

## 平成29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
(21) 上大崎特別養護老人ホーム	P. 41
(22) 東五反田地域密着型多機能ホーム	P. 43

### 2 高齢者地域支援課 所管施設

(1) 八潮わかくさ荘	P. 45
(2) 大井倉田わかくさ荘	P. 47
(3) 東品川わかくさ荘	P. 49
(4) 大井林町高齢者住宅	P. 51
(5) 平塚橋高齢者多世代交流支援施設	P. 53

### 3 障害者福祉課 所管施設

(1) 心身障害者福祉会館	P. 55
(2) 西大井福祉園	P. 57
(3) かがやき園	P. 59
(4) 品川児童学園	P. 61
(5) 北品川つばさの家	P. 63
(6) 西大井つばさの家	P. 65
(7) 上大崎つばさの家	P. 67
(8) 発達障害者支援施設	P. 69

(裏面に続く)

#### 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. 71

総括シート〔平成29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27年	平成28年	平成29年
利用率（%）	80.3	89.5	84.2
管理運営委託料（円）	13,830,000	14,290,000	14,557,600
利用料金（円）	57,228,286	60,857,607	60,230,937

※「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】

- 介護福祉士の配置を確保し、外部研修にも参加した。  
 ○ 利用者の様々な状況に柔軟に対応し、稼働率を上げるよう努力し必要な収入を確保した。  
 ○ 設備の老朽化に対し、利用者の安全を第一に修繕等を実施した。

【改善が必要な事項】

- リハビリのニーズに対し理学療法士等の確保が必要である。  
 ○ 職員の接遇や対応力の向上が必要である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 週3回のリハビリ等ニーズが多かったことにより、計画以上の理学療法士の確保が必要となった。  
 ○ 利用者調査にて、一部職員の接遇に対し苦言があった。

【対応方針】

- 積極的に事業所周知等を行うことにより理学療法士の確保に努め、リハビリ体制の充実を図る。  
 ○ 利用者調査を今後も続け、日々の業務の中で職員個々が丁寧な対応を意識できるようにし改善する。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 年度当初に要望等利用者に伺う機会を作り事業に反映した。また、プログラムの見直しを随時行い、外出行事についても好評だった。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 業務効率化や費用対効果を高めるよう対応した。
- 入院や施設入所が多く稼働率は下がったが、要介護者の利用が増えたことにより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

- 認知症ケアについて、全職員で情報共有し、確認しながらのケアに努めた。
- 地域開放事業を年1回、介護者教室を年5回実施、特に認知症についての講義には30名以上の参加があり、好評を得た。また、八潮在宅介護支援センターと協働し認知症カフェを3回実施した
- 月1回の業務会議やケース会議で検討を行い、実践につなげた。
- 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や接遇に関する利用者調査を実施した。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 人員は所定数を配置し、介護福祉士の比率が高い状況にある。
- 品川福祉カレッジの認知症ケア専門研修に1名参加し、事業内研修として年4回食事や入浴介助について等学ぶ機会を作った。
- 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厳正に管理運用されるよう職員に周知徹底している。
- 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。

---

## ※ 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、利用者調査の結果を活用し職員の接遇・対応などサービスの向上に活用するとともに、引き続き理学療法士の確保に取り組み、適切なサービス提供に努めること。

総括シート〔平成29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27年	平成28年	平成29年
利用率（％）	83.6	85.7	83.6
	85.5	86.5	85.5
管理運営委託料（円）	13,740,000	14,260,000	14,029,000
利用料金（円）	91,166,327	91,153,691	94,140,224

※「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】

- 利用者と近隣の児童施設へ訪問をし、紙芝居や演劇等を披露し多世代交流を行った。認知デイでは室外へ散歩や日光浴等を定期的に行い、外出機会を与えた。

【改善が必要な事項】

- プログラム内容の充実や虚弱な利用者に対するサービス強化が必要である。  
○ 介護士の認知症に対する専門性の向上が必要である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【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。  
○ 認知症の原因疾病に対する専門的なアプローチが未熟である。

【対応方針】

- いきいき活動支援プログラムに重点を置き、介護予防事業について充実を図る。  
○ 専門性を高めるため、外部研修等に積極的な参加を促し、学習の機会を増やす。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 食事の改善を図るため業者を変更し、食事の質を根本的に見直した。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 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

- 地域交流と多世代交流のために、地元の保育園と多世代交流を行った。
- 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。

### 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。
- 毎月法人内安全衛生委員会を開催し、利用者・職員の安全性が確保されるよう取り組みを行った。
- 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、引き続き地域交流を推進し、地域に根差した施設として事業に取り組むとともに、認知症に対するプログラムを充実させるなど、利用者に対するサービスの向上に努めること。

総括シート〔平成29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27年	平成28年	平成29年
利用率（％）	76.6	72.4	77.7
	53.7	58.1	60.9
管理運営委託料（円）	28,110,000	29,020,000	28,641,400
利用料金（円）	77,312,712	72,529,084	80,769,191

※「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】

- 予防の利用者についても積極的に受け入れを行うことにより活動に活気が増し、要介護者も積極的に参加することができ、全体的に利用者の状態が向上した。

【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】

- 施設入所者が目立ち、平均利用期間の減少傾向が続いていることや、短期入所事業利用者による利用期間延長などの影響はあるものの、前年よりも稼働率は上昇している。

【対応方針】

- 介護支援専門員等に向けた事業案内活動を行うこと。また、適切なマネジメントに基づくサービスの利用回数の増を行うことで稼働率の向上を目指す。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 利用者ニーズに合わせた柔軟な対応を行っており、他の事業所から利用者が移ってくるなど、利用者や家族から評価を得られている。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 安全確保のため、老朽化に伴う修理を行った。
- 利用者は増加しているものの収入は予算を達成できなかった。利用料については、逝去後に支払いされないケースがあった。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 要支援・総合事業対象者の受け入れを積極的に行い、日常生活の向上をめざし通所時以外の時間も考慮した支援を実践した。
- 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。
- 本人の希望のほか、連絡帳等を活用し家族の意見も積極的に聴き、サービス提供につなげた。

### 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等基礎的な研修や外部研修にも必要に応じ参加した。
- 安全衛生委員会を設置し、毎月検証を行っている。また事故に関しては検証を行い再発防止に努めている。
- 毎月防災訓練を行うとともに、警察や消防に協力を仰ぎ、年2回町内会と合同で訓練を実施した。

---

## ※ 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、要支援・総合事業対象者の受け入れを引き続き積極的に行うとともに、稼働率向上のため利用者ニーズの把握および広報活動に努めること。



総括シート〔平成29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27年	平成28年	平成29年
利用率（％）	85.9	89.3	83.4
	47.8	48.6	39.8
管理運営委託料（円）	17,800,000	19,250,000	18,982,900
利用料金（円）	107,277,501	108,557,623	104,648,222

※「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】

- 第7期制度改定に伴い利用者家族等丁寧に説明し、必要時品川区や関係機関との情報交換を行い、利用者ニーズにいち早く対応できるよう努めた。  
 ○ 重度者だけでなく、事業対象者や要支援認定者に対して介護支援専門員との連携のもと速やかに必要なサービス提供を行った。

【改善が必要な事項】

- 安定的な運営確保のため、稼働率の向上が必要である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 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】

- 関係事業所への周知、レクリエーションや活動等利用者自身が選択できるサービスを検討し、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、報酬改定においても説明を行った。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。
- 認知デイでは利用者・家族のニーズに合わせたサービス提供を行うとともに、レスパイトケアの取り組みとして長時間サービスの対応や自宅内介護などを行うことで、家族介護の負担軽減に努めるなど認知症高齢者への取り組みの強化を図った。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 品川区の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な使用に努め、光熱水費関係の節約に努めた。
- 送迎ルート・コースを随時見直し、効率的な送迎体制を組み速やかなサービス提供を心掛けた。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 人員・設備・運営体制の検討を行うとともに、認知症介護実践者・管理者研修の受講等を実施し、スタッフの育成に取り組み、地域の認知症高齢者への対応を積極的に実施した。
- 意見箱の設置、アンケートの実施、家族連絡ノートの活用で、利用者や家族のニーズ、意見、要望の把握に努めた。また苦情については管理者が苦情受付窓口・在宅サービス課長が苦情解決責任者として迅速かつ適切に対応した。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 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し、介護職員や看護師等の適切な人員配置を行った。
- 新任・現任研修を含め、職場内研修を実施し、福祉カレッジ等外部研修への参加も積極的に取り組んだ。また非常勤を含めた全職員を対象とした虐待防止・感染症予防・身体拘束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。
- 毎月利用者および職員合同の防災避難訓練を実施し、また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。

---

## ※ 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、引き続き医療的ケアが必要な利用者の受け入れ体制の強化を行うとともに、更なる周知やサービス内容の充実に取り組み、稼働率の向上に努めること。

総括シート〔平成29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27年	平成28年	平成29年
利用率（％）	88.1	85.0	78.0
	77.6	79.3	65.1
管理運営委託料（円）	22,420,000	23,530,000	24,927,000
利用料金（円）	88,373,541	94,201,820	83,509,915

※「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】

- 機能訓練について、理学療法士等が利用者宅での生活状況を把握し、生活実態に即したリハビリ訓練を実施した。  
 ○ 困難な利用者を積極的に受入れ、職員が個別対応等行い本人意思を尊重したサービス提供が行えた。

【改善が必要な事項】

- アセスメントの充実や利用者の自立支援の推進を図る必要がある。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 環境の適用が難しい重度の行動・心理症状を持っている利用者が多く、それに対する職員の力量が求められる。

【対応方針】

- 合同研修や情報交換、東京都および区の各種研修への参加など職員全員が自覚を持ち研鑽に努めていく。研修後には定期的なミーティング等行い、情報共有しサービス向上に努める。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 利用者ニーズの高い機能訓練についてケアプラン会議等で情報収集し、訪問し在宅生活上での課題に向けて意欲的に取り組めるように支援した。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 稼働率は低下しているが、無駄を省き、職員一人一人のコスト意識を高め、支出計画に沿って予算執行した。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者一人一人と向き合い、その人らしさを見出し、意欲的に生活できるように自立に向けた個別ケアに取り組んだ。
- 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

- 介護福祉士の資格を全常勤職員が保有し、非常勤を含め約 8 割が保有している。機能訓練は理学療法士 2 名とマッサージ師 2 名を手厚く配置し利用者のニーズに努めている。
- 自立支援の充実に取り組むことを目標に掲げ、合同研修会等行い職員一人一人のスキルアップを図った。また、指導的職員の育成を図り、全職員が自らのケアを振り返り、多様なニーズに対応するため、観察力や洞察力などスキル向上に努めた。
- 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。
- 安全委員会を定期的で開催し、腰痛予防や感染症の発生防止に努めた。

---

## ※ 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、引き続き研修やOJTを活用した職員のスキルアップを通じて利用者個々の状況に応じたサービスの提供を図るとともに、感染症などの発生予防など安全管理に取り組むこと。

総括シート〔平成29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27年	平成28年	平成29年
利用率（％）	84.6	83.4	82.8
	80.5	59.7	71.8
管理運営委託料（円）	10,630,000	10,630,000	10,630,000
利用料金（円）	98,693,418	98,263,845	103,615,507

※「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】

- 午後のクラブ活動において、参加者一人一人がその人らしさを発揮できているかどうかを大切な視点として意識しており、グループで必ず意見だしてもらおうような働きかけを行い、そこで得た情報を職員間で共有し、ケアに活かしている。

【改善が必要な事項】

- 外部研修への参加機会を増やし、職員一人一人のレベルアップを図る必要がある。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- デイサービスはベテラン職員が多く、介護の技量は高いが、新しいことへのチャレンジが少ない。

【対応方針】

- 職務年数にかかわらず、全職員外部研修に参加させ、レベルアップを図る。

「評価の視点」別のコメント

#### 1 区民満足の視点

- 認知デイの利用者家族に満足度調査やアンケート調査を行い、その結果を職員間で情報共有した。

#### 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。
- 利用料の滞納があったが、ケアマネと連携し解消した。

#### 3 サービス向上および業務改善の視点

- ミーティングの時間を設け、課題の抽出や個別支援の工夫などについて意見交換を行っている。
- アンケート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

- 月に一度感染症対策委員会を開催し、現状確認と対策の検討を行った。新型インフルエンザの流行等については、国の行動計画に連動する計画を立て、最新情報に合わせて感染症マニュアルの見直しを適宜行った。
- 防火・防災対策として、地域町会の協力を得て、総合防災訓練を実施した。また、防災設備操作確認、消火器、屋内消火栓等の操作訓練、緊急時の電話連絡訓練を行い、さらに利用者のADL低下、認知症高齢者の増加に対する災害発生時の対応策の検討を行った。
- 環境整備委員会を設置し、毎月環境保全やリサイクルなどに対して検討している。また、地球温暖化、環境問題をテーマとした施設内研修会を開催し、環境問題への取り組みを周知した。

---

### ※ 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、アンケート等の満足度調査などを活用し、更なるサービス向上に努めるとともに、外部研修や施設内研修会を通じて、医療的ケアへの対応や情報収集を積極的に行い、更なる利便性の向上に取り組むこと。

総括シート〔平成29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事。
- (2) 施設等の維持および修繕に関する事。
- (3) 施設等の使用に関する事。
- (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27年	平成28年	平成29年
利用率（％）	78.4	58.4	53.0
管理運営委託料（円）	1,000,000	1,100,000	1,110,000
利用料金（円）	34,756,172	25,765,894	22,688,171

※「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】

- 稼働率を安定させ、地域の社会資源としてさらに活用される施設となる。
- 人員について手薄になりがちな面が一部見られた。

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】

- グループホームの特別養護老人ホームの新設があったこと。また老健利用者や入院するケースが続いたことが稼働率の低下の要因として想定される。
- 個別対応が必要な利用者が多く、また口腔ケアを徹底する取り組み等により人員配置が手薄になることがあった。

【対応方針】

- 地域のニーズ把握に努め、事業者周知と知識技術の還元を図れるような取り組みを目指す。
- ミーティング等で業務の無駄を洗い出し、改善を図り研修・勉強会により職員の対応力向上を目指す。

## 「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

- 利用者の生活の場を整えるための物品購入を適切に行った。
- 複数回利用者の入所・入院が相次ぎ、稼働率の向上に努めたが前年度より低下した。

### 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げた。
- 家族との連携を密接にとることで、在宅での生活状況などを把握しサービス内容に反映した。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 定期的で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。
- 委託業者と密に情報交換し、ルールに沿ったサービスが行えているか評価を行った。
- 必要な物を必要なだけ調達し無駄を省くこと、コピー用紙の裏紙の使用、節水・節電等省エネを心掛け、また物品等整理し、スペースの有効活用に努めた。

---

## ※ 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、引き続き家族や関係機関と連携を取り、個別の状況に応じたサービスの提供に取り組むとともに、研修や勉強会の実施により業務改善に取り組み、稼働率の向上に努めること。



総括シート〔平成29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27年	平成28年	平成29年
利用率（%）	92.0	91.9	78.0
	73.0	66.7	67.0
管理運営委託料（円）	13,520,000	13,460,000	13,460,000
利用料金（円）	94,388,107	102,226,845	108,429,506

※「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】

- 「介護者交流会」を開催し、月見橋在サを利用していない家族介護者も参加し、介護負担軽減の寄与に努めたほか、家族同士の交流の機会を作った。  
 ○ 介護者教室を2回開催し、「飲み込みやすい食事」をテーマとし、実習形式で調理方法が学べるように工夫し参加者より講評を得ることができた。

【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

【改善が必要とされた原因】

- 認知症を患う高齢者の生活ニーズは何か、またそのニーズを解決するための方策として、認知症対応型通所介護を利用する目的は何かの自覚が不十分であるため、認知症高齢者の生活ニーズの解決に資するサービスが提供しきれていないことが原因と考えている。

【対応方針】

- 認知症高齢者の生活ニーズとして、「人の役に立つ」「役割を担う」機会を得ることととらえる。
- 月見橋の利用を「人の役に立つ」「役割を担う」ための能力を發揮する機会であると位置づけ、サービス内容を再構築し提供する。
- 日々の実施内容を地域の在支等に周知するほか、地域住民の集まりに出向くなど地域住民に対して直接的かつ積極的にお知らせする。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 介護者交流会を開催し、月見橋の利用者以外の家族介護者にも参加を呼びかけ家族同士の交流の機会を図った。また、満足度アンケートを実施し、満足度を把握し、職員や家族へ結果報告し次年度に向けニーズの把握に努めた。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 人員の適正配置を心掛け、人件費支出を前年度より削減できた。
- 「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6.0%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

- 地域における認知症高齢者とその介護者の支援と交流を図る取り組みとして、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。
- 全利用者に対してのサービス満足度調査アンケートや、家族交流会・介護者教室・サービス担当者会議の参加等を通じて利用者ニーズの把握を行った。
- 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

- 法人内の研修のほか、事業所内においては救急救命、身体拘束、利用者の無断外出、感染症対策、介護技術をテーマに研修を行った。
- 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、引き続き地域交流を積極的に推進するとともに、利用者やその家族の要望を踏まえた適切な支援を行うため、アンケート調査等を活用し更なるサービス向上に努めること。

総括シート〔平成29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27年	平成28年	平成29年
利用率（％）	96.1	96.6	94.7
	99.9	103.5	103.3
管理運営委託料（円）	20,367,550	19,720,000	16,340,000
利用料金（円）	299,143,572	325,824,248	308,078,215

※「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を推進した。
- 看取りカンファレンスと看取り介護の振り返りを行った。

【改善が必要な事項】

- 認知症ケアにおける職員のストレスマネジメントの強化が必要である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 認知症についての理解を深め、目線や口調、抑揚などの非言語的コミュニケーション技術の向上に取り組む必要がある。

【対応方針】

- 「記憶力・判断力・推理力などの知的機能の低下によってもたらされる生活障害」が認知症であると常に振り返り、さらに認知症ケアについての知識や技術を高めるため、勉強会の実施や研修を行う。
- 職員のコミュニケーション教育や個人の資質や仕事量のアセスメントと調整を図り、専門医や産業医と連携を図りながら職員が生き生きと働けるようにメンタルケア機能を充実させる。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 看取りカンファレンスについて全員がかかわり、カンファレンスの内容を各セッションで共有し「何を大切にし、どこまで食事を提供するか」などの課題を検討して話し合った。

### 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 94.7%、ショートステイ 103.3%と、稼働率の安定に努めた。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 重度化に伴う介護技術向上のための勉強会を重ね、安全に食事をとり、誤嚥しないようにアプローチすることに力を注いだ。
- 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

- 新人職員を1年間かけて指導するリーダー職員の育成を図り、リーダーシップあり方や各フロアの課題に着目させ、課題解決力を育成した。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。
- 環境への配慮として、全職員を対象に研修を実施し、職員の環境負荷への意識を高め、節減対策に取り組んだ。

---

## ※ 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、引き続き重度要介護者への支援の充実に取り組むとともに、職員の認知症の理解を深め、非言語コミュニケーション技術の向上に努めること。

総括シート〔平成29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27年	平成28年	平成29年
利用率（%）	94.2	94.4	95.9
	101.2	99.1	100.4
管理運営委託料（円）	5,434,910	3,561,000	45,035,000
利用料金（円）	487,053,890	506,075,619	502,263,744

※「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】

- 看取り介護に係る体制を強化した。介護職や看護職だけでなく、全職種、また家族も本人を支えるチームの一員として看取り介護を行った。

【改善が必要な事項】

- 職員の質の向上、業務の簡素化が必要である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【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、サービス計画の作成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

- 今の生活に満足しているかを伝えられる利用者が少ないため、家族懇談会で家族にアンケート記入をお願いしている。そのなかで要望等を収集し、サービスの改善を行っている。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 消耗品について安価な業者へ変更し、利用者の直接ケアにかかる物品については、本人の状況を踏まえ見合ったものを選定するよう努めた。
- 未納の家族には適切な対応をし、滞納を防いでいる。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者負担軽減のための介護機器や福祉用具について、外部の研修会へ積極的に職員を派遣して情報集や技術取得を行った。また参加した研修内容の情報に対し、ミニ勉強会を開催するなど情報共有に努めた。
- 利用者懇談会や家族懇談会など意見を聞く機会の設定、意見箱の設置、苦情要望シート、第三者委員の活用を行い、サービスの質の向上に努めた。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 階層別研修の充実を図るために新人、中堅層、指導層のレベルに分けた各テーマの研修を実施した。
- 感染症対策として必要物品の準備や感染の拡大を防ぐための勉強会を実施した。
- 環境対策の強化として、環境対策委員会で業務内の課題を検討し、定期的に研修会を開催し職員周知に努めた。

---

## ※ 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、引き続き利用者の要介護度の重度化に対応したサービスの提供に取り組むとともに、職員の育成およびスキルアップ研修等を積極的に活用し、更なる質の向上に努めること。

総括シート〔平成29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27年	平成28年	平成29年
利用率（%）	95.5	93.2	92.6
	85.5	87.0	89.5
管理運営委託料（円）	23,395,670	15,659,000	14,086,800
利用料金（円）	312,947,137	311,497,508	316,946,851

※「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】

- 看取り介護について、12名の方を看取った。本人・家族の思いにこたえられるよう、介護職・看護職を含む全職種でカンファレンスを重ね、管理医師とも一層連携を強め事業所全体で取り組んだ。

【改善が必要な事項】

- 目標の稼働率を達成していない状況がある。

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】

- 特養本体には個室がなく、感染症や看取り対応等で個室が必要になった際入所調整が遅れた。
- ショートステイを利用する世帯の減少や利用者や家族が希望するサービスの質への対応により、遅れが生じた。

【対応方針】

- 職員のモニタリングを通じ、ケアマネジャーがそれらの情報を収集し、カンファレンスを開催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し実践することを繰り返し行う。
- サービスを見直し、利用者にとってより使いやすく、また使いたいと思うためのサービスはどういうものかを法人として考え、サービス向上を目指す。

## 「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、「職員の接遇状況調査」を実施し、満足度向上のための参考にした。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 介護・看護職員の採用がままならず、派遣職員に頼らざるを得ない状況があった。
- 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

- 新規入所者に対するアセスメント等をしっかり行い、多職種間による意見交換を行ったうえで一人一人に合ったケアプラン作成やモニタリング実施に努めた。
- 緊急ショートステイの利用者数は昨年を上回り、セーフティ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

- 法人で新任職員研修や勤務年数に応じた研修を実施するほか、事業所においては現任研修や品川福祉カレッジを活用し、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、職員の安全に関し情報共有や問題などがあれば意見交換を実施している。そのうえで複合施設としての安全衛生委員会を開催し、より具体的な実践に結び付けるようにしている。
- 事故について必ず検証を行い、全職員に周知している。

---

## ※ 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、引き続き看取りケアの充実を図るとともに、サービスの質の向上や的確なニーズ把握に努め、稼働率の向上に取り組むこと。



総括シート〔平成29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 27 年	平成 28 年	平成 29 年
利用率 (%)	94.3	93.7	94.8
	86.4	86.3	87.7
管理運営委託料 (円)	43,936,520	43,029,000	50,888,720
利用料金 (円)	332,421,238	330,931,751	340,475,432

※「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、看取り委員会を立ち上げ、指針やマニュアル等の整備や研修を実施し精神科医による看取りに関する勉強会も実施した。
- 季節にちなんだお茶会やお祭り等の催しを月一回程度行い、利用者自身が生活の中に楽しみを感じられるようになった。

【改善が必要な事項】

- 稼働率の向上、収支状況の改善が急務である。

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】

- 前年度に比べ逝去による退所者が多かったこと、特養が新規開設した影響により入所につながらなかったことがあった。一方入院者の状態から入所調整に早めに動けるケースもあり、昨年度より稼働率は向上したが目標稼働率には至らなかった。

【対応方針】

- 健康面の日常の観察を強化し、関係職種のカンファレンス等によりケアの質を上げ、入院に至る前に状況を把握し対処していく。また、入院しても早期退院できるよう早めに対処していく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 利用者の安全や安心を優先した生活を支援をめざし、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楽しみを感じられる取り組みを実施した。
- 事業説明会等で出た意見要望について、館内新聞にて返答した。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 稼働率はアップしたが目標には至らなかった。ショートステイは入院や老健・施設入所によるキャンセルの件数が多かった。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者の生活する姿を尊重し、有する能力を発揮する機会を提供し支援した。
- 介護士、看護師、栄養士、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定期的を実施し、課題分析や計画に対するケアの評価を充実させている。
- 利用者とのかかわりの中で会話を中心として常に要望を聞くほか、家族を対象に事業説明会を行い、意見聴取を行った。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 法人研修や事業所内で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。
- 安全確保の取り組みとして、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開催し、施設全体の状況や予防計画について検討した。
- 委託先管理として、設備管理、給食についてそれぞれ定期的に打合せを行い、状況確認と要望等を伝え、課題の改善を張っている。

---

## ※ 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、事故発生時の検証および再発防止対策を徹底するとともに、利用者や家族ニーズの把握に取り組み、サービス内容の更なる充実を図り、稼働率の向上および収支状況の改善に努めること。

総括シート〔平成29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27年	平成28年	平成29年
利用率（%）	87.7	89.4	98.5
	92.2	94.2	112.8
管理運営委託料（円）	37,420,000	30,890,000	27,665,000
利用料金（円）	140,852,051	149,387,320	156,766,362

※「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】

- 看取りの実践について協力医療機関と連携しながら実施しており、住み慣れた地域で穏やかに最期を迎える取り組みを実施した。
- 人材確保に向け、実習対応、中途採用のオリエンテーションなど内容の見直しを行い人材採用につなげることができた。

【改善が必要な事項】

- 介護人材の確保・定着が課題である。
- 医療対応を要する方の更なる受け入れが必要である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 指導職を中心としたフリー勤務が捻出できず、マネジメントが不十分なケースがあった。
- 医療的ケアの必要な利用者の受け入れについては、喀痰吸引実地研修施設が見つからず、医療対応に限界が生じた。

【対応方針】

- 採用活動の継続と職員育成及び退職防止のため、法人内事業所間で連携し、職員の育成や退職防止等に努める。
- 区内の病院や老健に働きかけ、積極的に喀痰吸引実地研修を受講し医療対応を行える体制を整える。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 運営推進会議等を通じ、利用者の家件について定期的に情報収集し、早急に対応している。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 人件費の執行がやや下回ったものの大きな差異なく執行できた。
- 区内の新規特養が開設した影響もあったが、新規利用者も多かったため、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

- 人員配置で計画とおりにいかないところがあったが、既存職員のスキルによって補いサービスの質の低下を防ぐことができた。
- 意見箱を管内複数個所に設置し、多数意見いただいている。また、運営推進会議により定期的に家族からの意見もいただくことで、業務改善に反映させている。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 新任研修や中途採用時のオリエンテーションのほか、ユニットリーダー研修や外部研修、交流研修等を行い、職員の能力向上を図った。
- 荏原消防署で実施される消防救急降下訓練に参加し、日常の安全管理について理解を深めるとともに、さらなる連携につなげることができた。

---

## ※ 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確保および定着のための対応を行いサービスの質の確保に取り組むとともに、関係機関と連携し医療対応を行う体制の整備に努めること。

総括シート〔平成29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27年	平成28年	平成29年
利用率（%）	94.0	94.6	92.9
管理運営委託料（円）	0	0	0
利用料金（円）	86,295,456	86,838,714	86,964,652

※「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】

- 買い物から食事づくりの一連の流れや、居室や共有部分を含めた環境整備等において、入居者一人一人の生活する姿を描き、本人の力を発揮できる機会を作り支援した。
- ターミナル期の利用者について、家族や主治医との連携を密に行い、施設内で看取り対応を行った。

【改善が必要な事項】

- 職員のスキルアップとともにユニット間の連携や緊急時等の協力体制、医療面での連携強化が必要である。
- 入居者の筋力保持、歩行訓練への取り組みの充実を図る必要がある。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 90歳以上の入居者が半数以上となり、加齢とともに身体介護、医療を必要とする方が増え、今まで以上に身体的に支援が必要な状態となっている。
- 自身で歩く際、転倒事故が発生した。

【対応方針】

- 法人、外部を含めた研修への参加を実施し、職員個々のスキルアップとともに、医療連携により早期対応に努める。
- 事故後の研修に努め、また日常に生活リハビリを取り入れ筋力アップにつなげる。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 通常の利用者の対応時のほか、家族から面会の際や運営推進会議などのときに生活状況を知らせ情報交換を行っている。また、家族に毎月利用者の状況を家族に手紙を送り、生活状況を知らせている。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 稼働率が低下し収入が減少したが、要介護者に対応する人員配置を手厚くした。
- 逝去や長期入院による退去が続き、居室の原状復帰に時間がかかってしまった。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者の生活する姿に沿って、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。また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。
- 入居者間のコミュニケーションを図れるようチームでの対応を重視した。生活の中で歌のボランティアや書道、園芸などの趣味活動を両ユニット合同で行う機会を増やし、両ユニットを行き来する入居者もいるようになった。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 法人の経験年数による部門研修等のほか、人権擁護等特別研修を実施した。また特養と合同で現任研修を定期的に行い、感染症の対応や生活リハビリに関連する動作の研修を行った。
- 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。
- 事故や事故につながりそうな事象については、その日のうちにその場の職員で検討し対応するようにし、検証している。また家具の配置を変える等リスク軽減を図っている。

---

## ※ 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、引き続き利用者ニーズに応じたサービスに取り組みとともに、関係機関との連携や職員のスキルアップなどを通じ、医療対応の充実に努めること。

総括シート〔平成29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27年	平成28年	平成29年
利用率（%）	95.7	100	100
管理運営委託料（円）	0	0	733,000
利用料金（円）	30,379,061	46,810,900	45,413,963

※「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】

- 法人内の事業所と連携し、日帰り旅行や1泊旅行を企画し実践した。
- ヒヤリハットにつながる事柄から見直すこととし「気づきメモ」を開始し継続している。

【改善が必要な事項】

- 職員の力の底上げ、能力の向上が必要である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 職員の入れ替わりや新入職員が増えたことで、日によってケアの質が変わってきている。
- 入居者個々のADLの変化の対応について個別ケアの方法に差がある。

【対応方針】

- 社内研修の強化として今後毎月のモニタリングだけでなく、認知症ケアを絡め入居者個人を議題とした研修を行う。
- 気づきメモを活用し、事柄が起こった原因や理由や毎月のミーティングで検討し、事故の回避だけでなく入居者のADLの情報として共有する。
- 職員の経験年数に合った外部研修を積極的に受講させ、社内に持ち帰り研修として共有できる体制を整える。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 第三者評価のアンケートは前回より回収数が少なかったが、面会のほか電話やメールを活用し家族との連携をとることができている。その際思いや考えを聞き、職員間で情報共有することができた。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 事業所ごみの回収ボックスの買い替えを行った。そのほか大きなコストはかからず、小さな不具合は職員が対応できている。
- 収入の確保面では特段問題なく徴収できた。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 個々の力を発揮できるよう個人面談を行い、目標などを聞くことができ、毎月の会議ではサービスについて、個々のそれぞれの目標の達成度について話し合いを行った。
- 法人内で合同旅行を実施し、事業所間で連携を強めることで、緊急時や災害時等の協力体制築いている。
- 意見や要望を引き出せるよう担当職員がこまめにコミュニケーションをとり、必要時は計画作成担当や管理者が直接話を聞ける体制があることを家族に周知している。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 東京都の研修への参加や社内研修を行うことで職員の意識が高めた。
- 非常食の賞味期限の確認、災害時用物品の使用可能かの確認を定期的に行った。
- 環境面の配慮として、芝生の除草や草花の手入れは常に入居者とともにを行い、またエコリンクについて周知し、意識付けを行った。

## ※ 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、引き続き利用者のニーズに応じたサービス提供に努めるとともに、研修を活用するなど職員のスキルアップに取り組むこと。



総括シート〔平成29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 27 年	平成 28 年	平成 29 年
利用率 (%)	85.8	86.3	88.8
	66.9	60.9	36.5
	97.0	98.2	95.4
管理運営委託料 (円)	4,580,000	4,690,500	4,757,000
利用料金 (円)	110,252,884	111,575,816	103,149,600

※「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】

- 小規模多機能型居宅介護およびグループホームともに訪問医と連携を図りながら看取りを行う体制を整え、行うことができた。
- 利用者中心のケアを徹底し、本人・家族から満足を得られた。

【改善が必要な事項】

- 引き続き人材育成に努める必要がある。
- 利用者中心ケアの外部への発信の強化が必要である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【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、中堅職員のステップアップのための機会が少ない。そのため、他事業所への異動希望や離職につながる可能性がある。
- 利用者中心のケアが徹底できているが、近隣以外の区内・都内等での発信の機会を作ることができていない。

#### 【対応方針】

- 現場での実践を発表できる機会を作る。そのために、日ごろの実践を振り返り、整理する。また人員の確保・育成を行い、発信に伴って現場の質が低下しないよう心掛ける。
- 小山倶楽部単体ではなく東五反田倶楽部と連携し、職員育成・交流を図りステップアップの機会を作る。

#### 「評価の視点」別のコメント

##### 1 区民満足の視点

- 小規模多機能、グループホームともにクレームがなく、本人・家族との信頼関係が構築できている。

##### 2 予算執行（財務）の視点

- 適正に執行できた。備品購入等について、開設から10年が経過したことで起きる、経年劣化や故障などに対応することができた。

##### 3 サービス向上および業務改善の視点

- グループホームについて各在宅介護支援センターに情報提供することで、待機者の確保ができた。また、小規模多機能については、利用者と家族のニーズに合わせ、長く在宅生活を送るために必要なサービスを提供することができた。
- 利用者・家族からの意見を反映し、質の向上に取り組めた。

##### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 研修の実施について、個人情報保護法令順守・身体拘束・虐待等を盛り込み、新人職員については1年間のスパンで育成を行うことができた。
- 生活におけるリスクマネジメントについて、安全性の確保のため、適正な介護技術の確認、器具の安全な使用方法などミーティングの時間を活用し周知している。
- 2回の防災訓練を行い、非常時に利用者を守れるよう職員間で確認・訓練をしている。また、夜間の施錠、110番システムの仕様についても確認・徹底を行った。

---

## ※ 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、引き続き利用者および家族の希望を踏まえたサービスの提供に取り組むとともに、他事業所との連携などにより職員の人材確保および育成に努めること。

総括シート〔平成29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 27 年	平成 27 年	平成 29 年
利用率 (%)	87.0	89.5	78.3
	86.6	87.3	78.8
	100.0	100.0	100.0
	92.8	95.8	93.3
管理運営委託料 (円)	5,130,000	4,656,700	4,730,000
利用料金 (円)	248,914,000	249,932,000	238,900,000

※「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】

- 利用者において他で受け入れられないケースの受け入れや、看取りなど利用者の方の要望をできる限り可能にすることができた。
- 地域の方を招いての料理教室や、ビーズ教室、陶芸教室なども引き続き開催することができ、ボランティアの受け入れなども継続して行うことができた。

【改善が必要な事項】

- 人材不足や新たな地域交流の機会を設ける。

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】

- 新人のOJTがうまくできず早く立ち上がることが優先になっていることが原因として考えられる。
- 職員一人一人がもっと意識をもって地域に取り組むことが必要である。

### 【対応方針】

- 採用に関して、新しく入社してくる人が必ずしも介護の経験をしている人とは限らない中で、介護の楽しさややりがいを感じ、専門職として取り組んでいくための過程を大切にしていく。
- 一番身近な保育園との交流を見直し、積極的にかかわりをもっていく。地域行事への参加や地域の社会資源を活用し交流を図っていく。防災の面についても保育園や町会と協力し訓練を行う。

### 「評価の視点」別のコメント

#### 1 区民満足の視点

- グループホームや小規模多機能では第三者評価を行い、ケアホームでも家族懇談会や運営推進会議などで利用者家族の声を聴く時間をつくった。

#### 2 予算執行（財務）の視点

- 収入の確保について、おおむね計画通りで空室もできるだけ少なくすることを意識してスムーズに入居できるようになった。

#### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 新規受け入れの際に行く当てのない方をできるだけ受け入れるようにし、入居後も医療行為が必要になっても病院と連携して看取りまで対応することができている。今後も多様なケースに対応できる体制を整えていく。
- 利用者・家族の声を真摯に受け止め、改善の機会として取り組んでいく。また、相談があった場合には話し合いを持ち、すぐに対応できる体制をとっており、必要があればカンファレンスを実施した。

#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 入社時に法令順守研修、基礎課程研修を実施し、受講半年後にフォローアップ研修を実施しているほかOJT期間を3か月間とっている。また現任者研修や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、外部講師研修会や勉強会を実施した。
- 入社後に定期安否確認訓練を実施し、防災に関する意識を高めている。年2回の消防訓練を通して消防署と連携をとっている。

---

## ※ 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、引き続き医療対応など利用者のニーズに応じたサービスの提供に取り組むとともに、地域交流を推進しサービスの向上に努めること。

総括シート〔平成29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 27 年	平成 28 年	平成 29 年
利用率 (%)	67.3	69.3	64.7
	38.0	34.0	32.0
管理運営委託料 (円)	4,669,700	4,678,800	4,952,000
利用料金 (円)	65,417,111	73,743,811	77,749,358

※「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】

- 登録利用者の自宅兼店舗の場所を当該利用者の要望のもと、地域住民の集まれる居場所とするための取り組みを行った。
- 利用者の看取りを介護家族・医療職などと連携し、在宅と行うことができた。
- 平均訪問回数が441回（月）と訪問中心としたサービス展開ができた。

【改善が必要な事項】

- 疾患や障害に伴って発生する在宅生活における生活課題の抽出

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】

- 情報から課題を抽出するときの視点や、掘り下げる力の不足。

【対応方針】

- 事業所内での定期的なケアカンファレンスを行う。
- 自宅内における「生活課題」の確認と、課題に対する支援内容の精査を主軸として行う。
- 介護職員と計画作成担当者間で支援の方向性の乖離が生じないように話し合った内容を計画書に活かし、利用者の自立支援・重度化防止に努める。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 利用者・家族へ聞き取りを行いながら必要な支援を提供し、利用者から生活意欲につながるような要望が聴かれた時には可能な限り即時対応している。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 29年度平均登録人数は24.1人、登録比率は96.6%となり、収支計画で目標としていた稼働率は達成できた。
- 利用料金について、未納者が1名発生したが、支払方法について話し合いを重ね、徴収ができ、計画通りの収入が得られた

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 認知症の方の生活課題に対し、自宅や地域で暮らしていく中での生きにくさ解消のため通常の支援や介護にとどまらず居場所づくりの取り組みも行った。
- 家族会の際のアンケートや送迎時、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

- 新任職員へは年度当初に本部での全体研修を行い、また外部研修に参加している。部門内のみでの研修も行い、時間外勤務が難しい職員や、短時間勤務の職員が多く参加し、実務に活かせる充実した内容を行うことができた。
- 避難訓練、総合防災訓練を実施しており、事業所の所属地域である東大井町会との防災協定を結んだ。
- 日々の節電に努め、職員への周知を徹底している。また、エコリンクの内容に沿って環境に配慮した対応を心掛けた。

---

## ※ 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、引き続き地域と連携し利用者の居場所づくりに取り組むとともに、カンファレンスによる課題対応や情報共有により職員のスキルアップを図り、利用者の自立支援・重度化予防に努めること。

総括シート〔平成29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) 看護小規模多機能型居宅介護、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 27 年	平成 28 年	平成 29 年
利用率 (%)	67.9	77.8	76.3
	25.5	17.8	42.5
	97.2	98.6	92.5
管理運営委託料 (円)	4,480,000	5,309,000	5,388,000
利用料金 (円)	149,669,956	155,768,945	167,272,530

※ 平成26年12月に開所。

※ 「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】

- 看護小規模多機能型居宅介護の周知目的のために、病院や在宅介護支援センター等にパンフレット等を配布したことにより、昨年度より知名度も上がり、地域住民やケアマネからの相談や病院からの退院に向けての相談の件数も増えてきている。
- 看護小規模多機能型居宅介護の新規契約者が増加し、また退院後の受け入れ数や医師指示書数が増えそれに伴う加算等が増し、収益が増加した。
- グループホームにおいて定期的な行事企画を行い、利用者満足度が向上した。

【改善が必要な事項】

- 医療依存度の高い中重度利用者の受け入れをしていくための職員教育が必要である。
- 訪問体制の強化が必要である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 医療からの移行の利用者も増えつつある中、医療処置や看護・介護ケアの必要性が大きくなってきている。

- 訪問件数が増えてくる中、訪問の必要性を理解していく。

**【対応方針】**

- 今後医療度の高い利用者の受け入れが多くなると思われるため、疾病や認知症の理解についての勉強会を開始し、介護技術の向上を目指す。
- 在宅生活を継続させるには、自宅での生活が安定していなくてはならず、通いで在宅での問題点を改善するためのADL強化に努め、自宅で安心して生活ができるように評価していく。そのため訪問体制を見直し、通いで得たものをどう自宅で生かしていくか検討していく体制を組んでいく。

「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

- 予算の執行に関してはグループホームの人件費の増加があったが、看護小規模多機能型居宅介護については年度当初の計画とほぼ差異がない状態で執行できている。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 口腔ケアに関して年2回チェック評価を行うなど計画的に実行継続できており、健康状態の改善につながった。
- 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。
- 法人で個人上保護に関するマニュアルを作成しており、それに則って日々取り組んでいる。また法人内で内部監査を実施し、研修の実施や周知状況、浸透の成果などを確認している。

※ 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、引き続き医療対応など利用者のニーズに応じたサービス提供に取り組むとともに、訪問体制の充実を図り、在宅生活の維持継続のための支援に努めること。



総括シート〔平成29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27年	平成28年	平成29年
利用率（％）		75.6	96.6
		72.1	100.3
管理運営委託料（円）		2,358,000	2,035,000
利用料金（円）		387,200,748	548,779,765

※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】

- 介護職員の介護技術向上のために定期的に外部講師を招き、座学および現場研修を行った。
- 掃除や花の手入れ、外出など家族からの自主的な申し出により行い、介護職員と協同して入居者への支援を行った。

【改善が必要な事項】

- 介護職員が一堂に研修に参加するのが難しいため、同じ内容の研修を何度も行っている。

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】

- 介護職員はユニット単位でのシフトで動いているため、一堂に研修に参加できず、現状介護職員の半数位が参加するにとどまっている。介護職員からの要望はあるが、教える側について時間が限られ対応が難しい。

【対応方針】

- 核となる職員を育成し、現場を通じて伝えることができるようにしていく。

## 「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。
- 目標稼働率を達成することができ、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

- ユニット型特養の情報発信として、見学等に広く応じ、理解が広まるよう努めている。
- 施設長、生活相談員等が認知症サポーター養成事業の講師を務め、認知症の方へ地域でできるサポートについて考え、学ぶ機会を提供した。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 栄養、医療、移譲など複数のセクションと協働で勉強会を開催している。。

---

## ※ 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、引き続き利用者の状況に応じたサービスの提供に取り組むとともに、OJTの体制を構築し職員の育成に努めること。

総括シート〔平成29年度〕

施設名称	品川区立上大崎特別養護老人ホーム
指定管理者	社会福祉法人愛生福祉会
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27年	平成28年	平成29年
利用率（％）			70.6
			57.3
管理運営委託料（円）			8,653,030
利用料金（円）			407,430,000

※平成29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】

- 入所調整について、計画的にスムーズに進めることができ、医療依存度の高い方に関してもクリニック、地域協力病院と連携をとりながら対応できた。
- 開設の際、地域住民から反対があったが、その後トラブルなく、祭りや防災訓練、地域介護等に参加し理解が得られた。

【改善が必要な事項】

- 事故への対策が不十分であり、事故対応に課題がある。
- ショートステイの稼働率の向上が必要である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 事故の内容、対策の共有がされていなかったこと、責任の所在が分かりにくい体制であったこと等。
- 受け入れるための体制が安定していなく、利用人数が増えると連携ができず事故等が予測されるため積極的な広報を控えた。

【対応方針】

- 一人一人のスキルアップや事故内容を共有し、同じような事故が起こらないよう対応していく。

- 受け入れ方法を見直し、スタッフの対応力を高める。そして地域や在支への広報を積極的にい稼働率向上につなげる。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 利用者に際し、苦情や要望もあるが、感謝や褒めの言葉もたくさんあり、今後満足度調査を行い細かなサービスの見直しを行っていく。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 突発的な支出はなく計画的に進めることができた。また人件費については、退職等があったが、それを見越して基準より余裕をもって採用しており、想定内であった。
- 特養の入居に関しては計画とおりであったが、ショートについては苦戦している状況にある。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 困難事例や医療対応に関し、できる限り受け入れ、おおむね対応できた。また、医療依存度が高い方への対応として、リスク管理が不十分な点が見られたため随時見直しを行った。
- 意見や要望についてはカンファレンスを行い対応できた。苦情については迅速に対応したが、区への相談や報告が行えていなかった面があった。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 研修について、時間や内容、回数が不十分な点があり、スタッフの不満や不安につながったため改善を行った。
- 安全衛生委員会を通して施設内の環境について随時話し合いを行い、産業医、衛生管理者、施設長は定期的に確認を行った。
- 品川エコリンクの活動を周知し、職員の意識を向上させた。

---

## ※ 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、引き続きクリニック等関係機関と連携し医療対応の充実に取り組むとともに、事故防止のため、研修実施による職員のスキルアップや、職員間における情報共有の体制づくりに努めること。

総括シート〔平成29年度〕

施設名称	品川区立東五反田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27年	平成28年	平成29年
利用率（%）			69.7
			21.5
			76.2
管理運営委託料（円）			4,696,000
利用料金（円）			112,737,777

※平成29年度開設

※「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】

- 小規模多機能型居宅介護において、日々の地域のかかわりや在支との連携により登録が増えた。
- GHにおいて薬の減薬をして、本人の本来持っている力を引き出せるようなケアを行えた。

【改善が必要な事項】

- 職員の離職率の低下
- GHにおけるケアの質の向上の必要性

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】

- 職員間のコミュニケーションや連携不足等
- 新人が多く法人の目指すケアについて伝えることがなかなかできないこともあり、質の確保が十分であるといえる状況ではなかった。

【対応方針】

- 職員間のコミュニケーションを増やすことや、定例会を開催し、リーダー層だけでなく、全職員が

入れ替わりで参加することで情報共有し連携を強化する。

- 全職員が外部研修や講演会に参加できる時間を与え、日々のケアの向上に努める。

「評価の視点」別のコメント

#### 1 区民満足の視点

- 入所時に薬を多く服用していたり、処方されていた方などの減薬、抜薬を進めていったことにより全介助から一部介助まで改善されたケースがあった。

#### 2 予算執行（財務）の視点

- 地域交流に係る経費について予算を上回った支出となったが、地域との連携を考えた必要経費として適正に執行できた。
- GHについて満床に至るまでに予定より期間を要したが、小規模多機能において利用ニーズが高く、当初予定の平均登録者数よりも上回ることができた。

#### 3 サービス向上および業務改善の視点

- より質の高いケアを提供していく必要があり、職員1人1人のかかわり方について見直しを行っていく。
- 服薬管理について、ダブルチェックの徹底、薬局との連携などミスを防げるような仕組み作りを今後検討していく。

#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 手厚いを配置し、ケアマネや介護福祉士等、有資格者が増えた。
- 新人研修を年2回行い、また全職員が1年を通じて1回以上の外部研修や講演会に参加する機会を与えた。
- 防災について年2回の防災訓練の開催と地域の合同防災訓練に参加した。

---

## ※ 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、引き続き開設後の運営安定化に取り組むとともに、研修等を活用し職員の育成および安全確保に努めること。

総括シート〔平成29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27年度	平成28年度	平成29年度
新規入居人数	3人	5人	8人
管理運営委託料(円)	33,468,225円	26,661,583円	29,964,547円
使用料(円)	19,147,442円	19,183,824円	18,887,940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。
- 居住者の自治会の解散 H29.4 に対し、総会に出席し、助言するなど丁寧に対応していた。
- 1階のクリニック開設 H30.4 に向けた改修工事等、主管課と協力しながら速やかな対応を行った。

【改善が必要な事項】

- 居室内だけでなく、共有設備も含めた建物設備機器の老朽化への対応
- 悪質訪問販売（押し買い等）や訪問、葉書等による詐欺の防止

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26年目を過ぎ老朽化した設備が多くなっている。
- 高齢者住宅であるので全戸が高齢者を狙った犯罪のターゲットになりやすく、住宅への出入りが自由であることが危険を増している。

【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時期等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。
- ポスター等を活用した啓発や日中の声掛け、指定管理者による巡回、防犯カメラの設置により、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

- 居住者から苦情はなかった。
- 要望については随時対応し、区へ協議しながら解決にあたった。

### 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。
- 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。
- 入退去者が多く空室期間があったため、共益費の収入が減った。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- ワーデン等による巡回を行い、詐欺や不審者の侵入防止等に努めた。
- 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が解散したため、居住者の社会参加の場として地域の活動、行事の参加支援をしていた。
- 居住者カードの更新を行い、居住者について最新情報を収集し、本人の状況だけでなく保証人や親族関係等の把握に努めた。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 随時、居住者の変化や問題について、速やかに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。
- 八潮わかくさ荘全体での合同防災訓練の他、60号棟との合同訓練、八潮地区の総合防災訓練に参加した。
- 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、引き続き安心して生活できる施設運営を行うとともに、施設老朽化に伴う大規模改修については計画的な実施に努めること。



総括シート〔平成29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27年度	平成28年度	平成29年度
新規入居人数	1人	1人	1人
管理運営委託料(円)	13,348,624円	2,261,167円	2,356,084円
使用料(円)	3,929,890円	3,710,900円	4,015,850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。
- 隣接のデイサービスセンターの体操教室に、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2人の参加があった。

【改善が必要な事項】

- 居室内だけでなく、共有設備も含めた建物設備機器の老朽化への対応
- 悪質訪問販売（押し買い等）や訪問、葉書等による詐欺の防止

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24年目を過ぎ老朽化した設備が多くなっている。
- 高齢者住宅であるので全戸が高齢者を狙った犯罪のターゲットになりやすく、住宅への出入りが自由であることが危険を増している。

【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に、老朽化設備の早期対応や工事時期等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。
- ポスター等を活用した啓発や日中の声掛け、指定管理者による巡回、防犯カメラの設置により、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

- 居住者から苦情はなかった。
- 要望については、随時対応し区へ協議しながら解決にあたった。

### 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。
- 長期滞納者はなく、計画通り収納されている。

### 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。
- 隣接のデイサービスセンターの体操教室への積極的な参加を声掛けし、2名の参加者があった。
- 居住者カードの更新を行い、居住者について最新情報を収集し、本人の状況だけでなく保証人や親族関係等の把握に努めた。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 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、居住者8名中5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、検証シートの内容のとおりとし、引き続き安心して生活できる施設運営を行うとともに、施設老朽化に伴う大規模改修については計画的な実施に努めること。

総括シート〔平成29年度〕

施設名称	品川区立東品川わかさ荘
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27年度	平成28年度	平成29年度
新規入居人数	5人	8人	3人
管理運営委託料(円)	14,069,498円	13,923,087円	26,621,031円
使用料(円)	25,145,351円	24,840,605円	26,156,033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】

- 入居直後や退院直後の居住者（虚弱高齢者）へ、支援センター、サービスセンター、ワーカー（管理人）が連携し速やかに対応した。障害者居住者について障害者関係部署と連携し対応した。
- 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】

- 居室内だけでなく、共有設備も含めた建物設備機器の老朽化への対応
- 悪質訪問販売（押し買い等）や訪問、葉書等による詐欺の防止

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24年目を過ぎ老朽化した設備が多くなっている。
- 高齢者住宅であるので全戸が高齢者を狙った犯罪のターゲットになりやすく、住宅への出入りが自由であることが危険を増している。

【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に、老朽化設備の早期対応や工事時期等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。
- ポスター等を活用した啓発や日中の声掛け、指定管理者による巡回、防犯カメラの設置により、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

- 居住者から苦情はなかった。
- 要望については、随時対応し区へ協議しながら解決にあたった。

### 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。
- 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、参加が定着してきている。
- ワーデン等による巡回を行い、詐欺や不審者の侵入防止等に努めた。
- 居住者カードの更新を行い、居住者について最新情報を収集し、本人の状況だけでなく保証人や親族関係等の把握に努めた。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 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。
- 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。
- 防災訓練を3回実施し、居住者の参加率も高く、社会福祉法人福栄会との総合的な防火管理体制と連携した安全管理体制に努めた。

---

## ※ 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、引き続き安心して生活できる施設運営を行うとともに、施設老朽化に伴う大規模改修については計画的な実施に努めること。

総括シート〔平成29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27年度	平成28年度	平成29年度
新規入居戸数	3戸	8戸	9戸
管理運営費等(円)	94,259,670円	96,895,855円	98,687,309円
使用料等(円)	105,777,201円	107,987,618円	109,208,102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】

- 居住者交流企画は、居住者全世帯中 92%（昨年は 80%）の方が何らかの活動に参加した。住宅内で知り合いも増え、互助、共助の基礎となる居住者同士のつながりに大変有用な企画である。
- 地元の東大井林町会と、大井消防署にて防災協定を締結した。
- 地域ミニデイ（B型介護予防事業）を実施した。

【改善が必要な事項】

- 町会との交流事業以外にも、地域に開かれたネットワークの拠点となる施設としての運営
- 居住者の健康寿命の延伸のための取組み

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】

- 住宅共用部を地域の拠点として活用し、地域に根差し必要とされる元気高齢者をめざす。
- 開設から5年たち居住者の平均年齢が5歳上がり、居住者の介護度に上昇の恐れがある。

【改善が必要とされた原因の対応方針】

- 地域の拠点となる活動やその情報発信を積極的に行うとともに、地元住民との交流事業を企画し実施していく。
- 介護予防だけでなく健康維持の正確な情報も提供することで、栄養管理や口腔ケアなど健康寿命の延伸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

- 意見箱を設置しているが、居住者から苦情はなかった。
- 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

- 29年度平均入居率は99.6%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、居住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

- 1階の「憩いの場大井林町」は居住者同士の交流を持つ場として活用されているが、趣味活動以外にも居住者交流企画（季節企画、食事企画等）に活発に利用されていた。
- 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、熱中症予防を啓発、対応した。

### 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、検証シートの内容のとおりとし、引き続き安心して生活できる施設運営を行うとともに、地域交流を推進するとともに介護予防の充実など健康寿命の延伸に向けた取り組みに努めること。

総括シート〔平成29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	平成29年
施設利用者数(人)	38,713人	52,602人
有料利用件数(件)	265件	545件
利用率(%)	44.6%	60.6%
管理運営委託料(円)	35,679,380円	37,470,842円
使用料(円)	368,950円	756,850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。

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】

- 施設利用率が向上し、言語聴覚相談の相談件数も増加したことから、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。
- 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地域ミニデイの運営ができた。
- 利用者へ適切な接客、利用者の意見や要望へ迅速に対応し、施設利用にとどまらず、各種介護相談や案内にも応じることができた。
- 自主事業の多岐多様な分野の企画・運営ができた。特に多世代交流に重点を置いた、子どもと高齢者の交流、高齢者が子どもへ手芸などを教える共助ができた。

【改善が必要な事項】

- 自転車利用者の来場が多く予想される場合は自転車置場2ヶ所を事前周知する等、対応を検討する。
- ベビーカーの利用者が多く予想される事業については置き場所等を利用者へ周知する。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 自転車利用の来場者(足腰の弱い高齢者は自転車利用の方が移動に負担が少ない)は玄関近い駐輪場を優先利用する等、2カ所の自転車置き場を有効活用する。
- ベビーカー利用者へ置き場所について丁寧に説明し、トラブルを避ける等の対応を行う。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

利用者個人に配慮した接客で積極的に提案や意見を取り入れ、協議検討したうえで実行している。

### 2 予算執行（財務）の視点

効率的な支出を行い、支出に見合う効果を得ている。講座、イベント内容の確認、見直しを図り利用率を向上させるよう掲示板や受付対応で利用をPRした。

### 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

- 法令順守等の研修を随時行い職員のスキルアップを図っている。
- 個人情報保護及び法令順守は就業規則及び各規程に則り、整備されている。
- 利用者の要望、意見を受けて職員ミーティングで検討している。
- 安全管理体制は利用者を適切に守ることが出来るようになっている。
- 環境負荷の軽減を図っている。

---

## ※ 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、引き続き地域と連携しながら多世代交流事業を推進するとともに、利用者アンケートの結果を活用し更なるサービスの向上に努め、利用率の向上に取り組むこと。



総括シート〔平成29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27年度	平成28年度	平成29年度
利用率（％）	生活訓練 61.6％	生活訓練 40.9％	生活訓練 47.2％
	機能訓練 14.0％	機能訓練 12.6％	機能訓練 21.5％
	生活介護 93.6％	生活介護 90.9％	生活介護 86.2％
管理運営委託料	137,860,475	137,622,000	141,262,261
利用料（円）	130,686,685	123,913,502	128,887,120

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】

- 生活介護事業においては、プログラムに個別支援日を設定し、利用者個々の個性や特性に応じた支援を実施した。在宅生活継続・摂食維持を目指す摂食指導にも継続して取り組んでいる。また、作業療法士・理学療法士により、二次障害を予防するためのリハビリプログラムを実施している。
- 職員配置を強化し、2.5：1の職員体制とした。
- 高次脳機能障害者相談専任の作業療法士を配置し、アセスメントを踏まえて関係機関との連携を行った。

【改善が必要な事項】

- 各事業において、稼働率向上に向けた事業内容検討が必要。
- 家族が納得できるような説明および速やかな連絡体制が必要。

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】

- 既存利用者の高齢化により通所日数が減少していることに加え、特別支援学校卒後の新規利用者を確保できていない。

- 職員から家族への説明のタイミングや伝達力の不足

【対応方針】

- 特別支援学校の対象者に対しても会館の強みをアピールし、実習生の受け入れを進めることで、利用者増加につなげる。
- 職員個々人の説明力向上を図る。

「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、プログラムに個別支援日を設定し、利用者個々の個性や特性に応じた支援を行っている。また、摂食指導による在宅生活継続・摂食維持の取組みを継続して実施している。
- 各事業において、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。
- 日々の連絡帳を通して利用者・家族とのコミュニケーションをはかるとともに、アンケートやポストを利用し、随時意見を収集し利用者満足度の向上に役立てた。
- 給食については、家族、摂食指導医、栄養士、給食委託事業者、看護師、生活支援員が連携し、各利用者に適した食事の提供・介助を実施している。また、摂食指導の検討会を年9回実施した。

2 予算執行（財務）の視点

- 生活介護・機能訓練の収入が伸びなかったものの、予定通りの執行を行った。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 虐待防止委員会、サービス向上委員会を毎月1回実施し、職員の意識向上に努めている。
- 給食では、食事提供のレベルアップを図るため、温冷配膳車の更新とスチームコンベクションの導入を行った。
- 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。
- 職員会議や役員会議等で業務改善を行い、よりきめ細かな環境設定に努めている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 職員を増員し、2.5:1の職員体制を整えた。
- 職員育成では、新任研修、2,3,5,7,10年目研修、人権研修、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（定時および適宜）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、防犯設備強化と意識の強化を図った。
- 毎月1回、全体での防災訓練と安全衛生委員会を実施している。
- 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、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支援に取り組むとともに、関係機関に対して事業内容の更なる周知に努め、利用率の向上を図ること。

総括シート〔平成29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27年度	平成28年度	平成29年度
利用率 (%)	生活介護	116.0%	123.4%	122.8%
	就労継続	102.0%	97.3%	104.8%
管理運営委託料（円）		39,606,901（※）	39,878,000（※）	46,348,000（※）
利用料金（円）		92,668,845	91,351,585	92,044,625

管理委託料（※）は、西大井つばさの家と一体である。平成29年度は送迎車両購入費を含むため、増額となっている。

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】

- 年間を通じて高い利用率を維持し、サービスを利用したいという地域のニーズに可能な限り対応した。

【改善が必要な事項】

- 生活介護事業において定員超過があり、減算を受けた。

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】

- 生活介護事業の利用希望に応え可能な限り受け入れたが、定員との調整ができていなかった。

【対応方針】

- 定員との調整を図りつつ、最大限利用ニーズに応える。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 調理活動、野菜栽培、講師による体育館での運動、銭湯を貸し切った入浴訓練等を実施し、日中プログラムの充実を図った。
- 夏祭りやオータムフェスティバル等の地域行事に積極的に参加しているほか、休日に食堂を多目的室として貸し出し、地域住民との交流を深めるよう努めている。
- 生活介護では、活動の選択肢を増やすため、毎週職員から提案を行い、利用者の希望に応じて活動を提供した。
- 家族懇談会では、高齢障害者のための口腔ケアをテーマに勉強会を開催した。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 新規利用者の受け入れを止めたが、生活介護事業においては利用率 125%を超えたことによる定員超過減算が 3 か月あった。

### 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。

### 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に基づき報告書を作成し、職員会議等で情報共有して事故防止に努めた。
- 法人主催の虐待防止研修への参加や、虐待防止チェックリストを使用した振り返りを通して、職員の意識向上に努めている。
- 地域の町会、大井消防署、大井警察および近隣のグループホームと合同で防災訓練を実施し、災害時の対応力向上に努めている。
- 新任・異動職員に対しては 1 か月ごとに OJT シートを利用した研修を実施しているほか、研修計画に基づき、各職層に求められる技術・知識に関する研修に参加している。

---

## ※ 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、引き続き地域交流の推進や利用者ニーズに応じたサービス提供に取り組むとともに、施設の安全を確保するため老朽化設備の計画的な修繕に努めること。

総括シート〔平成29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27年度	平成28年度	平成29年度
利用率 (%)	施設入所	91.5%	93.3%	91.0%
	生活介護	91.9%	89.6%	89.5%
	短期入所	129%	127%	120%
管理運営委託料（円）		36,051,216	40,375,768	38,910,600
利用料金（円）		165,483,501	161,777,882	160,114,531

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・事故発生防止について定期的に委員会を開催し、職員の意識向上、事故抑止、利用者への接遇向上につなげている。
- 短期入所において緊急受入枠を確保し、区および各相談支援センターと連携して地域の福祉ニーズに答えている。29年度の短期入所延利用者数1,300名のうち、124名が緊急一時保護としての受け入れである。

【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みを充実させる。
- 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モデルケースワークを進める。
- ヒヤリハット、事故報告の蓄積、分析を継続し、安全管理、事故防止の取組み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。
- 施設入所利用者に3種類の外出活動（個別外出、社会科見学、日帰り旅行）を提供し、利用者の希望・意欲を汲み、ひとりひとりの状態に応じたサービスを提供している。
- 家族懇談会では、障害者高齢化対策として、口腔ケアをテーマとした勉強会を実施した。
- 地域の家事困難な障害者の家の大掃除に協力し、生活環境の改善を図っている。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 自立支援費の加算を取得し、夜間に3人目の夜勤者（学生等）を雇用するなどして、職員配置の強化と労働環境の健全化をはかった。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 腰痛ベルトやロボットスーツ等の介護支援機器を導入し、利用者への安全な支援と職員の負担軽減をはかっている。
- 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。医療的ケア研修、強度行動障害支援者養成研修等へ積極的に参加し、支援力の向上に努めるとともに、介護福祉士・社会福祉主事等の資格取得を進めている。

### 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。
- 消防計画・震災対応事業計画に基づき、通報訓練・避難訓練・夜間想定訓練・消火訓練等を月1回実施した。
- 事故防止委員会や虐待防止委員会を定期的に開催し、研修やチェックリストの実施を通じて業務の振り返りを行い、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。また、設備修繕の計画書を作成している。

---

## ※ 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、引き続き利用者への安全な支援と職員の負担軽減のための工夫を図るとともに、研修の活用や区との連携により、利用者の高齢化に伴う個別ニーズへの対応の充実に取り組むこと。

総括シート〔平成29年度〕

施設名称	品川区立品川児童学園
指定管理者	共同事業体フリーユニティー（指定管理運営者：社会福祉法人ゆうゆう）
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（利用児数、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27年	平成28年（※）	平成29年（※）
利用率（％）	94.3％	78.0％	98.7％
管理運営委託料（円）	63,668,761	42,607,000	111,229,000
利用料金（円）	91,459,629	53,439,298	58,788,288

利用料金は、自立支援給付費および利用児負担金である。

※平成28年度に、こみゆにていぷらご八潮へ仮移転したことに伴い、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。

※指定管理者は、平成28年度までは（福）福栄会、平成29年度より共同事業体フリーユニティー。

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】

- 指定管理者の変更により、利用児や保護者に不利益が生じないように、運営方法の踏襲や一部職員の継続雇用を実施した。
- 利用児や保護者に対する説明の機会を設け不安の軽減に努めるとともに、療育の質やサービス向上を目的とした研修を職員に積極的に受講させた結果、通所支援の利用率が向上した。

【改善が必要な事項】

- 平成31年度に開設予定の新施設への移転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】

- 肢体不自由児の受入れや保育所等との併用利用児に対応した体制整備が必要。

【対応方針】

- 肢体不自由児の受入れを始めるとともに、保育所等訪問支援のサービス強化により保育所等との連携強化を図る。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 利用児や保護者に対して、法人理事長による法人理念の説明や、新施設長による保護者への勉強会を開催するなど、指定管理者の変更に伴う不安の払拭に努めた。
- 職員に対して、支援の質の向上を目的とした研修を積極的に受講させた。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 年度末における利用料未収はあったものの、5月までに回収済み。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用児への丁寧な説明やさりげない会話にも気を配り、家族の不安を軽減させるよう努めた。
- 療育を専門とした施設長を配置し、サービスの質を向上させるために職員向けの講義や学習会などを実施した。
- 利用促進のために、「親子あそび」等の行事には職員全員参加とするなどの試みを実施している。
- 保護者への面談や各種学習会を積極的に実施するなどして、信頼関係の構築に努めた結果、苦情が0件であったこと。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 指定管理者の変更初期は、事務方職員を施設長として配置し、体制の構築期に入ると療育を専門とする施設長への配置に変更するなど、時期に応じて適材適所の人材配置を行った。
- 前指定管理法人的の一部職員を継続雇用し、個別に面接を実施するなどして、職員が不安を抱かないよう丁寧に対応した。
- 職員に対してヒヤリハットを積極的に報告させることで、業務改善を図った。
- インフルエンザ予防ワクチンを法人負担で全職員に接種させ、感染症防止対策に努めた。
- 各種マニュアル等に基づき、虐待防止研修を計画的に実施した。
- 個人情報保護の規程を整備し、USBフラッシュメモリの使用や資料等の持ち帰りを禁止するなど徹底したコンプライアンス教育を実施した。
- 地域の保育所のイベントへの積極参加や主催イベントへの地域住民の招待、ボランティアの積極的な受け入れを図り、地域や地域事業者との信頼関係の構築に努めている。

---

## ※ 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、引き続き利用者の視点に立った支援を行うとともに、運営体制の安定化に取り組むこと。また新施設への円滑な移転に向けた準備や、利用者への周知等に努めること。



総括シート〔平成29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 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27年度	平成28年度	平成29年度
入退所者数	入所0名	入所1名	入所0名
定員男女各6名	退所0名	退所1名	退所1名
計12名			
管理運営委託料（円）	5,773,466	6,743,000	5,723,000
利用料金（円）	27,263,056	26,344,370	29,808,109

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】

- 法人内他事業所職員との連携や、夜間における看護師の配置により、個々の利用者に必要な多様な支援を行っている。
- 他事業所と合同でリスクマネジメント委員会や虐待防止委員会を年4回実施し、利用者支援に生かしている。

【改善が必要な事項】

- 利用者の高齢化・重度化が進み、施設の移行も含めて個々の利用者に応じた支援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

【原因の分析】

- 建物の構造上、設備のバリアフリー化が難しい。
- 自立生活が困難なため、次の移行先を見つけることが難しい利用者がいる。

【対応方針】

- 区と連携し、次の移行先を決めていく。
- 自立生活を送るための訓練の場としてGHの環境を整えていく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 利用者と世話人で利用者集会を月1回実施し、利用者の意見を支援に取り入れている。
- 食事については、個人の好みを考慮したメニューを、利用者個々の通所・勤務時間にあわせて提供した。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 計画どおり適切に行った。約3か月間欠員が出たものの、年間の稼働率は92.1%で安定した推移となった。

### 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。
- 下半期、非常勤職員2名を採用し、夜間支援における看護師の配置等を行った。業務分担の見直しにより、効果的な支援を目指して改善を進めている。

### 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ほか、世話人の意識調査を行った。
- 地震・火災を想定した防災訓練は年12回実施し、うち1回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行った。

---

## ※ 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の提供に取り組むとともに、利用者の高齢化・重度化に対応できるよう施設改修等による利便性の向上などについて検討を進めること。

総括シート〔平成29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27年度	平成28年度	平成29年度
入退所者数 (定員7名)	入所0人 退所0人	入所0人 退所0人	入所1人 退所1人
管理運営委託料(円)	39,606,901(※)	39,878,000(※)	46,348,000(※)
利用料金(円)	9,265,285	9,963,025	8,823,092

管理運営委託料(※)は、西大井福祉園と一体である。平成29年度は送迎車両購入費を含むため、増額となっている。

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】

- 利用者の日中通所先事業所と連携し、高齢化に伴う心身状況の変化に対応した。1名は有料老人ホームへ、1名は介護保険サービスのデイサービス通所へつなげた。
- 居室のうち1部屋を体験利用型として活用し、1名が他のグループホーム入居につながった。

【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、介護保険制度のサービスへ適切に移行することが必要となる。

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。また、高齢者施設側との連携を図る。

## 「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。
- 西大井福祉園と連携し、利用者の通院の際には、西大井福祉園の看護師の協力も得ている。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 指定管理運営経費のほか、自立支援費の加算を算定し、計画に従って適切に執行している。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 計画相談支援センター、日中活動事業所等と随時情報交換し、利用者の状況に応じて対応した。うち1名の利用者については、高齢化に伴い日中活動を高齢者デイサービスに移行した。
- 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。
- 品川区障害者グループホーム連絡会に参加し、世話人どうしの意見交換から支援力向上につなげている。

### 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・事故報告書を法人内の「ヒヤリハット・リスクレベル評価表」に基づき作成し、職員会議で事例の分析を確認する等の取組みを行っている。
- 虐待防止委員会において、研修計画やチェックリスト等を検討・実施し、職員の意識向上に努めている。
- 併設の西大井福祉園や近隣の法人内他施設とともに、地域の町会や大井警察署、大井消防署と連携して防災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、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の提供に取り組むとともに、利用者が適切なサービスを受けられるよう、関係機関との連携および利用者への情報提供に努めること。

総括シート〔平成29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27年度	平成28年度	平成29年度
グループホーム入退所者数	入所0名	入所0名	入所0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）	12,276,169（※）	18,807,000（※）	27,299,000（※）
利用料金（円）	12,470,898	12,271,562	13,616,018

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】

- 利用者同士が交流しながら楽しめるよう、施設内でのクッキングを増やすなど、グループホームでの休日の過ごし方を工夫した。
- 町内会で実施される日帰り旅行・新年会・防災訓練等に積極的に参加し、地域に定着している。

【改善が必要な事項】

- 自立に向けた休日の過ごし方について、支援を工夫する必要がある。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

- 定期帰省・長期帰省など、休日を家庭で過ごしている間、家族が身の回りのことをやってしまい、自立につながらない場合がある。

【対応方針】

- 家族の協力を得ながら、月1回からでもGHで過ごす休日を増やしていく。

## 「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。
- 施設内でクッキングを行う機会を増やし、利用者同士の交流につなげた。
- 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。
- 長期帰省（GW・お盆・年末年始）により一時営業休止することがあるが、稼働率は平均 94%で、安定した運営ができています。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者の家族との連携を重視し、面談・電話・来所時の話し合い等を頻繁に行っている。家族からは、当初に比べ利用者ができることが増えたという評価を得ている。
- ケース運営会議を毎月実施し、常勤・非常勤職員全員で支援内容について共有を図っている。
- 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およびリスクマネジメント勉強会を定期的な実施している（年 12 回）。
- 年 12 回の防災訓練では、施設以外での非常時を想定して、「第三者に助けを求める」訓練を繰り返し行った。

---

## ※ 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、町会行事等へ積極的に参加するなど引き続き地域交流を推進するとともに、保護者との情報共有・意見交換を行い、利用者の自立に向けた支援の充実に努めること。

総括シート〔平成29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27年度	平成28年度	平成29年度
就労A・B稼働率	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	A型25%、B型93% リクト登録88名
管理運営委託料（円）	12,276,169（※）	18,807,000（※）	27,299,000（※）
利用料金（円）	23,963,454	25,119,637	20,361,759

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（以下A型）では、臨海斎場での売店管理業務や清掃業務を本格的に導入し、利用者の特性を見極め適材適所の配置ができた。また、安定収入の確保につながった。
- 就労継続支援B型（以下B型）事業では、外部販売会を新規含め年16回実施したほか、上大崎シルバーセンターでの回数を月2回に増やした。また、東京都庁内のアンテナショップ「KURUMIRU」への出品を通し、企業から自主製品を受注することができた。
- A型、B型からそれぞれ1名ずつの利用者が障害者枠での雇用となりステップアップすることができた。
- 成人期支援事業リクトでは、利用者の特性に合わせてプログラムを柔軟に組み合わせ、生活支援から就労定着支援まで幅広いニーズに対応している。

【改善が必要な事項】

- A型においては、29年度で事業終了することに伴い、B型へ移行する利用者への安定した業務提供が必要となる。
- B型においては、自主製品の商品力向上に努め、安定収入を確保し利用者のやりがいにつなげていくことが求められる。

## 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】

- B型については、自主製品以外に軽作業の受注が増えているものの、利用者の適性を見極めができていない、体調が不安定等の理由で稼働が不安定になっているため。

### 【対応方針】

- 利用者の作業能力・適性を見極め、体調変化にも早めに気づくことで、利用者の安定した通所を支援していく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- A型・B型事業ともに、実習面談会等を通して就労へのステップアップをはかることができている。
- 成人期支援事業リクトでは、就労中の利用者に対し、職場の困り感に対して認知特性からのアプローチや転職支援を行い、就労の安定につなげている。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 28年度事業活動収支差額は、合計で△6,574,533円だったが、29年度は合計1,420,537円となり、黒字に転じた。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 引き続き、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。新たに封入作業や革製品のノベルティー製作を受注し、利用者の特性に合わせた作業の提供を行っており、利用者の稼働率向上につながっている。
- 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。
- 火災・地震・土砂災害時の避難訓練を4回実施し、うち1回は品川消防署との自衛消防訓練を職員・利用者全員で行った。
- リスクマネジメント研修を実施（11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、検証シートの内容のとおりとし、引き続き就労定着支援を含めて個別ニーズに応じたサービスの提供に取り組むとともに、就労継続支援A型事業からB型事業へのスムーズな移行に向け、利用者への安定的な業務提供に努めること。



総括シート〔平成29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27年度	平成28年度	平成29年度
フリー利用者数	141,633人	149,340人	159,643人
コース型教室利用者数	121,497人	136,936人	142,149人
ホール利用件数	712件	638件	674件
会議室利用件数	475件	510件	491件
指定管理料（円）	98,604,000	99,149,000	169,768,400
利用料金収入（円）	215,528,260	220,482,440	228,824,510

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、フリー利用者数およびコース型教室利用者数が増となった。これは、フリー利用者が参加可能な栄養講座の実施やコース型教室の定期的な内容見直しといった運営の工夫により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】

- トレーニングルーム等の利用マナーに関する意見が利用者から寄せられているため、利用マナーの更なる向上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

- 利用者数の増加による利用者同士のトラブルを防止するため、トレーニングルーム等の利用ルールの見直しや館内放送による啓発を実施し、利用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

- 区内企業と連携したイベントや体力測定イベントの実施といった運営の工夫により利用者数は増加しており、利用者の満足度は向上している。

### 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 29 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

- 混雑する時間帯には入場制限を実施し、利用者の安全管理に努めている。
- アンケートボックスを設置し、利用者の意見・要望の集約を定期的に行い、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。
- 全従業員を対象とした接客研修等を定期的に行うことにより、接客スキルの向上が図られている。

---

## ※ 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、引き続き定期的なプログラムの見直しなど運営の工夫に取り組むとともに、利用者アンケート等を活用し更なる運営改善に努めること。