

令和元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) 小山地域密着型多機能ホーム	P. 17
(10) 東大井地域密着型多機能ホーム	P. 19
(11) 大井林町地域密着型多機能ホーム	P. 21
(12) 杜松地域密着型多機能ホーム	P. 23
(13) 東五反田地域密着型多機能ホーム	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) 戸越台特別養護老人ホーム	P. 31
(17) 荏原特別養護老人ホーム	P. 33
(18) 中延特別養護老人ホーム	P. 35
(19) 八潮南特別養護老人ホーム	P. 37
(20) 杜松特別養護老人ホーム	P. 39
(21) 平塚橋特別養護老人ホーム	P. 41
(22) 上大崎特別養護老人ホーム	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
(6) 平塚高齢者多世代交流支援施設	P. 55

(裏面に続く)

3 障害者福祉課 所管施設

- (1) 心身障害者福祉会館 ----- P. 57
- (2) 西大井福祉園 ----- P. 59
- (3) かがやき園 ----- P. 61
- (4) 北品川つばさの家 ----- P. 63
- (5) 西大井つばさの家 ----- P. 65
- (6) 上大崎つばさの家 ----- P. 67
- (7) 発達障害者支援施設 ----- P. 69
- (8) 障害児者総合支援施設 ----- P. 71

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. 77

総括シート〔令和元年度〕

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

	種別	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	通所介護	35 名	84.2	75.7	71.2
管理運営委託料 (円)			14,557,600	17,009,000	17,066,000
利用料金 (円)			60,230,937	63,375,965	58,537,070

※「通所介護」の定員については、平成 29 年度まで 30 名である。

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食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】

- 軽度認知症高齢者支援プログラム事業について、体操の実施による効果を職員が理解し、利用者にわかりやすく伝えて楽しく参加してもらえるよう工夫した。
 ○ 総合事業利用者を積極的に受け入れた。

【改善が必要な事項】

- 稼働率の向上に努める。

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】

- 利用者の体調の変化により施設入所や入院等に至ることがあった。

【対応方針】

- 利用者の体調管理を今まで以上に注意し、家族やケアマネジャーとの連絡を密にし、体調変化を早期に発見することで重篤化しないよう努め、できる限り在宅での生活の継続を図れるようにする。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 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を得た。

2 予算執行（財務）の視点

- 破損等による修繕など予定外の支出はあったものの、諸経費については計画的かつ効率的な購入に努めた。
- 重度化による入院や施設入所が多く、また、新型コロナウイルス感染防止のための利用自粛もあり稼働率は低下した。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 在宅介護支援センターと連携し、利用時間や対応に柔軟性を持たせるようにしている。
- 地域開故事業を年2回、介護者教室を年4回実施し、正しい薬の飲み方や口腔ケア等について専門職による講義を行い、好評を得ることができた。
- 日々の連絡帳を活用し、利用者や家族の声にはその都度対応するよう心掛けた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 介護福祉士を補充して高い比率を維持するとともに、理学療法士による個別リハビリテーションも実施し好評を得ることができ、質の高いサービス提供を行った。
- 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。
- ヒヤリハット報告書、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。
- 食事の提供について、日々の調整や会議を行い、適切な提供に努めた。

※ 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、利用者の要望を反映した支援プログラムの提供に努めるとともに、利用者が在宅生活の継続を図れるよう家族やケアマネジャーと情報共有を図ること。

総括シート〔令和元年度〕

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

	種別	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	通所介護	35 名	83.6	85.0	83.0
	認知症デイ	12 名	85.5	75.0	56.0
管理運営委託料（円）			14,029,000	13,828,000	13,957,000
利用料金（円）			94,140,224	93,128,363	74,444,924

※「通所介護」の定員については、平成 29 年度まで 30 名である。

※「認知症デイ」とは、認知症対応型通所介護をいう。

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食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】

- 作業療法士の雇用により、介護予防指導と維持期・生活期におけるリハビリテーションの導入などサービスを拡大した。軽度認知症高齢者支援プログラムを活用し、通所介護と認知症対応型通所介護の切れ目のない移行など、利用者にとって適切なサービスの提供に努めた。
 ○ 稼働率向上のため、リーフレット更新のほか、SNS を活用した情報提供を開始した。

【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】

- 提供サービスの中には利用者のニーズと合っていないと思われるものがある。

【対応方針】

- フロア改修を行いリハビリスペースを確保するなど環境を整えることで魅力あるサービスの提供に努め、またケアマネジャーと連携しニーズを把握し、稼働率向上・サービス内容の改善を図る。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 新たなリハビリテーションの開始により、リハビリ等の機能訓練の効果に加え、作業療法士との関わりを楽しみににする利用者が増加した。

2 予算執行（財務）の視点

- 固定資産にあたる物品の購入はなく、大きな支出は行わなかった。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 作業療法士を新たに雇用し、介護予防指導と維持期・生活期におけるリハビリテーションの導入などサービスを拡大した。
- 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。
- 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、また、職員の接遇面についてアンケート調査を実施した。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 介護福祉士の配置比率が高く、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、リーフレットやSNSなど多様な媒体による周知活動および、施設の環境整備、魅力あるサービスの提供などにより、稼働率の向上を図ること。

総括シート〔令和元年度〕

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

	種別	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	通所介護	35 名	77.7	76.2	78.5
	認知症デイ	12 名	60.9	56.5	51.7
管理運営委託料 (円)			28,641,400	27,442,000	28,315,000
利用料金 (円)			80,769,191	88,071,753	87,406,970

※定員については、平成 29 年度まで「通所介護」が 30 名、「認知症デイ」が 10 名である。

※「認知症デイ」とは、認知症対応型通所介護をいう。

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食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】

- 総合事業対象者について、上限を設けず積極的に受け入れを行った。

【改善が必要な事項】

- 認知症対応型通所介護の利用人数を増やし、安定した稼働率を確保する。
 ○ 建物や備品等の老朽化に伴う対策が必要である。

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】

- 認知症対応型通所介護の利用者について、個別対応が必要な方が多いため、全体的な活動内容の見直し等を効果的に行えていない側面がある。
 ○ 開設して 20 年が経過し、経年劣化により複合施設として建物・備品の老朽化が進んでいる。

【対応方針】

- 他のデイサービスと情報共有し、個別ニーズに応じたプログラムを検討していく。
 ○ 今後、大規模改修に向けて区と連携し適切な修繕を進めていく。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 利用者ニーズに合わせた柔軟な対応を行った。デイルーム内に意見箱を設置して積極的に利用者の意見を反映させた。

2 予算執行（財務）の視点

- 破損等による備品類の購入など予定外の支出が発生した。
- 積極的に新規・増回の受け入れを行った結果、通所介護は利用者数が増えたため増収につながった。他方、認知症対応型通所介護は延べ利用者数が減ったため目標稼働率を達成することができなかった。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 新規利用希望者は積極的に受け入れを行い稼働率の維持に努めた。総合事業対象者の利用希望が多く、通所介護は利用者が増加しているが、認知症対応型通所介護の利用者は伸び悩んでいる。
- 総合事業対象者の身体機能維持・向上を目指したプログラムを充実させることができた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 毎月虐待防止委員会を開催し、事例検討や虐待の定義の再確認等を行い、職員の知識向上に努めた。
- 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、警察や消防にも協力を仰ぎ、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、サービス内容に利用者ニーズを反映させるための取り組みを進めること。また、老朽化している建物や備品への対策を進め、安全・安心なサービス体制の維持に努めること。

総括シート〔令和元年度〕

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

	種別	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	通所介護	35 名	83.4	87.9	82.8
	認知症デイ	12 名	39.8	58.4	60.7
管理運営委託料（円）			18,982,900	19,891,000	18,891,000
利用料金（円）			104,648,222	116,150,962	108,964,504

※「認知症デイ」とは、認知症対応型通所介護をいう。

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食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】

- 認知症対応型通所介護の利用率を向上させることができた。
 ○ 外部評価機関による利用者アンケート調査を実施し、「施設やサービス全体に関する満足度」に関して好評を得ることができた。

【改善が必要な事項】

- サービスの安全性および通所介護・認知症対応型通所介護の稼働率向上

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】

- 事故防止のためのリスク管理が不十分だったことと新規利用者を獲得するためのサービスの質の向上が不十分だったため。

【対応方針】

- 利用者の事故を防止するため、事故・ヒヤリハット事例の検討を迅速に行う。また、防止策については、職員全体での情報共有を徹底し、業務マニュアル・手順書を適宜更新する。
 ○ 通所介護においては、レクリエーション活動・外出行事等を充実させ、認知症対応型通所介護においては、認知症予防プログラムを提供することでサービスの質の向上を図る。

「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た。収集した要望・意見は個別に回答し、業務に反映させるよう努めた。
- 認知症デイでは、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などを行うことで家族介護の負担軽減に努め、利用率の向上につなげることができた。

2 予算執行（財務）の視点

- 光熱水費について、遮光カーテンを活用するなどし、冷暖房効果を向上させるよう節電に努めた。
- 送迎ルート・コースを随時見直し、効率的な送迎体制を組んで速やかなサービス提供を心掛けることで利用率の維持につながり、安定した収入を得ることができた。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 大崎地区での社会貢献活動（地域貢献事業）を定期的で開催し、さらなる地域ニーズの把握に努めるとともに、地域の集合住宅や自治会にも働きかけを行って連携強化を図った。
- 認知症対応型通所介護において、認知症高齢者や中重度者・医療的ニーズのある方も積極的に受け入れることで利用率が向上した。

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、留置カテーテルなど医療的ニーズのある方、中重度者の受け入れも積極的に実施し、業務遂行に必要な人員を適正に配置した。
- O J T研修や安全運転講習・防犯研修などの法人内研修や、情報管理研修などの施設内研修を定期的実施した。また、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するとともに、大崎ウィズタワー消火・防火管理協議会や総合防災訓練にも参加し、地域と連携しながら防災対策に注力した。また、災害時に備え、震災行動マニュアル（BCP）を整備し、法人管理で飲料水、備蓄食料などを準備した。

※ 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、引き続き幅広い対象を積極的に受け入れることで利用率の向上を図ること。また、レクリエーション活動、外出行事等を充実させるなどサービスの向上にかかる取り組みを継続すること。

総括シート〔令和元年度〕

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

	種別	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	通所介護	30 名	78.0	70.0	69.9
	認知症デイ	10 名	65.1	56.0	—
管理運営委託料 (円)			24,927,000	57,128,000	27,379,600
利用料金 (円)			83,509,915	63,208,954	54,572,976

※「認知症デイ」とは、認知症対応型通所介護をいう。

※大規模改修工事のため、平成 30 年 10 月より認知症デイは休止している。

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食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】

- 機能訓練指導員とケアワーカーが情報を共有し、協力しながら利用者ニーズに合わせた個別リハビリテーションを実施してADLの維持・向上に努めた。
 ○ 利用者と職員と一緒に散歩や体操などを実施することで心身機能の維持・向上に努めた。

【改善が必要な事項】

- 人材育成のための取り組み。

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】

- 介護福祉士や正看護師、理学療法士等を配置し 10 年以上のベテラン職員も多いが、キャリアにふさわしい力を最大限発揮でき、多様なニーズに対応できる力量を備える必要がある。

【対応方針】

- 法人内の勉強会や外部研修への参加、介護支援専門員等の資格取得に向けてスキルアップを図る。
 また、利用者・家族のニーズに沿ったサービスを提供するため、各関係機関との連携や担当者会議への参加により、チームケアとしての重要性を学ぶ。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 在宅生活の継続のため利用者のニーズが高い機能訓練は、情報収集から実施、評価まで多職種が連携して実施することができた。特に、リハビリテーションの屋外歩行訓練は、外出機会の少ない利用者、家族から好評を得た。

2 予算執行（財務）の視点

- 大規模改修等に伴い稼働率が低下しているが、職員各々がコスト意識を高め、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、できることやできなそうなことなど、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。
- 軽度認知症の利用者が他の利用者と一緒に意欲的に作品づくりに取り組んだり、体操を行って体力や下肢筋力を維持したりするなど生活リズムの安定が図れるよう支援した。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 介護福祉士の資格を全常勤職員が保有し、非常勤を含め約9割が保有している。
- 「個人情報管理規定」を施設内に掲示、インターネットで公開している。新たなコンプライアンス管理規程について、コンプライアンス会議を開催して日々の業務遂行について自己点検を行った。また、コンプライアンス通報窓口を施設内外に設置し、運用を開始した。
- 感染症ゼロを目指し、日頃からノロウイルスやインフルエンザ等への対応強化を促し、区内感染者発生状況の情報把握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。
- 品川エコリンクの取り組みに基づき、職員の環境負荷への意識を高め、身近な所から節減対策に取り組み、光熱水費は前年に比べて減少した。

※ 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、引き続き職員同士で利用者の情報を共有し、ニーズに合わせたサービスを提供するとともに、研修への参加・資格取得によりスキルアップを図ること。

総括シート〔令和元年度〕

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

	種別	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	通所介護	40 名	82.8	81.8	84.2
	認知症デイ	10 名	71.8	67.3	67.1
管理運営委託料（円）			10,630,000	10,630,000	10,630,000
利用料金（円）			103,615,507	98,517,249	103,645,446

※「認知症デイ」とは、認知症対応型通所介護をいう。

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食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】

- 在宅での生活が続けられるように自立支援を目標として対応した結果、今年度より日常生活動作の維持・改善に係る加算が算定できることとなった。利用者の「できること」と「できないこと」を本人、家族、ケアマネジャー、他事業所から情報収集し、デイサービス利用時には必要以上に介助しないようにすることで自立を促すことができた。

【改善が必要な事項】

- 稼働率を安定させて健全な運営を行う。

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・外部への情報提供や職員間の情報共有の不足。

【対応方針】

- より高い稼働率を目指すため、ケアマネジャーへの空き情報を随時提供するとともに、相談員、看護職、介護職、リハビリテーション職員との連携を密にして速やかに受け入れを行い、利用者満足度を上げる。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 日々、利用者・家族からの要望を聞くとともに担当者会等で満足度の確認を行っている。また、必要に応じてミーティングを行って対応方法を検討し実施している。

2 予算執行（財務）の視点

- 諸経費は実績を鑑みて計画的かつ効率的な購入を行うとともに、設備の修繕、備品の購入は改修工事計画とすり合わせるなど計画的な支出に努めた。また、未収もなく確実に収入できている。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者の在宅での生活環境をアセスメントした上で、身体状況を数値化し個々のニーズに合わせてデイサービスの内容を利用者本人とともに考えながら提供し、日常生活動作の維持・改善に係る加算を取得した。
- 月1回、複合施設全体で業務改善委員会を実施するとともに、センター内でも現状の把握や検討を行って改善に向けて取り組んでいる。
- 苦情があった際には速やかに対応し、再発防止に向けても検討している。また、年4回、苦情対応検討委員会を実施して第三者からの客観的な意見をいただくことでサービス向上に活かすよう努めている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 毎月、サービス向上を目的としてサービス研究会を実施している。
- 毎月防災訓練を実施し、11月に行われる総合防災訓練には、利用者も参加し、警察、消防、保健所、地域住民と協同して防災体制の確認を行っている。
- 毎月、感染症対策委員会を荏原特別養護老人ホーム拠点合同で開催しており、施設内の消毒などは他のセクションも協同のもと対応している。

※ 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、引き続き自立支援を念頭に置いた形での介助を実施すること。また、稼働率および利用者満足度の向上を目指して情報共有等の連携や各種施策を推進すること。

総括シート〔令和元年度〕

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

	種別	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	認知症デイ	10 名	53.0	71.0	57.8
管理運営委託料 (円)			1,110,000	1,064,800	1,116,000
利用料金 (円)			22,688,171	30,251,659	25,849,234

※「認知症デイ」とは、認知症対応型通所介護をいう。

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食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】

- 高齢の利用者と若年の利用者が一緒に過ごせる居心地の良い空間を目指し、職員間で現状や課題を分析してサービスの見直しを図ることで、利用者サービスの向上や職員間の円滑なコミュニケーションの構築によるチーム力の向上につなげることができた。

【改善が必要な事項】

- 若年性認知症の方の利用も視野に入れて、利用者が一緒に取り組めるプログラムとして園芸療法「小山農園」を実施したが、利用者によって状態が違うため継続性に課題があった。

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】

- 若年の方は短期間の日々に病状（症状）が劇的に変化するため対応を要し、一緒に活動することが困難になってしまった。

【対応方針】

- 様々な利用者が一緒に活動するにあたり、病状（症状）が一定程度安定している方でないと活動は困難なため、利用者の個々の状態を見極め、実施していくプログラムを検討していく。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 個別の対応から得られた情報をもとに、集団での活動においても利用者同士がお互いに気持ちよく活動に参加できることに重点を置いて支援することを心掛け、満足度の向上に努めた。

2 予算執行（財務）の視点

- 利用者とともに検討して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・入院などが相次ぎ、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

- 課題はあるものの園芸療法「小山農園」に取り組んだ。
- 様々な利用者が一緒に過ごせる居心地の良い空間の実現に向けて、新規のプログラム整備に取り組んだ。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 法人内の合同研修や外部研修にも積極的に参加し、個々の能力を高めている。
- 運営推進会議において事故・ヒヤリハット報告を検証し、未然に予防できる体制の強化に努めた。また、防災計画を新たに見直して安全管理体制の強化を図るとともに、施設の老朽化に伴う不具合にも随時適切に対応して安全確保に努めた。
- 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、多様な利用者を受け入れられる環境づくりに努めること。また、利用者家族等との情報共有を密にし、継続的な利用者の増加や稼働率の向上を図ること。

総括シート〔令和元年度〕

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

	種別	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	通所介護	15 名	78.0	78.0	85.0
	認知症デイ	24 名	67.0	56.0	48.0
管理運営委託料（円）			13,460,000	13,524,800	13,460,000
利用料金（円）			108,429,506	96,083,975	84,050,732

※「認知症デイ」とは、認知症対応型通所介護をいう。

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食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】

- 認知症対応型通所介護において、利用者が担う役割等の活動を自身で自己選択・自己決定し、やりがいや達成感を感じることができるよう支援することで、通所介護とのサービス内容の違いを明確にし、利用者がサービスを選択しやすくなるよう取り組んだ。
 ○ 通所介護において、併設の認知症対応型通所介護のノウハウを活かして軽度認知症高齢者支援プログラムを実施し、通所介護でも認知症の方に適切に対応することで利用率の安定につなげた。

【改善が必要な事項】

- 認知症対応型通所介護の利用率の向上を図る。

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自身の利用の動機づけだけが利用促進につながる方策ではなく、多角的な検討が不十分である。

【対応方針】

- 居宅介護支援事業所のケアマネジャーや高齢者の家族にとって「認知症高齢者に利用してほしい」と思えるサービス内容を検討し実践する。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 満足度調査アンケートを実施し、サービス満足度やニーズの把握に努め、高評価が得られた。
- 引き続き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。

2 予算執行（財務）の視点

- 人件費について、通所介護の定員を一部曜日について増員したことに伴い、介護職員の配置を部分的に増員したが、概ね計画通りの支出となった。
- しながわエコリンクに基づき省エネ対策に取り組み、水道光熱水費については、概ね計画通りの支出となった。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 通所介護について、併設の認知症対応型通所介護のノウハウを活かして軽度認知症高齢者支援プログラムを中心に利用者の身体機能の維持・向上につながるプログラムの充実を図り、利用率の安定につなげることができた。
- 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3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。

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、虐待予防、非常食の取り扱い、個人情報の取り扱い、認知症高齢者プログラム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3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て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、総括シートの内容のとおりとし、今後も利用者自身が選択・決定できる特色あるサービスの提供に努めること。また、高い満足度を維持していくため、引き続き利用者のニーズを把握しつつ事業をすすめること。

総括シート〔令和元年度〕

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

	種別	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	小規模多機能 (登録定員 20 名)	通い 12 名	88.8	86.6	87.5
		泊まり 5 名	36.5	43.9	48.0
	グループホーム	9 名	95.4	97.3	96.5
管理運営委託料 (円)			4,757,000	4,641,000	5,451,460
利用料金 (円)			103,149,600	101,960,920	100,781,043

※「利用料金」には、介護報酬のほか、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】

- 医師や家族と連携し、認知症ケアの質の向上を図った。
- 家族と協力しながら看取りケアについての実践を行った。

【改善が必要な事項】

- 小規模多機能の利用者の確保
- 職員採用と定着化

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】

- 居宅介護支援事業所とのコミュニケーション不足。
- 人材確保の動きが遅く、また、定着に向けた働きかけの強化が必要。

【対応方針】

- 地区ケア会議にも積極的に参加するなど、居宅介護支援事業所との連携の強化を図る。また管理者、ケアマネジャーを中心にサービスの特性の理解促進や、個別ニーズに応じたケアの展開に努める。
- 職員の確保と育成に力を入れ、職員のスキルアップ等の向上を意識してコミュニケーションを図る。

「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認知症ケア、看取りケアの実践を積み上げる中で、家族とのコミュニケーションを大切にしながら貴重な時間を過ごすことができた。

2 予算執行（財務）の視点

- 小規模多機能では、利用終了者が多かったため計画通りの収入に届かなかったが、グループホームにおいては計画を上回る収入を得ることができた。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 家族、かかりつけ医と連携を取り、利用者の認知症状や身体機能が低下しても生活が続けられるよう支援することができた。
- 家族会や日帰り旅行を実施して利用者や家族との繋がりを保てるよう、働きかけることができた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 適切に人員基準を順守し、職員の有資格者については7割以上を保ち、質の高いサービス提供に努めた。
- 既存職員向けに「動き出しは本人から」といった新しい研修を実施したり、各事業所の取り組みを法人の全体発表会で発表したりすることで、職員の能力向上に努めた。
- 他の関係機関と連携を図って緊急時ショートステイを受け入れたり、消防や地域の方と合同で自衛消防訓練を行ったりするなど、利用者の安全・安心に留意した体制を整えている。

※ 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、居宅介護支援事業との連携を強化し、利用者のニーズに応じたケアを展開すること。
- また、引き続き職員の確保およびスキルアップに努めること。

総括シート〔令和元年度〕

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

	種別	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	小規模多機能 (登録定員 25 名)	通い 15 名	78.3	72.3	71.5
		泊まり 8 名	78.8	70.7	69.8
	グループホーム	9 名	100.0	97.4	96.1
	ケアホーム	29 名	93.3	93.9	90.5
管理運営委託料 (円)			4,730,000	5,394,200	4,899,876
利用料金 (円)			238,900,000	240,708,000	237,645,000

※「利用料金」には、介護報酬のほか、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】

- 新たな試みとして外国人技能実習生を受け入れ、技術だけでなく生活面も含めて支援した。
- 介護職員が定着することで安定して職員数の確保ができるようになった。

【改善が必要な事項】

- 業務の効率化と職員の負担の軽減

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】

- OJTに十分な時間を確保できず、目指す支援の方向性を明確に示せなかった。
- 業務の見直しによる介護・看護職員の負担軽減がさらに実施できる余地がある。

【対応方針】

- 管理者やユニットリーダーを中心に、チームとして目指す支援を明確にする。
- 見守りシステムを導入するなど業務の見直しを行い、職員の負担軽減につなげる。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○ 家族懇談会など家族との連絡を密にすることで信頼関係の構築に努めた。

2 予算執行（財務）の視点

○ 収入の確保について、一部予算には達することができなかった。

3 サービス向上および業務改善の視点

○ 介護職員を補充するなどして適切で効果的な体制の確立に努めた。

○ 毎月の給食会議に入居者も参加してもらい、献立等に意見を反映できるよう努めた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○ 法令遵守研修やフォローアップ研修、外部講師研修等様々な勉強会を実施している。

○ 定期的な安否確認訓練や年2回の消防訓練を実施しているほか、非常時に品川保育園と協働するため、相互の施設見学会なども実施し、利用者の安全確保に取り組んでいる。

※ 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、外国人技能実習生の受け入れも含め、安定して運営できる体制を確保するとともに人材育成に努めること。

総括シート〔令和元年度〕

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事
- と。
- (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

	種別	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	小規模多機能 (登録定員 25 名)	通い 15 名	64.7	63.3	70.3
		泊まり 5 名	32.0	30.0	32.8
管理運営委託料 (円)			4,952,000	5,007,000	4,972,000
利用料金 (円)			77,749,358	73,327,244	71,031,927

※「利用料金」には、介護報酬のほか、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】

- 在宅生活が困難なケースについて、利用者本人・家族・地域で連携して在宅生活継続を支援した。
- 運営推進会議では、警察署職員を新たに委員として迎え地域とのつながりを深めることができた。
- 大井第一地区の認知症地域支援推進員となり、やしおカフェで認知症の講話を行うなど地域への認知症理解促進のための活動を積極的に行い、事業所の周知を行った。

【改善が必要な事項】

- 利用者個々の生活課題解決を意識した支援方法等の不足

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】

- 特に独居の利用者に対する柔軟なサービス提供について、事業所職員の生活課題認識の共有が不足している。

【対応方針】

- 専門知識や支援方法の習得を目的とした職員研修を実施するとともに、利用者のニーズを確認して共有することで、生活課題を明確化させ自宅での課題解決に向けた柔軟なサービスプランを提案・提供する。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 利用者のニーズに応えるための支援を会議や個別カンファレンスを通して共有し実践した。また、利用者や家族に対して独自アンケートを行い、高い満足度評価を受けている。

2 予算執行（財務）の視点

- 小規模多機能型居宅介護の元年度平均登録人数は24.7人、登録比率は98.7%となり、収支計画で目標としていた稼働率は達成できた。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 不安感が生じやすい独居の利用者に対し、小規模多機能の3サービスを柔軟に提供して対象者の生活を支援した。
- 宿泊サービスの調整・提供を行い、家族の負担軽減を図った。
- 地域見守り安全パトロールに職員・利用者で参加し、地域との交流を深めることができた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 法人内部・外部研修に積極的に参加し、サービス向上のための知識・技術の習得に努めた。また、加算項目についても全体ミーティングで共有し理解を深めた。
- 事業所において防災訓練を企画し、消火器訓練や備蓄庫、発災時対応手順の確認を行い、利用者家族から好評を得た。
- 日々の節電に努め、職員への周知を徹底している。また、しながわ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、総括シートの内容のとおりとし、今後も在宅生活継続支援の取り組みを進めるとともに、認知症カフェでの講演など地域との連携を進めること。
また、利用者のニーズの確認や共有を進め柔軟なサービスを提供するよう努めること。

総括シート〔令和元年度〕

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

	種別	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	看護小規模多機能 (登録定員 29 名)	通い 15 名	76.3	77.9	79.2
		泊まり 5 名	42.5	76.7	62.6
	グループホーム	18 名	98.3	96.6	98.6
管理運営委託料 (円)			5,388,000	5,100,000	5,694,000
利用料金 (円)			167,272,530	170,670,898	178,726,369

※「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】

- 口腔ケア・口腔体操や年2回の口腔チェックを継続して行うことで、風邪や肺炎等の予防につながり利用者の意識向上や栄養状態の安定に努めた。

【改善が必要な事項】

- 在宅生活の維持継続のため、本人の正確な状況を把握する必要がある。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 低栄養、筋肉量・筋肉の減少、認知機能低下などの身体的・精神的・社会的側面によるフレイルの進行状況を正確に把握・評価できていない。

【対応方針】

- これまでに収集したデータを活用・分析し、多職種によるカンファレンスの内容を充実させたり、個々のプログラムを見直すとともに、筋力維持・向上、栄養状態の管理、口腔ケアなどを実施してフレイルを早期発見し悪循環を断つことで、在宅生活を継続できるようにする。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 開かれた事業所になるよう努力しており、利用者・家族へのアンケートで高い評価を受けた。

2 予算執行（財務）の視点

- 予算の執行に関しては、年度当初の予算とほぼ差異が無い状態で執行している。徴収に関しても未収金はない状態である。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 口腔ケア・機能訓練・認知症ケアを徹底することで質の高いケアを実行できている。定期的にチェックシートを利用して個々の状態を把握し、実施過程やデータから評価に繋げ、職員間で利用者のカンファレンスを実施し、個々のプログラムを定期的に見直している。
- 職場の動線を見直すとともに、職員間のコミュニケーションを強化することで、無駄な時間を見直し業務の効率化に繋げた。
- 意見や要望・苦情の際は、迅速にカンファレンスに繋げている。送迎時や訪問時の家族との関わりを大切にしている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 法人の人材育成カリキュラムや個人情報保護の研修を職員に受講させて意識向上に努めている。
- 多くの事故が未然に回避できるよう研修も実施している。家族・職員間の情報共有を重視している。

※ 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、口腔ケアを含めた疾病対策を講じることやフレイルの進行状況を正確に把握することにより、利用者が在宅生活を継続できるよう努めること。

総括シート〔令和元年度〕

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

	種別	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	小規模多機能 (登録定員 25 名)	通い 15 名	69.7	51.1	46.6
		泊まり 5 名	21.5	27.2	19.7
	グループホーム	18 名	76.2	98.7	98.7
管理運営委託料 (円)			4,696,000	4,641,000	5,847,596
利用料金 (円)			112,737,777	167,457,615	170,229,868

※平成 29 年度 5 月開設

※「利用料金」には、介護報酬のほか、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】

- 独居の利用者に対し、各所連携を図って訪問を強化しながら在宅生活を支援した。また、グループホームにおいては、医師や家族と連携を図り看取りの実施を行った。

【改善が必要な事項】

- 職員育成の強化
- 中途職員への研修強化

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】

- 若手職員が多いため、次期リーダーとなる職員を計画的に育成する必要がある。
- 正規職員の確保が困難なため中途職員が増加しているが、利用者ケアに関わるにあたり知識や経験に差が生じてしまうため支援する必要がある。

【対応方針】

- 次期リーダー層に向けた専門研修の受講支援などを実践していく。
- 個々によって知識や経験に差があるため、個別の段階に見合った研修への参加などを支援する。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- グループホームにおいては、ターミナルケアの実施や利用者本人の能力を活かした取り組みとして書道教室を開催するなど、利用者一人ひとりのケアの向上を図った。また、小規模多機能においては、通いだけでなく細かな訪問サービスを増やして在宅生活維持を図るとともに、個別のニーズに応じて利用者がやりたいことの支援を行った。

2 予算執行（財務）の視点

- 小規模多機能では稼働率が目標を下回ったが、グループホームが目標より高い稼働率を達成でき、全体として予定よりも収入を得ることができた。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 職員1人1回以上の外部研修への参加をすることができ、内部研修については生活について考えるをテーマに実施し、より質の高いケアの提供をめざし業務改善に努めた。
- 運営推進会議や家族会、旅行、日々の面会などで利用者や家族からの意見要望を聞き、より質の高いサービスの提供に反映させることができた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 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設けた。
- リスク管理について、本人の能力を奪うケアを行うのではなく、職員がリスクを把握しながらも、本人の能力を最大限活かし寄り添うケアを行うことを心掛けた。
- 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、総括シートの内容のとおりとし、今後も独居の利用者に対し在宅生活を支援するための訪問を実施すること。
- また、積極的に専門的な研修を受講させるなど、計画的に職員の育成を図ること。

総括シート〔令和元年度〕

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

	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	18 名	92.9	95.8	94.0
管理運営委託料 (円)		0	0	0
利用料金 (円)		86,964,652	90,461,692	91,288,513

※「利用料金」には、介護報酬のほか、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】

- 継続して「共に生活する」ことを意識して、買い物から食事作り、洗い物までの流れを分担して行った。また、それが難しい利用者には意見を述べる機会を作る等の支援を行った。
- 利用者や家族の希望もあり、ユニット合同で体操の時間を設定し機能維持に努めた。また、特養と合同で参加できる行事を増やして交流を図った。

【改善が必要な事項】

- 身体介護等の必要性が増していることに伴う職員のさらなるスキルアップ。
- 入院等で空床期間が生じたことに伴う稼働率の低下。

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】

- 利用者の重度化が進み身体介護が増えており、また、食事もペースト食や刻み食等の準備が増えていたため、今まで以上に職員の支援が必要とされている。
- 利用者の身体状況低下に伴う入院の増加。

【対応方針】

- 法人、外部を含めた研修と施設での研修を行い、職員個々の統一したスキルアップに繋げる。
- 利用者の高齢化と身体介護の増加について、ニーズに沿った生活の支援とケアのあり方を検討し、入院させない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

- ユニット合同での体操の実施や、特養と合同で参加する行事を増やして交流を図るなど、利用者や家族の希望に沿った取り組みを実施することで利用者満足度の向上に努めた。

2 予算執行（財務）の視点

- 光熱水費の契約を特養と合同に変更することで支出を抑制した。
- 骨折による入院等で空床期間が生じたことに伴い稼働率が低下した。

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、買い物から食事作り、洗い物までの流れを分担して行い、それが難しい利用者に対しては意見を聞く機会を設けるなど、共に生活することを意識することを支援した。
- 虐待防止委員会を実施して安全な生活を支援した。また、特養と合同で人権擁護・虐待について研修を行った。
- 事業説明会や運営推進会議で家族や地域関係者に生活の状況を知らせて情報交換の機会を設けた。

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を実施したほか、サービス向上委員会で認知症ケアをテーマに実践・検証を行い課題に取り組んだ。また、利用者の重度化が進んでいるため身体介護の研修を新任職員、異動職員を対象に実施した。
- 個人情報の取り扱いについて法人でマニュアルを整備し、実施要綱に沿って運用しており、書類の取り扱いや写真の掲載時には必ず利用者や家族の同意を得たうえでやっている。

※ 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、財務面の改善に留意しつつ、引き続き特色のある支援を継続するとともに利用者のニーズに合ったケアを進めること。
- また、各種研修を実施し職員個々のスキルアップに努めること。

総括シート〔令和元年度〕

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

	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	9 名	99.1	96.3	94.5
管理運営委託料 (円)		733,000	1,092,108	845,485
利用料金 (円)		45,413,963	46,768,557	46,309,383

※「利用料金」には、介護報酬のほか、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】

- 合同推進会議において、消防署の職員を招いて避難訓練やAEDの使用方法等の講義をしてもらい、地域や家族から好評を得た。
- 夏祭りでは過去最高の人数に参加してもらい多世代交流を図ることができた。認知症やグループホームを知ってもらうという目標の達成に近づくことができた。
- 感染症対策において、面会制限となっても、入居者の様子について家族との連絡を密にすることで安心や感謝の言葉をもらい、職員のモチベーション維持につながっている。

【改善が必要な事項】

- 職員の入れ替わりに伴うケアの質の維持

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】

- 「小さな気付きから想像しケアに活かす」という一連の流れを指導するまでの余裕がなく、マニュアル通りの業務がこなせていれば良しとしてしまっている部分がある。

【対応方針】

- 異動、新入職員や非常勤スタッフへの定期的な研修だけでなく、個々に積極的に指導を行っていく。また、指導計画を立てて、本人の目標および経験年数に応じて習得すべきことのガイドラインも明確にしていく。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 第三者評価の家族アンケート結果では、前年度より改善が見られたものの、まだ不安が残る部分もあるようなので次年度に向けて活かしていく。

2 予算執行（財務）の視点

- 大きな修繕や備品購入等はないが、離職防止のための人件費の確保に努める。
- 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

- 夏祭りでは幅広い世代にわたって過去最大の人数が来所した。認知症やグループホームを知ってもらい、今後の利用促進に向けた良い機会とすることができた。
- 面会時や近況報告だけでなく積極的に家族と連絡をとることで、不安を取り除けるよう努めた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 安全確保のため、合同推進会議にて大井消防署の方からAEDの使用方法や避難訓練の指導を受け、スタッフや地域住民等の防災に対する意識を高めた。
- 職員と定期的に面談を行い、目標に対する自己評価や振り返りを行っている。
- 環境負荷への配慮として、ペーパーレスについて、スタッフの意識が定着した。
- 再委託業務の見直しとして、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、引き続き安全管理を徹底するとともに、職員個々の能力向上を目指すこと。また、今後も継続して新しい生活様式に対応したサービスの提供に努めること。

総括シート〔令和元年度〕

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

	種別	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	特養ホーム	72 名	94.7	82.8	73.8
	ショートステイ	8 名	103.3	99.9	—
管理運営委託料 (円)			16,340,000	91,984,000	60,360,476
利用料金 (円)			308,078,215	276,301,619	242,841,268

※定員については、大規模改修工事に伴い、特養ホームは平成 30 年 10 月より、72 名から利用可能者数を 56 名まで逡減するとともに、ショートステイは平成 30 年 8 月より休止している。

※「利用料金」には、介護報酬のほか、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、利用者の生活歴を踏まえ穏やかに過ごせる環境づくりに努め、本人の意思を大切にしながら介護を実践した。また、看取りのカンファレンスを実施し多職種協働で取り組むことができるようになった。
- サービスマナーの向上について、非言語的コミュニケーションを学ぶことを目的として、介護の現場で実践できる対応や、認知症の方の行動・心理症状に適切に対応する内容を取り入れて勉強会を実施し、相手を思いやる気持ちを適切に表現できるよう取り組んだ。

【改善が必要な事項】

- 介護人材の質の確保

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】

- 少子高齢化に伴う介護人材の確保が喫緊の課題となっている。不足人員については派遣介護職員で充足しているが質の担保が難しい。

【対応方針】

- 人材確保を推進し、職員の処遇改善や外国人介護人材の受け入れに向けた活動を引き続き行っていく。また、今後も採用を促進するため、多様な働き方にも柔軟に対応するとともに、非常勤職員の確保にも注力する。

「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と振り返りを多職種協働で行い、利用者が穏やかに過ごすことができる環境づくりに努め、本人の思いを大切にしながら介護を実践した。

2 予算執行（財務）の視点

- 大規模改修工事により特養の入所規模の縮小やショートステイを休止したため、介護報酬は減収となったが、区より損失補填があった。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 非言語的コミュニケーションのロールプレイを行い、介護の現場に沿ったテーマをあげて実際の現場に応用できるよう努めた。また、認知症の方の行動・心理症状に適切に対応する内容も取り入れて、相手を大切に思う気持ちを適切に表現できるよう取り組んだ。
- 週1回、介護技術委員会を中心に勉強会を実施し、介護機器の正しい使用方法を振り返り、安全に使用できるよう取り組んだ。また、今年度は、身体装着型スーツ（マッスルスーツ）や腰部サポートウェア（ラクニエ）を導入して職員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

- 職員の資質向上と人材育成について、人事管理制度の見直しを行い、職員一人ひとりがキャリアに応じた役割や能力を発揮できるように、計画的に勉強会や研修に参加して各々が必要とするスキルの向上に取り組んだ。
- 日頃から感染症の勉強会を実施し、感染症マニュアルに沿って医師や看護師との連携を図り適切に対応している。
- 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、総括シートの内容のとおりとし、今後も利用者主体の介護を継続して実践すること。また、安定した事業運営を図るため、事業の効率化による労働環境の改善や、ICT化を進めること。

総括シート〔令和元年度〕

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

	種別	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	特養ホーム	120 名	95.9	95.8	92.1
	ショートステイ	30 名	100.4	100.3	101.5
管理運営委託料 (円)			55,000	1,347,000	61,476
利用料金 (円)			502,263,744	505,012,651	491,868,882

※「利用料金」には、介護報酬のほか、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】

- コンプライアンス遵守の取り組みについて、法人全体で規程を改め制度を再構築し、通報窓口・相談窓口、内部ホットライン・外部ホットライン、責任者や推進者の役割等を明確にした。

【改善が必要な事項】

- 人材の育成と確保・定着
- 稼働率の向上・安定

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】

- 人材の育成は、経験年数や職種に応じた育成のビジョンが未だ不明確であることなどが挙げられる。また、人材の確保・定着は、働きやすさや処遇面など離職に至った経緯を精査する必要がある。
- 稼働率が低迷している要因として、看取り対応の利用者の逝去や入院の利用者が多かったこと、感染症拡大により、入所調整がスムーズに行えなかったことなどが挙げられる。

【対応方針】

- 人事考課制度の運用の中で、職員一人ひとりの目標を明確にして育成を行う。また、働きやすい魅力ある職場づくりを進めるとともに、人材募集における効果的な手法を法人全体で検討する。
- 稼働率の向上・安定については、入所調整をスムーズに進めるとともに、ケアワーカーのスキルアップや職種間のさらなる連携強化を図り、利用者の健康管理に一層の配慮を要する。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 家族懇談会での意見やアンケートでの要望等を利用者の満足度向上につなげた。また、利用者の状況をより細かく把握するために、情報共有ツールを有効に活用した。

2 予算執行（財務）の視点

- 大量に使用する物品について、法人内の他施設と情報共有することでコスト面も含め、よりよい物品を購入するように努めた。
- 収入の確保策として、未収金リストを活用して利用者の滞納を把握し家族へ案内を行った。ケースにより直接集金に伺うなどの対応も行い使用料の徴収を行った。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 法人内外を問わず研修への参加を促した。また、サービスマナー等の研修については、新たに立ち上げた委員会の職員が中心となり、より多くの職員が参加できるよう工夫して実施した。
- 毎月開催している利用者懇談会での利用者の声や要望等を日々の利用者のケアの質の向上につなげた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 法人内や各セクションでの勉強会を随時開催するとともに、外部研修においては職員個々の希望やスキルに合わせた研修への参加を薦めて、それを現場でのフィードバックにつなげた。
- 法人全体でコンプライアンス会議を定期的開催するとともに、コンプライアンス管理者や推進者の選任、通報・相談窓口や内部・外部ホットラインの整備を行った。

※ 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、引き続き職員個々の能力向上のために研修や勉強会を開催するとともに、法人内他施設との情報共有を進め、人材確保にかかる効果的な手法を法人全体として検討していくこと。

総括シート〔令和元年度〕

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

	種別	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	特養ホーム	80 名	92.6	94.1	93.8
	ショートステイ	10 名	89.5	93.9	91.1
管理運営委託料 (円)			14,086,800	14,970,000	12,552,476
利用料金 (円)			316,946,851	333,006,669	334,776,265

※「利用料金」には、介護報酬のほか、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】

- 入所者自身の自己決定を大事にしたケアを実践し、特に入浴については、標準的な日常のケアにおける昼間帯の入浴のほか、利用者の生活スタイルに合わせた夜間の入浴（夜間入浴）も他職種と連携し工夫することで実施することができた。
- 在宅で生活する高齢者（介護者）の安心に繋がるよう、緊急の要請に対してはできる限りの受け入れを行った。職員一人一人が事業の意味を理解し、柔軟に対応することができる体制にある。

【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】

- 夏期の入院者が多く、入院期間も長期化したことにより空床期間があった。また、ショートステイは区内の他施設の利用や住み替えの増加等により通常申込者数が減少した。

【対応方針】

- ケアの質を向上させて入院者を減少させる。また、入所希望者に対してはショートステイの利用を勧め、本人や家族には、施設の職員や雰囲気・設備などに慣れてもらうことで、迅速な入所のための調整を行えるようにする。
- 特養ホーム 80 床、ショートステイ 10 床の計 90 床を活用して緊急ショートおよび一時利用に貢献する。

「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いて利用者へヒアリングを定期的に行い、サービスの向上に役立てた。

2 予算執行（財務）の視点

- 建物設備や介護機器・厨房機器等の修繕（購入）については、業務に必要不可欠なものに限定した。
- 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

- 看取り介護が日常のケアとして定着し、入所前面接時等でも丁寧に説明し、10名の看取りを行った。
- ショートステイについて、事業の目的等を職員に周知し、緊急時の受け入れを柔軟に行った。
- その時々々の生活場面で、利用者自身が自己決定できることを意識してケアを行っている。個別サービスに重点を置き、利用者の生活スタイル（夜間入浴など）に職員が合わせられるよう勤務形態を工夫した。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 法人においては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、事業所内および本部事務局において安全衛生委員会を開催し、職員の安全に関する情報共有や問題などがあれば意見交換を実施している。複合施設としての安全衛生委員会においては、より具体的な実践に結び付けるようにしている。
- 事故について多職種参加による検証を行い、予防策を検討し、全職員に周知し再発防止に努めた。

※ 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、財務面の改善に留意しつつ、引き続き入所者のライフスタイルに合わせたサービス提供を行い、緊急の利用要請に対してはできる限り応じること。また、入所希望者に対しまずはショートステイを進めるなど、迅速な入所を行うための環境整備を進めること。

総括シート〔令和元年度〕

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

	種別	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	特養ホーム	81 名	94.8	93.1	93.1
	ショートステイ	19 名	87.7	74.8	67.7
管理運営委託料 (円)			17,715,000	16,639,000	18,022,820
利用料金 (円)			340,475,432	329,943,356	336,799,631

※「利用料金」には、介護報酬のほか、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】

- サービス向上委員会で余暇支援に取り組み、他フロアの余暇にも参加できるようにして選択と機会を増やすことができた。また、近隣の保育園との交流も始めることで利用者から好評を得た。
- 虐待防止や身体拘束廃止に重点的に取り組み、虐待防止については、セルフチェックや研修等を通じて不適切ケアの防止に取り組んだ。

【改善が必要な事項】

- 人事異動に伴う経験不足から、一定の職員の夜勤回数や超過勤務等が多くなることがあった。
- 稼働率の向上、収支状況の改善。

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】

- 前年度に引き続き人員の変更があったため、経験不足から事務処理に時間を要した。
- 利用希望者のニーズを必ずしも的確に把握できていない側面があった。

【対応方針】

- 職員が働きやすい環境を整備し、研修の機会を十分に確保できるよう努めるなど人材確保・人材育成に引き続き取り組む。
- 稼働率や経営面について、施設全体で入所調整、入院者の状況確認、ケアの向上に取り組むことで稼働率の向上に努める。また課題を見つけ分析し、区と連携し改善を図る。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 利用者一人ひとりの安全や安心を優先する生活の支援を目指すとともに、季節にちなんだお茶会等の余暇支援については、これまでのフロア別ではなく相互に参加できるようにすることで、参加と選択の機会を増やした。

2 予算執行（財務）の視点

- 人員の確保が難航するとともに、人員の変更や利用者の入院、退所が続き目標稼働率に至らなかった。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 虐待防止については、月1回のセルフチェックや現任研修を通じて不適切なケアの防止に取り組み、身体拘束についても解消することができた。また、感染症の予防等についても、日常的な観察を重視し、他職種とのカンファレンスを行い早期対応、早期治療を心がけた。
- 家族に対する事業説明会や意見箱で意見聴取を行ったほか、日々のケアの中で利用者の意向を汲み取るように心がけた。
- ケアマネジャーが中心となり、介護士、看護師、機能訓練指導員等多職種によるカンファレンスを定期開催し、課題分析や計画に対するケアの評価を充実させ、ケアプラン作成と実践に活かした。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 法人内研修、品川福祉カレッジ、その他外部研修等に全職員が最低1つは参加したほか、事業所内での内部研修を毎月実施し、職員の能力向上に努めた。
- 事故防止委員会を定期的に開催し、事故防止に努めた。また、防災については消防署の指導・協力を得て、防災訓練を実施し安全対策に努めた。
- 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、引き続き利用者の意向をくみ取ったサービスを展開するほか、近隣の保育園との交流を進めること。
また、施設全体として連携し稼働率の向上を図ること。

総括シート〔令和元年度〕

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

	種別	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	特養ホーム	29 名	98.5	97.8	96.3
	ショートステイ	10 名	112.8	92.3	114.5
管理運営委託料 (円)			27,665,000	37,355,163	29,983,111
利用料金 (円)			156,766,362	154,597,442	160,666,272

※「利用料金」には、介護報酬のほか、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】

- 施設の対応について調査を実施し、職員の接遇面について満足されているなど高い評価が得られた。
- 面接、配置転換や産業医との連携により休職者の減少や一部復帰があるなど、離職防止に向けた取り組みを行うことができた。
- 業務改善に取り組み、利用者一人当たりの職員配置を 2.5 : 1 での配置体制を確保している。

【改善が必要な事項】

- 介護人材の確保、残業時間削減、休暇取得向上
- 高齢・重度化による医療や看取り対応への取り組み

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】

- 職員が働きやすい環境を整えるための取り組みを行いきれていない。
- 限られた専門職員を必要な業務に集約するための方策や、医療機関との連携が不十分。

【対応方針】

- 適正な人員配置を継続し、サービスの質の維持・向上を図り、専門職以外で行う間接業務を実施する職員の雇用に注力して体制を構築する。
- 高齢・重度化に対応するため福祉機器のさらなる拡充や内部・外部研修の充実を図るとともに、医療機関との協力体制を見直し、看取りや緊急時の対応強化に努める。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 運営推進会議等にて意見・要望を収集し対応を行った。また家族会を行い、意見への対応報告や事業運営の理解に努めた。

2 予算執行（財務）の視点

- 福祉機器の導入に経費を要したが、利用者の事故防止等の安全・安心の効果が得られた。
- 人材確保が困難な中、業務改善を行い収入を維持できている。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 人員の確保が難しい状況にあるが、職員の配置転換や介護機器の導入により適正にサービスの提供ができた。
- 意見箱の設置や運営推進会議、家族会の開催により利用者や家族から多数の意見を集めるほか、面会時においても相談を受け付け、意見・要望に対し適正に対応した。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 新任、中途研修を法人内で実施したほか、外部研修や web 研修なども取り入れ職員の能力向上に努めた。
- 安全確保の取り組みとして、消防検定の受験や災害時の対応として地域と打合せ等を行った。

※ 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、職員が働きやすい環境を整えるとともに、利用者と家族が引き続き高水準のサービスを受けられる環境づくりに努めること。

総括シート〔令和元年度〕

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

	種別	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	特養ホーム	100 名	96.6	96.4	93.6
	ショートステイ	12 名	100.3	97.1	83.3
管理運営委託料（円）			2,035,000	1,682,580	2,565,476
利用料金（円）			548,779,765	554,894,074	536,388,349

※平成28年5月開設

※「利用料金」には、介護報酬のほか、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】

- 新たに複数の介護機器を導入して職員の身体的・精神的負担軽減を図っている。
- 職員の目標シートを作成し、毎月、振り返りを行うことで着実に達成できるようにした。作成した目標シートは掲示などで客観的に確認できるようにし、職員のモチベーションアップにもつながっている。

【改善が必要な事項】

- 介護職員が一同に研修に参加することが難しいため、同じ内容の研修を何度も行っている。また、研修時間にも限りがあり、職員の理解度や習熟度が測りにくい。
- 次世代介護機器に対する職員の理解や使用頻度に差が生じている。

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】

- 勤務シフトがあることにより、一同が集まって研修に参加するのが難しい。
- 次世代介護機器によっては苦手意識や重要性の認識に差があるなど、職員の意識に違いが見られる。

【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。また、研修を映像で視聴できるようにするなど学ぶ方法、機会を増やす。
- 次世代介護機器の利用を積極的に推進する「モデル職員」を決め、現場から介護機器の使用方法や情報発信を行っていく。

「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家族懇談会において意見を伺い、実現可能なものを実現している。また、アンケートを実施し内容を職員で共有のうえ、サービスに反映している。ゆうゆうプラザのイベント時等に周知を行い、共に参加できる機会を作っている。

2 予算執行（財務）の視点

- 法人全体で消耗品購入について複数見積もりを取ることで、適切に選択し支出を抑えている。
- オムツは、業者による勉強会を複数回開催し、考えられる改善点の把握を行っている。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 各ユニットで様々なイベントを実施しており、利用者家族にも協力を仰ぎながら特色ある取り組みを行っている。また、入所見学にも可能な限り見学者にあわせて応じている。
- 腰部サポートウェア（ラクニエ）や身体装着型動作補助装置（マッスルスーツ）の導入により、身体的負担の軽減を図っている。また、カメラ型の見守りシステム（ネオスケア）の設置により、利用者の動きに余裕をもって対応することができ、精神的負担の軽減、リスク管理を図っている。
- 利用者事故等は、毎月のリスク委員会で把握を行い予防につながる対策を検討している。意見苦情等は、苦情解決・サービス向上委員会で報告検討をしている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 各委員会や栄養、医療、移乗など複数のセクションと協働で勉強会を開催している。感染症対策などは、看護師と協働で行っている。

※ 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、今後も介護機器の導入により職員の負担を軽減するなど、先進的な取り組みを進めること。
- また、目標管理や研修等を活用し、核となる人材を育成できる環境づくりを進めること。

総括シート〔令和元年度〕

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

	種別	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	特養ホーム	102 名	70.6	94.5	96.0
	ショートステイ	39 名	57.3	82.7	88.5
管理運営委託料（円）			8,653,030	7,845,000	9,533,419
利用料金（円）			392,629,161	669,367,902	697,362,378

※平成29年6月開設

※「利用料金」には、介護報酬のほか、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】

- 医師・看護部・相談員・ケアマネジャーの連携強化を行い、丁寧な説明や相談・助言を実施することにより、入居者および家族に安心して尊厳ある暮らしを提供することができた。
- 緊急性の高い利用者に対しても迅速に受け入れを行うことができた。
- 介護度改善ケアについて、目標を上回る人数の介護度を改善することができた。

【改善が必要な事項】

- ショートステイの送迎が必ずしも十分に対応できていない。
- 近隣の学校との地域交流。

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】

- 区内の路地を送迎できる小型の車いす対応車両が不足していた。
- 学校行事等の都合により、相互に交流の時間を確保することができなかった。

【対応方針】

- 小型の車いす対応車両を増やし、ショートステイの送迎希望に応える。
- 学校との調整を継続し、状況を確認しつつ交流を目指す。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 概ね満足していただいているが、細かい点で不十分な点は今後改善していくようにする。

2 予算執行（財務）の視点

- 目標値に近い稼働率を達成することができたが、空きが発生した場合の新規入所調整に改善の余地がある。
- 機器の故障や突発的な修繕等の増加により支出が増加した。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 医療依存度の高い方や困難ケースへの対応を積極的に行った。また、課題としてきたチームワークも介護・看護によるユニットミーティングにより改善してきている。
- 施設ケアマネを各階ごとに配置したことにより、利用者からのニーズを迅速に把握できるようになった。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 毎月、新人研修を実施することで系統立てた研修の仕組みの構築につなげることができ、今後に向けた研修体系の下地を組み立てることができた。
- 安全管理について安全衛生委員会を中心に点検を行い、事故については事故対策委員会にて分析を行い事故防止に努めた
- 防災委員会で災害発生時の対応について話し合い、マニュアル化するとともに、消防署立ち合いのもと防災訓練を行って指導を受けることで防災に対する意識を高めた。

※ 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、引き続きスタッフ間における情報共有を密にすることで、入居者および家族が安心して利用できる環境を整備すること。また、令和元年度の反省点を踏まえ、多彩なサービスが展開できるよう努めること。

総括シート〔令和元年度〕

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対して住宅を提供し、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40戸)	平成29年	平成30年	令和元年
新規入居人数	8人	6人	9人
管理運営委託料(円)	29,964,547円	23,512,903円	28,246,082円
使用料(円)	18,887,940円	19,583,838円	19,493,517円

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
<p>【積極的に評価した事項】</p> <p>○日々、入居者の状態把握に努め、支援が必要な方に対して、必要に応じて在宅介護支援センター、在宅サービスセンター、ワーデン（管理人）が連携し、迅速に対応した。</p> <p>○台風に対して、土嚢を積むなど適切に準備し、エレベーターの浸水被害に対しても迅速に対応し、怪我人もなく、被害を最小限に抑えた。</p> <p>○開設後28年が過ぎ、老朽化した設備が多くなっているが、不具合の都度、営繕職員等が小破修繕対応を的確に行っている。</p> <p>【改善が必要な事項】</p> <p>○ワーデンの勤務体制の見直し</p>

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
<p>【改善が必要とされた原因の分析】</p> <p>○宿直担当のワーデンの1人が退職した際に、補充に時間が掛かった。</p> <p>【改善が必要とされた原因の対応方針】</p> <p>○急な退職等に対応すべく、ワーデンの補充員を確保する。</p>

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 日常の見守り、訪問等を通して、入居者の意見、要望を丁寧に聴取した。
- 簡易な要望については、すぐに対応し、必要に応じて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

- 老朽設備について、適切に修繕工事を行い、計画的な予算執行に努めた。
- 入退去者が多数出たため空室期間が延び、共益費収入が減った。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 支援を必要とする入居者に対して、家族や関係機関と連携し、適格な対応を行った。
- 台風対応では、区と連絡を密に取りつつ、入居者にも配慮したことにより、大きな被害もなく解決に至った。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 施設運営や個人情報管理について、法人や区の規定に則して、適切に対応した。
- 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、防災意識の向上に努めた。
- ワーカーによる夜間巡回を行い、入居者の安全確保に努めた。

※ 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、財務面に留意しつつ、引き続き居住者が安心して生活できるよう施設だけでなく法人および区も連携して安全管理を図ること。
また、施設の老朽化に合わせ改修工事を実施するなど、適正に建物の維持管理を行うこと。

総括シート〔令和元年度〕

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対して住宅を提供し、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 8 戸）	平成 29 年	平成 30 年	令和元年
新規入居人数	1 人	0 人	1 人
管理運営委託料（円）	2,356,084 円	2,785,597 円	2,510,540 円
使用料（円）	4,015,850 円	4,302,000 円	4,040,660 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】

- 日常の訪問や見守り時に入居者とのコミュニケーションを図り、入居者一人ひとりの状態の把握に努め、必要に応じて在宅介護支援センター等に繋ぎ、一人暮らしの援助を行った。
- 在宅サービスセンターとの連携を活かし、体操教室への参加や防災訓練への参加を促した。
- 老朽化した設備が多くなっているが、不具合の都度、営繕職員等が小破修繕対応を的確に行っている。

【改善が必要な事項】

- 防犯カメラを設置し、特殊詐欺等の防止を図る。

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】

- 平均年齢が高く、判断力の低下が見受けられる入居者が増えている。特殊詐欺等の被害を防ぐために、監視力を高める必要がある。

【改善が必要とされた原因の対応方針】

- 防犯カメラを設置し、監視力を高めるとともに、小まめな入居者対応を実施することで、特殊詐欺の被害から入居者を守る。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 入居者からの意見・要望については、必要に応じて区と協議しながら丁寧に対応した結果、苦情につながることはなかった。
- LED 化工事では、工事説明会開催を要望し、入居者の理解を深めることに尽力した。結果的にトラブルもなく、竣工し、入居者から感謝の声があった。

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、維持管理費、修繕費に充て、計画どおりに適切に執行した。
- 適切な使用料徴収に努めた結果、滞納者はなかった。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 身体状況の変化や意見・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よう努めた。
- 入居者の利便性を考え、駐輪場の再整備など住環境の向上に努めた。
- 隣接する在宅サービスセンターの体操教室や合同の防災訓練への積極的な参加を促進し、それぞれ参加者があった。

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 1 2 回出席し、利用者・職員の安全性が確保されるよう、情報交換を行った。
- 法人の個人情報保護規定・実施マニュアルを職員に周知徹底した。
- 消防点検およびその他の再委託業務について、事前事後の打ち合わせを密接に行い、適正な管理に努めた。

※ 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、今後も利用者に寄り添った支援を継続して実施すること。
- また、各機関との情報共有・連携や介護予防事業の活用により多様なサービスの提供を図ること。

総括シート〔令和元年度〕

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対して住宅を提供し、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 50 戸)	平成 29 年	平成 30 年	令和元年
新規入居人数	2 人	4 人	4 人
管理運営委託料（円）	26,621,031 円	13,603,690 円	15,685,776 円
使用料（円）	26,156,033 円	26,360,084 円	24,364,198 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入居者（虚弱高齢者）へ、在宅介護支援センター、在宅サービスセンター、ワーカー（管理人）が連携し、迅速に対応した。
- 同敷地内の老人介護施設で実施する介護予防事業等をご案内し、閉じこもり予防の工夫をした。
- 入居者およびその親族に対して柔軟に対応し、トラブルに対しても、区と協力して対処した。

【改善が必要な事項】

- 不審者の不法侵入等の防止

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】

- 防犯カメラが設置されておらず、不審者の侵入を許してしまったことがあった。

【改善が必要とされた原因の対応方針】

- 防犯カメラや周知ポスター等を活用し、防犯対策に対して監視強化および注意喚起を行う。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○入居者からの意見・要望については、必要に応じて区と協議しながら丁寧に対応した結果、苦情につながることはなかった。

2 予算執行（財務）の視点

○共益費等の滞納者にはその都度連絡し、確実な収納を心掛けた。
○区からの管理運営経費は管理人の人件費、維持管理費、修繕費に充て、計画どおり適切に執行した。

3 サービス向上および業務改善の視点

○意見箱に寄せられた意見・要望等に対して、迅速に対応した。
○同法人が運営する隣接施設で実施する介護予防事業等への積極的な参加を促した。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○複合施設の特徴を活かし、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・法人本部と連携して、入居者の支援に努めた。
○運営基準や個人情報について、区および法人の規定に則り適正な管理を行った。
○防災訓練（年3回）の実施に際し、入居者の参加を積極的に呼びかけた。

※ 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、引き続き入居直後や退院直後の居住者に対し、連携して見守りをすすめること。
また、今後も居住者が安心して暮らすことができるよう、設備保守・改修を計画的に進めること。

総括シート〔令和元年度〕

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) サービス付き高齢者向け住宅の保全、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 29 年	平成 30 年	令和元年
新規入居人数	9 戸	6 戸	2 戸
管理運営委託料（円）	98,687,309 円	100,284,471 円	100,493,450 円
使用料（円）	109,208,102 円	109,260,309 円	110,485,258 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】

- 町会や保育園等の連携し、入居者と地域を結びつける事業を促進している。
- 施設の修繕に対して迅速に対応している。
- 一時的に使用料の滞納者が出たが、本人や親族と丁寧に協議を重ね、無事に徴収ができた。

【改善が必要な事項】

- 入居者の収入状況や生活状況の把握

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】

- 入居者の収入状況と生活状況の把握が遅れ、一時的に滞納者を出してしまった。

【改善が必要とされた原因の対応方針】

- 入居者の生活状況を細かに把握し、生活支援を行う。
- 区や財産管理人等と協力し、入居者の収入状況把握と使用料滞納時の対応方法について協議する。

「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、入居者から苦情はなかった。
- 交流企画、自主活動、日々の関わりの中で入居者から生活に関わる意見を積極的に募り、それを反映した。

2 予算執行（財務）の視点

- 平均入居率 99.6%と、昨年に引き続き高い入居率を維持した。
- 区への報告を随時行いながら、適正かつ計画的に予算を執行していた。
- 入居者の未納使用料については、財産管理人を依頼し支払計画を提出してもらうなど、丁寧かつ着実に対応した。

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」で居住者交流企画（季節企画、食事企画等）を積極的に行った。入居者にも実行委員をお願いするなど、親睦を深めた。
- 「子どもまつり」や「夜警」などの地域事業へ自発的に参加するように促した。
- 夏季にお茶や飴の提供を行い、熱中症予防を啓発、推進した。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 運営や個人情報管理について、関係法令や法人の規定等に基づいて適切に行った。区の判断を仰ぐ必要のある事項については適宜相談し、情報の共有を図った。
- 法人主催で行っている各種研修に加え、サービス付き高齢者向け住宅協会等外部の研修にも積極的に参加した。
- 設備管理について、業務委託により定期点検を行っており、委託先とは月1回の定例会議のほか、常に連絡が取れる体制を確保している。

※ 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、地域とのつながり強化を図る取り組みを引き続き実施するとともに、健康寿命の延伸を目指す事業や居住者同士の交流を図る事業を推進すること。

総括シート〔令和元年度〕

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29年度	平成30年度	令和元年度
施設利用者数(人)	52,602人	54,907人	48,741人
有料利用件数(件)	545件	626件	463件
利用率(%)	60.6%	62.2%	62.3%
管理運営委託料(円)	37,470,842円	38,131,558円	38,887,606円
使用料(円)	756,850円	835,975円	622,925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。

※令和2年3月は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時休館とした。

※令和元年度の利用率は、臨時休館中を含まない。

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】

- 前年度に創設した平塚橋独自のボランティアポイント制度「ゆうゆうポイント」を活用し、地域住民のボランティアの参加意識の向上を図った。
- 法人の強みを生かし、複合施設である平塚橋特別養護ホームと連携し、高齢者と地域住民などの交流支援を積極的に行っている。
- 地域ミニデイ卒業生が「支える側」となって事業運営の補助をおこなう「つながりサロン」を新規開催した。
- 令和元年度の労働環境チェックでは、法令に則した適正な運営がなされているとして500満点中491点と高評価を得た。

【改善が必要な事項】

- 自転車で来所される利用者が多く、施設入口から遠い場所の駐輪スペースが十分活用されていない。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 足腰の弱い高齢者は、体に負担が少ない自転車を利用することが多い。利用者に正面左側の駐輪スペースについて改めて周知し、既設の2箇所の駐輪場を有効活用するよう助言した。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 前年度に引き続き、住民参加型のイベントを多く開催した。地域交流の場として「ゆうゆうカフェ」（月に1回）を継続実施するほか、子ども向け職業体験「キッズワーク」や税の口座を実施するなど創意工夫のある自主事業を積極的に企画・運営できた。
- 地域住民の声を直接収集する場である「施設連絡会」を開き、利用者の意見、要望を随時検討し、利用者を適切に守る管理体制が維持されている。

2 予算執行（財務）の視点

- 再委託先管理について、受付、清掃、整備、管理業務の面から定期的に委託業者と連絡、調整を行うことで、管理業務に反映させ、経費削減に努めている。
- 施設の修繕箇所や消耗品について定期的に検討し、計画的な支出ができています。
- 新型コロナウイルス感染症流行の際には、すみやかに事業の見直しや周知等をおこない、適切な財務管理ができています。令和2年3月は新型コロナウイルス感染症流行のため休館となったため、前年度より光熱水費が削減された。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 新規の利用促進をはかるイベントをおこないつつ、これまでの事業実績を踏まえて、一人暮らしの高齢者を対象とした「つながりサロン」を開設した。当事業は、地域ミニデイ卒業生もボランティアとして協力するなど、新たな定期的な交流の場を提供している。
- 言語聴覚士（ST）による相談室では、高齢者を主として、身近な地域で言語、コミュニケーションに関わる相談を受付けている。令和元年度は、子供相談の枠を拡充し、ニーズに応えた。
- 入浴設備の面では、高齢者が快適に利用できるよう、利用管理、衛生管理、清掃、整備等を行っている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 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。
- 個人情報及び法令順守は就業規則および各規則に則り、整備されている。
- 法人のネットワークのほか、町会、近隣住民、法人管轄の支援センター、登録団体等と連携して安全確保に取り組んでいる。
- 利用者の安全確保への取り組みとして、併設する特別養護老人ホーム、区営住宅、町会と連携し、合同防災訓練を実施することで、防災意識の向上を図っている。
- 光熱費の節約については、複合施設全体の課題として取り組んでいる。

※ 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、引き続きボランティアポイントの活用などにより多くの世代の地域住民が利用・交流できる施設運営を目指すこと。
また、地域共生の実現に向け地域住民等の協力者から理解を得られる体制づくりを進めること。

総括シート〔令和元年度〕

施設名称	品川区立平塚高齢者多世代交流支援施設（平塚ゆうゆうプラザ）
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>

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30年度	令和元年度
施設利用者数（人）	154人	7,594人
有料利用件数（件）	16件	281件
利用率（％）	10.7％	43.4％
管理運営委託料（円）	965,782円	20,443,585円
使用料（円）	11,600円	198,350円

※平成31年3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。

※令和2年3月は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため臨時休館とした。

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】

- 昨年と同様に地域懇談会を開催することで住民ニーズを探り、事業運営に反映した。そこで得た意見を区に申し入れ、施設の案内標識を近隣公園と施設門の横に設置し、利用者の増加につながることができた。
- 開設から1年が経過し、多世代交流を目的としたイベントや行事を積極的に開催することで、定期利用者が徐々に増加している。

【改善が必要な事項】

- 高齢者は区報、子育て世代は品川区ホームページで情報を提供しているが、小学生以上60歳未満の住民に施設が周知されていない。
- 定期利用者の増加のため、さらなる施設周知や集客につながるイベント・事業を実施する必要がある。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

○学生や社会人も参加しやすいよう、夜間帯に開催できるイベントを検討する。また、イベント周知の方法を今まで以上に工夫する。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○10月に地域懇談会を開催し、地域の意見を伺うことにより、今後の施設運営についての方策に反映した。
○日頃より積極的に利用者とのコミュニケーションを図るだけでなく、受付に意見箱を設けるなどの工夫をし、利用者ニーズを把握するように努めた。

2 予算執行（財務）の視点

○適切な利用と計画的な発注で効率的な物品購入を行った。
○物品の購入は業者より見積もりを取り、安価で質の良い物品を購入するよう心掛けた。
○物品の適切な使用を徹底し、丁寧に使用することで故障等を防いだ。
○節電、節水を意識づけて運営していたが、当初の見込みよりも使用料が増えた。
次年度は、より引き締めて節電と節水を徹底する。
○施設使用料を確実に徴収できた。

3 サービス向上および業務改善の視点

○重点テーマおよび目標に向けて施設づくりを実施した。特に、多世代交流支援施設の特色を活かした地域の繋がりが見える施設づくりを目指し、1階ゆうゆうプラザ利用者と2階オアシスルーム・ポップンルーム利用者との交流イベントや行事を積極的に行った（例：フリーマーケット）。
○地域ミニデイや多世代交流塾など関係機関と協議しながら進め行った。
○職員会議にてマニュアルを含む業務内容の確認を行った。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○計画書に基づいた人員を配置した。
○新任非常勤職員に対して、個人情報保護などの研修を実施した。新任職員に対してはOJT研修のほか、保育園への実施研修や普通救命講習など職員のスキルアップを図るために研修に参加をした。
○打合せを定期的または随時実施した。運営を区の指導の下マニュアルに沿って行った。
○毎月、自衛消防訓練を実施し荏原消防署へ報告した。日勤と委託業者の退勤時には自主検査チェック（火気）をした。
○情報共有のためマニュアルを整備した。
○しながわエコリンクのプログラムを運用し、環境負荷の軽減に努めた。

※ 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、引き続き多世代交流支援施設としての特徴を生かした事業を実施できるよう努めること。
また、利用率向上のため魅力あるイベントの開催、パンフレットの配布などの施設周知策を実施すること。

総括シート〔令和元年度〕

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的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相談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ならびに修繕に関すること。

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

	種別	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	生活訓練	6 名	47.2%	56.1%	68.2%
	機能訓練	6 名	21.5%	26.3%	29.8%
	生活介護	50 名	86.2%	88.0%	78.3%
管理運営委託料(円)			141,262,261	146,633,163	172,196,974
利用料金 (円)			128,887,120	146,082,884	136,208,080

利用料金は、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】

- 生活介護では、利用者の重度化・高齢化に対応するため、医療機関との協力体制の強化や、職員が強度行動障害の研修や痰吸引研修に参加し、支援体制を整えた。
- 自立訓練では、一人一人のニーズを把握し、作業療法士・理学療法士により効果的な訓練メニューを提供した。また、新たに送迎サービスと訪問型訓練を開始し通所困難な利用ニーズに応えた。

【改善が必要な事項】

- 生活介護、生活訓練および機能訓練の稼働率向上に向けた事業内容のさらなる検討が必要。
- 荏原地区の事業所連絡会を企画したが、実施に至らなかった。

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】

- 生活介護については、利用者の高齢化・重度化も相まって、在宅生活が難しくなり、結果、入院や施設入所等が増えているため。
- 荏原地区の事業所連絡会の内容検討に時間を要し、実施予定時期が年度末になり、新型コロナウイルス感染症の影響に伴い実施を断念したため。

【対応方針】

- 生活介護については重症心身障害者を対象とした訓練等が提供できる強みを周知するとともに、医療的ケアが必要な障害者の受け入れも含めて、引き続き特別支援学校や関係機関と連携し、利用促進を図る。また、自立訓練についても、関係機関と連携し、送迎サービスと訪問型訓練により新規利用を促進する。
- 荏原地区の事業所連絡会については、感染症の状況をみながら実施する。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 生活介護では個々の利用者特性に応じた支援を実施し、嚥下が困難な利用者に対しては摂食指導により在宅生活の維持に、生産活動を希望する利用者には望む活動ができるよう努めた。
- 「東京都重症心身障害者通所事業」の指定を受け、重度の利用者を受け入れ対応している。
- 障害者相談支援センターでは、高次脳機能障害相談事業において、専門職による検査やアセスメントを踏まえ、関係機関との調整を行った。また、障害児の計画相談を開始した。
- 生活訓練では、外出訓練や目標に沿ったパソコン課題等を提供した。また、就労移行支援事業所や企業見学も実施した。
- 地域活動支援センターは、サロンの運営や障害別事業等、特色を持った事業展開を心掛け、利用者の声や状況から在宅支援につながる取り組みを提供した。また、移動支援従事者養成研修の開講に向けて東京都の事業者指定を受けた。

2 予算執行（財務）の視点

- 生活介護、自立訓練の稼働率により収入が伸びなかったものの、収入の範囲内で適正に執行した。
- 生活支援センターでは、計画相談を確実にを行い、収入を確保した。

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。
- 品川区および会館各事業間の連携を図り、利用者の重度化・高齢化に対応している。
- 非常勤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。

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年目、5・6年目、10年目研修、職層研修、人権研修、メンター制度の導入などに取り組んでいる。
- 月1回、区と会館で定例会を実施。区立としての役割を職員会議等で全体に周知し共有している。
- 強度行動障害や痰吸引の研修に参加し、生活介護対象者支援をできる体制を整えた。
- 館内巡視は定時および適宜実施し、緊急110番設備も整え防犯設備・防犯意識の強化を図った。また、危機管理マニュアルも策定し各事業で対応の周知、徹底を図った。
- 個人情報の取り扱いは、方針、マニュアルを整備し、関係事業所に再確認している。

※ 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、引き続き利用者のニーズに応えられる支援体制づくりを進めること。
また、医療的ケアが必要な障害者への対応については、関係機関と連携し、施設特性を生かした利用促進を図ること。

総括シート〔令和元年度〕

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。

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ならびに修繕に関すること。

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

	種別	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	生活介護	25 名	122.8%	116.3%	113.7%
	就労継続支援 B 型	15 名	104.8%	102.8%	85.7%
管理運営委託料 (円)			46,348,000 (※)	38,615,872 (※)	42,449,340 (※)
利用料金 (円)			92,044,625	91,529,574	87,221,723

管理委託料 (※) は、西大井つばさの家と一体である。

利用料金は、自立支援給付費および利用者負担金である。

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。

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】

- 西大井地区の事業所と連携を強化し、利用者の高齢化への対応や感染症対策等について、適切に実施した。
- 合同防災訓練や地域行事へ積極的に参加することで、近隣町会とのつながりを維持し地域における協力体制を継続した。

【改善が必要な事項】

- 利用者に加齢に伴い、就労継続支援 B 型の利用者からの、生活介護への移行希望が増えており、ニーズに応えられ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

【原因の分析】

- 利用者の高齢化に伴い、利用者ニーズが変化したため。

【対応方針】

- 利用者ニーズに応えられるよう、就労継続支援 B 型と生活介護の定員変更を区・東京都と協議し、令和 2 年 4 月から実施する。（生活介護 25 名→30 名、就労継続支援 B 型 15 名→10 名）

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 日中活動の内容を精査し、充実した生活訓練と創作および生産活動の機会となるよう、利用者の希望および意欲を汲み取りながら、内容ごとに班を分けて実施した。

2 予算執行（財務）の視点

- 指定管理運営経費と自立支援給付費収入について、概ね事業計画、収支計画通り執行した。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 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。
- 園連絡会および個別面談を定期的で開催し、支援方針に対する理解を得て、利用者の必要かつ満足のいく支援を行った。
- 地域行事に参加することで近隣町会との良好な関係を維持し、利用者の安心安全につなげた。
- 利用者へは、朝終礼時や活動中に利用者から意見を聞く時間を設け支援に役立てた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 有資格職員を配置するとともに、資格取得を希望する職員のための助成制度を設けて、職員資質の向上を図った。
- 外部研修および法人内部研修を行い、職員の知識・技術の向上に努めた。
- 消防計画に基づき、昼間想定にて毎月1回の通報訓練・避難訓練を実施した。

※ 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、引き続き利用者の高齢化への対策、感染症対策等を適切に実施すること。

また、利用者のニーズに応えたサービスを提供できるよう面談等を積極的に実施すること。

総括シート〔令和元年度〕

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ならびに修繕に関すること。

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

	種別	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	施設入所	30 名	91.0%	91.0%	97.9%
	生活介護	30 名	89.5%	101.2%	112.0%
	短期入所	3 名	120.4%	113.6%	119.0%
管理運営委託料（円）			38,910,600	42,401,562	40,139,292
利用料金（円）			160,114,531	178,424,057	187,632,036

利用料金は、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】

- 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込えている。令和元年度の短期入所の延利用者数 1,285 名のうち、75 名を緊急一時保護として受け入れている。
- 利用者支援が集中する時間帯は、職員の配置を増やして利用者支援の強化を図った。

【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。
- 利用者の年齢や状態に合わせて、介護保険制度につないでいく必要がある。

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】

- 利用者の高齢化が進み、老障介護の課題が顕在化しているため。

【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、ご家族を含め、介護保険対象となった利用者の介護保険への円滑なケースワークを進める。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 年2回開催した家族連絡会では、事業計画や事業報告、施設での様子、帰宅時の家庭での様子などの意見交換を行い、情報共有を図り、家族との信頼関係の構築に努めた。
- 園内でのミニコンサートを開催する等、家族・支援者との交流を図った。
- 入所者からの希望に応え、外出活動の機会を増やした。

2 予算執行（財務）の視点

- 適正な自立支援費の加算算定に加えて、職員配置等を適正に行い、概ね事業計画、収支計画とおり執行ができた。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 毎月開催している利用者集会での希望や、随時、聴き取りしている家族からの意見等について、職員会議で検討し、サービス改善につなげた。
- 職員が交代勤務であることを配慮し、会議・打ち合わせの開催方法を工夫したことで、より現場職員からの提案を取り入れることができた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 事業所内で1か月ごとのOJTシートを作成し、新任・異動職員の研修を実施した。また、法人内のキャリアパス制度に基づいた研修計画により、階層に求められる技術・知識に関する研修を受講した。
- 消防計画および事業継続計画に基づき、毎月1回通報訓練・避難訓練・夜間想定訓練および消火訓練を実施した。また、防犯については、大井警察署と協力し、不審者侵入対応訓練を実施した。
- 随時、非常勤職員の採用育成を行い、利用者支援が集中する時間帯は職員の配置を増やして利用者支援の強化を図った。
- 個人情報保護規定に基づき、文書管理や電子データの管理を行うとともに、職員への教育を実施した。

※ 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、今後も利用者支援の状況に対応した形で体制の整備を図っていくこと。
- また、利用者の高齢化に応じ、介護、体力低下を予防するための取り組みを充実させること。

総括シート〔令和元年度〕

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ならびに修繕に関すること。

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

	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
グループホーム 入退所者数	男女各 6 名 計 12 名	入所 0 名 退所 1 名	入所 1 名 退所 1 名	入所 1 名 退所 0 名
管理運営委託料（円）		5,723,000	5,888,672	7,179,505
利用料金（円）		29,808,109	29,007,837	28,499,919

利用料金は、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】

- 事業所内で月 1 回、リスクマネジメント、虐待に関する勉強会を実施した。また東京都主催の研修にも各職員の業務経験などを踏まえ積極的に参加し、職員の専門性の向上に努め、利用者支援に生かしている。
- 利用者の高齢化や重度化が進み個別化された多様な支援が必要になっている中、個々の利用者にとっての将来の生活を考慮し、より良い生活を送るために、各関係機関と連携を図り、支援を行っている。

【改善が必要な事項】

- 利用者の高齢化・重度化が進んでいる中、個々の利用者の希望を尊重し、将来より良い生活を送るために、各関係機関とさらなる連携を図っていく必要がある。

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】

- 利用者の高齢化・重度化が進み、多様な個別支援が必要になっているため。

【対応方針】

- 関係機関と情報共有しながら利用者の精神的な負担を考慮し、様々な生活スタイルの提案を行う。
- 自立度が高い利用者には、将来一人暮らしを目指す環境や訓練の場として支援していく。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 利用者の身体状況に応じて、夜間トイレ誘導他、入浴、口腔ケア支援を実施し安心、安全に過ごせるよう努めた。
- 就労から対人関係の調整まで、利用者からの声に耳を傾け、必要に応じてアドバイス、調整を行った。
- 余暇活動支援として、ガイドヘルパーを利用する利用者には、余暇活動支援機関または移動支援事業所との連絡および連携、日程調整等を行い、利用者の希望に応じた外出機会の確保を行っている。

2 予算執行（財務）の視点

- 事業計画どおり計画的に執行した。年間の稼働率は91.7%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。
- 日々、サービス提供記録の確認を行い、記録に残し切れ目ない支援を行っている。また、支援のあり方等については、その場にいる職員と共有し改善策を話し合う時間を作り、サービスの向上および職員の資質の向上につなげた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 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合同訓練を行った。
- モニタリング、第三者評価結果、グループホーム指導検査指針に沿い、書類、環境等の整備を含め、サービスの質の向上に生かしている。

※ 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、今後も利用者が安心、安全に生活できるよう高齢化、心身の状況等に応じたサービスを提供すること。

また、職員間での勉強会や研修などをおして安定的な支援を行うための体制づくりに努めること。

総括シート〔令和元年度〕

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ならびに修繕に関すること。

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

	定員	平成 29 年	平成 30 年	令和元年
グループホーム 入退所者数	7 名	入所 1 人 退所 1 人	入所 2 人 退所 2 人	入所 0 人(※2) 退所 2 人
管理運営委託料（円）		46,348,000 (※1)	38,615,872 (※1)	42,449,340 (※1)
利用料金（円）		8,823,092	9,261,671	7,435,373

※1. 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。

※2. 令和 2 年度に 2 人入居予定。

利用料金は、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】

- 入居者の高齢化による心身の状況変化に対応するため、介護保険サービスの利用を含めたサービスの調整を関係機関と連携し、本人・家族の意向を汲みながら、サービスにつないだ。
- 「品川区知的障害者グループホーム連絡会」を継続開催し、世話人の勉強会に位置づけ、資質向上につなげた。

【改善が必要な事項】

- 入居者の高齢化に対応するためにも、障害福祉以外に高齢福祉の施策や成年後見制度といった権利擁護事業等の更なる活用が必要である。

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】

- 西大井地区の他事業所と連携するとともに、障害福祉・高齢福祉・権利擁護関係者が協力してケースワークにあたり課題解決に努める。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 法人内の他のグループホームと連携し、合同での活動を企画し、利用者間の交流を図った。
- 利用者ミーティングを毎月実施し、グループまたは個別で時間を設けて、利用者本人が希望を言える環境を設定し、利用者ニーズの収集に努めた。季節行事や食事会のメニュー、日帰り旅行の行先について、利用者の意見を取り入れ実施した。
- 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、自立支援費加算・都加算を算定し、概ね事業計画、収支計画とおりに執行ができた。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 「品川区知的障害者グループホーム連絡会」を実施し、世話人同士の意見交換から支援力の向上につなげた。
- 職員・世話人は、計画に沿って虐待防止研修・感染症予防研修・防犯研修等を通じて技能向上に努めた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 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。
- 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、総括シートの内容のとおりとし、引き続き本人・家族の意向を汲みながら心身の状況の変化に応じたサービス提供を実施すること。
また、地区内の他の事業者と連携してケースワークにあたり、迅速な対応を行うこと。

総括シート〔令和元年度〕

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ならびに修繕に関すること。

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

	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
グループホーム 入退所者数	5 名	入所 0 名 退所 0 名	入所 0 名 退所 0 名	入所 0 名 退所 0 名
管理運営委託料（円）		27,299,000（※）	27,366,800（※）	25,616,380（※）
利用料金（円）		13,616,018	13,218,205	13,206,635

管理運営委託料（※）は、発達障害者支援施設と一体である。

利用料金は、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】

- 町内会の行事に積極的に参加し、地域への定着を図っている。
- 月 1 回のケース運営会議を実施し、利用者の状態や希望を職員間で共有し、家族、関係機関と共に連携を図り生活の質の向上に努めている。

【改善が必要な事項】

- 利用者の個別状況や希望に応じた更なる生活の質の向上に向け、グループホームでの休日の過ごし方等について、個別の生活スタイル確立への支援が必要である。

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】

- 家族との関わりを大事にしながらも、利用者個人の希望を引き出し、利用者の自立へ向けた支援が必要となるため。

【対応方針】

- 丁寧な傾聴を行い、利用者の望む暮らしの希望を引き出す。
- 家族・関係機関と情報共有し、個別状況に応じた生活スタイルの確立への支援を行う。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 移動支援を利用した外出や日曜サークルへの参加等、余暇活動の充実化を図っている。
- 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。
- 長期帰省（ゴールデンウィーク・お盆・年末年始）により一時、利用率が低下することがあるが、稼働率は平均 93%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。
- 日々のサービス提供記録の確認を実施し、サービスの向上や虐待防止が図られ、日々の安全対策を講じ、安心した生活が送れるように努めた。
- 利用者の持病や疾病の把握に努め、必要に応じて、通院の付き添いや、医療機関との調整、服薬・塗薬の支援を行った。
- 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

- 年 12 回の防災訓練を実施し、品川防災センターにも足を運び体験を通じた訓練を実施した。
- ヒヤリハット報告書をまとめ、職員間で共有を図り注意喚起・再発防止に努めた。

※ 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、利用者の自立度合いを高めるための支援を進めること。
また、家族や関係機関と情報共有をすすめ、利用者の個別状況に応じた支援を行うこと。

総括シート〔令和元年度〕

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ならびに修繕に関すること。

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

	種別	定員	平成 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
利用率 (%)	就労継続支援 A 型	10 名	24.2%		
	就労継続支援 B 型	20(10)名	93.1%	54.2%	50.7%
リクト登録数			88 名	115 名	133 名
管理運営委託料 (円)			27,299,000 (※)	27,366,800 (※)	25,616,380 (※)
利用料金 (円)			20,361,759	16,310,005	16,004,749

管理運営委託料 (※) は、「上大崎つばさの家」と一体である。

利用料金は、自立支援給付費および利用者負担金である。

平成 30 年度より就労継続支援 A 型事業は終了し、就労継続支援 B 型事業の定員を 10 名から 20 名に増員し稼働したことで利用率減。

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】

- 発達特性に配慮した作業分解や環境整備を行い、安心して作業に集中できるよう工夫・改善したことで、通所の安定と定着につながっている。
- 企業就労に 2 名がつながり、法人内就労定着支援事業と連携し、アフターフォローを実施した。安定した就労定着に結びついている。
- イベント初出店や新規受注、自主製品の販路拡大、売り上げアップへの工夫を行った。

【改善が必要な事項】

- 就労継続支援 B 型では稼働率の向上と、工賃向上に向けた、新たな販路の拡充や今ある商品の改良等の商品開発へさらなる取り組みが必要である。
- 利用者への支援は、発達障害の特性によるその時々々の心身の状態に対応するため、区や相談支援センター、関係機関と連携を図り、必要に応じて面談等を実施し、情報共有を図りながら支援内容に反映していく必要がある。

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】

- 安定した工賃収入の確保のため、自主製品以外に軽作業の受注が増えているものの、発達障害の特性により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や、家族や関係機関と連携する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

- 年間 600 回の面談を実施し、利用者が安定して利用が出来るようフォローアップに努めた。
- 清掃作業は、従事する利用者が 4 名増加した。利用者の適性や特性に配慮した作業分解による新たな作業設定を行ったことなどが、作業の幅を広げ様々な作業経験を積むことにつながった。
- 成人期支援では、利用者のレベルに合わせた新たなステップのグループを設け、ハローワーク・若者サポートステーション・就労移行支援事業所の見学など、一人では行きにくい場所へ少人数で見学するというスタイルをとり、利用につながっている。

2 予算執行（財務）の視点

- 稼働率の低下がみられるものの、地域販売会の開催数を増やし、自主製品の外部収入や軽作業の受注も増えており、事業計画通り計画的に執行した。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 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。
- KURUMIRU ショップへ新たに 6 点の商品化を行い、販売先の拡大も行った。
- 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。
- 水耕栽培は開始して 5 年以上が経過し、設備等の劣化等も進んでいることから、専門家のアドバイス等を受け、作業の在り方を検討している。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 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毎月実施し、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、利用者の発達特性に配慮した就労支援体制の構築を進めること。

また、通所や生産活動等において、利用者個別の状況に合わせて支援を行い、稼働率の向上につなげること。

総括シート〔令和元年度〕

施設名称	品川区立障害児者総合支援施設
指定管理者	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>

区内に住所を有する障害児および障害者の福祉の増進を図り、地域生活の支援拠点となる施設として設置。

指定管理業務の概要

- (1) 子ども発達相談室・児童発達支援センター・放課後等デイサービス・日中一時支援・保育所等訪問支援・訪問系サービスに関すること。
- (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ならびに修繕に関すること。

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

	種別	定員	令和元年度
利用率 (%)	児童発達支援	40名	57.4%
	放課後等デイサービス	10名	37.9%
	子ども発達相談室		1,780件
	管理運営委託料（円）		72,437,500円
	利用料金（円）		34,670,032円

利用料金は、障害児通所給付費および利用者負担金等である。

※令和元年度10月1日に開設したため、令和元年度実績は下半期のみ。

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】

- 保護者に対して丁寧な説明と意見交換、学習会等を開催した。
- 日精看児童精神科医と連携し、支援会議で助言をもらう他、医療相談の実施を行った。

【改善が必要な事項】

- 各サービス（児童発達支援、放課後等デイサービス、日中一時支援、訪問系サービス）は、利用者数・稼働率が低い。
- 子ども発達相談室は、利用件数が増えており、初回相談までの待機期間の解消が図れていない。

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】

- 年度途中で利用者とその家族に不安を与えないよう、利用者の増加を抑えたため。
- 職員退職後の速やかな補充ができないなど、職員体制が不十分だったため。
- 相談は、複数の職員体制で、時間をかけ丁寧に対応したため。

【対応方針】

- 積極的に利用者の受入を図る。
- 職員が退職した場合、速やかな補充をする。
- 相談は、多様なニーズに対応できるよう人員を手厚くするとともに、仕組みの見直しを図る。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 行事のアンケートは、95%以上の概ね高い満足度が得られている。

2 予算執行（財務）の視点

- 利用定員が増えたが、積極的な利用者受入を行わなかったため、利用料収入が少ない。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 施設内外の研修を積極的に行った。
- 品川福祉カレッジでの子ども研修にあたって企画段階から関わり、地域全体の支援力向上に努めた。
- 面談、親子あそび、クラス懇談会などの行事後にアンケート等を通じて、保護者からの要望を聞くなど意見交換を行い、改善に努めている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 放課後等デイサービスの児童発達支援管理責任者が退職し、令和2年1月から欠員状態となったが、職員が補充されず、適切な対応ができなかった。
- 全職員に施設内研修を実施している。
- 障害者福祉課相談支援担当と事業連絡会を月1回開催している。
- パソコンのデジタルデータのサーバー化や資料等の持ち帰り禁止等を徹底している。
- 衛生管理面では、毎日の清掃の他、玩具や絵本等の消毒、遊具の点検を行っている。
- 感染防止マニュアル等を整備し、健康面での安全管理を行っている。

※ 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、引き続き利用者および保護者に対する丁寧な説明を行いつつ施設運営を行うこと。また、利用数・稼働率の向上を目指すため、積極的に利用者の受け入れを図ること。

総括シート〔令和元年度〕

施設名称	品川区立障害児者総合支援施設
指定管理者	社会福祉法人 グロー
施設所管課	福祉部 障害者福祉課

<設置目的>

区内に住所を有する障害児および障害者の福祉の増進を図り、地域生活の支援拠点となる施設として設置。

指定管理業務の概要

- (1) 障害児者に係る一般相談、計画相談に関すること。
- (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ならびに修繕に関すること。

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

	令和元年度
相談件数	4,981 件
管理運営委託料（円）	16,378,500 円
利用料金（円）	2,407,543 円

利用料金は、計画相談支援給付費等である。

※令和元年度 10 月 1 日に開設したため、令和元年度実績は下半期のみ。

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】

- 相談者との事前調整を十分に行ったため、トラブルなく、開設後の移転を行うことができた。
- 夜間等も電話転送等の対応により、緊急性の高い案件に適切に対応している。

【改善が必要な事項】

- 児童を対象とした計画相談が実施できなかった。
- 継続支援を行っている相談者に対しては十分な支援ができているが、反面、他事業所から新たに相談を希望する方に応じられていない。

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】

- 児童を対象とした計画相談については、対象者を限定し、関係機関との調整に時間を要したため。
- 人員体制、相談員の許容量等によりすべての希望者に対応することが困難なため。

【対応方針】

- 対象者の限定をせず、区域全体を対象として、新規の相談を受けていく。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 継続支援を行っている相談者に対しては、きめ細やかな支援を実施している。
- 反面、他事業所から新たに相談を希望する方に応じられていない。

2 予算執行（財務）の視点

- 概ね事業計画、収支計画とおりに執行ができた。
- 児童の計画相談については、実施ができなかったため、その分の収入はなかった。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 継続支援を行っている相談者とは、事前調整を十分に行ったため、トラブルなく、開設後の移転を行うことができた。
- 障害児相談について、実績を上げることができなかった。
- 随時、区内全体の相談支援体制について、意見を出している。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 相談支援専門員は全員、社会福祉士を取得、福祉職経験年数も10年以上の職員を配置している。
- 法人で研修体系が組織化されている他、現任研修や法人外部の研修にも参加している。
- 月1回のセンター会議の場で、スキルアップのための機会を作っている。
- 同一施設内の指定管理者等と定期的集まっているが、まだまだ連携不足な面がある。
- 電話転送等の対応により、緊急連絡に対応できる仕組みを整備している。
- 訪問活動は、自転車での移動を主とするなど、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、総括シートの内容のとおりとし、引き続き継続支援を行っている相談者等に対しきめ細やかな支援を行うこと。
また、新たなものを含む相談希望は可能な限り受け入れ、地域生活の支援拠点としての機能を充実させること。

総括シート〔令和元年度〕

施設名称	品川区立障害児者総合支援施設
指定管理者	社会福祉法人 愛成会
施設所管課	福祉部 障害者福祉課

<設置目的>

区内に住所を有する障害児および障害者の福祉の増進を図り、地域生活の支援拠点となる施設として設置。

指定管理業務の概要

- (1) 生活介護・就労継続支援B型事業・短期入所・地域活動支援センターに関すること。
- (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ならびに修繕に関すること。

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

	種別	定員	令和元年度
利用率 (%)	生活介護	10名(40名)	56.7%
	就労継続支援B型	10名(20名)	16.2%
	短期入所	6名(12名)	18.7%
管理運営委託料(円)			42,551,976円
利用料金(円)			14,217,995円

利用料金は、自立支援給付費および利用者負担金である。

※令和元年度10月1日に開設したため、令和元年度実績は下半期のみ。

※定員欄は指定上の定員で、()内は施設上の定員である。また、利用率は指定上の定員に対し算定。

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】

- 定期的に保護者と個別面談を実施し、ニーズの把握に努め、事業所運営の改善に生かしている。
- 文化（表現・創作）活動を取り入れ、利用者一人ひとりに寄り添った支援を行っている。
- 食のイベントを開催し、保護者や地域の方を招くなど、地域連携を積極的に図っている。

【改善が必要な事項】

- 各サービス（生活介護、就労継続支援B型事業、短期入所、地域活動支援センター）は、利用者数・稼働率が低い。

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・短期入所は、多様なニーズに対応できる受入れ体制が整っていなかったため。
- 就労継続支援B型、地域活動支援センターは、利用者確保の取組みが十分に行えなかったため。

【対応方針】

- 職員の確保およびスキルアップを図るとともに、広報活動を行い、積極的に利用者を受入れる。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 地域に向けてのイベントや食に関するプロジェクトを実施し、地域の方々や関係者に施設を知っていただく取組みをしている。

2 予算執行（財務）の視点

- 利用者数・稼働率が低いため、自立支援給付費が低い。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者状況に合わせて課題を共有し改善を行っている。
- 保護者対応など窓口を一本化し、スムーズな関係性構築に努めている。
- 職員間で共有し利用者の体調を把握する他、看護師を配置し、利用者の健康管理に努めている。
- 文化（表現・創作）活動を取り入れ、利用者一人ひとりに寄り添った支援を行っている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 医療的ケアの受入れに備え、他施設において研修を実施した他、専門研修を行っている。
- 利用者とともに防災訓練を実施している。また、地域主催の防災訓練にも職員が参加し、地域との連携を図っている。
- 終業時、管理者が個人情報の保管場所の施錠を確認している。
- カフェレストランでは、環境に配慮し、紙ストローを使用している。

※ 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、利用者のニーズをくみ取り一人ひとりに寄り添った支援を行うこと。

また、イベントの開催や職員のスキルアップをとおして多様なニーズに対応できる体制を整えるなど、利用者確保に努めること。

総括シート〔令和元年度〕

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 29 年度	平成 30 年度	令和元年度
フリー利用者数	159,643 人	159,042 人	141,272 人
コース型教室利用者数	142,149 人	142,391 人	125,789 人
ホール利用件数	674 件	663 件	633 件
会議室利用件数	491 件	469 件	470 件
指定管理料（円）	169,768,400 円	95,360,600 円	98,180,610 円
利用料金収入	228,824,510 円	226,073,320 円	205,523,580 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】

○新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、臨時休館を実施した影響で、前年度と比較すると利用者数および利用料金収入は減っているが、臨時休館前については、高い水準の利用者数および利用料金収入を維持していた。これは、新たに健康講座事業を実施するなど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】

○新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、利用を休止している施設の段階的な再開に向けて準備を進める。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要な事項】

○十分な感染拡大防止策を検討し、利用者および職員の安全面に配慮を行ったうえで、段階的な施設利用の再開を行っていくことを今後の対応方針とする。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○コース型教室の定期的な内容変更や健康講座の実施といった運営の工夫により利用者の好評を得ている。

2 予算執行（財務）の視点

○新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、臨時休館を実施したため、利用料収入については、前年度と比較すると収入減となっているが、臨時休館前の収入額と比較すると増加している。これは、指定管理者の運営努力によるものであり、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

○館内に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。
○全職員が担当業務に応じた専門的なスキルの習得と向上を図るため個別業務研修を受講することにより、業務のスキルアップを図っている。
○事務所内のレイアウト変更や整理整頓により、消耗物品の適正な管理に努めている。

※ 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、引き続き運営方法を工夫することにより、高い利用者水準の維持を図ること。

また、新しい生活様式に従った運営方法を検討、利用者からの意見集約などにより更なる運営の改善を目指すこと。