

令和5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. 5
(3) かがやき園	P. 9
(4) 北品川つばさの家	P. 13
(5) 西大井つばさの家	P. 17
(6) 上大崎つばさの家	P. 19
(7) 発達障害者支援施設	P. 21
(8) 障害児者総合支援施設	P. 25

総括シート〔令和5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) 障害者自立訓練センター、障害児者相談支援センターおよび障害者地域活動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3年度	令和4年度	令和5年度
利用率 (%)	自立訓練	12名	50.2%※	49.3%	62.2%
	生活介護	50名	74.3%	73.0%	67.9%

※自立訓練は機能訓練と生活訓練がある。令和3年度は、生活訓練の希望者がいなかったため、機能訓練のみの利用率とした。令和4年度からは、自立訓練は機能訓練に一本化し事業を行っている。

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3年度	令和4年度	令和5年度
収 入	管理運営委託料	175,423,856	184,717,481	195,233,894
	利用料金	133,274,554	140,397,144	137,558,892
	その他収入	19,155,720	24,723,103	46,677,691
	小計	327,854,130	349,837,728	379,470,477
支 出	人件費	202,700,259	206,382,013	219,026,284
	事業費	14,194,704	16,348,461	13,745,915
	事務費等	106,643,802	117,611,949	149,923,847
	小計	323,538,765	340,342,423	382,696,046
差引収支		4,315,365	9,495,305	△3,225,569

※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>【積極的に評価した事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 自立訓練では、利用者ニーズの高い機能訓練に一本化し、相談支援センターや回復期のリハビリ病院からの紹介により高次脳機能障害者の受け入れを進め、利用率が向上した。 ○ 生活介護では、感染拡大防止の対策をしながら、館外活動を再開し、外出の機会を増やした。また、様々な障害のある利用者がさらに安心して過ごせるよう環境作りに努め、一人ひとりのニーズや障害特性、健康状態を把握し、質の高いサービスを提供した。医療的ケアが必要な利用者の受け入れを進め、たん吸引研修や強度行動障害支援者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。 <p>【改善が必要な事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 自立訓練については、さらなる利用促進による利用率の向上が求められる。 ○ 生活介護についても、同様に、利用促進による利用率向上が必要である。

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <p>【原因の分析】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 自立訓練について、高次脳機能障害者の利用は多くなったが、その他の障害の方の利用が進まなかったため。 ○ 生活介護は、3名の新規利用者がいたものの、これまで通所されていた3名の利用者が重度化・高齢化により入所や入院により退所した。また、感染症の影響による利用自粛等があったため。 <p>【対応方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 自立訓練においては、周知を強化し、多様な利用者を受け入れ利用率の向上につなげていく。 ○ 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、稼働率の向上を図っていく。

「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"> ○ 自立訓練では、送迎や訪問型訓練を継続し、サービスの充実につなげた。 ○ 生活介護は、「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。 ○ 生活介護では、安心して過ごせる居室の環境整備や新たな生産活動として、バスボム(入浴剤)作りを継続する等、サービスの充実を図った。 ○ 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通り実施した。 ○ 手話講習会や高次脳機能障害の講座などを品川区立障害者総合支援施設と協力して行った。2ヶ所で開催したことで、受講の機会を増やすことができた。 ○ 会館まつりについては、町会や障害者団体、ボランティア団体と協力して4年ぶりに開催し、障害者の理解促進を図った。

- 2 予算執行（財務）の視点

<ul style="list-style-type: none"> ○生活介護の利用者数が減少したため、給付費収入が伸びなかった。 ○光熱水費については、全館LED化工事の効果があり、令和4年度よりも使用量は15%抑えられた。
--

3 サービス向上および業務改善の視点

- 自立訓練では、区広報やホームページの活用、リハビリテーション病院訪問の実施、ケーブルテレビにて事業紹介を通じたPRを行った。相談支援センターや区との連携を密にし、情報収集に努め、利用者増につなげた。
- 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名体制とすることで、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。
- 相談支援センターでは、複数担当制を継続し、他職員と意見交換しながら支援方針を検討、決定していく体制を継続した。

※ 区政運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、利用者一人ひとりのニーズや障害特性、健康状態に合わせたサービスを提供し、利用者やその家族が安心して利用できるような環境整備に努めること。また、稼働率向上のための取組を強化すること。

総括シート〔令和5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3年度	令和4年度	令和5年度
利用率 (%)	生活介護	30名	100.9	92.3	90.1
	就労継続支援B型	10名	94.8	93.8	71.3

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3年度	令和4年度	令和5年度
収	管理運営委託料	34,672,015	35,760,840	33,500,840
	利用料金	86,120,495	78,445,286	81,663,681
入	その他収入等	12,892,999	12,286,344	12,305,820
	小計	133,685,509	126,492,470	127,470,341
支	人件費	79,064,049	79,237,610	86,760,534
	事業費	10,609,074	9,786,831	9,974,418
出	事務費等	50,411,167	45,793,174	35,738,277
	小計	140,084,290	134,817,615	132,473,229
	差引収支	△6,398,781	△8,325,145	△5,002,888

※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】

- 新型コロナ感染症が感染法上5類相当に引き下げられたのに伴い、コロナ禍前の規模でオータムフェスティバルを開催、また地域行事に出店する等、地域との交流事業を再開した。
- 感染症予防対策を行いながら、近隣3町会と合同で総合防災訓練を実施した。
- 班ごとに日中活動を行うことにより、感染症対策を徹底しながら施設活動の継続に努めた。

【改善が必要な事項】

- 就労継続支援B型について目標工賃を達成できず、工賃を向上させる必要がある。

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】

- 感染症の発生により一部、事業を中止したため、前年度より利用率が低下し作業に取り組みなかったため。

【対応方針】

- 引き続き感染症の拡大防止に十分留意しながら、利用者および家族の状況を把握し利用率の向上を図るとともに、受託事業の大量受注に努め、工賃向上を図っていく。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 利用者家族との新たなコミュニケーションチャネルとしてLINE WORKSを試行導入し、円滑な運営を図った。
- 園と家庭の様子等の情報交換を常に行い、必要に応じ面談や家庭訪問を実施した。
- 家族懇談会を年3回開催し、相互理解に基づく施設運営に努めた。

2 予算執行（財務）の視点

- 感染症発生時においても、班ごとに活動を継続し、予定どおりの利用実績を確保し、予算も執行した。

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。
- 面談や家庭訪問により利用者や家族の希望を把握することで、改善につなげた。
- 毎月の職員会議を通じて、利用者対応における課題報告と改善検討を行い、翌月に評価を実施した。

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。
- 事業継続計画に基づき、毎月防災訓練を実施し、利用者および職員に防災への意識を高めるよう努めた。

※ 区政運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、面談等において利用者や家族のニーズを的確に把握し、利用者が安心して活動できる環境を整えること。また、利用率の維持・向上に向けた取組を実施し、工賃の向上に努めること。

総括シート〔令和5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3年度	令和4年度	令和5年度
利用率 (%)	施設入所	30名	96.8	96.2	92.5
	生活介護	30名	104.5	100.5	101.5
	短期入所	3名	75.0	105.1	74.0

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3年度	令和4年度	令和5年度
入	管理運営委託料	58,616,679	56,656,700	58,755,850
	利用料金	189,128,881	187,883,972	185,982,522
	その他収入等	6,082,342	17,967,358	6,939,757
	小計	253,827,902	262,508,030	251,678,129
出	人件費	176,126,858	172,791,446	167,043,976
	事業費	35,303,622	38,327,291	34,892,046
	事務費等	41,245,713	46,359,657	40,461,029
	小計	252,676,193	257,478,394	242,397,051
	差引収支	1,151,709	5,029,636	9,281,078

※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、施設内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。
- 感染症対策を適切に実施することにより、感染症発生時においても被害を最小限にとどめることができた。また、コロナ禍以前の活動ができるよう利用者一人一人のペースに合わせて生活リズムを取り戻すことを第一に行った結果、日帰り旅行や地域行事を開催することができた。

【改善が必要な事項】

- 利用者の高齢化・重度化に伴い、その方に見合った生活の場を提案する必要がある。

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】

- 利用者の在所期間の長期化に伴い、高齢化による介護レベルが高まっている。また、職員にも介護技術の向上が求められている。

【対応方針】

- 利用者の介護予防・体力低下を予防する取り組みを継続する。
- 職員が介護技術向上を目的とした研修等へ参加する。
- 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

- 家族との連絡会等で利用者の施設での様子、帰宅時の家庭での様子について情報交換を行い、家族と施設間で相互理解を深めながら協力体制の構築に努めた。

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、指定管理運営経費を基に職員配置等を適正に行いサービス向上に努める等、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）に応じたアセスメント・支援計画の見直しを行った。
- 毎月の利用者集会の実施により、利用者から出た意見や要望について検討し、施設サービスの改善につなげた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 消防計画および震災対応事業継続計画に基づいて、通報訓練、避難訓練、夜間想定訓練および消化訓練を毎月1回実施した。
- 給食については、外部事業者業務を再委託し、利用者の嗜好に合わせた調理を行うとともに、法人専門職の指導、職員による検食を通して適切な管理に努めた。

※ 区政運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、職員のスキルアップのための取組を推進するとともに、利用者およびその家族とのコミュニケーションを積極的に図ることによって、利用者の状態に合わせた適切な支援を提供できるよう努めること。

総括シート〔令和5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3年度	令和4年度	令和5年度
グループホーム	男女各6名	入所2名	入所0名	入所1名
入退所者数	計12名	退所1名	退所0名	退所2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3年度	令和4年度	令和5年度
収	管理運営委託料	5,965,440	5,474,740	7,071,621
	利用料金等	35,820,280	43,648,529	41,329,803
	その他収入	6,000	577,000	432,000
入	小計	41,791,720	49,700,269	48,833,424
支	人件費	27,318,811	26,216,522	30,125,260
	事業費	4,772,342	5,718,067	5,320,274
	事務費等	11,533,889	12,080,188	11,689,132
出	小計	43,625,042	44,014,777	47,134,666
	差引収支	△1,833,322	5,685,492	1,698,758

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】

- 利用者の心身の状況や家族との関わり方等について、職員間および関係機関と共有し、介護サービスの利用も含め、利用者が希望する生活を送れるように支援した。
- 定期的な消毒等、感染拡大防止を実施するとともに、利用者が快適安全な生活を送れるよう、利用者の日々の体調確認を行った。

【改善が必要な事項】

- 高齢化・重度化している利用者、自立度の高い利用者の生活拠点について、本人の意思決定を尊重しながら検討していく必要がある。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

- 高齢化・重度化している利用者、自立度の高い利用者等、それぞれの利用者の希望や心身の状況に合わせた、きめ細かな支援が求められるため。

【対応方針】

- 引き続き、福祉専門有資格者を配置し、利用者の意思を尊重し、丁寧なアセスメントを継続して行うことで、必要な支援を見極めていく。併せて、相談支援事業所をはじめ関係機関と連携を図り、介護サービス等の利用も含めて、生活を支援していく。
- 個々の職員研修や職員同士の密な連携により、さらなる支援力を高めていく。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 月1回のケース・運営会議を実施し、利用者の状態や思いを職員間で共有し、家族、関係機関と連携を図り、生活の質の向上に努めた。
- 利用者の希望やニーズを聞くミーティングを設け、声を反映するよう努めた。

2 予算執行（財務）の視点

- 入居者の生活の安定を継続することで、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

- 引き続き、居室担当を設け、よりきめ細かに利用者とかかわる体制を構築した。また、居室担当から毎月、利用者の報告を受け、支援について検討を行った。
- 利用者自身による生活のルールづくりを支援し、自立を促した。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 虐待防止、日々の安全対策、感染予防策を講じ、利用者が安心した生活を送れるよう努めた。
- 館内全体の防災訓練について、児童相談所・かもめ工房と連携して実施した。

※ 区政運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、利用者の意見を尊重し、様々な利用者のニーズに合わせたサービスを提供できるよう支援内容を充実させるとともに、利用者が安心して生活できるような体制構築に努めること。

総括シート〔令和5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3年度	令和4年度	令和5年度
グループホーム入退所者数	9名※	入所1人 退所0人	入所0人 退所1人	入所4人 退所0人

※令和5年5月から定員を7人から9人に変更した。

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3年度	令和4年度	令和5年度
収	管理運営委託料	5,298,000	5,298,000	5,298,000
	利用料金	9,011,854	8,081,155	11,025,474
入	その他収入等	3,328,693	3,616,721	6,850,363
	小計	17,638,547	16,995,876	23,173,837
支	人件費	13,245,576	12,901,730	12,354,038
	事業費	2,995,254	3,050,752	3,371,545
出	事務費等	684,782	847,567	936,328
	小計	16,925,612	16,800,049	16,661,911
	差引収支	712,935	195,827	6,511,926

※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】

- 大規模改修工事後の定員増に対して、品川区や関係機関と連携を図りながら円滑に入所を進めた。
- 新型コロナウイルス感染症予防対策を実施しながら近隣町会との防災訓練やオータムフェスティバル等を再開し、地域住民との交流や地域貢献活動に取り組んだ。

【改善が必要な事項】

- 利用者の心身状況の変化に対応するため、成年後見制度等の活用も検討していく必要がある。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

- 利用者の障害の特性や心身の状況に合わせた個別支援が必要なため。

【対応方針】

- 障害者福祉・権利擁護関係者・高齢者福祉等の関係機関が連携し、利用者の心身の状況に応じた、きめ細かな個別支援を行う。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 家族会を開催し、事業や行事等の報告を行うとともに利用者家族と意見交換を行い、一層のサービス向上に努めた。
- 新型コロナウイルス感染症への対応等を周知し、理解を得ながら安定した運営を行った。

2 予算執行（財務）の視点

- 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

- オータムフェスティバル開催や地域行事への出店等、地域との交流事業を再開した。
- 「品川区知的障害者グループホーム連絡会」を継続実施し、区内の知的障害者グループホーム同士の連携体制の向上につなげた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 事業継続計画に基づき毎月防災訓練を実施。法人が実施する西大井地区の参集訓練に参加し、利用者および職員に防災への意識を高めるよう努めた。
- 近隣町会と合同で総合防災訓練を実施した。
- 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標準化を進めた。

※ 区政運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。利用者の障害の特性や心身の状況に合わせた個別支援を行うため、各関係機関との連携・情報共有を密に行い、利用者ニーズに適切に対応していくこと。

総括シート〔令和5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3年度	令和4年度	令和5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	令和3年度	令和4年度	令和5年度
収	管理運営委託料	2,466,068	2,475,852	2,514,684
	利用料金	17,649,364	17,412,788	18,428,865
	その他収入	7,000	300,000	180,000
入	小計	20,122,432	20,188,640	21,123,549
支	人件費	13,059,022	12,501,485	12,362,039
	事業費	2,058,046	2,015,069	2,087,203
	事務費等	4,468,511	4,361,719	4,656,586
出	小計	19,585,579	18,878,273	19,105,828
	差引収支	536,853	1,310,367	2,017,721

※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>【積極的に評価した事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 自治会活動や地域のフェスタに積極的に参加し、地域との交流を図った。また、館内の活動や食事を通じて、利用者や世話人同士の交流も図った。 ○ 利用者それぞれが自分の意思で決定できるよう支援し、利用者が希望する生活の中で喜びを得られる機会を創出した。 <p>【改善が必要な事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 障害の多様な特性その他心身の状態に応じ、さらなる支援内容の充実が求められる。

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <p>【原因の分析】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 障害支援区分の認定を受ける利用者や区分変更を行った利用者があり、利用者の必要とされる支援の度合いが高まっているため。 <p>【対応方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 法人内の各施設と情報共有しながら支援内容の充実を図り、利用者の自己実現を目指していく。
--

「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"> ○ 自治会が主催する活動や地域のフェスタに参加し、計画的に楽しい時間を過ごした。 ○ 休日はトランプ・塗り絵・折り紙などの活動等を通じて、利用者同士や世話人と交流し、利用者が楽しめる活動を設定している。
--

2 予算執行（財務）の視点

<ul style="list-style-type: none"> ○ 稼働率の年平均は95.7%で推移し、安定した稼働となっており、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

<ul style="list-style-type: none"> ○ 11月に第三者評価を受審した。第三者からの適正な評価を活用し、更なるサービスの質の向上に繋げた。
--

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"> ○ 法人全体で事業継続計画・感染症・個人情報保護・防犯対策・ハラスメント対策に取り組み、リスクマネジメント意識を高めている。 ○ 館内全体の防災訓練に参加し、防災意識を高めた。

※ 区政運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、利用者のニーズに合わせたサービスを提供できるよう支援内容を充実させるとともに、利用者が安心して生活できるような体制構築に努めること。

総括シート〔令和5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 B 型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3年度	令和4年度	令和5年度
利用率 (%)	就労継続支援 B 型	20 名	55.1%	41.1%	34.7%
成人期支援事業 3 月末登録者数			168 名	173 名	182 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3年度	令和4年度	令和5年度
収入	管理運営委託料	23,780,532	25,599,248	25,436,316
	利用料金	20,682,803	16,126,434	14,729,263
	その他収入	3,631,645	13,274,260	3,760,366
	小計	48,094,980	54,999,942	43,925,945
支出	人件費	39,208,433	35,486,705	29,743,744
	事業費	1,664,683	1,889,962	1,474,893
	事務費等	10,104,933	19,765,902	9,251,276
	小計	50,978,049	57,142,569	40,469,913
差引収支		△2,883,069	△2,142,627	3,456,032

※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、新規受注開始や施設外就労の拡大、広報の強化により、目標工賃を上回った。また、4 名の方が、就労継続支援 A 型や就職等へステップアップし移行した。
- 成人期支援事業の登録者数が 182 人と増加し、丁寧な個別相談やグループ活動による支援を行った。就労移行支援事業所の見学や体験実習を行う際に、オンラインを活用した面談方法を取り入れる等、工夫し実施した。
- 施設見学会を開催したり、地域イベントへ積極的な参加をしたりする等、地域と連携して取り組んだ。

【改善が必要な事項】

- 就労継続支援 B 型の新規利用の促進や利用率の向上を図る必要がある。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

- 就労継続支援 B 型からのステップアップを目指し移行した方が 4 人いたが、新たに通所する方がおらず、また、心理的な安定の継続が難しく、通所が不安定な方もいるため。
- 支援の質の向上への取り組みは積極的に実施できているが、利用率向上に結び付くための発信が不足しているため。

【対応方針】

- 法人ホームページや SNS を駆使しながら事業所の取り組みを発信し、新規利用につなげていく。また、多様な就労の形により、自分らしく強みを活かして働くことのできる柔軟な利用設定や作業メニューを提供していく。

「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、利用者一人一人のニーズに沿って、個別性、多様性に合わせた柔軟なサービス提供、就労支援を行った。
- 成人期支援事業では、利用者個々の状況に合わせた面談、集団の余暇を中心に活動するプログラムの実施等、柔軟に対応した。

2 予算執行（財務）の視点

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

- 自主製品の新規受注開始、施設外就労の拡大等、工賃向上に結び付く取り組みを積極的に行った。
- 法人全体で ICT 化を推進し、記録・情報管理システムの活用、業務用スマホによる情報共有など、業務効率化と業務改善に積極的に取り組んだ。
- ICT 化やペーパーレス化の一環として勤怠管理システムを導入し、11 月から運用を開始した。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 法人全体で虐待防止委員会を行ない、権利擁護や身体拘束等適正化に取り組んでいる。
- 法人全体で事業継続計画・感染症・個人情報保護・防犯対策・ハラスメント対策に取り組み、リスクマネジメント意識を高めている。

※ 区政運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、利用者一人ひとりのニーズに合わせた柔軟なサービス提供および就労支援を行うこと。また、就労継続支援 B 型においては利用率を向上させるための取組を強化すること。

総括シート〔令和5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 福栄会
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) 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) 障害児者に係る一般相談、計画相談に関すること。
- (3) 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。
- (4) 利用料金の徴収に関すること。
- (5) 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3年度	令和4年度	令和5年度
児童発達支援【定員】【利用率】	40名、81.8%	40名、63.6%	40名、57.4%
放課後等デイサービス【定員】【利用率】	10名、63.1%	10名、48.15%	10名、37.1%
保育所等訪問支援【延利用人数】	64人	30人	168人
日中一時支援【定員】【利用率】 ※	10名(20名)、 58.2%	10名(20名) 70.6%	10名(20名) 75.0%
訪問系サービス【延利用人数】	220人	267人	1,448人
子ども発達相談室【件数】	3,311件	2,372件	2,240件
相談件数	4,164件	4,353件	2,680人
生活介護【定員】【利用率】	20名(40名)、101%	30名(40名)、78%	30名(40名)、 83.4%
就労継続支援B型【定員】【利用率】	20名(20名)、23%	20名(20名)、19%	20名(20名)、29.5%
短期入所【定員】【利用率】	6名(12名)、71%	12名(12名)、74%	12名(12名)、 100.6%

※ 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3年度	令和4年度	令和5年度
収 入	管理運営委託料	236,296,652	320,940,237	470,213,233
	利用料金	224,784,356	208,110,650	237,780,282
	その他収入	7,185,482	11,082,655	25,458,990
	小計	468,266,490	540,133,542	733,452,505
支 出	人件費	347,754,628	371,243,661	485,579,120
	事業費	20,493,679	41,127,433	37,366,382
	事務費等	105,508,993	137,292,558	211,183,627
	小計	473,757,300	549,663,652	734,129,129
差引収支		△5,490,810	△9,530,110	△676,624

※利用料金は、自立支援給付費および利用者負担金である。

※令和3年度、令和4年度は福栄会、ゆうゆう、グロー、愛成会の合計である。

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】

- 子ども発達相談室の初回面接待ち期間の長期化を解消するため、一日に複数件の相談ができる体制を構築し、円滑に親子面接へつなげた。また、保育所等訪問については、周知の強化により、延利用者数が大幅に増加した。
- 相談支援センターでは、支援が困難な方に対しての相談対応を丁寧に行った。また、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た。
- 障害の程度の重い障害児者の受け入れを積極的に行った。
- 生活介護事業の新たな受入れのため、定員を増やす準備（令和6年4月より10名増）を進めた。
- 短期入所事業の利用者が増えており、一年を通してフル稼働させることができている。
- 入所施設等からグループホームへの移行を希望している方について、短期入所で生活体験事業を提供し体験の機会を設けた。
- 地域活動支援センターでは、独自性のあるプログラムやイベントを多数行なうことで、利用者の増につながった。
- カフェレストランでは、新たなメニューや菓子を増やす等、集客につながる工夫を行った。

【改善が必要な事項】

- 児童発達支援・放課後等デイサービスの利用率の向上を図る必要がある。
- 医療的ケアが必要な利用者の受入を更に進める必要がある。
- 訪問系サービスの利用を増やす必要がある。

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】

- 児童発達支援について、重度の利用者を中心に受け入れており、体調より通所が不安定になる方もいたため。放課後等デイサービスは、保護者同伴によるソーシャルスキルトレーニングを行うクラスの利用ニーズが少なかったため。
- 医療的ケアが必要な利用者に対し、支援できる体制が必要である。

- 訪問系サービスは、事業の周知が必要である。

【対応方針】

- 児童発達支援は、日々の体調管理をきめ細かく行い、安定した通所となるよう支援していく。放課後等デイサービスは、民間事業者が提供するサービスに留意の上、区民ニーズにあうサービスを提供していく。
- 医療的ケアに対応するために、看護師の配置や研修を行う等、受入れのための体制を整えていく。
- 訪問系サービスは、関係事業所等へ事業所の周知を図り、利用者増を目指す。

「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。
- 生活介護では、利用者の特性に応じた支援を提供し、利用者の満足度を高めている。

2 予算執行（財務）の視点

- 生活介護や就労継続支援 B 型、短期入所の利用が増え、収入の増加につながったが、児童発達支援・放課後等デイサービスの利用が伸びなかったため、収入を増やせなかったものの、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

- 子ども発達相談室と南品川障害児者相談支援センターが緊密に連携し、児童発達支援の利用希望の方について、速やかにサービスにつなげる等、運営方法を工夫してサービスを向上させた。
- 区と連携し、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。
- 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た。
- 支援経験の長い職員を多数配置し、重度の障害者への対応や短期入所での緊急対応を積極的に行うことで、拠点施設としての役割を強化した。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 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。
- 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。
- 緊急時を想定した取組みを行っており、法人独自に備蓄品をストックする等、有事に備えている。

※ 区政運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。職員体制の充実や職員のスキルアップを行うことで、より幅広いニーズに対応できる体制を整え、稼働率の維持・向上に努めること。

令和5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. 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. 19
(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. 35
(12) 杜松地域密着型多機能ホーム-----	P. 39
(13) 東五反田地域密着型多機能ホーム-----	P. 43
(14) 八潮南認知症高齢者グループホーム-----	P. 45
(15) 大井認知症高齢者グループホーム-----	P. 49
(16) 戸越台特別養護老人ホーム-----	P. 53
(17) 荏原特別養護老人ホーム-----	P. 57
(18) 中延特別養護老人ホーム-----	P. 61
(19) 八潮南特別養護老人ホーム-----	P. 65
(20) 杜松特別養護老人ホーム-----	P. 69
(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5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	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用率 (%)	55.6	61.9	73.1

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3年度	令和4年度	令和5年度
収	管理運営委託料	15,160,000	14,114,000	14,114,000
	利用料金	48,146,124	51,326,908	60,070,228
入	その他収入等	3,488,440	2,681,194	2,126,261
	小計	66,794,564	68,122,102	76,310,489
支	人件費	50,651,704	43,798,126	43,973,456
	事業費	9,365,189	10,270,590	11,123,880
出	事務費等	21,943,242	23,446,256	25,360,822
	小計	81,960,135	77,514,972	80,458,158
差引収支		△15,165,571	△9,392,870	△4,147,669
※「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>【積極的に評価した事項】</p> <p>○最終的な収支は赤字となっているが、感染症の類型変更に伴い通所希望者も回復しつつあり、最終的に7割を超える利用率まで回復させることができた。</p> <p>○八潮団地の特殊性（エレベーターがない）から、各団地の階段下ではなく利用者宅の玄関までの送迎を実施することで、家族からの安心感・信頼感を得ている。</p> <p>【改善が必要な事項】</p> <p>○提供サービスおよび具体的なプログラムの改善。</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>【改善が必要とされた原因】</p> <p>○八潮地区の高齢化率の高まりにより、総合事業の利用を希望する高齢者など軽度な利用者が増加しており、それらの状態像の人に適したプログラム提供が追いついていない。</p> <p>【対応方針】</p> <p>○同一法人の他事業所での運営方法も参考にしながら、八潮地区において真に必要とされるサービスを検討し、区立の通所介護事業所としての使命を果たすための自らの強みを磨いていく。</p>

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○高齢者のみ世帯の増加に伴い、様々なニーズが発生している。家族・ケアマネジャーなどと連携しながら、個別の要望をくみ取りながら日々のサービス提供を行っている。

2 予算執行（財務）の視点

○希望の多い総合事業利用者の受け入れを増加させた結果、利用率は大幅に改善したが、基本単価が安いことが影響し、事業所としての黒字化にはつながらなかった。

○業務委託費の高騰もあり、前年度比での支出額が全体的に増加している。

3 サービス向上および業務改善の視点

○利用者からの好評を得ている変わり湯や食事会については、例年の実施方法を踏襲しながらも、一部にパーテーションを設置するなど感染症対策と両立させて安心感の向上も図った。

○アンケートボックスを新規設置したが、年度内に意見の投函は行われなかったため、存在が認知されるように周知を行っていく。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○職員全体の人権意識を高めるため、法人が用意する研修に参加するとともに、事業所内で毎月具体的なケースを討論しながら虐待防止等に対する取り組みを進めた。

○新型コロナウイルス感染症の類型変更に伴い、地域と合同での防火・防災訓練を再開し、地域の中の事業所としての役割を果たす方法等を模索した。

※ 区政運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。他事業所の運営方法を参考とするなどし、地区のニーズに沿ったサービス提供体制を整えること。また、引き続き利用者満足度向上のための取組を実施すること。

総括シート〔令和5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	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用率 (%)		通所介護	65.1	73.7	79.8
		認知症デイ	36.1	27.5	42.9

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3年度	令和4年度	令和5年度
収 入	管理運営委託料	13,989,000	14,274,000	14,274,000
	利用料金	73,825,934	80,179,242	95,282,869
	その他収入等	443,560	1,916,527	1,290,950
	小計	88,258,494	96,369,769	110,847,819
支 出	人件費	66,280,790	69,709,111	73,442,816
	事業費	13,849,943	15,852,084	16,853,274
	事務費等	22,823,707	26,171,509	30,426,404
	小計	102,954,440	111,732,704	120,722,494
差引収支		△14,695,946	△15,362,935	△9,874,675

※「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>【積極的に評価した事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○感染症の類型変更に伴い、利用者から要望が多かった外出行事について、感染症対策と両立させるため食事を伴わない形で段階的に再開させた。 ○これまで培ってきた認知症予防プログラムの提供により、認知症デイの利用率が回復傾向となった。 <p>【改善が必要な事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○サービスの質の担保と収支のバランスの調整。
--

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <p>【改善が必要とされた原因】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○質の高いサービスを提供するために人員体制を整え、専門職を配置することで人件費の高止まりが発生しており、事業所としての赤字状態が継続している。 <p>【対応方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○さらなる利用率の向上により収入面の改善を図るとともに、事業所の特色であるプログラムの提供を職員がレベル差なく提供可能となるように、ノウハウの共有化を進める。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○継続して実施する「転倒予防エクササイズ」により、以前は歩行器なしでは移動ができなかった利用者について、杖での歩行が可能になるまでADLが改善するなど、事業所の特色となるプログラム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

○事業所全体の利用率は大幅に改善しているが、利用単価の低い総合事業対象者からの利用希望が多いことから、黒字化にいたるまでの収入の増加にはつながっていない。

3 サービス向上および業務改善の視点

○事業所内での定期的な利用者ニーズの検討に加え、法人全体での他事業所も含めたニーズ分析を踏まえて、利用者・家族が真に求めている内容の分析を進めている。

○全ての職員に権利擁護に関する研修を受講させることにより、利用者の尊厳を守り、自立を支援する事業所としての役割を再認識する機会を持つことができた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○送迎に関する委託会社との打ち合わせを四半期毎に実施することで、安全な送迎運行のみならず効率的なルートの設定などを常に協議している。

○再生可能エネルギーを100%使用する電力会社と契約し、環境に配慮した施設運営を継続している。

※ 区政運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、効果的なプログラムを提供することで、利用者満足度の維持・向上につなげる。また、認知症対応型通所介護の利用率向上に向けた対策を実施し、収支の改善に努めること。

総括シート〔令和5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	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用率 (%)		通所介護	74.6	80.1	80.8
		認知症デイ	59.5	58.3	60.5

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3年度	令和4年度	令和5年度
収	管理運営委託料	28,686,000	28,686,000	28,830,000
	利用料金	89,731,837	95,301,770	96,416,357
入	その他収入等	3,987,340	5,483,030	5,019,720
	小計	122,405,177	129,470,800	130,266,077
支	人件費	71,528,238	73,422,301	86,719,431
	事業費	21,399,409	24,763,442	15,944,220
出	事務費等	30,813,223	32,712,775	29,790,823
	小計	123,970,870	130,898,518	132,454,474
差引収支		△1,565,693	△1,427,718	△2,188,397
※「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>【積極的に評価した事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○感染症の類型変更を踏まえ、地域に向けた居場所の提供を再開し、高齢者世代のボランティアを巻き込みながら利用者・家族・ボランティアが一体となって充実した日常生活を送る場所を提供した。 ○総合事業対象者を含む軽度者を多く受け入れ、通所しない日の自宅での生活を意識したプログラムを提供している。 <p>【改善が必要な事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○各種システムの活用。
--

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <p>【改善が必要とされた原因】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○職員の負担軽減を図り、業務効率化につなげるため、タブレット等の導入を段階的に始めたが、職員側の新しいものに対する抵抗感もあり成果につなげることができなかった。 <p>【対応方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○他施設の導入事例を確認し、施設内でどのように展開すれば職員の働きやすさにつながるのかを検討することに加え、職員を機器選定にも携わらせることで主体性を持った取り組みとしていく。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○利用開始を希望する際、先に通所を開始した友人の笑顔が増えたことを理由とする利用者がいるなど、事業所の取り組みが良い口コミとなって広がっている場面を確認している。

2 予算執行（財務）の視点

○軽度者の受け入れを増加させることで、利用者一人当たりの基本単価の低下が見られている。
○送迎車両の急な故障による代車対応の時期が発生し、想定以上の支出を計上することとなった。

3 サービス向上および業務改善の視点

○ほぼ週に1回のペースで活動内容の発信を行うとともに、近隣のケアマネジャーへの周知等を合わせて行うことにより、知名度の向上および取り組み内容の可視化に取り組んでいる。
○併設する特別養護老人ホームとの職員の交換研修を実施することで、在宅介護から施設入所までのそれぞれの段階に応じた関わり方を身につけることができ、サービスセンターに戻った際の取り組みの幅を広げることにつながっている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○提供する食事メニューは季節感を取り入れたものとするに加え、調理が可能な利用者には、希望するプラス一品を一緒に作る活動も取り入れた。
○区によって導入している110番通報システムの使い方について、緊急時に備え全ての職員が滞りなく扱うことができるよう定期的に使用方法の確認を実施している。

※ 区政運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、職員の負担軽減および業務効率化のため、ICT 機器の有効な活用を進めて、安定的な施設運営に努めること。

総括シート〔令和5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	令和3年度	令和4年度	令和5年度
稼働率 (%)		通所介護	73.8	81.0	88.8
		認知症デイ	61.8	56.3	53.1

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3年度	令和4年度	令和5年度
収	管理運営委託料	20,383,000	19,073,000	19,073,000
	利用料金	106,496,614	111,095,746	119,227,259
入	その他収入等	2,172,540	2,962,506	3,761,716
	小計	129,052,154	133,131,252	142,061,975
支	人件費	95,246,329	92,250,312	89,218,192
	事業費	14,348,422	14,922,565	16,492,133
出	事務費等	30,908,986	32,535,613	29,753,948
	小計	140,503,737	139,708,490	135,464,273
差引収支		△11,451,583	△6,577,238	6,597,702
※「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>【積極的に評価した事項】</p> <p>○日々のレクリエーションは、若手職員が中心となって SNS 掲載情報や他施設の取り組みを参考にし、昨今の情勢や流行を取り入れた誰もが楽しめる活動（モルック、ボッチャ、整容（ネイル塗り）等）を実施した。</p> <p>【改善が必要な事項】</p> <p>○認知症デイの利用率向上。</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>【改善が必要とされた原因】</p> <p>○分析された利用者ニーズと各利用者に提供されているサービスにミスマッチが生じているため。</p> <p>○本来認知症の特性に応じた個別性の高いサービスである認知症デイが、通所介護との差別化が不十分となっているため。</p> <p>【対応方針】</p> <p>○利用者・家族向けのアンケート調査や聞き取りから、利用者ニーズを把握していく。またフィードバックの際に集計・数値化した調査結果を使用し、提供サービスが適合しているかを検証していく。</p> <p>○定期的な外出以外にも差別化を図る取組みを検討し、利用者の特性を踏まえて試行していく。</p>

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<p>○「にやりほっと報告書」を活用し、職員間で利用者の様々なポジティブな側面を共有することで、利用者の自立支援に向けた「できること」に注力したケアを実施している。</p> <p>※「にやりほっと報告書」とは、利用者の「できること」・「好きなこと」などを発見し、それを職員間で共有し、具体的な支援策に結びつける報告書。</p>

2 予算執行（財務）の視点

<p>○利用者の増加・光熱水費の高騰により、光熱水費が使用数量・料金共に増加している。</p>

3 サービス向上および業務改善の視点

<p>○運営推進会議において、運営上の課題についての意見を求め、委員の意見を参考に課題解決を図っている。</p> <p>○感染症の動向を見ながら、近隣住民や民生委員の参加した地域交流活動を再開している。</p>

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

<p>○新型コロナウイルス感染症の類型変更後も感染症研修を継続して実施し、感染予防の基礎知識・ガウンテクニックの確認等を行い、感染拡大時の対応に備えている。</p> <p>○給食委託については、利用者の要望や職員の検食時の意見などを毎月の給食委員会にて協議し、実際の食事内容に反映させることで高い満足度を得ている。</p>

※ 区政運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。引き続き利用者のニーズの把握に努めるとともに、それらのニーズを踏まえた環境整備や事業展開を行うなど、利用者満足度の維持・向上に努めるとともに、利用者増加につなげていくこと。

総括シート〔令和5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：30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	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用率 (%)		通所介護	71.8	69.1	71.2
		認知症デイ	7.1	8.6	13.0

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3年度	令和4年度	令和5年度
収 入	管理運営委託料	23,121,000	23,121,000	23,121,000
	利用料金	60,206,765	58,441,212	61,709,798
	その他収入等	4,747,866	5,568,914	5,777,910
	小計	88,075,631	87,131,126	90,608,708
支 出	人件費	67,875,966	68,088,944	64,336,344
	事業費	18,989,096	19,135,841	16,699,707
	事務費等	19,767,402	18,518,665	18,872,940
	小計	106,632,464	105,743,450	99,908,991
差引収支		△18,556,833	△18,612,324	△9,300,283

※「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）
<p>【積極的に評価した事項】</p> <p>○作成した個別機能訓練計画書は定期的に評価を行い、個別性の高いリハビリを実施している。また、集団体操やレクリエーションリハビリを効果的に行い、楽しみながら継続可能な運動習慣を定着させている。</p> <p>【改善が必要な事項】</p> <p>○認知症デイの利用率の低迷。</p>

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
<p>【改善が必要とされた原因の分析】</p> <p>○利用者および家族のニーズに合わせたサービス提供ができていないため。</p> <p>【対応方針】</p> <p>○認知症デイの高い専門性を周知し、通所介護の組合せ利用も含めて勧奨していく。</p> <p>○入浴ニーズに応えるため、特養の浴室利用と調整を行い入浴日の増回を検討する。</p>

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<p>○季節の行事に、戸越台中学校の生徒やボランティアに企画から参加してもらい、利用者と生徒等がともに楽しめるようにした。また、介護・看護の実習生や中学生の職業体験も受け入れた。</p> <p>○利用者の日常の様子を把握し、趣味や特技を踏まえた通所環境を設定することで、通所意欲・利用者満足度を向上させている。</p>

2 予算執行（財務）の視点

<p>○職員配置の見直しや異動によって人件費を大きく削減できている。</p> <p>○水道光熱費の節減に加えて、必要物品の購入は良質で安価なものを購入し経費節減に努めた。</p>

3 サービス向上および業務改善の視点

<p>○欠席時の振替利用や、家族の都合による臨時利用、送迎時間の変更などは、職員体制等を調整し可能な限り柔軟に対応している。</p> <p>○体調管理の徹底や、体調不良時の早期帰宅など、家族やケアマネジャーと協力しながら、継続して感染症拡大防止に努めており、大きなクラスターを発生させることなく事業運営を行っている。</p>
--

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

<p>○送迎車両の運行委託については、運行マナーや業務上の安全管理を協議し、当日のルート変更等も乗務員と連携して柔軟に対応している。</p> <p>○施設内で各部門からの専門的知識や研修報告を職員間で共有する時間を設けており、職員の介護技術や知識の向上に努めている。</p>

※ 区政運営会議における評価結果

<p>評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き利用者一人ひとりのニーズに合わせた取組を推進することで、利用者満足度の向上に努めること。また、認知症対応型通所介護について、サービス内容の見直しや周知の強化により、利用者増加につなげていくこと。</p>
--

総括シート〔令和5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	令和3年度	令和4年度	令和5年度
	利用率（%）	通所介護	73.8	68.2	66.3
		認知症デイ	66.2	63.9	56.1

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3年度	令和4年度	令和5年度
収	管理運営委託料	11,684,000	10,630,000	15,523,117
	利用料金	97,023,335	94,546,656	89,619,405
入	その他収入等	2,809,180	3,180,925	2,197,080
	小計	111,516,515	108,357,581	107,339,602
支	人件費	88,236,335	78,745,340	72,005,096
	事業費	14,846,398	14,337,723	15,421,057
出	事務費等	20,401,437	31,234,235	32,740,549
	小計	123,484,170	124,317,298	120,166,702
差引収支		△11,967,655	△15,959,717	△12,827,100

※「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】

○大規模改修中も安全を最優先とした事業継続を目指し、内部での打ち合わせを増やすことで起こりうる事態を想定して職員間でイメージを共有することに努めた。また、送迎乗降場の変更や、玄関口での工事動線との交差、2階仮設浴室の運用など課題の解決にあたった。

【改善が必要な事項】

○利用率の低迷。

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】

○曜日による利用登録者数に差異があり、稼働率が安定しないため。
○大規模改修工事中であることを理由に申込者数が減少しているため。

【対応方針】

○ボランティア講師の受け入れ等新たなプログラムを検討し、曜日間で平準化することにより利用者が満足できるサービス体制を構築していく。
○定期的にニュースレターを発行し、工事の様子や進捗を丁寧に伝えつつ、工事中も引き続き利用可能であることを周知していく。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○利用者満足度調査における利用者アンケートの結果は、サービス提供全般について高い評価を得ている。改善余地があると判断した項目については、次回調査の項目を細分化して、より詳細な意見聴取・分析を計画している。

2 予算執行（財務）の視点

○目標利用率に至らず、予定した収入を得ることができていない。支出については、物価の上昇や採用コストの増加などにより、経費の抑制が難しい状況になっている。

3 サービス向上および業務改善の視点

○見学者に対しては、実際に通所した際の具体的なイメージができるよう、個別クラブの様子や特徴などを説明し、利用促進を図っている。
○仮設事業所での運営にあたって、業務の見直し・マニュアルの変更を行い、入浴、送迎、機能訓練等工事による影響を抑え従来通りのサービスを提供するよう工夫している。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○防災訓練は大規模改修の進捗に合わせ、変更となった消火設備や避難経路を随時確認している。
○大規模改修の期間中も、再委託業者と連携し、食器や配膳方法の変更を行いながらスムーズな給食提供を行っている。

※ 区政運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。
利用者が満足できるサービス体制を構築できるよう検討を進めること。また、利用率向上のため効果的な対策を講じること。

総括シート〔令和5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3年度	令和4年度	令和5年度
利用率（%）	52.3	35.5	53.0

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3年度	令和4年度	令和5年度
収	管理運営委託料	1,000,000	1,186,420	1,203,712
	利用料金	22,880,113	16,016,801	24,278,095
入	その他収入等	8,000	583,466	947,700
	小計	23,888,113	17,786,687	26,429,507
支	人件費	26,334,761	26,502,931	31,544,581
	事業費	4,020,189	3,219,870	4,007,469
出	事務費等	4,365,638	4,509,429	5,222,365
	小計	34,720,588	34,232,230	40,774,415
差引収支		△10,832,475	△16,445,543	△14,344,908

※「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）
<p>【積極的に評価した事項】</p> <p>○法人の経営改善プロジェクトを活用し、低迷していた利用率の向上を図るための定例会議を設け、課題分析を行った上で、サービス内容等を見直し利用率を回復させた。</p> <p>【改善が必要な事項】</p> <p>○利用率の更なる向上。</p>

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
<p>【改善が必要とされた原因】</p> <p>○事業収支の赤字が継続しており、安定した事業運営には登録者数の増加が必須であるため。</p> <p>○認知症対応型通所介護の利点を十分周知できていない。</p> <p>【対応方針】</p> <p>○認知症疾患医療センター医師に直接助言を得られることや、認知症対応型通所介護の単独施設として職員の認知症ケアの質が高いことなどを重点的に広報し、登録者数の獲得につなげる。</p>

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<p>○新型コロナウイルス感染症の類型変更を踏まえ、ボランティア・実習生の受入れを再開しており、利用者へのサービスやケアを充実させつつ、地域交流や人材育成に貢献している。</p> <p>○家族懇談会において認知症や介護で困っていること、要望等の意見を収集しており、例えば積極的に歩かせてほしい等の意見をもとに、個別プログラムを改善し対応している。</p>

2 予算執行（財務）の視点

<p>○LED 化や浴室改修、エアコン更新工事などによる、光熱費削減の効果が見られているが、備品の更新や修繕費がかさみ、支出が増加している。</p>
--

3 サービス向上および業務改善の視点

<p>○区境に立地する地域密着型サービスとしてのアクセスのしづらさや広報の難しさについて、送迎希望に柔軟に対応したり、パンフレットやホームページを効果的に活用したりすることで、利用率向上につなげている。</p> <p>○区主催のオレンジプロジェクトや事業所連絡会を通じて、区内事業所との連携を強化している。</p>

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

<p>○併設している小山在宅介護支援センターとも連携して合同防災訓練を実施し、避難方法や避難経路の確認を行っている。</p> <p>○小規模施設を活かして職員の全員研修を月次で実施しており、互いの支援方法の確認や介助方法等についてスキルアップを図っている。</p>
--

※ 区政運営会議における評価結果

<p>評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。利用率向上のため、施設の強みを積極的に周知するなどして、登録者数の増加を図るとともに、課題の洗い出しおよびサービス内容の見直し等を実施することにより利用者満足度の向上に努めること。</p>

総括シート〔令和5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：18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3年度	令和4年度	令和5年度
利用率（%）		通所介護	83.5	80.3	69.7
		認知症デイ	51.0	52.9	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3年度	令和4年度	令和5年度
収 入	管理運営委託料	13,760,000	13,760,000	13,760,000
	利用料金	92,279,988	96,342,817	107,079,707
	その他収入等	1,431,356	3,156,342	1,311,400
	小計	107,471,344	113,259,159	122,151,107
支 出	人件費	74,125,194	79,611,495	84,472,797
	事業費	10,254,471	11,594,198	12,198,232
	事務費等	24,531,087	27,156,397	28,357,965
	小計	108,910,752	118,362,090	125,028,994
差引収支		△1,439,408	△5,102,931	△2,877,887

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
<p>【積極的に評価した事項】</p> <p>○認知症デイの年間平均稼働率が66.2%で、単月では10月に稼働率75.5%であり、全国平均稼働率を10%以上上回った。介護報酬による収入も前年度を大幅に上回ることができた。</p> <p>○年度当初、看護師は派遣職員のみでの配置だったが、年度途中の採用活動により2名を正規雇用とし、人件費を大幅に削減した。また、事業所全体での離職率も0%だった。</p> <p>【改善が必要な事項】</p> <p>○新規利用者の継続的な獲得。</p> <p>○利用目的の明確化や、事業所への評価の向上による長期利用者の増加。</p>

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
<p>【改善が必要とされた原因】</p> <p>○ケアマネジャーとの関係づくりに改善を要する点があり、継続的な新規相談・紹介に繋がっていない。</p> <p>○利用者満足度調査では<利用料金の妥当性>および<施設利用の効果>の満足度が低めの傾向であり、利用者および家族への具体的な成果の提示に不十分な部分がある。</p> <p>【対応方針】</p> <p>○パンフレット・HP・広報誌の更新頻度を増やし、ケアマネジャーへは広報誌に加え、FAXも送付するなど、広報を見直す。直接訪問し、ニーズを確認することで、具体的なサービス利用の紹介に繋げる。</p> <p>○LIFEを導入することで、活動の可視化・数値評価をする。</p>

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○認知症デイの年間稼働目標値を5%上回った。昼食・入浴を提供する短時間のサービス提供が好評で、新規利用者のうち半数以上が短時間サービスからの移行によるものとなっている。

2 予算執行（財務）の視点

○残業時間や電力消費量を可視化・共有したことで生産性のない残業を行わない意識を定着させることができた。一部職員は、18時以前の退勤を徹底した。

3 サービス向上および業務改善の視点

○地域住民向けの企画行事を7月、12月に開催した。7月は、親子連れを中心に20～30名程度の参加者があり、交流する中で施設の事業について周知した。

○業務整理をすることで休憩時間の確保等を実現した。心理的安全性に関するチェックリストを改善し、職員の離職を防ぐことにつながった。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○異動・新任時の研修を例年通り実施したほか、毎月法人で行われる法定研修に加え、外部研修等へも積極的に参加している。

○四半期ごとに環境負荷軽減を主題とした研修を実施した結果、各職員の意識が向上し、特にガス使用量を大幅に削減することができた。

※ 区政運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、利用者の支援・相談体制の改善を行うとともに、活動を見える化するなど施設利用の効果を明確化することにより利用者満足度の維持・向上に努めること。

総括シート〔令和5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3年度	令和4年度	令和5年度
利用率（%）	小規模多機能	92.1	86.7	89.6
	（通い）	53.1	46.6	55.4
	（泊まり）	23.7	26.2	38.1
	グループホーム	97.8	96.0	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	令和3年度	令和4年度	令和5年度
収 入	管理運営委託料	4,642,040	4,832,040	4,832,040
	利用料金	88,462,590	90,197,931	95,827,507
	その他収入等	9,699,500	7,776,816	7,885,490
	小計	102,804,130	102,806,787	108,545,037
支 出	人件費	76,580,751	75,083,901	76,778,769
	事業費	13,542,701	12,227,239	11,738,540
	事務費等	5,002,201	6,952,949	7,861,250
	小計	95,125,653	94,264,089	96,378,559
差引収支		7,678,477	8,542,698	12,166,478
※「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）
<p>【積極的に評価した事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○町会の夏祭りを施設の敷地内で実施するなど、地域行事への積極的な参加を心がけている。 ○認知症家族勉強会での講義や、区主催のオレンジフェスタに利用者と参加するなど、認知症啓発行動へ積極的に参加している。 <p>【改善が必要な事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○安定した人員体制の構築。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
<p>【改善が必要とされた原因】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用率は高い水準を維持しているものの、介護人材不足で職員が離職した際の採用難易度が高まる中、職員の採用と定着が安定した施設運営上課題であるため。 <p>【対応方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○施設運営の中核を担う中間層向けの研修を強化し、次期管理者やリーダーの育成に注力する。 ○法人の新卒採用拠点であることも生かして、SNS 等を有効活用し広報活動を強化することで採用予定数の人材を確保していく。

「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"> ○居室での面会を再開し、実際に入居者の生活の場を見ていただくことで、利用開始前後でのイメージのズレがないように努めている。 ○地域住民と共同でガーデンパーティを開催し、地域住民を含め約 100 名が来場した。広く施設の取組みや様子を伝えることで相互理解を深めることが出来た。
--

2 予算執行（財務）の視点

<ul style="list-style-type: none"> ○概ね計画どおりの執行となり、適正に運用できている。 ○利用料の徴収は、適宜関係機関と連携しながら進められている。
--

3 サービス向上および業務改善の視点

<ul style="list-style-type: none"> ○業務改善ミーティングを年 6 回開催した。休憩時間の見直し、食事の在り方、フードロスなど施設全体で取り組むほか、各サービスでの個別目標を立て改善に努めている。 ○職員は、毎週の PCR 検査を継続しており、感染予防の意識が下がることなく、対策も十分に行いながらの事業運営ができたことで、グループホームの感染者は 0 人を継続している。

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"> ○職員が持ち回りで定期的に内容を考え、ミーティング時に勉強会を開催している。 ○運営推進会議、認知症地域支援推進員の定例会などを通じ、情報交換を行っている。

※ 区政運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。引き続き高い利用率を維持するための工夫を重ねていくとともに、人員体制が構築できるよう職員採用に努めることにより、安定的な施設運営に努めること。

総括シート〔令和5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	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用率（%）	小規模多機能	79.0	72.3	71.3
	（通い）	68.5	65.3	62.8
	（泊まり）	46.8	45.5	36.1
	グループホーム	100	95.3	93.9
	ケアホーム	80.9	65.5	69.2

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3年度	令和4年度	令和5年度
収	管理運営委託料	15,607,720	7,522,050	7,186,120
	利用料金	217,359,000	195,980,000	196,797,000
入	その他収入等	3,879,280	12,715,950	5,884,880
	小計	236,846,000	216,218,000	209,868,000
支	人件費	146,311,000	151,941,000	142,635,000
	事業費	57,960,000	61,219,000	59,850,000
	事務費等	29,981,000	33,761,000	34,556,000
	小計	234,252,000	246,921,000	237,041,000
差引収支		2,594,000	△30,703,000	△27,173,000

※「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。

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p>【積極的に評価した事項】</p> <p>○新型コロナウイルス感染症の類型変更により、段階を踏んで以前の取り組みを再開させている。ケアホームでの行事食（クリスマスケーキなど）づくりを利用者とともに行うなど、職員と利用者が共に実施できる内容を精査し、ADLの維持・向上を図っている。</p> <p>【改善が必要な事項】</p> <p>○ケアホームの利用率。</p> <p>○職員確保と退職の防止。</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>【改善が必要とされた原因】</p> <p>○職員の急な退職等もあり、利用者の受け入れ体制を整えることができていない。利用希望者を断っていないが、積極的な周知・広報は控えている。</p> <p>○応募自体が少ない状態が続き、採用面接に進む応募者も非常に少ない状況。</p> <p>【対応方針】</p> <p>○利用率の改善を図るため、現行の人員体制で対応可能な内容を精査し、段階的に空床の解消に向けた取り組みを進める。</p> <p>○株式会社全体での採用活動に対しての関与を強めるとともに、現職者にはヒアリングの実施回数を増やすなど働きやすい職場づくりを今一度徹底する。</p>

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<p>○病院ではなく施設内で最期を迎えたいという利用者および家族の要望に最大限配慮し、看取りケアの件数を増やして対応した。家族と一緒に過ごすことができるよう利用者の居室を整理し、家族に囲まれながら逝去のときを迎えることができ、満足された様子が見受けられた。</p>
--

2 予算執行（財務）の視点

<p>○利用率を改善させることができず、2年連続の赤字を計上することとなった。</p> <p>○職員を満身に補充することができなかったことが、人件費の低下につながっている。</p>
--

3 サービス向上および業務改善の視点

<p>○見守り・記録システムの活用が施設としてのスタンダードとして定着しつつあり、事故が起きた際、状況の確認、原因の分析、物理的な障害の除去、再発防止策の共有等の一連の流れでの対応を行うことができるようになっている。</p> <p>○コロナ禍前の状況を知らない職員も増えていることから、知識として伝達することに加え、各種会議で積極的に発言を促すなど次代を担う職員の育成に力を入れている。</p>

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

<p>○併設する区立保育園との防災訓練を行い、災害時の役割分担を改めて確認した。</p> <p>○類型変更後も感染症対応に関する委員会は継続し、感染が発生した場合にも初期対応を徹底することによりクラスター化することは避けられた。</p>
--

※ 区政運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。引き続き利用者一人ひとりに寄り添ったケアを実施し、利用者満足度の向上に努めるとともに、必要な職員の確保を図り、利用率の向上のための取組を実施すること。

総括シート〔令和5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3年度	令和4年度	令和5年度
利用率（%）		小規模多機能	95.7	100.0	99.7
		（通い）	51.7	55.9	65.3
		（泊まり）	21.5	28.7	34.0

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3年度	令和4年度	令和5年度
収	管理運営委託料	4,480,000	4,666,000	4,745,000
	利用料金	70,591,950	80,048,173	72,634,569
入	その他収入等	3,741,462	3,615,095	3,502,320
	小計	78,813,412	88,329,268	80,881,889
支	人件費	59,245,186	64,557,429	65,538,736
	事業費	4,292,505	4,607,088	4,730,888
出	事務費等	12,038,490	10,771,096	11,403,537
	小計	75,576,181	79,935,613	81,673,161
差引収支		3,237,231	8,393,655	△791,272

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p>【積極的に評価した事項】</p> <p>○訪問サービスに重点を置き、利用者の生活力を維持・向上するためのプランを作成している。一時は施設入所を検討していたほど医療ニーズの高い利用者について、本人および同居家族の「在宅復帰したい」という希望を、多職種連携によるきめ細やかな対応で達成することができた。</p> <p>【改善が必要な事項】</p> <p>○服薬事故発生への対応。</p> <p>○記録業務による勤務超過の原因の精査。</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>【改善が必要とされた原因】</p> <p>○ダブルチェックの徹底、事故報告書の改善策が継続できていない。</p> <p>○勤務超過については、依然として手書きの帳票類が多く内容も重複しており、転記作業も多い。訪問件数が加増しているため、記録が後回しになってしまうことも要因となっている。</p> <p>【対応方針】</p> <p>○服薬については、薬の説明書のファイルを整理し、チェックの効率化を図る。また、定期的に事故報告書を見返し、改善策が継続できているか朝の申し送りの際に共有することで、服薬事故ゼロを目標とする。</p> <p>○超過勤務については、現在使用している手書きの帳票類をやめて、電子で入出力できるものを活用することで縮減に努める。また、記録の書き方を端的にわかりやすい文章とすることで時間短縮を図る。</p>
--

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<p>○サービス満足度調査における総合満足度は8割超だった。各利用者の生活課題に向き合った支援を提案し、サービスを提供している点が好評だった。利用者の身体機能や健康状態を維持し、認知症などの病気の進行が緩やかになり、穏やかに生活できることが利用者の満足度に繋がっている。</p>

2 予算執行（財務）の視点

<p>○常勤職員の採用により、派遣職員費の支出は前年度より減少した。収入に対する人件費率は上昇したが、人件費全体については前年度に比べ大幅に減少した。</p>

3 サービス向上および業務改善の視点

<p>○施設見学会を2回、区主催のケアラー懇談会を3回開催した。見学会では、事業説明を通して施設が認知症高齢者家族の相談窓口であることを周知した。懇談会は、在宅で高齢者の介護等をしている方を対象に、介護者同士で話し合うことで悩みを共有し、専門職からアドバイスを受けることで、日頃のケアを労い、今後の励みにしてもらおうことを目的に実施している。</p>

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 大井警察署とはパトロール参加時や町会活動参加時に加え、運営推進会議への参加を通して日常的に連携している。防犯や特殊詐欺等の最新情報の提供を受け、利用者やご家族へ情報提供を行った。
- 防災用品の点検や非常電源装置の稼働訓練を通し、非常時の対応について職員間の情報共有を行った。また、町会の避難訓練には利用者も含め参加した。

※ 区政運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。引き続き利用者一人ひとりに合わせた支援を提供することで、利用者満足度の維持・向上に努めること。また、服薬事故防止のための取組について検討を進めること。

総括シート〔令和5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	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用率（%）	看護小規模多機能	71.3	56.0	48.6
	（通い）	56.8	50.0	48.1
	（泊まり）	55.6	46.7	52.4
	グループホーム	91.8	97.3	90.7

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3年度	令和4年度	令和5年度
収	管理運営委託料	5,100,000	6,097,731	5,100,000
	利用料金	165,559,160	164,305,255	159,454,535
入	その他収入等	7,733,364	2,351,203	1,146,060
	小計	178,392,524	172,754,189	165,700,595
支	人件費	134,521,023	116,025,078	121,138,043
	事業費	18,678,900	21,423,582	19,736,192
出	事務費等	33,378,875	42,672,516	35,157,145
	小計	186,578,798	180,121,176	176,031,380
差引収支		△8,186,274	△7,366,987	△10,330,785

※「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>【積極的に評価した事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○面会や外出について、時間や日にちの制限なく自由を実施可能とすることで高い満足度を得ている。 ○看取りケアに関する研修が定着し、職員が不安なく看取りに臨むことで家族にも安心感を与えている。 <p>【改善が必要な事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○認知症ケアに対する職員教育。 ○医療依存度が高い利用者の受入れ体制。

<p>改善が必要とされた原因の分析および対応方針</p> <p>【改善が必要とされた原因】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○日々の業務に追われて認知症の周辺症状への対応にかかる理解が進まず、認知症ケアに対する職員の負担感が高まっているため。 ○有資格者を増やしているものの、多様な医療ニーズに応えるには不十分な勤務体制であるため。 <p>【対応方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○認知症に関する研修を強化し、ユニット会議で利用者への具体的な対応を協議できる時間を設ける。 ○施設での受入れ時間の選択の幅を広げるため、早番職員に加え遅番職員を配置し、より長い時間に対応できるようにすることで利用者ニーズに応えられる体制とする。
--

「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"> ○利用者アンケートにおける外食や惣菜購入等の希望を外出の際に叶えることに加え、今後は利用者が希望した食事メニューを施設で提供できないか検討している。 ○毎月のモニタリング結果をケアマネジャーから共有し、適宜サービス内容に取り入れている。

2 予算執行（財務）の視点

<ul style="list-style-type: none"> ○光熱水費の節減により支出を抑え、利用料の徴収も滞納者を発生させることなく対応している。 ○派遣職員の増加に伴い、人件費が上昇し収支を圧迫している。

3 サービス向上および業務改善の視点

<ul style="list-style-type: none"> ○食事量が減った利用者に対して別メニューでの食事提供を行う等、利用者・家族の意向を確認し速やかに対応している。 ○お湯のいらぬ足湯・座って行うリハビリ機器等の導入により、職員が付いていなくてもできる内容が増え、他のケアに時間を重点配分している。

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"> ○医療連携に注力し、病院とのつながりを強化（営業等）結果、問い合わせの増加につながっている。それらを利用者登録にどのように結びつけるのか更に工夫する必要がある。
--

※ 区政運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。研修等を通じて職員のスキルアップを図ることでサービス提供体制を強化し、幅広い利用者ニーズに対応できるよう努めること。

総括シート〔令和5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3年度	令和4年度	令和5年度
利用率（%）	小規模多機能	74.0	71.7	66.0
	（通い）	47.7	41.3	40.9
	（泊まり）	37.8	40.7	42.0
	グループホーム	98.8	97.0	95.9

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3年度	令和4年度	令和5年度
収	管理運営委託料	4,642,040	4,768,040	4,822,040
	利用料金	159,243,286	154,098,292	148,717,577
入	その他収入等	1,824,164	5,253,990	8,072,240
	小計	165,709,490	164,120,322	161,611,857
支	人件費	118,394,245	123,592,981	117,265,686
	事業費	18,350,864	20,855,780	18,712,148
出	事務費等	10,556,668	13,626,775	11,820,178
	小計	147,301,777	158,075,536	147,798,012
差引収支		18,407,713	6,044,786	13,813,845

※「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）
<p>【積極的に評価した事項】</p> <p>○これまで培ってきた看取りケアの実績を生かして、利用者および家族が希望する住み慣れた場所での看取りを、医療機関と連携して実践できた。</p> <p>○地域交流活動では、町会、薬局等、多くの関係機関と連携し、顔の見える関係性の構築につなげるとともに、地域住民に対する認知症理解の促進を図ることができた。</p> <p>【改善が必要な事項】</p> <p>○利用率の低迷。</p>

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
<p>【改善が必要とされた原因】</p> <p>○利用終了・空床が発生してから新規利用につなげるまでの期間が長くなってしまっているため。</p> <p>【対応方針】</p> <p>○在宅介護支援センターと積極的に連携を図り、待機者の確保に努めることで、早期の利用開始・入居が受け入れられるように調整していく。</p>

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<p>○面会や日常的なやりとりの中で利用者および家族の意見・要望をくみ取り、往診レポートを居室に設置するなどの希望に応じている。</p> <p>○町会や地域住民の方が、介護における困り事があった時に気軽に相談できる事業所となるため、町会の夏祭りなどの行事に積極的に参加し交流を図っている。</p>
--

2 予算執行（財務）の視点

<p>○電力会社を変更し光熱水費を削減できたが、特定技能外国人の採用により事務費が増加している。</p>
--

3 サービス向上および業務改善の視点

<p>○定期的なユニットミーティングにおいて、利用者一人ひとりの課題を共有し、個別課題に応じた対応策を職員間で協議し解決に努めている。</p> <p>○認知症本人、家族が思いを共有できる場を設けて、他家族との出会いによる学びを得られる機会を提供している。</p>

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

<p>○職員個別に年間の研修計画を立案するとともに、スキルアップシートを作成し、目標の達成度を振り返ることで、スキルアップに取り組んでいる。</p>
--

※ 区政運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。小規模多機能型居宅介護については、在宅介護支援センターと積極的に連携を図るなどし、利用率向上に努めること。

総括シート〔令和5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3年度	令和4年度	令和5年度
利用率(%)	97.7	92.8	96.5

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3年度	令和4年度	令和5年度
収	管理運営委託料	0	0	0
	利用料金	98,650,891	94,909,677	98,438,799
入	その他収入等	1,474,640	3,799,928	2,673,120
	小計	100,125,531	98,709,605	101,111,919
支 出	人件費	96,249,973	90,620,727	88,085,883
	事業費	11,678,382	12,880,155	11,704,014
	事務費等	9,019,607	8,965,693	8,243,745
	小計	116,947,962	112,466,575	108,033,642
差引収支		△16,822,431	△13,756,970	△6,921,723

※「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）
<p>【積極的に評価した事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○感染症の類型変更後も各施設での感染が続くなか、これまでの対応から得たノウハウを活かし、職員から利用者への二次感染の発生を完全に防止することができた。 ○退所・利用終了に伴う空床期間を短縮し、稼働率の改善につなげることができた。 <p>【改善が必要な事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○離設事故の防止。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
<p>【改善が必要とされた原因】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○日常的に帰宅願望を示す利用者等も多く利用しているため、離設防止のために設置したセンサーが検知した際の意識が希薄となっている可能性がある。 <p>【対応方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○住み慣れた環境に近づけるために極力施錠しないという施設運営方針の根本は変えることなく、死角の再点検、センサー設置個所の見直し、職員への対応の共有化等を行うことにより、事故防止のための取り組みを徹底する。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○第三者評価を受審する中で、日常のケアの中での態度や言葉づかい等について適切に実施されているという評価を得られた。「利用者と共に生活する」という施設の理念を実現するためにも、日々の取り組みの中での利用者満足度を常に意識している。

2 予算執行（財務）の視点

○前年度比で収入は増加し、支出は減少しているが、事業所として赤字が継続している。人件比率が高止まりしていることもあるため、法人全体の状況を踏まえ適正な配置を検討する。

3 サービス向上および業務改善の視点

○併設の特別養護老人ホームと同様にICT機器を導入しているため、職員負担の軽減および業務効率化に向けた取り組みを継続している。転倒事故等についても、状況をカメラで確認することで発生原因の究明、再発防止策の検討等に成果が表れている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○各月で開催する運営推進会議を通じて出された意見について、関係者に共有し、適正な運営管理に役立っている。

○しながわエコリンクの取り組みに基づく、継続した省エネルギーに向けた取り組みにより前年度に比べて光熱水費の削減につなげることができた。

※ 区政運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。引き続き利用者が安全に過ごすことができるよう、施設内を再点検するなど、事故防止のための取組を徹底し、入居者が安心して生活できるような環境整備に努めること。

総括シート〔令和5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3年度	令和4年度	令和5年度
稼働率 (%)	92.9	93.9	88.1

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3年度	令和4年度	令和5年度
収	管理運営委託料	780,460	1,126,860	1,198,960
	利用料金	44,895,836	45,728,323	44,327,319
入	その他収入等	0	0	0
	小計	45,676,296	46,855,183	45,526,279
支 出	人件費	38,917,248	36,437,254	35,647,769
	事業費	5,629,629	5,872,541	5,307,290
	事務費等	2,022,939	2,416,268	3,921,376
	小計	46,569,816	44,726,063	44,876,435
差引収支		△893,520	2,129,120	649,844

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p>【積極的に評価した事項】</p> <p>○訪問看護の事業所との連携を開始。日頃からの利用者の健康管理が充実し、職員の医療面での不安も減少した。</p> <p>○4年ぶりの外出イベントを2回、全利用者参加にて行った。日帰り旅行は多くの利用者家族が参加し、感染症等も十分に対策を行ったこともあり、非常に満足度の高いイベントとなった。</p> <p>【改善が必要な事項】</p> <p>○清掃に対する意識。</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>【改善が必要とされた原因】</p> <p>○現在使用している清掃チェック表では項目が大まかであり、部屋の清掃の程度が適切に反映されない。清掃に対する意識に差があり、職員により対応のばらつきがある。</p> <p>【対応方針】</p> <p>○清掃チェック表を改善・活用し、未清掃の部分をより分かりやすいようにする。</p> <p>○毎月第3週を「大掃除週間」とし、清掃に関する意識付けを行う。</p>
--

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○第三者評価の利用者家族アンケートにて、高水準の評価が多かった。面会制限の緩和後もこまめに写真や動画を送付し、生活の様子が伝わるように心がけたことが結果につながった。

2 予算執行（財務）の視点

○医療連携体制加算を取得開始し、今後も継続的な収入増が見込まれる。利用率の低下により収入減もあったが、節約意識により光熱水費を抑えたことで収支のバランスを大きく崩さなかった。

3 サービス向上および業務改善の視点

○これまで限られた職員に業務が集中していたが、施設見学対応等のマニュアルを作成し手順を共有することで、全ての常勤職員が対応可できるようになり、業務量が分散された。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○予定した全ての社内研修を計画通りに実施した。日帰り旅行の直前には、車椅子介助や歩行についての研修を行い、経験の浅い職員にはわかりやすく学べるように、経験のある職員にとっても、改めて振り返り意識し直すきっかけとなるように行った。

○消防避難訓練を年2回、および災害時 BCP を用いた訓練も別途実施した。想定場面を変更し、訓練を多く経験することで、いざという時の引き出しも多く持つことを意識して実施した。町会の防災訓練も計画会議等関連する全ての会議に参加し、町会・地域としての避難所開設の条件や、開設後の運営や設備など、災害時の動きを一連の流れで理解した。

※ 区政運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。引き続き訪問看護事業所との連携を密にし、利用者の健康管理に努めること。また、清掃の改善を続け、清潔な居住環境を維持し、利用者満足度の向上につなげるとともに、利用者が安心して利用できる施設運営を行うこと。

総括シート〔令和5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3年度	令和4年度	令和5年度
稼働率 (%)	特養ホーム	93.5	93.6	96.9
	ショートステイ	12.7	38.1	33.4

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	令和3年度	令和4年度	令和5年度
収	管理運営委託料	13,242,040	15,055,040	14,607,040
	利用料金	316,728,827	325,014,311	336,574,044
入	その他収入等	9,131,140	11,084,981	18,585,250
	小計	339,102,007	351,154,332	369,766,334
支	人件費	231,944,488	245,337,544	257,661,181
	事業費	67,919,183	77,454,235	74,170,981
出	事務費等	44,595,204	40,404,408	46,455,935
	小計	344,458,875	363,196,187	378,288,097
差引収支		△5,356,868	△12,041,855	△8,521,763
※「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>【積極的に評価した事項】</p> <p>○合同防災訓練や認知症サポーター養成講座など地域交流活動を再開した。加えて、町会の神輿が来所したり、実習生の受入れ先を増やしたりと、コロナ禍で途絶えていた活動についても再開させることが出来た。</p> <p>【改善が必要な事項】</p> <p>○介護職員の新規採用と離職防止。</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>【改善が必要とされた原因】</p> <p>○介護学校卒業生や経験者が減り、未経験者や別分野からの転職者・派遣職員が主要な採用の対象となったことで、従前と採用方法を変える必要があるため。</p> <p>○介護職員の定着が図られないと、離職による再雇用で職員の入れ替わりが頻発し、介護サービスの質の担保が困難なため。</p> <p>【対応方針】</p> <p>○採用手段を広げ、SNS 等も活用することで、魅力ある介護現場をアピールしていく。法人で策定した「介護職員のスキルアップシート」を活用し、介護技術や知識の習得をサポートし、離職防止を図る。</p>
--

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<p>○面会や家族アンケートを通じて収集した利用者家族からの意見を、サービスに反映している。</p> <p>○虐待の未然防止のため、虐待の芽チェックリストを 2 回実施し、職員の意識を高めることで、半数以上の項目で改善がみられている。</p>

2 予算執行（財務）の視点

<p>○関係機関と連携を図り、円滑な入所調整が出来たため目標稼働率を達成し、対前年度比で収入増となっている。</p> <p>○光熱水費は、使用量の節減や物価高騰に係る補填制度を活用したことで大きく削減している。</p>

3 サービス向上および業務改善の視点

<p>○感染症対策を講じつつ、対面式の面会を再開している。感染症対応が必要な事態が発生した場合も、適切な初動対応により感染を最小限に留めている。</p> <p>○ICT 機器を導入し、記録入力の一元化等で業務改善や情報伝達の円滑化が図られている。</p>

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

<p>○東京都の介護チャレンジ職場体験にエントリーし、インターンシップの受け入れを行うなど、未経験者の応募も含め、随時面接を実施し職員確保に努めている。</p>
--

※ 区政運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。

採用方法の見直し等により、求める職員像と合致した人材を確保するとともに、職員のサポート体制を充実させることにより離職防止を図り、利用者満足度の向上につなげていくこと。

総括シート〔令和5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3年度	令和4年度	令和5年度
利用率 (%)	特養ホーム	92.3	95.6	93.6
	ショートステイ	72.0	78.0	76.5 (※)

※定員については、大規模改修工事に伴い、ショートステイが令和6年3月から24名に減員。

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3年度	令和4年度	令和5年度
収	管理運営委託料	62,040	4,451,040	15,521,040
	利用料金	593,499,413	626,294,858	612,149,161
入	その他収入等	10,717,130	14,672,543	20,504,057
	小計	604,278,583	645,418,441	648,174,258
支	人件費	419,480,760	428,532,116	443,135,908
	事業費	141,359,547	144,142,357	145,670,482
出	事務費等	73,447,588	67,243,169	86,194,278
	小計	634,287,895	639,917,642	675,000,668
差引収支		△30,009,312	5,500,799	△26,826,410

※「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）
<p>【積極的に評価した事項】</p> <p>○大規模改修中も安全を最優先とした事業継続を目指し、内部での打ち合わせを増やすことで起こりうる事態を想定して職員間でイメージを共有することに努めた。各部署がそれぞれの課題を抽出し、現場での課題を工事チームにフィードバックし、工事チームとともに問題解決にあたった。</p> <p>○工事期間の消防計画に関しては、重点的に検討し、近隣協力町会を交えて防災訓練を行った。</p> <p>【改善が必要な事項】</p> <p>○人材確保と職員育成。</p> <p>○入院の長期化に伴う利用率の低下。</p>

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
<p>【改善が必要とされた原因】</p> <p>○職層のバランスが悪いことに加え介護職員の採用が進まず職員体制が整わなかったため。</p> <p>○集団感染の発生により、収束後も入居者のADLの低下が見られたため。</p> <p>【対応方針】</p> <p>○職層に応じた各種研修の受講支援や、資格取得支援を充実させる。また、未経験者・外国人の採用についても実務者研修等の受講支援や資格取得支援を強化し求職者にアピールする。</p> <p>○感染症対策を継続しつつ、協力医療機関と連携し、利用者の健康管理を図る。</p>

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<p>○家族懇談会開催に合わせて、テーマ（①見守り機器、②接遇マナー）を決めてアンケートを実施しており、利用者からの意見については対応状況の進捗を逐次共有している。</p> <p>○大規模改修工事について、「居ながら工事」への理解を得るためニュースレターを定期発行する等情報の周知、共有に努めている。</p>
--

2 予算執行（財務）の視点

<p>○職員体制を確保出来ず、想定していた派遣職員の減員による支出抑制が出来ていない。</p> <p>○クラスター発生による長期入院等が要因となり予定収入を確保出来ていない。</p>

3 サービス向上および業務改善の視点

<p>○『根拠ある介護技術』をテーマに理学療法士を講師に迎え、具体的な事例をもとに合同研修を実施した。研修内容は、動画編集を行い、職員のミーティング・自主学习で活用している。</p> <p>○大規模改修工事に伴う定員・生活エリアの変更や機器更新に対応し、サービスを円滑に維持している。</p>
--

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

<p>○大規模改修工事に伴う臨時的な施設維持管理業務についても、区と連携して対応している。</p> <p>○リスク対策委員会・虐待防止委員会を毎月開催して事故原因を分析し、再発防止に努めている。</p>

※ 区政運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。大規模改修下においても引き続き安全を最優先とした事業を継続し、併せて人材の確保と職員育成を進めることにより、利用者が安心して利用できる施設運営を行うこと。

総括シート〔令和5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3年度	令和4年度	令和5年度
利用率 (%)	特養ホーム	97.1	93.0	89.7
	ショートステイ	84.7	92.9	83.3

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3年度	令和4年度	令和5年度
収	管理運営委託料	12,362,040	12,712,040	22,680,040
	利用料金	392,341,316	382,584,001	367,957,443
入	その他収入等	6,526,530	14,008,891	10,570,272
	小計	411,229,886	409,304,932	401,207,755
支	人件費	264,256,150	259,508,668	242,722,013
	事業費	69,781,656	69,453,911	70,926,384
出	事務費等	79,873,739	82,828,572	97,563,725
	小計	413,911,545	411,791,151	411,212,122
	差引収支	△2,681,659	△2,486,219	△10,004,367

※「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>【積極的に評価した事項】</p> <p>○職員の確保が困難な中であって、区介護福祉専門学校からの実習生の受け入れ等を強化し、採用へとつなげている。併設する在宅サービスセンターとともに、介護職の魅力を若年層に広げる取り組み（小・中学生への職場紹介など）を行い、今後の担い手を増やすことに重点を置いている。</p> <p>○看取りケアの充実を図るため、利用者・家族の要望を聴くだけでなく、実際に対応する職員の精神的なフォローにも力を入れることにより、結果的に質の高い対応を継続することができている。</p> <p>【改善が必要な事項】</p> <p>○週3回入浴への挑戦と定着。</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>【改善が必要とされた原因】</p> <p>○昨年度から事業所の特色として取り組みを進めているが、急な体調不良者の発生等により職員体制が厳しくなると継続が困難となっている。</p> <p>【対応方針】</p> <p>○希望する利用者が週3回入浴可能な状況を当たり前のルーティーンとして根付かせていく。</p> <p>○職員体制に応じた業務の優先順位付けを見直し、効率化できる業務の省力化を実施する。</p>
--

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○在宅生活の最後の砦として、緊急でのショートステイの依頼について、一切断ることなく受け入れを実施することで、利用者および家族の要望に応える対応を取ることができた。

2 予算執行（財務）の視点

○感染症の類型変更後も、集団感染が発生し、衛生用品等の関連物品を大量に購入することとなり、支出が増加している。

○開設24年目を迎え、更新を必要とする機器も多くなっていることから、修繕費用が高止まりする傾向となり収支に影響を及ぼしている。

3 サービス向上および業務改善の視点

○フロアリーダーには、利用者に対するケアの面だけではなく、職員の休憩時間の調整など業務の効率化・平準化を担当させることで、全体的な業務量の調整に好影響があった。

○生活相談員を中心に家族の要望を細かく拾い上げ、直接要望を伝えることが困難となった利用者の声の代わりとして日々の生活の援助に役立っている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○研修機会の確保のため、対面での実施にこだわらず、コロナ禍において普及したオンライン研修や書面開催も含めた多様な形式での数多く実施することができた。

○再委託先への指導に当たっては、法人本部とも連携しながら適正な運用を図っている。

※ 区政運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、職員体制に応じた業務の優先順位付けを見直すなど効率化・省力化を図り、利用者が満足できるようなサービスの提供に努めること。

総括シート〔令和5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

項目	種別	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用率(%)	特養ホーム	89.9	87.0	89.5
	ショートステイ	56.6	64.3	74.0

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3年度	令和4年度	令和5年度
収	管理運営委託料	18,367,040	20,345,231	19,564,588
	利用料金	387,965,174	383,683,753	405,679,994
入	その他収入等	46,565,002	55,960,615	50,913,454
	小計	452,897,216	459,989,599	476,158,036
支	人件費	336,087,841	344,771,445	347,534,750
	事業費	73,636,515	79,623,197	77,283,809
出	事務費等	91,791,918	86,687,454	87,658,014
	小計	501,516,274	511,082,096	512,476,573
差引収支		△48,619,058	△51,092,497	△36,318,537

※「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）
<p>【積極的に評価した事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ショートステイの利用率の向上。区で実施する送迎時同行支援助成を活用しながら、家族からの要望に基づく職員の送迎添乗を増回させたことで、新規利用者の獲得につながっている。 ○ICT見守り機器導入の結果、転倒事故等の件数が前年度比で半減するなど成果を見せている。 <p>【改善が必要な事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○特別養護老人ホームの稼働率と人材確保。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
<p>【改善が必要とされた原因】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○入院を伴う疾病の発生が続き、空床期間の長期化につながった。 ○人材の新規採用が困難となり、施設収支に占める人件費の割合が高止まりしている。 <p>【対応方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○利用者の体調管理を最優先にするとともに、入所調整期間を短縮することで空床期間を更に短縮できるように施設全体としての意識を高める。 ○採用に係る周知を徹底するほか、新規採用者が定着できるような研修プログラムを構築する。

「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"> ○感染症の類型変更に伴い、これまで制限していたフロア間での交流を再開させたほか、外出を伴うイベントを復活させたことで参加した利用者からの喜びの声を聞くことができた。利用者家族からも好評を得ている。
--

2 予算執行（財務）の視点

<ul style="list-style-type: none"> ○施設特有の構造による手厚い人員配置、設備等の経年劣化による修繕費の増加など支出が増える要因が多く、施設全体として赤字が継続している。 ○各種委託料等も値上がりしており、想定した支出を上回ることとなった。

3 サービス向上および業務改善の視点

<ul style="list-style-type: none"> ○稼働率の改善を含む施設運営に関する職員からの改善提案について、施設全体として検討を進めるための委員会を設置し、監督層に限られず施設全体としての取り組みとして共有を始めた。 ○日常のケアに当たって不適切な事例（言葉づかいなど）が発生したときにフロアを超えて情報共有を行い、速やかに改善を図ることで、サービスの質を担保するよう対応している。
--

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

<ul style="list-style-type: none"> ○個人情報の保護、法令順守の徹底等施設職員として当たり前求められる内容について、漫然と対応することのないよう、全体研修によって全職員に意識付けを行った。 ○今後の増改築工事に当たり、施工時にどのような対応が必要となるかを含めて区と綿密に打ち合わせを行い、準備を進めている。

※ 区政運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を把握し、利用者満足度の向上および業務改善に努めること。また、人材の確保および定着を図り、収支の改善に取り組むこと。

総括シート〔令和5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3年度	令和4年度	令和5年度
利用率(%)	特養ホーム	94.9	94.9	95.7
	ショートステイ	95.7	115.2	112.4

※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3年度	令和4年度	令和5年度
収	管理運営委託料	33,557,816	33,138,336	39,532,216
	利用料金	219,276,233	230,398,387	223,666,604
入	その他収入等	6,188,330	8,777,213	4,329,511
	小計	259,022,379	272,313,936	267,528,331
支	人件費	169,895,844	163,539,837	161,547,224
	事業費	36,824,008	42,095,123	41,758,026
出	事務費等	74,555,274	72,598,457	69,755,514
	小計	281,275,126	278,233,417	273,060,764
差引収支		△22,252,747	△5,919,481	△5,532,433

※「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）
<p>【積極的に評価した事項】</p> <p>○適切な感染症対策を講じ、年度を通じて集団感染を起こすことなく運営を継続することが出来た。面会や外出、外泊についても制限を設けず新型コロナウイルス感染症の類型変更に対応した。</p> <p>【改善が必要な事項】</p> <p>○施設内での余暇活動の充実</p>

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
<p>【改善が必要とされた原因】</p> <p>○徐々に外に出る余暇活動を再開しているが、施設内における活動のバリエーションが少ないため。</p> <p>【対応方針】</p> <p>○新しい余暇活動を検討するとともに、現在実施しているレクリエーションに準備等から参加してもらう等、既存の活動についても強化していく。</p>

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<p>○利用者にとってなじみのある施設として安心して利用できるよう、パンフレットや手続きの案内チラシを更新し、定期利用を勧めた結果、ショートステイのリピート率は7割に達している。</p> <p>○地域交流室の利用団体に体育館での演技披露を依頼し、施設利用者への余暇提供を充実させるとともに地域団体の施設理解を深めている。</p>
--

2 予算執行（財務）の視点

<p>○人件費や光熱水費の節減によって計画に近い収支を達成したものの赤字が継続している。</p>
--

3 サービス向上および業務改善の視点

<p>○利用者の嗜好調査に基づき、希望の多いメニューは月に1度提供するなど、利用者の要望を叶えるような食事の提供に努めている。</p> <p>○ノーリフティングケアの充実・福祉機器に導入により、利用者の転倒防止や介護職の職業病である腰痛防止につなげている。</p>
--

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

<p>○法人内の SNS を活用し、全職員へ感染症に関わる日々の情報が確実に伝わるようにしている。</p> <p>○再委託先から委託業務に関する施設内での業務について助言を得て、効率化を図っている。</p>

※ 区政運営会議における評価結果

<p>評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者が安心して利用できる体制を維持するとともに、レクリエーション活動の充実等、様々な取組を行うことで、利用者の満足度向上に向けた施設運営に努めること。</p>
--

総括シート〔令和5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3年度	令和4年度	令和5年度
利用率(%)	特養ホーム	93.1	91.2	91.6
	ショートステイ	46.3	36.3	39.3

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3年度	令和4年度	令和5年度
収	管理運営委託料	2,502,040	2,076,040	2,141,040
	利用料金	532,565,037	516,953,531	525,616,467
入	その他収入等	9,193,049	16,197,108	21,876,434
	小計	544,260,126	535,226,679	549,633,941
支	人件費	363,031,022	368,595,066	367,243,064
	事業費	101,948,223	110,750,886	104,538,176
出	事務費等	74,795,904	77,190,304	77,072,758
	小計	539,775,149	556,536,256	548,853,998
差引収支		4,484,977	△21,309,577	779,943

※「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）
<p>【積極的に評価した事項】</p> <p>○介護記録システムの運用改善によって、各フロアや会議・委員会等の情報が一元化され、職員間でのスムーズな共有が可能になったことにより、事務の省力化や職員が迅速に必要な情報を得ることができるようになった。</p> <p>○利用者や家族のニーズを丁寧にくみ取り、食事や面会・行事について希望に応じている。</p> <p>【改善が必要な事項】</p> <p>○人材の確保。</p>

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
<p>【改善が必要とされた原因】</p> <p>○既存の情報発信の取組みが十分な効果を発揮せず、求職者へのアピールが不足している。</p> <p>【対応方針】</p> <p>○実習生に就職活動前から関心を持ってもらうことができるよう、実習受入れ時から採用情報や施設の働きやすさ（介護機器の導入状況や ICT 機器の導入予定等）の情報提供を行う。</p>

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<p>○インターネット販売の活用範囲を拡大し、嗜好品にとどまらず物品・福祉用具についても利用者や家族の希望に応えられるよう購買先の選択肢を増やしている。</p> <p>○日々のケアの中から利用者の意見・要望を聞き取り、介護記録として職員間に共有することで実現に努めている。</p>
--

2 予算執行（財務）の視点

<p>○物品購入について、日用品・洗剤などを大容量のものへ切り替えたり、定期購入により割引となるものについては定期購入に切り替えたりすることでコスト削減を行った。</p> <p>○上昇を続ける光熱水費の削減のため、利用者に影響が出ない範囲での節減に努め、供給事業者の変更も継続して検討を行っている。</p>

3 サービス向上および業務改善の視点

<p>○家族懇談会の際に利用者家族から直接意見を聴取し改善に努めている。また面会については新型コロナウイルス感染症が 5 類感染症となった以降、直接フロアへ上がり対面式の面会を行っている。</p> <p>○外国人職員向けマニュアルが、結果的に外国人だけでなく日本人にも理解しやすいつくりだったため、ユニットごとに整備し、全職員でマニュアルを理解し、対応出来るよう改善している。</p>
--

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

<p>○見守りセンサーを複数台導入し、転倒などの状況が確認できるようになったことで、当該事象の対策を検討することや、万が一事故が発生した場合に適切な状況説明を行うことができている。</p>
--

※ 区政運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、システムの運用改善等続け、効率的・効果的なサービス提供に努めること。また、採用に関する情報発信を工夫するなどし、人材の確保に努め、安定した施設運営につなげていくこと。

総括シート〔令和5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 愛生福社会
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3年度	令和4年度	令和5年度
利用率(%)	特養ホーム	96.7	94.5	93.5
	ショートステイ	85.2	81.5	71.9

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3年度	令和4年度	令和5年度
収	管理運営委託料	8,619,457	8,647,390	8,444,040
	利用料金	712,465,580	696,158,835	673,813,898
入	その他収入等	7,023,104	43,662,345	15,168,412
	小計	728,108,141	748,468,570	697,426,350
支	人件費	489,505,178	493,748,353	495,743,271
	事業費	100,147,883	134,741,989	106,562,398
出	事務費等	72,894,615	77,806,934	79,644,107
	小計	662,547,676	706,297,276	681,949,776
差引収支		65,560,465	42,171,294	15,476,574

※「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>【積極的に評価した事項】</p> <p>○導入したICT機器に、利用者の個別機能訓練の計画や、ケアの計画を連動させることによって、職員間での情報共有が容易となり、これまで以上に統一的な対応が可能となった。</p> <p>○目黒のさんま祭りの会場設営に参加するなど、新型コロナウイルス感染症の5類移行に伴って、施設のコンセプトともなっている地域との交流についても徐々に再開を行った。</p> <p>【改善が必要な事項】</p> <p>○科学的根拠に基づいた利用者への対応。</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>【改善が必要とされた原因】</p> <p>○ICT機器への連動の結果、取り組むことができる内容が広がった反面、細かいケアの部分で統一化が図り切れない部分が顕在化している。</p> <p>○口腔ケアなどは、実施の際の記録に曖昧なものが見受けられ、機能を活用しきれていない。</p> <p>【対応方針】</p> <p>○機能として使用可能なメニューの意識統一を図りながら、事業所としてのケアの強みを作れるように日々のケアの平準化を図る。</p> <p>○歯科医師等にも参加を依頼した専門委員会を設け、具体的なケアの方法を確立するとともに、効果検証の方法について更なる検討を進める。</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類型変更に伴い、コロナ禍前の居室面会を再開したことで、利用者および家族から喜びの声が聞かれた。制限一辺倒になっていたところから、家族の心情をくみ取る実施内容とできたことで満足度の向上につながっている。</p>

2 予算執行（財務）の視点

<p>○イベント内容を充実させた結果、支出の増加を招いているが、利用者の生活の質の向上を考えると、大幅な制限はできない部分ととらえている。</p> <p>○特にショートステイでの職員体制が整わず、受け入れの制限を実施せざるを得ない時期があり、全体としての稼働率低下および収益の悪化を引き起こしている。</p>
--

3 サービス向上および業務改善の視点

<p>○介護記録ソフト「Notice」を導入により記録時間の大幅な短縮につながり、記録業務に伴う残業時間をゼロにすることを達成した。その一方、採用数の低迷および離職者の増加により、厳しい人員配置に伴う超過勤務の増加が発生した。</p>

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

<p>○新規採用者であっても施設内での役割を明確に与え、その事務を遂行することが可能となるような研修プログラムを用意している。</p>

※ 区政運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 ICT 機器を活用し、効率的な取組を進めるとともに、業務の改善を行い、利用者およびその家族が安心して利用できる体制を維持すること。

令和5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. 11
- (6) 平塚高齢者多世代交流支援施設 ----- P. 15
- (7) 東品川高齢者多世代交流支援施設----- P. 19
- (8) 大崎高齢者多世代交流支援施設----- P. 23

総括シート〔令和5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3年度	令和4年度	令和5年度
新規入居人数 (人)	2	5	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	令和3年度	令和4年度	令和5年度
収 入	管理運営委託料	26,670,179円	27,246,298円	28,923,131円
	共益費	2,001,854円	1,974,342円	1,996,248円
	小計	28,672,033円	29,220,640円	30,919,379円
支 出	事業運営費	19,483,157円	21,843,611円	22,478,057円
	人件費	6,501,044円	6,287,769円	7,674,128円
	小計	25,984,201円	28,131,380円	30,152,185円
差引収支		2,687,832円	1,089,260円	767,194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】

- ワーデン業務と緊急通報システムを活用し、安否確認や緊急対応に努めた。
- 入居者の居宅生活の支援で、在宅介護支援センターやデーサービスセンターとの連携に努めた。
- 熱中症予防の啓発活動に努めた。

【改善が必要な事項】

- 孤立する入居者への対応

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

○高齢化が進み孤立する入居者が一部いる。身体機能・認知機能の低下も重なり、在宅生活に不安を抱える入居者が増えており、介護サービスを含む何かしらの支援策が必要となっている。今後は孤立しないように気配りをするとともに、更に細かく入居者の体調変化に気を配り、関係機関との連携を図り、状況に応じた迅速な対応ができるよう努めていく。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○建物内の在宅サービスセンターで実施している通所介護や配食等の利用促進を図り、急激な身体機能・認知機能が低下した入居者の在宅生活を支援した。
○入居者の身体機能・認知機能の変化に注視し、訪問や声掛けを実施することで、入居者の安心安全な日常生活を確保することができた。特に夏季は熱中症予防の呼びかけを行った。

2 予算執行（財務）の視点

○随時区への報告を行いながら、光熱水費や修繕工事等について適正かつ計画的な予算執行に努めた。
○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。

3 サービス向上および業務改善の視点

○高齢化に伴い在宅生活に不安を抱える入居者が増えており、体調の変化等に注視をする必要ある。
○ワーカーの一定期間であるが不在期間があった。今後も入居者の継続的な見守りのために、高齢者住宅へのワーカー配置は必須となる。

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って、適切に対応した。
○詐欺被害の防止についての適切な情報提供や、防犯カメラを活用した不審者の侵入防止等に努め、入居者が安心して生活が営めるように支援した。

※ 区政運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、入居者の細やかな健康管理を続け、併せて孤立を防ぐための丁寧な支援を行うことにより、入居者が安心して生活できるような環境整備に努めること。

総括シート〔令和5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3年度	令和4年度	令和5年度
新規入居人数 (人)	1	2	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3年度	令和4年度	令和5年度
収 入	管理運営委託料	3,093,408円	3,848,298円	3,616,762円
	共益費	61,500円	65,000円	88,500円
	小計	3,154,908円	3,913,298円	3,705,262円
支 出	事業運営費	2,162,643円	3,124,806円	2,524,931円
	人件費	881,129円	873,545円	876,773円
	小計	3,043,772円	3,998,351円	3,401,704円
差引収支		111,136円	-85,053円	303,558円

総括 (積極的に評価した事項、改善が必要な事項)
<p>【積極的に評価した事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○入居者の見守りに重点を置き、健康状態の確認・特殊詐欺等の予防等に努めた。 ○介護予防事業への参加を呼びかけ、入居者のフレイル予防に努めた。 ○迅速に修繕工事に努めた。 <p>【改善が必要な事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○孤立する入居者への対応

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

○高齢化が進み孤立する入居者が一部いる。身体機能・認知機能の低下も重なり、在宅生活に不安を抱える入居者が増えており、介護サービスを含む何かしらの支援策が必要となっている。今後は孤立しないように気配りをするとともに、更に細かく入居者の体調変化に気を配り、関係機関との連携を図り、状況に応じた迅速な対応ができるよう努めていく。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○入居者とコミュニケーションを取りやすい環境をより良くするため、入居者の意見は直接訪問し収集するように努めている。

2 予算執行（財務）の視点

○収入（共益費）の確保に関して、計画通りに収入していた。
○区からの管理運営経費については、ワーデン業務費、維持管理費、修繕費に充て、計画通り適切に執行した。

3 サービス向上および業務改善の視点

○巡回や訪問で、入居者から意見や要望など情報収集を行うことで、早期に変化を感じ取り、適切な対応ができた。
○防犯カメラを活用し、詐欺被害の防止や不審者の侵入防止などの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

○同一敷地内の在宅介護支援センター・在宅サービスセンターと合同で防災訓練を実施した。
○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。

※ 区政運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、入居者の見守りを続けるとともに、入居者の健康維持に努め、入居者が安心して生活できるような環境整備に努めること。

総括シート〔令和5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、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3年度	令和4年度	令和5年度
新規入居人数 (人)	6	3	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3年度	令和4年度	令和5年度
収 入	管理運営委託料	17,592,444円	18,020,602円	20,632,248円
	共益費	2,404,000円	2,480,000円	2,396,000円
	受取利息配当金	0円	484円	484円
	小計	19,996,444円	20,501,086円	23,028,732円
支 出	事業運営費	13,508,366円	13,849,333円	13,678,208円
	人件費	3,602,873円	2,660,239円	2,487,548円
	小計	17,111,239円	16,509,572円	16,165,756円
差引収支		2,885,205円	3,991,514円	6,862,976円

総括 (積極的に評価した事項、改善が必要な事項)
<p>【積極的に評価した事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○入居者の見守りも含めて健康状態の確認・特殊詐欺等の予防等に努めた。 ○介護予防等の支援の必要性を提案し、入居者のフレイル予防に努めた。 ○感染症における予防対策の啓発活動に努めた。 <p>【改善が必要な事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○高齢により孤立する入居者への対応

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

○身体機能・認知機能の低下により孤立してしまう入居者がいる。支援策としてフレイル予防と認知症予防の啓発を行い、孤立対策にも注視していく。日常の声掛け等から入居者の小さな変化に気を配り、関係機関との連携を図り、対応ができるよう努めていく。

「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・要望は、意見箱や直接窓口で相談を受けるなどして日頃から収集に努めた。意見・要望など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、節電や節水など経費の節減に努め、前年度に比べると支出が減った。
○維持補修工事・内装工事について、物価高騰の中で優先順位をつけて工事を実施した。結果、予算の範囲内で執行に留めた。

3 サービス向上および業務改善の視点

○入居者が孤立しないよう、定期巡回や個別訪問を通じて、健康状態等の確認を実施した。
○介護予防等の支援を提案するものの、拒否する入居者が一部おり、その方への継続的な参加呼びかけや情報提供を実施した。
○物価高騰の煽りを受けて、予算編成時とは異なる執行額となる工事があり、区と相談をしながら適切に対応することができた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○複合施設の特性を活かし、非常時には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・法人本部との連絡体制を密接にとりながら、入居者の安全確保に努めた。
○運営基準や個人情報保護について、区および法人の規定に則り適正な管理に努めた。
○防災訓練や機器点検を定期的に行い、建物管理および安全管理への取り組みに努めた。

※ 区政運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、入居者の見守りを続けるとともに、入居者の介護予防のための支援を実施し、入居者が安心して生活できるような環境整備に努めること。

総括シート〔令和5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			
	令和3年度	令和4年度	令和5年度
新規入居人数(戸)	7	4	10

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3年度	令和4年度	令和5年度
収 入	利用料	81,272,841円	81,842,046円	81,946,988円
	家賃助成金	24,775,300円	24,797,600円	23,965,800円
	選択サービス料等	4,901,108円	2,124,283円	1,325,249円
	小計	110,949,249円	108,763,929円	107,238,037円
支 出	管理経費	25,145,163円	28,955,080円	27,631,865円
	人件費	37,063,766円	39,266,425円	41,477,735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	15,692,637円	11,651,855円	9,089,989円
	小計	102,901,566円	104,873,360円	103,199,589円
差引収支		8,047,683円	3,890,569円	4,038,448円

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
<p>【積極的に評価した事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○入居者の認知症予防として区の実施する耳の聞こえ講座を実施した。 ○安否確認訓練・非常電源装置稼働訓練・町会との合同防災訓練を実施し、非常時・災害時に備えた。 <p>【改善が必要な事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○孤立や認知力の低下した入居者への対応

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
<p>○孤立する入居者が一部いる。更には身体機能・認知機能の低下も重なる入居者が増えており、介護サービスを含む何かしらの支援策が必要となっている。孤立しないように気配り、細かく入居者の体調変化に気を配る。状況に応じた迅速な対応および予防活動に努めていく。</p>

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 入居者から自主活動や交流企画に関する意見・希望を聞きながら、できる限り希望に沿った活動ができるように工夫して取り組んだ。
- 認知症予防の観点からについて、区と連携し「耳の聞こえ講話」を開催し、入居者の健康維持に関する啓発を実施した。

2 予算執行（財務）の視点

- 入居率、安定した稼働を維持した。
- 使用料徴収について、未収金の発生を予防するために、普段から入居者とのコミュニケーションを取り、適切な収入管理を行った。
- 区への報告を随時行い、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

- 感染症対策に留意しながら入居者の交流企画を実施し、入居者の自主活動の機会を作ることができた。
- 町会の方々と合同で、起震車体験やポンプ車放水訓練などの防災訓練を実施し、安全管理に対する意識を高めることができたと同時に、入居者と地域とを結びつける取り組みを積極的に行うことができた。
- 緊急時に迅速に対応できるよう、職員と入居者で緊急時の対応方法を共有することができた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 夜間・休日の緊急時対応マニュアルの見直しを行い、より迅速に対応ができるよう改善を図った。
- 維持管理について、業務委託において定期点検を行っており、委託先とは月1回の定例会議を実施し、その他には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。

○生活に変化がみられる入居者に関しては、適宜声掛けや訪問を行いながら、区の判断が必要な事項については区への共有や報告を確実に行った。

※ 区政運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、入居者の意見を聞きながら、入居者主体の活動を実施し、満足度の向上につなげるとともに、入居者が安心して生活できるような環境整備に努めること。

総括シート〔令和5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	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数（人）	15,571人	26,852人	34,014人
有料利用件数（件）	70件	261件	467件
利用率（%）	28.0%	36.1%	44.8%
使用料（円）	100,100円	419,350円	608,200円

※平成28年5月1日開設

※「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。

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、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。令和5年度は5月8日より、飲食の再開、感染対策の緩和を行った。

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3年度	令和4年度	令和5年度
収入	管理運営委託料	39,334,189	41,678,719	41,555,481
	小計	39,334,189	41,678,719	41,555,481
支出	維持管理費	9,994,185	11,093,030	11,498,231
	施設運営費	1,892,472	2,568,597	3,764,800
	人件費	23,549,756	26,784,418	27,242,119
	小計	35,436,413	40,446,045	42,505,150
差引収支（戻入額）		3,897,776	1,232,674	△949,669(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】

- 絵画イベント（母の日、父の日、敬老の日）で作成した子どもたちの絵をミニ作品展としてラウンジに展示した。また、近隣の保育園園児の七夕飾りを展示し、作品を通じて多世代交流ができるよう工夫した。
- 目的内利用団体の発表の場を多く設けた。「ゆうゆうプラザまつり」では、登録団体の発表やスーパーボールすくいなど子ども向けのイベントを行い、多世代で交流することができた。また、障害者団体（プチレーブ）とも協力し合い開催した。「カラオケ大会」では4年ぶりの開催となり、20団体が参加した。「作品展」は登録団体、自主事業講座の作品を展示し、多くの作品見守りボランティアの協力を得て、地域住民と一緒に開催することができた。
- 品川区在住、在勤、ゆうゆうプラザ利用者の方に講師やイベントを依頼した。

【改善が必要な事項】

- ゆうゆうまつりで親子連れの姿が見られたり、小学生の利用はあったものの、若い世代の施設利用がまだ少ない状況である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 昨年度より多くのイベントを行い、親子対象の講座やイベントを開催することはできたが、「若い世代」にターゲットをしばった企画ができていなかったことが原因と考えられる。今後も親子向けのイベント・講座を企画しつつ、「若い世代」に向けた講座やイベントを企画し、利用者増に繋げていく。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 利用者に対し施設サービス全般についてのアンケートを実施した結果、「大いに満足」「満足」の評価が85.3%であった。
- 住民主体の「つながりサロン」では、週1回の定期的な体操、脳トレが定着した。どちらも利用者同士で積極的に行い、この事業をきっかけとし交流の場も広がり大変好評である。
- 「脳活」で実施している「大人のぬり絵」では、好評のため回数を2回に増やした。また、利用者の要望を取り入れ、完成後に作品の発表や作品にちなんだテーマで話す等、参加者同士の交流を実施した結果、「前よりももっと楽しくなった」と好評を得た。「川柳」の参加希望者も増え、定員を増員した。

2 予算執行（財務）の視点

- 物品購入時はまず所内で必要性を検討した。物価上昇の対応として、購入時にはインターネット販売など複数の業者の値段を比較し、良品かつ安価な品を選び購入した。
- 光熱水費に関しては、節電・節水を意識し、昼間の明るい時間帯は利用者の状況に応じて消灯するなどの対応を行った。
- コロナウィルス感染症の5類移行後にダンス、体操、スポーツ、楽器演奏などの団体による平日夜間、土日の目的外利用が増加した。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者代表の「もりあげ隊」との四半期ごとの会議の実施や、利用団体から随時要望や意見を聞くことで住民の意見・要望を収集し、運営へ反映するよう努めた。また、利用者と積極的にコミュニケーションを取ることで意見や要望を言いやすい雰囲気づくりに努めた。
- 前年度の「業務評価シート」の改善点への対応方針に掲げたとおり、夏休みや冬休み、土日等、小学生が参加しやすい時期にイベントや講座を計画し、親子連れでの参加にも繋がった。
- 高齢者からの介護相談を受け、在宅介護支援センター等適切な相談先を案内した。また、入浴時に転倒リスクの高い方に対しては、ゆうゆうプラザでの入浴体制を説明し、安全に入浴できるデイサービス等を提案した。
- 新型コロナウイルス感染症5類以降後の制限解除に際し、利用者への丁寧な説明を行い、安心して施設利用ができるよう対応した。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 特養ホームと共に月1回の防災訓練、感染症予防対策委員会、安全衛生委員会に参加し、担当者の安全確保についての意識を高めた。
- 防災に関しては、近隣4町会、区営住宅、荏原消防署、ゆうゆうプラザ利用者と連携し、合同防災訓練を実施した。
- 再委託先の設備担当、清掃担当、受付担当と連携を密にし、利用者が安心・安全に利用できるよう対応した。特に受付担当とは毎日情報共有、情報交換を行い、共通認識を持ち対応できるようにした。

※ 区政運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、多世代交流につながるイベント・講座を企画・実施することで、施設の利用促進を図っていくこと。また、若い世代が参加しやすいような仕掛けを検討すること。

総括シート〔令和5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	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数（人）	6,335人	10,790人	10,981人
有料利用件数（件）	139件	226件	241件
利用率（%）	45.3%	63.0%	63.1%
使用料（円）	98,450円	130,750円	135,400円

※平成31年3月1日開設

※「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。

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、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。令和5年5月8日より、飲食の再開、感染対策の緩和を行った。

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3年度	令和4年度	令和5年度
収 入	管理運営委託料	20,460,968	21,876,172	22,477,419
	小計	20,460,968	21,876,172	22,477,419
支 出	維持管理費	5,826,491	6,415,882	6,381,625
	施設運営費	3,742,497	3,794,536	4,631,436
	人件費	10,891,980	11,665,766	11,600,565
	小計	20,460,968	21,876,184	22,613,626
差引収支（戻入額）		0	△12(0)	△136,207(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】

- 利用者と一緒にコミュニケーションを図り、地域ニーズに沿った事業を行った。今年度開始した『認知症カフェ』では、体操やトランプ、カフェなどの企画から運営を地域の方々と協同して行い、参加者も定着した。
- 目標としている「多世代交流の促進」を念頭に、納涼祭（8月）、認知症サポーターステップアップ講座（9月）、クリスマス会（12月）、ゆうゆうプラザまつり（3月）等の行事や自主事業を積極的に開催した。
- 利用者の協力による植栽（ゴーヤ、あさがお作り）を毎年継続して行い、生きがいにつながるとともに、心和ませる施設環境を作ることができた。

【改善が必要な事項】

- 平日夜間と土日祝日の利用率は向上したが、特に祝日の利用が少なく空室が目立つ。自主事業の開催のみで空室を埋めていくことは困難であるため、施設利用が少ない世代へ利用をアピールしていく必要がある。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 利用者の少ない20～50代の世代に向けて施設をアピールできていない。インターネットで貸出施設として検索されやすいよう工夫し、施設や事業についてSNSやホームページを活用し周知する。
- どの世代でも楽しめるような事業の実施ができていないため、これまで施設を利用したことがない世代を意識した事業や、どの世代にも魅力のある行事・自主事業を実施する。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 住民からのニーズで地域の高齢者を講師とした子ども向けの『将棋教室』『習字教室』を開催している。子どもが参加しやすい夕方に行き、大変好評であり延べ240人以上が参加している。
- 地域のニーズや施設の使用方法を意見交換することを目的に3月に地域懇談会を開催し、参加者からは「施設を有意義に活用している」との声があった。
- 地域ミニデイと地域ミニデイ卒業生グループによる体操教室を開催した。卒業生による体操グループ（定員15名）は満員であり、活動期間終了後は目的内グループで体操を継続して行い、体操を切れ目なくできる仕組みを構築し、参加者に喜ばれている。

2 予算執行（財務）の視点

- 8月にしながわエコリンクの職員読み合わせ研修を行い、節電の意識を高めたが、電気料金の高騰により支出額が予算額を上回った。
- 監視カメラ設備の不具合が生じたが、予定外の支出のため区に相談の上、修繕を行った。
- 1階、オアシスルーム、ポップンルームと各事業で事前に立てた年間の物品購入計画に基づいて月毎の物品購入を行い、無駄な支出を無くすよう努めた。
- 積極的に自主事業を行い、利用者の増加に繋げることができた。また、夜間帯に「将棋教室」「習字教室」「認知症ステップアップ講座」を開催し、利用率の向上を図った。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 地域懇談会の開催のほか、日頃から利用者とコミュニケーションを積極的に図ることで住民のニーズを施設運営に活かしている。
- 納涼祭やクリスマス会では、利用者より要望のあった沖縄民謡や講談、一人芝居の鑑賞を取り入れるなど、利用者のニーズに丁寧に応えた。
- 職員会議にてマニュアルを含む事業内容の確認を行なっている。また、事故防止と再発防止のための検討チームを発足し、定期的に会議を行った。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 非常勤職員を含む新規採用職員に対し、虐待、情報管理、お客様対応等を内容とした研修を行い、全職員を対象とした防犯研修も行っている。また、子育てひろば研修に定期的に参加することで虐待の早期発見や防止などの対策に努めている。
- 事故の発生または再発を予防するために、法人のヒヤリ・ハットリスクレベル評価に基づくリスク分析と管理に取り組むとともに、事故防止のための検討チームを発足して事故予防に努めた。
- 地震や火災発生に備えて、毎月防災訓練を実施した。非常時に対応できるように、訓練の際は避難経路や消火器の場所のほか、AEDの使用方法の確認も行った。

※ 区政運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、地域ニーズの収集に努め、多世代交流につながるイベントや講座を企画・実施することで、施設の利用促進を図っていくこと。また、利用率向上のための広報活動を強化すること。

総括シート〔令和5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			
	令和3年度	令和4年度	令和5年度
利用者数(人)	15,374人	20,314人	43,005
利用件数(件)	105件	270件	286件
稼働率(%)	17.1%	25.8%	27.3%
使用料(円)	82,700円	192,650円	188,900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年度は4月27日から6月20日までを臨時休館とした。令和5年5月8日より、新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことに伴い、飲食利用の再開、感染症対策を緩和した。 ※「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3年度	令和4年度	令和5年度
収 入	管理運営委託料	40,732,769	42,964,890	43,584,776
	小計	40,732,769	42,964,890	43,584,776
支 出	維持管理費	10,036,498	12,417,485	11,536,759
	施設運営費	7,082,821	8,166,339	7,526,077
	人件費	21,638,394	21,158,390	23,051,478
	小計	38,757,713	41,742,214	42,114,314
差引収支(戻入額)		1,975,056	1,222,676	1,470,462

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】

○ふれあい食堂（子ども食堂）の開催や親子広場など高齢者以外の世代の利用を促進した。また、東品川ゆうゆうプラザで開催されている「こども食堂 はなおか」にお手伝い役として、ゆうゆうプラザ利用者（高齢者）を募集し、子どもたちと食事を共にし、世代間交流の機会となった。

○新型コロナウイルス対策の制限解除により、利用者増が見込まれるなか、その状況に合わせて入浴サービスの利用ルール等の見直しやカラオケ団体へのカラオケ機器の操作方法を再確認する説明会を開き、制限解除後に大きな混乱がおきないように施設運営を行った。

【改善が必要な事項】

○土日祝日および夜間の貸出部屋の利用が少ない。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

○同じ建物内併設の文化センターと部屋貸出の業態が重なっていて利用者の分散につながっている可能性がある。そのため、潜在的な利用者に対し、施設の利用につながるような広報活動等の周知を継続する。

○令和5年度より、夜間帯に実施するプログラムで開始したものもあるが、実施数が少ないため、大幅な改善につながっていない。そのため、施設の特色に適した夜間帯の新規プログラム実施を検討し、実施が可能なものより事業を開始する。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○意見箱を設置し、利用者からの意見や要望の収集に努めた。収集した意見の内容と意見に対する施設の対応を書面にして掲示し、利用者との対話を見える形にしている。また、普段から利用者とのコミュニケーションに注力し、利用環境の整備に努めている。

○今年度は新型コロナウイルスにより、開催ができていなかった「東品川ゆうゆうプラザまつり」を東品川文化センターのまつりと同時開催し、利用者や地域の方々が楽しめる機会を提供するとともに、ゆうゆうプラザの利用者以外にも東品川ゆうゆうプラザを周知することができる機会となった。

2 予算執行（財務）の視点

○給湯配管の水漏れにより、当初想定のない工事への対応が求められることになったが、円滑に工事を実施した。

○入浴サービスは利用者の需要が高いため、衛生管理や安全な運営を行っているが、配管洗浄の使用薬剤が高騰しているため、当初予定金額より増加している。

○新型コロナウイルス対策により、変更または中止していたイベントを今年度は想定していた開催業態で開催した。

3 サービス向上および業務改善の視点

○ヒヤリハット事例の積極的活用など安全管理を徹底し、特に入浴サービスでは大きな事故なく運営でき、利用促進につなげた。

○菜園事業として、近隣保育園の園児に作物の植え付けや収穫を体験してもらった。収穫の際に高齢者の施設利用者にも参加してもらい、園児との世代間交流を行った。

○「フリーカラオケおよび囲碁将棋」について、フリーカラオケは実施方法や実施部屋等を検討し、来年度より実施できるように調整を行った。囲碁将棋は地域交流スペース内に各種ボードゲームを設置し、代替案として実施した。

○事業内容およびサービス提供方法を適宜職員間で確認し、改善案等を職員間で共有した。また、ヒヤリハット・事故報告書および苦情・ご意見対応記録を業務改善や再発防止に活用した。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○同じ建物内併設の文化センターと連携して、合同で消防・避難訓練を実施し、建物全体で安全管理に努めた。

○職員にて毎日の施設内点検を行い、また設備点検については再委託先業者にて点検を実施し、日常的に安全点検を実施した。

※ 区政運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、多世代の利用促進や世代間交流の機会創出に努めるとともに、広報活動の強化等により、利用率の向上に努めること。

総括シート〔令和5年度〕

施設名称	品川区立大崎高齢者多世代交流支援施設（大崎ゆうゆうプラザ）
指定管理者	生活協同組合・東京高齢協
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	※運営業務委託	令和4年度	令和5年度
	令和3年度		
利用者数（人）	10,366人	15,659人	21,804人
有料利用件数（件）	199件	377件	431件
利用率（%）	44.0%	46.5%	52.3%
使用料（円）	197,100円	405,400円	373,200円

※平成28年5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年度は4月27日から6月20日までを臨時休館とした。

※令和5年5月8日より飲食利用の再開、感染対策を緩和した。

※「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。

※当施設は平成28年度の開設時より運営業務委託にて施設運営を行っていたが、令和4年度より指定管理制度を導入している。

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	※運営業務委託	令和4年度	令和5年度
		令和3年度		
収 入	管理運営委託料	20,362,000	28,811,298	30,677,860
	小計	20,362,000	28,811,298	30,677,860
支 出	維持管理費		7,837,208	7,490,181
	施設運営費	19,081,516	3,544,950	3,841,165
	人件費		17,084,541	19,324,255
	小計	19,081,516	28,466,699	30,655,601
	差引収支	1,280,484	344,599	22,259

※令和3年度の収支は、前事業者への「運営業務委託費」のみ掲載しているため、施設保守点検費用等は含まない。令和4年度以降は現在の指定管理者に「指定管理料」として渡している。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

○事業の利用者満足度を向上させるため、新しいアイデアで新規事業を企画実施し、利用者数増に貢献した。

<体操系事業>

体操事業の種類を5種類に増やし、利用者の体力や趣向の違いにも対応できている。「みんなで体操」「ハツラツ元気キープコース」「のんびり元気アップコース」「フレイル予防コース」「練功をはじめよう」を実施した。

<脳トレ事業>

iPadのタブレット6台を使いeスポーツも取り入れた。iPadは「みんなで体操」の休憩時間や「地域ミニデイ」内のレクリエーションでも活用した。

<音楽系事業>

学生による「津軽三味線演奏会」で多世代交流、新しい音楽分野の「アンデス音楽演奏会」、四季折々の曲を歌う「うたごえ広場」、そして「カラオケ大会」「紅白歌合戦」を再開させることで来館者数を増やした。

<チャレンジ事業>

多世代の利用者を対象に、仮想空間を体験する「バーチャルリアリティー体験会」や実用化が進んでいる「小型ドローン操縦体験会」は、先端技術を体験する機会を作った。

【改善が必要な事項】

○マッサージサービスや施設使用申請の先着順受付のために、猛暑や厳寒の日でも開館一時間前から玄関に並ぶ人がいたため地域交流スペースで待機できるようにしていたが、職員間で検討して運用方法を見直し、公平性を重視して抽選方式へ変更した。

○夜間に利用するダンス団体のBGMについて隣家から声がかかり、利用団体へ音量調節を依頼した。迅速な対応について感謝されたが、キッズダンス教室等新規事業の利用数が増えてくると今後も注視が必要であると考えます。

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対策が緩和・解除されたため、地域への防災訓練の参加を打診したが、まだ限定的な人数で行うとの回答を得て令和5年度の参加は見送った。

○在宅介護支援センターとの共催事業、町内イベントの協力参加ができていないため、関係機関、地域町会との連携事業を増やす必要がある。そのために、在宅介護支援センターの施設事業への参加、「認知症サポーター養成講座」の開催や、町会お祭り、救急救命講習会、新規に町会との交流を進め「プラザまつり」を共催することを目標とする。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○利用者アンケート、事業アンケートや教室・イベント後の聞き取り調査のほか、「ご意見箱」を設置し匿名の意見も聞き入れている。

○令和5年度利用者アンケートでの『職員の対応』の満足度は「満足」「やや満足」の回答が85%で、令和4年度の「満足」回答が83.3%であったため、1.7%上昇した。「ふつう」を含め

るとほぼ100%の満足回答となった。『部屋利用』の満足度は令和5年度81%であり、令和4年度の79.9%に対して1.1%上昇した。

○職員は、利用者の快適な居場所づくりのため、利用者意見をスタッフミーティングや朝礼、夕礼で検討し、改善を繰り返した。

2 予算執行（財務）の視点

○予算額は30,677,860円、支払総額は30,655,601円となり、執行率は99.9%であった。

○目的外使用収入において、令和4年度529件に対して令和5年度は632件と103件増加したが、使用料では32,200円の減少であった。これは、増加した申請者が免除や減額の利用だったことが要因だと考える。

○事業運営費のうち子育て支援事業関係は、執行率19.4%となり高齢者対象の事業に比べると低い数値ではあるが、区のSNS「しながわこどもぼけっと」を利用して発信したことで令和4年度の執行率3.7%から大幅にアップしている。

3 サービス向上および業務改善の視点

○利用者アンケート、事業アンケートや教室・イベント後の聞き取り調査のほか、「ご意見箱」を設置し匿名の意見も聞き入れている。

○利用者アンケートや聞き取りにより利用者意見を取り入れた事業を実施することで施設利用促進を図ったり、構成員減少に悩む書道の団体へ、「筆ペン教室」や「かきぞめ大会」事業を追加し、書道に興味をもってもらう支援活動を行ったりした。

○新規事業については、すでに導入実施している施設へ職員を派遣し研修している。

○サービス向上のための職員のスキルアップに関する研修として、大崎在宅介護支援センターより講師を招き「地域包括ケアシステム」について職員研修を行った。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○社会福祉士、健康運動指導士、介護職員初任者研修取得者が在籍している。事業規模により、ボランティアリーダーを配置して対応した。

○新任職員は、本部研修として「生協法人」、「接遇」、「個人情報保護」等を受講している。

○個人情報保護や法令順守について、個人情報保護規程、個人情報保護マニュアル、就業規則、各ハラスメントに関する規程、文書管理規程、パソコン使用規程、苦情処理規程等、職員がいつでも手に取れる場所に保管されている。

※ 区政運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、様々な新規事業を積極的に企画実施し、利用者増に努めること。また、利用者アンケート等を通じて利用者の要望や意見を聴取し、今後の施設運営に活かしていくこと。

厚生委員会資料
令和6年9月25日
健康推進部健康課

令和5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5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"> (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3年度	令和4年度	令和5年度
フリー利用者数	77,001人	103,870人	111,754人
コース型教室利用者数	84,859人	107,094人	118,073人
ホール利用件数	418件	609件	801件
会議室利用件数	317件	366件	440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3年度	令和4年度	令和5年度
収	指定管理料	149,117,000円	115,402,269円	148,346,172円
	利用料金収入	120,387,690円	165,355,480円	179,749,320円
入	小計	269,504,690円	280,757,749円	328,095,492円
支	人件費	154,307,795円	167,733,104円	185,348,117円
	その他運営経費	42,156,078円	41,786,203円	40,041,270円
	建物維持管理経費	74,411,089円	71,238,442円	81,088,542円
出	小計	270,874,962円	280,757,749円	306,477,929円
	差引収支	▲1,370,272円	0円	21,617,563円

<p>総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）</p> <p>【積極的に評価した事項】</p> <p>○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。</p> <p>○初めての利用者でも参加しやすいプログラムを増設し、利用を促した。</p> <p>○前年度と比較すると利用者数および利用料収入は大幅に増加した。</p> <p>【改善が必要な事項】</p> <p>○事前申し込み制の一部の事業について、インターネットによる電子申し込みが未対応のため、利用者サービス向上のため、改善が必要である。</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>○申込み者数が多い事業については、インターネットによる電子申し込みによる受付体制の整備ができていないが、その他の小規模な講座事業等については、電話または窓口等での受付となっている事業が一部存在するため、すべての事業で電子申し込みを活用できるよう対応を進める。</p>

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<p>○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で利用者満足度の向上を図っている。</p> <p>○フリー利用料金内で参加できるフリープログラムの増設により、施設を初めて利用する方が楽しめるよう工夫をしている。</p>
--

2 予算執行（財務）の視点

<p>○新型コロナウイルス感染症の5類移行後、コース型教室の定員制限を緩和し、コース数を増やしたため、利用者数は対前年度比で約111%と増加した。</p> <p>○利用者の要望を反映したコース型教室のプログラム編成、フリー利用者の来館促進等の工夫を行い利用料収入は、対前年度比約109%と増加した。</p>

3 サービス向上および業務改善の視点

<p>○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。</p> <p>○前年度に改善が必要とされた、インターネットによる電子申し込みは品川健康センターに続き、荏原健康センターのコース型教室でも導入され、利用者の利便性向上に努めている。</p>
--

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

<p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○施設内のペーパーレス化を推進し、経費の削減および環境負荷の軽減に努めている。</p>
--

※ 区政運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、利用者からの要望を積極的に取り入れたプログラムの提供や施設運営を継続し、利用者満足度の維持・向上に努めること。