

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 7施設 1 2 指定管理者

対象施設	指定管理者	指定期間
①八丁堀保育園	株式会社 ベネッセスタイルケア	平成26年4月1日 ～令和6年3月31日
②堀留町保育園		平成23年1月1日 ～令和12年3月31日
③十思保育園	社会福祉法人清香会	平成31年4月1日 ～令和11年3月31日
④京橋こども園	株式会社 小学館集英社プロダクション	平成25年10月1日 ～令和5年3月31日
⑤晴海こども園	ライクアカデミー株式会社	平成24年12月1日 ～令和4年3月31日
⑥知的障害者生活支援施設 「レインボーハウス明石」	社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会	平成26年4月1日 ～令和6年3月31日
⑦知的障害者グループホーム 「フレンドハウス京橋」		
⑧新川児童館	株式会社ポピンズ	平成26年4月1日 ～令和6年3月31日
⑨堀留町児童館	ライクアカデミー株式会社	平成27年4月1日 ～令和7年3月31日
⑩佃児童館	株式会社ポピンズ	平成27年4月1日 ～令和7年3月31日
⑪勝どき児童館	株式会社グローバルキッズ	平成27年4月1日 ～令和7年3月31日
⑫晴海児童館	ライクアカデミー株式会社	平成24年12月1日 ～令和4年3月31日

⑬介護老人保健施設 「リハポート明石」	公益社団法人中央区医師会	平成31年4月1日 ～令和6年3月31日
⑭特別養護老人ホーム・高齢 者在宅サービスセンター 「マイホーム新川」	社会福祉法人賛育会	平成23年4月1日 ～令和3年3月31日
⑮特別養護老人ホーム・高齢 者在宅サービスセンター 「マイホームはるみ」	社会福祉法人奉優会	平成27年7月1日 ～令和7年3月31日
⑯日本橋高齢者在宅サービス センター	株式会社ニチイ学館	平成23年4月1日 ～令和3年3月31日
⑰桜川敬老館・浜町敬老館・ 勝どき敬老館	アクティオ株式会社	平成29年4月1日 ～令和4年3月31日

### 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

令和2年8月25日（火）

#### (2) 構成

	氏 名	区 分	役 職 等
委員長	宮 崎 牧 子	学識経験者	大正大学 人間学部長
委 員	栗 山 幸 夫	経営指導員	東京商工会議所中央支部事務局長

委員	関 屋 衣 江	区 民 代 表	中央区民生・児童委員協議会月島地域主任児童委員
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 傾聴ボランティアグループ うさぎの会代表
委員	佐 藤 敦 子	区 民 代 表	介護相談員
委員	田 中 智 彦	区 職 員	福祉保健部長
委員	吉 田 和 子	区 職 員	高齢者施策推進室長
委員	山 本 光 昭	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		89点	A	適正
十思保育園	(社福)清香会	89点	A	適正
京橋こども園	(株)小学館集英社プロダクション	90点	A	適正
晴海こども園	ライクアカデミー(株)	87点	A	適正
レインボーハウス明石	(社福)東京都手をつなぐ育成会	85点	A	適正
フレンドハウス京橋		89点	A	適正
新川児童館	(株)ポピンズ	90点	A+	適正
堀留町児童館	ライクアカデミー(株)	85点	A	適正
佃児童館	(株)ポピンズ	88点	A	適正
勝どき児童館	(株)グローバルキッズ	87点	A	適正
晴海児童館	ライクアカデミー(株)	89点	A	適正
リハポート明石	(公益社団)中央区医師会	88点	A	適正
マイホーム新川	(社福)賛育会	93点	A+	適正
マイホームはるみ	(社福)奉優会	86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)	92点	A+	適正

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

## 6 評価結果の公開・活用

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

## 評価項目・評価基準

## 1 評価項目

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

## 2 評価基準

## (1) 評価項目の評価点

各評価項目の評価点は以下のとおり「5段階評価」とする。

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

## (2) 評価ランク（総合評価）

各評価項目の評価点の合計得点に基づき次の4つのランクで表す。

合計得点	評価ランク	ランクの意味
90点以上	A+	非常に優れている
80点以上90点未満	A	優れている
60点以上80点未満	B	適切である
60点未満	C	改善が必要である

※ただし、合計得点が90点以上であっても、「3」の評価があった場合は、評価ランク（総合評価）を「A：優れている」とする。また、「2」以下の評価があった場合は、評価ランク（総合評価）を「C：改善が必要である」とする。

# 福祉施設における指定管理者の評価表

# ① 八丁堀保育園

## 1 概要

施設名	中央区立八丁堀保育園
所在地	中央区八丁堀4-5-10
施設長	千葉 小夜
運営主体	株式会社ベネッセスタイルケア
定員及び利用者数	定員:79人 利用者数:79人(R2.3.1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	22
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(当該年度最大付与日数20日)については、基準を満たす適正な人員配置を行っていたものの育児休業取得者等の代替職員の配置が迅速に対応できなかったことから平均付与日数の概ね4割程度の消化となっているが、園長が業務の状況を確認しながら職員に取得を促すなど、職員のワーク・ライフ・バランスの向上に対する姿が見られる。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	人権擁護や接遇に関する研修を入社時とその後法人研修として実施している。法人の規模を生かして研修の体系を整備し、個々の経験や能力に応じて保育の専門性を高める研修や職層別の研修など様々な研修を受講させており、職員の育成に力を入れている。園長は、積極的にリーダー研修に参加するとともに、職員研修の成果をレポートや発表等で共有化させることで、次の研修計画や研修内容に生かしている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑤	安全対策	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。また、職員会議の中で事故防止策をテーマとした勉強会を開催し情報共有している。しかし、鍵の管理については、通用口等の鍵の紛失が発生した。発生後は、鍵の交換や区への報告など迅速に対応し、管理方法の改善策を講じるとともに、引き続き徹底しているところではあるが、鍵の紛失という重大性等を踏まえ、前年度から1点減点し、4点とした。	5	4

2 事業運営			45	41
①	事業計画に沿った運営	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ハンドブックを作成し、職員全員に周知・指導する機会を設けている。また、本部に「法務・コンプライアンス部」が設置されており、法人の園長会で周知徹底を図るなどの取組も行われている。パワハラ・セクハラに対する内部通報窓口も本部に設置されており、コンプライアンスに対する意識の高さが伺える。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報の取扱いをはじめとする情報セキュリティ対策に関するマニュアルを整備するとともに、全ての職員に対して研修を実施している。パソコンについては、離席時のロックやパスワードの設定、ワイヤーロックなどが施されている。個人情報の含まれた書類は、保育室に保管せず、事務室の鍵付きキャビネットへ保管、書類廃棄時のシュレッダー利用等、個人情報を適切に管理している。保護者からの相談等についても別室で対応するなどの注意も払っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	災害時・緊急時のマニュアル、緊急連絡先一覧が整備されている。消防計画に基づき園長指導のもと、避難訓練を毎月、AEDの実技訓練についても全職員を対象に実施している。ひやりはっと・事故等の報告書を作成の上、園長を中心に検証する体制を構築し再発防止に努めている。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	区の「環境マネジメントシステム」については、事務室で職員が目を通すことができるようになっており、資料の両面印刷や裏面利用による用紙使用量の削減、ごみの分別やリサイクルの徹底、さらにこまめな消灯や換気による省エネへの取組について、数年間継続して実施している。また、職員の意識の高さや、積極的な姿勢も引き続き伺えることから、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	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。「おらべうた」「ベビーマッサージ」「離乳食」の講習会に加え、「保育所体験」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	日常清掃により施設が常に清潔な状態に保たれている。屋上遊具は随時点検を行うなど、安全に配慮した備品等を設置している。日常点検により備品等の劣化・故障が発生した場合は速やかに区に報告している。施設・設備の管理は適正になされていることから、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	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、92.5%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、改善にも取り組んでいる。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94.4%が「満足」と回答している。ただし、「戸外活動や保護者への報告・伝達」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	苦情対応については、本部の法務・コンプライアンス部などとも連携し、情報を集約・分析したうえで園にフィードバックする体制がとられており、利用者の満足度の向上につなげているが、「職員に伝えたことが、他の職員にきちんと伝わっていない」などの意見もあったため、前年度と同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	保育園全体の活動については、園だより、クラスだより、掲示板等により情報提供している。また、個別の園児の状況については、日常の保護者との対話により情報提供に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	CS調査では「利用者への対応」に関する複数の設問項目について97.5%が肯定的な意見である。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一方で、職員間の情報共有が十分でないという意見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・要望もなく、継続して安定的な管理を行っていることから、前年度同様5点とした。	5	5

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

※( )の記載は前年の評価

### 3 財務評価結果

経営成績について、損益計算書の当期令和2年3月期の売上高は1,195億円で、対前年5%の伸びである。前期に比べて5,677百万円増加した。この3期、売上高は増加し事業の業容は、年々拡大している。

本業の事業の成果である営業利益は、当期9,753百万円であり、前期に比して△312百万円減少した。本業の稼ぐ力を示す売上高営業利益率は、当期は8.16%である。本業の稼ぐ力の効率性はわずかに低下している。前期は、8.84%であった。

経常的な状況での成果を示す経常利益は、前期5,548百万円から、4,797百万円に減少し、対前年86.5%と低下している。

最終的な成果である当期純利益については、前期3,421百万円から、550百万円減少し、2,871百万円である。最終的な稼ぐ力を示す当期純利益率は、前年の3%から、当期2.4%に低下している。当期の業績は、増収であるものの、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、負債の増加が大きい。純資産も増加しているが、負債の増加により、事業内容の拡大、設備投資等の拡大をはかっている。特に、リース債務の増加によるリース資産の取得が大きい。有形固定資産の86.6%がリース債務に依拠していると考えられる。

また、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。当期については、受入入居保証金は前期に比して増加している。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17.45%である。前年は、17.70%であった。安定している。

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。前期78.9%であった。

短期的な財務内容の安全性を示す流動比率は、当期344.6%である。前期336.5%から8.1%上昇している。短期的な財務内容は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

- ・苦情対応の「職員に伝えたことが、他の職員にきちんと伝わっていない」点に改善が望まれる。
- ・利用者の対応において、職員間の情報共有が十分でないという意見があることから、改善が必要である。
- ・豊富な研修メニューや自己啓発への負担補助など、職員の能力向上やサービス水準の確保に努めている点を評価したい。
- ・園長が中心となってリーダーシップを発揮していることが良い。
- ・全体に評価が高くしっかりとした管理が行われている。

## 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	長谷川 清乃
運営主体	株式会社ベネッセスタイルケア
定員及び利用者数	定員:81人 利用者数:81人(R2.3.1現在)
理念・方針	「よりよく生きる力」の基礎を育てる。 いきいきと健やかに毎日を過ごし、自信と意欲を持って、未来を生きる子どもを育てます。
指定管理者の指定日	平成23年1月1日より指定管理者。令和2年4月1日から10年間

### 2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 サービスの提供			25	23
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や保育所保育指針を遵守し、乳児及び幼児一人ひとりの発達の状況に応じたきめ細かな保育が行われている。事業計画は3か年計画で作成しており、指定管理者として事業計画に沿った適切な運営が行われている。指導計画は、保護者にも閲覧できるようになっており、計画の見直し、反省や改善へ反映させるようにしている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	園長が中心となり、研修計画を作成している。研修の種類が豊富で、職員会議で職員に周知するとともに、園長が声掛けしている。自主的な研修の費用を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(当該年度最大付与日数20日)については、平均付与日数の概ね7割程度消化しており、園長が業務の状況を確認しながら職員に促すなど、職員のワーク・ライフ・バランスに配慮している。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	人権擁護や接遇に関する研修を入社時とその後法人研修として実施している。法人の規模を生かして研修の体系を整備し、個々の経験や能力に応じて保育の専門性を高める研修や職層別の研修など様々な研修を受講させており、職員の育成に力を入れている。園長は、積極的にリーダー研修に参加するとともに、職員研修の成果をレポートや発表等で共有化させることで、次の研修計画や研修内容に生かしている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑤	安全対策	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ハンドブックを作成し、職員全員に周知・指導する機会を設けている。また、本部に「法務・コンプライアンス部」が設置されており、法人の園長会で周知徹底を図るなどの取組も行われている。パワハラ・セクハラに対する内部通報窓口も本部に設置されており、コンプライアンスに対する意識の高さが伺える。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報の取扱いをはじめとする情報セキュリティ対策に関するマニュアルを整備するとともに、全ての職員に対して研修を実施している。パソコンについては、離席時のロックやパスワードの設定、ワイヤーロックなどが施されている。個人情報の含まれた書類は、保育室に保管せず、事務室の鍵付きキャビネットへ保管、書類廃棄時のシュレッダー利用等、個人情報を適切に管理している。また、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。しかし、個人情報の管理については、保護者との書類のやり取りの中で確認が不十分であり、連絡帳に挟まれて提出されたと思われる資料が不明確となることがあった。発生後は、当該保護者への対応や区への報告など迅速に対応し、確認方法の改善策を講じるとともに、引き続き徹底している。しかし、個人情報の管理に不適切な点があったという重要性等を踏まえ、前年度から1点減点し、3点とした。	5	3
④	危機管理体制	災害時・緊急時のマニュアル、緊急連絡先一覧が整備されている。消防計画に基づき園長指導のもと、避難訓練を毎月、AEDの実技訓練についても全職員を対象に実施している。ひやりはっと・事故等の報告書を作成の上、園長を中心に検証する体制を構築し再発防止に努めている。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	区の「環境マネジメントシステム」については、事務室で職員が目を通すことができるようになっており、資料の両面印刷や裏面利用による用紙使用量の削減、ごみの分別やリサイクルの徹底、さらにこまめな消灯や換気による省エネへの取組について、数年間継続して実施している。また、職員の意識の高さや、積極的な姿勢も引き続き伺えることから、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	近隣の児童館と共に地域の祭の参加や高齢者在宅サービスセンターとの行事など、地域との交流を図っている。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	26
①	意見の把握・反映への取組	顧客満足度調査(以下、「CS調査」という。)では「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、86.6%が肯定的な意見であり、継続して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、改善にも取り組んでいる。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
②	利用者満足度	CS調査では「総合的な満足度」の設問で94.3%が「満足」と回答している。「遊びや活動の際の環境設定や保護者への報告・伝達」等更なる向上を望む意見があるものの、前年度から継続して高い評価を得ていることを踏まえ、前年度同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	苦情対応については、本部の法務・コンプライアンス部などとも連携し、情報を集約・分析したうえで園にフィードバックする体制がとられており、利用者の満足度の向上につなげているが、「職員に伝えたことが、他の職員にきちんと伝わっていない」などの意見が多かったため、前年度と同様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	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、90.4%が肯定的な意見である。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、その一方で、職員の声掛けや傾聴の姿勢、職員間の情報共有などが十分でないという意見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・要望もなく、継続して安定的な管理を行っていることから、前年度同様5点とした。	5	5

合計得点	89(90)	評価ランク	A(A+)
------	--------	-------	-------

※( )の記載は前年の評価

### 3 財務評価結果

経営成績について、損益計算書の当期令和2年3月期の売上高は1,195億円で、対前年5%の伸びである。前期に比べて5,677百万円増加した。この3期、売上高は増加し事業の業容は、年々拡大している。

本業の事業の成果である営業利益は、当期9,753百万円であり、前期に比して△312百万円減少した。本業の稼ぐ力を示す売上高営業利益率は、当期は8.16%である。本業の稼ぐ力の効率性はわずかに低下している。前期は、8.84%であった。

経常的な状況での成果を示す経常利益は、前期5,548百万円から、4,797百万円に減少し、対前年86.5%と低下している。

最終的な成果である当期純利益については、前期3,421百万円から、550百万円減少し、2,871百万円である。最終的な稼ぐ力を示す当期純利益率は、前年の3%から、当期2.4%に低下している。当期の業績は、増収であるものの、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、負債の増加が大きい。純資産も増加しているが、負債の増加により、事業内容の拡大、設備投資等の拡大をはかっている。特に、リース債務の増加によるリース資産の取得が大きい。有形固定資産の86.6%がリース債務に依拠していると考えられる。

また、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。当期については、受入入居保証金は前期に比して増加している。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17.45%である。前年は、17.70%であった。安定している。

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。前期78.9%であった。

短期的な財務内容の安全性を示す流動比率は、当期344.6%である。前期336.5%から8.1%上昇している。短期的な財務内容は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

・利用者の対応において、職員の傾聴の姿勢、職員間の情報共有などが十分でないという意見があることから、改善が必要である。

・個人情報保護の管理において、重要な提出書類は直接受け渡すなど、安全な実施方法を継続してもらいたい。

・苦情対応等での情報共有をしっかりと行った上で、引き続き利用者の高い満足度を維持していただきたい。

### 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	竹田 たまみ
運営主体	社会福祉法人清香会
定員及び利用者数	定員:94人 利用者数:93人(R2.3.1現在)
理念・方針	無限の可能性を信じ、共に育ちあう個と公の集団。 子どもにとって最大限に必要な保育を提供します。保護者の就労支援と子育て支援を行います。地域に開かれた園を目指します。
指定管理者の指定日	平成21年8月1日より指定管理者。平成31年4月1日から10年間

#### 2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 サービスの提供			25	22
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(当該年度最大付与日数20日)については、平均付与日数の概ね6割程度消化しており、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、鍵の持ち出し簿を備えるなど管理者や管理方法が明確になっている。職員会議の中で、事故防止策をテーマとした勉強会を開催し情報共有しており、職員の意識も高く保たれていることから、前年度より1点加算し、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意見を聴取するとともに、作成された計画は職員会議や園長面接等により職員全員に周知徹底されている。事業計画や個別の計画についてPDCAサイクルにより評価・見直しを行っている。以上の状況から、前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	法人のマニュアルとして、コンプライアンスに関する事項を盛り込んだ「ブランディングブック」を作成し、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	個人情報の取扱いをはじめとする情報セキュリティ対策に関するマニュアルを整備するとともに、全ての職員に対して研修を実施している。パソコンについては、離席時のロックやパスワードの設定、ワイヤーロックなどが施されている。個人情報の含まれた書類は、保育室に保管せず、事務室の鍵付きキャビネットへの保管、書類廃棄時のシュレッダー利用等、個人情報を適切に管理している。保護者からの相談等についても別室で対応するなどの注意も払っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	災害時・緊急時のマニュアル、緊急連絡先一覧が整備されている。消防計画に基づき園長指導のもと、避難訓練を毎月、AEDの実技訓練についても全職員を対象に実施している。ひやりはっと・事故等の報告書を作成の上、園長を中心に検証する体制を構築し再発防止に努めている。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	区の「環境マネジメントシステム」については、事務室で職員が目を通すことができるようになっており、資料の両面印刷や裏面利用による用紙使用量の削減、ごみの分別やリサイクルの徹底、さらにこまめな消灯や換気による省エネへの取組について、数年間継続して実施している。また、職員の意識の高さや、積極的な姿勢も引き続き伺えることから、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	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毎月訪問するなど、地域との交流を図っている。また、平成29年度から子育て講座や離乳食講座の実施回数を増やし継続して実施していることから、前年度同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	用務員が毎日午後、ホールやEVホールの清掃を行うなど、施設が常に清潔な状態に保たれている。安全に配慮した備品等を設置し、日常点検により備品等の劣化・故障が発生した場合は速やかに区に報告している。施設・設備の管理は「十思スクエア」管理人が常駐しているが、園でも消火器や避難経路の自主チェックをしている。以上の状況から、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	27
①	意見の把握・反映への取組	顧客満足度調査(以下、「CS調査」という。)では「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、83.7%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	CS調査では「総合的な満足度」の設問で100%が「満足」と回答している。「戸外活動などによる自然や社会とのかかわりに関すること」等更なる向上を望む意見があるものの、平成25年度から継続して高い評価を得ていることを踏まえ、前年同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	CS調査では「苦情対応」に関する複数の設問項目について71.3%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85.9%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・要望もなく、継続して安定的な管理を行っていることから、前年度同様5点とした。	5	5

合計得点	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

保育事業専門の当法人は、当期令和2年3月期においてサービス活動収益は、大幅に伸び、1,788百万円と対前年比9.3%伸び、152百万円増加の成長を達成している。一方、サービス活動の成果を示すサービス活動増減差額は、193百万円で、対前年で24.3%増、37,760千円増加である。増収、増益であった。人件費、事務費等のサービス活動費用の増加も大きかったが、増収の結果成果の達成もされている。

貸借対照表から見える財政状態の推移は、当期令和2年3月期末の資産は3,255百万円であり、対前年で430百万円増加である。主な増加として新規開設園にかかわる建物の増加、保育所施設・設備整備積立金の増加、現金預金の増加があった。

負債については、当期末395百万円であった。前期より33,705千円増加している。未払費用、借入金の増加がみられる。

純資産については、当期末2,860百万円である。その他の積立金の増加、国庫補助金等特別積立金の増加があり、対前年395百万円増加、順調に内部留保が進んでいる。

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87.85%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、87.97%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8.7%から当期7.9%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336.07%と高く健全である。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

・全体的に高評価の中、コンプライアンスが前年同様の評価であることが惜しいところである。コンプライアンスの水準を高めるためには法人本部としての取り組みも必要であり、改善されることを期待する。

・地域との積極的な交流を図っている点を評価したい。

・全体として管理が行き届いており、継続していただきたい。

## 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:69人(R2.3.1現在)
理念・方針	あったかい心をもつ子どもに育てる。 「思いやり」「生きる力」「経験」「体験」「好奇心」「得意」「ことば」「主体性」「地域とのかかわり」を大切にする。
指定管理者の指定日	平成25年10月1日より指定管理者

### 2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 サービスの提供			25	23
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や保育所保育指針を遵守し、乳児及び幼児一人ひとりの発達の状況に応じたきめ細かな保育が行われている。目標や計画は、入園説明会や保護者会で説明している。指定管理者として事業計画に沿った適切な運営が行われるとともに、指導計画等の見直し、反省や改善を行う機会が設けられている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	園長が中心となり研修計画を作成しており、研修の回数が多く種類も豊富である。自主的な研修費用については1人当たりの上限額はあるものの本部が一部を負担しており、また、本部が実施する研修も充実していることから、サービス水準確保のための職員の能力向上が図りやすい環境になっている。投書箱による保護者アンケートを実施しており、意見については職員会議等で改善策を検討している。サービス水準のばらつきをなくすために、職員会議において情報共有を行っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	認可基準を満たす適正な人員配置を行っており、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(当該年度最大付与日数20日)については、平均付与日数の概ね6割程度消化しており、園長が業務の状況を確認しながら職員に促すなど、職員のワーク・ライフ・バランスに配慮している。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	人権擁護や接遇に関する研修を入社時とその後法人研修として実施している。法人の規模を生かして研修の体系を整備し、個々の経験や能力に応じて保育の専門性を高める研修や職層別の研修など様々な研修を受講させており、職員の育成に力を入れている。園長は、積極的にリーダー研修に参加するとともに、職員研修の成果をレポートや発表等で共有化させることで、次の研修計画や研修内容に生かしている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑤	安全対策	事故発生時の対応やアレルギー等の必要なマニュアルが整備されている。園内の安全管理について、職員会議やクラス単位で点検・検討する機会を設けて事故を未然に防ぐよう体制をとっている。また、平成27年度から法人として、安全委員会を立ち上げ、各園から職員を選出し、年数回事例検証等を実施している。鍵の管理は、別室のキャビネット内に保管し、鍵を持ち出す際は黒板に記載させるなど管理者や管理方法が明確になっている。職員会議の中で、事故防止策をテーマとした勉強会を開催し情報共有している。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意見を聴取するとともに、作成された計画は職員会議や園長面接等により職員全員に周知徹底されている。事業計画や個別の計画についてPDCAサイクルにより評価・見直しを行っている。以上の状況から、前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	法人のマニュアルとして、コンプライアンスに関する事項を盛り込んだ「施設運営の手引き」を作成し、職員全員に周知・指導する機会を設けている。また、本部の巡回や法人の園長会で周知徹底を図るなどの取組も行われている。パワハラ・セクハラに対する内部通報窓口も本部に設置されており、コンプライアンスに対する意識の高さが伺える。以上の状況から、前年度同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報の取扱いをはじめとする情報セキュリティ対策に関するマニュアルを整備するとともに、全ての職員に対して研修を実施している。パソコンについては、離席時のロックやパスワードの設定が施されている。個人情報の含まれた書類は保育室に保管せず、事務室の鍵付きキャビネットへ保管、書類廃棄時のシュレッダー利用等、個人情報を適切に管理している。保護者からの相談等についても別室で対応するなどの注意も払っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	災害時・緊急時のマニュアル、緊急連絡先一覧が整備されている。消防計画に基づき園長指導のもと、避難訓練を毎月、AEDの実技訓練についても全職員を対象に実施している。ひやりはっと・事故等の報告書を作成の上、園長を中心に検証する体制を構築し再発防止に努めている。平成28年度に発生した食物アレルギー児への誤食事故を踏まえ、食物アレルギー対応マニュアルの徹底等について、研修を実施し、給食提供時にはチェック表・声だし確認等の徹底を継続しており、職員の意識も高く保たれていることから、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。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	指定管理料の精算における実績報告及び法人が実施する監査法人による監査の結果、運営に係る費用は大きな問題もなく適切に管理され、収支も適切である。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	区の「環境マネジメントシステム」については、事務室で職員が目を通すことができるようになっており、資料の両面印刷や裏面利用による用紙使用量の削減、ごみの分別やリサイクルの徹底、さらにこまめな消灯や換気による省エネへの取組について、数年間継続して実施している。また、職員の意識の高さや、積極的な姿勢も引き続き伺えることから、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	開園から6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。今年度も引き続き、勤労感謝の日付近の警察・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。商業・業務系ビルが建ち並ぶ地域特性の影響もあるが、一定の取組は継続している。以上の状況から前年度同様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。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	28
①	意見の把握・反映への取組	顧客満足度調査(以下、「CS調査」という。)では「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、96.6%が肯定的な意見であり、継続して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	CS調査では「総合的な満足度」の設問で92.0%が「満足」と回答している。「相談に対する柔軟な対応」等更なる向上を望む意見があるものの、平成28年度から継続して高い評価を得ていることを踏まえ、前年度同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	CS調査では「苦情対応」に関する複数の設問項目について89.2%が肯定的な意見である。苦情対応については、本部と連携した「苦情解決委員会」が設置されており、利用者の満足度の向上につなげている。以上の状況から、前年度同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	保育園全体の活動については、園だより、クラスだより、掲示板等により情報提供している。また、個別の園児の状況については、日常の保護者との対話により情報提供に努めている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	CS調査では「利用者への対応」に関する複数の設問項目について93.3%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、継続して高い評価を得ていることから前年度から1点加点し5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	保育園という特性上、衛生面・安全面には特に配慮して管理しており、保護者から施設・備品等に関する指摘・要望もなく、継続して安定的な管理を行っていることから、前年度同様5点とした。	5	5

合計得点	90(89)	評価ランク	A+(A+)
------	--------	-------	--------

※( )の記載は前年の評価

### 3 財務評価結果

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、売上高は安定して伸びている。当期令和2年3月期の売上高は、35,156百万円であり、対前年で1.5%の伸びを達成している。当期純利益について令和2年3月期は、営業費用の増加が大きく、赤字の△389百万円であった。前期の当期純利益は69百万円であったので、対前年458百万円の減少である。収益力が落ちている。

財政状態については、資産はこの3期、200億円台で推移し令和2年3月期については、21,539百万円であった。対前年で531百万円増加している。負債の令和2年3月期残高については、7,623百万円であった。前期に比し930百万円増加している。純資産は前期まで増加していたが、当期赤字の為、13,915百万円に減少、対前年400百万円の大幅減少であった。資産、負債が共に増加し、純資産が減少している。

法人の長期的な財務内容の安定性は、純資産比率については、当期約64.6%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60.17%と健全である。借入金については、残高が0である。

長期的な財務内容を示す経営指標から、会社の財務内容は健全であり、安定している。短期的な財務内容の健全性を示す、流動比率は、当期176.4%と健全である。現金預金比率は、直近期27.65%と高く保たれている。

事業の効率性を示すROEは、当期においては赤字計上である為、収益力が下がり、△53%と、前期のプラス0.48%からマイナスに事業の効率性は落ちている。事業の効率性は下がったが、財務の安全性は保たれている。

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

・施設の場所から難しい面もあるが、開園から6年経っており、さらに地域福祉貢献の取り組みが実施されるよう努めてほしい。

・利用者への対応において改善がみられ、今後も継続していただきたい。

・全体的に高い評価となっているので、引き続き良好な運営を維持していただきたい。

## ⑤ 晴海こども園

### 1 概要

施設名	中央区立晴海こども園
所在地	中央区晴海2-4-31
施設長	武田 晴彦
運営主体	ライクアカデミー株式会社
定員及び利用者数	定員:150人 利用者数:149人(R2.3.1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	22
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いる。園内研修の回数も多く、内容も充実していることから、サービス水準確保のための職員の能力向上が図りやすい環境になっている。行事後の意見徴収(スマイルBOX)を本部にも提出し、今後の保育に繋げている。サービス水準のばらつきをなくすために、職員会議において情報共有を行っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	認可基準を満たす適正な人員配置を行っており、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(当該年度最大付与日数20日)については、平均付与日数の概ね7割程度を消化しており、園長が業務の状況を確認しながら職員に促すなど、職員のワーク・ライフ・バランスへの配慮が見られる。年度途中退職者等については、平成29年度に多く見受けられたが、その後は少なく推移しており、適正な職員配置が行われている。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ものの、人権擁護や接遇に関する研修の一部課題も見受けられる。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。本部と連携し園内でセキュリティに関する研修を実施するとともに、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現在も徹底している。以上安全対策について積極的かつ継続的に取組んでおり、職員の意識も高く保たれているため、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	事業計画に必要な事項が網羅され、それをもとに綿密な個別の計画(育児指導、行事計画等)を作成し実践している。計画の作成に当たっては職員から意見を聴取するとともに、作成された計画は職員会議や園長面接等により職員全員に周知徹底されている。事業計画や個別の計画については、翌月の計画を職員同士が課題をあげて確認するなど、PDCAサイクルにより評価・見直しを行っている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	法人のマニュアルとして、コンプライアンスに関する事項を盛り込んだ「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	個人情報の取扱いをはじめとする情報セキュリティ対策に関するマニュアルを整備するとともに、全ての職員に対して研修を実施している。パソコンについては、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など体制は整っている。過去のアレルギー児誤食後、給食マニュアルの修正を行い、調理師、園長、クラス担任、配膳する職員すべてが指差し・声だし確認をするなど、厳格なチェック体制を現在も実践しており、職員の意識も高く保たれているため、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牛乳パックなどで手作りおもちゃの作成などを行っている。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	指定管理料の精算における実績報告及び法人が実施する監査法人による監査の結果、運営に係る費用は大きな問題もなく適切に管理され、収支も適切である。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	区の「環境マネジメントシステム」については、事務室で職員が目を通すことができるようになっており、資料の両面印刷や裏面利用による用紙使用量の削減、ごみの分別やリサイクルの徹底、さらにこまめな消灯や換気による省エネへの取組について、数年間継続して実施している。また、職員の意識の高さや、積極的な姿勢も引き続き伺えることから、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	児童館のイベントへの参加や小学校との交流など、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。さらに、かもめクラブを平成27年度に月1回から月2回に増やし、積極的に地域交流に取り組んだ結果、平成28年度の参加者が大幅に伸び、平成29年度以降も引き続き高い成果を挙げていることから、前年度同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	日常清掃は、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	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、95.8%が肯定的な意見であり、継続して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	CS調査では「総合的な満足度」の設問で88.6%が「満足」と回答している。「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	CS調査では「苦情対応」に関する複数の設問項目について79.8%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」の存在を知らなかった」という意見も依然として多いため、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	CS調査では「利用者への対応」に関する複数の設問項目について89.9%が肯定的な意見である。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・要望もなく、継続して安定的な管理を行っていることから、前年度同様5点とした。	5	5
合計得点			87(87)	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、上場会社ライク株の連結対象になっている。

令和2年4月期の売上高については、22,966百万円と対前年11.8%の伸びで、2,432百万円増加している。経常的な状況における経営の成果である経常利益は1,634百万円であり、売上高経常利益率は7.1%である。最終の成果である当期純利益は、当期1,186百万円、対前年の88.4%で、156百万円減少であった。増収減益であった。

財政状態については、この3期の資産合計は、年々伸びており、業容の拡大を続けている。令和2年4月期については、前年比29.1%増の高い成長で22,903百万円である。負債についても、業容の拡大に伴い増加しており当期17,344百万円である。

当期においても、親会社ライクキッズネクスト株からの8,920百万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。長期借入金に近いものと考えられる。

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24.3%である。純資産比率は安定している。

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141.4%である。100%を超えている。親会社からの借入金は、極度貸付契約による資金調達であり、固定性の借入金に近く、投資と調達原資の実質的なバランスを考慮し、当比率を修正すると、78.0%であり、健全性は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、親会社借入金が流動負債に計上されていることから、流動比率は67.8%と100%以下であり、資金繰りに若干の課題があるように思われるが、同様に修正した流動比率については、246.3%である。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、当期低下して、21.3%であり、低下したものの引き続き20%以上の高い事業の効率性を保っている。

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>

- ・苦情対応の「外部機関による相談窓口があること」の存在を知らなかったについては、改善されるよう取り組んでいただきたい。
- ・全体的に高い水準にあるが、利用者への配慮や情報提供・周知のあり方を見直し、満足度をさらに高めることに期待したい。

## ⑥ 知的障害者生活支援施設「レインボーハウス明石」

### 1 概要

施設名	中央区立知的障害者生活支援施設「レインボーハウス明石」
所在地	中央区明石町1-6
施設長	小林 哲
運営主体	社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会
定員及び利用者数	入所定員 30人 利用者数 30人(R2.3.31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	法人の統一ミッション(使命)に沿った施設のサブ・ミッションと運営方針・重点目標を掲げた「事業計画」を策定し、施設長は会議等を通じて職員に周知している。また、「虐待のない施設づくり」を最重要課題として虐待防止委員会が中心となり、全職員を対象にロールプレイ研修やセルフチェックを定期的実施し、分析・評価を通じて改善すべき点を全体で共有している。区が随時実施した訪問調査でも、職員主体の人権擁護及び虐待防止のグループワークの実施などの取組が確認された。評価は、前年度同様の5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	福祉サービス第三者評価の実施結果のほか、「サービス点検第三者委員会(オンブズマン)」の助言、利用者及び保護者のアンケート結果などを、事業計画と施設運営に積極的に反映させている。また、個々のニーズと障害の状況に応じたサービスの提供と、すべての活動において自己選択・自己決定できる環境づくりを進め、サービス水準の維持・向上に取り組んでいる。さらに、看護師、栄養士、理学療法士等専門職の連携による健康状態に配慮した個別支援を実施するとともに、医療機関をはじめ、介護保険・高齢者福祉サービス事業所等とも連絡調整を図りながら、高齢化や重度化への適切な対応に取り組んでいる。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	「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。経験を踏まえた適材適所への人材配置によるローテーション勤務体制が確立されている。時間外労働については、シフトを柔軟に組み合わせた勤務形態の工夫を図りながら削減に努めている。また、仕事と私生活の好循環化につながるよう、ワーク・ライフ・バランスの環境づくりを推進し、年次休暇の年休取得率は52.3%と昨年よりわずかに増加している。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	職員の研修希望と人事考課に基づく個別研修計画を作成し、法人内、施設内の研修はもとより、費用負担を法人が行うことで外部研修にも参加しやすい環境を整えている。また、OJTでは、新たに新人職員の基本業務の育成において、習得度評価を導入し、2カ月、3カ月、6カ月、1年後の振り返りの機会を設定した。また、リーダー層が職員情報に基づく育成方法を共有することで確実に業務取得できる体制とした。権利擁護については、虐待防止について年3,4回セルフチェック、グループワーク研修を実施し、利用者が安心して過ごせる虐待のない施設づくりを推進している。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
⑤	安全対策	法人統一の「安全対策マニュアル」、また各現場での支援を想定した「業務遂行マニュアル」等を遵守し安全対策に取り組んでいる。「個別支援計画」には、緊急時対応を明記して、職員全員で情報共有を図り、ヒヤリ・ハット報告書による、原因等の分析・検証を通じて未然防止・再発防止に取り組むとともに、支援ソフトやボードを使用した申し送り事項の確実な伝達を行っている。また、毎日の検温・血圧測定を通じて利用者の健康状態を常に把握するとともに、定期健診結果では得られない情報を保護者から聞きとり、一人一人に適した体調管理に取り組んでいる。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4

2 事業運営		45	40	
①	事業計画に沿った運営	<p>事業計画は、毎年度施設長が主体となって作成しており、計画に沿った運営を進めるため、毎月、セクションリーダー会議、全職員による最終決定会議を開催している。令和元年度は、「日中事業再編の円滑な運用」「利用者の意欲向上と能力アップ」「利用者の安心・安全な生活環境の提供」を重点目標に掲げ定期モニタリングで効果確認を行うとともに、各事業別会議、ユニット会議も毎月実施し、積極的に現場職員の意見を事業改善に反映させている。さらに、利用者の高齢化や多様化するニーズに対応するため、平成31年4月より日中事業を再編し、個々に合わせた支援を行った。評価は、前年度同様の5点とした。</p>	5	5
②	コンプライアンス	<p>法人は、「倫理綱領」「行動規範」を定め、職員にコンプライアンスの遵守を義務づけており、施設長は各事業の管理責任者とともに、職員の指導・育成にあたっている。また、虐待防止委員会が中心となり、緊急対応ロールプレイ研修やグループワーク、定期的セルフチェックの実施を通じて、非常勤職員を含めた全職員で人権擁護及び虐待防止の徹底に取り組んでいる。また、社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適正な執行がされている。評価は、前年度同様の4点とした。</p>	5	4
③	個人情報保護の管理等	<p>「中央区個人情報の保護に関する条例」はもとより、法人が定める「個人情報保護規程」、「情報公開・開示規程」、「特定個人情報取扱い規程」に基づき、施設長の管理指導のもと、個人情報の厳密な情報セキュリティ対策がなされている。個人情報ファイルに関してはすべて施錠できる保管庫で管理し、閲覧及び情報の更新を行う場合は施設長を通して行っている。また個人情報の取扱いに関する苦情に適切に対応するため、苦情解決責任者を定めており、昨年度の苦情の申し出は0件であった。評価は、前年度同様の4点とした。</p>	5	4
④	危機管理体制	<p>施設長は、「緊急時対応マニュアル」に則り、OJTを通じて施設の危機管理体制の強化に取り組んでいる。特に、職員が適切な現場判断を行えるよう、緊急事態を想定したロールプレイングによる実践的な訓練を実施するとともに、発生した事故案件に関しては、毎月の会議で原因の分析・検証と再発防止に取り組んでいる。また、震災や火災、不審者等を想定した避難訓練、全職員を対象に計画的なAED操作等の救命訓練を実施している。なお、新型コロナウイルス感染症の感染防止対策では関係機関と連携し、指導・助言を受け予防に努めている。評価は、前年度同様の4点とした。</p>	5	4
⑤	経費低減の取組	<p>法人のスケール・メリットを生かし、年配職員の異動・退職後に若手や新規採用職員を配置するとともに、職層に応じた人事考課制度により適正な職員年齢構成を維持しながら人件費の抑制等に努めている。消耗品については、施設長を含め複数人が購入する物品について精査し、法人が一括購入することで経費の抑制に努めている。評価は、前年度同様の4点とした。</p>	5	4
⑥	適切な収支	<p>法人監査の評価どおり、貸借対照表、事業活動収支計画書及び資金収支計算書は、法令及び定款に従い事業活動及び資金収支の状況を正しく示している。事業計画に基づいた適切な支出とそれに見合う効果が認められる。良好な取組状況から、評価は、前年度同様の5点とした。</p>	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	<p>「中央区環境マネジメントシステム」を遵守し、施設全体として使用済み用紙の裏面利用や両面印刷、PCや照明等の不在時の電源OFF、適切な空調温度の設定、廃棄物の分別リサイクル、エコドライブの実施などを通じて、環境に配慮した施設運営に努めている。評価は、前年度同様の5点とした。</p>	5	5
⑧	地域福祉への貢献	<p>短期入所や日中一時支援、相談支援事業など、多様な事業展開により地域の障害者福祉の拠点として貢献しているほか、中央区地域防災計画に基づく緊急入所施設としての役割も担っている。また、施設長の中央区自立支援協議会委員としての参加や中央区社会福祉法人連絡会の活動を通じて地域福祉の向上に取り組んでいる。さらに、直営店「喫茶アラジン」は地域住民の憩いの場となっており、主催する「なないろ祭」は毎年千人余の来場者があり、障害者理解と地域交流の促進に寄与している。このため、評価は、前年度同様の4点とした。</p>	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	<p>区との「協定書」を遵守して、施設・設備を適切に使用するとともに、計画的な維持管理及びチェックリストを用いた日常の点検・管理に積極的に取り組んでいる。施設・設備は施設長の指導・点検をもって整理整頓され、共用部分は定期及び日常清掃により常に清潔に保たれ、良好な管理状況となっている。このため、評価は、前年度同様の5点とした。</p>	5	5

3 利用者の満足度			30	24
①	意見の把握・反映への取組	利用者の自己選択・自己決定を重視した意思決定支援に取り組むとともに、「利用者アンケート」「家族満足度調査」「行事後のアンケート」などで意向を把握し、より質の高いサービス提供に努めている。また、定期的を実施する保護者会、個別・グループ面談などを通じて、利用者の希望と保護者等の意見を「個別支援計画」へ的確に反映させている。さらに、保護者会とのイベント共催を通じて支援体制への理解と協力を得て信頼関係を築くなど、良好な取組が伺える。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
②	利用者満足度	第三者評価利用者アンケートでは、「大変満足」と「満足」を合わせて93.5%であり、主要な項目では、「困ったとき職員は助けてくれる」「生活スペースは清潔で整理されている」「職員の言葉づかいや態度、服装などは適切」が91.3%と高い満足度を得ている。また、「わが身のことで精いっぱいなので入所できて感謝」「真心を持って接して頂いて感謝」など肯定的なコメントが寄せられ、満足度については93.7%と、前年度より23.4ポイント上がり、高い評価を得ている。前年度と比べ満足度が向上しているため、評価は、前年度より1点加算し5点とした。	5	5
③	苦情対応	法人が定める「苦情解決実施要綱」に基づき、苦情解決責任者を設置し、利用者の権利が擁護され適切な支援を提供する体制が整っている。また、民生委員がオンブズマンとして毎月来所し、利用者の個別相談を実施し対応への意見や助言を得ている。「苦情解決第三者委員」については、保護者説明会などでスライドを使用し周知の工夫を図っているが、第三者評価利用者アンケートでの認知度は37.0%に止まり、引き続き利用者への周知が求められる。評価は、前年度同様の3点とした。	5	3
④	利用者への情報提供	「契約書」「重要事項説明書」「個別支援計画」作成に際しては、文字を大きくする、ルビをふる、内容を口頭で伝えるなどの配慮に取り組んでいる。また、活動やイベント、食事などの情報提供では、写真やイラスト、色分けなど視覚的表現を用い分かりやすい情報提供に努めている。しかしながら、第三者評価利用者アンケートでは、「サービス内容や計画に関する職員説明はわかりやすいか」の質問に対して、「はい」が45.7%であり、前年度より9.3ポイント下がっており、今後も満足度向上に向け、さらなる工夫が求められる。評価は、前年度同様の3点とした。	5	3
⑤	利用者への対応	「倫理綱領」及び「行動規範」に掲げた福祉サービスに従事する者が守るべき規範等を踏まえ、施設長の指導のもと、全職員が利用者一人一人の人権と意思を尊重する支援に取り組んでいる。第三者評価利用者アンケート結果では、「困った時、職員は助けてくれる」が91.3%、「気持ちを尊重した対応がされている」が80.4%と昨年度に比べ若干低下したが、引き続き高い評価を得ている。評価は、前年度同様の5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	利用者の安心・安全と衛生面を重視した施設・設備の維持管理に努めている。また、建物全体の維持管理を担う防災センターとも連携して、年間を通じた計画的な設備点検に取り組んでいる。第三者評価利用者アンケートにおいて、昨年はトイレが汚いとの意見があったが改善されており、「身の回りの設備は安心して使えるか」が89.1%、「事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか」が91.3%が「はい」と高い評価を得ている。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4

合計得点	85 (84)	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。この2期については、前期137億円、当期138億円のサービス活動収益であり、167百万円増加している。サービス活動費用については、この2期、前期134億円、当期137億円である。本業の成果を示すサービス活動増減差額は前期の249百万円から、当期111百万円と対前年44.6%に減少している。サービス活動収益の増加が、人件費等のサービス活動費用の増加をまかない、サービス活動増減差額は、プラスの成果を出している。

経常増減差額は前期274百万円から当期137百万円に減額したが、前期同様に経常的な状況で黒字の生み出せる体質に変わっている。

当期の活動の成果を示す当期活動増減差額は当期△364百万円であり、前期の黒字の848百万円から、大きく赤字転換している。当期の大幅な赤字の理由は、特別収益に施設整備等補助金191百万円が計上され、これに対応する国庫補助金等特別積立金積立額等が補助金の受取額よりも多い707百万円あったこと、又、その処理が2期に渡って処理されていることから、特別増減差額が△501百万円になっている。この結果、当期活動増減差額は赤字△364百万円であった。前期補助金が大きく計上されていた当期活動増減差額は黒字の848百万円であった。

財政状態の推移については、資産合計は13,011百万円であり、前期の13,008百万円に比して3百万円増加している。前期の清瀬建物の完成により、基本財産中の建物の増加が大きい、事業未収金の増加、現金預金、未収補助金の減少がある。負債は、前期末2,862百万円から、2,774百万円に減少している。退職給付引当金等の増加はあるが借入金は減少している。

純資産残高は、前期10,145百万円から、当期10,236百万円に91百万円増加している。

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、令和2年3月期末では、78.7%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82.7%と、安定している。借入金比率は、大幅に低下し、0.9%であり、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200.7%である。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>

- ・苦情対応と利用者への情報提供については、よく取り組むことができている他施設を参考にするなど、改善に向けて努めてほしい。
- ・「苦情解決第三者委員」の認知度向上に取り組むことを期待する。
- ・事業計画などの確な運営がなされている。
- ・利用者の満足度が向上し、苦情も少ない点は評価できる。

## ⑦ 知的障害者グループホーム「フレンドハウス京橋」

### 1 概要

施設名	中央区立知的障害者グループホーム「フレンドハウス京橋」
所在地	中央区京橋2-6-7
施設長	牧野 隆行
運営主体	社会福祉法人 東京都手をつなぐ育成会
定員及び利用者数	定員6名 利用者数6名 (R2.3.31現在)
理念・方針	「私たちは、すべての人一人ひとりの人権と意思を尊重し、障害のある人もない人も共に社会・経済・文化ほかあらゆる分野に参加する機会を得て、主体性を持ちながら豊かな市民生活を送ることができる社会の実現を目指します。」 「私たちは、利用者が健康で安心のできる暮らしの場であるグループホーム事業を運営し、グループホームで暮らす利用者が地域住民の一人として豊かな生活を送ることができるように支援します。」
指定管理者の指定日	平成18年4月1日より指定管理者。平成26年4月1日から10年間。

### 2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 サービスの提供			25	23
①	目的に沿ったサービス提供	法人の統一ミッション(使命)を踏まえ、当該施設のサブミッションを定めた「事業計画」を毎年度作成し、法人理事会の承認を得た上で、サービス提供を行っている。サービス管理責任者である支援ワーカーが、「事業計画」に従って、月に一度行われるスタッフ会議で、現場の世話人に対して助言・指導を行っている。令和元年度、特に重点目標に掲げた「個別支援の充実」「スタッフ会議の実施」「苦情解決第三者委員及びバックアップ施設との連携」について、個々の特性、環境を考慮した上で利用者の意思をアセスメントし、個別支援計画書の目標達成のため例月のスタッフ会議でのモニタリングを実施した。評価は、前年度同様の5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	支援ワーカーは、「事業計画」に基づく適切なサービス水準を確保するため、定期および適宜に施設を訪問し指導・助言を行っている。また、世話人および支援員は「個別支援計画」に基づく統一的対応として個々のニーズに沿った支援を行い、利用者・保護者との信頼関係の構築に努めている。さらに、第三者評価利用者アンケートだけでなく、法人独自のアンケートを実施し得られた意見や要望については、次年度への課題とし改善に取り組んでいる。スタッフ会議へのパート職員の参加に加え、利用者一人一人のチェック表による支援情報の共有化の強化を図り、支援の継続性と水準の確保に取り組んだ。評価は、前年度同様の5点とした。	5	5
③	適正な人員配置	法人は、「協定書」および「管理の基準」を遵守して、世話人や支援員を適切に配置し、ローテーションによる安定した支援体制を堅持している。法人のスケール・メリットを生かし、同施設の人員配置は法定基準を上回った充実した体制となっている。年次有給休暇の取得義務化により積極的に休暇を取得できるよう推奨し、年休取得率は76.3%と昨年より増加していることから、評価は前年度より1点加算し4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	法人主催による研修や権利擁護に関する研修に積極的に世話人や支援員が参加し、職場での受講報告を通じて、職員全体の資質向上に取り組んでいる。また、現場リーダーやサービス管理責任者が月一回の個別支援計画作成時に同席するなど支援についてアドバイスをし、世話人・支援員のスキル・アップを図っている。昨年度から引き続き苦情解決第三者委員やバックアップ施設であるレインボーハウス明石の施設長の定期的な訪問を通じて、客観的な視点から利用者の意向を踏まえた支援方法のアドバイスを受ける機会を設けている。評価は、前年度同様の5点とした。	5	5
⑤	安全対策	世話人および支援員は、日頃から利用者の心情に寄り添い日常の行動を分析して、施設内外での事故の未然防止に取り組んでいる。また、不審者の侵入防止のため、玄関の電気錠の開閉に当たっては、モニターによる確実な確認を行っている。毎月のスタッフ会議の中でヒヤリ・ハットの情報を共有し再発防止を図っている。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4

2 事業運営			45	39
①	事業計画に沿った運営	「事業計画」に掲げられた運営方針と重点目標に沿った施設運営がなされ、支援ワーカーによる、事業計画の進捗状況の確認と世話人を通じた必要な調整が行われている。高齢化等により支援が難しい利用者への対応等の課題もある中、事業計画が求める運営が良好に行われ、達成水準を十分満たしている。評価は、前年度同様の5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	法人は、全職員にコンプライアンスの遵守を義務づけ、雇用時に必ず読み合わせをしながら説明を行っている。また、支援ワーカーは世話人に対して定期研修やOJT指導を通じて、繰り返し重要性を周知している。特に法人のミッションに掲げる権利擁護については、利用者の尊厳を守り、一人一人の人権と意思を尊重した支援を重視し、虐待防止委員会を設置するとともに、苦情に対しては、苦情解決第三者委員を交えて適切な対応を行っている。また、社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適正な執行がされている。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	情報セキュリティについては、法人の「個人情報保護規程」および「情報公開・開示規程」に基づき具体的な対策を講じており、特に個人情報が含まれた書類等は、世話人の管理のもと厳重に施錠保管され、外部への提供が必要などときには、必ず本人に明示し同意を得ている。また、マイナンバー関係事務を含め特定個人情報についても、責任者および担当者を定めて、厳密な取り扱いがなされている。法の趣旨に則った個人情報の保護が職員に徹底されているため、評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
④	危機管理体制	法人が定める各種「対応マニュアル」に基づき、事故等の未然防止と緊急時の対応など危機管理体制が確立している。地震や災害への備えについては、日頃から利用者の通勤経路や行動把握に努めるとともに、防災訓練の実施や火災時の第一避難場所への経路確認、新型コロナウイルス感染症予防など、実践的な訓練活動に取り組んでいる。また、加齢に伴う身体機能の低下に対応するため、医療機関との連携を密にして個別のアドバイスに基づく支援力の向上に取り組んでいる。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	世話人は、安全面や衛生面に配慮した適正な事業運営を図るとともに、日常的な取組みの中で、節電や節水など光熱水費の削減、各種消耗品の節約などに努めている。また、利用者に対しても、節電や節水を呼びかけるポスターの掲示や日々の声かけを行い、経費削減の工夫が図られている。評価は、前年同様の4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	法人監査の評価どおり、事業運営に係る経費は適切に管理・執行されており、貸借対照表、事業活動収支計画書および資金収支計算書からは、法令および定款に従い良好な収支とそれに見合う事業効果が認められる。良好な取組みが安定的になされており、評価は、前年度同様の5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	世話人のリーダーシップのもと、「中央区環境マネジメントシステム」に基づき、不要となった用紙の裏面への印刷や両面印刷による削減、こまめな消灯や空調の適温管理などの省エネ対策、また、廃棄物の分別やリサイクルの徹底などに積極的に取り組んでいる。良好な取組みが継続的に行われており、評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
⑧	地域福祉への貢献	町内会に加入し、お祭りや毎月美化活動などに参加することで、積極的に地域との交流を図っている。また、自主的に行っている施設周辺の清掃活動は、利用者や支援員全員が取り組み、施設への理解を促し地域貢献を果たす機会となっている。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	世話人は、「協定書」を遵守して、施設・設備の適切な使用と維持管理に取り組んでいる。共用部分の清潔保持と整理整頓が行き届いており、利用者に対しても、居室の清掃と整頓を奨励し助言や指導を行っている。エレベーター等の設備についても適正な法定点検が行われており、施設・設備の管理状況は良好である。評価は、前年度同様の5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	27
①	意見の把握・反映への取組	世話人は、定期的に利用者一人ひとりと話す機会を設け、信頼関係を築くとともに、意見や要望を最大限に尊重し、生活全般にわたり自己選択・自己決定に基づく意思決定ができるよう支援を行っている。また、利用者だけでなく、保護者の意見についても、年2回の保護者会等を通じて、「個別支援計画」の見直しを行い施設運営へ反映している。第三者評価利用者アンケートの結果において、全利用者から「利用者の気持ちを尊重した対応がなされている」との回答を得ている。評価は、前年度同様の5点とした。	5	5
②	利用者満足度	利用者の主体的な意向を尊重する支援とともに、意見や要望を言いやすい環境づくりを通じて、第三者評価利用者アンケートの満足度は高い。第三者評価利用者アンケートの総合的な満足度は、「大変満足」、「満足」と回答しており、「不満」の回答はなかった。さらに、個別質問項目では、14項目中、9項目で全利用者が満足と回答しており、高い評価を得ている。前年度と比べ満足度が向上しているため、評価は、前年度より1点加算し5点とした。	5	5
③	苦情対応	相談窓口と苦情解決第三者委員を設定し、利用者からの相談には、世話人や支援ワーカーによる個別対応を行う苦情聴取システムが整っている。また、第三者評価利用者アンケートの「利用者の不満や要望は対応されているか」、「外部の苦情窓口（行政や第三者委員会等）に相談できることを伝えられているか」はともに全員から「はい」との回答を得ている。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	世話人は、利用者および保護者に対して、積極的な情報提供を心がけている。書面や掲示板による情報提供では、文字の大きさや色分け、ルビを振るなどの工夫を図っている。また、利用者面談などでは、障害特性に配慮した説明を行っており、第三者評価利用者アンケートでは、全ての利用者から「サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすい」との回答を得ている。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	世話人および生活支援員は、利用者一人一人の心情や意向に寄り添いながら、常に自己選択・自己決定に基づく意思を尊重した支援を行っている。また、毎月のスタッフ会議で利用者の生活状況を確認し、個別の状況に合わせてアドバイスをするなど、身の回りの支援を行っている。施設内のプライバシーの保護や支援上の合理的配慮に対する信頼は厚く、第三者評価利用者アンケートにおいて、全利用者から高い評価を受けている。評価は、前年度同様の5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	安心・安全な施設の運営を心がけ、世話人のリーダーシップのもと、清潔で衛生的な施設・設備の維持管理に取り組んでいる。また、共用部分については毎日清掃を実施し、利用者に対しても居室の掃除や整理整頓を働きかけ、快適な居住環境の維持に努めている。第三者評価利用者アンケートにおいては、「グループホーム内の清掃、整理整頓は行き届いている」との評価を得ているため、評価は、前年度同様の4点とした。	5	4

合計得点	89 (87)	評価ランク	A (A+)
------	---------	-------	--------

※( )の記載は前年の評価

### 3 財務評価結果

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。この2期については、前期137億円、当期138億円のサービス活動収益であり、167百万円増加している。サービス活動費用については、この2期、前期134億円、当期137億円である。本業の成果を示すサービス活動増減差額は前期の249百万円から、当期111百万円と対前年44.6%に減少している。サービス活動収益の増加が、人件費等のサービス活動費用の増加をまかない、サービス活動増減差額は、プラスの成果を出している。

経常増減差額は前期274百万円から当期137百万円に減額したが、前期同様に経常的な状況で黒字の生み出せる体質に変わっている。

当期の活動の成果を示す当期活動増減差額は当期△364百万円であり、前期の黒字の848百万円から、大きく赤字転換している。当期の大幅な赤字の理由は、特別収益に施設整備等補助金191百万円が計上され、これに対応する国庫補助金等特別積立金積立額等が補助金の受取額よりも多い707百万円あったこと、又、その処理が2期に渡って処理されていることから、特別増減差額が△501百万円になっている。この結果、当期活動増減差額は赤字△364百万円であった。前期補助金が大きく計上されていた当期活動増減差額は黒字の848百万円であった。

財政状態の推移については、資産合計は13,011百万円であり、前期の13,008百万円に比して3百万円増加している。前期の清瀬建物の完成により、基本財産中の建物の増加が大きい、事業未収金の増加、現金預金、未収補助金の減少がある。

負債は、前期末2,862百万円から、2,774百万円に減少している。退職給付引当金等の増加はあるが借入金は減少している。

純資産残高は、前期10,145百万円から、当期10,236百万円に91百万円増加している。

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、令和2年3月期末では、78.7%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82.7%と、安定している。借入金比率は、大幅に低下し、0.9%であり、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200.7%である。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>

- ・法定水準を上回る人員体制を維持したまま、年次有給休暇の取得率を向上させたことは評価したい。
- ・適正な人員配置、利用者満足度の2つで評価が向上している点から働きやすい職場であり、利用者にとっても過ごしやすいホームだと推測できる。

## ⑧ 新川児童館

### 1 概要

施設名	中央区立新川児童館
所在地	中央区新川2-13-4
施設長	岡田 一紀
運営主体	株式会社ポピンズ
定員及び利用者数	79,775人(利用者数)
理念・方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>
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	22
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。また、中学生による参画事業に力を入れており、社会性・自主性の育成に積極的に取り組んでいる。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5
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、外部研修についても受講可能な体制を設けている。また、受講の際の服務上の配慮もされている。利用者代表等で構成する運営委員会、意見箱の設置や会社独自の満足度アンケートの実施により利用者からの意見や要望を把握し運営に反映させている。こうしたことから前年度と同様4点とした。	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、有給休暇(当該年度最大付与日数20日)の取得も、概ね付与日数の7割以上を取得しており、昨年に引き続き有休取得率は適正である。会社としても過度な労働を防止する取組を進めていることから、前年より1点加え、5点とした。	5	5
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、本部や都が実施する研修に参加させている。人権擁護や接遇に関する研修も入社時に実施しているほか、本社研修システムにより、ウェブ上でいつでも研修を受講することができる仕組みがある。研修受講後も館長が積極的に職員会議等を活用し職員間での共有に努め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	施設独自の点検リストを設け、日に3回巡回を行い安全確保に努めている。また、学童クラブ利用児童の疾病やアレルギーについて、担当職員だけでなく、児童館職員全員が把握・対応できるように徹底されている。その他に本部のリスクマネジメント室からも情報や対応方法など適宜助言を受けていることから前年度と同様4点とした。	5	4

2 事業運営			45	42
①	事業計画に沿った運営	館長が主体となって各部門の職員の意見も取り入れた年間計画を作成し、職員に対しミーティング等で周知徹底を図るなど、館全体での取り組みが着実に実践されている。こうした安定的な運営がなされていることから前年度と同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	入社時研修や施設内研修において、全職員に対して就業規則、マニュアル等を活用したコンプライアンスに関する研修を行っている。苦情に対する第三者委員会を設置し、利用者に対しても館内掲示により情報提供を行っている。その他にも、社会保険加入等の労働条件の確保や時間外労働等の労働環境の整備においても適正に実施されていることから、前年度と同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報の保管キャビネットの施錠など館長が中心となって管理し、個人情報保護に関する研修も全職員を対象に実施している。また、パソコンからデータが持ち出しできないようにシステムで設定しており、会社全体でセキュリティ強化に努めていることから、前年度と同様5点とした。	5	5
④	危機管理体制	危機管理マニュアルを設けており、緊急時の役割分担についても整備されている。避難訓練も定期的に行っており、隣接する明正小学校と合同で避難訓練を実施するなど協力体制も整っている。また、ヒヤリ・ハット事例も作成されており、事故の分析検証も行われ、検証結果を職員へ周知することで再発防止に努めている。こうした危機管理に関する取組がなされていることから前年度と同様4点とした。	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効率化を図るとともに、発注担当者と館長による在庫管理や必要性のチェックを行うなど経費節減のための取組を行っている。また、地元企業の協力により提供してもらった紙や木材を工作に利用するなど材料費等の低減にも取り組んでいる。こうした取組を実施していることから前年度と同様4点とした。	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。こうした運営状況の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おり、区が実施する研修にも館長や職員が参加し、研修内容を職員間で共有している。また、ウェブにより研修資料や報告書を管理しており、資料の簡素化にも取り組んでいる。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	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・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	協定書のとおり施設の維持管理が行われており、設備や備品は丁寧に管理されている。本部による内部監査もあり、美観等についての指導も行われている。そのため、遊具も清潔に保たれており、子どもに配慮した管理が徹底されている。こうした管理状況の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	26
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87%（平成30年度は92%）という結果であった。前年度から少し低下したことから、前年度を1点下回る4点とした。	5	4
②	利用者満足度	利用者に対するアンケート調査において、館の利用しやすさやその利用状況などについて、「特に優れている」との回答が66%、「優れている」との回答が22%という結果であった。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	利用者に対するアンケート調査において、苦情の伝え方の周知度やその対応状況などについて、「特に優れている」との回答が45%、続いて「優れている」が33%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	利用者のアンケート調査において、館情報の入手のしやすさやわかりやすさなどについて、「特に優れている」との回答が54%、続いて、「優れている」が25%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
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85%（平成30年度は93%）という結果であった。前年度から少し低下したことから、前年度を1点下回る4点とした。	5	4
⑥	施設・設備の管理状況	利用者に対するアンケート調査において、遊具や設備の管理状況や安全管理面などについて「特に優れている」と「優れている」との回答が86%という結果であった。また、自由意見欄に施設の清潔さを評価する意見が複数あったことから前年度と同様5点とした。	5	5

合計得点	90(91)	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令和元年1・2期の売上高は、18,912百万円で、対前年11.18%増と大きく成長している。本業の成果を示す営業利益は、前期711百万円から当期863百万円へ、経常的な稼ぐ力を示す経常利益は、前期660百万円から当期857百万円へと増加している。

最終的な成果を示す、当期純利益については、前期に計上されていた、多額の特別損失の計上がないことから、前期10百万円から、当期584百万円に大きく増加している。

財政状態については、大きく成長していることから、資産、純資産の伸びが大きく資産は、対前年7.1%の伸びの7,872百万円。負債は前年から140百万円減少して6,129百万円である。関係会社借入金等が減少している。

純資産については、当期増加しており1743百万円であった。内部留保が進んでいる。

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22.14%と前期の14.7%から大きく上昇している。

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、当期は56.52%である。ここ3期では、100%以下の60%前後で推移している。業容拡大による、固定資産への投資が純資産や固定負債の安定的な資金調達の範囲内の60.0%であり、健全性を保っており、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が、当期は44.07%に大きく低下している。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、当期160.11%である。現金預金比率は36.5%と安定している。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33.5%と驚異的に上昇している。

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>

- ・年次有給休暇取得率向上への取り組みがしっかり行われている。
- ・地域からさまざまな協力を得て、地域交流に一定の成果をあげている点について評価したい。
- ・明正小学校、プレディや学童が一体となる複合施設のため環境面がとても良い。
- ・全体的に高評価であり、特に利用者満足度が高い点に努力が見られる。

## ⑨堀留町児童館

### 1 概要

施設名	中央区立堀留町児童館
所在地	中央区日本橋堀留町1-1-1
施設長	吉田 枝里子
運営主体	ライクアカデミー株式会社
定員及び利用者数	67, 713人(利用者数)
理念・方針	・自分の力で考え判断し行動できる子を育てる ・世代、年齢の異なる人との交流を通じて相手の気持ちを思いやる子、創造性、協調性、社会性の豊かな子を育てる
指定管理者の指定日	平成27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	20
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や国の児童館ガイドラインに従い、一般利用、学童クラブや子育て交流サロン「あかちゃん天国」、乳幼児クラブなどの各事業を定期的に見直しを図りながら計画的に実施できている。中高生の意見を取り入れたイベントを毎月実施するなど中高生の利用促進について積極的に行っている。こうしたことから施設の目的に沿った館運営が行われているため、前年度と同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	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。また、子ども参画会議を企画し、児童が考えたイベントを実施する機会を設けるなど、イベントの充実を図っている。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いる。ただし、有給休暇(当該年度最大付与日数20日)の取得が概ね付与日数の4割以下(夏季休暇含む)となっており、取得率が低かった。こうしたことから前年度を1点下回る3点とした。	5	3
④	職員の資質の向上	本部や都で実施される事業運営に関するものや支援の必要な児童に関するものなどさまざまな研修を全職員が受講可能な環境を整えており、会社としても費用助成や服務上の配慮など職員の能力向上に積極的に取り組んでいる。また、館長が年2回全職員と面談を行い、自己の目標を設定させ職務に当たらせており、資質向上に向けた積極的な取り組みがなされていることから前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	安全対策	さすまたを利用した不審者対応訓練や危険予知トレーニングを実施し、より実践に近い形式での緊急時対応への取組が図られていた。また、消毒液の設置、手洗いうがいの励行ポスターを掲示するなど感染症予防のための対策を実施している。こうした取組を評価し、前年度と同様4点とした。	5	4

2 事業運営			45	41
①	事業計画に沿った運営	年間計画に従い、各事業について館長が部門リーダーを指揮しながら、また利用者にも参画してもらいながら着実に実施されている。また、日々の職員会議や年2回の職員面談を活用し意見聴取や計画の確認を行い、安定的な運営がなされている。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	コンプライアンスに関する事項を盛り込んだ法人のマニュアルをもとに、入社時の研修で周知するとともに、児童館においても館長自ら説明を実施している。また、社会保険加入等の労働条件の確保や時間外労働等の労働環境の整備においても適正に実施されていることから、前年度と同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	本社においてプライバシーマークを取得しており、職員以外の事務室内への入室管理や書類・パソコンの管理方法、データのセキュリティなど社内全体で個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している。こうしたことから、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	危機管理マニュアルを整備しているほか、地域が実施する防災訓練に積極的に参加している。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。また、非常勤職員も含め、本社よりAED講習を2年ごとに受講するよう職員にも徹底しており、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。また、購入前に館長へ相談・在庫チェックを行い、適正な購入に努めている。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	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、研修の実施をしているほか、節水励行シールをトイレに貼ったり、ペットボトルのふたを利用した廃材工作を行うなど利用者の環境意識を高める事業にも積極的に取り組んでいる。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	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。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	施設の維持管理は適切であり、設備や備品は丁寧に管理され、乳幼児や児童が使用する遊具などの点検・清掃は入念に行われている。また、設備の不具合等の発生に関する区への報告も迅速である。こうした管理状況を評価し5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	24
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、「優れている」との回答が43%、続いて「特に優れている」との回答が37%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	利用者に対するアンケート調査において、館の利用しやすさやその利用状況などについて、「特に優れている」との回答が46%、「優れている」との回答が38%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
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52%（平成30年度は63%）という結果であった。前年度から少し低下したことから、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	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、「優れている」との回答が38%、続いて「特に優れている」が35%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	利用者に対するアンケート調査において、職員の対応や信頼度等について「特に優れている」との回答が59%、「優れている」との回答が31%という結果であった。自由意見欄でも、職員の親切な対応についての感謝の言葉も多く見られたことから前年度に1点加え、5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	利用者に対するアンケート調査において、遊具や設備の管理状況や安全管理面などについて「特に優れている」が45%、「優れている」が34%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4

合計得点	85(86)	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、上場会社ライク㈱の連結対象になっている。

令和2年4月期の売上高については、22,966百万円と対前年11.8%の伸びで、2,432百万円増加している。経常的な状況における経営の成果である経常利益は1,634百万円であり、売上高経常利益率は7.1%である。最終の成果である当期純利益は、当期1,186百万円、対前年の88.4%で、156百万円減少であった。増収減益であった。

財政状態については、この3期の資産合計は、年々伸びており、業容の拡大を続けている。令和2年4月期については、前年比29.1%増の高い成長で22,903百万円である。負債についても、業容の拡大に伴い増加しており当期17,344百万円である。

当期においても、親会社ライクキッズネクスト㈱からの8,920百万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。長期借入金に近いものと考えられる。

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24.3%である。純資産比率は安定している。

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141.4%である。100%を超えている。親会社からの借入金は、極度貸付契約による資金調達であり、固定性の借入金に近く、投資と調達原資の実質的なバランスを考慮し、当比率を修正すると、78.0%であり、健全性は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、親会社借入金が流動負債に計上されていることから、流動比率は67.8%と100%以下であり、資金繰りに若干の課題があるように思われるが、同様に修正した流動比率については、246.3%である。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、当期低下して、21.3%であり、低下したものの引き続き20%以上の高い事業の効率性を保っている。

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>

- 働きやすい職場、働きたい職場になることを目指し、年次有給休暇の取得については改善を図っていただきたい。
- 利用者への対応が向上するなど、努力している点がみられる。

## ⑩ 佃児童館

### 1 概要

施設名	中央区立佃児童館
所在地	中央区佃1-11-1
施設長	杉本 秀美
運営主体	株式会社ポピンズ
定員及び利用者数	52,188人(利用者数)
理念・方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・様々な体験活動や世代、年齢の異なる人との交流を通して、児童の主体性・社会性・創造性を育てる</li> <li>・乳幼児や児童たちの生活をより豊かなものにするために、子育て家庭への支援を行う</li> <li>・家庭、学校、地域、関係機関と連携し、児童の健全育成を進める</li> </ul>
指定管理者の指定日	平成27年4月1日より指定管理者

### 2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 サービスの提供			25	22
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や国の児童館ガイドラインに従い、一般利用、学童クラブや乳幼児クラブの各セクションごとに目標を設定し、施設の目的に沿った館運営を行っている。中高生の要望を取り入れ、バンパーボールを積極的に活用した結果、利用者が増加するなどサービスの向上において一定の効果が見られた。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5
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、外部研修についても受講可能な体制を設けている。また、受講の際のサービス上の配慮もされている。利用者代表等で構成する運営委員会、意見箱の設置や会社独自の満足度アンケートの実施により利用者からの意見や要望を把握し運営に反映させている。こうしたことから前年度と同様4点とした。	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、有給休暇(当該年度最大付与日数20日)の取得も、概ね付与日数の8割以上を取得しており、昨年よりさらに向上した(平成30年度は7割)。会社としても過度な労働を防止する取組を進めていることから、前年より1点加え、5点とした。	5	5
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、本部や都が実施する研修に参加させている。人権擁護や接遇に関する研修も入社時に実施しているほか、本社研修システムにより、ウェブ上でいつでも研修を受講することができる仕組みがある。研修受講後も館長が積極的に職員会議等を活用し職員間での共有に努め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	点検リストにより日に3回巡回を行い安全確保に努めている。不審者対策においても実戦形式で訓練を実施し、警察からの助言・指導も受けており、安全管理体制の強化に努めている。また、本部のリスクマネジメント室からも情報や対応方法など適宜助言を受けていることから前年度と同様4点とした。	5	4

2 事業運営			45	42
①	事業計画に沿った運営	館長が主体となって各部門の職員の意見も取り入れた年間計画を作成し、職員に対しミーティング等において周知徹底を図るなど、館全体での取り組みが着実に実践されている。こうした安定的な運営がなされていることから前年度と同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	入社時研修や施設内研修において、全職員に対して就業規則、マニュアル等を活用したコンプライアンスに関する研修を行っている。苦情に対する第三者委員会を設置し、利用者に対しても館内掲示により情報提供を行っている。その他にも、社会保険加入等の労働条件の確保や時間外労働等の労働環境の整備においても適正に実施されていることから、前年度と同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報管理に関するマニュアルを設けるとともに、個人情報の保管キャビネットの施錠など館長が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り実践している。また、パソコンからデータが持ち出しできないようにシステムで設定しており、会社全体でセキュリティ強化に努めていることから、前年度と同様5点とした。	5	5
④	危機管理体制	危機管理マニュアルを設けており、緊急時の役割分担についても整備されている。消防計画に基づき、避難訓練も定期的の実施できている。また、小学生が登館する時間に合わせて職員を外に配置し、児童の受入れを行うなど事故防止に積極的に取り組んでいる。こうした危機管理に関する取組がなされていることから前年度と同様4点とした。	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。また、購入前に館長へ相談・在庫チェックを行い、適正な購入に努めている。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	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おり、区が実施する研修にも館長や職員が参加し、研修内容を職員間で共有している。また、児童に対し、水の濾過実験を通して水の大切さを考える機会を設けるなど、職員だけでなく、利用者へも環境意識を高めてもらうような取組も積極的に行っている。こうしたことから昨年度と同様5点とした。	5	5
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シニアセンター等の区施設や各種団体・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から前年度と同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	協定書のとおり施設の維持管理が行われており、設備や備品は丁寧に管理されている。本部による内部監査もあり、美観等についての指導も行われている。そのため、遊具も清潔に保たれており、子どもに配慮した管理が徹底されている。こうした管理状況を評価し前年度と同様5点とした。	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、「優れている」との回答が41%、「特に優れている」との回答が38%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	利用者に対するアンケート調査において、館の利用しやすさやその利用状況などについて、「特に優れている」との回答が46%、「優れている」との回答が35%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
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、「優れている」との回答が38%、「適切である」との回答が33%、「特に優れている」との回答が23%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
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、「優れている」との回答が37%、続いて「適切である」が35%、「特に優れている」が27%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	利用者に対するアンケート調査において、職員の対応や信頼度等について、「特に優れている」と「優れている」との回答が86%（平成30年度は94%）という結果であった。前年度から少し低下したことから、前年度を1点下回る4点とした。	5	4
⑥	施設・設備の管理状況	利用者に対するアンケート調査において、遊具や設備の管理状況や安全管理面などについて、「優れている」との回答が47%、続いて「特に優れている」が29%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4

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

※( )の記載は前年の評価

### 3 財務評価結果

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令和元年1・2期の売上高は、18,912百万円で、対前年11.18%増と大きく成長している。

本業の成果を示す営業利益は、前期711百万円から当期863百万円へ、経常的な稼ぐ力を示す経常利益は、前期660百万円から当期857百万円へと増加している。

最終的な成果を示す、当期純利益については、前期に計上されていた、多額の特別損失の計上がないことから、前期10百万円から、当期584百万円に大きく増加している。

財政状態については、大きく成長していることから、資産、純資産の伸びが大きく資産は、対前年7.1%の伸びの7,872百万円。負債は前年から140百万円減少して6,129百万円である。関係会社借入金等が減少している。

純資産については、当期増加しており1743百万円であった。内部留保が進んでいる。

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22.14%と前期の14.7%から大きく上昇している。

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、当期は56.52%である。ここ3期では、100%以下の60%前後で推移している。業容拡大による、固定資産への投資が純資産や固定負債の安定的な資金調達の範囲内の60.0%であり、健全性を保っており、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が、当期は44.07%に大きく低下している。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、当期160.11%である。現金預金比率は36.5%と安定している。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33.5%と驚異的に上昇している。

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>

- ・利用者への対応の評価が前年度と比べ低下しており、改善を図ってほしい。
- ・年次有給休暇取得率に大幅な改善がみられ、今後も維持していただきたい。
- ・利用者満足度については、全て「優れている」の評価となっており、昨年もほぼ同様の評価である。「特に優れている」の評価が増えるよう取り組むことを期待する。

## ⑪ 勝どき児童館

### 1 概要

施設名	中央区立勝どき児童館
所在地	中央区勝どき1-8-1
施設長	向井 匡佑
運営主体	株式会社グローバルキッズ
定員及び利用者数	102,875人(利用者数)
理念・方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・挨拶がきちんと言える子、自分の考えを言葉に出して思いやりを持って友達と仲良く遊べる子どもを育てる</li> <li>・年齢の異なる児童の交流を通して、協調性、社会性を身に付けさせる</li> <li>・子育て家庭への支援を推進し、地域や関連機関と連携をとりながら、児童の健全育成を図る</li> </ul>
指定管理者の指定日	平成27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	20
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や国の児童館ガイドラインに従い、一般利用、学童クラブや乳幼児クラブの各セッションごとに目標を設定し、施設の目的に沿った館運営を行っている。学期ごとやイベント終了後のミーティング、日常的に開催している職員会議等を活用し職員から意見を聴取し、見直しや改善に努めている。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	職員に対する職務や児童福祉に関する研修などの研修計画については本部が作成し、館長が職員のスキルに合わせて必要な研修を受講させており、受講の際の費用負担や服務上の配慮もされている。また、意見箱や利用者からの要望等情報収集に努め、利用者代表等で構成する運営委員会の意見を運営に反映させたりとサービスの向上に努めている。こうしたことから前年度と同様4点とした。	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いる。有給休暇(当該年度最大付与日数20日)の取得が付与日数の5割以下であったが、会社独自の特別休暇を利用するなど職員の過度な労働を防いでいる。こうしたことから職員の勤務環境は適切であると判断し、前年度と同様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、本部や都が実施する研修に参加させている。人権擁護や接遇に関する研修も入社時に実施しており、研修受講後も職員会議等を活用し職員間での情報・資料の共有に努めている。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	セッションごとの業務マニュアルに安全対策の項目を設け、利用状況に応じて順次巡回を行うなど安全確保に努めている。アレルギー児童の対応についても職員を配置し、他児童とテーブルを分けるなど入念な対策を実施している。こうした取組を評価し前年度と同様4点とした。	5	4

2 事業運営			45	41
①	事業計画に沿った運営	事業計画を個人面談や職員会議を活用し意見を聴取し、館長のリーダーシップのもと事業計画を作成している。全職員に計画書の配布や事務室内への掲示等を行い日常的に認識統一を図り、職員一丸となって着実な実施と運営が行われている。こうしたことを評価し、前年度と同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	コンプライアンスに関する本部研修や職場研修を実施するとともに、担当部局からコンプライアンスに関する情報を随時メールで送信するなど、全職員への意識付けを図っている。また、社会保険加入等の労働条件の確保や時間外労働等の労働環境の整備においても適正に実施されていることから、前年度と同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報管理に関する社内規定が整備されており、シュレッダーによる個人情報文書の処理やUSBメモリへの書き込みを禁止するなど、館長が中心となって個人情報管理に関して職員へ意識付けを図っている。パソコンの管理方法について鍵のかかるキャビネットに保管するなど管理方法の見直しを行った。また、個人情報管理に関する研修等を全職員に行っていることから、前年度と同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	危機管理マニュアルを設けており、緊急時の役割分担や災害備蓄品に関するリストも整備されており、施設全体での避難訓練なども定期的実施されている。また、怪我や事故の再発防止については、館長だけでなく、各部門リーダーと一緒に検証し、職員会議で報告を行い職員間の共有を図っている。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本部で一括購入するなど経費削減への取組がなされている。また、職員は自らゴミを持ち帰るように徹底しており、ゴミの廃棄量の削減に取り組んでいる。こうしたことを評価し、前年度と同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	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おり、区が実施する研修にも館長や職員が参加し、研修内容を職員間で共有している。廃材利用工作についても職員間で検討を行うなど積極的に取り組んでいる。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	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。敬老館の方とも毎月交流を図るなど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に実施されており、設備や備品は丁寧に管理されている。遊具も清潔に保たれており、定期的な巡回により石鹸等の確認・補充を行うなど子どもに配慮した管理が徹底されている。また、設備の不具合等の発生に関する区への報告も迅速である。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	26
①	意見の把握・反映への取組	利用者に対するアンケート調査において、事業に対する要望の伝えやすさやその対応状況などについて、「特に優れている」との回答が49%、「優れている」が40%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	利用者に対するアンケート調査において、館の利用しやすさやその利用状況などについて、「特に優れている」との回答が63%、「優れている」が26%という結果であった。こうしたことから前年より1点加え、5点とした。	5	5
③	苦情対応	利用者に対するアンケート調査において、苦情の伝え方の周知度やその対応状況などについて、「優れている」との回答が36%、続いて「特に優れている」が35%、「適切である」が27%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	利用者のアンケート調査において、館情報の入手のしやすさやわかりやすさなどについて、「特に優れている」が44%、続いて「優れている」が34%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	利用者に対するアンケート調査において、職員の対応や信頼度等について、「特に優れている」が67%、続いて「優れている」との回答が25%という結果であった。こうしたことから前年より1点加え、5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	利用者に対するアンケート調査において、遊具や設備の管理状況や安全管理面などについて、「特に優れている」が58%、続いて「優れている」との回答が28%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4

合計得点	87(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、創業平成18年の保育所、学童保育施設の運営をする会社である。

売上高は年々順調に増加し当期の売上高は、19,516百万円で対前年17.7%増と大きく成長している。当期純利益については、経費の増加もあったが、多額の特別損失(減損損失)の計上された前期の当期純利益350百万円に比し、当期の当期純利益は、887百万円と対前年2.5倍の大幅な増益の結果が出ている。

財政状態については、業容が成長していることから、資産、負債共に、対前年10%を超える増加があり、資産の残高は、17,827百万円、負債残高13,034百万円であった。

特に借入金の増加が大きく長期短期合わせて8,562百万円で、前年に比し1,202百万円の増加があった。

純資産についても年々増加しており当期は4,792百万円と対前年の26%の伸びである。当期においては、業容の拡大と増益があり、安全性についても、バランスある経営努力が行われているものと推察される。

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26.9%である。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、当期は、96.9%であった。ここ3期100%以内である。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、借入金比率は高く、当期は、48%である。借入金に依存する経営が展開され、取引銀行との間で当座貸越契約を結び当期末の借入未実行残高5,650百万円の余裕を持っている。

短期的財務内容の健全性を示す流動比率については、当期は115%である。100%を超えている。当期の現金預金比率は6.5%である。長期的、短期的経営指標は改善するものの、業容拡大を支える資金は借入金であることから、バランスある経営努力が必要である。

事業の効率性を示すROE自己資本利益率は、前期9.2%から当期18.5%に上昇して高い。事業の効率性は、回復している。

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、指定管理の事業を効率的に行うという立場からは、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>

- 独自の特別休暇制度を設けるなど工夫を行っている点は評価できるが、職員の離職につながらないよう年次有給休暇の取得については改善を図っていただきたい。
- 地域との関係を築きやすい環境にあり、周囲からのバックアップも様々な場面で受けることができると思うので、今後も地域福祉貢献に力を入れてほしい。

## ⑫晴海児童館

### 1 概要

施設名	中央区立晴海児童館
所在地	中央区晴海2-4-31
施設長	中津原 功
運営主体	ライクアカデミー株式会社
定員及び利用者数	92, 322人(利用者数)
理念・方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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</li> <li>・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</li> <li>・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</li> </ul>
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	関係法令や国の児童館ガイドラインに従い、一般利用、学童クラブや子育て交流サロン「あかちゃん天国」、乳幼児クラブなどの各事業を定期的に見直しを図りながら計画的に実施できている。また、中高生の要望を取り入れ、夏休み限定で中高生専用ルームを設定するなど、年齢に応じたサービスの提供についても積極的に行っていることから、施設の目的に沿った館運営が行われているため、前年度と同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	職務別研修や児童福祉に関する専門研修などの研修において、館長が計画的に職員に参加を促し、運営水準の向上に取り組んでいる。また、積極的に利用者からの要望等を聞くことでニーズを把握し、改善策を講じるなどサービスの向上に努めている。こうした取組を行っていることから前年度と同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	基本協定に定める事業担当ごとに資格を持った職員が確保され、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、有給休暇(当該年度最大付与日数20日)の取得も概ね付与日数の5割(夏季休暇含む)を取得しており、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4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	本部や都で実施される事業運営に関するものや支援の必要な児童に関するものなどさまざまな研修を全職員が受講可能な環境を整えており、会社としても研修費用の助成や服務上の配慮など職員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。また、子どもスタッフが館内ハザードマップを作成し、児童自らが安全について考え、事故防止につなげる取組を行っている。その他にも児童福祉施設の事故事例を用いた職場内研修も実施していることから、前年度と同様4点とした。	5	4

2 事業運営			45	41
①	事業計画に沿った運営	年間計画に従い、各事業について館長が部門リーダーを指揮しながら、また利用者にも参画してもらいながら着実に実施されている。また、定期的な事業計画の確認を行うなど安定的な運営がなされていることから、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事項を盛り込んだ法人のマニュアルをもとに、入社時の研修で周知するとともに、児童館においても館長自ら説明を実施している。また、社会保険加入等の労働条件の確保や時間外労働等の労働環境の整備においても適正に実施されていることから、前年度同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	本社においてプライバシーマークを取得しており、職員以外の事務室内への入室管理や書類・パソコンの管理方法、データのセキュリティなど社内全体で個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している。こうしたことから、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	危機管理マニュアルを整備しているほか、利用者も参加する避難訓練を隣接するこども園と合同で実施したり、夜8時まで開館していることを考慮し、夜間における避難訓練も実施した。また、ひやりはっと事例についても記録に残し職員間の共有も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。また、購入前に館長へ相談・在庫チェックを行い、適正な購入に努めている。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	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利用状況や季節に合わせたこまめな節電やリサイクルの徹底などがなされている。また、児童用にわかりやすくした環境方針や節水励行シールを掲示したり、エコに関する川柳作成など利用者の環境意識を高める事業にも積極的に取り組んでいる。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	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晴海こども園や晴海総合高校、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、設備や備品はチェック表を用いて定期的に点検し丁寧に管理されている。また、設備の不具合等の発生に関する区への報告も迅速である。こうした管理状況を評価し、前年度と同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	27
①	意見の把握・反映への取組	利用者に対するアンケート調査において、事業に対する要望の伝えやすさやその対応状況などについて、「特に優れている」との回答が51%、続いて「優れている」との回答が38%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	利用者に対するアンケート調査において、館の利用しやすさやその利用状況などについて、「特に優れている」が62%、続いて「優れている」が30%という結果であった。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	利用者に対するアンケート調査において、苦情の伝え方の周知度やその対応状況などについて、「特に優れている」が45%、続いて「適切である」が27%、「優れている」が25%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	利用者のアンケート調査において、館情報の入手のしやすさやわかりやすさなどについて、「特に優れている」との回答が48%、続いて「適切である」が28%、「優れている」が24%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	利用者に対するアンケート調査において、職員の対応や信頼度等について「特に優れている」が66%、続いて「優れている」が26%という結果であった。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	利用者に対するアンケート調査において、遊具や設備の管理状況や安全管理面などについて、「特に優れている」が58%、続いて「優れている」が30%という結果であった。また、自由意見欄に遊具が充実しており管理もしっかりしているという意見も複数あったことから前年度と同様5点とした。	5	5

合計得点	89(89)	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、上場会社ライク㈱の連結対象になっている。

令和2年4月期の売上高については、22,966百万円と対前年11.8%の伸びで、2,432百万円増加している。経常的な状況における経営の成果である経常利益は1,634百万円であり、売上高経常利益率は7.1%である。最終の成果である当期純利益は、当期1,186百万円、対前年の88.4%で、156百万円減少であった。増収減益であった。

財政状態については、この3期の資産合計は、年々伸びており、業容の拡大を続けている。令和2年4月期については、前年比29.1%増の高い成長で22,903百万円である。負債についても、業容の拡大に伴い増加しており当期17,344百万円である。

当期においても、親会社ライクキッズネクスト㈱からの8,920百万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。長期借入金に近いものと考えられる。

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24.3%である。純資産比率は安定している。

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141.4%である。100%を超えている。親会社からの借入金は、極度貸付契約による資金調達であり、固定性の借入金に近く、投資と調達原資の実質的なバランスを考慮し、当比率を修正すると、78.0%であり、健全性は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、親会社借入金が流動負債に計上されていることから、流動比率は67.8%と100%以下であり、資金繰りに若干の課題があるように思われるが、同様に修正した流動比率については、246.3%である。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、当期低下して、21.3%であり、低下したものの引き続き20%以上の高い事業の効率性を保っている。

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>

- ・幅広い年齢層の利用が高まるよう、サービス提供について工夫がみられる点が評価できる。
- ・高校生の利用も多く、多年齢からの信頼度が伝わってくる。
- ・利用者への対応、利用者満足度が高い点は今後も継続していただきたい。

## ⑬ 介護老人保健施設「リハポート明石」

### 1 概要

施設名	中央区立介護老人保健施設リハポート明石
所在地	東京都中央区明石町1-6
施設長	高地 刀志行
運営主体	公益社団法人中央区医師会
定員及び利用者数	定員 入所:100名(短期入所20名含む。)、通所リハ:30名 利用率 入所:73.5%、短期入所:27.2%、通所リハ:75.5%
理念・方針	1.施設と在宅とのスムーズな移行を図る。 2.居宅生活継続支援機能の充実に努める。 3.リハビリテーションの効果的な実施を行う。 4.入所者の緊急時に適切な処置を施す。 5.地域と家庭との結びつきを重視する施設を目指す。
指定管理者の指定日	平成16年7月1日より指定管理者。平成31年4月1日から5年間(4期目)。

### 2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 サービスの提供			25	21
①	目的に沿ったサービス提供	医師である施設長の医学的管理の下で、看護・介護サービスやリハビリを行い、老人保健施設の目的に沿いながら適切に運営している。特に在宅復帰に向け、充実したリハビリ体制で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にするため、計画的かつ継続的な支援を行っている。その結果、令和元年度の在宅復帰率も、介護報酬上の「在宅復帰・在宅療養支援機能加算」算定施設の基準である30%を超える54%であった。よって、前年度同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	毎年度職員の研修計画を作成し、計画的に施設内研修を実施しているほか、外部研修へ参加しやすいよう柔軟に勤務シフトを組み、積極的な職員の参加を促している。令和元年度では施設内にて、新型コロナウイルス感染症に関する研修を行い、実技ではガウンの着脱方法や陽性者が発生した際の対応方法のシミュレーションを実施した。また、研修などで得た知識や情報等は職場ミーティングや各フロアに配置されているタブレットで迅速かつ確実に共有されている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	人員体制は国の基準以上の職員体制を維持しており、離職率も低く安定している。勤務シフトを作成する際は休務日の希望に配慮して無理のないローテーション勤務となっている。休暇については有給休暇とは別に夏期(3日間)・冬期(6日間)の連続休暇を設定している。有給休暇(当該年度最大付与日数20日)の取得率は、計画年休により取得しやすくなったが4割強に留まっている。よって、前年度同様3点とした。	5	3
④	職員の資質の向上	全職員が必ずいずれかの委員会に所属し、委員会ごとに研修を企画・開催して、多職種連携の上、継続的に業務の改善に取り組んでいる。マニュアルはその成果を適宜反映させて更新し、その後の委員会の活動発表会により、委員会に属さない職員も含め、施設全体で情報共有できる体制になっている。しかし、令和元年度は人権擁護に関する研修を実施しなかったため、前年度を1点下回る4点とした。	5	4
⑤	安全対策	令和元年度は事故件数が4件(平成30年度は2件)であったが、職員の介護等による事故はなかった。施設としては増加していることを重く受け止め、事故防止委員会を中心に再発防止の徹底を図っている。委員会ではひやりはっを含め発生した状況等を一覧にして”見える化”させることにより、職員がより気を付けなければならない状況等を周知している。また、常用薬等の医療情報をシステムで管理し、服薬時は複数の看護師がダブルチェックをするなど誤薬防止に努めている。よって、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	令和元年度の事業計画では、「利用者拡大」「利便性向上」「地域貢献・地域交流」「食事内容の改善」の4つの項目を重点課題とし、施設の運営に取り組んでいる。このうち食事については、入所及び通所利用者からの意見を反映する目的で、全ての利用者(134名)を対象にアンケートを実施したところ、79.9%の方が「満足」または「やや満足」と回答し、高い評価を得た。よって、前年度同様4点とした。	5	4
②	コンプライアンス	区施設として、法令遵守は施設運営の基本で守るべき行動規範という認識に基づき、採用時・入職後の研修・指導等を通じて、職員一人ひとりに周知徹底している。また、管理者が常に職員に対し気を配りながら、相互に指摘できる風通しの良い職場作りに努めているほか、社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適正な執行がされている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報保護については、コンプライアンスと同様に採用時の研修により職員一人ひとりに周知徹底しているほか、派遣職員を受け入れる際に誓約書の提出を義務付けるなど、日頃から管理監督者が直接職員を指導・教育している。また、個人記録は施錠可能なキャビネット内に保管し、さらにサービスステーション内で使用する際のことも考慮し、表紙をつけて外から目視できないようにしており、適正に管理されている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
④	危機管理体制	災害対策においては、施設でマニュアルを整備し適宜改定している。年に2回総合防災訓練を実施し、複合施設の連携を確認・強化するとともに、日頃から防災センターと密に連絡を取り合い、軽微なことでも迅速に対処できる体制になっている。新型コロナウイルス等感染症対策は、感染症マニュアルを改定したほか、施設長が講師となって研修を行っている。また、ガウンやマスク等の医療物資を確保し、使用方法等についての実技研修も行っている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑤	経費低減の取組	常に低コストで高品質の物品購入を心がけ、高額な物品の購入では複数社から見積もりをとり、価格及び品質の面から検討している。また、定期継続購入品や委託費などについては、年度更新時に価格交渉を行うなど経費削減に取り組んでいる。令和元年度はコピー用紙の単価を低くすることができた。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	公認会計士の指導や、法人の実施する会計監査を毎月受け、収支は適切になされている。しかしながら、通所の利用率は当初の計画の75%に達したが、入所は当初の計画である85%に達しなかったため、介護報酬の収入がほぼ横ばいであった。よって、前年度同様3点とした。	5	3
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	令和元年度では、本区環境主管課が実施する環境監査を受審した結果、優良と判定された。評価員には日頃からプラスチック素材を使わない取組みやイベント時にゴミが出にくい食材を利用し残菜が出ない工夫が評価された。施設内では継続して管理職が節電・節水を周知するほか、コピー用紙の裏面使用を徹底している。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	納涼祭や敬老会など季節行事を中心に幼稚園児や民謡連盟婦人部など幅広い年齢層の地域住民との交流がある。また、近隣の看護大学の高齢者介護実習について、受入れ先として毎年対応しているほか、通いの場への作業療法士の派遣、薬科大学生の受入れ、地域住民との総合防災訓練等を実施し、地域に根ざした施設となるよう努めているため、前年度と同様4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	複合施設全体で3か月に1度施設連絡会を開催し、各施設の情報共有や工事・点検等の調整、管理者同士の連携強化等をして適切な施設管理につなげている。防災センターとも連絡を密に取り合い不備等があれば迅速に対応できる体制になっている。また、ベッドや浴槽などの区備品についても適切に管理されているため故障等が少なく開設当初から使用しているものが多い。よって、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	28
①	意見の把握・反映への取組	第三者評価の利用者アンケート調査では「個別計画作成時に要望を聞かれているか」という設問に60%が「はい」と回答し、「いいえ」と回答したのは10%だった。また、家族アンケート調査では、同様の項目について90%が「はい」と回答し、「いいえ」の回答は無かった。よって、前年度同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	第三者評価の利用者アンケート調査での総合的な満足度は、「大変満足」が40%、「満足」が40%で合計80%であった。家族アンケート調査での総合的な満足度についても全員が「大変満足」または「満足」と回答し、高い評価結果を得られた。また、自由記述欄において、「とてもよくしてくれた」や「感謝している」との意見がみられた。よって、前年度同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	令和元年度の苦情件数は2件(平成30年度は1件)であった。苦情内容はいずれも待遇に関するものであり、職員の意識改革のため施設では苦情検討委員会を中心に即時対応し、再発防止のための周知徹底を行った。また、施設にはご意見箱を設置しており、利用者・家族等の要望や意見については可能な限り迅速に対応している。第三者評価の利用者アンケート調査では、「不満や要望等に対応してくれるか」という項目について全員が「はい」と回答している。よって、昨年度同様5点とした。	5	5
④	利用者への情報提供	利用開始時には相談員がリーフレットなどを用いて、入所中の過ごし方などについていねいに説明や情報提供を行っている。利用中は本人の様子や生活状況のほか、治療に至らないような軽微な変化についても家族に詳細に報告している。また、第三者評価のアンケート調査の「サービス内容や計画に関する職員の説明はわかりやすい」という項目において、利用者は100%、家族は85%が「はい」と回答している。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	施設として医療ニーズの高い方の受入れを積極的に行っている。また、第三者評価の利用者アンケート調査では、「必要な介助を受けられているか」や「施設では自分のしたいことをして過ごせているか」、「リハビリは計画的に実施されているか」などの項目について90%以上が「はい」と回答している。また、家族アンケート調査では、「本人は大切にされているか」や「入所時の対応は安心できたか」、「状況や要望等を聞いてくれるか」、「生活状況等の説明があるか」などの項目で90%以上が「はい」と回答した。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	施設内の環境整備や日常清掃、各設備について、管理・清掃を担当する職員を置き、施設の良好な環境作りに取り組んでいる。このほか、居室担当職員も曜日を決めてこまめにシーツ交換を行うなど、積極的に清潔な環境の保持に取り組んでいる。また、第三者評価のアンケート調査では、利用者・家族ともに全員が「施設内は清潔に保たれている」と回答している。よって、前年度同様5点とした。	5	5

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

※( )の記載は前年の評価

### 3 財務評価結果

中央区に所在し、都心における医療の質を向上する事業の展開をしている。  
当期の経常収益は1,804百万円であった。訪問看護事業収益減少があり、対前年で19百万円減少している。当期経常増減額は、17,847千円で、事業費増加の影響で、前期よりも27,006千円減少している。当期末の一般正味財産期末残高については677,499千円であり、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、対前年比で、当期末資産は1,014百万円で、23百万円増加、定期預金の増加が特徴である。負債は、337百万円で、主として営業債務の6百万円増加、正味財産は677百万円で増加が18百万円である。安定的に伸びている。

法人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、66.8%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、固定資産中に金融資産を含んだ状態で、76.9%であり、余裕を示している。

借入金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>

- 年次有給休暇取得率改善に向けた取り組みを期待したい。
- 利用者満足度が高い一方、利用率が上がっていないため改善に期待したい。
- 基準以上の人員体制の維持と離職率の低さは評価できる。
- 利用者満足度が高いことは、職員の無理のない勤務体制にもつながることなので維持してほしい。

## ⑭ 特別養護老人ホーム・高齢者在宅サービスセンター「マイホーム新川」

### 1 概要

施設名	中央区立特別養護老人ホーム・中央区立高齢者在宅サービスセンター「マイホーム新川」
所在地	中央区新川2-27-3
施設長	羽生 隆司
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(95.9%)、短期入所:8名(89.5%) 一般型通所介護:40名(91.0%)、認知症通所介護:12名(86.7%)
理念・方針	利用者個人の尊厳を保持しつつ、自立した生活を地域社会において営む事が出来るよう支援する事を目的とする。
指定管理者の指定日	平成18年4月1日より指定管理者。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	23
①	目的に沿ったサービス提供	事業計画は施設長を中心に、各部門の主任級以上の職員が出席するスタッフ会議等を経て作成され、全職員に配布し周知している。部門別の勉強会の実施や、第三者評価の結果を職員休憩室に掲示し、常時確認できる環境を整えることで、サービス品質や利用者満足度の向上に努めている。法人としては「看取り」に力を入れており、終末期の介護について家族の意向に沿った対応を行っている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	研修や教育体制は、施設内および法人内どちらも充実している。介護福祉士等の有資格者増員に向けて、研修受講料の補助やテキストの事前配布など、受験補助の取組みを継続しており、令和元年度は2名合格している。また令和元年度は、毎朝の申し送りや午後のミーティングに加え、看護課では毎日ミニカンファレンスを開始し、利用者の状態の変化等を迅速に共有できる体制とし、サービス水準の向上に努めている。よって、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
③	適正な人員配置	求人サイトの定期的な更新や紹介会社の活用など、積極的に求人活動を行い、国の基準以上の配置を満たしている。また、非常勤や派遣職員を適宜採用できるように、施設長に人事権が付与されている。有給(当該年度最大付与日数20日)の取得率については、概ね5割となっており、育児休暇など職員が休暇を取得しやすい環境が整備されている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	施設内では職員全体に向けた集合研修に加え、職員が自身に必要な知識や技術を取得できるよう個別実践研修も実施している。令和元年度については、感染症対策のためガウンテクニック等の個別実践研修を行った。研修の出席者には、講義終了後理解度アンケートを実施しており、出席できない職員についても研修資料を回覧し全職員へ共有することで、職員全体の資質向上を図っている。また、新人職員につき教育担当を1名ずつ配置するなど、職員の早期育成にも力を入れている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	安全対策	令和元年度の事故件数は、平成30年度同様7件であった。施設内では、事故対策委員会による危険予知トレーニングやリスクマネジメント研修、緊急時対応訓練等を実施している。また、口腔ケアや食事の環境、ポジショニングの個別対応については継続している。そのほか、新型コロナウイルス感染防止のため必要な備品を職員自身で作成する等、感染症対策にも努めている。法人内では、年2回リスクマネジメント内部監査を実施しており、施設内のリスクマネジメント体制を外部の視点で評価している。よって、前年度同様5点とした。	5	5

2 事業運営			45	42
①	事業計画に沿った運営	平成30年度に引き続き、令和元年度も大規模改修工事が実施されている中でのサービス提供となったが、利用者への影響を最小限に抑えるため、勤務体制の変更などにより、全職員協力してフロアの見守りなど安全体制の強化に努めた。利用率については、特養・短期入所では平成30年度より向上している。通所介護の利用率についても、居宅介護支援事業所との連携強化により維持できており、事業計画に沿って適切に運営されている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	施設内ではコンプライアンスに関する研修について、職員に積極的に受講させており、採用時の研修にも含まれている。法人内に配置されている顧問弁護士による指導や相談体制も活用しており、適切な施設運営に努めている。また、社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適切な執行がされている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報保護対策として、個人ファイルについては鍵のついたキャビネットでの保管やシュレッダーでの廃棄を徹底している。個人情報保護に関する職員研修は毎年実施しており、新人職員に対してはオリエンテーションの際に個人情報の取り扱いについて説明している。また、個人情報保護規定に関する電子データを全職員共有のフォルダに保存しており、常時確認できる環境を整えている。写真掲載についての利用者や家族への確認については、継続して毎回行っており、個人情報を適切に管理している。よって、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	法人により事故・苦情・感染症などの予防指導を実施しており、施設内においても事故防止委員会や感染対策委員会等で、情報共有や対策訓練を都度実施している。マニュアルについては、事業計画と照らし合わせながら適宜更新しており、具体的な対応手順を記載している。令和元年度については、新型コロナウイルス感染症防止に備え、施設内で臨時感染対策委員会を5回開催するなど、危機管理体制の強化を図った。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	施設内の節電・節水のため職員間での確認を徹底し、夜間不在フロアの消灯やこまめな空調管理等を実施している。各部署の主任級以上の職員が出席するスタッフ会議では、設備の担当職員が前月の電気・ガス・水道の使用量等について報告しており、職員の経費低減に対する意識向上を図っている。このような取組みにより、令和元年度は前年度から光熱水費を3%削減することができ、経費低減へとつながった。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑥	適切な収支	特養については、利用者の健康管理を徹底し入院が減少したことにより利用率が向上し、通所介護の利用率についても一般型・認知症対応型ともに高水準を維持した。支出については、適正な人員配置を保つため人件費の決算額が前年度を上回ったが、光熱水費の削減により、全体としては収入が支出を上回った。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	環境マネジメントシステムに関する知識の習得と意識向上のため、職員研修を年1回実施している。また、施設管理の担当部署を中心に照明や空調の管理を徹底している。施設内には、中央区環境方針ポスターを掲示しており、環境マネジメントシステムに対する意識向上を図っている。そのほか、ゴミの分別については誤りを防ぐために、分別に関する案内表示を全てのゴミ箱付近に掲示する等、施設独自の取組みを実施している。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	平成30年度に引き続き大規模改修により地域交流行事の開催が制限されたが、社協主催の「ボッチャ体験&ちよこっと相談会」等の参加を通じて、地域交流を図っている。また、令和元年度からは地域貢献活動実行委員会を立ち上げ地元町会へ加入し、納涼祭や年末特別警戒活動などの行事にも参加している。そのほか、職員が地域の消防団にも加入しており、地域との連携をより強化している。よって前年度同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	令和元年度も大規模改修工事中であったため、不要備品の整理を積極的に進めるとともに、洗濯機や食堂用の椅子等の備品更新を行った。設備担当の職員が日常の点検を実施しており、異常を発見した際は迅速に施設管理の担当部署に報告する体制となっている。また、業者へ委託している保守点検も法令に基づいて実施しており、点検記録についても適正に管理している。よって前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	28
①	意見の把握・反映への取組	カンファレンス時に介護・リハビリ・栄養の担当部署にて、利用者や家族の要望を確認し、プランに反映させるよう努めている。また、延命や看取りについての意向も併せて確認しており、医療面についても可能な限り利用者の意向に沿った形で対応している。第三者評価の利用者アンケートでは、「計画を作成したり見直しをする際に、あなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか」という項目について特養では80%、通所介護については一般型は82%、認知症対応型は83%の方が「はい」と回答している。自由回答欄でも「親身に聞いてくれる」や「気持ちを大切にしてくれる」といった意見が見られた。よって前年度同様5点とした。	5	5
②	利用者満足度	第三者評価では、特養の利用者アンケートで90%(平成30年度は100%)の方が「満足」または「大変満足」と回答している。認知症対応型通所介護の利用者アンケートでは95%(平成30年度は94%)の方が「満足」または「大変満足」と回答している。行事ごとに利用者・家族アンケートを実施して意向を把握し、どのように運営へ反映させたか懇談会で報告している。また、食事の嗜好調査も実施し、可能な限り献立へ取り入れ利用者満足度の向上を図っている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	申し出のあった苦情に対しては事実確認を行い、苦情対策委員会にて速やかに対応している。また第三者評価の利用者アンケートでは、「不満や要望を伝えた時、職員はきちんと対応していると思いますか」という項目について、特養では80%、認知症対応型通所介護では89%の方が「はい」と回答している。自由回答欄では「気持ちを大切にしてくれる」という意見がみられ、適切な苦情対応を継続して実施していることが確認できた。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	利用者へ情報提供するため、献立や月間予定表を施設内に掲示し配布もしている。また、館内放送を1日3回実施し、献立紹介や換気の促し等、利用者にとって身近な情報を周知している。令和元年度は、新型コロナウイルス感染防止により面会を中止としたが、家族から面会の要望が多かったため、利用者の写真や日頃の様子が記載されている手紙を郵送することで、家族に情報提供を行った。よって前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	第三者評価の利用者アンケートでは、「日常生活に必要な介助を受けているか」や「職員の接遇や態度は適切か」という項目において、特養はそれぞれ80%、90%(平成30年度はともに100%)が「はい」と回答しており、認知症対応型通所介護はどちらについても89%が「はい」と回答している。自由回答欄では、「すぐに対応してくれる」や「良い職員が多い」など肯定的な意見が多く、適切な対応ができていることが確認できた。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	第三者評価の利用者アンケートでは、「清潔で整理された空間になっているか」という項目において特養は100%、一般型通所介護については93%(平成30年度は84%)が「はい」と回答している。自由回答欄では「清潔で気持ちがいい」などの意見が見られた。大規模改修工事により利用者の生活環境に影響が生じることが懸念されたが、利用者の生活環境の確認や整備のため月1回担当職員による会議を実施するなど、施設を適切に管理できていた。よって、前年度同様5点とした。	5	5

合計得点	93 (92)	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、13,023百万円、対前年81百万円増加であった。

これに対応するサービス活動費用は、対前年115百万円増の、13,049百万円である。

サービス活動の成果を示す、サービス活動増減差額は当期、赤字になり、△26百万円になった。

法人の経常的な経営の成果を示す経常増減差額は当期赤字の△22百万円であった。前期の黒字12百万円から、赤字転換している。当期の最終成果を示す当期活動増減差額についても、赤字の△176百万円である。災害損失115百万円等、その他の特別損失80百万円計上の影響が大きく最終結果は前期の赤字△17百万円に比較して大きく落ち込んでいる。

貸借対照表から見える財政状態は、前期と比べて、資産については、426百万円増加の16,304百万円である。主要な増加等は、多額の借入金に伴う現金預金が542百万円増加して、1,597百万円、積立資産が123百万円増加して、173百万円等がある。

負債は、736百万円増加の6,991百万円である。主要な内訳は、長期運営資金借入金が増加額916百万円で期末残高2,172百万円である。設備資金借入金は、返済が進み減少している。

純資産は△309百万円減少の9,312百万円である。国庫補助金等特別積立金の取崩による減少、赤字計上による次期繰越増減差額の減少がある。

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、当期令和2年3月期は、57.1%と安定している。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85.2%と改善している。100%以下であることから、安定している。

借入金比率は、当期上昇し31.3%である。安定しているものの、新型コロナウイルス感染症の影響がみえる資金対策であると思われる。

長期的財務内容を示す経営指標は、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は、前期195.7%から243.6%に上昇し、健全である。

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>

- ・毎日のミニカンファレンスを開始し、サービス水準の向上に努めている点を評価したい。
- ・全ての項目でとても高い評価を得ていて素晴らしい。更なる向上を期待している。

## ⑮ 特別養護老人ホーム・高齢者在宅サービスセンター「マイホームはるみ」

### 1 概要

施設名	中央区立特別養護老人ホーム・高齢者在宅サービスセンター「マイホームはるみ」
所在地	中央区晴海1-5-1
施設長	染谷 和匡
運営主体	社会福祉法人 奉優会
定員及び利用者数	定員(利用率) 入所:106名(96.8%)、短期入所11名(115.0%)、 一般型通所介護40名(77.2%)、認知症対応型通所介護12名(71.1%)
理念・方針	<b>地域と共に私らしく安心して暮らせる我が家「マイホームはるみ」</b> マイホームはるみでは、ご利用者の尊厳を大切に自立支援へ努め、お一人おひとりのニーズを把握し日常生活の充実に取り組みます。また、これまでの歴史を大切にしながら地域のネットワークの中で、密接な連携を図り、地域福祉の貢献を目指します。
指定管理者の指定日	平成27年7月1日から指定管理者。平成27年7月1日から9年9カ月間(1期目)。

### 2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 サービスの提供			25	21
①	目的に沿ったサービス提供	施設長が中心となって策定した事業計画は、施設会議の活用や職員への回覧により共有し、施設運営の目的に沿ったサービスの提供に努めている。また、4月に開催する家族会で事業計画について説明することにより、利用者に関する重要事項等を共有している。サービス計画については個別性のあるケアを実施するため、アセスメントシート作成時に多職種が参加し、利用者の意見を取り入れるようにしている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	法人から年1回マニュアルの更新に関する通知を送付しており、施設内ではその通知を受けて委員会を開催し、適宜マニュアルを更新している。意見箱の設置や第三者評価の振り返りを行い、利用者や家族の意見を取り入れている。また令和元年度からは経口維持加算を取得し、利用者の食事支援にも力を入れている。そのほか短期入所専任の作業療法士も配置したことで、利用者や家族の要望により応えられる環境を整備しており、サービス水準の向上に努めている。よって、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
③	適正な人員配置	適正な職員配置を維持するために、積極的に求人活動を行い、国の基準以上の配置を満たしている。施設独自の求人サイト「はるみページ」の更新や法人内採用プロジェクトに参加し、採用活動の振り返りや課題等の報告を行っている。また、契約社員の正社員化にも力を入れており、令和元年度は7名の採用へとつながった。有給休暇(当該年度最大付与日数20日)の取得率は5割を超えている。しかし令和元年度についても、第三者評価の職員アンケートの結果によるとリーダー層と現場職員とのコミュニケーション不足が見られ、リーダー層の職員数や配置の充実についても望まれることから、前年度同様3点とした。	5	3
④	職員の資質の向上	施設内では中途入職者に向けて、各部門の責任者が共同で個別研修を実施するなど、職員の早期定着に力を入れている。また令和元年度は、外部講師による特別研修を4回実施した。新人職員については毎月自己目標を設定し、その達成度を主任級の職員が随時評価することで、職員の早期育成へとつなげている。法人内においても、事例研究発表会やマニュアル大賞などの表彰制度を設け、職員の活性化に努めている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	安全対策	令和元年度は事故件数が10件(平成30年度は11件)であった。施設内にリスクマネジメント委員会を設置し、事故発生の原因や対策の検討に努めている。令和元年度は車いすの入替を積極的に進め、計12台入れ替えている。これにより介助による事故・怪我の防止や職員の負担軽減につながった。そのほか新型コロナウイルス感染防止に備え、マニュアルを新規に作成するなど感染症対策も強化している。よって、前年度同様4点とした。	5	4

2 事業運営			45	40
①	事業計画に沿った運営	毎月の会議において事業計画の振り返りや進捗確認を行うなど、事業計画の重点目標達成に向けた取組みに努めている。また、現場の状況を反映させた部門別の計画も作成している。利用率は特養については徹減したものの、空床を有効活用することにより短期入所の利用率は上昇した。通所利用率についても一般型・認知症対応型ともに維持できている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	施設内において、接遇や個人情報等に関する知識の習得度にあわせて、コンプライアンスに関する研修を実施している。法人内にはコンプライアンス委員会を設置しており、法人内外の監査や事故、苦情等の報告を周知することで法令違反等の未然防止に努めている。また、社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適切な執行がされている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報保護に関する研修は、施設内において全職員を対象に実施しており、専門家による研修も行っている。また、個人情報保護方針を施設内に掲示するなど、個人情報保護への意識向上に努めている。利用者や家族に対しては利用開始時に個人情報取扱方針について説明し、広報誌やホームページへの写真掲載についても、事前に必ず同意書を得ており、個人情報を適切に管理している。よって、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	危機管理に関するマニュアルは、法令改正等に伴い適宜更新されており、職員に共有するため各フロアに設置している。また緊急連絡先についても、各ステーション内に掲示している。令和元年度は災害時応援協定の見直しを行い、近隣の高校・中学校・保育園の3団体が新たに加入したことで、地域との連携を強化し支援をより確実に受けられる環境を整備した。感染症対策についても、新型コロナウイルス感染防止に備えマニュアルを新しく作成している。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	定期的に購入する物品の費用や使用量の再検討を継続して実施している。特におむつについては業者の選定をはじめ、利用者に合ったタイプやサイズの選定、布パンツの使用の可否を検討し適切に見直した結果、おむつの仕入れに掛かる費用を大幅に減らすことができ、経費低減へとつながった。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	特養・短期入所・通所介護ともに利用率の維持に努めた結果、収入の決算額は平成30年度とほぼ同額であった。一方、おむつの業者の見直し等の取組みが事業費低減に寄与し、支出については決算額が平成30年度を下回っている。全体として収入が支出を上回っており、適切な収支が確認できた。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	環境マネジメントシステムに関する職員研修を実施している。中央監視と連携をとりながら空調・照明・換気扇等の管理を徹底している。また職員に対しては、階段を積極的に使用するよう促す「2アップ3ダウン」運動を継続して実施するなど、施設全体で省エネに向けた取組みを実施している。よって、前年度と同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	複合施設としての長所を活かして、世代間交流を目的とした中学校や保育園との交流行事を積極的に実施している。令和元年度も、社協主催の「ポッチャ体験」等の行事へ参加した。そのほか、介護者教室・交流会の開催やはるみサポーター倶楽部、体操自主グループへの施設開放など活動の場を継続して提供し、地域福祉の向上に努めている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	設備管理は、委託業者と施設職員の間で随時連絡を取り合い、設備不良がないよう努めている。また、福祉用具については環境整備委員会によって在庫管理を実施し、管理表を作成して福祉用具の購入時期や設置場所を迅速に把握できる環境を整備している。よって、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	25
①	意見の把握・反映への取組	家族懇談会で家族の要望や意向を把握し、積極的な意見交換を行っている。また利用者懇談会や意見箱を設置し、利用者の意見を取り入れる環境も整えている。そのほか意見・要望があったものについては、Q&Aの形で回答を掲示するなど、意見をサービス提供に反映する取組を継続して実施している。よって、前年度同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	第三者評価の結果によると、特養および一般型・認知症対応型通所介護は、概ね利用者の満足が得られている。特に通所介護については、「必要な介助を受けられていると思いますか」という質問に対して、一般型では75%の方が、認知症対応型については95%の方が「はい」と回答している。自由回答欄では「とてもよく手助けを受けている」など前向きな意見が見られた。よって、前年度同様4点とした。	5	4
③	苦情対応	施設内に苦情や要望の受付窓口を設置しているが、令和元年度も職員間の情報共有や利用者への説明不足により、苦情に発展するケースがみられている。しかしながら、苦情対応研修を施設内で行っており、令和元年度については外部講師による特別研修も年4回実施し、職員の対応能力の向上に努めた。よって、前年度同様3点とした。	5	3
④	利用者への情報提供	家族懇談会や施設で発行している広報紙「はるミックス」、ホームページの随時更新などにより利用者及び家族へ情報提供をしている。令和元年度については、新型コロナウイルス感染防止により面会を中止にしていたため、毎月の送付物に写真を同封して家族へ郵送し、利用者の様子を情報提供したところ好評であった。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑤	利用者への対応	令和元年度より、短期入所専任の作業療法士を配置したことで、機能訓練の要望にも応えられるようになった。第三者評価の利用者アンケートでは、「職員の言葉遣いや態度、服装は適切か」という項目について特養では69%の方が、通所介護については一般型が79%、認知症対応型については95%の方が「はい」と回答している。自由回答欄では「自然な言葉遣い」や「良いと思う」といった意見が見られた。よって、前年度と同様4点とした。	5	4
⑥	施設・設備の管理状況	第三者評価の利用者アンケートでは、「施設内の清掃や整理整頓は行き届いているか」という項目において、特養は92%(平成30年度は92%)の方が、認知症対応型通所介護については90%(平成30年度は85%)の方が「はい」と回答した。車椅子や歩行器などについては、理学療法士や環境整備委員会が主となり、適切な管理に努めている。また令和元年度から新たにインカムを導入したことで、利用者に関する情報を職員間でより迅速に共有できるようになり、利用者への見守り強化につながった。よって前年度を1点上回る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、創業平成11年の介護保険事業、老人福祉事業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、9,201百万円である。対前年比で8.3%の伸びを示し、当期708百万円増の収益アップである。介護保険事業の収益増加が大きい。これに対応するサービス活動費用は、8,973百万円であった。前期よりも659百万円増加している。人件費が前期よりも439百万円増加の6,134百万円、事業費が102百万円増加の1,310百万円、事務費が94百万円増加の1,375百万円等であった。

サービス活動増減差額は前期178百万円であったが、当期は228百万円で50百万円増加している。サービス活動収益の増加、人件費、事業費、事務費等の増加もあったが、サービス活動の成果は出すことができている。事業の効率は上昇している。

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224百万円であった。当期の最終の成果である当期活動増減差額は、224百万円を達成している。経常的な状況での成果、最終の成果共に黒字の結果を出している。

財政状態の推移は、当期、資産は12,874百万円で、2,598百万円増加、負債は、5,051百万円で732百万円の増加、純資産は7,823百万円で1,775百万円増加している。

経営規模の拡大に合わせて資産、負債、純資産が増加している。資産の増加では、基本財産中の建物、未収補助金の増加、負債では、借入金の増加が大きい。純資産の増加は国庫補助金等特別積立金が増加、次期繰越増減差額の増加がある。

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、当期は、60.8%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87.4%である。100%以下であり、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22.1%である。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は、179.8%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>

- ・職員のコミュニケーション不足が苦情に発展していることがうかがえることから、職員間のコミュニケーションが十分に図れるような取り組みをしていただきたい。
- ・利用者満足度が高い点など前年を上回る評価項目があり、努力していることは評価できる。
- ・晴海保育園、晴海中学校との複合施設であり、地域との関わりが容易に取れる環境にあることから、利用者の方との地域福祉交流を今後も深めてほしい。

## 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	金原 彰彦
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 利用者数(契約者数)52名 利用率 72%
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期目)。

### 2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント			配点	得点
1 サービスの提供			25	20
①	目的に沿ったサービス提供	生活相談員が家庭訪問を行い、家族や居宅介護支援事業所とも密に連絡を取り合いながら、利用者の特性が把握できる詳細なアセスメントシートを作成し、個別性のあるサービス計画によりきめ細かなサービス提供を行っている。また、季節感のある創作やリハビリ要素のある体操等の充実した活動を提供することで、利用者が意欲的に通所の継続ができるよう取り組んでいる。よって、前年度同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	法人による各種マニュアルの整備が進んでおり、業務の標準化に努めている。研修は、年間計画を立て月一回実施し、その他に法人本部が主催する職種別の研修にも参加できるようシフトを調整し受講できる体制を整えている。研修に参加できなかった職員に対しても資料を配布し理解度を施設長が確認する等のフォローを行っている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	法人選定時の提案を遵守した手厚い人員配置を行っている。また、職員の休暇取得を必要に応じて促したりシフトを調整したりといった働きかけにより、有給休暇(当該年度最大付与日数20日)の取得率は8割を超えている。一方、今年度は体調不良等により管理者の異動が続いてしまった。他拠点や本社からの支援により安定的な運営は維持されたものの、リーダー層の充実等が望まれる。よって、前年度同様3点とした。	5	3
④	職員の資質の向上	毎月実施する業務ミーティングでの研修等の受講履歴を一覧にまとめ、施設長が全職員の受講状況を把握しており、必要に応じて受講を促したりシフトを調整したりしている。特に新人職員に対しては、指導担当と施設長がノートを通じて、コミュニケーションを図りながらOJTへの理解度を把握している。また、区内他事業者との合同勉強会や意見交換等により、職員の意識啓発を図っている。よって、前年度と同様4点とした。	5	4
⑤	安全対策	利用者の安心安全を最優先に取り組んでいる。特に送迎については運転手と添乗職員の2名体制で行い、利用者の自宅玄関まで確実に安全に送迎できるよう取り組んでいる。また、ヒヤリハットについて施設長による他施設の事例紹介や職員間の情報共有を行うことで、職員の自発的な気づきが促され事故防止のための意識向上に結び付いている。よって、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	今年度は、利用率向上のために、施設の周知を行う居宅介護支援事業所のエリアを拡大させる等新たな取組みを行ったが、利用率は昨年度と同様の72%にとどまった。一方で、魅力的なアクティビティを開催したり、家族やケアマネジャーに対し個々の生活状況に応じた利用提案を行ったり、積極的に利用を促すことで通所介護事業所の役割を最大限に活かす努力をしている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
②	コンプライアンス	法人内にコンプライアンス委員会が設置されており、法人全体で法令順守の徹底に取り組んでいる。施設では、コンプライアンスの研修や理解度テストを行っており、職員の意識向上を図っている。また、社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適正な執行がされている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	年1回、個人情報保護の研修を行い、全職員に対してトレーニングテストを行い、職員の理解度向上を図っている。また、パソコンはパスワードによって管理され、個人情報を含むファイルはキャビネットで施錠管理され原則外部への持ち出しを禁止している。よって、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	施設では災害時対応や感染症対策等の課題別に研修が幅広く行われており、法人からも適宜感染症対策等の最新情報が通達されているため適切な対策ができる仕組みがある。また、防災避難訓練を年に2回実施し、災害時の備蓄品を3日分確保している。緊急時に必要な情報の共有が確実に行えるよう、緊急連絡先等の書類の掲示や管理を工夫している。よって、前年度を1点上回る4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	利用者退出後の消灯や、入浴介助時のこまめな節水を通じて経費の削減を図っている。また、送迎距離や時間を短縮するため随時送迎コースを見直したり、エコドライブを心がけたり、送迎時業務の効率化に取り組んでいる。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	ケアマネジャーに広報誌を配布したり行事の紹介をしたり、利用率向上に向けた努力はしているが横ばいとなっている。今後もケアマネジャーとの信頼関係を構築することを重視しながら、さらなる取り組みの強化が必要である。よって、前年度同様3点とした。	5	3
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	中央区環境マネジメントシステムの趣旨に基づき、ゴミの分別の徹底、コピー用紙の裏面利用・再生紙利用、光熱費の節約等を行う仕組みを作り、職員への情報共有も積極的に行っている。また、エコドライブを心がけ、送迎車の業務効率化にも取り組んでいる。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	複合施設内及び近隣にある保育園・児童館と定期的な交流機会を持つとともに、小学校の体験学習・中学校の職場体験・看護の実習生を受け入れている。利用者を楽しみを提供するだけでなく、子ども達に対して高齢者の体力や安全面に配慮したルールを説明するなど、子ども達にとっても学びのある世代間交流になるよう取り組んでいる。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	複合施設管理者と連携を図りながら、適正に維持管理を行っている。今年度は、浴室のシャワーチェア等を更新したり清掃方法を見直したり、特に水回りの衛生管理を強化した。また、施設では福祉用具点検者を決めて、定期的に設備や器具の点検を行っている。よって、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	27
①	意見の把握・反映への取組	家族が記載した利用者のその日の状態・要望や、ケアマネジャーから聞き取った内容等を、職員間で共有し、必要に応じて対応方法を話し合い、迅速に反映できるよう取り組んでいる。その成果としては、利用者や職員の意見を基に、入浴サービスの充実として変わり湯（菖蒲湯、レモン湯等）を実施したり、利用者に馴染みの深い地元銘菓をおやつに提供するなどの工夫につながった。よって、前年度同様4点とした。	5	4
②	利用者満足度	第三者評価のアンケートにおいて利用者の83%が施設のサービスを総合的にみて「大変満足」又は「満足」と回答しており、利用者の満足度は高いとされている。特に「職員の接遇・態度」「病気やけがの際の対応」「利用者の気持ちの尊重」など、職員の対応に対する満足度が高かった。よって前年度同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	第三者評価のアンケートにおいて利用者の80%が「不満や要望は対応されている」と感じており、91%の利用者が「職員の接遇・態度は適切」と回答している。利用者の苦情や意見については、介護サービス記録シートによる返答や電話連絡により、迅速かつ丁寧な対応を心がけ、その内容や対応をノートに記録し職員間で共有する仕組みもある。よって、前年度同様5点とした。	5	5
④	利用者への情報提供	利用者家族とやりとりを行う介護サービス記録シートには日々の記録の他に職員からのコメントを記載したり、広報誌「ほりどめだより」にてイベント時の写真を掲載して伝えるなど、丁寧な情報提供を心がけている。また、居宅介護支援事業所には毎月モニタリング報告書を持参し、情報を交換することで、個別性のあるサービス提供に役立てている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	利用者への対応	第三者評価のアンケートにおいて利用者の94%が「利用者の気持ちを尊重した対応」がされていると回答しており、自由記述欄でも「日々優しく細やかに対応してもらい大変助かる」「職員はとても良い人ばかりで快適に過ごせている」など職員の対応への感謝の言葉が複数見られた。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	第三者評価のアンケートにおいて利用者の80%が「清掃、整理整頓」が行き届いていると回答しており、利用者が快適に過ごせるよう施設内を清潔に保っている。また、設備や水回りの点検も担当者を決めて適切に行われている。よって、前年度同様4点とした。	5	4

合計得点	84(82)	評価ランク	A(A+)
------	--------	-------	-------

※( )の記載は前年の評価

### 3 財務評価結果

創業昭和43年の医療関連事業、介護事業、ヘルスケア事業、教育事業、保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、当期令和2年3月期については、売上高は、252,572百万円であり、対前年6,012百万円増加している。売上高の増加、コスト削減の効果で、営業利益、経常利益ともに前期よりも増加している。経常的な状況での稼働力は、対前年13%もアップしている。一方、税引前当期純利益については、多額の特別損失の計上された前期のマイナス△1,880百万円から、当期の7,328百万円に、黒字転換している。

最終の当期純利益については、税効果会計の影響もあり、前期503百万円から、当期の4,934百万円に大きく増加している。

連結グループについては、増収、増益であり、当期連結売上高297,965百万円、連結税金等調整前当期純利益6,573百万円、連結当期純利益4,058百万円である。

貸借対照表から見る当期令和2年3月期の親会社単体の財政状態は、資産が144,250百万円、負債が98,685百万円、純資産が45,565百万円である。借入金の返済が進んでいる。

法人の財務基盤の健全性については、純資産比率が、31.6%と前期に比べ、上昇している。投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合率については、99.5%と、100%以内に改善されている。

借入金比率は借入金の返済が進んでいることもあり前期17.3%から当期14.2%へ低下している。長期的な財務基盤の健全性は良くなっている。短期的な指標については、流動比率は当期101%と改善されている。

連結グループの営業キャッシュフローはここ3期プラスで推移している。営業活動から、キャッシュを生み出す力を保有している。短期、長期の経営指標はともに改善している。

指定管理事業についても効率よく運営を行っており総合的に勘案して、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>

- ・利用率向上に向けた取り組みに期待したい。
- ・人員配置では、今後安定するよう努めていただきたい。
- ・安全対策、危機管理で評価が上がったことは、意識向上に結び付いている。
- ・複合施設管理者との連携や広報誌「ほりどめだより」による丁寧な情報提供など、これまで高く評価されていたことについては、新たな指定管理者に積極的に引き継いでもらいたい。

⑰ 桜川敬老館・浜町敬老館・勝どき敬老館

1 概要

施設名	中央区立桜川敬老館・中央区立浜町敬老館・中央区立勝どき敬老館
所在地	中央区入船1-1-1桜川公園内、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 石渡良彦、浜町敬老館 貞嶋秀臣、勝どき敬老館 遠藤馨
運営主体	アクティオ株式会社
定員及び利用者数	桜川(31,007人)、浜町(37,307人)、勝どき(48,536人)合計 116,850人/令和元年度実績
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	第1期 H23.4.1～H26.3.31 第2期 H26.4.1～H29.3.31 第3期H29.4.1～R4.3.31

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	統括館長や各館の館長、法人の施設担当者が主体となり、年間の事業計画や目標を定めている。各館ごとにも目標を定め、利用者数等の実績を月ごとにまとめている。サービス内容の確認も随時行っており、朝礼や夕礼で情報を共有している。敬老館の利用目的の大多数を占める講座では、令和2年3月1日より、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止のため、講座等の実施を休止した結果、1年間の講座実施回数は4,364回(平成30年度4,482回)、延べ参加者数は70,948名(平成30年度72,926名)と減少したが、敬老館利用登録者への事業紹介や見守りを目的として行っている電話連絡「お元気ですか?コール」の対象者を拡大し、積極的に実施したため、前年度同様5点とした。	5	5
②	サービス水準の確保	日頃から利用者と積極的にコミュニケーションを取り、利用者のニーズの把握に努めている。館内にご意見箱を設置し、意見を収集しているほか、毎年利用者アンケートを実施している。年3回行われる運営協議会では利用者代表から直接意見を聞く場を設け、講座の運営等に反映している。その他にも統括館長、3館長、区職員とで話し合う館長会を毎月実施している。さらに、法人が運営している高齢者福祉施設の館長会議を定期的開催し、各施設の課題の検討や情報共有を行っている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	適正な人員でのローテーション勤務の体制をとっており、イベント開催時など人手が必要なときには他館と協力し、3館の中で応援体制を取っている。さらに、必ず男女の職員が1名以上勤務するよう、細かな配慮もされている。シフトについては週休2日が確保されており、有給休暇については月1回以上の取得を目標に、職員の有給取得希望日を事前に確認してからシフトを作成しており、有給休暇(当該年度最大付与日数20日)の取得率は平均して9割を超えている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
④	職員の資質の向上	各館とも、今年度も職員全員が「マナー研修」「認知症サポーター養成講座」「救命救急講習」を受講した。館長研修は「公の施設に於ける防災対応実践研修」「リーダーシップ・マネジメント研修」が実施され、受講した。研修後は報告書を作成し、全ての職員に研修内容を報告または回覧して共有している。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	安全対策	利用者の健康状態は来館時の受付で確認している。また、職員による巡回をこまめに行い、見回りチェックリスト等を作成している。特に浴室は30分ごとに巡回を行うほか、利用者ごとに入室・退室時間を記録し、入浴者が1人になった際には声がけも行っている。また、例年通りスタッフ全員が定期的に普通救命講習を受講し、AEDの操作をはじめ救命技能を習得している。各館の鍵の管理については、事務所内でキーボックスや記録簿により適正に保管し、管理を徹底している。よって、前年度同様4点とした。	5	4

2 事業運営			45	41
①	事業計画に沿った運営	事業計画書を作成して職員へ徹底周知し、計画に沿った運営が行われている。利用者のリピート率向上のため、適宜講座の見直し・工夫を行っている。また、昨年度に引き続き町会、高齢者クラブ、公衆浴場等での広報活動を実施し、地域団体等と連携した見守り活動、講座の講師やイベントスタッフ、元気高齢者人材バンクの活用など、高齢者の活躍の場を積極的に提供し、社会参加支援・孤立防止への取組を計画的に行っている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
②	コンプライアンス	企業倫理ホットラインの通報窓口を社内と社外に設けており、各館にポスターを掲示している。法人の定める倫理基準や、コンプライアンスチェック等が記載された従業員カードの携帯を職員全員に義務付けている。また、職員同士が日頃からコミュニケーションを積極的にとり、相談しやすい環境作りに努めている。さらに、年2回の社内監査を実施し、法令を遵守し、適当な執行がされている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報保護に関するテキストを職員全員が所持し、講習及び毎年2回のテストを行っている。個人情報管理台帳は、保存内容、保存年限ごとに作成し、都度整理を行った上で施錠管理されている。また、情報セキュリティの面では、パスワードをこまめに変更するほか、壁やパソコンに、メール誤送信の注意を促すポスター・シールを掲示し、ウイルス対策のために、セキュリティソフト(ESET)を導入している。よって、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	年2回避難訓練を実施し、内1回は利用者参加型の訓練を行っている。さらに、危機管理マニュアルを作成し、緊急連絡網は事務所内、避難経路は各館とも目につきやすい所に掲示している。その他、桜川敬老館では築地警察によるスタッフ向けの防犯講習も実施した。また、法人全体でのひやりはつと事例を毎年冊子にまとめて情報を共有し、事前の注意喚起を行っている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	紙コップの使用について、給水機に1人1個までの使用を促す張り紙を掲示するほか、館内の節電に関して、利用者に協力を呼びかけ、空室消灯、部分消灯の徹底を行っている。さらに、スタッフ間でのコスト意識を高め、利用者満足度を満たしつつ、物品の再利用など経費低減に努める工夫をしている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑥	適切な収支	事業計画に基づいた支出を適正に行うため、本社に毎月経理伝票を提出し、随時出費収入一覧の報告による確認・管理を行っている。また、年2回の社内監査の実施のほか、外部の税理士による財務監査を2年に1回実施しており、適切な収支に努めている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	ゴミの排出量を減少させるため、利用者の協力を得て館内設置のゴミ箱を可能な限り撤去した。また、利用者が不要な物を持ち寄り、再利用するリサイクルデーを開催した。夏場に室温上昇を防ぐため、ゴーヤやアサガオのグリーンカーテンの栽培も行った。また、日頃から環境に配慮し、利用者と共にこまめな消灯やコピー用紙の裏面を利用する等の取組を行っている。館全体で中央区環境マネジメントシステムに基づいた取り組みが行われている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	講座やイベントを通して区内の小学校や保育園、児童館等との多世代交流を定期的に行っているほか、講座の講師には元気高齢者人材バンクの登録者を積極的に活用し、活躍の場を提供している。ほかにも、町会・自治会や高齢者クラブ、高齢者通いの場等との交流を積極的に行っている。さらに、孤立防止・生きがい推進担当を配置し、担当を中心に、ひとり暮らしや、しばらく来館していない利用者に対して、安否確認を含めた「お元気ですか?コール」を実施し、必要な場合はおとしより相談センターとの連携も図っている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	施設や館内の設備管理協定書に基づき、定期点検が適正に実施されている。清掃に関しては定期清掃を行うとともに、身の回りの細かな清掃・備品の管理はそれぞれ1名の担当を決め、館内の美化及び備品の補充に努めており、施設・設備の管理が適切に行われている。よって、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	28
①	意見の把握・反映への取組	利用者の意見はご意見箱、利用者アンケート、利用者懇談会、運営協議会等で利用者の意見を把握する機会を設けている。意見内容は職員で協議し、回答や対応状況等は館内に掲示している。令和元年度は利用者の意見・要望をもとに、講座の運営方法を変更(自由参加の講座を増やす、新規講座の開催など)したほか、桜川敬老館と浜町敬老館でデジタルサイネージを取り入れ、来館者が動画で講座の内容を把握できる環境を整えた。よって、前年度同様5点とした。	5	5
②	利用者満足度	全体の運営に関して、アンケート結果によると3館あわせて「非常に良い」「良い」が全体の86%(平成30年度81%)と、安定して高い評価を得ている。よって、前年度と同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	アンケート結果によると3館あわせて「非常に良い」「良い」が全体の64%(平成30年度62%)を占め、ニーズが多様化する中でも安定的な評価を維持している。トラブルを未然に防ぐためにこまめに館内の巡回や声かけを行い、直接寄せられた利用者の声に対しては丁寧かつ、迅速な対応に努めている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
④	利用者への情報提供	各館とも情報コーナーを設置し、区のイベントなど様々な情報を提供している。各館で作成している館だよりを区内の施設に配布しているほか、町会・自治会、高齢者クラブや高齢者通いの場、銭湯や高齢者住宅等に直接訪問して配布している。さらに、町会・自治会への掲示板・回覧板による周知を、引き続き行った。そのほかにも各館のホームページや区のお知らせを活用し、積極的な情報提供を行い、令和元年度は「お元気ですか?コール」の対象者に一人暮らし高齢者を加え、館の情報提供を行った。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑤	利用者への対応	利用者への対応・マナー・説明はアンケート結果によると3館あわせて「非常に良い」「良い」が全体の89%(平成30年度85%)と、引き続き高い評価を得ている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	施設・設備の管理状況についてはアンケート、利用者懇談会、運営協議会で必要な設備・備品等の要望を聞き、必要かつ予算内で対応できるものについては迅速に対応している。令和元年度は、マッサージ機の更新を計画的に行うとともに、桜川敬老館と浜町敬老館にデジタルサイネージを取り入れ、来館者が動画で講座の内容を把握できる環境を整えた。迅速かつ積極的に要望を反映していることを考慮し、前年度から1点上回る5点とした。	5	5

合計得点	92(91)	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、直近の令和元年12月期は、9,935百万円の売上高を達成している。対前年で118%の伸びで、105,2百万円の増加である。当期の当期純利益は275百万円であり、前年の207百万円に比較して68百万円の増額である。増収増益であった。

財政状態について、資産、負債、純資産は増加している。

資産は、3,590百万円で、722百万円増、負債は、2,070百万円で485百万円増、事業規模の増加による、事業債権、事業債務が増加している。

純資産は1,520百万円で、当期純利益が内部留保されていることから、236百万円増加している。

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、42.3%

であり、この3期は、40%前後を保っている。健全である。固定長期適合率にみる固定資産と調達原資の比率は、当期25.9%と前期に比べて低下し改善している。経営指標は、安定し健全である。借入金比率については、借入金残高が0円である。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、当期、161.5%と、この3期100%を超えている。現金預金比率は50.9%であり、いずれも改善している。

事業の効率性を示す自己資本利益率(ROE)は直近期では、18.1%と、前期よりも上昇している。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>

- 高い年次有給休暇の取得率を維持しながら、利用者の満足度を上げている点を評価したい。
- 各項目の高評価がとても素晴らしい。今後も孤立防止の電話対応を積極的に続けて欲しい。
- 全体的に管理が行き届いていることが、利用者の高い満足度につながっている。