

厚 生 委 員 会 資 料  
令 和 4 年 1 1 月 1 日  
福 祉 部 障 害 者 支 援 課

令和3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

(障害者支援課 所管施設分)

(1) 心身障害者福祉会館	P. 1
(2) 西大井福祉園	P. 4
(3) かがやき園	P. 7
(4) 北品川つばさの家	P. 10
(5) 西大井つばさの家	P. 13
(6) 上大崎つばさの家	P. 15
(7) 発達障害者支援施設	P. 18
(8) 障害児者総合支援施設	P. 21

## 総括シート〔令和3年度〕

施設名称	品川区立心身障害者福祉社会館
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 障害者支援課

### ＜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児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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用率 (%)	生活訓練	6名	68.2%	19.1%	0%
	機能訓練	6名	29.8%	33.9%	50.2%
	生活介護	50名	78.3%	70.2%	74.3%

### 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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	管理運営委託料	172,196,974	171,183,910	175,423,856
	利用料金等	136,279,480	130,475,734	133,274,554
	その他収入	14,315,180	18,750,378	19,155,720
	小計	322,791,634	320,410,022	327,854,130
支出	人件費	214,096,265	203,823,531	202,700,259
	事業費	13,980,020	13,108,573	14,194,704
	事務費等	96,627,586	101,427,541	106,643,802
	小計	324,703,871	318,359,645	323,538,765
差引収支		△1,912,237	2,050,377	4,315,365

## 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、個別支援計画に沿った支援を強化し、利用者の個性や特性に対応した支援の充実を図った。また、新型コロナウイルス対策を行いながら支援方法を工夫し、季節の行事等を実施した。医療的ケアが必要な利用者の受け入れ態勢を整備するとともに、強度行動障害者支援研修等に職員が参加し、利用者支援の質の向上に努めた。
- 障害児者相談支援センターでは、障害者のみならず、障害児に対しても丁寧な相談を行い、利用者や家族から高評価を得ている。
- 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継続した。

### 【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影響により、通所を控える利用者がおり稼働率が低くなった。
- 自立訓練については、生活訓練より機能訓練のニーズが高いため、利用者ニーズの変化に対応する必要がある。

### 【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、利用者ニーズの変化に対応するため、令和4年度から生活訓練定員6名、機能訓練定員6名を機能訓練定員12名に統合し、送迎サービスや訪問型訓練を活用して、多様な利用者を受け入れ、稼働率の向上につなげる。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 生活介護では、理学療法士・作業療法士による機能訓練のほか、ミュージックセラピー、摂食指導を実施し、支援の充実とサービスの質の向上を図った。
- 会館まつりについては、町会や障害者団体と協力して、地域の小学生向けに手話クイズを実施し、障害者の理解促進を図った。
- 「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、送迎や訪問型訓練を継続し、サービスの充実につなげた。
- 地域活動支援センターでは、新型コロナウイルス感染症対策を行いながら実施方法を工夫し、すべての事業を予定どおり実施した。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 新型コロナウイルス感染拡大の影響による稼働率低下等により、全体的な給付費収入は伸びなかつたが、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、サービス調整会議を実施し、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（知識や経験を有した職場の先輩が後輩へ支援活動を行う制度）を導入し、新人育成に努めている。
- 生活介護では、職員の人員体制を整え2：1加算体制とした。また看護師を2名体制としていることと、重症心身障害者通所事業による補助金収入の体制を継続した。
- 相談支援センターの中で、複数担当制やケース発表を取り入れ、相談員として求められる姿勢について自他評価を行うことでレベルアップを図った。
- 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。館内巡回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。B C P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。引き続き利用者が求めるサービスを的確に把握し、利用率の向上に努めること。また、利用者一人ひとりにあったサービス提供ができるよう職員のスキル向上に取り組むこと。

## 総括シート〔令和3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 障害者支援課

### ＜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					
項目	種別	定員	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用率 (%)	生活介護	30名	113.7	92.0	100.9
	就労継続支援B型	10名	85.7	99.0	94.8

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	管理運営委託料	37,151,340	32,091,840	34,672,015
	利用料金	87,221,723	78,925,378	86,120,495
	その他収入等	8,050,605	13,238,051	12,892,999
	小計	132,423,668	124,255,269	133,685,509
支出	人件費	88,628,437	88,898,991	79,064,049
	事業費	9,229,345	9,361,175	10,609,074
	事務費等	41,260,054	42,615,901	50,411,167
	小計	139,117,836	140,876,067	140,084,290
差引収支		△6,694,168	△16,620,798	△6,398,781

※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】

- 西大井地区の法人内他施設と連携し、感染症対応等に適切に対応した。
- 就労継続支援B型では、作業の受注に努め、目標工賃を上回る実績を達成した。
- 活動グループの人数を減らしたり、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、感染症対策を適切に行いながらも活動内容の充実を図った。

### 【改善が必要な事項】

- 新型コロナウイルス感染症の影響により、通所を控える利用者もあり、継続して利用者の状況を把握する必要がある。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

### 【原因の分析】

- 新型コロナウイルス感染症の影響等により通所を控える利用者の状態を把握する必要がある。

### 【対応方針】

- 電話連絡や家庭訪問等の在宅支援を継続し、利用者および家族の状況を把握するとともに、状況に応じて通所を促し利用率の向上を図る。また、引き続き施設内の感染症対策を適切に行っていく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 個別支援計画のモニタリングおよび面談の定期実施のほか、必要に応じて家庭訪問等を行い、利用者や家族の希望を把握し、改善につなげた。
- 座席の配置等を工夫し、感染症対策を行ったうえで充実した活動内容となるよう、班ごとに作業内容を分けて実施した。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 利用率目標を達成し、概ね計画どおりに執行した。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- セルフチェックや第三者評価の受審結果を踏まえ、業務改善につなげた。
- 利用者ニーズの把握のため利用者集会を開き、利用者の主体性を尊重した活動内容を実施した。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 介護福祉士や社会福祉士などの有資格職員を適宜配置するとともに、職員の資格取得を奨励し職員資質の向上を図った。
- 研修計画に沿って外部研修及び法人内部研修を行い、職員の知識・技術の向上に努めた。
- 安全確保のため、消防計画に基づき昼間想定にて毎月1回の通報訓練・避難訓練を実施した。

## ※ 経営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き面談や家庭訪問等において利用者ニーズを把握し、コロナ禍においても利用者が安心して通所できるよう対策を講じ、利用率の維持を図ること。

## 総括シート〔令和3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 障害者支援課

### ＜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

項目	種別	定員	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用率 (%)	施設入所	30名	97.9	97.8	96.8
	生活介護	30名	112.0	104.1	104.5
	短期入所	3名	119.0	92.6	75.0

### 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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
収入	管理運営委託料	40,139,292	54,365,690	58,616,679
	利用料金	187,632,036	183,583,030	189,128,881
	その他収入等	6,775,177	7,021,011	6,082,342
支出	小計	234,546,505	244,969,731	253,827,902
	人件費	151,287,894	168,419,643	176,126,858
	事業費	33,658,109	34,448,893	35,303,622
	事務費等	41,268,847	43,048,855	41,245,713
	小計	226,214,850	245,917,391	252,676,193
	差引収支	8,331,655	△947,660	1,151,709

※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】

- 利用者の高齢化・重度化に応じた適切な支援を行うため、研修の実施や資格取得を奨励し、職員の支援技術の向上および人材育成に努めた。
- 新型コロナウイルス感染症流行に伴い家族懇談会等は中止となったが、必要に応じ家庭訪問等を行うとともに園報の発行回数を増やし、家族に利用者の生活状況を共有した。
- 就労や他施設で適応できなかった障害者を受け入れ、他のグループホームへの入居等につなげた。

### 【改善が必要な事項】

- 利用者の年齢や状態に合わせて、介護保険制度への移行に向けた関係機関との連携が必要である。

## 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】

- 利用者の高齢化が進み、介護の課題が顕在化している。

### 【対応方針】

- 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。
- 介護保険の対象となった利用者については、関係機関と連携し介護保険への円滑な移行を目指す。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 利用者集会を毎月開催し、利用者の意見・要望を把握している。利用者からの要望に応え、感染症対策に留意しつつ、外出活動等の施設外活動を増やした。
- 年度末に実施した家族連絡会では、事業計画や事業報告、施設での様子、帰宅時の家庭での様子について意見交換を行い、情報の共有を図った。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 適正な自立支援費の加算算定に加えて、職員配置等を適正に行い概ね計画どおりに執行した。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者の状態像の変化（高齢化・重度化）に応じて、適宜アセスメント・支援計画の見直しを行った。
- 利用者や家族からの要望を隨時聴き取り、意見や希望を集約し、計画的に反映・改善している。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 消防計画および震災対応事業継続計画に基づいて、毎月1回、通報訓練、避難訓練、夜間想定訓練および消火訓練等を実施した。
- 職員のスキルアップのため、事業所内で1か月ごとのOJTシートを作成し、新任・異動職員の研修を実施した。また、法人内のキャリアパス制度に基づいた研修計画により、階層に求められる技術・知識に関する研修を実施した。

---

## ※ 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。引き続き感染症防止対策を徹底しながら利用者要望に応えたサービス提供を実施すること。また、利用者の高齢化等に合わせた適切な支援を行うこと。

## 総括シート〔令和3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 障害者支援課

### ＜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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
グループホーム 入退所者数	男女各 6名 計 12名	入所 1名 退所 0名	入所 0名 退所 1名	入所 2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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収	管理運営委託料	7,069,415	5,204,240	5,965,440
	利用料金等	37,249,419	39,985,676	35,820,280
	その他収入	246,153	212,300	6,000
入	小計	44,564,987	45,402,216	41,791,720
支	人件費	22,154,864	26,493,500	27,318,811
	事業費	5,216,581	5,624,531	4,772,342
	事務費等	10,993,753	11,338,270	11,533,889
出	小計	38,365,198	43,456,301	43,625,042
	差引収支	6,199,789	1,945,915	△1,833,322

## 総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

### 【積極的に評価した事項】

- 利用者の高齢化・重度化が進み、個別性の高い多様な支援が必要となっている。介護福祉士の資格を有する職員を配置し、介護の知識を職員間で共有することで、利用者一人一人の状況に応じた支援に取り組んだ。
- 利用者の意思決定支援を丁寧に行いながら、関係機関とも連携し、高齢者施設への移行を実施した。

### 【改善が必要な事項】

- 高齢化・重度化に対応するため、利用者の特性、高齢化・重度化に合わせた支援・対応力を高めていく必要がある。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

### 【原因の分析】

- 高齢化・重度化に合わせた支援をするためには、職員の業務の専門性の向上が必要であるため。

### 【対応方針】

- 利用者の自立度や支援量、家族の関わり方等を職員間、関係機関と共有し、必要な支援や社会資源を検討するとともに、研修等を通じて職員のスキルアップを図り、利用者の特性、高齢化・重度化に合わせた支援に努めていく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の観点

- 月1回の利用者ミーティングを継続して実施し、要望・意見を集約し、個々の内容については、できる限り納得していただけるよう話し合いの場を設けている。
- 利用者からの要望は検討の上、できる限り対応し、意見を受けた場合は丁寧に確認し、納得いただけるよう話し合いの場を設けた。

### 2 予算執行（財務）の観点

- 計画どおり執行した。

### 3 サービス向上および業務改善の観点

- 利用者からの意見・要望は職員間で共有し、協議した。また、家族とも連携し適切に対応した。
- 職員会議において、職員間で支援内容を共有し、効果的・効率的な支援につなげている。
- 感染症対策としてオンライン会議の実施や法人貸与のスマートフォンを活用することで、効率的な業務遂行を図った。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の観点

- 都主催の研修報告書を職員間で共有した。
- 法人で実施している虐待防止委員会、リスクマネジメント委員会開催に合わせ、アンケートや基本的なスキルの確認を行った。
- 感染予防マニュアルに基づき、日頃の衛生管理を徹底し、感染症対策に努めた。

---

## ※ 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、利用者の希望を尊重しながら、各関係機関とのさらなる連携や職員間での情報共有を図り対応していくこと。また、それぞれの入居者に合わせたきめ細かな支援を行えるよう職員のスキルアップを図ること。

## 総括シート〔令和3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 障害者支援課

### ＜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

項目	定員	令和元年度	令和2年度	令和3年度
グループホーム入退所者数	7名	入所 0人 退所 2人	入所 2人 退所 1人	入所 1人 退所 0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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
管理運営委託料	5,298,000	5,298,000	5,298,000
利用料金	7,435,373	8,767,949	9,011,854
	その他収入等	1,831,689	2,933,429
小計	14,565,062	16,999,378	17,638,547
支	人件費	14,809,940	13,812,328
	事業費	2,211,021	2,381,928
	事務費等	821,825	1,266,827
小計	17,842,786	17,461,083	16,925,612
差引収支	△3,277,724	△461,705	712,935

※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】

- 「品川区知的障害者グループホーム連絡会」を継続開催し、世話人の資質向上につなげた。
- 感染症対策を徹底し、利用者に安心・安全な生活環境を提供した。

#### 【改善が必要な事項】

- 利用者の高齢化に伴う心身状況の変化に対応するため、高齢者福祉や成年後見制度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。

### 【対応方針】

- 障害者福祉・高齢者福祉・権利擁護関係者等の関係機関が連携し、利用者の心身の状況に応じた適切な支援を行う。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 感染症対策のため規模を縮小しつつも、法人内の他のグループホームと合同での活動を実施し、利用者間の交流を図った。
- 毎月利用者ミーティングを行い利用者の要望の把握に努めた。また、利用者の要望を取り入れ、季節の食事会等を実施した。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 自立支援費加算・都加算を適正に算定し、概ね計画どおりの執行ができた。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者の生活環境の改善のため、令和4年度に実施予定の居室改修工事に向け、東京都や区と緊密に連携し準備に取り組んだ。
- 「品川区知的障害者グループホーム連絡会」を継続実施し、世話人同士の意見交換から支援力の向上につなげた。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 事故・災害発生時に備えるため、西大井地区の他施設と連絡・協力体制を整え、集散および伝達訓練を定期的に実施した。
- 研修計画に沿って外部研修及び法人内部研修を行い、職員の知識・技術の向上に努めた。
- マニュアルを整備し、手順書を適宜見直すことで業務の平準化を進めた。

## ※ 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、各関係機関との連携・情報共有を密に行い、入居者個々の状況に合わせた支援を実施すること。

## 総括シート〔令和3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 障害者支援課

### ＜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

項目	定員	令和元年度	令和2年度	令和3年度
グループホーム	5名	入所 0名 退所 0名	入所 0名 退所 0名	入所 0名 退所 0名
入退所者数				

### 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	令和3年度
収	管理運営委託料	2,361,918	2,019,668
	利用料金	16,420,521	18,119,026
	その他収入	0	254,600
入	小計	18,782,439	20,393,294
			20,122,432
支	人件費	13,310,825	13,294,507
	事業費	2,584,251	2,165,093
	事務費等	3,823,885	4,581,404
	小計	19,718,961	20,041,004
差引収支		△936,522	352,290
			536,853

## 総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

### 【積極的に評価した事項】

- 利用者の自立を支援するため、可能な限り、利用者自身のことは自分で行い、必要に応じて支援を行うようにした。
- コロナ禍の影響で、利用者の屋外活動が減っているため、施設内で塗り絵・編み物・折り紙を行い、居室や共有スペース等に展示することで利用者の気分転換を図った。

### 【改善が必要な事項】

- 利用者の自立に向け、一人一人の状況に応じた生活の質の向上、支援の充実を図っていく必要がある。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

### 【原因の分析】

- 利用者自身で実行・判断が可能なことも家族の判断を仰ぐことがある。利用者一人一人が自分で行うことを大切にして、必要な支援をしていく。

### 【対応方針】

- 利用者一人一人ができる事を増やすことで、生活の中で喜びの機会を増やし、生活の質の向上へつなげる。また、法人内で高齢化による影響などの事例を共有し、支援の充実を図る。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 利用者ミーティングを開き、意見や施設内のルールを確認する機会を設けた。
- 施設内の屋上・ベランダ等の共有スペースで、エコ活動とリンクしたグリーンカーテンを作り、植物の成長過程が利用者同士の話題となり、交流が図られた。

### 2 予算執行（財務）の視点

コロナ禍の影響で、長期帰省の利用者もいたが、稼働率の年平均は96%で推移し、例年と同等の安定した稼働となった。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- コロナ禍で帰省ができない利用者の家族に対し、利用者の状況を報告する頻度を増やすことで、利用者の健康を気にかける家族の不安解消に努めている。
- 感染予防対策として、アルコール消毒をはじめ、換気や湿度管理に注意を払った。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 非常に備え、利用者と近隣の避難場所へ行き、道順と施設を確認した。また、日中、夜間帯とともに毎日職員が施設設備の確認を行い、利用者の安全に配慮している。
- 職員間で虐待防止委員会、リスクマネジメント委員会の報告書を共有し、利用者が安心して生活できる環境を整えている。

---

## ※ 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。引き続き利用者の自立を促す取り組みを行いながら利用者個々の状況に応じた支援を実施すること。

## 総括シート〔令和3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 障害者支援課

### ＜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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用率 (%)	就労継続支援 B型	20名	50.7%	46.8%	55.1%
成人期支援事業登録者数			133名	149名	168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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	管理運営委託料	23,479,962	23,685,532
	利用料金	16,004,749	17,484,387
	その他収入	3,998,275	4,249,337
	小計	43,482,986	45,419,256
支出	人件費	31,032,949	33,971,375
	事業費	2,689,084	2,368,373
	事務費等	10,299,196	10,260,149
	小計	44,021,229	46,599,897
差引収支		△538,243	△1,180,641
			△2,883,069

※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】

- 就労継続支援B型では新型コロナウイルス感染拡大によりイベント販売中止があったが、作業工程を工夫することで、利用者ができる作業範囲の拡大や様々な作業経験の機会となり、個々の工賃向上につながった。また、インターネット販売や新規受注先開拓により、販路を拡大した。

### 【改善が必要な事項】

- 就労継続支援B型の稼働率向上と更なる工賃向上に向けた取り組みが必要である。

## 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】

- 新規利用者が少なく、新規利用につながる、事業所の周知や更なる販路の拡大が必要である。

### 【対応方針】

- 事業所の特徴と強みの発信を工夫し、新規利用につなげる。また、作業検討を実施し、更なる工賃向上を目指す。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 就労継続支援B型では利用者の個別性、多様性に合わせ、通所・在宅など柔軟なサービス提供、就労支援を行っている。
- 成人期支援事業では、発達障害の特性や配慮事項に留意し、就労に向けた準備や復職に向け、きめ細やかな支援を行っている。

### 2 予算執行（財務）の視点

計画どおり執行した。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 令和3年4月に開設した発達障害者相談支援センター、就労継続支援B型、成人期支援、就労支援センター等と連携を図り、利用者の心身の状況把握に努め、支援に活かしている。
- 利用者の多様な働き方に合わせて在宅作業・在宅支援・就労準備等行った。
- 記録管理、情報共有、承認等はシステムを使用し、会議はオンラインで行うなどICT化による業務効率化を図っている。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 虐待防止、リスクマネジメント、ハラスメントに関する研修を行い、チェックリストの実施や意見交換を実施した。
- 地震を想定した避難訓練を2回、利用者・職員で実施した。
- 地域の集団回収による古紙リサイクルやペーパーレス会議を実施し、環境に配慮した取り組を行っている。

---

## ※ 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、利用者個々の状況に応じて柔軟に支援を実施すること。また積極的に広報活動を行い、利用率の向上に努めること。

## 総括シート〔令和3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 障害者支援課

### ＜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
<p>(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。</p> <p>(2) 利用料金の徴収に関すること。</p> <p>(3) 施設および設備の維持ならびに修繕に関すること。</p>

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	令和3年度
児童発達支援【定員】【利用率】	40名、57.4%	40名、60.9%	40名、81.8%
放課後等デイサービス【定員】【利用率】	10名、37.9%	10名、51.7%	10名、63.1%
保育所等訪問支援【延利用人数】	47人	43人	64人
日中一時支援【定員】【利用率】※2	10名(20名)19.7%	10名(20名)53.4%	10名(20名)58.2%
訪問系サービス【延利用人数】	26人	244人	220人
子ども発達相談室【件数】	1,780件	2,717件	3,311件

※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	令和3年度
収入	管理運営委託料	72,437,500	133,658,286	134,103,433
	利用料金	34,670,032	103,288,389	132,979,537
	小計	107,107,532	236,946,675	267,082,970
支出	人件費	72,394,385	183,286,086	202,585,682
	事業費	9,687,393	10,609,931	10,668,187
	事務費	19,008,889	42,736,311	47,946,976
	小計	101,090,667	236,632,328	261,200,845
	差引収支	6,016,865	314,347	5,882,125

※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】

- 指定管理者変更にあたり、利用児童や保護者の不安に配慮し、丁寧な説明に努めている。
- 医療的ケアが必要な児童について、看護師を配置し、プログラムを見直し受入れを行った。
- 保護者に対して情報提供や意見交換を行うとともに、支援の専門性の向上に積極的に取り組んだ。

### 【改善が必要な事項】

- 子どもの状態の多様化に伴い、知的障害や発達障害のみならず、行動障害や医療的ケアが必要な児童等の支援ができる体制、多様なニーズへの対応が必要である。
- 困難なケースが増加しており、関係機関と連携した専門的な対応が必要である。

## 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】

- 医療的ケアが必要な児童について、現在は短時間の受け入れとなっているが、今後の健康状態によっては、受入れ時間の延長等の検討が必要である。
- 子ども発達相談において、発達支援機能だけでなく、ケースワーク機能が求められている。
- 行動障害や身体障害、医療的ケアが必要な児童に対し、支援できる体制が必要である。

### 【対応方針】

- 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、医療的ケアの必要な児童を受入れていく。
- 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、地域の事業所と連携し支援していく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 利用者から概ね高い満足度が得られている。

### 2 予算執行（財務）の視点

- コロナの影響により利用者の欠席が生じたものの、想定された給付費収入を得られている。

### 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い、日々の支援に生かした。

### 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なかったため、職員体制・サービス体制を再構築し適切なサービス提供に努めた。
- 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。子どもの個々の状態を的確に把握しそれぞれ状態に合わせた適切な支援を実施すること。また、関係機関との連携強化を図りながら一体的な支援に努めること。

## 総括シート〔令和3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	令和3年度
相談件数	4,981 件	10,674 件	11,611 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	令和3年度
収入	管理運営委託料	16,378,500	30,713,900	30,713,900
	利用料金	2,407,543	7,668,279	8,622,574
	小計	18,786,043	38,382,179	39,336,474
支出	人件費	17,139,036	35,488,578	37,788,809
	事務費	2,029,066	2,882,541	2,387,761
	小計	19,168,102	38,371,119	40,176,570
差引収支		△267,659	11,060	△840,096
※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】	
○ 指定管理期間満了に向け、利用者の不安に配慮し、引継ぎへの準備を進めている。	
○ 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に実施している。	
【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、混乱のないよう丁寧かつ確実な引継ぎ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対して、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、計画的に丁寧に進める。
- 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

- 繼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・介護支援専門員等の資格を取得、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。引き続き、継続支援を実施している利用者へきめ細やかな支援を実施すること。また、関係機関との情報共有を図り連携強化に努めること。

## 総括シート〔令和3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 障害者支援課

### ＜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	令和3年度
生活介護【定員】【利用率】	10名(40名)、56.7%	20名(40名)、64%	20名(40名)、101%
就労継続支援B型【定員】【利用率】	10名(20名)、16.2%	20名(20名)、9%	20名(20名)、23%
短期入所【定員】【利用率】	6名(12名)、18.7%	6名(12名)、53%	6名(12名)、71%

※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	令和3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	△10,532,839

※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】

- 各事業の利用件数や稼働率が向上しており、利用者の受入が進んだ。
- 家族からの要望に対して丁寧に対応した。
- 生活介護について、行動障害の利用者を受け入れるため、構造化の手法を取り入れ、サービスの質の向上を図った。

【改善が必要な事項】

- 就労継続支援B型や地域活動支援センターについては、登録者数や稼働率が低調であるため、より幅広い利用者の受入を行う必要がある。
- 医療的ケアが必要な利用者の受入を進める。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

- 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。
- 医療的ケアに対応できる職員体制が整わなかった。

【対応方針】

- より幅広い利用者の受入を進めていくため、職員体制を整える。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 生活介護では、創作・生産活動、畑作業等の活動プログラム、就労継続支援B型では、新販売メニューの販売を行うなど、利用者の活動の幅の拡大を図った。

2 予算執行（財務）の視点

- 生活介護の利用が増えたため、収入の増加につながったが、就労継続支援B型は、利用者獲得につながらず、収入を増やせなかった。
- 短期入所は、障害の程度が軽い利用者が多かったため、利用件数が増えたものの、計画どおりの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

- 社会福祉士、精神保健福祉士、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。

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、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。利用者要望を踏まえたサービス提供が行えるよう体制整備に努めるとともに、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。

厚生委員会資料  
令和4年11月1日  
福祉部高齢者福祉課

令和3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

(高齢者福祉課 所管施設分)

(1) 八潮在宅サービスセンター -----	P. 1
(2) 大井在宅サービスセンター -----	P. 3
(3) 中延在宅サービスセンター -----	P. 5
(4) 大崎在宅サービスセンター -----	P. 9
(5) 戸越台在宅サービスセンター -----	P. 13
(6) 荏原在宅サービスセンター -----	P. 17
(7) 小山在宅サービスセンター -----	P. 21
(8) 月見橋在宅サービスセンター -----	P. 23
(9) 小山地域密着型多機能ホーム -----	P. 27
(10) 東大井地域密着型多機能ホーム -----	P. 31
(11) 大井林町地域密着型多機能ホーム -----	P. 33
(12) 杜松地域密着型多機能ホーム -----	P. 35
(13) 東五反田地域密着型多機能ホーム -----	P. 39
(14) 八潮南認知症高齢者グループホーム -----	P. 43
(15) 大井認知症高齢者グループホーム -----	P. 47
(16) 戸越台特別養護老人ホーム -----	P. 51
(17) 荏原特別養護老人ホーム -----	P. 55
(18) 中延特別養護老人ホーム -----	P. 59
(19) 八潮南特別養護老人ホーム -----	P. 63
(20) 杜松特別養護老人ホーム -----	P. 67
(21) 平塚橋特別養護老人ホーム -----	P. 71
(22) 上大崎特別養護老人ホーム -----	P. 75



## 総括シート〔令和3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											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用率 (%)</td> <td>71.2</td> <td>56.8</td> <td>55.6</td> </tr> </tbody> </table>				項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度	利用率 (%)	71.2	56.8	55.6
項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度								
利用率 (%)	71.2	56.8	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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	管理運営委託料	17,066,000	15,297,000	15,160,000
	利用料金	58,537,070	48,379,515	48,146,124
	その他収入等	2,638,800	1,636,100	3,488,440
	小計	78,241,870	65,312,615	66,794,564
支出	人件費	47,621,374	51,022,834	50,651,704
	事業費	11,144,180	9,970,096	9,365,189
	事務費等	24,252,501	22,620,421	21,943,242
	小計	83,018,055	83,613,351	81,960,135
差引収支		△4,776,185	△18,300,736	△15,165,571
※「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】

- 感染症対策を徹底し、概ね予定通り介護予防事業を実施し地域の介護予防に役立てた。
- 専門職を適正に配置し、サービスプログラムの質が向上したことで、利用者の身体機能を維持向上することができている。

### 【改善が必要な事項】

- 稼働率の向上。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

### 【改善が必要とされた原因】

- 八潮団地は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在宅生活の継続困難を理由に施設入所や転居することで利用者が減少している。

### 【対応方針】

- 在宅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。また、提供プログラムについても下肢筋力アップに重点をおいた内容を検討する。

## 「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得なかつた。一方、食事や入浴については、要望や季節感を反映させて提供し好評であった。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 経年劣化で故障箇所があった送迎車両の買替えを実施し、利用者を安全に送迎することが出来た。
- 新型コロナウイルス感染症の感染拡大による利用控えや新規利用者の減少に加え、通所回数の多い利用者の入所・入院により、稼働率が減少している。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 年度当初の利用者向け事業説明会の実施や、連絡帳を通じた家族との日々の情報共有により、事業内容への理解促進や意見要望の集約に努めている。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 介護福祉士有資格者は8割を超えており、加えて理学療法士も配置していることから、質の高いサービス提供が可能となっている。
- 感染症対策の観点でリモート研修や内部研修を中心に実施し、コロナ禍でも職員のスキルアップに努めた。
- 全職員で「虐待の芽チェックリスト」を活用し、虐待や不適切ケアの予防・早期発見に努めている。

## ※ 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。引き続き感染症対策を行いながら、介護予防の実施体制を整え、利用者ニーズを捉えたサービスを提供するなど稼働率の向上を図ること。

## 総括シート〔令和3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														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>種別</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">利用率 (%)</td> <td>通所介護</td> <td>83.0</td> <td>63.1</td> <td>65.1</td> </tr> <tr> <td>認知症デイ</td> <td>56.0</td> <td>48.1</td> <td>36.1</td> </tr> </tbody> </table>	項目	種別	令和元年度	令和2年度	令和3年度	利用率 (%)	通所介護	83.0	63.1	65.1	認知症デイ	56.0	48.1	36.1
項目	種別	令和元年度	令和2年度	令和3年度										
利用率 (%)	通所介護	83.0	63.1	65.1										
	認知症デイ	56.0	48.1	36.1										

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	管理運営委託料	13,957,000	16,059,000	13,989,000
	利用料金	74,444,924	77,057,767	73,825,934
	その他収入等	1,781,444	1,853,000	443,560
	小計	90,183,368	94,969,767	88,258,494
支出	人件費	70,577,519	67,574,470	66,280,790
	事業費	14,795,815	14,073,640	13,849,943
	事務費等	29,434,869	23,999,929	22,823,707
	小計	114,808,203	105,648,039	102,954,440
差引収支		△24,624,835	△10,678,272	△14,695,946

※「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】

- 開発した転倒予防エクササイズが利用者から好評であったため、1日のプログラムを転倒予防エクササイズ中心に変更したところ、変更前に比べて稼働率が改善した。
- 稼働率向上のためリーフレットの更新とSNSを活用した事業内容の情報提供を実施した。

### 【改善が必要な事項】

- 認知症対応型通所介護の稼働率の向上。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

### 【改善が必要とされた原因】

- 地域で既に生活困難になりつつある認知症高齢者が増えており、事業所で主に提供している買い物・料理・散歩等を見据えたプログラムとのミスマッチがあった。

### 【対応方針】

- 認知症高齢者の早期発見と、より長く地域で生活するためのプログラムの提供により、潜在ニーズに対応することで稼働率の向上を図る。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 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を中心に据えたプログラムが、利用者からの好評を得て稼働率が改善した。
- プログラム変更に伴い介護度の低い利用者が増え、平均要介護度が低下したため、稼働率向上に比例した収入増にはつながらなかった。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 車椅子使用の利用者が椅子使用に移行することが出来たケースなど、リハビリ効果のあるプログラムの実施効果が確認できた。
- 利用者からの意見や苦情に対応するため、連絡体制の整備や意見箱の設置、接遇アンケートの実施等を行った。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 有資格者の配置比率が高く、加算取得に結びついている。
- 法人で計画している研修計画に沿って、職員のスキルアップに努めている。

## ※ 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。引き続き感染症対策を行いながら、各種効果的・効率的な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3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																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>種別</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">利用率 (%)</td> <td>通所介護</td> <td>78.5</td> <td>73.2</td> <td>74.6</td> </tr> <tr> <td>認知症デイ</td> <td>51.7</td> <td>48.7</td> <td>59.5</td> </tr> </tbody> </table>					項目	種別	令和元年度	令和2年度	令和3年度	利用率 (%)	通所介護	78.5	73.2	74.6	認知症デイ	51.7	48.7	59.5
項目	種別	令和元年度	令和2年度	令和3年度														
利用率 (%)	通所介護	78.5	73.2	74.6														
	認知症デイ	51.7	48.7	59.5														

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	管理運営委託料	28,315,000	28,686,000	28,686,000
	利用料金	87,406,970	86,386,296	89,731,837
	その他収入等	3,077,680	5,004,400	3,987,340
	小計	118,799,650	120,076,696	122,405,177
支出	人件費	81,208,117	73,633,372	71,528,238
	事業費	18,969,715	18,428,147	21,399,409
	事務費等	32,144,024	30,260,043	30,813,223
	小計	132,321,856	122,321,562	123,970,870
差引収支		△13,522,206	△2,244,866	△1,565,693

※「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】

- 利用者毎に丁寧にアセスメントを行い、利用者の希望に沿うようなサービス提供に努めた。
- 併設の在宅介護支援センター・特別養護老人ホーム（ショートステイ）と連携することで、本人の状態を把握しやすくなり、利用者・家族に安心して通所してもらうことが出来た。
- 併設の特別養護老人ホームにて実地研修を行い、職員の介護技術向上を図った。

### 【改善が必要な事項】

- 職員の育成および確保。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

### 【改善が必要とされた原因】

- 支出に占める人件費の比率が高くまた常勤職員の比率も多いため、基準配置程度の職員体制で質を落とさない施設運営を目指す必要がある。

### 【対応方針】

- 職員配置や常勤・非常勤比率を変更するにあたっては、変更後のサービス水準を維持するため各職員のスキル向上が必要不可欠である。引き続き、併設の特別養護老人ホームでの実地研修をはじめ外部研修も取り入れ、職員のスキル向上を図る。また、職員の採用にあたっては学生や近隣住民・退職者等にSNS等も活用しながら情報発信をしていく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 施設利用者からの意見・要望の聞き取りを行った。また、家族に対しても送迎時や担当ケアマネジャーから情報を得て、サービス提供に反映させた。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 入浴希望者が増えたことから、浴室関連の介護機器を導入した。
- 新規利用者の受け入れなどにより、稼働率は増加している。一方で、漏水による想定以上の光熱水費が生じた。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 認知症ケアについて、職員のスキルアップやカンファレンスによるチームケア（医師、看護師、介護士など、異なる専門職がチームを組んで介護を必要としている人のケアにあたること）が奏功し、稼働率の改善に結びつけることが出来た。
- 併設施設と合同で権利擁護研修を実施したこと、多職種・異事業の職員同士で日頃のケアについて検討することが出来た。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 安全衛生委員会を定期開催し、利用者・職員の安全に関する意識高揚や情報の共有に努めている。
- 設備管理の委託業者と毎月打合せを実施し、老朽化が進む建物・設備機器の管理や維持補修について情報を共有し、必要な修繕を行っている。

---

## ※ 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。引き続き感染症予防対策を適切に行いながら、利用者の希望に沿ったサービス提供に努めるとともに職員のスキル向上を図ること。



## 総括シート〔令和3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																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>種別</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">稼働率 (%)</td> <td>通所介護</td> <td>82.8</td> <td>78.8</td> <td>73.8</td> </tr> <tr> <td>認知症デイ</td> <td>60.7</td> <td>64.5</td> <td>61.8</td> </tr> </tbody> </table>					項目	種別	令和元年度	令和2年度	令和3年度	稼働率 (%)	通所介護	82.8	78.8	73.8	認知症デイ	60.7	64.5	61.8
項目	種別	令和元年度	令和2年度	令和3年度														
稼働率 (%)	通所介護	82.8	78.8	73.8														
	認知症デイ	60.7	64.5	61.8														

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	管理運営委託料	18,891,000	20,383,000	20,383,000
	利用料金	108,964,504	111,495,005	106,496,614
	その他収入等	1,576,714	5,171,008	2,172,540
	小計	129,432,218	137,049,013	129,052,154
支出	人件費	89,607,783	92,368,322	95,246,329
	事業費	15,303,454	14,376,200	14,348,422
	事務費等	28,688,455	25,435,942	30,908,986
	小計	133,599,692	132,180,464	140,503,737
差引収支		△4,167,474	4,868,549	△11,451,583

※「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】

- 新たな取り組みとして、慣れない動きで脳に適度な刺激を与え認知機能低下予防を図る「シナプソロジー」を本格的に導入し、利用者の望む在宅生活をより長く継続できるよう支援した。また、導入にあたって職員をインストラクター登録し、質の高いプログラムの提供を行った。
- 引き続き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。

### 【改善が必要な事項】

- 稼働率の向上。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

### 【改善が必要とされた原因】

- 新型コロナウイルス感染症への不安による利用控えがある。

### 【対応方針】

- コロナ禍でも、居宅支援事業所への広報を強化し、より多くの方に施設・プログラム等を知つてもらうことで通所希望者を増やす。施設パンフレットは、施設の様子やプログラム内容がわかりやすいよう刷新する。

## 「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・家族アンケートにおいて、施設サービス全般について 85% の方に「満足」との回答を得ている。その他意見についても、対応可能なものは速やかに反映している。また、アンケート結果は、利用者集会にてフィードバックしている。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 老朽化した備品や設備の更新を計画に沿つて行い、利用者の安全な通所利用につなげている。
- 施設への照会や見学希望について柔軟に対応し、利用者獲得に努めている。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 新たに導入した認知機能低下防止メソッド「シナプソロジー」は、ゲーム感覚で手軽に取組みやすいことが特徴となっている。また、苦手な方にもモチベーションを維持できるよう声掛けすることで、多くの利用者に好評を得ている。
- ヒヤリハット報告書の内容を施設内の手順書に反映し、職員全員で共有することでサービス向上につなげている。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 毎月の防災訓練に加えて、職員に対して避難確保計画などの内容・情報を共有している。
- 非常時の利用者の安全確保のため、管理者や職員が上級救命講習や AED 講習を受講している。

---

## ※ 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。広報活動を工夫して実施し、利用率向上を図ること。また、感染症対策を引き続き徹底し、利用者が安心して通所できるよう努めること。



## 総括シート〔令和3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																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>種別</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">利用率 (%)</td> <td>通所介護</td> <td>69.9</td> <td>65.3</td> <td>71.8</td> </tr> <tr> <td>認知症デイ</td> <td>—</td> <td>1.4</td> <td>7.1</td> </tr> </tbody> </table> <p>※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。</p>					項目	種別	令和元年度	令和2年度	令和3年度	利用率 (%)	通所介護	69.9	65.3	71.8	認知症デイ	—	1.4	7.1
項目	種別	令和元年度	令和2年度	令和3年度														
利用率 (%)	通所介護	69.9	65.3	71.8														
	認知症デイ	—	1.4	7.1														

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	管理運営委託料	27,379,600	19,602,000	23,121,000
	利用料金	54,572,976	52,717,622	60,206,765
	その他収入等	1,707,100	18,311,388	4,747,866
	小計	83,659,676	90,631,010	88,075,631
支出	人件費	62,432,818	65,229,284	67,875,966
	事業費	9,595,710	12,555,550	18,989,096
	事務費等	31,687,999	38,288,882	19,767,402
	小計	103,716,527	116,073,716	106,632,464
差引収支		△20,056,851	△25,442,706	△18,556,833

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食費等の利用者負担金を含んでいる。

## 総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

### 【積極的に評価した事項】

- 機能訓練指導員とケアワーカーが情報共有し、生活スタイルに合わせた個別訓練やレクリエーションリハビリ、集団体操などを実施した。利用者が楽しく参加しながら ADL(日常生活動作)の維持・向上出来るよう努めた。
- 引き続き感染症対策を徹底し、利用者や職員の健康管理に努めた。感染者が発生した際も関係機関と連携し、感染拡大を防ぎつつ事業を継続することが出来た。

### 【改善が必要な事項】

- 認知症対応型通所介護の稼働率の向上。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

### 【改善が必要とされた原因の分析】

- 提供している認知症事業について、ケアマネジャー等関係者への情報発信が不足していた。

### 【対応方針】

- SNS やホームページも活用しながら、活動内容や事業の特色をわかりやすく発信していく。
- 研修や勉強会を通じて認知症ケアや介護技術の向上を目指し、サービスの質を向上させる。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- コロナ禍にあっても、季節に合わせたイベントを場所や方法を工夫して実施することが出来た。また、施設内の装飾なども工夫し、季節感を演出しながら日々のサービスを提供した。
- 併設の戸越台中学校との交流活動は、リモートで吹奏楽部の演奏会を視聴する等感染症対策を講じて可能な限り実施した。

### 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を受けているものの、未収の利用料はなく、前年度より稼働率も増加している。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者・家族との連絡ノートの活用や施設見学により、意見や要望を伝えやすい環境を整えた。欠席時の振替や、送迎時間の変更等の要望に対しても、家族やケアマネジャーと連携し臨機応変に対応した。
- 在宅生活を念頭に生活スタイルに合わせた個別訓練等を通じて ADL(日常生活動作)の維持向上に努めた。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 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日常のサービス提供に当たっている。
- 施設内で感染症や介護保険の報酬改定などの勉強会を実施したり、リモートの外部研修を取り入れたりすることで、職員のスキルアップ・知識習得を図っている。

---

## ※ 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。引き続き感染症対策を徹底しながら、各種イベントや事業を工夫して実施し、利用者満足度の向上を図ったサービスを提供すること。また、認知症対応型通所介護の広報活動を積極的に実施し、稼働率の向上につなげること。



## 総括シート〔令和3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																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>種別</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">利用率 (%)</td> <td>通所介護</td> <td>84.2</td> <td>78.9</td> <td>73.8</td> </tr> <tr> <td>認知症デイ</td> <td>67.1</td> <td>59.1</td> <td>66.2</td> </tr> </tbody> </table>					項目	種別	令和元年度	令和2年度	令和3年度	利用率 (%)	通所介護	84.2	78.9	73.8	認知症デイ	67.1	59.1	66.2
項目	種別	令和元年度	令和2年度	令和3年度														
利用率 (%)	通所介護	84.2	78.9	73.8														
	認知症デイ	67.1	59.1	66.2														

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	管理運営委託料	10,630,000	12,252,000	11,684,000
	利用料金	103,645,446	97,836,225	97,023,335
	その他収入等	2,909,060	3,102,877	2,809,180
	小計	117,184,506	113,191,102	111,516,515
支出	人件費	82,161,828	77,518,360	88,236,335
	事業費	28,216,803	16,088,472	14,846,398
	事務費等	17,916,675	29,877,338	20,401,437
	小計	128,295,306	123,484,170	123,484,170
差引収支		△11,110,800	△10,293,068	△11,967,655

※「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】

- 陽性者が確認された際に速やかに対応出来るよう、施設内の各プログラムでの座席や出入りの記録を細かく残したことで、クラスターの発生を防ぐとともに事業を継続することが出来た。

### 【改善が必要な事項】

- 地域開放事業の実施や稼働率の向上。
- 職員研修を受ける機会の創出。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

### 【改善が必要とされた原因】

- 感染症拡大による事業の中止。
- 職員体制が感染症対応等に割かれ、研修参加を奨励出来る職員体制が確保出来なかった。

### 【対応方針】

- 正しく感染症対策を実施したうえで、規模や開催方法を検討しながら順次事業を再開していく。
- オンライン研修が増えているため、時間に制約がある職員でも研修が受けられるよう研修計画を立てていく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 要望事項については、サービス利用時、連絡帳、担当者会議等の機会に確認・集約し、対応方法を検討したうえで、個別に対応するよう努めている。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 認知症デイの稼働率は前年度より増加しているものの、新型コロナウイルス感染症の影響により、通所介護の稼働率は減少している。
- 物品の購入は、法人内の近隣施設とまとめて発注し、単価を抑えた。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 機能訓練指導員を増員し、個別機能訓練を充実させ利用者のADL(日常生活動作)の維持向上に努めた。
- 業務改善チームを発足し、施設内の業務効率化を図っている。令和3年度は、事務届出の簡略化を行い、職員の事務負担を縮減した。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 利用者との朝礼などで、詐欺被害等の注意喚起を行うなど、日常生活の安全確保にも努めた。
- 研修資料をいつでも閲覧できるようにすることで、研修に参加出来なかった職員も資料を参照して自己研鑽が行えるよう整備した。
- 苦情対応については、発生後速やかに施設内で共有し解決を図っている。定期的に苦情解決サービス向上委員会を開催し、外部委員に報告して助言を受けている。年度中に苦情は1件発生したが速やかに解決している。

---

## ※ 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。引き続き感染症対策を徹底したうえで、事業の再開に向けた取り組みを行い、稼働率の向上に努めること。



## 総括シート〔令和3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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用率 (%)	57.8	55.6	52.3

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	管理運営委託料	1,116,000	3,322,000	1,000,000
	利用料金	25,849,234	25,095,883	22,880,113
	その他収入等	0	455,157	8,000
	小計	26,965,234	28,873,040	23,888,113
支出	人件費	23,975,629	24,113,862	26,334,761
	事業費	4,008,937	4,344,732	4,020,189
	事務費等	4,345,861	7,603,468	4,365,638
	小計	32,330,427	36,062,062	34,720,588
差引収支		△5,365,193	△7,189,022	△10,832,475

※「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】

- いつも落ち着いた雰囲気の中で穏やかに過ごせるよう、少人数定員の環境も活かしながら個別的なケアを実施した。

### 【改善が必要な事項】

- 稼働率の向上。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

### 【改善が必要とされた原因】

- 認知症に特化した事業所であることを広く周知が出来ていない。
- 利用対象者やケアマネジャーが想定するサービスと、事業所が提供する現在のサービスにミスマッチがある可能性が高い。

### 【対応方針】

- 認知症特化の事業所としての知名度を上げるため、広報活動を強化する。感染対策を講じて、地域住民や関係機関との関わりを増やし、認知症相談の社会資源としての役割をアピールしていく。
- 近隣の在宅介護支援センターから地域ニーズを確認し、実情に応じたサービスの検討を行う。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- サービス計画に基づき、本人の意向や各人の個性を理解し役割をもって過ごせるよう個別プログラムを提供した。
- 食事の嗜好確認については直接聞き取りを行った。盛付け作業は共にできる作業として利用者と実施しながら、適温での提供を心掛けている。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 感染症対策物品は支給品を活用し、消耗品は法人内で一括して購入するなどコスト削減を図った。
- 新規利用の申込者の減少による稼働率の低下が生じ、収入が減少した。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 本人や家族への丁寧な対応を心がけ、送迎時や連絡帳・電話等も活用し意見要望を取り入れた。
- 感染症拡大防止のため介助場面に応じた対応方法などを検討し、対応マニュアルの更新を行った。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 給食・運転代行業者とは定期的にミーティングを行い、情報の共有を行っている。
- 業務体制上、全体での研修参加の機会は持つことができなかったが、少人数でも研修を実施出来るよう工夫した。

## ※ 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徹底して行うこと。また、稼働率向上のための広報活動に積極的に取り組むとともに、利用者が必要とするサービスを的確に把握し、利用者ニーズに沿ったサービスの提供を図ること。

## 総括シート〔令和3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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用率 (%)	通所介護	85.0	76.2	83.5
	認知症デイ	48.0	34.7	51.0

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	管理運営委託料	13,460,000	13,460,000	13,760,000
	利用料金	84,050,732	71,151,291	92,279,988
	その他収入等	1,063,340	1,694,932	1,431,356
	小計	98,574,072	86,306,223	107,471,344
支出	人件費	60,913,614	56,597,167	74,125,194
	事業費	9,817,723	8,640,714	10,254,471
	事務費等	23,394,628	24,520,359	24,531,087
	小計	94,125,965	89,758,240	108,910,752
	差引収支	4,448,107	△3,452,017	△1,439,408

※「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】

- 臨時的な受入れにも柔軟に対応し、送迎時間の希望にも対応出来るよう定時の送迎車以外に送迎便を用意するなど個別ニーズに応えた。
- 感染症対策を講じ、隣接保育園の園児や関係者との交流活動、認知症の啓発活動を行った。
- BPSD（認知症の行動心理症状）ケアプログラムの導入や認知症ケアの定期研修の受講など、専門性や支援経験に基づく質の高いサービス提供を行った。

### 【改善が必要な事項】

- 認知症対応型通所介護の稼働率向上。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

### 【改善が必要とされた原因】

- 提供サービスの内容・効果・メリットを利用者や家族、ケアマネジャーに十分に伝えきれていない。

### 【対応方針】

- BPSD（認知症の行動心理症状）ケアプログラムの対象者拡大や新たな認知症予防運動の導入によって、サービス効果を実感出来る当事者・関係者を増やすことでサービス周知を図る。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 認知症ケアの知見を活かし、適切な傾聴・情報提供により施設利用者の家族に限らず、認知症家族への介護者支援も行った。
- 認知症対応型と通常の通所介護が併設されていることを活かし、本人の状況に合わせて同一事業所内の認知症対応型への移行を勧めた。利用者は大きな環境変化無く移行出来たため、安心して通所を継続できている。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 稼働率は前年比で改善しており収入も増加した。
- 記録の電子化等で業務効率化を図り、時間外勤務の削減につなげた。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 近隣の在宅介護支援センターや居宅介護支援事業所のケアマネジャーあてに利用者像を掲載した広報紙を用いて空き情報の提供を行った。
- サービス満足度調査は概ね満足との回答を得られているが、アンケートに記載された課題として「活動の充実」が挙がったため、職員間で共有し活動の整理・検討を進めた。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 認知症ケア技術向上研修は毎月開催し、職員のケアスキル向上に努めている。
- 管理者が管理・監督者として個人情報保護や法令順守について指導・確認を行っている。

---

## ※ 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。引き続き感染症予防対策を適切に行いながら、利用者に寄り添ったサービス提供を実施すること。また、利用者家族との情報共有を適宜行うなど介護者への支援も継続して行うこと。



## 総括シート〔令和3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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用率 (%)	小規模（通い）	87.5	63.4	53.1
	小規模（泊まり）	48.0	27.8	23.7
	グループホーム	96.5	97.2	97.8

### 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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	管理運営委託料	4,641,000	4,641,000
	利用料金	88,964,623	91,156,805
	その他収入等	7,175,420	8,189,970
	小計	100,781,043	103,987,775
支出	人件費	69,739,865	75,068,116
	事業費	12,330,232	12,827,684
	事務費等	5,612,224	5,006,841
	小計	87,682,321	92,902,641
差引収支		13,098,722	11,085,134
			7,678,477

※「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】

- 利用者数を確保し、コロナ禍にあっても稼働目標を達成することができた。
- 感染症対策を徹底し、利用者から感染者を出すことなく運営を継続することができた。

### 【改善が必要な事項】

- 感染症で変化した生活様式による利用者の体力や認知機能の低下。
- 職員の定着や支援技術の向上。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

### 【改善が必要とされた原因】

- 事業所内で完結する支援方法が大半となり、活動範囲や内容が縮小した。
- 他者との交流が減り、研修等でも他者と意見交換する機会が減った。

### 【対応方針】

- 利用者の外出を伴う支援を再考し、職員が地域とともにを行う支援を実践していく。
- 外部の研修や会議に積極的に参加することで、考え方や視野を広げていく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 面会制限等が必要な状況であっても、テレビ電話を使用した面会の実施や、文書・写真を用いて本人の状況を家族と共有するなど工夫した運営を行った。
- 在宅での利用を希望する利用者が増えたため、訪問体制を整備しニーズに応えた。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 目標稼働率を確保できたものの、利用者の介護度の低下やショートステイの稼働率低下により収入減となった。
- 人材紹介や採用経費など支出が増加した。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者中心のケアを心がけ、利用者を取り巻く日常の様々な決定を本人が行えるよう支援している。また、ミーティングや個人面談を通して職員が日頃の関わり方を振り返り、ケアの質の向上を図っている。
- サービス水準を維持しつつ、利用者像や職員の意向をもとに、記録・休憩の取り方・業務フローなどを見直した。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 職員の入職・退職を経ても介護福祉士の有資格者は職員の80%を維持している。
- 社会保険労務士と協力し、個人情報保護や法令順守について定期的に見直しの機会を設けている。

---

## ※ 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、利用者の希望に沿ったサービス提供を行うとともに、コロナ禍においても利用者状況を家族と共有できるよう工夫して取り組むこと。



## 総括シート〔令和3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8名）

グループホーム：定員9名

ケアホーム（特定施設入居者生活介護）：定員29名

項目	種別	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用率 (%)	小規模（通い）	71.5	68.6	68.5
	小規模（泊まり）	69.8	37.0	46.8
	グループホーム	96.1	100	100
	ケアホーム	90.5	95.5	80.9

### 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	令和3年度
収入	管理運営委託料	4,899,876	4,919,040	15,607,720
	利用料金	237,645,000	239,550,000	217,359,000
	その他収入等	11,762,124	8,038,960	3,879,280
	小計	254,307,000	252,508,000	236,846,000
支出	人件費	168,290,000	156,953,000	146,311,000
	事業費	42,707,000	61,072,000	59,916,000
	事務費等	46,573,000	27,847,000	29,981,000
	小計	257,570,000	245,872,000	234,252,000
差引収支		△3,263,000	6,636,000	2,594,000

※「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】

- 外国人技能実習生について、介護職として順調に成長し、技能実習の終了が見込める段階になった。引き続き生活面も含めた支援を行い、雇用を継続する予定である。

### 【改善が必要な事項】

- コロナ禍で外部との関わりが減少し、運営や生活支援の様子が伝わりにくくなっている。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

### 【改善が必要とされた原因】

- 入居者の活動の制限や運営推進会議の書面開催など、感染症対策を実施した半面、地域に出ることや他者と関わる機会が減っている。

### 【対応方針】

- 感染症対策を徹底し、散歩や買い物等外出することで地域との関わりを持つ活動について、順次再開を目指していく。
- 家族に対しては、直接面会できる機会を極力確保しつつ、生活状況を書面・写真にて発信することで施設内での生活状況の周知に努める。
- 入居者の募集に当たっては、入居者の生活状況がイメージしやすいよう案内を工夫する。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 面会や家族懇談会については、感染症対策としてWEBを活用した実施体制を整え、可能な限り利用者や家族の希望に応えた。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 施設内で新型コロナウイルスの感染者が発生した時期に退居が相次いだことで、稼働率が低下し減収となった。利用料の未収は生じていない。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 見守りシステムの活用により、事故発生時の事象確認や原因分析が出来るようになり、同様の事故を未然に防ぐことができるようになった。また夜勤帯は、入居者の状況把握が容易になったことで職員の不安軽減につながった。
- 施設資源を活用し、コロナ禍においても入居者のADL(日常生活動作)が維持できるよう支援方法を工夫した。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 個人情報保護マニュアルを整備し、日頃から管理者が指導・監督している。
- 自衛消防訓練は大井消防署と相談し、訓練内容や方法を検討して年2回実施している。

## ※ 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、見守りシステムを活用することで、職員の負担の軽減や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つつ、利用者や家族に寄り添ったサービス提供を行うこと。

## 総括シート〔令和3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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用率 (%)	小規模（通い）	70.3	56.0	51.7
	小規模（泊まり）	32.8	25.2	21.5

### 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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
収入	管理運営委託料	4,972,000	5,012,000	4,480,000
	利用料金	68,951,927	71,300,450	70,591,950
	その他収入等	2,080,000	3,292,622	3,741,462
	小計	76,003,927	79,605,072	78,813,412
支出	人件費	55,385,982	52,488,312	59,245,186
	事業費	4,261,438	4,107,055	4,292,505
	事務費等	10,932,610	11,464,017	12,038,490
	小計	70,580,030	68,059,384	75,576,181
差引収支		5,423,897	11,545,688	3,237,231

※「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】

- 在宅での看取り介護に対応するため、訪問サービス中心のサービス提供に切り替えるなど、利用者ニーズに応じて柔軟に対応した。
- コロナ禍で地域活動に制約があったが、小学校の「あいさつ運動」に新たに参加するなど地域住民との交流の機会を増やした。

### 【改善が必要な事項】

- 職員全体の介護技術の向上。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

### 【改善が必要とされた原因】

- 重介護者ケースや個別対応ケースに対して、他の職員の介護技術の水準を高めることで、どの職員でも対応できるような体制整備が必要である。

### 【対応方針】

- 内部・外部研修を定期的に行い、介護技術や知識の習得に努める。研修の実施方法も工夫し、参加できない職員にも情報共有を図る。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 外部評価やアンケート調査では総合的に「満足」の評価を得られた。利用者や家族とは日々の関わりや家族会等から相談・要望を聞き取り可能な限り反映した。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 目標の稼働率にわずかに届かなかつたが、利用料の未収も無く概ね予定通りの収支となつた。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 送迎業務委託により、短時間利用や午後からの利用など利用者の生活リズムに合わせたサービス提供を行つた。また、家族送迎が困難なケース等の新規獲得にもつながつてゐる。
- 業務上の課題について日々検討し、決定事項は業務日誌や議事録を回覧し職員間で情報を共有できるようにした。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 配置基準に沿った人員配置を行い、介護補助職員を雇用することで、直接介助に介護職員が集中出来るようにした。
- 法人開催の総合防災訓練に担当者が参加するとともに、施設内で防災設備の確認等を行い職員間で共有した。また町会の防災訓練にも参加し、地域住民と共に防災意識を高めた。

## ※ 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、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、感染症対策を徹底しながら利用者のニーズを捉えたサービス提供を行い、利用者満足の維持・向上に努めること。

## 総括シート〔令和3年度〕

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

### ＜設置目的＞

要介護状態となった高齢者等の住み慣れた地域での生活を支援する。

### 指定管理業務の概要

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

### 事業報告書に添付した管理運営実績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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用率 (%)	看護小規模（通い）	79.2	60.2	56.8
	看護小規模（泊まり）	62.6	34.2	55.6
	グループホーム	98.6	98.8	91.8

### 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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	管理運営委託料	5,694,000	5,100,000
	利用料金	178,726,369	167,816,579
	その他収入等	0	2,436,321
	小計	184,420,369	175,352,900
支出	人件費	145,983,568	143,455,513
	事業費	20,688,284	17,242,906
	事務費等	24,956,334	35,280,683
	小計	191,628,186	195,979,102
差引収支		△7,207,817	△20,626,202
			△8,186,274

※「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】

- これまでの経験により身につけた感染症への対処方針を全体で共有し、感染症発生時にも広がりを最小限に食い止めるため、事業所として同じ方向を向いた対応を行った。
- 法人全体で取り組む業務改善プロジェクトの一環として、施設において週休3日制（1日当たりの勤務時間数を延長し、休日の日数を増加させる。）を導入し、メリハリのある勤務体制を構築した。

### 【改善が必要な事項】

- 濃厚接触者の施設内療養時の対応。
- 活動制限による利用者の重度化への対応。

## 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】

- 濃厚接触と判定された利用者が、入院することなく、施設内で対応を要することが必要となった際に場当たり的な対応を取ることがあった。
- 感染症の流行状況により、外出の制限を設けたり、集合で活動するプログラムが限定的となり、利用者のADL（日常生活動作）の低下が見受けられた。

### 【対応方針】

- 現状の感染症対応マニュアルの中に、濃厚接触者が施設内で療養する場合の対応を位置づけ、施設として共通の対応を取ることができるよう職員間での共有を徹底する。
- 施設内の限られた空間で実施可能なプログラムを改めて検討するとともに、外出についても感染状況とこれまでの経験をもとに再開を模索する。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 利用者満足度は、調査の結果高水準を維持している。特別養護老人ホームと同様に対面での面会の実施を極力継続するほか、日常の様子の送付も好評を得ている。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 看護小規模多機能型居宅介護については、新規登録者と解約者が同程度に発生し、利用率の向上につながっていない。
- グループホームについては、人件費の適正化を図っているが、感染症により利用率が落ち込んだ時期の影響が大きく出ている。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 簡易的な機器によって大きなリハビリの効果を得られることもあり、改めて利用者の状態像に沿った機器の導入やプログラムの構築を検討するきっかけとなっている。
- 苦情に発展しそうな事案が発生した場合にも、早期に全体で情報共有を行い、適切に対処することで未然に防止することができた。面会のために来所した際だけではなく、家族の状況に応じて電話やメールなど様々なツールを使用し、コミュニケーションを図っている。

#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 利用者送迎時の事故発生に備え、各送迎車両にドライブレコーダーを設置している。
- 職員を対象として、専門的な資格の取得を後押しする講座を内部で実施し、長期間介護業界で働くことが可能となる下地づくりに取り組んでいる。
- 切れた電球を交換する際にはLED電球に取り替えるなど、電力使用量の削減を心がけている。

---

#### ※ 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。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、効果的・効率的なサービス提供を行うこと。



## 総括シート〔令和3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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用率 (%)	小規模（通い）	46.6	39.7	47.7
	小規模（泊まり）	19.7	19.1	37.8
	グループホーム	98.7	98.5	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	令和元年度	令和2年度	令和3年度	
収入	管理運営委託料	5,847,596	4,641,000	4,642,040
	利用料金	154,324,375	150,795,706	159,243,286
	その他収入等	7,942,952	8,168,880	1,824,164
	小計	168,114,923	163,605,586	165,709,490
支出	人件費	113,838,969	116,263,350	118,394,245
	事業費	18,380,533	18,954,951	18,350,864
	事務費等	12,563,278	12,329,962	10,556,668
	小計	144,782,780	147,548,263	147,301,777
差引収支		23,332,143	16,057,323	18,407,713

※「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】

- 小規模多機能型居宅介護では、引き続き年間を通じて平均の訪問回数を高い水準で保ち、要介護の高い利用者についても、福祉用具貸与など関係機関や家族からの協力を得て、できる限り在宅生活を継続できるように支援を実施した。
- グループホームでは、利用者とともに食事作りなど家事を行うことで、外出が思うようにできない状況にあっても利用者一人ひとりの能力発揮・ADL(日常生活動作)の維持に重点をおいた生活を支援した。
- 地域住民、認知症当事者、医療、介護、学生、地元商店など様々な人たちが「楽しみながらつながり作りをする場」として立ち上げたファーム・エイド東五反田の取り組みに感染症対策を徹底したうえで参加することができた。

### 【改善が必要な事項】

- 関係機関とのコミュニケーションの機会の不足。（小規模多機能型居宅介護）
- 利用者と家族の関係の希薄化。（グループホーム）

## 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】

- 運営推進会議等の中止を余儀なくされたことで、在宅介護支援センターなどとの連携の機会が減少した。
- 小規模な施設であり、感染症を持ち込まれないように1年間面会制限を継続したため、利用者と家族が対面できる機会が限定された。

### 【対応方針】

- 感染症対策を徹底することを前提に運営推進会議や、関係機関との会議の場を再開させ、情報交換を行っていく。
- 日常生活の写真を撮影し送付するほか、面会を再開させる手法を検討する。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 第三者評価における家族アンケートでは、肯定的な意見が高い割合を占めた。ただし、面会制限の緩和に関する要望が多数あったことから課題として受け止め、感染症の流行状況をにらみながら対応を模索する。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 小規模多機能については、上半期は計画に近い登録者数を確保できたが、下半期には要介護度が重度化したことや、看取りによる退所が続き、平均としては目標を下回った。
- グループホームについては、今年度も高い利用率を保つことができ、収入についても概ね予定どおりとなった。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 適正な人員配置を保ち、勤務時間中の休憩もローテーションで計画的に取ることができる体制を組むことで、目の前のケアに集中できる環境を整えることができた。
- 利用者家族が集まる機会については、感染症の影響により中止となり、その性質から代替の手段を講じることも困難であった。利用者ニーズの把握については、様々な機会を捉えて行ったが、更なる工夫が必要である。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 都主催の虐待防止研修に、小規模多機能型居宅介護・グループホームの両管理者が参加し、研修で得られたことを施設にフィードバックすることで、全体としてのレベルの向上を図ることができた。
- 事故が発生する度に、速やかにその内容や対応について検証し共有することにより、再発防止につなげることができた。
- しながらエコリンクの考え方のもと、環境に配慮して施設運営を行っている。

---

## ※ 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、感染症防止対策を徹底しながら、利用者や家族の要望に沿ったサービス提供を行えるよう工夫するとともに、利用率の維持・向上に努めること。



## 総括シート〔令和3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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用率 (%)	94.0	92.4	97.7

### 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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
管理運営委託料	0	0	0
利用料金	91,288,513	92,281,609	98,650,891
その他収入等	2,828,500	2,886,480	1,474,640
小計	94,117,013	95,168,049	100,125,531
人件費	93,328,149	93,469,340	96,249,973
事業費	11,138,206	11,687,132	11,678,382
事務費等	9,390,110	9,001,968	9,019,607
小計	113,856,465	114,158,440	116,947,962
差引収支	△19,739,452	△18,990,391	△16,822,431

※「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】

- 事故防止を積極的に行った結果、外傷を伴う入院は発生せず、1年間を通して高い利用率を保つことにつながり、目標値をほぼ達成することができた。
- 併設の八潮南特別養護老人ホームとともにＩＣＴ機器を導入し、業務負担軽減や作業効率化に向けた取り組みを開始した。

### 【改善が必要な事項】

- 超過勤務の削減。
- 地域との連携。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

### 【改善が必要とされた原因】

- 利用者の状況に合わせた質の高い介護を提供できた一方で、超過勤務が発生した。
- 感染症予防対策に徹底して取り組めたが、地域と連携する活動が減少した。

### 【対応方針】

- 質の高い介護を提供しつつ効率的なサービス提供に取り組めるよう、職員のスキルアップを図る。また、導入したＩＣＴ機器の効果的な活用により、利用者の事故防止や職員の負担軽減につなげ、超過勤務の削減を目指していく。
- 日常の外出を個人単位まで最小化すること等、感染リスクを抑えた活動を実施する。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 家族に対して実施したアンケートでは高い満足度が得られていることを確認できた。特に、ケアの場面における職員の関わり方が適切であるとの評価を受けている。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 利用率は目標としている数字に迫る実績となったことから収入面では概ね想定どおりとなっている。一方で、人件費の増により支出は増加している。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 室内で実施可能な余暇活動や、筋力アップ体操を通して、外出が制限される中でもＡＤＬ（日常生活動作）の維持のために必要な取り組みを工夫しながら実施した。
- 利用者自身でできることは自分で行ってもらうことを徹底しつつ、不穏になった場合に寄り添ったケアを行うよう心がけた。

#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 濃厚接触者と認定された職員が発生した際には、早急にシフトの組み換えや応援体制の構築を行い、適切な介護サービスの提供に努めた。
- 研修については、引き続きオンラインを中心としながら、学んだことや感想を書面化することで、職員全体での共有を図り、日常のケアのアドバイスにも活用することができた。

---

#### ※ 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、感染症防止対策を講じながら利用者の状況に合わせた質の高いサービス提供を行うこと。また、ICT 機器の効果的・効率的な活用を図り、職員の超過勤務削減に取り組むこと。



## 総括シート〔令和3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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用率 (%)	94.5	89.0	92.9

### 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	令和3年度
管理運営委託料	845,485	909,286	780,460
利用料金	46,309,383	42,909,577	44,895,836
その他収入等	0	0	0
小計	47,104,868	43,818,863	45,676,296
人件費	33,973,534	35,911,074	38,917,248
事業費	5,616,053	5,536,708	5,629,629
事務費等	1,513,151	1,806,793	2,022,939
小計	41,052,738	43,254,575	46,569,816
差引収支	6,052,130	564,288	△893,520

※「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】

- 感染症の影響により、引き続き外出が困難な中にあっても、季節のお祭りやクリスマス会など施設内で行うことが可能な行事を利用者とともに考え、実行に移すことができた。
- 昨年度の課題としてあげていたスタッフによるケアの質の差異について、感染症流行下という特殊な状況で勤務を続けることで、個人のスキルアップが見受けられるとともにスタッフ間の連携も円滑になり、高い水準での平準化が図られている。

### 【改善が必要な事項】

- 利用者の急な体調変化や、医療的対応が必要なケースへの対応。

## 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】

- 訪問看護事業所との連携体制の構築を進めているが24時間体制とはなっておらず、医療的な対応が必要な場面での判断に迷うケースもあったため、医療的な対応にかかる体制確保を図る必要がある。

### 【対応方針】

- 医療連携体制加算（病院、訪問看護ステーション等の看護師と24時間連絡できる体制を整えている事業所が取得できる加算）を取得できる体制構築を進め、利用者の健康に配慮したケアを提供できるよう取り組みを進める。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 小規模な施設であるため、感染症予防のために面会制限を継続していることから、コロナ禍であっても家族への情報共有を図る工夫が必要である。
- 利用者が楽しみにしている旅行等の代替として施設内でのイベントを実施することで、利用者の満足度は一定程度得ることができた。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 利用率はほぼ想定通りに推移したが、設備修繕等が急遽発生したため、支出が増加した。
- 年度末の退職予定者を見越して早い段階で職員採用を実施したため、人件費が増加した。

### 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みならず、インフルエンザ等その他の感染症発生時の対応マニュアルの更新を行った。職員に感染者が発生した場合にも、マニュアルに沿って速やかに出勤を見合わせることによる施設内への感染拡大を防止することができた。
- 運営推進会議については、書面送付等により代替する機会が増えたが、掲載する写真を偏りなく工夫することにより、少しでも日常の雰囲気を委員や家族に伝える取り組みを行った。

#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 防災訓練については、合同で行うことが困難であったため、職員向けには PC を中心に行い、その他図上訓練を実施することにより、全体での共有を図った。
- 新たに策定した B C P に基づく訓練の実施を見送ったため、来年度以降の課題とする。

---

#### ※ 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、コロナ禍により外出が制限される中でも利用者が楽しめるイベントを工夫して実施すること。また、適切に医療的対応を行える体制を構築し、利用者や家族の安心につなげること。



## 総括シート〔令和3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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
稼働率 (%)	特養ホーム	73.8	79.3	93.5
	ショートステイ	—	0	12.7
※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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	管理運営委託料	60,360,476	42,766,040	13,242,040
	利用料金	242,841,268	261,508,990	316,728,827
	その他収入等	3,347,900	6,517,680	9,131,140
	小計	306,549,644	310,792,710	339,102,007
支出	人件費	212,593,693	223,853,500	231,944,488
	事業費	70,614,421	62,338,745	67,919,183
	事務費等	47,170,888	39,454,648	44,595,204
	小計	330,379,002	325,646,893	344,458,875
差引収支		△23,829,358	△14,854,183	△5,356,868
※「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】

- 引き続き行事の実施が困難な状況が続いたが、前年度の経験も踏まえ、できる限り日常に刺激を与えるように取り組んだ。例えば、新年には施設のリハビリスペースに鳥居を模したアイテムを設置し施設内で初詣を実施するなど、季節感を失わないことに力点を置いた。
- 中学校と併設された施設の特徴を活かし、対面での実施は叶わなかったが、生徒たちを対象とした認知症サポーター養成講座をリモート実施し、認知症理解の促進に努めた。
- 一連の大規模改修工事が全て終了し、年度末に在宅介護支援センターも同敷地内に戻ってきたことから、相談から入所まで一体的なサービス提供を実施した。

### 【改善が必要な事項】

- ショートステイの利用率。
- 職員の確保。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

### 【改善が必要とされた原因】

- ショートステイ再開に向けた取り組みを実施していたところ感染症の流行が重なり、7月まで利用者を受け入れることができなかつた。また、特別養護老人ホームと同じエリアでの受け入れとなるため、感染症対策を講じた体制整備に時間を要した。
- 少子化の進行も一因となり、介護業界を志望する人材が減っており、各事業者間で取り合いとなる状況が生じている。大規模改修を実施するという特殊性も相まって、新規の人材確保が課題となっている。

### 【対応方針】

- 食事場所や使用するトイレを別にするなどゾーニングが一定程度整理されたので、徐々に受入れ可能数を増やすとともに、居宅介護支援事業所への広報を拡大し、利用率の向上を図る。
- ハローワークでの募集に加え、地方の学生などを対象としたリモート面接を実施するなど、介護業界を志望する人材に直接の働きかけを重視する。また、区の施策と連動して外国人の介護人材の積極活用を模索する。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 利用者家族からのリモート面会の要望については、できる限り柔軟に対応を行った。感染症対応については、予防を徹底し、施設内に持ち込まないことを最優先とした結果、利用者への感染を発生させることなく運営できた。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 冬季の暖房使用時において、通常の換気に加え、感染症対策として換気実施した結果、特に電気料金が当初見込みに比して高額となった。
- ショートステイの利用率が低迷したことが大きく影響し、収支は見込みを下回っている。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者懇談会や家族懇談会が実施できない状況の中、アンケートを新たに実施し、要望の収集に努めた。特に利用者に対しては、趣味に関する記入欄を設け、その内容を把握することで日々のケアの中で希望に添えるよう対応した。
- 導入している介護リフトや見守りセンサーの使用方法について、職員の習熟が進み負担軽減につながっている。週に1回のペースで正しい使用方法に関する勉強会を実施し、改善を図りながら日常の活用を行っている。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 感染症対策の観点から大人数での集合研修は困難であるため、テーマを絞って少人数でのミニ勉強会を開催し、知識や技術の向上に取り組んだ。
- 法令順守を徹底する観点から四半期に1度コンプライアンスに関する会議を開催し、意識の向上と実際のサービスの法令適合性について検証している。
- 省資源への取り組みとして、ペーパータオルの使用量を把握し、衛生対策を徹底しながらも削減可能な部分がないか検討している。

---

## ※ 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、コロナ禍においても工夫した事業の実施を行い、利用者の満足度向上を図ること。また、広報活動を積極的に行い、ショートステイの利用率向上に努めること。



## 総括シート〔令和3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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用率 (%)	特養ホーム	92.1	87.5	92.3
	ショートステイ	101.5	74.7	72.0
※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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	管理運営委託料	61,476	62,040	62,040
	利用料金	617,974,970	559,568,608	593,499,413
	その他収入等	5,380,860	20,243,664	10,717,130
	小計	623,417,306	579,874,312	604,278,583
支出	人件費	400,147,512	399,450,252	419,480,760
	事業費	140,319,264	140,038,888	141,359,547
	事務費等	69,989,868	71,764,334	73,447,588
	小計	610,456,644	611,253,474	634,287,895
差引収支		12,960,662	△31,379,162	△30,009,312
※「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】

- 感染症により低下していた特別養護老人ホームの利用率について、様々な対策を講じることにより令和元年度と同程度まで回復させることができた。
- 面会に制限をかける必要がある中で、季刊紙への写真掲載数を増やすなど、施設の雰囲気を効果的に伝えることに重点を置いた。

### 【改善が必要な事項】

- ボランティアの活用。
- 施設の老朽化への対応。

## 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】

- 感染症の影響により、2年間に渡り一律にボランティアの受け入れを休止している。
- 竣工から20年以上が経過し、大規模改修工事の計画が進行中となっている。

### 【対応方針】

- ボランティアへの依頼内容の精査を行い、感染症対策を徹底すれば活動可能な内容から、順次再開させていく。
- 令和3年度をもって実施設計が完了したため、施設に本格的な影響が発生する令和5年度以降の運営も含めて計画的な準備を心がける。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 利用者も外出が制限され、施設内の生活時間が全てとなってしまっているため、季節行事（花火大会など）のテレビ番組を放映するなど、日常の中で少しでも四季を感じられるような取り組みを実施し好評を得ることにつながった。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 感染症の流行や、施設内での発生によりショートステイの受け入れを休止する期間があり、収支改善の工夫が必要である。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 機能訓練指導員によるリハビリは個別性を高めて行うことで、利用者一人ひとりに応じた適切なプログラムを提供することができ、サービスの向上につながっている。
- 移乗リフトを積極的に活用し「抱えない介護」を実践することで、介護職員の職業病である腰痛の防止に努めた。
- 経年劣化による設備故障が発生し、利用に制限が生じた際にも、利用者に丁寧に説明をすることで理解を得られるように対応を行った。

#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 施設長や管理者クラスの職員は、人権問題や職業倫理に関して重点的に研修を受講する機会を設けている。研修で学んだ内容を施設内の他の職員にも伝達し、共有することで全体としての知識および意識の向上につなげている。
- 区の担当部署とは、緊急一時入所の受け入れ要請があった際にも、連携して対応を行っている。日常から、連絡会等にも参加し、区の考えを正確に把握することに努め、周辺で起きていることにもアンテナを張るように心がけている。
- 紙の利用量の削減に向けて、資料の PDF による管理などを進めている。

---

#### ※ 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。コロナ禍において外出や家族との面会が制限される中でも、利用者や家族に寄り添ったサービス提供を実施し、満足度向上につなげること。



## 総括シート〔令和3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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用率 (%)	特養ホーム	93.8	97.7	97.1
	ショートステイ	91.1	89.8	84.7

### 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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	管理運営委託料	12,552,476	14,454,040
	利用料金	372,671,430	391,600,811
支出	その他収入等	874,202	4,108,140
	小計	386,098,108	410,162,991
支出	人件費	261,277,880	255,937,732
	事業費	69,016,872	71,712,092
	事務費等	79,555,064	75,384,367
	小計	409,849,816	403,034,191
差引収支		△23,751,708	7,128,800
			△2,681,659

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

## 総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

### 【積極的に評価した事項】

○施設の特色として看取り介護の提供に力を入れており、昨年度に比べて多くの事例に対応した。終末期になっても、管理医からの協力を受けつつ、家族と連携して対応を行っている。

○実習を受け入れた中から新規職員を採用することができ、実習において提供するプログラムや施設での対応方針に魅力を感じられているものと分析している。

### 【改善が必要な事項】

○職員の勤務時間の改善。

○施設老朽化による修繕費用の増加。

## 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】

○効率性よりもケアの質に重点を置いた結果、一つ一つの記録やアセスメントにも時間を要している。

○竣工から20年以上が経過し、施設・設備の様々な箇所に不具合が発生している。

### 【対応方針】

○具体的な超過勤務の削減目標を設定し、そのためにインカム等の使用による統制の取れた動きを実現することで、施設として目指すべき根幹は変更することなく、効率的な運営を行っていく。

○利用者にとって直接影響のある設備中心に、修繕の優先順位付けを徹底する。なお、令和4年度予算にて老朽度調査が予算化されているため、要改修箇所等の特定を進めることとしている。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

○日常の入所者の言葉やしぐさの細かいところまで記録に残すことで、小さな変化を見逃さず、一人ひとりの希望を叶えるケアに注力している。家族からの要望についても、電話連絡や面会の実施時に聞き取りを行い、意見交換を欠かさないよう心掛けている。

### 2 予算執行（財務）の視点

○感染症の影響もあり、ショートステイについて直前のキャンセルが発生し、前年度に比べて利用率が低下した。

○特別養護老人ホームの利用率は高い水準を保つことができているが、支払いが滞る利用者もいるため、対応を徹底していく。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

○施設管理業者を変更したことで、故障発生の未然防止等が少しづつ進められるよう改善が見られた。令和4年度に実施予定の老朽度調査と合わせて、設備管理の改善を行う。

○経験年数の浅い職員に対し、看護師が中心となり感染症への対応方法を伝達することで、施設全体としてサービスの質の向上を図っている。

○ショートステイに緊急での受け入れ依頼があった場合には、セーフティネットとしての役割を果たすため、満床時以外は全件の受け入れを実施した。

#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 新規採用者が昨年度と同様に4名と多く、職員育成の重要性が高いため、感染症対策を徹底しながら毎月対面での研修を実施した。
- 事故発生時には、その都度対策を検討し、会議を通じて全体に共有することで再発防止を徹底している。その結果を法人全体でも共有することで、利用者・職員の安全・安心の確保に最善の対応策を検討している。

---

#### ※ 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。質の高いサービス提供を継続して行い、利用者や家族の安心につなげるとともに、効率的な運営に努め超過勤務の削減を図ること。



## 総括シート〔令和3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：89名 ショートステイ：11名 (令和元年度および令和2年度は、特養ホーム：81名 ショートステイ：19名)																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>種別</th> <th>令和元年度</th> <th>令和2年度</th> <th>令和3年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">利用率 (%)</td> <td>特養ホーム</td> <td>93.1</td> <td>92.6</td> <td>89.9</td> </tr> <tr> <td>ショートステイ</td> <td>67.7</td> <td>60.8</td> <td>56.6</td> </tr> </tbody> </table>					項目	種別	令和元年度	令和2年度	令和3年度	利用率 (%)	特養ホーム	93.1	92.6	89.9	ショートステイ	67.7	60.8	56.6
項目	種別	令和元年度	令和2年度	令和3年度														
利用率 (%)	特養ホーム	93.1	92.6	89.9														
	ショートステイ	67.7	60.8	56.6														

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	管理運営委託料	18,022,820	20,553,154	18,367,040
	利用料金	389,136,561	391,827,909	387,965,174
	その他収入等	42,955,294	50,960,800	46,565,002
	小計	450,114,675	463,341,863	452,897,216
支出	人件費	330,527,969	330,952,758	336,087,841
	事業費	76,652,464	75,135,360	73,636,515
	事務費等	81,675,869	89,981,725	91,791,918
	小計	488,856,302	496,069,843	501,516,274
差引収支		△38,741,627	△32,727,980	△48,619,058

※「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】

- 区の施策と連動したＩＣＴ機器の導入について、施設内でもプロジェクトチームを立ち上げ効果的な活用方法に関する検討を行った。心拍・呼吸の記録、離床時の通知、眠りの質の確認など、これまで人が行ってきた内容を、より精緻に確認できることとなり、職員の負担軽減に加え、手が空いた時間を別の作業にあてることができるよう効果を検証していく。

### 【改善が必要な事項】

- 稼働率の向上、収支の改善。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

### 【改善が必要とされた原因】

- 施設で感染症が発生する度にショートステイの受け入れを休止したため、利用率が上がらず収支状況の改善につなげることができなかつた。
- 派遣職員により穴埋めを行う数が増え人件費が高止まりしたことに加え、施設・設備の修繕費用が想定を超えて必要となつたため、収支を圧迫する原因となつた。

### 【対応方針】

- 消毒、換気等の基本的な感染対策を着実に実施することで、施設内の感染症の伝播を防止し、利用者を受け入れができる日数を増やすように取り組みを行う。
- 人材の確保に向けて、品川介護福祉専門学校との情報交換や、法人のホームページの拡充などにより露出を増加させ、一人でも多くの介護業界志望者とのマッチングが可能となるように検討を進める。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 家族の面会を制限せざるを得ず、リモートでは家族と認識できない場合があるなど、利用者に負担をかけている側面がある。行事に関しては、施設内で代替可能な手法を考え、利用者の日常に変化を与えるように可能な限り実施した。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 人件費の負担や、利用率の低迷が生じており、収支改善が課題となっている。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 第三者評価による指摘内容を全体にフィードバックし、日常のケアに活用することで、職員の気づきや対応の場面での引き出しが増え、サービスの向上につなげることができた。
- 職員の中で罹患者や濃厚接触者が発生した場合の体制構築を再検討する。

#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 感染症が発生した場合には、その時点での最善の対策を取ることが出来るように、区の関係部署との連絡調整を密に行い、指示やアドバイスをもとに対応を行った。
- 作成した事故報告書の内容を全職員が共有し、定期的に検証を行うことで、全体での情報共有やケアの手法を検討している。フロアが別れることにより、各フロアで独自の対応に偏りやすいところを是正することができている。

---

#### ※ 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、感染症対策を徹底しながら、利用者や家族が安心して利用できるサービスや利用者ニーズを捉えた取り組みを実施し、利用者・家族の満足度向上と利用率の向上に努めること。



## 総括シート〔令和3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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用率 (%)	特養ホーム	96.3	97.0	94.9
	ショートステイ	114.5	107.1	95.7

※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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	管理運営委託料	29,983,111	20,553,154	33,557,816
	利用料金	223,704,384	225,642,576	219,276,233
	その他収入等	2,353,481	7,400,929	6,188,330
	小計	256,040,976	253,596,659	259,022,379
支出	人件費	176,096,478	173,661,785	169,895,844
	事業費	32,071,461	33,139,344	36,824,008
	事務費等	46,186,795	60,018,403	74,555,274
	小計	254,354,734	266,819,532	281,275,126
差引収支		1,686,242	△13,222,873	△2,252,747

※「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】

- 職員の腰痛を防止するためのノーリフティングケア（抱え上げることのない介護）の徹底による職場環境の改善を継続し、取り組みが徹底されてきた。
- 新型コロナウイルスへの対応についても、社会福祉法人全体の取り組みに加え、これまで培ってきたノウハウを活用し、対面での面会を極力継続しながら、クラスターを発生させることなく感染を最小限に抑えることができた。

### 【改善が必要な事項】

- ショートステイの利用率の改善。
- ノーリフティングケアと業務改善の両立。

## 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】

- 感染症対策を徹底する中で、ショートステイの受け入れの制限を行った時期があったため、利用率が減少した。
- 利用者のリフトへの移乗に時間を要している。

### 【対応方針】

- 利用希望者を可能な限り全て受け入れられるよう、感染症発生時にもゾーニング等徹底し、受け入れのための体制を構築する。
- 使用する福祉機器の操作方法の習熟度を高めることにより、一つ一つの動きを効率化する。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 利用者と家族の入室経路を完全に分離することで、緊急事態宣言発出時を除き対面（パーテーション越し）での面会を継続し、家族からの好評を得ることができた。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 福祉機器の活用に向けて、計画的に入れ替えや新規購入を実施している。
- 人件費の適正化を進めているが、業務委託費の上昇などが影響し収支は見込みを下回っている。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 区からの要請に基づく緊急ショートステイの受け入れを積極的に行い、地域のセーフティネットとしての役割を果たすよう職員全体で意識の共有を図っている。
- 利用者家族からの要望については、面会に来所したときに直接話を聞き、利用者本人からの申し出に加えて日常のケアに役立てている。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 直接処遇を行う介護職と、施設の運営を支える事務職との役割分担をさらに明確化し、介護に専念できる環境づくりを推進している。事務を行う短時間勤務の職員の確保に課題が見られたため、次年度はその点を改善できるように努める。

---

## ※ 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。感染症防止対策を継続して行いつつ、ショートステイ事業等の利用率向上の体制づくりに努めること。また、福祉機器を効率的に活用し業務改善を図るとともに、利用者のサービス向上につなげること。



## 総括シート〔令和3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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用率 (%)	特養ホーム	93.6	93.6	93.1
	ショートステイ	83.3	60.3	46.3

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	管理運営委託料	2,565,476	2,622,040	2,502,040
	利用料金	536,388,349	524,486,491	532,565,037
	その他収入等	4,985,083	13,511,535	9,193,049
	小計	543,938,908	540,620,066	544,260,126
支出	人件費	340,267,748	355,905,401	363,031,022
	事業費	99,883,112	101,290,620	101,948,223
	事務費等	68,486,893	73,965,950	74,795,904
	小計	508,637,753	531,161,971	539,775,149
差引収支		35,301,155	9,458,095	4,484,977

※「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】

- 利用者と家族の関係の継続を重視し、感染症の状況に応じて対面（パーテーション使用）による面会とリモートによる面会を実施した。家族の通信環境にも配慮し、リモート面会については施設でも環境を用意して、自宅からでは実施が難しい家族にも機会を提供した。
- 集合研修を行うことが難しい状況の中でも、オンラインで受講できる研修を多数用意した。研修を1コマ15分程度のカリキュラムとし、すき間時間を使っての受講を促すとともに、受講管理が容易になったことから職員のステップアップに効果を発揮した。

### 【改善が必要な事項】

- 利用率の向上。
- 開設当初導入備品の故障の増加。

## 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】

- 直接の面会制限などにより、利用を辞退するケースが増えている。
- 開設から7年が経過し、使用頻度の高い設備や家電等に不具合発生の頻度が増加している。

### 【対応方針】

- 感染症の流行状況により左右される部分が大きいが、家族の要望を可能な限り取り入れながら速やかな入所に向けた調整を継続する。
- 費用負担が特定の年度に偏ることがないように、計画的な修繕・入れ替えを実施する。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 外出制限が続く中、利用者がその時に見たい映画や番組を提供できるように動画配信サービスに加入した。これまで、職員が都度レンタル等を行っていたため、利用者・職員双方にとって満足度が上がる結果になったと評価している。
- 併設されているゆうゆうプラザのイベント（コンサートなど）を配信によって見られるようにし、少しでも雰囲気を感じ取ることで刺激を受けてもらうような取り組みを行った。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 電力使用量は各種節電対策により低下させることができているが、料金の大幅な値上げにより収支を圧迫する要因となっている。
- 感染症対策に係る物品について、品不足・価格高騰の影響により、調達費用が増加した。今後は複数の購入経路を用意するなど対策を検討する必要がある。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 居室等への立ち入りを制限する中でも、入所希望の家族に対応するため、居室・浴室・リビングなどを撮影し雰囲気を感じ取ることができるようなビデオを作成している。
- 退所から入所までの期間を効率化するため、入所待機者名簿を常に最新のものに更新し状況把握に努めている。感染症の流行により、利用の辞退が多く発生していることから、利用率は目標に達しなかつたが、空床期間を可能な限り短縮することで、利用率の向上を図る。
- じょくそう褥瘡（寝たきりの状態や車椅子生活などをきっかけとして皮膚の血流が滞ってしまうことで生じる皮膚病）の予防や、ADL(日常生活動作)の改善を目的にポジショニングの研修を職員に実施し、利用者それぞれに適した座位姿勢や臥床姿勢を提供できるようスキルアップに励んでいる。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 利用者の権利擁護、虐待防止について特に力を入れて徹底するため、感染症流行の状況下にあっても感染防止対策を万全に行い、少人数の対面方式により研修・情報共有を実施した。
- エレベーターホールの暗証番号管理機器の更新を行い、不具合の発生を未然に防止した。
- 使用する電池を全て充電式とすることで環境への配慮を行っている。

---

## ※ 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、リモート面会等の利用者・家族の安心につながるサービスの提供を行い、満足度向上に努めること。



## 総括シート〔令和3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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用率 (%)	特養ホーム	96.0	96.3	96.7
	ショートステイ	88.5	86.3	85.2

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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	管理運営委託料	9,533,419	9,223,500	8,619,457
	利用料金	689,815,372	704,451,929	712,465,580
	その他収入等	7,547,006	15,133,280	7,023,104
	小計	706,895,797	728,808,709	728,108,141
支出	人件費	472,853,704	503,605,589	489,505,178
	事業費	96,480,959	98,388,604	100,147,883
	事務費等	73,221,311	71,495,480	72,894,615
	小計	642,555,974	673,489,673	662,547,676
差引収支		64,339,823	55,319,036	65,560,465

※「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もあり、目標に掲げた利用率にはわずかに及ばなかったが、高水準を保つことにより安定した経営を実現することができた。

○職員の定着率の向上に向けた取り組みとして、新たに施設内において他事業者と合同で「介護福祉士実務者研修」を実施する体制を整え、異業種からの転職者や経験の無い職員に対する資格取得の機会を提供した。

### 【改善が必要な事項】

○避難用具の使用方法の確認。

## 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】

○防災拠点としての役割も有しているため、様々な用具を備蓄しているが、防災訓練等の限られた時間の中では全ての使用方法を確認することが困難だった。

### 【対応方針】

○防災訓練以外にも機会を設けて用具の組み立て等の予行演習を実施する。その他の備蓄物品の期限管理等も合わせて定期的に実施する。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

○コロナ禍による影響でこれまで例月で実施してきたバイキング形式での食事提供が昨年度に続き行うことができなかつたが、利用者からの希望をメニューに極力反映することにより高い満足度を得ることができた。

### 2 予算執行（財務）の視点

○派遣職員に頼らず、直接雇用を進めることによって人件費の抑制を目指し、概ね予算どおりの執行をすることができた。

○一部の加算の取得時期が遅れたことにより、収入に反映されない期間が生じた。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

○ACP（人生会議）を導入し、利用者自身が望む医療やケアを複数回の話し合いによって聞き取り、職員を含む関係者間で共有を進める取り組みを実施した。

○多数の職員が勤務しているため、利用者および利用者家族からの要望やクレームを一覧にし、全員で情報共有を進めるよう取り組みを実施した。

#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 研修は、少人数での対面実施とオンラインによる一斉の実施を組み合わせることで、ほぼ全ての職員が参加することが可能となっている。
- 施設や設備に異常が発生した際は、区に報告するとともに速やかな是正に努めることにより、事態が悪化しないように取り組んでいる。
- 部外者の立ち入りを防止するため、出入口は全てパスコードにより施錠を行っている。

---

#### ※ 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、利用者の要望に沿ったサービスの提供と職員間の情報共有を行い、利用者へきめ細かな対応を行うこと。

厚生委員会資料  
令和4年1月1日  
福祉部高齢者地域支援課

令和3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

(高齢者地域支援課 所管施設分)

- (1) 八潮わかくさ荘----- P. 1
- (2) 大井倉田わかくさ荘 ----- P. 3
- (3) 東品川わかくさ荘----- P. 5
- (4) 大井林町高齢者住宅----- P. 7
- (5) 平塚橋高齢者多世代交流支援施設----- P. 9
- (6) 平塚高齢者多世代交流支援施設----- P. 13
- (7) 東品川高齢者多世代交流支援施設----- P. 17



## 総括シート〔令和3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、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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
新規入居人数 (人)	9	3	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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	管理運営委託料	25,768,082 円	33,135,896 円	26,670,179 円
	共益費	1,954,154 円	2,066,756 円	2,001,854 円
	小計	27,722,236 円	35,202,652 円	28,672,033 円
支出	事業運営費	27,323,331 円	34,743,617 円	25,984,201 円
	差引収支	398,905 円	459,035 円	2,687,832 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】

- 日々、入居者の体調や生活状況の変化について把握に努め、必要に応じて介護サービスにつなぐ等、各関係施設と連携し、入居者へ適切に対応した。
- 居室の設備等、経年劣化により不具合が出ているが、その都度入居者の生活に支障のないように営繕職員等が小破修繕対応を迅速に行った。
- 新型コロナウイルス感染症対策について、区と連携し、適切に対応した。

#### 【改善が必要な事項】

- ワーデン（管理人）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

- ワーデン（管理人）1名の不在であり、長期間補充できていない中、職員による宿直業務を実施し、対応をしてきた。引き続き、ワーデン（管理人）の確保及び宿直管理体制について、早急の対応に努めていく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 日々の見守りや訪問において、随時入居者の意見・要望を聞き取りながら、こまめな対応を心がけた。
- 入居者間のトラブルに対しても、双方の話を丁寧に聴取するなどして対応するとともに、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。
- 水回りの設備に関する老朽化対策工事に伴い、空室期間が伸びたため、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

- 随時見回りや巡回を行うことで、詐欺や不審者の侵入防止等の防犯対策に努め、入居者の安心安全な日常生活を確保した。
- 日常生活に支援を必要とする方に対して、昼夜にわたって様子を伺いに訪問する等、デイサービス、在宅介護支援センター、ワーデン（管理人）が連携して対応をしていた。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 熱中症予防について、ポスターの掲示や声掛けをすることで早期発見ができ、新型コロナウィルス感染症に関しても共用部の消毒や掲示をして啓発を行った。
- 施設運営や個人情報管理について、法人や区の規定に則って、適切に対応した。
- ワーデン（管理人）による夜間及び早期の定期巡回を行った。

## ※ 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、入居者が安心して生活できるよう、日頃から声掛けや巡回等を行うとともに、管理人の配置体制についても改善を図ること。

## 総括シート〔令和3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、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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
新規入居人数 (人)	1	1	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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	管理運営委託料	2,510,540 円	2,832,912 円	3,093,408 円
	共益費	82,000 円	79,000 円	61,500 円
	小計	2,592,540 円	2,911,912 円	3,154,908 円
支出	事業運営費	2,888,728 円	2,389,707 円	3,043,772 円
	差引収支	-296,188 円	522,205 円	111,136 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】

- 隨時、訪問や見回りの際に入居者とのコミュニケーションを図り、一人一人の生活状況の把握に努め、必要に応じて在宅介護支援センター等の関係機関につなぎ、一人暮らしの援助を行った。
- 老朽化した設備が多くなっているが、水回りの機器等は計画的に老朽化対応を行っている。また不具合がみられた際には、営繕職員等が小破修繕対応をして安全確保に努めた。
- 新型コロナウイルス感染症対策について、区と連携し、適切に対応した。

#### 【改善が必要な事項】

- 在宅が困難な入居者への対応

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 認知症の進行等により高齢者住宅での生活が難しい入居者に対して、関連機関と連携し、施設入所が円滑に行えるよう対応していく必要がある。今後も、随時の訪問や見守りを行いながら、在宅から施設入所へ適切に切り替えてもらうため、区や関連機関と連携し、入居者の支援を行う。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 要望に関しても随時迅速に対応し、必要に応じて区へ協議しながら適切に対応したため、入居者の苦情につながることはなかった。
- 住環境をより良くするため、敷地内の除草や廊下の修繕等、定期的な整備を行った。また、住戸内の設備に関しても、不具合の都度、営繕職員等が対応し管理を行った。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 区からの管理運営経費については、管理人の人件費、維持管理費、修繕費に充て、計画通り適切に執行した。また、共益費についても計画通りに収入した。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 適宜訪問し、身体状況の変化等を職員間で情報共有し、入居者の見守りを図った。また、入居者とコミュニケーションをとりながら、日頃から意見や要望を伝えやすい環境作りに努めた。
- 定期的な巡回や防犯カメラを活用し、詐欺被害の防止や防犯対策を行うことで、入居者の安全確保に努めた。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 安全衛生委員会へ参加し、入居者・職員の安全性が確保されるよう、情報交換を行った。
- 消防点検やその他の再委託業務について、委託先と協議しながら住宅の設備や環境維持に努めた。
- 法人の個人情報保護規定・実施マニュアルを職員に周知徹底した。

## ※ 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、住環境の改善に努めること。また、職員間で積極的に情報共有を図ることで、サービスの向上へつなげること。

## 総括シート〔令和3年度〕

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

### <設置目的>

住宅に困窮する高齢者に対して住宅を提供し、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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
新規入居人数 (人)	4	5	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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	管理運営委託料 (円)	15,685,776 円	19,468,348 円	17,592,444 円
	共益費 (円)	2,356,000 円	2,248,000 円	2,404,000 円
	受取利息配当金 (円)	4,919 円	4,228 円	0 円
	小計	18,046,695 円	21,720,576 円	19,996,444 円
支出	事業運営費	16,600,816 円	20,699,515 円	17,111,239 円
	差引収支	1,445,879 円	1,021,061 円	2,885,205 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】

- 入居直後や退院直後の入居者へ（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、ワーデン（管理人）が連携し、迅速にかつ適切に対応した。
- 積極的な声掛けや防犯カメラ等を適切に運用し、防犯対策を行うとともに、掲示板等を利用して居住者へ詐欺等の被害について予防・啓発を図った。
- 新型コロナウイルス感染症による自粛生活の中で、感染症対策について区と協力して対応しながら、社会参加の場への参加の呼びかけをした。

#### 【改善が必要な事項】

- ケアマネージャー等担当者変更時の引継ぎ

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 担当者の変更により、入居者が不安を感じることのよう、円滑に引き継ぎを行っていく必要がある。
- 新旧の担当者がそろった状況で事前に入居者と協議をし、うまく引継ぎができるように努める。

## 「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、迅速に回答・対応し、必要に応じて区と協議しながら適切な対応を行った結果、苦情につながることはなく、入居者の理解を得ることができた。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 光熱水費について適切な管理を行い、経費の節減に努めた。
- 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、入居者のニーズを把握し迅速に対応した。
- 新型コロナウイルス感染拡大予防のため、外出自粛要請の中で引きこもり防止対策やフレイル予防を目的とした、さまざまな情報提供を行った。
- 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拡大防止のため、机上訓練や機器点検を定期的に行い、安全確保への取り組みに努めた。

## ※ 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、引きこもり防止対策やフレイル予防を目的とした、有用な情報提供を行うこと。また、複合施設としての特性を活かしながら、隣接施設と連携し、入居者の支援をすること。

## 総括シート〔令和3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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
新規入居人数（戸）	2	4	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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	利用料	81,373,537 円	81,929,159 円
	家賃助成金	24,847,600 円	24,762,300 円
	選択サービス料等	4,264,121 円	7,146,595 円
	小計	110,485,258 円	113,838,054 円
支出	管理経費	66,212,450 円	69,123,555 円
	施設利用分担金	25,000,000 円	25,000,000 円
	施設修繕積立金	9,281,000 円	9,437,961 円
	小計	100,493,450 円	103,561,516 円
差引収支	9,991,808 円	10,276,538 円	8,047,683 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対策について、区と連携しながら、感染予防策の広報や消毒の徹底などを行い、適切に対応した。
- 施設の修繕に関して、計画的かつ迅速に対応した。

○町会と連携し、地域の方々との合同防災訓練を行う等、入居者と地域とを結びつける事業を積極的に取り組んだ。

#### 【改善が必要な事項】

- 新型コロナウイルス感染症の中での入居者の健康維持活動の実施

## 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予防により、入居者の在室が多くなり、外出機会や自主活動が大幅に減ったため、身体能力の低下がみられる方が見受けられた。今後も、感染対策を講じながら、介護予防の効果的な取り組みや、より多くの入居者が参加できる交流活動の実践を検討していく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 意見箱を設置し、意見や要望をもらうだけでなく、消防設備点検等の個別訪問の際等の機会を捉え入居者から意見を聞き、区と協議するなど、適切かつ迅速に対応した。
- 入居者から自主活動や交流企画に関する意見を募り、新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、できる範囲で実施した。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 平均入居率99%と昨年に引き続き高い入居率となり、安定した稼働を維持した。
- 区への報告を隨時行い、適正かつ計画的な予算執行に努めた。

### 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を講じながら、朝の体操や書道等の交流活動を実施し、入居者の生活の質を向上することができた。
- 新型コロナウイルス感染症対策について、入居者からの質疑や意見に丁寧に対応した。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 設備管理について、業務委託において定期点検を行っており、委託先と月1回の定例会議を実施するほか、普段より常に連絡が取れる体制を確保していた。
- 事業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。区の判断が必要な事項に関しては、適宜相談し、情報の共有や報告を行った。

## ※ 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、町会と連携し、地域の方々と合同防災訓練等の交流活動を実施することで、入居者の生活の質の向上を確保すること。

## 総括シート〔令和3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づくり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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数（人）	48,741人	7,986人	15,571人
有料利用件数（件）	463件	0件	70件
利用率（%）	62.3%	28.9%	28.0%
使用料（円）	622,925円	0円	100,100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、令和3年度は4月27日から6月20日までを臨時休館とした。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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	管理運営委託料	39,830,725	40,350,838	39,334,189
	小計	38,887,606	40,350,838	39,334,189
支出	維持管理費	11,363,713	10,803,655	9,994,185
	施設運営費	27,523,893	26,134,228	25,442,228
	小計	38,887,606	36,937,883	35,436,413
	差引収支	943,119	3,412,955	3,897,776

## 総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

### 【積極的に評価した事項】

- 高齢者の利用が中心となっているカラオケがコロナの影響で休止していたが、カラオケ団体への代替活動（「脳活」4種類）を新設し、外出の機会および交流の場を設けた。
- 住民主体で運営する活動（脳活4活動、つながりサロン、もりあげ隊、ゆうゆうポイント）では、①「役割があることで生きがいにつながり、介護予防に働きかけていること。」②「住民自らの意見が反映されることで施設に愛着を感じ、地域密着型施設になれる。」③「職員との協働体制を図ることで人員不足の解消となる。」の3つの効果を得られた。
- 区の地域応援プロジェクトに参加し、「おすすめグルメマップ」の作成で近隣飲食店を応援した。

### 【改善が必要な事項】

- 長期化する新型コロナウイルス感染症の活動制限に伴い、今まで利用していた若い世代の利用が停滞しているため、今後若い世代の利用促進が必要。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 今まで利用した方が別の活動先に移るなど特に若い世代の利用がコロナ禍前と比べ減少している。若い世代向けのイベント、講座を企画し、参加増加を図る必要がある。
- 若い人の間で利用されているZOOMなどを利用したリモートでのイベント参加を増やし、当施設が多世代向けであることを周知する。

## 「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、カラオケなど活動制限している団体がある。感染リスク回避の点ではやむを得ない事ではあるが、利用者からは希望する声がある。カラオケ団体へ向けた代替活動「脳活」4種類を新設し、心身機能の低下を防止する目的で活動している。
- 「施設全体サービス全般の満足度」では約9割から「大いに満足」「満足」と回答いただいた。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 地域住民に必要であるかどうか施設内で検討し、突発的な必要経費については区役所へ照会し支出を行っている。
- 事業経費については、新型コロナウイルス感染症の影響を受け実施できない内容があったが、高齢者世代のイベントは予定通り実施した。
- 新型コロナウイルス感染症の影響で依然として夜間の利用は少ないが、日中の利用は少しづつ戻っている。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 住民の意見を施設運営に反映するために住民同士の話し合いである「もりあげ隊」の会議を行い、利用促進およびイベント等の企画運営に役立てた。
- アンケートや「もりあげ隊」から寄せられた意見に対し業務改善を必要に応じて行った。
- 人気事業「音楽に合わせて体操」の参加人数の拡大要望を受け、コロナ対策のため参加人数はそのまま回数の増加や、「つながりサロン」の時間延長の要望を受け、参加者と相談しながら拡大する等迅速に対応した。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 法令順守等の研修を行い、職員のスキルアップを図っている。
- 個人情報および法令順守は就業規則および各規則に則り整備されている。
- 法人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、登録団体と連携して安全確保に取り組んでいる。
- 活動中に体調不良になった利用者について施設独自の「利用者の緊急対応」に則り職員同士の連携で迅速に対応を行った。
- 新型コロナウイルス感染症拡大防止に伴い、飛沫防止のためのパーテーションを各部屋に設置した。
- 光熱水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。
- 印刷物は、裏紙使用で環境に配慮している。

---

### ※ 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、若い世代のリモートでのイベント参加をやすなど工夫することで、施設を適切に周知すること。また、感染症の状況を見据えながら、適宜利用者ニーズを捉えたイベントを実施し、サービスの向上につなげること。



## 総括シート〔令和3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づくり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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
利用者数（人）	7,594人	3,016人	6,335人
有料利用件数（件）	281件	59件	139件
利用率（%）	43.4%	43.7%	45.3%
使用料（円）	198,350円	49,950円	98,450円

※平成31年3月1日開設。

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和3年4月27日から6月20日まで休館した。

※「利用率」に休館期間は含まない。「利用者数」は、施設全体の利用者延べ人数である。

### 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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	指定管理料	19,708,706	19,708,706
	指定管理料（追加）	734,879	0
	小計	20,443,585	20,460,968
収入	維持管理費	5,833,658	5,038,284
	施設運営費	14,609,927	14,670,422
	小計	20,443,585	20,460,968
差引収支（戻入額）	0	0	0

## 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対策を講じた上で、地域ミニディや自主事業、イベント等を円滑に実施できた。地域懇談会は書面にて開催し、事業の報告と自由形式のアンケートを実施した。

○地域のニーズにこたえて、11月よりスマートフォン勉強会を複数回開催した。

○開設から3年目を迎える、地域の高齢者の利用が定着している。利用率は3年間連続で微増している。

### 【改善が必要な事項】

○学生や社会人に施設を知られておらず、利用が特に少ない。そのため、夜間利用を増やし、利用者数を増やす必要がある。

○感染症流行に伴い飲食を伴う事業を中止しているため、学習支援は子どもの利用が定着していない。

○感染症収束を見据えて、より多くの地域の方に利用してもらうため、施設の認知度を高めていくことが必要である。

## 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

○アンケートを実施し、地域のニーズを探っていく。令和4年度は、利用率向上のため、社会人にも参加のしやすい時間帯でストレッチ教室を実施予定である。

○飲食を伴う事業や、多世代での交流事業は、今後の感染症の状況を注視しながら再開を検討する。

○新規利用者を増やすため、周知を継続していく。法人のホームページや区のツールを利用して、活動の様子を伝えるなど情報提供の方法を工夫する。

## 「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拡大防止のため、利用者人数制限を行いつつも、事業・イベントは事前予約制とすることで計画的に実施した。昨年度見送った地域懇談会は、書面にて開催した。

○地域のニーズにこたえて、11月よりスマートフォン勉強会を複数回実施した。

○利用者満足度調査では、回答者の91%から「満足」とされ、「優良」評価を得ることができた。利用者アンケートにて指摘のあった職員対応については、マニュアルを見直し改善に努める。

### 2 予算執行（財務）の視点

○節電や節水を意識づけて運営していたが、電気使用量が増大傾向にあるため、節電をより一層心掛ける必要がある。人件費が膨らみやすいことから、次年度は非常勤職員の勤務体制を見直す。

○毎年の事業で利用するものは再利用が可能な物を選定した。また、予め計画を立てたうえで、消耗品の購入を行うなど、効率的な予算執行につなげた。

○施設内の点検を行い、不具合箇所については、区に協議の上で早急に対応できた。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 休館期間や利用者の人数制限があったものの、感染症対策を講じた上で、地域ミニデイをはじめ、フリースペースや多世代交流塾（レクリエーション・学習支援）等の自主事業を円滑に開催できた。  
子どもと高齢者の交流事業や飲食を伴う事業は中止したため、今後の感染状況をみながら再開する。
- 植栽の維持管理に、委託業者だけでなく、職員も日常的に細目な手入れをしている。夏季には、日差し避けのため、野外に緑のカーテンを設置するなどして心を和ませる演出を行っている。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 職員間で利用するマニュアルを独自に整備し、受付業務や清掃方法等は時間帯別の業務をまとめることで円滑な運営に役立てている。職員には定期的にOJT研修を実施している。
- 法人の基準であるリスク分析と管理に取り組み、事故の発生や再発を予防している。
- 施設間の職員会議で情報共有を行うほか、毎月自衛消防訓練を実施し、避難経路や消火器の設置場所について確認し、非常時に備えている。

## ※ 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。施設の周知を適切に行うとともに、地域ニーズを捉えた事業を実施することにより、施設の利用率の向上につなげること。



## 総括シート〔令和3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づくり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	令和2年度	令和3年度
利用者数（人）	10,521人	15,374人
有料利用件数（件）	2件	105件
利用率（%）	10.7%	17.1%
使用料（円）	1,900円	82,700円

※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、令和3年4月27日から

6月20日まで休館した。（利用率に休館期間は含まない。）

※「利用者数」は、施設全体の利用者延べ人数である。

### 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	令和2年度	令和3年度
収入	指定管理料	16,949,660	40,732,769
	小計	16,949,660	40,732,769
支出	維持管理費	2,742,852	10,036,498
	施設運営費	13,746,976	28,721,215
	小計	16,489,828	38,757,713
	差引収支（戻入額）	459,832	1,975,056

## 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対策を講じた上で、子育て支援事業「親子広場」や「ヨガ教室」等の新規事業をスタートさせ、定期的に実施した。開設後、少しずつ子育て世代の利用も増えている。

○日頃から利用者とのコミュニケーションを大切にし、地域のニーズの把握や掲示を工夫して利用しやすい環境づくりに努めた。

### 【改善が必要な事項】

○施設の利用率は、前年度に比べて上昇したものの、高齢利用者の目的が入浴サービスのみに留まることが大半であり、それ以外の利用数が少ない。

### 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

○施設の利用率が伸びない原因として、①旧東品川シルバーセンターの頃は高齢者の個人利用が多く、貸し部屋としての利用に馴染みがなかったこと②新型コロナウイルス感染症の流行による活動制限を行っていることなどが挙げられる。今後は利用者に既存登録団体への参加や新規の団体登録について促したり、集客につながる事業・イベントを計画したりして工夫する。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

○はじめて施設を利用する方への利用案内を独自に作成し、利用しやすい環境づくりを行い、利用者へ積極的にコミュニケーションを図り、地域のニーズの把握に努めた。

○開設1周年記念イベントとして、メッセージ募集や記念品を配付することで施設の周知を行った。

○子育て支援事業「親子広場」や多世代参加の「ヨガ教室」を新規に計画して定期的に開催した。親子広場は、開始当初の利用も少なかったが、徐々に利用者が増加しつつある。イベントの周知にあたっては、近隣の児童センターへ協力を依頼したり、法人のホームページを活用した。

○地域懇談会は、新型コロナウイルス感染症対策のため、前年度に続き書面にて開催した。町会長や民生委員等にアンケートを送付して、事業の報告と意見収集を行った。

○人気の入浴サービスは、予約制・人数制限等の感染症対策の上で、週6回確実に実施した。

### 2 予算執行（財務）の視点

○物品購入の際は、価格を評価しながら安価でよいものを選定した。

○未使用の部屋の消灯を徹底し、水道の使用について、より一層の節電・節水に努めた。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

○幅広い世代が参加できるイベント内容を検討して感染症対策を講じた上で開催した。ほっとサロンや自主事業に協力してくれるボランティアを受け入れることで、地域とのつながりを意識した運営に努めた。

○「親子広場」の事業開始にあたって連携した近隣の児童センターと、お互いのイベントの開催案内を掲示することで、子育て世代の支援において協力している。

○感染症流行のため、前年度に引き続き飲食を伴う事業は休止となつたが、菜園の利用で近隣の保育園等と連携し、子どもたちに作物の植付けや収穫を体験してもらう機会を設けて役立てた。

#### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 日常の自主点検だけでなく、火災時や急病人対応マニュアルの整備および研修を行った。
  - 文化センター・設備点検業者・清掃業者・ゆうゆうプラザの四者で定例会を開いて情報共有を行い、建物全体での円滑な運営に努めた。
  - 入浴サービスにおいては、利用者が一人で入浴される際は、見回りを行い、安全管理を徹底した。
- 

#### ※ 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、施設の利用目的が増えるよう、柔軟に事業を計画するとともに、施設の周知を工夫して行うこと。

厚生委員会資料  
令和4年1月1日  
健康推進部健康課

令和3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

(健康課 所管施設分)

- ・ 健康センター（品川健康センター・荏原健康センター）

## 総括シート〔令和3年度〕

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

### ＜設置目的＞

区民の健康の保持および増進を図る。

### 指定管理業務の概要

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

### 事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和元年度	令和2年度	令和3年度
フリー利用者数	152,716人	51,258人	77,001人
コース型教室利用者数	125,789人	40,107人	84,859人
ホール利用件数	633件	241件	418件
会議室利用件数	470件	238件	317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	令和元年度	令和2年度	令和3年度
収入	指定管理料	118,003,157円	207,903,703円	149,117,000円
	利用料金収入	205,523,580円	64,279,560円	120,387,690円
	小計	323,526,737円	272,183,263円	269,504,690円
支出	事業運営経費	218,084,010円	207,365,782円	196,463,873円
	建物維持管理経費	72,572,830円	70,629,751円	74,411,089円
	小計	290,656,840円	277,995,533円	270,874,962円
差引収支		32,869,897円	▲5,812,270円	▲1,370,272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】

- 利用者およびスタッフに対して、十分な感染拡大防止対策を実施しているため、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。
- 利用者の要望を積極的に取り入れたプログラムの提供、施設運営の改善を実施しており、利用者から好評を得ている。
- 臨時休館等を実施したが、前年度と比較すると利用者数および利用料金収入は大幅に増加した。

### 【改善が必要な事項】

- コース型教室と比較するとフリー利用者数の戻りが鈍化しているため、健康づくり活動のきっかけとして施設利用促進のための工夫が必要である。

### 改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 外出自粛、臨時休館および時間短縮営業等の影響により、フリー利用を目的とした来館者が減少している。一方で、コース型教室の充足率は年平均で90%を超えており、運動に関する需要自体はあると考えられる。今後の対応として、フリー利用者の新規来館につなげるため、はじめて運動する方でも参加しやすいフリークラブの増設を検討する。また、施設の継続利用を促す工夫として体組成測定等の結果に基づき、利用者の目的に合わせたトレーニング指導などを行うことで、運動を継続してもらえる取り組みを検討する。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 利用者から要望のあったプログラムの編成や、人気のインストラクターの配置を積極的に行うことを利用者満足度の向上を図っている。
- 近年増加傾向にある個別トレーニングの需要に対応するため、指導スタッフを積極的に育成するなど利用者ニーズに合わせた運営を実施し、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、臨時休館および時間短縮営業の実施や通常時の約半数程度の利用人数制限を行ったため、利用料金収入および利用者数の大幅な増加は見込めない状況にあったが、利用料金収入は、対前年度比約187%と大幅に改善した。また臨時休館した期間を除き、ほぼすべての月で前年度の利用者数を上回っている。これは年間を通して、サービス向上のための取り組みを継続した、指定管理者の運営努力による結果であると評価する。

### 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、館内にアンケートボックスを設置している。寄せられた意見・要望については毎月館内に掲示しており、施設運営に反映している。
- 前年度に改善が必要とされた、急な臨時休館や時間短縮営業時の施設の開館情報を確認する方法について、利用者へ確認方法の事前周知を徹底することで、大きな混乱なく施設運営を行うことができた。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 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。
- 休館日に接客および業務スキル向上のためスタッフ研修を実施し、サービス向上を図っている。
- 新しく配属となったスタッフが、利用者に対して正確な内容を伝えられるよう実際のレッスンを体験・見学するなど、研修内容を工夫している。
- 毎日トレーニング機器の点検を実施し、事故の防止に努めている。

---

## ※ 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。初めての利用者でも参加しやすいフリープログラムの充実を図るなど、利用率向上に向けた対策を講じること。また、効率的な執行に向けた一層の工夫を行うとともに、感染症対策を徹底しつつ、利用者の満足度の向上に努めること。