

令和6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. 21
(7) 発達障害者支援施設	P. 25
(8) 障害児者総合支援施設	P. 29
(9) 出石つばさの家	P. 33

総括シート〔令和6年度分〕

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4年度	令和5年度	令和6年度
利用率(%)	自立訓練	12名	49%	62%	48%
	生活介護	50名	73%	67%	74%

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4年度	令和5年度	令和6年度
収入	管理運営委託料	184,717,481	195,233,894	201,261,841
	利用料金	140,397,144	137,558,892	159,054,992
	その他収入	24,723,103	46,677,691	36,888,170
	小計	349,837,728	379,470,477	397,205,003
支出	人件費	206,382,013	219,026,284	231,480,945
	事業費	16,348,461	13,745,915	15,098,158
	事務費等	117,611,949	149,923,847	124,701,065
	小計	340,342,423	382,696,046	371,280,168
差引収支		9,495,305	△3,225,569	25,924,835

※利用料金は、自立支援給付費および利用者負担金である。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

○ 生活介護

- ・特別支援学校の卒業生2名を受入れ、利用率の向上につなげた。
- ・重度化する利用者への支援について、職員体制を「2:1」から「1.5:1」に整え、一人ひとりのニーズや障害特性、健康状態をきめ細かく把握し、質の高いサービス提供に努めた。また、看護師2名配置等を維持することで、医療的ケアが必要な利用者の受入を1日2名行った。
- ・利用者の多様な障害に対応できる職員を育成するため、2名が強度行動障害支援者養成研修を、1名が喀痰吸引研修を受講し、スキルアップを図った。
- ・健康維持や身体機能維持につなげるため、理学療法士等による専門訓練を日中活動に組み入れ、一人一人に適したプログラムを提供した。また、余暇活動の一環として、地域の園芸ボランティアに協力いただき、ジャガイモや品川カブの栽培を行った。

○ 自立訓練（機能訓練）

- ・卒業生9名のうち4名が一般企業へ復職・再就職し、就職率は44%となった。
- ・リハビリテーション医師、理学療法士、作業療法士等、多職種協働体制を維持し、タブレットを活用した的確かつ効果的な訓練を行った。
- ・9月より言語聴覚士を配置したことで、専門訓練の幅を広げることができた。

○ 相談支援センター

- ・地域拠点相談支援センターとして、主任相談支援専門員が区主催のスキルアッププロジェクトや東京都相談支援従事者初任者研修・現任研修などのスーパーバイザーとして育成に協力した。
- ・東京都医療的ケア児等コーディネーター研修を2名が受講し、職員のスキルアップを図った。

○ 地域活動支援センター

- ・手話通訳者全国統一試験への移行に伴い、関係機関とともに新たな対策講座の実施や面接試験に向けた話し合いを進め、滞りなく移行することができた。

【改善が必要な事項】

- 生活介護については、利用促進および利用率のさらなる向上が求められる。
- 自立訓練についても、利用促進および利用率の向上が必要である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

- 生活介護において、新規利用者増により送迎が必要な利用者が増え、現在は送迎対応しているものの、これ以上の受入を増やすとなると、現在の送迎車数では対応できないため。
- 自立訓練においては、関係機関や区民へのさらなる周知が必要と考えられる。

【対応方針】

- 生活介護において、送迎車を増やし、送迎サービスを拡大することで利用を促進していく。
- 自立訓練においては、関係機関向けの事業説明会の実施、SNS等を通じた施設の魅力発信や事業PR、関係機関への周知などにより、新規利用につなげていく。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の主な課題>

- 生活介護および自立訓練について、更なる利用促進による利用率の向上が求められる。
＜改善状況＞
- 自立訓練は利用率が下がってしまったが、生活介護は利用率が増加した。しかし、目標（生活介護：83%、自立訓練：55%）を下回っているため、引き続き利用率アップに向けた取り組みを行っていく必要がある。

「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、利用者一人一人が安心して快適に過ごせるよう環境整備を行った。また、理学療法士等による専門訓練を日中活動に組み入れたサービスを提供した。他、運動や散歩、夏祭り等のレクリエーション、リラクゼーション、プール活動、創作活動等、多くの体験の場を提供し、個別支援の充実を図った。
- 自立訓練では、高次脳機能障害者以外の多様な障害者の利用を進めた。また、自立度評価指標や高次脳チェックシート等を活用し、復職や就労支援事業所への移行等の支援を行い、個々の目標達成につなげた。

2 予算執行（財務）の視点

- 概ね計画通りに執行した。
- 生活介護では、重度の利用者の受入増にあわせて、人員配置を「2：1」から「1.5：1」に増やしたことや東京都重症心身障害者通所事業の対象者も増えたことから、給付費等の収入増につながった。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 自立訓練では、医療機関が実施するシンポジウムに参加し事業内容の紹介や事例発表を行った。また、インスタグラムでの発信を開始し事業周知の強化を図った。
- 地域活動支援センターにおいて、年度末に利用者アンケートを実施し、次年度の計画につなげた。前年度応募が少なかった講座について、内容や実施方法、周知方法を見直し変更したことで受講数を増やすことができた。
- 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実施し、地域に根付かせるとともに、障害者の理解促進を図った。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 法人では階層別研修やテーマ別研修、会館全体では現任研修を実施するなどバックアップ体制を整備しており、職員のスキルアップに努めた。
- 生活介護では、職員の人員体制を整え「1.5：1」とした。
- 法人内で安全衛生委員会やサービス向上委員会を実施し、会館では月に1回避難・防災訓練を行うなど、安全対策や危機管理に努めた。

※ 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、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。

総括シート〔令和6年度分〕

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>

知的障害者の福祉の向上を図るため、日中活動や就労活動を行う。

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4年度	令和5年度	令和6年度
利用率 (%)	生活介護	30名	92%	90%	91%
	就労継続支援B型	10名	93%	71%	100%

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4年度	令和5年度	令和6年度
収 入	管理運営委託料	35,760,840	33,500,840	33,587,180
	利用料金	78,445,286	81,663,681	84,750,244
	その他収入等	12,286,344	12,305,820	15,849,723
	小計	126,492,470	127,470,341	134,187,147
支 出	人件費	79,237,610	86,760,534	93,692,272
	事業費	9,786,831	9,974,418	9,556,502
	事務費等	45,793,174	35,738,277	36,997,068
	小計	140,084,290	134,817,615	140,245,842
	差引収支	△8,325,145	△5,002,888	△6,058,695

※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】 ○ 強度行動障害の受け入れに積極的に努めるとともに、強度行動障害支援者養成研修や ABA 基礎講座を受講し、障害特性に応じた支援に取り組んだ。 ○ 利用者に安心して楽しく過ごしていただけるよう、日々の創作活動や音楽活動の他、かき氷大会 やすいか割り大会、プール活動等、活動内容を工夫し実施した。令和 2 年度より休止していた日帰り旅行を再開し、多くの利用者を楽しんでいただき、余暇活動の幅を広げた。 ○ オータムフェスティバルの開催や地域行事への出店等、積極的に地域との交流事業に取り組んだ。また、近隣 3 町会と合同防災訓練を実施し、災害発生時における協力体制を再確認した。 【改善が必要な事項】 ○ 重度化や個々の障害特性に応じた対応が求められている。

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】 ○ 障害特性が違いや重度化の程度等により、個別の対応や支援のさらなる工夫が必要のため。 【対応方針】 ○ 多様な障害特性や重度化の程度に対応できるよう、職員が必要なスキルを獲得するとともに、専門家の活用や特性にあわせた環境設定等を工夫して個別に対応していく。

前年度（令和 5 年度）の主な課題と改善状況
<前年度（令和 5 年度）の主な課題> ○ 就労継続支援 B 型について目標工賃を達成できなかったため、工賃を向上させる必要がある。 <改善状況> ○ EC サイトでの販売に係る作業（シール貼り・梱包・配送等）を受託するなど、作業の安定化を図り、工賃向上に努めた。令和 6 年度は目標工賃を 15,800 円としていたところ、実績工賃が 18,802 円となり、目標を上回った。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 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

- 生活介護については昨年度と同様の利用率で収入を増やせなかったものの、就労継続支援 B 型の利用率は向上し、概ね計画通り執行した。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 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、サービスの改善につなげた。
- 就労継続支援 B 型では公園清掃の際、熱中症予防対策として従来の対応に加え、「アイスベスト」を着用するなど、更なる安全の確保に努めた。
- 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。

総括シート〔令和6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4年度	令和5年度	令和6年度
利用率 (%)	施設入所	30名	96%	92%	93%
	生活介護	30名	100%	101%	100%
	短期入所	3名	105%	74%	72%

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4年度	令和5年度	令和6年度
収入	管理運営委託料	56,656,700	58,755,850	58,180,250
	利用料金	187,883,972	185,982,522	181,905,810
	その他収入等	17,967,358	6,939,757	14,976,037
	小計	262,508,030	251,678,129	255,062,097
支出	人件費	172,791,446	167,043,976	167,905,908
	事業費	38,327,291	34,892,046	37,496,654
	事務費等	46,359,657	40,461,029	37,451,046
	小計	252,676,193	242,397,051	242,853,608
	差引収支	1,151,709	9,281,078	12,208,489

※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】

- 強度行動障害のある方を受入れ、日々、安定して過ごせるよう、専門家による研修を受講のうえ、個別支援を提供した。
- 入所している2名の方について、希望に沿って地域生活への移行につなげた。
- 利用者の高齢化・重度化に応じた適切な支援を行うため、施設内研修の実施の他、介護にかかる資格取得を奨励し、職員の支援技術の向上および人材育成に努めた。
- 町会及び自治会とのサロンの開催、西大井地域における防災訓練の実施、地域住民参加型のイベント（オータムフェスティバル）を通じて、結果、地域との良好な関係を築いている。

【改善が必要な事項】

- 利用者の高齢化・重度化に伴い、その方の状態に応じた介護の方法や生活環境を考慮する必要がある。

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】

- 利用者の高齢化に伴い介護レベルが高くなるため、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していく。
- 職員が介護技術向上を目的とした研修等への参加および介護にかかる資格取得を行っていく。
- 介護保険サービスが必要となった場合は、関係機関と連携し介護保険への円滑な移行を目指す。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

＜前年度（令和5年度）の主な課題＞

- 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や必要な支援を提供する必要がある。

＜改善状況＞

- アセスメント・個別支援計画の見直しを行い、利用者一人一人に見合った支援を提供した。

「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

- 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。
- 給食については、外部事業者に業務を再委託し、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。
- 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、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り、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6年度分〕

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4年度	令和5年度	令和6年度
グループホーム	男女各6名	入所0名	入所1名	入所2名
入退所者数	計12名	退所0名	退所2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4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	5,474,740	7,071,621	5,081,240
	利用料金等	43,648,529	41,329,803	42,539,381
	その他収入	577,000	432,000	1,155,466
入	小計	49,700,269	48,833,424	48,776,087
支	人件費	26,216,522	30,125,260	30,027,155
	事業費	5,718,067	5,320,274	4,884,291
	事務費等	12,080,188	11,689,132	12,348,564
出	小計	44,014,777	47,134,666	47,260,010
	差引収支	5,685,492	1,698,758	1,516,077

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 高齢の利用者において、介護保険サービスへの移行を関係機関・本人・家族、後見人と連携して丁寧に進めることができた。
- 退去後においても生活が安定するまでの間、家族からの相談を受けるなど継続的なサポートを実施している。

【改善が必要な事項】

- 新たな利用者を迎え、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。

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】

- 障害特性や心身の状態に応じた個別支援が必要なため。

【対応方針】

- 新たな利用者とその家族の状況や利用者同士の関係性等に配慮し、グループホームでの共同生活に馴染み安定した生活が送れるよう、個別具体的に支援していく。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

＜前年度（令和5年度）の主な課題＞

- 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の在り方について、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。

＜改善状況＞

- 必要な支援を見極めながら利用者の意思を尊重したアセスメントを行うことができた。また、相談支援事業所をはじめ関係各所と連携を図り、介護サービス等の利用も含めて支援することができた。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 利用者の希望やニーズを聞く機会を設け、声を反映するよう努めた。
- 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。年末のイベントでは、利用者と内容を決めて、楽しみながら実施することができた。

2 予算執行（財務）の視点

- 不要な残業を行わないことや不要な物品は購入しない等、コスト縮減に努めた。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 月1回の利用者との話し合いにて挙がった意見や要望について、職員間で共有および協議を行い、サービスの向上に努めた。
- 利用者の日々の体調の変化に気づけるよう、一人一人との対話を大切にし、職員間の申し送りを徹底することで、利用者にとって不安のない生活の場の提供に努めた。
- 令和5年度に受審した第三者評価の結果を受け、高齢利用者への医療連携や関係機関との連携を丁寧に行った。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 職員間での会議、虐待防止、リスクマネジメント委員会等において業務改善に係る分析および検討ならびに規則やマニュアルの確認を行い、職員全員で利用者が安心した生活を送れる体制を構築した。
- 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、関係機関と連携を図ることにより、介護保険への移行や退去後のサポートを適切に実施すること。

総括シート〔令和6年度分〕

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4年度	令和5年度	令和6年度
グループホーム入退所者数	9名※	入所0人 退所1人	入所4人 退所0人	入所0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4年度	令和5年度	令和6年度
収 入	管理運営委託料	5,298,000	5,298,000	5,298,000
	利用料金	8,081,155	11,025,474	11,891,536
	その他収入等	3,616,721	6,850,363	5,375,015
	小計	16,995,876	23,173,837	22,564,551
支 出	人件費	12,901,730	12,354,038	13,705,422
	事業費	3,050,752	3,371,545	3,632,669
	事務費等	847,567	936,328	915,673
	小計	16,925,612	16,800,049	18,253,764
	差引収支	195,827	5,541,012	4,310,787

※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】 ○ 区内の知的障害者グループホーム同士の連携を強化するため、品川区グループホーム連絡会を継続して行った。特に、令和7年度から義務化される「地域連携推進会議」を令和6年度に実施し、地域の方への障害者の理解や連携の強化を図った。その取り組みについて、連絡会を通じて区内事業所へ共有を図った。 ○ 令和2年度より休止していた日帰り旅行を再開し、余暇活動の幅を広げた。 【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、さらに適切な支援方法について、引き続き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】 ○ 関係機関と連携し、利用者の心身の状況に応じたきめ細かな支援を行うとともに、職員だけでなく世話人についても情報共有や研修を行い、日常生活の中での支援力を高めていく。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況
<前年度（令和5年度）の主な課題> ○ 利用者の心身状況の変化に対応するため、適切な支援方法について、きめ細かく検討していく必要がある。 <改善状況> ○ 利用者の心身状況の変化に対応するための適切な支援を行うことができ、利用者が安定して過ごすことができた。

「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。
- 毎月利用者ミーティングを開き、地域の行事や社会資源に関する情報の提供や個別面談の実施など生活面のサポートを行った。また、通所先施設や相談支援センターなどの関係機関と連携を図り、利用者のニーズを共有することで、安心して過ごせるよう支援した。

2 予算執行（財務）の視点

- 事業運営において必要な経費を十分に精査し、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

- 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実施した。
- 「品川区知的障害者グループホーム連絡会」を継続的に実施し、区内の知的障害者グループホーム同士の連携体制強化およびサービスの向上につなげた。
- 利用者の相談をうける時間を確保するように努め、円滑なコミュニケーションが取れるよう、事業運営を行った。

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した。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3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。

※ 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・情報共有を適切に行い、利用者のニーズへ適切に対応していくこと。

総括シート〔令和6年度分〕

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4年度	令和5年度	令和6年度
グループホーム	5名	入所 0名	入所 0名	入所 2名
入退所者数		退所 0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4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	2,475,852	2,514,684	3,833,000
	利用料金	17,412,788	18,428,865	18,152,950
	その他収入	300,000	180,000	1,058,500
入	小計	20,188,640	21,123,549	23,044,450
支	人件費	12,501,485	12,362,039	13,481,978
	事業費	2,015,069	2,087,203	2,602,089
	事務費等	4,361,719	4,656,586	4,544,435
出	小計	18,878,273	19,105,828	20,628,502
	差引収支	1,310,367	2,017,721	2,415,948

※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】 ○ 法人内グループホームと連携することで、支援内容を考慮し利用者の安全で安心な生活環境に繋がっている。 ○ 利用者の「自分で行う」意思を大切に、意見や要望は職員全体で解決に向けて検討するなど、利用者の気持ちを尊重した支援を行っている。 ○ てんかん発作や食物アレルギー等、配慮が必要な利用者に対応し、職員間での情報共有はもとより家族や医療機関と連携し、その都度、必要な支援を調整した。 【改善が必要な事項】 ○ 新たな利用者を迎え、障害特性や心身の状態に応じて必要とされる支援の度合いが異なることから、さらなる支援内容の充実が求められる。

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】 ○ 2名の退所・入所があったことから、より利用者に寄り添って自己実現を目指した支援を行うため。利用者の状態や希望から必要な支援ニーズが高まっているため。 【対応方針】 ○ 利用者が自分らしく豊かで自立した生活を送ることができるように、関係者も含めたチーム支援とサービスの質の向上を図っていく。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況
<前年度（令和5年度）の主な課題> ○ 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。 <改善状況> ○ 利用者を含めた会議などで意見や要望を収集するなど、利用者の支援内容の充実を図るために何ができるか検討するなど一定の改善が見られた。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 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、利用者同士の交流や楽しめる活動を設定している。

2 予算執行（財務）の視点

- 2名の退所はあったものの、その後2名の入所があり定員数は確保している。
- 概ね計画通り執行した。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 令和 5 年度に受審した第三者評価の結果を踏まえ、法人内グループホームと共通の認識を持ち連携することで更なるサービスの向上に繋げた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 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んでおり、内部研修や外部研修を活用することでリスクマネジメント意識を高めている。
- 通常の防災訓練に加えて、総合防災訓練や感染症 BCP 訓練、非常災害 BCP 訓練を実施し、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に体制の構築を図ること。

総括シート〔令和6年度分〕

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4年度	令和5年度	令和6年度
利用率 (%)	就労継続支援 B型	20名	41%	34%	38%
成人期支援事業3月末登録者数			173名	182名	192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4年度	令和5年度	令和6年度
収 入	管理運営委託料	25,599,248	25,436,316	34,775,000
	利用料金	16,126,434	14,729,263	17,523,552
	その他収入	13,274,260	3,760,366	5,299,756
	小計	54,999,942	43,925,945	57,598,308
支 出	人件費	35,486,705	29,743,744	44,365,552
	事業費	1,889,962	1,474,893	1,972,313
	事務費等	19,765,902	9,251,276	10,614,940
	小計	57,142,569	40,469,913	56,952,805
差引収支		△2,142,627	3,456,032	645,503

※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、目黒駅での合同販売会「輪の品マルシェ」の開催や、施設外就労の拡大、作業工程の随時見直しなどに加え、地域イベントでの事業周知を図ったことにより、目標工賃を上回った。また、1名の方が、就職へステップアップした。
- 成人期支援事業の登録者数が192名と増加し、丁寧な個別相談やグループ活動による支援を行った。また、成人期支援事業における事業周知や発達障害理解の普及・啓発のためのセミナーや講演会等を実施した。
- 施設見学会開催や目黒駅での合同販売会「輪の品マルシェ」を中心となって計画するなど、地域イベントへ積極的な参加をし、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型の登録者数の確保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】

- 現在、通所している方について心理的な安定の継続が難しく、通所が不安定な方もおり利用率が低下しているため。
- 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】

- 地域イベントへの積極的な参加や施設見学を「成人期支援事業」と合同で開催するなど、事業所の取り組みを周知し新規利用に繋げていく。
- 利用者に寄り添った多様な就労の形を提供することにより、自分の強みを活かして働くことのできる柔軟な作業メニューを提供していく。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

＜前年度（令和5年度）の主な課題＞

- 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。

＜改善状況＞

- 稼働率は前年度から4ポイント改善したものの依然として低迷しており、引き続き稼働率向上に向けた取り組みを実施する必要がある。

「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、利用者のニーズを把握し作業環境を整備など利用者一人一人の個性、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

概ね計画通り執行した。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 目黒駅イベントスペースでの合同販売会の実施や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。
- ホームページでのイベント告知や Instagram 等の SNS を活用した情報発信に積極的に取り組んだ。
- ICT 化やペーパーレス化の推進により、情報共有システム、グループウェア、オンライン会議を活用しサービスの向上や働き方改革に努めた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 月に一度、運営会議と担当国会議を開催し、会議で業務に関する知識を深め、支援について共有検討している。
- 法人全体で虐待防止、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、利用率の向上に努めること。

総括シート〔令和6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) 障害児者に係る拠点での相談（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4年度	令和5年度	令和6年度
児童発達支援【定員】【利用率】	40名、63%	40名、57%	50名、46%
放課後等デイサービス【定員】	10名	10名	10名
【利用率】	48%	37%	58%
保育所等訪問支援【延利用人数】	30人	168人	217人
日中一時支援【定員】【利用率】	10名(20名)	10名(20名)	20名(20名)
※	70%	75%	51%
訪問系サービス【延利用人数】	267人	1,448人	2,880人
子ども発達相談室【件数】	2,372件	2,240件	2,917件
拠点相談件数	4,353件	2,680人	2,596人
生活介護【定員】	30名(40名)	30名(40名)	40名(40名)
【利用率】	78%	83%	62%
就労継続支援B型【定員】	20名(20名)	20名(20名)	10名(20名)
【利用率】	19%	29%	58%
短期入所【定員】	12名(12名)	12名(12名)	12名(12名)
【利用率】	74%	100%	87%

※ 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4年度	令和5年度	令和6年度
収 入	管理運営委託料	320,940,237	470,213,233	485,176,000
	利用料金	208,110,650	237,780,282	235,666,366
	その他収入	11,082,655	25,458,990	52,093,812
	小計	540,133,542	733,452,505	772,936,178
支 出	人件費	371,243,661	485,579,120	543,936,113
	事業費	41,127,433	37,366,382	35,859,837
	事務費等	137,292,558	211,183,627	216,152,713
	小計	549,663,652	734,129,129	795,948,663
差引収支		△9,530,110	△676,624	△23,012,485

※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】

- 生活介護や児童発達支援において、障害の程度の重い障害児者や、福祉的な支援が必要な家庭環境にいる方の受け入れを積極的に行った。また生活介護で医療的ケアが必要な方を受け入れた。
- 短期入所では、家族の入院等の事情による緊急的な対応を行い、地域生活支援拠点としての役割を担った。さらに、12室中1室について子ども用に環境を整え、緊急と判断される場合に区と連携して障害児を受け入れ支援した。
- 児童発達支援は40名から50名に、生活介護は30名から40名に利用定員の拡大を図った。
- 児童発達支援は、利用しやすくするために、保育園等との並行通園を取り入れる等、区民のニーズに合わせた取り組みを実施した。
- 保育所等訪問支援については、周知の強化により、利用者数が大幅に増加した。
- 日中一時支援は、送迎車を増やし送迎サービスの利便性を図った。
- 子ども発達相談室では、お待たせすることなくスムーズな相談を行った。
- 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を行うことで、地域移行の取り組みを進めた。
- 地域活動支援センターでは、園芸教室や創作、ダンス教室、料理教室、手話講座、高次脳機能障害者サロン等の多種多様なプログラムの提供や、イベントの開催を通して、外出の機会を作るとともに、地域社会との連携の基盤作りを行った。
- 就労継続支援B型のカフェレストランでは、新メニューや手作りの菓子の種類を増やす等、集客につながる工夫を行った。結果、目標工賃15,000円を上回り、平均工賃は18,384円となった。
- 訪問系サービスは、延べ利用者数が大幅に伸び、区民ニーズに応えた。

【改善が必要な事項】

- 児童発達支援において、利用促進、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】

- 児童発達支援について、保育園や幼稚園等の他の施設との並行利用ニーズが増えているため。

【対応方針】

- 児童の状況や各家庭のニーズに合わせて、平行利用等、様々なサービスを組み合わせて利用できるよう、間口を広げていくことに努めていく。
- 稼働率の改善について、区民ニーズに即したサービスを提供するとともに、職員の育成の強化をすることで質の高いサービスを提供していく。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の主な課題>

- 児童発達支援・放課後等デイサービスの利用率の改善を図る必要がある。

<改善状況>

- 訪問系や放課後等デイサービスの利用率は向上したが、児童発達支援の利用率は減少した。

「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。
- 通所利用者の日中活動を充実させるため、調理活動やプール活動の他、流しそうめん大会やスイカ割大会等の季節行事に取り組むとともに、日帰り旅行を実施し、余暇活動の充実を図った。
また、ご家族からの提案を反映させ、地域活動支援センターと協同で土曜日にミニコンサートを実施し、家族同士の交流を図った。
- 児童学園では、親子広場やペアレントトレーニングにより、保護者への支援を強化した。
- カフェレストランのメニューの充実や、ぐるっぽ祭り、子ども食堂の開催等、地域住民が参加できるイベントを継続的に実施することで、障害への理解促進や、地域社会との連携の基盤作りにつなげた。

2 予算執行（財務）の視点

- 訪問系サービスの延べ利用者数が増え、収入の増加につながったが、児童発達支援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

- 送迎を充実させることで、サービスを向上させた。
- 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、地域拠点施設としての役割を強化した。
- 強度行動障害のある利用者を受入れ、ABA（認知行動療法）講師による月例の指導のもと、支援を行うとともに、強度行動障害研修を受講し資格取得に努めた。

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。
- サービス提供記録を手書きからデジタル書式に変更し、館内業務連絡用に簡易無線機を導入する等、ITC化を進め残業時間の縮減に努めた。

※ 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。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、利用率の向上に努めること。

総括シート〔令和6年度分〕

施設名称	品川区立出石つばさの家
指定管理者	社会福祉法人 長岡福祉協会
施設所管課	福祉部 障害者支援課

<設置目的>

施設に通所または就労している知的障害者および身体障害者に対し、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4年度	令和5年度	令和6年度
グループホーム 入退所者数	16名			入所16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4年度	令和5年度	令和6年度
収 入	管理運営委託料	—	—	32,021,573
	利用料金	—	—	29,681,060
	その他収入等	—	—	8,312,544
	小計	—	—	70,015,177
支 出	人件費	—	—	51,426,213
	事業費	—	—	9,101,853
	事務費等	—	—	8,260,609
	小計	—	—	68,788,675
	差引収支	—	—	1,226,502

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】

- 区分 5、6 の重度の方を 4 名受け入れた。
- 初年度中に満床とすることができた。
- 地域の祭りの手伝いや町会の防災訓練へ参加した。「こども 110 番の家」となり地域交流および地域貢献を積極的に行った。
- 近隣事業所の見学やグループホーム連絡会への参加等、他事業所との交流機会を多く設けたことで、視野が広がり、質の高い支援の提供とサービスの向上を目指すうえで参考になった。

【改善が必要な事項】

- 利用者および家族のニーズ把握が必要である。

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】

- エントランスに設置したご意見箱や 3 月に実施した家族会では、保護者等から意見や声を引き出せず、ニーズを得られなかったため。

【対応方針】

- レクリエーションや手作り料理会等のイベントを土日祝日に開催し、利用者の余暇活動とグループホームでの生活を充実させることで、コミュニケーションを円滑にし、ニーズを確認していく。

前年度（令和 5 年度）の主な課題と改善状況

<前年度（令和 5 年度）の主な課題>

令和 6 年度より運営開始のため、該当なし。

<改善状況>

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- ハロウィーンパーティーやクリスマスパーティーといった季節に合わせたイベントなど、施設内で様々な企画を実施し、利用者同士の交流を図った。
- 家族会を開催し、利用者保護者へ施設での生活や行事、事故・ヒヤリハットへの対応等について報告した。

2 予算執行（財務）の視点

- 概ね計画通りに執行した。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 施設内で実施している各委員会や運営会議において、業務改善について討議し、職場全体に周知を行った。
- グループホーム連絡会や相談支援部会をはじめとする関係機関・他事業所との情報共有および意見交換の場に参加し、利用者支援や施設運営に関する課題検討や情報収集に努めた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 毎月実施している危機管理委員会の中で施設内での事故やヒヤリハットの事例を分析・検証し、安全対策について話し合うとともに、職場全体で再発防止等注意の呼びかけを行った。
- 施設内で実施する防災訓練に加え、消防署主催の自衛消防訓練にも参加し、職員の安全意識を高めることができた。

※ 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。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・情報共有を適切に行い、利用者のニーズへ適切に対応していくこと。

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

総括シート〔令和6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4年度	令和5年度	令和6年度
利用率（%）	61.9	73.1	68.5

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4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	14,114,000	14,114,000	14,114,000
	利用料金	51,326,908	60,070,228	58,069,142
入	その他収入等	2,681,194	2,126,261	3,841,903
	小計	68,122,102	76,310,489	76,025,045
支	人件費	43,798,126	43,973,456	50,340,382
	事業費	10,270,590	11,123,880	10,789,000
出	事務費等	23,446,256	25,360,822	29,202,375
	小計	77,514,972	80,458,158	90,331,757
差引収支		△9,392,870	△4,147,669	△14,306,712

※「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】

○八潮地区での生活を念頭に、階段昇降にスポットを当てた転倒予防のためのプログラムを考案し実施している。

【改善が必要な事項】

○収入の確保と稼働率の向上。

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】

○考案したプログラムは好評だが、周知が十分に出来ておらず、稼働率の向上につながっていない。

【対応方針】

○新たな加算を取得し（ADL 維持加算等）収入を増やすとともに、ADL 維持のデータ収集・分析してプログラムの改善にも活用する。

○パンフレットを刷新し、関係機関へ営業を行うことでプログラムのPRを進める。

前年度（令和5年度）の課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の課題>

○提供サービスおよび具体的なプログラムの改善

<改善状況>

○サービス改善に向けたニーズ把握のため、居宅介護支援事業所あてにアンケート調査を実施した。

○ニーズ調査の結果を踏まえたプログラムを考案し開始している。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○感染症対策で下火となっていた外出行事について、利用者に希望調査を行い、花見・花畑散策（東品川水上公園）などを実現している。

○提供する選択食について聞き取り調査を行い、献立を選ぶ楽しみや食事への期待感を創出している。

2 予算執行（財務）の視点

○新プログラムの実施に合わせ、専門職を雇用したものの目標稼働率に至らずコスト高となった。

○職員の離職や長期休職が重なり、臨時の派遣職員を雇用するなどして人件費が増加した。

3 サービス向上および業務改善の視点

○別事業所へ派遣研修やサービス向上に関する会議を行い、職員のスキルアップを図っている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○ヒアリングや感染症、労災報告、より良い職場作りに向けての話し合いなどを通じて、利用者・職員の安全性が確保出来るよう努めている。

○送迎委託業者と運行ルートや安全運転に加え、利用者への接遇についても協議し改善している。

※ 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。重点ポイントである ADL 維持のために適切な支援を引き続き提供すること。また、利用率向上のための取組を実施すること。

総括シート〔令和6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4年度	令和5年度	令和6年度
利用率 (%)	通所介護	73.7	79.8	77.6
	認知症デイ	27.5	42.9	29.5

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4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	14,274,000	14,274,000	15,018,275
	利用料金	80,179,242	95,282,869	88,112,058
入	その他収入等	1,916,527	1,290,950	4,559,587
	小計	96,369,769	110,847,819	107,689,920
支 出	人件費	69,709,111	73,442,816	73,224,235
	事業費	15,852,084	16,853,274	15,618,670
	事務費等	26,171,509	30,426,404	32,720,296
	小計	111,732,704	120,722,494	121,563,201
差引収支		△15,362,935	△9,874,675	△13,873,281

※「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】

○独自のプログラム「転倒予防エクササイズ」について周知が進み、同プログラムを目的に利用開始時から取組む利用者も増えており、ADLの維持・向上の成果もあがっている。

【改善が必要な事項】

○専門職によるサービス提供体制に必要な収益の確保。

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】

○介護職員で代用出来ないか検討したものの、専門性と安全性を担保した適切なプログラムの実施に支障が出ると判断したため。

【対応方針】

○プログラム実施時にケアマネジャー向けの見学体験会を開催し、紹介による新規利用者を増やす。

前年度（令和5年度）の課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の課題>

○サービスの質の担保と収支のバランスの調整。

<改善状況>

○当初、介護職員にも専門職のノウハウを共有し、プログラムを介護職員でも担うことで人件費を抑えようと検討したが、適切な効果測定や安全に実施することが困難と判断した。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○感染症の予防に努めつつ、花見や初詣などの外出イベントを開催している。

2 予算執行（財務）の視点

○利用者の入院や入所に伴う利用終了者が相次ぎ、欠員補充が追付かず稼働率が低下した。

○施設・設備の老朽化に伴い、当初見込んでいなかった修繕費が増えている。

3 サービス向上および業務改善の視点

○雇用形態に限らず希望する有給休暇を取得でき、働きやすい職場環境づくりが進んでいる。

○通所介護では、認知症デイが併設していることを活かし、認知症による個別対応が望ましい方に対し、担当者会議にて家族・ケアマネジャーに認知デイへの移行も提案している。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○給食の委託事業者に対して利用者要望に基づき協議し、食事の提供内容を改善している。

○策定済のBCP計画の見直しを実施し、非常時の参集について検討し計画に反映している。

※ 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6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4年度	令和5年度	令和6年度
利用率 (%)	通所介護	80.1	80.8	81.6
	認知症デイ	58.3	60.5	62.4

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4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	28,686,000	28,830,000	29,912,000
	利用料金	95,301,770	96,416,357	99,789,053
入	その他収入等	5,483,030	5,019,720	8,551,040
	小計	129,470,800	130,266,077	138,252,093
支	人件費	73,422,301	86,719,431	91,396,021
	事業費	24,763,442	15,944,220	12,370,349
出	事務費等	32,712,775	29,790,823	30,022,482
	小計	130,898,518	132,454,474	133,788,852
差引収支		△1,427,718	△2,188,397	4,463,241

※「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】

○地域に向けた取り組みとして、月に1度せせらぎ喫茶（カフェ）を開催しているほか、介護者教室、地域防災訓練、地域開放事業に積極的に取り組み、地域と施設の良い関係を築いている。

【改善が必要な事項】

○在宅生活継続のための重度化防止と介護者へのサポートの強化。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

○利用者の在宅生活を支える介護者の力や気力が保持できるような通所先として支援していく必要があるため。

【対応方針】

○生活リハビリを取り入れたプログラム提供をし、身体および認知機能向上を目指す。

○利用者だけでなく介護者とのコミュニケーションを図り、介護者のメンタルサポートを行う。

前年度（令和5年度）の課題と改善状況

＜前年度（令和5年度）の課題＞

○各種システムの活用。

＜改善状況＞

○他施設が導入した機器の見学や併設する特別養護老人ホームで取り入れている機器の試用を通じて、職員が機器選定に携わり、主体的にシステムを活用できるよう準備を進めた。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○利用者からの要望は、運営推進会議や送迎、連絡ノート、カフェイベントにて聴取している。

2 予算執行（財務）の視点

○総合事業の利用者が多く収入単価が下がっているが、目標稼働率を上回ったことで、収入を確保することができた。

○複合施設の利点を生かし、一括購入による単価削減や在庫管理により物価高騰に対処している。

3 サービス向上および業務改善の視点

○認知症介護実践リーダー研修、管理者研修の受入れを実施。別法人に勤務する研修生とお互いのケアについて意見交換する機会を持ち、職員の意識向上を図っている。

○利用者家族へ積極的に電話や訪問などで要望を伺うことで信頼関係も生まれ「相談しやすい」と好評を得ている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○事故防止委員会を実施し、各月の振り返りと共有を行い、事故防止への意識を高めている。

○合同防災訓練を年2回実施し、避難所での認知症高齢者への支援の検討や非常食についてのミニ講座、車椅子使用者の避難誘導の方法を指導している。

※ 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、地域との良好な関係のもと、地域貢献活動を行うとともに、利用者のニーズに応じた支援に努めること。
--

総括シート〔令和6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4年度	令和5年度	令和6年度
稼働率 (%)	通所介護	81.0	88.8	75.1
	認知症デイ	56.3	53.1	61.4

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4年度	令和5年度	令和6年度
収 入	管理運営委託料	19,073,000	19,073,000	20,073,000
	利用料金	111,095,746	119,227,259	111,017,688
	その他収入等	2,962,506	3,761,716	5,176,865
	小計	133,131,252	142,061,975	136,267,553
支 出	人件費	92,250,312	89,218,192	95,041,430
	事業費	14,922,565	16,492,133	15,707,835
	事務費等	32,535,613	29,753,948	30,224,823
	小計	139,708,490	135,464,273	140,974,088
差引収支		△6,577,238	6,597,702	△4,706,535

※「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】 ○カンファレンスの継続実施や実践者研修の受講により、認知症利用者への対応に関するチーム内共有が進み、ケアの質的向上が図られた。症状に応じたサービス移行も適切に行われ、利用者の安心感に繋がっている。 【改善が必要な事項】 ○中堅職員層の育成とスキル継承を推進。

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】 ○現場対応が特定職員の経験や判断に依存する場面もあり、支援の質を安定的に保つため。 【対応方針】 ○OJT や法人内の相互研修を活用し、支援方針の標準化と共有を進めることで、属人的な対応に偏らない支援体制を構築していく。

前年度（令和5年度）の課題と改善状況
<前年度（令和5年度）の課題> ○認知症デイの利用率向上。 <改善状況> ○外出活動・創作活動・レクリエーション等の内容を拡充し、季節感や変化を意識した構成としたほか、実践者研修の受講と報告会によって職員間のスキル共有を進めた。 また、広報媒体による定期的な情報発信と、施設見学の受け入れ対応を強化することで、地域の関係機関への事業所の理解促進を図った。結果として利用率は目標には達しなかったものの、後半には新規希望者の増加も見られ、今後の拡大に向けた基盤整備が進展した。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の見点

- 散歩やドライブなどの外出活動の充実により、利用者が心身ともにリフレッシュできる環境を提供している。
- 「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。

2 予算執行（財務）の見点

- 定時退勤の推奨や、会議の隔月化などによる働き方の見直しや、日常的な節電・節水を意識した業務運営の実施により、光熱水費の抑制につなげている。

3 サービス向上および業務改善の見点

- 利用者アンケートの内容を分析し、家族懇談会・利用者集会を通じてフィードバックを実施している。
- 感染症の動向を見ながら、近隣住民やボランティアが参加した地域交流活動を実施している。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 感染症対応や災害訓練も年度内に実施し、対応マニュアルの見直しを実施している。
- 給食業務の再委託について、禁食対応に関する方針をすり合わせ、説明を簡潔かつ的確に実施する体制を整備したことで、利用者の理解と納得が得やすくなった。

※ 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。引き続き利用者のニーズの把握に努め、事業運営を行うこと。また、利用率向上のための取組みを実施すること。

総括シート〔令和6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4年度	令和5年度	令和6年度
利用率 (%)	通所介護	69.1	71.2	70.3
	認知症デイ	8.6	13.0	37.9

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4年度	令和5年度	令和6年度
収 入	管理運営委託料	23,121,000	23,121,000	25,750,000
	利用料金	58,441,212	61,709,798	72,746,617
	その他収入等	5,568,914	5,777,910	8,709,564
	小計	87,131,126	90,608,708	107,206,181
支 出	人件費	68,088,944	64,336,344	73,073,396
	事業費	19,135,841	16,699,707	13,699,791
	事務費等	18,518,665	18,872,940	29,566,378
	小計	105,743,450	99,908,991	116,339,565
差引収支		△18,612,324	△9,300,283	△9,133,384

※「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】 ○8月に戸越台中学校の夏休みボランティアの受入れを行い、9月から11月まで戸越台中学校を始め区内小中学校の職場体験、大崎中学校吹奏楽部の演奏会を実施し、地域交流や福祉教育に努めた。 ○認知症対応型デイサービス推進会議からの意見を参考に、デイサービスでの利用者の活動写真や動画をご家族に提供し、情報共有を図った。ご家族からはデイサービスでの本人の様子や、表情を見ることができて良いと好評であった。 【改善が必要な事項】 ○認知症対応型デイサービスのさらなる稼働率向上。

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】 ○認知症対応型デイサービスは単価が高いため、基本型デイサービスと比べると利用料金が高くなっている。認知症対応型の利用を勧めたい方がいても、週5～6日の利用が必要であったり、他サービスも併用されていることが多く、単位数超過で自費負担が発生してしまうことがあり、認知症対応型の登録が望ましいと思われる方でも基本型に在籍している方が多い。 【対応方針】 ○認知症デイサービスの方がいきいきと過ごせるような個別の取り組みやレクリエーションを、担当職員を決めて実施する。実施した活動内容は写真や動画に残し、ご家族へ定期的に提供することで、ご本人のデイサービスでの過ごし方を職員とご家族間で共有し評価していく。 ○認知症デイサービスのアピールポイントを、ケアマネジャーや見学者へ伝えていく。また、認知症デイサービスのパンフレットを刷新して配布、ホームページやInstagramで認知症デイサービスについて発信するなど、地域に向けて積極的にPRしていく。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況
<前年度（令和5年度）の主な課題> ○認知症デイサービスの利用率の改善。 <改善状況> ○認知症デイの利用者の活動している様子の写真や動画をご家族に見てもらったり、ケアマネジャーに事業所の説明をする際に見せてPRした。 ○運営推進会議で、民生委員やケアマネジャーと意見交換をし、改善に向けて話し合った。 ○稼働率は13%から37.9%まで改善している。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○訪問給食は1日10件の利用がある。配達職員も声をかけ安否確認をしていて、万一の場合は担当ケアマネジャーに連絡をしている。利用者のニーズに応じて、今後も継続していく。

2 予算執行（財務）の視点

○無駄な電気等や消耗品器具等の縮減に努めたが、水道光熱費および人件費は増額となった。

○基本型のサービス活動増減差額は増益となった。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 個別機能訓練は利用者、ご家族、多職種や関係機関との連携のもと、在宅の生活環境や本人の意向を把握しながら、自立支援に基づく個別リハビリを実施。日々モニタリングを行い、個別訓練計画書に沿って定期的に評価を実施し、利用者の能力の維持・向上に取り組んだ。
- 業務マニュアルや非常勤職員のシフトの見直しを行い、必要な時間帯や場所に職員を多く配置して、入浴や個別リハビリサービスに職員がマンツーマンで対応するなど、目配りができてきめ細かいサービスを提供した。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 感染症対策は管内の換気や消毒など標準的な対応を行い、ご家族から利用者の在宅の様子を伺うなど利用者の状態把握に努めた。定期的に感染症委員会を開催し感染予防に取り組み、事業所内感染は見られなかった。
- 安全なサービスを実施するため危険な場所を確認し、多職種で情報共有や連携により事故防止に努め、骨折などの大きな事故はなかった。

※ 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。引き続き各種レクリエーションの充実等により、利用者満足度の向上に努めること。また、認知症対応型を含む通所介護について、広報を強化し、利用者の増加につなげていくこと。

総括シート〔令和6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4年度	令和5年度	令和6年度
利用率（%）	通所介護	68.2	66.3	55.8
	認知症デイ	63.9	56.1	51.8

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4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	10,630,000	15,523,117	15,042,760
	利用料金	94,546,656	89,619,405	78,303,899
入	その他収入等	3,180,925	2,197,080	4,579,172
	小計	108,357,581	107,339,602	97,925,831
支	人件費	78,745,340	72,005,096	81,008,112
	事業費	14,337,723	15,421,057	10,089,111
出	事務費等	31,234,235	32,740,549	32,545,209
	小計	124,317,298	120,166,702	123,642,432
差引収支		△15,959,717	△12,827,100	△25,716,601

※「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】

○居ながらでの大規模改修工事への対応。仮設事業所として、工事関係者や所管課、職員と打ち合わせを重ねた。送迎に関しては、近隣の理解を得ながら、滞りなく実施した。

【改善が必要な事項】

○利用率の向上。

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】

○浴室が仮設となっているため、1日に受けられる人数に制限があり、ニーズに応えきれていない。

○歩行訓練等を行う十分なスペースを安全に確保できていない。

【対応方針】

○令和7年9月に現在の仮設の場所から元の場所に戻る予定だが、工事が進んで事業所が元の場所に戻る際に課題が解決できるよう、利用者のニーズを把握し、担当者間で協力し準備していく。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

＜前年度（令和5年度）の主な課題＞

○利用率の低迷。

＜改善状況＞

○コロナ禍・改修工事の影響を受け、事業自体を縮小しなければならないことが多くなっていたが、工事工程も折り返しを迎え、クリスマスコンサートを復活させるなど活気を取り戻していている。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○利用者満足度調査は行えなかったが、利用者との日常的なコミュニケーションを丁寧に取り、要望やヒヤリハットへの対策等を適宜事業に活かした。

2 予算執行（財務）の視点

○大規模改修工事でイレギュラーな支出もあったものの、適正に執行されている。

○物価高騰の影響を受け、介護用品費や事務消耗品費等の値上がりが生じている。

3 サービス向上および業務改善の視点

○大規模改修工事のため仮設に移転しているが、事業を継続している。業務の見直しを図り、マニュアルを変更して入浴・送迎・機能訓練等一部サービスを縮小して提供している。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○個人情報保護ならび法令遵守に関する研修を2回実施。異動新任時のOJT研修は、それぞれの習熟度にあわせて回数を4回から10回まで対応するなど、職員のスキルアップに注力している。

○事故発生時には再発防止にむけての検討、またその内容を職員へフィードバックし、再発防止に努めた。安全管理においては、工事下における安全な運営のために、区、工事関係者、消防など関係諸機関と綿密な打ち合わせの上、臨時的な管理も含め対応に当たった。

※ 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。仮設場所からの移転に際し、利用者や家族に対する説明等の対応を適切に実施すること。
--

総括シート〔令和6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4年度	令和5年度	令和6年度
利用率（%）	35.5	53.0	57.9

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4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	1,186,420	1,203,712	1,103,712
	利用料金	16,016,801	24,278,095	28,126,693
入	その他収入等	583,466	947,700	1,437,578
	小計	17,786,687	26,429,507	30,667,983
支	人件費	26,502,931	31,544,581	28,834,242
	事業費	3,219,870	4,007,469	3,743,050
出	事務費等	4,509,429	5,222,365	10,556,412
	小計	34,232,230	40,774,415	43,133,704
差引収支		△16,445,543	△14,344,908	△12,465,721

※「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】 ○利用者と相談しながら、生活リハビリの内容が広がっていった。桑の実や杏を収穫し、ジャムを作る工程はとても喜ばれて好評であった。 【改善が必要な事項】 ○登録者数の増加。

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】 ○単独型認知症対応型通所介護への認知度が低い。 ○提供サービス内容の周知が行き届かず、基本通所介護との差別化が難しい。 【対応方針】 ○ホームページの更新やインスタグラムの活用などにより、新たな広報活動を行う。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況
<前年度（令和5年度）の主な課題> ○利用率のさらなる向上。 <改善状況> ○法人において中期計画を策定。その中で経営基盤の強化について中期目標を定め、デイサービスの稼働率向上について改めて取り組んでいる。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○単独型の家庭的な雰囲気、過ごしやすい雰囲気、スタッフのきめ細かな対応により、送迎エリア外の方の受け入れ2件、他施設にて支援困難な方の受け入れ1件（サービス継続）の受け入れが実現した。

2 予算執行（財務）の視点

○全館全ての照明がLEDを導入したことにより、光熱費を抑えることが出来た。

○利用料に関しては概ね徴収できているが、目標稼働率に至らず、予定した収入に到達していない。

3 サービス向上および業務改善の視点

○居心地の良い環境づくりは小規模で家庭的な雰囲気という特性を生かし、その方に合わせたきめ細かな支援をする事で、安心して過ごせる環境を実現した。

○パンフレットの活用、空き状況のお知らせ、ホームページの活用により施設の内容の問い合わせや新規契約も増えている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○定期的な職員全員参加の会議の開催により、専門職として認知症の方への関わり方、認知症に関する研修報告による情報共有、ご利用者個々の支援方法の確認、適切なケア方法などについて学んでいる。

○防災については、消防計画に基づき年２回の防災訓練、防災に関わる勉強会を小山在宅介護支援センターと協同し、実施した。また、災害等については BCP（業務改善計画）の作成に着手した。

※ 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。より多くの区民にサービスを提供できるよう、リハビリ提供体制や各種広報の強化により、更なる利用者の増加に努めること。

総括シート〔令和6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4年度	令和5年度	令和6年度
利用率（%）	通所介護	80.3	69.7	73.0
	認知症デイ	52.9	66.2	61.1

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4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	13,760,000	13,760,000	13,760,000
	利用料金	96,342,817	107,079,707	102,507,983
入	その他収入等	3,156,342	1,311,400	4,336,658
	小計	113,259,159	122,151,107	120,604,641
支	人件費	79,611,495	84,472,797	83,265,632
	事業費	11,594,198	12,198,232	13,514,270
出	事務費等	27,156,397	28,357,965	27,724,384
	小計	118,362,090	125,028,994	124,504,286
	差引収支	△5,102,931	△2,877,887	△3,899,645

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】

- 広報誌を工夫し、事業所の様子や活動内容を効果的に伝え、見学や問合せを増やすことが出来た。
- 新たな地域交流活動の取組みとして駄菓子屋を企画し、利用者に役割を担ってもらうことで利用者や家族から高い評価に得ており、地域住民や多世代への認知症・高齢者福祉の理解も深めている。

【改善が必要な事項】

- 認知症デイの利用者および家族に対する通所時の様子の発信。

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】

- 認知症デイの利用者は、その特性上個別支援に時間と人手が多く必要となり、結果として余暇活動の時間や活動・広報を行う人手が不足するため。

【対応方針】

- 業務の整理・効率化を進めて余暇活動の時間を捻出するとともに。スポットワーカーも活用して活動や広報資料の作成にかかる人手を確保する。
- 余暇活動の満足度調査を年度末に実施し、改善状況を確認し評価する。

前年度（令和5年度）の課題と改善状況

＜前年度（令和5年度）の課題＞

- 新規利用者の継続的な獲得に向けた相談員の営業活動・広報の見直し。
- 利用目的の明確化や、事業所への評価の向上に向けた活動の数値評価（LIFEの活用）。

＜改善状況＞

- 広報誌の内容を写真中心の日中活動をイメージしやすいものにしたことで、広報誌を媒介にケアマネジャーや家族との会話が弾み、通所時のイメージもしやすくなったと好評を得ている。
- 令和8年度の運用開始に向けて職員の研修受講を進めている。（令和6年度：4名）

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 認知症デイでは日中活動の一環として、利用者が昼食の準備や駄菓子屋の店主を担うことで利用者や家族から、自宅で任せられない経験が出来ていると好評を得ている。

2 予算執行（財務）の視点

- 派遣を活用した看護師の配置について正規職員を採用できたことや昼食の委託業者を見直したことで、人件費や業務委託費を大幅に削減出来た一方、目標稼働率は達成できなかった。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 認知症の行動心理症状軽減を図るプログラム実施の効果によって、在宅生活継続につながっている。
- 認知症をテーマにした介護者教室や認知症サポーター養成講座を開催し、区民の認知症への理解を深め、出席者アンケートでも高い評価を得ている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 施設の維持管理は、年間計画を踏まえて実施し、不具合の早期発見・解決を図っている。
- 研修については法人主催の研修に加えて事業所でテーマ設定した研修を毎月企画・実施している。また、様々な研修媒体を活用し、効率的に職員のスキルアップを図っている。

※ 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、利用者の支援・相談体制の改善を行うとともに、活動が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6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4年度	令和5年度	令和6年度
利用率（%）	小規模多機能	86.7	89.6	78.8
	（通い）	46.6	55.4	52.5
	（泊まり）	26.2	38.1	25.9
	グループホーム	96.0	99.0	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4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	4,832,040	4,832,040	4,638,080
	利用料金	90,197,931	95,827,507	95,386,163
入	その他収入等	7,776,816	7,885,490	11,657,494
	小計	102,806,787	108,545,037	111,681,737
支	人件費	76,580,751	75,083,901	76,778,769
	事業費	13,542,701	12,227,239	11,738,540
出	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		8,542,698	12,166,478	10,210,758

※「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】

- 若年性認知症の方の利用も開始。より柔軟なサービス提供の実現のため、家族との情報共有、意見交換を丁寧に行っている。
- 認知症カフェ事業や伴走型支援事業を開始し、利用者・家族への丁寧な支援や理解促進に努めている。

【改善が必要な事項】

- 職員の定着とケアの質の維持向上。

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】

- 介護人材不足が継続しており、外国人人材も新たに登用したなかで、きめ細かな高いサービスの質を維持するには、採用した人材の育成に加えて、職員自身のモチベーションの維持や勤務体制の保持などにも取り組む必要があるため。

【対応方針】

- 新規採用時の研修に加え、2年目職員の研修カリキュラムを作成する。
- ケアの楽しさ・奥深さを職員が発信する機会を作り、職員自身もケアの魅力を考えていく。

前年度（令和5年度）の課題と改善状況

＜前年度（令和5年度）の課題＞

- 職員の負担感を生まないような事業運営や中間層の育成、次の世代を担うリーダー層の定着を図るための研修の企画、立案による安定した人員体制の構築。

＜改善状況＞

- 中間層向け研修を法人内で横断的に実施し、同じ職層の職員の育成とつながり作りを行っている。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 主催するイベントの企画に加えて、町会の納涼祭や幼稚園の芋ほり会を施設敷地内で実施するなど、地域住民と積極的に関係を構築している。

2 予算執行（財務）の視点

- 物価高騰や人材派遣利用に伴う支出が増えている。
- 健康管理や感染症予防に努め、グループホームは高い稼働率を維持している。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 認知症カフェ事業や伴走型支援を開始し、利用者・家族だけでなく地域に向けても認知症や施設の利用促進を図っている。
- 面会や家族会、ガーデンパーティなどの対面のほか、手紙・写真などの非対面でのコミュニケーションの機会を増やし、サービス現場への理解を深めている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 自衛消防訓練では、消防署や警察署に協力を仰ぎ、防災・防犯面の助言を得ている。
- 施設の老朽化が進む中、適宜区と協議しながら設備機器の計画的な維持補修を行っている。

※ 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、安定した人員体制が構築できるよう職員採用に努め、安定的な施設運営に努めること。

総括シート〔令和6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：定員29名

項目	種別	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用率（%）	小規模多機能	72.3	71.3	81.7
	（通い）	65.3	62.8	77.0
	（泊まり）	45.5	36.1	36.4
	グループホーム	95.3	93.9	94.5
	ケアホーム	65.5	69.2	63.1

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4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	7,522,050	7,186,120	11,452,160
	利用料金	195,980,000	196,797,000	195,417,000
入	その他収入等	12,715,950	5,884,880	11,234,840
	小計	216,218,000	209,868,000	218,104,000
支 出	人件費	151,941,000	142,635,000	144,556,000
	事業費	61,219,000	59,850,000	59,544,000
	事務費等	33,761,000	34,556,000	34,107,000
	小計	246,921,000	237,041,000	238,207,000
差引収支		△30,703,000	△27,173,000	△20,103,000

※「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】

- 入居相談や利用相談の窓口機能を施設長が担う事で、区民からの相談に対し、ニーズに沿った提案ができるようになっている。
- 見守りシステムを活用したことで、夜勤職員の増員が無くても稼働が可能な状態となったため、これまで稼働が停止していたケアホーム内の一部ユニットの再稼働が実現した。

【改善が必要な事項】

- 長期利用者の増加による経営の安定化。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 身体機能の低下が原因による入院や退居、利用終了が多く、新規の受け入れを進めても退居等が増えた事で安定した運営が困難な状況。

【対応方針】

- 活動量の低下が見られる入居者に対して、医療機関や専門職の協力と理解を得ながら、日常生活動作訓練、献立の工夫や栄養補助食品の効果的な活用など、暮らしの中でできる心身機能の回復に寄与する取り組みを進めていく。

前年度（令和5年度）の課題と改善状況

＜前年度（令和5年度）の課題＞

- ケアホームの利用率。
- 職員確保と退職の防止。

＜改善状況＞

- 区内および隣接区の居宅介護支援事業所及び老人保健施設、療養型病院やリハビリ病院等への入居案内を行った事で問い合わせ件数が増加した。あわせて、施設長がワンストップ窓口となり、複合施設の強みを活かした事業案内や提案を行った事で入居数の増加に繋がった。
- 職員の確保については、法人全体での人員配置の見直しや、都の介護職員雇用促進事業を活用したことで新規採用が出来た。職員の定着については、施設全体の研修の中で、スキルアップと共に、介護職としての考え方の基本や支援のあり方など、やりがいと誇りを持てるよう働きかけを行った。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 入居者との面会について、制限を設けずに面会が出来るようにしている。家族だけでなく友人が面会に来られ、ラウンジや食堂を利用し、一緒に食事や喫茶を楽しむ様子が見受けられた。

2 予算執行（財務）の視点

- 利用率が達成しなかったことにより、十分に収入が確保できなかった。また、設備の不具合による修繕費の支出が嵩んだことも重なり、赤字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

○再委託先である厨房業者や栄養士、介助職員などを交え、月 1 回開催している給食会議では、入居者の食事に対する意向を確認し、会議の中で共有することで、入居者の細かい要望が届くよう配慮している。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○新入職員が入った際は、研修を通して介護職として従事する上での基本的な考え方を学ぶ機会を提供している。また、サービスの向上を目的とした研修は、スキルアップに資する研修を選択講座の中から受講できる体制を整えている。

※ 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。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6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4年度	令和5年度	令和6年度
利用率（%）	小規模多機能	100.0	99.7	98.0
	（通い）	55.9	65.3	64.6
	（泊まり）	28.7	34.0	29.1

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4年度	令和5年度	令和6年度
収 入	管理運営委託料	4,666,000	4,745,000	4,480,000
	利用料金	80,048,173	72,634,569	70,537,997
	その他収入等	3,615,095	3,502,320	8,325,989
	小計	88,329,268	80,881,889	83,343,986
支 出	人件費	64,557,429	65,538,736	76,278,879
	事業費	4,607,088	4,730,888	4,413,292
	事務費等	10,771,096	11,403,537	11,957,654
	小計	79,935,613	81,673,161	92,649,825
差引収支		8,393,655	△791,272	△9,305,839

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】 ○他の介護サービスで受入れが難しいとされた認知症ケースの受入れに取組み、本人の通所時・在宅時の状態を改善することが出来た。 ○タブレット機器を導入し、記録作業の効率化により超過勤務時間を５％削減した。 【改善が必要な事項】 ○服薬管理の徹底。

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】 ○ダブルチェック体制の不確立および臨時薬の対処や服薬の優先順位が職員間で共有されていない。 【対応方針】 ○服薬については、チェック体制を見直し、職員はもちろん家族や関係者とのコミュニケーションを密に行い、服薬にかかる対処法や業務の優先付けは職員へ再度指導し、服薬事故ゼロを目指す。

前年度（令和５年度）の課題と改善状況
<前年度（令和５年度）の課題> ○服薬事故発生への対応 ○記録業務による勤務超過の原因の精査 <改善状況> ○ダブルチェック体制を開始したが、確認やコミュニケーションの精度は更に高める必要がある。 ○記録用にタブレット端末を導入し、施設内の通信環境も整えたことで、残業時間を５％削除した。

「評価の視点」別のコメント

１ 区民満足の視点

○アンケート調査においては概ね良好な回答を得られているが、一部低評価・評価出来ずの項目もあった。低評価項目については原因分析を行い、今後のサービス提供に反映し、評価出来ずの項目については利用者・家族への丁寧な説明を進め、より高い利用者・家族の満足度を目指す。

２ 予算執行（財務）の視点

○年間の目標稼働率（96％）は達成したものの、平均介護度が予想を下回ったため想定収入は得られなかった。

○介護職員の体制が整わず派遣職員を雇用したため、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

○区内の小規模多機能ホーム・看護多機能ホームとの連絡会を企画し、サービス向上や業務改善にかかる情報共有を行った。

○町会の子ども向けイベントに参加し、これまで交流の無かった子育て世帯へも施設見学会を実施し、施設に対する地域理解を深めた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 施設・設備の不具合については定期的な点検に加え、現場からの報告が上がり次第対応した。
- 送迎については、朝の申し送りにて、当日の利用者についての情報共有、変更事項の確認などを行い、安全でスムーズな送迎が行えるよう体制を整えた。

※ 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 ICT 等の活用により、運営体制を強化していくことで利用者満足度の維持・向上に努めること。また、服薬事故が発生しないよう、留意して運営すること。

総括シート〔令和6年度分〕

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 奉優会
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4年度	令和5年度	令和6年度
利用率（％）	看護小規模多機能	56.0	48.6	41.1
	（通い）	50.0	48.1	42.1
	（泊まり）	46.7	52.4	35.2
	グループホーム	97.3	90.7	88.6

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4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	6,097,731	5,100,000	5,100,000
	利用料金	164,305,255	159,454,535	139,994,273
入	その他収入等	2,351,203	1,146,060	2,539,759
	小計	172,754,189	165,700,595	147,634,032
支	人件費	116,025,078	121,138,043	123,487,874
	事業費	21,423,582	19,736,192	19,858,430
出	事務費等	42,672,516	35,157,145	24,809,890
	小計	180,121,176	176,031,380	168,156,194
差引収支		△7,366,987	△10,330,785	△20,522,162

※「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】 ○アセスメントの実施。グループホームでは利用者の日々の生活の自立度が向上したり、看護小規模多機能では個別のリハビリ計画策定の一助となっている。 ○稼働率の上昇。 【改善が必要な事項】 ○ADL アセスメントを当初グループホームにも展開予定だったが、看護小規模多機能のみの実施にとどまった。 ○アンケートや連絡会など、ご家族や地域の声を聞く機会が少なかった。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【改善が必要とされた原因】 ○引き継ぎ初年度ということもあり、運営の安定化にむけた体制の整備に注力したため。 【対応方針】 ○看多機との連携を維持しつつも、グループホーム職員への技術指導と現場支援を並行して実施する計画とし、利用者個別のADL支援計画に活かしていく。 ○運営推進会議を情報共有の場として活用しつつ、令和7年度中には家族会の開催を正式に予定している。参加が難しい家族に対してはアンケートの配布・回収も併せて実施し、施設運営に関する意見を幅広く把握・反映していく。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況
<前年度（令和5年度）の主な課題> ○職員の定着とケアの質の維持向上。 <改善状況> ○令和6年12月に指定管理者が交代となり多くの職員が入替えたものの、十分な職員体制を構築している。働きやすい職場環境の整備を進めるとともに計画的な研修の実施により、職員の定着・ケアの質の維持向上を図っている。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○グループホームの稼働率は98%以上を維持し、看護小規模多機能については登録率を38%から52%まで改善させた。 ○適宜利用者から意見をもらい、支援に反映させている。

2 予算執行（財務）の視点

○引き継ぎにかかる準備費用が高んだが、乖離は5%以内におさえるなど、概ね計画通りの執行ができています。 ○看護小規模多機能は稼働率の大幅改善、グループホームについては高稼働率の維持ができています。 ○関係機関への訪問など、来年度以降には黒字化を視野に入れる余地がある。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 環境整備・リハビリ支援・アセスメントを適切に実施できている。
- 職員研修に力を入れ、サービス向上および利用者満足度の向上に努めている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 必要な人員は看護・介護・リハビリともに基準を満たし適正に配置している。登録者数の増加にも対応した人員配置を行っている。
- 施設巡回・点検、感染症研修、事故分析などを行い、リスク軽減や職場環境の改善に取り組んだ。

※ 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6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4年度	令和5年度	令和6年度
利用率（%）	小規模多機能	71.7	66.0	58.7
	（通い）	41.3	40.9	42.3
	（泊まり）	40.7	42.0	60.6
	グループホーム	97.0	95.9	87.1

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4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	4,768,040	4,822,040	4,638,080
	利用料金	154,098,292	148,717,577	139,293,383
入	その他収入等	5,253,990	8,072,240	16,134,739
	小計	164,120,322	161,611,857	160,066,202
支	人件費	123,592,981	117,265,686	125,161,016
	事業費	20,855,780	18,712,148	18,904,213
出	事務費等	13,626,775	11,820,178	14,645,357
	小計	158,075,536	147,798,012	158,710,586
差引収支		6,044,786	13,813,845	1,355,616

※「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】

- 感染症が発生した際には、日ごろの研修や訓練の成果を発揮し、感染拡大を最小限に留めた。
- 受入れ利用者の介護度が上昇する中、職員のスキルアップや意識改革により支援が継続出来ている。

【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】

- 入院中の病院との情報共有や家族の意向確認が不十分だった。
- 利用者の介護度が上昇しており、必要な介護量に対する職員体制が構築できなかった。

【対応方針】

- 入院から退所となるケースの空床期間を減らすため、病院や家族との連絡を密に行う。
- 業務内容の見直しや職員配置・業務分担を整理し、必要な介護量が確保できる体制を整える。

前年度（令和5年度）の課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の課題>

- 稼働率の低迷。

<改善状況>

- 退去時の原状回復・清掃を家族と協力して迅速に行えるよう連携している。
- 訪問サービスや高い介護力を関係機関にアピールし積極的に新規利用者の獲得を行う。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 風通しの良い施設運営を目指し、利用者満足度調査等の結果を運営推進会議にて公表し意見を求めている。

2 予算執行（財務）の視点

- 想定した稼働率を確保できず収入が伸び悩むなか、人件費等の高騰で収支が悪化した。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 認知症の人と家族の一体的プログラムに積極的に参加し、本人の居場所づくり、活躍できる場の開催に力を入れている。
- 各フロア共に月1回のミーティングを開催し、利用者への声掛けや介助方法など具体的なケースを想定した対応方法を検討し、サービス向上を図っている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 町会、近隣マンションと協力し消防訓練を計画するなど、地域との連携・協力に力を入れている。

※ 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。業務内容の見直し等による運営体制の強化に加え、待機者の入所調整を綿密に実施することでグループホーム利用率の維持・向上に努めること。

総括シート〔令和6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4年度	令和5年度	令和6年度
利用率(%)	92.8	96.5	97.5

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4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	0	0	0
	利用料金	94,909,677	98,438,799	99,992,441
入	その他収入等	3,799,928	2,673,120	6,898,083
	小計	98,709,605	101,111,919	106,890,524
支	人件費	90,620,727	88,085,883	98,096,495
	事業費	12,880,155	11,704,014	13,033,281
出	事務費等	8,965,693	8,243,745	10,677,435
	小計	112,466,575	108,033,642	121,807,211
差引収支		△13,756,970	△6,921,723	△14,916,687

※「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】

○年間を通した認知症ケアの勉強会や研修を通じて、入居者への支援を見直し、行動改善が見られた。

【改善が必要な事項】

○超過勤務の削減。

○フロア間の情報共有や協力体制の強化。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

○入居者の直接ケアを常勤職員のみが行っており、入居者の介護度が重度化するとケアに追われ、残務処理による超過勤務が発生している。

【対応方針】

○非常勤職員ができる直接ケアを増やし常勤職員と役割分担してケアに取り組むことで、残業時間の削減を目指す。

前年度（令和5年度）の課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の課題>

○離設事故の対策強化。

○超過勤務の削減。

<改善状況>

○外出を検知するセンサーを出入口に設置し、入所者の所在確認を強化した。令和6年度は離設0件。

○始業前ミーティングを行い、スケジュール確認と役割分担を明確にし、業務のムラを削減している。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○地域とのかかわりとして、例年実施のイベントに加えて入居者の関係者による茶会や演奏会を実施するなど、バリエーションを増やしている。

2 予算執行（財務）の視点

○入所までの調整を効率化し稼働率の向上に努め、また、職員配置や業務分担を見直したものの、超過勤務等による人件費の支出が大きい。

3 サービス向上および業務改善の視点

○ICT機器の活用により、記録や申し送りにかかる時間の削減に取り組み、記録のための超過勤務や引継ぎのための時間を短縮している。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○併設する特別養護老人ホームと連携を図り、隔月で防災訓練を実施している。訓練後も防災会議を行い、地域の防災状況の情報交換や防災設備の点検など行っている。

※ 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。引き続き職員間の業務分担の見直しにより、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6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4年度	令和5年度	令和6年度
稼働率(%)	93.9	88.1	82.2

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4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	1,126,860	1,198,960	734,400
	利用料金	45,728,323	44,327,319	42,613,740
入	その他収入等	0	0	1,740,000
	小計	46,855,183	45,526,279	45,088,140
支	人件費	36,437,254	35,647,769	36,946,639
	事業費	5,872,541	5,307,290	5,300,788
出	事務費等	2,416,268	3,921,376	3,713,146
	小計	44,726,063	44,876,435	45,960,573
	差引収支	2,129,120	649,844	△872,433

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- コロナ禍以降初めてとなる一泊旅行を 5 年ぶりに実施し、参加した家族からは好評を得ている。参加できなかった家族にも写真を多く使用した報告書を送るなどして様子を伝えている。
- 全利用者が参加したうえで、大井競馬場やしながわ水族館への外出+外食イベントを複数回実施することができた。

【改善が必要な事項】

- 利用率の向上。

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】

- 退職者が出てから職員採用までに多くの時間がかかり、その間は限られた人員体制での運営が強いられたことで満床での受入れが難しかったため。

【対応方針】

- 新規採用の募集をしても、なかなか採用面接までつながらないことが多いため、ホームページや SNS を利用して魅力を発信していく。

前年度（令和 5 年度）の主な課題と改善状況

＜前年度（令和 5 年度）の主な課題＞

- 清掃に対する意識。

＜改善状況＞

- 「大掃除週間」を月 2 週設け、掃除への意識をする週と設定した。事前に場所などを決めておくことで、毎日の清掃では行き届かない場所も定期的に清掃することができた。年度末に実施した家族アンケートでは、清潔さに関する項目で「とても満足」「ある程度満足」を選ばれた方が 85.7% となり目標を達成した。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 独自に利用者家族へ満足度アンケートを実施し、施設に対する満足度で「とても満足」「ある程度満足」を選んだのが 100% で、その中でも「とても満足」を選んだ方が 71% と高水準であった。

2 予算執行（財務）の視点

- 光熱水費や食費の高騰が続く中でも、定期的に費用の振り返りを行い、支出を抑えることで、外出イベント等も複数回実施することが出来た。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 居室や共有スペースの清潔さに関して、事前にいつ・どこを掃除するかなどを明確にしておくことで、以前に比べ掃除が行き届くようになり、家族アンケートの結果も改善された。
- 全職員と面談を行い、負担になっている業務等を聞き取りした。イベントの準備運営に関して、担当以外にも割り振れるように改善し、負担の分散をした。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 実動訓練回数を計 5 回(感染症関連 2 回・非常災害関連 1 回・消防訓練 2 回)に増やし、計画通り実施した。避難訓練では、夜勤者一人の時間帯を想定して行う等、これまで出来ていなかった部分も想定を広げて実際に動いた。
- 電気使用量は微増となってしまったが、ガス・水道に関しては使用量を 10%以上減少することが出来た。

※ 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。引き続き職員の安定的な確保を図るため、人材確保に関する取組を実施すること。

総括シート〔令和6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4年度	令和5年度	令和6年度
稼働率(%)	特養ホーム	93.6	96.9	93.8
	ショートステイ	38.1	33.4	39.6

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4年度	令和5年度	令和6年度
収 入	管理運営委託料	15,055,040	14,607,040	14,771,080
	利用料金	325,014,311	336,574,044	339,135,994
	その他収入等	11,084,981	18,585,250	13,515,811
	小計	351,154,332	369,766,334	367,422,885
支 出	人件費	245,337,544	257,661,181	268,550,132
	事業費	77,454,235	74,170,981	55,701,689
	事務費等	40,404,408	46,455,935	59,964,888
	小計	363,196,187	378,288,097	384,216,709
差引収支		△12,041,855	△8,521,763	△16,793,824

※「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】

○ICT 環境を整備し、職員の負担軽減につなげた。記録の入力・見守りセンサーの確認・内線・外線を iPhone に一括化し、効率化・リスク回避につながっている。

【改善が必要な事項】

○中堅職員の育成。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

○「介護職員のスキルアップシート」を活用しているが、多様な介護職員の育成には時間がかかり、育成方法を見直す必要がある。

【対応方針】

○人事考課において中堅職員との目標面接で課題を確認し、フィードバックの際は課題解決力が身につくようサポートしていく。

○年間で実施しているリモート研修を見直し、中堅職員に必要な内外研修の受講を推進する。あわせて資格取得への支援もしていく。

前年度（令和 5 年度）の主な課題と改善状況

＜前年度（令和 5 年度）の主な課題＞

○介護職員の新規採用と離職防止。

＜改善状況＞

○法人のホームページを刷新し、Instagramを開始した。公休を 110 日から 120 日とするなど、労働環境も改善した。

○「介護職員のスキルアップシート」を活用することで、個々に合わせた指導を行った。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○利用者の趣味や趣向を把握し、習字や絵画などのクラブ活動や、スイカ割りや正月などの行事への参加により、楽しんでもらった。

○面会制限を緩和し、屋上の散策や外出支援など家族とのふれあいを大切にした。

2 予算執行（財務）の視点

○水光熱費が全体的に増額となった。

○消耗器具備品費は縮減となった。

○体制を整え、協力医療機関連携加算と生産性向上推進加算を取得した。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 新たに総合医療機関と連携し、利用者の受診や入院がスムーズになった。
- 利用者懇談会を毎月実施、家族懇談会を年2回実施。利用者やご家族の要望や意見にも、迅速かつ適切に対応した。
- 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。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 独自の「介護職員のスキルアップシート」を使用し、評価をすることで、職員の指導・育成につなげた。
- 毎月リスクマネジメント委員会で、事故やヒヤリハット報告書の集計をもとに事故要因を検証し、事故予防に取り組んだ。
- 日頃から消防署や警察、地域の関係機関と円滑な連携が取れるよう情報交換を行った。

※ 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。職員の育成および定着を図るため、職員のサポート体制を充実し、質の高い介護サービスの提供によ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6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4年度	令和5年度	令和6年度
利用率(%)	特養ホーム	95.6	93.6	94.8
	ショートステイ	78.0	76.5(※)	79.0(※)

※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4年度	令和5年度	令和6年度
収 入	管理運営委託料	4,451,040	15,521,040	30,844,920
	利用料金	626,294,858	612,149,161	618,880,755
	その他収入等	14,672,543	20,504,057	34,275,738
	小計	645,418,441	648,174,258	684,001,413
支 出	人件費	428,532,116	443,135,908	453,695,270
	事業費	144,142,357	145,670,482	111,870,845
	事務費等	67,243,169	86,194,278	131,071,231
	小計	639,917,642	675,000,668	696,637,346
差引収支		5,500,799	△26,826,410	△12,635,933

※「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】

- 居ながら工事への対応。工事関係者・区・職員と打ち合わせを重ね、課題を解決し柔軟な対応を行ってきた。
- 上記の状況の中、可能な限り環境の浄化維持に努め、平常通りのサービスを提供した。
- ニュースレターの発行により、利用者や家族への理解・協力を得ることができた。

【改善が必要な事項】

- 入院加療ケースの増加。

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】

- 有床医療機関との連携を強化したため、選択肢は広がったが、入院希望のケースが増え、入院期間の短縮に至らなかった。
- 工事の影響で運営エリアに制限が生じており、療養環境には適さず、入院勧奨が増加している。

【対応方針】

- ケアの質の向上を図り、尿路感染・誤嚥性肺炎など入院の原因疾患を減らす。
- 理学療法士によるポジショニング研修、言語聴覚士による嚥下機能に関する勉強会、多職種連携のミーティングを行う。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の主な課題>

- 人材確保と職員の育成

<改善状況>

- 海外人材の介護職員のうち、3名が介護福祉士となった。後進を育成できる体制を作っていくにあたり、次年度に特定技能での採用予定職員へのアドバイス等のフォローを行った。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 年2回アンケート調査を実施。相談員に連絡が繋がらないという要望に対して、携帯電話に転送できるような対応変更を行い、高評価を得た。

2 予算執行（財務）の視点

- 適正に執行されているが、改修工事の影響でイレギュラーな支出が発生したり、物価高騰の影響で介護用品費・事務消耗品費等の値上がりが生じるなどした。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）の取り組みを活かし、常に課題を抽出し、フレキシブルに対応にあたったことで、日々変化する工事の状況に対処し、利用者の日常生活を守ることができた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- リスク対策委員会・虐待防止委員会を毎月開催し、事故の要因を分析し、再発防止にむけての話し合いを重ねた。また、集計分析結果を職員へフィードバックし、全体ミーティングにおいて活用した。
- 給食サービスに関しては、委託先との連絡会議（給食委員会）を定期的を実施し、委託元からは安全指導を含め、定期的に巡回指導が行われている。厨房の改修工事が実施され、綿密な打ち合わせを重ね、食事の提供を継続できた。

※ 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。大規模改修下においても引き続き安全を最優先としたサービスの提供を継続し、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6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4年度	令和5年度	令和6年度
利用率(%)	特養ホーム	93.0	89.7	89.6
	ショートステイ	92.9	83.3	92.6

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収 入	管理運営委託料	12,712,040	22,680,040	12,934,080
	利用料金	382,584,001	367,957,443	381,002,253
	その他収入等	14,008,891	10,570,272	19,179,724
	小計	409,304,932	401,207,755	413,116,057
支 出	人件費	259,508,668	242,722,013	267,682,657
	事業費	69,453,911	70,926,384	77,347,053
	事務費等	82,828,572	97,563,725	91,916,956
	小計	411,791,151	411,212,122	436,946,666
差引収支		△2,486,219	△10,004,367	△23,830,609

※「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】

○経験年数やリーダー職を目指すチーフ職の研修など、レベルに合わせた研修および研修内容を研修委員会が検討し実践している。

【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】

○入院や感染症の流行および入所調整に時間がかかることで、目標稼働率を達成出来ず収支を悪化させているため。

【対応方針】

○入院となりやすい「誤嚥性肺炎」「尿路感染症」、転倒等による「骨折」について対策チームを作る。

○管理医と相談し、入所に必要な書類の見直しをおこなうことで入所調整にかかる時間を短縮する。

前年度（令和5年度）の課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の課題>

○週3回入浴への挑戦と定着

<改善状況>

○入浴介助の研修や週3回の入浴体制を確保することができたため、希望者すべてに実施できた。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○家族へのヒアリングや本人の経歴を参考に、馴染みのことや好きなことを活動に取入れている。

○定期的に居室担当者が、入居者の日々の生活の様子について家族へ写真や手紙を送っている。

2 予算執行（財務）の視点

○目標稼働率の達成出来ず、計画どおりの収入は得られなかった。

○業務改善の取り組みが奏功し、超過勤務を20%削減することが出来た。

3 サービス向上および業務改善の視点

○移乗用リフトの操作方法を習得するなど、抱えない介護を目指した取り組みを行っている。

○ICT機器は、フロア毎に習熟した職員が操作研修を行い全職員が使用できるようにしている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○「安全衛生委員会」を毎月1回開催し、利用者・職員の安全に関し情報の共有と対応策を検討している。

○老朽化による破損・故障等が発生した設備は、建物管理の受託者と協議し対応している。

※ 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。利用率の向上のため、施設内の各種対策チームの強化を図ることに加え、利用者が満足できるサービスの提供に努めること。

総括シート〔令和6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4年度	令和5年度	令和6年度
利用率(%)	特養ホーム	87.0	89.5	91.6
	ショートステイ	64.3	74.0	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4年度	令和5年度	令和6年度
収 入	管理運営委託料	20,345,231	19,564,588	22,193,560
	利用料金	383,683,753	405,679,994	433,723,737
	その他収入等	55,960,615	50,913,454	61,459,388
	小計	459,989,599	476,158,036	517,376,685
支 出	人件費	344,771,445	347,534,750	369,410,494
	事業費	79,623,197	77,283,809	78,770,024
	事務費等	86,687,454	87,658,014	94,909,510
	小計	511,082,096	512,476,573	543,090,028
差引収支		△51,092,497	△36,318,537	△25,713,343

※「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】

- ICT 機器の活用が進み、記録や申し送りの時間が短縮されたことで、超過勤務時間が前年度比 30% 以上削減している。
- 職員の課題に応じた特化型の研修を行い、不得意な技術の習得やキャリアパスの明確化などによって、サービスの向上や職員の昇格意欲を醸成している。

【改善が必要な事項】

- 入院者の削減とフロア間連携の強化。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- ICT 機器の活用による早期発見・予防だけでなく、医療対応の見直しによる改善も必要なため。
- 夜勤中の休憩確保や緊急時の保安体制、欠員発生時のバックアップのための体制が必要なため。

【対応方針】

- 介護士による口腔ケア等予防対応に加え、医療職の業務内容を見直し、入院日数を 700 日以下にする。
- 各フロア 4 名の職員が他フロアの業務をフォローできるよう配置転換を行う。

前年度（令和 5 年度）の課題と改善状況

＜前年度（令和 5 年度）の課題＞

- 稼働率の確保と収支改善
- 科学的介護情報システム「LIFE」の取組み

＜改善状況＞

- 入所調整はスムーズに進めることが出来たものの、入院者が想定を超え稼働率を確保できなかった。
- 同システムを活用し、令和 6 年 8 月から科学的介護推進体制加算を取得している。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 利用者・家族の要望については、日々の会話やアセスメント、面会の際にケース記録に残し、ケアプランに反映させている。

2 予算執行（財務）の視点

- 目標とした稼働率は達成出来なかったものの、報酬改定で新設された生産性向上推進体制加算を取得するなど、加算による収入確保および業務効率化による支出抑制を行っている。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 計画的に複数フロアの業務が出来る職員を増やし、職員体制の柔軟性を高めている。
- 施設で対応できない入所者希望の嗜好品などは、家族に協力を得て提供でき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

○委託先と緊密に連携し良好な関係を築きつつ、委託内容を精査し委託費を節減している。

※ 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。引き続き収支の改善を図ることに加え、ICT 機器の適切な活用により、運営体制の充実に努めること。

総括シート〔令和6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 奉優会
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4年度	令和5年度	令和6年度
利用率(%)	特養ホーム	94.9	95.7	95.7
	ショートステイ	115.2	112.4	71.3

※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4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	33,138,336	39,532,216	41,016,136
	利用料金	230,398,387	223,666,604	190,740,333
入	その他収入等	8,777,213	4,329,511	7,208,981
	小計	272,313,936	267,528,331	238,965,450
支	人件費	163,539,837	161,547,224	173,745,500
	事業費	42,095,123	41,758,026	45,660,575
出	事務費等	72,598,457	69,755,514	78,737,756
	小計	278,233,417	273,060,764	298,143,831
差引収支		△5,919,481	△5,532,433	△59,178,381

※「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】

- 地域交流事業が開催できた。地域住民からも次回の開催要望が出ている。
- 大きな事故や集団感染を起こすことなく、安定的な運営ができています。

【改善が必要な事項】

- 介護人材の適正な確保および、人件費支出の抑制。

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】

- 年度途中で引き継いだため、想定よりも人材の確保に時間がかかった。
- 職員の面談が十分に行えなかったため、不満や不安を解消できず、離職が相次いだ。

【対応方針】

- 法人本部と連携し、効率的な広報および、人員配置に努める。
- 施設内ラウンドや職員との面談を定期的に行い、不安や不満を解消していく。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の主な課題>

- 施設内での余暇活動の充実

<改善状況>

- 令和6年12月に指定管理者が交代となったが、11月まで行っていた余暇活動を継続して実施している。利用者や家族への希望ヒアリングや3月に実施した杜松フェスを足掛かりに余暇活動の充実を図っている。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- ご家族からの相談にもよく対応し、サービスの質の維持が行えている。
- 第三者評価の実施は次年度実施予定。意見箱を設置し、適宜意見を収集できるようにしている。

2 予算執行（財務）の視点

- 事業費に関しては、運営変更直後の必要な備品を揃える出費以外には大きな支出は無く、計画通りだった。
- 黒字化には至っていないものの、特養は満床に近い数字で稼働出来ており、収入も確保されてきている。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者に寄り添った個別介護計画を作成し、ニーズに沿ってサービスを行っている。
- 事務所カウンターに意見箱を設置して意見収集を図っている。家族からの不安の声に対しても適宜対応して苦情には発展していない。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 労働災害防止のためにノーリフトケアを推進しており、スライディングボードや移乗用リフトを設置し、機能訓練指導員の指導の下で適切に運用されている。
- 研修については、入職時に個人情報保護、身体拘束虐待、感染症についての研修を実施。法定研修も適宜実施している。専門研修については、不参加職員へも資料を共有した。

※ 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、利用者の満足度が上がるような施設運営に努めること。

総括シート〔令和6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4年度	令和5年度	令和6年度
利用率(%)	特養ホーム	91.2	91.6	88.5
	ショートステイ	36.3	39.3	50.0

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4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	2,076,040	2,141,040	2,170,080
	利用料金	516,953,531	525,616,467	515,834,734
入	その他収入等	16,197,108	21,876,434	32,928,061
	小計	535,226,679	549,633,941	550,932,875
支	人件費	368,595,066	367,243,064	380,263,539
	事業費	110,750,886	104,538,176	92,249,302
出	事務費等	77,190,304	77,072,758	113,860,870
	小計	556,536,256	548,853,998	586,373,711
差引収支		△21,309,577	779,943	△35,440,836

※「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】

- 館内の電気に関して、新規で電気小売り業者と契約しデマンド方式に切り替えたことで、特に夏期の冷房使用時期に電気料金・電気使用量を確認でき、使用量や電気料金を抑えることができた。
- ハンディナーをPHSからiPhoneに変更し、ナースコール・内線・センサー感知を1つの端末で対応できるようにした。

【改善が必要な事項】

- 介護人材のさらなる確保。

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】

- さまざまな媒体を使用し、派遣職員についても積極的に採用し、必要な人材確保に努めているが、派遣の特性上、急に契約終了をされるケースや代わりの派遣社員がすぐに見つからないことも多くある。

【対応方針】

- 採用情報についてはホームページに加えて新たに始めたInstagramでも積極的に発信、実習生受け入れ時にも採用についての説明をしていく。
- 派遣職員については本人のみならず、派遣会社への契約中止理由の聴き取りを行い、改善が必要な点について、把握と分析に努める。派遣会社との対応は複数職員でおこない、スムーズに応募を受け入れる体制とする。
- 窓口へ就労の相談があった際には速やかに法人採用担当へつなぐなど、効率的な採用を心掛ける。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

＜前年度（令和5年度）の主な課題＞

- 安定した事業運営、稼働率の向上。
- 人材の確保、定着、育成。

＜改善状況＞

- 令和6年度から相談員3名体制で業務対応を行っている。入居進行表で現状の入居調整状況を複数で確認、合わせて入居までのリードタイムも把握し、進行に時間のかかっている調整項目を把握し、短縮できるよう調整している。
- 公休を増加させるなど、労働条件の改善に取り組んだ。また、単発ワークシェアリングの導入も開始した。派遣職員と違い有資格、経験者が応募のため、教える手間等があまり必要でなく、単発で必要な時間を依頼でき、職員のシフトの状況等により求人ができている。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- おやつや嗜好品については、ご家族の差し入れを積極的に受け入れると同時に、毎週の買い物に関しては業者を変更し、カタログを見て商品を選べる方法に変更した。物品類についてはネット通販や福祉用具の業者へ相談するなど、家族も含めた柔軟なサービス提供に努めた。

2 予算執行（財務）の視点

- 館内の電気に関して、新規小売業者に変更し、デマンド方式を取り入れたことで特に夏期の冷房の使用量をコントロールし、使用量や電気料金を抑えることができた。
- 洗剤類などは、大容量の物を購入するなどして、費用を抑えるよう努めた。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者からは個別の聞き取りにより、食事、レクリエーション等の要望には可能な範囲で対応している。
- 家族懇談会の際に家族から直接意見を伺っており、面会については直接フロアへ上がり対面式の面会を継続している。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 基準を上回って人数配置できている。派遣職員の数も多く充分とは言えないが、中途採用職員の入職もあり、単発ワークシェアリング職員も積極的に導入するなどした。
- 見守りセンサーを複数台導入し、転倒などの状況を確認して対策を検討する材料となっている。
- 館内には警備会社のセンサーを導入し、異常があった際にはすぐに警備会社から連絡が入るような体制になっている。また、地震の際、特に職員が少ない時間帯には、利用者の状況の確認、各フロアでの連絡を取り合う体制となっている。

※ 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。引き続き多様な方法により介護職員の確保を行い、運営体制の充実に努めること。

総括シート〔令和6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4年度	令和5年度	令和6年度
利用率(%)	特養ホーム	94.5	93.5	95.6
	ショートステイ	81.5	71.9	81.2

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4年度	令和5年度	令和6年度
収 入	管理運営委託料	8,647,390	8,444,040	8,943,020
	利用料金	696,158,835	673,813,898	724,583,343
	その他収入等	43,662,345	15,168,412	31,032,639
	小計	748,468,570	697,426,350	764,559,002
支 出	人件費	493,748,353	495,743,271	564,139,635
	事業費	134,741,989	106,562,398	113,214,916
	事務費等	77,806,934	79,644,107	79,071,636
	小計	706,297,276	681,949,776	756,426,187
差引収支		42,171,294	15,476,574	8,132,815

※「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】 ○採用活動の見直しや採用後の定着化に向けた取組により採用数が倍増となった。 ○近隣保育園と定期的にユニット内交流を開始したほか、敬老会をはじめとした各種イベントで世代間交流が図れた。 【改善が必要な事項】 ○情報共有と援助の統一化のための体制づくり。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【改善が必要とされた原因】 ○ユニット会議や個別援助計画の整備が不十分のため、細かなケアの部分で統一化が図り切れていない部分が顕在化している。 【対応方針】 ○ユニットごとに各入居者の個別援助計画書を整備し、サービスを提供していく。 ○ユニットミーティングを毎月開催し、援助の実施評価や情報の共有を図ることで、日々のケアの平準化を図る。

前年度（令和５年度）の課題と改善状況
<前年度（令和５年度）の課題> ○科学的根拠に基づいた利用者への対応や細かいケアの部分で統一化が図り切れていない部分を改善する必要がある。 <改善状況> ○タブレット端末の活用により、褥瘡管理のＩＣＴ化実現および褥瘡保有率の減少に寄与した。 ○口腔衛生に関する委員会を新規に立ち上げ、入居者の口腔内や介助状況を調査および情報共有を実施。個々の状態に応じたケアを提供できるようになり、口腔衛生に関する施設全体の意識改革の醸成と利用者の口腔環境が改善された。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 家族の面会予約枠を増やし、面会場所は相談室から各々の居室とするなど、コロナ禍以降初めて家族をユニット内へ迎え入れた。家族の心情に寄り添った実施内容となったことで、満足度の向上につながっている。
- 認知症状が重度な方に向けたパーソンセンタードケアに注力しており、医療機関の受診支援や専門医との連携、服薬調整などの情報を多職種で共有したうえでケアを実施することにより、本人はもとより、家族に対しても安全・安心感を提供できている。

2 予算執行（財務）の視点

- 稼働率は上昇しているが、超過勤務時間の増加が発生したことにより人件費とのバランスが上手く図れていない。
- ユニット閉鎖解除の計画前倒し効果もあり、稼働率は上昇したものの、収益は前期から続いた一部ユニット閉鎖の影響を受けてしまった。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 必要な職員採用数の検討や採用後のO J T評価の見直しのほか、施設全体で人材育成に取り組むことで超過勤務時間の削減につなげていく

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 歯科医師による口腔内清掃の技術指導や機能訓練士による褥瘡予防のポディショニング演習など、業務上で必要とされるスキルが得られる研修カリキュラムを通年で実施しており、あわせて、コロナ禍以降実施できていなかった外部研修も再開した。

※ 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。引き続き介護職員の安定的な確保に努めることに加え、介護サービスの均一化により、利用者満足度の向上を図ること。

令和6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) 大崎高齢者多世代交流支援施設	P. 10
(6) 平塚橋高齢者多世代交流支援施設	P. 14
(7) 平塚高齢者多世代交流支援施設	P. 17
(8) 東品川高齢者多世代交流支援施設	P. 21
(9) 北品川高齢者多世代交流支援施設	P. 24

総括シート〔令和6年度分〕

施設名称	品川区立八潮わかさ荘
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4年度	令和5年度	令和6年度
新規入居人数（人）	5	4	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4年度	令和5年度	令和6年度
収入	管理運営委託料	27,246,298 円	28,923,131 円	29,303,866 円
	共益費	1,974,342 円	1,996,248 円	1,922,889 円
	小計	29,220,640 円	30,919,379 円	31,226,755 円
支出	事業運営費	21,843,611 円	22,478,057 円	22,155,263 円
	人件費	6,287,769 円	7,674,128 円	8,618,240 円
	小計	28,131,380 円	30,152,185 円	30,773,503 円
差引収支		1,089,260 円	767,194 円	453,252 円

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

- 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。
- 外出状況を日々確認し、外出先で救急搬送されたケース2件把握することができた。
- 詐欺や不審者の侵入防止のため、定期巡回を行うとともに適宜防犯カメラにて安全確認を実施した。
- 【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、身体機能・認知機能の低下も重なることで入居者が不安な気持ちを抱くケースが増えている。そのため、どのような支援策が必要であるか、個別具体的に検討し、入居者の気持ちに寄り添い、体調把握を実施していく必要がある。

前年度（令和５年度）の主な課題と改善状況
＜前年度（令和５年度）の主な課題＞ ・設備面の老朽化に伴う修繕箇所が多い。 ・建物設備機器や配管などの老朽化対策等大規模な回収については区と協議し、計画的に実施していく必要がある。 ・ワーデンの退職が続いている。 ・ワーデンについては人件費及びコロナ禍での宿直に関しての就労希望者の減少があり、体調不調等で補充が間に合わない。 ＜改善状況＞ ⇒区に対する要望などは随時伝えている。また、改修や修繕が必要な状況を随時情報提供している。 ⇒ワーデンの労働環境の見直しを進めるとともに、人件費の改善を図り、就労者を募ったところ、令和６年度は５名のワーデンでローテーションが組め安定している。

「評価の視点」別のコメント

１ 区民満足の視点

○居住者からの提案や意見に対しては、迅速に対応し問題解決をしている。

○日中、夜間ともにナースコール対応で疾病や負傷による救急対応をし、機器の不具合や水漏れの対応も迅速に対応した。

２ 予算執行（財務）の視点

○支出は適正に行われている。

○共益費は、入院等で入金が遅れるなどの場合を除き、ほとんど未納はない。

３ サービス向上および業務改善の視点

○設備の老朽化に対しては、日々の巡回より現状を把握し修繕に心掛けた。

○ワーデンの確保が困難な時期もあったが、現在は補充が出来ている為、機械警備等の提案は進めていない。

○業務日誌の特記事項に変化を記入することで、情報の共有化が図れた。

○適宜、居住者の意見を窓口対応等で収集し、希望に沿った対応を行っている。

４ 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○基本的には、入職時に救急対応時等や個人情報の保護に対するレクチャーを実施している。令和６年度は２名の新人が入職したため、上記の研修を実施している。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。

○社会福祉法人品川総合福祉センター個人情報保護規定・実施マニュアルを１７年度に整備し、職員に周知徹底していた。

※ 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、入居者の健康状態を綿密に把握し管理を継続すると同時に、孤立防止のためのきめ細やかな支援を実施すること。

総括シート〔令和6年度分〕

施設名称	品川区立大井倉田わかさ荘
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4年度	令和5年度	令和6年度
新規入居人数(人)	2	1	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4年度	令和5年度	令和6年度
収入	管理運営委託料	3,848,298円	3,616,762円	3,563,762円
	共益費	65,000円	88,500円	80,500円
	小計	3,913,298円	3,705,262円	3,644,262円
支出	事業運営費	3,124,806円	2,524,931円	1,999,402円
	人件費	873,545円	876,773円	880,805円
	小計	3,998,351円	3,401,704円	2,880,207円
差引収支		-85,053円	303,558円	764,055円

総括(積極的に評価した事項、改善が必要な事項)

【積極的に評価した事項】

- 日常の巡回や声掛けを通じて入居者の健康状態の把握や自立した生活の支援に努めた。
- 巡回や防犯ポスター等で啓発を実施し、詐欺被害の防止に努めた。
- 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るとともに、本人の意向に合わせた介護保険サービス他の必要な支援につなげた。
- 迅速に修繕工事を実施し、設備面老朽化に対応した。

【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
○高齢化の進行に伴い、身体能力や認知機能の低下により不安を感じる入居者が増加している。このような状況に対応するため、個々の入居者に合わせたきめ細かな支援策を検討し、心に寄り添いながら健康状態を丁寧に把握していくことが必要である。

前年度（令和５年度）の主な課題と改善状況
＜前年度（令和５年度）の主な課題＞ ○自立生活に不安を感じる入居者への対応 ＜改善状況＞ ・入居者やケアマネジャーからの情報収集や状況を伺い、早期に発見・対応することで孤独死等事故はなかった。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○日頃より入居者と話しやすい環境を作り、入居者の意見は直接訪問し収集するとともに改善できそうな点は区と連携し適切な対応をした。

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、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。
○適切な共益費の徴収に努めている。

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。
○施設の老朽化に関し、早期に対応し、安全な建物管理に努めた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○法人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。
○研修計画を立て、実施し、職員の知識や技能の向上を図っている。
○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。

※ 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、今後も入居者に対する継続的な見守りを実施するとともに、その健康維持に努めること。

総括シート〔令和6年度分〕

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4年度	令和5年度	令和6年度
新規入居人数（人）	3	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4年度	令和5年度	令和6年度
収入	管理運営委託料	18,020,602 円	20,632,248 円	20,704,502 円
	共益費	2,480,000 円	2,396,000 円	2,372,000 円
	受取利息配当金	484 円	484 円	482 円
	小計	20,501,086 円	23,028,732 円	23,076,984 円
支出	事業運営費	13,849,333 円	13,678,208 円	13,260,087 円
	人件費	2,660,239 円	2,487,548 円	3,406,845 円
	小計	16,509,572 円	16,165,756 円	16,666,932 円
差引収支		3,991,514 円	6,862,976 円	6,410,052 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】

- 入居者が孤立しないよう、健康状態の確認を含めた声掛け建物の見回りを実施し、孤立死防止に努めた。
- 悪質訪問販売・特殊詐欺等の対策として、不審者への注意や居住者向けのポスター等での予防・啓発に努めた。
- 介護予防等の支援の必要性を提案し、地域サロンの参加呼びかけ等で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。

【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
○入居者の高齢化と身体・認知機能の衰えが相まって、不安を抱える方が増えている。この課題に対処するには、一人ひとりの状況を詳細に分析し、適切な支援方法を模索する必要がある。また、入居者の心情を理解しつつ、健康状態を継続的にモニタリングしていく。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況
<前年度（令和5年度）の主な課題> 入居者の社会参加への支援・在宅での生活が困難な方への今後の対応 <改善状況> ・地域サロン等の社会参加の場への参加の呼びかけを積極的に進めるため、毎月のカフェ開催時に声掛けを行い毎回複数名の方に参加があった。 ・介護予防のための講座・講習会などの情報提供として、ポスター掲示等で情報提供を行った。

「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

○工事や購入の支出は、材料費の高騰があり、年度当初の予算通りにはいかなかったが、必要最低限の内容で精査した。

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。
 ○毎月の認知症カフェや折り紙教室のお知らせを掲示するとともに適宜声かけも行き参加につながった。
 ○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。
 ○〇J T研修他適切に指導するとともに救命講習会・虐待防止研修等積極的に参加した。
 ○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、事故防止に努めた。

※ 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、入居者への継続的な見守りを行うとともに、介護予防に向けた適切な支援を実施すること。

総括シート〔令和6年度分〕

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4年度	令和5年度	令和6年度
新規入居人数(人)	4	10	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4年度	令和5年度	令和6年度
収入	利用料	81,842,046円	81,946,988円	81,352,450円
	家賃助成金	24,797,600円	23,965,800円	26,905,400円
	選択サービス料等	2,124,283円	1,325,249円	1,239,415円
	小計	108,763,929円	107,238,037円	109,497,265円
支出	管理経費	28,955,080円	27,631,865円	27,677,440円
	人件費	39,266,425円	41,477,735円	43,768,497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	11,651,855円	5,540,289円	9,155,223円
	小計	104,873,360円	99,649,889円	105,601,160円
差引収支		3,890,569円	7,588,148円	3,896,105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】 ○自主活動や交流活動は、書道、囲碁等さまざまな活動をし、それぞれ 3 名～10 名程度の参加者があり、入居者の生きがいや健康づくりへの支援に努めた。 ○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、アンケート実施し、訓練の大切さを認識するとともに工夫した訓練を行った。 ○認知症予防の啓発に努めた。 【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
○高齢化の進展と身体・認知機能の低下により、不安を感じる入居者が増加傾向にある。この状況に対応するためには、個別のニーズに応じた支援策を慎重に検討し、実施することが不可欠である。そのため、入居者の心理面に配慮しながら、日々の健康状態を注意深く観察し、適切なケアを提供していく。

前年度（令和 5 年度）の主な課題と改善状況
<前年度（令和 5 年度）の主な課題> ・居住者の健康維持活動の実施について ・交流企画の実施による利用者の増加について ・地域交流企画の実施について ・防災訓練の実施について <改善状況> ①自主活動や交流活動は、書道（6 名）、囲碁（3 名）、麻雀（6 名）、カラオケ（10 名）、カードゲーム活動（10 名）が行われています。（3 月末自立 72 名、要支援、要介護者 24 名） ②地域ミニデイでは、居住者のボランティア活動の他、居住者が利用者として参加。令和 6 年度の終了者が 2 名、新規 2 名が参加、平均 80%で稼働している。 ③高齢者住宅内での防災訓練は、7/21 に地震発生時対策の安否確認訓練を行った。外出していた方以外 83 名が参加した。20 名からアンケート回答を頂き、訓練の大切さや工夫した訓練が実施できているとの声があった。 10/6 に各階ごとに非常電源装置稼働訓練、消火器使用訓練を行い居住者 22 名の方が参加した。自宅で非常用としてストックする物、しやすい物について職員に質問があり、自助、互助、共助の役割を認識していただく機会となった。

「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

- 入居退去事務を迅速に行い、入居率、安定した稼働を維持した。
- 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

- 様々な自主活動や交流活動を支援し、居住者の自立生活の継続、生きがいや健康づくり活動、寝たきり予防に努めている。
- 災害時に居住者が安全に避難できることや地域の防災訓練に参加・協力することで、防災意識を高めるとともに、入居者と地域とを結びつけ、地域と協力している。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 所長、事務係長、相談員、介護職は受付職員、宿直職員を配置し、業務にあたっている。
- グランドマスターキーを2階相談所で保管し、毎日自主点検チェック表を使用し所在確認を行うとともに、相談処の記録保存用ロッカーは日々退勤時に施錠をしている。
- 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、入居者の意見を積極的に聴取し、その主体性を尊重した活動を実施すること。

総括シート〔令和6年度分〕

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	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用者数（人）	15,659人	21,804人	24,359人
有料利用件数（件）	377件	431件	589件
利用率（％）	46.5％	52.3％	58.5％
使用料（円）	405,400円	373,200円	493,075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。

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4年度	令和5年度	令和6年度
収入	管理運営委託料	28,811,298	30,677,860	30,974,533
	小計	28,811,298	30,677,860	30,974,533
支出	維持管理費	7,837,208	7,490,181	7,359,535
	施設運営費	3,544,950	3,841,165	581,027
	人件費	17,084,541	19,324,255	25,813,181
	小計	28,466,699	30,655,601	33,753,743
差引収支（戻入額）		344,599	22,259	△2,779,210

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】 ○利用者数を増加させることができた。令和6年度の利用者数は24,359人で、6年度目標22,680人を1,679人越えた。（目標比108%）令和5年度実績21,804人に対して2,555人増え、5年度対比111.7%となった。 ○品川区の「NPO サービス評価機構による利用者調査」の結果では、「職員の接遇・態度」の質問において93%の方に満足と回答をもらえた。調査の総括では「優良」との評価を得た。さらに高齢者に憩いの場・交流の場としての役割を十分に果たしているとして最高評価のS評価を得た。 ○子どもや多世代との交流や近隣施設との連携を深めることができた。「こどもマルシェ」や「納涼祭」を開催することで、幼児や小学生を含めた家族連れの来館を増やすことが出来た。また、利用者が卒園のお祝い用に作った「はらぺこあおむし」の折り紙を12か所の保育園に送り、保育園からのお礼の電話と共に、次年度の協同事業の企画提案も受け良い関係性が築けた。品川区社会福祉協議会の「夏の体験ボランティア」を今年度も受け入れ、「みんなで体操」、「iPad 脳トレ教室」、「ボッチャ教室」に参加した中学生ボランティアは各事業のサポート役で活躍した。 【改善が必要な事項】 ○多世代交流は進んできたが、高校、大学との連携が取れていない。 ○町会に参加していない方に地域の避難訓練など、防災対策の情報を伝える術がない。 ○登録団体数を維持する支援が不足している。

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】 ○保育園や幼稚園との関係づくりを優先した結果、高校・大学との連携が遅れた。 ○地域の避難訓練が災害時に役立つという認識が薄い利用者が多い。 ○団体メンバーの高齢化が進みメンバー不足となっている。気心の知れた仲間だけの活動に固執した団体は新規参加者の受入れを拒んでいる。 【対応方針】 ○品川学藝高等学校と青陵中学校・高等学校には「ゆうゆうプラザまつり」のボランティア協力や作品展の作品展示の企画を提案。また、都立大崎高等学校防災部との共催で防災講座の検討等を行っている。大学との連携は、早稲田大学の津軽三味線サークルや落語研究会との連携実績があるが、他の大学の団体やクラブとも連携を広げていく。 ○大崎第二地区防災協議会への参加を承認されたことで、当施設で参加者を募り大崎中学校での総合訓練に合流する企画を検討する。 ○団体専用のメンバー募集掲示板を設置しているが、職員による積極的な団体紹介活動を実施する。通年実施している自主事業の利用者から、新規団体の立ち上げを支援して団体数増を目指す。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況
【前年度（令和5年度）の主な課題】 ○関係機関、地域町会との連携事業を増やす。 【改善状況】 ○総合防災訓練では品川消防署大崎出張所から講師を招いた。

○令和５年度より大崎第二特別出張所に参加を希望していた大崎第二地区防災協議会の責任者会議にオブザーバーとして参加。７年度には正式参加が認められている。１１月２日の大崎中学校における総合防災訓練にも参加。福祉避難所としての連携が取りやすくなった。

○大崎中学校や品川区社会福祉協議会などと連携し、奉仕活動やボランティア活動の受け入れを行った。

「評価の視点」別のコメント

１ 区民満足の視点

○年間で一番大きなイベントが「ゆうゆうプラザまつり」であり、２９６名が参加した。登録団体１７、ほっとサロンの団体３、目的外利用の団体３、保育園２、大学サークル１の団体と個人が参加した。踊りやダンス、演奏など、日頃の練習の成果を発表し、習字や手芸の手作り作品などを披露する場にもなった。二日間のイベントには津軽三味線の演奏会や朗読サークルの発表会、大崎警察署の特殊詐欺防犯講話も実施した。

○「みんなで体操」は毎週月曜日の午前に２部制で開いている。年間参加者数は８６７人で最も多い。ラジオ体操や品川区介護予防体操を中心に気軽に体を動かせる教室である。嚥下機能を維持するよう新たに口腔体操のコーナーを取り入れた。

２ 予算執行（財務）の視点

○修理などでは機械警備のハードディスクの交換やエアコンの不具合、洗濯機の入替えなど予定外の支出があった。

○長机のネジや机下の網棚の部品が紛失し使い勝手が悪くなっていたため部品を取り寄せ職員が補修し費用を抑えた。

○目的外の料金は適正に受領し納付している。利用率は５８．５％となり前年度の５２．３％より６．２ｐｔ上昇している。収入は４９３，０７５円であった。そのうち台風等により２，４７５円の還付があった。前年度収入３７３，２００円より１１９，８７５円増えた。

３ サービス向上および業務改善の視点

○プラザたより４月号では一般の方でも部屋が利用できる旨を掲載し利用を呼びかけた。利用の促進に努めたことで目的外の施設使用申請は６３４件となり前年比１２８．６％となった。

○今年度は子どもや子育て関係の事業や取り組みに注力した。「子どもマルシェ」「納涼祭」「キッズヨガ」「子育て講演会」「夏の体験ボランティア」「家族救命講習会」などを実施。施設内で子どもの姿を見る機会が増えている。

○新規事業を実施し新たな利用者の参加を呼び掛けた。子育て講演会は子育て世代を対象として「子どもの心の成長と大人の役割」について東京医療保健大学より准教授を招き実施した。

４ 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○緊急対応訓練や災害対応訓練、避難訓練の研修を重ね非常時に備えている。また、職員は普通救命講習（ＡＥＤ）を受講し、緊急時に対応できるようにしている。

○個人情報保護については法人本部、当施設で重ねて研修し、全員が同じ対応ができるよう改善に努めている。夜間の施設使用申請受付を開始するにあたりシルバー人材センターに相談し、夜間職員と個人情報保護の誓約書を交わした。

○施設長を含む職員は、日々施設・設備に注意を払い、故障や破損防止に努めている。設備の不具

合発生時には、法人本部や区と連絡を取り、速やかに復旧できるよう努めている。

※ 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、多様な新規事業を積極的に企画・実施し、利用者増加に注力すること。また、利用者アンケート等を活用して要望や意見を収集し、新たなイベントの企画など、今後の施設運営に反映させていくこと。

総括シート〔令和6年度分〕

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4年度	令和5年度	令和6年度
利用者数（人）	26,852人	34,014人	41,218人
有料利用件数（件）	261件	467件	607件
利用率（％）	36.1％	44.8％	53.2％
使用料（円）	419,350円	608,200円	732,475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。

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4年度	令和5年度	令和6年度
収入	管理運営委託料	41,678,719	41,555,481	43,250,385
	小計	41,678,719	41,555,481	43,250,385
支出	維持管理費	11,093,030	11,498,231	13,565,878
	施設運営費	2,568,597	3,764,800	3,653,256
	人件費	26,784,418	27,242,119	28,505,467
	小計	40,446,045	42,505,150	45,724,601
差引収支（戻入額）		1,232,674	△949,669	△2,474,216

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】 ○地域交流スペースやラウンジで休憩等の利用する人も多くみられるようになった。特に地域交流スペースでは、囲碁や将棋を楽しむ高齢者の姿や、友達とゲームや宿題をする小学生、キッズスペースで遊ぶ親子連れの姿が多くなり、自然と多世代が同じ空間で過ごす様子がみられた。 ○子どもの休日に合わせて、お菓子作り教室や書道講座、キッズクラフトバンド講座などを開催し、多数の親子連れの参加につながった。また、ゆうゆうまつりや近隣で練習をしている小学生のコーラスグループのコンサート、近隣保育園児・ゆうゆうプラザ利用者のミニ作品展など多世代で楽しめるイベントを開催した。 ○若い世代の継続的な利用につながるよう、ホームページのリニューアルを行い、新たにInstagramを開始。イベントや講座等の積極的な情報発信を行った。 【改善が必要な事項】 ○子ども向け、親子向けのイベントでは、子ども、親子連れの参加はあったが、多世代向けのイベントでは、参加者は高齢者が多く、若い世代の参加が少ない。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
○原因としては若い世代、親子へのイベント開催の周知不足が考えられる。 ○地域交流スペースを利用する小学生が興味を持ち、参加できるようなイベントを計画する。また、親子向けのイベント、若い世代向けのイベントを企画し、ホームページやInstagram等の情報発信を積極的に行い、若い世代の利用者数の増加を目指す。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況
【前年度（令和5年度）の主な課題】 ○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」にターゲットをのぼった企画ができていなかった。 【改善状況】 地域交流スペースの利用や子ども向けの講座等を増やし、「若い世代」にターゲットを向けた企画等を開催できている。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○ゆうゆうプラザ来館者(個人・グループ)にアンケートを行い、「施設サービス満足度」では約 88.6%の方が「大いに満足」「満足」と回答だった。 ○利用者から窓口に「福祉用具の利用」、「特養入所」、「ショートステイ利用方法」、「独居の不安」等の相談があり、その都度、在宅介護支援センター等適切な相談窓口を案内した。 ○日頃より利用者に話しかけるなど積極的なコミュニケーションを心掛けた。利用者からの意見や要望は、その都度丁寧に話を聞き、早めに対応をした。 ○個人カード登録者も昨年より増え、健康増進室や入浴の利用者も増加した。初めて利用する方には利用方法を丁寧に案内し、トラブルなく利用できるよう対応した。
--

2 予算執行（財務）の視点

○必要物品は所内で必要であるかを検討し、突発的な必要経費については事前に区役所に相談し、確認している。

○ダンス、体操、楽器演奏等の団体や個人の平日夜間、土日の目的外利用が増加している。

○水道光熱費の節約に関して、特に電気についてはスマートメーターデマンド方式を採用し、日中の明るい時間帯は電気を消す等、日常的に節約に努めている。

3 サービス向上および業務改善の視点

○多世代で交流できるようなイベントや講座を企画し、開催することができた。子ども、親子向けのイベントの開催や窓ガラスに子ども向けのイラストを描くなどの効果もあり、地域交流スペースでは宿題やゲームをする小学生が増え、多世代で安心して過ごせる場所として環境整備にも努めた。

○住民主体の「つながりサロン」「脳活」は定着し、住民同士の活発な交流の場となり、利用者も増え、交流の場が広がった。脳活の一つの「音楽鑑賞」は利用者から聞きたい曲のリクエストをうかがい選曲。回想法にもつながっている。

○団体・個人へのアンケートやボランティアの「もりあげ隊」、随時寄せられる住民からの意見に対し、業務改善が必要な点は改善した。脳活の「大人のぬり絵」の終了時に、参加者で団らんしたいとの希望があり、完成したぬり絵をテーマに団らんの時間を設けた。参加者からは「前よりももっと楽しくなった」と好評。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○管理者、担当者は高齢者福祉関係の資格を持ち、専門的な相談にも対応できている。

○法人においても法令遵守の研修を随時行い、必要に応じて各種研修会への参加も積極的に推奨している。また、受付担当者に認知症サポーター養成講座を行い、認知症に対する理解を高めている。

○施設内の巡回や施設管理担当との情報共有をし、故障箇所は早めに修繕等の対応を行い、利用者が安全に施設利用できるよう対応した。

※ 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、多世代交流を促進するイベントや講座を企画・開催し、施設の利用拡大を図ること。

総括シート〔令和6年度分〕

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4年度	令和5年度	令和6年度
利用者数（人）	10,790人	10,981人	10,976人
有料利用件数（件）	226件	241件	248件
利用率（％）	63.0％	63.1％	69.5％
使用料（円）	130,750円	135,400円	166,300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。

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4年度	令和5年度	令和6年度
収入	管理運営委託料	21,876,172	22,477,419	23,448,885
	小計	21,876,172	22,477,419	23,448,885
支出	維持管理費	6,415,882	6,381,625	6,912,877
	施設運営費	3,794,536	4,631,436	4,428,625
	人件費	11,665,766	11,600,565	11,664,916
	小計	21,876,184	22,613,626	23,006,418
差引収支（戻入額）		△12	△136,207	442,467

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】 ○地域住民に安心して利用を継続してもらえよう、現在の感染症の考え方や感染対策に沿った施設の使い方について、区担当課や他のゆうゆうプラザと共に見直す機会を持った。施設利用のルールが分かりやすくなったと利用者からの声があり、ルールを守ろうと協力的な方が増えている。 ○年間行事は、7月納涼祭、9月敬老イベントとして「地域ミニデイ」や「認知症カフェ」の見学会・体験会の実施、12月おたのしみ会、3月平塚ゆうゆうプラザまつりを開催した。令和6年度は特に2階子育て支援事業の利用者にも積極的に宣伝し、「おもちゃ図書館」などの子ども向けコーナーを展開することで、施設の目的である多世代交流を促進できた。 ○新たな自主事業として「認知症カフェ」「フラダンス教室」「演劇・朗読劇教室」を開始し、平日夜間の稼働率アップに繋げた。 【改善が必要な事項】 ○平日は自主グループの利用希望が増えているが、貸し部屋が2つのみのため、自主事業の見直しを図り、地域住民のニーズと併せて整理していく必要がある。 ○平日の多世代交流支援事業の実施が少ない。
改善が必要とされた原因の分析および対応方針 【原因の分析】 ○家から出て他者と活動する楽しみが戻ってきたことに加え、当施設の地域での認知度が上がり、活動の場として普及してきたこと。 ○当初計画していた「おもちゃ図書館」の1階での実施が実現できていないこと。 【対応方針】 ○自主事業の参加人数の定員を見直し、2部屋使用している自主事業を1部屋で実施するなど工夫し、自主グループの利用希望に沿えるようにする。 ○「おもちゃ図書館」を1階で定期開催する。
前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況 【前年度（令和5年度）の主な課題】 ○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。 【改善状況】 ○地域への地道なPRにより、大部分の部屋および時間枠について、利用率が上昇した。特にコミュニティ室については、令和5年度は50.5%だった利用率が、令和6年度は68.9%となった。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○施設に対する地域からのニーズや、施設の利用方法についての意見交換を行うことを目的に、2月に自主グループ代表者懇談会を実施した。開催後、施設を有意義に活用できて嬉しいといった意見や、懇談会で利用ルールの整理をしたことで、施設を気持ちよく利用できているという声があった。日頃から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。

2 予算執行（財務）の視点

○しながわエコリンクを職員および利用者に周知することで、光熱水費のコスト意識定着を促した。
○他支出についても計画的に実施し、住民が求めるニーズに適した施設になるように努めた。
○施設使用料を確実に徴収できた。

3 サービス向上および業務改善の視点

○重点テーマおよび目標を意識した施設づくりを実施した。
○安全を基本に、行事や新規自主事業を積極的に開催した。
○施設主催のイベントでは多世代交流ができるよう工夫し、大盛況であった。秋に実施したイベントでは、施設をまだ利用していない方や地域の関係者にも見学・体験できるよう工夫し、地域力の強化促進を心がけた。
○住民からの要望で開始した『将棋教室』『習字教室』『ボッチャ教室』『スマホ教室』は地域高齢者が講師となり安定した開催ができている。
○今年度新たに『認知症カフェ』『演劇・朗読劇クラブ』『フラダンス教室』を開始し、毎月好評であった。
○身体測定器をだれでも利用できるように設置する試みを期間限定で実施し、好評であった。
○3月にはシルバー人材センター職員を含む職員懇談会にてマニュアル等の事業内容の確認を行った。
○ヒヤリハットが起きた場合は部署ごとに検証し、再発防止の具体的な取り組みを迅速に行っている。
○2月に実施した自主グループ代表者懇談会以外でも、日頃から利用者とコミュニケーションを積極的に図り利用者ニーズを把握するように努めた。意見を頂いた際は部署内で検証のうえ、利用者と話し合い、区に報告・相談するなど迅速に対応した。

○配置基準に沿って適切な人員を配置している。

○異動・新任職員をはじめ、職員全員に虐待研修、セキュリティ研修、感染症予防研修等必要な研修を行った。

○2階ふれあい交流室事業では、東京都福祉局主催の子育てひろば研修やひろば交流会、オアシスルーム意見交換会への積極に参加した。

○研修記録や資料は全職員で共有し、研修に参加していない職員でも業務知識が習得できる機会を設けている。

○ゆうゆうプラザ連絡会、オアシスルーム意見交流会などに積極的に参加し、随時マニュアルの見直しを行い、職員にも周知した。

○施設を運営する社会福祉法人の個人情報保護マニュアルに沿って、施設に適したマニュアルを作成した。職員間でも共有し、順守できるようにしている。

○毎月、自衛消防訓練を実施し、荏原消防署へ報告をしている。

○火気の自主検査チェックや設備等の安全点検等を定期的の実施。館内消毒と換気を定期的に行い、感染症予防に努めた。

○必要に応じてマニュアルの見直しをするなど整備を行った。細やかな職員間での情報共有に努め、3月には再委託先職員も含めて懇談会を開いた。

○夏季冬季の年二回、しながわエコリンクの内容を職員間で再確認し、設定温度等については利用者にも周知した。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

※ 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6年度分〕

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4年度	令和5年度	令和6年度
利用者数（人）	20,314人	43,005人	52,091人
有料利用件数（件）	270件	286件	825件
利用率（％）	25.8％	27.3％	35.5％
使用料（円）	192,650円	188,900円	682,150円

※令和2年9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。

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4年度	令和5年度	令和6年度
収入	管理運営委託料	42,964,890	43,584,776	42,542,806
	小計	42,964,890	43,584,776	42,542,806
支出	維持管理費	12,417,485	11,536,759	10,607,852
	施設運営費	8,166,339	7,526,077	7,638,706
	人件費	21,158,390	23,051,478	23,808,622
	小計	41,742,214	42,114,314	42,055,180
差引収支（戻入額）		1,222,676	1,470,462	487,626

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 ○令和５年度の新型コロナウイルスの感染症法上の５類扱い移行にともない、利用者数が増加している。令和６年度においても継続利用者に加え新規利用者が増加したため、前年度より約９千人多い５万２千人の利用があった。 ○利用の大部分を占める入浴サービスでは、混雑解消対策として利用者数の調整を行い、快適な利用環境の維持向上に努めた。 ○高齢者とその他の多世代の交流を促進するために、子ども食堂（ふれあい食堂）や親子広場、菜園事業のボランティア受け入れや参加者を積極的に募り、施設の特徴を活かした事業展開ができた。 【改善が必要な事項】 ○貸出部屋の稼働率について、土日祝日および夜間の時間帯は前年度からの目標である２０％を達成したものの、まだ利用増の余地がある状態である。

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】 ○同じ建物内に併設する東品川文化センターと部屋貸出の業態が重なっているため、利用者の分散につながっている可能性がある。 ○土日祝日および夜間帯に実施する自主事業の実施数が少ないため、大幅な利用率の改善にはつながっていない状況である。 ○利用料の減免対象とならない一般利用者の利用が増えたが、ほとんどは定着には至っておらず、安定的な利用増とはなっていない。 【対応方針】 ○潜在的な利用者に対し、施設の利用につながるよう広報活動等の周知を継続する。 ○施設の特徴に適った新規プログラム実施の検討を継続し、実施可能なものより事業を開始していく。 ○土日祝日夜間の稼働率３０％を目指す。

前年度（令和５年度）の主な課題と改善状況
【前年度（令和５年度）の主な課題】 ○土日祝日および夜間の貸出部屋の利用が少ない。 【改善状況】 ○目標であった稼働率２０％を達成した。

「評価の視点」別のコメント

１ 区民満足の視点

○意見箱等に寄せられた要望と施設の回答を掲示し、利用者との対話が見える形にすることで、利用者との意思疎通を重視している姿勢を示すことができた。継続利用だけでなく新規利用者も増加している。

2 予算執行（財務）の視点

- 利用数の多い入浴サービスでは節水の呼びかけするなど、光熱水費削減に努めた。
- 問題なく使用料の徴収業務を遂行できた。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者数が増えている中、入浴サービスでは混雑するケースが多くなったが、柔軟な対応で混雑解消を図り、快適な利用環境の維持向上に努めた。また、ヒヤリハット事例の積極的活用など安全管理を徹底することで、特に入浴サービスでは大きな事故なく運営できた。
- 菜園を活用した保育園と施設利用高齢者との交流や、子ども食堂、親子広場の実施等、多世代交流を支援する施設としての取り組みを継続した。また、実施においては関係機関やボランティアと連携し、地域に根付いた運営を心がけた。
- ヒヤリハット・事故報告および苦情・ご意見対応記録を業務改善や再発防止に活用した。
- 意見箱の活用のほか、普段のコミュニケーションに注力しニーズ把握に努めた。難しい内容の対応には区や他ゆうゆうプラザとの意見交換を積極的に行い、適切な対応ができるよう努めた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- シルバー人材センターに一部業務を委託することで、適切に人員を配置することができた。
- OJT等で個人情報保護や緊急時の対応方法について適時確認した。
- 連絡会への参加をはじめ、施設運営における連絡調整を密に取った。他ゆうゆうプラザとのコミュニケーションも積極的に行い、一体感のある運営を心がけた。
- 法人で定める個人情報保護マニュアルを職員間で共有・徹底した。
- 職員にて毎日の施設内点検を実施、また設備点検についても委託先業者にて点検を実施してもらい日常的に安全確保に努めた。入浴サービスでは特に安全を重視し、ヒヤリハット・事故報告を活用して事故防止に努めた。
- 文化センターと合同で消防・避難訓練を実施し、建物全体で安全管理に努めた。
- 品川警察署の特殊詐欺被害防止の取り組みに協力し、講話や広報活動の受け入れを行った。
- 指定管理者である社会福祉法人の規則に従い、業者の選定等を行った。再委託承認についても適切な手順を順守している。
- 文化センター・設備点検業者・清掃業者・ゆうゆうプラザの4者で定例会を行い、建物全体での円滑な運営ができるよう努めた。
- 節電・節水を周知し、環境負荷の軽減に努めた。

※ 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、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6年度分〕

施設名称	品川区立北品川高齢者多世代交流支援施設（北品川ゆうゆうプラザ）
指定管理者	社会福祉法人 奉優会
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4年度	令和5年度	令和6年度
利用者数（人）			30,775人
有料利用件数（件）			1,567件
利用率（％）			36.1％
使用料（円）			162,850円

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収入	管理運営委託料			37,789,190
	小計			37,789,190
支出	維持管理費			8,682,882
	施設運営費			792,726
	人件費			23,230,951
	小計			32,706,559
差引収支（戻入額）				5,082,631

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】 ○開設一年目であったが、年間総来館者数実績 30,775 名（目標値：25,000 名）と目標値に対して 123% の達成率となった。 ○新規開設施設としての注目度の高さに加え、4 月のオープニングイベントの成功や、開設直後から開始したサロン事業（フォーユー体操、折り紙サロン等）によって、区民を施設の継続利用に結びつけられた。 ○事業としては、「みんな de ヨガ」を開催し、高齢者の定期参加に加え、子・母・祖母の三世代での継続参加ができた。また、折紙サロン・塗り絵サロン・編み物サロンには 50 代の女性利用者も継続参加され、「多世代」に利用していただくことができた。 ○地域連携としては、台場小学校・品川女子学院・さくらさくみらい保育園との定期的な交流事業を開催し、事業参加や日常利用を通じて顔なじみとなる機会創出につなげることができた。 ○地域交流スペースは、台場小学校の子供たちが放課後に立ち寄る場所となった。 【改善が必要な事項】 ○「高齢者多世代交流支援施設」としての細やかな方向性と方針を決めていくこと。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【改善が必要とされた原因の分析】 ○多種多様な事業企画をすれば、高齢者の利用者数は増加するが、施設設置目的を果たすことを第一に考えると、高齢者向け事業・多世代交流事業・子育て支援事業等の事業企画の割合、目標とする利用者年齢層の割合の見直しをする必要がある。 ○1 階地域交流スペースは区民誰もが使用できるスペースであり、多世代による交流のきっかけが生まれやすい場所である。地域交流スペースは土日や夜間の利用は比較的少ないため、空き時間の有効活用を考えていけると、事業関係以外の視点で「多世代交流」への取り組みができる可能性がある。 【対応方針】 ○「子育て支援事業」の定期開催（月 2 回程度の開催、10 名前後の参加が理想的） ○「障がい者向け事業」の定期開催（四半期に 1 回程度の開催、5 名前後の参加、関係機関との共催が理想的） ○「多世代交流事業」の目標を明確化（一年目で既に開催しているが、各事業でターゲットとなる年齢層の設定とそれに合わせた広報活動、事業自体の目標・目的設定が必須） ○高齢者の継続的な介護予防事業への参加と、個人に合わせた QOL の向上、元気な高齢者を「地域の担い手」として活躍してもらうためのボランティア活動等へつなげる取り組み ○高齢者の就労支援、相談事業につながる取り組み ○地域交流スペースの有効活用運営委員会の開催（区民、関係機関等から委員会メンバーを選出し、単発イベントやカフェ開催などの企画相談ができると理想的）

前年度（令和５年度）の主な課題と改善状況
<前年度（令和５年度）の主な課題> 令和６年度より運営開始のため、該当なし。 <改善状況>

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○初年度であるが、法人類似施設の満足度と比較すると、特に職員対応に関する項目の満足度が高かった。【職員の対応全体について：北品川８９．５％、法人平均８６．４％】

○ご利用者と職員が良好な関係性を築くため、挨拶や日常会話を意識的に行うこと、施設長や副施設長含む職員が講師となる事業を開催したことも、打ち解け合える機会となり、利用者満足度向上に繋がる結果となった。

2 予算執行（財務）の視点

○開設当初より職員充足ができず、運営するのに不備が生じない最低人数で運営をする期間が長くなり、人件費を計画的に執行することができなかった。

○事業運営費の面では計画時想定よりも講師料を抑えることができたが（ボランティア活動希望者の有効活用）、「多世代交流」を目的とした子育て支援事業等の充実を図るべきであった。

○材料費が発生する事業（小物作り教室、クッキングサロン等）については、材料実費分となる金額を定め（１００円～１，０００円程度）、参加者より当日に現金で徴収した。

3 サービス向上および業務改善の視点

○総来館者数の月間目標値は、第一四半期で達成することができた。要因として、区民の皆さまにご利用いただくために多種多様な事業（６１種／５８１回）を開催。ほとんどの事業を「サロン事業（事前申込不要）」として開催することで、気軽に施設を利用しやすい環境を整えた。

○高齢者デジタルデバインド対策として、スマホ講座・パソコン講座を開催した。eスポーツ体験会も定期開催し、多世代交流の機会となった。

○広報活動は、毎月１回広報誌を発行、近隣施設（５か所）への配布協力依頼とHPにて情報発信を定期的に行っている。ケーブルテレビ取材２回、経済新聞取材１回も対応し、広報活動に注力することができた。また、アナログ（紙媒体）、デジタル（HP、フェイスブック）の両方から実施し、施設の認知度の向上に努めた。

○職員が意識的にご利用者へ向けた挨拶や声かけを行っているが、ご意見をいただくこともあった。ヒヤリハット報告書を作成し、原因分析と対応策を検討。事務所職員が１名の時間帯は、自動ドアが見えやすい席に座る等の対策を実施している。また、法人による苦情対応フローをとおして、利用者からのご意見等は、緊急性によるが上長報告・朝礼夕礼で職員間共有し、迅速な対応を行っている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○4月～7月は職員充足が難しく、法人内他事業所からのヘルプ職員の応援対応があった。8月以降は常勤換算数ギリギリの人員体制であった。要因として、東京都最低賃金による時給設定であるため、有料求人広告を活用しても応募・採用が難しい状況が続いてしまった。施設運営に支障がない範囲での人員配置ではあった。

○新入職員向け研修、個人情報保護勉強会など、18種の研修や勉強会に参加し、スキルアップ・サービス向上につなげている。新入職員にはOJTで接遇対応、基本的な業務内容を指導・育成している。手順書やマニュアルを作成し、それに基づいて一定レベルを確保できるようにしている。

○個人情報保護規定（法人）、勉強会の実施。入職時の個人情報取扱に関する指導、所内での取り扱いについて適宜見直しを図った。業務日誌提出時の個人名を消す、写真撮影の際には事前に説明し了承を得るなどの対応を行った。

○開館時・日中・閉館時に館内巡回を行うことで、設備面点検や不審者がいないかなどなどの点検を定期的に行っている。最寄り交番の警察官が広報誌をもらいに来館、警察署による特殊詐欺被害防止の注意喚起に来館されるなど、警察官の立ち寄りがあり安全面向上につながっている。一年目の瑕疵期間であったため、上半期中に法人職員による施設安全点検を行い、区へ報告書提出をした。それに基づいて、半年点検・一年点検を行っている。

※ 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、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、新たなイベントの企画など、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 7 年 9 月 2 4 日
健 康 推 進 部 健 康 課

令和6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6年度分〕

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4年度	令和5年度	令和6年度
フリー利用者数（ゴルフ・プレイコート含む）	103,870 人	111,754 人	124,525 人
コース型教室利用者数	107,094 人	118,073 人	126,815 人
ホール利用件数	609 件	801 件	721 件
会議室利用件数	366 件	440 件	395 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4年度	令和5年度	令和6年度
収入	指定管理料（施設予約システムサービス利用料含む）	115,402,269 円	148,346,172 円	132,310,400 円
	利用料金収入	165,355,480 円	179,749,320 円	195,016,110 円
	小計	280,757,749 円	328,095,492 円	327,326,510 円
支出	人件費	167,733,104 円	185,348,117 円	198,251,370 円
	その他運営経費	41,786,203 円	40,041,270 円	42,905,348 円
	建物維持管理経費	71,238,442 円	81,088,542 円	98,696,440 円
	小計	280,757,749 円	306,477,929 円	339,853,158 円
差引収支		0 円	21,617,563 円	▲12,526,648 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】

- 事前申し込み制の事業についてはほとんどの事業で電子申請が対応可能となるよう改善を行った。
- 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。
- 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。
- 施設予約システムを利用したホール・会議室についてオンラインでの予約、決済システムを導入した。

【改善が必要な事項】

- 事前申し込み制の事業において電子申請の対応は進んだが、決済は窓口のみの対応となっているため、利用者サービス向上のため、オンライン決済、キャッシュレス決済の導入が必要である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- フリー利用、コース型利用、ともに券売機で現金による支払のみの対応となっているため、今後券売機のキャッシュレス化とオンライン決済システムの導入を進め、利用者の利便性向上に繋げていく。

前年度（令和５年度）の主な課題と改善状況

＜前年度（令和５年度）の主な課題＞

- 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請が未対応のため、利用者サービス向上のため、改善が必要である。

＜改善状況＞

- 事前申し込み制の事業についてはほとんどの事業で電子申請が対応可能となるよう改善を行った。

「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で利用者満足度の向上を図っている。
- 事前申し込み制の事業についてのほとんどは電子申請で対応できるよう取り組んでいる。

2 予算執行（財務）の視点

- 施設３キロ圏内で山手通り・京急線沿線のエリアにポスティングを実施し、施設の周知を行った結果、利用者数は対前年度比で約１０９％と増加した。
- 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１０８％と増加した。

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。
- 前年度に改善が必要とされた、事業のインターネットによる電子申請はほとんどの事業でも導入され、利用者の利便性の向上に努めている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 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。
- 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。
- 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。

※ 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するとともに、キャッシュレス決済にも対応を図り、利用者満足度の向上に努めること。