

## 令和2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. 5
(3) 中延在宅サービスセンター	P. 9
(4) 大崎在宅サービスセンター	P. 13
(5) 戸越台在宅サービスセンター	P. 17
(6) 荏原在宅サービスセンター	P. 21
(7) 小山在宅サービスセンター	P. 25
(8) 月見橋在宅サービスセンター	P. 29
(9) 小山地域密着型多機能ホーム	P. 33
(10) 東大井地域密着型多機能ホーム	P. 37
(11) 大井林町地域密着型多機能ホーム	P. 41
(12) 杜松地域密着型多機能ホーム	P. 45
(13) 東五反田地域密着型多機能ホーム	P. 49
(14) 八潮南認知症高齢者グループホーム	P. 53
(15) 大井認知症高齢者グループホーム	P. 57
(16) 戸越台特別養護老人ホーム	P. 61
(17) 荏原特別養護老人ホーム	P. 65
(18) 中延特別養護老人ホーム	P. 69
(19) 八潮南特別養護老人ホーム	P. 73
(20) 杜松特別養護老人ホーム	P. 77
(21) 平塚橋特別養護老人ホーム	P. 81
(22) 上大崎特別養護老人ホーム	P. 85

### 2 高齢者地域支援課 所管施設

(1) 八潮わかくさ荘	P. 89
(2) 大井倉田わかくさ荘	P. 91
(3) 東品川わかくさ荘	P. 93
(4) 大井林町高齢者住宅	P. 95
(5) 平塚橋高齢者多世代交流支援施設	P. 97
(6) 平塚高齢者多世代交流支援施設	P. 101
(7) 東品川高齢者多世代交流施設	P. 105

(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. 109
- (2) 西大井福祉園 ----- P. 113
- (3) かがやき園 ----- P. 115
- (4) 北品川つばさの家 ----- P. 119
- (5) 西大井つばさの家 ----- P. 123
- (6) 上大崎つばさの家 ----- P. 125
- (7) 発達障害者支援施設 ----- P. 129
- (8) 障害児者総合支援施設 ----- P. 133

### 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. 143

総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

定員 通所介護：35名

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用率 (%)	75.7	71.2	56.8

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収	管理運営委託料	17,009,000	17,066,000	15,297,000
	利用料金	63,375,965	58,537,070	48,379,515
入	その他収入等	2,776,300	2,638,800	1,636,100
	小計	83,161,265	78,241,870	65,312,615
支	人件費	46,817,350	47,621,374	51,022,834
	事業費	11,320,472	11,144,180	9,970,096
出	事務費等	21,335,574	24,252,501	22,620,421
	小計	79,473,396	83,018,055	83,613,351
差引収支		3,687,869	△4,776,185	△18,300,736

※「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。

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p><b>【積極的に評価した事項】</b></p> <p>○民間事業者では定員が設けられるケースも多い総合事業対象者の受け入れについて、制限を加えずに積極的に受け入れを行った。</p> <p>○継続利用者のサービス提供回数の増加の希望や、変則的な利用の要望についてもできるだけ添えるように対応を行った。</p> <p><b>【改善が必要な事項】</b></p> <p>○稼働率の低下。</p>
--

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <p><b>【改善が必要とされた原因】</b></p> <p>○八潮団地という特性から、エレベーターを設置していない住宅が多数を占めており、階段の昇降が難しくなった高齢者が施設入所や転居することで利用者が減少している。</p> <p><b>【対応方針】</b></p> <p>○団地内での生活の継続に重点を置き、特に介護予防の視点を重視したサービスを提供できるよう体制を整える。</p> <p>○稼働率向上のため、隣接する勝島地区などからの利用者獲得に注力する。</p>
--

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

○新型コロナウイルス感染症の影響により、年度当初に利用者の要望を聞き取りながら計画したイベントを全て中止せざるをえなかった。

### 2 予算執行（財務）の視点

○一般浴槽で入浴が困難な利用者のため、安全・安心な入浴サービスの提供を目的として、老朽化した機械浴槽の交換工事を実施した。

○新型コロナウイルス感染症の感染拡大による利用控えに加え、新規利用者の獲得が思うように進まなかったことから、予定していた収支目標を達成できなかった。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

○引き続き在宅介護支援センターと連携し、利用者から出される利用時間やサービス提供内容に関する要望に柔軟性をもって対応している。

○業務改善や現状分析を目的とする業務会議、ケース会議等を月1回のペースで実施し、その結果を利用者の担当ケアマネジャーと情報共有することで日々のサービス提供の質の向上に取り組んでいる。加えて、必要に応じて高齢者福祉課とも連携しながら対応に当たっている。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○介護士の有資格率が高いことに加えて、理学療法士の配置を行うことで、質の高いサービス提供を行うことが可能となっている。

○災害対策として毎月在宅介護支援センターと合同での防災訓練を実施した。

○虐待防止委員会を定期的開催し、虐待防止に対する職員の意識統一を継続的に図っている。

---

## ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き感染症対策を行いながら、介護予防の取組みの実施体制を整えること。また、八潮周辺地区へ施設の周知を適切に行い、利用者の増加へつなげること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

定員 通所介護35名 認知症対応型通所介護（以下「認知症デイ」という。）：12名

項目	種別	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用率 (%)	通所介護	85.0	83.0	63.1
	認知症デイ	75.0	56.0	48.1

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収	管理運営委託料	13,828,000	13,957,000	16,059,000
	利用料金	78,604,363	74,444,924	77,057,767
入	その他収入等	696,000	1,781,444	1,853,000
	小計	93,128,363	90,183,368	94,969,767
支	人件費	77,152,680	70,577,519	67,574,470
	事業費	15,220,436	14,795,815	14,073,640
出	事務費等	25,748,841	29,434,869	23,999,929
	小計	118,121,957	114,808,203	105,648,039
差引収支		△24,993,594	△24,624,835	△10,678,272

※「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】

- 転倒予防エクササイズプログラムの開発を行い、総合事業の利用者から要介護利用者まで幅広くADLの維持と強化を行うことに努めた。
- 段階的に進めていた派遣職員雇用の廃止と、非常勤職員採用への切り替えが完了し、充実した職員教育を実施できる体制となった。

【改善が必要な事項】

- 稼働率の低下。
- 職員・利用者から提供する食事の質が、味の面で低下しているとの評価があったこと。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 周辺に4か所の通所介護を提供する区立施設がある中で、特色を打ち出すことができていない。また、半日のサービス利用を希望する利用者が多く、1日通しての利用が少ない傾向にある。加えて、新型コロナウイルス感染症の流行による利用控えが見られた。
- 経費節減のため、給食委託を廃止し、弁当の配送への切り替えを行った。

【対応方針】

- 転倒予防エクササイズプログラムを用いたサービス提供の質を高めるとともに、本プログラム実施の効果を近隣の居宅介護事業所に積極的にアピールし、新規利用者の獲得を行う。感染症対策の徹底状況についても、合わせて周知を図る。
- 利用者等の希望を聞きながら、新たな弁当事業者への変更を検討する。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- サービス点検調整委員会の定期的な開催により、利用者へのサービス提供の質を維持するように努めた。

2 予算執行（財務）の視点

- 転倒予防エクササイズプログラム実施のために必要なりハビリ機器の導入を行った。
- 多額の費用がかかっていた給食業務委託を廃止し、弁当の配送に切り替えた結果、大幅な経費節減効果を得られた。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者一人ひとりのニーズを見極めながら、プログラムの抜本的な見直しを進め、転倒予防エクササイズプログラムを開発し、新規採用した理学療法士の経験も借りながら、サービス提供内容の充実を図った。
- 指定管理者からの提案として、大井三丁目高齢者憩いの場との連携を検討していたが、新型コロナウイルス感染症の影響で実施することができなかった。



#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 派遣職員を全て非常勤職員に切り替えることができた。
- 法人全体で毎月実施されている人権や虐待防止のための研修に参加し、施設職員として必要な知識・スキルについて深く考える機会を設けた。
- 事件、事故、災害等から利用者を守るため、近隣の警察、消防、町会等との情報交換を定期的実施し、管理体制を整えている。

---

#### ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き感染症対策を行いながら、各種プログラムを実施すること。また事業の効果を近隣の居宅介護事業所等に積極的にアピールすることで、利用者の増加につなげること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

定員 通所介護35名 認知症対応型通所介護（以下「認知症デイ」という。）：12名

項目	種別	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用率 (%)	通所介護	76.2	78.5	73.2
	認知症デイ	56.5	51.7	48.7

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収	管理運営委託料	27,442,000	28,315,000	28,686,000
	利用料金	88,071,753	87,406,970	86,386,296
入	その他収入等	4,776,000	3,077,680	5,004,400
	小計	120,289,753	118,799,650	120,076,696
支	人件費	77,497,037	81,208,117	73,633,372
	事業費	18,583,427	18,969,715	18,428,147
出	事務費等	27,513,506	32,144,024	30,260,043
	小計	123,593,970	132,321,856	122,321,562
	差引収支	△3,304,217	△13,522,206	△2,244,866

※「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】

- 介護予防を重視する観点から、総合事業対象者の受け入れについて、引き続き定員枠を設けずに柔軟に行うように心がけた。
- 新型コロナウイルス感染症の感染拡大時にも、在宅生活の維持にサービス提供が必要不可欠となっている利用者の利用について、感染症対策を徹底し滞ることなく実施できた。一方で、通所に不安を感じる方には無理に通所を勧めることをしなかった。

### 【改善が必要な事項】

- 定員枠を設けない結果、総合事業対象者も多く利用したため、多様化する利用者のニーズに十分に答えきれなかった。
- 稼働率向上のためのPR活動。

## 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】

- 感染症予防対策等に追われる中で、育成が十分にできない状況での職員配置が求められた。
- パンフレットの作成など周辺PRに使用するツールの新規作成ができなかったことに加え、居宅介護支援事業所に対する営業活動を十分に行うことができなかった。

### 【対応方針】

- 内部・外部の研修でのスキルアップに加え、複合施設の特徴を生かして併設する特別養護老人ホームとの交換研修を実施し、様々な経験を積むことができるような仕組みを整える。
- 事業所への宣伝を強化するとともに、パンフレットの新規作成を行う。SNSを活用し情報発信を強化する。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 利用者からの意見については、職員が直接聞き取りを行っている。担当ケアマネジャーや、利用者家族からの情報収集を合わせて行うことにより、利用者一人ひとりに応じたサービス提供が行えるよう多角的な検討を行った。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 利用者・家族の安全・安心につながる内容であれば、当初予定していなかった消耗品等の購入についても積極的に実施した。
- 新型コロナウイルス感染症の影響により少なからず利用控えが生じ、予定していた稼働率を達成することができず、予定収入にも未達となった。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 法人全体で力を入れている利用者の権利擁護について、オンラインでの研修を実施し、非常勤職員を含む全ての職員が参加し、認識の共有と意識向上を図った。
- 介護予防に関するプログラムの充実を図り、身体機能の維持・向上に重点を置いたサービス提供を行った。
- 認知症のケアに関するスキル向上のため、職員に専門の研修への参加を促すと同時に、利用者への対応に関する水準の平準化を図るためサービス提供内容を検討する機会を設けた。

#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 新規に資格を取得する職員も増えており、ほぼ有資格者による職員配置を実現できた。
- 事故が発生してしまった場合には、1件ずつ必ず検証を行い、作成した報告書により全職員への周知徹底を図っている。
- 施設が老朽化し、修繕が必要な場所が多く見受けられている状況のため、事故につながらないよう必要な対応を行うとともに、情報共有して未然防止に努めている。
- 給食業務についても、適切な提供が実施されるよう再委託先との定期的な会議を実施している。

---

#### ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、職員の育成を工夫して行うこと。また、感染症予防対策を適切に行いながら、介護事業所へのPRを積極的に行い、新規利用者の増加につなげること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

定員 通所介護35名 認知症対応型通所介護（以下「認知症デイ」という。）：12名

項目	種別	平成30年度	令和元年度	令和2年度
稼働率 (%)	通所介護	87.9	82.8	78.8
	認知症デイ	58.4	60.7	64.5

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収	管理運営委託料	19,891,000	18,891,000	20,383,000
	利用料金	116,150,962	108,964,504	111,495,005
入	その他収入等	952,011	1,576,714	5,171,008
	小計	136,993,973	129,432,218	137,049,013
支	人件費	91,348,501	89,607,783	92,368,322
	事業費	14,654,209	15,303,454	14,376,200
出	事務費等	24,074,597	28,688,455	25,435,942
	小計	130,077,307	133,599,692	132,180,464
差引収支		6,916,666	△4,167,474	4,868,549

※「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】

- 新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、当該感染症を理由とした休業を行うことなく、継続的なサービス提供を行った。
- 設定した目標値には達しなかったものの、取り組みを強化することにより認知症対応型通所介護の利用率が年々向上している。
- 独自に実施する利用者満足度調査では、引き続き高い水準の満足度を得ることができている。

### 【改善が必要な事項】

- 利用率の向上。
- 感染症対策や災害対応力の強化。

## 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】

- 感染症の影響による利用控えや、新規利用者への広報活動の不足。
- 新型コロナウイルス感染症の完全な終息が見通せない中で、最新の状況を踏まえサービス提供に必要な感染症対策の見直し。浸水災害等に備える避難確保計画の作成、訓練実施の義務付け。

### 【対応方針】

- 比較的新しい施設であることを生かし、感染症対策を徹底することで利用者の安心感を高め、目標利用率の達成を目指す。
- 災害対応のための準備を着実に実施する。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 例年どおり実施した利用者・家族アンケートについて、利用者全体へのフィードバックはできたが、利用者家族へ説明する機会を作ることができなかったため、郵送等で結果を報告した。出された意見等については、個別に対応することで理解を得ることができた。
- 認知症対応型通所介護についても、引き続き家族介護の負担軽減を最重要視することで、利用率の向上につながった。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 利用に関する問い合わせに対して迅速に対応することにより、確実な利用につなげ、少しでも稼働率を向上させるよう心がけた。
- 感染症予防対策を実施するため、当初計画にないものであっても必要な備品等は積極的に購入し、利用者の安全・安心に努めた。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 事故が発生した場合には、当該事故に関する対策を迅速に講じるとともに、1か月後、3か月後に職員会議の中で検証を実施することで、職員全体に改善策の定着を図った。
- 苦情対応を迅速かつ正確に行うため、受付者と責任者を明確に定め、組織的に対応可能な体制を整えている。



#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 看護師の配置を手厚く行い、医療的ニーズのある利用者の受け入れをより積極的に行うように努めている。
- 事故発生時の区への報告を遺漏なく行うとともに、定期的に連絡会に参加し、区と連携しながら事業遂行を行っている。
- 災害対策を強化する訓練として、引き続き入居するビルの総合防災訓練等に参加し、他のテナントとの連携を強化に取り組んでいる。加えて、自主検査チェック表を作成して、毎日の巡回による設備の安全確認を徹底している。

---

### ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き広報活動を適切に行うことで、利用率の回復に努めること。また、感染症対策を徹底することで、利用者の安心感を高め、利用者満足度調査の水準の維持・向上を図ること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

定員 通所介護35名 認知症対応型通所介護（以下「認知症デイ」という。）：10名

項目	種別	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用率 (%)	一般デイ	70.0	69.9	65.3
	認知症デイ	56.0	—	1.4

※大規模改修工事のため、認知症デイは平成30年10月～令和3年1月休止。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収 入	管理運営委託料	16,728,000	27,379,600	19,602,000
	利用料金	63,208,954	54,572,976	52,717,622
	その他収入等	14,270,220	1,707,100	18,311,388
	小計	94,207,174	83,659,676	90,631,010
支 出	人件費	66,545,925	62,432,818	65,229,284
	事業費	15,422,097	9,595,710	12,555,550
	事務費等	33,901,265	31,687,999	38,288,882
	小計	115,869,287	103,716,527	116,073,716
差引収支		△21,662,113	△20,056,851	△25,442,706

※「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。

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p><b>【積極的に評価した事項】</b></p> <p>○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するとともに、集団リハビリテーションでは施設の屋上やベランダを使用し日光を感じながら訓練を実施することができた。</p> <p>○新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、利用者および職員の健康管理に最大限の注意を払った結果、感染者を出すことなく運営を行うことができた。</p> <p><b>【改善が必要な事項】</b></p> <p>○認知症事業の稼働率の向上。</p>
---

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <p><b>【改善が必要とされた原因の分析】</b></p> <p>○新型コロナウイルスの影響もあり、移転先から戻って再開した認知症事業の効果的な情報発信ができなかったことから、利用者の獲得につながらなかった。</p> <p><b>【対応方針】</b></p> <p>○認知症事業の内容を見直し、今後コロナ禍が続いたとしても実施可能なプログラムを作成する。</p> <p>○地域やケアマネジャーへの情報発信を積極的に実施することで、認知症事業の展開を周知し、稼働率の向上につなげる。</p>
--

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<p>○自宅での「体力づくり」や「運動習慣づくり」の取り組みにつながるように、楽しく行う要素を日常のトレーニングの中に取り入れ、在宅生活を支えるサービス提供を行った。配食サービスを再開させることにより、利用者満足の向上を図った。</p>
--

2 予算執行（財務）の視点

<p>○新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、基本のデイサービスについては年間を通して稼働率が上がり、また、再開させた認知症デイについても実績が上がらなかったことから、未収の利用料はなかったものの、厳しい収支状況となった。</p>
---

3 サービス向上および業務改善の視点

<p>○大規模改修に伴う外部移転先で培ったノウハウを生かし、アットホームな雰囲気でのサービス提供を実施するとともに、送迎時に家族への状況報告を徹底し、自宅での状況確認を行うことで、利用者の個別性に合わせたケアを実践することができた。</p> <p>○利用者一人ひとりのADLを評価する指標として、バーセルインデックスを取り入れ、個人の自立度に応じたケアを実施することで、一定の改善効果が見られた。</p>
--

#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 引き続き、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 割が保有する状況を継続し、高い専門性をもってサービス提供に当たっている。
- 大規模改修工事が進行する中で、突発的に対応を求められる場面も多数あったが、施設整備課や高齢者福祉課と密に連絡調整を行い、適切に対応することができた。
- これまで培ってきたノロウイルスやインフルエンザ等の対応を徹底することに加え、それらの経験を応用して新型コロナウイルス感染症まん延防止対策にも力を入れて実施した。産業医から感染症対策に関する助言を受けるとともに、コロナ禍における、不安感に起因する精神面での不調をきたさないよう、ストレスチェックの結果として高ストレス判定が出た職員に対する面談を行うなど、未然防止にも注力した。
- 昨年度大幅に削減することができた光熱水費について、身近な節減対策を徹底的に実施した結果、さらなる削減につなげることができた。

---

#### ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、感染症対策を徹底し、各種サービスについての見直しや継続的に実施すること。また、認知症事業の取組みを周知することにより、稼働率の向上につなげること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

定員 通所介護40名 認知症対応型通所介護（以下「認知症デイ」という。）：10名

項目	種別	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用率（%）	一般デイ	81.8	84.2	78.9
	認知症デイ	67.3	67.1	59.1

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収	管理運営委託料	10,630,000	10,630,000	12,252,000
	利用料金	98,517,249	103,645,446	97,836,225
入	その他収入等	3,630,900	2,909,060	3,102,877
	小計	112,778,149	117,184,506	113,191,102
支	人件費	81,797,106	82,161,828	77,518,360
	事業費	15,735,830	28,216,803	16,088,472
出	事務費等	24,369,248	17,916,675	29,877,338
	小計	121,902,184	128,295,306	123,484,170
差引収支		△9,124,035	△11,110,800	△10,293,068

※「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。

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p><b>【積極的に評価した事項】</b></p> <p>○新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者の長期間の利用休止が生じ、ボランティア・クラブ講師の受け入れ制限、密が生じるような行事の中止など、厳しい状況が重なったが、介護保険の基本理念である「尊厳保持と自立支援」を念頭に置き、利用者が可能な限り在宅でいきいきと暮らせるように各種サービスの提供を行った。</p> <p>○感染症対策については、情報収集を徹底し、各部門の職員が個別検討した内容を持ち寄って全体を調整し、新たな情報が出るたびにアップデートしていった。</p> <p><b>【改善が必要な事項】</b></p> <p>○コロナ禍でも実施できる行事の選定。</p> <p>○職員研修を受ける機会の拡充。</p>
---

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <p><b>【改善が必要とされた原因】</b></p> <p>○感染症予防対策を重視し、リスク低減を最優先にした結果、行事の実施に対して消極的になり、結果として必要以上に様々な行事やイベントを中止にしてしまった。</p> <p>○例年とは異なる対応が重なった結果、研修等に出すことができる職員が限られてしまい、職員側も慣れない日常に対応することに精一杯となり新たな研修等に参加する余裕がなかった。</p> <p><b>【対応方針】</b></p> <p>○地域を巻き込んでの祭が実施できないとしても、室内の装飾を工夫し、日常の活動の中に盆踊りの曲を取り入れるなどして、季節感を感じられるような取り組みを実施する。</p> <p>○職員からの要望を聞きながら、オンラインでの研修などにも積極的に参加できるような体制と環境を整える。</p>
---

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

○利用者および家族からの要望については、サービス利用時、連絡帳、担当者会議等あらゆる機会を捉えて確認することとしている。主に担当者会議での満足度の確認状況に応じて、対応方法を検討・実施し、個別に対応することを心がけた。

### 2 予算執行（財務）の視点

○特殊浴槽の買い替えなど、当初想定しなかった支出もあったが、全体としては今後の大規模改修工事の予定と調整しながらの支出を行った。

○利用料金の徴収に関しては、引き続き会計担当者と連携し確実に実施している。



### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 施設の利用促進に関する取り組みは満足に行えなかったが、サービス提供計画にずれが生じている場合には、原因を把握・分析し、利用者にとって最善となるよう適宜軌道修正を行った。
- 様々な行事を中止にする中で、実施ができると判断した行事については密な状態を生まないことを最優先としながらも、希望する多くの利用者が参加できるよう実施方法を工夫した。
- 引き続き毎月1回の複合施設での業務改善委員会を実施し、連携しながら業務改善を図るとともに、特に感染症への対応については収集した情報を共有することで、その時々状況に応じた対応を実施した。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 継続実施している毎月のサービス研究会に加え、特に異動してきた職員等に対して担当職員からのOJTを徹底することで、本施設における仕事の進め方の伝授を行っていった。
- 事故が生じた際には、必ず再発防止のための検討を実施し、職員周知用の記録を作成し、情報の共有に努めた。
- 利用者も参加する朝礼の場では、多発している詐欺の事例等を紹介し注意喚起することで、従事者・利用者それぞれの防犯意識を高めることにつなげた。
- 感染症対策については、デイサービスとしてできることを考え、職員で検討することによって、罹患者を出すことなく事業を遂行することができた。

---

## ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き事業の実施にあたり、感染症対策を徹底したうえで、音楽や室内の装飾を工夫する取り組みなどを実施し、質の高いサービスの提供につなげること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

定員 認知症対応型通所介護：10名

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用率（%）	71.0	57.8	55.6

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収	管理運営委託料	1,064,800	1,116,000	3,322,000
	利用料金	30,251,659	25,849,234	25,095,883
入	その他収入等	73,000	0	455,157
	小計	31,389,459	26,965,234	28,873,040
支	人件費	24,767,344	23,975,629	24,113,862
	事業費	4,637,708	4,008,937	4,344,732
出	事務費等	3,889,691	4,345,861	7,603,468
	小計	33,294,743	32,330,427	36,062,062
差引収支		△1,905,284	△5,365,193	△7,189,022

※「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。

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p><b>【積極的に評価した事項】</b></p> <p>○年度の途中で老朽化していた床の全面貼り替え工事を実施したが、その間のサービス提供についても荏原特別養護老人ホームの会議室を一時的に利用することとした。職員が一丸となって、引っ越し準備から、一時移転先でのサービス提供を遺漏なく実施することができた。</p> <p>○工事完了後、元の場所でのサービス提供についても、利用者および家族の在宅での生活の負担軽減を図ることを目的として、心身機能の維持・向上等を中心としたサービス提供を実施した。</p> <p><b>【改善が必要な事項】</b></p> <p>○園芸療法として実施している「小山農園」の今後の継続性。</p>
--

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <p><b>【改善が必要とされた原因】</b></p> <p>○年度途中で若年性認知症の利用者が利用を終了したこと、利用者のADLが当初と変化してきていることなどから、「小山農園」での作業について、利用者が参加可能なプログラムが少なくなり、職員が中心となって管理せざるを得ない状況が生じている。</p> <p><b>【対応方針】</b></p> <p>○改めてプログラムを見直し、水やり、雑草取り、収穫、種植えなど、利用者と共にできる内容を洗い出すとともに、利用者にとって有意義な園芸療法となるように、現状を分析しながら方向性の整理を実施する。</p>
---

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

○個々の利用者の認知症の症状を理解し、その状態に応じた個性を重視しつつも、全体が円滑に進むように集団生活における支援を実施した。

### 2 予算執行（財務）の視点

○新型コロナウイルス感染症の影響により、利用者と一緒に買い物にこれまでは行けなくなってしまったが、十分に意見を聞き取り生活に必要な物品の調達を行った。

○利用者の要介護度の悪化による入所への移行や、コロナ禍による利用控えなどにより、稼働率が低く推移した。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

○利用者個人に応じたケアを実施するため、常にアセスメントを意識し、家族やケアマネジャーとの連携を密に行ってきたが、稼働率の向上にはつながらなかったため、改善点を検討していく必要がある。

○新型コロナウイルス感染症の影響から、家族懇談会が中止となったが、送迎時や連絡帳などにより意見や要望の把握を徹底するよう努めた。苦情が発生した場合には、原則として当日中に対応するように心がけた。

#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 年度途中で体調不良による長期欠勤を余儀なくされる職員がいたが、非常勤職員を採用するなどして施設全体で対応を行った。
- 施設の老朽化による影響がいたるところに見受けられるが、細かい修繕を行いながら、安全を確保するように努めている。
- 施設から抜け出し迷子になってしまった利用者への対応に関する情報共有として、地元警察と協議して連携を強化する取り組みを行った。
- 成果が見られているコピー用紙の裏面使用を一層徹底するとともに、節電・節水への取り組みも引き続き重点を置いている。

---

#### ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、心身機能の維持・向上等のサービス提供を継続することで利用者および家族の在宅での生活の負担軽減を図ること。また、プログラムの見直しを適宜行うことにより、利用者にとって有意義な事業の実施になるよう工夫すること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

定員 通所介護：15名  
 認知症対応型通所介護（以下「認知症デイ」という。）：24名

項目	種別	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用率 (%)	通所介護	78.0	85.0	76.2
	認知症デイ	56.0	48.0	34.7

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収	管理運営委託料	13,524,800	13,460,000	13,460,000
	利用料金	81,818,090	84,050,732	71,151,291
入	その他収入等	741,085	1,063,340	1,694,932
	小計	96,083,975	98,574,072	86,306,223
支	人件費	66,533,837	60,913,614	56,597,167
	事業費	9,114,061	9,817,723	8,640,714
	事務費等	23,346,956	23,394,628	24,520,359
	小計	98,994,854	94,125,965	89,758,240
	差引収支	△2,910,879	4,448,107	△3,452,017

※「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。

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p><b>【積極的に評価した事項】</b></p> <p>○他の事業所で暴力行為等を理由に受け入れを断られてしまったケースを3件受け入れた。認知症の周辺症状の悪化を予防する支援方法を職員間で共有することで、適切な支援を提供することができ、継続的な利用を達成することができた。</p> <p>○短時間での利用希望や、認知症の診断を受けた要支援認定者など、他事業所での受け入れが困難とされたケースについても積極的に受け入れを行い、必要なサービス提供を行った。</p> <p>○稼働率については、目標には未達だったものの年度当初と年度末とを比較すると、かなりの改善が見られた。</p> <p><b>【改善が必要な事項】</b></p> <p>○認知症対応型通所介護の利用率の向上。</p>
---

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <p><b>【改善が必要とされた原因】</b></p> <p>○利用者、家族、ケアマネジャーの認識と、事業所が提供するサービスや訴求する効果に関する情報にズレが生じている。</p> <p>○利用者一人ひとりに応じたサービスを作り出すにはいたっていない。</p> <p>○ケアマネジャーとの情報共有不足。</p> <p><b>【対応方針】</b></p> <p>○利用者の事業者内での様子を可視化することで、職員だけにとどまらず、関係者全体で成功体験等を共有できるよう改善する。</p> <p>○コロナ禍においても安全・安心に提供できる活動を検討し、個人のニーズに合わせた形でサービス提供を実施する。</p> <p>○現在の利用者の状況を分析し、認知症対応型通所介護の対象者像をまとめなおし、ケアマネジャーの目にとまるよう広報回数を増やし情報提供を行う。</p>
---

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 新型コロナウイルス感染症の影響で、他の事業者がサービス提供を中止した際に、臨時利用としての受け入れを積極的に実施した。
- 初期の認知機能障害を持ちながら介護サービスにつながっていない方について、自宅までの迎えに複数回の訪問を行い、短時間利用での受け入れを活用することによって、安定的なサービス提供を行うことができるように対応を行った。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 人件費については、介護記録の効率的な作成を心がけ、時間外勤務の抑制に努めたことによって概ね計画通りの支出に収めることができた。
- 新型コロナウイルス感染症の影響もあり、稼働率が目標設定に届かず、昨年度比でも下回ったことから、予定していた収入を得られなかった。



### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 事業所としての感染症対策を徹底しながら、ケアマネジャーへ空き情報を提供した結果、下半期では新規の紹介が増え利用率が多少改善していった。コロナ禍が継続する中で、利用者の中で「通所する場」を求める潜在的なニーズがあることが判明した。
- 業務改善の担当者として2名の職員を任命し、これまでの記録類の整理と再点検を行い、その結果を踏まえて、ミーティングの場において全体での効果検証を行った。
- 苦情が発生した際には即時対応を徹底している。内容に関しては、法人本部に情報を共有するとともに、苦情解決サービス向上委員会を毎月実施し、職員へのフィードバックを行っている。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 利用者にとって良い効果が確認できた支援内容については、職員間で根拠を確認しながら共有することで、サービス提供内容を高い次元で統一するように努めた。
- 区との連携については、必要に応じて訪庁して報告を行うとともに、認知症ケアについて認知症対策係との情報交換会にも定期的に参加している。
- 主に日中の発災を想定した避難訓練、消防訓練、通報訓練等を実施した。人権啓発課と同居して、区庁舎の一部を使用していることから、施錠等についても施錠確認台帳を活用して、施錠確認を徹底している。

---

## ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。コロナ禍においても安全・安心に提供できる活動を検討すること。また、利用者等とのコミュニケーションを密にすることで、利用者個人のニーズに合ったサービスの提供を実施すること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

小規模多機能：登録定員20名（通い：12名・泊まり5名） グループホーム：定員9名

項目	種別	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用率（%）	小規模（通い）	86.6	87.5	63.4
	小規模（泊まり）	43.9	48.0	27.8
	グループホーム	97.3	96.5	97.2

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収	管理運営委託料	4,641,000	4,641,000	4,641,000
	利用料金	91,801,320	88,964,623	91,156,805
入	その他収入等	5,518,600	7,175,420	8,189,970
	小計	101,960,920	100,781,043	103,987,775
支	人件費	75,715,603	69,739,865	75,068,116
	事業費	12,794,491	12,330,232	12,827,684
出	事務費等	7,057,481	5,612,224	5,006,841
	小計	95,567,575	87,682,321	92,902,641
差引収支		6,393,345	13,098,722	11,085,134

※「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。

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p><b>【積極的に評価した事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○コロナ禍にあっても、目標稼働率を上回ることができた。</li> <li>○グループホームの利用者家族への情報共有の一環として、手書きで作成した手紙および日常の様子を撮影した写真を送付し、好評を得た。</li> </ul> <p><b>【改善が必要な事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○コロナ禍における施設の対応の周知徹底と、家族からの理解の取り方。</li> <li>○地域交流のあり方。</li> </ul>
---

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <p><b>【改善が必要とされた原因】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○面会に対する要望や、利用者のマスク着用に関する意見など、施設の取り組みに対する考え方が、利用者家族の中でも分かれたことがあった。</li> <li>○外出を伴う行事を全て中止にしなければならなかった。</li> </ul> <p><b>【対応方針】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○感染対策に関する施設の考え方を確実に伝達し、対応に差が生じないように職員全体での情報共有を常に意識する。</li> <li>○令和3年度は、開設15周年という節目を迎えるため、地域とのつながりをしっかりと再開できるよう対応可能な方策を検討する。</li> </ul>
---

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<ul style="list-style-type: none"> <li>○面会の制限などの新型コロナウイルス感染症の対応については、一部の家族から指摘を受けることもあったが、丁寧に説明をした結果、理解を得ることができた。</li> <li>○看取りを行った利用者の家族から、施設の対応について感謝の言葉を受けることができた。</li> </ul>
--

2 予算執行（財務）の視点

<ul style="list-style-type: none"> <li>○小規模多機能・グループホームともに目標稼働率は確保できたが、利用者の介護度が低下したため、結果として収益率は低下した。</li> </ul>
--

3 サービス向上および業務改善の視点

<ul style="list-style-type: none"> <li>○利用者家族の介護負担の軽減を図るため、その意向を取り入れることに重点を置いた結果、本人の想いを尊重しきれない場面があった。提供するサービスは、本人を抜きにして決定しないという当たり前の姿勢を改めて認識する機会となった。</li> <li>○施設の Wi-Fi 環境を見直しオンラインでミーティングを実施できるようにするとともに、記録の作成方法を改善し、業務の効率化および負担軽減を図った。</li> </ul>
---

#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 引き続き有資格者の比率を7割以上に保ち、欠員が生じた際には速やかに人員の補充を行うことに努めた。
- 介護中の事故、利用者の急変、無断外出など想定可能な典型的なリスクへの対応については、ミーティングでの全職員への周知徹底を行った。また、個別の利用者の症状や行動特性に応じて想定可能な問題についても、念頭に置いて対応するよう検討を実施した。
- 防災避難訓練については、地域との合同では実施できなかったが、施設内で年2回実施し、必要な対応を検証した。

---

### ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者の様子などを家族へ情報共有を行う際の手段について工夫を行うこと。また、感染症対策を行いながら、地域交流を行うことで、サービスの質の維持・向上につなげること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

小規模多機能：登録定員25名（通い：15名・泊まり8名）  
 グループホーム：定員9名 ケアホーム：定員29名

項目	種別	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用率（%）	小規模（通い）	72.3	71.5	68.6
	小規模（泊まり）	70.7	69.8	37.0
	グループホーム	97.4	96.1	100
	ケアホーム	93.9	90.5	95.5

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収	管理運営委託料	5,394,200	4,899,876	4,919,040
	利用料金	240,708,000	237,645,000	239,550,000
入	その他収入等	7,788,800	11,762,124	8,038,960
	小計	253,891,000	254,307,000	252,508,000
支	人件費	182,103,000	168,290,000	156,953,000
	事業費	37,118,000	42,707,000	61,072,000
	事務費等	31,135,000	46,573,000	27,847,000
出	小計	250,356,000	257,570,000	245,872,000
	差引収支	3,535,000	△3,263,000	6,636,000

※「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】

- 令和2年10月に導入した見守りシステムにより、特に夜間の見守り業務に関する居室訪問回数が減り、職員の負担が軽減されるとともに、入居者の安眠や安全確保に大きな効果があった。
- 昨年度受け入れた外国人技能実習生について、介護職として順調に成長してきているため、生活面も含めた支援を引き続き行いつつ技術の伝達に努めている。

### 【改善が必要な事項】

- 介護記録の電子化。
- ケアホームの中核職員の育成。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

### 【改善が必要とされた原因】

- システム導入は行ったが、コロナ禍によるモバイルデバイスの品薄化により、必要数を入手することができず、手書きのものが併存する状態となっている。
- 大きく三つの機能を持つ施設であるため、小規模多機能部分、グループホーム部分との支援の方向性を統一することが必要となるが、人材不足によりかなっていない。

### 【対応方針】

- 手書きでの記録作成を原則廃止し、電子記録への移行を実施する。
- 事業所内研修の充実等により、リーダーとなることができる人材の育成を実施する。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 往診医との連携、通院の付き添い、施設内で可能な医療的処置の実施など、医療的なサービス提供について、利用者・家族からの信頼を得られてきている。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 見守りシステムの導入費も予定どおりとなり、その他光熱水費や事務経費も目標よりも抑制できたため、当初予定よりも黒字を確保することができた。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 昨年度の最重要テーマとしていた見守りシステムについては、予定どおり導入することができ、運用を開始することができた。既に夜間の居室の訪問回数が激減するなど効果が出てきている一方で、まだ使いこなすことができていない機能もあるため、業務を進める中で施設にとって最適な活用方法を引き続き模索する。
- 居室内に防犯カメラを設置してほしいという入居者家族からの要望についても、見守りシステムの導入により対応することができている。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 年度当初に検討した研修計画については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、特に上半期はほとんど開催することができなかった。
- 見守りシステムの導入に当たっては、利用者や入居者の画像・映像等を扱うこととなるため、個人情報取得に関する同意を得ることを徹底している。



---

## ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、見守りシステムを工夫して活用することで、職員の負担を軽減させるとともに、入居者の安全確保等を適切に行うこと。また、感染症対策を徹底し、サービス提供を行うことで、利用者の安心につなげること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

小規模多機能：登録定員25名（通い：15名・泊まり5名）

項目	種別	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用率（%）	小規模（通い）	63.3	70.3	56.0
	小規模（泊まり）	30.0	32.8	25.2

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収	管理運営委託料	5,007,000	4,972,000	5,012,000
	利用料金	66,239,481	68,951,927	71,300,450
入	その他収入等	2,062,056	2,080,000	3,292,622
	小計	73,308,537	76,003,927	79,605,072
支	人件費	57,324,763	55,385,982	52,488,312
	事業費	4,069,985	4,261,438	4,107,055
	事務費等	12,886,537	10,932,610	11,464,017
	小計	71,658,269	70,580,030	68,059,384
	差引収支	1,650,268	5,423,897	11,545,688

※「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】

- 在宅生活を継続するため、利用者ごとに課題を抽出し、家族・地域・医療と連携し目標に沿った支援を実施した。訪問診療を含む地域の医療関係者との情報共有をより推進した。
- 職員の定着度を高めるため、休暇に関する希望等について柔軟に対応できるよう体制を整えた。
- 日常の情報共有や、サービスの統一を目的とするミーティングを業務時間内で行うように努めた結果、参加率が上がり、これまで以上に連携を密にサービス提供を実施できるようになった。

【改善が必要な事項】

- 安定したサービス提供を行うための職員研修。

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】

- 経験年数や、個人のスキルに差があり、施設全体として統一されたサービスの提供が困難な場面があった。

【対応方針】

- 業務改善に関する研修実施に力を入れるとともに、個人指導も含めたノウハウの共有のための機会を多く設けることにより、全ての職員が質の高いサービスを提供できるような体制を整える。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 全般を通じて新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受け、規模を縮小しての事業実施となったが、予防対策を徹底しながら地域との連携を図った。

2 予算執行（財務）の視点

- 昨年度に引き続き、高水準の登録人数を確保することができ、事業計画で設定した目標もクリアしたことから、安定した稼働を継続できている。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 訪問サービスの実施の際に、利用者の生活にとって必要な課題の解決に向けた取り組みを実施することで、在宅支援に努めた。
- ミーティングを通じた職員間の情報共有と意識の統一には一定の成果が見られたが、まだサービス提供内容の統一などに課題があるため、引き続き徹底を図っていく。
- 利用者や家族から出された意見や要望には、随時適切に対応し、特に苦情に発展しそうな内容に関しては最新の注意を払いながら迅速に処理を行った。

#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 例年通り、法人内部で行う研修や外部研修に参加することで個々のスキルアップを図るとともに、今年度は新型コロナウイルスの影響で研修に参加できない職員に向けて事業所内での情報共有に力を入れた。
- 地域の警察署の職員から防犯や特殊詐欺対策について、最新情報の提供を受け、利用者や家族に提供することで意識の向上に資することにつながった。
- 再委託している送迎業務についても、委託業者との連絡体制を密なものとして着実な運用を心がけている。
- 環境対策については、引き続きしながわエコリンクの内容に沿った実施を心がけている。

---

#### ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、研修等を通じ職員の育成を図りながら、統一されたサービスの提供が行えるよう検討していくこと。また、日常の情報共有やミーティングを効率的に実施することで、職員間の連携を密にし、サービスの向上につなげること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

看護小規模多機能：登録定員29名（通い：15名・泊まり9名） グループホーム：定員18名

項目	種別	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用率（%）	看護小規模（通い）	77.9	79.2	60.2
	看護小規模（泊まり）	76.7	62.6	34.2
	グループホーム	96.6	98.6	98.8

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収	管理運営委託料	5,100,000	5,694,000	5,100,000
	利用料金	170,670,898	178,726,369	167,816,579
入	その他収入等	1,758,235	0	2,436,321
	小計	177,529,133	184,420,369	175,352,900
支	人件費	138,859,501	145,983,568	143,455,513
	事業費	21,609,735	20,688,284	17,242,906
出	事務費等	24,783,625	24,956,334	35,280,683
	小計	185,252,861	191,628,186	195,979,102
差引収支		△7,723,728	△7,207,817	△20,626,202

※「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】

- 感染症予防の重要性を認識し、職員が予防対策に関する基本的な知識・能力を習得することによって、集団感染に発展しないようリスクの最小化に努めた。
- 今回施設内で感染症が発生した際には、迅速に対応することで感染経路を遮断し、集団感染を阻止することができた。

### 【改善が必要な事項】

- 感染防止マニュアルの見直しと適切な運用。その他の感染症予防対策の強化。

## 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】

- 今回は防止できたが、施設の特長として、在宅サービスを含めた複数のサービスを実施しているため、感染症が施設内で発生した場合に感染経路の特定が困難であり、感染リスクが高い。

### 【対応方針】

- 感染症対策に特化した研修を実施し、感染症の特徴・危険性を学んだうえでの予防策の習得、マニュアルの内容の周知、適切な消毒方法等の習得に努める。
- 職員・利用者ともに、うがいの励行や咳エチケットの徹底など、基本的な感染症対策を確実に実施することでの自己防衛に励む。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 担当職員が個々の利用者に対する問題点・改善策を具体的に示しながら、カンファレンスを実施したことで、利用者家族への説明も的確に行うことが出来るようになり、結果として利用者満足度の向上につながっている。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 感染症の流行により、看護小規模多機能型居宅介護の利用率の低下が見られる。
- 死亡等を理由とする解約数の増加は見られるが、ほぼ同数の新規者が登録しており、グループホームに関しては前年度と同等の稼働率を達成することができた。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 機能訓練を定着させるためのプログラムを作成し、サービス提供を改善していた結果、転倒の事故発生件数が減少し、転倒を原因とする入院も発生しなかった。
- 昨年度実施した連絡帳の廃止について、家族等からの目立った苦情はない。その代替策として送迎時のやり取りを重視するとともに、電話・メールによる連絡回数を増やした結果、意見・要望等を把握しやすくなった。



#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 法人が実施する人材育成カリキュラムに参加することにより、研修対象職員の意識高揚と、今後のキャリアプランを考えるきっかけを与えている。
- 情報漏洩防止対策として、全職員で添付ファイルの送信方法、FAXの送信、ファイル管理の手順を統一的に実施している。
- 事故発生の際には、速やかに研修を実施し、多くの事故が未然に回避できるものであることを共有し、対策に生かしている。

---

#### ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、感染防止マニュアルの見直しと適切な運用を徹底しながら、工夫して各種サービスを継続し、利用率の向上につなげること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

小規模多機能：登録定員25名（通い：15名・泊まり5名） グループホーム：定員18名

項目	種別	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用率（%）	小規模（通い）	51.1	46.6	39.7
	小規模（泊まり）	27.2	19.7	19.1
	グループホーム	98.7	98.7	98.5

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収	管理運営委託料	4,641,000	5,847,596	4,641,000
	利用料金	153,473,107	154,324,375	150,795,706
入	その他収入等	7,137,185	7,942,952	8,168,880
	小計	165,251,292	168,114,923	163,605,586
支	人件費	121,833,081	113,838,969	116,263,350
	事業費	18,598,511	18,380,533	18,954,951
出	事務費等	10,953,896	12,563,278	12,329,962
	小計	151,385,488	144,782,780	147,548,263
差引収支		13,865,804	23,332,143	16,057,323

※「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。

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p><b>【積極的に評価した事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○小規模多機能居宅介護では、コロナ禍にあっても前年度を超える回数の訪問を行い、在宅での生活を支援する取り組みを積極的に実施した。</li> <li>○グループホームでは、看取りや他施設への入所により空室が生じた際にも、区と連携し、速やかに待機者を入所させることができた。また、看取りの際には、感染症対策としての面会制限について、家族との最期の時間を共有できるよう柔軟に対応した。</li> </ul> <p><b>【改善が必要な事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○個別性の高い介護計画の作成。</li> <li>○利用者と共同して日常生活を行う機会の増加。</li> </ul>
--

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <p><b>【改善が必要とされた原因】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○作成されたケアプランを確認すると、抽象的なものが多い。</li> <li>○買い物、食事作りなど例年では利用者が参加して行うことができた行事についても、コロナ禍により実施することができなかった。</li> </ul> <p><b>【対応方針】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○利用者一人ひとりの具体的な状況に応じ、個別化されたケアプランが作成されるような整備を行う。</li> <li>○現在の状況の中でも一緒に行うことができる方法がないか検討する。また、今後ワクチン接種が進むことにより、状況に変化が生じるか注視していく。</li> </ul>
--

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<ul style="list-style-type: none"> <li>○新型コロナウイルス感染症の影響で、面会、外出、例年の取り組みなど、様々な面での制限が課されることになり、利用者・家族にとっても厳しい状況となっている。その中でも、日々できることを繰り返し、一つ一つの課題の改善に努めた。</li> </ul>
--

2 予算執行（財務）の視点

<ul style="list-style-type: none"> <li>○小規模多機能については、目標の稼働率を達成できなかったが、職員配置を見直しや、職員採用活動経費を抑制することにより、収支への影響を最小限に抑えた。</li> <li>○グループホームについては、ほぼ予定通りとなり、予定した収入を確保することができた。</li> </ul>
--

3 サービス向上および業務改善の視点

<ul style="list-style-type: none"> <li>○毎月開催するミーティングでは、感染症対策や衛生管理を主なテーマとして話し合う機会が多くなったが、その中でも日常のケアの質の維持するための情報共有も欠かさずに実施した。</li> <li>○他区で展開する同法人の事業所との連絡会を実施し、各事業所の現状と課題を共有し、優れた取り組み事例を持ち帰り、サービスの質を高めるよう努めた。</li> <li>○前年度に指摘のあった居室清掃について、徹底した実施を心がけた。</li> </ul>
---

#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 新型コロナウイルス感染症への対応など、日常の情報共有としての申し送りを徹底するとともに、月1回のユニットミーティングを活用した。
- 無断外出や、在宅から行方不明となってしまう高齢者もいるため、地域の警察署や交番との連携は常に意識している。事例が積み重なる中で、関係性が深化してきている。
- しながわエコリンクの取り組みを実施し、光熱水費の節減に努めている。

---

#### ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、ケアマネジャーとコミュニケーションを密にとり、適切なケアプランの作成を進めること。また、コロナ禍でも実施することができる事業を工夫して開催すること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

定員 18名

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用率(%)	95.8	94.0	92.4

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要(単位:円)

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収	管理運営委託料	0	0	0
	利用料金	90,461,692	91,288,513	92,281,609
入	その他収入等	2,344,000	2,828,500	2,886,480
	小計	92,805,692	94,117,013	95,168,049
支	人件費	83,962,360	93,328,149	93,469,340
	事業費	12,984,064	11,138,206	11,687,132
	事務費等	8,478,668	9,390,110	9,001,968
	小計	105,425,092	113,856,465	114,158,440
	差引収支	△12,619,400	△19,739,452	△18,990,391

※「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。

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p><b>【積極的に評価した事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○新型コロナウイルス感染症の影響により、食事作りについては一部しか利用者と共同で行うことができなかった。外出等が制限される中で、定期的に体操を実施し筋力低下を防止するとともに、マスクの着用を徹底した上での散歩を実施するなど、できる範囲での工夫に努めた。</li> <li>○職員の超過勤務削減のため、ユニットで業務に関する洗い出しを行い、職員からの意見も参考にしながら実践したところ、効果が見られた。</li> </ul> <p><b>【改善が必要な事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○目標稼働率の確保。</li> <li>○地域との連携。</li> </ul>
--

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <p><b>【改善が必要とされた原因】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○転倒による骨折や、疾病により、長期入院となる利用者が多かった。</li> <li>○新型コロナウイルス感染症拡大により、地域との交流事業を軒並み中止することとなった。</li> </ul> <p><b>【対応方針】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○事故が発生したときは、その都度検証を踏まえた防止対策を検討し、同種の事故が再発しないように職員全体での共有を図ることを徹底する。また、日常のケアを通じて利用者の体調変化にも気をつけることにより、入院の防止に努める。</li> <li>○感染症の影響が継続したとしても、安定的に地域交流を行うことができるように、日常の中で近隣の資源の活用を意識する。</li> </ul>
--

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

○居室の担当者から利用者の家族に対して、利用者の生活の様子を手紙にまとめて毎月送付することで、面会が制限される中でも満足度の向上に努めた。

### 2 予算執行（財務）の視点

○感染予防のためや物品や衛生用品の調達価格が高騰しているため、支出の増加につながった。  
 ○利用料については、未収金なく徴収できているが、利用者の入院等に伴う稼働率の低下により予定した収入は得られていない。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

○外出が制限される中で、利用者への刺激を補うために、利用者の誕生日会を実施し全体でのお祝いムードを作りだすことを心がけた。また、季節に対する関心を持つために、季節行事の実施に重点を置いた。  
 ○利用者からの要望や苦情に関しては、日々のケアの中からの聴取することを職員全員が心がけ、施設全体として利用者とのコミュニケーションを重視して取り組んだ。



#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 感染症の影響で、集合研修は満足に実施できなかったが、各自が参加した研修の内容や配布資料を職員会議やユニット会議の中でフィードバックし、職員全体で共有することで統一されたケアを提供できるよう工夫を行った、
- 事故が発生した場合や、事故につながりそうな事例が発覚した場合には、その日のうちに対応を行うとともに、検証を徹底し、再発防止のための取り組みを実施した。

---

### ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、日常のケアの中で利用者の体調変化を早期に把握し、入院の未然防止に努めること。また、感染症の影響がある中、安定的に地域交流を行うことができるよう、事業の実施方法を検討すること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

定員 9名

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用率(%)	96.3	94.5	89.0

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要(単位:円)

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収	管理運営委託料	795,485	845,485	909,286
	利用料金	46,768,557	46,309,383	42,909,577
入	その他収入等	0	0	0
	小計	47,564,042	47,104,868	43,818,863
支	人件費	30,696,366	33,973,534	35,911,074
	事業費	5,537,353	5,616,053	5,536,708
	事務費等	4,317,848	1,513,151	1,806,793
	小計	40,551,567	41,052,738	43,254,575
	差引収支	7,012,475	6,052,130	564,288

※「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。

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p><b>【積極的に評価した事項】</b></p> <p>○新型コロナウイルス感染症の感染が拡大する中で、例年とは全く異なる対応を強いられたが、中でも入居者とその家族のことを最優先で考え、日常の報告を行うだけにとどまらず、利用者本人の様子を具体的に家族に連絡するために、電話やビデオ通話を活用した。</p> <p>○困難な状況の中でもスタッフより様々な提案がなされ、特に危機管理の面では、外部からの来所者について、手指消毒にとどまらず、靴裏や衣服の消毒を求めるなど自ら考える意識が高まった。</p> <p><b>【改善が必要な事項】</b></p> <p>○スタッフごとの日常のケアの質の差異</p>
--

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <p><b>【改善が必要とされた原因】</b></p> <p>○危機管理が重視される中で、自ら考え調べて動くことができるスタッフと、言われるまで気がつくことができず指示待ちになってしまうスタッフに分かれた。</p> <p><b>【対応方針】</b></p> <p>○スタッフの質の差に関係なく日常のケアを提供するために、複数のパターンを想定し新規に作成したマニュアルについて、その活用方法も含めて職員全体での共有を図る。</p> <p>○動線の確認やゾーニングなど、日常の基本的な部分から、実際に行動することで何が危険なのか、どこに危険が潜んでいるのかを知り、どうすればその危険を少しでも減らすことができるのかを継続的に検討する習慣づけを行う。</p>
---

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<p>○利用者やその家族の満足度の向上を目指し、スタッフからの提案により、外部の人を呼ばずに花火や食事会などを企画し実行した。その様子を動画撮影して送付することで、家族にコロナ禍での施設での取り組みを紹介し、安心感を持っていただけた。</p>
---

2 予算執行（財務）の視点

<p>○空室が発生しても、見学の案内や面接を積極的に行うことができず、稼働率を維持することが困難だった。</p> <p>○認知症が進行し、重度化した場合には退所することになるため、空室の期間を短くするため近隣の在宅介護支援センターなどとの情報交換を行う仕組みづくりを行った。</p>
---

3 サービス向上および業務改善の視点

<p>○アセスメントの更新について、スタッフ間での話し合いを定期的に行った。特に利用者のADLの変化を適時に把握するために、ケアプランの更新時期とは別に7月と1月に各担当者が確認することを定期化した。</p> <p>○現在に目を向けるだけでなく、今後どのように変化していくかについても視野を持ちながら、毎日のケアに当たることを常に意識することとした。</p>
---

#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 主にコロナ禍における対応について、連絡会や電話・メールにより区の担当部署との連絡を実施した。結果的に、例年よりも頻繁に連絡を実施することとなった。
- ミーティングの機会が限られたことに加え、扱う議題としてはどうしても感染症対策や新規入居者の情報共有に時間を割くことになったため、職員との面談実施が疎かになってしまった。

---

#### ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、感染症対策として電話や動画撮影などを工夫して活用することで、家族との連絡手段を確保し、利用者や家族の安心につなげること。また、空室の期間を短くするための取組みを今後も継続すること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

定員 特養ホーム：72名 ショートステイ：8名

項目	種別	平成30年度	令和元年度	令和2年度
稼働率(%)	特養ホーム	82.8	73.8	79.3
	ショートステイ	99.9	—	0

※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月から令和2年9月まで、56名に減員、ショートステイは、平成30年8月から令和3年2月まで休止。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収	管理運営委託料	19,684,000	60,360,476	42,766,040
	利用料金	285,301,619	242,841,268	261,508,990
入	その他収入等	53,889,119	3,347,900	6,517,680
	小計	358,874,738	306,549,644	310,792,710
支	人件費	223,388,092	212,593,693	223,853,500
	事業費	75,589,786	70,614,421	62,338,745
出	事務費等	41,552,412	47,170,888	39,454,648
	小計	340,530,290	330,379,002	325,646,893
差引収支		18,344,448	△23,829,358	△14,854,183

※「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】

- コロナ禍においてもサービスを確実に提供するため、職員に体調不良者が発生した際には、当該職員が無理に出勤せずとも周囲がフォローできる体制をいち早く整えたことにより、大きな支障をきたすことなく対応することができた。
- 例年どおりのイベント開催が不可能な状況にあっても、お月見の会を実施したり、午後のティータイムを施設屋上で実施したりすることにより、可能な限り目先を変える取り組みを実施した。家族の面会についても、対面による実施が難しい時期にはタブレット端末を用いたりリモート面会を行うことにより、利用者満足度を極力下げることがないように対応を行った。

### 【改善が必要な事項】

- 介護人材の確保。
- 業務の省力化。

## 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】

- コロナ禍においても職員は離職することなく奮闘した。一方で現在の状況下にあっては、新規職員の獲得が非常に困難を極めた。
- 離床等の際にはセンサーが反応し、その度に職員が居室を訪問し目視での確認が必要であった。今回新たな見守りセンサーを導入したため、携帯する端末での確認ができるようになった。

### 【対応方針】

- 職員の処遇については、メンタルヘルスケアが求められる状況であるため、新規に相談窓口を設けるなど職員が相談しやすい環境の整備を行っている。求人サイトへの掲載内容の検討や、職員が直接人材確保に動くことの検討を行いながら、新規職員の獲得に注力していく。
- 見守りセンサーのほか、さらなるICTの活用を推進するとともに、研修や会議についてもオンライン化できるものを検討し、業務内容の効率化に努める。長時間労働を是正するためにも、記録作成の方法も再検討を行う。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 感染症対策には施設全体をあげて取り組み、具体的な対応については情報が更新されるたびに随時多職種での検討を行い、対策を見直しながら日常の業務を遂行した。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 光熱水費の節約を徹底することに加え、事務消耗品や衛生用品についても効率的な活用を行った結果、支出の抑制が達成できた。
- 大規模改修工事を行っているため、昨年度との単純比較はできないが、予定していた収入の確保ができなかったことは改善点として認識している。



### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 引き続き課題として取り組んでいる非言語的コミュニケーションについて、日々の取り組みを事例報告や実践発表を行うことによって、全体での共有を図った。
- 見守りセンサーの導入によって、職員の業務遂行上の負担軽減や効率化に一定の成果を得た。
- 苦情対応については、第三者委員の意見も取り入れ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

- コロナ禍にあって対面での研修の多くが中止となる中でも、オンライン研修を受講するほか、施設内で資料を共有し多くの職員が参考にできるように取り組みを行った。
- 再委託先の業者とも感染症対策についての協議を実施し、職員にPCR検査の受検をお願いするなど、一体として感染症拡大予防を徹底した。
- 前年度大幅に削減した光熱水費について、さらなる節減を徹底し、前年比での減少を達成した。

---

## ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、感染症予防対策のため、職員のフォロー体制づくりを行うこと。また、季節行事や屋上での事業の実施など工夫した取り組みを行い、利用者の満足度の向上を図ること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

定員 特養ホーム：120名 ショートステイ：30名

項目	種別	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用率(%)	特養ホーム	95.8	92.1	87.5
	ショートステイ	100.3	101.5	74.7

※ショートステイは、1日2件(退所と入所)が発生し得ることから、100%を超える場合がある。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要(単位:円)

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収	管理運営委託料	1,347,000	61,476	62,040
	利用料金	625,209,860	617,974,970	559,568,608
入	その他収入等	6,568,770	5,380,860	20,243,664
	小計	633,125,630	623,417,306	579,874,312
支	人件費	410,355,196	400,147,512	399,450,252
	事業費	139,141,043	140,319,264	140,038,888
出	事務費等	65,383,716	69,989,868	71,764,334
	小計	614,879,955	610,456,644	611,253,474
差引収支		18,245,675	12,960,662	△31,379,162

※「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。

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p><b>【積極的に評価した事項】</b></p> <p>○特別養護老人ホーム内で、新型コロナウイルス感染症の罹患者が発生した際、特にすぐに医療機関への入院ができない場合においても、工夫を行いながら事業を継続することができた。</p> <p>○感染予防に係る物品に関しては、適切な物品を大量購入することで調達経費を抑えることができた。</p> <p><b>【改善が必要な事項】</b></p> <p>○新型コロナウイルス感染症の罹患者が発生した反省を踏まえ、感染症を入れない・拡げない取組み。</p>
--

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <p><b>【改善が必要とされた原因】</b></p> <p>○職員は、介助に当たってマスクのみの対策（その時点では標準的な対応）しか施さず、休憩時間には共用スペースでの食事を行っていた。また、入所者はマスクをしておらず、共同で使用するソファなどを介して感染が発生したと考えられる。</p> <p><b>【対応方針】</b></p> <p>○今回の経験を活かし、罹患者が発生した場合にも可能な限り業務継続できるような、マニュアルを整備する。</p> <p>○感染症に関する情報、効果的な対応策は日々変化するため、最新情報の収集に努める。</p>
---

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○入所者家族向けのアンケートを実施し、ニーズの把握およびそれに対応したサービス提供を行い利用者満足度の向上を図った。コロナ禍においても、徹底した感染予防対策を講じたことで利用者の安心感を高めることにつながった。

2 予算執行（財務）の視点

○大量に物品を購入する際には、法人内の他施設と合同での調達を行うことで、スケールメリットを生かし、コスト削減を行うことができた。

○支払いの状況を都度確認し、利用料の滞納がある家族に対しては粘り強く交渉を行い、年度末時点で回収困難となっている未収金は存在していない。

3 サービス向上および業務改善の視点

○入所調整を行う相談員を複数配置しており、それぞれが収集した情報をパソコンで共有し、フロアごとの調整が実施できている。

○職員同士のミーティングについては、マスク・フェイスシールドの着用、人数制限、職員間の距離を確保し、細心の注意を払って実施した。

○利用者懇談会は集団で行うことになるため、入所者から個別に要望を聞き取る形式に変更し、例年以上に聞き取った内容の情報共有を重視した。

#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 研修の多くはオンラインでの開催となった。職員のうち1人が参加したものについては、その資料や主な内容をフィードバックし、施設全体としてのレベルアップを心掛けた。
- 区の担当部署とは、随時電話のやり取りなどで、事象を報告し、必要な指示を受けている。緊急一時入所の受け入れ要請があった際にも、担当者と連携して迅速な対応を行うことができた。
- 施設内での勉強会では、個人情報保護やハラスメントの防止を重点的に取り扱い、職員間の知識の習得および意識向上を図った。

---

### ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。コロナ禍における業務継続のためのマニュアルを作成し、利用者が安心・安全に施設を利用できる環境の整備を行うこと。また、引き続き入所者家族向けのアンケートにおける利用者満足度の向上を図ること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

定員 特養ホーム：80名 ショートステイ：10名

項目	種別	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用率(%)	特養ホーム	94.1	93.8	97.7
	ショートステイ	93.9	91.1	89.8

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要(単位：円)

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収 入	管理運営委託料	14,970,000	12,552,476	14,454,040
	利用料金	372,499,085	372,671,430	391,600,811
	その他収入等	5,047,013	874,202	4,108,140
	小計	392,516,098	386,098,108	410,162,991
支 出	人件費	253,731,197	261,277,880	255,937,732
	事業費	70,883,502	69,016,872	71,712,092
	事務費等	82,857,314	79,555,064	75,384,367
	小計	407,472,013	409,849,816	403,034,191
差引収支		△14,955,915	△23,751,708	7,128,800

※「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。

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p><b>【積極的に評価した事項】</b></p> <p>○入所者や家族の希望があれば、最期まで可能な限り環境に慣れた居室内で過ごしてもらおうことができるよう、家族・職員が協力し看取りケアを実施している。</p> <p>○職員全体で在宅高齢者への支援の意識を高めたことで、ショートステイの緊急利用の受け入れを積極的に行うことができた。</p> <p><b>【改善が必要な事項】</b></p> <p>○転倒等による事故発生を防止することができなかった。</p> <p>○ショートステイの利用者への荷物の返却忘れが複数回発生した。</p>
--

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <p><b>【改善が必要とされた原因】</b></p> <p>○利用者の自由な行動を優先しすぎた結果、必要な介護機器の使用が不十分になってしまった。</p> <p>○受け入れ時の確認不足、返却時の確実なチェックが徹底できなかった。</p> <p><b>【対応方針】</b></p> <p>○センサー類の使用による危機回避を職員間で共有する。また、多動傾向のある入所者については、専門医への相談を行い、その方に合った適切なケアを実施する。</p> <p>○チェックリストを作成し、受け入れ時と返却時のチェックを徹底するとともに、利用者の持ち込み物を減らすため、施設で用意する物品を増やす検討を行う。</p>
---

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<p>○新型コロナウイルス感染症の影響により、近年力を入れてきた個別の外出の実施が困難となってしまった。代替措置として、クリスマスや夏祭り等を、施設内で感染症対策を徹底したうえで実施し、利用者に四季を感じる体験を提供するよう心掛け好評を得た。</p>
---

2 予算執行（財務）の視点

<p>○施設老朽化のため、経年劣化により買い替えを必要とする物品が増加しているが、予算には限りがあるため、年度ごとに段階的に調達している。</p> <p>○目標の稼働率を達成し、安定した収入を得ることができた。</p>
---

3 サービス向上および業務改善の視点

<p>○重点テーマとして位置づけた建物の修繕計画については手をつけることができなかったため、令和3年度に改めて設備管理委託業者と連携して作成を行う。</p> <p>○ショートステイの受け入れを積極的に実施し、在宅介護のセーフティネットとしての役割を果たすことができた。</p> <p>○日々のケアに当たっては、入所者・利用者の声を最重要視し、介護記録を充実させることで直接関わった職員以外への周知も徹底した。</p>
--



#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 新規採用者が4名と多かったため、例年用意している事業所内研修に加えて、新任職員向けの研修を毎月実施することで、最低限身につけるべき知識やスキルの早期習得を図った。
- 区立施設としての役割を果たすため、高齢者福祉課施設支援係との連携を常に意識し、報告・相談を随時行っていった。
- 設備管理の委託先との連携が不十分で施設修繕計画が未作成に終わったため、次年度は委託先を変更し、改めて計画の作成に着手する。

---

#### ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、事故防止対策の見直しを行い、利用者が安心して利用できる環境の整備に努めること。また、入所者の状況に応じ専門医への相談を行うなど、適切なケアを実施すること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

定員 特養ホーム：81名 ショートステイ：19名

項目	種別	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用率(%)	特養ホーム	93.1	93.1	92.6
	ショートステイ	74.8	67.7	60.8

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収	管理運営委託料	16,639,000	18,022,820	20,553,154
	利用料金	389,451,225	389,136,561	391,827,909
入	その他収入等	26,791,328	42,955,294	50,960,800
	小計	432,881,553	450,114,675	463,341,863
支	人件費	325,492,369	330,527,969	330,952,758
	事業費	78,853,240	76,652,464	75,135,360
出	事務費等	86,315,485	81,675,869	89,981,725
	小計	490,661,094	488,856,302	496,069,843
差引収支		△57,779,541	△38,741,627	△32,727,980

※「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。

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p><b>【積極的に評価した事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○新型コロナウイルス感染症予防対策として、消毒・換気の徹底、飛沫防止パーテーションの設置を行うとともに、日々の健康管理と会議や研修を通じた情報共有を図り、感染が発生した場合にも影響を最小限にとどめた。</li> <li>○在宅介護支援センターへのアンケートを実施した結果、ショートステイの利用希望者が減っている状況を把握したため、特養の定員への一部転換を実施した。</li> </ul> <p><b>【改善が必要な事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○稼働率の向上、収支の改善。</li> </ul>
--

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <p><b>【改善が必要とされた原因】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○特に年度後半に誤嚥性肺炎により入院する入居者が増加した。</li> <li>○人員不足を補う派遣職員の経費負担が重く、建物設備維持や給食委託等の経費とともに支出増の要因となった。</li> </ul> <p><b>【対応方針】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○日常のケアの中でも誤嚥性肺炎の予防策に取り組み、入院者を減らすことができるように取り組む。</li> <li>○必要な人員を派遣職員に頼ることなく確保し、ショートステイから特養定員に転換した部分も含めた目標稼働率を達成することにより、収支の安定化を図る。</li> </ul>
---

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<ul style="list-style-type: none"> <li>○コロナ禍にあっても、できる限り行事を中止にしないとの方針のもと、フロア単位での開催に変更するなど、感染予防対策を徹底した上での実施を心がけた。</li> </ul>
--

2 予算執行（財務）の視点

<ul style="list-style-type: none"> <li>○開設10年目を迎え、更新を必要とする設備や備品が増え、修理の実施回数も増加したため、結果として支出増の要因となった。</li> <li>○年度後半の入院者数の増加により、稼働率が目標に届かず赤字が継続している。</li> </ul>
--

3 サービス向上および業務改善の視点

<ul style="list-style-type: none"> <li>○引き続き、虐待防止対策に重点を置いた取り組みを実施し、身体拘束についてもゼロの状況を継続することができた。</li> <li>○介護支援専門員を中心として、介護士、看護師等も参加したカンファレンスを定期的を実施し、現状の課題分析を踏まえて、今後のケアプラン作成や実際のサービス提供内容に反映させた。</li> <li>○利用者家族に対する説明会は中止としたため、例年以上に日常のケアを通じて利用者の要望を汲み取るよう対応した。</li> </ul>
--

#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 研修については、その多くがリモートでの実施や、書面開催となったが、特に施設内研修では入院理由として多かった誤嚥性肺炎への対応を取り入れるなど、臨機応変にテーマ設定を行った。
- 防災対策に関しては、例年どおり防災訓練やBCPに基づく業務継続訓練を実施したが、今回は特に感染症対策を意識した実施内容とした。
- しながわエコリンクの取り組みを徹底し、環境負荷の軽減に取り組んでいる。

---

#### ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、日常のケアの中で入院につながる事象の予防に取り組むこと。また、利用者のニーズを捉え、各種事業や施設の利用率の向上につなげること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

定員 特養ホーム：29名 ショートステイ：10名

項目	種別	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用率(%)	特養ホーム	97.8	96.3	97.0
	ショートステイ	92.3	114.5	107.1

※ショートステイは、1日2件(退所と入所)が発生し得ることから、100%を超える場合がある。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要(単位:円)

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収	管理運営委託料	35,973,800	29,983,111	20,553,154
	利用料金	215,813,469	223,704,384	225,642,576
入	その他収入等	699,239	2,353,481	7,400,929
	小計	252,486,508	256,040,976	253,596,659
支	人件費	164,336,534	176,096,478	173,661,785
	事業費	31,610,112	32,071,461	33,139,344
出	事務費等	44,960,504	46,186,795	60,018,403
	小計	240,907,150	254,354,734	266,819,532
差引収支		11,579,358	1,686,242	△13,222,873

※「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】

- 施設独自に新型コロナウイルス感染症対策を実施した結果、感染者を出すことなく事業実施を継続することができた。
- 必要な福祉機器を導入し業務の改善を図った結果、職員の負担軽減につながり、退職者の防止および休職者の減少といった効果が見られている。昨年度に引き続き、2.5：1での人員体制により、サービス提供を行うことができている。

### 【改善が必要な事項】

- 感染症対策を徹底したサービス提供体制および感染症が終息した後の対応の検討。
- 介護人材の確保と、専門性が求められる日常のケアへの対応。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

### 【改善が必要とされた原因】

- 感染症が流行する中で実施可能なプログラムが減少した。
- 人材確保が困難となる中で、既存職員での体制構築に課題が見られる。

### 【対応方針】

- 利用率の向上を目指し、コロナ禍が継続したとしても対応可能な方策を模索する。
- 介護職などの専門職員が日常のケアに集中させることでサービス提供の質の向上を図る。周辺の業務について、フォロー体制を厚くすることで、施設内での分業を一層進める。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

○新型コロナウイルス感染症の影響で、対面での面会は制限した代わりにオンラインでの面会の体制を整え、利用者家族に施設の運営に関する理解を得ることにつながった。

### 2 予算執行（財務）の視点

○感染症の流行で厳しい1年だったが、業務改善を引き続き実施することで収入を維持することができた。未収金に関しても発生していない。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

○ショートステイを利用者には、利用の前にPCR検査を実施することで、本人に加え他の利用者も安心して利用できる環境づくりを徹底した。

○業務効率化を図るため、直接の介護業務以外の業務を平準化するよう心がけた。短時間勤務ができる職員の雇用は困難だったが、取り組みに一定の成果が見られ、直接のサービス提供にも良い影響が見受けられた。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○適正な人員の配置ができているため、研修の実施によるスキルアップや、業務改善の取り組みをさらに進めることで、働きやすい環境を作りあげている。長時間労働の削減、休暇取得率の向上についても重点課題として取り組んだ。

○近隣での事故や、不審者に対する対応として警察との連携を強化している。



---

## ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。感染症対策を行いつつ、ショートステイ事業等の利用率の回復に努めること。また、職員間のフォロー体制を充実させることでサービスの向上を図ること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

定員 特養ホーム：100名 ショートステイ：12名

項目	種別	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用率(%)	特養ホーム	96.4	93.6	93.6
	ショートステイ	97.1	83.3	60.3

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収 入	管理運営委託料	1,682,580	2,565,476	2,622,040
	利用料金	554,894,074	536,388,349	524,486,491
	その他収入等	6,788,273	4,985,083	13,511,535
	小計	563,364,927	543,938,908	540,620,066
支 出	人件費	340,410,093	340,267,748	355,905,401
	事業費	100,627,154	99,883,112	101,290,620
	事務費等	59,089,155	68,486,893	73,965,950
	小計	500,126,402	508,637,753	531,161,971
差引収支		63,238,525	35,301,155	9,458,095

※「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】

- 新型コロナウイルス感染症の影響により家族懇談会が書面実施となり、十分に日々の状況を伝えることができなかった。そのため、請求書に同封する利用者の様子に、各居室担当者が用意した写真を送付することにより、家族から好評を得た。
- 赤外線センサーカメラを各ユニットに導入した。ベッド上での利用者の状況や行動を把握し、事故防止に効果が見られている。職員の業務省力化や、効率化にも寄与している。

【改善が必要な事項】

- 職員の介護技術のさらなる向上。
- 次世代介護機器の導入。

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】

- ユニット単位で勤務シフトが組まれるため、必要な研修の実施に対象者の予定を合わせるができない。1人体制の勤務も多く、OJTの実施も不十分となっている。
- 導入経費に加えて、管理コストも高いため、費用面で課題がある。

【対応方針】

- 研修内容によっては、ユニットリーダーを対象として実施し、ユニット単位で共有する方式とすることも検討する。
- メーカー等との情報交換を密にし、実機をデモ体験することなどを通して真に必要な介護機器を選定し、費用対効果を見極めた上で導入を検討する。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 例年実施できていた買い物を伴う外出も制限されたため、本人の要望を聞きながら職員が購入することとした。利用者懇談会についても、密になるような実施はできないため、個別にニーズを把握することで、日常のケアに活かした。

2 予算執行（財務）の視点

- 物品調達は経費節減のため、インターネット販売も活用し、少しでも購入価格を下げることを心がけた。
- 面会に制限があることでの利用辞退や、職員の感染症感染による新規入所の一時停止などが響き、稼働率が目標に届かなかった。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 半期ごとに各ユニットでサービス目標を立て、全ユニットの目標を休憩室に掲示し、全体で確認する体制をとっている。他ユニットの目標等を参考にしながら、自ユニットのサービス提供内容の改善を図った。
- コロナ禍のため、施設見学にも制限をかけているため、居室の様子や設備をまとめた資料を作成するとともに、施設紹介ビデオを作成し、希望者への説明に活用した。
- 苦情解決に当たっては、苦情解決・サービス委員会の外部委員として参加を依頼している、民生委員からもアドバイスを受けている。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 身体拘束は極力実施しないとの方針のもと、毎月利用者の状況を細かく確認し、職員間での情報共有を行っている。厚生労働省作成のガイドラインを基本としながら、職員からの疑問なども踏まえ、検討を実施している。
- コンプライアンスの確保のため、内部・外部の通報制度をそれぞれ整備し、内容と通報先を掲示板に掲示することで、全職員への周知を図っている。
- 電気料金の節減のため、電力会社の変更を実施した。

---

## ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者の様子を工夫して家族に伝えることで、満足度の向上に努めること。また、利用者の状況や行動を適切に把握し、事故発生防止につなげること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

定員 特養ホーム：102名 ショートステイ：39名

項目	種別	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用率 (%)	特養ホーム	94.5	96.0	96.3
	ショートステイ	82.7	88.5	86.3

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収	管理運営委託料	7,845,000	9,533,419	9,223,500
	利用料金	669,367,902	689,815,372	704,451,929
入	その他収入等	4,391,068	7,547,006	15,133,280
	小計	681,603,970	706,895,797	728,808,709
支	人件費	488,257,715	472,853,704	503,605,589
	事業費	97,280,582	96,480,959	98,388,604
出	事務費等	83,440,030	73,221,311	71,495,480
	小計	668,978,327	642,555,974	673,489,673
差引収支		12,625,643	64,339,823	55,319,036

※「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。

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p><b>【積極的に評価した事項】</b></p> <p>○小型の車いすに対応した送迎車両を導入して、ショートステイの送迎に力を入れた。その結果、希望者に100%対応することができた。</p> <p>○新たに「クレーム及び要望情報共有シート」を作成し、活用を開始したことにより、職員間でこれまで以上に情報共有が進み、きめ細やかな対応を行うことができた。</p> <p><b>【改善が必要な事項】</b></p> <p>○内出血や、皮膚剥離などの外傷を伴う事故の増加。</p> <p>○地域や学生との交流の場を持つことができなかった。</p>
--

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <p><b>【改善が必要とされた原因】</b></p> <p>○利用者が自らテーブル等にぶつかることによって発生したほか、介助中にも事故が起きた。</p> <p>○新型コロナウイルス感染症拡大により、地域の祭礼（さんま祭など例年行われていた行事）が全て中止になったほか、地域交流スペースの貸し出しも中止にせざるを得なかった。</p> <p><b>【対応方針】</b></p> <p>○事故につながるような場所を情報共有するとともに、保護用のクッションの取り付けなど、見た目にも配慮しながら防止対策を実施する。</p> <p>○コロナ禍が今後も長期化するとの前提に立って、実施可能な地域交流の方法を模索する。</p>
--

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

○コロナ禍の中で、面会の制限など例年にはないお願いをすることはあったが、「安心して尊厳ある生活」を支えるケアの実践を心がけ、概ね満足を得られたと評価している。

### 2 予算執行（財務）の視点

○感染症対策の物品購入の費用は増加したが、補助金を活用することにより収支に対する影響を最小限に抑えることができた。

○引き続き空床が発生した場合の新規入所の案内には課題が残るところだが、目標とした稼働率にほぼ迫ることができた。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

○複数配置された施設のケアマネジャーが、苦情についても適時に把握できるようになり、予見的な対応から、全体での情報共有の上での組織的な対応まで、円滑に行うことができた。

○ケアマネジャーや相談員が吸い上げた利用者・家族からの意見や課題について、ユニットリーダーを中心とした会議で検討し、適切な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

- 毎月実施する職員研修については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、録画配信などオンラインでの実施に切り替えたが、受講日時の制約が少なくなったことにより、これまでに比べて参加率が向上した。
- 事故苦情対策委員会として対応した施設全体での事故報告件数は19%増加したが、年度途中で報告様式を簡素化したことが影響していると分析している。隠すことなく、リスクが小さいと判断される事例についても、必ず報告することで、全体での共有を図り対応策を検討した。
- 共有部分の一部については、タイマーによるエアコンの夜間停止を実施し、光熱水費の節減に努めている。

---

#### ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、職員間で情報共有を進め、利用者の要望に対してきめ細やかな対応を行うこと。また、感染症対策を行いながら、実施可能な地域交流につなげていくこと。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
新規入居人数	6人	9人	3人

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収入	管理運営委託料	23,512,903円	25,768,082円	33,135,896円
	共益費	1,937,974円	1,954,154円	2,066,756円
	小計	25,450,877円	27,722,236円	35,202,652円
支出	事業運営費	27,107,267円	27,323,331円	34,743,617円
	差引収支	△1,656,390円	398,905円	459,035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】

- 在宅サービスセンターで実施している介護予防事業へ参加を促すなど、関連施設と連携し、入居者へ対応している。
- 新型コロナウイルス感染症対策について、区と連携し、適切に対応している。
- 開設後29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。

【改善が必要な事項】

- 営繕職員の配置体制の見直し

## 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】

○営繕職員が退職した際に、補充に時間が掛かった。

### 【改善が必要とされた原因の対応方針】

○急な退職等に対応すべく、補充員を速やかに確保する。

## 「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。

○老朽化対策工事に伴い空室期間が延び、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。

○新型コロナウイルス感染症対策の中で、在宅勤務の導入等、必要最低限の人数での住宅運営に取り組んだ。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○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。

○新型コロナウイルス感染症対策等、困難な課題に対して、区と協力し、適切に対応した。

○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

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、入居者の自立した日常生活を支援するため、入居者からの相談等に対し適切に対応すること。また、入居者が安心して生活できるよう、感染症対策を行い、関係機関と連携しながら、日頃からの声掛けや巡回等を行うこと。

総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
新規入居人数	0人	1人	1人

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収入	管理運営委託料	2,785,597円	2,510,540円	2,911,912円
	共益費	84,000円	82,000円	79,000円
	小計	2,869,597円	2,592,540円	2,911,912円
支出	事業運営費	2,366,124円	2,888,728円	2,389,707円
	差引収支	503,473円	△296,188円	522,205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ている。
- 新型コロナウイルス感染症対策について、区と連携し、適切に対応している。
- 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】

- 新型コロナウイルス感染症に配慮しながらも、入居者へ積極的アプローチを行い、体調の変化等を確認する。

## 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の分析】

○新型コロナウイルス感染症が原因で、自宅にこもりがちになる入居者に対して、小まめに接点を持ち、体調の変化に気を付ける必要がある。

### 【改善が必要とされた原因の対応方針】

○新型コロナウイルス感染症に配慮しながらも、自宅にこもりがちになる入居者に対して、積極的に声掛けを行い、必要な支援に繋げる。

## 「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。

○老朽化が原因の水回り機器のトラブルに対して、営繕職員が迅速に対応した。

### 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、計画どおりに執行した。

○適切な共益費の徴収に努めた結果、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。

○新型コロナウイルス感染症対策について、入居者からの質疑に丁寧に対応した。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○法人の個人情報保護規定・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。

○新型コロナウイルス感染症対策の中で、在宅勤務の導入等、必要最低限の人数での住宅運営に取り組んだ。

---

## ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き適正に建物維持管理を行い、計画的な設備保守・改修を実施すること。また、入居者が安心して生活できるよう、感染症対策を行い、関係機関と連携しながら、日頃からの声掛けや巡回等を行うこと。

総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
新規入居人数	4人	4人	5人

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収入	管理運営委託料（円）	13,603,690円	15,685,776円	19,468,348円
	共益費（円）	2,552,000円	2,356,000円	2,248,000円
	受取利息配当金（円）	3,941円	4,919円	4,228円
	小計	16,159,631円	18,046,695円	21,720,576円
支出	事業運営費	15,160,532円	16,600,816円	20,699,515円
	差引収支	999,099円	1,445,879円	1,021,061円

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

- 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、迅速に対応している。
  - 新型コロナウイルス感染症による自粛生活の中で、感染症対策の徹底を図りながら、社会参加の場への参加呼びかけをしていた。
  - 新型コロナウイルス感染症対策については、区と協力し、適切に対応している。
- 【改善が必要な事項】
- 併設施設での新型コロナウイルス感染症が発生した場合の対応

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

○新型コロナウイルス感染症が併設施設で発生した場合に、区や入居者への情報提供が遅れた。今後は速やかに区へ報告し、対応を協議する。

### 「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。

#### 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。  
○フレイル予防のため、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。  
○新型コロナウイルス感染症対策について、入居者からの質疑に丁寧に対応した。

#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○複合施設の特性を活かし、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。  
○新型コロナウイルス感染症対策の中で、在宅勤務の導入等、必要最低限の人数での住宅運営に取り組んだ。

---

## ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き入居者の生活に支障が出ないように、改修については、計画的に検討を行うこと。また、入居者の高齢化に伴い相談内容が複雑化する中、隣接施設と連携し、適切な対応をすること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
新規入居人数	6戸	2戸	4戸

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収入	利用料	81,094,132円	81,373,537円	81,929,159円
	家賃助成金	24,895,500円	24,847,600円	24,762,300円
	選択サービス料等	2,475,107円	4,264,121円	7,146,595円
	小計	108,464,739円	110,485,258円	113,838,054円
支出	管理経費	65,635,190円	66,212,450円	69,123,555円
	施設利用分担金	25,000,000円	25,000,000円	25,000,000円
	施設修繕積立金	8,848,000円	9,281,000円	9,437,961円
	小計	99,483,190円	100,493,450円	103,561,516円
差引収支		8,981,549円	9,991,808円	10,276,538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】

- 町会や保育園等と連携し、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、計画的かつ適切に対応している。
- 新型コロナウイルス感染症対策について、区と連携し、適切に対応している。

【改善が必要な事項】

- 入居者の収入状況および生活状況の把握

## 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、滞納者が出た。

### 【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に努め、滞納者に対しては経済面での生活設計の見直しを図る。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

○意見箱を設置しているが、入居者から苦情はなかった。

○新型コロナウイルス感染症対策の中、入居者から交流企画や自主活動に関する意見を募り、出来る範囲で実施した。

### 2 予算執行（財務）の視点

○平均入居率 99.7%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

○新型コロナウイルス感染症対策について、入居者からの質疑に丁寧に対応した。

○新型コロナウイルス感染症の中で、各住戸への訪問が制限される中、安否確認や熱中症予防を啓発、推進した。

○入居者を介護予防事業に参加を促し、健康維持活動の一部として日常生活の維持に努めた。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○運営や個人情報の管理について、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。

○新型コロナウイルス感染症対策の中で、在宅勤務の導入等、必要最低限の人数での住宅運営に取り組んだ。

○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する。感染症対策を行い、工夫して交流企画を実施すること。また、引き続き入居者の意見や要望を捉えながら、介護予防事業など居住者の健康維持への取組みを積極的に行うこと。

総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数(人)	54,907人	48,741人	7,986人
有料利用件数(件)	626件	463件	0件
部屋の稼働率(%)	62.2%	62.3%	28.9%
使用料(円)	835,975円	622,925円	0円

※平成28年5月1日開設。

※「利用者数」は施設全体の利用者延べ人数である。

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和元年度は3月、令和2年度は4月から6月を臨時休館とした。再開後も併設の平塚橋特別養護老人ホームの状況を鑑み、一般貸出中止や利用人数50%制限等を実施した上で運営を行った。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要(単位:円)

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収 入	指定管理料	39,126,000	39,830,725	40,350,838
	小計	39,126,000	38,887,606	40,350,838
支 出	維持管理費	10,885,307	11,363,713	10,803,655
	施設運営費	27,246,251	27,523,893	26,134,228
	小計	38,131,558	38,887,606	36,937,883
差引収支(戻入額)		994,442	943,119	3,412,955

## 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症の影響により大半の事業やイベント等が実施できなかったが、改めて利用者や地域住民に対して「何が必要なのか」という視点をもって、出来る範囲内での運営について自主的、積極的に取組んだ。具体的には「新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止に配慮して実施する介護予防・見守り等の取組み例について」（令和2年5月29日付 厚労省事務連絡）を踏まえ、再開時の利用者を対象としたアンケートを実施し、支援対象者のスクリーニングを実施し、必要に応じて面談を行った。
- 区の地域応援プロジェクトに参加し、地域住民や小学生に呼びかけ、医療従事者および地域住民向け142作品の応援メッセージを、通行人からも見える位置に掲示する等の方法で発信をした。
- 新型コロナウイルス感染症の状況に応じて「目的外再開に向けた対応案」「段階的利用拡大計画」等の、変化していくフェーズを想定して施設利用体制を整備した。状況によっては必ずしも計画通り実現に至らなかった例もあったが、リスク回避しながらどのようにすれば実現できるか積極的に検討した。
- 従来より利用者から「どういう施設なのか」との問い合わせが多かったことから、ホームページを改修し、地域住民向けにゆうゆうプラザの「新しいお知らせ」や「取組み」をより明確にした。また、世代別利用フローチャートを作成し、具体的に施設およびその機能をわかりやすく示し、今後の利用促進につながるようにした。
- 昨年度より新規事業として実施している「つながりサロン」は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため一時中止していた影響で、継続的な実施が困難であったが、徐々に活動が再開できるように努めた。

### 【改善が必要な事項】

- 長期化するコロナ禍に対応し、「できない」ではなく「どうやったらできるのか」、従来と異なった方法で自主事業を行うことが必要。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 主に高齢者の利用が中心となっているカラオケ、囲碁・将棋等の活動については、再開時期が見通せず、外出の機会が減少し体力低下を心配する利用者の声があり、自ら活動意欲がある方とそうではない方では認知機能低下に差が表れる傾向がある。
- カラオケや囲碁・将棋等の再開時期が見通せない活動に関しては、別の活動への移行を含めて利用者とともに今後の活動について検討していく。
- 地域住民の満足度を得るために高齢者以外の世代については「オンライン」で参加できる内容を講師の意見を踏まえながら検討する。
- 上記の指定管理者による原因の分析および対応方針について、状況をみて順次実施するよう助言した。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 新型コロナウイルス感染症の影響で、通常のように利用できないサービスや中止となった事業が多くあった。感染リスク回避の点ではやむを得ない事ではあるが、利用者からは再開を希望する声があるのは事実であり、リスク管理をしながら利用者満足の向上を両立するのは難しい状況である。
- 例年実施している地域住民の声を直接収集する場である「施設連絡会」が中止となったが、その代替として、登録団体に「平塚橋ゆうゆうプラザの役割」についてのアンケートを行い、可能な限り利用者の意見、要望を聴取するように心がけた。

### 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。
- 消毒等予防対策および飛沫防止を目的としたアクリル板の設置等、新型コロナウイルス感染症対策の経費については、当初の計画には計上されていなかったため、休館等により残額が発生した物品購入費を充当し執行した。
- 開設から5年が経過し、修繕箇所や点検を要する設備および備品があり、コロナ禍で休館や利用制限等により稼働が休止している期間に設備の集中修繕および点検を行った。あわせて通常稼働に備えて設備・備品の不具合および点検を行った。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 長期化した新型コロナウイルス感染症の影響で、各種イベントや事業の大半が中止になるなど、大幅な計画のずれが生じた。また例年実施している「施設連絡会」も実施できなかったが、利用者の意見・要望等の収集やどういった支援が必要なのかを調査するため、利用者を対象にアンケートを行い、必要に応じて面談を行う等の方法で、意見聴取を行った。
- ホームページ改修を行い、「新しいお知らせ」「取組み」等、わかりやすくすることで住民の利用促進を図った。
- 地域住民が主体となって体操、脳トレを行う「つながりサロン」を昨年度に引き続き、できる範囲で設定した。また、長期化したコロナ禍で心身機能に変化がみられる他の住民を心配する住民の声を基に当施設から声掛けした。
- 言語聴覚士（S T）による「子どもの相談」の回数を3回から4回に増加し、ニーズに応えた。また「子どもの発達について」オンライン講座を実施し、言語聴覚相談士が子どもの発達について講演するとともに相談事業の内容、事業の周知等を行った。
- 地域共生社会の実現に向けた取り組みづくりについては、高齢者以外の利用は制限となったが、これまで当施設をご利用していた世代から相談を受け、専門機関につなげる等、可能な範囲で地域共生社会に向けた活動を持続した。また、今後の活動に資するため団体登録者に意見聴取を行った。
- 区の地域応援プロジェクトに参加し、応援メッセージを発信した。

#### 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。
- 個人情報の保護および法令順守は、就業規則等の各規則に則り整備している。
- 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については、従前の合同防災訓練（併設の特養ホーム・区営住宅および近隣町会と合同）は実施できなかったが、近隣4町会の代表者による「わが事業所の自衛消防」のDVD鑑賞で防火・防災意識の向上を図った。
- 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

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、高齢者の介護予防等につなげるため、日頃からの声掛けやアンケート等を適切に実施すること。また、施設が目指す地域共生に向けての取り組みや各種事業について、感染症対策を実施しつつ、実現に向けて検討を進めること。

総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用者数（人）	154人	7,594人	3,016人
有料利用件数（件）	16件	281件	59件
部屋の稼働率（%）	10.7%	43.4%	43.7%
使用料（円）	11,600円	198,350円	49,950円

※平成31年3月1日開設。

※令和2年3月～6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、目的外利用は、令和2年11月まで休止した。

※「利用率」には、休館期間は含まない。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収 入	指定管理料	965,782円	20,443,585円	19,708,706円
	小計	965,782円	20,443,585円	19,708,706円
支 出	維持管理費	182,782円	5,833,658円	5,038,284円
	施設運営費	783,000円	14,609,927円	14,670,422円
	小計	965,782円	20,443,585円	19,708,706円
差引収支（戻入額）		0円	0円	0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症の流行により、例年実施の地域懇談会の開催は中止とし、多世代の交流事業を休止したものの、地域住民のニーズを探りつつ事業の運営に反映した。
- 空き部屋をフリースペースとして活用し、施設の利用率向上のための工夫を行った。
- 夏にはグリーンカーテンを設置して日差しを防ぎ、省エネルギーに取り組んだ。

【改善が必要な事項】

- 利用率向上のため、今後も施設利用につながる事業展開や施設周知を行っていく。
- 2階階段室は、ガラス張りのため構造上換気が難しく、夏季は気温が上がると暑くなってしまう。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 特に夜間や日曜日の施設の利用率が低いため、高齢者だけでなく若い世代も参加しやすいよう日曜や夜間帯に開催できる事業を検討する。新型コロナウイルス感染症の流行状況を考慮しつつ柔軟に事業を実施していく。
- 階段室の温度上昇の改善のため、2階入り口部分のエアコンの運転を強化しなければならない状況だが、屋上階に扇風機を設置するなど努力もしつつ 対応を検討する。



## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 緊急事態宣言による休館期間もあったものの、町会や関係機関と連絡を取り合うことで新型コロナウイルス感染症対策や運営方法を共有し、連携体制を構築した。
- 日頃から定期利用者とのコミュニケーションを図り、有志を募ってスマートフォン教室を開くなど事業の実施に繋がった。新型コロナウイルス感染症予防のため、イベント開催時は定員を絞って複数回実施するなど、実施方法を工夫した。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 消耗品に関しては、年間の支出計画に基づき、商品の検討を十分行った上で計画的に購入した。また、鍵交換等の不測の修繕にも対応した。
- 2階階段室の換気ができないことから、夏季はエアコンを多用し電気使用量が増大傾向にある。不要な電源を切る等、節電を徹底する。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 休館期間や目的外利用の休止期間がありつつも、再開後は新型コロナウイルス感染症対策を講じた上で、予定通り多世代交流塾や地域ミニデイ卒業生の体操教室を円滑に実施した。
- 植栽の維持には委託業者を入れるだけでなく、職員で日常的に細めに手入れをすることで、適切に管理している。

### 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、随時OJT研修を行っている。
- 鍵の管理方法を見直し、各職員での保管から鍵ボックス利用へ変更した。
- 毎月自衛消防訓練を実施し、避難経路や消火器の場所を確認する等、非常時に対応できるよう備えている。
- 職員間で利用する業務マニュアルを独自に整備し、受付業務や清掃方法等時間帯別の業務の要点をまとめ、情報共有して施設の円滑な運営に役立てている。

---

## ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、施設の定期利用の利用率を上げるため、施設の周知を適切に行っていくこと。また、事業の計画・実施にあたっては施設の構造を鑑み、工夫して感染症対策を行っていくこと。



総括シート〔令和2年度〕

施設名称	品川区立東品川高齢者多世代交流支援施設（東品川ゆうゆうプラザ）
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に関する統計情報の概要										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>令和2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用者数（人）</td> <td>10,521人</td> </tr> <tr> <td>有料利用件数（件）</td> <td>2件</td> </tr> <tr> <td>部屋の稼働率（%）</td> <td>10.7%</td> </tr> <tr> <td>使用料（円）</td> <td>1,900円</td> </tr> </tbody> </table> <p>※令和2年9月1日開設。 ※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、目的外利用は令和2年11月まで休止した。 ※「利用者数」は、施設全体の利用者延べ人数である。</p>	項目	令和2年度	利用者数（人）	10,521人	有料利用件数（件）	2件	部屋の稼働率（%）	10.7%	使用料（円）	1,900円
項目	令和2年度									
利用者数（人）	10,521人									
有料利用件数（件）	2件									
部屋の稼働率（%）	10.7%									
使用料（円）	1,900円									

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>令和2年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">収 入</td> <td>指定管理料</td> <td>16,949,660円</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td><b>16,949,660円</b></td> </tr> <tr> <td rowspan="3">支 出</td> <td>維持管理費</td> <td>2,742,852円</td> </tr> <tr> <td>施設運営費</td> <td>13,746,976円</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td><b>16,489,828円</b></td> </tr> <tr> <td colspan="2">差引収支（戻入額）</td> <td><b>459,832円</b></td> </tr> </tbody> </table>		項目	令和2年度	収 入	指定管理料	16,949,660円	小計	<b>16,949,660円</b>	支 出	維持管理費	2,742,852円	施設運営費	13,746,976円	小計	<b>16,489,828円</b>	差引収支（戻入額）		<b>459,832円</b>
	項目	令和2年度																
収 入	指定管理料	16,949,660円																
	小計	<b>16,949,660円</b>																
支 出	維持管理費	2,742,852円																
	施設運営費	13,746,976円																
	小計	<b>16,489,828円</b>																
差引収支（戻入額）		<b>459,832円</b>																

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 職員の各種研修やマニュアル整備等、着実な準備を行った上で、施設の円滑な開設に繋げた。開設時のオープニングイベントでは、新型コロナウイルス感染症対策の上で、近隣住民へ施設の周知を行った。
- 多くの人に利用して貰うため地域交流スペース等利用時のルールづくりを行った。シルバーセンターからの継続利用者とも意見交換したうえで、誰もが気軽に利用できるよう調整した。
- 管内の地域センターや自治体および近隣学校を交えて地域懇談会を書面にて開催した。子育て事業や菜園事業等は、実施まで至らなかったが、次年度以降の実施に向けて環境整備をした。

【改善が必要な事項】

- 施設の利用率は10パーセント程度にとどまった。次年度は、施設周知や集客につながる事業・イベント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

- 開設から日が浅く、認知度が低いことや、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の利用制限等が原因と考えられる。今後は感染状況を鑑み、当初計画にとらわれず柔軟に事業を進めていく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 開設にあたって管内の地域センターにパンフレット配布し施設の周知を行うほか、地域ニュースに定期的に施設情報を掲載する等の広報活動を行った。
- 併設館である東品川文化センター、設備管理業者および清掃委託業者との4者で会合の場を設け、定期的に運営状況の確認や情報共有をした。
- 利用者と積極的にコミュニケーションを図ることにより、利用者のニーズの把握に努めた。人気の高い入浴サービスは、新型コロナウイルス感染症対策のため完全予約制・人数制限を行った上で確実に実施した。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 物品購入時は、安価でよいものを選定した。次年度以降は、計画的に物品購入するよう努める。
- 施設の不具合は、区へ迅速に報告し、施設運営に支障が出ないように対応した。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、書初め大会を展示投票形式で開催した。また地域懇談会を書面にて実施し、地域センターや自治会、教育機関へ施設利用方法の周知やアンケート調査を行った。
- ボランティア主体で運営される地域ミニデイやほっとサロンについて、関係機関と協議し、円滑に進むよう支援を行った。
- 入浴サービス等の受付業務を品川区シルバー人材センターに委託することで、業務の円滑化に繋げた。職員には、当初計画をもとに情報セキュリティやお客様対応についてOJT研修を行った。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 急病人の対応マニュアルの整備や研修を行った。入浴サービス実施の際は、見回りの職員を配備し安全管理に努めた。
- 発災時に備えて、消火器・消火栓の場所の確認を自主訓練として行った。次年度以降は、併設の東品川文化センターと連携して定期的に防災訓練の実施を検討している。

---

## ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、ふれあい食堂のような飲食が想定される事業は適宜計画の見直しを行いながら、柔軟に実施すること。また、利用率向上のため、施設を積極的に周知すること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

	種別	定員	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用率(%)	生活訓練	6名	56.1%	68.2%	19.1%
	機能訓練	6名	26.3%	29.8%	33.9%
	生活介護	50名	88.0%	78.3%	70.2%

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収入	管理運営委託料	146,633,163	172,196,974	171,183,910
	利用料金等	146,082,884	136,279,480	130,475,734
	その他収入	3,194,976	14,315,180	18,750,378
	小計	295,911,023	322,791,634	320,410,022
支出	人件費	194,326,053	214,096,265	203,823,531
	事業費	14,360,572	13,980,020	13,108,573
	事務費等	87,510,377	96,627,586	101,427,541
	小計	296,197,002	324,703,871	318,359,645
差引収支		△285,979	△1,912,237	2,050,377

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、新型コロナウイルス感染症対策を行いながら支援方法を工夫し、季節の行事や個別活動を行った。また、重度障害のある利用者の1階居室の床暖房工事を実施した。工事中は、上階の居室にて支援を行い、利用者の送迎、トイレ使用时にはその都度、エレベーターでの移動が必要となったが、職員が連携して支援にあたり、利用者へ安心安全なサービスを提供した。
- 自立訓練では、利用者一人一人のニーズを把握し、作業療法士・理学療法士による効果的な訓練メニューを提供した。また、サービスが利用しやすいよう送迎と訪問型訓練を実施した。

【改善が必要な事項】

- 生活介護・自立訓練の利用の促進、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

### 【原因の分析】

- 生活介護については、新型コロナウイルス感染症の緊急事態宣言により、通所を控える利用者があり、4月、5月の稼働率が低くなった。年度途中の新規利用者もいたが、退所者もあり、稼働率は前年度より低下した。
- 自立訓練、特に生活訓練では、年間を通して登録者数が増えず、期間満了により段階的に利用者が減少した。

### 【対応方針】

- 生活介護については、重度障害者を受入れ、訓練等を提供してきた実績や医療的ケアの必要な障害者の受け入れ態勢を整えていることを積極的に発信するとともに、関係機関、特別支援学校等と連携し、利用促進、稼働率の向上を図る。
- 自立訓練においては、高次脳機能障害のある方への受入れ実績、個別性の高いプログラム提供等の強みを医療機関、特別支援学校等関係機関に周知し、利用促進につなげる。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 生活介護では講師を招いてミュージックセラピーを実施した。音楽に合わせた身体活動により精神的緊張の軽減と情緒の安定、音楽を楽しむ時間を作り、支援を充実させた。
- 「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ている。
- 機能訓練では理学療法士の指導による自主トレーニングプログラムを作成し、自宅でも訓練の継続が図られるよう指導・助言を行った。
- 地域活動支援センターの手話通訳者・要約筆記者派遣事業では、登録手話通訳者・要約筆記者に対して、技術向上のため例年現任研修を実施しているが、新型コロナウイルス感染症対策のため、新たにオンライン研修も取り入れ、予定通り実施した。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 相談支援給付費は収入を確保した。緊急事態宣言中の稼働率低下等により、全体的な給付費収入は伸びなかったが、収入の範囲内で適正に執行した。

### 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回実施するとともに、セルフチェック等の職員アンケートを実施し、サービスの質の向上を図った。
- 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・高齢化や児童相談に対応している。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 職員育成では、新任研修、2・3年目、5・6年目、10年目研修、リーダー候補者研修、管理者養成研修、人権研修を実施した。またメンター制度を導入し、新人育成に努めている。
- 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た。
- 監視カメラの設置、夜間の機械警備により、不審者の侵入・不審物の持ち込みに備えている。館内巡視は定時及び適宜実施し、緊急110番設備も整え、防犯設備・防犯意識の強化を図っている。また、危機管理マニュアルも作成し各事業で対応の周知、徹底を図った。
- 法人内で毎月安全衛生委員会を開催し、取り組みを共有している。会館として月1回の避難・防災訓練を実施している。BCP計画についても、適時更新した。



---

## ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、感染症対策を実施し、生活介護および自立訓練の稼働率の向上を図ること。また、施設の特徴や強みを適切に発信し、各事業の利用促進を図ること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

	種別	定員	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用率 (%)	生活介護	30名	116.3%	113.7%	92.0%
	就労継続支援B型	10名	102.8%	85.7%	99.0%

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収 入	管理運営委託料	33,317,872	37,151,340	32,091,840
	利用料金	91,529,574	87,221,723	78,925,378
	その他収入	8,026,233	8,050,605	13,238,051
	小計	132,873,679	132,423,668	124,255,269
支 出	人件費	86,634,610	88,628,437	88,898,991
	事業費	10,795,643	9,229,345	9,361,175
	事務費等	42,735,563	41,260,054	42,615,901
	小計	140,165,816	139,117,836	140,876,067
差引収支		△7,292,137	△6,694,168	△16,620,798

※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】

- 新型コロナウイルス感染症の影響で施設内外の活動が制限される中、計画した活動が可能な限り実施できるよう活動のグループ人数を減らしたり、近隣施設と合同のイベントを単独で実施したりすることで活動内容の充実を図った。

### 【改善が必要な事項】

- 令和2年度から生活介護と就労継続支援 B 型の定員を変更したことや新型コロナウイルス感染症により利用者が登園を控えたこと等の影響により、一時的に利用率が低下した。

## 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】

- 新型コロナウイルス感染症の影響等により利用者が減少したため。

### 【対応方針】

- 感染症対策を講じたうえで、登園を控えた利用者についても電話連絡や家庭訪問等の在宅支援を行い利用率の向上を図る。
- 生活介護への移行希望者については、利用状況などを踏まえ段階的に移行を進めていく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 令和2年度から利用定員を変更（生活介護 25 名→30 名、就労継続支援 B 型 15 名→10 名）したことに伴い、利用者の現状に合った支援体制の整備を進めた。
- 感染症対策を講じたうえで、活動内容を検討し充実を図った。

### 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について、新型コロナウイルス感染症の影響があったものの概ね計画通り執行した。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 第三者評価を受審し、受審結果を踏まえて業務改善につなげた。
- 利用者集会を通じて希望を集約し、利用者の主体性を尊重した活動を実施した。
- 必要に応じて個別面談や電話連絡等で実施することで利用者や家族との協力体制を構築した。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 給食の委託業者と情報交換の場を設け、嗜好調査を踏まえた食事の提供を行った。
- 研修計画に基づき、遠隔講習や小規模での研修により予定のカリキュラムの履行に努めた。

## ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。コロナ禍で、利用率が低下している状況の中、電話連絡や家庭訪問などの在宅支援の強化や感染症対策を講じることで安心して利用できる環境を整備すること。

総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

	種別	定員	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用率(%)	施設入所	30名	91.0%	97.9%	97.8%
	生活介護	30名	101.2%	112.0%	104.1%
	短期入所	3名	113.6%	119.0%	92.6%

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収 入	管理運営委託料	42,401,562	40,139,292	54,365,690
	利用料金	178,424,057	187,632,036	183,583,030
	その他収入	11,376,319	6,775,177	7,021,011
	小計	232,201,938	234,546,505	244,969,731
支 出	人件費	138,368,580	151,287,894	168,419,643
	事業費	31,126,118	33,658,109	34,448,893
	事務費等	48,154,223	41,268,847	43,048,855
	小計	217,648,921	226,214,850	245,917,391
差引収支		14,553,017	8,331,655	△947,660

※利用料金は、自立支援給付費および利用者負担金である。

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p><b>【積極的に評価した事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 新型コロナウイルス感染症に伴う施設内外のイベントの中止・縮小に対して、園報の発行数を増やし家族に利用者の生活状況の共有を図った。</li> <li>○ 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応えている。令和2年度の短期入所の延利用者数 1,001 名のうち、15 名を緊急一時保護として受け入れている。</li> </ul> <p><b>【改善が必要な事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> </ul>
---

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <p><b>【原因の分析】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者が高齢化が進み、介護の課題が顕在化しているため。</li> </ul> <p><b>【対応方針】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者の高齢化に対して、介護予防・体力低下を予防する取り組みを強化する。</li> <li>○ 介護保険対象となった利用者の介護保険への円滑な移行を目指す。</li> </ul>
--

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 家族連絡会を通じて、事業計画や事業報告、施設での様子、家庭での様子などについて意見交換を行い、家族との信頼関係の構築に努めた。</li> <li>○ 新型コロナウイルス感染症の流行を受けて施設での活動が制限されたが、活動グループを分けたり活動内容を検討したりしながら利用者満足度の向上を図った。</li> </ul>
---

2 予算執行（財務）の視点

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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計画とおりに執行した。</li> </ul>
--

3 サービス向上および業務改善の視点

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者の高齢化・重度化に合わせて、アセスメント・支援計画の見直しを行った。</li> <li>○ 毎月開催している利用者集会や随時行っている家族への聴き取りを通じて、意見や希望を集約し計画的に反映・改善している。</li> </ul>
--

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。感染症対策のため、遠隔講習や小規模での研修により予定のカリキュラムの履行に努めた。</li> <li>○ 個人情報保護規定に基づき、文書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。</li> </ul>
--

---

## ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き感染症の影響により施設内外のイベントの中止・縮小を行う際には、園報の発行数を増やすなどの工夫を行い、利用者の生活状況等の情報共有を図ること。





総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

	定員	平成30年度	令和元年度	令和2年度
グループホーム	男女各6名	入所1名	入所1名	入所0名
入退所者数	計12名	退所1名	退所0名	退所1名

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収 入	管理運営委託料	5,888,672	7,069,415	5,204,240
	利用料金	37,323,058	37,249,419	39,985,676
	その他収入	15,120	246,153	212,300
	小計	43,226,850	44,564,987	45,402,216
支 出	人件費	20,403,941	22,154,864	26,493,500
	事業費	4,740,038	5,216,581	5,624,531
	事務費等	11,271,030	10,993,753	11,338,270
	小計	36,415,009	38,365,198	43,456,301
差引収支		6,811,841	6,199,789	1,945,915

※利用料金は、自立支援給付費および利用者負担金である。

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p><b>【積極的に評価した事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者の高齢化や重度化が進み、個別性の高い多様な支援が必要になっている中、介護福祉士の資格を持つ職員が介護の知識を職員全体に共有することで、職員全体の支援のレベルアップを図っている。また、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、支援を行った。</li> <li>○ コロナ禍における利用者のストレスに配慮し、グループホーム内での余暇活動の工夫や相談支援を実施した。</li> </ul> <p><b>【改善が必要な事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> </ul>
--

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <p><b>【原因の分析】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者の高齢化・重度化が進む中、利用者の意思を尊重した多様な個別支援が必要であるため。</li> </ul> <p><b>【対応方針】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 関係機関と情報共有し、利用者の精神的な負担を考慮しながら、様々な生活スタイルの提案を行う。</li> </ul>
---

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ コロナ禍の影響で余暇活動に制限がかかる中、グループホーム内でできる活動について工夫し、利用者のストレス軽減を図った。</li> <li>○ 職員間で日々のサービス提供記録の確認・共有を実施し、利用者へ切れ目のない支援を提供した。</li> </ul>
---

2 予算執行（財務）の視点

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 稼働率は 92.8%で、例年と同等で推移した。</li> </ul>
---

3 サービス向上および業務改善の視点

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 月1回の利用者ミーティングを継続して実施し、利用者の要望・意見を収集し、支援内容に反映している。</li> <li>○ 法人貸与のスマートフォンを活用し、職員間の情報共有を図ることでサービス向上に生かしている。</li> <li>○ 第三者評価を受審し、受審結果をサービスの質の向上に生かしている。</li> </ul>
---

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 感染症対策として施設の感染予防マニュアルをもとに、日ごろの衛生管理等の対策を徹底した。また、BCPを作成し、非常事態が発生した際の事業継続のための方法、手段等についてとりまとめた。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 法人内グループホームで連携し、利用者の個別性に配慮した支援を行う上で必要な人員を適切に配置した。</li> </ul>
--

---

## ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者の希望を尊重しながら、各関係機関とさらなる連携を図り、対応していくこと。また、職員の専門性を高め、各支援への対応力を高めていくこと。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

	定員	平成30年度	令和元年度	令和2年度
グループホーム 入退所者数	7名	入所2人 退所2人	入所0人 退所2人	入所2人 退所1人

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収 入	管理運営委託料	5,298,000	5,298,000	5,298,000
	利用料金	9,261,671	7,435,373	8,767,949
	その他収入	4,217,436	1,831,689	2,933,429
	小計	18,777,107	14,565,062	16,999,378
支 出	人件費	10,003,326	14,809,940	13,812,328
	事業費	2,549,175	2,211,021	2,381,928
	事務費等	7,033,531	821,825	1,266,827
	小計	19,586,032	17,842,786	17,461,083
差引収支		△808,925	△3,277,724	△461,705

※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、介護保険のサービスを含めたサービスの調整を行った。

【改善が必要な事項】

- 入居者の高齢化に対応するために高齢者福祉や成年後見制度等の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なため。

【対応方針】

- 近隣の事業所と連携するとともに、障害者福祉・高齢者福祉・権利擁護関係者が協力して課題解決にあたる。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 新型コロナウイルス感染症の対策の一環として、東京都や区と連携して施設での対応を検討し実施したことで入居者の安心につながった。

2 予算執行（財務）の視点

- 自立支援給付費や都加算の適正な執行を行った。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 新型コロナウイルス感染症により、外出や生活時間のルールを入居者とともに定め、感染症対策を講じたうえで、少人数・小規模の食事をするなど制限下でも精神的な負荷を軽減できるよう努めた。
- 介護サービスへの移行を希望する入居者について、円滑に移行することが出来た。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 世話人の虐待防止チェックリストを実施し、日々の支援が適切かの振り返りを行った。
- マニュアルや手順書の見直しを行い、業務の標準化に努めた。

※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。入居者の高齢化に対応するため、障害福祉サービスのみならず、高齢者福祉の施策との連携を図ること。また、関係団体と積極的に情報共有を図ること。

総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

	定員	平成30年度	令和元年度	令和2年度
グループホーム	5名	入所0名	入所0名	入所0名
入退所者数		退所0名	退所0名	退所0名

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収 入	管理運営委託料	2,288,100	2,361,918	2,019,668
	利用料金	16,618,078	16,420,521	18,119,026
	その他収入	0	0	254,600
	小計	18,906,178	18,782,439	20,393,294
支 出	人件費	11,209,564	13,310,825	13,294,507
	事業費	2,648,903	2,584,251	2,165,093
	事務費等	4,657,047	3,823,885	4,581,404
	小計	18,508,514	19,718,961	20,041,004
差引収支		397,664	△936,522	352,290

※利用料金は、自立支援給付費および利用者負担金である。

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p><b>【積極的に評価した事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者の自立に向けた支援として、利用者自身が一人で実行できた事について、表やスタンプカードを作成し「見える化」する等の支援方法の工夫を行った。</li> <li>○ 新型コロナウイルス感染症の影響で余暇活動に制限がかかる中、利用者のストレス解消や生活リズムが崩れないよう、平時よりきめ細やかな支援を行った。</li> </ul> <p><b>【改善が必要な事項】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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、利用者自身が意思決定し、自分で出来ることを増やし、自立した生活へと繋げていく必要がある。</li> </ul>
--

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <p><b>【原因の分析】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者自身で実行・判断が可能なことも、利用者自身が家族の判断を仰ぐことが多い。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である。</li> </ul> <p><b>【対応方針】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 家族の理解を得たうえで利用者の意思決定を尊重し、自立に向けた支援を行う。</li> </ul>
---

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ コロナ禍の影響で余暇活動（外出・イベント等）に制限がかかる中、グループホーム内のできる活動（DVD鑑賞会、ラジオ体操など）について工夫し、利用者のストレス軽減を図った。</li> <li>○ 利用者との対話を大切にすることで、利用者個々の希望や状況を把握し、利用者毎に目標の設定・課題解決について丁寧に支援していくことで、利用者満足度の向上につながっている。</li> </ul>
---

### 2 予算執行（財務）の視点

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ コロナ禍の影響により一時的に稼働率が下がることがあったが、稼働率の年平均は92%で推移し、例年と同等の安定した稼働となった。</li> </ul>
--

### 3 サービス向上および業務改善の視点

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 利用者家族と適宜電話・メール・面談等で情報共有を図り、連携して利用者支援にあたっている。</li> <li>○ ケース運営会議を毎月実施し、職員間で利用者の状態・希望を共有したうえで、利用者の個別状況に応じた支援内容に反映している。</li> <li>○ 法人付与のスマートフォンを活用し、職員間での日々のサービス提供記録の確認・共有を実施し、サービスの向上や虐待防止への対策が図られている。</li> <li>○ 業務支援ソフトを活用し、事務作業の効率化を図っている。また、効率化により捻出した時間は、利用者への支援に充て、利用者本位の支援に役立てている。</li> </ul>
---

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 法人内グループホームで連携し、支援に必要な人員を適切に配置している。</li> <li>○ 毎月防災訓練（地震・火災）を実施するほか、利用者とともに近隣の避難場所へ行き、避難経路の確認や非常持ち出し袋の点検を行う等、非常時への備えを実施している。</li> <li>○ 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・再発防止に努めている。</li> </ul>
--



---

## ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者のストレス解消や生活リズムが崩れないようきめ細やかな支援を行うこと。また、感染症対策として、職員が連携し、非常時にも継続した支援を提供できる体制を整えること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

	種別	定員	平成30年度	令和元年度	令和2年度
利用率(%)	就労継続支援 B型	20名	54.2%	50.7%	46.8%
成人期支援事業登録者数			115名	133名	149名

※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。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収入	管理運営委託料	25,078,700	23,479,962	23,685,532
	利用料金	16,310,005	16,004,749	17,484,387
	その他収入	5,596,232	3,998,275	4,249,337
	小計	46,984,937	43,482,986	45,419,256
支出	人件費	32,346,915	31,032,949	33,971,375
	事業費	3,246,413	2,689,084	2,368,373
	事務費等	13,746,227	10,299,196	10,260,149
	小計	49,339,555	44,021,229	46,599,897
差引収支		△2,354,618	△538,243	△1,180,641

※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】

- コロナ禍により販売活動やイベントの中止等の影響を受けたが、各利用者の希望や個別状況に合わせて在宅支援を導入するなど柔軟な支援を行った。
- 就労継続支援 B 型では、区就労支援部会の企画（プロボノ）や東京都の補助金を活用し、事業の見直しを行い、工賃向上やサービスの質の向上に役立てた。

### 【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、工賃向上に向けた更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的心身の状態に対応するため、区や相談支援センター、関係機関との連携を図り、利用者の個別状況に応じた丁寧な支援を行う必要がある。

## 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】

- コロナ禍による影響や利用者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安定しないため。

### 【対応方針】

- 利用者の作業能力や適性を見極め、個別状況に合わせて在宅支援等多様な働き方の提供を行う。また、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する。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 通常の面談のほか、感染症対策のため電話・メール等を活用し、利用者の状況把握や相談に応じることで、安定して利用が出来るようフォローアップに努めた。
- 就労継続支援 B 型の活動室に可搬型のパーテーションを複数設置し、その日の出席状況に応じて利用者の活動場所を区切ることで、感染症対策と利用者の個別性に配慮した作業環境を整備した。
- 成人期支援では、新規相談件数が前年度より 2 倍に増加した。効率的な相談支援を行うため、相談様式の見直し等の工夫をし、相談者の希望に寄り添った丁寧な対応を行った。

### 2 予算執行（財務）の視点

- コロナ禍により稼働率の低下が一時みられたが、就労継続支援 B 型で新規に 3 名が利用を開始し、下半期には稼働率の回復が見られた。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- イベント等中止の影響を受けたが、委託販売先の開拓等により販路の拡大を行った。
- 利用者の特性に合わせた環境整備や作業の提供を行い、利用者の安定的な利用につながった。
- 文書電子化業務については自治体発注業務の受託に必要な資格取得に取り組んだ。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 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た。
- 火災・地震・土砂災害時の避難訓練を 3 回実施し、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、事故防止に努めた。

---

## ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者の個別状況に応じた作業工程等を工夫するなど、丁寧な支援を行い、安定した通所につなげること。また、感染症対策を行いながら、利用者の状況を把握し、関係機関と連携を図りながら各利用者の個別の状況に応じた支援を行うこと。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

項目	令和元年度 ※1	令和2年度
児童発達支援【定員】【利用率】	40名、57.4%	40名、60.9%
放課後等デイサービス【定員】【利用率】	10名、37.9%	10名、51.7%
保育所等訪問支援【延利用人数】	47人	43人
子ども発達相談室【件数】	1,780件	2,717件
日中一時支援【定員】【利用率】※2	10名(20名) 19.7%	10名(20名)、53.4%
訪問系サービス【延利用人数】	26人	244人

※1 令和元年度10月1日に開所したため、令和元年度実績は下半期のみ。

※2 定員欄は運用上の定員で、()内は施設上の定員である。また、利用率は運用上の定員に対し算定。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要(単位:円)

	項目	令和元年度	令和2年度
収	管理運営委託料	72,437,500	133,658,286
	利用料金	34,670,032	103,288,389
入	小計	107,107,532	236,946,675
支	人件費	72,394,385	183,286,086
	事業費	9,687,393	10,609,931
	事務費	19,008,889	42,736,311
	小計	101,090,667	236,632,328
	差引収支	6,016,865	314,347

※令和元年度の支出額は、法人決算額(一年分)の半分を計上した。

※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】

- 感染症拡大防止策を講じながら、利用者に日々の安定した生活や遊び体験を提供し、行事等も工夫しながら実施するなど、安心・安全なサービスの提供を継続した。
- 発達支援の理念、子どもの人権擁護、療育技法の導入など支援の専門性の向上を図るとともに、保護者に対しての情報提供や意見交換を積極的に行った。

### 【改善が必要な事項】

- 子どもの障害の多様化に伴い、医療的ケア児等に対応できる体制が求められる。
- 虐待や貧困等、支援が困難なケースに対しては、関係機関と連携した専門的な対応が求められる。
- 指定管理者変更にあたり、利用者が不安、混乱のないよう事業移行をすることが求められる。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

### 【原因の分析】

- 医療的ケア児の受入れニーズが増えているため。
- 子ども発達相談において、心理判定機能と発達支援機能だけでなく、ケースワーク機能が求められるようになってきているため。

### 【対応方針】

- 医療機関や他事業所と連携するとともに、看護師の配置や、職員への医療的ケアに関する研修、プログラムの検討を行い、対象児童の受入れを図る。
- 連携が必要なケースに対して、積極的にケース会議の開催に向けて働きかける。
- 区、次期指定管理者と引継ぎの協議を進め、計画的に丁寧に引継ぎを行っていく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 利用者から高い満足度が得られている。(利用者アンケート調査では、児童発達支援・日中一時支援のサービス全体の満足度は、9割以上の方が「大いに満足」と「満足」である。)

### 2 予算執行（財務）の視点

- 緊急事態宣言中、感染拡大防止のため利用者へ自粛を求めたため、給付費収入が得られなかった時期があった。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- オンライン研修やスーパーバイザーを招いての研修指導等、施設内外の研修を積極的に行った。
- 品川福祉カレッジ子ども支援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。
- 定期的に法人内、施設内の会議を開催し、PDCAサイクルによる評価と改善を行い、支援の質の向上、業務改善を行う体制を構築した。
- 個別支援計画作成および評価の面談等を通じて、保護者からの要望を丁寧に聞き、対話を重ねた。また、親子あそびやクラス懇談会等で、利用者の意見集約を行ない、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

- 職員退職後、適任者の確保ができず、当初予定の職員配置ができなかった。
- 調理業者との定例会議や送迎業者との日常のやり取り等、再委託業者との連携強化を図った。
- 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。

---

#### ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き支援の専門性の向上を図りながら、保護者と情報提供や意見交換を積極的に行うこと。また、医療的ケアに対応できるよう、医療機関等と連携し、体制を整えること。



総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

項目	令和元年度	令和2年度
相談件数	4,981件	10,674件

※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。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和元年度	令和2年度
収	管理運営委託料	16,378,500	30,713,900
	利用料金	2,407,543	7,668,279
入	小計	18,786,043	38,382,179
支	人件費	17,139,036	35,488,578
	事務費	2,029,066	2,882,541
出	小計	19,168,102	38,371,119
	差引収支	△267,659	11,060

※利用料金は、計画相談支援給付費等である。

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】

- 相談者との調整段階で起きる様々な課題に対して、必要に応じて相談支援員が直接介入し、相談者の生活の維持を図った。
- 相談支援体制の重層化を意識し、新規開設された指定特定相談支援事業者との連携やケースの移管等について丁寧を実施している。

【改善が必要な事項】

- 指定管理者変更にあたり、利用者が不安、混乱のないよう事業移行をすることが求められる。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

### 【原因の分析】

- 現在の体制が替わることに對して、不安を感じている利用者や家族がいるため。

### 【対応方針】

- 区、次期指定管理者と引継ぎの協議を進め、計画的に丁寧に引継ぎを行っていく。
- 利用者へ丁寧に説明をし、利用者側の準備も踏まえた引継ぎを進め、令和4年度からは、具体的に個々への引継ぎを実施していく。

## 「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、きめ細やかな支援を実施し、信頼を得ている。
- 当事業所だけで抱えるのではなく、指定特定相談支援事業所へ丁寧につなぐことで、相談内容に応じた臨機応変な対応を行うことができている。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 事業計画、収支計画のとおり執行ができている。配置職員の資質を活かし、困難性の高い調整にも対応している。
- 相談補助員を雇用し、業務の整理、役割分担など、事業所の業務改善を図った。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 障害児の計画相談について、区と連携し、計画通り進めることができた。
- 新規の指定特定相談支援事業者に対し、地域拠点相談支援センターと指定特定相談支援事業所のそれぞれの役割や、重層的な仕組みについての理解を図った。利用者に対しても、丁寧に説明し、移管への理解促進に努めた。
- 単身の障害者や老障介護等の世帯を中心に継続的に生活状況の把握に努め、関係機関との連携を図っている。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 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、法人外部の研修にも参加している。
- 毎月1回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。
- 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

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。相談者との調整段階で起きる様々な課題に対して、必要に応じて相談支援員が直接介入し、相談者の生活の維持を図ること。また、継続支援を行っている相談者に対し、引き続ききめ細やかな支援を実施すること。

総括シート〔令和2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に関する統計情報の概要

項目	令和元年度	令和2年度
生活介護【定員】【利用率】	10名(40名)、56.7%	20名(40名)、64%
就労継続支援B型【定員】【利用率】	10名(20名)、16.2%	20名(20名)、9%
短期入所【定員】【利用率】	6名(12名)、18.7%	6名(12名)、53%

※令和元年度10月1日に開所したため、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。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要(単位:円)

	項目	令和元年度	令和2年度
収入	管理運営委託料	42,551,976	116,125,887
	利用料金	14,217,995	55,131,698
	小計	56,769,971	171,257,585
支出	人件費	36,977,761	134,535,356
	事業費	8,998,953	8,107,628
	事務費等	13,424,952	55,428,920
	小計	59,401,666	198,071,904
差引収支		△2,631,695	△26,814,319

※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】

- 定期的に実施する個別面談によって利用者ニーズを把握し、本人の特性にあった支援の提供を行うほか、利用者の変化に応じて保護者と連絡を取り合い、早い段階で問題解決が出来るよう努めている。

### 【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）において利用率の向上を図る必要がある。
- 指定管理者変更にあたり、利用者が不安、混乱のないよう事業移行をすることが求められる。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

### 【原因の分析】

- 生活介護・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。
- 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。

### 【対応方針】

- 生活介護では、職員の確保およびスキルアップを図り、医療的ケアが必要な方の受入れ体制を整える。短期入所では、利用者同士の相性や特性を考慮し、利用調整を行うことで、支援が必要な児童の受入れ体制を整える。
- 就労継続支援B型は、就労移行支援事業者への広報活動、地域活動支援センターでは、開所日を増加し、利用者数の増加を図る。
- 区、次期指定管理者と引継ぎの協議を進め、計画的に丁寧に引継ぎを行っていく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 生活介護では、創作・生産活動、畑作業、バザー等の活動プログラム、就労継続支援B型では、販売メニューの充実や自主製品の販売を行うなど、利用者の活動の幅の拡大を図った。
- 地域活動支援センターでは、多種多様なプログラムの提供、地域連携や食やアートの企画を行うとともに、SNSによる情報発信にも努めた。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、利用者の自粛や積極的な広報活動ができず稼働率があがらなかった。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 社会福祉士、精神保健福祉福祉士、言語聴覚士、理学療法士の専門職を配置し、専門的支援に取り組んでいる。
- 強度行動障害に対応するため、外部アドバイザーを入れ、助言やケースに応じた研修の実施を行っている。
- 就労継続支援B型のカフェにおいて、バザーコーナーをつくり、地域住民との交流の機会を設けられるよう工夫を行った。

#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 毎月1回避難訓練を実施し、夜間帯では、2名体制での救急搬送時の訓練を実施するなど、緊急時を想定した取組みを行っている。
- カフェレストランでは、感染症対策を行い、紙製品での販売提供を行っている。

---

#### ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、個別面談によって利用者ニーズを把握し、特性にあった支援の提供を行うほか、利用者の変化に応じて保護者と連絡を取り合い、早い段階での問題解決を行うこと。また、各種事業において、感染症対策を行いながら、利用者数の増加を図ること。





総括シート〔令和2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
<ul style="list-style-type: none"> <li>(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。</li> <li>(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</li> <li>(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。</li> <li>(4) 利用料金の徴収に関すること</li> <li>(5) 施設等の維持および修繕に関すること。</li> </ul>

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要			
項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
フリー利用者数	159,042人	141,272人	45,230人
コース型教室利用者数	142,391人	125,789人	40,107人
ホール利用件数	663件	633件	241件
会議室利用件数	469件	470件	238件

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）				
	項目	平成30年度	令和元年度	令和2年度
収	指定管理料	95,360,600円	118,003,157円	207,903,703円
	利用料金収入	226,073,320円	205,523,580円	64,279,560円
入	小計	321,433,920円	323,526,737円	272,183,263円
支 出	事業運営経費	179,851,800円	218,084,010円	207,365,782円
	建物維持管理経費	82,508,800円	72,572,830円	70,629,751円
	小計	262,360,600円	290,656,840円	277,995,533円
	差引収支	59,073,320円	32,869,897円	△5,812,270円

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p><b>【積極的に評価した事項】</b></p> <p>○利用者および職員の安全面に配慮した、十分な感染拡大防止対策を講じているため、施設内では集団感染の発生等なく運営することができた。また、健康増進事業として実施している健康講座においては、区民の関心の高い、感染症に負けない体づくり等の内容を取り入れるなど、来館促進につながる工夫をしており、指定管理者の運営努力であると評価する。</p> <p><b>【改善が必要な事項】</b></p> <p>○緊急事態宣言発出による施設の臨時休館および再開時における利用者への周知方法について、一部の利用者から情報がわかりづらいとの意見が寄せられているため、利用者へ伝わりやすい周知方法を検討する必要がある。</p>
---

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <p>○施設を臨時休館および再開する際には、施設ホームページ等で周知を行っているが、初めて利用する方や高齢者に伝わりにくいことが考えられるため、施設の開館情報を確認する方法について、利用者へ事前の周知を徹底するほか、電話による問い合わせにも丁寧に対応するなど、利用者に伝わりやすい周知方法の検討を行う。</p>
--

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○充足率の低いコース型教室の定期的な内容変更や運動を始めるきっかけづくりとして、栄養講座を実施している。また、新型コロナウイルスの影響による、個別トレーニングの需要増加に対応するため、指導職員を増やす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、臨時休館等を実施したため、全体の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、施設再開後の利用料収入については、徐々に増加しており、これは指定管理者の運営努力によるものであり、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

○フリー利用者およびコース型教室参加者に対して満足度調査を実施しているほか、館内にもアンケートボックスを設置し、幅広い意見・要望の集約を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。

○職員の業務内容を確認し、定期的に業務バランスを見直すことで、労務環境の改善を図っている。

○全職員を対象に、年5回程度の接客研修実施し、接客スキルの向上を図っている。

○担当業務に応じた専門的なスキル習得と向上を図るため、個別業務研修を実施することにより業務のスキルアップを図っている。

---

## ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。コロナ禍の中、引き続き感染症対策としてパーソナルトレーナーの配置を工夫するなど、利用率向上に向けた対策を講じること。また、効果効率的な執行に向けた一層の工夫を行うとともに、利用者の満足度の向上に努めること。

