

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
③堀留町保育園	株式会社 ベネッセスタイルケア	令和2年4月1日 ～令和12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 ※現在：株式会社 小学館アカデミー	平成25年10月1日 ～令和5年3月31日 ※令和5年4月1日 ～令和15年3月31日
⑤晴海こども園	ライクキッズ株式会社	令和4年4月1日 ～令和14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 ポピンズエデュケア	平成26年4月1日 ～令和6年3月31日
⑨堀留町児童館	ライクキッズ株式会社	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 ポピンズエデュケア	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	ライクキッズ株式会社	令和4年4月1日 ～令和14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	令和3年4月1日 ～令和13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	社会福祉法人長岡福祉協会	令和3年4月1日 ～令和13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	令和4年4月1日 ～令和9年3月31日

※令和4年度中に指定期間のある管理者を対象とする。

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

公認会計士等が、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5年8月31日（木）

(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 社会共生学部 社会福祉学科教授
委 員	和 泉 純 治	経営指導員	東京商工会議所 中央支部 事務局長
〃	萩 原 裕 子	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
〃	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
〃	大 橋 まつ枝	区 民 代 表	介護相談員
〃	大 久 保 稔	区 職 員	福祉保健部長
〃	北 澤 千恵子	区 職 員	高齢者施策推進室長
〃	渡 瀬 博 俊	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	
①八丁堀保育園	(株)ベネッセスタイルケア	93点	A +	適正
②十思保育園	(社福)清香会	93点	A +	適正
③堀留町保育園	(株)ベネッセスタイルケア	91点	A	適正
④京橋こども園	(株)小学館集英社プロダクション	93点	A +	適正
⑤晴海こども園	ライクアカデミー(株) (令和4年5月1日付ライクキッズ(株)へ社名変更)	92点	A +	適正
⑥レインボーハウス明石	(社福)東京都手をつなぐ育成会	88点	A	適正
⑦フレンドハウス京橋		90点	A +	適正
⑧新川児童館	(株)ポピンズエデュケア	91点	A +	適正
⑨堀留町児童館	ライクアカデミー(株) (令和4年5月1日付ライクキッズ(株)へ社名変更)	88点	A	適正
⑩佃児童館	(株)ポピンズエデュケア	90点	A +	適正
⑪勝どき児童館	(株)グローバルキッズ	88点	A	適正
⑫晴海児童館	ライクアカデミー(株) (令和4年5月1日付ライクキッズ(株)へ社名変更)	91点	A +	適正

⑬リハポート明石	(公社)中央区医師会	90点	A	適正
⑭マイホーム新川	(社福)賛育会	91点	A	適正
⑮マイホームはるみ	(社福)奉優会	90点	A+	適正
⑯日本橋高齢者在宅サービスセンター	(社福)長岡福祉協会	88点	A	適正
⑰桜川敬老館・浜町敬老館・勝どき敬老館	アクティオ(株)	93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:77人 (R5.3.1現在)
理念・方針	「よりよく生きる力」の基礎を育てる。 いきいきと健やかに毎日を過ごし、自信と意欲を持って、未来を生きる子どもを育てます。
指定管理者の指定日	平成16年8月1日より指定管理者。平成26年4月1日から10年間

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント				配点	得点
1 サービスの提供				25	23
	①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や保育所保育指針を遵守し、乳児及び幼児一人ひとりの発達の状況に応じたきめ細かな保育が行われている。事業計画は3か年計画で作成しており、指定管理者として事業計画に沿った適切な運営が行われている。指導計画は、保護者にも閲覧できるようになっており、計画の見直し、反省や改善へ反映させるようにしている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
	②	サービス水準の確保	園長が中心となり、研修計画を作成している。研修の種類が豊富で、「研修ファイル」で職員に周知するとともに、園長が声掛けしている。自主的な研修の費用を法人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、さら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取得を促すなど、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で研修を実施している。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、積極的に園長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、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のうえ、キーボックスの鍵は園長が所持し、鍵の持ち出し記録簿を備えるなど管理者や管理方法が明確になっている。職員会議の中で、事故防止策をテーマとした勉強会を開催し情報共有しており、職員の意識も高く保たれている。新型コロナウイルス感染症対策として来園者への検温や手指消毒、室内の換気、備品等の消毒を毎日行っている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5

2 事業運営			45	43
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アンケートや面談により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	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。ハラスメント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。また、BCPのマニュアルに基づき研修を実施するなど、危機管理体制の向上に努めている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
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、さら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。以上の状況から前年度同様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近隣児童館や幼稚園児の参加を呼びかけるとともに、地域の盆踊りや町ぐるみ運動会へ参加することなど、地域との交流を計画していたが、新型コロナウイルス感染症の感染防止のために中止した。また、地域の子育て世帯向けの「わらべうた」「ベビーマッサージ」「離乳食」の講習会に加え、「保育所体験」などの事業も同様に中止となったが、地域の子育て世帯向けに離乳食に関するオンライン座談会を開催した他、小学校への訪問に代えて卒園児にオンラインで小学校の様子を質問できる機会を設ける等、様々な制限のある中で地域との関わりを継続していく意欲と工夫が伺える。以上の状況から前年度より1点加点し5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	園児が安全に生活することができるよう、日常清掃により施設が常に清潔な状態に保たれている。また、屋上遊具は随時点検を実施するとともに、保育室内においても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破損・故障を発見した場合は速やかに区に報告されており、施設・設備の管理が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	27
①	意見の把握・反映への取組	第三者評価保護者アンケートでは、「意見の把握・反映への取組」に関する複数の設問項目について、96.7%が肯定的な意見であり、継続して高い評価を得ている。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。 (アンケート調査対象世帯数:67世帯 回答世帯数:54世帯 回答率:80.6%)	5	5
②	利用者満足度	第三者評価保護者アンケートでは、「総合的な満足度」の設問で90.7%が「満足」と回答しており、継続して高い評価を得ていることから、前年度同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	第三者評価保護者アンケートでは、「苦情対応」に関する複数の設問項目で77.3%が肯定的な意見である。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、職員間の情報共有が強化されるとともに、利用者の満足度の向上につながっている。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」や、「クラスだより」、掲示板等により情報を提供している。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
⑤	利用者への対応	第三者評価保護者アンケートでは、「利用者への対応」に関する複数の設問項目について88.2%が肯定的な意見であり、利用者に対して誠実に対応している様子が伺え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	本施設は園児の生活の場であることから、衛生面・安全面には特に配慮して管理している。保護者からの施設や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	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

経営成績については、過去3期の売上高が2021年3月期:120,696百万円、2022年3月期:121,742百万円、2023年3月期:125,953百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年4,212百万円、3.5%の増収となっている。

損益面は直近期の経常利益が-476百万円で赤字となり、対前年1,415百万円、150.7%の大幅な減益となっている。その要因は販売費・一般管理費の増加によるものである。

過去3期の売上高対経常利益率は2.7%、0.8%、-0.4%と悪化傾向にあり、収益性の改善が課題である。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は31,636百万円、16,565百万円、15,871百万円と減少傾向にある。

前期に介護・保育事業における入居金の収益認識につき、会計方針を変更したことの影響で大きく減少し、直近期は赤字となったことにより、対前年694百万円、4.2%の減少となり、長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は7.6%で安全性の水準としては大変厳しい状況にある。

借入金依存度は50.8%で、目安の40%以下をクリアできていないが、投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は79.0%で健全なレベルにある。

短期の安全性を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は直近では350.5%、267.5%、2.9ヶ月で、いずれも水準としては大変高いレベルにある。

収益性及び長期安全性の自己資本比率については今後の推移を見守る必要があるが、短期安全性は高い状況にあり、総合的に判断して引き続き指定管理者として業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

- ・コロナ禍で制限のある中、地域福祉への取り組みを検討、実施したことを今後も継続していただきたい。
- ・安定して高い評価を得ており、今後も期待したい。

② 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	武田 恭子
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:92人 (R5.3.1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	24
	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、園長と各クラス担当の主任が必ず参加している。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「研修ファイル」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人当りの上限額はあるものの法人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、さら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8割程度の消化を継続しており、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・バランスに配慮している。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
	④	職員の資質の向上	人権擁護や接遇に関する研修を入社時とその後も園内で研修を実施しているほか、保育の専門性を高める研修や職層別の研修、法人内の交流研修など様々な研修を受講させており、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。Web研修も継続的に実施し、職員の資質の維持・向上に努めている。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、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のうえ、キーボックスの鍵は園長が所持し、鍵の持ち出し記録簿を備えるなど管理者や管理方法が明確になっている。職員会議の中で、事故防止策をテーマとした勉強会を開催し情報共有しており、職員の意識も高く保たれている。新型コロナウイルス感染症対策として来園者への検温や手指消毒、室内の換気、備品等の消毒を毎日行っている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5

2 事業運営			45	42
①	事業計画に沿った運営	事業計画に必要な事項が網羅され、それをもとに綿密な個別の計画（育児指導、行事計画等）を作成し実践している。計画の作成に当たっては職員から意見を聴取するとともに、作成された計画は職員会議や園長面接等により職員全員に周知徹底されている。事業計画や個別の計画についてPDCAサイクルにより評価・見直しを行っている。以上の状況から前年度同様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、ハラスメントに対する内容などを職員全員に周知・指導する機会を設けている。また、管理規則や就業規則に違反規定を盛り込むとともに、事務室内に本部への内部通報方法を掲示するなど連絡体制の周知が図られており、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。また、BCPのマニュアルに基づき研修を実施するなど、危機管理体制の向上に努めている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
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。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	勤労感謝の日に近隣の警察・消防署にメッセージカードを配る、特別養護老人ホームとの交流や子育て講座をオンラインで実施するなど地域との関わりを継続している。シニアクラブの方々とのもちつきも、感染症対策を徹底し実施した。園児が栽培した野菜を新たに近隣の施設で配布するなど、工夫して地域福祉に貢献している。以上の状況から前年度同様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	第三者評価保護者アンケートでは、「意見の把握・反映への取組」に関する複数の設問項目について、90.5%が肯定的な意見であり、継続して高い評価を得ている。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。 (アンケート調査対象世帯数:78世帯 回答世帯数:43世帯 回答率:55.1%)	5	5
	②	利用者満足度	第三者評価保護者アンケートでは、「総合的な満足度」の設問で97.7%が「満足」と回答しており、継続して高い評価を得ていることから前年度同様5点とした。	5	5
	③	苦情対応	第三者評価保護者アンケートでは、「苦情対応」に関する複数の設問項目について82.6%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」や、「クラスだより」、掲示板等により情報を提供している。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
	⑤	利用者への対応	第三者評価保護者アンケートでは、「利用者への対応」に関する複数の設問項目について89.5%が肯定的な意見であり、利用者に対して誠実に対応している様子が伺え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	本施設は園児の生活の場であることから、衛生面・安全面には特に配慮して管理している。保護者からの施設や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	93(93)	評価ランク	A+(A+)
------	--------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については、過去3期のサービス活動収益が2021年3月期:1,854百万円、2022年3月期:1,848百万円、2023年3月期:1,894百万円と推移し、直近期は対前年46百万円、2.5%の増収となっている。

経常的な活動からの利益を示す経常増減差額は260百万円、198百万円、202百万円と黒字を維持している。直近期はサービス活動外増減差額の改善で、対前年4百万円、2.1%の増益となっている。

経常増減差額率は10.7%で、対前年ほぼ横ばいであるが、2020年度における都内の全社会福祉法人の平均値5.3%に較べると収益性は大変良いレベルにある。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は3,060百万円、3,145百万円、3,290百万円と増加傾向にあり、長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は直近では84.4%、借入金依存度は11.6%で、安全性の水準としては大変高いレベルにある。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率も直近では90.3%で目安の100%以下をクリアしている。

短期的な支払能力を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は、直近では209.5%、180.7%、3.1ヶ月で水準としては大変高いレベルにある。

収益性は大変良いレベルにあり、安全性は短期・長期ともに高く、引き続き指定管理者として安定的に業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

- ・第三者評価保護者アンケートの回答率が50%台であるため、高めるように努めていただきたい。
- ・数字に現れる大きな変化は無いものの安定しており、大いに評価できる。

③ 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	間宮 裕子
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:81人 利用者数:79人(R5.3.1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	21
	①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や保育所保育指針を遵守し、乳児及び幼児一人ひとりの発達の状況に応じたきめ細かな保育が行われている。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法人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、さら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で研修を実施している。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、積極的に園長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、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。新型コロナウイルス感染症対策として来園者への検温や手指消毒、室内の換気、備品等の消毒を毎日行っている。事故防止については、屋外での保育中における保育士の体制に不備等があり、一時的に園児の所在を見失う事故が発生した。発生後は区への報告や当該保護者への連絡など迅速に対応し、再発防止の改善策を講じるとともに、引き続き徹底していることを確認している。しかし、一時的とはいえ見失い事故が発生したという重大性等を踏まえ、前年度から2点減点し、3点とした。	5	3

2 事業運営			45	42
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アンケートや面談により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PDC A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。ハラスメント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する体制を整えている。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。また、令和元年度、2年度に個人情報の管理に不適切な点があったことを踏まえ、保護者からの提出書類の処理についてロールプレイング形式での研修を実施し、職員の意識向上及び再発防止に努めている。以上の状況から前年度より1点加点し4点とした。	5	4
④	危機管理体制	災害時・緊急時のマニュアル、緊急連絡先一覧が整備されている。消防計画に基づき園長指導のもと、避難訓練を毎月、AEDの実技訓練についても全職員を対象に実施している。ひやりはっと・事故等の報告書を作成の上、園長を中心に検証する体制を構築し再発防止に努めている。また、BCPのマニュアルに基づき研修を実施するなど、危機管理体制の向上に努めている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
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、さら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。以上の状況から前年度同様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りの参加や高齢者在宅サービスセンターとの行事など、地域との交流を計画していたが、新型コロナウイルス感染症の感染防止のため中止した。また、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！」も中止したが、子育てに関する情報を冊子やポスターとしてまとめ、区施設等で配布や掲示をするなど、地域の子育て世帯への支援をしており、地域との関わりを継続している。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	28
	①	意見の把握・反映への取組	第三者評価保護者アンケートでは、「意見の把握・反映への取組」に関する複数の設問項目について、90.6％が肯定的な意見であり、継続して高い評価を得ている。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。 (アンケート調査対象世帯数:72世帯 回答世帯数:54世帯 回答率:75%)	5	5
	②	利用者満足度	第三者評価保護者アンケートでは、「総合的な満足度」の設問で92.6％が「満足」と回答しており、継続して高い評価を得ていることから前年度同様5点とした。	5	5
	③	苦情対応	第三者評価保護者アンケートでは、「苦情対応」に関する複数の設問項目で78.7％が肯定的な意見である。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、職員間の情報共有が強化されるとともに、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」や、「クラスだより」、掲示板等により情報を提供している。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
	⑤	利用者への対応	第三者評価保護者アンケートでは、「利用者への対応」に関する複数の設問項目について、90.3％が肯定的な意見であり、利用者に対して誠実に対応を行っており継続して高い評価を得ていることから、前年度同様5点とした。	5	5
	⑥	施設・設備の管理状況	本施設は園児の生活の場であることから、衛生面・安全面には特に配慮して管理している。保護者からの施設や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	91 (92)	評価ランク	A (A)
------	---------	-------	-------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については、過去3期の売上高が2021年3月期:120,696百万円、2022年3月期:121,742百万円、2023年3月期:125,953百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年4,212百万円、3.5%の増収となっている。

損益面は直近期の経常利益が-476百万円で赤字となり、対前年1,415百万円、150.7%の大幅な減益となっている。その要因は販売費・一般管理費の増加によるものである。

過去3期の売上高対経常利益率は2.7%、0.8%、-0.4%と悪化傾向にあり、収益性の改善が課題である。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は31,636百万円、16,565百万円、15,871百万円と減少傾向にある。

前期に介護・保育事業における入居金の収益認識につき、会計方針を変更したことの影響で大きく減少し、直近期は赤字となったことにより、対前年694百万円、4.2%の減少となり、長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は7.6%で安全性の水準としては大変厳しい状況にある。

借入金依存度は50.8%で、目安の40%以下をクリアできていないが、投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は79.0%で健全なレベルにある。

短期の安全性を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は直近では350.5%、267.5%、2.9ヶ月で、いずれも水準としては大変高いレベルにある。

収益性及び長期安全性の自己資本比率については今後の推移を見守る必要があるが、短期安全性は高い状況にあり、総合的に判断して引き続き指定管理者として業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

・安全対策面で、園児の所在不明事故は看過できない問題であり、「3」にせざるを得ない。一方で、迅速且つ適切に組織対応が実行されている点は、信頼に値する。むしろ、結果的に事故に繋がらなかった小さなミスが報告されず顕在化しないことの方が危険であり、「ひやりはっと」レベルの報告が適切になされているのかといった検証も時には必要と思われる。また、再発防止改善策が職員全体に共有され、実施されているか定期的に確認していただきたい。

・同一建物にて、高齢者施設や児童館が存在している。このような立地の特性を活かし、感染対策に配慮しつつも、交流会イベントでの交流から一歩進めて、将来的には日常的な交流を期待したい。

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:67人 (R5.3.1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。令和5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。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法人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、さら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、職場全体での調整と、園長が業務の状況を確認しながら職員に取得を促すことを徹底し、全職員が付与日数を全て消化しており、職員のワーク・ライフ・バランスに配慮している。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
	④	職員の資質の向上	人権擁護や接遇に関する研修を入社時とその後法人で研修を実施している。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、毎月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おり、職員の意識も高く保たれている。新型コロナウイルス感染症対策として来園者への検温や手指消毒、室内の換気、備品等の消毒を毎日行っている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5

2 事業運営			45	41
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。ハラスメント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。また、BCPのマニュアルに基づき研修を実施するなど、危機管理体制の向上に努めている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
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。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	勤労感謝の日に近隣の警察・消防署や民間事業者に対しカレンダーを配るなどの取組を行った。また、近隣の保育園と合同で小学校を訪問し、学校行事等で交流を深めることを計画していたが、新型コロナウイルス感染症の感染防止のため中止した。商業・業務系ビルが建ち並ぶ地域特性の影響もある中で、地域交流への取組を拡充していく意欲が伺える。以上の状況から前年度同様4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	日常清掃は、用務員が玄関まわりや普段手の届かないところを清掃し、常に清潔な状態に保たれている。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	29
	①	意見の把握・反映への取組	第三者評価保護者アンケートでは、Web調査を実施し、「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、100%が肯定的な意見であり、継続して高い評価を得ている。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。 (アンケート調査対象世帯数:58世帯 回答世帯数:30世帯 回答率:51.7%)	5	5
	②	利用者満足度	第三者評価保護者アンケートでは、「総合的な満足度」の設問で97.0%が「満足」と回答しており、継続して高い評価を得ていることから前年度同様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。第三者評価保護者アンケートでは「苦情対応」に関する複数の設問項目について80.0%が肯定的な意見であり、継続して高い評価を得ていることから前年度より1点加減し5点とした。	5	5
	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」や、「クラスだより」、掲示板等により情報を提供している。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
	⑤	利用者への対応	第三者評価保護者アンケートでは、「利用者への対応」に関する複数の設問項目について90.8%が肯定的な意見であり、利用者に対して誠実に対応を行っており、継続して高い評価を得ていることから前年度同様5点とした。	5	5
	⑥	施設・設備の管理状況	本施設は園児の生活の場であることから、衛生面・安全面には特に配慮して管理している。保護者からの施設や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	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

経営成績については、過去3期の売上高が2021年3月期:31,975百万円、2022年3月期:35,031百万円、2023年3月期:39,507百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年4,476百万円、12.8%の増収となっている。

損益面は直近期の経常利益が2,058百万円で、対前年1,063百万円、34.1%の減益となっているが、その要因は受取利息・配当金が減少し、営業外損益が悪化したことによるものである。

過去3期の売上高対経常利益率は-0.1%、8.9%、5.2%と推移し、直近2期は黒字で、目安の2%以上をクリアしている。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は13,902百万円、16,520百万円、18,220百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年1,700百万円、10.3%の増加で、長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は63.9%、借入金依存度は無借金となったので0%で、安全性の水準としては高いレベルにある。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は43.1%で健全なレベルにある。

短期の安全性を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は直近では205.7%、145.4%、2.9ヶ月で、いずれも水準としては高いレベルにある。

直近2期は黒字経営を継続しており、安全性は短期・長期ともに懸念はなく、引き続き指定管理者として業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

・第三者評価保護者アンケートの回答率が50%台であるため、高めるように努めていただきたい。

・苦情対応について、継続して高い評価を得ていることから加点しているのは理解できる。今後もこの高い水準を保ち続けてほしい。

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	丹羽 夏代子
運営主体	ライクアカデミー株式会社(令和4年5月1日付ライクキッズ株式会社へ社名変更)
定員及び利用者数	定員:150人 利用者数:147人(R5.3.1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。令和4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。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法人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、さら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、非常勤職員の欠員があったことから平均付与日数の概ね5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・バランスへの配慮が見られる。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も園内で研修を実施しているほか、法人の「保育ナビ」を全職員に配布して啓発している。また、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。Web研修も継続的に実施し、職員の資質の維持・向上に努めている。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、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のうえ、マスターキーは金庫に保管し、鍵の持ち出し記録簿を備えるなど管理者や管理方法が明確になっている。職員会議の中で、事故防止策をテーマとした勉強会を開催し情報共有するとともに、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など、安全対策について積極的かつ継続的に取り組んでおり、職員の意識も高く保たれている。新型コロナウイルス感染症対策として来園者への検温や手指消毒、室内の換気、備品等の消毒を毎日行っている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5

2 事業運営			45	42
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「コンプライアンスガイドブック」を作成し、職員全員に周知・指導する機会を設けている。ハラスメントに対する内部通報窓口も本部に設置されており、事務室内に連絡先を掲示するなど連絡体制の周知が図られ、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。また、BCPのマニュアルに基づき研修を実施するなど、危機管理体制の向上に努めている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
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、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)など、地域との交流を計画していたが、新型コロナウイルス感染症の感染防止のため中止した。しかし、小学校との交流は規模を縮小して実施した。また、地域の子育て世帯支援として、児童館に向かいでの栄養相談や、新たに地域の子育て世帯向けに絵本の貸出を実施するなど、継続的に地域交流に取り組んでいる。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	日常清掃は、職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	27
	①	意見の把握・反映への取組 第三者評価保護者アンケートでは、Web調査を実施し、「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、90.5%が肯定的な意見であり、継続して高い評価を得ている。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。 (アンケート調査対象世帯数:125世帯 回答世帯数:85世帯 回答率:68%)	5	5
	②	利用者満足度 第三者評価保護者アンケートでは、「総合的な満足度」の設問で91.8%が「満足」と回答しており、継続して高い評価を得ていることから、前年度より1点加點し5点とした。	5	5
	③	苦情対応 第三者評価保護者アンケートでは、「苦情対応」に関する複数の設問項目について75.6%が「満足」と回答しており、継続して一定の評価を得ていることから、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」や、「クラスだより」、掲示板等により情報を提供している。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
	⑤	利用者への対応 第三者評価保護者アンケートでは、「利用者への対応」に関する複数の設問項目について83.7%が肯定的な意見であり、利用者に対して誠実に対応している様子が伺え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 本施設は園児の生活の場であることから、衛生面・安全面には特に配慮して管理している。保護者からの施設や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	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

経営成績については、過去3期の売上高が2020年4月期:22,967百万円、2021年4月期:26,396百万円、2022年4月期:27,791百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年1,395百万円、5.3%の増収となっている。

損益面は直近期の経常利益が2,064百万円で、対前年584百万円、22.1%の大幅な減益となっているが、その要因は設備補助金収入が減少し、営業外損益が悪化したことによるものである。過去3期の売上高対経常利益率は7.1%、10.0%、7.4%と推移し収益性は良い。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は5,559百万円、7,420百万円、8,735百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年1,315百万円、17.7%の増加で、長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は32.6%で目安の30%以上をクリアしている。

借入金の状況を示す借入金依存度、投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は51.6%で、124.4%で、それぞれ目安の40%以下、100%以下をクリアできていない。

短期の安全性を示す流動比率、当座比率は直近では70.4%、62.0%で、目安の120%以上、100%以上をクリアできていないが、手元流動性比率は2.2ヶ月で目安の1ヶ月以上をクリアしている。

黒字経営を継続し収益性は良いレベルにあり、安全性は自己資本比率、手元流動性比率を除く残りの指標について今後の推移を見守る必要はあるが、総合的に判断して指定管理者として業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

- ・地域福祉への貢献について、今後も一層新たな取り組みを行っていただきたい。
- ・利用者満足度について、高い評価を維持できており、努力が伺える。

⑥ 知的障害者生活支援施設「レインボーハウス明石」

1 概要

施設名	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	田村 克彦
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 29人(R5.3.31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	22
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及び運営方針・重点目標を掲げた「事業計画」を策定し、運営会議や全体会議において改善策を検討し、翌年の計画に反映している。また、利用者の生活情報などを集約した「個別台帳」や、利用者独自の介助方法を記載した「利用者対応表」を作成し、職員間で情報共有することにより、個人の意思を尊重した支援に努めている。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に加えて、「サービス点検第三者委員会(オンブズマン)」の助言等を、事業計画及び施設運営に積極的に反映させている。また、月1回利用者の自治会を開催し、個々のニーズと障害の状況に応じたサービスの提供に努めている。また、すべての活動において自己選択・自己決定が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、コロナ禍においてオンライン研修を積極的に活用するとともに、所内研修として毎月二人一組となり与薬や受給者証など支援に必要な知識の習得に取り組んでいる。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4	
③	適正な人員配置	国の基準以上の職員体制を維持しつつ、経験を踏まえた適材適所の人員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、新型コロナウイルス感染症対策として職員・利用者の接触を抑制するためエリアごとにゾーニングを行う中、事業の枠を越えて職員配置をすることで67%の年次有給休暇の取得率を維持している。4月には新型コロナウイルス感染症のクラスターが発生したが、こうした緊急事態においても法人職員の応援体制により、業務を遂行した。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。人権擁護研修を主任職員が受講し、委員会や年1回のグループワークを通して全職員へ周知している。法人研修のほか、ダウン症等利用者の特性に応じた外部研修に参加するとともに、研修の内容について報告書を作成し、全体会議での場で情報共有を図っている。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」、及び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、全職員で情報共有を図り、ひやりはっこの報告書による原因等の分析・検証を通じて事故の未然防止・再発防止に取り組んでいる。また、理解を深めるため新人職員には利用者への配慮事項を研修を通じて周知徹底している。昨年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症対策として、短期入所や日中一時支援を継続して運営するため、居室の場所を入れ替えた上で入所・通所エリアをゾーニングし、利用者・職員の検温の実施、手指や設備の消毒、定期的な換気を徹底している。評価は、前年度同様の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	事業計画は、毎年度施設長を中心に作成しており、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行っている。事業計画には、重点目標として「感染症防止対策」及び「売上回復に向けた対策」を掲げており、ゾーニングの徹底、クラスター発生時の短期入所及び日中一時支援のサービスの停止、オンラインミーティングの活用及び法人職員の応援により事業を継続することができた。また、コロナ禍で激減したアラジンの売上を新規受注の獲得等によりコロナ前の9割程度まで近づけることができた。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、「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、施設長は各事業の管理責任者として、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、虐待防止のチェックリストで自己チェックを行い、積極的に非常勤職員を含めた全職員で人権擁護及び虐待防止に取り組んでいる。社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適正に執行されている。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	「中央区個人情報の保護に関する条例」をはじめ、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行われている。個人ファイルについては、施設長を通して閲覧及び情報の更新を行っている。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いる。個人情報を含む書類については、施錠保管やシュレッダーによる廃棄を徹底している。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
④	危機管理体制	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。職員が適切な状況判断を行えるよう、震災や火災、不審者等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、職員は救命講習会を受講し、AEDの設置場所や使用方法を熟知している。新型コロナウイルス感染症対策については、引き続き検温・消毒やゾーニングを徹底した。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	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、在庫の確認を定期的に行い、購入する物品について施設長を含め複数の職員で精査するとともに、新型コロナウイルス感染症対策で必要な物品は価格の変動を見極めて購入するなど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。	5	4
⑥	適切な収支	法人監査の評価どおり、貸借対照表、事業活動収支計画書及び資金収支計算書は、法令及び定款に従い事業活動及び資金収支の状況を正しく示している。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。	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」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、廃棄物の分別とリサイクル、エコドライブの実施などについて全体会議で職員に注意喚起を行い、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。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	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福祉避難所としての役割も担っている。また、施設長は、中央区自立支援協議会や中央区社会福祉法人連絡会の委員として活動することにより、地域福祉の向上に取り組んでいる。令和4年度も新型コロナウイルス感染症拡大の影響で地域交流の機会が減少したが、直営店「喫茶アラジン」は地域住民の憩いの場となっている。また、利用者の作品展示及び販売等により、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。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	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。	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、「第三者評価利用者アンケート」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」への確に反映させている。コロナ禍により保護者会やイベント等の実施が制約を受ける中、保護者と適宜連絡をとり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。 (アンケート調査対象者数:45人 回答者数:42人 回答率:93.3%)	5	4
②	利用者満足度	第三者評価利用者アンケートでは、回答のあったもののうち「大変満足」と「満足」が合わせて73.8%であり、主要な項目では、「けがをしたり、体調が悪くなった時の職員の対応は信頼できる」「身の回りにある設備は安心してつかえる」「生活スペースは清潔で整理された空間になっている」が80%以上と高い満足度を得ている。	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。「苦情解決第三者委員」については、新たな取り組みとして保護者説明会でオンブズマンに来所してもらい、利用者と直接話をする機会を設けた。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	「契約書」「重要事項説明書」「個別支援計画」の作成では、文字を大きくする、ルビをふる、一人一人の理解度にあった言葉を選び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今年度から利用者の障害特性や理解度に合わせた情報提供に努めている。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、回答のあったもののうち「はい」が70%であった。評価は、前年度と同様の4点とした。	5	4
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、回答のあったもののうち「困った時、職員は助けてくれる」が87.5%、「気持ちを尊重した対応がされている」が82.5%となった。評価は、前年度と同様の5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	利用者の安心・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、年間を通し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回答のあったもののうち「事業所の設備は安心して使えるか」が90%、「事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか」が87.5%が「はい」と高い評価を得ている。評価は、前年度と同様の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

経営成績については、過去3期のサービス活動収益が2021年3月期:14,021百万円、2022年3月期:14,165百万円、2023年3月期:14,576百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年412百万円、2.9%の増収となっている。

損益面は経常増減差額が220百万円、354百万円、204百万円と推移し、直近期は人件費、事業費、事務費の増加で、対前年150百万円、43.3%の大幅な減益となり、経常増減差額率は1.4%へ悪化している。

2020年度における都内の全社会福祉法人の経常増減差額率の平均値5.3%に較べると収益性は良いとはいえない状況にある。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は10,371百万円、10,791百万円、10,856百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年65.5百万円、0.6%の増加である。

長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は78.3%、借入金依存度は1.0%で安全性の水準としては高いレベルにある。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は83.9%で健全なレベルにある。短期の安全性を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は直近では192.7%、187.4%、2.1ヶ月で、水準としてはいずれも高いレベルにある。

収益性は高くはないが黒字経営を継続しており、安全性は短期・長期ともに高く、引き続き指定管理者として安定的に業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

・喫茶アラジンとはユニークな取り組みとして期待している。

・利用者の個々のニーズと障害状況に応じたサービスを提供するために、月1回の利用者の自治会を開催したことはとても重要なことである。今後、一層努めていただきたい。

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	田村 克彦
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人 利用者数6人 (R5.3.31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、施設のサブミッションを定めた「事業計画」については毎年度見直しを行い、法人理事会の承認を得た上で、サービスを提供している。また、「事業計画」に基づき、毎月一回行われるスタッフ会議で、サービス管理責任者が現場の世話人に対して助言・指導を行っている。個別支援計画書を作成し、日常生活の支援状況を記録するとともに、モニタリングを行い改善を図っている。また、個別支援計画書の作成にあたっては、スタッフ会議の前に運営会議を行い、利用者の状況等について詳細な検討を行っている。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	法人は、サービス水準を確保するため、職員の研修計画を作成している。令和4年度は、オンラインによる虐待防止に関するスペシャルラーニング研修を実施したほか、同一法人が運営するレインボーハウス明石で実施した研修の議事録を活用し情報共有を図った。また、第三者評価利用者アンケートに加えて、第三者委員による利用者への個別面談を行うなど、利用者の意見を積極的に聴くことで、サービス改善に取り組んでいる。令和2年9月から訪問看護サービスを導入し、看護師から医療的な支援のアドバイスを受けられる体制を整備している。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」及び「管理の基準」に基づき、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る充実した体制となっている。年次有給休暇の取得率については、69%と昨年度より増加しており、積極的に休暇を取得できるよう推進している。また、令和4年度は、支援員の退職により一時的に欠員が生じたが、同一法人が運営するレインボーハウス明石の職員がその間臨時的に対応するなどバックアップ体制の充実に努めた。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	積極的に法人主催の研修や都主催の研修に世話人や支援員が参加し、職場での受講報告を通じて、職員の資質向上に取り組んでいる。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し、支援についてアドバイスをを行い、世話人・支援員のスキル・アップを図っている。また、苦情解決第三者委員から客観的な視点で利用者の意向を踏まえた支援方法についてアドバイスを受ける機会を設けている。令和4年度は虐待防止のためのチェックリストによる自己チェックを毎月実施し、日頃から権利擁護を意識する体制づくりを行った。また、グループホーム従事者研修に参加するなど、職員の資質向上に努めた。評価は、前年度同様の5点とした。	5	5	
⑤	安全対策	世話人及び支援員は、日頃から利用者の心情に寄り添い日常の行動を把握するとともに、利用者の通院にも同行し、健康状態を把握することにより、施設内外での事故の未然防止に取り組んでいる。不審者の侵入防止のため、玄関の電気錠の開閉の際、モニターによる確認を行うとともに、夜間の巡回を行っている。毎月のスタッフ会議でひやりはつとを共有し再発防止を図っている。新型コロナウイルス感染症対策については、利用者及び職員の手指の消毒や朝晩の検温、テーブル・ドアノブ等の消毒など、基本的な対策を継続して行っている。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」に掲げた運営方針及び重点目標に沿った施設運営が行われ、支援員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。高齢化や障害の重度化により支援が難しい利用者への対応等に課題がある中、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、就業規則に遵守事項や懲戒処分等を定めており、全職員にコンプライアンス遵守を義務付け、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、支援員は世話人に対して定期研修やOJT指導を通じて、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ている。また、虐待防止委員会を設置するとともに、苦情解決第三者委員からのアドバイスを受け、適切な対応を行っている。社会保険や労務管理についても関連法令を遵守し適正に執行されている。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」及び「情報公開・開示規程」に加え、新たに「防犯カメラ設置及び運用規定」を策定し、対策を強化している。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、必ず本人の同意を得ている。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、責任者及び担当者を定めて厳密な取り扱いがなされている。なお、書類を廃棄する際にはシュレッダーの使用を徹底している。法の趣旨に基づく個人情報の保護が職員に徹底されており、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されている。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を把握するとともに、防災訓練の実施や火災時における避難場所への経路確認など、実践的な訓練に取り組んでいる。令和4年度は、消防庁の防災訓練に関する動画を活用し、知識の習得に努めた。また、加齢に伴う身体機能の低下に対応するため、医療機関と連携を図り、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行っている。日常的な取組においては、節電や節水など光熱水費の削減や、消耗品の節約などに努めている。また、利用者に対しても、消灯確認や節電・節水を呼びかけるポスターの掲示、日々の声かけなどを行い、経費削減に取り組んでいる。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及び資金収支計算書からは、法令・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行われており、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、裏面印刷や両面印刷によるコピー用紙の削減、こまめな消灯や空調の適温管理などの省エネ対策のほか、ゴミ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	町会に加入し、祭や毎月の美化活動などに参加するなど、積極的に地域との交流を図っている。また、利用者と支援員全員で自主的に施設周辺の清掃活動を行うことで、施設への理解を促し地域貢献を果たしている。令和2年度以降、コロナ禍により町会活動に参加する機会が減少したが、障害者理解と地域交流の促進に寄与していく意欲が伺えることから、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。また、基本的な感染症対策として、トイレ・テーブル・ドアノブ等の消毒や床の拭き掃除などを定期的に行った。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	28
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会話する会を設け、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、令和4年度は保護者への個別連絡に加えて保護者会も実施し、積極的に意見を伺い、「個別支援計画」を見直し施設運営に反映している。第三者評価利用者アンケートの結果において、利用者全員から「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。 (アンケート配布枚数:6枚 回収枚数:6枚 回収率:100%)	5	5
②	利用者満足度	利用者の主体的な意思を尊重するとともに、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については、6名のうち5名が「大変満足」、「満足」と回答している。また、個別質問項目についても、14項目中11項目で、利用者全員が満足と回答しており、概ね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
③	苦情対応	第三者評価利用者アンケートの「外部の苦情窓口(行政や第三者委員等)にも相談できることを伝えられているか」で1名が「いいえ」と回答したが、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、世話人や支援員による個別対応を行う苦情聴取システムが整備されている。また、共有スペースに苦情窓口の案内を掲示するなどの周知に努めている。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、利用者及び保護者に対して、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、利用者一人ひとりに対し個別面談を行うほか、買い物や余暇活動などの外出支援を行うことにより、個別にコミュニケーションを図りながら、自立生活に必要な情報提供を行っている。評価は、前年度同様の5点とした。	5	5
⑤	利用者への対応	世話人及び支援員は、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。スタッフ会議の前に、利用者の状況等についてより詳細な検討を行う運営会議を行っている。バックアップ施設であるレインボーハウス明石と緊急時対応等の連携体制を整備している。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、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	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。感染症対策としては、令和2年度から継続してトイレ・テーブル・ドアノブ等の消毒や床の拭き掃除などを徹底している。第三者評価利用者アンケートにおいては、利用者全員から「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	90(90)	評価ランク	A+(A+)
------	--------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については、過去3期のサービス活動収益が2021年3月期:14,021百万円、2022年3月期:14,165百万円、2023年3月期:14,576百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年412百万円、2.9%の増収となっている。

損益面は経常増減差額が220百万円、354百万円、204百万円と推移し、直近期は人件費、事業費、事務費の増加で、対前年150百万円、43.3%の大幅な減益となり、経常増減差額率は1.4%へ悪化している。

2020年度における都内の全社会福祉法人の経常増減差額率の平均値5.3%に較べると収益性は良いとはいえない状況にある。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は10,371百万円、10,791百万円、10,856百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年65.5百万円、0.6%の増加である。

長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は78.3%、借入金依存度は1.0%で安全性の水準としては高いレベルにある。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は83.9%で健全なレベルにある。短期の安全性を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は直近では192.7%、187.4%、2.1ヶ月で、水準としてはいずれも高いレベルにある。

収益性は高くはないが黒字経営を継続しており、安全性は短期・長期ともに高く、引き続き指定管理者として安定的に業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

・サービス水準を保つために、職員研修を検討・実施するほか、第三者委員による利用者への個別面談の実施に努めている点について、今後も取り組んでいただきたい。

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	株式会社ポピンズエデュケア
定員及び利用者数	69,321人(利用者数)
理念・方針	・幅広い年代の児童の健全育成と地域の子育て支援を積極的に行う ・様々な体験や異年齢交流の中で、児童の社会性、自主性を育む ・関係機関及び地域と連携を図り、地域ネットワークの拠点となる
指定管理者の指定日	平成26年4月1日より指定管理者(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	関係法令や国の児童館ガイドラインに従い、年間目標に沿って一般利用、学童クラブ、子育て交流サロン「あかちゃん天国」、乳幼児クラブなど適正なサービスを提供している。中高生に向けた事業は、居心地の良い場所にするため、職員との関係性の構築に努めながら、中高生の意見を取り入れて実施する参画事業を計画している。さらに、子どもたちが積極的にボランティアとして児童館行事に携わることで、将来的に児童館や地域に関わる人材の育成という循環を目指しており、令和4年度は中高生がボランティアとしておたのしみ会に参加することもあった。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	研修については、昨年に引き続き、本社の研修計画に基づき、館長が全ての職員に対し計画的に受講させており、外部研修についても受講可能な体制を設けている。令和4年度も会社独自のアンケートを実施するほか、児童からのアンケートへの回答を貼りだすなど利用者に発信するとともに、月末ミーティングにおいて職員間でも共有した。また、利用者代表等で構成する運営委員会、意見箱などで利用者から収集した意見や要望を、日々のミーティングノートを活用しながら職員全員が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	配置人数に不足が生じたことはなく、順調に運営ができた。館長が業務の状況を確認しながら職員に取得を促すなどワーク・ライク・バランスに配慮した取組を進めた結果、有給休暇の取得率は昨年より上回り概ね付与日数の7割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	職員の資質の向上	本社で職員育成のための研修システムが構築されており、人権擁護や接遇に関する研修を入社時に実施しているほか、経験年数に合わせ、部門研修なども受講させており、月末ミーティングで必ず報告し職員間の共有も徹底している。本社研修システム(学習管理システム)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定着している。研修受講後も報告書の提出は勿論、理解力を確かめるテストがあるなど、職員の資質を高める努力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	不審者対応マニュアルが作成されており、今年度は中央警察署のふれあいポリスの協力を得て不審者対応訓練を実施することができた。施設独自の点検リストを設け、1日に3回巡回を行い安全確保に努めている。また、感染症予防や看護マニュアルも作成されており、職員間で周知されている。アプリを利用し、毎日の職員の健康管理も本社の看護師チームが対応している。子どもの対応で困った時も本社の看護師チームに相談するなど連携が図られている。学童クラブ利用児童の疾病やアレルギーについては、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。こうした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	新型コロナウイルス感染症による制限が緩和され、計画された事業は感染症の状況を確認しながら実施されていた。また、部門ごとにミーティングを行い、館長が意見を吸い上げ事業に反映していた。実施計画については、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た。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	本社における入社時研修、施設内研修及び月末ミーティングにおいて、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。また、定期的に本社から出される課題について、職員間で話し合い、報告書を提出している。さらに、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い、職員に対しても連絡先を更衣室に掲示して周知している。そのほか、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な執行が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	昨年同様、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。令和4年度は児童も参加する避難訓練が2回実施できた。また、隣接する明正小学校との合同避難訓練については、職員が参加することができた。AED研修は職員全員が受講できた。また、発生したひやりはっと事例が共有されていることに加え、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。子ども達が館内の安全マップを作成し、危険な個所を確認するなど、危機管理に関する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	経費低減の取組	昨年同様、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、年1回購入先の見直しを行うなどコスト削減に取り組んでいる。さらに、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	新型コロナウイルス感染症による制限緩和により、通常の事業が実施され材料購入数も増えたが、在庫チェックをしながら物品を購入しており、財務処理の手続きについても適正であった。年度途中からシステム変更があり、データで管理されていた。こうした運営状況を評価し、前年度と同様5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	中央区環境マネジメントシステムに沿って節電やリサイクルの徹底等がなされている。研修資料や報告書をウェブ上で管理しており、資料の簡素化により紙の削減にも取り組んでいる。また、地域から廃材や不要な紙を無償で提供してもらい、工作等に利用している。さらに、子ども達が環境問題への意識を持ち、ポスター等を作成するほか、地域のごみ拾いにも参加している。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活動が再開され、通常どおりの地域福祉への貢献が行えた。小学校の避難訓練に職員が参加をするほか、児童館の行事として地域のゴミ拾いを実施し、地域行事への参加、保育園等の年長児向けイベントの開催、幼稚園との意見交換等、地域とのつながりを意識した取り組みを行った。今後も地域福祉への貢献意欲が伺えることから、前年度と同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	昨年同様、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	28
①	意見の把握・反映への取組	利用者に対するアンケート調査において、事業に対する要望の伝えやすさやその対応状況などについて、「特に優れている」と「優れている」との回答が92.4%という結果であった。自由意見で「イベントを通してママ友ができた」「いつも安心して利用できる」等の意見が多い。こうしたことから前年度より1点上回る5点とした。 (アンケート配付枚数:186枚 回収枚数:131枚 回収率:70.4%)	5	5
②	利用者満足度	利用者に対するアンケート調査において、館の利用しやすさやその利用状況などについて、「特に優れている」との回答が77.1%、「優れている」との回答が15.3%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」との回答は51.9%、「優れている」との回答が25.2%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61.8%、「優れている」との回答が20.6%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96.2%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」と「優れている」との回答が95.4%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

合計得点	91 (90)	評価ランク	A + (A +)
------	---------	-------	-----------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については、過去3期の売上高が2020年12月期:19,314百万円、2021年12月期:19,421百万円、2022年12月期:20,353百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年932百万円、4.8%の増収となっている。

損益面は直近期の経常利益は216百万円を確保するも、売上原価の増加で、対前年344百万円、61.4%の大幅な減益となっている。

過去3期の売上高対経常利益率は4.3%、2.9%、1.1%と推移しており、悪化傾向に歯止めをかける必要はあるが、黒字経営を維持している。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は2,266百万円、2,434百万円、2,670百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年236百万円、9.7%の増加である。

長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は直近では28.1%で、目安の30%以上に今一步のレベルであり、有利子負債残高は4,297百万円で、借入借入金依存度は45.2%で目安の40以下をクリアできていないが、3,254百万円の現金預金を保有しており心配ないレベルである。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は64.8%で健全なレベルにあり、短期的な支払能力を示す流動比率、当座比率、手許流動生比率は直近では157.7%、143.3%、1.9ヶ月で健全なレベルにある。

収益性の悪化傾向に歯止めをかける必要はあるが、黒字経営を維持しており、安全性は短期・長期ともに心配ないレベルにあり、総合的に判断して、引き続き指定管理者として安定的に業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

・利用者数の増加についてはコロナが落ち着いてきたことによるものか、または人口が増えたことによるものかといった分析も必要である。

・地域に根付いた幅広い世代の交流を促進する活動に期待する。人口増加が続いている中央区において、地域活動を担う人材育成につなげていただきたい。

・地域から廃材や不要な紙の無償提供を受け、子どもたちの工作などに利用しており、今後も子どもたちの環境問題への意識向上に向けた取り組みを一層進めていただきたい。

・意見の把握・反映への取り組みが評価されている。今後に期待したい。

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	藤崎 留美
運営主体	ライクアカデミー株式会社(令和4年5月1日付ライクキッズ株式会社へ社名変更)
定員及び利用者数	56,140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 ・学校、家庭、地域、関連機関と連携し子育て支援活動を展開する
指定管理者の指定日	平成27年4月1日より指定管理者(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	関係法令や国の児童館ガイドラインに従い、一般利用や学童クラブ、子育て交流サロン「あかちゃん天国」、乳幼児クラブなど適正なサービスを提供することができた。利用者の声を直に取り入れることで、ニーズを把握し、事業に反映させている。具体的には、利用者の声をホワイトボードにそれぞれ年代別に意見や要望を自由に書ける仕組みを作り、かつ、その意見、要望に職員が1つ1つコメントを書くようにしたところ、意見を書く子が増え子ども参画事業に繋げることができた。中高生の利用については増加傾向で、直接意見を聞き事業に結び付けることができ、ボランティア活動にも繋がられた。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	昨年同様、本社の研修計画に基づき、職務別研修、児童福祉に関する専門研修、基幹館が主催する研修にも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、職員自ら子育てに関する実体験の情報を発信し、ミーティングで情報共有するなど工夫が見られた。毎日のミーティングにて職員間で情報を共有している。こうした取り組み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	基本協定に定める職員が確保されており、適正に人員配置がされ、職員体制、ローテーション等についての問題はなかった。有給取得率も担当によって取りづらさはあるようだが付与日数の7割の取得率だった。館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・バランスに配慮することで、有給が取れる環境が整えられていると思われる。こうしたことから、前年度同様4点とした。		5	4
④	職員の資質の向上	研修を受講した職員がミーティングで報告し、資料を供覧するなど必要な対応は取られている。本社の研修計画に基づき、人権擁護、接遇に関する研修を全職員が受講し報告書も供覧されていた。都や区主催の研修、経験年数を考慮した研修も受講している。また、館長や主任が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	本社にて事故防止マニュアルが作成されており、入社時と現場配置時にマニュアルを用いた研修を実施している。また、日常定期的に自主点検記録簿を作成し、館内を巡回しチェックしている。防犯については職員会議等でシミュレーションを事細かに行う等、職場全体で利用者の安全確保に努めている。アレルギー児童に対して、おやつ提供の際はダブルチェックを実施している。担当職員だけでなく、他の職員も児童の特性・疾病等を把握している。こうした取り組みを評価し、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	日ごとに担当割り振り表を作成し、配置人数に不足が無いように管理している。コロナ禍で減ってしまったリピーターを回復させるために職員間で話し合い、母親工作のPRでは見本を母親に直接見せて案内する、子どもの工作教室でも受付に見本を置き子どもに期待感を持たせるといった工夫をし、その成果が参加人数に少しずつ出てきている。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(にじいろガイド)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。ハラスメントに関しては館内に相談電話の掲示をしている。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、パソコンの管理を徹底するほか、USBへの書き込みや外部へのデータ持ち出しが出来ないようにする等会社のシステムで制限をかけており、セキュリティ強化を実施している。また、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。さらに、毎月の職員会議でも確認事項として全職員に周知している。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作成している。毎月実施される避難訓練は、避難経路の確認を徹底した。AEDの研修は館内研修で実施した。施設の構造上、時間によりAEDを置く場所が変わる関係で職員間で再度確認した。また、ひやりはっと事例については、月1回の検証及び館内研修を実施し、記録を職員間で共有されている。こうした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	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契約を結んでいる業者で一括購入するほか、複数の会社から見積りをとるなど経費削減への取り組みがなされている。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	通常の事業が実施される中、工夫しながら館を運営しており、適正な収支状況にあると確認できた。支出については、会社のシステムが替わり、データで管理されていた。領収書等も整理して保管されていた。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	令和3年度同様、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。また、リサイクル工作を行うほか、エコ川柳を実施する等、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	地域の行事も少しずつコロナ前に戻りつつあり、べったら市のお祭りにも学童クラブが参加できた。また、親子防災へ協力するほか、毎月行われる町会の会議に館長が出席し、子ども達の状況を伝えてきた。日本橋高齢者在宅サービスセンターとは、子どもたちがプレゼントを作り職員が届けて交流するなど、できる範囲で連携に努めた。今後も地域福祉への貢献意欲が伺えることから、前年度と同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	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	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38.4%、「優れている」との回答が49.1%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。 (アンケート配布枚数:227枚 回収枚数:112枚 回収率49.3%)	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」の回答が50%、「優れている」との回答が39.3%という結果であった。自由意見として「自宅が狭いのでハイハイや歩く練習ができてありがたい」「乳幼児クラブのプログラムが毎週楽しい」等好評価が多く、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、苦情相談サービス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30.4%、「優れている」との回答が33.9%、「適切である」33.0%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36.6%、「優れている」との回答が37.5%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」という回答が90.2%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」との回答が44.6%、「優れている」との回答が37.5%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

経営成績については、過去3期の売上高が2020年4月期:22,967百万円、2021年4月期:26,396百万円、2022年4月期:27,791百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年1,395百万円、5.3%の増収となっている。

損益面は直近期の経常利益が2,064百万円で、対前年584百万円、22.1%の大幅な減益となっているが、その要因は設備補助金収入が減少し、営業外損益が悪化したことによるものである。過去3期の売上高対経常利益率は7.1%、10.0%、7.4%と推移し収益性は良い。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は5,559百万円、7,420百万円、8,735百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年1,315百万円、17.7%の増加で、長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は32.6%で目安の30%以上をクリアしている。

借入金の状況を示す借入金依存度、投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は51.6%で、124.4%で、それぞれ目安の40%以下、100%以下をクリアできていない。

短期の安全性を示す流動比率、当座比率は直近では70.4%、62.0%で、目安の120%以上、100%以上をクリアできていないが、手元流動性比率は2.2ヶ月で目安の1ヶ月以上をクリアしている。

黒字経営を継続し収益性は良いレベルにあり、安全性は自己資本比率、手元流動性比率を除く残りの指標について今後の推移を見守る必要はあるが、総合的に判断して指定管理者として業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

- ・第三者評価保護者アンケートの回答率を高めるように努めていただきたい。
- ・利用者数の増加についてはコロナが落ち着いてきたことによるものか、または人口が増えたことによるものかといった分析も必要である。
- ・地域に根付いた幅広い世代の交流を促進する活動に期待する。人口増加が続いている中央区において、地域活動を担う人材育成につなげていただきたい。
- ・数値的变化は無いものの、各々の努力を評価したい。

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	野上 紋
運営主体	株式会社ポピンズエデュケア
定員及び利用者数	53,203人(利用者数)
理念・方針	・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 ・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 ・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
指定管理者の指定日	平成27年4月1日より指定管理者(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	関係法令や国の児童館ガイドラインに従い、一般利用や学童クラブ、乳幼児クラブなど適正なサービスを提供しており、施設の目的に沿った館運営を行っている。コロナ禍で利用者のニーズにも変化が見られ、利用者より直接意見を聞くほか、意見箱で要望があったことへの回答を掲示するなど、コミュニケーションをとりながら運営している。中高生事業については、意見を取り入れていきながら、居場所の一つとして有意義に過ごすことを大切にしている。あかちゃん天国を設置していないため、保護者向けにアンケートをとるほか、部屋の環境設定を変え、遊具の数や種類も整えることで、少しずつではあるが幼児室の利用数を増やすことができた。サービスの向上において一定の効果が見られ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	本社の研修計画に基づいて、館長が職員に、職務別研修や児童福祉に関する専門研修など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。会社独自の利用者満足度調査を実施し、本社が回答に対する分析を行い、館運営のサポートをしている。また、月末ミーティングにおいて職員間で共有している。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	基本協定に定める人数で、事業担当ごとに資格を持った職員を不足が生じることなく配置することができ、順調に運営できた。有給休暇の取得率は、昨年度は付与日数5割程度であったが、7割まで向上した。館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・バランスに配慮した取り組みを進めていることから、前年度と同様4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	本社で職員育成のための研修システムを構築しており、職員自らが必要とする研修を受講できるようになっている。人権擁護、接遇についても会社として力を入れている。また、入社時の研修に加え、経験年数に応じて、部門研修なども受講させており、必ず月末ミーティングで報告し職員間の共有を徹底している。本社研修システム(学習管理システム)により、ウェブ上でいつでも研修を受講することができ、研修テスト、レポート提出まで責任者の管理も徹底している。職員の資質を高める努力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	不審者対応マニュアルが作成されており、年2回駐在所の警察官の協力を得て不審者対応訓練を実施した。感染症予防や看護のマニュアルも作成されており、職員間で周知されている。子どもの対応で困った時は本社の看護師チームに相談するなど連携が図られている。学童クラブのアレルギー児の対応としては、職員が見守りや内容チェックを徹底している。館内の点検リストにより1日に3回巡回を行い安全確保に努めているなど、職場全体で安全対策に取り組めたため、前年度と同様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	計画されていた事業は感染症の状況を確認しながら実施されていた。館長のリーダーシップのもと職員の意見を聞きながら事業計画の見直しを行い、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、館全体での取組が実践されていた。職員配置についても、部屋毎に1人職員を配置する体制をとるように努めた。特に、乳幼児向け事業に力を入れ、パパ事業を増やす等利用者からの意見を吸い上げ事業運営に努めた結果、少しずつではあるが利用数を増やすことができた。こうしたことから、前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	本社における入社時研修、施設内研修及び月末ミーティングにおいて、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。また、定期的に本社から出される課題について、職員間で話し合い、報告書を提出している。さらに、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い、職員に対しても連絡先を更衣室に掲示して周知している。そのほか、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な執行が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中心となって行い、個人情報管理に関し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され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。館内での児童参加の避難訓練の他、佃島小学校へ避難する訓練も実施できた。防犯に関しても警察の協力で不審者侵入対策訓練を行い、防犯に対する意識の高さが伺えた。ひやりはつとをもとに、月ごとに分析表を作成するほか、各施設の情報を会社で集約し、専門の先生に検証してもらっている。また、学童クラブにおいては、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	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更なる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	伝票もきちんと整理され、発注及び納品の記録もあり、適正な収支状況にあると確認できた。年度途中からシステム変更があり、データで管理されていた。事業も計画通りに実施され、工夫しながら館の運営がされていた。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、昨年度と同様、グリーン購入に努めている。さらに、高校生が小学生を対象にごみの分別等環境問題に関する講座を開催した。こうした取り組みを行っていることから、昨年度と同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	毎月の地区委員会に館長が出席し、子ども達の様子を伝え連携に努めた。シニアセンター、保育園ともできる範囲で交流することが出来た。小中学校にも、児童館活動の情報提供を行うなど、健全育成に努めてきた。また、子ども食堂団体とも連携し、ポスターの館内掲示や申込書の配布を実施した。今後も地域福祉への貢献意欲が伺えることから、前年度と同様の5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	昨年同様、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	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84.6%という結果であった。自由意見からも「ねんね期の赤ちゃんと親がより楽しめるスペースが増えると有難い」というような声が多いことから、乳幼児親子を対象とした事業やスペースの確保に取り組んでいる。こうしたことから前年度同様5点とした。 (アンケート配布枚数:168枚 回収枚数:123枚 回収率:73.2%)	5	5
	②	利用者満足度	利用者に対するアンケート調査において、館の利用しやすさやその利用状況などについて、「特に優れている」との回答が55.3%、「優れている」との回答が30.9%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」との回答が42.3%、「優れている」との回答が31.7%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36.6%、「優れている」との回答が40.7%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64.2%、「優れている」が29.3%という結果であった。自由意見から「子ども達に親身に接して頂きありがとうございます」「ひとりひとりの子どもに丁寧に向き合ってくれている」等、対応についての意見があった。こうしたことから前年度より1点上回る5点とした。	5	5
	⑥	施設・設備の管理状況	利用者に対するアンケート調査において、遊具や設備の管理状況や安全管理面などについて、「特に優れている」との回答が51.2%、「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

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

経営成績については、過去3期の売上高が2020年12月期:19,314百万円、2021年12月期:19,421百万円、2022年12月期:20,353百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年932百万円、4.8%の増収となっている。

損益面は直近期の経常利益は216百万円を確保するも、売上原価の増加で、対前年344百万円、61.4%の大幅な減益となっている。

過去3期の売上高対経常利益率は4.3%、2.9%、1.1%と推移しており、悪化傾向に歯止めをかける必要はあるが、黒字経営を維持している。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は2,266百万円、2,434百万円、2,670百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年236百万円、9.7%の増加である。

長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は直近では28.1%で、目安の30%以上に今一步のレベルであり、有利子負債残高は4,297百万円で、借入借入金依存度は45.2%で目安の40以下をクリアできていないが、3,254百万円の現金預金を保有しており心配ないレベルである。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は64.8%で健全なレベルにあり、短期的な支払能力を示す流動比率、当座比率、手許流動生比率は直近では157.7%、143.3%、1.9ヶ月で健全なレベルにある。

収益性の悪化傾向に歯止めをかける必要はあるが、黒字経営を維持しており、安全性は短期・長期ともに心配ないレベルにあり、総合的に判断して、引き続き指定管理者として安定的に業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

- ・有給休暇の取得率については、今後も上がるように努めていただきたい。また、地域福祉への貢献についても、地域の団体と連携して実施を継続していただきたい。
- ・利用者数の増加についてはコロナが落ち着いてきたことによるものか、または人口が増えたことによるものかといった分析も必要である。
- ・地域に根付いた幅広い世代の交流を促進する活動に期待する。人口増加が続いている中央区において、地域活動を担う人材育成につなげていただきたい。
- ・利用者への対応は大いに評価できる。

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	89,224人(利用者数)
理念・方針	・挨拶がきちんとと言える子、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 ・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 ・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
指定管理者の指定日	平成27年4月1日より指定管理者(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	関係法令や国の児童館ガイドラインに従い、一般利用や学童クラブ、乳幼児クラブなど適正なサービスを提供している。コロナ禍の制限も緩和され、感染対策をしながらも子ども達に意見を聞き、楽しく参加できるよう工夫されていた。幼児室の充実と共に、小学生が装飾をする等積極的に関わる姿も見られた。中高生に向けた事業は、個別に意見を聞き工作の内容やホールを使つての活動内容を決めて行った。特にホール全体を使ったスポーツをメインに事業の展開をした。館長が主体となって運営目標や計画を適宜見直し、毎日のミーティングで意見交換や改善を行った。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	研修については、本社の研修計画に基づきオンラインなども利用し行った。また、職員の経験年数に合わせた研修を受講させており、職員も積極的に受講し、報告書の提出も徹底されていた。AED研修は、年1回、本社が赤十字に依頼し動画視聴により実施した。さらに、日常の会話や積極的な声掛けにより、利用者の要望等情報収集に努め、職員会議で職員と共有することで、サービスの向上に努めている。そのほか、あかちゃん天国が設置されていない分、乳幼児コーナーを工夫して設置し、乳幼児親子の居場所を作ったことが評価につながっている。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	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。病欠など欠員が出た場合は、直ぐに本社からのサポートがはいる仕組みがある。有給休暇の取得率は、前年度は付与日数の6割以上で、今年度もほぼ同じ割合で取得できていた。さらに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。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	昨年同様、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。オンラインを導入したことで本区以外の職員とも会議を開き、情報交換や勉強会を行うことができた。人権擁護に関する研修は入社時に実施しており、その他接遇、子どもの発達、子どもの障害、地域の子育て支援等積極的に受講した。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。また、昨年度から開始した、職員が主体となって実施する勉強会も引き続き実施することが出来た。こうした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	セク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っている。チェックリストを作成し、設備の安全面、衛生面でも細かくチェックが行われている。また、防犯については、受付での声かけを徹底し、エレベーターの出入りについては、配置外の職員も気を配っている。さらに、同建物の保育園、防災センターとは常に情報共有を行い連携している。そのほか、アレルギー児童の対応については職員が事前確認を行い、おやつの際に誰でもわかるように掲示し、誤食が無いよう注意を払っている。こうした取り組みを評価し前年度と同様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	計画された事業は、滞りなく実施されていた。事業計画は全職員への配布、事務室内への掲示等を行うことにより、日常的に認識統一を図り、着実な実施及び運営が行われている。月1回常勤、非常勤会議も実施し、周知等行い事業の確認を行っている。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。職員に対するハラスメント相談対応として、本社で「寄り添いブック」を作成し、全職員に配布している。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	個人情報管理に関する社内規定が整備されており、採用時に研修するとともに、日常でも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も鍵のかかるキャビネットに保管するなど管理がされていた。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いる。避難訓練(年3回)も、密にならないよう感染症対策を徹底した上で実施した。また、ひやりはっとの認識については、定期的に職員間で話し合う場を設けている。職員が気付いた時にすぐに記入できるように用紙が用意され、全員が確認し共有することができている。全体的に危機管理に関する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	経費低減の取組	昨年同様、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、ゴミの廃棄量の削減を図るとともに、廃材を利用した工作にも取り組んでいる。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	適正な収支状況にあると確認はできたが、領収書の管理方法に工夫が必要であり、整理して管理するようアドバイスをを行った。また、郵券については、受払簿などで枚数管理を行うようアドバイスをを行った。工夫しながら館を運営し、財務処理の手続きについては適正ではあったものの、保管方法等アドバイスをする状況だったことから1点下回り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	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。廃材を利用した工作は小学生に限らず、乳幼児クラブ等でも行っていた。また事業として、小学生対象に「空気の汚れ探検隊」を実施し、環境や空気のことを学ぶ機会を設けた。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	新型コロナウイルス感染症による制限が緩和されたものの、地域活動が中止等、地域福祉との連携が難しい状況ではあったが、外部講師によるイベント等は、人数と回数を工夫して参加人数を増やして実施することができた。通常どおりの地域福祉への貢献はやや困難であったが、今後も継続していく意欲が伺えることから、前年度と同様の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子どもたちが安全に遊べるよう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48.5%、「優れている」との回答が35.6%であった。こうしたことから前年度同様4点とした。 (アンケート配布枚数:229枚 回収枚数:132枚 回収率:57.6%)	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59.9%、「優れている」との回答が28.8%という結果であった。自由意見から「沢山の職員の方々のきめ細やかな対応に感謝しております」「いつもとても楽しく利用させてもらってます」「いつも楽しい企画を考えて頂きありがとうございます」等の意見があり、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37.1%、続いて「優れている」が34.9%という結果であった。こうしたことから前年度同様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37.1%、「優れている」との回答が31.1%という結果であった。昨年度より下回ってはいるが、「適切である」が29.6%となり自由意見からも、「その日あったことをいつも話してくれる」「ホール天井工事のご説明を丁寧にして頂いた」「職員の方々のサービスは安心できるもので非常に満足している」とある。こうしたことから、前年度同様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61.4%、「優れている」との回答が26.5%という結果であった。自由意見から「必ず先生達の目が届いているので安心して遊びに行かせられます」「いつも子供に会々とやさしく挨拶してくれてありがとうございます」「子どもが毎日楽しく学童クラブに通っている」という意見がある。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59.7%、続いて「優れている」との回答が23.6%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

経営成績については、過去3期の売上高が2020年9月期:22,310百万円、2021年9月期:23,664百万円、2022年9月期:24,478百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年814百万円、3.4%の増収となっている。

損益面は直近期の経常利益が721百万円で、売上総利益の増加により、対前年33百万円、4.8%の増益となっている。

過去3期の売上高対経常利益率は2.3%、2.9%、2.9%と推移し、黒字を維持している。

最終の当期純利益は多額の減損損失を特別損失に計上したため、赤字となっている。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は5,004百万円、5,235百万円、4,590百万円で、直近期は対前年645百万円、12.3%の減少となり、長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は28.6%で目安の30%以上をクリアできていない。

借入金依存度も43.9%で目安の40%以下をクリアできていないが、投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は92.9%で目安の100%以下をクリアしている。

短期の安全性を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は直近では129.3%、109.0%、0.4ヶ月で対前年改善し、流動比率、当座比率は目安の120%以上、100%以上をクリアしているが、手元流動性比率は目安の1ヶ月以上をクリアできていない。

収益性は営業利益、経常利益段階では黒字経営を継続しており、安全性は長期の自己資本比率、借入金依存度及び短期の手元流動性比率について、今後の推移を見守る必要はあるが、総合的に判断して引き続き指定管理者として業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

・利用者数の増加についてはコロナが落ち着いてきたことによるものか、または人口が増えたことによるものかといった分析も必要である。

・地域に根付いた幅広い世代の交流を促進する活動に期待する。人口増加が続いている中央区において、地域活動を担う人材育成につなげていただきたい。

・各種書類の管理方法について、早い段階でアドバイスを受けられたのは良かった。

・サービス水準確保のために、いろいろな取り組みを実施している姿勢を今後も持ち続けていただきたい。また、廃材を利用した工作や環境に目を向ける機会を作る取り組みなど工夫されていることを評価したい。

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(令和4年5月1日付ライクキッズ株式会社へ社名変更)
定員及び利用者数	74,078人(利用者数)
理念・方針	・異なる年代との交流や遊びを通して「自主性」「社会性」「創造性」「国際性」を養う児童館 ・利用者にとって安心・安全な居場所を確保しつつ、利用者のニーズに応える児童館 ・地域と連携し「地域の子育て支援情報・おもしろ情報発信基地」となる児童館
指定管理者の指定日	平成24年12月1日より指定管理者。令和4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	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」、乳幼児クラブなど適正なサービスを提供している。運営委員会等で出た意見やアンケート等での利用者の要望等意見も組み込み、担当の意見も館長が吸い上げ、事業の充実を図った。中高生世代の取り組みも工夫し、直接意見を聞き日常遊びに反映し児童館まつりなどのイベントへのボランティア活動につなげた。このように、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	昨年同様、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、利用者から直に要望を聞き、異年齢が共に過ごせるスペースの確保に努めた。事業の人数の受け入れも増やしアンケート等での利用者の要望である幼児向けの居場所の確保を大切にしたい。こうした取り組み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体制をとることができた。非常勤職員数が多いが、職員全体で協力しながらローテーションを組むことができた。また、男性職員の育休取得もあった。有給休暇の取得率は、付与日数の68%で、令和3年度(66%)とほぼ同様だった。館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・バランスに配慮した取り組みを進めており、有給休暇の取得率が保たれたことから、前年度と同様4点とした。	5	4	
④	職員の資質の向上	本社の研修計画において、人権擁護及び接遇の研修に力を入れており職員全員が動画を視聴した。また、都や区主催の研修や、経験年数を考慮した研修等も職員が積極的に受講している。これらの内容はミーティングで報告するほか、資料を供覧する等情報共有も行っている。館長や主任が年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	本社にて事故防止マニュアルの作成がされており、入社時と現場配置時にマニュアルを用いた研修を実施。防犯については、フロアが分かれていることもあり、職員が巡回を行い安全確保に努めるとともに、職員間のシミュレーションを行い確認している。トランシーバーを有効に使い職員間でも常日頃から慣れるためにミーティングでより細かく打ち合わせしている。子どもスタッフによるハザードマップ作りや子ども参画による意識付けをするなどの工夫が見られた。学童クラブにおいて、会社のマニュアルに沿って毎日おやつの内容、成分を複数の職員で確認するなど、アレルギーがある児童の対応を実施している。こうした取り組みを評価し、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	年間計画を見据え事業の見直しをしながら、日常あそびの充実に積極的に努めることができた。各事業については館長が部門ごとにリーダー会議を実施し、職員の意見や利用者の意見を事業計画に反映した。コロナ禍で実施できなかった事業も、感染症対策をしながら対象人数枠を増やして実施する等、安定した運営が全体的にできている。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5
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(にじいろガイド)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、パソコンの管理を徹底するほか、USBへの書き込みや外部へのデータ持ち出しが出来ないようにする等会社のシステムで制限をかけており、セキュリティ強化を実施している。また、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。さらに、毎月の職員会議でも確認事項として全職員に周知している。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作成しており、事務室内には緊急時電話番号などが見やすく貼られていた。隣接することも園との避難訓練は中止となったが、AED研修は、コロナ禍でありながら臨港消防署と連携し館内研修において実施したため、同署より感謝状が贈呈された。ひやりはっと事例については、振り返りの時間を設け、記録をもとに職員間の共有がされている。こうした危機管理に関する取り組みがなされていることから前年度より1点上回る5点とした。	5	5
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契約を結んでいる業者で一括購入するほか、複数の会社から見積りをとるなど経費削減への取り組みがなされている。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	通常の事業が実施され工作材料等の購入が増えたが、在庫等チェックしながら発注しており、適正な収支状況にあると確認できた。支出については、会社のシステムが替わり、データで管理されていた。領収書等も整理して保管されていた。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	環境に関する研修を毎月実施しており、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するほか、事業の中で廃材工作はもとより、クリーン活動を設け地域を歩いて子どもと一緒にごみを拾う等、環境を意識付けする取り組みを行った。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	子育て支援の講座は、回数は少ないものの企画することができ、保護者からも喜ばれた。マイホームはるみとは、子ども達による手作りのプレゼントを職員が届けて交流するなど、可能な限り連携に努めた。また、地区委員会のバスハイクが実施され、職員が参加し協力することができた。クリーン活動の回数を増やし地域の方々とのつながりを大切にしたい。少しずつ地域活動が動き出したことで、今後も地域福祉への貢献意欲が伺えることから、前年度と同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	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	28
①	意見の把握・反映への取組	利用者に対するアンケート調査において、事業に対する要望の伝えやすさやその対応状況などについて、「特に優れている」との回答が58.8%、「優れている」との回答が29.4%という結果であった。自由意見から「いつも親しみやすく何でも相談できる職員の方々に助かっています」「幼稚園に通う前に同じ年齢の子と関われる乳幼児クラブがあって助かりました」等好評価だった。こうしたことから前年度より1点上回る5点とした。 (アンケート配布数:222枚 回収枚数:136枚 回収率:61.3%)	5	5
②	利用者満足度	利用者に対するアンケート調査において、館の利用しやすさやその利用状況などについて、「特に優れている」が64.0%、「優れている」が26.5%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48.5%、「優れている」との回答が26.5%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44.9%、「優れている」が35.3%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74.3%、「優れている」が20%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62.5%、「優れている」との回答が25.7%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

合計得点	91 (89)	評価ランク	A + (A)
------	---------	-------	---------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については、過去3期の売上高が2020年4月期:22,967百万円、2021年4月期:26,396百万円、2022年4月期:27,791百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年1,395百万円、5.3%の増収となっている。

損益面は直近期の経常利益が2,064百万円で、対前年584百万円、22.1%の大幅な減益となっているが、その要因は設備補助金収入が減少し、営業外損益が悪化したことによるものである。過去3期の売上高対経常利益率は7.1%、10.0%、7.4%と推移し収益性は良い。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は5,559百万円、7,420百万円、8,735百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年1,315百万円、17.7%の増加で、長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は32.6%で目安の30%以上をクリアしている。

借入金の状況を示す借入金依存度、投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は51.6%で、124.4%で、それぞれ目安の40%以下、100%以下をクリアできていない。

短期の安全性を示す流動比率、当座比率は直近では70.4%、62.0%で、目安の120%以上、100%以上をクリアできていないが、手元流動性比率は2.2ヶ月で目安の1ヶ月以上をクリアしている。

黒字経営を継続し収益性は良いレベルにあり、安全性は自己資本比率、手元流動性比率を除く残りの指標について今後の推移を見守る必要はあるが、総合的に判断して指定管理者として業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

- ・利用者数の増加についてはコロナが落ち着いてきたことによるものか、または人口が増えたことによるものかといった分析も必要である。
- ・地域に根付いた幅広い世代の交流を促進する活動に期待する。人口増加が続いている中央区において、地域活動を担う人材育成につなげていただきたい。
- ・一般利用、学童クラブ、子育て交流サロン、乳幼児クラブ、中高生世代の取り組みというように幅広い年齢や目的に沿ったプログラムを提供されており、今後もより一層充実させて欲しい。
- ・危機管理体制を全職員で作っている点を評価したい。

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	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:68.8%、短期入所:35.5%、通所リハ:66.1%
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	22
	①	目的に沿ったサービス提供	医師である施設長の医学的管理の下で、看護・介護サービスやリハビリを行い、介護老人保健施設の目的に沿うよう適切に運営している。特にリハビリでは、ADL(日常生活動作)の維持・向上から在宅復帰後の在宅療養支援の利用まで視野に入れて目標を設定している。また、在宅療養へ円滑に移行できるよう、地域包括支援センターや居宅介護支援事業所に対し、ケアプラン作成等に必要な情報を積極的に提供するとともに、家族に対しても自宅訪問や電話を通じて、介助や機能訓練の方法などの助言を行っている。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	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。また、毎年痰吸引等の外部研修を介護職員が受講するなど人材育成に取り組んでいる結果、介護福祉士を養成できている。さらに、コロナ禍で対面面会の実施が困難な状況の中、オンライン面会やガラス越し面会を継続して実施することで、入所者と家族が交流できる機会の確保に努めている。よって、前年度と同様4点とした。	5	4
	③	適正な人員配置	適正な人員配置を維持するため、求人サイトや人材派遣・紹介会社を活用するなど、積極的に求人活動を行っており、国の基準を満たしている。また、職員の常勤化を目指して、安定した人員の配置にも取り組んでいる。職員の休務希望日に配慮して勤務シフトを作成し、働きやすい環境づくりに努めている。有給休暇(当該年度最大付与日数20日)については、計画年休・半休制度のほか、管理職が取得を促すことによって取得率は6割を超えている。また、夏季・冬季の連続休暇など、職員のワーク・ライフ・バランスに配慮した取り組みも行っており、離職率も低く安定している。よって、前年度と同様4点とした。	5	4
	④	職員の資質の向上	職員各自が施設の課題を認識し、モチベーションを高めるために職員はいずれかの委員会に所属することになっており、委員会ごとに研修を企画・開催している。委員会では、多職種が連携して継続的に業務の改善に取り組んでいる。また、各委員会の資料は全職員に回覧しており、全ての委員会の情報を共有できる体制を整えている。接遇・マナーについては、サービス向上委員会を中心に事例ごと細分化されたマニュアルを策定しており、各フロアに備えている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
	⑤	安全対策	ひやりはっとについては、軽微な発見であっても報告書を作成のうえ会議を行い、多職種協働で発生原因と対策について検討を行っているほか、毎月安全対策委員会を実施し、事故原因等について共有することで再発防止に努めている。新型コロナウイルス感染症については、感染者が発生した際の手順が確立されており、ゴーグル・フェイスシールドの着用など予防策を徹底している。その上で、感染者が発生した場合には適切に区へ報告を行っている。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	39
①	事業計画に沿った運営	令和4年度の事業計画では、「利用者ニーズに沿ったサービス提供」「職員の資質・接遇の向上」「新型コロナウイルス対策の徹底」等の7つの重点課題を設定して、施設の運営に取り組んだ。広報誌「あかし通信」では、ケアマネジャーから寄せられる質問とそれに対する回答を掲載することでケアマネジャーとの信頼関係を築いているほか、嗜好調査を行い献立内容を見直すなど、利用者・家族の声を活かしていることが、施設利用率の向上につながっている。また、利用者の要望に沿えない場合であっても、代替案を提示するなど前向きな対応を行っている。よって、前年度を1点上回る4点とした。	5	4
②	コンプライアンス	コンプライアンスについて、採用時・入職後の研修や指導等を通じ全職員に周知徹底している。また、介助時の配慮に加え、心無い一言で利用者を傷つけることがないように定期的に「気配り・心配り」を職員に説明するほか、定期的に無記名アンケートを行い職員が相互に行動を確認し合う仕組みを構築することで、意識・行動改革を目指している。さらに、管理者が職員に気を配ることで、職員が相互に指摘できる風通しの良い職場作りに努めている。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	雇用形態に関わらず、全職員と個人情報保護に関する誓約書を締結している。また、入職時のオリエンテーションに加え様々な研修機会を通じて、個人情報保護の周知徹底を行っている。さらに、職員の何気ない日常会話から個人情報が漏れることがないように、定期的に注意喚起もを行っている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
④	危機管理体制	災害発生時に備えて事業継続計画を策定しており、毎年度主任会議にて内容の説明を行っている。また、区の福祉避難所として災害時に要介護高齢者を引き受けられる体制を整えているほか、日頃から防災センターと密に連絡を取り合うことで迅速に対処できる体制が整っている。さらに、年に2回実施している総合防災訓練についても、感染症対策を徹底した上で実施したほか、昨年度課題となっていた施設内の感染症対策においても、マニュアルを整備したことで対応手順が確立された。よって、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
⑤	経費低減の取組	高額な物品の購入では複数社から見積もりをとっており、適正価格での購入を心掛けているほか、定期継続購入品についてはより安価な販売店に取引先の変更も行っている。さらに委託については、入札を行うことで適正な契約を行っている。新型コロナウイルス感染症については、都の補助金等を活用して衛生用品の購入費を削減することができた。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	公認会計士による指導や、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。また、収支向上を目指して、居宅事業所や病院に施設の空き情報を毎月FAXするなど積極的に営業活動を行っており、入所における施設利用率も前年度から3.8%向上した。介護保険収入についても前年度を上回っているものの、目標としている施設入所率を達成できていないことから、前年度同様3点とした。	5	3
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	EMSについては入職時に管理職が個別に説明を行っており、注意点があれば、その都度朝礼を通じて各職員に周知している。また、裏面使用によるコピー用紙の削減や間引き消灯のほか、職員に対して階段の積極的な使用を促すなど、省エネに向けた取組みを実施している。さらに、省エネ活動においてなかなか改善しない点については、施設内に張り紙を増やすなど具体的な改善策も実施している。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	令和4年度も引き続き新型コロナウイルス感染症の影響を受けて、地域との交流は困難な状況にあったものの、感染症対策を徹底しながら作業療法士を高齢者通いの場へ派遣することで、地域の介護予防に貢献した。また、施設の空き情報や行事の様子等を掲載した広報誌「あかし通信」を毎月発行しており、地域のケアマネジャー等への情報発信を継続することで地域に根差した施設となるよう努めている。よって、前年度と同様4点とした。	5	4
⑨	施設・設備の管理状況	区で外部委託している施設管理のほか、外部事業者の目が届きにくい細かな点については、施設職員が日々環境整備に取り組んでいる。また、複合施設全体で2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。さらに、令和4年度には防犯カメラの増設を区に提案するなど、さらなる施設内の状況把握にも努めている。よって、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	29
①	意見の把握・反映への取組	第三者評価の家族アンケート調査では、「支援計画を作成したり見直しをする際に、施設は本人や家族の状況や要望を聞いてくれるか」という項目について、93.2%の方が「はい」と答えており、自由記述欄においても「職員が本人や家族に寄り添った対応をしてくれている」との意見も見られた。一方、利用者アンケートでは、「はい」と回答したものは前年度の100%から大きく下回る25%であった。よって、前年度を1点下回る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は、「施設での生活の満足度」は、「満足」「大いに満足」との回答が81.1%であり、家族アンケート調査においても「満足」「大いに満足」との回答が89.7%となるなど、高く評価されていることが確認できる。また、自由記述欄においては、「料理の味や量も良い」や「明るく楽しく接してくれるので安心して任せられる」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4年度の苦情件数は前年度より1件多い2件であった。苦情が発生した際には、小さなことであっても苦情対応委員会を開催して、発生原因と再発防止策を検討している。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・家族アンケート調査ともに、「不満や要望等に対応してくれるか」という項目について70%近くが「はい」と回答しており、自由意見でも「いつも話を聞いてくれる」との意見も見られた。また、利用者アンケートで「いいえ」と回答した方も、本項目への自由意見欄で「特に不満はない」と回答し、家族アンケートでは「いいえ」と回答した方はいなかった。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	利用開始前の面談では「入所のしおり」などを用いて、相談員が入所中の過ごし方や集団生活における約束事などについて、本人や家族等に丁寧な説明を行っている。また、コロナ禍で対面面会が実施できないなか、「あかし通信」やオンライン面会等を通じて、家族が利用者の様子や生活状況を把握できるよう務めた。第三者評価の家族アンケートでも「すぐに電話をいただき、様子を伝えてくれる」といった意見がみられた。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑤	利用者への対応	第三者評価の利用者アンケート調査では「生活するうえで必要な介助を受けられていますか」という項目について、87.5%の方が「はい」と回答しており、家族アンケートでは、「職員の言葉遣いや態度、服装は適切ですか」との項目について96.6%が「はい」と回答している。また、自由意見では「職員の対応や環境は素晴らしい」といった意見も見受けられた。さらに、民間施設では入所が難しい方についても、受入れの工夫をすることで入所できるよう努めている。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	施設内の環境整備のため、各部署で清掃場所を設定して日頃から定期的に清掃を実施している。また、第三者評価の利用者・家族アンケート調査ともに、「生活スペースは清潔で整理された空間になっている」という質問に70%以上が「はい」と回答しており、利用者家族からは「いつも清潔な環境で安心して過ごせている」といった意見がみられた。さらに、令和4年度より「AIによる歩行分析」を導入しており、新たな技術・設備を導入して利用者満足度の向上に努めている。よって、前年度同様5点とした。	5	5

合計得点	90(88)	評価ランク	A(A)
------	--------	-------	------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については、過去3期の売上高が2021年3月期;1,836百万円、2022年3月期:2,095百万円、2023年3月期:2,065百万円と推移し、直近期は対前年29.6百万円、1.4%の減収となっている。

損益面は経常利益(当期経常増減額)が9.5百万円、45.2百万円、10.7百万円と推移し、直近期は対前年34.5百万円、76.3%の大幅な減益となり、売上高対経常利益率は0.5%へ悪化し、目安の2%を下回っている。その要因は売上高の減少により売上総利益が33.2百万円減少したことによるものである。売上の拡大、経費の削減への取組による損益改善が課題である。

財政状態については過去3期の純資産の推移は688百万円、733百万円、743百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年10百万円、1.4%の増加となっている。

長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は直近では65.2%、無借金なので借入金依存度は0%と安全性は高いレベルにある。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率も72.6%で健全なレベルにある。

直近期の流動比率、当座比率、手元流動性比率は186.2%、185.2%、1.6ヶ月で短期の支払能力にも懸念はないと思われる。

損益面の悪化はあるものの、黒字経営を継続しており、短期・長期ともに安全性のレベルは高く、総合的に判断して、引き続き指定管理者として安定的に業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

- ・アンケート結果が前年度と大きく変わっている項目があり、その理由等の分析も必要である。
- ・感染対策が確立されており、今後も継続できるように努めていただきたい。また、利用率がアップするように、一層の工夫をしていただきたい。
- ・安全対策、危機管理体制等高い評価を得ている。今後に期待する。

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(令和4年5月1日付 北川 達三へ変更)
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(95.7%)、短期入所:8名(71.6%) 一般型通所介護:40名(78.2%)、認知症通所介護:12名(70.5%)
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でき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。令和3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	事業計画については、施設長を中心に各部署主任以上の役職者が出席するスタッフ会議を経て策定しており、全職員に配布し周知している。また、事業計画の進捗確認及び評価は、計画の項目ごとに役職者以外の担当にも割り振り実施しており、組織全体として取り組む体制ができている。さらに、法人全体として「看取り」を大切にしており、当施設においても令和4年度は17名の看取りを実施するなど家族の意向に寄り添った終末期の対応に努めている。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	サービス水準向上のため、法人として職員研修に力を入れている。また、有資格者の増員を目指しており、研修受講料を補助するなど研修に参加しやすい環境を作ることで、令和4年度も介護福祉士に1名合格している。さらに、令和4年度は介護課を中心に、排泄ケアや褥瘡ケアなど複数のケア方法について見直しや強化をしたほか、各フロアにおいて書類や荷物場所の統一をするなど、フロア間の業務統一化による業務効率化を行うことで、更なるサービス水準向上を図った。よって前年度同様5点とした。		5	5
③	適正な人員配置	ハローワークや求人サイトを活用するなど、積極的な求人活動を通じて、適正な職員配置の維持に努め、国の配置基準を上回る職員配置を達成している。また、人員確保のため、令和4年度は外国人職員3名を含む5名の新規採用職員を受け入れ、OJT担当職員も同席する研修等の職員定着に向けた取り組みを実施することで、新規採用職員の離職者は発生しなかった。さらに、令和4年度の有給(当該年度最大付与日数20日)の取得率については8割近くであるほか、産前産後休暇及び育児休暇の取得率がそれぞれ100%となっており代替職員も配置できている。よって、前年度同様5点とした。		5	5
④	職員の資質の向上	コロナ禍でオンライン研修の機会が増えたことを活かして、職員の研修参加を推進し、令和4年度の施設全体の研修参加回数は125回(令和3年度は71回)と職員の資質向上に重点的に取り組んだ。また、施設内の研修委員会が企画している集合研修は実施できなかったため、資料をグループウェアで周知し、全員に共有できるようにした。さらに、個別研修としてガウンテクニックを実践型式で行い、コロナ禍においてもそれぞれの職員が身につけるべき知識を習得でき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
⑤	安全対策	事故対策委員会による研修を訓練形式・ロールプレイ方式で実施するなど、事故防止への認識強化に努めた。また、事故が続いたことを受け、外部講師を招いてKYT(危険予知トレーニング)に関する研修を実施し、居室内のベッド柵の配置を見直す等、事故予防に向けた環境整備に取り組んだ。しかしながら、事故件数としては、令和4年度は11件(令和3年度は2件)と大幅に増えたことを鑑み、前年度を1点下回る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	事業計画は、四半期に一度、スタッフ会議において項目別に進捗状況を確認し、必要に応じて計画の見直しを行っている。利用率について、特養ではコロナ禍にあるものの95.7%と高い水準を維持した。また、高齢者在宅サービスセンターでは、利用自粛等により目標の水準に至らなかったものの、デイサービスの利用可能枠を居宅介護支援事業所に情報提供し、利用率の維持に取り組んだ。よって、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研修については、採用時の研修のほか、法人主催の職層研修に含まれており、現任職員も定期的に受講する体制が整っている。また、定期的な研修に加え、全職員がコンプライアンス研修の動画を視聴できる環境を提供している。さらに、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。社会保険や労務管理についても関連法令の遵守や適切な執行が確認できた。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	個人情報保護規定に基づき運営しており、個人情報保護の研修も新入職員のオリエンテーションを含め毎年実施している。利用者の個人情報については、紙媒体のものは施錠したキャビネットで保管するとともに、電子データにおいても同一フロアの利用者分しか閲覧できないよう設定するなど、権限設定を適切に行っている。また、広報誌等に利用者の写真を掲載する際は、その都度利用者や家族に対して説明を行い同意を得たことを複数職員で確認した上で掲載するなど、個人情報の取扱いについて十分に注意を払っている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	法人による予防指導や施設内の感染症対策委員会等で情報共有・対応訓練を都度実施しているほか、令和4年度は感染対策のため東京都福祉保健局から派遣された東京都新型コロナウイルス感染症対策部即応支援チームの指導内容を施設内に共有し、更なる感染対策を図った。また、緊急時対応マニュアルをはじめ、各マニュアルは毎年整備しており、それらのマニュアルを各フロアに設置しているほか、グループウェアでも確認できるようになっている。令和4年度における感染対策を踏まえ、感染対策BCPの改定も実施した。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	スタッフ会議において光熱水費の使用量を報告するなど、職員の経費低減に対する意識向上を図っている。また、光熱水費の使用量は、前年度より気温が高かったことに伴い空調稼働を要したことなどにより、対前年比で1.6%増となったものの、2アップ3ダウンの周知等による省エネに引き続き取り組んでいる。さらに、物価高騰に対する取り組みとして、法人全体で紙おむつ等の単価交渉を行い、経費低減に取り組んでいる。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑥	適切な収支	特養の利用率は、前年度に引き続き90%以上を維持しており、通所介護についても、コロナ禍の影響を受けつつも80%近い利用率を維持している。収支バランスとしては、補助金収入による増収により、物価高騰の状況下にあったものの、3年ぶりに指定管理料による減収分補填を実施せずに黒字の計上ができた。しかしながら、支出についてはコロナ禍の状況が3年間継続しているにもかかわらず、感染症対策に要する費用を必要額分計上していない等、法人として適正な予算計上がなされていないことで実績額が予算を上回った費目もあった。よって、今年度は前年度同様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	環境マネジメントに対する知識習得・意識向上のため職員研修を実施しているほか、グループウェアを通じてゴミの分別に関する注意を共有するなど、全職員に向けて資料回覧を行い、周知に努めている。また、労働安全衛生委員会による施設内巡回点検では、環境マネジメントが実行されているかの確認も行っている。さらに、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、施設独自の取り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	令和4年度もコロナ禍の影響で地域交流行事の開催には困難を伴ったものの、家族介護者教室を対面実施しつつ、同時にオンライン配信するなど工夫して実施した。また、中央区健康福祉まつりに実行委員としての参加や社会福祉協議会が開催するまごころプロジェクトへの参加に加え、中央区高齢者通いの場「ふらっとルーム新川」への出張体操に3年ぶりに参加するなど、区立施設の立場から地域福祉への貢献を果たしている。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	施設・設備の保守点検を業者に委託し、法令に基づいた適切な点検と記録管理を行っている。また、日常点検は担当職員が行っており、異常があれば速やかに施設管理担当部署へ報告する体制になっている。利用者が使用する歩行器や車いす、離床センサーの動作状況を定期的に確認し、必要に応じ調整も行っている。また、施設管理担当部署の職員が、施設備品の導入年数についてエクセルを用い一元的に管理している。導入年数及び状態に基づき必要な更新を行っており、令和4年度は機械浴槽を更新した。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	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、状況や要望を聞いてくれますか」という項目について、認知症対応型通所介護では100%、一般型通所介護で63%、特養は25%が「はい」と回答している。特養は低評価となっているものの、感染対策上対応できない内容の要望もあり、やむを得ない面がある。施設では、毎月、フロアごとに入居者の懇談会を実施して、入居者の意見を確認している。また、家族意見についても、家族がカンファレンスに参加することを推奨し、同参加率はコロナ禍においても40～50%の高水準となっており、意見の把握、反映に努めている。さらに、令和4年度は3年ぶりに家族懇談会を感染防止に配慮の上実施するなど、意見の把握に努めている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
②	利用者満足度	第三者評価の利用者アンケートでは短期入所と認知症対応型通所介護では「大いに満足」あるいは「満足」との回答が100%を占めており、一般型通所では97%、特養では75%の回答が「大いに満足」または「満足」と回答している。また、令和5年3月には施設前の川辺で花見をする等、コロナ禍において可能な範囲で取り組みを行っている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	苦情の申し出があった際には、速やかな事実確認に努めている。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、特養では66%、一般型通所では67%、認知症対応型通所介護では80%の方が「はい」と回答しており、一定の評価を得ている。しかしながら、短期入所では40%であり、事故発生の際に利用者等の心情に寄り沿った対応ができなかったことで現在も不信感を抱かせてしまっている事例もある。よって、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	近年は、感染症の影響で利用者の家族が施設を訪問できない状況が続いていたが、令和4年度は、感染症対策を十分に実施した上で、利用者と家族との施設における面会を実施することができた。また、並行してオンライン面会も継続するなど、家族への情報提供に努めている。しかしながら、利用者の情報がきちんと家族に提供なされていなかったことに起因する苦情も発生した。よって、前年度を1点下回る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、「利用者の気持ちを尊重しながら対応していると思いますか」という項目について認知症型通所介護では100%、一般型通所介護では89%、特養では75%、短期入所では60%が「はい」と回答しており、施設の対応に利用者が概ね満足していることが確認できた。また、オンラインでの面会や対面面会のほか、利用者の希望に応じて家族との電話対応を行っている。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	利用者がより快適に食事をできるよう従来よりも広いテーブルに買い替えるなど利用者が快適に過ごせる施設環境の維持に努めている。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」という項目に特養及び短期入所で100%、一般型通所介護で91%、認知症型通所介護においても73%が「はい」と回答している。また、自由回答欄では「隅々まで綺麗にしてくれる」などの意見が見られるなど、利用者が快適に過ごせる施設管理ができている。よって、前年度同様5点とした。	5	5

合計得点	91 （94）	評価ランク	A （A+）
------	---------	-------	--------

※（ ）の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については、過去3期のサービス活動収益が2021年3月期:13,071百万円、2022年3月期:13,979百万円、2023年3月期:13,957百万円と推移し、直近期は対前年22百万円、0.2%の微減となっている。

損益面は経常増減差額が248百万円、1,010百万円、974百万円と推移し、直近期はサービス活動収益減の影響、事業費、事務費の増加で、対前年36百万円、3.6%の減益となっている。

経常増減差額率は7.0%で、2020年度における都内の全社会福祉法人の平均値5.3%に較べると収益性は良いレベルにある。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は9,091百万円、9,855百万円、10,642百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年786百万円、8.0%の増加となっている。

長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は60.2%で安全性の水準としては心配ない状況にある。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率も78.2%で健全なレベルにあり、借入金依存度も目安の40%以下をクリアしている。

短期の安全性を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は直近では316.7%、292.1%、2.4ヶ月でともに水準としては高いレベルにある。

収益性は良いレベルにあり、安全性は短期・長期ともに高く、引き続き指定管理者として安定的に業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

・安全対策については、取り組んできたものの事故件数が増えたため、原因を分析し、再発防止に向けて、職員全体の意識を高めていくよう努めていただきたい。

・全館Wi-Fiが整備されたほか、デイサービスの利用者がリハビリで使用する機器もデジタル化され、画面を見ながら出来るようになった。便利になった反面スタッフとのスキンシップが減少することがないように配慮いただきたい。

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	遠藤 晶利
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(92.1%)、短期入所11名(103.5%)、 一般型通所介護40名(62.7%)、認知症対応型通所介護12名(49.3%)
理念・方針	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」 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に努め、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、地域福祉へ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か月間(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	23
	①	目的に沿ったサービス提供	施設長が主体となって事業計画を策定しており、重点目標や各委員会の活動内容については、月1回実施している施設内会議の中で共有している。また、言語聴覚士と調理師が連携することで、看取り対応時にも利用者の希望に沿った食事を提供することができ、施設の強みとなっている。さらに、令和3年度と比べ、「KYT」(危険予知トレーニング)を導入し安全対策を強化することで、きめ細やかなサービス提供につながっている。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	年に1度以上、各委員会を中心にマニュアルを更新することで、最新のニーズや法令等を反映させたサービスを提供できている。また、更新後のマニュアルを全職員に配布することで、業務の標準化も進んでいる。さらに、困難事例や例外事例等についても毎月のカンファレンスで共有し対応の統一化を図っている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
	③	適正な人員配置	国の基準を満たした配置をしたうえで、より職員の勤務実態に即した人員でサービスを提供するため、採用活動に取り組んでいる。採用活動では採用が困難な常勤の看護師、介護福祉士等の有資格者も含めて紹介会社を活用し、必要人員を維持している。また、日常生活の写真を投稿するなどSNSを積極的に運用しており、それをきっかけとした応募者もいるなど、採用面でも効果を発揮している。さらに、令和4年度の有給(当該年度最大付与日数20日)の取得率については7割を超えている。よって、前年度を1点上回る4点とした。	5	4
	④	職員の資質の向上	「介護技術チェックシート」を用いて個々の技術評価を行っており、施設責任者ではなく各フロアの主任や課長が評価を行うことによって、より実態に即した評価ができ、職員の意欲向上につながっている。また、全体の朝礼に加え、各フロアごとの朝礼を行うことで職員間のコミュニケーションが円滑になり、よりスムーズな連携を実現している。さらに、法人として職員のスキルアップに力を入れており、外部研修についても法人が費用を負担することで参加を後押ししている。よって、前年同様4点とした。	5	4
	⑤	安全対策	毎月リスクマネジメント委員会を開催しており、事故やひやりはっつの原因分析、対策等について話し合い、再発防止に努めている。また、令和4年度は新たに「KYT」を重点的に実施し、事故を未然に防ぐことにも力を入れている。職員が考える「危険な介護」を自ら経験する研修を実施し、職員の安全対策意識の向上に努めており、結果としてひやりはっつの報告件数は令和3年度の505件から412件に減少している。よって、前年を1点上回る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	事業計画は、随時確認できるよう各フロアにファイルを設置するとともに、データでも共有している。進捗については、毎月実施している会議において、全体及び各課の計画の進捗状況・達成度合いを振り返り、適宜見直しを行っている。なかでも、デイサービス利用者の要望に応え、入浴枠を拡充したことにより、利用者の入浴ニーズを満たすとともに施設の強みになっている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	全職員に対して、コンプライアンス規定を定めたマニュアルを明示し、福祉従事者として守るべき法・規定・倫理への理解が深まるよう努めている。また、入職時にコンプライアンス研修を実施していることに加え、理解度を確認する「自己チェックシート」を半年ごとに行っており、職員がコンプライアンスについて学び、考える環境を構築できている。社会保険・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	個人情報保護方針や個人情報については、採用時に研修を実施するなど職員の意識向上に取り組んでいる。また、ホームページや各種SNSを運用するうえでも、個人情報を保護するため、利用開始時に家族に対し個人情報取り扱い方針の説明をするほか、写真掲載への同意の有無を書面で確認するなど、適切に運用できている。さらに、個人情報書類はすべて鍵付きの保管庫で保管し、紛失や流出を防いでいる。よって、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	施設長を中心に危機管理・緊急対応に関するマニュアルを各事例ごとに策定しており、緊急連絡先も記載している。また、施設内のPCはすべてパスワードとアクセス権限を設定するとともに、外部のUSBに制限を設けるなど、情報漏洩が起これば困る環境を整備している。さらに、法人内の他施設の事故等を毎月のリスクマネジメント委員会で共有し、事前に対策することで未然に防いでいる。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	経費確認は毎月実施しており、物品購入の必要性、購入品の選定や購入頻度について検討している。また、PCR検査については、東京都の補助金を漏れなく活用しており、施設負担を最小限に抑えている。さらに、物価が高騰する中で経費を低減化させるため、消耗品等の法人一括契約を検討しており、令和4年度は他施設との物品のすり合わせを行った。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	コロナ禍においても、特養の利用率は92.1%と90%以上を維持している。また、年間収支については赤字となっているが、コロナ対策で区が依頼している常時空床確保による減収が原因となっており、他の費目については適切に執行できている。収入増加の取り組みとして利用検討者に対する営業活動を行っており、施設の情報を的確に伝えるために写真を利用した広報や、各種SNSの運用を積極的に行っている。さらに、東京都の補助金を活用し、次世代介護機器を導入することで他施設との差別化ができ、採用希望者や利用検討者に対するアピールポイントとなっている。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ついては会議で情報共有するほか、職員へ資料を回覧するなど意識向上に努めている。また、施設内でペーパーレスを推し進めており、令和4年度は定例会議の資料を電子データでの共有に変更するほか、コピー機の設定を変えることで印刷まで2つのステップを設け誤印刷を防ぐなど、環境に配慮した取り組みを推進している。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	令和4年度は現地とオンライン併用の介護者教室を開催し、希望者が望む形式での参加を可能にした。また、社会福祉協議会が実施している地域公益活動「まごころプロジェクト」を通じて、児童館や保育園と手紙や貼り絵の交換を行った。さらに、WEB研修で区内の研修生を受け入れるなど適宜オンラインを併用しながら積極的に活動しており、社会福祉施設の立場で地域の一員としての役割を果たしている。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	委託業者が作成する点検記録を基に毎月打ち合わせを行い、施設内の設備の状況や警備、清掃の状況を把握している。異常があれば速やかに対処できおり、区への報告が必要な場合も確実に連絡されている。また、ベッド等の福祉用具についても、理学療法士を中心に劣化状況等を把握し、導入年数を踏まえて区と協議のうえ、適切に入れ替えも行っている。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	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とき、職員は、きちんと対応してくれていますか」という項目において、特養で75%、短期入所で60%、一般型通所介護で72%、認知症型通所介護で83.3%の方が「はい」と回答した。また、自由回答欄では「対応してくれているし、言う前に物等を補充してくれる。」など利用者に寄り添ったサービスを提供できていることがうかがえる。よって、前年度同様4点とした。	5	4
	②	利用者満足度	第三者評価アンケートにおいて、総合満足度の項目では特養は58.4%、短期入所は73.3%、一般型通所介護は86%、認知症型通所は全員が「大いに満足」または「満足」と回答した。また、施設内の外出委員会を中心に利用者の要望を取り入れた「夏祭り」や「回転ずし」、「もんじゃ焼き」等を実施するなど満足度を上げる取り組みを積極的に行っている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
	③	苦情対応	苦情対応研修を新入職員等を実施しているほか、苦情対応に関する資料を施設内で回覧し情報共有を実施している。また、令和4年度は苦情件数2件と前年度に比べ減少しており、苦情を未然に防ぐサービス提供を実現している。さらに、苦情に対する対応フローも確立しており、各担当者から管理職、施設長へとスムーズにつなげることができている。よって、前年度を1点上回る4点とした。	5	4
	④	利用者への情報提供	令和4年度は徐々に感染症対策を緩和し、対面面会を制限付きで再開した。家族への報告は書類送付時に写真を同封することに加え、SNSで日常生活を写真付きで発信するなど多くの手段を使い、わかりやすく柔軟な対応に努めている。その中でもSNSは利用者の日常生活がひとめで分かることから好評を得ている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
	⑤	利用者への対応	第三者評価の利用者アンケートでは、「職員が気持ちを大切にしながら対応してくれますか」という項目について特養は75%、短期入所は60%一般型通所介護は76%、認知症対応型通所介護は全員が「はい」と回答している。自由回答欄では「柔軟な対応をしてくれており、利用者としてとても助かっています。」や「一人ひとりに対して細やかな心遣いをしていただいています。」など職員への信頼度の高さがうかがえるコメントが多く寄せられた。よって、前年度と同様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では、「生活スペースは清潔で整理されているか」という項目において、特養は91.7%、短期入所は66.7%、一般形通所は82%、認知症型通所介護は全員が「はい」と回答した。また、令和4年度は見守り支援介護ロボット「aams」を新たに導入することで脈拍等の状況をいち早く把握できるようになり、利用者の状況改善や職員の負担軽減に繋がっている。よって、前年度と同様5点とした。	5	5

合計得点	90(87)	評価ランク	A+ (A)
------	--------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については、過去3期のサービス活動収益が2021年3月期:10,134百万円、2022年3月期:10,511百万円、2023年3月期:11,372百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年861百万円、8.2%の増収となっている。

損益面は過去3期の経常増減差額が564百万円、267百万円、293百万円と黒字を維持しており、直近期は対前年26百万円、9.6%の増益となっている。その要因は費用の増加を収益の増加の範囲内に抑制したことによるものである。

経常増減差額率は2.6%で対前年ほぼ横ばいであるが、2020年度における都内の全社会福祉法人の平均値5.3%を下回っている。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は8,627百万円、8,774百万円、9,136百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年362百万円、4.1%の増加で、長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は57.1%、借入金依存度は22.9%、投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は85.6%でそれぞれ目安の30%以上、40%以下、100%以下をクリアしている。

短期の安全性を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は直近では226.2%、200.8%、1.8ヶ月で、いずれも水準としては高いレベルにある。

黒字経営を継続しており、短期安全性は高く、長期安全性も心配ないレベルであり、引き続き指定管理者として業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

- ・迅速な苦情対応の体制が確立されており、今後も継続できるように努めていただきたい。
- ・評価が上がってきており、今後も期待したい。

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	中央区日本橋堀留町1-1-1
施設長	渡邊 英昭
運営主体	社会福祉法人 長岡福祉協会
定員及び利用者数	定員 1日30名 利用者数(契約者数) 66名 利用率 68.0%
理念・方針	自分や家族、友人が利用したいと思うサービスの提供
指定管理者の指定日	令和3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	23
	①	目的に沿ったサービス提供	利用者へのアセスメントを毎月実施し、結果を反映して利用者の特性に合わせた適切なサービスを提供している。また、毎月行われる職員間の会議や出勤時に確認する申し送りノートによって、稼働率や新規利用者の情報、注意事項、業務上の連絡事項などを共有し、利用者が快適に過ごすために取り組んでいる。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	送迎時の会話や連絡帳でのやりとりによって利用者家族と積極的にコミュニケーションを図ることで、利用者の意向・要望の把握に努めている。施設利用日の急な変更や送迎時間の変更などにも柔軟に対応することで、利用者目線に立ったサービス提供を行っている。また、法人が作成したマニュアルを活用しつつ、施設独自の業務マニュアルを作成中で、新しい職員の入職を踏まえた業務の標準化に取り組んでいる。よって、前年度同様5点とした。	5	5
	③	適正な人員配置	理学療法士と看護師が常勤で配置されており、常勤職員の割合が高く職員配置は手厚いと言える。法定以上の人員を配置しており、稼働率が上昇している中でも安定した運営ができています。また、有給取得率は57.5%となっているが、職員が自主的に有給を取得するほか、職員同士でコミュニケーションを取りながら調整するとともに、急遽の休みにも対応できるシフト体制を構築することで働きやすい職場環境作りを行っている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
	④	職員の資質の向上	管理者が中心となり、法人本部が作成した資料を活用して月に1度の施設内研修を実施している。また、新しい取り組みとして、理学療法士から介護職員に向けて理学療法士考案の日常生活動作の体操研修を実施しており、介護職員が理学療法の知識を習得できるだけでなく、理学療法士と介護職員のコミュニケーションが向上することで、サービス水準の向上にも寄与している。よって、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
	⑤	安全対策	1日に2回職員ミーティングを行い、利用者の留意事項や状態の変化、勤務体制などについて職員全体で共有している。また、管理者の電話番号が事務室に掲示されており、緊急時に管理者が不在でも連絡が取れる体制が整っている。さらに、出勤時に必ず確認する申し送りノートに、簡易的なひやりはつとを記入して注意事項を職員間で共有しており、事故防止に努めている。よって、前年度同様4点とした。	5	4

2 事業運営			45	37
①	事業計画に沿った運営	事業計画は職員ミーティング時に周知している。家族やケアマネジャーとの信頼関係を築いたことにより利用率は上昇しており、令和5年3月の利用率は81.7%となり、年間を通じては68%となった。年間目標としていた75%に届かなかったものの、利用率は昨年度より10%上昇している。特に、毎月のケアマネジャーへのモニタリング報告時に、利用者の施設での様子が分かる写真を見せることで信頼が得られ、新規利用者の獲得に繋がっている。また、季節にあったレクリエーションを行うことで利用者満足度向上を図っている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
②	コンプライアンス	入職時にDVDを使い職員への周知徹底を図るとともに、虐待防止や個人情報保護など重要項目については、個別の単元ごとに分けて定期的に施設内研修を実施している。また、職員間で密にコミュニケーションをとり、風通しの良い職場にすることでコンプライアンスを遵守する環境を構築している。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	PCのパスワードは個人ごとに付与されているとともに、個人情報を含む書類は保管場所を決め施錠管理している。また、広報紙など各種媒体に利用者の個人写真を掲載する際には、同意書を交わした上で掲載している。さらに、年1回の個人情報研修において理解度チェックも行われており、個人情報の取り扱いについて意識付けを行っている。よって、前年度を1点上回る4点とした。	5	4
④	危機管理体制	法人が有事に備えて安否確認システムを採用しており、即座に職員間での情報共有が可能な仕組みを構築している。また、年1回の建物全体での避難訓練に加えて、施設単独で年2回自衛消防訓練を実施し、消火と避難の訓練を行っている。令和4年度に利用者が一人で家に帰ってしまうという離設事故が発生したが、事故後、デイルーム入口の施錠やエレベーターのボタンに手作りのロックをつけるなどの対策を行い、再発防止に努めている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	法人のスケールメリットを活かし、法人本部で消耗品や車両リースなどを一括契約することで、経費の削減に取り組んでいる。また、こまめな消灯や蛍光灯を間引くことで節電に取り組むとともに、送迎ルートを工夫することでガソリン代の削減に取り組んでいる。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	理学療法士が常駐しているという強みを居宅介護支援事業所を中心にアピールすることで、その他デイサービスとの差別化をはかり、新規利用者を獲得している。また、おとしより相談センターとの信頼関係を構築することで、おとしより相談センター経由での契約も増えており、利用率も向上している。その結果、収支は引き続き赤字であるものの、利用率向上による介護保険収入の増などにより赤字幅は大幅に減少している。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	中央区環境マネジメントシステムの趣旨に基づき、こまめな消灯による節電、コピー用紙の裏紙使用などに積極的に取り組んでいる。また、送迎時は急な加速や減速に注意しエコドライブを心がけるなど環境に配慮した運転を行っている。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑧	地域福祉への貢献	社会福祉協議会が実施している地域公益活動「まごころプロジェクト」に参加し、園児と手紙やプレゼントの交換を行った。また、コロナ禍においても施設に影響のない範囲で保育園の取り組みに協力し、歌や踊りを披露してくれた園児と交流するなど、積極的に地域活動を実施している。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	委託業者の清掃活動だけでなく、職員による清掃も実施しており、管理者を中心に利用者が過ごしやすい環境を維持できるよう努めている。また、管理者は日常的に機器の点検や整備を行っており、水漏れ等トラブルが起こったときには迅速な対応を行っている。よって、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	28
①	意見の把握・反映への取組	送迎時の会話や連絡帳のやりとりを通じて意見・要望の把握に努めている。第三者評価の利用者アンケートにおいて、「職員が気持ちを大切にしながら対応してくれているか」という項目について93.9%が「はい」と回答している。また、施設独自のポイント制度では、ポイントと交換可能な景品に利用者の希望を反映した物を用意するなど、利用者の意見や要望に対して職員が真摯に対応していることがうかがえる。よって、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
②	利用者満足度	第三者評価のアンケートにおいて、サービスの提供に関する設問の中でも、特に「事業所での活動や機能訓練が自宅での生活で役に立つか」という項目について90.9%が「はい」と回答しており、高い満足度を得ている。また、「サービスがとてもきめ細やかです」というコメントも寄せられた。さらに、満足度を高めるためレクリエーションに力を入れており、職員が毎月持ち回りで提案することで数多くのプログラムを実施している。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、「不満や要望を伝えたとき、きちんと対応してくれているか」という項目について87.9%が「はい」と回答しており、令和3年度(76%)よりも向上している。また、苦情解決の制度について記載した紙を掲出し、意見箱を設置するなど、要望を汲み取る仕組みが整っている。さらに、利用者や利用者家族と信頼関係を構築したことで、苦情は特に寄せられなかった。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	連絡帳や堀留だよりでの報告に加えて、電話での報告や送迎時に口頭報告を行うなど、利用者や家族が希望する形での情報提供に取り組んでいる。また、ケアマネジャーに対しては毎月行うモニタリング報告の際に、利用時の様子が分かる写真を見せることや利用者の希望によって連絡方法を変えることで、わかりやすく柔軟な情報提供に努めている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑤	利用者への対応	第三者評価のアンケートにおいて、「職員の接遇、態度は適切か」という項目について97%が「はい」と回答している。またサービス利用開始時には、機能訓練指導員が自宅訪問に同行し、利用者の心身状況を把握することで個別機能訓練計画などに反映させている。さらに、新規利用を検討している方に対しては、見学時に送迎を行うとともに、レクリエーション体験を実施するなど、利用者の目線に立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
⑥	施設・設備の管理状況	職員が毎日清掃を行っており、第三者評価のアンケートでは「清掃・整理整頓は行き届いているか」という項目について90.9%が「はい」と回答している。また、事務室や倉庫の整理、備品等の管理も徹底されており、故障等がある場合は区に報告の上、修理を行うなど迅速な対応ができている。よって、前年度同様4点とした。	5	4

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

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については、過去3期のサービス活動収益が2021年3月期:13,194百万円、2022年3月期:13,338百万円、2023年3月期:13,551百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年213百万円、1.6%の増収となっている。

損益面は経常増減差額が354百万円、399百万円、218百万円と推移し、直近期は人件費、事業費の増加により、対前年181百万円、45.4%の減益となっているが、黒字を維持している。

経常増減差額率は1.6%で対前年比1.4%悪化しており、2020年度における都内の全社会福祉法人の平均値5.3%を下回っている。

一方、財政状態については、過去3期の純資産は12,446百万円、12,763百万円、12,683百万円と推移し、直近期は対前年81百万円の減少で、長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は69.7%、借入金依存度は19.9%で安全性の水準としては高いレベルにある。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は86.5%で目安の100%以下をクリアしている。

短期の安全性を示す流動比率、当座比率、手元流動性比率は、直近では158.6%、150.1%、2.8ヶ月で対前年悪化しているがいずれも目安の120%以上、100%以上、1ヶ月以上をクリアしている。

収益性は高くはないが黒字経営を継続しており、安全性は短期・長期ともに心配ないレベルにあり、引き続き指定管理者として業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

・理学療法士と看護師の常勤配置をしている特徴を十分に活かして、より一層利用率をアップできるように取り組んでいただきたい。

・評価が上がってきており、今後も期待したい。

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1-1-13、中央区日本橋浜町3-37-1、中央区勝どき1-5-1
施設長	桜川敬老館 松本篤、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(34,376人)、浜町(28,864人)、勝どき(34,842人) 合計 98,082人/令和4年度実績
理念・方針	利用者の更なる「自己実現活動」を支援し、「低下する機能」をケアすることにより、高齢者の「こころ・からだ」の健康に大きく寄与できる場となることを目指す。
指定管理者の指定日	平成23年4月1日より指定管理者。令和4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	23
①	目的に沿ったサービス提供	統括館長や各館の館長が主体となり、年間の事業計画や目標を定めている。令和4年度は、1年間の講座・事業実施回数は延べ4,709回に上り(令和3年度2,810回)、参加者数が58,842名(令和3年度25,715名)と前年度実績を上回った。令和3年度に引き続き、「おうちで敬老館」と称して敬老館のホームページに自宅で行える体操や英会話などの講座動画を掲載するとともに、「タオル進呈キャンペーン」を開催し「中央粋なまちトレーニング」の普及を行った。主に一人暮らし高齢者の見守りを目的とする電話連絡「お元気ですか?コール」を実施し、直近の来館がない方と連絡をとり、高齢者の健康増進や孤立防止に努めたため前年度同様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。館内に設置したご意見箱や毎年実施している利用者アンケートで意見を収集し、他の利用者にも共有した方がよいものについては、館内に対応結果を含めて掲示している。また、毎年3回運営協議会を実施し、利用者代表から直接意見を聞く場を設けた他、休止していた利用者懇談会を再開し、より広く利用者との意見交換の場を設け、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。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いる。浴室の運営等を考慮し、必ず男女の職員が1名以上勤務するよう、細かな配慮もなされている。有給休暇については、職員の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、また取得日数が少ない職員には館長から声掛けを行うことにより、有給を取得しやすい環境づくりに力を入れている。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約9割以上となっている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
④	職員の資質の向上	入社1年目の職員及び入社して数年経過した職員に対して接遇の研修を実施している。全職員が「認知症サポーター養成講座」「普通救命講習」を受講するとともに、「デジカメ講座」「ポスター制作講座」等様々な研修を行っている。また、一部の研修をオンラインで受講できる体制を整えている。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	施設の安全管理を兼ねた見回りチェックリスト等を作成し、職員による巡回を2時間おきに行っている。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掛けを行っている。各館の鍵は事務所内の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。また、入退館時の利用者の様子をよく観察し、ふらつく等の違和感があれば少し休むように声掛けを行うようにしている。また、令和4年度も引き続き熱中症対策として、夏季の開館時間を1時間延長し、1,310人が利用した。よって、前年度同様5点とする。	5	5

2 事業運営			45	41
①	事業計画に沿った運営	事業計画書を作成するとともに、職員へ周知を図ることで計画に沿った運営が行われている。新型コロナウイルスの影響で休館や入浴制限を行った令和3年度に比べ、講座の実施数や利用者も大幅に上昇している。また、敬老館を利用している高齢者が講師となり、「支える側」になる講座も行っている。また、「スマホ教室」を実施し、高齢者の社会問題になっているデジタルデバインド対策を行った。よって、前年同様4点とした。	5	4
②	コンプライアンス	職員同士が日頃から積極的にコミュニケーションをとり、相談しやすい環境作りに努めている。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。社内監査を実施して、法令を遵守し、適切な執行がなされている。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、講習及びテストを毎年行っている。テストは点数が基準に満たない場合は再教育を行い、従業員全体のリテラシーの向上に努めている。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他、壁やパソコンにメール誤送信の注意を促すポスター・シールを掲示している。また、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。さらに、各職員が退館する際、パソコンを机の中に収納し施錠している。よって、前年度同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	職員全員が救命講習を受けており、緊急時マニュアルやAED、嘔吐処理キットの場所も職員全員が共有している。また、各館見やすい箇所に避難経路を掲示し、避難訓練を行っているとともに、緊急連絡網を管理し緊急時は迅速に連絡できるような体制を整えている。さらに、3館でひやりはつと事例を冊子で共有し、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	利用者に協力と呼びかけ、館内の空室消灯、部分消灯の徹底を図るとともにLED電球を利用する等節電に取り組んでいる。また、鏡の設置やスリッパ置き場の作成は職員が自ら行っているほか職員が講座の講師となる等、経費削減を行えるよう徹底している。しかしながら、シルバー人材センターの人件費が上昇する等経費の低減は難しい状況となったが、これは最低賃金の改定によるものでありやむを得ない。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、随時収支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、館内のゴミ箱を撤去し、紙コップも持ち帰りをお願いする等ごみの持ち帰りを促進している。夏場に室温上昇を防ぐため、ゴーヤのグリーンカーテンの栽培も行っている。また、日頃から環境に配慮し、利用者と共にこまめな消灯、コピー用紙の裏面利用、古紙の利用等の取組みを行っている。また、リサイクルデーを開催し、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	令和4年度は、区内の保育園、児童館等と「ちぎり絵交流会」や「読み聞かせ劇場」を行う等、新型コロナウイルスの感染拡大に注意しながら前年度よりも積極的に交流を行った。各館で孤立防止・生きがい推進担当を配置し、町会・自治会や高齢者クラブ、高齢者通いの場等を通じて地域の高齢者と積極的に交流を図るとともに、「お元気ですか？コール」を実施して、高齢者の孤立防止対策を行った。よって、前年度同様5点とする。	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おり、報告書やスケジュールも適切に管理及び保管されている。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2時間毎の館内見回り時に行っており、館内の美化及び備品の補充に努めている。このように施設・設備の管理が適切に行われていることから、前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	29
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、運営協議会、利用者懇談会等で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。また、日常から積極的に利用者の声に耳を傾け、朝礼や夕礼の際に職員間で共有し、適宜対応を行っている。また、対応できない意見についても、その理由を提案者に説明する等丁寧な対応を行っている。令和4年度は利用者の意見・要望をもとに桜川敬老館の浴室の照明を追加し利用者から高い評価を受けている。よって、前年度同様5点とした。	5	5
②	利用者満足度	758人にアンケート用紙を配布し、687人から回答を得た。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85%(令和3年度87%)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、苦情対応については、3館あわせて「非常に良い」「良い」が全体の68%(令和3年度75%)を占めた。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・回覧板による周知も行っている。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た積極的な情報提供を行っている。令和4年度は、直近で来館のない利用者を中心に「お元気ですか？コール」により、館の運営等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%(令和3年度90%)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、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4年度は、運動系の講座を受講されている利用者の意見を参考に、桜川敬老館のホールに鏡を設置した。また、エアコンの風が直接当たらないように風よけを設置する等利用者の声を積極的に反映した。よって、前年度同様5点とした。	5	5

合計得点	93(93)	評価ランク	A+ (A+)
------	--------	-------	---------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については、過去3期の売上高が2020年12月期:8,167百万円、2021年12月期:9,634百万円、2022年12月期:10,300百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年665百万円、6.9%の増収を確保している。

損益面は直近期の経常利益が517百万円で、対前年9百万円、1.8%の減益となっているが、その要因は雇用調整助成金の減少を主因とした営業外損益の悪化によるものである。

過去3期の売上高対経常利益率は3.2%、5.5%、5.0%と推移し、黒字を維持している。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は1,647百万円、2,005百万円、2,296百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年291百万円、14.5%の増加となり、長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は51.8%で安全性の水準としては心配ないレベルにある。

投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率も17.5%で健全性は大変高いレベルにある。短期の安全性を示す流動比率、当座比率は直近では197.0%、169.5%で対前年改善しており、手許流動生比率は2.7ヶ月でほぼ横ばいで、いずれも水準としては高いレベルにある。

黒字経営を継続しており、安全性は短期・長期ともに高く、引き続き指定管理者として安定的に業務を遂行することは可能と思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

・英語やヨガの講座が、無料で良いのかと思うほど評価できる内容である。

・昨年度施設を見学した際に、「来館者が遊びに来る」雰囲気が感じられてよかった。

・利用者アンケートや利用者懇談会を活用して、利用者の声を反映した運営に取り組んでいる点について、今後も継続していただきたい。また、来館のない利用者への連絡を行っていることは重要なことであるため、継続していただきたい。

・安定して高い評価を得ており、今後も期待したい。