

平成28年度指定管理者の管理に対するモニタリング・評価の結果について

1 高齢者福祉課 所管施設

(1) 八潮在宅サービスセンター	P. 1
(2) 大井在宅サービスセンター	P. 3
(3) 中延在宅サービスセンター	P. 5
(4) 大崎在宅サービスセンター	P. 7
(5) 戸越台在宅サービスセンター	P. 9
(6) 荏原在宅サービスセンター	P. 11
(7) 小山在宅サービスセンター	P. 13
(8) 月見橋在宅サービスセンター	P. 15
(9) 戸越台特別養護老人ホーム	P. 17
(10) 荏原特別養護老人ホーム	P. 19
(11) 中延特別養護老人ホーム	P. 21
(12) 八潮南特別養護老人ホーム	P. 23
(13) 杜松特別養護老人ホーム	P. 25
(14) 八潮南認知症高齢者グループホーム	P. 27
(15) 大井認知症高齢者グループホーム	P. 29
(16) 小山地域密着型多機能ホーム	P. 31
(17) 東大井地域密着型多機能ホーム	P. 33
(18) 大井林町地域密着型多機能ホーム	P. 35
(19) 杜松地域密着型多機能ホーム	P. 37
(20) 平塚橋特別養護老人ホーム	P. 39

2 高齢者地域支援課 所管施設

(1) 八潮わかくさ荘	P. 41
(2) 大井倉田わかくさ荘	P. 43
(3) 東品川わかくさ荘	P. 45
(4) 大井林町高齢者住宅	P. 47
(5) 平塚橋高齢者多世代交流支援施設（平塚橋ゆうゆうプラザ）	P. 49

3 障害者福祉課 所管施設

(1) 心身障害者福祉会館	P. 51
(2) 西大井福祉園	P. 53
(3) かがやき園	P. 55
(4) 品川児童学園	P. 57
(5) 北品川つばさの家	P. 59
(6) 西大井つばさの家	P. 61
(7) 上大崎つばさの家	P. 63
(8) 発達障害者支援施設	P. 65

4 健康課 所管施設

(1) 健康センター（品川健康センター・荏原健康センター）	P. 67
-------------------------------	-------

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立八潮在宅サービスセンター
指定管理者	社会福祉法人品川総合福祉センター
施設所管課	福祉部高齢者福祉課

<設置目的>

- 在宅の介護もしくは支援等を要する高齢者または心身に障害のある者に対し、日常生活を営むのに必要なサービスを提供することによって福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 通所介護サービス（通所介護サービスの提供、介護予防・生きがい活動支援、介護情報の提供・家族介護支援）および介護保険外サービスの提供に関すること。
- (2) 施設等の維持および修繕に関すること。
- (3) 施設等の使用に関すること。
- (4) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年	平成27年	平成28年
利用率（%）	74.2	80.3	89.5
管理運営委託料（円）	14,487,000	13,830,000	14,290,000
利用料金（円）	55,792,156	57,228,286	60,857,607

※「利用率」は、基本デイの利用である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 日々のサービス向上に努め、新規利用や増回、変則的な利用希望にも柔軟に対応を行ったところ、目標稼働率を大幅に超えて達成した。
- 認知症カフェの運営に取り組み、地域の高齢者・家族等が気軽に集える場所として機能した。

【改善が必要な事項】

- 認知症ケアを中心とした研修の機会を充実させる。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 年度途中より常勤職員を増配置し人員不足は解消したが、研修に参加するまでの機会を作ることができなかった。

【対応方針】

- 研修計画を立て、職員全員が法人内の研修などの何らかの研修機会を持てるようにする。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 日々の家族への連絡ノートや電話による状況報告の実施だけでなく、年度初めには利用者へ事業説明を行い、意見や要望を広く聴取し、事業に反映させた。また、プログラムの見直しは随時行い、例年実施している外出行事も好評であった。

2 予算執行（財務）の視点

- できる限りのコスト削減に努め、適正な支出に努めた。また、ケアの質の向上や柔軟な対応を心掛け、目標稼働率を達成し、必要な収入を確保することができた。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 地域開放事業を年1回、介護者教室を年5回、認知症カフェを年3回実施し、好評によりそれぞれ多くの参加者を得た。
- 例月の業務会議やケース会議の中で綿密な検討を行い、ケアマネジャーや区と連携を密にとることで、適切な状況報告や個別対応を実践できた。
- 日々の連絡帳を活用し、利用者や家族の要望に対し、その都度迅速に対応するよう心掛けた。
- 法人のサービス点検調整委員会によるヒアリングを実施し、利用者からの意見・要望等を伺う機会を設け、利用者のニーズに適正に対応した。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 法人の個人情報保護規程および取扱要領に基づき、個人情報について、常に適正に管理運用されるよう、全職員に周知徹底をしている。
- ヒヤリハット報告書や事故報告書を活用し、業務会議の中で検討し、再発防止に努めた。
- 給食業務について、日々の調整や毎月の給食会議、定期的なモニタリングの実施により、工夫を積み重ねた結果、良質な給食サービスを提供できた。
- サンかもめや八潮わかくさ荘利用者に加え、八潮地区の町会・自治会や防災関係団体等と情報共有や連携強化を図り、総合防災訓練を実施した。また、BCP計画に基づく対応訓練を実施するなど防災対策にも注力した。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、関係機関や町会・自治会との連携を強化するとともに、研修機会の拡大により職員のスキルアップを図ること。また、引き続き、積極的に防災対策に取り組むこと。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立大井在宅サービスセンター
指定管理者	社会福祉法人品川総合福祉センター
施設所管課	福祉部高齢者福祉課

<設置目的>

- 在宅の介護もしくは支援等を要する高齢者または心身に障害のある者に対し、日常生活を営むのに必要なサービスを提供することによって福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 通所介護サービス（通所介護サービスの提供、介護予防・生きがい活動支援、介護情報の提供・家族介護支援）および介護保険外サービスの提供に関すること。
 (2) 施設等の維持および修繕に関すること。
 (3) 施設等の使用に関すること。
 (4) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成 26 年	平成 27 年	平成 28 年
利用率 (%)	79.7	83.6	85.7
	79.0	85.5	86.5
管理運営委託料 (円)	16,716,000	13,740,000	14,260,000
利用料金 (円)	90,037,219	91,166,327	91,153,691

※「利用率」は、上段が基本デイの利用率、下段が認知デイの利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 利用者と近隣の児童施設への訪問をし、紙芝居や演劇等を披露し多世代交流を行った。利用者から生きがいを感じるという言葉も聞かれ好評価であった。

【改善が必要な事項】

- プログラムの内容の充実と地域との繋がりの方の更なる強化

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 介護予防に対しての個別プログラムが少なく、形式化している。
 ○ 地域で安心して暮らし続けるには、地域との繋がりがまだ希薄であると感じる。

【対応方針】

- 個別に目標を設定し、残存している機能を最大限に生かせるテーマを検討する。
 ○ 地域の子どもたちなどとの関わりの中で、利用者の生きがい活動を支援する。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- プログラムの選択肢を増やし、サービスを選びやすいよう心掛け、認知症対応型通所介護では物理的分離により、個別性の高いサービスを提供できた。

2 予算執行（財務）の視点

- 月ごとおよび年間の稼働率については目標に達している。また、利用料についても確実に徴収できている。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 法人全体で安全衛生委員会を設け、安全な職場環境を作るための工夫をし、施設内においても毎月業務改善に関する会議を開催し、利用者のサービス向上に向けた検討を行った。
- 意見箱を設置するとともに、管理者が休日でも確実に連絡をとれる体制を整え、利用者からの要望、苦情等には迅速に対応した。
- 多世代交流というテーマに基づき、利用者がサービスを受けるだけでなく、地域の児童施設等に出向き、いつまでも地域社会に繋がり続ける手助けを行った。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 介護福祉士資格取得職員の配置が多く、質の高いサービスを提供できている。
- 法人の研修計画に沿い、新任・階層別・全体等各種研修を実施し、法人職員としてのさらなるサービス向上のための知識・技術を得ることに努めた。
- 事件、事故、災害、犯罪等から利用者を安全かつ適切に守る管理体制として、警察や消防、近隣町会などと防災訓練等により円滑な連携がとれるよう、協力体制づくりや情報交換に努めている。
- 再委託先の選定、指導、監督などの方針・マニュアルを整備し適正な運用に心掛けている。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、介護予防等に対する個別プログラムの内容を一層充実させ、地域との繋がりの方の更なる強化に努めるとともに、関係機関との協力体制を構築すること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立中延在宅サービスセンター
指定管理者	社会福祉法人品川総合福祉センター
施設所管課	福祉部高齢者福祉課

<設置目的>

- 在宅の介護もしくは支援等を要する高齢者または心身に障害のある者に対し、日常生活を営むのに必要なサービスを提供することによって福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 通所介護サービス（通所介護サービスの提供、介護予防・生きがい活動支援、介護情報の提供・家族介護支援）および介護保険外サービスの提供に関すること。
 (2) 施設等の維持および修繕に関すること。
 (3) 施設等の使用に関すること。
 (4) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年	平成27年	平成28年
利用率（％）	75.6	76.6	72.4
	64.1	53.7	58.1
管理運営委託料（円）	29,233,000	28,110,000	29,020,000
利用料金（円）	86,567,261	77,312,712	72,529,084

※「利用率」は、上段が基本デイの利用率、下段が認知デイの利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 「必要な人に、必要なサービス」を念頭に置き、個別対応を重視したケアを行っている。過剰に介護することなく、本人の力を引き出す支援に力をいれ、意欲や身体機能の向上に繋げている。また、家族とも連携することで介護意欲の向上にも繋がっている。

【改善が必要な事項】

- 利用者数を増やし安定した稼働率を確保する。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 新規利用者も多いが、要支援者、要介護1・2程度の方の有料老人ホーム入所が目立ち、また区内ショートステイの充実およびその他施設入所等によりデイサービスの平均利用期間が減少傾向にある。

【対応方針】

- 見学者の方は利用に繋がっているので、在宅介護支援センターや居宅介護支援事業所へ一層の営業

を行い、利用者の紹介を受けサービス提供へ繋げる。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 1人1人の利用者に合わせた「通所介護計画」に基づくサービスの提供を行うことで、他の事業所から変更利用となる方が前年に引き続き見られた。

2 予算執行（財務）の視点

- 稼働率が伸び悩み、目標の収入を確保できなかった。
- 老朽化により修繕が必要となることを考慮し、適切な予算計上を行ったが、新機種への入れ替えを行う必要が発生したため安全を確保するための修理に留めた。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 民間のデイサービスで総合事業の利用枠が制限されていることもあり、要支援事業対象者の受入を積極的に行った。
- ボランティアの育成・受入を積極的に行うことで、地域の住民と共に活動する機会を多く持つことができた。
- 認知症介護について研修の機会を持ち理解を深めた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 法人及び施設内研修として基礎的な研修を行っている。
- 個人情報保護規定及び取扱い要領を策定し運用を行っている。また規定については職員会議内で周知している。
- 安全衛生委員会を設置し、毎月検証を行っている。また事故が起こった場合には、迅速に検証を行い再発防止に努めている。
- 荏原消防署の指導のもと毎月防災訓練を実施し、年2回町会、合築の都営住宅と合同で防災訓練を実施した。また、荏原第四地域センター管内で実施する地区防災訓練にも積極的に参加した。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、安定した稼働率の確保に向けて努力するとともに、利用者が安心・安全に過ごすことができるよう、安全衛生委員会での検証の取り組みを継続すること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立大崎在宅サービスセンター
指定管理者	社会福祉法人福栄会
施設所管課	福祉部高齢者福祉課

<設置目的>

- 在宅の介護もしくは支援等を要する高齢者または心身に障害のある者に対し、日常生活を営むのに必要なサービスを提供することによって福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 通所介護サービス（通所介護サービスの提供、介護予防・生きがい活動支援、介護情報の提供・家族介護支援）および介護保険外サービスの提供に関すること。
 (2) 施設等の維持および修繕に関すること。
 (3) 施設等の使用に関すること。
 (4) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年	平成27年	平成28年
利用率（％）	83.5	85.9	89.3
	45.1	47.8	48.6
管理運営委託料（円）	19,441,000	17,800,000	19,250,000
利用料金（円）	106,910,385	107,277,501	108,557,623

※「利用率」は、上段が基本デイの利用率、下段が認知デイ（平成26年6月～）の利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 認知症高齢者への対応として、家族のニーズに合わせた柔軟な受け入れ体制やサービス提供時間の設定を行うことで家族の介護負担軽減に努めた。
 ○ 中重度の要介護者への対応として医療的ケアが必要な利用者を積極的に受け入れられるよう適正な看護師配置を行った。

【改善が必要な事項】

- 認知症対応型通所介護事業の稼働率の向上。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 認知症対応型通所介護事業におけるケアマネジャーへの周知と事業所の特色に関する見出しが十分でなかった。

【対応方針】

- ケアマネジャーへのさらなる周知や魅力あるプログラムの構築を検討し、地域住民が利用しやすい

事業運営を目指す。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 利用者・家族アンケートを実施し、その結果を家族懇談会や利用者集会の場で報告し、収集および把握した要望や意見は、業務改善に反映するとともに、個別に回答するなどの対応を行い、利用者や家族の理解が得られるよう努めた。
- 行事や施設開放を通じて地域との交流を行うことや、町内会や近隣保育園・小学校の地域活動に参加することで、区民の方との繋がりをもつよう努めた。

2 予算執行（財務）の視点

- 品川環境マネジメントシステムを活用することで、月々の光熱水費の使用量を確認しながら設備の効率的使用に努め、光熱水費関係の節約に努めた。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 職員の介護技術や医療的ケア等提供サービス向上のため、認知症利用者の対応方法・緊急対応等の研修を計画的に実施。
- 意見箱の設置、アンケートの実施、家族連絡ノートを活用で、利用者や家族のニーズ、意見、要望の把握に努めた。また要望については可能な限り対応するよう努めた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 重度の認知症状のある方や、胃瘻、腸瘻の方などの中重度者の受け入れも積極的に実施するため、介護職員や看護師等の適切な人員配置を行った。
- 非常勤を含めた全職員を対象とした感染症予防、接遇向上等の研修や職員の行動指針等の勉強会を実施するなど職員のスキル向上を図った。
- 利用者および職員合同での避難誘導や消火器を使用した毎月の防災避難訓練の実施に加え、半年に一度大崎ウィズタワー消火・防火管理協議会や総合防災訓練への参加を行い、地域と連携しながら防災対策に注力した。また防火管理者は上級救命講習会等に参加し、有事の際に即対応できるよう努めた。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、引き続き、認知症対応型通所介護事業の稼働率の向上に努めるとともに、地域と連携した防災対策を積極的に実施すること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立戸越台在宅サービスセンター
指定管理者	社会福祉法人三徳会
施設所管課	福祉部高齢者福祉課

<設置目的>

- 在宅の介護もしくは支援等を要する高齢者または心身に障害のある者に対し、日常生活を営むのに必要なサービスを提供することによって福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 通所介護サービス（通所介護サービスの提供、介護予防・生きがい活動支援、介護情報の提供・家族介護支援）および介護保険外サービスの提供に関すること。
 (2) 施設等の維持および修繕に関すること。
 (3) 施設等の使用に関すること。
 (4) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年	平成27年	平成28年
利用率（％）	85.9	88.1	85.0
	69.1	77.6	79.3
管理運営委託料（円）	22,420,000	22,420,000	23,530,000
利用料金（円）	92,330,406	88,373,541	94,201,820

※「利用率」は、上段が基本デイの利用率、下段が認知デイの利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 入浴サービス、機能訓練の利用増加に対応
 ○ 稼働率の向上

【改善が必要な事項】

- 提供サービスの質の向上

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 10年以上のキャリアをもつ正職員や経験のある非常勤職員が多く、サービス提供に対しマンネリ化があり、常にサービスの向上を検討する必要がある。

【対応方針】

- 職員一人一人の意向を確認しながらそれぞれの育成計画を策定する。また研修成果を情報共有し、お互いに学び合うなど組織としての学びに取り組む。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 一般介護予防事業について、週1回、2コースの定員を20名から22名に増員し、運動習慣づくりを楽しんで取り組めるよう内容の充実を図った。

2 予算執行（財務）の視点

- 稼働率は基本デイサービスについては目標値に達しなかったが、認知症デイサービスが計画通りとなったため、安定した収入の確保ができた。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 認知症対応型デイサービスは、ケアプラン会議を開催して利用者の認知症状を正しく知ることから始め、家族等の意向を踏まえながら支援に取り組んだ。
- 利用者・家族との連絡ノートの活用や、施設内見学等を積極的に進めることにより、意見や要望の言いやすい環境づくりに努め、要望や苦情等について第三者委員に意見を求めるなど、客観性、透明性をもって解決を図った。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 昨年度の東京都環境局の省エネ診断に基づき、地下の機械室等の電力を見直すことで、昨年度比で500万円の光熱水費を削減させた。
- 都や区主催の研修や、スキルアップのための法人勉強会の参加などにより、職員の専門性を高めている。
- 法人で定めた個人情報管理規程を施設内に掲示、またインターネットでも公開し、個人情報保護の取り扱いマニュアルを各セクションに常設するとともに、勉強会を開催し職員に周知徹底した。
- 前年度に引き続き感染症ゼロを目指し、日頃から注意喚起を促し、区内状況や外部からの感染経路に注意を払い、利用者の健康管理に努めた。
- 大規模災害時に備え、非常食や備品の保管場所等を確認するなど職員への周知を徹底した。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、研修や勉強会を活用した職員のスキルアップを通じてサービスの質の向上を図るとともに、大規模災害等の危機管理に関する備えを強化すること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立荏原在宅サービスセンター
指定管理者	社会福祉法人三徳会
施設所管課	福祉部高齢者福祉課

<設置目的>

- 在宅の介護もしくは支援等を要する高齢者または心身に障害者のある者に対し、日常生活を営むのに必要なサービスを提供することによって福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 通所介護サービス（通所介護サービスの提供、介護予防・生きがい活動支援、介護情報の提供・家族介護支援）および介護保険外サービスの提供に関すること。
 (2) 施設等の維持および修繕に関すること。
 (3) 施設等の使用に関すること。
 (4) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年	平成27年	平成28年
利用率（％）	86.7	84.6	83.4
	90.4	80.5	59.7
管理運営委託料（円）	10,636,000	10,630,000	10,630,000
利用料金（円）	101,995,827	98,693,418	98,263,845

※「利用率」は、上段が基本デイの利用率、下段が認知デイの利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- ICF（国際機能分類）をベースにした介護の考え方について、内部の研修などを通じて徐々に浸透している。その中で、午後のクラブ活動においても、参加者一人一人がその人のらしさを発揮できているかどうかを一つの大切な視点として意識するプログラムへと変更した。

【改善が必要な事項】

- 認知症対応型通所介護事業所の稼働率が昨年度に比べて低下している。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 近隣に新規施設が開設した影響もあって、施設入所する方が前年度と比べて増加したため認知症対応型通所介護事業所の利用者が減少した。

【対応方針】

- 新しいパンフレットを作成することや、新任のケアマネジャーに見学してもらうことで事業所の強みや魅力について、今まで関わりの薄かった民間の居宅介護支援事業所への周知をしていく。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 認知症ケアの更なる充実を図るために、研修やさまざまな情報を通じて理解を深め、その人らしさを大切にした取り組みを実践。
- 地域住民との連携を強化するために、毎年恒例の納涼祭と作品展への参加を呼び掛けるとともに、地域で開催されるイベントなどにも積極的に参加した。

2 予算執行（財務）の視点

- 必要な物品以外は削減をし、出費を最低限に出来るように努めた。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 午後のクラブ活動について、一部内容を見直し、より参加者一人一人の意欲や積極的な発言を引き出せるようなプログラムに変更した。
- アンケートや認知症対応型通所介護運営推進会議などを通じて集計した意見等を、会議等において職員間で共有することでサービス向上に努めた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 業務中に発生する事故の予防と環境衛生などに関しては、産業医と衛生管理者を中心に毎月、安全衛生委員会を開催しており、在宅サービスの拡大や入所高齢者のADL低下などの課題を念頭に置きながら、交通事故や自然災害について対策を検討した。
- 防火・防災対策として、毎月の防災設備操作確認、電話連絡訓練等の実施に加え、消防署の指導の下、複合施設全体と地域町会において総合防災訓練を実施した。
- 節電、節水の徹底や資源ゴミの回収等、環境に配慮した施設運営を心掛けており、環境課による実地指導において指摘のあった事項については、迅速に対応し修正するとともに、全職員に対し、研修会を開催し改めて閑居保全および地球温暖化防止対策の重要性を周知した。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、認知症対応型通所介護事業所の稼働率の向上に努めるとともに、引き続き、アンケート等を活用して利用者満足度の向上に取り組むこと。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立小山在宅サービスセンター
指定管理者	社会福祉法人三徳会
施設所管課	福祉部高齢者福祉課

<設置目的>

- 在宅の介護もしくは支援等を要する高齢者または心身に障害のある者に対し、日常生活を営むのに必要なサービスを提供することによって福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 通所介護サービス（通所介護サービスの提供、介護予防・生きがい活動支援、介護情報の提供・家族介護支援）および介護保険外サービスの提供に関すること。
 (2) 施設等の維持および修繕に関すること。
 (3) 施設等の使用に関すること。
 (4) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年	平成27年	平成28年
利用率（％）	72.2	78.4	58.4
管理運営委託料（円）	1,090,000	1,000,000	1,100,000
利用料金（円）	32,215,603	34,756,172	25,765,894

※「利用率」は、認知デイの利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 利用者が社会参加の機会を持てるように近隣への外出、行事などへの参加を積極的に行った。
 ○ 利用者の心身状態に合わせた介護サービスを、利用者のこれまでの生活歴なども理解したうえで提供することに努めた。

【改善が必要な事項】

- 稼働率の確保。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 身体機能の低下や認知症の症状の進行等のため家族の介護量が増加した利用者が、昨年度初めにグループホームや新規開設の特別養護老人ホームに入所することが相次いだこと。またショートステイや老人保健施設などを利用する方や入院するケースが続いたことが要因として挙げられる。

【対応方針】

- 「入所させないデイサービス」をスローガンとして掲げ、活動と参加を念頭に置いた介護を実践し、利用者の心身機能の低下を防ぎ、充実した生活が送れるよう支援する。
 ○ 医療機関への入院や老人保健施設などに入所した利用者に対しても家族やケアマネジャー等と連携

し、退院・退所後のサービスの再開を進める。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 認知症の症状、在宅での生活環境や家族の介護状況などを考慮して、自立支援に資するようケアに努めた。

2 予算執行（財務）の視点

- 稼働率の向上、安定に努めたが、前年度水準には達しなかった。また未収金は発生しなかった。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 家族や他機関と連携を取りながら、一人一人の状態の把握と情報共有に努め、「活動」と「参加」を念頭にサービス提供を行った。
- 日々の朝夕ミーティングをや定期的な業務改善会議を利用し、様々な課題について検討することでサービス向上に繋がった。
- 連絡ノートや家族懇談会を活用し、利用者の情報収集を行い、家族との連携を密接にとることで、利用者の状況に適したサービスを提供した。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 定期的に開催しているカンファレンスにおいて、利用者一人ひとりのリスクを検討し対策を講じた。
- 感染症対策について、法人などが開催する勉強会に積極的に参加し、正しい知識と適切な技術を習得することで、さまざまな感染症に対する対策を検討した。
- 防災に関しては、自衛消防訓練を実施して、初期消火、通報連絡、避難誘導、避難経路確認、消防設備点検を行うなど、大規模災害時に円滑な避難活動が行えるよう、地域と連携し取り組みに注力した。
- 必要な物を必要なだけ調達し無駄を省くこと、コピー用紙の裏表の使用、節水・節電等省エネを心掛けた。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、利用率の向上に努めるとともに、地域と連携した防災の取り組みや、サービス向上に資する取り組みを引き続き継続すること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立月見橋在宅サービスセンター
指定管理者	社会福祉法人さくら会
施設所管課	福祉部高齢者福祉課

<設置目的>

- 在宅の介護もしくは支援等を要する高齢者または心身に障害のある者に対し、日常生活を営むのに必要なサービスを提供することによって福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 通所介護サービス（通所介護サービスの提供、介護予防・生きがい活動支援、介護情報の提供・家族介護支援）および介護保険外サービスの提供に関すること。
- (2) 施設等の維持および修繕に関すること。
- (3) 施設等の使用に関すること。
- (4) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年	平成27年	平成28年
利用率（％）	88.2	92.0	91.9
	69.0	73.0	66.7
管理運営委託料（円）	13,544,000	13,520,000	13,460,000
利用料金（円）	90,756,787	94,388,107	102,226,845

※「利用率」は、上段が基本日の利用率、下段が認知日の利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- サービス提供時間について、画一的な提供時間（5－7時間）にこだわらず、利用者および家族のニーズを的確に捉え、短時間利用や延長利用、送迎時間の変更など柔軟な対応を心がけ顧客満足度を高めるよう努めた。
- 家族同士の情報交換の場および職員からの情報発信や意見交換の場として、家族会を年9回、介護者教室を年2回開催し、家族支援および介護者支援に積極的に取り組んだ。

【改善が必要な事項】

- 認知症対応型通所介護の稼働率向上を図る。
- 地域密着型通所介護におけるさらなるニーズへの対応。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 長期入院や施設入所等による支援終了となるケースが多いことから、新規利用契約者数が支援終了者数を下回った。

- 地域密着型通所介護は、定員を超える利用者の登録があるため、利用者数が定員を超過する状況が予測されるなどの理由から、利用の希望に添えない状況が見られた。

【対応方針】

- 長期欠席者数を見据えて、空き情報をサービス区域内の在宅介護支援センターや居宅介護支援事業所へ情報提供していく。
- さらなるニーズに対応できるよう1日10名の利用定員を検討し、平成29年度より15名の利用定員に変更。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 家族会において満足度アンケート調査を実施することで利用者や家族のニーズを把握し、結果については全職員や家族へ報告した。アンケート結果は、「大変満足」「満足」が高い割合を占め、高評価であった。

2 予算執行（財務）の視点

- 人件費支出のうち常勤職員給料支出は減少したものの、育児休暇による欠員を派遣職員によって補充した結果、派遣職員費支出が昨年度に比べて増加。
- 「品川区環境マネジメントシステム」に基づき省エネ対策に力を入れ、光熱水量の使用量を前年度より6.5%程度抑制することができた。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者家族以外の介護者支援の取り組みとして、認知症カフェを法人本部、南大井在宅介護支援センターとともに4回開催し、利用者家族や地域住民など多くの参加者に対する認知症への理解を深めることに寄与した。
- 家族会を年9回、介護者教室を年2回開催し参会者全員から意見・要望を聞き、サービス提供に反映するように努めている。
- 苦情があった場合は、速やかに受付書を作成・報告し、全職員へフィードバックし、毎月の苦情解決委員会において法人全体で検討している。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 事業所および法人内の研修だけでなく、品川福祉カレッジ、東京都、介護福祉士会等の外部研修に多く参加することで介護技術、接遇等の向上を図っている
- 総合防災訓練について、地震、津波を想定し作成した震災マニュアルに基づき、年4回、法人内他施設合同で実施および検証した。
- 施錠確認台帳を作成し、施錠忘れ防止を図り、警備警報システムの設置を行うなど、安全管理体制確保に努めている。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、認知症対応型通所介護の稼働率向上を図るとともに、地域密着型通所介護におけるニーズへの対応をさらに強化すること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立戸越台特別養護老人ホーム
指定管理者	社会福祉法人三徳会
施設所管課	福祉部高齢者福祉課

<設置目的>

常時の介護を必要とする高齢者等に対し、介護サービスを提供することにより福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 生活介護、生活指導、健康管理その他利用者等の処遇に関すること。
- (2) 施設等の維持および修繕に関すること。
- (3) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年	平成27年	平成28年
利用率（%）	96.7	96.1	96.6
	107.7	99.9	103.5
管理運営委託料（円）	47,951,200	20,367,550	19,720,000
利用料金（円）	297,105,187	299,143,572	325,824,248

※「利用率」は、上段がホームの利用率、下段がショートの利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 重度要介護の利用者への取り組み

【改善が必要な事項】

- 夜勤における体制の見直し
- 福祉施設のサービスマナー向上

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 利用者の重度化、高齢化により医療ニーズの高い方への対応や、口腔ケアや痰の吸引、看取り介護などの対応に迫られるなど、職員の夜勤業務が重い介護負担となっている。
- 1年間取り組んできた成果は見られるものの、さらに実践現場において不適切な言動などを職員間で指摘するなどの対応が必要。

【対応方針】

- 夜勤勤務体制を一昨年からシュミレーションしているが、現在の介護職員3名体制から4名体制での勤務など、さらに最善な方法を考え、介護職員の負担軽減と安全な夜間体制を検討していく。
- 今年度も継続して福祉のサービスマナーについて考える機会を設け、職員間で技術や知識の共有を行いサービス向上に取り組む。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 個別利用者支援の中で、家族との面会時において積極的に情報交換を行い、サービス提供に利用者・家族の要望を反映させるように努めた。

2 予算執行（財務）の視点

- 無駄を省き、職員一人ひとりのコスト意識を高め、支出計画に沿って予算執行した。
- 稼働率は特養 96.6%、ショートステイ 103.5%と、稼働率の安定に努め、昨年度と比較して増収となった。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者懇談会、アンケート調査、面接時にニーズを把握。特に新規入所者に対しては情報収集やコミュニケーションを細やかにとり、不安を解消するように努めている。
- 東京都社会福祉協議会のサービスマナー研修に1年間施設として取り組み、「相手を大切に思う気持ちを適切に表現」することを学び、業務に活かすように努めた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 各職員に必要な研修や資格取得を支援するなど職員一人一人のスキルアップに努めた。またキャリアに応じた役割や能力を念頭に、階層別研修など人材育成にも注力した。
- 安全衛生委員会やリスクマネジメント委員会等を開催し、環境保全や事故予防等の対策を講じ、建物設備、消防については、施設内の防災センターとの連携により危険個所の点検、改善を速やかに実施した。
- 荏原消防署が推進する「上級自衛消防力検定」に合格し、防災に対する職員ひとり一人の意識を高め、発災時における利用者の安全の確保に努めた。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、研修等を活用して人材育成に取り組むとともに、引き続き防災に関する取り組みを推進し、利用者が安全に安心して生活できる環境を整えること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立荏原特別養護老人ホーム
指定管理者	社会福祉法人三徳会
施設所管課	福祉部高齢者福祉課

<設置目的>

常時の介護を必要とする高齢者等に対し、介護サービスを提供することにより福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 生活介護、生活指導、健康管理その他利用者等の処遇に関すること。
- (2) 施設等の維持および修繕に関すること。
- (3) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年	平成27年	平成28年
利用率（%）	96.2	94.2	94.4
	98.5	101.2	99.1
管理運営委託料（円）	5,257,830	5,434,910	3,561,000
利用料金（円）	492,261,906	487,053,890	506,075,619

※「利用率」は、上段がホームの利用率、下段がショートの利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 入所者の平均年齢が89歳になり介護者の年齢も以前と比較して若くなった。それに伴い家族の要望も年々多様化しているため、家族とのコミュニケーションを重要視し、積極的に話し合う機会を持つように努めた。

【改善が必要な事項】

- 職員の質の向上、業務の簡素化。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 職員の年齢や職歴、仕事への思いも様々であるので、職員の質を向上させるのが困難であったため。
- 職員に求められる内容が介護技術だけでなく、家族との対応等多岐にわたるため職員の負担が大きくなっている。

【対応方針】

- 職員一人一人の能力や技術を見極めて、得意分野を伸ばすように研修等を行う。
- 業務について、過去の内容にこだわらず利用者の状況やスタッフの経験等を見極めて業務を簡素化していく。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 毎月開催している利用者懇談会や年2回開催している家族懇談会などの意見を聴く機会の設定、また意見箱の設置によって要望等を収集し、サービスの改善を行っている。

2 予算執行（財務）の視点

- 迅速に入所できるように業務内容の改善および他セクション（ショートステイ、在宅介護支援センター、在宅サービスセンター）との連携をはかり、稼働率の改善および向上を図っている。
- 物品類は安価な業者へと変更。また物品倉庫内のレイアウトを変更して在庫状況を把握しやすいようにした。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 福祉用具についてのミニ勉強会実施や研修参加など職員の意識を働きかけることや、実際に車イスに楽に乗り移りができるよう、体位交換用クッションやスライドボード等を導入し、利用者から良い評価を受けた。
- 地域福祉の拠点としての機能を果たすために、施設周辺町会の行事と施設で開催するイベントの相互協力を図った。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 法人での勉強会やセクション内のミニ勉強会を数多く開催して、他セクションの協力を得ながらほぼ全員の常勤職員が参加できるように実施し、サービス向上や必要な知識の習得を図った。
- 月に一度、感染症対策委員会を開催し、施設長および各室長が集まり、現状確認と対策を行い、新型インフルエンザの流行等については、国・都・区の行動計画に連動する計画を立て、最新情報に合わせ感染症マニュアルの見直しを随時行った。
- 利用者個々の心身の状況に適した避難介助法を実践する一環として、個別避難計画書（災害時ケアプラン）を充実させるように研修を実施し、より安心して施設での生活を送れるよう努めている。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、引き続き職員の技術やサービスの向上を図るとともに、利用者が安心して生活できるサービスの質を維持しながら業務の効率化に努めること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立中延特別養護老人ホーム
指定管理者	社会福祉法人品川総合福祉センター
施設所管課	福祉部高齢者福祉課

<設置目的>

常時の介護を必要とする高齢者等に対し、介護サービスを提供することにより福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 生活介護、生活指導、健康管理その他利用者等の処遇に関すること。
- (2) 施設等の維持および修繕に関すること。
- (3) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年	平成27年	平成28年
利用率（%）	91.4	95.5	93.2
	99.2	85.5	87.0
管理運営委託料（円）	29,819,000	23,395,670	15,659,000
利用料金（円）	308,872,038	312,947,137	311,497,508

※「利用率」は、上段がホームの利用率、下段がショートの利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 約2年間の準備検討時間を経て、制度に則った「看取り介護」を開始した。可能な範囲で、ご本人・ご家族の思いに応えられるよう、職員などが連携を強め事業所全体で取り組んだ。

【改善が必要な事項】

- 目標稼働率の達成。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 特養本体で昨年度と比較して稼働率が低下した。一定期間に複数名の看取り対応の方がいたことで、新規入所者に対する調整が遅れた。
- ショートステイを利用する世帯の減少、利用者や家族が希望するサービスの質への対応の遅れ。

【対応方針】

- 介護職員が本人を知り続けることをモニタリングを通じて実践する中で、ケアマネジャーがそれらの情報を収集することで本人にとって必要なケアを組み込んだケアプランを作成、そして実践することを繰り返し行う。
- 実態調査を行いニーズの把握をすること、サービス提供内容を見直すことで、また使いたいと思わ

れるサービス提供を検討していく。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 法人内でのサービス点検調査委員会における利用者へヒアリングに加え、「東京都福祉サービス第三者評価」も受審。また概ね2カ月に1回「家族会」を開催しており、ご家族とも意見交換を行っている。

2 予算執行（財務）の視点

- 人件費について常勤職員の補充がままならず、その分派遣職員を採用したため支出が増加した。
- 稼働率について、目標の数値は達成できなかった。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 新規入所の方、病院からの退院の際など、本人のアセスメントをしっかり行い、本人の意向を踏まえた上で多職種間による意見交換を行い一人一人に合ったケアプラン作成に努めた。
- 年間100件以上の緊急利用のショートステイ利用者の受け入れを行い、セーフティーネットとしての機能を十分に果たすことができた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 法人として、サービス向上、個人情報保護および法令順守等のプログラムを組み込んだ新任職員研修を実施するほか、勤務年数に応じた必要な研修を実施している。また、事業所においても、現任研修や区主催の品川福祉カレッジを活用し、特に認知症ケアのスキルアップに努めている。
- 毎月、本部事務局において安全衛生委員会を開催し、職員の安全に関して情報共有や意見交換を十分に行ったうえで、複合施設としても同委員会を開催し、職員がより具体的な実践に結び付けられるよう工夫した。
- 月に一度、防災訓練を実施し、都営住宅および町会とともに合同防災訓練を年2回実施したことに加え、BCP計画に基づき非常招集訓練を実施した。また、荏原消防署の自衛消防力検定にも参加した。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、引き続き利用者の意向を聞き取り、適切なサービスを提供するとともに、防災など危機管理に関する取り組みを推進すること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立八潮南特別養護老人ホーム
指定管理者	社会福祉法人品川総合福祉センター
施設所管課	福祉部高齢者福祉課

<設置目的>

常時の介護を必要とする高齢者等に対し、介護サービスを提供することにより福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 生活介護、生活指導、健康管理その他利用者等の処遇に関すること。
- (2) 施設等の維持および修繕に関すること。
- (3) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成 26 年	平成 27 年	平成 28 年
利用率 (%)	94.3	94.3	93.7
	88.1	86.4	86.3
管理運営委託料 (円)	48,529,200	43,936,520	43,029,000
利用料金 (円)	327,960,517	332,421,238	330,931,751

※「利用率」は、上段がホームの利用率、下段がショートの利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- サービス向上の取り組みとして、虐待防止委員会を月1回開催することで不適切なケアについて事業所全体で話し合い意識を高めるように努めた。その他に感染症対策、事故防止、感染症等についての研修を実施し、その結果感染症については発生がなかった。

【改善が必要な事項】

- 稼働率の向上。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 利用者の退院や、新規入所の受け入れに対してスムーズに準備が整わないことがあった。ショートステイに関しても利用頻度の多い方が施設へ移行するケースが多かったため、全体の申込者数が減少している。

【対応方針】

- 空床ベッドのショートステイについては、新規利用者の獲得に向けて近隣の在宅介護支援センターへ積極的に空きの情報提供を行う。また特養の空床などを活用して緊急利用等に適切に対応する。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 利用者の安全や安心を優先した生活を実践し、季節にちなんだお茶会などを開催することで生活の中に潤いを感じられる取り組みを実施した。
- 事業説明会等においても、家族と良好な関係で要望等に的確に対応した。

2 予算執行（財務）の視点

- 職員の体調不調者が重なり、非常勤看護師の補充を派遣看護師等で補充したことで、人件費予算を超過した。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 介護士、看護師、栄養士、そして機能回復訓練指導員等関係職種によるカンファレンスを必ず実施し、課題分析や計画に対するケアの評価等を充実させている。
- 利用者の「生活する姿」を施設として意識し、利用者の有する能力を発揮する機会を提供し、支援を行った。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 法人内での研修や施設での定期研修等を実施し、その他委員会等に連動した現任研修を行い、職員のスキルアップを図った。
- 個人情報保護に関し、書類の取り扱いや電話対応等において法人でマニュアルを整備しており、実施要領に沿って運用している。
- 事故発生時の検証と再発防止対策の策定とともに、事故防止委員会を定期的で開催し、施設全体の状況や予防計画について検討した。
- 月1回の防災訓練等の実施を継続し、住民からの要望による夜間緊急時対策である避難所の鍵の預かりや地域防災協議会主催の訓練や研修等への参加など、地域との連携をとりながら安全な管理体制の構築を図っている。
- 委託先の業者を変更は利用者からも概ね好評で、ソフト食等の調整食等も協働して取り組んでいる。委託業者とは定期的に打ち合わせを行い状況の確認と要望等を伝え、課題の改善を図っている。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、虐待防止委員会や事故防止委員会の取り組みを継続し、さらなるサービスの質の向上に努めるとともに、研修等を通して職員のスキルアップを図ること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立杜松特別養護老人ホーム
指定管理者	社会福祉法人若竹大寿会
施設所管課	福祉部高齢者福祉課

<設置目的>

常時の介護を必要とする高齢者等に対し、介護サービスを提供することにより福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 生活介護、生活指導、健康管理その他利用者等の処遇に関すること。
- (2) 施設等の維持および修繕に関すること。
- (3) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年	平成27年	平成28年
利用率（％）	48.7	87.7	89.4
	66.7	92.2	94.2
管理運営委託料（円）	7,535,000	37,420,000	30,890,000
利用料金（円）	19,403,781	140,852,051	149,387,320

※「利用率」は、上段がホームの利用率、下段がショートの利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 看取り介護の実践が実現し、住み慣れた地域で穏やかに最期を迎える取り組みを行うことができた。

【改善が必要な事項】

- 介護人材の確保・定着

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 採用後、働いている中で実践しているケア内容が実際にご利用者の生活を支えているという実感が薄いため、自律した仕事に繋がっていない。そのことが人材の定着に影響を与えている。

【対応方針】

- 実践しているケアの取り組みを伝え共有する仕組みの定着化。良い取り組みと認められることで働きがいに繋がり、自律した仕事に繋がる。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 看取りのケアを実践したことにより、地域で最期まで安心して暮らせる場へと一步踏み出せた。

2 予算執行（財務）の視点

- 目標の利用率および収入については、概ね達成できている。
- スタッフの負担軽減化につながり、かつご利用者の満足につながる福祉機器の導入を積極的に検討した。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 認知症に対する理解と認知症ケアの充実を図るため、職員を各種研修や講習に参加させることでスキルアップを図った。
- 福祉機器の導入、最新機器のデモを継続的に行うことで入居者の負担軽減を図った。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- ヒヤリハット、事故報告書を分析し、再発防止に努めた。また、「感染症防止のための指針」に基づき、感染症防止対策委員会の定例開催を行うとともに感染症管理体制を強化している。
- 防災訓練や餅つき大会など参加できる全ての地域の行事について、施設職員が社会資源として地域に貢献することをモットーとし、積極的に手伝い等参加した。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、引き続き、介護人材のスキルアップを図り定着を支援する取り組みを継続するとともに、防災や感染症防止に関する取り組みを推進すること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立八潮南認知症高齢者グループホーム
指定管理者	社会福祉法人品川総合福祉センター
施設所管課	福祉部高齢者福祉課

<設置目的>

要介護状態となった高齢者等の住み慣れた地域での生活を支援する。

指定管理業務の概要

- (1) 認知症対応型共同生活介護および介護予防認知症対応型共同生活介護サービスの提供に関すること。
- (2) 施設および設備の維持および修繕に関すること。
- (3) 施設および設備の使用に関すること。
- (4) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成 26 年	平成 27 年	平成 28 年
利用率 (%)	97.3	94.0	94.6
管理運営委託料 (円)	0	0	0
利用料金 (円)	90,871,510	86,295,456	86,838,714

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 入居者の状態は加齢とともに服薬その他の健康管理も重要になっているため、刻み食やとろみをつけた食事など、本人の状態にあった対応を行った。
- ターミナル期の利用者について、ご家族、主治医との連携を行い施設内で看取り対応を行った。

【改善が必要な事項】

- 入居者の筋力保持、歩行訓練への取り組みを積極的に行う。
- 地域との交流機会。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 入居者の筋力低下が要因と考えられる転倒事故が47件発生したため、筋力保持や歩行訓練等の強化により事故を防止する。
- 入居者も地域の一員として、生活の中で多くの人と楽しいコミュニケーションを希望している人もいる。散歩やドライブなどは気候が良好な時期に入居者の希望に沿って出かけたが、十分にできないこともあった。

【対応方針】

- 日常に生活リハビリを取り入れ、必要な負荷を自然にかけて筋力アップにつなげる。

- 散歩やドライブ以外にも歌のボランティアや書道、園芸などの趣味活動を行う機会を増やし、地域で入居者の能力を発揮できる機会を増やす。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 日常生活では、入居者の生活する姿に添って食事作りや環境整備などで本人の力を発揮できる機会を作り支援した。

2 予算執行（財務）の視点

- 稼働率が低下し収入が減少し、また重介護者に対応する人員配置や派遣職員の採用が重なり支出を抑えることが難しかった。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者一人一人にとっての安全や安心を優先する生活を支援し、ターミナル期の利用者についても最期を看取ることができた。
- 毎月1回の職員会議のほか、会議後に認知症に関する勉強会や事例検討を行うことでサービス向上に努めた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 事故や事故につながると考えられる事象については、その日のうちに職員要因を検証している。
- 八潮南特別養護老人ホームと連携して災害時の対策等を行っている。
- 個人情報の取り扱いについての同意を入居者全員より得ている。また法人の個人情報保護規程、実施要項に沿って運用しており、写真等の掲載時にも必ず本人または家族に確認をしている。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、利用者の転倒事故を防ぐ取り組みを強化するとともに、引き続き利用者のニーズに沿った質の高いサービスの提供に努めること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立大井認知症高齢者グループホーム
指定管理者	株式会社ケアサークル恵愛
施設所管課	福祉部高齢者福祉課

<設置目的>

要介護状態となった高齢者等の住み慣れた地域での生活を支援する。

指定管理業務の概要

- (1) 認知症対応型共同生活介護および介護予防認知症対応型共同生活介護サービスの提供に関すること。
- (2) 施設および設備の維持および修繕に関すること。
- (3) 施設および設備の使用に関すること。
- (4) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年	平成27年	平成28年
利用率（％）	—	95.7	100
管理運営委託料（円）	—	0	0
利用料金（円）	—	3,988,837	3,628,749

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 開設一周年を兼ねた地域開放の夏祭りを行い、入居者の方など多くの方が参加された。
- 入居者、家族参加の一泊旅行を企画し実践した。

【改善が必要な事項】

- 職員の危機管理能力。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 開設後、徐々に事故の件数が増えてきている。
- 目の前の業務に意識が向くあまり、入居者のADLについて職員が正確に見極めをできていないことがある。

【対応方針】

- ヒヤリハット、事故報告書のあり方を見直し職員が気付いたことを互いに共有しやすい方法を検討し実行する。
- 業務内容の見直しとマニュアル整備を行い、業務の軽減化をはかり入居者の小さな変化にも気付けるようにしていく。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 利用者家族への第三者評価アンケートをもとに、家族や利用者の思いをテーマにした社内研修を行いサービス向上に努めた。

2 予算執行（財務）の視点

- 年間を通しての必要物品を職員間で検討し、無駄のないよう購入した。また、利用料については未収なく確実に徴収している。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 年度最初に事業計画を職員全員に周知し、毎月の会議で計画に沿った議題や提案を検討した。
- 施設を地域住民に知ってもらうために、地域に開放した行事等への参加、近隣住民とこ交流を積極的に行った。
- 第三者評価のアンケートを全員で確認し、どのようなニーズがあるのかを把握した。また担当者が個別に家族とコミュニケーションをとることで、苦情や要望を職員間で共有し、サービス向上に努めた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 東京都の研修だけではなく社内でも職員が講師となって社内研修を行うことで、職員の意識が高まった。
- 防災倉庫内の物品や非常食品などの個数、賞味期限をリスト化し、常に確認ができるような状態を保っている。
- 定期的な防災訓練や、消防署の指導者講習会などで得た情報をもとに、入居者や職員に対し情報の共有を行い、安全への意識啓発を促している。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、事故防止に関する対策を強化するとともに、引き続き利用者のニーズを把握し、サービスの質の向上に努めること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立小山地域密着型多機能ホーム
指定管理者	社会福祉法人新生寿会
施設所管課	福祉部高齢者福祉課

<設置目的>

要介護状態となった高齢者等の住み慣れた地域での生活を支援する。

指定管理業務の概要

- (1) 小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、介護予防小規模多機能型居宅介護および介護予防認知症対応型共同生活介護サービスの提供に関する事。
- (2) 施設および設備の維持および修繕に関する事。
- (3) 施設および設備の使用に関する事。
- (4) 利用料金の徴収に関する事。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成 26 年	平成 27 年	平成 28 年
利用率 (%)	86.3	85.8	86.3
	66.6	66.9	60.9
	97.8	97.0	98.2
管理運営委託料 (円)	4,679,000	4,580,000	4,690,500
利用料金 (円)	109,440,589	110,252,884	111,575,816

※「利用率」は、上段から「通い」、「泊まり」、「グループホーム」の利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 通い、訪問、泊りのサービスを組み合わせ状態の低下に伴い訪問医と連携を図りながら看取りを行うことができた。
- 地元の町会と協同し毎月1回地域交流スペースで体操教室を行い、地域の中で福祉拠点として認知された。

【改善が必要な事項】

- 人材育成
- 利用者中心ケアの徹底

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 離職率の低下には対策できたが、法人内の新規事業所開設に伴う人事異動があり、中堅職員が手薄となった。
- 利用者本人のニーズが最優先ではなく、家族のニーズが優先となっている事例がみられた。

【対応方針】

- 法人内の他の事業所と合同で新人研修を行い、職員間でコミュニケーションを図りながら新人職員だけでなくキャリアの浅い職員の育成を行う。
- 利用者担当の職員をたて、利用者と家族の橋渡し役になることを目標とする。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 独居の高齢者をこまめな訪問で支え、自宅のある地域と小山倶楽部で居場所をつくることができている。

2 予算執行（財務）の視点

- 離職者が3名出たため退職金等の支出が計上されたが、物品等の購入に際しては十分に吟味したことで効果的な執行は達成できた。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 日々変わる利用者の状況を、毎日の申し送り・毎月のミーティングで確認することで利用者主体のケアを行った。
- 利用者の声に耳を傾け、利用者の想いに沿ったケアを実施し、改善点は即座に対応できた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 生活におけるリスクマネジメントについて、利用者の家族に説明し理解をしてもらうとともに、事業者内では転倒についての勉強会や、利用者の心身の状態に合わせた生活環境についての見直しが行われている。
- 毎月のミーティングの中で勉強会を実施し、介護等に関する知識獲得の機会を設けた。
- 地域のボランティアと協力し庭の緑化に取り組んでおり、環境づくりを意識して業務執行が行われている。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、引き続き、組織全体で職員のスキルアップに取り組むとともに、利用者のニーズに沿った質の高いサービスの提供に努めること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立東大井地域密着型多機能ホーム
指定管理者	株式会社大起エンゼルヘルプ
施設所管課	福祉部高齢者福祉課

<設置目的>

要介護状態となった高齢者等の住み慣れた地域での生活を支援する。

指定管理業務の概要

- (1) 小規模多機能型居宅介護、認知症対応型共同生活介護、地域密着型特定施設入居者生活介護、介護予防小規模多機能型居宅介護および介護予防認知症対応型共同生活介護サービスの提供に関する事。
- (2) 施設および設備の維持および修繕に関する事。
- (3) 施設および設備の使用に関する事。
- (4) 利用料金の徴収に関する事。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年	平成27年	平成28年
利用率（%）	84.6	87.0	89.5
	81.9	86.6	87.3
	100.0	100.0	100.0
	96.2	92.8	95.8
管理運営委託料（円）	4,638,400	5,130,000	4,656,700
利用料金（円）	239,415,000	248,914,000	249,932,000

※「利用率」は、上段から「通い」、「泊まり」、「グループホーム」、「ケアホーム」の利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 職員育成の観点から、区内他事業所などと連携しながら、さまざまな研修や勉強会を企画、実施し、職員育成を図った。
- 地域での生活維持を意識することに重視し、多様な外出活動を実施し続けた。

【改善が必要な事項】

- きめ細やかな提供サービスの質を下げないように、職員の定着に向けた取り組み及び、働きやすさを感じられるような職場の雰囲気作りを心掛ける。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- サービス提供の質を下げないために、職員の定着に向けた取り組みが必要である。また働き甲斐を感じられるように職場の良い雰囲気作りに努める。

【対応方針】

- 職場内の研修等で職員同士でサービス向上について、検討する機会を設けるなどして意識を高め、働き甲斐につながるように取り組む。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 各事業、各ユニットごとに、家族懇談会を実施したことに加え、日頃から入居者や家族の声を積極的に拾いあげ、サービス向上に反映させるように努めた。

2 予算執行（財務）の視点

- ケアホームでの空室が発生した際、次の入居者決定までの期間を短縮するよう努めるなど実施した結果、収入の確保については概ね計画どおりとなった。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 各事業ごとに計画を作成し、事業の進行状況の分析を行い必要があれば修正を加えるなど進めている。
- 区の実地指導、社内監査での指摘事項や入居者・家族の意見・要望等を見直しの機会と捉え、サービスの質・量の向上につなげている。
- 必要に応じて、利用者や家族を交えてのカンファレンスや会議を開催し、利用者のニーズの把握に努めた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 新任職員には、入社時に法令順守研修および基礎課程研修の実施、また半年後にフォローアップ研修の実施することなどでスキルアップを図るほか、現任研修や3年目研修、選択研修といった全社的な研修以外にも、施設独自の研修会や勉強会を実施している。
- 事故が発生、または事故につながりかねない事象を確認した場合は、その都度、職員全体で事故原因等を検証し、再発防止策を検討するとともに、施設・設備の安全管理について適切に点検等を実施した。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、引き続き、事故防止の取り組みを強化するとともに、職員のスキルアップを図り、より質の高いサービスの提供に努めること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立大井林町地域密着型多機能ホーム
指定管理者	社会福祉法人さくら会
施設所管課	福祉部高齢者福祉課

<設置目的>

要介護状態となった高齢者等の住み慣れた地域での生活を支援する。

指定管理業務の概要

- (1) 小規模多機能型居宅介護および介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの提供に関すること。
- (2) 施設および設備の維持および修繕に関すること。
- (3) 施設および設備の使用に関すること。
- (4) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成 26 年	平成 27 年	平成 28 年
利用率 (%)	74.8	67.3	71.6
	43.1	38.0	43.3
管理運営委託料 (円)	4,880,200	9,506,100	4,678,800
利用料金 (円)	58,713,453	65,417,111	73,743,811

※「利用率」は、上段が「通い」の利用率、下段が「泊まり」の利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 支え愛・ホットステーションや、ふれあいサポートセンター等との繋がりを作り、インフォーマルなサービスを導入し、利用者支援をより包括的に行った。
- 若年性認知症の方の支援に、民生委員、警察官などの多様な地域住民の協力を得ることができた。

【改善が必要な事項】

- 本人の言葉や思いを重視した支援。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 家族や地域住民、専門職などの意見に偏りがちになってしまい、利用者中心ではない支援が進むケースがある。

【対応方針】

- 利用者の声を表出できるよう「利用者本人だったらどう考え、どう思うのか」をテーマに利用者理解に努め、計画書等にも記載し日々の支援に反映させる。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 利用者・家族の状況に応じて、通い、訪問、宿泊サービスを提供し、支援の提供の際に気づいたことや要望があった際には、職員間で話し合いをし、対応策を検討した。サービス評価で行ったアンケートでは「満足している」という回答が大半であった。

2 予算執行（財務）の視点

- 最終登録比率は93.3%、登録人数は23人となり、収支計画で目標としていた稼働率は達成できた。
- 年間平均介護度が収支計画より下回ったが、計画通りの収入は確保できており、利用料金について、未納もなく確実な徴収ができています。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 安全管理上、送迎業務は委託し、受け入れ地域については限定せず可能な限り送迎対応ができるよう努めた。
- 家族会の際のアンケートや日々のサービス利用時などに聞かれる意見や要望に耳を傾け、利用者ニーズの把握に努めることで、サービス向上に反映させた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 事故発生時には、事故報告書を作成し、対応した職員と振り返りを行い、申し送り時において内容をチームで共有した。また、発生から対応までの内容について、家族会や運営推進会議においても遺漏なく報告をしている。
- 利用者の急変時の対応として、普通救命やAEDの研修へ参加し、知識の獲得と技術の向上に努め、事業所内での発生時に対応できるよう備えている。
- 自宅からの外出後の帰宅が困難な利用者への支援として、警察署への協力要請を行っており、利用者が安全にサービスを受けられる体制を整えた。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、引き続き利用者ニーズに応じたサービス提供に努めるとともに、研修等による職員のスキルアップを推進すること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立杜松地域密着型多機能ホーム
指定管理者	社会福祉法人若竹大寿会
施設所管課	福祉部高齢者福祉課

<設置目的>

要介護状態となった高齢者等の住み慣れた地域での生活を支援する。

指定管理業務の概要

- (1) 小規模多機能型居宅介護および介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの提供に関すること。
- (2) 施設および設備の維持および修繕に関すること。
- (3) 施設および設備の使用に関すること。
- (4) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年	平成27年	平成28年
利用率（%）	42.7	67.9	77.8
	13.1	25.5	17.8
管理運営委託料（円）	4,880,200	4,480,000	5,309,000
利用料金（円）	27,396,504	149,669,956	155,768,945

※ 平成26年12月に開所。

※ 「利用率」は、上段が「通い」の利用率、下段が「泊まり」の利用率である。

※ 「利用料金」には、介護報酬（10割分）のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 外出の頻度を向上させ、週に平均2回外出を行った。
- 定期的な行事企画を行いご家族の参加を促すことで、利用者への面会頻度が向上した。
- 法人を挙げて行っている業務改善プロジェクトを実施し、無駄を省き効率的な業務を目的に日々取り組んだ。

【改善が必要な事項】

- 介護職員の慢性的な人員不足。
- 重介護度利用者を次の住まい等へつなげること。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 人員基準は満たしているものの、利用者、家族の要望や「当たり前の生活を当たり前に過ごす」という目標を達成するには人員が足りていない状況。
- 入居されている方々の状態と、家族の希望で「可能であれば杜松特別養護老人ホームに入居させたい」という意見を多くいただいているため、馴染の環境を壊さずにサービス変更する方法を検討す

る必要がある。

【対応方針】

- 新規職員の採用に関して、就職フォーラムや品川介護福祉専門学校等へのアプローチを積極的に行い職員の採用につなげていく。また地域住民の方々への周知を行い非常勤職員採用につなげていく。
- 現状の制度では同じ建物にご入所していても、事業所間をスライドすることは困難であるため、申し込みの方法等をご家族と話し合いご利用者に負担がかからない方法を検討する。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 第三者評価を通じ概ね良好との評価をご利用者、ご家族から得ている。

2 予算執行（財務）の視点

- 小規模多機能型サービスについて、利用率は上がっているものの収支状況についてはマイナスとなっているため改善方法を検討する必要がある。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 認知症への取り組みや口腔ケアの実施等、計画的に継続できており、健康管理促進や医療関係者との連携強化につながった。
- 法人で行っている業務改善プロジェクトを実施し、職員の意識向上を行った。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 法人全体でも新人職員向けや中途採用者向け、また階層別での研修を実施しており、サービスの質の向上だけでなくコンプライアンスやハラスメント等さまざまな研修を計画的に実施している。また、その他資格取得のための講座も開催している。
- 防火体制を整えるため消防署と連携をとりながら、消防署職員指導のもと、通報訓練を含めた防災訓練を2回実施した。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、引き続き、医療関係者等との連携を強化するとともに、研修を活用した職員のスキルアップを図り、より質の高いサービスの提供に努めること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立平塚橋特別養護老人ホーム
指定管理者	社会福祉法人三徳会
施設所管課	福祉部高齢者福祉課

<設置目的>

常時の介護を必要とする高齢者等に対し、介護サービスを提供することにより福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 生活介護、生活指導、健康管理その他利用者等の処遇に関すること。
- (2) 施設等の維持および修繕に関すること。
- (3) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年	平成27年	平成28年
利用率（%）			75.6
			72.1
管理運営委託料（円）			2,358,000
利用料金（円）			387,200,748

※平成28年開設

※「利用率」は、上段がホームの利用率、下段がショートの利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 複合施設の利点を活かし、地域との交流を積極的に行った。
- 職員の働き甲斐、無理のない働き方を重視することで、退職者を少なく抑えることができた。

【改善が必要な事項】

- 職員の技術向上のための研修機会を増やす。
- 職員の業務負担軽減

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 利用者一人一人に深く接することや、10人程度のユニットを1人の職員で対応する必要があり、事故等防止のため、更なるスキルアップが必要。
- 入居者の大半が重介護度の方であるため、職員の業務負担が重いため業務効率を改善する必要がある。

【対応方針】

- 職員の能力に応じた施設研修、法人主催の研修に、職員が参加できるように計画する。
- ICT活用の福祉機器を介護福祉機器展や、メーカーからの情報提供を通じて導入を検討していく。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 利用者・家族懇談会において積極的に情報交換を行い、サービス提供に利用者・家族の要望を反映させるように努めた。

2 予算執行（財務）の視点

- 法人全体で消耗品購入についてグラフにし、支出計画に沿って予算執行した。
- 当初の稼働率には達しなかったが、利用料は特に問題なく徴収している。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者家族からアンケートをとり、家族の意向も踏まえたサービス提供を行うように努めている。
- 大規模なユニット型特別養護老人ホームとして多くの方に関心をもってもらえるように、HP、広報等を通じて周知活動を行った。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 全職員を対象に介護技術、感染症対策を含む研修、また個人情報保護に対する研修を実施した。
- 安全衛生委員会をでは職員、利用者の衛生管理についての確認を行っている。
- 合同防災訓練等、近隣の4町会と連携して防災訓練に取り組み、有事の際に対応できるよう努めた。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、引き続き研修等により職員の技術向上を図るとともに、適正な勤務体制を整えること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立八潮わかくさ荘
指定管理者	社会福祉法人 品川総合福祉センター
施設所管課	福祉部 高齢者地域支援課

<設置目的>

住宅に困窮する高齢者に住宅を提供し、その生活の安定と福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 高齢者住宅の保全、修繕および改良に関すること
- (2) 使用者の共同の利便となる施設の整備その他居住環境の整備に関すること
- (3) 管理人の業務

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

(全戸数40戸)	平成26年度	平成27年度	平成28年度
新規入居人数	4人	3人	4人
管理運営委託料(円)	26,863,941円	33,468,225円	26,661,583円
使用料(円)	18,741,774円	19,147,442円	19,183,824円

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 入居直後や居住者の状態変化により緊急対応が必要なケースについて、サービスセンター、支援センター、ワーデン（管理人）が連携し速やかに対応した。
- 管理者使用通路階段への手摺取り付け時、主管課や地域センターと協力しながら周知を図った。
- 居住者の自治会に対し、日ごろから助言し、総会にも出席するなど丁寧に対応していた。

【改善が必要な事項】

- 居室および共有設備も含めた建物設備機器の老朽化対策
- 居住者の中に支援が必要と思われるが、本人が他者介入の面倒から不要としている方の対応

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因の分析】

- 不具合の都度、小破修繕対応はしているが、開設25年目を過ぎ老朽化した設備が多くなっている。
- 高齢化の進行に伴う、心身の状態の変化

【改善が必要とされた原因の対応方針】

- 居住者の生活に大きな支障が出ないよう、老朽化設備の早期対応や工事期間中の配慮に努めるとともに、大規模な改修については計画的に実施する。
- 高齢化が進み、心身の状況の変化が起こりやすくなっているため、家族等とも連携して早期対応に努める必要がある。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 八潮わかくさ荘の自治会の総会や役員会等には管理人が出席し、直接、入居者の意見・要望等を聞き、優先順位をつけ、できることは早期に実施するなど必要な対策を講じた。

2 予算執行（財務）の視点

- 区からの管理運営経費は管理人の人件費と維持管理費、修繕費に充て、適切に執行していた。
- 長期に使用料・共益費を滞納している入居者については、区と情報交換を適宜行い解消に努めた。現在、数人納付が遅れがちであるものの、長期滞納者はいない。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 居住者を対象に、認知症サポーター養成講座を実施した。介護予防事業「マシンでトレーニング」への参加者は2名、今後も増加が見込まれる。
- 心身状況に変化がある方や、何らかの支援が必要な方が多くなっており、家族や各関係機関と連携し、必要な対応を行った。
- 八潮わかくさ荘自治会総会に参加し、入居者の要望の聞き取り対応を行った。また、管理人も日々、居住者の様々な要望を収集し、対応を続けている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 随時、居住者の変化や問題について区へ連絡や報告が行われていた。
- 法人の個人情報保護規定及び取扱要領に基づき、個人情報について常に適正に管理運用するよう、職員に周知徹底を図った。
- 60号棟との合同防災訓練の他、八潮地区の総合防災訓練に参加した。またBCPマニュアルに基づき3月に八潮在宅サービスセンター、支援センター、サンかもめと合同でBCP訓練を実施した。
- 居住者の安全確認のため、管理人による夜間巡回を行っている。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、引き続き、入居者の家族や各関係機関と連携し、適切な対応を行うとともに、介護予防事業や認知症サポーター養成講座等を積極的に開催すること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立大井倉田わかくさ荘
指定管理者	社会福祉法人 品川総合福祉センター
施設所管課	福祉部 高齢者地域支援課

<設置目的>

住宅に困窮する高齢者に住宅を提供し、その生活の安定と福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 高齢者住宅の保全、修繕および改良に関すること。
- (2) 使用者の共同の利便となる施設の整備その他居住環境の整備に関すること。
- (3) 管理人の業務。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

(全戸数8戸)	平成26年度	平成27年度	平成28年度
新規入居人数	2人	1人	1人
管理運営委託料(円)	1,397,377円	13,348,624円	2,261,167円
使用料(円)	3,800,470円	3,929,890円	3,710,900円

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 随時の訪問や見回り時に住民とのコミュニケーションをもつなか、生活状況のモニタリングを行い、必要があれば在宅介護支援センター等につなぎ一人暮らしの援助を行った。
- 年3回開催された認知症カフェへ、地域の方との交流も含めて参加を呼びかけたところ、わかくさ荘からは5人の参加があった。

【改善が必要な事項】

- 虚弱な居住者や認知症を発症している居住者への対応と、同住宅の他の居住者の理解

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因の分析】

- 認知症の居住者が、同住宅の他の居住者へ迷惑をかけるケースがあり不安の声が寄せられた。

【改善が必要とされた原因の対応方針】

- 巡回時に居住者の変化に気づき、早めの対応に努めるとともに、同住宅の他の居住者に対して、認知症サポーター養成講座を開催し、認知症に対する理解と支援を求める。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 身体状況の変化や苦情・要望を把握するため、職員が適宜訪問を行い、日頃から話しやすい環境を作るとともに、デイサービスでのボランティア活動の際に話を聞くなど、利用者ニーズの把握に努めている。

2 予算執行（財務）の視点

- 区からの管理運営経費は管理人の人件費と維持管理費、修繕費に充て、適切に執行していた。
- 除草や廊下修繕、ドアの清掃を実施し、良好な住環境の確保に努めていた。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 身体状況の変化や苦情・要望を把握するため、職員が適宜訪問を行い、日頃から話しやすい環境を作るとともに、デイサービスでのボランティア活動の際に話を聞くなど、利用者ニーズの把握に努めていた。
- 年3回開催された認知症カフェへ、地域の方との交流も含めて参加を呼びかけたところ、わかくさ荘から5人の参加があった。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 安全衛生委員会へ年12回出席し、利用者・職員の安全性が確保されるよう、情報交換を行っている。
- 法人（品川総合福祉センター）の個人情報保護規定・実施マニュアルを平成17年度に整備し、職員に周知徹底していた。
- デイサービスとの合同防災訓練を年1回予定し、9月に実施した。デイサービスセンター出火想定で実施し参加を呼びかけ、入居者8名中4名の参加があった。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、引き続き、利用者ニーズの把握に努め、施設の運営に反映させること。また、認知症を発症した居住者に適切に対応するとともに、周囲の居住者に対して、認知症サポーター養成講座等の認知症に対する理解を促す取り組みを推進すること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立東品川わかくさ荘
指定管理者	社会福祉法人 福栄会
施設所管課	福祉部 高齢者地域支援課

<設置目的>

住宅に困窮する高齢者に住宅を提供し、その生活の安定と福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 高齢者住宅の保全、修繕および改良に関すること。
- (2) 使用者の共同の利便となる施設の整備その他居住環境の整備に関すること。
- (3) 管理人の業務。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

(全戸数50戸)	平成26年度	平成27年度	平成28年度
新規入居人数	5人	5人	4人
管理運営委託料(円)	15,240,803円	14,069,498円	13,923,087円
使用料(円)	25,367,435円	25,145,351円	24,840,605円

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 外壁等改修工事は居住者が生活する中で実施されたが、現地の調整や周知などの確に実施したことにより問題なく竣工することができた。
- 同敷地内の法人や東海ホームで実施する介護予防事業等をご案内し、参加が定着してきている。

【改善が必要な事項】

- 各戸のシンダーキーや給湯器等の小破修繕費が増加傾向にある。
- 押売り押買いの被害にあわれた方がいた。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因の分析】

- 開設から23年が経過しており、経年劣化しているため計画的な設備等の改修が必要である。
- 詐欺被害等を防ぐ対策が必要である。

【改善が必要とされた原因の対応方針】

- 中長期修繕計画等を作成し、計画等に基づいた修繕を実施していく。
- ポスター等を活用した啓発や日中の声掛けにより、詐欺被害の防止強化を図る。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 法人全体の行事や東海ホームで実施する介護予防事業等、幅広く周知する等の広報を行い参加者を募った。
- 日頃の挨拶・会話や意見箱の設置等を通じ、入居者からの意見・要望の収集に努め、収集した意見・要望は必ず回答した（28年度の苦情はなかった）。

2 予算執行（財務）の視点

- 節電行動計画について確認実施を行い、不必要な電力は使用しないように心がけていた。共益費等の極端な滞納利用者には、その都度、連絡して収納した。
- 区からの管理運営経費は管理人の人件費と維持管理費、修繕費に充て、適切に執行していた。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 特定の利用者（退院直後の虚弱高齢者等）については区・関係機関と連携を取りながら対応し、必要に応じて入居者や家族への説明等に努めた。
- また、退院直後の入居者（虚弱高齢者）に対しサービスプランの設計等具体的な支援を行うとともに、障害者入居者の介護度の上昇については高齢者福祉課等と連携し対応した。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 管理人による安否確認、緊急時の対応等だけでは対応が不十分な場合は、法人総合施設の機能を生かし、東品川在宅介護支援センター・福栄会防災センター宿直者・福栄会事務部総務課等との連携・協力の下、居住者の支援に努めた。
- 研修については、虐待予防研修・感染症研修等に参加した。また、必要に応じて、区の各関係部署に連絡・相談を行ったほか、わかくさ荘居住の品川区災害待機寮職員との関係構築のために、区役所所管課担当職員との打ち合わせを開催した。
- 個人情報について「社会福祉法人福栄会 個人情報保護に関する規程」に基づいて、厳正に管理するとともに、必要な情報は掲示板を利用して居住者へ情報提供を行った。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、区および関係機関と十分な連携を図るとともに、居住者が安心して暮らし続けられるよう、詐欺被害の防止に係る対策を強化すること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立大井林町高齢者住宅
指定管理者	社会福祉法人 さくら会
施設所管課	福祉部 高齢者地域支援課

<設置目的>

住宅に困窮する高齢者に住宅を提供するとともに、当該住宅において日常生活を営むために必要な福祉サービスを提供することにより、その生活の安定と福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 高齢者住宅の保全、修繕および改良に関すること。
- (2) 生活支援サービスの提供に関すること。
- (3) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

(全戸数90戸)	平成26年度	平成27年度	平成28年度
新規入居戸数	3戸	3戸	8戸
管理運営費等(円)	94,665,473円	94,259,670円	96,895,855円
使用料等(円)	106,279,790円	105,777,201円	107,987,618円

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 居住者交流企画が定例化でき、入居者全世帯中80%が何らかの企画に参加した。特に居住者自主企画が増え、居住者同士のつながりが活発になった。
- 地域への開放企画として認知症サポーター養成講座を在宅介護支援センターと共同実施した。また、地域住民と居住者の交流企画を行うことにより、居住者の生活力向上の機会となった。
- 看取りを多職種連携にて行うことができた。

【改善が必要な事項】

- 住宅内だけで完結するのではなく、地域に開かれた住民との交流企画が必要である。
- 開設から5年たち居住者の平均年齢が5歳上がったことにより、介護度の上昇を抑える。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因の分析】

- 町会との交流以外で近隣の方が利用できる地域のネットワークの拠点となる施設としての運営が必要である。
- 居住者の健康寿命を延ばすための取り組みが必要である。

【改善が必要とされた原因の対応方針】

- 地域のネットワークの拠点となる活動や、その情報発信を積極的に行う。
- 予防事業に関して活動内容を明確に、介護予防を実感できる事業とし、多くの参加者獲得をめざす。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 意見箱を設置しており、回答は区とさくら会本部確認後に行っている。交流企画などで、参加居住者から直接要望等を聴き、次回企画等に反映していた。

2 予算執行（財務）の視点

- 28年度平均入居率は99.8%であり、目標の稼働率が達成された。
- 予算は適正かつ計画的に執行されており、入居者の使用料徴収については、一部の入居者の遅滞があったものの、それぞれの納入計画を立て、未回収には至らなかった。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 居住者同士の交流を持つ場として、1階の「憩いの場大井林町」を提供しており、食事会、書道、カラオケ、朝の体操などの自主活動に利用されている。
- 地域との交流については、5月町会の総会、子ども祭りの実施、12月夜警、1月新年会など職員、居住者が参加し実施となった。法人として町会へ加入し、多くの活動に参加することができた。
- 居住者の緊急時の対応として身元引受人の方の情報整理を行い、必要時の対応について入居者と面談を行い、情報収集に努めた。
- 夏場にお茶等の提供を行い、熱中症対策に心掛けた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 終日、人員を配置し、運営に関して区の判断を仰ぐ必要のある事項については適宜確認を行うとともに、入居者の情報について区に対して随時報告を行った。個人情報の管理については、関係法令や法人の規定等に基づいて適切に行っている。
- 研修は、法人にて行っている各種研修に参加した。また、サービス付き高齢者向け住宅協会に加盟し、情報収集を行うとともに、協会の研修等に参加した。
- 避難訓練、総合防災訓練の実施や、地域の防災訓練への参加の際には、入居者へ参加を促し、一緒に参加するよう努めた。また、大井警察署の協力を得て防犯、交通安全講習会を行った。
- 設備管理については業務委託により定期点検を行っている。委託先とは、常に連絡が取れる体制とするとともに、日々の節電に努めた。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、地域のネットワーク拠点として情報発信を強化するとともに、居住者の介護予防や健康寿命を延ばす取り組みを積極的に推進すること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立平塚橋高齢者多世代交流支援施設(平塚橋ゆうゆうプラザ)
指定管理者	社会福祉法人 三徳会
施設所管課	福祉部高齢者地域支援課

<設置目的>

区内に住所を有する60歳以上の高齢者の健康維持および増進ならびに生きがいを支援するとともに、高齢者と多世代の区民との交流を促進し、もって高齢者の福祉の増進を図ることを目的とする。

指定管理業務の概要

- (1) 施設の運営に関すること。
- (2) 設置目的を達成するために必要な事業の企画、運営等に関すること。
- (3) 施設の維持および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績(利用者数、利用率等)に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成28年度	目的外利用	
延利用者数(人)	38,713人	件数	265件
管理運営委託料(円)	35,679,380円	使用料	368,950円

※平成28年5月1日開設。

※「利用者数」は施設全体の利用者延べ人数である。新規登録者数は387人。(平成28年度末まで)

総括(積極的に評価した事項、改善が必要な事項)

【積極的に評価した事項】

- ・新設された施設の指定管理者として、高齢者をはじめとした多世代交流という区内で初めての試みに対し、区や関係機関と連携しながら円滑に運営した。
- ・町会、高齢者クラブ、保育園、学校、大学や図書館をはじめとした関係機関や、周辺住民、利用者によるボランティア等との共催による各種イベントや事業を実施し、多世代交流を図ることができた。
- ・旧シルバーセンター利用者等の調整に加え、広報やイベント等での施設利用周知に取り組み、子育て世代等の利用はもちろんのこと、高齢者の新規登録者が増加した。
- ・法人のノウハウを生かした介護及び介護予防情報の発信やST(言語聴覚士)による相談事業等を実施し、地域のニーズを反映した地域貢献の一翼を担う施設として運営できた。

【改善が必要な事項】

- ・あらゆる世代の居場所作り、高齢者と子どもの世代間交流を目的とした運営業務の質の向上。
- ・夜間の施設有効利用。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- ・法人のノウハウを生かした、あらゆる世代の居場所作りや高齢者と子どもの世代間交流を促すイベントや事業等の企画、運営に、より一層取り組んでいく。
- ・ホームページやパンフレットの配布等に加え、今後も掲示板や受付窓口、夜間利用者に対して、より一層の周知活動に取り組んでいく。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- ・施設に対する要望については、受付窓口やアンケート調査等により把握に努め、区と協議しながら、次回の事業企画、施設運営等に反映した。

2 予算執行（財務）の視点

- ・区からの管理運営費について、当初の予算執行計画をベースに、適切な執行ができています。
- ・主に四半期ごとの精算処理の際に、区と執行状況の確認や意見交換を行うことで、計画的な予算執行ができた。

3 サービス向上および業務改善の視点

- ・利用者の要望や利用状況を把握するために、アンケート調査を実施し、外出の機会が増えた利用者や友達が増えた等の意見が寄せられ、これらを参考に、区と連携を取りながら利用者の要望を取り入れたより良いサービスの向上に努めた。
- ・町会、高齢者クラブ、保育園、学校、大学や図書館をはじめとした関係機関や、周辺住民、利用者によるボランティア等との共催による各種イベントや事業を実施し、多世代交流を図ることができた。
- ・法人のノウハウを生かした介護及び介護予防情報の発信や ST(言語聴覚士)による相談事業等を実施し、地域のニーズを反映した地域貢献の一翼を担う施設として運営できた。
- ・町会をはじめ、地域と連携した防災への取り組みができた。
- ・開設後の利用状況の変化に応じて、地域交流スペースのキッズコーナーを拡充し、親子で気軽に立ち寄れる環境を整備した。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- ・人員については、利用状況に応じ適切に配置している。
- ・個人情報保護、法令順守、人権問題等については法人で研修を行い、法人作成の規則、マニュアルに則った体制が整備されている。
- ・報告・連絡・相談は随時、適切かつ迅速に行うことで、区との連携を密に行い、施設の適切維持運営管理に努めている。
- ・併設の特別養護老人ホームと同じ入口のため、受付スタッフが常に見守れる状態であり、営業時間外も機械警備等により適切な防犯・防災体制になっている。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、引き続き、あらゆる世代の居場所作りや世代間交流を促す企画・運営に取り組み、効果的な情報発信を行うこと。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立心身障害者福祉会館
指定管理者	社会福祉法人 品川総合福祉センター
施設所管課	福祉部 障害者福祉課

<設置目的>

障害者の自立と社会経済活動への参加を促進するための援助を行うことにより、障害者の福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 障害者地域活動支援センター、障害者自立訓練センターおよび障害者生活支援センターにおける事業の運営に関すること。
- (2) 利用料金の徴収に関すること。
- (3) 施設および設備の維持および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
利用率（％）	生活訓練 17.3%	生活訓練 61.6%	生活訓練 40.9%
	機能訓練 3.1%	機能訓練 14.0%	機能訓練 12.6%
	生活介護 100.0%	生活介護 93.6%	生活介護 90.9%
管理運営委託料	137,784,959	137,860,475	137,622,000
利用料（円）	132,215,270	130,686,685	123,913,502

利用料は、自立支援給付費および利用者負担金である。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 作業療法士・理学療法士と連携強化を図ることで、職員の専門性が深まり、日々の介護の質が向上した。

【改善が必要な事項】

- 機能訓練および生活介護事業において、利用率（稼働率）の向上が求められる。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

- 心身障害者福祉会館のサービス内容の強みを十分に伝えられておらず、利用者に施設を選択してもらえていない。

【対応方針】

- 対象者に選んでもらえるよう心身障害者福祉会館の提供するプログラムの強み（作業療法士や理学療法士による専門的視点からのプログラム提供等）を対象者へ伝える。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 生活介護事業では、利用者の希望や意向を尊重し、個別支援計画に沿って、利用者個々の個性や特別に応じた支援が行われている。
- 機能訓練事業では、リハビリ計画書に基づき、理学療法士・作業療法士による目標達成のための訓練を実施している。
- 生活訓練事業では、一人ひとりのニーズを把握し、パソコン、軽作業、外出訓練、グループ訓練等の訓練を取り入れるとともに、生活の質の改善、地域での自立を目指した支援が行われている。
- 障害者生活支援センターでは、高次脳機能障害相談事業において、専任作業療法士によるアセスメントを踏まえ、関係機関との調整や、利用者・家族が障害と向き合える環境整備を行っている。
- 給食については、嗜好調査や献立の希望を聴取し、献立作りに反映している。また、障害や摂食状況に応じた二次加工をし、選択食も実施している。

2 予算執行（財務）の視点

- 機能訓練の収入が伸びず、補正予算を組み、他の事業から流用することになった。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 法人の苦情解決第三者委員会の取組の他、毎月セルフチェックを行い、サービス向上に努めた。
- 給食では、食事提供のレベルアップを図るため、月一回、委託事業者と給食会議を実施した。
- 非常勤職員を含めた職員会議や、定期的な役員会議等で業務改善の検討を行っている。
- 品川区および会館内各事業間の連携を図り、利用者の高齢化・重度化に対応している。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 職員育成では、新任研修、2, 3, 5, 7, 10年目研修、メンター制度の導入などに取り組んでいる。
- 安全管理面では、管理業者と連携し、館内巡視を実施した。ハード面では、監視カメラを設置し、夜間は機械警備を導入し、警備体制を強化した。
- 毎月1回、全体で防災訓練を実施している。
- しながわエコリンクに則した業務執行を徹底した。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、引き続き利用者に対してきめ細かい対応を行うとともに、対象者への周知を図り、機能訓練および生活介護事業の利用率向上に努めること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立西大井福祉園
指定管理者	社会福祉法人 福栄会
施設所管課	福祉部 障害者福祉課

<設置目的>

知的障害者の社会復帰を図ることを目的とした施設であり、新体系移行後は日中活動の場および就労訓練の機能を持つ施設。

指定管理業務の概要

- (1) 生活介護事業および就労継続支援B型事業の運営に関すること。
- (2) 利用料金の徴収に関すること。
- (3) 施設および設備の維持および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

		平成26年度	平成27年度	平成28年度
利用率 (%)	生活介護	104.7%	116.0%	123.4%
	就労継続	115.2%	102.0%	97.3%
管理運営委託料（円）		38,268,614（※）	39,606,901（※）	39,878,000（※）
利用料金（円）		88,298,896	92,668,845	91,351,585

管理委託料（※）は、西大井つばさの家と一体である。

利用料は、自立支援給付費および利用者負担金である。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 引きこもりや、卒後に就労や他の施設に適応できなかった知的障害者を体験利用として10名を受け入れ、訓練することで、区内の通所施設の利用につながった。

【改善が必要な事項】

- 28年度は、家族の要望を受け、試行的に様々な活動を取り入れた。実施した日中プログラムを単発で終わらせず、継続的な活動とすることが求められる。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

- 「生活訓練」として調理活動、銭湯を貸切り入浴訓練、「基礎体力づくり」として、講師を招いての体育館での運動等、日中プログラムを充実させた。しかし生活訓練、体力づくりは継続性が重要なものであるため、継続した活動につながるよう改善を図る必要がある。

【対応方針】

- プログラム内容の見直しを図り、継続できる活動を提供する。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 定員超過に伴い3班体制から4班体制に変更する（1班あたりの利用者数を減らす）ことで、極め細やかなサービス提供を行った。
- 飲料水の工場や航空会社の見学、プラネタリウムなど社会科見学や旅行など施設外プログラムを充実させた。
- ゴミに溢れた障害者宅2件の清掃に協力し、生活環境の改善を図った。
- 「成年後見制度」や「知的障害者の老後」をテーマとして家族勉強会を開催し、多くの家族が参加した。

2 予算執行（財務）の視点

- 体験利用として利用者を受け入れることで、収益確保につなげた。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 家族連絡会を年3回開催し、家族から出た意見を基にサービスの充実に努めた。
- 施設サービス向上研究会によるセルフチェックを活用して、施設の課題や自らの改善点に対して、全職員で話し合いをすることで、改善を図った。
- 朝終礼時や活動中に利用者から意見を聞く時間を設け、利用者の意見を支援に反映させている。
- 職員は研修を積極的に受講し、知識・技術の向上に努めている。平成28年度は、介護支援専門員に2名合格した。また、他社会福祉法人との職員交換研修を実施し、視野拡大を図った。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 安全管理面では、ヒヤリハット・リスクレベル評価表を作成し、事故防止に努めた。
- 虐待防止チェックリストを活用し、虐待防止に努めている。
- かがやき園を防災本部として、大規模災害に備え、訓練を実施した。
- 感染症マニュアルや虐待防止規程等を法人全体で統一し、運用している。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、引き続き、利用者の意見を聞き取り支援に反映させるとともに、災害や感染症への対策や虐待防止の取り組みを推進すること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立かがやき園
指定管理者	社会福祉法人 福栄会
施設所管課	福祉部 障害者福祉課

<設置目的>

入所施設と日中活動の場としての機能を持ち合わせた施設であり、障害者の地域生活への移行を目標として設置された。

指定管理業務の概要

- (1) 生活介護、短期入所および施設入所支援事業の運営に関すること。
- (2) 利用料金の徴収に関すること。
- (3) 施設および設備の維持および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

		平成26年度	平成27年度	平成28年度
利用率 (%)	施設入所	95.8%	91.5%	93.3%
	生活介護	100.1%	91.9%	89.6%
	短期入所	118.4%	129%	127%
管理運営委託料（円）		35,859,346	36,051,216	40,375,768
利用料金（円）		169,214,180	165,483,501	161,777,882

利用料は、自立支援給付費収入および利用者負担金である。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 虐待防止、事故発生防止、身体拘束防止について定期的に委員会を開催し、職員の意識向上を図り、利用者への接遇向上につなげている。
- 短期入所において、保護者の入院等による緊急時に対応できるよう、緊急受入枠を常時確保する仕組みを作り、地域の福祉ニーズに応えている。

【改善が必要な事項】

- 利用者の高齢化・重度化に伴い、支援内容の充実、安全面の強化が求められる。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 利用者の高齢化に対しては、介護予防、体力低下を予防するための取組を充実させる。
- 障害者福祉課および高齢者福祉課と連携し、介護保険対象となった利用者の介護保険へのスムーズな移行モデルの構築を図る。
- ヒヤリハット、事故報告の蓄積、分析を継続し、安全管理、事故防止の取組をさらに充実させる。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 利用者集会の開催、ニーズ調査、日常のコミュニケーション等により、利用者の意向を聞き取る機会を確保しているほか、家族連絡会を開催し、家族との情報交換に努めている。
- 若年層利用者の運動の機会を確保するため、日帰り旅行の他、個別外出の充実を図っている。
- 園庭で栽培した野菜等で料理教室や家族合同行事として豚汁大会を開催するなど、家族を含め、サービス内容の充実を図っている。
- 成年後見制度の活用をはじめ、権利擁護を押し進めている。

2 予算執行（財務）の視点

- 支援費の加算を取得し、早朝、夕方の時間帯に非常勤職員を配置するなどして、人員配置体制の強化を図っている。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 介護ロボットや介護リフトの勉強会を実施した他、スライダボードや腰痛ベルトなどの介護機器を導入し、介護技術の向上を図っている。
- 随時業務マニュアルのチェック・見直しを図り、サービス向上に努めている。
- 施設サービス向上委員会によるセルフチェックの実施しや現場職員からの改善提案を取り入れ、改善計画を作成し、取り組んでいる。
- OJTシートを活用し、新任・異動職員の研修を実施した他、法人のキャリアパス制度に基づき職員の知識・技術の向上を図っている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 大井警察署の協力を得て、不審者侵入訓練を実施し、施設の安全意識向上に努めた。
- 事故発生防止委員会や虐待防止にかかる自己点検を定期的で開催し、職員の意識向上を図っている。
- 施設の維持管理に注意を払い、設備の不具合や経年劣化にいち早く対応し、区と協議の上、改修を図っている。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、引き続き、関係機関と連携して利用者の安全対策を強化するとともに、職員の知識・技術の向上を支援し、より良いサービスの提供に努めること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立品川児童学園
指定管理者	社会福祉法人 福栄会
施設所管課	福祉部 障害者福祉課

<設置目的>

児童福祉法第43条で規定される知的障害児通園施設で、早期に訓練・指導を行い、社会生活・集団生活などへの適応能力の向上を図ることを目的とした施設。

指定管理業務の概要

- (1) 児童発達支援センター（相談支援・通所支援）の施設管理、運営に関すること。
- (2) 児童発達支援および保育所等訪問支援の実施に関すること。
- (3) 施設および設備の維持および修繕に関すること。
- (4) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年度	平成27年度	平成28年度（※）
利用率（％）	92.7％	94.3％	78.0％
管理運営委託料（円）	68,850,011	63,668,761	42,607,000
利用料金（円）	91,459,629	92,998,919	53,439,298

利用料は、自立支援給付費および利用者負担金である。

※平成28年度は、こみゆにていぷらざ八潮への仮移転に伴い、児童発達支援（旧未就学デイ）および放課後等デイサービス機能は品川児童学園分室において実施（業務委託）した。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 仮移転による環境変化に柔軟に対応し、利用者支援に支障がでないよう関係機関と協力し、利用者支援に取り組んだ。
- 指定管理者変更により利用者に不利益が生じないよう、区と調整し、計画的に引継ぎを行った。

【改善が必要な事項】

- 平成31年開設予定の（仮称）障害児者総合支援施設に向けた体制整備が求められる。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

- 平成31年度に品川児童学園は（仮称）障害児者総合支援施設に移転し、肢体不自由児への対応や保育園等との併用利用を実施する予定であるため、それに向けた体制整備を進める必要がある。

【対応方針】

- 理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、臨床心理士等の専門職を活かして、施設全体の支援機能を高める必要がある。そのために、既に品川児童学園に存在する専門職機能の強化・育成を図る。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 施設移転による環境変化により、利用者満足度は向上したとは言えないが、利用者およびその家族に決め細やかな支援を行い、信頼関係を構築し、利用児支援の充実を図った。
- 品川児童学園と品川児童学園分室に機能が別れたため、運営のやりにくさが生じたが、事業所間の連携を図り、利用者支援に支障のないよう努めた。
- 保護者が療育の理解を深められるよう個別面談や各種学習会等を行うなど、保護者との信頼関係を構築しながら、日々の療育を支援した。

2 予算執行（財務）の視点

- 施設移転に伴う利用者減のため、稼働率および収入が下がった。
- 昼食のごみの持ち帰り（事業ごみとしない）や照明の消灯、クールビズやノー残業デイ等、コスト削減に努めた

3 サービス向上および業務改善の視点

- 個々の基本的な生活習慣に着目し、身辺自立の確立に取り組んだ。また、日々の療育の中で、施設設備を活かし、基礎体力を養った。
- 親子あそびでは、他家族との交流や、保護者が子育てに対し自信を持てるよう支援した。
- 土曜日併用グループでは、基礎集団での活用がスムーズにできるよう、保育園等との連携を積極的に図った。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 研修体制を充実させ、職員の資質向上に努めた（療育指導、児童虐待、専門相談研修等）。
- 事故報告書・ヒヤリハットを活用し、職員の危険への意識を高めると共に、収集した事例を分析し、事故の予防と再発防止に努めた。また、避難訓練や緊急連絡網、連絡方法の徹底を図った。
- 虐待防止への取組については、マニュアルに沿って早期発見に努めた。また、利用者の発達特性を理解し、児童への対応が虐待の要因とならないよう研修を実施した。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、引き続き、事故の予防および再発防止を図るとともに、研修等を通じて職員のスキルアップを支援し、より質の高いサービスの提供に努めること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立北品川つばさの家
指定管理者	社会福祉法人 品川総合福祉センター
施設所管課	福祉部 障害者福祉課

<設置目的>

知的障害者に対し、生活の場を提供することにより、地域社会での自立生活の助長を図る。

指定管理業務の概要

- (1) グループホームにおける共同生活援助事業の運営に関すること。
- (2) 利用料金の徴収に関すること。
- (3) 施設および設備の維持および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
入退所者数	入所1名	入所0名	入所1名
定員男女各6名	退所0名	退所0名	退所1名
計12名			
管理運営委託料（円）	6,134,701	5,773,466	6,743,000
利用料金（円）	24,580,861	27,263,056	26,344,370

利用料は、自立支援給付費および利用者負担金である。

指定管理者は、平成27年度までは（福）品川総合福祉センター、平成28年度より（福）げんき。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 前指定管理者の課題であった服薬管理体制、記録簿の整備等多くの改善を図るとともに、利用者・保護者に関することについては、負担をかけすぎないように、計画的に改善を図っている。

【改善が必要な事項】

- 利用者の高齢化・重度化に対して、職員の支援力・対応力が不足している。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

- 職員も高齢化しており、高齢化・重度化した職員への対応が困難である。

【対応方針】

- 研修を計画的に実施するとともに、利用者の高齢化・重度化に対応できるよう新規専門職員の採用を図る。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 高齢化した利用者への介助支援をはじめ、一人ひとりの生活リズムに合わせ、個別支援計画に基づいた支援が行われている。
- 余暇活動として、外出イベントの企画や、区内の社会資源を活用した地域参加を積極的に図っている。

2 予算執行（財務）の視点

- 退所者が1名出たが、関係機関と調整し、3か月以内に新規利用者の入所につなげたことで、安定した収入の確保を図った。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 月に1回の利用者ミーティングの開催や、個別のヒアリングを通して、利用者の意見を支援や行事に反映させている。
- 毎月開催するケース会議では、利用者の支援方法について、運営会議では、グループホームの運営体制について、それぞれ見直し、改善を図っている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 虐待防止については、世話人を含め、会議で情報共有を図っている。
- 防災訓練は、併設の児童相談所やかもめ第一工房と共に、合同訓練を実施している。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、引き続き、利用者の意見を丁寧に聞き取り、より良い支援の提供に役立てるとともに、虐待防止や防災対策に継続的に取り組むこと。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立西大井つばさの家
指定管理者	社会福祉法人 福栄会
施設所管課	福祉部 障害者福祉課

<設置目的>

知的障害者に対し、生活の場を提供することにより、地域社会での自立生活の助長を図る。

指定管理業務の概要

- (1) グループホームにおける共同生活援助事業の運営に関すること。
- (2) 利用料金の徴収に関すること。
- (3) 施設および設備の維持および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
入退所者数 (定員7名)	入所0人 退所1人	入所0人 退所0人	入所0人 退所0人
管理運営委託料(円)	38,268,614(※)	39,606,901(※)	39,878,000(※)
利用料金(円)	8,688,439	9,265,285	9,963,025

管理運営委託料(※)は、西大井福祉園と一体である。

利用料は、自立支援給付費および利用者負担金である。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 指定管理者の提案により、区内のグループホームの連携強化を図るため、「障害者グループホーム連絡会」を年5回開催し、各事業所の支援員・世話人との情報共有の場を設けた。

【改善が必要な事項】

- 高齢化に伴う利用者の心身状況の変化を踏まえた今後の生活支援の方向性の検討が必要である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

- 利用者の高齢化に伴い、高齢者施設等への移行を視野に入れた支援が必要になるため。

【対応方針】

- 利用者とその家族と定期的な話し合いの場を設け、適切なサービスを提供できる施設の情報提供を行い、サービスの移行を提案する。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 日中活動事業所との連携を図り、利用者が安心して過ごせる環境作りに努めている。
- 空室を活用し、関係機関と調整し、家族の入院等による緊急時の受入れを行った。

2 予算執行（財務）の視点

- 同一建物である西大井福祉園と一体となり、経費の効率的な管理に努めている。
- また、換気扇スイッチのONとOFFの小まめな切り替えや、エアコンの温度設定を適切に管理するなど、エネルギー資源の節約も心がけている。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者の高齢化に伴う疾病等による通院が急増していることから、併設の西大井福祉園と連携を図りながら、職員同行等の対応強化を図った。
- 利用者集会を月1回実施し、利用者本人が要望や希望を言える環境を設け、利用者ニーズの情報収集に努めた。
- サービス向上研究会のセルフチェックなどを活用し、施設の課題や自らの改善点について、職員間で話し合いを行い、改善に向けた取組みを行っている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 経年劣化による施設設備の補修・改修について、計画的に取り組まれている。
- 併設の西大井福祉園と一体的に、安全管理対策が講じられた。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、引き続き、きめ細かく利用者のニーズを把握してサービス向上に繋げるとともに、防災対策や安全対策を推進すること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立上大崎つばさの家
指定管理者	社会福祉法人 げんき
施設所管課	福祉部 障害者福祉課

<設置目的>

知的障害者に対し、生活の場を提供することにより、地域社会での自立生活の助長を図る。

指定管理業務の概要

- (1) グループホームにおける共同生活援助事業の運営に関すること。
- (2) 利用料金の徴収に関すること。
- (3) 施設および設備の維持および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
グループホーム入退所者数	入所5名	入所5名	入所5名
定員女5名	退所0名	退所0名	退所0名
管理運営委託料（円）	11,831,355（※）	12,276,169（※）	18,807,000（※）
利用料金（円）	11,461,595	12,470,898	12,271,562

管理運営委託料（※）は、発達障害者支援施設と一体である。

利用料は、自立支援給付費および利用者負担金である。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 町内会のイベントや行事に積極的に参加し、地域住民との交流を図っている。

【改善が必要な事項】

- 利用者の休日の過ごし方について、支援が必要である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

- 知的障害のある利用者にとって、休日は、保護者の要望による行事や外出が多くなり、疲れが溜まっていることに気付かず、月曜日に仕事への切り替えができない。また、予定のない休日の過ごし方が分からない人が多い。

【対応方針】

- 保護者の協力を得ながら、利用者個々の年齢や特性に応じ、疲れた身体を労り静かに過ごす等、その方にあった休日の過ごし方を提案していく。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 利用者の要望である外出・外食が定期的な実施できた。また、ガイドヘルパーを活用し、利用者の希望する場所へ行くことができるよう充実を図った。
- 日曜の夕食を全員で取るようにするなど、利用者同士の関係が良好に保てるよう工夫をしている。
- 利用者個々の状況を把握し、課題を少しずつ解決し、自立に向けた取組みが行われている。

2 予算執行（財務）の視点

- 利用料金の確実な収受、予算の計画的な執行に努めた。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者についてケース会議を開き、日常生活の支援における個別対応の方法について検討を重ねている。
- 日常生活の支援にあたり、利用者に分かりやすい表現を使うなど、個々の状態に合わせた対応を行っている。
- 利用者からの意見や苦情等については、苦情解決制度に基づき、保護者と連携を図りながら適切に対応している。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 虐待防止に対する職場内勉強会を定期的な実施している
- 年12回の防災訓練の他、地域防災訓練に積極的に参加し、地域との連携を図っている。また、地元採用の職員は防災対策要員として地域との調整に努めている。
- 事故発生時などは、発生原因の分析や改善策を検討し、これを職員間で共有している。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、引き続き、職場内勉強会や研修の機会を通して職員のスキルアップを図るとともに、防災対策や虐待防止の取り組みを推進すること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立発達障害者支援施設
指定管理者	社会福祉法人 げんき
施設所管課	福祉部 障害者福祉課

<設置目的>

発達障害者の自立および社会参加に資する支援を行うことにより、発達障害者の福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 就労継続支援ならびに発達障害者の就労の相談、指導、助言および自立支援、発達障害に係る普及および啓発に関すること。
- (2) 利用料金の徴収に関すること。
- (3) 施設および設備の維持および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
就労A・B稼働率	A型 52%、B型 32% リクト登録 30名	A型 71%、B型 68% リクト登録 60名	A型 75%、B型 75% リクト登録 65名
管理運営委託料（円）	11,831,355（※）	12,276,169（※）	18,807,000（※）
利用料金（円）	12,566,410	23,963,454	25,119,637

管理運営委託料（※）は、「上大崎つばさの家」と一体である。

利用料は、自立支援給付費および利用者負担金である。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 就労継続支援A型事業では、従来のスキャン作業以外に新たな業務を受注（テープ起こし、文書入力作業、臨海斎場売店管理業務等）し、利用者の新たな適性を発見し、出勤を安定させることで、一般企業への就労につなげることができた。
- 就労継続支援B型事業では、製品開発、品質向上に努めるとともに、外部販売を数多く行うことで、売上を伸ばしている。また、社会参加の機会を増やし、利用者を一般就労につなげている。
- 成人期支援事業リクトでは、就労準備の前段階として、レクリエーションを中心とした様々な体験を提供しながら、個々の課題にも取り組んでいる。

【改善が必要な事項】

- 就労継続支援A型・B型において就労支援事業収入の安定的な確保が求められる。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

- 就労継続支援A型事業は、利用者賃金を賄うだけの業務受注ができなかったこと、就労継続支援B型事業は、安定した軽作業の受注ができなかった点があげられる。

【対応方針】

- 就労継続支援A型事業は、障害者優先調達法の活用を含め、通年業務の受注を目指す。
- 就労継続支援B型事業は、自主製品制作以外の安定した軽作業の受注を目指す。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 就労継続支援A型事業・B型事業において、職場体験実習が外部販売等の機会を積極的に設け、利用者へ就労のイメージを深めさせることができた。
- 就労継続支援A型事業・B型事業・成人期支援事業リクトにおいて、履歴書の書き方、面接練習等の支援をしながら、就職面談会等への参加を促し、一般就労につなげている。
- 成人期支援事業リクトでは、引きこもりケースに対し、区の芸術活動支援事業を活用し、通所から集団の場へと移行を図るなど、利用者個々の課題に取り組んでいる。
- 成人期支援事業リクトでは、就労後の利用者に対して、個別面談や就労での困りごとを共有できる仲間作りの場の提供、関連機関との調整などの継続的な支援を行っている。

2 予算執行（財務）の視点

- 27年度事業活動収支差額は、合計で△26,021,129円（就A △18,618,374円、就B △813,405円 リクト △6,899,560円）だったが、28年度は合計△6,574,533円（就A △5,794,180円、就B 1,040,508円、リクト △1,820,861円）まで改善した。
- 赤字の主たる原因は、就Aの就労事業収入の伸び悩みであり、利用者の賃金に見合った業務受注ができていないことである（就労事業収入 4,137,925円、就労事業支出 11,224,876円）。障害者優先調達法等を活用し、安定的な業務受注の獲得が必要である。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 工賃収入の増加が利用者のやる気につながっていることから、積極的に新規の販売先の開拓に取り組む、利用者の工賃収入の増加を図った。
- 全ての利用者に対して、活動毎の振り返りを実施し、ニーズを把握している。最低でも1日1回は各利用者の話を聞く場を設ける他、目安箱を設置し、匿名で発信しやすい環境設定もしている。
- 施設会議を定期的実施し、常に改善を図っている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 虐待防止勉強会を毎月実施する他、支援力向上のため研修に積極的に参加している。
- 大崎警察署と連携し、防犯対策訓練を実施した他、マニュアルを作成し危機管理体制を強化した。
- リスクマネジメント研修を実施（10回）し、事故防止に努めている。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、引き続き、関係機関と連携して施設の安全対策を強化するとともに、職員のスキルアップを支援し、より質の高いサービスの提供に努めること。

総括シート〔平成28年度〕

施設名称	品川区立健康センター（品川健康センター・荏原健康センター）
指定管理者	住友不動産エスフォルタ・NTTファシリティーズ・住友不動産共同事業体
施設所管課	健康推進部健康課

<設置目的>

区民の健康の保持および増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 健康づくり事業の運営および施設の利用に関すること。
- (2) 健康づくり施設および一般貸出施設の運営に関すること。
- (3) 健康づくり施設および一般貸出施設の使用の承認および使用の承認の取り消しに関すること。
- (4) 利用料金の徴収に関すること。
- (5) 施設等の維持および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

	平成26年度	平成27年度	平成28年度
フリー利用者数	135,168人	141,633人	149,340人
コース型教室利用者数	116,980人	121,497人	136,936人
ホール利用件数	615件	712件	638件
会議室利用件数	456件	475件	510件
指定管理料（円）	90,745,000	98,604,000	99,149,000
利用料金収入（円）	205,021,480	215,528,260	220,482,440

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 前年度と比較し、フリー利用者およびコース型教室利用者が増となった。これは、新規利用者に体組成測定器による測定を促し、測定結果に応じた運動方法等のアドバイスを行うことで、継続的な利用を促している指定管理者の運営努力であると評価する。

【改善が必要な事項】

- 利用者数の増加に伴い、施設内が混雑していることから、運動中などに利用者同士が接触してしまうといったことが、懸念されるため、事故が起こらないよう安全管理を徹底するとともに、利用者にも周囲への配慮を促すため、マナーの向上に向けた対策を検討する必要がある。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 安全管理を優先させるため、場合によっては入場規制を行い、参加者が多いと見込まれる教室については、整理券を配布するなどの対応を行う。また、マナー向上については、施設の見回りを強化するといった対応や利用マナー向上に関するポスター等を掲示し、利用者マナーの向上に努める。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 栄養講座や健康麻雀を実施するなど、運動だけでなく食生活の改善や認知症予防への取り組みなどを行うことにより利用者の満足度が向上している。

2 予算執行（財務）の視点

- 利用料金収入については、指定管理者制度を導入した平成 21 年度以降、昨年度（平成 28 年度）の収入が最も多かった。これは、指定管理者の運営努力による収入増であり、効率的な運営とサービス向上の結果である。

3 サービス向上および業務改善の視点

- コース型教室終了時にアンケートを定期的実施し、コース型教室の内容見直しの参考にするなど、利用者の意見・要望を運営改善等に反映している。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 人員配置等の組織管理は、計画どおり適正に執行されている。
- スタッフの接客および指導技術を向上させるための研修などを実施している。

※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、引き続き、利用者の安全確保を徹底し、さらなる利用者満足度の向上に努めること。