

## 平成30年度指定管理者の管理に対するモニタリング・評価の結果について

### 1 高齢者福祉課 所管施設

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| (1) 八潮在宅サービスセンター      | P. 1  |
| (2) 大井在宅サービスセンター      | P. 3  |
| (3) 中延在宅サービスセンター      | P. 5  |
| (4) 大崎在宅サービスセンター      | P. 7  |
| (5) 戸越台在宅サービスセンター     | P. 9  |
| (6) 荏原在宅サービスセンター      | P. 11 |
| (7) 小山在宅サービスセンター      | P. 13 |
| (8) 月見橋在宅サービスセンター     | P. 15 |
| (9) 小山地域密着型多機能ホーム     | P. 17 |
| (10) 東大井地域密着型多機能ホーム   | P. 19 |
| (11) 大井林町地域密着型多機能ホーム  | P. 21 |
| (12) 杜松地域密着型多機能ホーム    | P. 23 |
| (13) 東五反田地域密着型多機能ホーム  | P. 25 |
| (14) 八潮南認知症高齢者グループホーム | P. 27 |
| (15) 大井認知症高齢者グループホーム  | P. 29 |
| (16) 戸越台特別養護老人ホーム     | P. 31 |
| (17) 荏原特別養護老人ホーム      | P. 33 |
| (18) 中延特別養護老人ホーム      | P. 35 |
| (19) 八潮南特別養護老人ホーム     | P. 37 |
| (20) 杜松特別養護老人ホーム      | P. 39 |
| (21) 平塚橋特別養護老人ホーム     | P. 41 |
| (22) 上大崎特別養護老人ホーム     | P. 43 |

### 2 高齢者地域支援課 所管施設

|                     |       |
|---------------------|-------|
| (1) 八潮わかくさ荘         | P. 45 |
| (2) 大井倉田わかくさ荘       | P. 47 |
| (3) 東品川わかくさ荘        | P. 49 |
| (4) 大井林町高齢者住宅       | P. 51 |
| (5) 平塚橋高齢者多世代交流支援施設 | P. 53 |
| (6) 平塚高齢者多世代交流支援施設  | P. 55 |

### 3 障害者福祉課 所管施設

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

(裏面に続く)

#### 4 健康課 所管施設

(1) 健康センター（品川健康センター・荏原健康センター） ----- P. 71

総括シート〔平成30年度〕

|       |                  |
|-------|------------------|
| 施設名称  | 品川区立八潮在宅サービスセンター |
| 指定管理者 | 社会福祉法人品川総合福祉センター |
| 施設所管課 | 福祉部高齢者福祉課        |

＜設置目的＞

- 在宅の介護もしくは支援等を要する高齢者または心身に障害のある者に対し、日常生活を営むのに必要なサービスを提供することによって福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 通所介護サービス（通所介護サービスの提供、介護予防・生きがい活動支援、介護情報の提供・家族介護支援）および介護保険外サービスの提供に関すること。
- (2) 施設等の維持および修繕に関すること。
- (3) 施設等の使用に関すること。
- (4) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成 28 年    | 平成 29 年    | 平成 30 年    |
|------------|------------|------------|------------|
| 利用率（％）     | 89.5       | 84.2       | 75.7       |
| 管理運営委託料（円） | 14,290,000 | 14,557,600 | 17,009,000 |
| 利用料金（円）    | 60,857,607 | 60,230,937 | 63,375,965 |

※「利用率」は、基本デイの利用である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）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】

- サービスの向上のため午後のプログラムについて、いかに利用が楽しめるプログラムを実施できるかを職員間で検討し、効果的なプログラムが実践できた。

【改善が必要な事項】

- 稼働率の向上。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 利用者の体調の変化により施設入所や入院等に至ることがあった。

【対応方針】

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

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 年度当初に要望等利用者に伺う機会を作り事業に反映した。また、プログラムの見直しを随時行い、外出行事についても好評を得た。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 定員を増やしたことにより年間延べ利用者数は増加したが、重度化により入院や施設入所があり、稼働率は低下した。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 在宅介護支援センターと連携し、利用時間や対応に柔軟性を持たせるようにしている。
- 地域開放事業を年1回、介護者教室を年6回実施し、認知症や転倒予防等について専門職の講義を行い、好評を得ることができた。
- 日々の連絡帳を活用し、利用者や家族の声にはその都度対応するよう心掛けた。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 常勤1名増員や、介護福祉士の比率が高い状態を維持するなど、質の高いサービス提供を行うための体制を整備した。
- 法人の個人情報保護規定及び取扱要領に基づき、個人情報について常に厳正に管理運用されるよう職員に周知徹底している。
- ヒヤリハット報告書、事故報告書を活用し、業務会議の中で検討し、再発防止に努めた。
- 給食業務について、日々の調整や毎月給食会議を行い、良質な給食サービスの提供に努めた。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、利用者の体調管理に今まで以上に注意するなど、利用者目線の取り組みを進めるとともに、サービス向上にかかる各種プログラムの充実に努めること。

総括シート〔平成30年度〕

|       |                  |
|-------|------------------|
| 施設名称  | 品川区立大井在宅サービスセンター |
| 指定管理者 | 社会福祉法人品川総合福祉センター |
| 施設所管課 | 福祉部高齢者福祉課        |

＜設置目的＞

- 在宅の介護もしくは支援等を要する高齢者または心身に障害のある者に対し、日常生活を営むのに必要なサービスを提供することによって福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 通所介護サービス（通所介護サービスの提供、介護予防・生きがい活動支援、介護情報の提供・家族介護支援）および介護保険外サービスの提供に関すること。
- (2) 施設等の維持および修繕に関すること。
- (3) 施設等の使用に関すること。
- (4) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成 28 年    | 平成 29 年    | 平成 30 年    |
|------------|------------|------------|------------|
| 利用率（％）     | 85.7       | 83.6       | 85.0       |
|            | 86.5       | 85.5       | 75.0       |
| 管理運営委託料（円） | 14,260,000 | 14,029,000 | 13,828,000 |
| 利用料金（円）    | 91,153,691 | 94,140,224 | 93,128,363 |

※「利用率」は、上段が基本デイの利用率、下段が認知デイの利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）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】

- 多世代交流を目的に近隣の児童施設への訪問を継続的に実施した。認知デイでは認知症ケア実践者研修等外部研修へ積極的に参加し、専門性の向上に努めた。

【改善が必要な事項】

- 介護職員の人材不足および稼働率の向上。

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】

- 介護職員雇用対策や稼働率向上のための施策等対応方針が明確化されていない。

【対応方針】

- PT の雇用によりリハビリの導入などサービスを拡大し、人材不足の解消や稼働率を向上させ、収支やサービス内容の改善を図る。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 送迎時間に融通を利かせ、利用者の生活リズムに合ったサービス提供ができています。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 認知デイの生活リハビリに必要な活動費を法人会計から計画的に支出し、サービスの充実を図っている。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 地域交流と多世代交流のために、地元の保育園と交流を行った。
- 法人全体で安全衛生委員会を設け、安全な職場環境を作るための工夫をし、施設内においても毎月業務改善に関する会議を開催し、利用者のサービス向上に向けた検討を行った。
- 管理者が不在時でも確実に連絡をとれる体制を整え、利用者からの要望、苦情等には迅速に対応し、また、職員の接遇面についてアンケート調査を実施した。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 介護福祉士の配置比率が高く、質の高いサービスを提供できている。
- 人権擁護・虐待問題に着目し、法人全体で人権研修の実施と虐待防止のための会議を毎月実施し、また外部研修へも積極的に参加した。
- 事件・事故、災害、犯罪等から利用者を適切に守る管理体制として、警察や消防、近隣町会などと防災訓練等により円滑な連携がとれるよう情報交換に努めた。
- 再委託先の選定、指導、監督などの方針・マニュアルを整備し適正な運用に心掛けている。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、各取り組みによる人材不足の解消や稼働率の向上に努めるとともに、引き続き多世代交流の視点を持った地域交流事業などを推進し、サービスの向上を図ること。

総括シート〔平成30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（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成 28 年    | 平成 29 年    | 平成 30 年    |
|------------|------------|------------|------------|
| 利用率（％）     | 72.4       | 77.7       | 76.2       |
|            | 58.1       | 60.9       | 56.5       |
| 管理運営委託料（円） | 29,020,000 | 28,641,400 | 27,442,000 |
| 利用料金（円）    | 72,529,084 | 80,769,191 | 88,071,753 |

※「利用率」は、上段が基本デイの利用率、下段が認知デイの利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）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】

- 定員増に伴う利用者の増加を見据え、介護職員の計画的な採用・配置を行い、安全確保に努めながら利用者増を達成できた。

【改善が必要な事項】

- 認知デイの利用人数の増加、稼働率の確保
- 建物、備品等の老朽化による対策

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 重度の利用者について、個別対応に多くの時間を要し、活動内容の見直し等を効果的に行えてない。
- 20年が経過し、経年劣化により複合施設として建物・備品の老朽化が進んでいる。

【対応方針】

- 適切なケアマネジメントを行い、他のデイサービスと連携しながら利用者に合ったサービスへつなげる。
- 今後大規模改修に向けて、区と連携し適切な修繕を進めていく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 利用者ニーズに合わせた柔軟な対応を行った。また、デイルーム内に意見箱を設置し職員に直接言いにくいこと等を紙に書いて投書できるようにした。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 設備の修繕について、入浴設備 2 台が故障により入れ替えを行い、支出が増加した。
- 積極的に新規・増回の受け入れを行った結果、利用者数が大幅に増えたため、増収につながった。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 通所介護計画の作成について、チェック体制を強化し、ケース会議でも計画書の読み合わせ、実践に即しているか確認した。
- 防災訓練の一環として、災害時に使用するため施設に備品として置かれている鍋やバーナー等を使って炊き出し訓練を行い、その際、施設の機能を近隣に周知するなどの案内を行った。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 毎月虐待防止委員会を開催し、事例検討や虐待の定義の再確認等を行い、職員の知識向上に努めた。
- 安全衛生委員会を設置し、毎月検証を行っている。また事故に関しては検証を行い再発防止に努めている。
- 個人情報保護規定及び取扱要領を策定し、それに基づいた運用を行うとともに全職員に周知し、職員の個人情報保護に関する意識を高めた。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、引き続き利用者にとって安全・安心なサービス体制の維持に努めるとともに、他のデイサービスとの連携により利用者に合ったサービスへつなげる各取り組みを進めること。



総括シート〔平成30年度〕

|       |                  |
|-------|------------------|
| 施設名称  | 品川区立大崎在宅サービスセンター |
| 指定管理者 | 社会福祉法人福栄会        |
| 施設所管課 | 福祉部高齢者福祉課        |

＜設置目的＞

- 在宅の介護もしくは支援等を要する高齢者または心身に障害のある者に対し、日常生活を営むのに必要なサービスを提供することによって福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 通所介護サービス（通所介護サービスの提供、介護予防・生きがい活動支援、介護情報の提供・家族介護支援）および介護保険外サービスの提供に関すること。
- (2) 施設等の維持および修繕に関すること。
- (3) 施設等の使用に関すること。
- (4) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成 28 年     | 平成 29 年     | 平成 30 年     |
|------------|-------------|-------------|-------------|
| 利用率（％）     | 89.3        | 83.4        | 87.9        |
|            | 48.6        | 39.8        | 58.4        |
| 管理運営委託料（円） | 19,250,000  | 18,982,900  | 19,891,000  |
| 利用料金（円）    | 108,557,623 | 104,648,222 | 116,150,962 |

※「利用率」は、上段が基本デイの利用率、下段が認知デイ（平成26年6月～）の利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）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】

- 長時間サービスや自宅内介護等レスパイトケアを行うなど利用者家族のニーズにも対応し、稼働率の向上につなげることができた。
- 区や関係機関と連携し、地域利用者のニーズにいち早く対応できるように努め、事業対象者や要支援認定者に対しても介護支援専門員との連携のもと速やかに必要なサービス提供を行った。

【改善が必要な事項】

- 稼働率は向上しているが、認知デイについては目標に達することができなかった。

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】

- 関係事業者との連携を密にしていくことで利用率を向上させる。

【対応方針】

- レクリエーションや活動等利用者自身が選択できるサービスの選択を検討し、地域住民に必要とされる通所介護・認知症対応型通所介護の事業運営を目指す。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 利用者・家族アンケートを実施し、その結果を家族懇談会や利用者集会の場で報告し、収集した要望・意見は個別に回答し、利用者や家族の理解が得られるよう努めた。
- 認知デイでは利用者・家族のニーズに合わせたサービス提供を行うとともに、レスパイトケアの取り組みとして長時間サービスの対応や自宅内介護などを行うことで、家族介護の負担軽減に努めるなど認知症高齢者への取り組みの強化を図った。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 光熱水費について、遮光カーテン活用するなどし、冷暖房効果を向上させるよう節電に努めた。
- 利用料の支払いが滞りがちな利用者について、その都度本人・家族に連絡確認し、計画的な支払ができるよう対応した。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 施設運営にあたり法人の運営方針に基づき、常に利用者を中心としたサービス提供に努め、地域関係団体と一体となって高齢者福祉の推進に努めた。
- 意見箱の設置、アンケートの実施、家族連絡ノートの活用で、利用者や家族のニーズ、意見、要望の把握に努めた。苦情については管理者が苦情受付窓口・在宅サービス課長が苦情解決責任者として迅速かつ適切に対応した。また、家族懇談会や利用者集会等を実施し、利用者や家族の意見等直接確認できる機会を設けた。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 重度の認知症状のある方や、胃瘻、腸瘻の方などの中重度者の受け入れも積極的に実施し、業務遂行に十分な介護職員や看護師等の人員配置を行った。
- 新任・現任研修を含め、職場内研修を実施し、福祉カレッジ等外部研修への参加も積極的に取り組んだ。また全職員を対象とした虐待防止・感染症予防・身体拘束等の研修や職員の行動指針等の勉強会を実施するなど職員のスキル向上を図った。
- 施設の特性に合わせた防災マニュアルの整備と見直しを行い、備蓄毛布や簡易ベッド、飲料水、備蓄食料などを準備し、災害等非常時に備えた。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、各機関との連携のもと利用率の向上に努めるとともに、利用者・家族アンケートの結果に対応した試みを進めるなどサービスの向上にかかる取り組みを継続すること。

総括シート〔平成30年度〕

|       |                   |
|-------|-------------------|
| 施設名称  | 品川区立戸越台在宅サービスセンター |
| 指定管理者 | 社会福祉法人三徳会         |
| 施設所管課 | 福祉部高齢者福祉課         |

＜設置目的＞

- 在宅の介護もしくは支援等を要する高齢者または心身に障害のある者に対し、日常生活を営むのに必要なサービスを提供することによって福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 通所介護サービス（通所介護サービスの提供、介護予防・生きがい活動支援、介護情報の提供・家族介護支援）および介護保険外サービスの提供に関すること。
- (2) 施設等の維持および修繕に関すること。
- (3) 施設等の使用に関すること。
- (4) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成 28 年    | 平成 29 年    | 平成 30 年    |
|------------|------------|------------|------------|
| 利用率（％）     | 85.0       | 78.0       | 70.0       |
|            | 79.3       | 65.1       | 56.0       |
| 管理運営委託料（円） | 23,530,000 | 24,927,000 | 57,128,000 |
| 利用料金（円）    | 94,201,820 | 83,509,915 | 63,208,954 |

※「利用率」は、上段が基本デイの利用率、下段が認知デイ（9月まで）の利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）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】

- 健康チェック、脳トレーニング、レクリエーション等の場面で、各職種が利用者の1日の流れを細かく把握し、利用者の要望に柔軟に対応するため各専門職が一丸となって取り組んだ。
- リハビリ面で通常の体操のほか、外出等個別リハビリを行い利用者から好評を得ることができた。

【改善が必要な事項】

- 人材育成についての取り組み

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 介護福祉士や正看護師、理学療法士等配置し10年以上のベテラン職員も多いため、各々職員がマンネリ化することなく、常に自己研鑽に励み、多様なニーズに対応できる力量を備える必要がある。

【対応方針】

- 合同研修を充実化させ、職員一人ひとりの知識やスキルの向上を図る。また、評価制度を中心に据えた人事考課制度による職員のモチベーションを向上させ、中核職員の育成に取り組む。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 利用者ニーズの高い機能訓練について利用者の満足を損なうことなく、在宅生活上での課題に向けて意欲的に取り組めるよう支援した。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 大規模改修に伴い一般デイが移転し、エリアの変更や重度者の利用が困難になったことで、稼働率が低下した。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者一人一人と向き合い、できることやできなそうなことなど、その人らしさを見出し、意欲的に生活できるように自立に向けた個別ケアに取り組んだ。
- 食事について、十分に関係機関と協議を重ね、利用者の満足する食事の提供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

- 介護福祉士の資格を全常勤職員が保有し、非常勤を含め約 9 割が保有している。機能訓練は理学療法士とマッサージ師を配置し利用者のニーズへの対応に努めている。
- 自立支援の充実に取り組むことを目標に掲げ、法人で合同研修会等行い職員一人一人のスキルアップを図った。また、指導的職員の育成を図り、全職員が自らのケアを振り返り、地域の多様なニーズに対応できる観察力や洞察力などスキル向上に努めた。
- 感染症ゼロを目指し、日頃からノロウイルスやインフルエンザ等の喚起を促し、区内感染者発生状況の情報把握や外部からの感染経路に注意を払い、利用者の健康管理に努めた。
- 再委託業者との連絡調整は適宜行い信頼性の確保、質の確保に努めた。工事中の仮設厨房での配食弁当などの対応や衛生面について給食業者や運行业者と十分な協議を行い対応し、また、送迎エリアの変更による安全面への取り組みも徹底した。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、利用者の A D L（日常生活動作）の維持・向上に向けた取り組みを強化するほか、引き続き職員の知識やスキルの向上、モチベーション向上にかかる施策の充実に努めること。

総括シート〔平成30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（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成 28 年    | 平成 29 年     | 平成 30 年    |
|------------|------------|-------------|------------|
| 利用率（％）     | 83.4       | 82.8        | 81.8       |
|            | 59.7       | 71.8        | 67.3       |
| 管理運営委託料（円） | 10,630,000 | 10,630,000  | 10,630,000 |
| 利用料金（円）    | 98,263,845 | 103,615,507 | 98,517,249 |

※「利用率」は、上段が基本デイの利用率、下段が認知デイの利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）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】

- 毎週実施のクラブ活動において利用者が何をしたいか、そのニーズを利用者同士で話し合ってもらい、利用者同士での支え合いの体制を築くことができ、満足度の高いクラブ活動が実施できている。

【改善が必要な事項】

- サービスを提供するなかで、どのような効果が期待できるのかを深く理解せず、提供すること自体が目的となってしまう点が一部見られ、改善を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

【改善が必要とされた原因】

- デイサービスで提供するプログラムについて、定期購読している雑誌等からヒントを得て提供することがあるが、効果や根拠等深く考えず提供していることが要因として挙げられる。

【対応方針】

- 会議等で得られた情報を職員間で共有し、日々の業務を振り返るとともに、1つ1つのサービスをエビデンスに基づいて提供できるようにする。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 利用者・家族に対してアンケートを行い、課題を職員間で共有し、改善に取り組み、その結果について第三者委員会や運営推進会議等で周知している。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 設備に対する支出について、緊急的な部分と大規模改修に合わせて対応する部分とに分けて必要最小限にとどめた。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 民間ケアマネから利用の問い合わせが増えており、パンフレットを刷新し、事業内容がよくわかるよう工夫した。
- 重度者への対応としてティルト型車いすを導入し、座位姿勢の難しい人でも安全にデイサービスを過ごせるように改善した。
- アンケートを通じて集計した意見等を、会議等において職員間で共有することでサービス向上に努めた。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 個人情報保護について、全職員研修を行い、周知徹底をしている。
- 毎月防災訓練を実施し、11月に行われる総合防災訓練には、利用者も参加し、警察、消防、保健所、地域住民と協同して防災体制の確認を行っている。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、各事業の実施によって得られる効果を念頭に置き、サービス提供を図るよう努めること。また、利用者からの声を職員間で共有する取り組みの継続により利用者の利便性の向上を図ること。

総括シート〔平成30年度〕

|       |                  |
|-------|------------------|
| 施設名称  | 品川区立小山在宅サービスセンター |
| 指定管理者 | 社会福祉法人三徳会        |
| 施設所管課 | 福祉部高齢者福祉課        |

＜設置目的＞

- 在宅の介護もしくは支援等を要する高齢者または心身に障害のある者に対し、日常生活を営むのに必要なサービスを提供することによって福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 通所介護サービス（通所介護サービスの提供、介護予防・生きがい活動支援、介護情報の提供・家族介護支援）および介護保険外サービスの提供に関すること。
- (2) 施設等の維持および修繕に関すること。
- (3) 施設等の使用に関すること。
- (4) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成 28 年    | 平成 29 年    | 平成 30 年    |
|------------|------------|------------|------------|
| 利用率（％）     | 58.4       | 53.0       | 71.0       |
| 管理運営委託料（円） | 1,100,000  | 1,110,000  | 1,064,800  |
| 利用料金（円）    | 25,765,894 | 22,688,171 | 30,251,659 |

※「利用率」は、認知デイの利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）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】

- 個別認知症ケアの充実という点で、連携の強化、情報の収集、また認知症の理解のため事業所内外の研修への積極的な参加によりスキルアップを図ると同時に、家族への情報提供を行った。

【改善が必要な事項】

- 稼働率は改善しているが、安定した稼働には至っていない。
- 個別認知症ケアの延長線上との認識で受け入れ始めた若年性認知症利用者の受け入れを行ったが、核となるプログラムが不足している。また個々の病状の変化への対応に苦慮している。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 特養等のショートステイ利用者が多かったことにより稼働率に影響を及ぼした。
- 若年性認知症の人に対するサービスが、個人を意識したものになっていないことが考えられる。また、病状の進行が速く、高次脳機能障害との明確な線引きがされておらず、対応に苦慮している。

【対応方針】

- ショートステイの利用を前提とした運用が必要であり、臨時利用にも対応できるようにする。
- ミーティング等で業務の無駄を洗い出し、改善を図り研修・勉強会により職員の対応力向上を目指す。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 各利用者、個々の対応策だけでなく、集団になった際を見据えての対応までも検討し、職員間で連携しながらの支援を心掛けた。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 前年度に下がった稼働率について、大幅に改善することができた。
- 生活の場としての必要物品のほか、新規事業にかかる物品等の購入を行った。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 個別認知症ケアの充実の延長として、若年性認知症の受け入れを支援センター連絡会等を通じ PR を行った。
- 利用者の内面の向上心や高揚感等に働きかける観点から、施設の敷地を有効活用し、農作物を育てるなどの事業を開始できた。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 法人内の合同研修や外部研修にも積極的に参加し、個々の能力を高めている。
- 事故・ヒヤリハット報告を検証し、未然に予防できる体制づくりを強化し、職員を集め議論の場を作り、また感染症等についても研修会を主催し情報共有や学べる機会を与え、改善している。
- 必要な物を必要なだけ調達し無駄を省くこと、コピー用紙の裏紙の使用、節水・節電等省エネを心掛けている。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、利用率の向上を今後も実現できるよう運用面での対応を工夫するとともに、継続して業務改善を図るほか、研修・勉強会を実施し、職員の対応力向上を目指すこと。



総括シート〔平成30年度〕

|       |                   |
|-------|-------------------|
| 施設名称  | 品川区立月見橋在宅サービスセンター |
| 指定管理者 | 社会福祉法人さくら会        |
| 施設所管課 | 福祉部高齢者福祉課         |

<設置目的>

- 在宅の介護もしくは支援等を要する高齢者または心身に障害のある者に対し、日常生活を営むのに必要なサービスを提供することによって福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 通所介護サービス（通所介護サービスの提供、介護予防・生きがい活動支援、介護情報の提供・家族介護支援）および介護保険外サービスの提供に関すること。
- (2) 施設等の維持および修繕に関すること。
- (3) 施設等の使用に関すること。
- (4) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成 28 年     | 平成 29 年     | 平成 30 年    |
|------------|-------------|-------------|------------|
| 利用率（％）     | 91.9        | 78.0        | 78.0       |
|            | 66.7        | 67.0        | 56.0       |
| 管理運営委託料（円） | 13,460,000  | 13,460,000  | 13,524,800 |
| 利用料金（円）    | 102,226,845 | 108,429,506 | 96,083,975 |

※「利用率」は、上段が基本デイの利用率、下段が認知デイの利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）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】

- 要介護高齢者等が様々な世代の地域住民と交流できること、認知症について知ることのできる機会を得ること等を目的に地域交流行事「お月見会」を開催し、100人を超える地域住民が集まり、参加者から好評を得ることができた。

【改善が必要な事項】

- 認知症対応型通所介護の利用率の向上を図る。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 地域密着型通所介護のサービス内容との違いが不明確で、利用者にとって選択しにくい状況にある。

【対応方針】

- 認知症対応型通所介護は「地域の認知症を患う高齢者があたりまえに地域で暮らすことができる」ことを支援する施設であることを再認識する。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 満足度調査アンケートを実施し、サービス満足度やニーズの把握に努め、高評価が得られた。
- 引き続き介護者交流会を開催し、月見橋の利用者以外の家族介護者にも参加を呼びかけ家族同士の交流の機会を図った。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 人件費について、常勤介護職員を採用し、派遣職員費支出を削減した。
- 「品川区環境マネジメントシステム」に基づき省エネ対策に取り組み、水道光熱水費については、概ね計画通りの支出となった。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 在支や民間居宅に対する利用促進の取り組みとして、空き情報の提供はもとより、施設での取り組みや利用者の様子が伝わることを念頭に継続的に実施した。
- 利用者家族だけでなく、地域の介護者への支援として「介護者交流会」や「認知症カフェ」を定期的に開催し、また、より多くの地域住民が集い、交流できる企画として「お月見会」を開催した。
- 苦情については、迅速に申出者への対応を行い、速やかに法人へ報告のうえ、毎月苦情解決サービス向上委員会での検討、職員に対するフィードバックを実施している。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 法人内の研修や、事業所内においては救急救命、身体拘束、利用者の無断外出、感染症対策、介護技術をテーマに研修を行い、東京都人権研修や品川福祉カレッジなど外部研修にも積極的参加した。
- 日中発災想定を主として避難訓練・消防訓練・通報訓練を実施し、救命救急ライセンス取得講習にも参加した。
- 個人情報保護について、法人内研修に参加し、施設内研修を実施することで職員の意識を高めた。

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、今後も地域との共生を図るための取り組みを推進するとともに、利用率の向上を図るため多様なニーズに応えるため、利用者が求める個別的ケアの実践を図ること。

総括シート〔平成30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（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成 28 年     | 平成 29 年     | 平成 30 年     |
|------------|-------------|-------------|-------------|
| 利用率（％）     | 86.3        | 88.8        | 86.6        |
|            | 60.9        | 36.5        | 43.9        |
|            | 98.2        | 95.4        | 97.3        |
| 管理運営委託料（円） | 4,690,500   | 4,757,000   | 4,641,000   |
| 利用料金（円）    | 111,575,816 | 103,149,600 | 101,960,920 |

※「利用率」は、上段から「通い」、「泊まり」、「グループホーム」の利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 職員の資格取得の支援を行った。
- 医師と連携し、利用者・家族の意向に沿った終末期ケアの体制づくりを行った。

【改善が必要な事項】

- 小規模多機能のサービスの特性を再認識し、利用者・家族への周知と浸透する取り組み
- 利用者の確保

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】

- 利用者の状態に合わせたサービスの選択肢の提供がスムーズに行えてない部分があった。また、選択肢の提示と、利用者・家族の状況に対する働きかけが不足していた。
- 在宅介護支援センターとのコミュニケーション不足。

【対応方針】

- 管理者やケアマネを中心にアセスメント能力の向上とサービスの特性を深く理解する。
- 近隣在支と連携を図り、地域ケア会議等での待機者の発見や認知症ケアについての周知を行う。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 小規模多機能では新規利用者が多く、グループホームとともに利用者、家族からの要望に適切に対応することで、満足度の向上ができた。

### 2 予算執行（財務）の視点

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

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 小規模多機能では、サービスの特性を活かしきれないところもあり、終了した利用者がいたため、利用者と家族の状況変化に迅速かつ適切に対応できるよう管理者・ケアマネを中心にマネジメントの再確認を行った。
- 利用者・家族からの意見を反映し、質の向上に取り組めた。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 適切に人員基準を順守し、職員の有資格者については7割以上を保ち、質の高いサービス提供に努めた。
- 新卒対象の新人研修や中途対象の研修を実施したほか、既存職員についても習熟度に合わせた内部研修を行い、職員の能力向上に努めた。
- 防災避難訓練を年2回実施し、また通報システムの定期点検、使用方法の確認と周知を行い、非常時に対応できるような体制を整えている。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、利用者の状態把握のためのアセスメント能力の向上を図り、認知症ケアの徹底に努めるとともに、利用者や家族に対して積極的に働きかけするなど、して利用者目線をもってサービスの向上に努めること。

総括シート〔平成30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（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成 28 年     | 平成 29 年     | 平成 30 年     |
|------------|-------------|-------------|-------------|
| 利用率（％）     | 89.5        | 78.3        | 72.3        |
|            | 87.3        | 78.8        | 70.7        |
|            | 100.0       | 100.0       | 97.4        |
|            | 95.8        | 93.3        | 93.9        |
| 管理運営委託料（円） | 4,656,700   | 4,730,000   | 5,394,200   |
| 利用料金（円）    | 249,932,000 | 238,900,000 | 240,708,000 |

※「利用率」は、上段から「通い」、「泊まり」、「グループホーム」、「ケアホーム」の利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）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】

- 近隣にある特別支援学校や地域団体との交流を積極的に実施し、社会との関わりの場を作った。
- 小さな子どもを育てながらの職員が継続的に働けるよう支援している。

【改善が必要な事項】

- 社内体制の改善、管理体制の再構築

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 人員体制に余裕のない期間があったため、一時的に管理者が現場に入ることがあった。
- 無資格・未経験の職員向け研修やOJTのありかたを見直し、人材確保・育成を図る必要がある。

【対応方針】

- 専任の施設長の配置、ケアホーム管理者の管理業務の負担を軽減し、管理体制を再構築する。
- 人材の確保を継続的に実施。急遽退職された際の人員補充の仕組みを整理する。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 昨年度より申込がスムーズにいくようにし、空室が減り期間が短くなった。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 収入の確保について、一部予算には達することができなかった。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 社内の内部監査は、定期的に受けて改善に取り組んでいる。区の実地指導等改善事項には、順次改善確実に取り組んでいる。
- 嚥下機能評価員の育成によりできるだけ最後まで口から食べられるよう取り組んでいる。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 障害者や高齢者の雇用を行い、勤務ローテーションの平準化を図る。
- 消防訓練などの定期訓練を実施。中庭にネットを張り、屋上のトレーニングロードも修理し、安全対策を行っている。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、今後も特別支援学校など地域との交流は継続すること。また、小さな子供を持つ職員が継続して働ける環境を維持し、中核となる人材育成に努めるとともに、障害者雇用・高齢者雇用の取組みも継続すること。

総括シート〔平成30年度〕

|       |                     |
|-------|---------------------|
| 施設名称  | 品川区立大井林町地域密着型多機能ホーム |
| 指定管理者 | 社会福祉法人さくら会          |
| 施設所管課 | 福祉部高齢者福祉課           |

＜設置目的＞

要介護状態となった高齢者等の住み慣れた地域での生活を支援する。

指定管理業務の概要

- （１）小規模多機能型居宅介護および介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの提供に関すること。
- （２）施設および設備の維持および修繕に関すること。
- （３）施設および設備の使用に関すること。
- （４）利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成 28 年    | 平成 29 年    | 平成 30 年    |
|------------|------------|------------|------------|
| 利用率（％）     | 69.3       | 64.7       | 63.3       |
|            | 34.0       | 32.0       | 30.0       |
| 管理運営委託料（円） | 4,678,800  | 4,952,000  | 5,007,000  |
| 利用料金（円）    | 73,743,811 | 77,749,358 | 73,327,244 |

※「利用率」は、上段が「通い」の利用率、下段が「泊まり」の利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）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】

- 民生委員からの要望を受け、事業説明会や見学会を行い、40名程度の参加者があった。
- 区内小規模多機能型居宅介護事業者の計画作成担当者間の情報共有を行える場として、中心となって不定期開催した。
- 管理者が東京都認知症介護指導者としての知識を活かし、法人内の認知症研修に講師として参加した。

【改善が必要な事項】

- 利用者の生活課題に対する効果的支援方法の検討・提供

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 支援内容を検討する際に、現在の介護者の困りごとに意識が向いてしまいやすく、中・長期的な視点で捉えることや本質的課題解決に向けた支援の検討・提供が行いされていない部分がある。

【対応方針】

- 利用者・家族・職員と話し合いの場にて生活課題について介護計画書を通して共有し、生活課題解決のための効果的支援方法を探求し提供する。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 本人や家族の要望に合わせて、柔軟に小規模の3サービスの利用につなげている。サービス評価とは別に独自アンケートを行い、意見聴取し高い満足度評価を受けている。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 30年度平均登録人数は24.1人、登録比率は96.3%となり、収支計画で目標としていた稼働率は達成できた。
- 登録者数について、一定で保持できたため安定稼働に推移することができている。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 必要に応じADLや栄養状態の確認を行うために、アセスメント表を用いて行うなど客観的なデータを取り入れながら利用者の自立支援・重度化防止に努めた。
- 積極的に社会参加する中で地域住民との交流を通じて、認知症の人が閉じこもりにならないよう支援した。
- 町会活動へ利用者とともに積極的に参加し、準備や活動実施の協力をした。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 法人本部研修や外部研修など適宜参加を促し、スキルアップへつなげた。常勤職員については、各自でテーマを設け、内容に沿った外部研修へ参加し、後日フィードバック研修を行い、知識や技術の共有を行った。
- 毎月防災訓練を行い、職員・利用者共に参加し、マニュアルが現実と即しているかの点検を適宜行った。
- 日々の節電に努め、職員への周知を徹底している。また、エコリンクの内容に沿って環境に配慮した対応を心掛けた。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、今後も認知症高齢者の自立支援として、利用者自身で出来るところを活かし、自立した生活を安全に安心して送れるよう支援するとともに、独自アンケートの結果をサービスに還元する取り組みを継続すること。



総括シート〔平成30年度〕

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

＜設置目的＞

要介護状態となった高齢者等の住み慣れた地域での生活を支援する。

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成 28 年     | 平成 29 年     | 平成 30 年     |
|------------|-------------|-------------|-------------|
| 利用率（％）     | 77.8        | 76.3        | 77.9        |
|            | 17.8        | 42.5        | 76.7        |
|            | 98.7        | 98.3        | 96.6        |
| 管理運営委託料（円） | 5,309,000   | 5,388,000   | 5,100,000   |
| 利用料金（円）    | 155,768,945 | 167,272,530 | 170,670,898 |

※「利用率」は、上段から「通い」、「泊まり」、「グループホーム」の利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）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】

- 歯科医との連携し、年2回の口腔チェックや口腔ケアを徹底して行い、口腔機能や嚥下機能の維持向上が図れた。それにより、風邪や肺炎等の減少や食の楽しみにつなげることができた。
- 認知症の知識理解のための学習、権利擁護、虐待の研修等の取組を実施。

【改善が必要な事項】

- 集団で受ける講義研修の実施が難しい。
- 疾病を持っている利用者が入院した場合の在宅復帰。

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】

- 現在の勤務体制で基準は満たしているものの、日々のご要望や目標を達成するマンパワー不足。
- 介護度の高い利用者の受入の場合、状態（病状）の変動が大きい。

【対応方針】

- 通いで在宅での問題点を改善するためのADL強化に努め、安心して生活ができるように評価し、訪問体制を見直し、通いで得たものをどう自宅で生かしていくか検討していく体制を組んでいく。
- 医療度の高い利用者の受入のため、疾病や認知症の理解について勉強会の開催、介護技術向上。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 利用者・家族へアンケート行い、開かれた事業所になるよう努力している。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 予算の執行に関しては、年度当初の予算とほぼ差異が無い状態で執行している。未収金のない状態で収入は、安定している。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 日々の業務における改善チームを編成し、利用者満足度の向上や労働時間の短縮などに努めた。
- 連絡帳を活用し、家族と交流を行っている。要望・苦情の際は、迅速にカンファレンスに繋げている。送迎時や訪問時家族との関わりを大切にしている。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、今後も歯科医との連携を継続し、風邪や肺炎等の減少につなげる取り組みを進めるとともに、利用者・家族アンケートの結果を利用者満足度の向上のために活用すること。

総括シート〔平成30年度〕

|       |                     |
|-------|---------------------|
| 施設名称  | 品川区立東五反田地域密着型多機能ホーム |
| 指定管理者 | 社会福祉法人新生寿会          |
| 施設所管課 | 福祉部高齢者福祉課           |

＜設置目的＞

要介護状態となった高齢者等の住み慣れた地域での生活を支援する。

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成 28 年 | 平成 29 年     | 平成 30 年     |
|------------|---------|-------------|-------------|
| 利用率（％）     |         | 69.7        | 51.1        |
|            |         | 21.5        | 27.2        |
|            |         | 76.2        | 98.7        |
| 管理運営委託料（円） |         | 4,696,000   | 4,641,000   |
| 利用料金（円）    |         | 112,737,777 | 167,457,615 |

※平成29年度5月開設

※「利用率」は、上段から「通い」、「泊まり」、「グループホーム」の利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）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】

- 通いにおいては、地域と利用者のつながりができ、楽しみに利用する人が増えている。また、訪問を中心に在宅生活を送っている人も多く、様々なニーズに対応することができた。

【改善が必要な事項】

- 職員の離職率の低下
- 中途職員への研修の開催

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】

- 個々のストレスの軽減や職員間のコミュニケーション、適材適所への配置などを行う必要がある。
- 法人理念やケアのあり方などの研修を実施しておらず、認知度が低い状況にある。

【対応方針】

- 個々の職員の能力にあった配置や、ストレス軽減のためリフレッシュ研修の開催を目指す。
- 年1、2回、中途採用者向けの内部研修を実施し、職員の能力向上を目指す。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- グループホームにおいては、ターミナルケアの実施や外出希望の利用者に個別で対応し、利用者一人ひとりのケアの向上を図った。また小規模多機能において、個々のニーズを確認しながら通い・泊り・訪問のサービスに限らず利用者のできることやしたいことの支援を行った。

### 2 予算執行（財務）の視点

- GHと小規模多機能ともに高い稼働率が達成でき、予定よりも収入を得ることができた。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 職員1人1回以上の外部研修への参加をすることができ、内部研修については生活について考えるをテーマに実施し、より質の高いケアの提供をめざし業務改善に努めた。
- 服薬管理について、体制の見直しや薬局との連携を強化し、服薬ミスのないよう努めた。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 新人研修を年2回行い、また全職員が1年を通じて1回以上の外部研修や講演会に参加する機会を与えた。
- リスク管理について、本人の能力を奪うケアを行うのではなく、職員がリスクを把握しながらも、本人の能力を最大限活かし寄り添うケアを行うことを心掛けた。
- 防災について年2回の防災訓練の開催と地域の合同防災訓練に参加した。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、今後も利用者の様々なニーズに対応できる体制を維持するとともに、職員の離職率をさらに低下させるため、適材適所の配置、職員間のコミュニケーションの充実などを実践すること。

総括シート〔平成30年度〕

|       |                      |
|-------|----------------------|
| 施設名称  | 品川区立八潮南認知症高齢者グループホーム |
| 指定管理者 | 社会福祉法人品川総合福祉センター     |
| 施設所管課 | 福祉部高齢者福祉課            |

＜設置目的＞

要介護状態となった高齢者等の住み慣れた地域での生活を支援する。

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成 28 年    | 平成 29 年    | 平成 30 年    |
|------------|------------|------------|------------|
| 利用率（％）     | 94.6       | 92.9       | 95.8       |
| 管理運営委託料（円） | 0          | 0          | 0          |
| 利用料金（円）    | 86,838,714 | 86,964,652 | 90,461,692 |

※「利用料金」には、介護報酬（１０割分）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】

- 身体介護や医療面でのケアが必要な利用者が増え、訪問看護と契約することで適切なケアに努めた。
- 認知症のスキルアップ研修を継続しており、下半期には講師を招き、新規採用者や勤続年数の短い職員を中心に研修を行った。

【改善が必要な事項】

- 職員の認知症ケアにおけるスキルアップ
- 生活支援におけるリスク管理の強化

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】

- 前頭側頭葉型認知症の方が入居し、対応に苦慮しこともあり介護士のスキルアップが必要である。
- 自力移動できる利用者が増えたことにより、リスク管理において更なる安全対策強化が必要である。

【対応方針】

- 法人、外部を含めた研修と施設での研修を行い、利用者の生活がよりよくなるために職員全体のスキルアップに努める。
- 事故が発生した場合、その都度の検証を行うことで予防に努め、事故防止研修とともに、利用者の生活リハビリを取り入れ、筋力アップにも努める。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 毎月利用者家族に手紙を送り、生活状況を知らせ、また面会の際や運営推進会議等でも情報交換し、利用者や家族の安全・安心に努めている。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 開設から8年経ち、設備の修繕費用や管理費用が増加している。また人件費についても常勤介護士を配置したことにより支出が増加した。
- 重度化した利用者が増え、医療との連携体制を強化し、加算を取得した。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者の生活する姿に沿って、買い物から食事作り、洗物までの流れを分担して行い、共に生活することを意識することを支援した。
- 本人、家族の意向を聞き、家族・訪問診療医・介護士が連携し、看取りケアを行った。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 法人の経験年数による部門研修や人権擁護等特別研修を実施したほか、特養と合同で現任研修を実施した。また、認知症についてのスキルアップ研修として、講師を招き、新規採用者等若い職員を中心に実施した。
- 個人情報の取り扱いについて法人でマニュアルを整備し、実施要綱に沿って運用しており、書類の取り扱いや写真の掲載時には必ず利用者や家族の同意を得たうえで行っている。
- 事故や事故につながりそうな事象については、その日のうちにその場の職員で検討し対応するようにし、検証している。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、引き続き身体介護や医療面のケアについて、介護職員のスキルアップに努めるとともに、利用者が安全でその家族にも安心してもらえるようサービスの向上を図ること。

総括シート〔平成30年度〕

|       |                     |
|-------|---------------------|
| 施設名称  | 品川区立大井認知症高齢者グループホーム |
| 指定管理者 | 株式会社ケアサークル恵愛        |
| 施設所管課 | 福祉部高齢者福祉課           |

＜設置目的＞

要介護状態となった高齢者等の住み慣れた地域での生活を支援する。

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成 28 年    | 平成 29 年    | 平成 30 年    |
|------------|------------|------------|------------|
| 利用率（％）     | 100        | 99.1       | 96.3       |
| 管理運営委託料（円） | 657,744    | 733,000    | 1,092,108  |
| 利用料金（円）    | 46,810,900 | 45,413,963 | 46,768,557 |

※「利用料金」には、介護報酬（１０割分）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】

- 第三者評価において結果報告を利用者と利用者家族に行い、開かれたサービスを提供した。
- 法人内他グループホームと合同で一泊旅行や日帰り旅行を実施し、利用者から満足が得られた。

【改善が必要な事項】

- 業務の簡略化、離職防止

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- マニュアルの見直しや更新を行うことで、可能な限り業務の簡略化は行っているが、介護記録等に時間を要し職員の残業が増えているので、PC 記録方法の簡略化を考え職員の負担軽減をする必要がある。

【対応方針】

- 日々の記録において他事業所の記録方法も参考にし、必要事項などの優先順位を明確にする。また、省略できることは省き簡略化をする。
- 現在の細かい記録方法から可能な事項はチェックタイプに変更していく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 第三者評価の結果報告では入居者家族から高評価を得られた。また、評価報告書を全スタッフで共有し、改善策を検討した。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 大きな修繕や備品購入等はなく、小さな不具合は職員が対応できている。
- 収入の確保面では特段問題なく徴収できた。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 夏祭りなどの行事でホームを開放することで、地域や近隣住民と良い関係を築けた。
- スタッフから面会時や電話連絡時に要望を聞くことを継続しており、家族の要望や入居者のニーズは全スタッフで共有し、ミーティングで検討し改善に努めた。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 合同推進会議にて大井警察署から防犯についての講座を開いてもらい、スタッフや地域住民等の防犯に対する意識を高めた。
- 非常食の賞味期限の確認、災害時用物品の使用可能かの確認を定期的に行った。
- 環境面の配慮として、芝生の除草や草花の手入れを常に入居者とともにやり、ペーパーレスについては全スタッフが意識的にやっている。

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、引き続きマニュアルの見直し等により業務の簡素化を図るとともに、夏祭りなどの行事でのホーム開放などで、地域や近隣住民との交流を継続すること。



総括シート〔平成30年度〕

|       |                  |
|-------|------------------|
| 施設名称  | 品川区立戸越台特別養護老人ホーム |
| 指定管理者 | 社会福祉法人三徳会        |
| 施設所管課 | 福祉部高齢者福祉課        |

＜設置目的＞

常時の介護を必要とする高齢者等に対し、介護サービスを提供することにより福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- （１）生活介護、生活指導、健康管理その他利用者等の処遇に関すること。
- （２）施設等の維持および修繕に関すること。
- （３）利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成 28 年     | 平成 29 年     | 平成 30 年     |
|------------|-------------|-------------|-------------|
| 利用率（％）     | 96.6        | 94.7        | 82.8        |
|            | 103.5       | 103.3       | 99.9        |
| 管理運営委託料（円） | 19,720,000  | 16,340,000  | 91,984,000  |
| 利用料金（円）    | 325,824,248 | 308,078,215 | 276,301,619 |

※「利用率」は、上段がホームの利用率、下段がショート（8月まで）の利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 看取り介護について、利用者の生活歴を踏まえ本人の意思を汲み取り、最後まで支援に取り組んだ。
- サービスマナーの向上として、状況に応じた声掛けや対応、態度や立ち振る舞いが相手を思いやる気持ちであることを認識し、適切に対応できるよう勉強会を実施した。

【改善が必要な事項】

- 人材育成

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】

- 利用者の平均年齢が 92 歳で 100 歳以上が 9 名在籍する中で、重度高齢者の対応や知的機能の低下による生活障害のある認知症の人への対応として、職員の知識向上を必要としている。

【対応方針】

- 評価制度を中心に据えた処遇や配置活用、育成につなげる人事考課制度を確立し、職員のモチベーションの向上や中核職員の育成につなげる。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 看取りカンファレンスと振り返りを行い、本人が意思を表現できる段階から過去の生活や思いを職員間で共有し、本人らしさを大切にしながら苦痛を緩和し支援するよう努めた。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 大規模改修着工により、特養の入所規模縮小や安全に配慮した人員配置を行うなどの対応が必要となった。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 職員の技術面における研修を継続的に実施し、各々のスキル向上により食事時の安全な姿勢保持や夜間の安眠等が見られるようになってきた。引き続き定期的に勉強会を実施、知識・技術の向上に取り組み質の高いサービス提供を行っていく。
- 利用者の気持ちに寄り添い、不安を和らげることができるかを全セクションが参加し、ロールプレイを通して学ぶミニ勉強会を実施した。言葉遣いや態度で相手を思いやる気持ちを表現できるようサービスマナー委員会を中心に取り組んだ。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 新人職員を1年間かけて指導するリーダー職員の育成を図り、リーダーシップのあり方や各フロアの課題に着目させ、課題解決力を育成した。
- 安全衛生委員会を定期的に開催し、危険な個所の確認や修繕の必要性を把握し、施設内の環境美化、利用者や職員の安全・安心な環境へと取り組んだ。
- 事故について、事故要因を分析し、再発防止に向けてリスクマネジメント委員会を中心にカンファレンスを開き、対策を講じ周知徹底を図った。
- 環境への配慮として、全職員を対象に研修を実施し、職員の環境負荷への意識を高め、節減対策に取り組んだ。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、今後も重度高齢者の対応、生活障害のある認知症の利用者の支援の充実に取り組むとともに、職員の技術向上に取り組み、質の高いサービスの提供に努めること。

総括シート〔平成30年度〕

|       |                 |
|-------|-----------------|
| 施設名称  | 品川区立荏原特別養護老人ホーム |
| 指定管理者 | 社会福祉法人三徳会       |
| 施設所管課 | 福祉部高齢者福祉課       |

<設置目的>

常時の介護を必要とする高齢者等に対し、介護サービスを提供することにより福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 生活介護、生活指導、健康管理その他利用者等の処遇に関すること。
- (2) 施設等の維持および修繕に関すること。
- (3) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成 28 年     | 平成 29 年     | 平成 30 年     |
|------------|-------------|-------------|-------------|
| 利用率（％）     | 94.4        | 95.9        | 95.8        |
|            | 99.1        | 100.4       | 100.3       |
| 管理運営委託料（円） | 0           | 55,000      | 1,347,000   |
| 利用料金（円）    | 506,075,619 | 502,263,744 | 505,012,651 |

※「利用率」は、上段がホームの利用率、下段がショートの利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）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】

- 法人の取り組みとして評価制度の再構築を実施し、職員の人材育成や組織の活性化につなげている。

【改善が必要な事項】

- 人材の育成と確保、業務の効率化。

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】

- 職員の経験年数や職種などに応じた人材育成のビジョンの明確化がされていない。また、人材確保については、離職率を低下させるという観点からどのような取り組みを行っていくべきか、人材募集の方法の検討が必要。
- 限られた人員で利用者のケアを行っていくには業務の効率化をどのように行っていくかの視点が必要であり、介護機器やICTの活用等による改善が考えられる。

【対応方針】

- 職員一人一人の目標を明確にして人材育成を行い、研修については今まで行ってきたものをベースにしつつ、より充実したものとするため外部講師の派遣を積極的に行う。人材確保については、魅力ある職場をどのように作っていくかを考えるプロジェクトチーム立ち上げなど検討する。
- 業務の効率化として介護機器やICTに関し現場に即した物の選定を行い、積極的に導入していく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 家族懇談会でのアンケートによる家族からの要望等の確認にとどまらず、日ごろから利用者の満足度向上につながる情報の収集を心掛けている。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 大量に使用する物品について、法人内の他施設と情報共有することでコスト面も含め、よりよい物品を購入するように努めた。
- 収入の確保面として、未収金リストを活用し利用者の滞納を把握し、こまめに家族に連絡することで使用料の徴収を行った。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 入所調整の相談員を1名増員し、新規入所の調整を今までよりもスムーズに、きめ細かく行えるように心掛けた。
- 利用者懇談会を毎月開催し、利用者から意見や要望等を聞く場を設け、それを利用者のケアに活かすよう努めた。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 法人勉強会や実践に直結するミニ勉強会などを随時開催し、職員の能力向上に努めた。
- 医務室や栄養室など他のセクションと協力し、嘔吐物処理等に関する研修を開催し、ほぼ全職員が参加することで、感染症に対する知識向上に努めた。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、介護機器やＩＣＴ機器の活用により、人材育成・業務の効率化を図るとともに、利用者アンケートを活用することにより、利用者満足度の向上に努めること。

総括シート〔平成30年度〕

|       |                  |
|-------|------------------|
| 施設名称  | 品川区立中延特別養護老人ホーム  |
| 指定管理者 | 社会福祉法人品川総合福祉センター |
| 施設所管課 | 福祉部高齢者福祉課        |

<設置目的>

常時の介護を必要とする高齢者等に対し、介護サービスを提供することにより福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 生活介護、生活指導、健康管理その他利用者等の処遇に関すること。
- (2) 施設等の維持および修繕に関すること。
- (3) 利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成 28 年     | 平成 29 年     | 平成 30 年     |
|------------|-------------|-------------|-------------|
| 利用率（％）     | 93.2        | 92.6        | 94.1        |
|            | 87.0        | 89.5        | 93.9        |
| 管理運営委託料（円） | 15,659,000  | 14,086,800  | 14,970,000  |
| 利用料金（円）    | 311,497,508 | 316,946,851 | 333,006,669 |

※「利用率」は、上段がホームの利用率、下段がショートの利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）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】

- 特養の入所者に限らず在宅高齢者に対しても必要な支援を提供する意識を持ち、ショーステイについて、事業の持つ意味・役割を各職員が意識し、緊急時にも受け入れができる体制を整えている。

【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】

- ショーステイの既存の利用者が、身体状況の変化や転居等により利用を中止したことも影響した。

【対応方針】

- 在宅生活を送る利用希望者に対し、ショーステイの案内を行うとともに、本人や家族・事業者との連携を構築し、円滑に申込み手続きを行う。
- 地域の居宅介護支援事業所にショーステイの空き情報の提供やニーズ調査を行う。また、サービスの見直し、利用者や家族がより使いやすくなる、また使いたいと思うためのサービスはどのようなものかを考えていく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 法人内でのサービス点検調査委員会における利用者へヒアリングを定期的に行い、サービスの向上に役立てた。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 建物設備や介護機器・厨房機器等が経年劣化により、修繕・買い替えが想定以上に多くなった。
- 稼働率について、目標の数値は達成できなかった。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 看取り介護が定着し、入所前面接時に丁寧に説明し、7名の看取りを行った。
- ショートステイについて、事業の目的等を職員に周知し、緊急時の受け入れを柔軟に行った。
- 利用者の生活スタイルに合わせた支援を考え、職員の勤務体制の見直しを行い、個別支援の充実につなげることができた。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 勤務年数に応じた研修を実施するほか、事業所においては現任研修や品川福祉カレッジを活用し、認知症ケアのスキルアップに努めている。
- 毎月、本部事務局において安全衛生委員会を開催し、職員の安全に関し情報共有や問題などがあれば意見交換を実施している。そのうえで複合施設としての安全衛生委員会を開催し、より具体的な実践に結び付けるようにしている。
- 事故について多職種参加による検証を行い、予防策を検討し、全職員に周知し再発防止に努めた。

-----

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、引き続き在宅生活を送る入所希望者に対し、ショートステイの案内を行うなど、入所調整を円滑にするための取り組みを進めるとともに、利用者や家族がより使いやすく、使いたいと思うサービスの提供に努めること。

総括シート〔平成30年度〕

|       |                  |
|-------|------------------|
| 施設名称  | 品川区立八潮南特別養護老人ホーム |
| 指定管理者 | 社会福祉法人品川総合福祉センター |
| 施設所管課 | 福祉部高齢者福祉課        |

＜設置目的＞

常時の介護を必要とする高齢者等に対し、介護サービスを提供することにより福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- （１）生活介護、生活指導、健康管理その他利用者等の処遇に関すること。
- （２）施設等の維持および修繕に関すること。
- （３）利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成 28 年     | 平成 29 年     | 平成 30 年     |
|------------|-------------|-------------|-------------|
| 利用率（％）     | 93.7        | 94.8        | 93.1        |
|            | 86.3        | 87.7        | 74.8        |
| 管理運営委託料（円） | 18,330,000  | 17,715,000  | 16,639,000  |
| 利用料金（円）    | 330,931,751 | 340,475,432 | 329,943,356 |

※「利用率」は、上段がホームの利用率、下段がショートの利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 看取り対応件数の増加や、継続的に看取りの研修なども実施し、サービスの向上や職員の能力向上に努めた。

【改善が必要な事項】

- 人材不足により、夜勤回数や超過勤務等が多くなることがあった。
- 稼働率の向上、収支状況の改善。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 欠員補充の人員確保が遅れたことに加え、新規配属者が増えたことから、経験の長い職員への負担が増えた。
- 職員の不足によりショートステイの一時的な入所件数の調整を行ったため。

【対応方針】

- 研修等により職員一人ひとりのスキルアップや職員のケアに努め、組織全体での職員配置の効率化を図る。
- 稼働率や経営面について、課題を見つけ分析し、区と連携し改善を図る。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 利用者一人ひとりの安全や安心を優先する生活の支援をめざし、季節にちなんだお茶会やお祭り等の催しをを毎月開催することで、利用者自身が生活の中に楽しみを感じられる取り組みを実施した。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 職員の欠員や休職等があり、ショートステイの一時的な利用調整や入所調整に遅れがあり、目標稼働率に至らなかった。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- ショートステイについて、理美容の日程を家族やケアマネに知らせることで日程も合わせた利用もあり好評が得られた。また、1人暮らしや家族が遠方の人については、職員が送迎車へ同乗して受け入れる等柔軟に対応した。
- 家族に対する事業説明会や意見箱で意見聴取を行ったほか、日々のケアの中で利用者の移行を汲み取り、意見や予防に対し適切に対応した。
- 介護支援専門員が中心となり、介護士、看護師、機能訓練指導員等多職種によるカンファレンスを定期開催し、課題分析や計画に対するケアの評価を充実させ、ケアプラン作成と実践に活かした。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 法人内研修、品川福祉カレッジ、その他外部研修等に参加したほか、事業所内での内部研修を毎月実施し、職員の能力向上に努めた。
- 事故防止委員会を定期的に開催し、事故防止に努めた。また、防災については消防署の指導・協力を得て、防災訓練を実施し安全対策に努めた。
- 委託先管理として、設備管理、給食についてそれぞれ定期的に打合せを行い、状況確認と要望等を伝え、課題の改善を張っている。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、引き続き事故の防止に努めるとともに、利用者1人ひとりの安全や安心を優先する生活の支援を目指し、サービス向上にかかる取り組みを実施することで収支状況の改善を図ること。



総括シート〔平成30年度〕

|       |                 |
|-------|-----------------|
| 施設名称  | 品川区立杜松特別養護老人ホーム |
| 指定管理者 | 社会福祉法人若竹大寿会     |
| 施設所管課 | 福祉部高齢者福祉課       |

＜設置目的＞

常時の介護を必要とする高齢者等に対し、介護サービスを提供することにより福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- （１）生活介護、生活指導、健康管理その他利用者等の処遇に関すること。
- （２）施設等の維持および修繕に関すること。
- （３）利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成 28 年     | 平成 29 年     | 平成 30 年     |
|------------|-------------|-------------|-------------|
| 利用率（％）     | 89.4        | 98.5        | 97.8        |
|            | 94.2        | 112.8       | 92.3        |
| 管理運営委託料（円） | 30,890,000  | 27,665,000  | 37,355,163  |
| 利用料金（円）    | 149,387,320 | 156,766,362 | 154,597,442 |

※「利用率」は、上段がホームの利用率、下段がショートの利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 施設の対応について調査を実施し、職員の接遇面について満足されているなど高い評価が得られた。
- 業務改善に向け、指導職との面接、配置転換や産業医と連携等を行い、休職者の減少や一部復帰があった。

【改善が必要な事項】

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

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 職員のメンタルヘルスの向上や働きやすい環境を整えるための取り組みを行いきれていない。
- 限られた専門職員や医療機関との連携不十分。

【対応方針】

- 適正な人員配置継続し、サービスの質の維持・向上を図り、専門職以外で行う間接業務を実施する職員の雇用に注力し体制を構築する。
- 医療対応・看取りに対するケア体制の充実を行い、職員の不安を解消し利用者へのケアの充実を目指す。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

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

### 2 予算執行（財務）の視点

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

### 3 サービス向上および業務改善の視点

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

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、適正な人員配置を継続し、サービスの質の維持・向上を図るとともに、家族から募った要望や面会時における相談での意見等に対し適正に対応できるよう努めること。

総括シート〔平成30年度〕

|       |                  |
|-------|------------------|
| 施設名称  | 品川区立平塚橋特別養護老人ホーム |
| 指定管理者 | 社会福祉法人三徳会        |
| 施設所管課 | 福祉部高齢者福祉課        |

＜設置目的＞

常時の介護を必要とする高齢者等に対し、介護サービスを提供することにより福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- （１）生活介護、生活指導、健康管理その他利用者等の処遇に関すること。
- （２）施設等の維持および修繕に関すること。
- （３）利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成 28 年     | 平成 29 年     | 平成 30 年     |
|------------|-------------|-------------|-------------|
| 利用率（％）     | 75.6        | 96.6        | 96.4        |
|            | 72.1        | 100.3       | 97.1        |
| 管理運営委託料（円） | 2,358,000   | 2,035,000   | 1,682,580   |
| 利用料金（円）    | 387,200,748 | 548,779,765 | 554,894,074 |

※平成28年5月開設

※「利用率」は、上段がホームの利用率、下段がショートの利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）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】

- 家族懇談会、入居時の説明の際に、「特養に入居」ではなく、「平塚橋ホームに引っ越してきた」と考えてもらえるよう案内を行っている。家族も引き続き自宅で行われてきたことを行っていただくよう案内している。
- 家族も食事や居室の掃除を一緒に行ったり、ゆうゆうプラザのイベントと一緒に参加されたりしている。品川区福祉保健従事者実践研究発表会にて、実践内容の発表も行っている。

【改善が必要な事項】

- 介護職員が一同に研修に参加するのが難しいため、同じ内容の研修を複数回実施し、研修実施にかかる事務が増大している。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- ユニット型勤務の関係で早番、遅番のシフトが中心であり、日勤の時間帯での勤務がほとんど無く、勤務シフトがばらけているため、一同が集まって研修に参加するのが難しいことがあげられる。

【対応方針】

- 核となる職員を育成し、現場を通じて伝えることができるようにしていく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

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

### 2 予算執行（財務）の視点

- 法人全体で消耗品購入について見積もりを取り支出を押さえている。
- オムツは、業者による勉強会を複数回開催し、考えられる改善点の把握を行っている。
- 目標稼働率を達成することができている。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 特養相談員が相談に応じ、在宅介護支援センターの照会や他機関に相談を繋げている。
- 施設長、生活相談員等が講師となり、介護者教室を開催し、介護の相談方法、相談先、施設の紹介や説明を実施した。また、認知症サポーター養成事業の講師を務め、認知症の方へ地域でできるサポートについて考え、学ぶ機会を提供した。成年後見センターの協力により成年後見制度の説明を行った。
- 利用者事故等は、毎月のリスク委員会で把握を行い予防につながる対策を検討している。意見苦情等は、苦情解決・サービス向上委員会で報告検討をしている。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、引き続き、サービスの向上と業務改善につながる家族との居室の掃除や、ゆうゆうプラザのイベント参加などは継続すること。また、家族懇談会における意見や、アンケート結果を参考に利用者満足の向上に努めること。

総括シート〔平成30年度〕

|       |                  |
|-------|------------------|
| 施設名称  | 品川区立上大崎特別養護老人ホーム |
| 指定管理者 | 社会福祉法人愛生福祉会      |
| 施設所管課 | 福祉部高齢者福祉課        |

＜設置目的＞

常時の介護を必要とする高齢者等に対し、介護サービスを提供することにより福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- （１）生活介護、生活指導、健康管理その他利用者等の処遇に関すること。
- （２）施設等の維持および修繕に関すること。
- （３）利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成 28 年 | 平成 29 年     | 平成 30 年     |
|------------|---------|-------------|-------------|
| 利用率（％）     |         | 70.6        | 94.5        |
|            |         | 57.3        | 82.7        |
| 管理運営委託料（円） |         | 8,653,030   | 7,845,000   |
| 利用料金（円）    |         | 392,629,161 | 669,367,902 |

※平成29年6月開設

※「利用率」は、上段がホームの利用率、下段がショートの利用率である。

※「利用料金」には、介護報酬（10割分）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】

- 緊急一時利用、困難ケースの受入れ、医療依存度の高い利用者に対し受入れ態勢を整え対応できた。
- 近隣の園庭のない保育園のために庭やプール等遊び場を提供し、行事参加や施設内散歩等の触れ合いを通して子供と高齢者のつながりができ、入居者や園児の保護者から好評を得ることができた。

【改善が必要な事項】

- ショートステイの送迎希望に対し対応しきれてない現状がある。
- ケアや接遇マナーの質の向上。

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】

- ショートステイの利用者数が多いことに加え、利用者の希望に柔軟に対応するための送迎車や運転手の人数が不足している。
- 職員の年齢や経験等により能力に差があり、要望に対応できず苦情につながるがあった。

【対応方針】

- アウトソーシングも視野に入れ、担い手の確保等検討し、利用者ニーズに対応できる体制を整える。
- 研修の回数や参加人数を増えるよう工夫し、外部講師を招くことも検討していく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 多くの利用者から感謝の言葉をもらい、リピート利用や特養への入居希望もあり、今後も細やかな対応を実施する。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 人件費が適正となり、計画通りの執行ができた。
- 特養の稼働率は安定しており、ショートステイの稼働率が伸びているため収入の確保ができた。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 困難ケース等を積極的に受け入れ、家族やケアマネ等から信頼が得られるよう努めた。
- スタッフの管理について、時間のメリハリをつける努力をし、簡素化するところと時間を費やすところが少しずつ見えるようになり、業務内容に反映できた。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 人員について体制加算を取得し、適正な配置をすることができた。
- 安全管理について安全衛生委員会を中心に点検を行い、事故については事故対策委員会にて分析を行い事故防止に努めた
- 防災訓練に関して消防署立ち合いで行い、助言をもらうことができた。また、地域の消防団との交流を持ち、防災に対する意識を高めた。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、今後も近隣の保育園と遊び場の提供、行事等での触れ合いを継続し、地域貢献を行うとともに利用者満足度の向上を図ること。

総括シート〔平成30年度〕

|       |                  |
|-------|------------------|
| 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、その生活の安定と福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- （１）高齢者住宅の保全、修繕および改良に関すること
- （２）使用者の共同の利便となる施設の整備その他居住環境の整備に関すること
- （３）管理人の業務に関すること

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

| （全戸数40戸）   | 平成28年       | 平成29年       | 平成30年       |
|------------|-------------|-------------|-------------|
| 新規入居人数     | 5人          | 8人          | 6人          |
| 管理運営委託料（円） | 26,661,583円 | 29,964,547円 | 23,512,903円 |
| 使用料（円）     | 19,183,824円 | 18,887,940円 | 19,583,838円 |

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 日々、居住者の状態把握に努め、支援が必要な方に対して、必要に応じて在宅介護支援センター、在宅サービスセンター、ワーデン（管理人）が連携し、迅速に対応した。
- 居室からの漏水に対して、適切に調査および区への報告を行い、居住者からの苦情もなく解決に繋がった。

【改善が必要な事項】

- 居室内だけでなく、共有設備も含めた建物設備機器の老朽化への対応

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因の分析】

- 不具合の都度、小破修繕対応はしているが、開設後27年が過ぎ、老朽化した設備が多くなっている。

【改善が必要とされた原因の対応方針】

- 日常の点検を通して早期の発見と対応に努め、大規模な改修については計画的に実施する。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 日常の見守り、訪問等を通して、居住者の意見、要望を丁寧に聴取した。
- 簡易な要望については、すぐに対応し、必要に応じて区へ協議しながら解決にあたった。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 老朽設備について、適切に修繕工事を行い、計画的な予算執行に努めた。
- 入退去者の発生や漏水対応等のため空室期間が延び、共益費収入が減った。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 支援を必要とする居住者に対して、家族や関係機関と連携し、適切な対応を行った。
- 漏水対応では、区と連絡を密に取りつつ、入居者にも配慮したことにより、大きな苦情等もなく解決に至った。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 施設運営や個人情報管理について、法人や区の規定に則して、適切に対応した。
- 八潮わかくさ荘全体での合同防災訓練の他、60号棟との合同訓練、八潮地区の総合防災訓練に参加し、防災意識の向上に努めた。
- ワーデンによる夜間巡回を行い、入居者の安全確保に努めた。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、引き続き各機関が連携して居住者の状態把握に努めるとともに、施設の老朽化に適宜対処し、居住者が安心して暮らせる環境の維持を図ること。



総括シート〔平成30年度〕

|       |                  |
|-------|------------------|
| 施設名称  | 品川区立大井倉田わかくさ荘    |
| 指定管理者 | 社会福祉法人品川総合福祉センター |
| 施設所管課 | 福祉部高齢者地域支援課      |

<設置目的>

住宅に困窮する高齢者に対して住宅を提供し、その生活の安定と福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 高齢者住宅の保全、修繕および改良に関すること
- (2) 使用者の共同の利便となる施設の整備その他居住環境の整備に関すること
- (3) 管理人の業務に関すること

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

| （全戸数8戸）    | 平成28年      | 平成29年      | 平成30年      |
|------------|------------|------------|------------|
| 新規入居人数     | 1人         | 1人         | 0人         |
| 管理運営委託料（円） | 2,261,167円 | 2,356,084円 | 2,785,597円 |
| 使用料（円）     | 3,710,900円 | 4,015,850円 | 4,302,000円 |

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 日常の訪問や見守り時に入居者とのコミュニケーションを図り、居住者一人ひとりの状態の把握に努め、必要に応じて在宅介護支援センター等に繋ぎ、一人暮らしの援助を行った。
- 在宅サービスセンターとの連携を活かし、体操教室への参加（2名）や防災訓練への参加（6名）を促した。

【改善が必要な事項】

- 入居者一人ひとりに対し、加齢による心身の変化に応じた生活上のアドバイスを行う。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因の分析】

- 入居者の平均年齢が高く、体力と判断力の低下が見受けられる方が増えている。入居者一人ひとりに適切な介護サービスや施設等を提案できる余地がある。

【改善が必要とされた原因の対応方針】

- 日常生活に不安がみられる入居者に寄り添い、品川区や隣接の在宅介護支援センター等へ適切に情報共有を行い、対応策を講じるとともに、必要に応じて入居者および親族に提案を行う。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

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

### 2 予算執行（財務）の視点

○区からの管理運営経費は管理人の人件費、維持管理費、修繕費に充て、計画どおりに適切に執行した。  
○適切な使用料徴収に努めた結果、滞納者はなかった。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

○身体状況の変化や意見・要望を把握するため、職員が適宜訪問を行い、日頃から話しやすい環境を作るよう努めた。  
○入居者の利便性を考え、駐輪場の再整備など住環境の向上に努めた。  
○隣接する在宅サービスセンターの体操教室や合同の防災訓練への積極的な参加を促した結果、それぞれ2名、6名の参加があった。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○安全衛生委員会へ年12回出席し、利用者・職員の安全性が確保されるよう、情報交換を行った。  
○法人の個人情報保護規定・実施マニュアルを職員に周知徹底した。  
○消防点検およびその他の再委託業務について、事前事後の打ち合わせを綿密に行い、適正な管理に努めた、

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、今後も居住者1人ひとりに寄り添った対応を行うこと。また、日常生活に不安がみられる入居者に対する各機関との情報共有・連携は引き続き実施すること。

総括シート〔平成30年度〕

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

＜設置目的＞

住宅に困窮する高齢者に対して住宅を提供し、その生活の安定と福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- （１）高齢者住宅の保全、修繕および改良に関すること
- （２）使用者の共同の利便となる施設の整備その他居住環境の整備に関すること
- （３）管理人の業務に関すること

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

| （全戸数 50 戸） | 平成 28 年      | 平成 29 年      | 平成 30 年      |
|------------|--------------|--------------|--------------|
| 新規入居人数     | 7 人          | 2 人          | 4 人          |
| 管理運営委託料（円） | 13,923,087 円 | 26,621,031 円 | 13,603,690 円 |
| 使用料（円）     | 24,840,605 円 | 26,156,033 円 | 26,360,084 円 |

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 入居直後や退院直後の入居者（虚弱高齢者）へ、在宅介護支援センター、在宅サービスセンター、ワーデン（管理人）が連携し、迅速に対応した。
- 同敷地内の法人や老人介護施設で実施する介護予防事業等をご案内し、閉じこもり予防の工夫をした。

【改善が必要な事項】

- 居室内だけでなく、共有設備も含めた建物設備機器の老朽化への対応
- 悪質訪問販売（押し買い等）や訪問、葉書等による詐欺の防止

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因の分析】

- 不具合の都度、小破修繕対応はしているが、開設後 25 年が過ぎ老朽化した設備が多くなっている。
- 外部から住宅への出入りが自由であり、高齢者住宅という特性上、詐欺の標的とされやすい。

【改善が必要とされた原因の対応方針】

- 日常の点検や法定点検により、事故に繋がる原因の早期発見とそれに対する計画的な修繕工事を行う。
- ポスター等を活用した啓発や日中の声掛け、指定管理者による巡回を行うとともに、区と協議し防犯カメラの設置を検討する。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

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

### 2 予算執行（財務）の視点

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

### 3 サービス向上および業務改善の視点

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

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○複合施設の特性を活かし、東品川在宅介護支援センター・福栄会防災センター宿直者・法人本部と連携して、入居者の支援に努めた。  
○運営基準や個人情報について、区および法人の規定に則り適正な管理を行った。  
○防災訓練（年2回）の実施に際し、入居者の参加を積極的に呼びかけた。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、今後も介護予防事業への参加を促し閉じこもりを予防する試みを継続するとともに、ポスター掲示や声掛け、巡回など詐欺被害の防止強化を図る試みを実施すること。

総括シート〔平成30年度〕

|       |               |
|-------|---------------|
| 施設名称  | 品川区立大井林町高齢者住宅 |
| 指定管理者 | 社会福祉法人さくら会    |
| 施設所管課 | 福祉部高齢者地域支援課   |

＜設置目的＞

住宅に困窮する高齢者に住宅を提供するとともに、当該住宅において日常生活を営むために必要な福祉サービスを提供することにより、その生活の安定と福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- （１）高齢者住宅の保全、修繕および改良に関すること
- （２）生活支援サービスの提供に関すること
- （３）利用料金の徴収に関すること

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

| （全戸数 90 戸） | 平成 28 年       | 平成 29 年       | 平成 30 年       |
|------------|---------------|---------------|---------------|
| 新規入居人数     | 8 戸           | 9 戸           | 6 戸           |
| 管理運営委託料（円） | 96,895,855 円  | 98,687,309 円  | 100,284,471 円 |
| 使用料（円）     | 107,987,618 円 | 109,208,102 円 | 109,260,309 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】

- 入居者を対象とした健康講座、介護予防事業（地域ミニデイ）などの健康維持への取り組みに加え、事業所も町会に加入し、地域事業への参加を促進するなど、地域コミュニティ形成への積極的な取り組みを行った。
- 入居者が自発的に交流事業を企画するように促し、全世帯中 94%（昨年は 92%）の方が何らかの活動に参加した。

【改善が必要な事項】

- 居住者が段差に躓き、転倒する事故が発生した。

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の分析】

- 滞納者の収入状況と生活状況の把握が遅れた。
- 段差の把握が遅れた。

【改善が必要とされた原因の対応方針】

- 怪我人への適切な処置および傷害保険の適応を迅速に行うとともに、施設点検の強化を図る。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

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

### 2 予算執行（財務）の視点

- 平均入居率 99.4%（昨年 99.6%）と、昨年に引き続き高い入居率を維持した。
- 区への報告を随時行いながら、適正かつ計画的に予算を執行していた。
- 入居者の未納使用料については、支払計画を提出してもらうなど、丁寧かつ着実に対応した。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 1 階の「憩いの場大井林町」で入居者の交流企画（季節企画、食事企画等）を積極的に行った。入居者にも実行委員をお願いするなど、親睦を深めた。
- 入居者が「子どもまつり」、「大井第一地区避難訓練」などの地域事業へ自発的に参加するよう促した。
- 夏季にお茶や飴の提供を行い、熱中症予防を啓発、推進した。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、引き続き地域コミュニティへの参画を図る取り組みを継続するとともに、今後も入居者から生活に関わる意見を募り、提供するサービスの向上に役立てること。

総括シート〔平成30年度〕

|       |                                 |
|-------|---------------------------------|
| 施設名称  | 品川区立平塚橋高齢者多世代交流支援施設(平塚橋ゆうゆうプラザ) |
| 指定管理者 | 社会福祉法人 三徳会                      |
| 施設所管課 | 福祉部高齢者地域支援課                     |

＜設置目的＞

区内に住所を有する60歳以上の高齢者の健康維持および増進ならびに生きがいを支援するとともに、高齢者と多世代の区民との交流を促進し、もって高齢者の福祉の増進を図ることを目的とする。

指定管理業務の概要

- (1) 施設の運営に関すること。
- (2) 設置目的を達成するために必要な事業の企画、運営等に関すること。
- (3) 施設の維持および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成28年       | 平成29年       | 平成30年       |
|------------|-------------|-------------|-------------|
| 施設利用者数（人）  | 38,713人     | 52,602人     | 54,907人     |
| 有料利用件数（件）  | 265件        | 545件        | 626件        |
| 利用率（％）     | 44.6％       | 60.6％       | 62.2％       |
| 管理運営委託料（円） | 35,679,380円 | 37,470,842円 | 38,131,558円 |
| 使用料（円）     | 368,950円    | 756,850円    | 835,975円    |

※平成28年5月1日開設。

※「利用者数」は施設全体の利用者延べ人数である。

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】

- 平塚橋独自のポイント制度「ゆうゆうポイント」の創設によって、ボランティアの参加意識の向上を図るほか、「ゆうゆうカフェ」を継続実施し、多世代交流の充実に努めた。
- 季節ごとのコンサートや演芸会のほか、平塚橋特別養護ホームと連携した交流会など多岐にわたる自主事業を企画・運営した。
- 利用者からの各種の相談、意見を前向きに検討し、地域住民とのつながりを大切にした施設運営を行った。

【改善が必要な事項】

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

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 足腰の弱い高齢者は、体に負担が少ない自転車を利用することが多い。入浴サービスの日や事業等で多くの来館がある日は入口に遠い駐輪スペースも周知し、既存の駐輪スペース2箇所を有効活用する。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 日々の利用者の意見や要望に耳を傾け、それらを前向きに検討し、施設管理や講座の計画等に役立っている。
- 予約申込時の抽選の公平性やスムーズな受付対応などの業務改善に努めている。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 電力会社の見直しを行うなど経費削減に努めている。
- 再委託先管理について、受付、清掃、整備、管理業務の面から定期的に委託業者と連絡、調整を行うことで、管理業務に反映させ、経費削減に努めている。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 複合施設である平塚橋特別養護ホームと連携し、高齢者と地域住民などの交流支援を積極的に行っている。平成30年度は、前年度より事業数を約50程度増やし、自主事業・コンサート・ゆうゆうプラザまつり・ゆうゆうカフェ等を通じて、より緊密な交流支援を実践した。
- 言語聴覚士（ST）による相談室では、高齢者を主とした身近な地域で言語、コミュニケーションに関わる相談を受付けているが、特に高次脳機能障害がある高齢者については地域ミニデイ利用者が定期的に来所するなど、地域住民の相談の場としての役割を確立しつつある。
- 利用者の意見、要望を受けて職員ミーティングで検討し、利用者を適切に守る管理体制が維持されている。
- 入浴設備管理の面では、高齢者が快適に利用できるよう、安心・清潔を心掛けて利用管理、衛生管理、清掃、整備等を行っている。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、引き続き施設特性を生かした多世代交流の充実を図ること。また、特養ホームとの連携事業、地域交流など住民主体の視点で事業展開を図り利用率の向上を図ること。



総括シート〔平成30年度〕

|       |                               |
|-------|-------------------------------|
| 施設名称  | 品川区立平塚高齢者多世代交流支援施設(平塚ゆうゆうプラザ) |
| 指定管理者 | 社会福祉法人 福栄会                    |
| 施設所管課 | 福祉部高齢者地域支援課                   |

＜設置目的＞

区内に住所を有する60歳以上の高齢者の健康維持および増進ならびに生きがいを支援するとともに、高齢者と多世代の区民との交流を促進し、もって高齢者の福祉の増進を図ることを目的とする。

指定管理業務の概要

- (1) 施設の運営に関すること。
- (2) 設置目的を達成するために必要な事業の企画、運営等に関すること。
- (3) 施設の維持および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績(利用者数、利用率等)に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成30年     |
|------------|-----------|
| 施設利用者数(人)  | 154人      |
| 有料利用件数(件)  | 16件       |
| 利用率(%)     | 10.7%     |
| 管理運営委託料(円) | 965,782円  |
| 使用料(円)     | 11,600円   |
| (利用料金)(円)  | (11,600円) |

※平成31年3月1日開設。

※「利用者数」は施設全体の利用者延べ人数である。

総括(積極的に評価した事項、改善が必要な事項)

【積極的に評価した事項】

- ・新設にあたり指定管理者として、マニュアル整備、各種職員研修等、円滑な施設運営準備、開設を行った。
- ・開設時にオープニングイベントを実施し、周辺地域へ幅広く施設の周知を行った。
- ・管内の地域センター、民生委員、町会および高齢者クラブを交えた地域懇親会を開催し、地域における施設の役割確認や要望等の意見聴取を行った。
- ・平成31年度より実施する各種事業(2階オアシス・ポップンルーム事業、多世代交流事業)等の着実な準備を、区や関係機関と連携し行った。

【改善が必要な事項】

- ・開設したばかりで、施設利用率が低いため、施設利用者を増やすためより一層の施設周知が必要である。

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】

- ・高齢者は区報、子育て世代は品川区ホームページで情報を提供しているが、小学生以上60歳未満の住民に施設が周知されていない。
- ・魅力のあるイベント等が実施できていない。また施設を有効活用できていない。

#### 【対応方針】

- ・ 町会掲示板、ふれあい掲示板もしくは回覧板等を積極的に活用し、周知していく。
- ・ 施設利用案内パンフレットを区内施設へ配布し、周知に努める。
- ・ 楽しく魅力ある事業を企画する。

#### 「評価の視点」別のコメント

##### 1 区民満足の視点

- ・ 3月に地域懇談会を開催し、地域の意見聴取を行い、地域のニーズを収集した。今後の施設運営の方策に反映できるよう努めた。

##### 2 予算執行（財務）の視点

- ・ 施設管理費について、品川区環境マネジメントシステムを適正に運用し、光熱水費関係の節約に努めた。
- ・ 初年度にあたり、区と執行状況の確認や意見交換を行い、適切な予算執行を行うことができた。
- ・ 使用料徴収については、確実に行った。

##### 3 サービス向上および業務改善の視点

- ・ 計画の際に設定した重点テーマ及び目標に向けて、施設運営を実施した。
- ・ 施設の利用促進や周知のため地域懇談会やオープニングイベントを行った。
- ・ 地域懇親会を開催し、地域の意見を伺うことにより、今後の施設運営について検討した。
- ・ 人員、設備、運営体制の整備など具体的な計画について、関係機関と協議しながら進めた。
- ・ 職員会議にてマニュアルを含む事業内容の確認を行った。
- ・ 日頃より、積極的に利用者とコミュニケーションを図ることにより、利用者ニーズを把握するように努めた。

##### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- ・ 人員配置については、計画書に基づいたとおり行った。
- ・ 職員のスキルアップについては、新任非常勤職員に対して、個人情報保護などの研修を実施した。
- ・ 会議、打ち合わせを定期的にまたは随時実施した。運営については区の指導の下マニュアルに沿って行った。
- ・ 法人個人情報保護マニュアルに則り、施設に適したマニュアルを作成し整備した。
- ・ 消防計画の読み合わせを行い職員へ周知を行った。日勤と委託業者の退勤時に自主検査チェック（火気）を行っている。
- ・ 再委託先については、情報が共有できるようマニュアルの整備をした。
- ・ 光熱水費の節約に心掛けた。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、検証シートの内容のとおりとし、引き続き地域との交流をとおり施設の認知度向上にかかる取り組みを進めること。また、多世代交流支援施設としての特徴をいかした事業を実施できるよう努めること。

総括シート〔平成30年度〕

|       |                   |
|-------|-------------------|
| 施設名称  | 品川区立心身障害者福祉会館     |
| 指定管理者 | 社会福祉法人 品川総合福祉センター |
| 施設所管課 | 福祉部 障害者福祉課        |

＜設置目的＞

障害者の自立と社会経済的活動への参加を促進するための援助を行うことにより、障害者の福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- （１）障害者地域活動支援センター、障害者自立訓練センターおよび障害者生活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および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|         | 平成 28 年     |       | 平成 29 年     |       | 平成 30 年     |       |
|---------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|
| 利用率（％）  | 生活訓練        | 40.9％ | 生活訓練        | 47.2％ | 生活訓練        | 56.1％ |
|         | 機能訓練        | 12.6％ | 機能訓練        | 21.5％ | 機能訓練        | 26.3％ |
|         | 生活介護        | 90.9％ | 生活介護        | 86.2％ | 生活介護        | 88.0％ |
| 管理運営委託料 | 137,622,000 |       | 141,262,261 |       | 146,633,163 |       |
| 利用料（円）  | 123,913,502 |       | 128,887,120 |       | 146,082,884 |       |

利用料は、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】

- 今後の利用者の高齢化・重度化に対応するため看護師を２名配置し支援体制の強化を図った。また、作業療法士・理学療法士が日頃の生活場面の中で訓練を行うことで、職員の訓練に対する理解が深まり、日々の介護に生かすことができた。

【改善が必要な事項】

- 各事業、特に自立訓練事業において稼働率向上に向けた事業内容の検討が必要。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

- 利用者の高齢化・重度化が進み介助者の高齢化も相まって、在宅生活が難しくなっている。結果、施設へ入所する利用者が増加したことで、退所者が増えているため。

【対応方針】

- 自立訓練事業では訪問訓練や送迎サービスを開始し、通所困難な利用者ニーズに応える。
- 児童の計画相談支援も開始し、より広範な対象者に対応する。

○生活介護事業では医療的ケアに対応するため人員配置や施設環境の整備を進める。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 生活介護事業では、プログラムに個別支援日を設定し、利用者個々の個性や特性に応じた支援を行っている。また、摂食指導による在宅生活継続・摂食維持の取組みを継続して実施している。
- 生活訓練事業では、一人ひとりのニーズを把握し、パソコン、軽作業、外出訓練、グループ訓練等の訓練を取り入れるとともに、生活の質の改善、地域での自立を目指した支援が行われている。
- 障害者生活支援センターでは、高次脳機能障害相談事業において、専任作業療法士によるアセスメントを踏まえ、関係機関との調整や、利用者・家族が障害と向き合える環境整備を行っている。
- 日々の連絡帳を通して利用者・家族とのコミュニケーションをはかるとともに、アンケートやポストを利用し、随時意見を収集し利用者満足度の向上に役立てた。
- 給食については個々の機能に合った食事形態での提供や嗜好調査にて献立希望を聴取し、選択食も実施した。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 生活介護・機能訓練の収入が伸びなかったものの、予定通りの執行を行った。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 虐待防止委員会、サービス向上委員会を毎月1回実施し、職員の意識向上に努めている。
- 品川区および会館内各事業間の連携を図り、利用者の高齢化・重度化に対応している。
- 職員会議や、定期的な役員会議等で業務改善の検討を行っている。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 職員を増員し、2.5:1の職員体制を維持した。
- 職員育成では、新任研修、2,3,5,7,10年目研修、人権研修、メンター制度の導入などに取り組んでいる。
- 生活介護利用者の一人ひとりの障害特性が異なり、専門性や技量の高さが必要となっている状況から介助者が限定されやすいため、支援者技能の全体的な底上げが必要。
- 館内巡視は定時及び適宜実施し、緊急110番設備も整え防犯設備・防犯意識の強化を図った。また、危機管理マニュアルも策定し各事業で対応の周知、徹底を図った。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、引き続き稼働率の向上が必要な自立支援事業など、稼働率向上に向けて取り組むこと。また、医療的ケアに対応するための人員配置や施設環境の整備を進めること。

総括シート〔平成30年度〕

|       |            |
|-------|------------|
| 施設名称  | 品川区立西大井福祉園 |
| 指定管理者 | 社会福祉法人 福栄会 |
| 施設所管課 | 福祉部 障害者福祉課 |

＜設置目的＞

知的障害者の社会復帰を図ることを目的とした施設であり、新体系移行後は日中活動の場および就労訓練の機能を持つ施設。

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および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            |      | 平成 28 年       | 平成 29 年       | 平成 30 年       |
|------------|------|---------------|---------------|---------------|
| 利用率<br>(%) | 生活介護 | 123.4%        | 122.8%        | 116.3%        |
|            | 就労継続 | 97.3%         | 104.8%        | 102.8%        |
| 管理運営委託料（円） |      | 39,878,000（※） | 46,348,000（※） | 38,615,872（※） |
| 利用料金（円）    |      | 91,351,585    | 92,044,625    | 91,529,574    |

管理委託料（※）は、西大井つばさの家と一体である。平成29年度は送迎車両購入費を含むため、増額となっている。

利用料は、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】

- 関係機関と情報を共有することで利用者の生活レベルにあった支援を提供できた。
- 西大井地区として連携を行ったことで困難事例に迅速に対応し、安定した生活につなげることができた。
- 町会や地域とのつながりを持つことで前年度以前からの協力体制を継続出来た。

【改善が必要な事項】

- 施設利用者の希望者がいるものの、これ以上の受け入れが困難な状況だった。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

- 就労継続支援B型事業の利用者から生活介護への移動希望も出ており、利用者の高齢化によって利用者ニーズが変わっていることによるもの。

【対応方針】

- 区・関係機関と協議・調整し、可能な限り利用者ニーズに応えられる方法を模索する。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 外出活動、菜園活動といった昨年度からのプログラムを引き継ぐとともに、日帰り旅行を主体に利用者が選択できる活動の幅を広げた。
- 夏祭りやオータムフェスティバル等の地域行事に積極的に参加しているほか、休日に食堂を多目的室として貸し出し、地域住民との交流を深めるよう努めた。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 高い利用率を維持し安定した収入を得ることができた。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 施設サービス向上研究会によるセルフチェックを活用して、施設の課題や自らの改善点に対して、全職員で話し合いをすることで、改善を図った。
- 朝終礼時や活動中に利用者から意見を聞く時間を設け、利用者の意見を反映させている。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 職員配置を維持するため、適宜サポしながら求人情報掲載を行った。
- 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。
- 地域の町会、大井消防署、大井警察および近隣のグループホームと合同で防災訓練を実施し、災害時の対応力向上に努めている。
- 法人主催の虐待防止研修への参加や、虐待防止チェックリストを使用した振り返りを通して、職員の意識向上に努めている。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、引き続き関係機関との情報共有を図り、利用者に最適の支援を提供するとともに、イベントの参加や場所の提供などの地域住民との積極的な交流を継続すること。

総括シート〔平成30年度〕

|       |            |
|-------|------------|
| 施設名称  | 品川区立かがやき園  |
| 指定管理者 | 社会福祉法人 福栄会 |
| 施設所管課 | 福祉部 障害者福祉課 |

＜設置目的＞

入所施設と日中活動の場としての機能を持ち合わせた施設であり、障害者の地域生活への移行を目標として設置された。

指定管理業務の概要

- （１）生活介護、短期入所および施設入所支援事業の運営に関すること。
- （２）利用料金の徴収に関すること。
- （３）施設および設備の維持および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            |      | 平成 28 年     | 平成 29 年     | 平成 30 年     |
|------------|------|-------------|-------------|-------------|
| 利用率<br>(%) | 施設入所 | 93.3%       | 91.0%       | 91.0%       |
|            | 生活介護 | 89.6%       | 89.5%       | 101.2%      |
|            | 短期入所 | 127%        | 120%        | 114%        |
| 管理運営委託料（円） |      | 40,375,768  | 38,910,600  | 42,401,562  |
| 利用料金（円）    |      | 161,777,882 | 160,114,531 | 178,424,057 |

利用料は、自立支援給付費収入および利用者負担金である。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 短期入所において緊急受入枠を確保し、区および各相談支援センターと連携して地域の福祉ニーズに込えている。30年度の短期入所の延利用者数 1,227 名のうち、174 名が緊急一時保護としての受け入れである。

【改善が必要な事項】

- 利用者の高齢化・重度化に伴い、支援内容の充実、安全面の強化が求められる。
- 短期入所事業においては、緊急性の高い利用が年々増大しているため、緊急受け入れ時に対応できる体制が必要。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 利用者の高齢化に対しては、介護予防、体力低下を予防するための取組みを充実させる。
- ヒヤリハット、事故報告の蓄積、分析を継続し、安全管理、事故防止の取組みをさらに充実させる。
- 障害者福祉課および高齢者福祉課と連携し、介護保険対象となった利用者の介護保険へのモデルケースワークを進める。
- 緊急受け入れにさらに対応できる職員配置を進める。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 年3回開催した家族連絡会では、事業計画や事業報告、施設での様子、帰宅時の家庭での様子などの意見交換し情報共有を図った。
- 利用者自身が意見表明する利用者集会を開催し、表明された意見・発言は職員会議において検討し、利用者へ回答または施設サービスの改善につなげた。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 自立支援費の加算を取得し、夜間に3人目の夜勤者を雇用するなどして、職員配置の強化と労働環境の健全化をはかった。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 腰痛ベルトやロボットスーツ等の介護支援機器を導入し、利用者への安全な支援と職員の負担軽減を図っている。
- 施設サービス向上委員会によるセルフチェックの実施や現場職員からの改善提案を取り入れ、改善計画を作成し、取り組んでいる。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 随時非常勤職員の採用育成を行い、利用者支援が集中する時間帯は職員の配置を増やして利用者支援の強化を図った。
- 事業所内で1か月ごとのOJTシートを作成し、新任・異動職員の研修を実施。また、法人内のキャリアパス制度に基づいた研修計画により、階層に求められる技術・知識に関する研修を受講した。
- 消防計画及び震災対応計画に基づき、毎月1回通報訓練・避難訓練・夜間想定訓練および消火訓練を行った。
- 施設の維持管理に注意を払い、設備の不具合や経年劣化にいち早く対応し、区と協議の上、改修を図っている。また、設備修繕の計画書を作成している。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、今後も緊急受入枠を確保するなどし、区および各相談支援センターと連携して地域の福祉ニーズに応えられるように努めるとともに、年々増大する緊急性の高い利用に対応できる体制を整えること。



総括シート〔平成30年度〕

|       |              |
|-------|--------------|
| 施設名称  | 品川区立北品川つばさの家 |
| 指定管理者 | 社会福祉法人 げんき   |
| 施設所管課 | 福祉部 障害者福祉課   |

＜設置目的＞

知的障害者に対し、生活の場を提供することにより、地域社会での自立生活の助長を図る。

指定管理業務の概要

- （１）グループホームにおける共同生活援助事業の運営に関すること。
- （２）利用料金の徴収に関すること。
- （３）施設および設備の維持および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|                              | 平成 28 年          | 平成 29 年          | 平成 30 年          |
|------------------------------|------------------|------------------|------------------|
| 入退所者数<br>定員男女各 6 名<br>計 12 名 | 入所 1 名<br>退所 1 名 | 入所 0 名<br>退所 1 名 | 入所 1 名<br>退所 0 名 |
| 管理運営委託料（円）                   | 6,743,000        | 5,723,000        | 5,888,672        |
| 利用料金（円）                      | 26,344,370       | 29,808,109       | 29,007,837       |

利用料は、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】

- 法人内他事業所職員との連携や、夜間における看護師の配置により、個々の利用者に必要な多様な支援を行っている。
- 他事業所と合同でリスクマネジメント委員会や虐待防止委員会を年４回実施し、利用者支援に生かしている。

【改善が必要な事項】

- 利用者の高齢化・重度化が進み、施設の移行も含めて個々の利用者に応じた支援を検討する必要がある。

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】

- 建物の構造上、設備のバリアフリー化が難しい。
- 自立生活が困難なため、次の移行先を見つけることが難しい利用者がいる。

【対応方針】

- 区と連携し、次の移行先を決めていく。
- 自立度が高い利用者には、将来一人暮らしを目指す環境や訓練の場として支援していく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 利用者と世話人で利用者集会を月 1 回実施し、利用者の意見を支援に取り入れている。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 計画どおり適切に行った。年間の稼働率は 90.8%で安定した推移となった。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 月に 1 回の利用者ミーティングの開催や、個別のヒアリングを通して、利用者の意見を支援や行事に反映させている。
- 夜間支援における看護師資格者の 1 名増員を行い体調管理の把握に努めた。業務分担の見直しにより、効果的な支援を目指して改善を進めている。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 虐待防止については、世話人を含め、会議で情報共有を図っているほか、世話人の意識調査を行った。
- 地震・火災を想定した防災訓練は年 12 回実施し、うち 1 回は併設の児童相談所やかもめ第一工房と共に合同訓練を行った。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、今後も他事業所との連携を図るなど、個々の利用者のニーズに応じた対応を行うとともに、単身生活を送ることができる可能性がある利用者のため、生活訓練が出来る場としての環境整備に努めること。

総括シート〔平成30年度〕

|       |              |
|-------|--------------|
| 施設名称  | 品川区立西大井つばさの家 |
| 指定管理者 | 社会福祉法人 福栄会   |
| 施設所管課 | 福祉部 障害者福祉課   |

＜設置目的＞

知的障害者に対し、生活の場を提供することにより、地域社会での自立生活の助長を図る。

指定管理業務の概要

- （１）グループホームにおける共同生活援助事業の運営に関すること。
- （２）利用料金の徴収に関すること。
- （３）施設および設備の維持および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成 28 年       | 平成 29 年       | 平成 30 年       |
|------------|---------------|---------------|---------------|
| 入退所者数      | 入所 0 人        | 入所 1 人        | 入所 2 人        |
| （定員 7 名）   | 退所 0 人        | 退所 1 人        | 退所 2 人        |
| 管理運営委託料（円） | 39,878,000（※） | 46,348,000（※） | 38,615,872（※） |
| 利用料金（円）    | 9,963,025     | 8,823,092     | 100,791,245   |

管理運営委託料（※）は、西大井福祉園と一体である。平成 29 年度は送迎車両購入費を含むため、増額となっている。

利用料は、自立支援給付費および利用者負担金である。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 入居者のニーズが多様化することに対応し、職員・世話人の専門性の向上を図るため、計画的に虐待防止研修・感染症予防研修等の研修を実施した。

【改善が必要な事項】

- 高齢化に伴う利用者の心身状況の変化を踏まえ、介護保険制度のサービスへ適切に移行することが必要となる。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

- 利用者の高齢化に伴い、高齢者施設等への移行を視野に入れた支援が必要になるため。

【対応方針】

- 西大井地区の他事業所と連携し効率的な運営を行うこと。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 日中活動事業所との連携を図り、利用者が安心して過ごせる環境作りに努めている。
- 西大井福祉園と連携し、利用者の通院の際には、西大井福祉園の看護師の協力も得ている。
- 他のグループホームと連携し合同で週末活動を実施した。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 指定管理運営経費のほか、自立支援費加算・都加算を算定し、計画に従って適切に執行している。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者集会を月1回実施し、利用者本人が要望や希望を言える環境を設け、利用者ニーズの情報収集に努めた。
- 品川区障害者グループホーム連絡会に参加し、世話人どうしの意見交換から支援力向上につなげている。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- ヒヤリハット・事故報告書を法人内の「ヒヤリハット・リスクレベル評価表」に基づき作成し、職員会議で事例の分析を確認する等の取組みを行っている。
- 虐待防止委員会において、研修計画やチェックリスト等を検討・実施し、職員の意識向上に努めている。
- 併設の西大井福祉園や近隣の法人内他施設とともに、地域の町会や大井警察署、大井消防署と連携して防災訓練を実施している。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、引き続き他の事業者と連携するなど、入居者が安心して利用できる体制の構築に努めること。また利用者集会で出た本人の要望や意見などをサービス向上につなげること。

総括シート〔平成30年度〕

|       |              |
|-------|--------------|
| 施設名称  | 品川区立上大崎つばさの家 |
| 指定管理者 | 社会福祉法人 げんき   |
| 施設所管課 | 福祉部 障害者福祉課   |

＜設置目的＞

知的障害者に対し、生活の場を提供することにより、地域社会での自立生活の助長を図る。

指定管理業務の概要

- （１）グループホームにおける共同生活援助事業の運営に関すること。
- （２）利用料金の徴収に関すること。
- （３）施設および設備の維持および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|              | 平成 28 年          | 平成 29 年          | 平成 30 年          |
|--------------|------------------|------------------|------------------|
| グループホーム入退所者数 | 入所 0 名<br>退所 0 名 | 入所 0 名<br>退所 0 名 | 入所 0 名<br>退所 0 名 |
| 定員女 5 名      |                  |                  |                  |
| 管理運営委託料（円）   | 18,807,000（※）    | 27,299,000（※）    | 27,366,800（※）    |
| 利用料金（円）      | 12,271,562       | 13,616,018       | 13,218,205       |

管理運営委託料（※）は、発達障害者支援施設と一体である。

利用料は、自立支援給付費および利用者負担金である。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 町内会で実施される日帰り旅行・新年会・防災訓練等に積極的に参加し、地域に定着している。
- 年間を通して虐待防止にかかる勉強会に非常勤世話人を参加させ、支援意識の向上に努めた。

【改善が必要な事項】

- 利用者の自立に向けた休日の過ごし方について、家族と協力して長期帰省や定期帰省への支援が必要。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

- 家族だけではなく、利用者自身が考え、自分の気持ちの発信や自立への妨げにならないように支援が必要である。

【対応方針】

- 利用者個々人の望む暮らしを家族との関わりを大切にしながら実現していく。
- 関係機関と情報共有し、利用者の生活全体を見ていく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 利用者の要望である外出・外食が定期的に実施できた。
- 利用者個々の状況を把握し、課題を少しずつ解決し、自立に向けた取組みが行われている。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 利用料金の確実な収受、予算の計画的な執行に努めた。
- 長期帰省（GW・お盆・年末年始）により一時営業休止することがあるが、稼働率は平均 94%で、安定した運営ができています。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 利用者の家族との連携を重視し、面談・電話・来所時の話し合い等を頻繁に行っている。家族からは、当初に比べ利用者ができることが増えたという評価を得ている。
- ケース運営会議を毎月実施し、常勤・非常勤職員全員で支援内容について共有を図っている。
- 利用者からの意見や苦情等については、苦情解決制度に基づき、保護者と連携を図りながら適切に対応している。
- 休日の過ごし方も個別支援計画に盛り込み、施設外での生活へのアドバイスも実施している。
- ヘルプカードの使用方法や管轄警察署の確認、現在地の確認方法、公衆電話の使い方等を訓練し日常生活や非常時に役立つ能力習得に努めた。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、引き続き町会行事に参加するなど積極的に地域交流を図るとともに、利用者の望む暮らしを実現できるよう、家族や関係機関と連携した支援に継続して取り組むこと。

総括シート〔平成30年度〕

|       |               |
|-------|---------------|
| 施設名称  | 品川区立発達障害者支援施設 |
| 指定管理者 | 社会福祉法人 げんき    |
| 施設所管課 | 福祉部 障害者福祉課    |

<設置目的>

発達障害者の自立および社会参加に資する支援を行うことにより、発達障害者の福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

- (1) 就労継続支援ならびに発達障害者の就労の相談、指導、助言および自立支援、発達障害に係る普及および啓発に関すること。
- (2) 利用料金の徴収に関すること。
- (3) 施設および設備の維持および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成 28 年                       | 平成 29 年                       | 平成 30 年                  |
|------------|-------------------------------|-------------------------------|--------------------------|
| 就労 A・B 稼働率 | A 型 75%、B 型 75%<br>リクト登録 65 名 | A 型 25%、B 型 93%<br>リクト登録 88 名 | B 型 54.2%<br>リクト登録 115 名 |
| 管理運営委託料（円） | 18,807,000（※）                 | 27,299,000（※）                 | 27,366,800（※）            |
| 利用料金（円）    | 25,119,637                    | 20,361,759                    | 29,528,210               |

管理運営委託料（※）は、「上大崎つばさの家」と一体である。

利用料は、自立支援給付費および利用者負担金である。

平成 30 年度より就労継続支援 A 型事業は終了し、B 型定員を増員し稼働したことで稼働率減。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 発達障害特性ゆえの感覚過敏などに対応するため、作業の種を増やし個別対応可能な幅を広げた。
- 面談実績は年間 600 回実施しており、利用者の安定利用につなげられるようフォローアップしている。

【改善が必要な事項】

- 自主製品の商品力向上に努め、安定収入を確保し利用者のやりがいにつなげていくことが求められる。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

- 安定した工賃収入の確保のため、自主製品以外に軽作業の受注が増えているものの、利用者の適性を見極めが難しく、また体調不良等の理由で通所が安定していないため。

【対応方針】

- 利用者の作業能力・適性を見極め体調変化にも早めに気づくことや、家族や関係機関と連携することで利用者の安定した通所を支援していく。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

- 年間 600 回の面談を実施し、利用者が安定して利用出来るようフォローアップに努めた。
- 販売活動先を増やし売れ行きの分析したうえで、生産量と売上げを利用者に明確に伝えモチベーションアップにつなげられるように支援した。

### 2 予算執行（財務）の視点

- 地域販売会の開催数を増やし自主製品の外部収入や軽作業の受注も増え工賃向上につながっているものの、稼働率が安定しないため収入が安定しない。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

- 引き続き、全ての利用者に対して、活動毎の振り返りを実施し、ニーズを把握している。
- KURUMIRU ショップへ新たに 6 点の商品化を行い、販売先の拡大も行った。
- 利用者の特性に合わせた作業の提供を行っており、利用者の稼働率向上につながっている。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 虐待防止勉強会を毎月実施する他、支援力向上のため研修に積極的に参加している。
- 火災・地震・土砂災害時の避難訓練を 4 回実施し、うち 1 回は品川消防署との自衛消防訓練を職員・利用者全員で行った。
- リスクマネジメント研修を毎月実施し、事故防止に努めている。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、今後も個々の特性に応じた作業種を提供できるよう努めるとともに、利用者が安定して利用できるようフォローアップを行うこと。



総括シート〔平成30年度〕

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

＜設置目的＞

区民の健康の保持および増進を図る。

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績（利用者数、利用率等）に関する統計情報および収支決算書の概要

|            | 平成 28 年     | 平成 29 年     | 平成 30 年     |
|------------|-------------|-------------|-------------|
| フリー利用者数    | 149,340 人   | 159,643 人   | 159,042 人   |
| コース型教室利用者数 | 136,936 人   | 142,149 人   | 142,391 人   |
| ホール利用件数    | 638 件       | 674 件       | 663 件       |
| 会議室利用件数    | 510 件       | 491 件       | 469 件       |
| 指定管理料（円）   | 99,149,000  | 169,768,400 | 95,360,600  |
| 利用料金収入（円）  | 220,482,440 | 228,824,510 | 226,073,320 |

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】

- フリー利用者数およびコース型教室利用者数は、高い水準を維持している。これは、新規利用者に体組成計測定器による測定を促し、測定結果に応じた運動方法等のアドバイスを行うことで、継続的な利用を促している指定管理者の運営努力であると評価する。

【改善が必要な事項】

- 現在の利用者数を維持するため、効果的かつ効率的な運営を図る。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 高い利用者数を維持するため、多種多様な利用者ニーズを把握し、利用者に合わせた満足度の高いサービスを継続して提供することを今後の対応方針とする。

## 「評価の視点」別のコメント

### 1 区民満足の視点

○ フリー利用者が参加可能なショートプログラムの定期的な内容変更や栄養講座の実施といった運営の工夫により利用者の好評を得ている。

### 2 予算執行（財務）の視点

○ 利用料金収入については、平成２９年度と比較すると収入減になったが、指定管理者制度を導入した平成２１年度以降、２番目に多かった。これは、指定管理者の運営努力によるものであり、効率的な運営とサービス向上の結果である。

### 3 サービス向上および業務改善の視点

○混雑する日には受付番号を配布した入場制限を実施し、利用者の安全管理に努めている。  
○館内にアンケートボックスを設置し、利用者の意見・要望の集約を定期的に行い、運営改善に反映している。

### 4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○人員配置等の組織管理は、計画どおり適正に執行されている。  
○全職員が担当業務に応じた専門的なスキルの習得と向上を図るため個別業務研修を実施しており、業務のスキルアップを推進している。

---

## ※ 経営会議における評価結果

検証の結果、総括シートの内容のとおりとし、利用者に合わせた満足度の高いサービスを継続して提供できるよう、利用者アンケート等を活用するなど改善に努めること。