

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进行评估し、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 対象施設及び指定管理者

1 7 施設 1 2 指定管理者

3 評価方法

(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

ア 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

【昨年度からの変更点】

ア 各評価項目の得点について

水準は保たれているものの、3年間その内容に変化がない項目は、得点を原則「4」とする。

イ 「3 利用者の満足度」について

利用者アンケートの配布数・回答数・回答率を「①意見の把握・反映への取組」に記載し、回答率が50%を下回る場合、同項目の得点は最高を「4」とする。

(3) 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。

(4) 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。

イ 財務評価

中小企業診断士が、経営母体の財務状況を決算書等により評価した。

(5) 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6年8月30日（金）

(2) 構成

	氏 名	区 分	役 職 等
委員長	宮 崎 牧 子	学識経験者	大正大学 人間学部 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
〃	太 田 明 実	区 民 代 表	中央区民生・児童委員協議会日本橋地域主任児童委員
〃	吉 澤 麗 子	区 民 代 表	介護相談員
〃	大 久 保 稔	区 職 員	福祉保健部長
〃	田 部 井 久	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	92点	A +	適正
②十思保育園	(社福)清香会	91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)小学館アカデミー	94点	A +	適正
⑤晴海こども園	ライクキッズ(株)	91点	A +	適正
⑥新川児童館	(株)ポピンズエデュケア	90点	A +	適正
⑦堀留町児童館	ライクキッズ(株)	86点	A	適正
⑧佃児童館	(株)ポピンズエデュケア	87点	A	適正
⑨勝どき児童館	(株)グローバルキッズ	85点	A	適正
⑩晴海児童館	ライクキッズ(株)	87点	A	適正
⑪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
⑫フレンドハウス京橋		90点	A +	適正
⑬リハポート明石	(公社)中央区医師会	88点	A	適正
⑭マイホーム新川	(社福)賛育会	92点	A +	適正
⑮マイホームはるみ	(社福)奉優会	88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	91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)	90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1」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。

福祉施設における指定管理者の評価表

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:72人(R6.3.1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、乳幼児一人ひとりの発達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カ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。事業計画及び指導計画は本部に提出するとともに毎月の職員会議で振り返りを行い、必要に応じ計画を見直し、反省点や改善点を反映しながら計画の見直しを行っている。令和5年度に保護者アンケートで「屋外で走れる活動が増えるとよい」との声が複数あったことから、令和6年度は鬼ごっこやかけっこの機会を増やした計画とするなど、サービス水準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
	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、園長が受講の声掛けをしている。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、職員の能力向上が図りやすく、サービス水準の確保につながる環境になっている。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、個々の園児や家庭に応じた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柔軟な人員配置を通じて保育ニーズに適切に対応している。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に加え、その後も法人で研修を実施している。法人規模を生かした研修体系を整備し、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研修など様々な研修機会を用意しており、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することで、園の研修計画や研修内容に生かしている。令和4年度からリーダー層向けにハラスメント防止研修を取り入れ、職員の資質の維持・向上を図った。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
	⑤	安全対策	事故発生時やアレルギー対応等に必要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。令和4年度に安全計画を策定し、適宜見直しを行いながら継続的に安全対策に取り組んでいる。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5

2 事業運営			45	42
①	事業計画に沿った運営	事業計画には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・見直しを行っており、令和6年度の定員の充足率の改善に向け、園の魅力を発信するため入園前の見学者が保育園の活動を体験できる取り組みを企画するなどの取り組みを行っている。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り組みも行われている。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、令和3年度に作成したBCPのマニュアルに基づき研修を実施するとともに、令和5年度には感染症対応について追記するなど、適宜マニュアルの見直しを行い、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柔軟な人員配置をするとともに、処遇改善についても実施され、適正に執行している。運営費削減の取り組みとして、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5点の水準が保たれているが、3年間新たな取り組みがなかったため1点減点し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、事務室に備えられ、職員の閲覧が可能になっている。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り組みについて、数年間継続して実施している。令和4年度からは保育園向けICTシステムを導入し、用紙使用量は一層低減している。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保育園児の参加を呼びかけるなど、地域との交流を継続している。また、新型コロナウイルス感染症の感染防止のために中止してい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」などの事業を再開するとともに、新たに手作りおもちゃの講習会を実施するなど、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	園児が安全に生活できるよう、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	顧客満足度調査(以下、「CS調査」という。)では、「意見の把握・反映への取組」に関する複数の設問項目について、98.0%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:61世帯 回答世帯数:47世帯 回答率:77.0%)	5	5
②	利用者満足度	CS調査では、「総合的な満足度」の設問で98.0%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	CS調査では、「利用者への対応」に関する複数の設問項目について99.0%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(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2022年3月期:121,742百万円、2023年3月期:125,953百万円、2024年3月期:132,812百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年6,859百万円、5.4%の大幅な増収となっている。損益面は直近期の経常利益が原価の低減により、1,560百万円と前年の赤字から黒字転換を果たし、対前年2,036百万円の大幅な増益となっている。過去3期の売上高対経常利益率は0.8%、－0.4%、1.2%と推移し、収益性は改善している。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は16,565百万円、15,871百万円、15,206百万円と減少傾向にある。前期は赤字となったことにより減少し、直近期は当期純利益が535百万円の黒字であるが、剰余金から1,200百万円の配当を実施した結果、対前年665百万円、4.2%の減少となっている。長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は7.0%で安全性の水準としては依然として大変厳しい状況にある。借入金依存度は50.6%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77.7%で健全なレベルにある。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340.2%、264.4%、3.2ヶ月で、いずれも水準としては大変高いレベルにある。

収益性については黒字へ転換し、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、短期安全性は大変高いレベルにあり、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

・財務評価結果においての自己資本率に若干の不安があるものの、全体的にはとても良い運営状況であると評価できる。

・サービスの提供、事業運営、利用者満足度について、バランスのとれた取り組みが継続されている。利用者の満足度をさらに高めるためには、職員の仕事に対する意欲向上のために、より一層のワーク・ライフ・バランスに配慮した勤務体制を進めることを期待したい。

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:94人(R6.3.1現在)
理念・方針	無限の可能性を信じ、共に育ちあう個と公の集団。 子どもにとって最大限に必要な保育を提供します。保護者の就労支援と子育て支援を行います。 地域に開かれた園を目指します。
指定管理者の指定日	平成21年8月1日より指定管理者。平成31年4月1日から10年間

2 所管課評価結果

評価項目及び評価のポイント				配点	得点
1 サービスの提供				25	22
	①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や保育所保育指針を遵守し、乳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、園長と各クラス担当の主任が話し合いながら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。令和4年度の反省として保護者への情報発信をさらに拡充すべきとの意見があったことから、令和5年度に園での活動の様子を伝える動画を保護者に配信する取り組みを行うなど、サービス水準の向上に努めている。以上の状況から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、園長から受講の声掛けもしている。自主的な研修費用については1人当たりの上限額はあるものの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柔軟な人員配置を通じて保育ニーズに適切に対応している。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、令和5年度は園長が業務や園児の登園状況を確認しながら職員に時間単位での取得を促すなど、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に加え、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研修、法人内の交流研修など様々な研修機会を用意しており、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することで、園の研修計画や研修内容に生かしている。コロナ禍を契機として令和3年以降はWeb研修を取り入れ、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	事故発生時やアレルギー対応等に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するなどの取り組みを行っていたが、確認体制等の不備から、園児が風船の破片を飲み込む事故及び給食の果物を誤った形態で園児に提供する事故が発生した。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、誤飲及び誤食事故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	41
①	事業計画に沿った運営	事業計画には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・見直しを行っており、令和5年度にプール遊びが気温の高さから複数回中止になったことを踏まえ、翌年度の計画ではプール遊びの開始時期を早めるなど、計画の改善に努めている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
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、令和3年度に作成した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柔軟な人員配置をするとともに、処遇改善についても実施され、適正に執行している。運営費削減の取り組みとして、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。令和5年度には古着を活用し、従来購入等していた発表会用の衣装を手作りする取り組みを行った。以上の状況から前年度から1点加点し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、事務室に備えられ、職員の閲覧が可能になっている。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り組みについて、数年間継続して実施している。また、令和4年度からは園の給食から出た生ごみを菜園づくりの活動で使用する土に再利用する取り組みも実施しており、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餅つきも、引き続き実施し、令和4年度からは園児が菜園づくり活動で栽培した植物や土を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、園でも消火器や避難経路の自主チェックをするなど適切な施設・設備の管理に努めていたが、管理上の不注意により、保育園内のシャワー室から漏水する事故が発生した。この事故により、施設内の床・壁面・天井部等の補修が必要となった他、町会が管理する倉庫に浸水し、保管されていた物品が濡れるなどの被害があった。事故発生後は速やかに区に報告するとともに、倉庫内の物品の移動など適切な対応がなされ、施設の補修についても事業者が加入する保険を利用し適切に実施されている。しかし、施設内での大規模な漏水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

3 利用者の満足度			30	28
①	意見の把握・反映への取組	顧客満足度調査(以下、「CS調査」という。)では、「意見の把握・反映への取組」に関する複数の設問項目について、92.7%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:79世帯 回答世帯数:44世帯 回答率:55.7%)	5	5
②	利用者満足度	CS調査では、「総合的な満足度」の設問で88.7%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	CS調査では、「苦情対応」に関する複数の設問項目について74.4%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。令和5年度に園での活動の様子を伝える動画を保護者に配信する取り組みを新たに行うなど、情報提供を拡充していく姿勢が伺える。以上の状況から前年度から1点加点し5点とした。	5	5
⑤	利用者への対応	CS調査では、「利用者への対応」に関する複数の設問項目について86.6%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	91(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2022年3月期:1,848百万円、2023年3月期:1,894百万円、2024年3月期:1,990百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年96百万円、5.1%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198百万円、202百万円、167百万円と推移している。直近期は人件費や事務費等の増加により、対前年36百万円、17.7%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8.4%で、前年の10.7%に比べて2.3%悪化しているが、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3,145百万円、3,290百万円、3,404百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年114百万円、3.5%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直近では81.0%、借入金依存度は14.7%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95.1%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134.6%、117.4%、3.2ヶ月で、目安の120%以上、100%以上、1ヶ月以上をクリアしている。

収益性は良いレベルにあり、安全性は、長期は高く、短期も心配ないレベルにあり、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

- ・適正な人員配置と経費低減の取り組みは評価できる。
- ・園児に対する誤飲、誤食、施設・設備の管理が不十分による事故などがあり、その再発防止に努めていただきたい。
- ・当園の保育所運営委員会の委員をしているが、重大事故などの情報は利用者から相談を受けることを想定し、運営委員会においても報告があるとよい。

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:80人(R6.3.1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	22
①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や保育所保育指針を遵守し、乳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カ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。事業計画及び指導計画は本部に提出するとともに毎月の職員会議で振り返りを行い、必要に応じ計画を見直し、反省点や改善点を反映しながら計画の見直しを行っている。令和5年度にお絵描きに関心がある園児が多かったことから、令和6年度の計画に絵具を使ったお絵描きを取り入れるなど、計画の改善に努めている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5	
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、園長が受講の声掛けをしている。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、職員の能力向上が図りやすく、サービス水準の確保につながる環境になっている。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、個々の園児や家庭に応じた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柔軟な人員配置を通じて保育ニーズに適切に対応している。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に加え、その後も法人で研修を実施している。法人規模を生かした研修体系を整備し、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研修など様々な研修機会を用意しており、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することで、園の研修計画や研修内容に生かしている。令和4年度からリーダー層向けにハラスメント防止研修を取り入れ、職員の資質の維持・向上を図った。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5	
⑤	安全対策	事故発生時やアレルギー対応等に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。事故防止については、令和4年度に一時的に園児の所在を見失う事故が発生したことを踏まえ、ケーススタディを実施するなど職員の意識向上及び再発防止に向けた取り組みを継続している。以上の状況から前年度より1点加点し4点とした。	5	4	

2 事業運営			45	41
①	事業計画に沿った運営	事業計画には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・見直しを行っており、令和5年度までコロナ禍で減少していた近隣の保育園との交流の機会を増やすため、令和6年度に近隣の保育園と合同でのドッジボール大会を企画するなど、計画の改善に努めている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
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り組みも行われている。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。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、令和3年度に作成したBCPのマニュアルに基づき研修を実施するとともに、令和5年度には感染症対応について追記するなど、適宜マニュアルの見直しを行い、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柔軟な人員配置をするとともに、処遇改善についても実施され、適正に執行している。運営費削減の取り組みとして、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5点の水準が保たれているが、3年間新たな取り組みがなかったため1点減点し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、事務室に備えられ、職員の閲覧が可能になっている。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り組みについて、数年間継続して実施している。令和4年度からは保育園向けICTシステムを導入し、用紙使用量は一層低減している。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	高齢者在宅サービスセンターとの行事や、新型コロナウイルス感染症の感染防止のため中止してい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!」を再開するとともに、中止となった事業の代替として実施していた子育てに関する情報をまとめた冊子の配布を継続するなど、近隣の施設や地域の子育て世帯への支援を継続している。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	顧客満足度調査(以下、「CS調査」という。)では、「意見の把握・反映への取組」に関する複数の設問項目について、93.6%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:73世帯 回答世帯数:59世帯 回答率:80.8%)	5	5	
②	利用者満足度	CS調査では、「総合的な満足度」の設問で91.6%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	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繋げている。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	CS調査では、「利用者への対応」に関する複数の設問項目について、97.3%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(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2022年3月期:121,742百万円、2023年3月期:125,953百万円、2024年3月期:132,812百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年6,859百万円、5.4%の大幅な増収となっている。損益面は直近期の経常利益が原価の低減により、1,560百万円と前年の赤字から黒字転換を果たし、対前年2,036百万円の大幅な増益となっている。過去3期の売上高対経常利益率は0.8%、－0.4%、1.2%と推移し、収益性は改善している。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は16,565百万円、15,871百万円、15,206百万円と減少傾向にある。前期は赤字となったことにより減少し、直近期は当期純利益が535百万円の黒字であるが、剰余金から1,200百万円の配当を実施した結果、対前年665百万円、4.2%の減少となっている。長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は7.0%で安全性の水準としては依然として大変厳しい状況にある。借入金依存度は50.6%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77.7%で健全なレベルにある。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340.2%、264.4%、3.2ヶ月で、いずれも水準としては大変高いレベルにある。

収益性については黒字へ転換し、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、短期安全性は大変高いレベルにあり、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大きく貢献していると評価できる。
- ・安全対策における職員の意識向上及び再発防止に向けた取り組みについて評価できる。
- ・有給休暇の取得ができるよう努めた結果、職員のワーク・ライフ・バランスが向上しているので、さらなる取り組みをしていただきたい。

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	株式会社小学館アカデミー
定員及び利用者数	定員:69人 利用者数:68人(R6.3.1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	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おり、令和5年度には他自治体で報道があった不適切保育の事例等について検討し、発生防止に向け指導計画を見直すなどした。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柔軟な人員配置を通じて保育ニーズに適切に対応している。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、継続して職員のワーク・ライフ・バランスに配慮している。以上の状況から前年度から1点加点し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に加え、その後も法人で研修を実施している。法人規模を生かした研修体系を整備し、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研修など様々な研修機会を用意しており、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することで、園の研修計画や研修内容に生かしている。コロナ禍を契機として令和3年度以降はWeb研修を取り入れ、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	事故発生時やアレルギー対応等に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。令和4年度に安全計画を策定し、見直しも実施している。以上の状況から前年度同様5点とした。		5	5

2 事業運営			45	42
①	事業計画に沿った運営	事業計画には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・見直しを行っており、令和4年度までコロナ禍で縮小していた運動会への家族参加は、事前に参加希望を確認し、開催時の参加者の密度を確認の上希望者全員が参加できるようにするなど、行事計画の改善等に努めている。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5
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り組みも行われている。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、令和3年度に作成した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柔軟な人員配置をするとともに、処遇改善についても実施され、適正に執行している。運営費削減の取り組みとして、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、事務室に備えられ、職員の閲覧が可能になっている。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り組みについて、数年間継続して実施している。また、令和3年度以降は節電を呼びかける掲示物を作成するなど、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り組みを行った。また、新たに近隣の保育園と合同で小学校を訪問し、車いすバスケットボールの体験をするなどし交流した。商業・業務系ビルが建ち並ぶ地域特性の影響もある中で、工夫して地域交流に取り組んでいる。以上の状況から前年度から1点加算し5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	日常清掃は、用務員が玄関まわりや普段手の届かないところを清掃し、常に清潔な状態に保たれている。屋上遊具は随時点検を行うなど、安全に配慮した備品等を設置している。日常点検により備品等の劣化・故障が発生した場合は速やかに区に報告している。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5

3 利用者の満足度			30	28
①	意見の把握・反映への取組	顧客満足度調査(以下、「CS調査」という。)では、「意見の把握・反映への取組」に関する複数の設問項目について、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、意見の把握・反映へ繋げているが、CS調査の回答率が26.3%にとどまることから、前年度から1点減点し4点とした。 (アンケート調査対象世帯数:57世帯 回答世帯数:15世帯 回答率:26.3%)	5	4
②	利用者満足度	CS調査では、「総合的な満足度」の設問で100%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。CS調査では「苦情対応」に関する複数の設問項目について80.0%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同様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	CS調査では、「利用者への対応」に関する複数の設問項目について99.2%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	94(93)	評価ランク	A+(A+)
------	--------	-------	--------

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

指定管理者であった株式会社小学館集英社プロダクションは、2022年4月4日に、小学館アカデミー保育園・ベビーシッターのHAS・だっこルームをはじめとする総合保育サービス事業を分割し、保育の専門会社である新会社(以下株式会社小学館アカデミー)を設立して、2023年4月より、株式会社小学館アカデミーが保育事業を承継した。なお、今回の財務分析においては、分割前の会社の数値と比較することは適当でないことから、株式会社小学館アカデミーの1期分の結果を分析することとした。

経営成績については、2024年3月期の売上高が8,133百万円、売上総利益額が590百万円、営業損失が45百万円、経常損失23百万円、当期純損失が55百万円で営業利益の段階から赤字となっている。売上高対経常利益率は-0.3%である。赤字の要因は売上原価率が92.7%と大変高く、売上総利益(粗利益)で、経費を賄えていないからである。

一方、財政状態については、2024年3月期の純資産は1,366百万円で、長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は53.8%、投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は66.4%、借入金依存度は24.9%で、いずれも目安の30%以上、100%以下、40%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139.1%、131.8%、1.4ヶ月で、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。

黒字化に向けた収益性の改善が課題であるが、安全性は短期・長期ともに心配ないレベルにあり、指定管理者として引き続き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

- ・地域福祉への貢献の方法に工夫が見られ、意見の把握・反映への取り組みに誠実に対応していると評価できる。
- ・適正な人員配置と苦情対策について全職員の努力が感じられる。
- ・顧客満足度調査の回答率(26.3%)を上げることで、信頼性の高い調査結果となることを期待したい。

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	ライクキッズ株式会社
定員及び利用者数	定員:150人 利用者数:148人(R6.3.1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、乳幼児一人ひとりの発達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回行っており、令和4年度に保護者アンケートで活動の目的がわかりにくいとの声があったことから、令和5年度は週ごとの活動予定と目的を保護者に配信する取り組みを行うなど、サービス水準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
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。行事後の意見聴取(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柔軟な人員配置を通じて保育ニーズに適切に対応している。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に加え、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研修など様々な研修機会を用意しており、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することで、園の研修計画や研修内容に生かしている。コロナ禍を契機として令和3年度以降はWeb研修を取り入れ、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	事故発生時やアレルギー対応等に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。令和4年度に安全計画を策定し、見直しも実施している。以上の状況から前年度同様5点とした。	5	5

2 事業運営				45	41
①	事業計画に沿った運営	事業計画には必要事項が網羅され、それをもとに綿密な個別の計画(育児指導、行事計画等)を作成し実践している。計画の作成に当たっては職員から意見を聴取するとともに、作成された計画は職員会議や園長面接等により職員全員に周知徹底されている。事業計画や個別の計画については、翌月の計画を職員同士が課題をあげて確認するなど、PDCAサイクルにより評価・見直しを行っており、令和3年度からは園児のよかったことを見つけ、カードに書いて共有する取り組みや、会議で報告しあう取り組みを実施している。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、令和3年度に作成した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柔軟な人員配置をするとともに、処遇改善についても実施され、適正に執行している。運営費削減の取り組みとして、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、事務室に備えられ、職員の閲覧が可能になっている。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り組みについて、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、5点の水準が保たれているが、3年間新たな取り組みがなかったため1点減点し4点とした。		5	4
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)を再開し、地域との交流に取り組んでいる。また、小学校を訪問し、一緒に工作をするなどの交流を行った。また、地域の子育て世帯支援として、児童館に出向いての栄養相談や、令和4年度からは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	顧客満足度調査(以下、「CS調査」という。)では、「意見の把握・反映への取組」に関する複数の設問項目について、98.4%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、意見の把握・反映へ繋げているが、CS調査の回答率が31.5%にとどまることから、前年度から1点減点し4点とした。 (アンケート調査対象世帯数:127世帯 回答世帯数:40世帯 回答率:31.5%)	5	4
	②	利用者満足度	CS調査では、「総合的な満足度」の設問で97.5%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	CS調査では、「苦情対応」に関する複数の設問項目について93.1%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。令和5年度は新たに週ごとの活動予定と目的を保護者に配信する取り組みを行うなど、情報提供を拡充していく姿勢が伺える。以上の状況から前年度から1点加点し5点とした。	5	5
	⑤	利用者への対応	CS調査では、「利用者への対応」に関する複数の設問項目について93.4%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	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2022年4月期:27,791百万円、2023年4月期:29,048百万円、2024年4月期:30,407百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年1,360百万円、4.7%の増収となっているが、損益面は直近期の経常利益が1,186百万円で、対前年－427百万円、26.5%の減益となっている。その要因は売上原価及び販売費・一般管理費が増加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7.4%、5.6%、3.9%と推移し、収益性は悪化傾向にある。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は8,735百万円、14,322百万円、15,126百万円と増加傾向にあり、直近期は前年803百万円、5.6%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、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54.2%、27.6%、87.7%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145.6%、135.4%、1.8ヶ月で目安の120%以上、100%以上、1ヶ月以上をクリアしている。

収益性は悪化傾向にあるが、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

- ・地域福祉においての貢献度が高いと評価できる。
- ・ほぼ前年度の高評価を維持している努力が見られる。
- ・顧客満足度調査の回答率(31.5%)を上げることで、信頼性の高い調査結果となることを期待したい。

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	75,271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	22
	①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や国の児童館ガイドラインに従い、年間目標に沿って一般利用、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。コロナ禍で減少していた中高生・大学生のボランティアは、職員の取り組みもあり、増加傾向にある。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5
	②	サービス水準の確保	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。児童・あかちゃん天国利用者・乳幼児クラブ利用者へ定期的にアンケートを行っており、月末ミーティングにおいて職員間でも共有している。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。さらに、児童の意見を尊重して、児童が作成した掲示物を掲示している。こうしたことから昨年度から1点追加し5点とした。	5	5
	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り組みを進めた結果、有給休暇の取得率は年々増加しており、令和5年度は昨年より上回り概ね付与日数の8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。また、日頃の対応で気を付けなければならないことがあった場合、その都度、館長主催で全職員に対し館内研修を実施している。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	業務マニュアルは、本社作成のマニュアルのほか、各部屋ごとのマニュアルや戸外マニュアルを作成しており、その中には詳細かつ実効的な安全管理の記述がされている。また、児童の主體的な取り組みとして作成している、館内の危険場所マップの作成を支援し、館内に掲示を行うことで、他利用者にも危険場所を周知している。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4

2 事業運営			45	40
①	事業計画に沿った運営	事業計画は事業別のものだけでなく、事業を実施する部屋ごとの年間計画も作成しており、各事業の詳細や責任の所在をわかりやすくしている。また、事業計画は、館長と担当者が協力して作成しており、他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。こうしたことから5点の水準は保たれているが、3年間新たな取り組みがなかったため4点とした。	5	4
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。個人情報のデータは会社のシステムによって、クラウド管理されており、外部媒体によるデータの持ち出しにはシステムで制限をかけ、申請を必須としている。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	定期的に避難訓練を行っており、避難経路や避難方法の確認といった机上訓練を行ったのち、実際に避難訓練を行うことで、学習内容を定着しやすくし、災害時に行動できるよう指導している。また、会社から前年度の会社全体のひやりはつとをまとめた資料が届くため、月末ミーティングで各職員に共有している。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り組みを行っている。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。こうした取り組み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	支払いはシステム利用により、本部からの支払いに統一することで、支払い内容のチェック体制が強化された。収支状況については適正であることが確認できたため、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、児童が自発的に、館内に節水・節電を呼びかけるポスターを作成し、掲示している。こうしたことから引き続き5点の水準は保たれているが、3年間新たな取り組みがなかったため4点とした。	5	4
⑧	地域福祉への貢献	町会や地区委員会の活動が再開され、コロナ禍以前のように地域福祉への貢献が行えた。地域主催の夏まつりが再開し、町会の方と打合せをする前に、新規職員に対し、過去の写真や映像を見せ、打合せ等が円滑に進むよう工夫していた。こうした地域交流に成果をあげていることを評価し、前年度と同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	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。また、児童の自主性を尊重し、児童が自らルールを決め、実行するよう働きかけていた結果、おもちゃ等の片付けは児童が行うようになった。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73.7%、「優れている」との回答が22.0%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。 (アンケート配布枚数:161枚 回答数:118枚 回答率:73.3%)	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」と「優れている」との回答の合計が97.5%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39.8%、「優れている」との回答が11.0%という結果であり、昨年度より低下しているが、自由意見では「スタッフの雰囲気がよく、電話対応等含めいつも安心して預けることができる」等好意的な意見が多く、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60.2%、「優れている」との回答が27.1%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。	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96.6%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74.6%、「優れている」との回答が20.3%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

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

※()の記載は前年の評価

3 財務評価結果

経営成績については、過去3期の売上高が2021年12月期:19,421百万円、2022年12月期:20,353百万円、2023年12月期:22,333百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年1980百万円、9.7%の増収となっている。損益面は直近期の経常利益は121百万円を確保するも、売上原価及び経費の増加で、対前年95百万円、44.0%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2.9%、1.1%、0.5%と悪化しており、悪化傾向に歯止めをかける必要がある。最終の当期純利益は218百万円の減損損失を特別損失に計上したため、81百万円の赤字へ転落している。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は2,434百万円、2,670百万円、2,490百万円で、直近期は対前年180百万円、6.7%の減少である。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22.9%で、目安の30%以上をクリアできていない。有利子負債残高は5,452百万円で、借入金依存度も50.1%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74.8%で健全なレベルにある。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134.5%、121.6%、1.8ヶ月で目安の120%以上、100%以上、1ヶ月以上をクリアしている。

収益性の悪化傾向に歯止めをかける必要があり、自己資本比率の今後の推移を見守る必要もあるが、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

・目的に沿ったサービス提供、サービス水準の確保、地域福祉への貢献この三つには目を見張るものがあり、高く評価できる。

・サービス水準を確保するために、どんな工夫をしたらよいか検討して取り組んだことは評価できる。一方、安定あるいは現状維持の運営は大切なことではあるが、毎年同じことを繰り返す傾向に陥らないよう検討しようという視点をもつことを期待したい。

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	井上 諒
運営主体	ライクキッズ株式会社
定員及び利用者数	59,799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。会社独自のアンケートや意見箱の設置を行い、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、17時以降に中高生のみを対象とした、スポーツや工作のイベントを実施し、中高生の居場所づくりに努めた。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	本社から年間2つ以上研修を受けるよう指示があり、館長が個々の研修受講状況を把握していた。また、対面の研修も増えているが、本社から研修の動画が配信され、パートを含め職員全員が動画研修を受けられるようなシステムを構築しており、職員は自分の予定に合わせて受講している。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	年度内に退職者、産休取得者等があり、正規職員の補充や非常勤職員の採用はなかったが、シフトを工夫することにより、適切な職員体制を保っていた。有給取得率が昨年度よりも下がっており、正規職員の補充が無かったことが響いているように見られたが、協定書で定めている職員体制は保たれていたことから、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。人権擁護、接遇に関する研修は、入社時、全職員が受講するシステムになっている。学童クラブを担当するにあたり必要な放課後支援員資格、あかちゃん天国職員に必要な子育て支援員資格は順次受講し、資格を取得している。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	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ほか、管理センターとの連携を強化し、定期的に館内の見回りを実施している。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	40
①	事業計画に沿った運営	イベント実施ごとに反省会を行い、次年度の計画策定時に結果を反映させている。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、安定的な運営につなげている。新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行に伴う規制緩和に伴い、コロナ禍に人気の高かった様々な作品コンテストは引き続き行いつつ、コロナ禍以前に行っていたイベントを少しずつ再開することができた。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、昨年度から全職員にコンプライアンステストを実施し、点数に応じて、再受講の制度を設けている。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	本社においてプライバシーマークを取得している。職員以外の事務室内への入室管理や書類・パソコンの管理方法を職員会議において共有している。加えて、パソコンでの個人情報の取り扱いは、仮想デスクトップ上で行うこととし、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。こうしたことから前年度を1点上回る5点とした。	5	5
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、データで管理されていた。領収書等は一部分かりにくいところがあったものの、しっかりと整理されていた。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	令和4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5点の水準は保たれているが、3年間新たな取り組みがなかったため4点とした。	5	4
⑧	地域福祉への貢献	地域行事については、打合せに館長自ら出席し連携を大切にしていることが確認できた。また、毎月の町会の会議には館長が出席し、子どもの状況を伝えてきた。さらに、高齢者在宅センター、管理センターと交流があり、敬老の日に子どもたちからプレゼントを渡した。こうした地域交流に成果をあげていることを評価し、前年度と同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	施設の維持管理は適切であり、設備や備品は丁寧に管理され、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。こうしたことから5点の水準は保たれているが、3年間新たな取り組みがなかったため4点とした。	5	4

3 利用者の満足度			30	25
①	意見の把握・反映への取組	利用者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37.1%、「優れている」との回答が35.9%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:239枚 回答数:167枚 回答率:69.9%)	5	4
②	利用者満足度	利用者に対するアンケート調査において、館の利用しやすさやその利用状況などについて、「特に優れている」と「優れている」との回答が78.4%という結果であった。また、「改善すべき点がある」との回答については0%という結果である。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5
③	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20.3%(前年度30.4%)、「優れている」との回答が19.8%(前年度33.9%)という結果であった。こうしたことから前年度から1点減点し3点とした。	5	3
④	利用者への情報提供	利用者のアンケート調査において、館情報の入手のしやすさやわかりやすさなどについて、「特に優れている」との回答が29.9%、「優れている」との回答が30.5%という結果であった。自由意見では「職員がよく話しかけてくれ、心配事の相談や日々の子ども様子などをたくさん話してくれる」等好意的な意見が多く、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79.6%という結果であった。また、「改善すべき点がある」との回答については0.6%という結果である。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」との回答が40.1%、「優れている」との回答が34.1%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。	5	4

合計得点	86(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2022年4月期:27,791百万円、2023年4月期:29,048百万円、2024年4月期:30,407百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年1,360百万円、4.7%の増収となっているが、損益面は直近期の経常利益が1,186百万円で、対前年－427百万円、26.5%の減益となっている。その要因は売上原価及び販売費・一般管理費が増加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7.4%、5.6%、3.9%と推移し、収益性は悪化傾向にある。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は8,735百万円、14,322百万円、15,126百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年803百万円、5.6%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、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54.2%、27.6%、87.7%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145.6%、135.4%、1.8ヶ月で目安の120%以上、100%以上、1ヶ月以上をクリアしている。

収益性は悪化傾向にあるが、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

- ・本児童館の運営委員をしているが、運営委員会へ出席の度に地域に溶け込んでいる様子を強く感じる。利用者満足度での改善すべき点が0という結果は高く評価できる。
- ・利用者に対するアンケート調査における苦情対応の回答結果をふまえて、改善の取り組みを期待したい。

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	52,344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	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、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。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、中学生、高校生をひとまとめに考えず、それぞれを別々に捉え、できる限り遊ぶ場所・時間をずらすことで、互いに気を遣わない、より良い居場所づくりに努めている。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	年度初めに施設内研修計画を館長と担当者で作成し、月末ミーティングの時に研修を実施している。外部研修は受講リストが作成され、職員の受講状況を館長が把握している。また、利用者からの意見は月末ミーティングにおいて職員間で共有している。利用者の意見を基に、中高生向けにスポーツやクッキングの時間を取り入れたところ、集客につながった。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り組みを進めた結果、有給休暇の取得率は年々増加しており、令和5年度は昨年より上回り概ね付与日数の8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	本社に研修チームがあり、eラーニングを常勤職員だけでなく、非常勤職員にも配信している。本社及び館長は職員の受講状況を確認でき、状況によって職員への声かけを行っている。人権擁護、接遇についても会社として力を入れており、研修受講後は、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。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。また、館内巡回チェックリストが細かく作成されており、巡回頻度も多く、安全管理に対する意識の高さが保たれている。5点の水準は保たれているが、3年間新たな取り組みがなかったため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	事業計画は事業別のものだけでなく、事業を実施する部屋ごとの年間計画も作成しており、各事業の詳細や責任の所在を分かりやすくしている。また、事業計画は、館長と担当者が協力して作成しており、他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。こうしたことから5点の水準は保たれているが、3年間新たな取り組みがなかったため4点とした。	5	4
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設など館長が中心となっており、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。個人情報のデータは会社のシステムによって、クラウド管理されており、外部媒体によるデータの持ち出しにはシステムで制限をかけ、申請を必須としている。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備え、緊急時の役割分担についても整備されており、月末ミーティングにおいて職員間での読み合わせを行っている。また、駐在所が近いと、今年度から警察官に保護者会や子どもの集会に来てもらい、直接安全等に関する指導をしてもらっている。さらに、事故報告は区と会社に行っており、3カ月後に会社から館へ改めて改善状況等のチェックが入り、再発防止に努めている。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昨年度を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で一括購入するなど経費削減への更なる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	支払いはシステム利用により、本部からの支払いに統一することで、支払い内容のチェック体制が強化された。収支状況については適正であることが確認できたため、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、地域の方から不要になった本やおもちゃ、紙を寄付してもらい、資源の再利用にも取り組んでいる。こうしたことから5点の水準は保たれているが、3年間新たな取り組みがなかったため4点とした。	5	4
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るとともに、シニアセンターと併設であることを活かし、カーレットや手話、オカリナ等で児童と地域の高齢者との交流を行った。こうした地域交流に成果をあげていることを評価し、前年度と同様の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。清掃を委託している業者にアドバイスをもらい、ごみの適切な捨て方や、ごみを削減するための取り組みを行っている。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	25
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47.7%、「優れている」との回答が40.2%という結果であった。また、「努力が必要である」「改善すべき点がある」との回答についてはともに0%という結果である。こうしたことから、前年度と同様5点とした。 (アンケート配布枚数:172枚 回答数:107枚 回答率:62.2%)	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「優れている」との回答が87.9%という結果であった。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
③	苦情対応	利用者に対するアンケート調査において、苦情の伝え方の周知度やその対応状況などについて、「特に優れている」との回答が19.6%(前年度42.3%)、「優れている」との回答が25.2%(前年度31.7%)という結果であった。こうしたことから前年度から1点減点し3点とした。	5	3
④	利用者への情報提供	利用者のアンケート調査において、館情報の入手のしやすさやわかりやすさなどについて、「特に優れている」との回答が35.5%、「優れている」との回答が37.4%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」との回答の合計が91.6%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48.60%、「優れている」との回答が31.78%という結果であった。こうしたことから、前年度と同様4点とした。	5	4

合計得点	87(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2021年12月期:19,421百万円、2022年12月期:20,353百万円、2023年12月期:22,333百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年1980百万円、9.7%の増収となっている。損益面は直近期の経常利益は121百万円を確保するも、売上原価及び経費の増加で、対前年95百万円、44.0%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2.9%、1.1%、0.5%と悪化しており、悪化傾向に歯止めをかける必要がある。最終の当期純利益は218百万円の減損損失を特別損失に計上したため、81百万円の赤字へ転落している。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は2,434百万円、2,670百万円、2,490百万円で、直近期は対前年180百万円、6.7%の減少である。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22.9%で、目安の30%以上をクリアできていない。有利子負債残高は5,452百万円で、借入金依存度も50.1%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74.8%で健全なレベルにある。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134.5%、121.6%、1.8ヶ月で目安の120%以上、100%以上、1ヶ月以上をクリアしている。

収益性の悪化傾向に歯止めをかける必要があり、自己資本比率の今後の推移を見守る必要もあるが、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

・多感な時期の中・高生の利用について配慮され、サービス水準の確保においても特化した工夫がされており、高く評価できる。

・利用者に対するアンケート調査における苦情対応の回答結果をふまえて、改善の取り組みを期待したい。

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	柿葉 泰臣
運営主体	株式会社グローバルキッズ
定員及び利用者数	102,165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	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、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。また、令和5年度から17時以降に中高生限定の図書コーナーを設け、中高生のよりよい居場所づくりに努めている。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	館長が主体となり全職員の研修計画を丁寧に作成していた。また、令和4年度までは1カ所のみ設置していた意見箱を館内各所に増設し、利用者からの意見や要望の収集に努めるとともに、朝のミーティングや情報共有アプリを活用し、職員間での共有も積極的に行うなどサービス水準の向上に努めていた。一方で、研修受講後の研修報告書に不備があり、研修の実施結果が一部確認できなかった。こうしたことから、前年度から1点減点し4点とした。	5	4
③	適正な人員配置	協定書に定める基準よりも多目の正規の職員体制がとられていた。そのため、欠員が生じた場合も運営に支障が出ることは無かった。また、非常勤職員も含めたローテーションで過度な労働を防いでおり、有給休暇の取得率は、8割を超えていた。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	人権擁護や個人情報、接遇に関する研修は入社時に実施していた。その他子どもの発達、子どもの障害、地域の子育て支援等の研修も、受講料や交通費は会社が負担し勤務時間内に実施するなど、職員が積極的に受講できる体制を整えていた。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	昨年同様、部屋ごとの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、受付での声がけを徹底し、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。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	39
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。事業計画は職員会議で共有し、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。また、職員会議等を欠席した職員へは情報共有アプリを使用し、確実な情報共有に努めている。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、入社時にeラーニングで研修するとともに、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の禁止、個人情報に記載された紙媒体の事務室への外持ち出しを禁止するなど、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。また、個人情報のデータは会社のシステムによって、クラウド管理されており、パソコン本体に保存しない運用となっている。こうしたことから、前年度を1点上回る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。避難訓練は、地震・火災・Jアラートに備え、それぞれ回を分けて実施していた。また、ひやりはっとレポートには職員全員分の回覧欄があり、きちんと共有されていた。さらに、児童の怪我等があった場合は、情報共有アプリを通して、各職員へ共有する体制ができていた。さらに、職員だけでなく、児童館利用者も参加できる救命救急講義を消防士を呼んで開催し、AEDの使用方法等について学習する場を設けていた。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り組みがなされている。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行った。保管方法等アドバイスをする状況だったものの、財務処理の手続きについては適正ではあったことから、前年度と同様の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。また、工作に廃材を利用しており、児童館まつりに出店するゲームブースでも廃材を利用していた。こうしたことから5点の水準は保たれているが、3年間新たな取り組みがなかったため4点とした。	5	4
⑧	地域福祉への貢献	青少年委員や町会との交流に加え、地域バスハイクに児童館職員がボランティアとして参加した。また、勝どきデイルームに出向き、様々な団体に対して児童館の利用案内をした。こうした地域交流に成果をあげていることを評価し、前年度と同様の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。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。しかし、定期清掃の報告書類が確認できなかった。こうしたことから前年度から1点減点し4点とした。	5	4

3 利用者の満足度			30	25
①	意見の把握・反映への取組	利用者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29.5%、「優れている」との回答が45.7%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。 (アンケート配布枚数:165枚 回答数:105枚 回答率:63.6%)	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「優れている」との回答が81.0%という結果であったまた、「努力が必要である」「改善すべき点がある」との回答についてはともに0%という結果である。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5
③	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8.6%(前年度37.1%)、「優れている」との回答が21.0%(前年度34.9%)という結果であった。こうしたことから前年度から1点減点し3点とした。	5	3
④	利用者への情報提供	利用者のアンケート調査において、館情報の入手のしやすさやわかりやすさなどについて、「特に優れている」との回答が19.1%、「優れている」との回答が41.9%という結果であった。自由意見では「登館予定日に子どもが登館していない時に連絡をくれて安心できる」等好意的な意見が多く、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」と「優れている」との回答の合計が83.8%という結果であった。また、「努力が必要である」「改善すべき点がある」との回答についてはともに1.0%という結果である。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」との回答が31.4%、「優れている」との回答が42.9%という結果であった。こうしたことから、前年度と同様4点とした。	5	4

合計得点	85(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9月期:23,664百万円、2022年9月期:24,478百万円、2023年9月期:24,490百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年12百万円、0.1%の微増となっている。損益面は直近期の経常利益がー422百万円で、対前年1,143百万円、158.6%の大幅な減益となっている。その要因は売上原価の増加に加えて、補助金収入がなくなり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2.9%、2.9%、ー1.7%と推移し、黒字転換が課題である。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は5,235百万円、4,590百万円、3,779百万円で、直近期は対前年811百万円、17.7%の減少となっている。長期的な財務基盤の安定性を示す自己資本比率は27.0%で目安の30%以上をクリアできていない。借入金依存度も41.4%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99.0%で、辛うじて目安の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103.1%、84.6%、0.3ヶ月で、いずれも目安の120%以上、100%以上、1ヶ月以上をクリアできていない。

収益性は黒字転換が課題であり、安全性については固定長期適合比率を除く5つの指標が目安の比率をクリアできておらず、今後の推移を見守る必要があると思われる。

4 評価委員会評価 ☒適正 ☐不適

- ・中・高生に良い環境を提供していることは評価できる。
- ・研修受講後の報告書不備、定期清掃報告書類の保管不備については、再発防止に努めていただきたい。

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	藤崎 留美
運営主体	ライクキッズ株式会社
定員及び利用者数	79,219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	20
	①	目的に沿ったサービス提供	関係法令や国の児童館ガイドラインに従い、一般利用、学童クラブや子育て交流サロン「あかちゃん天国」、乳幼児クラブなど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。また、晴海地域の人口急増を受け、転入してきた子育て世帯の交流機会を創出するため、令和5年12月にオープンした晴海地域交流センター「はるみらい」において乳幼児を対象とした「あそびのひろば」事業を新たに開始した。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。職員が参加を希望する研修に関しては、勤務時間中に受講可能であり、費用は会社が負担するなど、職員が受講しやすい環境を整えている。また、利用者からの声はポストを設置し、子ども参画会議につなげたり、館運営に反映するよう努めている。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また、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うえ、退職者がなく、年間を通して従事することで、利用者の安心感が高まった。一方で、有給休暇の取得率は、付与日数の40.5%であり、前年度に比べ低下していた。こうしたことから前年度から1点減点し3点とした。	5	3
	④	職員の資質の向上	人権擁護、接遇に関する研修は、入社時、全職員が受講するシステムになっている。接遇に関しては、本区の「粋なおもてなし」のテキストを利用し、採用時に館長が講師として研修を実施している。また、対面での新規職員面接を再開し、パート職員向けの研修も実施していた。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。日常的にチェックリストを使用し、巡回を行っており、必要な安全管理について常に検討している。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	40
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。また、コロナ禍で実施できなかった事業を再開するだけでなく、新たな事業を開始するなど利用者のニーズに応える積極的な姿勢が感じられた。こうしたことから前年度と同様5点とした。	5	5
②	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、非常勤職員も含めた全職員が施設配属前に研修を受講している。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いる。職員以外の事務室内への入室管理や書類・パソコンの管理方法を職員会議において共有している。加えて、パソコンでの個人情報の取り扱い、仮想デスクトップ上で行うこととし、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。こうしたことから、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
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。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。また、本社から会社全体の過去のひやりはっと集が届くため、運営の参考としている。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、前年度同様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。さらに、同建物内にある晴海こども園と共同で研修を実施することにより、時間や経費などのコストを効率的に低減している。こうしたことから前年度と同様4点とした。	5	4
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。また計画に基づき各部門に予算を割り当てて計画的に支出しており、適切にデータ管理されていた。しかし、前年度に比べ記録伝票の明細に一部わかりにくい点があったことから前年度から1点減点し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5点の水準は保たれているが、3年間新たな取り組みがなかったため4点とした。	5	4
⑧	地域福祉への貢献	地区委員会のバスハイクが実施され、職員が参加し車内レクリエーション等をして協力することができた。また、地域とのコミュニケーションを密に行い、児童に盆踊り等の周知にも協力できた。こうした地域交流に成果をあげていることを評価し、前年度と同様5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	施設の維持管理は適切であり、設備や備品はチェック表を用いて定期的に点検し丁寧に管理されている。また、設備の不具合等の発生に関する区への報告も迅速である。5点の水準は保たれているが、3年間新たな取り組みがなかったため4点とした。	5	4

3 利用者の満足度			30	27
①	意見の把握・反映への取組	利用者に対するアンケート調査において、事業に対する要望の伝えやすさやその対応状況などについて、「特に優れている」との回答が60.3%、「優れている」との回答が29.0%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。 (アンケート配布枚数:237枚 回答数:131枚 回答率:55.3%)	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」と「優れている」との回答が91.6%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27.5%(前年度48.5%)、「優れている」との回答が23.7%(前年度とほぼ同じ)という結果であった。こうしたことから前年度から1点減点し3点とした。	5	3
④	利用者への情報提供	利用者のアンケート調査において、館情報の入手のしやすさやわかりやすさなどについて、「特に優れている」との回答が45.8%、「優れている」との回答が32.8%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」との回答の合計が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」との回答が58.8%、「優れている」との回答が29.8%という結果であった。また、「努力が必要である」「改善すべき点がある」との回答についてはともに0%という結果である。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	87(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2022年4月期:27,791百万円、2023年4月期:29,048百万円、2024年4月期:30,407百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年1,360百万円、4.7%の増収となっているが、損益面は直近期の経常利益が1,186百万円で、対前年-427百万円、26.5%の減益となっている。その要因は売上原価及び販売費・一般管理費が増加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7.4%、5.6%、3.9%と推移し、収益性は悪化傾向にある。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は8,735百万円、14,322百万円、15,126百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年803百万円、5.6%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、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54.2%、27.6%、87.7%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145.6%、135.4%、1.8ヶ月で目安の120%以上、100%以上、1ヶ月以上をクリアしている。

収益性は悪化傾向にあるが、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

- ・有給休暇取得が同業他社に比べかなり低くなっており、勤労意欲の低下に繋がらないか懸念される。
- ・利用者急増の影響もあると思われるが、職員の有給休暇取得率が前年度の68%から40.5%と低下していることから、改善への取り組みを期待したい。
- ・有給休暇取得率が低くなっており、苦情対応の減点と関連し、職員の多忙を改善する取り組みを期待したい。

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 30人(R6.3.31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、こうしたことから5点の水準は保たれているが、この3年間で新たな取り組みがなかったため4点とした。	5	4	
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ほか、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、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。こうした取り組みにより、今年度の年次有給休暇の取得率は53%となった。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、法人内及び施設内の研修に加えて、法人が費用を負担することにより、外部研修にも参加しやすい環境を整えている。法人内研修としては、強度行動障害への対応を学ぶため他施設へ研修に行き、その内容を共有するほか、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に周知している。また、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、研修内容を報告書としてまとめて、全体会議の場で情報共有を図っている。このほか、施設内研修としては、障害者の意思決定について研究したことを支援員会議で発表するなど新たな取り組みを行っていることから評価は、5点とした。	5	5	
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、ひやりはつと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を図っている。感染症対策については、医師の指導のもと引き続きマスクの着用及び手指消毒を徹底している。夜間帯の来訪者については、改めて施設へ連絡する仕組みを構築し、不審者等の侵入防止対策に取り組んだ。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。令和5年度の重点目標として、①喫茶アラジンの物価高・材料費高騰への対応、②入所支援・短期入所・日中一時支援における新体制の運用、③BCPにおける職員の理解促進と課題の解消を掲げている。①食材数を増やさずに仕入れた食材を活かした商品開発を行い、食品ロスの削減に取り組んだ。②利用ニーズに対応するため、入所者の男女定員数の見直しを行った。また、緊急時の受入れについて再確認し、マニュアルを再整備した。③災害時の対応力強化のため、事業継続計画(BCP)の更新し、全職員に共有したほか、「ADL介助訓練」「災害時ごみ処理」について内部研修を行った。また、非常用持ち出し袋の更新や備蓄の見直しを行うほか、新たに夜間発災時に備えてスタートBOXを作成した。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。法人統一の事業継続計画の更新、緊急持ち出し袋の更新、備蓄の見直し、夜間発災時に備えてスタートBOXを作成するなど緊急時対応の強化を図っている。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	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、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。良好な取り組み状況から、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、こうしたことから5点の水準は保たれているが、この3年間で新たな取り組みがなかったため4点とした。	5	4
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生活支援の機能を有し障害者等の生活を地域で支えるサービス提供体制の一施設として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をするとともに、令和5年度は市民後見人の研修講師を務めるなど、地域福祉の向上に取り組んでいる。直営店「喫茶アラジン」は地域住民の憩いの場として定着しており、令和5年度は4年ぶりに「なないろ祭」を開催し、地元町会をはじめ地域住民が参加し、にぎわいをみせるなど、障害への理解と地域交流の促進に寄与していることから、評価は、昨年度から1点加し5点とした。	5	5

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。令和5年度は地下の蒸気配管故障により入浴ができなくなるトラブルが生じたが、臨時的な対応として福祉センター等の浴室を利用するほか、リハポート明石と連携するなど、臨機応変な対応により被害を最小限に抑えることができた。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」へ的確に反映させている。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、良好な取り組みが伺える。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:44人 回答者数:43人 回答率:97.7%)	5	4
②	利用者満足度	第三者評価利用者アンケートでは、「大変満足」と「満足」が合わせて76.7%であり、主要な項目では、「事業所の生活スペースは清潔で整理された空間になっている」「困ったとき、職員は助けてくれている」「事業所の他の利用者との交流など、仲間との関わりは楽しい」が80%以上と高い満足度を得ている。評価は、前年度同様の5点とした。	5	5
③	苦情対応	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、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、「はい」が65.1%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、「困ったときに支援をうけている」が86.0%、「気持ちを尊重した対応がされている」が81.4%と評価を得ている。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、年間を通じた計画的な設備点検に取り組んでいる。第三者評価利用者アンケートにおいて「事業所の設備は安心して使えるか」が76.7%、「事業所内の清掃、整理整頓は行き届いているか」が90.7%が「はい」と評価を得ている。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2022年3月期:14,165百万円、2023年3月期:14,576百万円、2024年3月期:14,883百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年307百万円、2.1%の増収となっている。損益面は経常増減差額が354百万円、204百万円、313百万円と推移し、直近期は人件費の増加抑制、事業費の削減で、対前年109百万円、53.4%の大幅な増益となり、経常増減差額率は2.1%へ改善している。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は10,791百万円、10,856百万円、11,440百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年584百万円、5.4%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77.9%、借入金依存度は0.8%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78.5%で健全なレベルにある。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218.0%、213.3%、2.9ヶ月で、水準としてはいずれも大変高いレベルにある。

黒字経営を継続しており、安全性は短期・長期ともに高いレベルにあり、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

・困難を抱えた方々を支援する側も困難な事が多々あると推察するが、その都度、誠実に取り組む姿勢が伝わってくる。地域福祉への貢献も地域で愛されている「アラジン」のみならず、福祉の拠点となっている様子がうかがえる。

・利用者が満足できるサービスを提供していることは、第三者評価利用者アンケートの回答結果から評価できる。一方で、職員の時間外労働の削減を一層進めるとともに有給休暇取得率も高め、ワーク・ライフ・バランス向上につながる取り組みを期待したい。

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 (R6.3.31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」については令和5年度に虐待防止を重点目標に加える等の見直しを行い、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、毎月一回行われる運営会議で、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。さらに、個別支援計画書の作成にあたっては、利用者や保護者との個別面談や運営会議を行い、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。虐待防止に関するオンライン研修を実施するとともに、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資料を活用し職員全員に情報を共有している。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により、サービス改善に取り組んでいる。訪問看護サービスを利用し、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、34%と昨年度より減少したが、令和5年9月に新規職員1名を採用し欠員補充後は、積極的に休暇を取得できるよう推進している。評価は、前年度同様の4点とした。	5	4
④	職員の資質の向上	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出席し、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年度に実施した虐待防止のためのチェックリストを、令和5年度はより現場の支援に即した項目へと見直し、サービス管理責任者からの助言を受ける機会を設けることで、権利擁護を意識する体制づくりを推進している。さらに、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。また、夜間は利用者のスマートフォンを預かるなど、インターネットを通じた金銭トラブルに巻き込まれないよう対応している。施設の防犯対策では、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。令和5年度に防犯カメラを更新し、防犯対策を強化した。毎月の運営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。重点目標であ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として、関係機関と連携しながら、利用者の状態に合わせて、就労先を変更するなど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、事故の未然防止及び緊急時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、防災訓練を実施している。令和5年度は火災時における避難場所が変更となったため、全職員で新たな避難場所の経路を確認するなど、実践的な訓練に取り組んでいる。令和5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。日常的な取り組みにおいては、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。施設の老朽化により修繕が必要となった場合、軽微な修正については職員が行うなど、修繕費用を抑制している。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。良好な取り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。良好な取り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、職員が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ていたが、令和5年度は少しずつ参加する機会も増え、障害者理解と地域交流の促進に努めていることから、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。施設の状況を職員全体で共有し、軽微な修理については、利用者の安全を確保するため職員が速に対応している。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一人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、就労先の職員と協力して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5年度は保護者への個別連絡に加えて保護者会も実施し、積極的に意見を聴く機会を設けている。また、日々のモニタリングを踏まえて「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ため、施設において意見や要望を言いやすい環境づくりに努めるとともに、連絡ノート等を活用して就労先での意見や要望を把握しており、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名全員が「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10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、利用者一人一人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、毎月の運営会議で利用者の生活状況を確認するとともに、就労先の職員と連携して個別の状況に合わせたアドバイスをするなど、身の回りの支援を行っている。緊急時に利用者が不安にならないよう、バックアップ施設であるレインボーハウス明石と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2022年3月期:14,165百万円、2023年3月期:14,576百万円、2024年3月期:14,883百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年307百万円、2.1%の増収となっている。損益面は経常増減差額が354百万円、204百万円、313百万円と推移し、直近期は人件費の増加抑制、事業費の削減で、対前年109百万円、53.4%の大幅な増益となり、経常増減差額率は2.1%へ改善している。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は10,791百万円、10,856百万円、11,440百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年584百万円、5.4%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77.9%、借入金依存度は0.8%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78.5%で健全なレベルにある。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218.0%、213.3%、2.9ヶ月で、水準としてはいずれも大変高いレベルにある。

黒字経営を継続しており、安全性は短期・長期ともに高いレベルにあり、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

・多忙な業務であるからこそ、有給休暇取得率向上を期待したい。困難を抱えた利用者の方々に不利益が生じない様、苦情の対応については細心の注意を払っていただきたい。

・有給休暇取得率がさらに向上できるように取り組んでいただきたい。安定あるいは現状維持の運営は大切なことではあるが、毎年同じことを繰り返す傾向に陥らないよう検討しようという視点をもつことを期待したい。

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	中島 勉
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:71.5%、短期入所:42.8%、通所リハ:73%
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	23
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。また、職員が業務改善を提案する風土が根付いており、希望者へのリハビリ回数増加や多種多様なレクリエーションの実施など利用者に寄り添ったサービスの提供に努めている。さらに、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	施設長が監修した各種マニュアルをもとに業務に取り組むことで、適切かつ効果的なサービスを提供できている。また、マニュアルは電子データで全職員が確認できるほか、各フロアのナースステーションに設置しており、常に確認できる体制を整えている。さらに、職員の特性や能力を考慮した施設内フロア異動を行うことで業務の標準化も進んでいる。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、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7割を超えている。さらに、離職等の予測を反映した採用計画を策定しており、サービス水準の維持に努めている。令和5年度は予定外の離職も続いたが、適切な人員補充を迅速に行ったことで、サービス水準を落とすことなく運営を継続した。よって、前年度を1点上回る5点とした。		5	5
④	職員の資質の向上	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。また、施設側が行う研修に参加するだけでなく、職員自身が自発的かつ積極的にスキルアップできるよう、外部研修に参加する場合の受講費・宿泊費・交通費を施設で負担するなど、職員の育成に力を入れている。その結果、令和5年度は2名が介護福祉士の資格を取得しており、サービスの向上に繋がった。よって、前年度同様5点とした。		5	5
⑤	安全対策	事故やひやりはっとについては、軽微な事象であっても24時間以内にフロア内で「原因の特定」及び「対策の検討」を実施している。原因がはっきりしない場合には防犯カメラを確認するなど、徹底した特定を行うことで再発防止に繋げている。また、フロア内で検討した再発防止策については全フロアで共有し、施設内で同様の事象が発生しないよう努めている。さらに、区への事故報告についても滞りなく行えている。よって、前年度と同様4点とした。		5	4

2 事業運営			45	36
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、データによる共有も図っている。令和5年度は重点目標に定めた7つの中で、特に利用率の向上に取り組むことで、全サービスにおいて利用率が向上した。人員が変わらない中で多くの利用者を受け入れることが可能となるよう、管理者を中心に業務改善を行うことでサービス水準を落とすことなく、利用率の向上を実現した。よって、前年度と同様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は採用時や入職後の研修や指導等を通じて、全職員を対象に福祉従事者として遵守すべき法、規定等の習熟を図っている。また、各種契約についてはコンプライアンス違反がないか定期的に点検を行っており、常に最新の法令等に対応した契約内容になるよう努めている。社会保険や労務管理についても関係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	雇用形態に関わらず、全職員に対して個人情報保護に関する誓約書を取り交わしている。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、個人情報保護の重要性を理解することで職員の意識向上に努めている。さらに、個人情報を含む書類やデータについては鍵付きのキャビネットやアクセス制限のあるPCで保管し、処分は専門会社に溶解を依頼するなど、適切な管理方法を確立している。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、毎年度主任会議にて内容の説明を行うとともに、各フロアにマニュアルを設置している。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。しかし、令和5年度は入所者から預かった金銭を紛失する事案が発生しており、貴重品の管理が不適切であったため、前年度より2点減点し3点とした。	5	3
⑤	経費低減の取組	物価が高騰する中で経費を節約するため、価格交渉をはじめ、消耗品の一括購入、複数社からの見積取得など工夫しながら物品を購入している。また、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ほか、委託については、競争入札を行うことで適正な契約を締結している。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、法人が実施する会計監査を毎月受けており、収支は適切になされている。また、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うことで入所、短期入所、通所リハすべてで利用率が向上しており、それぞれ前年度から2.8%、7.8%、7.5%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、予算執行においては区に対する報告の遅れなどが見られた。よって、前年度同様3点とした。	5	3
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	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、省エネに向けた取り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、施設内の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、5点の水準は保たれているが、3年間新たな取り組みがなかったため、4点とした。	5	4
⑧	地域福祉への貢献	令和5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、近隣のリハビリ専門学校からの要望に応え、現場での実習を再開した。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カ月に1回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、職員の負担軽減及びサービス水準向上を目的として次世代介護機器の導入を進めている。令和5年度は昨年度末に導入した「AI歩行訓練システム」を活用し通所の利用者を中心に好評を得ている。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「支援に関する計画を作成したり見直しをする際に、あなたや家族の状況や要望を聞いてくれますか」という項目について、本人は75%、家族は81%の方が「はい」と答えており、利用者に寄り添った運営をしていることが確認できる。自由記述欄においても「毎月「こうしよう」とモニタリングについて聞いてくれる」など良い意見が見られ、きめ細かな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。 第三者評価アンケート回答率 (対象入所者 62名 回答者数 4名 回答率 6.5%) (対象家族等 60名 回答者数 42名 回答率 70.0%) ※本評価の規定では、アンケート回答率が50%未満の場合、項目3「利用者満足度」については4点満点で採点することになっている。ただし、本施設は利用者の特性上アンケートの全てを回収することが困難であることから、5点満点での採点を行う。	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、「総合満足度」は、「満足」との回答が75%であり、家族アンケート調査においても「満足」「大変満足」との回答が81%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、「食事がおいしく、材料も体調に併せて考えられている」や「大変満足しています。感謝の気持ちでいっぱいです」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	第三者評価の利用者・家族アンケート調査ともに「不満に思ったことや要望を伝えた時、職員はきちんと対応してくれると思いますか」という項目に80%以上が「はい」と回答しており、特に利用者においては100%であった。自由意見欄においても「困っていることの対応をきちんと行っていただきました」、「しっかりとした対応をしてくれる」との意見がみられ、職員への信頼の高さがうかがえる。よって、前年度同様5点とした。	5	5
④	利用者への情報提供	利用開始前の面談では「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。施設で事故が起きた際には迅速に連絡できる体制を整えており、救急搬送前の情報共有を徹底している。また、情報提供の方法も工夫しており、想定される質問に回答できる職種の職員が連絡するよう努めている。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、全員が「はい」と回答しているとともに、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85.7%が「はい」と回答しており、非常に高い評価を得ている。また、民間施設では入所を断られるような方についても、可能な限り受け入れできるように努めている。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思いますか」という項目に70%以上が「はい」と回答しており、特に利用者においては100%であった。自由意見欄においても「きれいになっている」、「掃除をしてくれる方がすごく頑張っている」など、好意的な意見が寄せられた。よって、前年度同様5点とした。	5	5

合計得点	88(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2022年3月期:2,095百万円、2023年3月期:2,065百万円、2024年3月期:2,024百万円と減少傾向にあり、直近期は対前年41.3百万円、2.0%の減収となっている。損益面は当期経常増減額(経常利益に相当)が45.2百万円、10.7百万円、14.5百万円と推移し、直近期は原価の低減により対前年3.8百万円、35.2%の増益となるも、売上高対経常利益率は0.7%で、目安の3%を下回っている。その要因は売上原価率が高いことによるもので、更なる原価の低減が課題である。

一方、財政状態については過去3期の純資産の推移は733百万円、743百万円、757百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年14百万円、1.9%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%、投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率も72.1%、若干のリース債務はあるものの、ほぼ無借金で、長期の安全性に懸念はない。流動比率、当座比率、手元流動性比率は直近期では194.7%、193.4%、1.6ヶ月で、短期的な支払能力にも懸念はないと思われる。

収益性は原価の低減が課題であるが、黒字経営を継続しており、安全性は短期・長期ともに高いレベルにあり、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

- ・地域にとって必要不可欠な施設であり、この先もニーズは増すことが予想される為、益々の地域貢献を期待したい。
- ・事業運営における貴重品の管理不十分、予算執行の報告遅れについては、再発防止に取り組んでいただきたい。

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	北川 達三
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(96.1%)、短期入所:8名(90.5%) 一般型通所介護:40名(72.8%)、認知症通所介護:12名(74.2%)
理念・方針	高齢者の尊厳を大切にして適切な介護・福祉サービスを区民に提供する。地域の課題に向き合う。職員として働きやすく、資質向上が図れる職場環境を実現する。
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	25
	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って実施しており、組織全体として取り組む体制ができている。令和5年度からはプレカンファレンスを実施しており、ケアプランについて職員間で確認・共有することで、より利用者に合わせたサービスを提供できるよう努めた。よって、前年度と同様5点とした。	5	5
	②	サービス水準の確保	サービス水準の向上のため、特に有資格者の増員に力を入れて取り組んでおり、積極的に研修を受講し令和5年度は介護福祉士に3名、介護支援員に1名が合格している。また、研修動画を視聴してもらうなど中途採用者の教育に力を入れている。令和5年度からは、近年の事故件数増を踏まえて賛育会病院の課長級の看護師を当施設に異動させるなど、法人としての強みを活かしてサービス水準の向上に取り組んだ。よって前年度と同様5点とした。	5	5
	③	適正な人員配置	人員確保のため、昨年度に引き続き外国人職員を受け入れ、留学生含む3名を採用した。また、法人として職員が卒業した大学での学内セミナーに参加して新規採用者の獲得に取り組んだ。さらに、育児短時間勤務者も働きやすい環境を継続して整えていることで職員定着が進み、サービスの向上にも繋がっている。よって、前年度と同様5点とした。	5	5
	④	職員の資質の向上	感染症対策を行いながら集合研修を再開しており、オンライン研修やビデオ受講なども用することで延べ306名が施設内研修に参加した。各研修については資料の回覧やグループウェア機能を利用して職員全員に周知している。外国人職員の増加に伴い、令和5年度初めて「カンボジアを知ろう」という研修を実施し、他国の文化を知ることによって職員同士の相互理解やコミュニケーション能力の向上に繋がった。よって、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
	⑤	安全対策	介護事故の予防を強化する安全対策担当者育成研修に前年度より6名増の8名が参加しており、施設における介護予防に対する理解を深める取り組みをしている。また、法人の事故対策委員会が中心となって法人施設内の事故を共有し、自施設に置き換えた場合の対応策の検討を行った。区に報告する対象の事故件数としては、令和4年から8件減の3件となっており、件数が大幅に増えていた令和4年度と比べ改善が見られる。よって、前年度を1点上回る5点とした。	5	5

2 事業運営			45	39
①	事業計画に沿った運営	事業計画は、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、特養では引き続き高い水準を維持しており、短期入所に関しては感染症対策として隔離用の個室を確保していたものが解消されたことでベッド利用率が向上した。また、高齢者在宅サービスセンターでは施設における目標利用率を達成することはできなかったものの、見学の受け入れを積極的に行うことや、令和5年度からは空き状況をHPに掲載するなどの取り組みもあり年度後半には契約者数を伸ばすことができている。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	年度始めに実施する全職員を対象とした事業計画説明会において、コンプライアンスについての重要性を再認識するための時間を設けているほか、採用時や法人主催の職層研修でもコンプライアンスに関する研修を行うなど、全職員がコンプライアンス研修に触れることのできる環境を整えている。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、前年度と同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報保護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。利用者の個人ファイルについては、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設定にするなど、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、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、前年度と同様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などで情報共有・対応訓練を実施している。また、緊急時対応マニュアルをはじめとする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5年度は、地域防災計画等に基づき消防署の支援を受けて避難訓練を再開し、火災が起きた際の職員の動きについて確認した。よって、前年度と同様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。特に暖房の使用については稼働時間やパネルなどの設備を活用して使用量を抑えることができている。また、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。こうしたことから5の水準は保たれているが、3年間新たな取り組みがなかったため4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	特養の利用率は引き続き90%以上通所介護についても80%近い利用率を維持しており、また全国の介護施設・事業所において記録されている利用者の状態やケアの計画を全国規模で蓄積しフィードバックを行う「科学的介護情報システム(LIFE)」を活用し、各種加算を取得したことで収入増を達成している。全体収支としては黒字となったものの、支出については正規職員の退職者の補充など人材確保の面や、物品等の適切な時期での購入に課題があった。よって、前年度と同様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事項を共有するなど、全職員に向けて資料回覧を行い、周知に努めている。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など、施設独自の取り組みを実施している。これらの取り組みもあり、区の環境監査では指摘事項はなく適正な対応が評価されている。よって、前年度と同様5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	令和5年度も対面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。また当施設でも認知症サポーター養成講座を実施できるよう、職員が養成講座を受講し、キャラバンメイトとしての登録を得て講師となり、地域での認知症の理解を深める取り組みを実施した。令和5年度は、当施設が福祉避難所であることを踏まえて実際に災害が起きたときに施設がどのように利用されるかを見学・体験できるオープンハウスを初めて実施した。あわせて実際に福祉用具を利用できる福祉体験も実施し、地域福祉に貢献した。よって、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・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、必要に応じて調整も行っている。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て一元的に管理している。導入年数及び状態を考慮して必要に応じて更新を行っており、令和5年度は冷蔵冷凍庫を更新した。こうしたことから5の水準は保たれているが、3年間新たな取り組みがなかったため4点とした。	5	4

3 利用者の満足度			30	28
①	意見の把握・反映への取組	第三者評価の利用者アンケートでは、「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75.0%、一般型通所介護で59.3%、特養は33.3%が「はい」と回答している。施設では、毎月、フロアごとに入居者の懇談会を実施して、入居者の意見や要望を集めている。また、家族懇談会については年2回の開催を再開し、コロナ禍での感染症対策によりこれまで家族が施設を見学する機会が少なかったこともあり、多くの家族が参加した。食事の嗜好調査について高齢者在宅サービスセンターに加えて特養でも開始し、利用者の意見の反映に努めている。よって、前年度と同様5点とした。 特養(本人) 対象者数80名 聞き取り実施者数6名 回答率7.5% 特養(家族) 対象者数80名 聞き取り実施者数44名 回答率55.0% 短期入所(本人) 対象者数11名 聞き取り実施者数0名 回答率0% 短期入所(家族) 対象者数11名 聞き取り実施者数4名 回答率36.4% 一般デイ 対象者数95名 聞き取り実施者数50名 回答率52.6% 認知デイ 対象者数20名 聞き取り実施者数16名 回答率80.0% ※本評価の規定では、アンケート回答率が50%未満の場合、項目3「利用者満足度」については4点満点で採点することになっている。ただし、本施設は利用者の特性上アンケートの全てを回収することが困難であることから、5点満点での採点を行う。	5	5
②	利用者満足度	第三者評価の利用者アンケートにおいて、短期入所では「大変満足」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85.2%、特養では83.3%、認知症対応型通所介護では81.3%が同回答となっている。また、地域行事に積極的に参加し、富岡八幡宮例大祭では施設の近くを神輿に通ってもらい利用者が出迎えるなど、町会との繋がりを活かして利用者満足度の向上に努めている。また偲ぶ会を3年ぶりに開催し、利用者家族から感謝の声が届いている。よって、前年度と同様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66.7%、短期入所では100%、一般型通所では74.1%、認知症対応型通所介護では68.8%の方が「はい」と回答しており、一定の評価を得ている。令和5年度については特に大きな苦情はなく、適正な対応ができています。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	新型コロナウイルスが5類に移行したことを踏まえ、各フロアでの面会を再開したことにより、利用者家族とのコミュニケーションがこれまで以上に取れるようになったことや、利用者家族が居住スペースの様子を見られることで、より細かい情報提供を行うことができた。利用者家族からは「面会の際に日頃の母の様子をスタッフの方が話してくれるのでありがたい」という声も寄せられている。よって前年度を1点上回る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、「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特養では100%、一般型通所介護では81.5%、短期入所では95.5%、認知症型通所介護では81.3%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新型コロナウイルスの感染状況によって面会の方法を調整し、利用者の希望に可能な限り応じるよう努めている。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74.1%、認知症型通所介護においても87.5%が「はい」と回答している。また、自由回答欄では「毎週でいいいにやってくれる」などの良い意見をいただくなど、利用者が快適に過ごせる施設管理ができています。また、環境整備に係る会議を開催し、利用者が快適に過ごせる施設環境の維持に努めている。こうしたことから5の水準は保たれているが、3年間新たな取り組みがなかったため4点とした。	5	4

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期のサービス活動収益が2022年3月期:13,979百万円、2023年3月期:13,957百万円、2024年3月期:13,300百万円と減少傾向にあり、直近期は対前年657百万円、4.7%の減収となっている。損益面は経常増減差額が1,010百万円、974百万円、9百万円と減少傾向にあり、直近期はサービス活動収益の減少、人件費及び事務費の増加で、対前年965百万円、99.1%の大幅な減益となっている。経常増減差額率は0.1%で、黒字ではあるが収益性が急激に悪化しており、悪化に歯止めをかける必要がある。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は9,855百万円、10,642百万円、11,506百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年865百万円、8.1%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61.5%で安全性の水準としては良いレベルにある。投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率も82.9%で健全なレベルにあり、借入金依存度も29.7%で目安の40%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270.8%、252.9%、2.1ヶ月で、いずれも水準としては高いレベルにある。

収益性の悪化に歯止めをかける必要があるが、安全性は短期・長期ともに高いレベルにあり、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

・地域福祉において、有事の際には拠点となることが周知されている。また、利用者の満足度が高いと評価できる。

・第三者評価の利用者アンケートの調査結果を受けとめ、苦情対応や利用者への情報提供について改善につながっており、そのような取り組む姿勢を今後も継続していただきたい。

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(91.1%)、短期入所11名(110.2%)、 一般型通所介護40名(57.4%)、認知症対応型通所介護12名(46.1%)
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	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。ケアプランについては、入所時とその後は6ヶ月ごとにサービス担当者会議を実施し、介護、看護、栄養等各職種の職員が参加して利用者の要望を取り入れつつ作成している。さらに、前年度から導入しているKYT(危険予知トレーニング)については、マイホームはるみ発信で法人でのマニュアル化にも取り組んでいる。よって、前年度と同様5点とした。	5	5
	②	サービス水準の確保	一定のサービス水準を確保するため、平成30年度に取得したISO9001を継続的に更新している。また、年に1回以上、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を反映させたサービスを提供できている。法人内で行われた研修に多く参加し、職種によっては外部の研修にも参加した。さらに新規採用職員に加えて、中途採用職員向けの研修の拡充も図っている。また、トークアプリを用いて全職員で情報共有できる環境を整え、外国人職員に対しては言語が堪能な職員を通すことで、正確なコミュニケーションが取れている。よって、前年度と同様5点とした。	5	5
	③	適正な人員配置	国の配置基準を満たした上でさらに良質なサービスを提供するため、求人サイト及び紹介会社を活用し、経験者や介護福祉士等の有資格者の増員を積極的に行っているほか、個人のスキルアップを目指し職員の育成に力を入れている。さらに、令和5年度の有給休暇(当該年度最大付与日数20日)の取得率についても前年度に引き続き7割を超えている。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	引き続き「介護技術チェックシート」を用いて各フロアの課長や主任が個々の技術評価を行っており、より実態に即した評価や職員の理解度の把握もできている。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前年度に引き続き、ショートステイ利用者に対して理学療法士がリハビリを実施することで、機能訓練の専門性向上にさせている。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、事故やひやりはっとの原因分析、対策等について話し合い、再発防止に努めているほか、令和5年度からは各フロアにてリスクの可能性がある場面を撮影し共有しながら、課題を抽出することで、より小さな危険まで認識できるよう取り組んだ。福祉用具の入替や次世代機器等の導入も積極的に行うことで介助ミスによる事故防止にも取り組んだ。よって、前年度と同様5点とした。	5	5

2 事業運営			45	38
①	事業計画に沿った運営	事業計画は、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、データも全職員がアクセスできるフォルダに格納し、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、適宜見直しを図っている。また、各課での計画は職員の意見も取り入れながら各フロアの職員で策定している。令和5年度は、新型コロナウイルスが5類に移行したことで地域交流や世代間交流を活発化させた。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	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。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」を半年ごとに実施しており、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に執行されている。よって、前年度と同様4点とした。	5	4
③	個人情報保護の管理等	個人情報保護については、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扱方針の説明をするほか、写真掲載に関しては同意書により同意を得ている。さらに、入所時などに預かる個人情報に関わる書類はコピーを個人ごとフォルダに分け、すべて鍵付きの保管庫で保管し、紛失や流出を防ぐ対策を講じている。よって、前年度と同様4点とした。	5	4
④	危機管理体制	年間防災訓練計画に沿った毎月の防災訓練と年2回の総合防災訓練の実施や防災委員会を毎月開催することで、防災意識の向上に努めている。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、情報漏洩が起こりづらい環境を整備している。さらに、PC端末は法人のネットワークに接続し法人によってウイルス対策が行われている。よって、前年度と同様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。消耗品の予算に関しても施設職員と共有することで無駄な費用を削減している。さらに、物価が高騰する中で経費を低減化させるため、消耗品の法人一括契約を検討して単価の交渉などを行った。よって、前年度と同様4点とした。	5	4
⑥	適切な収支	収入増加の取り組みとして利用検討者に対して、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を活用するなど、日頃から利用者増に向けた取り組みを行っている。通所介護では、積極的に重度介護者の受け入れを行うほか、日曜日開所についてのチラシを作成し配布するなどして利用者増に取り組んだ。よって、前年度と同様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進しており、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実行している。こうしたことから5の水準は保たれているが、3年間新たな取り組みがなかったため4点とした。	5	4
⑧	地域福祉への貢献	令和5年度も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、地域住民の利用検討者に向けて施設利用までの流れなどについての講演を実施している。令和5年度からは、近隣の中学校からの職場体験や大学の実習生の受け入れや、小学校からの施設見学を再開するなど、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、前年度と同様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もと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。こうしたことから5の水準は保たれているが、3年間新たな取り組みがなかったため4点とした。	5	4

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33.0%、短期入所で61.5%、一般型通所介護で72.7%、認知症型通所介護で80.0%の方が「はい」と回答した。令和5年度からは入居スペースでの面会が再開したことで直接フロアの様子が確認でき、利用者や家族からの要望を聞き取り改善へとつなげることができている。よって、前年度と同様4点とした。 特養(本人) 対象者100名 聞き取り実施者9名 回答率9% 特養(家族) 対象者100名 聞き取り実施者51名 回答率51% 短期入所(本人) 対象者60名 聞き取り実施者1名 回答率1.7% 短期入所(家族) 対象者60名 聞き取り実施者12名 回答率20.0% 一般デイ 対象者91名 聞き取り実施者33名 回答率36.3% 認知デイ 対象者17名 聞き取り実施者5名 回答率29.4% ※本評価の規定では、アンケート回答率が50%未満の場合、項目3「利用者満足度」については4点満点で採点することになっている。ただし、本施設は利用者の特性上アンケートの全てを回収することが困難であることから、5点満点での採点を行う。	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88.9%、短期入所は92.3%、一般型通所介護は69.7%、認知症型通所は80%が「大いに満足」または「満足」と回答した。また、新型コロナウイルスが5類に移行したことに伴い、外出に関する対応を緩和しており、ドライブ企画等のイベントを再開するなど、状況に合わせて満足度の向上に取り組んでいる。よって、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
③	苦情対応	苦情対応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。令和5年度は中央区福祉サービス苦情対応委員会の対象となった苦情を含めて8件の苦情が発生しており、前年度の2件と比べ大幅に増加した。特に利用者の持ち物管理や施設内での指揮系統の確立、情報共有体制が不十分であると見受けられた。その後は本部との連携を強化し、また施設全体で適切な対応ができるよう職種に関わらず苦情対応に関する指導を行うなど、再発防止に努めている。よって、昨年度から1点減点し今年度は3点とした。	5	3
④	利用者への情報提供	令和5年度からは入居スペースでの面会を再開したことで、利用者の生活の様子をより詳細に伝えることができているほか、書類送付時に写真を同封することにより、分かりやすく柔軟な対応に努めている。また、HPやSNSの発信を通じて利用者の活動の様子などを掲載し、情報提供を行っている。よって、前年度と同様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75.0%、短期入所は60.0%一般型通所介護は76.0%、認知症対応型通所介護は全員が「はい」と回答している。また、利用者に対し実施してほしいイベントの聞き取りを行うなど利用者目線の対応に努めている。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100%、短期入所は92.3%、一般型通所は87.9%、認知症型通所介護は全員が「はい」と回答した。例年新たな次世代機器の導入を進めており、令和5年度は自動体位変換機能付きエアマットレスを導入し、利用者の生活環境の整備に努めている。よって、前年度と同様5点とした。	5	5

合計得点	88(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2022年3月期:10,511百万円、2023年3月期:11,372百万円、2024年3月期:13,506百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年2,134百万円、18.8%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267百万円、293百万円、293百万円で、直近期は人件費の増加を主因に対前年－112千円の微減となり、経常増減差額率は2.2%で対前年0.4%ほど悪化しているが、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8,774百万円、9,136百万円、10,725百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年1,588百万円、17.4%の増加となっている。長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は58.3%、借入金依存度は23.6%、投資と資金調達のバランスを示す固定長期適合比率は85.7%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216.0%、199.5%、1.8ヶ月で、対前年若干悪化をしているが、いずれも心配ないレベルにある。

収益性は悪化しているが、黒字経営を継続しており、安全性は短期・長期ともに高いレベルにあり、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

- ・苦情が前年度より大幅に増加したことに対して、再発防止に取り組み、減少することを期待したい。
- ・サービス水準の確保については一定の評価はできるが、苦情の件数が増えており、内容をよく精査し、適切且つスピーディーな対応が望まれる。

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)85名 利用率81.5%
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	① 目的に沿ったサービス提供	毎月実施している職員間の会議や出勤時に確認する申し送りノート等により、運営計画や注意事項などを共有している。また、利用者に対するアセスメント等に基づき、サービス実施に必要な情報を更新し、更新内容を職員間で共有することで、各利用者の特性に合わせたサービスを提供している。さらに、令和6年1月から、リハビリなどの活動に対する利用者の意欲向上を図るため、利用者がデイサービスにおける新年の目標を考え、その目標を掲示する取り組みを開始した。よって、前年度同様5点とした。		5	5
	② サービス水準の確保	サービス水準向上のため、研修計画に沿った研修を行い、研修時間の確保や、研修費用助成など職員が研修に参加しやすい環境を整備している。しかしながら、第三者評価における職員自己評価等において、業務の標準化や役割の明確化に関する課題が散見される。また、当該法人による指定管理の開始から3年が経過したが、直近の運営において問題は生じていないものの、施設独自の業務マニュアルは未完成の状況にあることから、職員の異動に伴いサービス水準の確保が難しくなる可能性がある。よって、前年度を1点下回る4点とした。		5	4
	③ 適正な人員配置	理学療法士と看護師を常勤で配置しているほか、職員に欠員が生じた場合には速やかに人員の補充を行い、国の配置基準を上回る職員配置を達成することで、稼働率が上昇を続けている中でも安定した運営ができています。また、有給休暇取得率は61.4%となっており、毎月の勤務日を設定する際に、必ず希望休を3日設けているほか、職員同士が積極的にコミュニケーションをとり風通しの良い職場環境作りに取り組むことで、職員の有給休暇取得を促進している。さらに、離職者も令和5年度は1名と前年度の3名より減少しており、積極的に継続して勤務しやすい環境作りに励んでいる。よって、前年度を1点上回る5点とした。		5	5
	④ 職員の資質の向上	法人本部における研修や月1回の施設内研修を実施し、研修後の資料等の共有及び報告書を提出することで資質向上の取り組みを実施している。また、前年度から継続している理学療法士から介護職員に向けた理学療法士考案の日常生活動作の体操研修の実施により、利用者の活動内容に介護職員も体操を盛り込めるようにすることで、サービス向上に取り組んでいる。よって、前年度同様5点とした。		5	5
	⑤ 安全対策	出勤時に必ず確認する申し送りノートやミーティングなどを通じ、利用者の留意事項や状態の変化、勤務体制、ひやりはっと事例と対策などについて職員全体で共有し、事故防止に努めている。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。なお、令和5年度においては、利用者の身体状況の悪化につながる事故の発生はなかった。よって、前年度同様4点とした。		5	4

2 事業運営			45	41
①	事業計画に沿った運営	月1回の職員ミーティングにおいて、職員全体への事業計画の周知及び計画に対する進捗状況、実績報告等を行っている。利用率向上に向けた取り組みにより、令和6年3月の利用率は86.8%に上昇し、年間利用率は81.5%と前年度と比較し13.5ポイント増となり、令和5年度の事業目標としていた年間利用率75%を大きく上回った。また、利用者へのイベントや職員研修等についても事業計画に沿って運営することができた。よって、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
②	コンプライアンス	入職時にDVDを使い職員への周知徹底を図るとともに、人権擁護や虐待防止、個人情報保護など重要項目については、全職員を対象に年1回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。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、コンプライアンス違反の場合には法人本部により対応する体制も整備されている。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	離席時のPC画面のロックや、個人情報を含む書類は保管場所を決め施錠管理、USB媒体による情報持ち出しに対するセキュリティシステムを使用した制限など適切な管理を行っている。また、年1回の個人情報研修において理解度チェックを継続して実施しているほか、広報紙に利用者の写真を掲載する際には同意を得ており、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	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。また、前年度には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ことを受け、デイルーム入口の施錠や、エレベーターのボタンにロックを設置し、令和5年度は新たにデイルーム入口の開錠時にドアが開いたときに鳴る機器を設置するなどの対策を行った。しかしながら、BCP等の職員への周知状況など改善すべき点も見られた。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に加え、一括契約する際の契約先についても見直しを行うなど、経費の削減に取り組んでいる。また、こまめな消灯による節電に取り組むとともに、利用者が増加している状況でも、引続き送迎ルートの工夫を行うことでガソリン代の削減に取り組んでいる。その結果、人件費を除く経費については、物価高騰の影響があっても予算を超過することなく執行することができた。よって、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
⑥	適切な収支	前年度に引続き、居宅介護支援事業所に対し、常駐の理学療法士による施設サービスの紹介や、利用者のモニタリング状況を分かりやすく提供するなど施設の特色に関する周知を行った。また、利用希望者から利用に関する問い合わせがあった際には速やかに施設説明等の面談を実施するなど、新規利用者を獲得する取り組みを継続した。その結果、人件費の増加等に伴い支出増となったものの、利用率向上による介護保険収入の増などにより、収支は当該法人による指定管理の開始後、初めて黒字となった。よって、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
⑦	中央区環境マネジメントシステムの実行	中央区環境マネジメントシステムの趣旨に基づき、こまめな消灯による節電や、コピー用紙の裏紙使用、エコドライブの実施などに積極的に取り組んでいる。また、ゴミ分別の案内表示を行い、分別を徹底するなど更なる環境に配慮した取り組みを実行した。よって、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
⑧	地域福祉への貢献	中央区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」に毎年参加し、令和5年度においては近隣3園の保育園児と交流し、前年度よりも幅広く地域交流を実施した。歌や踊り等の披露を行った園児に対し、職員と利用者で作成したクリスマスリースを贈ったほか、園児と利用者が一緒にハロウィーンのイベント活動を行うなど、更なる地域活動の推進に取り組んだ。よって、前年度を1点上回る5点とした。	5	5
⑨	施設・設備の管理状況	委託業者の清掃活動に加えて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、機能訓練機器をはじめ利用者が使用する設備については、チェックリストを使用して毎日の点検や整備を実施し、利用者の安全確保に努めている。こうしたことから5点の水準は保たれているが、3年間新たな取り組みがなかったため4点とした。	5	4

3 利用者の満足度			30	27
①	意見の把握・反映への取組	利用者アンケートにおいて、「職員はあなたの気持ちを大切にしながら対応してくれているか」という項目に対し、81.5%が「はい」と回答している。また、利用者が過ごしやすい環境整備のため利用者の要望に応じた席の配置をするように配慮を行うなど、利用者の意見や要望を適切に反映した取り組みを実施している。よって、前年度同様5点とした。 第三者評価アンケート回答率 (対象者数 64名 回答者数27名 回答率34.2%) ※本評価の規定では、アンケート回答率が50%未満の場合、項目3「利用者満足度」については4点満点で採点することになっている。ただし、本施設は利用者の特性上、アンケートの全てを回収することがが困難であることから、5点満点での採点を行う。	5	5
②	利用者満足度	第三者評価の利用者アンケートにおける総合満足度は、「大いに満足」または「満足」の回答が、85.2%となっており、「事業所の過ごし方は、あなたにとって合っているか」という項目に対しても88.9%が「はい」と回答している。また、サービスの提供に関する設問の中でも、「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」という項目に対し88.9%が「はい」と回答しており、高い満足度を得ている。さらに、お役立ち体操等の利用者の在宅生活向上に資するプログラムや、楽しく過ごすためのレクリエーションを数多く実施している。よって、前年度同様5点とした。	5	5
③	苦情対応	第三者評価の利用者アンケートにおいて、「不満に思ったことや要望を伝えたとき、職員はきちんと対応してくれているか」という項目に対し74.1%が「はい」と回答し、前年度(87.1%)と比較し低下したものの、一定の評価を得ている。また、意見箱の常設など、要望を汲み取る仕組みが整備されており、令和5年度において苦情は寄せられなかった。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	第三者評価の利用者アンケートにおいて、「適切な情報提供やアドバイスを職員がしてくれているか」という設問に対し85.2%が「はい」と回答している。連絡帳や広報誌による報告に加えて、家族の希望に応じて電話での報告や送迎時の口頭報告の際にも情報提供や声がけを行っている。また、ケアマネジャーに対し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添付するなど、分かりやすい情報提供に努めている。こうしたことから5点の水準は保たれているが、3年間新たな取り組みがなかったため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において、「職員の言葉遣いや態度、服装は適切か」という項目について92.6%が「はい」と回答している。また職員間でも接遇向上の観点から、入職して間もない職員に対して声がけを行うなどの対応向上に取り組んでいる。さらに、令和5年7月からレクリエーション等の活動で、安定した歩行が可能な方には他利用者のプリント回収を依頼するなど、利用者の安全に配慮しつつ、活動に対する利用者の意欲向上や在宅生活の継続を図るための取り組みを開始した。よって、前年度同様5点とした。	5	5
⑥	施設・設備の管理状況	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「事業所の生活スペースは清潔で整理された空間になっているか」という項目に対し、85.2%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ます。よって、前年度同様4点とした。	5	4

合計得点	91 (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2022年3月期:13,338百万円、2023年3月期:13,551百万円、2024年3月期:13,822百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年271百万円、2.0%の増収となっている。損益面は経常増減差額が399百万円、218百万円、237百万円と推移し、直近期は対前年19百万円、8.7%の増益となり黒字を維持している。経常増減差額率は1.7%で対前年比0.1%の改善である。

一方、財政状態については、過去3期の純資産の推移は12,763百万円、12,683百万円、12,542百万円と減少傾向で、直近期は対前年141百万円、1.1%の減少となっている。長期的な財務基盤の安定性を示す純資産比率は65.7%、借入金依存度は22.8%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83.3%で健全なレベルにある。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188.7%、177.0%、2.9ヶ月で、対前年で改善しており、いずれも高いレベルにある。

黒字経営を継続しており、安全性は短期・長期ともに高いレベルにあり、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

・介護相談員から見て、狭いスペースを有効利用していることや、とにかく職員が良く働いていることは評価できる。

・指定管理者として運営が3年目となり、地域における活動、連携の場が広がってきていることは評価できる。その一方で、当該センターのサービス水準に関わる場所の施設独自の業務マニュアルを完成させて、サービス水準の確保に努めることを期待したい。

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 近藤剛
運営主体	アクティオ株式会社
定員及び利用者数	桜川(34,843人)、浜町(29,193人)、勝どき(40,440人) 合計 104,476人
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	22
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5年度は、1年間の講座・事業実施回数は延べ5,037回に上り(令和4年度4,709回)、参加者数が70,476名(令和4年度58,842名)と令和4年度実績を上回った。令和4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できる体操や英会話等の講座動画を掲載するとともに、「手ぬぐい進呈キャンペーン」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、直近の来館がない利用者と連絡を取り、高齢者の健康増進や孤立防止に努めている。また、コロナ禍で中止、縮小していた近隣児童館等との交流を再開し、多世代交流を行った。よって、前年度同様5点とした。		5	5
②	サービス水準の確保	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ているほか、令和4年度に引き続き利用者懇談会を開催し、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。加えて、統括館長、各館長、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。浴室の運営を考慮し、必ず男女の職員がそれぞれ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いる。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。前年度同様評価5点の水準は保たれているが、3年間新たな取り組みがなかったため4点とした。		5	4
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。また、「見られ公務員研修」「手話十大用語研修」「障害者差別解消法」のDVDによる動画研修も各館で実施し、「デジカメ講座」「ポスター制作講座」等様々な研修を希望した職員に受講させている。また、一部の研修をオンラインで受講できる体制を整え、館の運営にも配慮している。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がけを行っている。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。令和5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、1,500人が利用した。また、浜町敬老館で発生した全館停電の際には、閉館時間後も夜遅くまで対応に当たり、指定管理者として責任をもって立ち会った。よって、前年度同様5点とした。		5	5

2 事業運営			45	38
①	事業計画に沿った運営	事業計画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。また、敬老館を利用している高齢者等が講師となり、「支える側」になる講座を行った。加えて、「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、前年度同様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取り、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、職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、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、各館ではひやりはっと事例を冊子で共有し、事前の注意喚起を行っている。各館では職員用として3Day'sカプセルと称した、3日分の食糧・衛生用品を備蓄している。よって、前年度同様4点とした。	5	4
⑤	経費低減の取組	利用者に協力を呼びかけ、館内の空室消灯、部分消灯の徹底を図るとともにLED電球を利用するなど節電に取り組んでいる。また、館長を含めた館の職員自らが講師となって講座を実施することに加え、企業と協力してイベントを行った。令和5年度は、新たな試みとして明治安田生命保険相互会社、花王グループカスタマーマーケティングといった区内企業や聖路加国際大学PCC開発・地域連携室の協力を得て「健康セミナー」を定期的実施し、サービスの質を落とさず講座にかかる費用を削減する取り組みを行った。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。前年度同様評価5点の水準は保たれているが、3年間新たな取り組みがなかったため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	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し、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、古紙の利用の取り組みを行っている。さらに、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。前年度同様評価5点の水準は保たれているが、3年間新たな取り組みがなかったため4点とした。	5	4
⑧	地域福祉への貢献	令和5年度は、区内の保育園、児童館などと「コーラス交流会」や「読み聞かせ劇場」を行うなど、新型コロナウイルスの感染拡大に注意しながら令和4年度よりも積極的に交流を行った。また、来館のない利用者に対して「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。各館で孤立防止・生きがい推進担当を配置し、「通いの場」に出向き敬老館の告知活動、出前講座を実施し館の利用者ではない地域社会との交流を令和4年度よりも積極的に行った。よって、前年度同様5点とした。	5	5

⑨	施設・設備の管理状況	施設や館内の設備管理協定書に基づき、定期点検が適正に実施されており、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もこまめに行っている。また、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。このように施設や設備の管理が適切に行われており、前年度同様評価5点の水準は保たれているが、3年間新たな取り組みがなかったため4点とした。	5	4
---	------------	--	---	---

3 利用者の満足度			30	30
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。令和5年度は774人にアンケート用紙を配布し、672人から回答を得た。(回答率86%)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。加えて、対応できない意見についても、その理由を提案者に説明し丁寧な対応を行っている。令和5年度は新しい取り組みとして館のイベントに協力した企業に対して利用者の感想を送り、次回以降のイベントにつなげることを図った。よって、前年度同様5点とした。	5	5
②	利用者満足度	全体の運営に関して、アンケート結果によると全館あわせて「非常に良い」「良い」が全体の85%(令和4年度85%)と、安定して高い評価を得ている。また、勝どき敬老館では、カラオケルームを貸し出し自主グループの立ち上げを支援し利用者の満足度向上を図った。よって、前年度同様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、全館あわせて「非常に良い」「良い」が全体の69%(令和4年度68%)を占めた。令和5年度の運営協議会で出た意見を速やかに反映し、館内の巡回や声かけにさらに力を入れた。利用者の困りごとに早期に対応することで、小さな不満が苦情に発展することを防止した。また、直接寄せられた利用者の声に対してはできる限り希望に添えるようにより綿密に区と協議し、丁寧かつ、適切に対応した。そのため、前年度の評価に1点加し5点とした。	5	5
④	利用者への情報提供	各館で情報コーナーを設置し、区のイベント等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5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」を実施し、イベントの情報を提供したほか、近隣の郵便局にも館だよりを設置しさらなる周知に取り組んだ。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各館あわせて「非常に良い」「良い」が全体の89%(令和4年度89%)と、引き続き高い評価を得ている。また、利用者の状況を適切に把握し、必要に応じて「おとしより相談センター」を紹介し、他のサービスにつなげる取り組みも行っている。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	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5年度は勝どき敬老館の入口に防犯カメラを設置した。また、大規模改修後の浜町敬老館では机の角等危険な箇所にカバーを付ける等細かな配慮が行われている。よって、前年度同様5点とした。	5	5

合計得点	90(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2021年12月期:9,634百万円、2022年12月期:10,300百万円、2023年12月期:10,438百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年139百万円、1.3%の増収となっている。損益面は直近期の経常利益が474百万円で、対前年44百万円、8.4%の減益となっているが、その要因は原価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5.5%、5.0%、4.5%と悪化傾向にあるが、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2,005百万円、2,296百万円、2,561百万円と増加傾向にあり、直近期は対前年265百万円、11.5%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55.7%で安全性の水準としては心配ないレベルにある。2023年12月期に無借金となり、借入金依存度は0%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も15.6%で健全性は大変高いレベルにある。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217.1%、195.3%、3.0ヶ月で対前年改善しており、いずれも水準としては大変高いレベルにある。

黒字経営を継続しており、安全性は無借金となり短期・長期ともに高いレベルにあり、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

・浜町敬老館の利用者としてプログラムの充実には驚かされている。月島地域からの利用者も多く、日本橋地域の利用者が利用出来なくなったとの苦情を聞くことがある。それだけ魅力的な施設と思われる。

・前年よりも利用人数が増えた中で、サービス提供に工夫をしながら取り組みつつ、有給休暇取得率は9割を超えており、まさにバランスのとれた敬老館運営をしていると評価できる。