

## 福祉施設の指定管理者の評価結果について

### 1 目的

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

### 2 各施設の指定管理者及び指定期間

7施設 5 指定管理者

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

### 3 評価方法

#### (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」等に基づき、公の施設として適正かつ効率的な運営や利用者の立場に立った運営がなされているかを評価した。

##### イ 財務評価

東京商工会議所中央支部の経営指導員が、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、各施設の指定管理者が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22年10月14日(木)

##### (2) 構成

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

#### 5 評価結果

施設名	指定管理者	評価		
		一次	二次	
八丁堀保育園	(株)ベネッセスタイルケア	83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	79点	A	適正
フレンドハウス京橋	(社福)東京都知的障害者育成会	77点	A	適正
リハポート明石	(社)中央区医師会	75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	77点	A	適正
マイホーム新川	(社福)賛育会	78点	A	適正
マイホームはるみ	(社福)賛育会	81点	A+	適正

評価の詳細については「福祉施設における指定管理者の評価表」のとおり

#### 6 評価結果の公開・活用

評価結果については区のホームページで公開するとともに、各施設の指定管理者に通知し、改善する必要があるものについては今後の運営に反映するよう求める。また、必要に応じて区が各指定管理者に対し指導・監督を行う。

# 平成 2 2 年度 福祉施設における指定管理者の評価表

## 【評価項目・評価基準】

### 1 評価項目

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

### 2 評価基準

#### (1) 評価項目の評価点

各評価項目の評価点は以下のとおり「5段階評価」とする。

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

#### (2) 評価ランク（総合評価）

各評価項目の評価点の合計得点に基づき次の5つのランクで表す。

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

# 八丁堀保育園

## 1 概要

施設名	八丁堀保育園
所在地	中央区八丁堀4-5-10
施設長	野津浩子
運営主体	株式会社 ベネッセスタイルケア
定員及び利用者数	定員：79名 利用者数：75名（平成22年3月末日現在）
経営理念・方針	「よりよく生きる力」の基礎を育てる いきいきと健やかに毎日を過ごし、自信と意欲を持って、未来を生きる子どもを育てます。
指定管理者の指定日	平成16年8月開設。開設時より指定管理者

## 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 施設運営に関する取組み		80	67
(1) 管理運営の実施状況		50	44
目的に沿ったサービスの提供 事業計画に沿った管理 サービス水準の確保  適正な人員配置 職員の資質の向上 コンプライアンス 個人情報保護の取組み 安全対策 危機管理体制 非常時の対応	施設の設定目的に沿ってサービスが提供されているか。 協定や事業計画に沿った管理が適切にされているか。 サービス水準を確保するための取組みを行っているか。（職員の入れ替わり等によるばらつきがないか） 施設の管理運営にあたる人員の配置が適切であったか。 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。 関連する法・規範・倫理などが遵守されているか。 利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。 事故発生時や非常時の対応などが適切であったか。		
〔評価の理由〕			
<p>関係法令や保育所保育指針、区との協定書に基づき日々児童一人ひとりの状況に応じたきめ細やかな保育が行われていることが、区が随時行っている訪問調査で確認できている。</p> <p>平成21年度は、「生活や遊びを通し、様々な『発見』『経験』『想像』を膨らませて探求する力を育てる」と「わかりやすい保育を通して保護者の方と子育てを共有する」を年間目標として掲げ、それぞれ具体的な取組みを設定し、日々の保育の中で目標の実現に努めた。特に、保護者との子育ての共有については、保護者がクラスだよりを読みたくなるよう子どもたちの活動を細かく記載するとともに、ボードに全クラス分を掲示することで他のクラスの情報も知ることができるようにするなどの工夫により成果を上げた。</p> <p>職員体制については、退職により保育士4名の入れ替わりがあったものの、職員一人ひとりが常にコミュニケーションが必要であることを意識し、毎日のクラスミーティングや会議などで情報を伝え合いながら共有することで、保育の質は確保されており、落ち着いた園運営がなされている。また、区や運営主体が実施する研修にも積極的に参加するなど、職員の資質向上に努めている。</p> <p>個人情報の保護を含む危機管理体制については、PCのアクセス制限や緊急時の対応についての研修、防犯用品の整備等、ソフト・ハード両面から体制を整えている。防災対策においても、毎月避難訓練及び消火訓練を実施したり、年に一度引き取り訓練を実施するなど、いざというときの動きを実際に確認している。</p>			
(2) 利用者の満足度		30	23
意見の把握・反映への取組み 利用者満足度 苦情対応体制の構築 苦情対応 利用者への情報提供 サービス向上に向けた取組み	利用者の意見を把握し、反映させる取組みがなされたか。 利用者アンケート等の結果利用者の満足が得られていると言えるか。 利用者からの苦情に迅速に対応できる体制が構築されているか。 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。 利用者への情報提供が十分なされたか。 サービスの質を向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。		
〔評価の理由〕			
<p>毎年、事業者が独自に利用者満足度調査を実施し、ニーズの把握・分析を行い、結果を次年度へ反映させるなど継続的な質の向上に取り組んでおり、平成21年度調査においても「とても満足」「まあ満足」をあわせると96.1%と前年の94.1%を上回る高い評価を得ている。</p> <p>また、第三者評価における利用者アンケートでも、総合的な満足度としては95.6%と高い評価を得ている。評価項目別に見ると「一人ひとりの子どもは大切にされていると思うか」「保育時間の柔軟な変更」「体調変化への対応」「家庭と保育所の信頼関係」などほとんどの項目で90%を超えており、保護者から高い信頼感を得られている。しかし「身近な自然や社会との関わり」「安全対策」「行事の日程設定」などの項目では80%台となっている。</p> <p>苦情対応については、「不安や不満は職員に直接伝えていただく」を基本としつつ、昨年度から苦情受付ボックスを設置するなど新たな取組みも行っている。しかし、利用者アンケートの結果によると「要望や不満を言いつらい」や「外部の苦情窓口で相談できることを知らない」など必ずしも満足しているとは言えない状況も見受けられた。</p>			

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
2 効率性の向上に関する取組み		10	8
経費の低減			
(1) 経費低減の取組み	施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。		
(2) 適切な収支	施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。		
〔評価の理由〕 事業費全体でみると対前年比8.0%の増となった。 人件費については、定期昇給に加え賞与の支給率引き上げや年度末特例一時金の支給等による増であり、保育士の確保が難しい中優秀な人材を確保し保育の質を向上させるうえで一定の効果があったと考える。 運営費については園における節電やリサイクル品の活用等で削減に努めたが、開設後5年を経過し、消耗品の買い替え等があったことから全体として増となった。 日頃区が行っている訪問調査においても、保育室をはじめとする施設内の衛生管理や清掃の状況、日常の保育や各種行事の状況、給食の提供状況など、問題はなく、常に効率的執行への企業としての努力がうかがえる。			

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
3 公の施設にふさわしい運営に関する取組み		10	8
公の施設としての運営状況			
(1) 地域との連携	地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。		
(2) 地域福祉への貢献	地域福祉に対する貢献が行われたか。		
〔評価の理由〕 下水道局主催のイベントへの参加や、幼児クラスの「町探検」など、地域との関わりを大切にしている。また、近隣の公立保育園・幼稚園・小学校・児童館と交流するとともに、保幼小連絡会に参加するなど子どもたちが地域の中で健やかに育つよう関係機関との連携を図っている。 認可保育所として、子どもたちを安全に預かるという施設の性格上、地域の人たちを積極的に受け入れることが難しいという制約はあるが、リズム遊びや読み聞かせのボランティアとして地域の方を受け入れたり、「地域における子育て支援」の観点から、保育園を見学に来た親子に対して、子育てに関する相談がいつでもできるように電話番号等を書いたカードを渡し、プレイデイ（運動会）や七夕コンサート等の園行事へ招待するなどの取り組みを行っている。 平成21年度は保護者や地域の子育て世帯を対象に「親と子の愛着関係」をテーマに専門の講師を招き子育て支援講演会を開催し、地域福祉に対する貢献も行われている。			

### 【総合評価】

合計得点	83点	評価ランク	A+
------	-----	-------	----

### 3 財務評価の結果

<p>企業安定性の面からいくつかの項目を分析した結果、流動比率や自己資本比率が高く、また借入金がないことから安定的な財務内容であることがうかがい知れる。</p> <p>当者は介護入居者から長期預かり保証金を預かるという経営システムを採用し、無利子で資金調達を行っていることから一般的指標と比較することは難しいが、現時点においては、この経営システムにより安定的な状況にあり、指定管理者として相応しいといえる。</p>
---

### 4 評価委員会評価 適正 不適

<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 区の考え方を十分理解しながら、児童一人ひとりの状況に応じたきめ細やかな保育を行っており、保護者等の満足度も高く評価できる。</li> <li>・ 時折、保育園に赴きイベント等へも参加しているが、保育士と子どもたち、保育士と保護者、さらには保育士同士の関係が非常に良好と感じる。</li> <li>・ 地域との関係を大切にしたいという園の方針が、次第に地域住民等にも理解され、浸透してきている。</li> <li>・ 「苦情への対応」について、改善に向けた取り組みを行っていることも評価できる。</li> <li>・ 利用者からの評価を一層高めるためには、職員の定着化すなわち長期的に安定して働くことができる職場づくりを推進するとともに、利用者が苦情や疑問、意見などを言いやすい雰囲気・態勢づくりを確立することが必要と考える。</li> </ul>
--

# 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	林 信 秀
運営主体	社会福祉法人 東京都知的障害者育成会
定員及び利用者数	定員：30名 利用者数：30名（平成22年3月末日現在）
経営理念・方針	「私たちは、親と共に、子のそれぞれの自立に向かう運動体としての活動を進めてまいります。」 「私たちは、一人ひとりに合わせた生活の場、働く場を行政・家族と力を合わせて作り、支援します。」
指定管理者の指定日	平成16年7月開設。開設時より指定管理者

## 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 施設運営に関する取組み		80	64
(1) 管理運営の実施状況		50	39
目的に沿ったサービスの提供 事業計画に沿った管理 サービス水準の確保  適正な人員配置 職員の資質の向上 コンプライアンス 個人情報保護の取組み 安全対策 危機管理体制 非常時の対応	施設の設置目的に沿ってサービスが提供されているか。 協定や事業計画に沿った管理が適切にされているか。 サービス水準を確保するための取組みを行っているか。（職員の入れ替わり等によるばらつきがないか） 施設の管理運営にあたる人員の配置が適切であったか。 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。 関連する法・規範・倫理などが遵守されているか。 利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。 事故発生時や非常時の対応などが適切であったか。		
〔評価の理由〕 目的に沿ったサービス提供・事業計画に沿った管理については、関係法令、区との協定や、「私たちは、一人ひとりに合わせた生活の場、働く場を行政・家族と力を合わせて作り、支援します。」というレインボーハウス明石の方針に基づき、利用者一人ひとりの状況に応じたきめ細やかな支援が行われていることが、区が随時行っている訪問調査で確認できている。 適正な人員配置については、法人内での異動や新規採用などにより、利用者のサービスが低下しないように適宜対応している。サービス水準については、新人職員の育成を現場OJT及び法人内研修などにより、職員間でばらつきがでないようにしている。職員の資質の向上については、平成20年度から人事考課制度が実施され、職員のやる気、働きがい、能力の向上につながるよう制度の運用に努めている。 個人情報保護については、個人情報保護規定、情報公開規定のもと、職員のPCアクセス制限や開示のルール等により行っている。安全対策、危機管理体制については、緊急時対応マニュアルの作成や、防火管理者を中心とした自衛消防隊組織による、消火訓練・地震訓練・避難訓練等を実施し、非常時の対応が適切にとれる体制整備を図っている。			
(2) 利用者の満足度		30	25
意見の把握・反映への取組み 利用者満足度 苦情対応体制の構築 苦情対応 利用者への情報提供 サービス向上に向けた取組み	利用者の意見を把握し、反映させる取組みがなされたか。 利用者アンケート等の結果利用者の満足が得られていると言えるか。 利用者からの苦情に迅速に対応できる体制が構築されているか。 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。 利用者への情報提供が十分なされたか。 サービスの質を向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。		
〔評価の理由〕 利用者や家族への満足度調査、利用者の自治会、保護者会、施設で設置するサービス点検調整委員会等を通じて、利用者の意向や満足度の把握・分析を行い、その結果を次年度へ反映させるなど継続的な質の向上に取り組んでいる。 また、外部評価調査員による聞き取り調査では、「レインボーハウス明石で活動をしていて楽しいか」との問いに対して回答者11名中10名が「楽しい」という評価をしている。 苦情対応については、苦情解決実施要綱に基づき、苦情解決責任者を設置し早期に対応できる体制を構築している。利用者への情報提供については、利用者の自治会、保護者会等を通じて行っている。サービス向上へ向けた具体的な取組みについては、就労機会拡大の声に応えるために、都営地下鉄浅草線 人形町駅構内にパン等の販売所「アラジン人形町店」の設置を新たに行った。			

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
2 効率性の向上に関する取組み		10	7
経費の低減			
(1) 経費低減の取組み	施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。		
(2) 適切な収支	施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。		
〔評価の理由〕 「アラジン人形町店」の開設など事業が拡大している時期にあり、それに伴い人件費、事業費等の全体経費は増加しているが、ボランティアの活用や、地域団体から寄付を募るなど、できる限り経費を削減する努力をしている。 施設の管理運営については、居室や交流室をはじめとする施設内の衛生管理や掃除の状況、給食の提供状況などにおいても全体的に問題は無く、常に「利用者本位」を念頭においた上での効率的な執行に対して法人としての姿勢と努力がうかがえる。			

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
3 公の施設にふさわしい運営に関する取組み		10	8
公の施設としての運営状況			
(1) 地域との連携	地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。		
(2) 地域福祉への貢献	地域福祉に対する貢献が行われたか。		
〔評価の理由〕 地域で開催される様々なイベントへ参加し、「喫茶アラジン」のパン等を販売するなど、地域や関係団体等との連携や協働に努めている。 またホームページを活用し、ボランティアの施設参加や行事参加を促すなど、情報を発信しながら施設への理解と協力を求めている。さらに、介護体験実習等を積極的に受け入れたり、地域の町会の行事にも積極的に参加するなど、日ごろから地域との良好なコミュニケーションを図り、公の施設として地域福祉に貢献している。			

#### 【総合評価】

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

### 3 財務評価の結果

収入は順調に増加傾向で推移している。収益については人件費、事務費等の増加によって伸び悩んでいるが、経営全般を総括した場合には概ね良好といえる。また、借入金は非常に低金利で調達しており、借入金回転期間も非常に短く、安定性が高い。流動比率や自己資本比率をみても、安全かつ健全な経営がなされている。

固定比率については、自己資本とほぼ同じ固定資産がある状態であるが、減少傾向にあり、業種の特性を勘案すれば問題ない。分析の結果、極めて安定的な財務内容であることがうかがい知れ、財務内容は勿論、指定管理者として施設運営にあたる者として、規模や物的能力と併せ、相応しい者であると言える。

### 4 評価委員会評価 適正 不適

- ・各種サービスの提供において利用者一人ひとりの状況に応じたきめ細やかな支援が行われている。
- ・パン等の販売所「アラジン人形町店」の設置など積極的な事業展開を図っており、就労機会拡大への努力は大いに評価できる。
- ・保護者が「施設と良好な関係をつくろう」、また保護者自らが「いい施設を作ろう」という姿勢が強く感じられる。
- ・ボランティアなどが地域の一員としてかかわる場合も、利用者や保護者と楽しく過ごすことができる。これも地域と施設が良好な連携を図ることができている結果であると思う。
- ・職員の異動があった場合、前任職員と後任職員の対応が異なることも多少感じるがあったので、その点の改善を望む。

# 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	宮武秀信
運営主体	社会福祉法人 東京都知的障害者育成会
定員及び利用者数	定員：6名 利用者数：6名（平成22年3月末日現在）
経営理念・方針	「私たちは、親と共に、子のそれぞれの自立に向かう運動体としての活動を進めてまいります。」「住まいの提供と日常生活に必要な援護及び支援を行います。」
指定管理者の指定日	平成4年4月開設。平成18年4月1日より指定管理者

## 2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
1 施設運営に関する取組み		80	63
(1) 管理運営の実施状況		50	39
目的に沿ったサービスの提供 事業計画に沿った管理 サービス水準の確保  適正な人員配置 職員の資質の向上 コンプライアンス 個人情報保護の取組み 安全対策 危機管理体制 非常時の対応	施設の設定目的に沿ってサービスが提供されているか。 協定や事業計画に沿った管理が適切にされているか。 サービス水準を確保するための取組みを行っているか。（職員の入れ替わり等によるばらつきがないか） 施設の管理運営にあたる人員の配置が適切であったか。 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。 関連する法・規範・倫理などが遵守されているか。 利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。 事故発生時や非常時の対応などが適切であったか。		
〔評価の理由〕			
目的に沿ったサービス提供・事業計画に沿った管理については、関係法令、区との協定や、「住まいの提供と日常生活に必要な援護及び支援を行います」というフレンドハウス京橋の方針に基づき、利用者一人ひとりの状況に応じたきめ細やかな支援が行われていることが、区が随時行っている訪問調査により確認できている。 適正な人員配置・サービス水準の確保については、通常時は住み込みの世話人が対応し、対応できないときは、法人本部から生活支援員が派遣されるなど、利用者のサービスが低下しないように体制を組んでいる。職員の資質の向上については、法人本部での研修や、同一法人が経営する福祉施設との情報交換を通じて行っている。 個人情報の保護を含む危機管理体制については、法人本部で作成した個人情報保護規定に基づき適切に対応している。さらに、緊急対応マニュアルを整備するとともに、消防計画を作成し定期的な防災訓練を実施している。			
(2) 利用者の満足度		30	24
意見の把握・反映への取組み 利用者満足度 苦情対応体制の構築 苦情対応 利用者への情報提供 サービス向上に向けた取組み	利用者の意見を把握し、反映させる取組みがなされたか。 利用者アンケート等の結果利用者の満足が得られていると言えるか。 利用者からの苦情に迅速に対応できる体制が構築されているか。 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。 利用者への情報提供が十分なされたか。 サービスの質を向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。		
〔評価の理由〕			
外部評価委員の聞き取り調査では、利用者6人中5人が、フレンドハウス京橋について総合的に「とてもよい」という回答をしている。 苦情対応や意見の把握・反映については、入所時にその仕組みを説明し、さらに施設内に掲示して周知を図りながら、日頃の利用者との話し合いで意見や要望を聞き取り、解決するように努力している。利用者への情報提供は、利用者会議や家族会などで周知を図っている。 サービス向上の具体的な取組みについては、平成21年度に新たにケアホーム機能を追加した。			

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
2 効率性の向上に関する取組み		10	6
経費の低減			
(1) 経費低減の取組み	施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。		
(2) 適切な収支	施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。		
〔評価の理由〕 人件費、事業費等が増加しているが、ケアホーム機能の追加によりサービスの向上を図ったためである。また、施設の規模、性格上、経費の低減は難しい。 施設の管理については、施設内の衛生管理や掃除の状況、食事の提供などにおいて問題はなく収支の内容に不適切な点はない。			

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
3 公の施設にふさわしい運営に関する取組み		10	8
公の施設としての運営状況			
(1) 地域との連携	地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。		
(2) 地域福祉への貢献	地域福祉に対する貢献が行われたか。		
〔評価の理由〕 地域の和太鼓の会に参加し、練習や発表会、盆踊りなどの機会を通じて地域の人達との繋がりを深めるとともに、さまざまな障害者の自主グループや親の会が主催する集いへ参加するなど、連携も図られている。また、「おもちゃ図書館」での幼児の遊び相手のボランティアや「クリーンデー」の清掃作業への参加、区民館の花壇の管理など、地域福祉に対する貢献もしている。			

#### 【総合評価】

合計得点	77点	評価ランク	A
------	-----	-------	---

### 3 財務評価の結果

収入は順調に増加傾向で推移している。収益については人件費、事務費等の増加によって伸び悩んでいるが、経営全般を総括した場合には概ね良好といえる。また、借入金は非常に低金利で調達しており、借入金回転期間も非常に短く、安定性が高い。流動比率や自己資本比率をみても、安全かつ健全な経営がなされている。

固定比率については、自己資本とほぼ同じ固定資産がある状態であるが、減少傾向にあり、業種の特徴を勘案すれば問題ない。分析の結果、極めて安定的な財務内容であることがうかがい知れ、財務内容は勿論、指定管理者として施設運営にあたる者として、規模や物的能力と併せ、相応しい者であると言える。

### 4 評価委員会評価 適正 不適

- ・住まいの提供と日常生活に必要な援護、支援という方針に基づき利用者一人ひとりの状況に応じたきめ細やかな支援が行われている。
- ・地域の「新富太鼓の会」の活動を通じて、利用者がいきいきと楽しそうに地域活動に取り組んでいる。
- ・小さい施設ではあるが大変良好な運営がなされている。今後は、機能充実（ケアホーム機能）の効果についても期待したい。
- ・地域の人々の中には、「フレンドハウス京橋」のことを知らない方もかなりいるように感じるため、施設についてさらなる周知徹底を行う努力をし、地域との結びつきを一層深めてほしい。
- ・安全対策・危機管理体制が世話人2人だけという少人数ゆえの難しさもあると思うが、いざというときの対応については、法人本部と区との連携体制や近隣の人々からの支援体制の構築に向けた協議の場の設置など、万全な体制が確保できるよう努めてほしい。

# 介護老人保健施設「リハポート明石」

## 1 概要

施設名	介護老人保健施設「リハポート明石」
所在地	中央区明石町1-6
施設長	武藤 邦彦
運営主体	社団法人 中央区医師会
定員及び利用者数	入所定員：100名（短期入所20名を含む）、通所リハビリテーション（予防を含む）30名
経営理念・方針	医道を昂揚し、医学・医術の発達普及と公衆衛生の向上を図り、社会福祉の増進に寄与することを目的とし、昭和23年に設立された。
指定管理者の指定日	平成16年7月開設。開設時より指定管理者

## 2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
1 施設運営に関する取組み		80	61
(1) 管理運営の実施状況		50	39
目的に沿ったサービスの提供 事業計画に沿った管理 サービス水準の確保  適正な人員配置 職員の資質の向上 コンプライアンス 個人情報保護の取組み 安全対策 危機管理体制 非常時の対応	施設の設置目的に沿ってサービスが提供されているか。 協定や事業計画に沿った管理が適切にされているか。 サービス水準を確保するための取組みを行っているか。（職員の入れ替わり等によるばらつきがないか） 施設の管理運営にあたる人員の配置が適切であったか。 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。 関連する法・規範・倫理などが遵守されているか。 利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。 事故発生時や非常時の対応などが適切であったか。		
〔評価の理由〕 医師の管理のもとリハビリ等を通じ利用者のADL（日常生活動作）向上を図り、住み慣れた家庭や地域での生活に戻れるよう支援している。特に入所サービスでは在宅復帰を目標とし、入所期間を原則3カ月以内としている。 平成21年度は作業療法士を増員し、リハビリ体制の強化を図るとともに、土曜日における介護予防通所リハビリテーションの提供開始及び入退所、利用相談業務の実施などサービスの向上に取り組んだ。 個人情報保護の取り組みについては、基本方針を制定し、遵守している。さらに、緊急事故防止マニュアル等を整備し、事故があった場合は防止委員会で原因究明、再発防止を徹底するとともに、複合施設内で合同により防災訓練や防犯訓練を行っている。			
(2) 利用者の満足度		30	22
意見の把握・反映への取組み 利用者満足度 苦情対応体制の構築 苦情対応 利用者への情報提供 サービス向上に向けた取組み	利用者の意見を把握し、反映させる取組みがなされたか。 利用者アンケート等の結果利用者の満足が得られていると言えるか。 利用者からの苦情に迅速に対応できる体制が構築されているか。 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。 利用者への情報提供が十分なされたか。 サービスの質を向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。		
〔評価の理由〕 毎年、福祉サービスの第三者評価を受審し、その結果からニーズの把握・分析を行い、継続的な質の向上に取り組んでいる。平成20年度の利用者アンケート結果では満足の評価が約40%であったが、研修等を行い、平成21年度では約80%が満足と評価をしている。特に「病気やケガの対応」、「計画についての説明のわかりやすさ」、「計画策定時に利用者のことをよく聞いてくれた」などの項目の評価が高かった。 また、利用者に対しては、第三者評価のアンケートに加え、意見箱の設置や運営主体による独自調査も行っている。			

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
2 効率性の向上に関する取組み		10	8
経費の低減			
(1) 経費低減の取組み	施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があった。		
(2) 適切な収支	施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。		
〔評価の理由〕 事業費全体では、対前年比約3%増となっており、そのうち人件費が約5%増、事業費が約2%減となっている。人件費増の主な要因は、職員の充実及び介護職員の処遇改善によるものである。サービスレベルを維持しながら常に効率的な執行に努めており、特に施設の維持管理面では、節電など積極的に行い経費の削減を図っている。また、利用者へのサービス提供記録をポータブル端末に直接入力するオンラインシステムにより、ペーパーレス化及び作業の効率化を図った。			

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
3 公の施設にふさわしい運営に関する取組み		10	6
公の施設としての運営状況			
(1) 地域との連携	地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。		
(2) 地域福祉への貢献	地域福祉に対する貢献が行われたか。		
〔評価の理由〕 近隣の幼稚園と定期的に交流するとともに、地域住民の参加による納涼祭や近隣町会を交えた総合防災訓練を行っている。また、実習生や見学者、学生ボランティアの受入れなど地域福祉に対する貢献も行われている。			

#### 【総合評価】

合計得点	75点	評価ランク	A
------	-----	-------	---

### 3 財務評価の結果

収益は減少しているが、最終的な収支差額においてはプラスを計上しており、営利を目的としない社団法人という組織の性格を勘案すれば、財務上の問題として大きいとは考えない。また、現時点では借入がなく、流動資産が流動負債の8倍以上あることから経営は極めて安定的である。

加えて、自己資本比率からは足腰の強い健全経営がなされていることがうかがえ、固定比率のバランスは非常によい。

借入金もなく、流動資産が流動負債の8倍以上あるような状況は、通常の企業では稀有であり、医師会という特別な存在に依るところが大きな理由であると思われる。組織の性格も勘案すれば、指定管理者として施設運営にあたる者として、相応しい者であると言える。

### 4 評価委員会評価 適正 不適

- ・作業療法士を増員しリハビリ体制の強化を図った点、土曜日における介護予防通所リハビリの開始などサービス向上に取り組んでいる姿勢は評価できる。
- ・全体の利用率が80%程度とのことであり、昨年度と比較し改善したことは認めるが、入所を待っている区民のニーズに十分応えられていない点も見受けられる。
- ・施設の性格上困難な面もあると思うが、地域との連携や地域福祉への貢献度が少し低いように感じる。今後は、当該施設について利用者以外の区民にも十分理解してもらえよう、ボランティアの積極的な受入れなどを通じて、開かれた施設運営を検討することが必要と考える。
- ・満足度の向上に向けて改善の余地があると思われるので、リハポート明石でしかできない楽しく効果的なりハビリを利用者の立場に立って考え、実行してほしい。
- ・今後は、職員の熱意・元気・笑顔を存分に発揮できるような取組みに期待する。
- ・中央区の代表的な高齢者施設であるべく、利用者中心の、躍動感のある、輝いている施設であってほしい。

# 日本橋高齢者在宅サービスセンター

## 1 概要

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

## 2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
1 施設運営に関する取組み		80	63
(1) 管理運営の実施状況		50	38
<p>目的に沿ったサービスの提供 事業計画に沿った管理 サービス水準の確保</p> <p>適正な人員配置 職員の資質の向上 コンプライアンス 個人情報保護の取組み 安全対策 危機管理体制 非常時の対応</p>	<p>施設の設置目的に沿ってサービスが提供されているか。 協定や事業計画に沿った管理が適切にされているか。 サービス水準を確保するための取組みを行っているか。(職員の入れ替わり等によるばらつきがないか) 施設の管理運営にあたる人員の配置が適切であったか。 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。 関連する法・規範・倫理などが遵守されているか。 利用者の個人情報を保護するための対策が適切に実施されているか。 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。 事故発生時や非常時の対応などが適切であったか。</p>		
〔評価の理由〕			
<p>平成21年度は介護予防の推進のため、機能訓練に力を入れた。契約者約90名のうち、平成20年度の倍以上の利用者(21名45名)に対し、身体能力に合わせた個別メニューを実施しマシンによる訓練やレクリエーションの充実を図った。個々の身体状況や希望に合わせたやすくッションも用意している。</p> <p>また、地域との交流・外出プログラムの充実・季節に合わせた創作活動、ベランダを使った野菜づくりなど、利用者の個別ニーズに対応し、利用率の向上につなげている。</p> <p>送迎は、利用者ニーズに合わせ送迎ルートを見直し、利用者の乗車時間の短縮を図るとともに、マンション居住者の部屋入口までの送迎を実施している。</p> <p>安全対策としては、スタッフの運転講習会を実施するなど意識付けを図っているほか、利用者を含めた避難訓練の実施や複合施設全体の訓練にも参加協力するなど積極的に取り組んでいる。</p> <p>また、職員の質の向上を目的とした研修(コンプライアンス、接遇マナー、リスク管理等、サービステクニカル研修等)により、スキルアップやモチベーションの維持向上を図っている。</p>			
(2) 利用者の満足度		30	25
<p>意見の把握・反映への取組み 利用者満足度 苦情対応体制の構築 苦情対応 利用者への情報提供 サービス向上に向けた取組み</p>	<p>利用者の意見を把握し、反映させる取組みがなされたか。 利用者アンケート等の結果利用者の満足が得られていると言えるか。 利用者からの苦情に迅速に対応できる体制が構築されているか。 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。 利用者への情報提供が十分なされたか。 サービスの質を向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。</p>		
〔評価の理由〕			
<p>毎年、福祉サービスの第三者評価を受審した結果から、ニーズの把握・分析を行い継続的な質の向上に取り組んでいる。利用者アンケート調査では平成20年度と同様、総合満足度において回答者の約90%から「満足」という高い評価を得ている。特に評価の高い項目は「職員の対応」「利用者の気持ちの尊重」「個人のペースに合っているか」「利用者の不満や要望への対応」などであった。</p>			

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
2 効率性の向上に関する取組み		10	8
経費の低減			
(1) 経費低減の取組み	施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。		
(2) 適切な収支	施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。		
〔評価の理由〕 事業費全体では、対前年比の約2%減であった。 主な要因としては、事業費のうち看護師派遣手数料等の減によるものである。指定管理者制度導入当初は利用率が伸び悩んでいたが、地域の居宅介護支援事業所との連携の強化や施設見学希望者への柔軟な対応により新規利用者が増加し、利用率は向上している。			

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
3 公の施設にふさわしい運営に関する取組み		10	6
公の施設としての運営状況			
(1) 地域との連携	地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。		
(2) 地域福祉への貢献	地域福祉に対する貢献が行われたか。		
〔評価の理由〕 平成21年度は新型インフルエンザの影響があったものの、近隣の保育園とは月に一回、園児と一緒に体操をしたりお遊戯を披露してもらうなど定期的に交流を続けている。近隣小学校からは6年生が毎年、高齢者のために工夫した劇や歌を披露しに訪れている。児童館とは納涼祭での交流の他、敬老の日に毎年手作りのプレゼントをもらっている。中学校からは職場体験の受入れを行なっている。 実習生やボランティアの受入れなども多く、ボランティアが講師を勤める日本舞踊、大正琴、フラダンス、創作活動等のアクティビティの拡充も行った。 また、職員が町内会開催の防災訓練や盆踊り大会などへ参加し、納涼祭では介護相談員・看護師等が地域の方向けの介護・健康相談を企画・実施した。			

#### 【総合評価】

合計得点	77点	評価ランク	A
------	-----	-------	---

### 3 財務評価の結果

収入についてはごく緩やかな売上変動傾向はあるものの、21年度は大きく売り上げを伸ばしており、事業純利益は安定的に推移している。借入金が一時的に増えたこともあるが、金利も低く安定性は高い。流動比率も減少傾向ではあるが、十分に安定している。

自己資本比率からは、健全経営がされていることがうかがえ、借入金回転期間(月)は比較的短く非常に良い経営状況であるといえる。固定比率、固定長期適合率とも数値は落ちているが、経営マインドは安定的志向である。

財務内容は勿論、指定管理者として施設運営にあたる者として、非常に、相応しいと言える。

### 4 評価委員会評価 適正 不適

・通所介護の定員拡大を図るなどサービス向上に努め、稼働率を上げてきていることから、調査結果においても利用者の満足度が高い。

・地域住民のボランティア受入れについても積極的に行っており、日本橋地域に根ざしたデイサービス施設としての位置づけが高まってきていると感じる。

・常にサービスの提供について工夫改善を重ねているように感じる。利用率と顧客満足、コストのバランスのとれたサービスの提供を引き続きお願いする。

# 特別養護老人ホーム・高齢者在宅サービスセンター「マイホーム新川」

## 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「マイホーム新川」
所在地	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	入所：80名、短期入所：8名、通所介護（予防を含む）40名、認知症通所介護：12名
経営理念・方針	利用者個人の尊厳を保持しつつ、自立した生活を地域社会において営むことができるよう支援することを目的として、昭和27年に設立された。
指定管理者の指定日	平成7年10月開設。平成18年4月1日より指定管理者

## 2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
1 施設運営に関する取組み		80	66
(1) 管理運営の実施状況		50	42
<p>目的に沿ったサービスの提供 事業計画に沿った管理 サービス水準の確保</p> <p>適正な人員配置 職員の資質の向上 コンプライアンス 個人情報保護の取組み 安全対策 危機管理体制 非常時の対応</p>	<p>施設の設定目的に沿ってサービスが提供されているか。 協定や事業計画に沿った管理が適切にされているか。 サービス水準を確保するための取組みを行っているか。（職員の入れ替わり等によるばらつきがないか） 施設の管理運営にあたる人員の配置が適切であったか。 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。 関連する法・規範・倫理などが遵守されているか。 利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。 事故発生時や非常時の対応などが適切であったか。</p>		
〔評価の理由〕			
<p>利用者の高齢化・重度化へ対応した事業を進めている。平成21年度は一層のサービス充実を図るため、ISO9001の認証を取得しマニュアルを整備し、サービス水準の均一化を確保した。</p> <p>入所サービスについては、利用者の重度化への対応として、看護師のフロア配置体制への移行を行い、体調変化への早期チェックを強化した。また、口腔機能向上のための歯科衛生士による口腔ケアを充実したことにより、発熱者の減少が見られた。なお、ターミナルケアについては看取り指針に基づき退所者15名中5名の看取りを行った。</p> <p>デイサービスについては、利用者の身体状況や要望に沿ったケアを実現するため、個別ケアプランに基づいたサービス提供に努めた。また、送迎の工夫やサービス提供時間の延長、個々の身体状況、要望・状況に応じた選択プログラムの提供などのサービスの向上に努め、利用者の増加につなげている。</p>			
(2) 利用者の満足度		30	24
<p>意見の把握・反映への取組み 利用者満足度 苦情対応体制の構築 苦情対応 利用者への情報提供 サービス向上に向けた取組み</p>	<p>利用者の意見を把握し、反映させる取組みがなされたか。 利用者アンケート等の結果利用者の満足が得られていると言えるか。 利用者からの苦情に迅速に対応できる体制が構築されているか。 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。 利用者への情報提供が十分なされたか。 サービスの質を向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。</p>		
〔評価の理由〕			
<p>毎年、福祉サービスの第三者評価を受審し、その結果から、ニーズの把握・分析を行い継続的な質の向上に取り組んでいる。利用者アンケートでは平成20年度と同様、総合満足度で利用者の約80%が「満足」という高い評価を得ている。</p> <p>また、そのうち「日常生活に必要な介助」「緊急時の対応」が約90%、「職員が健康状態を気にかけている」「職員の対応が丁寧」「食事の満足度」が約80%と高い評価を得ている。なお、苦情については9件と前年度（18件）と比較して少なくなっている。</p>			

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
2 効率性の向上に関する取組み		10	6
経費の低減			
(1) 経費低減の取組み	施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。		
(2) 適切な収支	施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。		
〔評価の理由〕 事業費全体で見ると、対前年比約2%減となっている。 特養・デイサービスと合わせて前年度は退職者が増加し、派遣職員への人件費支出が多かったが、平成21年度は退職者を削減できた。また、設備管理業務等の委託経費やコンピューター等の賃借料、光熱水費等の見直しを行った結果、コストダウンを実現した。			

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
3 公の施設にふさわしい運営に関する取組み		10	6
公の施設としての運営状況			
(1) 地域との連携	地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。		
(2) 地域福祉への貢献	地域福祉に対する貢献が行われたか。		
〔評価の理由〕 平成21年度は新型インフルエンザの影響があったものの、近隣幼稚園など地域との交流を実施した。ボランティアの協力を得て、お祭りやお花見など地域への外出も行っている。 また、地域の高齢者家族を対象とした介護教室の開催、様々な学校や団体からの実習生の受入れを行うなど地域福祉に対する貢献も行われている。			

#### 【総合評価】

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

### 3 財務評価の結果

<p>収入はここ2～3年、安定的に推移している。事業純利益は減少しているが、介護従事者待遇改善等の影響による人件費の増加や減価償却費と思われ、大きな問題とは考えられない。</p> <p>借入金利率は低コストで調達しており、極めて堅実で安定性は高い。やや借入が多くなりがちではあるが、減価償却の計上額や当期活動収支差額が現状レベルであれば、問題はない。</p> <p>また、流動比率からは非常に安定的な経営であることがうかがえ、自己資本比率の面から健全経営がなされているといえる。</p> <p>やや固定資産超過ではあるが、ここ数年は減少傾向にある。借入金回転期間は現状程度であれば問題という状況ではない。固定長期適合率もやや高いが、経営マインドは安定的志向である。</p> <p>現状の財務内容は指定管理者として施設運営にあたる者として、規模と併せ、十分に相応しいと考える。</p>
---

### 4 評価委員会評価 適正 不適

<ul style="list-style-type: none"> <li>・歯科衛生士による口腔ケアや経管栄養などに対応している点は評価できる。</li> <li>・当該施設の受託者・指定管理者となってから相当の期間が経過していることを考慮すると、利用者の期待に応えたサービスの提供はもちろん、マイホーム新川独自の特色あるサービスの実施・展開が求められる。</li> <li>・職員の離職率が高いことは類似施設の介護職全般に言えることではあるが、職員が長期にわたり働き続けることができる職場環境となっているかについて常に検証を行う必要があると考える。</li> <li>・利用者がより安心して介護が受けられるよう（派遣職員ではなく）正規職員による業務執行体制を確保してほしい。</li> <li>・マイホーム新川でボランティア活動を行っている方から「マイホームはるみ」とのサービスの質や業務体制等の格差について耳にすることがある。</li> <li>・もう少し明るく和やかな雰囲気してほしい。これは職員の資質の問題ではなく施設の施設運営方針が影響しているのかもしれない。このため、良好な職場環境づくりが喫緊の課題と考える。</li> </ul>
--

# 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	本田 佳津子
運営主体	社会福祉法人 賛育会
定員及び利用者数	入所：80名、短期入所：8名、通所介護（予防を含む）：40名、認知症通所介護：12名
経営理念・方針	利用者個人の尊厳を保持しつつ、自立した生活を地域社会において営むことができるよう支援することを目的とし、昭和27年に設立した社会福祉法人。
指定管理者の指定日	平成3年7月開設。平成18年4月1日より指定管理者

## 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 施設運営に関する取組み		80	67
(1) 管理運営の実施状況		50	42
<p>目的に沿ったサービスの提供 事業計画に沿った管理 サービス水準の確保</p> <p>適正な人員配置 職員の資質の向上 コンプライアンス 個人情報保護の取組み 安全対策 危機管理体制 非常時の対応</p>	<p>施設の設置目的に沿ってサービスが提供されているか。 協定や事業計画に沿った管理が適切にされているか。 サービス水準を確保するための取組みを行っているか。（職員の入れ替わり等によるばらつきがないか） 施設の管理運営にあたる人員の配置が適切であったか。 職員の資質・能力向上を図る取組みがなされたか。 関連する法・規範・倫理などが遵守されているか。 利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。 事故発生時や非常時の対応などが適切であったか。</p>		
〔評価の理由〕			
<p>地域ニーズに対応したサービスの提供や学習し協働するチームの創生等を基本方針として事業を進めており、平成21年度には一層のサービス充実を図るため、ISO9001を取得しマニュアルを整備し、サービス水準の均一化を図った。</p> <p>入所サービスについては、利用者の高齢化・重度化が進む中、民間特養での受入れが困難な経管栄養等の受入れ枠を最大25%（20名）とするため、24時間365日の看護体制を整えた。また、ターミナルケアについては看取り指針を作成しており、退所者17名のうち9名の看取りを行った。</p> <p>デイサービスについては、個別ニーズに対応し、外出プログラムやクラブ活動等の充実、送迎の工夫やサービス提供時間の延長、個々の要望・状況に応じた選択プログラムの提供などサービスの向上に努め、利用者の増加につなげている。</p>			
(2) 利用者の満足度		30	25
<p>意見の把握・反映への取組み 利用者満足度 苦情対応体制の構築 苦情対応 利用者への情報提供 サービス向上に向けた取組み</p>	<p>利用者の意見を把握し、反映させる取組みがなされたか。 利用者アンケート等の結果利用者の満足が得られていると言えるか。 利用者からの苦情に迅速に対応できる体制が構築されているか。 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。 利用者への情報提供が十分なされたか。 サービスの質を向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。</p>		
〔評価の理由〕			
<p>毎年、福祉サービスの第三者評価を受審し、その結果から、ニーズの把握・分析を行い継続的な質の向上に取り組んでいる。利用者アンケートでは、総合満足度で利用者の約80%（平成20年度は約60%）が「満足」と高い評価を得ている。</p> <p>また、「サービスの提供」中の「食事の献立と介助」「施設での過ごし方」「生活に必要な介助」の3項目が約80%、「個人の尊重」中の「職員の気遣い」「職員の言葉遣いや態度」で約90%と高い評価を得ている。</p> <p>また、新たな試みとして、リラクゼーションスペース「ゆるゆるルーム」を設け、アロマをたくなどしてリラックスした環境でのリハビリを提供するなど利用者から好評を得ている。</p> <p>なお、苦情については、10件（平成20年度は11件）とほぼ前年並みであった。</p>			

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
2 効率性の向上に関する取組み		10	6
経費の低減			
(1) 経費低減の取組み	施設の管理運営に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。		
(2) 適切な収支	施設の管理運営に係る収支の内容に不適切な点はないか。		
〔評価の理由〕 支出全体で見ると、対前年比約10%増となっている。 経管栄養受入枠拡大に伴う看護体制の充実や介護職員の処遇改善が主な増加原因である。介護施設において介護職員確保が難しい中、本年度は特養・デイサービス合わせて退職者が看護職・介護職でそれぞれ1人と安定した職員配置を行うことができた。			

評価項目及び評価のポイント		配点	得点
3 公の施設にふさわしい運営に関する取組み		10	8
公の施設としての運営状況			
(1) 地域との連携	地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。		
(2) 地域福祉への貢献	地域福祉に対する貢献が行われたか。		
〔評価の理由〕 平成21年度は新型インフルエンザの影響があったものの、地域社会との関係強化のために施設の開放に努めており、特に併設している保育園・中学校とは定期的に交流を行っている。その他近隣幼稚園等との交流、秋に開催した芸術祭への近隣住民の参加、近隣町会と合同の防災訓練を実施している。また、実習生や見学者、ボランティアを受入れるとともに、入所者の家族等に食堂での昼食・夕食の提供などを行っている。			

#### 【総合評価】

合計得点	81点	評価ランク	A+
------	-----	-------	----

### 3 財務評価の結果

<p>収入はここ2～3年、安定的に推移している。事業純利益は減少しているが、介護従事者待遇改善等の影響による人件費の増加や減価償却費と思われ、大きな問題とは考えられない。</p> <p>借入金利率は低コストで調達しており、極めて堅実で安定性は高い。やや借入が多くなりがちではあるが、減価償却の計上額や当期活動収支差額が現状レベルであれば、問題はない。</p> <p>また、流動比率からは非常に安定的な経営であることがうかがえ、自己資本比率の面から健全経営がなされているといえる。やや固定資産超過ではあるが、ここ数年は減少傾向にある。借入金回転期間は現状程度であれば問題という状況ではない。固定長期適合率もやや高いが、経営マインドは安定的志向である。</p> <p>現状の財務内容は指定管理者として施設運営にあたる者として、規模と併せ、十分に相応しいと考える。</p>
---

### 4 評価委員会評価 適正 不適

<ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉サービスの第三者評価で、職員の利用者に対するかかわり方に関する項目が特に高い満足度を得ている点は、マイホームはるみの優れた特色であり、高く評価できる。</li> <li>・職員の退職者が非常に少ない点、歯科衛生士による口腔ケアや経管栄養などに対応している点が評価できる。</li> <li>・職員は皆良く声を出して利用者と良好なコミュニケーションを図っており活気がある。また、デイサービスなどにおいて皆で一斉に行う活動のほかに、グループや個人の希望を聞いて臨機応変に行う活動にも取り組んでおり、自由度が他施設より高く感じる。</li> <li>・食事も塗りの盆に移しかえるなど、きめ細やかな配慮がある。引きこもり高齢者に対しては、施設の食堂を活用した昼食、夕食の提供を行っている。こうした取組みは、地域高齢者の見守りにも有効であり、さらなる事業の充実が望まれる。</li> <li>・複合施設内の保育園や中学校の園児や生徒、地域住民との交流を行っており評価できる。</li> <li>・多くのボランティアグループや個人ボランティアを受け入れており、マイホームはるみが育成したボランティアも数多い。</li> <li>・マイホームはるみは地域に溶け込む努力をしているが、これからもう一層地域と共に歩んでほしい。</li> </ul>
---