見受けられる。地域福祉への更なる貢献に期待する。

⑨ 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(平成27年9月1日より吉田 枝里子)
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	81, 149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	関係法令や国の児童館ガイドラインに従い、年間目標に基づき学童クラブや子育て交流サロン「あかちゃん天国」、乳幼児クラブなどの各事業を計画的に実施できている。施設の目的に沿った館運営を行っていることから前年度と同様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、利用者代表等で構成される運営委員会や意見箱を設置するなど利用者の意見や要望の把握に努めている。こうした取組を行っていることから前年度と同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	基本協定に定める事業担当ごとに資格を持った職員が確保され、時間帯に応じた職員配置など勤務ローテーションも確立されており職員の勤務環境は適切である。こうしたことから前年度と同様3点とした。	5	3
④	職員の資質の向上	本部や都、特別区で実施される工作などの事業運営に関するものや支援の必要な児童に関するものなどさまざまな研修を全員が受講できるように会社としての助成や服務上の配慮など職員一人ひとりの能力向上に取り組んでいる。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努めている。こうした取組がなされていることから前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	安全対策	4階層を乳幼児から中高生までの幅広い世代が利用する施設の特徴を踏まえて、各階に職員を配置し安全面の確保を図っているほか、危機管理マニュアルや自主点検表なども備え、また、事故事例を用いた研修も実施している。こうした取組を評価し、前年度と同様4点とした。	5	4

2 事業運営			45	39
①	事業計画に沿った運営	年間計画に従い、各事業について館長が部門リーダー職員を指揮しながら、また利用者にも参画してもらい着実に実施され、利用者も増加するなど効果をあげている。こうした安定的な運営がなされていることから、前年度より1点加点して5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	各部門リーダーに対して毎年コンプライアンス研修を実施し、リーダーから全職員に対しても伝えるようにしている。また、資料についても社内ランで閲覧できるようになっており、こうした取組を踏まえ前年度と同様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、書類の保管やデータのセキュリティなど個人情報の管理について職員に徹底させているとともに、研修を行っている。また、保管キャビネットの施錠を行っていることを考慮して前年度より1点加点して4点とした。	5	4
④	危機管理体制	危機管理マニュアルを整備しているほか、利用者も参加する避難訓練も定期的実施している。ひやりはっと事例についても記録に残し職員間の共有もなされているほか本部にも報告し助言をもらっている。こうした危機管理に関する取組がなされていることから前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	運営に係る事務用品や保育用品等を法人で一括購入するとともに複数の会社から見積もりをとるなど経費削減への取組がなされている。こうした取組を評価し、前年度と同様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、財務処理の手続きについても適正であった。こうした運営状況を評価し、前年度と同様5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	中央区環境マネジメントシステムに沿って節電やリサイクルの徹底等がなされているほか、廃材利用工作など利用者の環境意識を高める事業にも取り組んでいる。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
⑧	地域福祉への貢献	地区委員会をはじめ町会・自治会、地域の事業者の行うさまざまな行事に利用者が参加できるよう取り組んでいるほか、館の運営においても各団体や民生・児童委員など地域の方々から協力を受けながら実施できている。こうした地域交流に成果をあげていることを評価し、前年度と同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	施設の維持管理は適切であり、設備や備品は丁寧に管理されている。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、前年度と同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	28
①	意見の把握・反映への取組	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割を超えていた。こうしたことから前年度と同様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。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	利用者に対するアンケート調査において、苦情の伝え方の周知度やその対応状況などについて「特に優れている」と「優れている」との回答が6割であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	利用者のアンケート調査において、館情報の入手のしやすさやわかりやすさなどについて、「特に優れている」と「優れている」との回答が約7割となっていた。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	利用者に対するアンケート調査において、職員の対応や信頼度等について「特に優れている」と「優れている」との回答が9割であった。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	利用者に対するアンケート調査において、遊具や設備の管理状況や安全管理面などについて「特に優れている」と「優れている」との回答が8割を超えていた。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5

合計得点	86 (84)	評価ランク	A+(A+)
------	---------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

当該法人は、創業1989年、認可・認証保育所、受託保育事業、公的保育事業を運営する法人であり、親会社は、東証1部上場のサクセスホールディングス㈱である。売上高は、この3期、毎年20%近い成長をしている。当期の売上高は、10,113百万円である。

経常的な状況における経営の成果である経常利益は505百万円であり、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291百万円であった。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、この3期の資産合計については、年々高い伸びであり、業容の拡大を続けている。当期27・3期については、前年比153%の高い伸びで成長しており、7149百万円であった。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、親会社からの2,107百万円の短期融資をうけている。親会社からの借入金については、極度貸付契約を結んでおり借入期間については、借入日より、一年とするが、更新拒絶の意思表示のない限り、期間満了の翌日から更に一年間自動更新され、以後も同様とされるという内容の契約である。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あり、増加している。当期の純資産比率は17・6%である。純資産の伸びをはるかに超える伸びで、資産の規模が拡大している為、前年に比して純資産比率は若干低下しているものの、安定していると考えられる。

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り、固定長期適合率は144%であるが、親会社からの短期借入金は、極度貸付契約による資金調達であり、自動更新されるということを考慮してみると、実質的なバランスが保たれていると考えられる。

短期的な財務状況の安全性については、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、66%と低くなっているものの、当社の資金繰りについて、親会社の果たす役割は大きいものがある。

事業の効率性をしめすROE自己資本利益率については非常に高く23・2%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示されている。

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

4 評価委員会評価 適正 不適

<評価委員の意見>

・地域に根ざし、信頼を高めている様子が伺える。利用率もアップしており、今後の運営にも期待する。

⑩ 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名含む。)、通所リハ:30名 利用率 入所:75.8%(短期入所を含む。)、通所リハ:69.0%
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。特に充実したリハビリ体制で在宅復帰を目指したサービスを提供している。また、在宅療養へスムーズに移行できるよう計画的・継続的な支援をしているため、前年度と同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	研修計画を作成して、施設内研修を充実するとともに、外部研修も積極的に取り入れ、サービス水準の向上に努めている。また、利用者や家族からの要望についても日常業務に反映するよう検討し取り組んでいるため、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、無理のないローテーション勤務の中で、週休2日と夏期・冬期の連続した休暇を取得しているため、前年度と同様4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	職員全員が必ずいずれかの委員会に所属し、研修を企画・開催するとともに、研修内容を各種マニュアルに反映させている。また、職員自らが自己啓発に努め、介護福祉士等の資格取得率も高いことから、前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	安全対策	施設は機械警備と警備員による安全チェックが行われている。また、利用者については、職員が一時間おきに施設全体をラウンドし、利用者の体調などに変化がないかを確認している。緊急時の対応や連絡先の体調などに明記されたマニュアルを各階に設置している。ひやりはつや事故は即時に報告・検証・情報共有して再発防止に努め、事故発生件数が前年度の3件から1件に減ったことから、前年度と同様5点とした。	5	5

2 事業運営			45	38
①	事業計画に沿った運営	事業計画では「外部環境に左右されない安定運営」「職員対応・サービスの質への苦情ゼロ」等いくつか重点課題を掲げ取り組んでいる。入所の利用率は目標の85%を超え、在宅復帰率も前年度の39%から49%と伸びているが、短期入所の利用率が減少しているため、前年度と同様4点とした。	5	4
②	コンプライアンス	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。職員同士で相互に指摘できる風通しのよい職場作りに勤め、日々各自の行動規範として認識していることから、前年度と同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報保護について法人として規則を定め、全職員に周知している。職員同士の会話など何気ない行動にも常に注意喚起を促している。また、利用者情報のPC管理を進めて情報の保護を強化し、紙情報は席を外す際にもキャビネットに施錠保管するなど管理を徹底しているため、前年度と同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	災害時対応マニュアルを作成し、年2回の避難訓練や外部講師によるAEDの実技研修を実施している。備蓄品は利用者・職員の3日分を計画的に管理・保管している。また、感染症対策についてもマニュアルにより対応手順を明確化し、インフルエンザやノロウイルスなどの集団感染の予防に努め、全職員に衛生管理を徹底していることから、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
⑤	経費低減の取組	消耗品については低コストの物品購入を常に心がけ、特に高額な物品は複数社から見積りを行い、経費の低減に努めている。また、委託料の縮減についても継続して取り組んでいるため、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毎月受けており、収支は適切になされている。収入の介護報酬は、単価改正のアップで前年より僅かに増えているが、利用率は、ほぼ横ばいであったことから、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	中央区環境マネジメントシステムの趣旨に基づき、間引き消灯や一部のエレベーターの稼動時間を制限するなど、常に取り組んでいる。特に、空調機については設定温度の厳守と定時電源OFFを行い、節電に努めていることから、前年度と同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	昨年度より実施している「生きがいひろば」への作業療法士等の派遣は高評価を得ており、介護予防の促進に結びついている。また、健康福祉まつりへの参加、看護実習生の受入れ、幼稚園児との交流も定期的に行っているため、前年度と同様4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	経年劣化による修繕が増えてきたが、早期発見し即時対応している。また、車椅子を居室担当が定期的にチェックするなど、介護用品等が適正に整備・管理されているため、前年度と同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	26
①	意見の把握・反映への取組	利用者や家族からの要望は、口頭や電話で直接寄せられるほか、各階に意見箱を設置するなど収集に努めている。また、いただいた意見については可能な限り適切なサービス提供に結びつけていることから前年度と同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	第三者評価の家族アンケート調査では、総合的な満足度が大変満足・満足合わせて90%と高く、特にリハビリについて「家に帰ってきた時などトイレまでの歩行に大変役立っている」など好評を得ていることから、前年度と同様4点とした。	5	4
③	苦情対応	家族アンケート調査では「不満や要望を言いやすい」が75%、利用者アンケート調査では80%が「不満や要望に対応してくれている」と回答している。また、苦情ゼロを重点目標として取り組み、苦情件数が前年度の6件から3件と減少していることから、前年度と同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	利用開始時等にサービス内容など十分な説明を行っている。家族アンケート調査では75%が「利用者本人の様子や施設での生活状況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	職員が連携して速やかに情報を共有し、多職種間で協働してチームケアを実施し、一人ひとりに対応したサービス提供を行っている。また、利用者アンケート調査では、全員が「病気や怪我のときの職員の対応は信頼できる」と回答していることから、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	環境担当の職員を置いて、施設の良い環境作りに取り組んでいる。利用者アンケート調査では100%の方から、家族アンケート調査では95%の方から、「施設の清掃について行き届いている」と好評を得ているため、前年度を1点上回る5点とした。	5	5

合計得点	86(83)	評価ランク	A+(A+)
------	--------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

- ・経常収益については、増加基調にあり、当期27・3期も安定して増加している。当期の経常収益は1,632百万円であった。当期経常増減額は、26,644千円であり、事業の効率性は上がっている。当期末の正味財産期末残高については468,806千円であり、正味財産は確実に増加し、事業の成果があがっている。
- ・財政状態を示す貸借対照表から見ると、資産、正味財産の増加があり、負債の減少がある。経常収益の増加によるものの、現金預金、未収金の増加があった。
- ・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(純資産比率)は高く、当期は、64・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、34・0%で、余裕を示している。借入金は当該法人はゼロである。長期的財務内容は健全である。短期的財務内容を示す流動比率、現金預金比率の高さからみて、短期的な財務内容についても問題はない。健全である。
- ・指定管理事業についても、予算の範囲内で、効率よく運営されており、指定管理者として相応しいといえる。

4 評価委員会評価 適正 不適

<評価委員の意見>

- ・感染症対策や異なる職種間で協働して運営にあたるなど、安心安全な取り組み姿勢が伺える。地域福祉への貢献を含め、今後の運営に期待する。

⑪ 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	繁田 正人
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(93.7%)、短期入所:8名(120.9%)、 通所介護:40名(69.1%)、認知症通所介護:12名(75.4%)
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	前年度に引き続き、重度利用者や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ソフトを用いて記録し、施設長が主体となって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	施設長が中心となっ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、口腔ケア、移乗方法に重点を置き、1人ひとりの実技チェックを実施した。また、利用者懇談会等を通して利用者の意見を把握し、職員間での情報共有を行っているため、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の取得も労働基準監督署の監査で高評価であったことから前年度同様4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	日頃より専門職によるOJTと個別実践的な研修を繰り返し、職員のスキルアップに努めている。また、第三者評価の職員アンケート結果からも研修内容の改善による安全意識の向上や事故等への対応の迅速化が伺える。資格試験に向けた自主的な勉強会も行われており、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することに加えて、平成26年度から「食事ケア・環境チェック」を実施し、専門職による食事介助やポジショニングのチェック及び指導など安全対策を推進している。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、安全対策には施設長を中心に組織全体で取り組んでいるため、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	施設長を中心に作成された事業計画に沿い運営がなされ、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、全職員が事業計画を把握し職務に取り組んでいる。利用者及び利用者の家族に対しても懇談会などを通じて周知がなされている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	コンプライアンスに関する研修を実施したほか、介護報酬改定に向けて不備が生じないよう情報収集や制度理解の研修を実施するなど関係法令の遵守に努めた。また、平成25年度東京都の実地指導で指摘された点については、適切に対応を行った。よって、前年度を1点上回る4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	法人の個人情報保護規程及び中央区個人情報の保護に関する条例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、サービス担当者会議など施設外での使用が必要な際は個人が特定できない工夫を行っている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	事故の対応について状況別チェックシートを用いて1人ひとり実技の確認を行い、緊急時対応マニュアルやフロー図も完備している。ひやりはつとや事故報告書はPDCAサイクルによる分析、改善を習慣づけ、ミーティングや施設長のラウンドを通じて情報の把握と共有に努めた結果、職員の問題意識の向上に繋がっている。また、平成26年度は施設独自のBCP(事業継続計画)を作成した。よって前年同様5点とした。	5	5
⑤	経費低減の取組	節電による光熱水費の使用量の削減に努め、対前年比-5.8%。また、パソコンのグループウェア機能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。このほか事務関係費用の法人一括契約によるコピーや事務手続きの経費低減に取り組んでおり、前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	通所介護の利用率向上を目的に「稼働率向上プロジェクト」を施設内で立ち上げ、周知活動や施設見学会の開催などを行い新規利用に繋がったが、目標に届かず収入は予算額に対して決算額が約90%であった。しかし、支出の削減により収支赤字は大幅に縮小している。平成27年度は、法人も含め利用率向上に取り組む予定であり、より適正化が望まれるため前年度同様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	中央区環境マネジメントシステムに関する勉強会を実施。部分消灯や空室消灯、温度調節に日々こまめに取り組み、毎月、使用量を会議で報告し注意喚起を行っている。また、職場研修で貯水タンクを利用し、ひと月の水使用量を目で確認、実感させることで省資源への意識向上を図っている点が中央区の内部環境監査で評価された。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	前年度に引き続き、地域行事への参加、近隣の小中学校との交流も行っている。3年目となったオープンハウスでは、新たなプログラムとして職員による介護食と転倒予防についての講座や施設見学を実施した。平成26年度は介護者教室に加えて高齢者施設でのボランティア入門講座を開催するなど、積極的に地域の福祉拠点としての取り組みを推進している。よって、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
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、経年劣化が見られる箇所についても施設長と管理部門の担当職員が状況を把握することで優先順位を決めて修繕を行い、適切に管理されている。平成26年度は陶芸釜の防火区画工事についても対応をとったことから、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	利用者懇談会を月1回、家族懇談会を年2回開催するほか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、献立、外出行事に反映させている。平成26年度は特に入院者の情報把握に努め、退院後のケアがスムーズに行えるよう取り組んだ。よって前年度同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	第三者評価では、特養の家族アンケートで72.3%、短期入所と通所の家族アンケートではそれぞれ83.3%、73.7%が満足と回答している。特に施設での過ごし方や食事について高評価であり、前年度同様4点とした。	5	4
③	苦情対応	平成26年度の苦情件数は特養 9件(前年度13件)、短期5件(前年度1件)、通所2件(前年度1件)、全体で16件(前年度15件)と件数は1件増加であるが、施設長や管理職を始め職員が誠意ある対応をし、施設全体で共有を行っている。第三者評価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82%(前年度約86%)の回答者が肯定的である。よって前年度同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	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。また、年4回の広報誌に加えて平成26年度途中からタイムリーな情報提供を目的としてデイサービスの広報誌を毎月発行し始めており、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、季節行事に参加できない利用者に対しては、居室内に季節感のある飾り付けを行うなど個々の利用者に応じた対応が取られている。職員へ接遇のチェック、アンケート調査の実施、個人スローガンの設定をしているものの、第三者評価のアンケートの結果からは、職員の言動及び態度に対しては、さらなる向上を望む意見があるため、前年度を1点下回る3点とした。	5	3
⑥	施設・設備の管理状況	生活感、清潔感のある快適な環境を創出するため、平成26年度から環境整備係を設け、整理整頓や利用者個々に応じた生活環境の整備が行われた。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、保守点検、修繕を行っており、介護相談員等の施設への来訪者からも好評を得ていることから、前年度を1点上回る5点とした。	5	5

合計得点	86(83)	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59百万円増の12,614百万円であった。これに対応するサービス活動費用は、対前年195百万円減の、12,321百万円である。サービス活動収益は微増であるが、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293,435千円の黒字であり、前年の26・3期の38,744千円を大幅に上回っている。

法人の経常的な経営の成果を示す経常増減差額は当期黒字の319,768千円であった。

法人全体としての経営努力の結果が現れていて、前期に比べて247,014千円の経常増減差額の増加がある。当期の成果については、黒字の205,057千円の当期活動収支差額を達成している。医療事業の収益増加や人件費の削減等の効果から、当期は増収増益の結果が出ている。

・貸借対照表から見える財政状態の推移は、資産については、増加している。財政安定化積立預金が350百万円と大きく増加。事業未収金、現金預金」が増加している。

負債については、借入金等の返済が進んでいることから、減少している。

純資産については増収と経費削減効果から、増益になり、内部留保が増加している。

財政安定化積立金の増加が大きい。

・法人の長期的な財務基盤の安定性については、純資産比率は、上昇しつつあり、当期27・3期66.1%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91.6%と対前年よりも若干低下し、安定している。借入金比率は、設備資金借入金の返済が進んでいることから、21.8%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169・3%であり、健全であると思われる。

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

4 評価委員会評価 適正 不適

<評価委員の意見>

・第三者評価のアンケート結果において、職員の言動及び態度に対してさらなる向上を望む意見があったことについては十分に反省し、具体的な改善策を講じるべきである。

・施設設備の修繕ならびにコンプライアンスに係る取り組みへの改善は見受けられるものの、更なるサービス水準向上に向けた取り組みに期待する。

⑫ 特別養護老人ホーム・高齢者在宅サービスセンター「マイホームはるみ」

1 概要

施設名	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	井上 彰造
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(93.0%)、短期入所:8名(115.8%)、 通所介護:40名(81.0%)、認知症通所介護:12名(67.9%)
理念・方針	利用者個人の尊厳を保持しつつ、自立した生活を地域社会において営む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日から平成27年6月30日まで

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	関係法令を遵守し、法人理念の下サービス提供に努めている。施設長が主体となって安全対策及び危機管理体制の見直しを行った。利用者の情報を集約した「個別ケア情報シート」を作成し、「栄養ケア計画書」におやつ提供に関する情報を追記するなど、利用者の情報把握を強化し、個々のニーズに応えている。	5	5
②	サービス水準の確保	高齢者の特性に応じた研修、誤嚥や転倒事故への対応の実技確認及び勉強会をより充実させ、安全の徹底と介護の質の向上に取り組んでいる。ISO9001の品質方針に基づきサービス水準の保持に努めている。	5	4
③	適正な人員配置	看護・介護スタッフは国の基準配置3:1を大きく上回る年間1.6:1でサービスに努め、看護師の24時間配置がなされている。また、週休2日制と夜勤明けの連続勤務がないようローテーションを作成し、無理のない勤務体制がとられている。人員配置を計画的に行い、平成27年4月からの増床や指定管理者の引継ぎに対しても欠員等が生じることなく対応した。	5	4
④	職員の資質の向上	職種や職層、経験年数に応じて東京都や法人の研修に参加している。施設内の研修は、施設長と研修委員会が中心となって年間の計画を作成し、計画に沿って実施している。また、日々のOJTや看護師からの指導により、職員教育を行っている。資格取得では、主任が講師となり勉強会を行っており、平成26年度は、介護福祉士の資格を9名が取得した。	5	4
⑤	安全対策	緊急時のマニュアルや介護記録への記入の見直しを行い、施設長を含め職員がより利用者の日々の体調変化、異変の兆候を察知でき、緊急時にも対応できるよう取り組んでいる。ひやりはっとなについては発生当日のうちに対策を立て、翌朝礼で情報を共有している。施設長は毎朝、施設内をラウンドし、気がついた点を朝礼で指摘するなど再発防止に努めている。	5	4

2 事業運営			45	38
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。	5	5
②	コンプライアンス	職層研修、昇格時研修でコンプライアンスに関する学習を行っている。また、日々の朝礼やOJTのなかで法令遵守について、職員へ指導と周知がされている。ISO9001に基づく内部監査を継続的に行っている。	5	3
③	個人情報保護の管理等	法人の個人情報保護規程、中央区個人情報の保護に関する条例に基づき運営がされている。施設長を含めた個人情報保護に関する職員研修を通じて職員への教育が行われている。個人情報は鍵のかかるキャビネット管理され、利用者からの同意書等は適正に管理されている。	5	4
④	危機管理体制	毎月の防災訓練は想定を変えて実施、行方不明者捜索訓練も年2回行われた。緊急時の対応マニュアル及び対応方法を周知し、急変時に必要な備品の使用訓練を反復して取り組むようにした。また、状況別の対応チェックシートを用いて専門職員による実技確認を実施した。消防署の普通救命講習を積極的に受講(80名)したほか臨港消防署主催の自衛消防活動審査会に参加し準優勝した。	5	4
⑤	経費低減の取組	日計管理を徹底し、全職員が利用率向上への意識を高めて取り組んだ。未収金対策委員会を定期的に開催し、未収が長期化しないよう対策を講じた。事務関係費用の法人一括契約によりコピーや事務手続きの経費低減に努めた。	5	4
⑥	適切な収支	予算管理を徹底し計画的に執行した。平成27年4月に疥癬が発生し、短期入所を約1か月間休止した結果、利用率低下による収入減があったが、歳出削減に努め、収支は適正になされた。	5	4
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	リサイクル、ごみの分別、冷暖房の管理、職員の階段利用推進活動を行い、省エネに努めた。紙の購入量は増加傾向にあり、使用方法の見直しや購入量の適正化が求められる。	5	4
⑧	地域福祉への貢献	介護者教室やはるみテラス、はるみサポーター倶楽部の活動をはじめ、自主グループへ活動の場を提供するなど地域への施設開放を積極的に行い、晴海地区の福祉拠点としての役割を担っている。予防コーディネーター、渉外コーディネーターという職員を配置し、活動のPRと拡大を図り、ボランティア活動の活性化と実習生の受入を推進している。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	大規模改修工事中は、レイアウト変更や騒音などにより利用者に負担をかけないよう、工事業者及び施設維持管理委託業者と密に連携を図り、適正に施設管理を行った。施設内外の防犯及び点検等は、区が委託する業者によって適切に行われている。	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、利用者懇談会、カンファレンスを通じて利用者のニーズの把握に努め、個別援助の充実に活かしている。嗜好調査や残菜調査結果を基に食事サービス改善に取り組んだ。特に、食事については管理栄養士と給食委託業者が協働して利用者のニーズを反映させた食事作りを行い、お花見ランチやバイキング、リクエスト献立も実施した。	5	4
②	利用者満足度	第三者評価では、特養の家族アンケートで84.7%、短期入所と通所の利用者及び家族アンケートではそれぞれ80%、82%が満足と回答している。特に特養では、入所時の対応や説明、施設サービス計画作成時によく要望を聞いてくれている点や説明のわかりやすさに対して高評価であった。	5	4
③	苦情対応	丁寧な説明や接遇に努め、平成26年度の苦情件数は特養1件(前年度6件)、短期0件(前年度3件)、通所5件(前年度6件)、全体で6件(前年度15件)と、件数は減少し、いずれも解決に至っている。	5	4
④	利用者への情報提供	家族懇談会やカンファレンスを通じて利用者家族へ情報提供を行っている。医師や看護師をはじめ専門職種の職員が同席し、説明をしている。広報紙は「あしあと」や通所独自の「さわやか」や「はるみ便り」を引き続き発行して情報提供に努めた。また、指定管理者の変更については、法人本部も出席の上、説明会を実施し、問合せ窓口を設けて対応にあたった。	5	4
⑤	利用者への対応	利用者に充実したサービスを提供するために、サービスマナーの自己チェック、送迎マナーの相互チェックを実施してサービス改善に努めた。第三者評価においても、職員の礼儀や丁寧さ、利用者の気持ちの尊重に対する問いで、高評価を得ている。	5	4
⑥	施設・設備の管理状況	福祉用具の定期点検、施設・整備の状況把握に取り組んでいる。大規模改修工事中であったため、利用者や利用者家族などから様々なご意見を受けることもあったが、工事に対し理解を求めつつ、工事概要の掲示など情報提供を行うことで大きなトラブルを未然に防いだ。レイアウト変更に合わせて、各サービスで工夫がされ、施設を安全かつ適正に使用している。	5	4

合計得点	83	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59百万円増の12,614百万円であった。これに対応するサービス活動費用は、対前年195百万円減の、12,321百万円である。サービス活動収益は微増であるが、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293,435千円の黒字であり、前年の26・3期の38,744千円を大幅に上回っている。

法人の経常的な経営の成果を示す経常増減差額は当期黒字の319,768千円であった。

法人全体としての経営努力の結果が現れていて、前期に比べて247,014千円の経常増減差額の増加がある。当期の成果については、黒字の205,057千円の当期活動収支差額を達成している。医療事業の収益増加や人件費の削減等の効果から、当期は増収増益の結果が出ている。

・貸借対照表から見える財政状態の推移は、資産については、増加している。財政安定化積立預金が350百万円と大きく増加。事業未収金、現金預金が増加している。

負債については、借入金等の返済が進んでいることから、減少している。

純資産については増収と経費削減効果から、増益になり、内部留保が増加している。

財政安定化積立金の増加が大きい。

・法人の長期的な財務基盤の安定性については、純資産比率は、上昇しつつあり、当期27・3期66.1%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91.6%と対前年よりも若干低下し、安定している。借入金比率は、設備資金借入金の返済が進んでいることから、21.8%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169・3%であり、健全であると思われる。

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

4 評価委員会評価 適正 不適

<評価委員の意見>

⑬ 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	小板橋 義雄
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)60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	法人の定めた「アセスメントシート」により利用者情報の記録や確認が速やかにできるよう管理され、個々の利用者に応じたサービスの提供を行っている。また、多彩なアクティビティを用意すると共に、家族参加の行事を開催し、互いに情報交換をして日々のサービスに生かしているため、前年度同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	毎日、夕礼が実施され、利用者情報の共有とあわせて各種マニュアルの活用や見直しについて日々検討されている。毎月1回、センター長がテーマを変え、研修・業務ミーティングを計画・実施し、欠席者に対しては、後日議事録の回覧と口頭の説明を行い周知しているため、前年度同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	職員の退職は運営事業者内の異動により速やかに補充され、国の基準以上の職員配置を維持している。特に入浴介助は個々の利用者の状況に合わせて職員4名体制で行い、安全に配慮している。また、ローテーションにも無理が無く、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	職員一人ひとりのスキルアップを目指し、資格取得を促進・支援している。また、運営事業者本部が主催した身体介護等の実技を中心とした外部研修も取り入れていることから、前年度同様3点とした。	5	3
⑤	安全対策	夕礼等を活用して、センター長を含め全職員で利用者の日々の変化などの把握に努めている。特に、食事の場では見守りを手厚くし、利用者を観察して事故防止に努めている。また、施設内の設備や備品は、チェックリストを作成したり担当者を指名するなどして点検に取り組んでいることから、前年度同様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	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。平成26年度においては、特に利用者の機能向上を目指し、季節が感じられる創作活動を重点的に取り入れるなど、事業計画に基づいた運営を行っているため、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研修を年1回実施している。テストにより理解度を確認して、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	運営事業者が作成したマニュアルに基づき年1回研修と確認テストを実施している。PCデータはパスワード保護をかけ、書類は施錠できるキャビネットに保管し、問合せがあった場合の個人情報の取り扱いについても厳重に注意するよう周知徹底するなど、適正に管理されているため、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	ひやりはっとや事故は、発生当日に報告書を作成し改善策を含め全職員で情報を共有している。また、年2回の避難訓練のほかに、建物全体での訓練や区防災部局主催で地域一体となって行われる拠点訓練にも参加している。さらに、平成25年度に行われていなかったAEDの訓練も消防署に要請し全職員に実施されたことから、前年度を1点上回る4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	物品の購入等は運営事業者本部内で効率的に共同管理されている。また、部分消灯等の節電や送迎時のルートの見直し、エコドライブの徹底等により経費削減に努めているため、前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	前年度に比べて利用率が減少しているため、利用料金収入が減っているが、運営事業者本部の支援もあり適正な支出、決算となっている。また、利用率を上げるため、毎月「通所介護見学会」を開催するなど施設のPR活動を積極的に継続していることから、前年度同様3点とした。	5	3
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	中央区環境マネジメントシステムの趣旨がセンター長から全職員に周知され、日々の節電やエコドライブの徹底、ゴミの分別、リサイクル等を行っており、システムに沿った運営がされているため、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	近隣の小学生の体験学習や中学生の職場体験を受け入れ、敬老会やハロウィンでは保育園・児童館と、盆踊りや防災訓練では地元町会と、積極的に交流を行っているため、前年度同様4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	床など施設の建物自体の経年劣化はあるが、設備は定期的に点検を行い、適正に管理されている。また、清掃も行き届き、清潔に使用されているため、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	27
①	意見の把握・反映への取組	家族との連絡帳を複写式にして利用者情報を互いに確認・共有している。独自に利用者アンケートも実施して、個々の利用者のニーズをサービス提供に生かしているため、前年度同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	第三者評価における利用者と家族への調査では、不満とした方はなく、高い評価を得ている。特に「介助が必要な時や体調をくずした時に気持ちを察して接してくれた」など、職員の対応に対する満足度が高かったため、前年度同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	第三者評価の利用者調査では、苦情についての対応に75.6%の方が満足している。また、要望・苦情等は、意見箱を設置するとともに、電話や口頭・連絡ノートで、直接、施設に寄せられている。その対応には、職員間で情報を共有し、迅速に行っているため、前年度同様5点とした。	5	5
④	利用者への情報提供	介護サービス記録や連絡帳で利用者家族と連絡を密にしている。また居宅介護支援事業所にも毎月モニタリング報告書を持参し情報を交換し、個々のサービス提供に役立てていることから、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	第三者評価の利用者調査では、職員の「礼儀や丁寧さ」、「利用者の気持ちの尊重」に対して評価が高い。特に「プライバシーへの配慮」に対しては、「職員が守ってくれている」と94.4%の高い満足度を得ている。また、利用者のニーズには常に速やかに対応しているため、前年度同様5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	施設・設備の管理状況に関する意見・要望・苦情はなく、第三者評価の聞き取り調査、アンケート調査の両方で、「利用スペースは整理され清潔に保たれている」との高評価を得ていることから、前年度同様4点とした。	5	4

合計得点	84(83)	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親会社単体の経営成績は、当期27・3期については、売上高は微増したが、利益については、大幅に減少している。当期27・3期の売上高は、238,835百万円、当期純利益272百万円である。連結グループでも同様に微増収、大幅減益の結果が出ている。当期売上高271,868百万円、当期純利益、416百万円であった。このような結果については、雇用環境の改善による資格取得ニーズの低下を受け、介護職員初任者研修講座の受講生の減少が続き、教育事業の大幅な売上高、利益の落ち込みが会社全体としての結果に、非常に大きな影響を与えているものと考えられる。
- ・貸借対照表から見る親会社単体の財政状態は、資産、負債が増加し、純資産は減少している。当期27・3期においては、関係会社貸付金、リース資産等の資産増加があり、負債の増加として、長期借入金、リース債務等の増加があった。純資産の減少としては、大幅な自己株式の購入があり、純資産が減少している。
- ・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は、40%台で推移していたが、当期は37・4%であった。低下するものの、30%を大きく超えており、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落ち込みがみられ97・9%である。100%を超えていないことから、健全である。借入金比率は19・5%であり、前期に比べ若干の上昇はあるが、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。
- ・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>

- ・利用者家族とのコミュニケーションの良好さ、安全体制に配慮した取り組みが見受けられ、今後の運営にも期待する。

⑭ 桜川敬老館・浜町敬老館・勝どき敬老館

1 概要

施設名	中央区立桜川敬老館・中央区立浜町敬老館・中央区立勝どき敬老館
所在地	中央区入船1-1-13、中央区日本橋浜町3-37-1、中央区勝どき1-5-1
施設長	桜川敬老館 剣持完次、浜町敬老館 薄羽利行、勝どき敬老館 遠藤馨
運営主体	アクティオ株式会社
定員及び利用者数	桜川(32,131人)、浜町(34,902人)、勝どき(43,777人)合計 110,810人/26年度実績
理念・方針	利用者の更なる「自己実現活動」を支援し、「低下する機能」をケアすることにより、高齢者の「こころ・からだ」の健康に大きく寄与できる場となることを目指す。
指定管理者の指定日	平成23年4月1日から指定管理者。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館館長で毎年事業計画を作成するほか、各館においても事業計画に基づき目標を設定し、職員全員に周知を図っている。また講座やイベントについて、利用者の少ない日曜日や午前中に各館長が利用者のニーズにあわせた工夫を図り、26年度は3,523回(前年度3,019回)実施しているため、前年度と同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	毎年利用者アンケートを実施し、館長自らが分析し意見を運営に反映させている。また毎月開催している統括館長と3館館長、区職員も交えた館長会や、指定管理者が管理運営する高齢者福祉施設の館長による館長会議等を定期的に行い、情報の共有化を図りサービス水準の向上に努めている。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	イベントや講座の有無、施設の利用状況等に応じ、館長が主体となり柔軟な人員配置を行っているため、週休2日が確保されている。また入館受付、入浴受付等の役割分担を明確にしているため、職員が主体的に行動できている。以上の点から前年度と同様4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	各館とも職員全員が認知症サポーターや救命救急講習を受講している。また接遇研修等の基礎研修のほか指定管理者セミナー等を受講した際は、終了後に館長が主体となり職員内で研修内容の共有を図っている。以上の点より職員の資質向上への積極的な取り組みが見られるため、前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	安全対策	入浴に関して、30分ごとに浴室を巡回するほか、利用者ごとに浴室の入室・退室時間を記録し、入浴者が一人の状態になった場合は声がけを行うなど、安全管理を徹底している。また館内の危険箇所についてチェックリストを作成し、定期的を確認を行うことで事故等を未然に防ぐ取り組みも行っている。以上の点より、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	事業計画に沿った運営を行っており、実績においても26年度の新規登録者数は744名(前年度722名)、利用者は110,810人(前年度98,652人)となり、事業計画書の新規登録者数目標数(650人)及び利用者目標数(107,900人)を大きく上回っているため、前年度と同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	社内の不正など、企業倫理に関する通報を社外の相談員が受け付けるホットラインを設置しており、各館の事務所にポスターを掲示している。また年に2回内部監査を実施し、法令遵守に努めていることから、前年度と同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報保護の管理マニュアルに基づき、館長が主体となり個人情報を取扱う業務内容について作業手順書を作成し、職員内で周知を図っている。また、利用登録や講座申込者等の個人情報は鍵付きのキャビネットに保管している。データ格納は特定のパソコンで行い、個人情報の取扱いは原則館長に限るなど、十分な管理が行われているため、前年度と同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	各館とも危機管理マニュアルや緊急連絡網等を作成している。ひやりはっと事例については随時報告書にまとめ、館長が主体となり職員内で共有し、原因と対策を検証している。また法人本部から各指定管理施設でのひやりはっと事例を集約したものがフィードバックされ、職員が随時確認できる体制など、危機管理への高い意識が見受けられるため、前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	空室消灯や部分消灯等、節電に取り組んでいる。また紙コップを低コストの製品に変更する等、消耗品の節約を実施しており、引き続き経費低減に対する意識の高さが見られるので前年度と同様5点とした。	5	5
⑥	適切な収支	毎月法人本部に領収書等支出の内訳を提出し、法人本部にて各館の支出確認がなされているほか、区にも月次報告の提出があり、二重で収支を確認している。以上の点より、前年度と同様5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	中央区環境マネジメントに基づき、ゴミの分別、用紙の裏面利用や両面印刷等に取り組んでいる。夏季期間中にはベランダに朝顔やきゅうり等を植えるグリーンカーテンを実施し室内温度の抑制に努めているため、前年度と同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	敬老館利用者や元気高齢者人材バンク登録者が講師となる講座を積極的に取り入れ、区民の活躍の場としての役割を担っている。また、数ヶ月来館していない利用者へ安否確認を含めた「お元気ですかコール」を3館合計で615件実施するほか、利用者の状況に応じ、おとしより相談センターとの連携を図るなど、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	清掃業務や利用者の安全に関わるエレベーター等の保守点検は、適切に行われている。経年に伴う施設の老朽化も見られるが、館長が主体となり、床面やトイレなど館内の気になる箇所の清掃について、事業者と相談し改善することで清潔な状態が保たれている。施設・設備の管理状況は適切であるため、前年度と同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	26
①	意見の把握・反映への取組	利用者からのご意見は職員に直接寄せられるほか、館内に設置している「利用者の声BOX」を通じて館長が把握をしており、運営に反映させるよう即時に対応している。ご意見とその対応については、職員ミーティングでの情報共有や、連絡ノートに詳細を記載するなどして職員内全員に周知が図られているため、前年度と同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	全体の運営に対し、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%で前年度(86%)と比較し変化はないが、前年度より大幅に利用者が増えているなか、多様なニーズに対応して高い水準を保っていることから、前年度と同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	苦情対応についてはアンケート結果によると3館あわせて「非常に良い」「良い」が全体の72%(26年度実績と比べ4ポイント上昇)であり、職員の迅速な対応や早急に改善する姿勢に肯定的な意見も多い。また、館内に苦情及び回答を掲示する周知活動に取り組み始めたことから、前年度より1点加点し4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	区のおしらせを見て講座等に参加する利用者が多いため、新規講座やイベントの際には記事を掲載するなど、区のおしらせの積極的な活用を図っている。また高齢者クラブに行事予定表を配布するほか、近隣の町会掲示板に行事予定表を掲示するなど敬老館から情報発信を行っている。以上の点から前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	利用者への対応・マナー等はアンケート結果によると3館あわせて「非常に良い」「良い」が全体の89%で前年度と同様であるが、自由意見からも職員対応への満足度は非常に高いことが分かるため、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アンケート内で必要な設備・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対応している。予算的に対応が難しい場合は、中期的な計画のもと、適切な対応を行っているため前年度と同様4点とした。	5	4

合計得点	89(88)	評価ランク	A+(A+)
------	--------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

- ・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26年12月期は、7652百万円の売上高を達成している。これは、対前年で14・6%の伸びであり、額にして973百万円の増加を達成している。当期純利益についても年々増加し、26.12期は、対前年の約1・24倍の190,433千円である。増収増益の結果を出している。
- ・財政状態について、資産、負債は、増加基調にあるが、26・12期では資産2400百万円、負債1,472百万円、純資産928百万円である。業容拡大による売掛金、営業債務の買掛金等が増加している。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・21倍の928百万円である。
- ・法人の長期的な財務基盤の安定性については、直近期、純資産比率は、38・7%である。それ以前の2期は、40%台を保っている。固定長期適合率にみる固定資産と調達原資の比率は、78・4%と安定し健全である。借入金比率については、返済が進み、残高が0である。総合的にみて安定している。
- ・短期的財務内容の健全性を示す流動比率は、期、において114・5%と100%を超えている。現金預金比率は30・0%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1・18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)は直近期では、20・5%と事業効率は高く維持されている。
- ・中央区の指定管理事業については、予算の範囲内で、効率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>

- ・利用者の立場に立った取り組み状況が伺える。安全配慮や企画内容など、独自の取り組みも見受けられ、今後の更なる取り組みに期待する。