令和6年8月21日

令和６年度第８回　区政運営会議　記録要旨

1 日　　時	令和６年８月21日（水）10：00 ～ 10：30	**2 場　　所**	第五委員会室

3 件　　名	指定管理施設の事業実績・計画に対する評価について

4 出　席　者	区長、堀越副区長、新井副区長、教育長 各部長・担当部長 企画経営部各課長・総務課長・戦略広報課長	**5 会 議 結 果**	■ 案のとおり決定する。 □ 一部修正の上、決定する。 □ 継続して検討する。 □ 案を否決する。	【備考】

6 会 議 内 容	**【指示事項】** ◆今後の評価結果に関しては、前年度の改善状況がわかる資料とすること。 ◆利用者満足度調査に関しては、その結果内容がより指定管理者の運営の質の向上につなげられるよう工夫すること。

令和6年8月21日

付　議　事　案　書

審議事項　・　報告事項

1 件　　名	指定管理施設の事業実績・計画に対する評価について

2 担当部課	企画経営部企画課	3 関連部課	地域振興部、文化観光スポーツ振興部、子ども未来部、福祉部、健康推進部、都市環境部、防災まちづくり部、教育委員会事務局

4 論　点（決定を要する事項）	指定管理施設の令和５年度事業実績等に対する評価について、「資料２_指定管理施設評価結果一覧」を評価結果としてよろしいか。

5 概　要

① 現状課題	・指定管理者制度を導入している施設は、令和6年3月31日時点で102施設存在する。 ・「品川区指定管理者制度活用に係る基本方針」に基づき、指定管理施設の評価を行う。 ・指定管理者と所管課は「総括シート」を作成し、当該年度の事業実績や指定管理業務に関する課題等について、確認・検討を行っている（モニタリング・評価）。
② 付議事案 目的	「総括シート」についての最終評価を行い、更なる施設サービスの向上に活用する。
② 付議事案 対応方策	最終評価で得た意見・評価について、指定管理者にフィードバックを実施し、業務改善等に活用する。

③ その他（ｽｹｼﾞｭｰﾙ等）

総括シートのほか、指定期間3年目の指定管理者を対象とした「利用者満足度調査」および「労働環境チェック」の結果を最終評価の参考とする。

項目	有無	方法（時期）
条例規則	無	
議会説明	有	令和6年第三回定例会　各常任委員会
区民参加	無	
報道発表	無	
広報・HP	無	

6 参考情報	モニタリング・評価機能を強化し、より質の高い公共サービスの提供を実現するため、令和6年度より指定期間3年目の施設を対象に有識者意見聴取会を実施する。※令和6年度は10施設が対象	7 添付資料	資料１_指定管理施設評価結果一覧（概要版） 資料２_指定管理施設評価結果一覧 資料３_指定管理施設一覧 資料４_総括シート一式

（資料1）

指定管理施設 評価結果一覧（概要版）

区政運営会議資料
令和６年８月２１日
企画経営部企画課

全ての指定管理施設（１０２施設）で毎年実施している「モニタリング・評価」と指定期間３年目の施設を対象とした「利用者満足度調査」および「労働環境チェック」の結果から、指定管理施設の評価を行う。
※なお、有識者意見聴取会の実施に伴い、今後は指定期間２年目の施設にて「利用者満足度調査」および「労働環境チェック」を行う。（令和６年度は移行措置として指定期間２・３年目の施設にて実施。）

１．主な施設におけるサービス利用状況

- 各施設において、令和４年度と比較し、利用率等は回復傾向にある。
- 一方で、コロナ禍前の水準（令和元年度）までは回復していない施設もあるため、引き続き利用率回復のため、情報発信等を強化していく。

施設名	令和元年度	令和２年度	令和３年度	令和４年度	令和５年度
品川産業支援交流施設	81.5%	37.3%	47.2%	74.2%	74.9%
品川区立総合区民会館	87.3%	57.4%	66.7%	66.3%	80.6%
荏原平塚総合区民会館	82.6%	64.4%	70.9%	80.4%	81.1%
総合体育館・戸越体育館	77.1%	67.4%	74.6%	80.4%	81.3%
福祉施設（在宅サービスセンター【通所介護】）	79.3%	70.4%	71.2%	73.5%	75.7%
健康センター（品川・荏原）	278,505人	91,365人	161,860人	210,964人	229,827人

２．利用者満足度調査結果概要（２７施設）

○ 調査を実施した２７施設のうち、２３の施設が「優良」の評価を受けており、各施設において利用者満足度が高いことが確認できた。

△ ４施設については、「妥当」の評価であったが、主にコロナ禍における活動制限に起因するものであったため、事業の拡充を図ることによって、利用者満足度の向上に努めていくことを確認している。

３．労働環境チェックの結果概要（２７施設）

○ 調査を実施した２７施設のうち、全ての事業者に重大な法令違反は見られず、概ね法令を遵守し運営が行われていることが確認できた。

△ 一方で、雇用契約書や労働条件の明示に不備が指摘されたが、対応済みまたは現在対応を進めていることを確認している。

４．トピックス

- 令和6年度より弁護士や公認会計士、社会保険労務士などの外部委員から構成される有識者意見聴取会を新たに実施し、利用者満足度調査や労働環境チェックの結果に加え、指定管理者の直近の決算書類や事業報告書等により審査を行うことで、専門家による総合的な視点から指定管理者のサービス提供実態を的確に把握するとともに、継続的に業務改善を促していく。
  ※令和6年度は指定期間3年目の施設10施設から選定

５．審議事項

- 「指定管理施設　評価結果一覧（資料２）」を評価結果としてよろしいか。

※各指定管理施設において、コロナ後のサービス向上や利用率の回復に向けた取組を積極的に進めていることを確認している。

（資料２）

指定管理施設　評価結果一覧

No.	施設名称　＜指定管理者＞ 所管課	区政運営会議における評価結果について （企画経営部案）	利用者満足度調査の結果 労働環境チェックの結果　※500点満点	「総括シート」における所管課および指定管理者のモニタリング・評価の結果等 令和5年度の総括	改善が必要な事項および対応方針
1	品川産業支援交流施設 ＜品川ビジネスクラブ・マグネットスタジオ共同事業体＞ 地域振興部　地域産業振興課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き利用者満足度向上のための取組を実施するとともに、利用者ニーズに即した機能改善を積極的に行うこと。	令和4年度調査結果　両事業者「優良」 令和4年度調査結果 品川ビジネスクラブ「420点」 マグネットスタジオ「441点」	4階オープンラウンジ等における利用者アンケートの満足度は97.3%であり、昨年より８ポイント上昇した。職員による利用者との日々のコミュニケーションを通じて利用者ニーズの把握に努め、設備・機器等の導入および機能改善を積極的に行うほか、利用者満足度向上のための取組を継続的に進めている。	老朽化による机・ソファ等設備の入替や対面、また、オンラインのハイブリットな働き方ができるような環境整備が必要であり、会員の声を聞きながら、環境を進めていく。
2	総合区民会館 ＜（公財）品川文化振興事業団＞ 文化観光スポーツ振興部　文化観光戦略課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き利用者の利便性向上および利用者満足度向上のための取組を推進していくとともに、発生している工事後の軽微な不具合に対して適切な措置を講じること。	**令和5年度調査結果「優良」** 〇大規模改修工事終了に伴い、安全性・利便性の向上を図った。 **令和5年度調査結果「467点」** 〇重大な法令違反はない。 △雇用契約書記載項目に不足がある。	大ホールのリニューアルオープンに当たり、再開周知を積極的に実施したことにより、利用率、収入ともにコロナ禍や大規模改修工事前の水準に徐々に近づけることができた。	大規模改修工事後、ビスの緩みによる大ホール客席座面のずれや舞台床面の剥がれなど、複数発生している軽微な不具合について、補修等の対策を講じていく。
3	荏原平塚総合区民会館 ＜（公財）品川文化振興事業団＞ 文化観光スポーツ振興部　文化観光戦略課	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意見をしっかりと聴取することによって、計画的かつ効果的に設備等の更新を行い、利用者満足度の維持・向上に努めること。また、施設PR手法について検討し、稼働率の回復に努めること。	令和3年度調査結果「優良」 ＜参考＞令和6年度調査実施中 令和3年度調査結果「500点」 ＜参考＞令和6年度調査実施中	令和５年度に開館10周年を迎え、これを記念して「スクエア荏原10周年記念フェスタ」を開催した。様々なイベントを周辺地域の協力を受け円滑に実施し、多くの来場者を迎えることができた。	新型コロナウイルス感染拡大前の水準に比べて、中会議室以下の小会議室の回転率の回復が遅れている。施設の魅力を様々な方法でPRすることで、稼働率向上を図る。
4	区立体育館（総合体育館・戸越体育館） ＜（公財）品川区スポーツ協会＞ 文化観光スポーツ振興部　スポーツ推進課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、全ての利用者が円滑に施設を利用できるような体制維持に努めること。また、利用者の利便性向上のため、電子申請システムやキャッシュレス決済の導入を検討すること。	**令和5年度調査結果「優良」** 〇プロスポーツ公式戦等の開催に当たっては、円滑な開催が行われた。 **令和5年度調査結果「486点」** 〇重大な法令違反はない。 △雇用契約書記載項目に不足がある。	集客力の高いプロスポーツ公式戦等の開催に当たっては、区および主催者と連携し綿密な調整を行うなど、円滑な試合が行われるよう努めた。また、スポーツ協会のホームページを令和６年３月にリニューアルし、総合体育館、戸越体育館の施設、利用案内等をより見やすくなるよう改善した。	利用者の利便性向上のため、教室等の参加申込に係る電子申請システムの導入や、利用料金等のキャッシュレス決済の導入について検討を進める。
5	家庭あんしんセンター ＜（社福）福栄会＞ 子ども未来部　子育て応援課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き研修等を通じた職員のスキル向上に努めるとともに、人員体制について検討し、効率的で質の高いサービスを提供できるよう努めること。	**令和5年度調査結果「優良」** 〇ひまわり荘は、利用者に即した支援を実施している。 △子供家庭支援センターとの連携・パスを拡充する必要がある。 **令和5年度調査結果「495点」** 〇重大な法令違反はない。 △短時間労働者等への賞与の支給要件が明確ではない。	ひまわり荘では、自立支援計画票等に基づき、ニーズや課題を適切に把握しながら母親の支援を実施した。また、現入所者の子に乳児が増加していることに合わせ、離乳食の作り方等のアドバイスに積極的に行った。 子育て短期支援事業では、令和4年度より、受入れ対象を拡大（※）し、幅広い利用者ニーズに対応した。 （※）従前：1歳半～小学6年生 令和4年度から：1歳～中学3年生	子育て短期支援事業の利用対象を拡大し、利用者が増加したことに伴い、職員体制の強化を図る必要がある。

指定管理施設　評価結果一覧

No.	施設名称　＜指定管理者＞ 所管課	区政運営会議における評価結果について （企画経営部案）	利用者満足度調査の結果 労働環境チェックの結果	「総括シート」における所管課および指定管理者のモニタリング・評価の結果等 令和5年度の総括	改善が必要な事項および対応方針
6	就学前乳幼児教育施設 （ぷりすくーる西五反田） ＜（社福）福栄会＞ 子ども未来部　保育入園調整課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き新規事業を含む特色ある事業を充実させ、利用者満足度の維持・向上に努めること。また、施設の老朽化には計画的に対応すること。	**令和5年度調査結果「優良」** 〇新型コロナウイルス感染拡大状況を見極めながら、ふれあい交流室等の利用促進を図った。 **令和5年度調査結果「485点」** 〇重大な法令違反はない。 △短時間労働者等への賞与の支給要件が明確ではない。	オアシスルームではキャッシュレス決済を導入し、支払い方法の多様化を実現した。 新型コロナウイルス感染症の5類移行を受け、隣接するシルバーセンターまつりに参加するなど、これまで縮小していた事業を再開するとともに、新規事業として保育士体験を実施するなど利用者の満足度向上に努めた。	開園から19年が経過し、建物・設備・備品等の老朽化が進んでいることから、利用者の安全確保のため計画的な備品購入・修繕工事を実施し、対応していく。
7	心身障害者福祉会館 ＜（社福）品川総合福祉センター＞ 福祉部　障害者支援課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者一人ひとりのニーズや障害特性、健康状態に合わせたサービスを提供し、利用者やその家族が安心して利用できるような環境整備に努めること。また、稼働率向上のための取組を強化すること。	令和3年度調査結果「優良」 令和3年度調査結果「460点」	自立訓練では、利用者ニーズの高い機能訓練に一本化し、相談支援センターや回復期のリハビリ病院からの紹介により高次脳機能障害者の受入れを進め、利用率が向上した。 生活介護では、様々な障害のある利用者が安心して過ごせる環境作りに努め、一人ひとりのニーズや障害特性、健康状態を把握し、質の高いサービスを提供した。	引き続き自立訓練においては、周知を強化し、多様な利用者を受け入れ、更なる稼働率の向上につなげる。 生活介護については、重度障害者を受け入れ、訓練等を提供してきた実績や、医療的ケアの必要な障害者の受入れ態勢を整えていることを積極的に発信するとともに、関係機関等と連携し、稼働率の向上を図る。
8	品川区立障害児者総合支援施設 ＜（社福）福栄会＞ 福祉部　障害者支援課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。職員体制の充実や職員のスキルアップを行うことで、より幅広いニーズに対応できる体制を整え、稼働率の維持・向上に努めること。	＜参考＞令和6年度調査実施中 ※令和4年10月1日～指定管理開始 ※令和4年9月末までは、 ①（社福）ゆうゆう、②（社福）グロー、 ③（社福）愛成会 の3社による運営	①子ども発達相談室 初回面接待ち期間の長期化を解消するため、一日に複数件の相談ができる体制を構築した。また、保育所等訪問については、周知の強化により、延利用者数が大幅に増加した。 ②生活介護 令和６年４月より、受入れを拡大（定員１０名増）するための準備を行った。 ③短期入所 利用者が増えており、一年を通して稼働率100%を維持することができている。	①児童発達支援 利用率が向上するよう、利用者の体調管理をきめ細かく行い、安定した通所となるよう支援する。 ②医療的ケア 受入れを増やすために、看護師の配置や研修を行う等、支援体制を整える。 ③訪問系サービス 関係事業所等へ事業所の周知を図り、利用者を増やしていく。
9	発達障害者支援施設 ＜（社福）げんき＞ 福祉部　障害者支援課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者一人ひとりのニーズに合わせた柔軟なサービス提供および就労支援を行うこと。また、就労継続支援B型においては利用率を向上させるための取組を強化すること。	令和3年度調査結果「優良」 令和3年度調査結果「493点」	就労継続支援Ｂ型では、新規受注開始や施設外就労の拡大、広報の強化により、目標工賃を上回った。 また、ICT化を推進し、記録・情報管理システムの活用、業務用スマートフォンによる情報共有等、業務効率化と業務改善に積極的に取り組んだ。	就労継続支援Ｂ型について、支援の質の向上への取組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。そのため、法人ホームページやSNSを駆使しながら事業所の取組を発信し、新規利用の促進や利用率の向上を図っていく。
10	西大井福祉園 ＜（社福）福栄会＞ 福祉部　障害者支援課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、面談等において利用者や家族のニーズを的確に把握し、利用者が安心して活動できる環境を整えること。また、利用率の維持・向上に向けた取組を実施し、工賃の向上に努めること。	**令和5年度調査結果「妥当」** 〇新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、園内でも季節感を味わえる行事を開催した。 **令和5年度調査結果「485点」** 〇重大な法令違反はない。 △労働者名簿の記載に不備がある。	新型コロナウイルス感染症が感染症法上５類相当に引き下げられたことに伴い、コロナ禍前の規模でオータムフェスティバルを開催、また地域行事に出店する等、地域との交流事業を再開した。	就労継続支援B型については、感染症の発生により前年度より利用率が低下し作業に取り組めず、目標工賃を達成できなかった。そのため、引き続き感染症の拡大防止に十分留意しながら、利用者および家族の状況を把握し利用率の向上を図るとともに、工賃の向上を図っていく。

指定管理施設　評価結果一覧

No.	施設名称　＜指定管理者＞ 所管課	区政運営会議における評価結果について （企画経営部案）	利用者満足度調査の結果 労働環境チェックの結果	「総括シート」における所管課および指定管理者のモニタリング・評価の結果等 令和5年度の総括	改善が必要な事項および対応方針
11	かがやき園 ＜（社福）福栄会＞ 福祉部　障害者支援課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、職員のスキルアップのための取組を推進するとともに、利用者およびその家族とのコミュニケーションを積極的に図ることによって、利用者の状態に合わせた適切な支援を提供できるよう努めること。	**令和5年度調査結果「妥当」** 〇余暇活動や外出活動を取り入れて、地域との交流機会を創出している。 **令和5年度調査結果「490点」** 〇重大な法令違反はない。 △労働条件通知書に明示する労働条件の項目に不足がある。	利用者の高齢化・重度化に応じた適切な支援を行うため、施設内研修の実施や資格取得を奨励し、職員の支援技術の向上および人材育成に努めた。 コロナ禍前の活動ができるよう利用者一人一人のペースに合わせて生活リズムを取り戻すことを第一に行った結果、日帰り旅行や地域行事を開催することができた。	利用者の在所期間の長期化に伴い、高齢化による介護レベルが高まっているため、職員が研修に参加するなど、職員の介護技術の向上を図っていく。
12	知的障害者グループホーム （上大崎つばさの家） ＜（社福）げんき＞ 福祉部　障害者支援課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者のニーズに合わせたサービスを提供できるよう支援内容を充実させるとともに、利用者が安心して生活できるような体制構築に努めること。	令和3年度調査結果「優良」 令和3年度調査結果「493点」	自治会活動や地域のフェスタに積極的に参加し、地域との交流を図った。また、館内の活動や食事を通じて、利用者や世話人同士の交流も図った。	障害の多様な特性その他心身の状態に応じ、利用者に必要とされる支援が多様化しているため、更なる支援内容の拡充が求められる。法人内の各施設と情報共有しながら支援内容の充実を図り、利用者の自己実現を目指す。
13	知的障害者グループホーム （北品川つばさの家） ＜（社福）げんき＞ 福祉部　障害者支援課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者の意見を尊重し、様々な利用者のニーズに合わせたサービスを提供できるよう支援内容を充実させるとともに、利用者が安心して生活できるような体制構築に努めること。	**令和5年度調査結果「優良」** 〇余暇活動を実施することにより、利用者の交流を図っている。 **令和5年度調査結果「500点」** 〇重大な法令違反はない。	利用者の心身の状況や家族との関わり方等について、職員間および関係機関と共有し、介護サービスの利用も含め、利用者が希望する生活を送れるように支援した。	高齢化・重度化している利用者、自立度の高い利用者に合わせた支援をそれぞれ行う必要がある。利用者の意見を尊重し、丁寧なアセスメントを継続して行い、必要な支援を見極める。また、研修等を通じて職員のスキルアップに努める。
14	知的障害者グループホーム （西大井つばさの家） ＜（社福）福栄会＞ 福祉部　障害者支援課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。利用者の障害の特性や心身の状況に合わせた個別支援を行うため、各関係機関との連携・情報共有を密に行い、利用者ニーズに適切に対応していくこと。	**令和5年度調査結果「優良」** 〇同一施設内にある施設と連携し、利用者の状況に合わせた活動を行っている。 **令和5年度調査結果「495点」** 〇重大な法令違反はない。 △短時間労働者等への賞与の支給要件が明確ではない。	大規模改修工事後の定員増に対して、区や関係機関と連携を図りながら円滑に入所を進めた。	利用者の障害の特性、心身の状況に合わせた個別支援を行うため、障害者福祉・権利擁護関係者・高齢者福祉等の関係機関との連携を行い、利用者の心身の状況に応じたきめ細かい個別支援を行っていく。
15	地域密着型多機能ホーム（杜松） ＜（社福）若竹大寿会＞ 福祉部　高齢者福祉課	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。	令和4年度調査結果 「妥当」 令和4年度調査結果「459点」	面会や外出について、時間や日にちの制限なく自由に実施可能とすることで高い満足度を得ている。また、看取りケアに関する研修が定着し、職員が不安なく看取りに臨むことで利用者の家族にも安心感を与えることができている。	医療依存度が高い利用者の受入れについては、有資格者を増やしているものの、多様な医療ニーズに応えるには不十分な勤務体制であるため、より長い時間に対応できるように職員配置を工夫し、利用者ニーズに応えられる体制とする。

指定管理施設　評価結果一覧

No.	施設名称　<指定管理者> 所管課	区政運営会議における評価結果について （企画経営部案）	利用者満足度調査の結果 労働環境チェックの結果	「総括シート」における所管課および指定管理者のモニタリング・評価の結果等 令和5年度の総括	改善が必要な事項および対応方針
16	地域密着型多機能ホーム（東大井） ＜㈱大起エンゼルヘルプ＞ 福祉部　高齢者福祉課	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。	令和3年度調査結果「優良」 令和3年度調査結果「480点」	新型コロナウイルス感染症の類型変更により、段階を踏んで以前の取組を再開させている。ケアホームでの行事食（クリスマスケーキなど）づくりを利用者とともに行うなど、職員と利用者が共に実施できる内容を精査し、ＡＤＬの維持・向上を図っている。	職員の退職等もあり、利用者の受入れ体制を整えることができていないため、ケアホームの利用率が課題であるが、現行の人員体制で対応可能な内容を精査し、段階的に空床の解消に向けた取り組みを進める。 応募者が少なく、職員の確保が十分できていないため、会社全体で対応するとともに、現職者にはヒアリングの実施回数を増やすなど働きやすい職場づくりを今一度徹底する。
17	地域密着型多機能ホーム（小山） ＜（社福）新生寿会＞ 福祉部　高齢者福祉課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き高い利用率を維持するための工夫を重ねていくとともに、人員体制が構築できるよう職員採用に努めることにより、安定的な施設運営に努めること。	令和2年度調査結果「優良」 ＜参考＞令和6年度調査実施中 令和2年度調査結果「429点」 ＜参考＞令和6年度調査実施中	町会の夏祭りを施設の敷地内で実施するなど、地域行事への積極的な参加を心がけている。 認知症家族勉強会での講義や、区主催のオレンジフェスタに利用者と参加するなど、認知症啓発行動へ積極的に参加している。	利用率は高い水準を維持しているものの、介護人材不足で職員が離職した際の採用難易度が高まる中、職員の採用と定着が安定した施設運営の課題である。そのため、SNS等を有効活用し広報活動を強化することで人材を確保していくとともに、施設運営の中核を担う中間層向けの研修を強化し、次期管理者やリーダーの育成に注力する。
18	地域密着型多機能ホーム（大井林町） ＜（社福）さくら会＞ 福祉部　高齢者福祉課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き利用者一人ひとりに合わせた支援を提供することで、利用者満足度の維持・向上に努めること。また、服薬事故防止のための取組について検討を進めること。	令和2年度調査結果「優良」 ＜参考＞令和6年度調査実施中 令和2年度調査結果「441点」 ＜参考＞令和6年度調査実施中	訪問サービスに重点を置き、利用者の生活力を維持・向上するためのプランを作成している。一時は施設入所を検討していたほど医療ニーズの高い利用者について、多職種連携によるきめ細やかな対応で、本人および同居家族の希望どおり在宅復帰を達成することができた。	服薬については、薬の説明書のファイルを整理し、チェックの効率化を図り、また、定期的に事故報告書を見返し、改善策が継続できているか共有することで、服薬事故ゼロを目標とする。 記録の作成に時間を要しており、超過勤務につながりやすくなっているため、記録手法等についての検討を進める。
19	地域密着型多機能ホーム（東五反田） ＜（社福）新生寿会＞ 福祉部　高齢者福祉課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。小規模多機能型居宅介護については、在宅介護支援センターと積極的に連携を図るなどし、利用率向上に努めること。	令和2年度調査結果「優良」 ＜参考＞令和6年度調査実施中 令和2年度調査結果「460点」 ＜参考＞令和6年度調査実施中	認知症高齢者グループホームでは、これまで培ってきた看取りケアの実績を生かして、利用者および家族が希望する住み慣れた場所での看取りを、医療機関と連携して実践できた。 地域交流活動では、町会、薬局等、多くの関係機関と連携し、顔の見える関係性の構築につなげるとともに、地域住民に対する認知症理解の促進を図ることができた。	小規模多機能型居宅介護では、利用の終了により、認知症高齢者グループホームでは、空床が発生してから新規利用につなげるまでの期間が長くなってしまっているため、利用率が低迷している。在宅介護支援センターと積極的に連携を図り、待機者の確保に努めることで、早期の利用開始・入居が受け入れられるように調整していく。
20	在宅サービスセンター（八潮） ＜（社福）品川総合福祉センター＞ 福祉部　高齢者福祉課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。他事業所の運営方法を参考とするなどし、地区のニーズに沿ったサービス提供体制を整えること。また、引き続き利用者満足度向上のための取組を実施すること。	**令和5年度調査結果「優良」** 〇立地特性に応じて、利用者の要望に沿ったサービスを取り入れている。 **令和5年度調査結果「477点」** 〇重大な法令違反はない。 △労働条件の明示に不備がある。	コロナ感染症の類型変更に伴い通所希望者も回復しつつあり、利用率を最終的に７割を超えるまで回復させることができた。 また、八潮団地の特殊性（エレベーターなしの集合住宅もある）から、各団地の階段下ではなく利用者宅の玄関までの送迎を実施することで、家族からの安心感・信頼感を得た。	八潮地区の高齢化率の高まりにより、要介護度が軽度な利用者が増加しているが、それらの状態像の人に適したプログラム提供が追いついていない。そのため、同一法人の他事業所での運営方法も参考にしながら、提供サービスおよびプログラムの改善を行う。

指定管理施設　評価結果一覧

No.	施設名称　<指定管理者> 所管課	区政運営会議における評価結果について （企画経営部案）	利用者満足度調査の結果 労働環境チェックの結果	「総括シート」における所管課および指定管理者のモニタリング・評価の結果等 令和5年度の総括	改善が必要な事項および対応方針
21	在宅サービスセンター（大井） ＜（社福）品川総合福祉センター＞ 福祉部　高齢者福祉課	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・向上につなげること。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。	**令和5年度調査結果「優良」** 〇地域等との行事等だけではなく、外部から取り組んだプログラムも提供している。 **令和5年度調査結果「477点」** 〇重大な法令違反はない。 △労働条件の明示に不備がある。	感染症の類型変更に伴い、利用者から要望の多かった外出行事について、感染症対策と両立させるため食事を伴わない形で段階的に再開させた。 また、これまで培ってきた認知症予防プログラムの提供により、認知症対応型通所介護の利用率を回復させることができた。	質の高いサービスを提供するために、人員体制を整え、専門職を配置することで人件費の高止まりが発生しており、事業所としての赤字状態が継続している。そのため、更なる利用率の向上により収入面の改善を図り、また、事業所の特色であるプログラムの提供を職員がレベル差なく提供可能となるように、ノウハウの共有化を進めるなどする。
22	在宅サービスセンター（中延） ＜（社福）品川総合福祉センター＞ 福祉部　高齢者福祉課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、職員の負担軽減および業務効率化のため、ICT機器の有効な活用を進めて、安定的な施設運営に努めること。	**令和5年度調査結果「優良」** 〇同施設の中延特別養護老人ホームと一体的に運営しており、職員間や施設と地域における交流を進めている。 **令和5年度調査結果「475点」** 〇重大な法令違反はない。 △労働条件の明示に不備がある。	感染症の類型変更を踏まえ、地域に向けた居場所の提供を再開し、高齢者世代のボランティアを巻き込みながら利用者・家族・ボランティアが一体となって充実した日常生活を送る場所を提供した。 総合事業対象者を含む軽度者を多く受け入れ、通所しない日の自宅での生活を意識したプログラムを提供するなど、利用者の満足度向上に努めた。	職員の負担軽減を図り、業務効率化につなげるため、ICT機器の導入を段階的に始めたが、有効に活用することができず成果につなげることができなかった。そのため、他施設の模範導入事例を確認するなどして、ICT機器の活用を進め業務効率化を図っていく。
23	在宅サービスセンター（大崎） ＜（社福）福栄会＞ 福祉部　高齢者福祉課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き利用者のニーズの把握に努めるとともに、それらのニーズを踏まえた環境整備や事業展開を行うなど、利用者満足度の維持・向上に努めるとともに、利用者増加につなげていくこと。	**令和5年度調査結果「優良」** 〇認知機能低下防止メソッドを導入し、認知症予防への取組を進めている。 **令和5年度調査結果「495点」** 〇重大な法令違反はない。 △短時間労働者等への賞与の支給要件が明確ではない。	日々行うレクリエーションは、若手職員が中心となりSNS掲載情報や他施設の取組を参考にし、昨今の情勢や流行を取り入れた誰もが楽しめる活動（モルック、ボッチャ、整容（ネイル塗り）等）を工夫して実施した。	認知症対応型通所介護については、利用者ニーズと提供されているサービスに齟齬が生じているため、低迷している。そのため、利用者・家族向けのアンケート調査や聞き取りから、利用者ニーズを把握していくとともに、実施内容を検証していき、利用者増加に繋げていく。
24	在宅サービスセンター（戸越台） ＜（社福）三徳会＞ 福祉部　高齢者福祉課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き利用者一人ひとりのニーズに合わせた取組を推進することで、利用者満足度の向上に努めること。また、認知症対応型通所介護について、サービス内容の見直しや周知の強化により、利用者増加につなげていくこと。	**令和5年度調査結果「優良」** 〇家族と情報共有し、要介護度の改善に努めている。 **令和5年度調査結果「465点」** 〇重大な法令違反はない。 △時間外労働時間の把握および労働時間の計算が適正ではない。	作成した個別機能訓練計画書は定期的に評価を行い、個別性の高いリハビリを実施している。また、集団体操やレクリエーションリハビリを効果的に行い、楽しみながら継続可能な運動習慣を定着させるなどの工夫を行っている。	認知症対応型通所介護については、利用者ニーズと提供されているサービスに齟齬が生じているため、同介護サービスの高い専門性を周知し、通所介護の組合せ利用も含めて勧奨していくなどして、利用者増加に繋げていく。
25	在宅サービスセンター（荏原） ＜（社福）三徳会＞ 福祉部　高齢者福祉課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。 利用者が満足できるサービス体制を構築できるよう検討を進めること。また、利用率向上のため効果的な対策を講じること。	**令和5年度調査結果「優良」** 〇周辺施設と連携してサービスを提供している。 **令和5年度調査結果「460点」** 〇重大な法令違反はない。 △時間外労働時間の把握および労働時間の計算が適正ではない。	大規模改修中も安全を最優先とした事業継続を目指し、内部で対策を講じた。また、送迎乗降場の変更や、玄関口での工事動線との交差、2階仮設浴室の運用など課題の解決を行った。	大規模改修工事中であることを理由に申込者数が減少していることや、曜日による利用登録者数に差異があり、稼働率が安定しないため、利用率が低迷している。そのため、ボランティア講師の受入れ等新たなプログラムを検討し、曜日間で平準化することにより利用者が満足できるサービス体制を構築していくとともに、定期的な工事情報の発信を行い、工事中も引き続き利用可能であることを周知していく。

指定管理施設　評価結果一覧

No.	施設名称　＜指定管理者＞ 所管課	区政運営会議における評価結果について （企画経営部案）	利用者満足度調査の結果 労働環境チェックの結果	「総括シート」における所管課および指定管理者のモニタリング・評価の結果等 令和5年度の総括	改善が必要な事項および対応方針
26	在宅サービスセンター（小山） ＜（社福）三徳会＞ 福祉部　高齢者福祉課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。利用率向上のため、施設の強みを積極的に周知するなどして、登録者数の増加を図るとともに、課題の洗い出しおよびサービス内容の見直し等を実施することにより利用者満足度の向上に努めること。	**令和5年度調査結果「優良」** 〇周辺施設と連携してサービスを提供している。 **令和5年度調査結果「431点」** 〇重大な法令違反はない。 △時間外労働時間の把握および労働時間の計算が適正ではない。	法人の経営改善プロジェクトを活用し、低迷していた利用率の向上を図るための定例会議を設け、課題分析を行った上で、サービス内容等を見直し利用率を回復させた。	事業収支の赤字が継続しており、安定した事業運営には登録者数の増加が必須である。また、認知症対応型通所介護の利点を十分周知できていない。 そのため、認知症疾患医療センターの医師から直接助言を得られることや、認知症対応型通所介護の単独施設として職員の質が高いことなどを重点的に広報し、登録者数の獲得につなげていく。
27	在宅サービスセンター（月見橋） ＜（社福）さくら会＞ 福祉部　高齢者福祉課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者の支援・相談体制の改善を行うとともに、活動を見える化するなど施設利用の効果を明確化することにより利用者満足度の維持・向上に努めること。	**令和5年度調査結果「優良」** 〇認知症等になっても、以前と変わりない環境で暮らしを続けられるように支援している。 **令和5年度調査結果「488点」** 〇重大な法令違反はない。 △割増賃金の計算方法が適正ではない。	認知症対応型通所介護の年間平均稼働率が、全国平均稼働率を１０％以上上回り、介護報酬による収入も前年度を大幅に上回ることができた。また、職員配置の工夫等により、人件費を大幅に削減するなど、収支の改善を行った。	利用者満足度調査では、利用料金の妥当性および施設利用の効果の満足度が低めの傾向であり、活動の可視化や数値評価を実施するなど、具体的な成果を提示し改善していく。
28	特別養護老人ホーム（杜松） ＜（社福）若竹大寿会＞ 福祉部　高齢者福祉課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者が安心して利用できる体制を維持するとともに、レクリエーション活動の充実等、様々な取組を行うことで、利用者の満足度向上に向けた施設運営に努めること。	令和4年度調査結果 「妥当」 令和4年度調査結果「459点」	適切な感染症対策を講じ、年度を通じて集団感染を起こすことなく運営を継続することができた。また、面会や外出、外泊についても制限を設けず新型コロナウイルス感染症の類型変更に対応した。	徐々に外に出る余暇活動を再開しているが、施設内における活動のバリエーションが少ない。そのため、新しい余暇活動を検討するとともに、現在実施しているレクリエーションに準備等から参加してもらう等、既存の活動についても強化していく。
29	特別養護老人ホーム（戸越台） ＜（社福）三徳会＞ 福祉部　高齢者福祉課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。 採用方法の見直し等により、求める職員像と合致した人材を確保するとともに、職員のサポート体制を充実させることにより離職防止を図り、利用者満足度の向上につなげていくこと。	**令和5年度調査結果「優良」** 〇複合施設の利点を生かした生活支援をしている。 **令和5年度調査結果「457点」** 〇重大な法令違反はない。 △時間外労働時間の把握および労働時間の計算が適正ではない。	合同防災訓練や認知症サポーター養成講座など地域交流活動を再開するとともに、町会の神輿が来所したり、実習生の受入れ先を増やしたりと、コロナ禍で途絶えていた活動についても再開させ、利用者サービスの向上に努めた。	介護学校卒業生や経験者が減り、未経験者などが主な採用の対象となったことで、新規採用は従前と採用方法を変える必要がある。また、介護職員の定着が図られないと、介護サービスの質の担保が困難となる。そのため、採用手段を広げ人材の獲得を行うとともに、サポートできる体制を内部で構築し、離職防止を図る。
30	特別養護老人ホーム（荏原） ＜（社福）三徳会＞ 福祉部　高齢者福祉課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。大規模改修下においても引き続き安全を最優先とした事業を継続し、併せて人材の確保と職員育成を進めることにより、利用者が安心して利用できる施設運営を行うこと。	**令和5年度調査結果「優良」** 〇周辺施設と連携してサービスを提供している。 **令和5年度調査結果「452点」** 〇重大な法令違反はない。 △時間外労働時間の把握および労働時間の計算が適正ではない。	大規模改修中も安全を最優先とした事業継続を目指し、各部署がそれぞれの課題を抽出し、現場での課題を工事チームにフィードバックし、工事チームとともに問題解決にあたった。また、工事期間の消防計画に関しては、重点的に検討し、近隣協力町会を交えて防災訓練を行った。	職層のバランスが悪いことに加え、介護職員の採用が進まず職員体制が整わなかったため、職員の育成に課題がある。また、入院の長期化に伴う利用率の低下も見られた。そのため、職層に応じた職員育成を行い、未経験者等を含む幅広い人材の確保を行うとともに、協力医療機関と連携し、利用者の健康管理を図る。

指定管理施設　評価結果一覧

No.	施設名称　<指定管理者> 所管課	区政運営会議における評価結果について （企画経営部案）	利用者満足度調査の結果 労働環境チェックの結果	「総括シート」における所管課および指定管理者のモニタリング・評価の結果等 令和5年度の総括	改善が必要な事項および対応方針
31	特別養護老人ホーム（中延） ＜（社福）品川総合福祉センター＞ 福祉部　高齢者福祉課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、職員体制に応じた業務の優先順位付けを見直すなど効率化・省力化を図り、利用者が満足できるようなサービスの提供に努めること。	**令和5年度調査結果「優良」** 〇インカム導入により館内の状況を共有して業務に当たり、サービスの向上に努めている。 **令和5年度調査結果「474点」** 〇重大な法令違反はない。 △労働条件の明示に不備がある。	職員の確保が困難な中、区介護福祉専門学校からの実習生の受入れ等を強化するなど工夫し、採用へとつなげている。また、看取りケアの充実を図るため、利用者・家族の要望を聴くなどし、結果的に質の高い対応を継続することができている。	事業所の特色として週３回入浴の取組を進めているが、急な体調不良者の発生等により職員体制が厳しくなると継続が困難となっているため、職員体制に応じた業務の優先順位付けを見直し、効率化できる業務の省力化を実施する。
32	特別養護老人ホーム（八潮南） ＜（社福）品川総合福祉センター＞ 福祉部　高齢者福祉課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き利用者の要望を把握し、利用者満足度の向上および業務改善に努めること。また、人材の確保および定着を図り、収支の改善に取組むこと。	**令和5年度調査結果「優良」** 〇ICT機器等を導入し、入居者の状況に応じた対応を行っている。 **令和5年度調査結果「462点」** 〇重大な法令違反はない。 △労働条件の明示に不備がある。	区で実施する送迎時同行支援助成を活用しながら、家族からの要望に基づく職員の送迎添乗を増回させたことで、新規利用者の獲得につながり、結果としてショートステイの利用率を向上させることができた。また、ＩＣＴ見守り機器導入の結果、転倒事故等の件数が前年度比で半減するなど成果が出ている。	入院を伴う疾病の発生が続き、空床期間の長期化につながった。また、人材の新規採用が困難となり、施設収支に占める人件費の割合が高止まりしている。そのため、利用者の体調管理を最優先にするとともに、入所調整期間を短縮することで空床期間の短縮を図る。また、新規採用者が定着できるような研修プログラムを構築するなど工夫する。
33	特別養護老人ホーム（平塚橋） ＜（社福）三徳会＞ 福祉部　高齢者福祉課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、システムの運用改善等を続け、効率的・効果的なサービス提供に努めること。また、採用に関する情報発信を工夫するなどし、人材の確保に努め、安定した施設運営につなげていくこと。	**令和5年度調査結果「優良」** 〇見守りシステムの導入により、転倒等の防止に努めている。 **令和5年度調査結果「449点」** 〇重大な法令違反はない。 △時間外労働時間の把握および労働時間の計算が適正ではない。	介護記録システムの運用改善によって、情報が一元化され、職員間でのスムーズな共有が可能になったことにより、事務の省力化や職員が迅速に必要な情報を得ることができるようになった。 利用者や家族のニーズを丁寧にくみ取り、食事や面会・行事について希望に応えることができた。	既存の情報発信の取組が十分な効果を発揮せず、求職者へのアピールが不足しているため、人材の確保に課題がある。そのため、実習生に就職活動前から関心を持ってもらうことができるよう、実習受入れ時から採用情報や施設の働きやすさ等の情報提供を行い、人材の確保に努めていく。
34	特別養護老人ホーム（上大崎） ＜（社福）愛生福祉会＞ 福祉部　高齢者福祉課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続きICT機器を活用し、効率的な取組を進めるとともに、業務の改善を行い、利用者およびその家族が安心して利用できる体制を維持すること。	令和2年度調査結果「優良」 ＜参考＞令和6年度調査実施中 令和2年度調査結果「498点」 ＜参考＞令和6年度調査実施中	導入したＩＣＴ機器に、利用者の個別機能訓練の計画や、ケアの計画を連動させることによって、職員間での情報共有が容易となり、これまで以上に統一的な対応が可能となった。 新型コロナウィルス感染症の５類移行に伴い、目黒のさんま祭りの会場設営に参加するなど、地域との交流についても徐々に再開した。	ＩＣＴ機器への連動の結果、取り組むことができる内容が広がった反面、細かいケアの部分で統一化が図り切れない部分が顕在化している。そのため、機能として使用可能なメニューの意識統一を図りながら、事業所としてのケアの強みを作れるように日々のケアの平準化を図る。
35	認知症高齢者グループホーム（大井） ＜㈱ケアサークル恵愛＞ 福祉部　高齢者福祉課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き訪問看護事業所との連携を密にし、利用者の健康管理に努めること。また、清掃の改善を続け、清潔な居住環境を維持し、利用者満足度の向上につなげるとともに、利用者が安心して利用できる施設運営を行うこと。	令和4年度調査結果「優良」 令和4年度調査結果「435点」	訪問看護の事業所との連携を開始したことにより、日頃からの利用者の健康管理が充実し、職員の医療面での不安も減少した。 ４年ぶりの外出イベントを２回、全利用者参加にて行い、日帰り旅行は多くの利用者家族が参加するなど、非常に満足度の高いイベントを実施することができた。	現在使用している清掃チェック表では項目に課題があり、職員により対応のばらつきがある。そのため、清掃チェック表の未清掃の部分をより分かりやすく改善していく。

指定管理施設　評価結果一覧

No.	施設名称　<指定管理者> 所管課	区政運営会議における評価結果について （企画経営部案）	利用者満足度調査の結果 労働環境チェックの結果	「総括シート」における所管課および指定管理者のモニタリング・評価の結果等 令和5年度の総括	改善が必要な事項および対応方針
36	認知症高齢者グループホーム（八潮南） ＜（社福）品川総合福祉センター＞ 福祉部　高齢者福祉課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き利用者が安全に過ごすことができるよう、施設内を再点検するなど、事故防止のための取組を徹底し、入居者が安心して生活できるような環境整備に努めること。	**令和5年度調査結果「優良」** 〇ICT機器による見守りシステムの導入により、転倒等の防止に努めている。 **令和5年度調査結果「463点」** 〇重大な法令違反はない。 △労働条件の明示に不備がある。	施設での感染が続く中、これまでの対応から得たノウハウを活かし、職員から利用者への二次感染の発生を完全に防止することができた。 退所・利用終了に伴う空床期間を短縮し、稼働率の改善につなげることができた。	日常的に帰宅願望を示す利用者等も多く利用しており、離設のおそれが高まっている一方で、離設防止のために設置したセンサーが検知した際に対応する意識が職員の中で希薄となっている可能性があり、離設事故の防止に課題がある。そのため、死角の再点検、センサー設置個所の見直し、職員への対応の共有化等を行うことにより、事故防止のための取組を徹底する。
37	八潮わかくさ荘 ＜（社福）品川総合福祉センター＞ 福祉部　高齢者地域支援課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、入居者の細やかな健康管理を続け、併せて孤立を防ぐための丁寧な支援を行うことにより、入居者が安心して生活できるような環境整備に努めること。	**令和5年度調査結果「妥当」** 〇経年劣化により老朽化した設備に不具合が出ているが、都度対応し、維持管理に努めている。 **令和5年度調査結果「490点」** 〇重大な法令違反はない。 △最低賃金の労働者への周知が行われていない。	緊急通報システム等を活用し、安否確認や緊急対応に努めるとともに、入居者の居宅生活の支援で、在宅介護支援センターや在宅サービスセンターとの連携に努めた。	高齢化が進み孤立する入居者が一部いる。また、身体機能・認知機能の低下も重なり、在宅生活に不安を抱える入居者が増えており、介護サービスを含む何かしらの支援策が必要となっている。今後は孤立しないように気配りをするとともに、更に細かく入居者の体調変化に配慮し、関係機関との連携を図り、状況に応じた迅速な対応ができるよう努めていく。
38	大井倉田わかくさ荘 ＜（社福）品川総合福祉センター＞ 福祉部　高齢者地域支援課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、入居者の見守りを続けるとともに、入居者の健康維持に努め、入居者が安心して生活できるような環境整備に努めること。	**令和5年度調査結果「妥当」** 〇防犯カメラの導入など先行した対応がなされている。 **令和5年度調査結果「500点」** 〇重大な法令違反はない。	入居者の見守りに重点を置き、健康状態の確認・特殊詐欺等の予防等に努めるとともに、介護予防事業への参加を呼びかけ、入居者のフレイル予防に努めた。	高齢化が進み孤立する入居者や認知機能の低下などから在宅生活に不安を抱える入居者が増えており、介護サービスを含む何かしらの支援策が必要となっている。そのため、今後は孤立しないように気配りをするとともに、更に細かく入居者の体調変化に配慮し、関係機関との連携を図り、状況に応じた迅速な対応ができるよう努めていく。
39	東品川わかくさ荘 ＜（社福）福栄会＞ 福祉部　高齢者地域支援課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、入居者の見守りを続けるとともに、入居者の介護予防のための支援を実施し、入居者が安心して生活できるような環境整備に努めること。	**令和5年度調査結果「優良」** 〇複合施設としての強みを活かして、夜間宿直対応等を行っている。 **令和5年度調査結果「495点」** 〇重大な法令違反はない。 △短時間労働者等への賞与の支給要件が明確ではない。	入居者の見守りに重点を置き、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。また、介護予防等の支援の必要性を提案し、入居者のフレイル予防に努めた。	身体機能・認知機能の低下により孤立してしまう入居者がいる。そのため、支援策としてフレイル予防と認知症予防の啓発を行い、孤立対策にも注視していく。また、日常の声掛け等から入居者の小さな変化にも気を配り、関係機関との連携を図り、対応ができるよう努めていく。
40	大井林町高齢者住宅 ＜（社福）さくら会＞ 福祉部　高齢者地域支援課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、入居者の意見を聞きながら、入居者主体の活動を実施し、満足度の向上につなげるとともに、入居者が安心して生活できるような環境整備に努めること。	令和2年度調査結果「優良」 ＜参考＞令和6年度調査実施中 令和2年度調査結果「434点」 ＜参考＞令和6年度調査実施中	入居者の認知症予防として区の実施する耳の聞こえ講座を実施した。また、安否確認訓練・非常電源装置稼働訓練・町会との合同防災訓練を実施し、非常時・災害時の対応を行った。	孤立する入居者が一部おり、更には身体機能・認知機能の低下も重なる入居者が増えていることから、介護サービスを含む何かしらの支援策が必要となっている。そのため、孤立しないように配慮するとともに、入居者の体調変化に細かく気を配り、状況に応じた迅速な対応および予防活動に努めていく。

指定管理施設　評価結果一覧

No.	施設名称　<指定管理者> 所管課	区政運営会議における評価結果について （企画経営部案）	利用者満足度調査の結果 労働環境チェックの結果	「総括シート」における所管課および指定管理者のモニタリング・評価の結果等 令和5年度の総括	改善が必要な事項および対応方針
41	高齢者多世代交流支援施設（平塚橋） （平塚橋ゆうゆうプラザ） ＜（社福）三徳会＞ 福祉部　高齢者地域支援課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、多世代交流につながるイベント・講座を企画・実施することで、施設の利用促進を図っていくこと。また、若い世代が参加しやすいような仕掛けを検討すること。	**令和5年度調査結果「優良」** 〇複合施設として多世代の交流を実現している。 **令和5年度調査結果「472点」** 〇重大な法令違反はない。 △時間外労働時間の把握および労働時間の計算が適正ではない。	絵画イベントなどの各種イベントを通じ、多世代交流ができるよう工夫した。また、障害者団体とも協力し合い４年ぶりの開催となった「カラオケ大会」では、２０団体が参加するなど、昨年度より多くのイベントを開催することができた。	昨年度より多くのイベントを行い、親子対象の講座やイベントを開催することはできたが、「若い世代」にターゲットをしぼった企画ができていなかったこともあり、若い世代の施設利用がまだ少ない状況である。今後も親子向けのイベント・講座を企画しつつ、「若い世代」に向けた講座やイベントを企画し、利用者増に繋げていく。
42	高齢者多世代交流支援施設（平塚） （平塚ゆうゆうプラザ） ＜（社福）福栄会＞ 福祉部　高齢者地域支援課	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。	令和3年度調査結果「優良」 令和3年度調査結果「493点」	利用者と積極的にコミュニケーションを図り、子どもが参加しやすい夕方の時間に事業を行うなど、地域ニーズに沿った事業を行った。また、今年度より開始した『認知症カフェ』では、体操やトランプ、カフェなどの企画から運営を地域の方々と協同して行い、参加者も定着させることができた。	平日夜間と土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２０～５０代の世代にSNS等を利用し施設や事業内容を周知し、利用者増に繋げていく。
43	高齢者多世代交流支援施設（東品川） （東品川ゆうゆうプラザ） ＜（社福）福栄会＞ 福祉部　高齢者地域支援課	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。	令和4年度調査結果 「優良」 令和4年度調査結果「486点」	ふれあい食堂の開催など高齢者以外の世代の利用を促進した。また、同プラザで開催されている「こども食堂はなおか」にお手伝い役として、同プラザの高齢者利用者を募集し、子どもたちと食事を共にし、世代間交流の機会を設けた。	土日祝日及び夜間の貸出部屋の利用率が低いため、施設利用を促進することが課題である。同じ建物内併設の文化センターと部屋貸出の業態が重なっていて利用者の分散につながっている可能性もあるため、潜在的な利用者に対し、施設の利用につながるような広報活動等の周知を継続していく。
44	高齢者多世代交流支援施設（大崎） （大崎ゆうゆうプラザ） ＜生活協同組合・東京高齢協＞ 福祉部　高齢者地域支援課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、様々な新規事業を積極的に企画実施し、利用者増に努めること。また、利用者アンケート等を通じて利用者の要望や意見を聴取し、今後の施設運営に活かしていくこと。	＜参考＞令和6年度調査実施中 ※令和4年4月1日～指定管理開始 （従前は委託にて運営） ＜参考＞令和6年度調査実施中 ※令和4年4月1日～指定管理開始 （従前は委託にて運営）	事業の利用者満足度を向上させるため、ICT機器を用いるなど新しいアイデアで様々な新規事業を企画実施し、利用者増に貢献した。	在宅介護支援センターとの共催事業や町内イベントの協力参加ができていないため、関係機関、地域町会との連携事業を増やし、各種イベントに参加していく。
45	品川健康センター・荏原健康センター ＜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＞ 健康推進部　健康課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者からの要望を積極的に取り入れたプログラムの提供や施設運営を継続し、利用者満足度の維持・向上に努めること。	令和3年度調査結果　両事業者「優良」 令和3年度調査結果　両事業者「500点」	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。令和4年度と比較し、利用者数および利用料収入が大幅に増加した。	申込者数が多い事業については、インターネットによる電子申込の受付体制が整備できているが、その他の小規模な事業の一部については、電話または窓口等での受付となっているため、全ての事業で電子申込を活用できるよう対応を進める。

指定管理施設　評価結果一覧

No.	施設名称　＜指定管理者＞ 所管課	区政運営会議における評価結果について （企画経営部案）	利用者満足度調査の結果 労働環境チェックの結果	「総括シート」における所管課および指定管理者のモニタリング・評価の結果等 令和5年度の総括	改善が必要な事項および対応方針
46	区営住宅（13団地）・区民住宅（6団地） ＜㈱品川宅建管理センター＞ 都市環境部　住宅課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き入居者から得た意見・要望について、区や関係団体と連携しながら適切な対応を行うこと。また、滞納使用料については、入居時から積極的な納付促進を行うとともに、徴収が困難なケースに対しては、区と連携して対応を行うことで、収納率の維持・向上に努めること。	令和2年度調査結果「妥当」 ※西中延のみ実施 ＜参考＞令和6年度調査実施中 ※中延1丁目のみ実施 令和2年度調査結果「392点」 ※西中延のみ実施 ＜参考＞令和6年度調査実施中 ※中延1丁目のみ実施	職員の巡回頻度を上げて高齢入居者等の情報把握に努めている。 使用料滞納者の現況報告や今後の納付促進について、毎月区と定期的な打合せを実施し、効率的・効果的な納付指導を行っており、収納率は高い水準を保っている。	退去後の滞納使用料については、本人・連帯保証人の両者ともに連絡が取れず、徴収が困難になるケースがあるため、入居時から積極的な納付促進を行うとともに、弁護士等の専門家への相談や法的措置の検討等、滞納の解消に向けた取組を行っていく。
47	区民住宅（ファミーユ西五反田西館・東館） ＜㈱東急コミュニティー＞ 都市環境部　住宅課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き入居者とのコミュニケーションを積極的に図ることによって、意見・要望を的確に把握するよう努めること。また、滞納使用料については、早期の対応を心がけ、収納率の維持・向上に努めること。	令和3年度調査結果「妥当」 ＜参考＞令和6年度調査実施中 令和3年度調査結果「500点」 ＜参考＞令和6年度調査実施中	常駐する管理人が定期的に巡回することにより、入居者からの意見・要望を維持管理業務にきめ細かく反映させており、入居者と良好な関係を築いている。また、使用料滞納者に対しては、効果的・効率的な納付指導を行っており、収納率は高い水準を保っている。	滞納使用料について、使用料滞納者の生活状況の把握はもとより、できるだけ早期に連帯保証人と連絡を取り、滞納額が少額の段階での着実な納付促進を行っていく。
48	環境学習交流施設（エコルとごし） ＜アクティオ㈱＞ 都市環境部　環境課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、アンケート等により利用者の意見を収集し、講座・イベントの内容等に反映することで、利用者満足度の向上に努めること。また、ボランティア活用に関しては、シニアボランティアの増員策など、人員の確保に努めること。	＜参考＞令和6年度調査実施中 （※令和4年5月1日～指定管理開始） ＜参考＞令和6年度調査実施中 （※令和4年5月1日～指定管理開始）	多様な環境課題から身近なテーマを精選し、楽しく学べるよう工夫された環境学習講座・イベントの企画や地域と連携した積極的な広報活動等により、2年目においても初年度の勢いを維持し安定した来館者実績となった。 適切な施設管理・エネルギー管理により、「Nearly ZEB」の実績では令和4年度を上回る高実績（エネルギー削減率98.5%）を達成した。	ボランティア活用に関して、活用は社会科見学の案内など積極的に行っているが、学生ボランティアの卒業やシニアボランティアの引退などにより、初年度からボランティアの人数が減少した。そのため、活動内容の位置付けを再定義し、令和6年度にシニアボランティアの増員策や、連携している高校・大学の学生ボランティアの活用を検討する。
49	自転車等駐車場（23か所） ＜NCD㈱＞ 防災まちづくり部　地域交通政策課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続きアンケート調査等によって幅広い世代からの意見・要望を取り入れ、業務改善を図ることによって、利用者の利便性の維持・向上に努めること。	令和2年度調査結果「優良」 ＜参考＞令和6年度調査実施中 令和2年度調査結果「優良」 ＜参考＞令和6年度調査実施中	令和６年度に試行実施する自転車等駐車場の短時間無料設定の導入に向けて、適切な調整や進捗管理ができた。 また、設置間隔の広い駐車ラックへの交換やキャッシュレス決済の利用促進を図ったことにより、利用者の利便性向上に寄与した。	働き方の多様化等により、定期利用者数の増加の伸びが限定的なため、定期利用と当日利用との適切な配備バランスを調整し、施設の有効活用と利用者満足度の向上を図る。
50	区立図書館Aグループ （荏原図書館、ゆたか図書館、源氏前図書館） ＜しながわTRC・リディアグループ共同事業体＞ 教育委員会事務局　品川図書館	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者アンケート等により利用者の要望を確認し、利用者のニーズや特性に配慮したサービスの提供に努めるとともに、研修を通して、職員のスキルアップに努めること。	令和3年度調査結果　両事業者「優良」 ＜参考＞令和6年度調査実施中 令和3年度調査結果 しながわTRC「500点」 リディア「432点」 ＜参考＞令和6年度調査実施中	近隣中学校の図書館との連携事業を行い、地域とのつながりを重視しながらティーンズの利用推進を図っている。 独自で実施している利用者アンケート結果についても、平均して80%を示しており、高い満足度を維持している。	利用者満足度の更なる向上に向けて、研修を通じた職員のスキルアップに努めるとともに、近隣施設との連携事業を引き続き実施し、利用率の向上に努める。

指定管理施設　評価結果一覧

No.	施設名称　<指定管理者> 所管課	区政運営会議における評価結果について （企画経営部案）	利用者満足度調査の結果 労働環境チェックの結果	「総括シート」における所管課および指定管理者のモニタリング・評価の結果等 令和5年度の総括	改善が必要な事項および対応方針
51	区立図書館Bグループ （大井図書館、南大井図書館、八潮図書館） <㈱ヴィアックス> 教育委員会事務局　品川図書館	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、地域との連携や若い世代に向けた情報発信を推進し、入館者数や貸出数の増加に努めること。	令和3年度調査結果「優良」 <参考> 令和6年度調査実施中 令和3年度調査結果「488点」 <参考> 令和6年度調査実施中	利用者ニーズをとらえた資料の配置替え、地域資料展示の強化や地域団体との連携強化など、利用促進に向けて積極的に努力した。 カフェ通信や常設展示などに努めた結果、認知症カフェの認知度を大幅に高めることができた。	ティーンズ等若い世代に向けた情報発信や高齢者の多い地域特性に沿った利用促進など、積極的な事業展開を行い、、利用率の向上に努める。
52	区立図書館Cグループ （五反田図書館、大崎図書館、大崎図書館分館、二葉図書館） <しながわTRC・リディアグループ共同事業体> 教育委員会事務局　品川図書館	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者アンケート等により利用者からの意見や要望を積極的に取り入れるとともに、地域や施設同士の連携を推進することで、利用者満足度の維持・向上に努めること。	令和3年度調査結果　両事業者「優良」 <参考> 令和6年度調査実施中 令和3年度調査結果 しながわTRC「500点」 リディア「432点」 <参考> 令和6年度調査実施中	来館者数が前年度を上回るなど、全年齢層に向けた積極的な事業展開を通し、利用促進に向け努力している。また、アンケートで実施希望の多かった英語のおはなし会を開催するなど、利用者のニーズに沿った事業展開をしており、高い満足度につながっている。	貸出件数が減少しているため、近隣施設との連携事業や各世代向けの事業を引き続き行い、利用促進に向けて努める。

※令和5年度　利用者満足度調査 および　労働環境チェック　実施対象

（資料３）

指定管理者制度導入施設　一覧

No.	所管課	施設の名称	施設数	指定管理者	指定期間
1	地域産業振興課	品川産業支援交流施設	1	品川ビジネスクラブ・マグネットスタジオ共同事業体	R2.4.1～R7.3.31
2	文化観光戦略課	総合区民会館	1	（公財）品川文化振興事業団	R3.4.1～R8.3.31
3		荏原平塚総合区民会館	1	（公財）品川文化振興事業団	R5.4.1～R10.3.31
4	スポーツ推進課	品川区立体育館（総合体育館・戸越体育館）	2	（公財）品川区スポーツ協会	R3.4.1～R8.3.31
5	子育て応援課	家庭あんしんセンター	1	（社福）福栄会	R3.4.1～R8.3.31
6	保育入園調整課	就学前乳幼児教育施設（ぷりすくーる西五反田）	1	（社福）福栄会	R3.4.1～R6.3.31
7	障害者支援課	心身障害者福祉会館	1	（社福）品川総合福祉センター	H31.4.1～R6.3.31
8		品川区立障害児者総合支援施設	1	（社福）福栄会	R4.10.1～R9.3.31
9		発達障害者支援施設	1	（社福）げんき	H31.4.1～R6.3.31
10		西大井福祉園	1	（社福）福栄会	R3.4.1～R8.3.31
11		かがやき園	1	（社福）福栄会	R3.4.1～R8.3.31
12		知的障害者グループホーム（上大崎つばさの家）	1	（社福）げんき	H31.4.1～R6.3.31
13		知的障害者グループホーム（北品川つばさの家）	1	（社福）げんき	R3.4.1～R8.3.31
14		知的障害者グループホーム（西大井つばさの家）	1	（社福）福栄会	R3.4.1～R8.3.31
15	高齢者福祉課	地域密着型多機能ホーム（杜松）	1	（社福）若竹大寿会	R1.12.1～R6.11.30
16		地域密着型多機能ホーム（東大井）	1	（株）大起エンゼルヘルプ	H31.4.1～R6.3.31
17		地域密着型多機能ホーム（小山）	1	（社福）新生寿会	R4.3.1～Ｒ9.2.28
18		地域密着型多機能ホーム（大井林町）	1	（社福）さくら会	R4.6.１～Ｒ9.5.31
19		地域密着型多機能ホーム（東五反田）	1	（社福）新生寿会	Ｒ4.5.1～R9.4.30
20		在宅サービスセンター(八潮)	1	（社福）品川総合福祉センター	R3.4.1～R8.3.31
21		在宅サービスセンター(大井)	1	（社福）品川総合福祉センター	R3.4.1～R8.3.31
22		在宅サービスセンター(中延)	1	（社福）品川総合福祉センター	R3.4.1～R8.3.31
23		在宅サービスセンター(大崎)	1	（社福）福栄会	R3.4.1～R8.3.31
24		在宅サービスセンター(戸越台)	1	（社福）三徳会	R3.4.1～R8.3.31
25		在宅サービスセンター(荏原)	1	（社福）三徳会	R3.4.1～R8.3.31
26		在宅サービスセンター(小山)	1	（社福）三徳会	R3.4.1～R8.3.31
27		在宅サービスセンター(月見橋)	1	（社福）さくら会	R3.4.1～R8.3.31
28		特別養護老人ホーム（杜松）	1	（社福）若竹大寿会	R1.12.1～R6.11.30
29		特別養護老人ホーム(戸越台)	1	（社福）三徳会	R3.4.1～R8.3.31
30		特別養護老人ホーム(荏原)	1	（社福）三徳会	R3.4.1～R8.3.31
31		特別養護老人ホーム(中延)	1	（社福）品川総合福祉センター	R3.4.1～R8.3.31
32		特別養護老人ホーム(八潮南)	1	（社福）品川総合福祉センター	R3.5.1～R8.4.30
33		特別養護老人ホーム（平塚橋）	1	（社福）三徳会	R3.5.1～R8.4.30
34		特別養護老人ホーム（上大崎）	1	（社福）愛生福祉会	R4.6.1～Ｒ9.5.３１
35		認知症高齢者グループホーム(大井)	1	（株）ケアサークル恵愛	R2.8.1～R7.7.31
36		認知症高齢者グループホーム(八潮南)	1	（社福）品川総合福祉センター	R3.5.1～R8.4.30
37	高齢者地域支援課	八潮わかくさ荘	1	（社福）品川総合福祉センター	R3.4.1～R8.3.31
38		大井倉田わかくさ荘	1	（社福）品川総合福祉センター	R3.4.1～R8.3.31
39		東品川わかくさ荘	1	（社福）福栄会	R3.4.1～R8.3.31
40		大井林町高齢者住宅	1	（社福）さくら会	R4.6.１～Ｒ9.5.31
41		高齢者多世代交流支援施設（平塚橋）	1	（社福）三徳会	R3.5.1～R8.4.30
42		高齢者多世代交流支援施設（平塚）	1	（社福）福栄会	R6.3.1～R11.2.28
43		高齢者多世代交流支援施設（東品川）	1	（社福）福栄会	R2.9.1～R7.8.31
44		高齢者多世代交流支援施設（大崎）	1	生活協同組合・東京高齢協	R4.4.1～Ｒ9.3.31
45	健康課	品川健康センター・荏原健康センター	2	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	H31.4.1～R6.3.31
46	住宅課	区営住宅〔１３団地〕・区民住宅〔６団地〕	19	（株）品川宅建管理センター	Ｒ4.4.1～R9.3.31
47		区民住宅（ファミーユ西五反田西館・東館）	2	（株）東急コミュニティー	R5.4.1～R10.3.31
48	環境課	品川区立環境学習交流施設（エコルとごし）	1	アクティオ（株）	R4.5.1～Ｒ9.3.31
49	地域交通政策課	自転車等駐車場〔23か所〕	23	NCD（株）	R4.4.1～R9.3.31
50	品川図書館	区立図書館Aグループ〔荏原図書館など3か所〕	3	しながわTRC・リディアグループ共同事業体	R5.4.1～R10.3.31
51		区立図書館Bグループ〔大井図書館など3か所〕	3	（株）ヴィアックス	R5.4.1～R10.3.31
52		区立図書館Cグループ〔五反田図書館など4か所〕	4	しながわTRC・リディアグループ共同事業体	R5.4.1～R10.3.31
	指定管理導入施設数計（R6.3.31現在）		102		

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立品川産業支援交流施設
指 定 管 理 者	品川ビジネスクラブ・マグネットスタジオ共同事業体
施 設 所 管 課	地域振興部　地域産業振興課

＜設置目的＞

企業の事業の拡張および新たな事業の創出を支援し、ならびに企業間の交流を促進するとともに、区民の地域活動を推進し、もって区の地域産業の活性化を図る。

指定管理業務の概要

（１）産業施設の運営に関すること。
（２）産業振興に係る事業の企画、運営等に関すること。
（３）事務室を除く施設使用の承認ならびに施設使用の承認取消し、使用の停止および使用の条件の変更に関すること。
（４）利用料金の徴収に関すること。
（５）産業施設の維持および修繕に関すること。
（６）前各号に掲げるもののほか、区長が特に必要があると認めた業務に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
ホール稼働率（%）	47.2	74.2	74.9
オフィス入居者（社）	16	16	16
ラウンジ会員数（社）	法人会員　57 個人会員　134	法人会員　59 個人会員　136	法人会員　63 個人会員　150
利用者満足度（%）	94.1	89.2	97.3

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	３階　利用料金及び雑収入	86,229,650	122,282,350	133,829,322
	４階　利用料金及び雑収入	82,015,465	86,620,348	89,960,923
	小計	168,245,115	208,902,698	223,790,245
支出	３階　事業運営経費・建物維持管理等	57,500,951	82,128,576	85,126,249
	４階　事業運営経費・建物維持管理等	129,985,825	154,971,694	151,282,846
	小計	187,486,776	237,100,270	236,409,095
収支	３階　収支差額	28,728,699	40,153,774	48,703,073
	４階　収支差額	△47,970,360	△68,351,346	△61,321,923
	小計	△19,241,661	△28,197,572	△12,618,850
指定管理料（※）		47,970,360	68,351,346	61,321,923

（※）３階・４階を区分して管理し、区分ごとの収入および収支に応じて指定管理料を決定している。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 4 階オープンラウンジ等における利用者アンケートの満足度は 97.3%であり、昨年より８ポイント上昇した。指定管理者職員による利用者との日々のコミュニケーションを通じて利用者ニーズの把握に努め、設備・機器等の導入および機能改善（個室型作業スペースおよびメールボックスの増設、オンライン会議需要に伴う貸出品の拡充、多目的ルームのワイヤレスマイク導入）を積極的に行うほか、利用者満足度向上のための取組が継続的に進められている。また、工房、会議室の利用時間も増加しており、高い稼働を実現している。 【改善が必要な事項】 ・老朽化による机・ソファ等設備の入替 ・対面、オンラインのハイブリットな働き方ができるようなインフラの更なる整備

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
設備については、会員の声を聞きながら、環境を整える。 オンラインの環境については、画面投影モニタ・充電ケーブル・HDMI ケーブルの追加や Web 会議専用スペース等の整備を更に促進する。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

・3 階ブライトコアホールにおいては、年間稼働率が 74.9%となり、前年度（令和 4 年度：74.2%）から微増した。利用者アンケートによるホール利用者の満足度については、「とても満足」が 95%、「やや満足」が 5%と高水準の満足度を維持しており、コロナ禍以前と同じように、安全・安心に利用できる施設であるという評価を受けている。 ・4 階オープンラウンジ等における利用者アンケートの満足度は 97.3%であり、昨年より８ポイント上昇した。指定管理者職員による利用者との日々のコミュニケーションを通じて利用者ニーズの把握に努め、設備・機器等の導入および機能改善（キャッシュレス決済拡充、フォーカスパネルの導入等）を積極的に行うほか、利用者満足度向上のための取組が継続的に進められている。

2　予算執行（財務）の視点

・収入について、3 階ホール、4 階オープンラウンジ会費やオフィス使用料については、予算見込みを上回る利用者収入を確保した。 ・支出については利用者満足度の向上やサービス改善に必要な支出を行いつつ、管理費の節減にも努め、予算枠内での執行に取り組んだ。

3　サービス向上および業務改善の視点

・4 階の SHIP ラウンジ会員については、12 月に実施したメール BOX 増設などにより令和 5 年度も引き続き高い水準を維持している。-そうしたサービス向上および業務改善の成果もあり、法人会員、個人会員、ワンタイム会員数は全て前年度より増加した。
・工房については、定期的なセミナーに加え、これまで 3D プリンター等を利用したことがなかった区内中小企業者等に「ものづくり相談」、「出前講座」、「区内産業向け工房施設見学会（工房出前講座）」などを実施した効果もあり、前年度から利用時間 17%増を達成している。
・多目的ルームについては、いずれも前年度と比較し、大幅に利用率が向上した。
・第一会議室は、インキュベーションマネージャーと利用者との相談時において、プライバシーに配慮するケースの際に無料で活用する等用途を柔軟に変更し、空き状況の有効活用を図った。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

・一般財団法人品川ビジネスクラブと株式会社マグネットスタジオが共同事業体として指定管理業務を行っており、2 社間による定例の会議により意思疎通が図られている。区と共同事業体の間でも事業進行管理会議が毎月行われており、3 階ブライトコアホールの利用状況や予約状況、4 階交流室等の利用状況や産業振興事業の概要が報告されている。
・職員研修を通じて、接遇レベルの維持向上や、防災・安全対策の取組を継続しているほか、新型コロナウイルス感染症に関する緊急連絡について、土曜日、日曜日も含め区およびビル管理会社への迅速な報告、職員間の情報共有を確実に行っている。

※　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。引き続き利用者満足度向上のための取組を実施するとともに、利用者ニーズに即した機能改善を積極的に行うこと。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立総合区民会館
指 定 管 理 者	公益財団法人　品川文化振興事業団
施 設 所 管 課	文化観光スポーツ振興部　文化観光戦略課

＜設置目的＞

区民の文化活動の促進およびコミュニティ活動の振興を図る。

指定管理業務の概要

（１）一般貸出施設の運営に関する業務
（２）使用の承認および取り消しに関すること
（３）利用料金の徴収に関すること
（４）施設等の維持および修繕に関すること
（５）その他区長が必要と認めた業務

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
利用可能日数（日）	5,455	1,025	6,533
施設稼働率（%）	66.7	66.3	80.6
利用回数（件）	6,871	1,293	11,008
区民：区外比率（%）	58.1：41.9	59.5：40.5	51.3：48.7

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	150,578,000	112,855,000	98,069,000
	利用料金等	117,919,443	15,423,535	162,160,271
	その他	0	0	0
	小計	268,497,443	128,278,535	260,229,271
支出	指定管理事業費	202,866,750	117,966,999	236,232,313
差引収支		65,630,693	10,311,536	23,996,958

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
（評価した事項） ・大ホールのリニューアルオープンにあたり柿落し公演の開催や、区広報紙、事業団ホームページ、インフォキュリアによる再開周知を積極的に実施したことにより、利用率、収入ともにコロナ禍や大規模改修工事前の水準に徐々に近づいてきた。 ・導入２年目となる窓口キャッシュレス決済による収入は、令和５年度は総利用料収入の約２３％を占め、窓口キャッシュレス決済利用者は毎月徐々に増加してきた。 ・大規模改修工事後、区および工事施工者による半年検査をはじめ２年間の定期検査を継続的に実施し、施工後の検証を実施している。 ・新型コロナウイルス感染症対策については、国の５類感染症への位置づけをうけ、館内でのマスク着脱は利用者判断に委ねる、会食を伴う催事は着席形式、料理の個別提供の制限を緩和するなど取り組み内容を変更し、国等の動向を注視しながら来館者の安全・安心の確保に努めた。 ・事業団職員全員参加によるユニバーサルマナー研修を実施し、障害者に対する合理的配慮ならびに適切な応対についての知識を深めた。 （改善事項） ・大規模改修工事後、ビスの緩みによる大ホール客席座面のずれや舞台床面の剥がれなど、複数発生している軽微な不具合について、補修等の対策を講じる必要がある。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
・工事後発生している不具合事象等に対し、適宜、区および工事施工者と状況を確認し、原因を調査し、補修等必要な対策を講じている。 ・この不具合事象については、今後２年間の定期検査において関係者間で共有し、連携強化を図っていく。

「評価の視点」別のコメント

１　区民満足の視点

・令和５年度は区の委託事業者による利用者満足度調査に協力し、結果報告ではサービス全体で高評価を得た。例年実施している独自のアンケート調査は実施を見送った。令和６年度以降、独自のアンケート調査を再開し、利用者の意見や要望をしっかり把握していく。 ・これまでのアンケートで要望のあった老朽化した空調設備や備品等については、今回の大規模改修工事において更新し、一定の改善を図った。

２　予算執行（財務）の視点

・利用料収入については、新型コロナウイルス感染症対策や大規模改修工事による休館の影響により、平常時の収入レベルには達しないまでも、予算額に対して 104.2%の収入を確保できた。 ・大井町再開発ビル管理組合の一員として他のメンバーと連携し、エネルギー使用量に配慮しつつ、光熱水費等の経費圧縮を図り、歳出の抑制に努めた。

3　サービス向上および業務改善の視点

・大ホール改修工事が完了し、天井耐震化、エレベータ増設、バリアフリートイレ、通路手すりの整備など安全性・機能性を満たした施設として全館貸し出しを再開した。
・利用料の収納において、利用者の利便性の向上のため、窓口キャッシュレス決済および口座振替の利用について来館者への案内を強化した。
・品川文化振興事業団のホームページについて、プロジェクトチーム等による内部検討を継続し、より見易く分かり易い内容に適宜リニューアルしている。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

・専門性や効率化の観点から舞台運営管理や窓口業務等について業務委託を行い、経費の削減を図るとともに、委託事業者との協働により高品質のサービス提供に努めた。
・業務委託先と定例的な打合せ会を開催し、情報の共有化を図るなど連携を強化し、適切な業務執行に努めた。
・コロナ禍を機に、オンライン会議やテレワークを適宜実施し、業務の効率化を図った。
・施設利用者等の安心・安全確保のため、大井町再開発ビルの関係者による合同防災訓練を 5 月および 11 月の 2 回（うち 11 月は事業団主催）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。引き続き利用者の利便性向上および利用者満足度向上のための取組を推進していくとともに、発生している工事後の軽微な不具合に対して適切な措置を講じること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立荏原平塚総合区民会館
指 定 管 理 者	公益財団法人　品川文化振興事業団
施 設 所 管 課	文化観光スポーツ振興部　文化観光戦略課

＜設置目的＞

区民の文化芸術活動およびスポーツ活動の推進ならびにコミュニティ活動の振興を図る。

指定管理業務の概要

（１）　施設の運営に関すること。
（２）　文化芸術活動およびスポーツ活動に係る事業の運営に関すること。
（３）　会館の施設および設備の使用の承認および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。
（６）　その他、区長が特に必要があると認めた業務。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
利用者数（人）	82,112	120,865	128,810
利用件数（件）	6,154	7,402	7,320
稼働率（%）	70.9	80.4	81.1

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	161,920,000	131,280,000	126,338,000
	利用料金	47,025,560	63,099,790	65,092,600
	その他	0	0	0
	指定事業	1,682,340	1,801,675	523,820
	小計	210,627,900	196,181,465	191,954,420
支出	指定管理事業費	167,727,272	184,034,419	185,258,897
	指定文化事業費	9,062,582	4,834,670	5,888,540
	小計	176,789,854	188,869,089	191,147,437
差引収支		33,838,046	7,312,376	806,983

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年度にスクエア荏原は開館 10 周年を迎え、これを記念して「スクエア荏原 10 周年記念フェスタ」を開催した。10 月 3 日からの「スクエア荏原 10 年のあゆみ展」を皮切りに「和文化フェスタ（楽座）」「スクエアマルシェ（楽市）」、クラッシックコンサートやワンコインシネマ、親子向けスポーツ体験など盛りだくさんなイベントを周辺地域の協力を受け円滑に実施した。多くの来場者を迎え、テーマに掲げた「地域と共に 次の 10 年へ」を体現する機会となった。 ・通常の指定管理業務に加えて、令和 6 年 5 月の品川区施設予約システムのリニューアルに向けた困難な移行準備・検証作業等を引き受け着実に進捗させた。 ・スクエア荏原避難所連絡会議を訓練前後 3 回開催し避難所設営訓練（区内一斉防災訓練）を円滑に実施した。避難対象３町会・関係諸機関との調整を行う中で、地域との繋がりを深め発災時の対応力を向上させた。 【改善が必要な事項】 ・新型コロナウイルス感染拡大の影響が全くなかった平成 30 年度の水準に比べて、中会議室以下の第 1～第 5 小会議室の回転率の回復が遅れている。 ・展示室については、新型コロナウイルス感染拡大以前から、回転率が 10%台と低迷している。

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】 ・中会議室以下の小会議室の回転率回復の遅れは、新型コロナウイルス感染症拡大を契機として、対面での会議等の実施が見直されていることの影響と考えられる。 ・展示室については、建物４階に位置し目立たず気軽に観覧することが難しい構造となっている。 【対応方針】 ・利用率の低い施設の魅力をあらゆる機会をとらえ様々な方法により PR・発信することで、回転率の向上や利用料収入増を図る。 ・展示室において主催事業を実施することで、利用方法の可能性を PR し回転率の向上を図る。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

・毎年実施している「利用者アンケート」調査（満足度）では、施設の状態について「満足」「やや満足」の合計が 95.4%（前年度 89.8%）、設備・備品については 91.6%（同 85.5%）、受付窓口については 93.9%（同 89.8%）、舞台打合せについては 96.3%（同 100%）といずれも非常に高い水準を保っている。 ・利用者アンケート（満足度）のうち、設備・備品ついて「やや不満」「不満」の合計が 1.8%（他の項目は 0%）となっている。また、「自由意見」において譜面台や姿見等の設置要望が出されている。各施設の広さや利用目的等を検討し計画的に整備されたい。また、竣工から 10 年が経過し施設・設備の経年劣化がこのところ目立つようになっている。計画的に修繕・更新を行い利用者の利便を損なうことのないように対応されたい。

2　予算執行（財務）の視点

・稼働率の低い施設の利用料収入増を図るとともに、引き続きの経費削減や事業の見直しなど歳出削減の努力が求められる。
・指定文化事業（特に公演）について、目的・対象・内容等を精査し、事業団内部や区の事業との調整を図り、効果的・効率的に実施する必要がある。
・アリーナの LED 化工事期間が短縮になったことに即して、利用再開の対応をとり収入減を抑えることができた。

3　サービス向上および業務改善の視点

・利用者の意見・要望や苦情が寄せられた場合、区と速やかに情報共有を行い、対応につき協議・役割分担をした上で、指定管理者として迅速かつ適切に対応した。
・ひらつかホールの利用予約がない日に、舞台で演奏体験する「ひらつかホール演奏体験会」は令和５年度も定員を超える応募があり盛況であった。今年度から区民を優先とする抽選方法とした。アンケートでは参加者から喜びの声が寄せられている。収益の増加にも貢献し区民サービスの向上と空き施設の有効活用を図った好事例である。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

・統括責任者として館長を置き、係長級以下実質４名（内１名は週 3 日勤務、他に 2 月から週 3 日の臨時職員が配置された）の常勤職員で職務を分担している。会館施設管理業務から日常の施設貸出等に伴う庶務的業務、指定文化事業・自主事業の企画・運営、さらには地域防災拠点として避難所連絡会議の調整等の業務まで、広範囲にわたる業務を館長・職員の努力により遂行している。
・令和 5 年度は開館 10 周年関連事業および品川区施設予約システムの更新準備作業と例年にない業務をこなした。
・施設・受付・舞台の各担当から業務日報の作成、提出を依頼することで、業務が確実かつ適正に執行されていることを確認している。必要に応じてアンケートの内容を共有し、より良い区民サービスへ反映している。
・月に１度（保守点検日に設定）、館内運営会議を実施し、情報共有や課題検討を行っている。
・自衛消防訓練・平塚すこやか園合同避難訓練、情報セキュリティ研修、エコリンク研修などの職務に必要な訓練・研修が計画的に実施されている。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き利用者からの意見をしっかりと聴取することによって、計画的かつ効果的に設備等の更新を行い、利用者満足度の維持・向上に努めること。また、施設 PR 手法について検討し、稼働率の回復に努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立体育館（総合体育館・戸越体育館）
指 定 管 理 者	公益財団法人品川区スポーツ協会
施 設 所 管 課	文化観光スポーツ振興部　スポーツ推進課

＜設置目的＞

区民の体育、スポーツおよびレクリエーションの普及・振興を図り、心身の健全な発達に寄与する。

指定管理業務の概要

（１）　施設等の貸出しおよび適正利用に関すること。
（２）　体育、スポーツおよびレクリエーションに係る事業の運営に関すること。
（３）　利用料金の徴収に関すること。
（４）　施設等の維持および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
利用者数（人）	178,345	266,800	303,380
利用件数（件）	3,433	4,935	4,898
施設稼働率（%）	74.6	80.4	81.3

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	189,758,026	177,985,560	173,407,406
	利用料金	27,876,375	45,749,820	48,650,890
	小計	217,634,401	223,735,380	222,058,296
支出	指定管理事業費	217,634,401	223,735,380	222,058,296
	差引収支	0	0	0

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 ・総合体育館は、区の総合的なスポーツ施設として一般貸出とともに、多様なスポーツ教室や種目別フリー利用等を実施し、子どもから高齢者まで誰もが活用できる施設としての運営が図られている。なお、GHP エアコン更新工事に際して、工事期間等を利用者に館内掲示等で周知するとともに、冬季には暖房機器を効果的に設置し、快適な館内環境の維持に努めた。 ・戸越体育館は、地域の身近なスポーツ施設として区民に親しまれるよう運営が図られている。 ・新型コロナウイルス感染症に係る対応については、令和６年５月８日に感染症法の位置付けが５類感染症に変更されたことに伴い、チェックリストによる体調確認等の運用を廃止し、変更情報を館内掲示やホームページを活用して適切に周知した。 ・集客力の高いプロスポーツ公式戦（総合体育館：フットサル、戸越体育館：バスケットボール）およびブラインドサッカーのトップリーグ「LIGA.i」（総合体育館）の開催に当たり、区および主催者と連携して、これまで以上に円滑に試合が行われるよう綿密な調整を行った。 ・スポーツの日記念事業（体育館無料開放）を適切に実施し、延べ 910 人の参加者にスポーツを楽しむ機会を提供した。 ・スポーツ協会ホームページを令和６年３月にリニューアルし、総合体育館、戸越体育館の施設、利用案内等をより見やすいよう改善した。 【改善が必要な事項】 ・利用者の利便性向上のため、教室等の参加申込に係る電子申請システムの導入や、利用料金等のキャッシュレス決済の導入が必要である。 ・戸越体育館競技場について、以前より少量の雨漏りが確認されていたが、令和６年２月の降雪以降から雨漏りの発生箇所、頻度が増加した。区と連携し、利用団体、利用者に注意喚起を行い、安全な施設利用に努めた。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
・現状、教室等の参加申込をはがきや FAX で受け付けているため、スポーツ協会ホームページでの電子申請の導入を段階的に進める。また、利用料金の支払は現金のみとしているため、キャッシュレス対応機器等の導入の検討を進める。 ・戸越体育館競技場の雨漏り拡大に備えるため、今後、雨漏り時の競技場利用中止の判断、利用者への連絡体制など対応フローを整理するとともに、利用者への雨漏り状況の周知を徹底する。また、令和６年度予定の競技場天井雨漏り対策工事の実施に当たり、工事が円滑に進むようスポーツ協会・スポーツ推進課・施設整備課の関係者間での連絡調整を密に図っていく。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

・「利用者のご意見回収箱」等を活用し、利用者からの要望に丁寧に対応し、すぐに対応可能な要望には速やかに対応し、利用者満足の向上に努めた。 ・利用者の安全確保を第一に危機管理体制や緊急時対応のマニュアルが構築されている。 ・各事業を担当するスポーツ指導者等との連絡日誌を作成するなど、現場の声の把握に努めた。

2　予算執行（財務）の視点

・購入する物品やサービスの質を適切に判断するとともに、リース契約を活用するなど、費用対効果を常に意識して予算執行を行った。
・施設利用料収入は、利用料金の免除団体利用等も多く、予測が難しい面もあったが、随時、収支の状況を把握するとともに、収支のバランスを保った運営に努めた。

3　サービス向上および業務改善の視点

・施設を定期的に点検し、今後、修繕が必要となる設備に対して積極的に改善提案を行った。また、館内の設備に不具合が生じた際は、迅速に修繕を行い、利用環境の維持に努めた。
・総合体育館と戸越体育館において、協会職員が業務を共有するとともに、受付窓口スタッフを交互配置し、両館の業務レベルの平準化や業務改善等を行うことで、サービスの向上を図った。
・体育館で使用する用具の消耗状況を担当者が把握し、適宜買い替えるとともに、参加者の状況にあわせて用具を整えた。トレーニング室のフリー利用については、令和６年１月から老朽化したストレッチマシンを撤去し、ストレッチボールやバランスクッション等を導入した。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

・受付窓口や設備管理等の効率性、専門性が求められる業務は外部委託し、スポーツ協会は、指導者となるスポーツ協会加盟団体等との連携調整や新たな事業の検討等の全体管理を行い、効率的な体育館運営を行った。
・サービス向上を図るため、スポーツ協会職員に対して、危機管理（個人情報、コンプライアンス、ハラスメント）に関する研修を実施した。また、受付窓口スタッフに対し、接遇研修、AED・CPR 研修、応急手当・熱中症研修等を実施した。
・スポーツ協会事務局と受付事業者との定例ミーティングで利用者ニーズの把握や接遇の改善を図るとともに、スポーツ協会事務局・受付事業者・施設維持管理事業者（日野学園温水プールを含む。）との定例ミーティングで、施設運営上の課題や情報を共有した。
・併設している日野学園とも、毎月、スポーツ協会・日野学園・施設維持管理事業者・受付事業者の４者で施設運営連絡協議会を開催し、課題や情報の共有化を図るとともに、毎年、区内一斉防災訓練で避難所運営を訓練する等、平素より連携が図られている。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、全ての利用者が円滑に施設を利用できるような体制維持に努めること。また、利用者の利便性向上のため、電子申請システムやキャッシュレス決済の導入を検討すること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立家庭あんしんセンター
指 定 管 理 者	社会福祉法人　福栄会
施 設 所 管 課	子ども未来部 子育て応援課

＜設置目的＞

母子家庭に対する自立生活支援および子育て家庭に対する育児支援を図る。

指定管理業務の概要

（１） 母子生活支援施設（ひまわり荘)、子育て支援センター、ファミリー・サポート・センターにおける事業運営に関すること。
（２）ショートステイ室、トワイライトステイ室の利用承認および承認取消に関すること。
（３）ショートステイ室、トワイライトステイ室の利用に係る利用料金の徴収に関すること。
（４）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

	令和３年度	令和４年度	令和５年度
来館者数(人)	2,035	4,258	3,936
ショートステイ実施件数（延宿泊数）	173	325	322
トワイライトステイ実施件数（延利用回数）	543	1,030	1,054

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	139,292,186	140,494,618	148,180,702
	子育て短期支援事業利用料等	1,495,325	3,179,630	3,589,443
	処遇改善補助金・雇用調整助成金など	322,863	2,060,721	0
	小計	141,110,374	145,734,969	151,770,145
支出	人件費	113,950,459	125,289,510	137,648,499
	事業費	2,184,692	2,217,293	2,096,470
	事務費（維持管理・修繕費等）	33,438,451	33,081,732	32,425,351
	小計	149,573,602	160,588,535	172,170,320
差引収支		△8,463,228	△14,853,566	△20,400,175

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【評価事項】 ○ひまわり荘では、自立支援計画票等に基づき母親の支援を行い、コロナ禍においては、日常的な会話や生活場面を捉えて丁寧に汲み取り、見えてくるニーズや課題を適切に把握していた。また、互助会として母親等に提供する情報交換や学びの場を活用し、外部の講習会の情報提供やその時々の情報交換などに努めていた。特に、現入所者の子に乳児が増えたこともあり、離乳食の作り方や子育てに関するアドバイスを積極的に取り組んでいた。 ○子育て短期支援事業(子どもショートステイ・トワイライトステイ)については、令和４年度から受入れ対象を従前の「１歳半～小学６年生」から「１歳～中学３年生」へ拡充し、幅広い利用者ニーズに対応している。また、感染拡大防止対策に徹底し、前年度よりも利用件数を伸ばすことができた。 ○子育て広場(「フラっと広場」)では、月２回程度、親子遊びの楽しみが体験できるイベントを新たに開催し、利用者が参加しやすいイベントの雰囲気を積極的に創る工夫をした。
【改善事項】 ○人材育成の促進、事故防止の取り組み強化。 ○子育て短期支援事業の受入れ年齢を拡大・利用者増による、職員体制の強化。 ○ファミリー・サポート・センター事業における提供会員の増強。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
○子育て短期の利用対象が１歳～となったことに伴い、受入れ側の職員体制に有資格者(保育士)を令和５年度から配置した。 ○質の高いサービス提供ができるよう、積極的に外部研修への参加や、外部講師による施設内全体研修を実施し、職員のスキル向上に努めていく。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○各事業において、利用者からの意見・要望については、日常会話、互助会行事、意見箱や苦情解決制度などさまざまな方法で情報収集し、迅速な対応と事業の改善に取り組んでいる。

○母子生活支援施設では、令和４年度に「福祉サービス第三者評価」を実施し、利用者からは概ね高評価であったため、さらなるブラッシュアップを図り、よりよい施設運営を目指す。

○子育て短期支援事業では、利用前に事前面談を行い、子どもや家庭の状況確認を行うとともに、利用後は受入時の様子について報告を行うなど、保護者からの要望や意見を伺う機会を設け、サービスへ反映させている。

○ファミリー・サポート・センター事業では、利用前に事務局と事前面談を、条件に合う提供会員が見つかった段階で、顔合わせを行うなど、保護者とのやりとりを密に行っている。また、提供会員と依頼会員を集めたイベントを年１回開催し、積極的な交流を図っている。

○老朽化していたエレベーターの改修工事にあたっては、地震時における緊急停止時の自動復旧機能やタッチレスボタンの採用など、利用者の安全性・利便性に配慮した仕様とした。また、施設利用者が授乳室を安心して利用できるよう、内鍵を設置した。

2　予算執行（財務）の視点

○管理運営委託料は適切かつ計画的に執行している。また、予防的修繕を行い、施設維持管理経費の削減に努めるほか、光熱水費の節電など、様々なコスト削減に取り組んでいる。利用料金収入は、環境整備や安全の確保など利用者サービス向上のために充てている。 ○近年は人件費の増加分を光熱水費や施設修繕費の節減で補っていたため、指定管理料の増額を行わなくとも収支状況は比較的安定していたが、直近では人件費高騰のほか、非常勤職員の募集を行うものの応募がなく正社員を充てるなどの対応に加え、物価高による消耗品費、光熱水費の増などが重なり、収支を圧迫している状況。 ○令和５年度については一定程度の人件費増や光熱水費分の増を見込み、指定管理料の増額を行っているが、今後は昨今の職員採用状況の厳しさや物価高騰に十分に配慮し、今まで以上により実態に即した経費算定等を行うとともに、指定管理者と予算執行状況を定期的に情報共有し、適切な執行と赤字改善に向けて密に連携を取っていく。

3　サービス向上および業務改善の視点

○各事業ごとに目標値を設定し、達成に向けて常に取り組んでいる。また、日々の業務については、職員会議等で改善策を図っている。 ○ひまわり荘では、毎月の互助会行事やアンケート等により、利用者からの要望・意見を把握し改善に活かすとともに、退所家庭のアフターケアの継続実施と充実を図るなど、着実な自立支援をサポートしている。課題の多いケースも増えていることから、関係機関との情報共有や連携について、より積極的に働きかけていく必要がある。 ○ファミリー・サポート・センター事業では、サービス内容に関する紹介動画作成し、従来、依頼会員の登録には、来所による手続きを必須としていたが、書類の郵送による登録手続きも認めることで簡素化を図った。 ○子育て短期支援事業では、従来まで、利用の事前面談を必須としていたが、利用者からの声に基づき、前回の利用から期間が経過していないものに関しては、郵送による書類の手続きも可能とするよう改善を図った。また、５年度より、食物アレルギーを有する子どもの受入れを開始するにあたり、事故の未然防止や緊急時の対応等について、運用マニュアルの見直しを図るとともに、整理を行った。 ○子育て短期の受入れ年齢を拡大したことで、４年度から実施している別事業「乳幼児ショートステイ」（０～１歳未満）とのサービスの接続についても円滑にいくよう子ども家庭支援センターと連携し、運用していく。 ○育児疲れ、育児不安を理由に子どもショートステイを利用する場合、子ども家庭支援センターと連携し、事前面談を実施。家庭状況や子どもの様子を確認し、必要に応じてケースワーカーに繋ぐことで、虐待の未然防止、早期発見に取り組んだ。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○各種事業において、想定されていない事案が発生した際には、その都度、子育て応援課や子ども家庭支援センターと協議し対応した。 ○ 各事業間連携が図られており、庶務・人事・経理などは法人本部と連携・情報共有しながら効率的な業務執行に努めている。また、事業実施等についても常に区と連絡調整を行いながら適切に実施している。 ○ 居住施設（ひまわり荘）と不特定多数が利用する子育て支援事業は併設されているため、職員全

員が館内事業について共通認識を持つとともに、不審者の入館等の防止の観点から「不審者対応マニュアル」を徹底し、施設の安全強化に努めている。

○ 防災マニュアル等に基づき、月１回の防災避難訓練を実施している。また、震災対策として、職員に対して震災マニュアルの理解徹底を図り、防災対応に万全を期した。

※　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。引き続き研修等を通じた職員のスキル向上に努めるとともに、人員体制について検討し、効率的で質の高いサービスを提供できるよう努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立就学前乳幼児教育施設（ぷりすくーる西五反田）
指 定 管 理 者	社会福祉法人福栄会
施 設 所 管 課	子ども未来部保育入園調整課

＜設置目的＞

小学校就学前の乳幼児に対し、保育園および幼稚園の相互の特色を生かした保育および教育を継続的かつ一体的に実施することにより、乳幼児の健全な育成を図るとともに、地域における子育て家庭を支援する。

指定管理業務の概要

(1)　保育園、幼児教育施設およびふれあい交流室における事業の運営に関すること。
(2)　延長夜間保育の利用の承認および承認の取消しに関すること。
(3)　幼児教育施設の入園の承認ならびに入園の制限および退園に関すること。
(4)　預かり保育の利用の承認に関すること。
(5)　利用料金の徴収に関すること。
(6)　施設および設備の維持・修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
利用者数（人）	月平均 120 人	月平均 120 人	月平均 116 人
ふれあい交流室入館者数	月平均 233 人	月平均 354 人	月平均 333 人
オアシスルーム利用者数	月平均 90 人	月平均 140 人	月平均 139 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３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	232,949,333	229,443,134	239,169,028
	利用料金等	10,194,373	10,535,759	11,425,674
	小計	243,143,706	239,978,893	250,594,702
支出	人件費等	158,137,883	151,219,771	166,263,574
	事業費	23,234,266	24,951,145	24,588,516
	事務費等	53,666,843	72,472,653	60,029,357
	小計	235,038,992	248,643,569	250,881,447
差引収支		8,104,714	△8,664,676	△286,745

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
・「社会福祉法人福栄会」へ指定管理が移行され３年経過し、これまで前指定管理者が運営してきた保育・幼児教育に加え、社会福祉法人の強みを生かし援助の必要な園児への対応で力を発揮し、サービスを向上している。 ・日々の各クラスの状況を報告する体制会議を毎日開催するほか、職員会議を定期的に実施するなど、職員一人ひとりが園運営や課題について考える習慣を身に付けるよう努めている。 ・オアシスルームではキャッシュレス決済を導入し、支払い方法の多様化を実現した。 ・新型コロナウイルス感染症の５類移行を受け、隣接するシルバーセンターまつりに参加するなど、これまで縮小していた事業を再開するとともに、新規事業として保育士体験を実施するなど利用者の満足度向上に努めた。 ・開園から 20 年が経過し、建物・設備・備品等の老朽化が進んでいる点が課題である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
・施設の老朽化対応では、利用者の安全面確保のため計画的な備品購入・修繕工事を実施していく。 ・人材育成について、引き続き区・都・法人の研修を３本柱とし、様々な研修テーマを受講することで職員の資質向上に努める。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

・品川区独自の就学前乳幼児教育施設として、特色ある活動および施設運営を行っており、令和５年度に実施した東京都福祉サービス第三者評価においても、保護者の満足度は保育園部門において 91.9%、幼児教育部門において 97.1%と、高い水準であった。
・令和５年度に実施した利用者満足度調査において、「優良」の総括評価を得ている。

2　予算執行（財務）の視点

・収入については、オアシスルーム利用料等を適切かつ計画どおりに収入を得られている。
・支出については、新たに天井扇を設置し熱中症対策を講じるなど利用者満足度の向上に努めている。
・人件費の増については、 0 歳児クラスにおいて正規職員を１名加配し、0～3 歳児クラスで新たに保育士体験に取り組んだ結果、保護者が子どもの育ちを理解し子どもにとってより豊かな成育環境を築くことに繋がるなど、園全体の保育サービスが向上し、利用者満足度が高まった。

3　サービス向上および業務改善の視点

・新型コロナウイルス感染症の 5 類移行を受け、園行事やふれあい交流室の各種事業を一つひとつ見直しながら実施した。
・日本の伝統文化や他国の文化に触れる機会として、お茶会、生け花、外国人講師による英語など、子どもの発達や興味・関心に合わせて様々なプログラムを用意し、保育・教育を展開した。
・屋上で栽培した野菜を食べる、正月やひなまつりなど行事の際には行事食を食べる、世界の料理を給食で提供するなど、給食委託業者と連携し「食育」の強化に努めた。
・業務改善について、職員会議を定期的に開催し、適宜検討・改善できるように努めた。事案によっては、緊急職員会議や研修等を開き、職員全体で対応方法の検討・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

・児童福祉法による保育所・幼稚園運営にあたる適切な人員を配置し、適切な組織運営が行われている。 ・職員研修の柱を「法人主催研修」「品川区プロフェショナルスクール」「東京都福祉保健局」の3本柱とし、職層や研修テーマに合わせて受講者名入りの研修計画を作成し、積極的に研修に参加できる環境を整えた。研修受講後は報告の提出を徹底させ、職員の保育力向上の一助になった。 ・令和5年度から「安全計画」の策定が義務付けられたため、令和5年4月に策定し、施設・設備の安全点検(遊具・防火設備・公園等)、災害、不審者の観点から「安全管理研修」を実施した。 ・法人規定の「個人情報の保護に関する規則」に基づき、個人情報の管理を厳正に行った。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き新規事業を含む特色ある事業を充実させ、利用者満足度の維持・向上に努めること。また、施設の老朽化には計画的に対応すること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立心身障害者福祉会館
指 定 管 理 者	社会福祉法人　品川総合福祉センター
施 設 所 管 課	福祉部　障害者支援課

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

（１）障害者自立訓練センター、障害児者相談支援センターおよび障害者地域活動支援センターにおける事業の運営に関すること。
（２）利用料金の徴収に関すること。
（３）施設および設備の維持ならびに修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

	種別	定員	令和３年度	令和４年度	令和５年度
利用率(%)	自立訓練	12 名	50.2%※	49.3%	62.2%
	生活介護	50 名	74.3%	73.0%	67.9%

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

※利用料金は、自立支援給付費および利用者負担金である。

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】 ○　自立訓練では、利用者ニーズの高い機能訓練に一本化し、相談支援センターや回復期のリハビリ病院からの紹介により高次脳機能障害者の受け入れを進め、利用率が向上した。 ○　生活介護では、感染拡大防止の対策をしながら、館外活動を再開し、外出の機会を増やした。また、様々な障害のある利用者がさらに安心して過ごせるよう環境作りに努め、一人ひとりのニーズや障害特性、健康状態を把握し、質の高いサービスを提供した。医療的ケアが必要な利用者の受け入れを進め、たん吸引研修や強度行動障害支援者研修等に職員が参加し、利用者支援の質の向上に努めた。 ○　障害児者相談支援センターでは、障害者のみならず、障害児に対しても丁寧な相談を行い、利用者や家族から高評価を得ている。 【改善が必要な事項】 ○　自立訓練については、さらなる利用促進による利用率の向上が求められる。 ○　生活介護についても、同様に、利用促進による利用率向上が必要である。

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】 ○　自立訓練について、高次脳機能障害者の利用は多くなったが、その他の障害の方の利用が進まなかったため。 ○　生活介護は、３名の新規利用者がいたものの、これまで通所されていた３名の利用者が重度化・高齢化により入所や入院により退所した。また、感染症の影響による利用自粛等があったため。 【対応方針】 ○　自立訓練においては、周知を強化し、多様な利用者を受け入れ利用率の向上につなげていく。 ○　生活介護については、重度障害者を受入れ、訓練等を提供してきた実績や医療的ケアの必要な障害者の受け入れ態勢を整えていることを積極的に発信するとともに、関係機関、特別支援学校等と連携し、利用促進、稼働率の向上を図っていく。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○　自立訓練では、送迎や訪問型訓練を継続し、サービスの充実につなげた。 ○　生活介護は、「東京都重症心身障害者通所事業」の指定を受け、重度の利用者を受け入れている。 ○　生活介護では、安心して過ごせる居室の環境整備や新たな生産活動として、バスボム（入浴剤）作りを継続する等、サービスの充実を図った。 ○　地域活動支援センターでは、新型コロナウイルス感染症対策を行いながら実施方法を工夫し、すべての事業を予定通り実施した。 ○　手話講習会や高次脳機能障害の講座などを品川区立障害者総合支援施設と協力して行った。2ヶ所で開催したことで、受講の機会を増やすことができた。 ○　会館まつりについては、町会や障害者団体、ボランティア団体と協力して４年ぶりに開催し、障害者の理解促進を図った。

2　予算執行（財務）の視点

○生活介護の利用者数が減少したため、給付費収入が伸びなかった。 ○光熱水費については、全館 LED 化工事の効果があり、令和４年度よりも使用量は１５％抑えられた。

3　サービス向上および業務改善の視点

○　自立訓練では、区広報やホームページの活用、リハビリテーション病院訪問の実施、ケーブルテレビにて事業紹介を通じたPRを行った。相談支援センターや区との連携を密にし、情報収集に努め、利用者増につなげた。 ○　虐待防止委員会、サービス向上委員会を毎月1回実施するとともに、セルフチェック等の職員アンケート、サービス調整会議を実施し、サービスの質の向上を図った。 ○　品川区および会館各事業間の連携を図り、利用者の重度化・高齢化や児童相談に対応している。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○　職員育成では、新任研修、2・3年目、5・6年目、10年目研修、リーダー候補者研修、管理者養成研修、人権研修を実施した。またメンター制度を導入し、新人育成に努めている。 ○　生活介護では、職員の人員体制を整え2：1加算体制とした。また看護師を2名体制とすることで、重症心身障害者通所事業による補助金収入の体制を継続した。 ○　相談支援センターでは、複数担当制を継続し、他職員と意見交換しながら支援方針を検討、決定していく体制を継続した。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者一人ひとりのニーズや障害特性、健康状態に合わせたサービスを提供し、利用者やその家族が安心して利用できるような環境整備に努めること。また、稼働率向上のための取組を強化すること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立障害児者総合支援施設
指 定 管 理 者	社会福祉法人　福栄会
施 設 所 管 課	福祉部　障害者支援課

＜設置目的＞

区内に住所を有する障害児および障害者の福祉の増進を図り、地域生活の支援拠点となる施設として設置。

指定管理業務の概要

（１）　子ども発達相談室・児童発達支援センター・放課後等デイサービス・日中一時支援・保育所等訪問支援・訪問系サービスに関すること。
（２）　障害児者に係る一般相談、計画相談に関すること。
（３）　生活介護・就労継続支援Ｂ型事業・短期入所・地域活動支援センターに関すること。
（４）　利用料金の徴収に関すること。
（５）　施設および設備の維持ならびに修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
児童発達支援【定員】【利用率】	40 名、81.8%	40 名、63.6%	40 名、57.4%
放課後等デイサービス【定員】【利用率】	10 名、63.1%	10 名、48.15%	10 名、37.1%
保育所等訪問支援【延利用人数】	64 人	30 人	168 人
日中一時支援【定員】【利用率】※	10 名（20 名）、58.2%	10 名（20 名）70.6%	10 名（20 名）75.0%
訪問系サービス【延利用人数】	220 人	267 人	1,448 人
子ども発達相談室【件数】	3,311 件	2,372 件	2,240 件
相談件数	4,164 件	4,353 件	2,680 人
生活介護【定員】【利用率】	20 名（40 名）、101%	30 名（40 名）、78%	30 名（40 名）、83.4%
就労継続支援 B 型【定員】【利用率】	20 名（20 名）、23%	20 名（20 名）、19%	20 名（20 名）、29.5%
短期入所【定員】【利用率】	6 名（12 名）、71%	12 名（12 名）、74%	12 名（12 名）、100.6%

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

※利用料金は、自立支援給付費および利用者負担金である。

※令和３年度、令和４年度は福栄会、ゆうゆう、グロー、愛成会の合計である。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

○　子ども発達相談室の初回面接待ち期間の長期化を解消するため、一日に複数件の相談ができる体制を構築し、円滑に親子面接へつなげた。また、保育所等訪問については、周知の強化により、延利用者数が大幅に増加した。

○　相談支援センターでは、支援が困難な方に対しての相談対応を丁寧に行った。また、新規開設された指定特定相談支援事業者との連携やケースの移管等について丁寧に実施した。

○　障害の程度の重い障害児者の受け入れを積極的に行った。

○　生活介護事業の新たな受入れのため、定員を増やす準備（令和６年４月より１０名増）を進めた。

○　短期入所事業の利用者が増えており、一年を通してフル稼働させることができている。

○　入所施設等からグループホームへの移行を希望している方について、短期入所で生活体験事業をを提供し体験の機会を設けた。

○　地域活動支援センターでは、独自性のあるプログラムやイベントを多数行なうことで、利用者の増につながった。

○　カフェレストランでは、新たなメニューや菓子を増やす等、集客につながる工夫を行った。

【改善が必要な事項】

○　児童発達支援・放課後等デイサービスの利用率の向上を図る必要がある。

○　医療的ケアが必要な利用者の受入を更に進める必要がある。

○　訪問系サービスの利用を増やす必要がある。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

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

○　医療的ケアが必要な利用者に対し、支援できる体制が必要である。

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

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○　継続支援を行っている相談者に対し、きめ細やかな支援を実施し、信頼を得ている。
○　当事業所だけで抱えるのではなく、指定特定相談支援事業所へ丁寧につなぐことで、相談内容に応じた臨機応変な対応を行うことができている。
○　生活介護では、利用者の特性に応じた支援を提供し、利用者の満足度を高めている。

2　予算執行（財務）の視点

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

3　サービス向上および業務改善の視点

○　子ども発達相談室と南品川障害児者相談支援センターが緊密に連携し、児童発達支援の利用希望の方について、速やかにサービスにつなげる等、運営方法をを工夫してサービスを向上させた。
○　区と連携し、配置職員の資質を活かし、困難性の高い調整にも対応している。
○　単身の障害者や老障介護等の世帯を中心に継続的に生活状況の把握に努め、関係機関との連携を図った。
○　支援経験の長い職員を多数配置し、重度の障害者への対応や短期入所での緊急対応を積極的に行うことで、拠点施設としての役割を強化した。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○　調理業者との定例会議や送迎業者との日常のやり取り等、再委託業者との連携強化を図った。
○　衛生管理面では、毎日の清掃の他、玩具や絵本等の消毒、遊具の点検を行っている。
○　訪問活動は、自転車での移動を主とするなど、環境負荷の軽減を図っている。
○　緊急時を想定した取組みを行っており、法人独自に備蓄品をストックする等、有事に備えている。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。職員体制の充実や職員のスキルアップを行うことで、より幅広いニーズに対応できる体制を整え、稼働率の維持・向上に努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立発達障害者支援施設
指 定 管 理 者	社会福祉法人　げんき
施 設 所 管 課	福祉部　障害者支援課

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

（１）就労継続支援Ｂ型ならびに発達障害者の就労の相談、指導、助言および自立支援、発達障害に係る普及および啓発に関すること。

（２）利用料金の徴収に関すること。

（３）施設および設備の維持ならびに修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

	種別	定員	令和３年度	令和４年度	令和５年度
利用率（%）	就労継続支援Ｂ型	20 名	55.1%	41.1%	34.7%
成人期支援事業３月末登録者数			168 名	173 名	182 名

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	23,780,532	25,599,248	25,436,316
	利用料金	20,682,803	16,126,434	14,729,263
	その他収入	3,631,645	13,274,260	3,760,366
	小計	48,094,980	54,999,942	43,925,945
支出	人件費	39,208,433	35,486,705	29,743,744
	事業費	1,664,683	1,889,962	1,474,893
	事務費等	10,104,933	19,765,902	9,251,276
	小計	50,978,049	57,142,569	40,469,913
差引収支		△2,883,069	△2,142,627	3,456,032

※利用料金は、自立支援給付費および利用者負担金である。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 ○　就労継続支援Ｂ型では、新規受注開始や施設外就労の拡大、広報の強化により、目標工賃を上回った。また、４名の方が、就労継続支援 A 型や就職等へステップアップし移行した。 ○　成人期支援事業の登録者数が 182 人と増加し、丁寧な個別相談やグループ活動による支援を行った。就労移行支援事業所の見学や体験実習を行う際に、オンラインを活用した面談方法を取り入れる等、工夫し実施した。 ○　施設見学会を開催したり、地域イベントへ積極的な参加をしたりする等、地域と連携して取り組んだ。 【改善が必要な事項】 ○　就労継続支援Ｂ型の新規利用の促進や利用率の向上を図る必要がある。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【原因の分析】 ○　就労継続支援 B 型からのステップアップを目指し移行した方が 4 人いたが、新たに通所する方がおらず、また、心理的な安定の継続が難しく、通所が不安定な方もいるため。 ○　支援の質の向上への取り組みは積極的に実施できているが、利用率向上に結び付くための発信が不足しているため。 【対応方針】 ○　法人ホームページや SNS を駆使しながら事業所の取り組みを発信し、新規利用につなげていく。また、多様な就労の形により、自分らしく強みを活かして働くことのできる柔軟な利用設定や作業メニューを提供していく。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

計画通り執行した。

3　サービス向上および業務改善の視点

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

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者一人ひとりのニーズに合わせた柔軟なサービス提供および就労支援を行うこと。また、就労継続支援 B 型においては利用率を向上させるための取組を強化すること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立西大井福祉園
指 定 管 理 者	社会福祉法人　福栄会
施 設 所 管 課	福祉部　障害者支援課

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

（１）生活介護事業および就労継続支援Ｂ型事業の運営に関すること。
（２）利用料金の徴収に関すること。
（３）施設および設備の維持ならびに修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	種別	定員	令和３年度	令和４年度	令和５年度
利用率（%）	生活介護	30 名	100.9	92.3	90.1
	就労継続支援Ｂ型	10 名	94.8	93.8	71.3

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

※利用料金は、自立支援給付費および利用者負担金である。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 ○　新型コロナ感染症が感染法上５類相当に引き下げられたのに伴い、コロナ禍前の規模でオータムフェスティバルを開催、また地域行事に出店する等、地域との交流事業を再開した。 ○　感染症予防対策を行いながら、近隣３町会と合同で総合防災訓練を実施した。 ○　班ごとに日中活動を行うことにより、感染症対策を徹底しながら施設活動の継続に努めた。 【改善が必要な事項】 ○　就労継続支援Ｂ型について目標工賃を達成できず、工賃を向上させる必要がある。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【原因の分析】 ○　感染症の発生により一部、事業を中止したため、前年度より利用率が低下し作業に取り組めなかったため。 【対応方針】 ○　引き続き感染症の拡大防止に十分留意しながら、利用者および家族の状況を把握し利用率の向上を図るとともに、受託事業の大量受注に努め、工賃向上を図っていく。

「評価の視点」別のコメント

１　区民満足の視点

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

２　予算執行（財務）の視点

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

３　サービス向上および業務改善の視点

○　セルフチェックや第三者評価の受審結果を踏まえ、業務改善につなげた。 ○　面談や家庭訪問により利用者や家族の希望を把握することで、改善につなげた。 ○　毎月の職員会議を通じて、利用者対応における課題報告と改善検討を行い、翌月に評価を実施した。

４　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○　介護福祉士や社会福祉士などの有資格職員を適宜配置するとともに、職員の資格取得を奨励し職員資質の向上を図った。 ○　研修計画に沿って外部研修及び法人内部研修を行い、職員の知識・技術の向上に努めた。 ○　事業継続計画に基づき、毎月防災訓練を実施し、利用者および職員に防災への意識を高めるよう努めた。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、面談等において利用者や家族のニーズを的確に把握し、利用者が安心して活動できる環境を整えること。また、利用率の維持・向上に向けた取組を実施し、工賃の向上に努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立かがやき園
指 定 管 理 者	社会福祉法人　福栄会
施 設 所 管 課	福祉部　障害者支援課

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	種別	定員	令和３年度	令和４年度	令和５年度
利用率（%）	施設入所	30 名	96.8	96.2	92.5
	生活介護	30 名	104.5	100.5	101.5
	短期入所	3 名	75.0	105.1	74.0

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

※利用料金は、自立支援給付費および利用者負担金である。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 ○　利用者の高齢化・重度化に応じた適切な支援を行うため、施設内研修の実施や資格取得を奨励し、職員の支援技術の向上および人材育成に努めた。 ○　感染症対策を適切に実施することにより、感染症発生時においても被害を最小限にとどめることができた。また、コロナ禍以前の活動ができるよう利用者一人一人のペースに合わせて生活リズムを取り戻すことを第一に行った結果、日帰り旅行や地域行事を開催することができた。 【改善が必要な事項】 ○　利用者の高齢化・重度化に伴い、その方に見合った生活の場を提案する必要がある。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【原因の分析】 ○　利用者の在所期間の長期化に伴い、高齢化による介護レベルが高まっている。また、職員にも介護技術の向上が求められている。 【対応方針】 ○　利用者の介護予防・体力低下を予防する取り組みを継続する。 ○　職員が介護技術向上を目的とした研修等へ参加する。 ○　介護保険の対象となった利用者については、関係機関と連携し介護保険への円滑な移行を目指す。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

○　適正な自立支援費の加算算定に加えて、指定管理運営経費を基に職員配置等を適正に行いサービス向上に努める等、概ね計画どおりに執行した。

3　サービス向上および業務改善の視点

○　利用者の状態像の変化（高齢化・重度化）に応じたアセスメント・支援計画の見直しを行った。 ○　毎月の利用者集会の実施により、利用者から出た意見や要望について検討し、施設サービスの改善につなげた。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○　消防計画および震災対応事業継続計画に基づいて、通報訓練、避難訓練、夜間想定訓練および消化訓練を毎月１回実施した。 ○　給食については、外部事業者に業務を再委託し、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。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、職員のスキルアップのための取組を推進するとともに、利用者およびその家族とのコミュニケーションを積極的に図ることによって、利用者の状態に合わせた適切な支援を提供できるよう努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立上大崎つばさの家
指 定 管 理 者	社会福祉法人　げんき
施 設 所 管 課	福祉部　障害者支援課

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	定員	令和３年度	令和４年度	令和５年度
グループホーム 入退所者数	５名	入所　０名 退所　０名	入所　０名 退所　０名	入所　０名 退所　０名

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

※利用料金は、自立支援給付費および利用者負担金である。

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】 ○　自治会活動や地域のフェスタに積極的に参加し、地域との交流を図った。また、館内の活動や食事を通じて、利用者や世話人同士の交流も図った。 ○　利用者それぞれが自分の意思で決定できるよう支援し、利用者が希望する生活の中で喜びを得られる機会を創出した。 【改善が必要な事項】 ○　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】 ○　障害支援区分の認定を受ける利用者や区分変更を行った利用者がおり、利用者の必要とされる支援の度合いが高まっているため。 【対応方針】 ○　法人内の各施設と情報共有しながら支援内容の充実を図り、利用者の自己実現を目指ていく。

「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、利用者同士や世話人と交流し、利用者が楽しめる活動を設定している。

2　予算執行（財務）の視点

○　稼働率の年平均は 95.7％で推移し、安定した稼働となっており、計画通り執行した。

3　サービス向上および業務改善の視点

○　11 月に第三者評価を受審した。第三者からの適正な評価を活用し、更なるサービスの質の向上に繋げた。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者のニーズに合わせたサービスを提供できるよう支援内容を充実させるとともに、利用者が安心して生活できるような体制構築に努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立北品川つばさの家
指 定 管 理 者	社会福祉法人　げんき
施 設 所 管 課	福祉部　障害者支援課

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

	定員	令和３年度	令和４年度	令和５年度
グループホーム 入退所者数	男女各６名 計 12 名	入所２名 退所１名	入所０名 退所０名	入所１名 退所２名

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	5,965,440	5,474,740	7,071,621
	利用料金等	35,820,280	43,648,529	41,329,803
	その他収入	6,000	577,000	432,000
	小計	41,791,720	49,700,269	48,833,424
支出	人件費	27,318,811	26,216,522	30,125,260
	事業費	4,772,342	5,718,067	5,320,274
	事務費等	11,533,889	12,080,188	11,689,132
	小計	43,625,042	44,014,777	47,134,666
	差引収支	△1,833,322	5,685,492	1,698,758

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 ○　利用者の心身の状況や家族との関わり方等について、職員間および関係機関と共有し、介護サービスの利用も含め、利用者が希望する生活を送れるように支援した。 ○　定期的な消毒等、感染拡大防止を実施するとともに、利用者が快適安全な生活が送れるよう、利用者の日々の体調確認を行った。 【改善が必要な事項】 ○　高齢化・重度化している利用者、自立度の高い利用者の生活拠点について、本人の意思決定を尊重しながら検討していく必要がある。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【原因の分析】 ○　高齢化・重度化している利用者、自立度の高い利用者等、それぞれの利用者の希望や心身の状況に合わせた、きめ細かな支援が求められるため。 【対応方針】 ○　引き続き、福祉専門有資格者を配置し、利用者の意思を尊重し、丁寧なアセスメントを継続して行うことで、必要な支援を見極めていく。併せて、相談支援事業所をはじめ関係機関と連携を図り、介護サービス等の利用も含めて、生活を支援していく。 ○　個々の職員研修や職員同士の密な連携により、さらなる支援力を高めていく。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

○　入居者の生活の安定を継続することで、計画通り執行した。

3　サービス向上および業務改善の視点

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

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者の意見を尊重し、様々な利用者のニーズに合わせたサービスを提供できるよう支援内容を充実させるとともに、利用者が安心して生活できるような体制構築に努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立西大井つばさの家
指 定 管 理 者	社会福祉法人　福栄会
施 設 所 管 課	福祉部　障害者支援課

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	定員	令和３年度	令和４年度	令和５年度
グループホーム入退所者数	９名※	入所１人 退所０人	入所０人 退所１人	入所４人 退所０人

※令和５年５月から定員を７人から９人に変更した。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

※利用料金は、自立支援給付費および利用者負担金である。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 ○　大規模改修工事後の定員増に対して、品川区や関係機関と連携を図りながら円滑に入所を進めた。 ○　新型コロナウイルス感染症予防対策を実施しながら近隣町会との防災訓練やオータムフェスティバル等を再開し、地域住民との交流や地域貢献活動に取り組んだ。 【改善が必要な事項】 ○　利用者の心身状況の変化に対応するため、成年後見制度等の活用も検討していく必要がある。
改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【原因の分析】 ○　利用者の障害の特性や心身の状況に合わせた個別支援が必要なため。 【対応方針】 ○　障害者福祉・権利擁護関係者・高齢者福祉等の関係機関が連携し、利用者の心身の状況に応じた、きめ細かな個別支援を行う。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

○　概ね計画どおりの執行ができた。

3　サービス向上および業務改善の視点

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

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○　事業継続計画に基づき毎月防災訓練を実施。法人が実施する西大井地区の参集訓練に参加し、利用者および職員に防災への意識を高めるよう努めた。 ○　近隣町会と合同で総合防災訓練を実施した。 ○　研修計画に沿って外部研修及び法人内部研修を行い、職員の知識・技術の向上に努めた。 ○　マニュアルを整備し、手順書を適宜見直すことで業務の標準化を進めた。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。利用者の障害の特性や心身の状況に合わせた個別支援を行うため、各関係機関との連携・情報共有を密に行い、利用者ニーズに適切に対応していくこと。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立杜松地域密着型多機能ホーム
指 定 管 理 者	社会福祉法人　若竹大寿会
施 設 所 管 課	福祉部高齢者福祉課

＜設置目的＞

要介護状態となった高齢者等の住み慣れた地域での生活を支援する。

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

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

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食費等の利用者負担金を含んでいる。

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】 ○面会や外出について、時間や日にちの制限なく自由に実施可能とすることで高い満足度を得ている。 ○看取りケアに関する研修が定着し、職員が不安なく看取りに臨むことで家族にも安心感を与えている。 【改善が必要な事項】 ○認知症ケアに対する職員教育。 ○医療依存度が高い利用者の受入れ体制。

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】 ○日々の業務に追われて認知症の周辺症状への対応にかかる理解が進まず、認知症ケアに対する職員の負担感が高まっているため。 ○有資格者を増やしているものの、多様な医療ニーズに応えるには不十分な勤務体制であるため。 【対応方針】 ○認知症に関する研修を強化し、ユニット会議で利用者への具体的な対応を協議できる時間を設ける。 ○施設での受入れ時間の選択の幅を広げるため、早番職員に加え遅番職員を配置し、より長い時間に対応できるようにすることで利用者ニーズに応えられる体制とする。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

○光熱水費の節減により支出を抑え、利用料の徴収も滞納者を発生させることなく対応している。 ○派遣職員の増加に伴い、人件費が上昇し収支を圧迫している。

3　サービス向上および業務改善の視点

○食事量が減った利用者に対して別メニューでの食事提供を行う等、利用者・家族の意向を確認し速やかに対応している。 ○お湯のいらない足湯・座って行うリハビリ機器等の導入により、職員が付いていなくてもできる内容が増え、他のケアに時間を重点配分している。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。研修等を通じて職員のスキルアップを図ることでサービス提供体制を強化し、幅広い利用者ニーズに対応できるよう努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立東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３年度	令和４年度	令和５年度
利用率（%）	小規模多機能	79.0	72.3	71.3
	（通い）	68.5	65.3	62.8
	（泊まり）	46.8	45.5	36.1
	グループホーム	100	95.3	93.9
	ケアホーム	80.9	65.5	69.2

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

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

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】 ○コロナウイルス感染症の類型変更により、段階を踏んで以前の取り組みを再開させている。ケアホームでの行事食（クリスマスケーキなど）づくりを利用者とともに行うなど、職員と利用者が共に実施できる内容を精査し、ＡＤＬの維持・向上を図っている。 【改善が必要な事項】 ○ケアホームの利用率。 ○職員確保と退職の防止。

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】 ○職員の急な退職等もあり、利用者の受け入れ体制を整えることができていない。利用希望者を断っていないが、積極的な周知・広報は控えている。 ○応募自体が少ない状態が続き、採用面接に進む応募者も非常に少ない状況。 【対応方針】 ○利用率の改善を図るため、現行の人員体制で対応可能な内容を精査し、段階的に空床の解消に向けた取り組みを進める。 ○株式会社全体での採用活動に対しての関与を強めるとともに、現職者にはヒアリングの実施回数を増やすなど働きやすい職場づくりを今一度徹底する。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

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

3　サービス向上および業務改善の視点

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

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き利用者一人ひとりに寄り添ったケアを実施し、利用者満足度の向上に努めるとともに、必要な職員の確保を図り、利用率の向上のための取組を実施すること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立小山地域密着型多機能ホーム
指 定 管 理 者	社会福祉法人　新生寿会
施 設 所 管 課	福祉部高齢者福祉課

＜設置目的＞

要介護状態となった高齢者等の住み慣れた地域での生活を支援する。

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

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

項目	種別	令和３年度	令和４年度	令和５年度
利用率（%）	小規模多機能	92.1	86.7	89.6
	（通い）	53.1	46.6	55.4
	（泊まり）	23.7	26.2	38.1
	グループホーム	97.8	96.0	99.0

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	4,642,040	4,832,040	4,832,040
	利用料金	88,462,590	90,197,931	95,827,507
	その他収入等	9,699,500	7,776,816	7,885,490
	小計	102,804,130	102,806,787	108,545,037
支出	人件費	76,580,751	75,083,901	76,778,769
	事業費	13,542,701	12,227,239	11,738,540
	事務費等	5,002,201	6,952,949	7,861,250
	小計	95,125,653	94,264,089	96,378,559
差引収支		7,678,477	8,542,698	12,166,478

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 ○町会の夏祭りを施設の敷地内で実施するなど、地域行事への積極的な参加を心がけている。 ○認知症家族勉強会での講義や、区主催のオレンジフェスタに利用者と参加するなど、認知症啓発行動へ積極的に参加している。 【改善が必要な事項】 ○安定した人員体制の構築。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【改善が必要とされた原因】 ○利用率は高い水準を維持しているものの、介護人材不足で職員が離職した際の採用難易度が高まる中、職員の採用と定着が安定した施設運営上課題であるため。 【対応方針】 ○施設運営の中核を担う中間層向けの研修を強化し、次期管理者やリーダーの育成に注力する。 ○法人の新卒採用拠点であることも生かして、SNS 等を有効活用し広報活動を強化することで採用予定数の人材を確保していく。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

○概ね計画どおりの執行となり、適正に運用できている。 ○利用料の徴収は、適宜関係機関と連携しながら進められている。

3　サービス向上および業務改善の視点

○業務改善ミーティングを年６回開催した。休憩時間の見直し、食事の在り方、フードロスなど施設全体で取り組むほか、各サービスでの個別目標を立て改善に努めている。 ○職員は、毎週の PCR 検査を継続しており、感染予防の意識が下がることなく、対策も十分に行いながらの事業運営ができたことで、グループホームの感染者は０人を継続している。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き高い利用率を維持するための工夫を重ねていくとともに、人員体制が構築できるよう職員採用に努めることにより、安定的な施設運営に努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立大井林町地域密着型多機能ホーム
指 定 管 理 者	社会福祉法人　さくら会
施 設 所 管 課	福祉部高齢者福祉課

＜設置目的＞

要介護状態となった高齢者等の住み慣れた地域での生活を支援する。

指定管理業務の概要

（１）　小規模多機能型居宅介護および介護予防小規模多機能型居宅介護サービスの提供に関すること。

（２）　施設および設備の維持および修繕に関すること。

（３）　施設設備の使用に関すること。

（４）　利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

小規模多機能：登録定員２５名（通い：１５名・泊まり５名）

項目	種別	令和３年度	令和４年度	令和５年度
利用率（%）	小規模多機能	95.7	100.0	99.7
	（通い）	51.7	55.9	65.3
	（泊まり）	21.5	28.7	34.0

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	4,480,000	4,480,000	4,745,000
	利用料金	70,591,950	80,048,173	72,734,569
	その他収入等	3,741,462	3,801,095	3,402,320
	小計	78,813,412	88,329,268	80,881,889
支出	人件費	59,245,186	64,557,429	65,538,736
	事業費	4,292,505	4,607,088	4,730,888
	事務費等	12,038,490	10,771,096	11,403,537
	小計	75,576,181	79,935,613	81,673,161
差引収支		3,237,231	8,393,655	△791,272

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

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

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

3　サービス向上および業務改善の視点

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

４　組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き利用者一人ひとりに合わせた支援を提供することで、利用者満足度の維持・向上に努めること。また、服薬事故防止のための取組について検討を進めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立東五反田地域密着型多機能ホーム
指 定 管 理 者	社会福祉法人　新生寿会
施 設 所 管 課	福祉部高齢者福祉課

＜設置目的＞

要介護状態となった高齢者等の住み慣れた地域での生活を支援する。

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

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

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 〇これまで培ってきた看取りケアの実績を生かして、利用者および家族が希望する住み慣れた場所での看取りを、医療機関と連携して実践できた。 〇地域交流活動では、町会、薬局等、多くの関係機関と連携し、顔の見える関係性の構築につなげるとともに、地域住民に対する認知症理解の促進を図ることができた。 【改善が必要な事項】 〇利用率の低迷。

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】 〇利用終了・空床が発生してから新規利用につなげるまでの期間が長くなってしまっているため。 【対応方針】 〇在宅介護支援センターと積極的に連携を図り、待機者の確保に努めることで、早期の利用開始・入居が受け入れられるように調整していく。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

〇面会や日常的なやりとりの中で利用者および家族の意見・要望をくみ取り、往診レポートを居室に設置するなどの希望に応えている。
〇町会や地域住民の方が、介護における困り事があった時に気軽に相談できる事業所となるため、町会の夏祭りなどの行事に積極的に参加し交流を図っている。

2　予算執行（財務）の視点

〇電力会社を変更し光熱水費を削減できたが、特定技能外国人の採用により事務費が増加している。

3　サービス向上および業務改善の視点

〇定期的なユニットミーティングにおいて、利用者一人ひとりの課題を共有し、個別課題に応じた対応策を職員間で協議し解決に努めている。
〇認知症本人、家族が思いを共有できる場を設けて、他家族との出会いによる学びを得られる機会を提供している。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

〇職員個別に年間の研修計画を立案するとともに、スキルアップシートを作成し、目標の達成度を振り返ることで、スキルアップに取り組んでいる。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。小規模多機能型居宅介護については、在宅介護支援センターと積極的に連携を図るなどし、利用率向上に努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立八潮在宅サービスセンター
指 定 管 理 者	社会福祉法人　品川総合福祉センター
施 設 所 管 課	福祉部高齢者福祉課

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

定員　通所介護：３５名

項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
利用率　（%）	55.6	61.9	73.1

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	15,160,000	14,114,000	14,114,000
	利用料金	48,146,124	51,326,908	60,070,228
	その他収入等	3,488,440	2,681,194	2,126,261
	小計	66,794,564	68,122,102	76,310,489
支出	人件費	50,651,704	43,798,126	43,973,456
	事業費	9,365,189	10,270,590	11,123,880
	事務費等	21,943,242	23,446,256	25,360,822
	小計	81,960,135	77,514,972	80,458,158
差引収支		△15,165,571	△9,392,870	△4,147,669

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食費等の利用者負担金を含んでいる。

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】 ○最終的な収支は赤字となっているが、感染症の類型変更に伴い通所希望者も回復しつつあり、最終的に７割を超える利用率まで回復させることができた。 ○八潮団地の特殊性（エレベーターのない）から、各団地の階段下ではなく利用者宅の玄関までの送迎を実施することで、家族からの安心感・信頼感を得ている。 【改善が必要な事項】 ○提供サービスおよび具体的なプログラムの改善。

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】 ○八潮地区の高齢化率の高まりにより、総合事業の利用を希望する高齢者など軽度な利用者が増加しており、それらの状態像の人に適したプログラム提供が追いついていない。 【対応方針】 ○同一法人の他事業所での運営方法も参考にしながら、八潮地区において真に必要とされるサービスを検討し、区立の通所介護事業所としての使命を果たすための自らの強みを磨いていく。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

○希望の多い総合事業利用者の受け入れを増加させた結果、利用率は大幅に改善したが、基本単価が安いことが影響し、事業所としての黒字化にはつながらなかった。 ○業務委託費の高騰もあり、前年度比での支出額が全体的に増加している。

3　サービス向上および業務改善の視点

○利用者からの好評を得ている変わり湯や食事会については、例年の実施方法を踏襲しながらも、一部にパーテーションを設置するなど感染症対策と両立させて安心感の向上も図った。 ○アンケートボックスを新規設置したが、年度内に意見の投函は行われなかったため、存在が認知されるように周知を行っていく。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○職員全体の人権意識を高めるため、法人が用意する研修に参加するとともに、事業所内で毎月具体的なケースを討論しながら虐待防止等に対する取り組みを進めた。 ○コロナウイルス感染症の類型変更に伴い、地域と合同での防火・防災訓練を再開し、地域の中の事業所としての役割を果たす方法等を模索した。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。他事業所の運営方法を参考とするなどし、地区のニーズに沿ったサービス提供体制を整えること。また、引き続き利用者満足度向上のための取組を実施すること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立大井在宅サービスセンター
指 定 管 理 者	社会福祉法人　品川総合福祉センター
施 設 所 管 課	福祉部高齢者福祉課

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

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

項目	種別	令和３年度	令和４年度	令和５年度
利用率　（%）	通所介護	65.1	73.7	79.8
	認知症デイ	36.1	27.5	42.9

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 ○感染症の類型変更に伴い、利用者から要望の多かった外出行事について、感染症対策と両立させるため食事を伴わない形で段階的に再開させた。 ○これまで培ってきた認知症予防プログラムの提供により、認知症デイの利用率が回復傾向となった。 【改善が必要な事項】 ○サービスの質の担保と収支のバランスの調整。

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】 ○質の高いサービスを提供するために人員体制を整え、専門職を配置することで人件費の高止まりが発生しており、事業所としての赤字状態が継続している。 【対応方針】 ○さらなる利用率の向上により収入面の改善を図るとともに、事業所の特色であるプログラムの提供を職員がレベル差なく提供可能となるように、ノウハウの共有化を進める。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

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

3　サービス向上および業務改善の視点

○事業所内での定期的な利用者ニーズの検討に加え、法人全体での他事業所も含めたニーズ分析を踏まえて、利用者・家族が真に求めている内容の分析を進めている。 ○全ての職員に権利擁護に関する研修を受講させることにより、利用者の尊厳を守り、自立を支援する事業所としての役割を再認識する機会を持つことができた。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○送迎に関する委託会社との打ち合わせを四半期毎に実施することで、安全な送迎運行のみならず効率的なルートの設定などを常に協議している。 ○再生可能エネルギーを１００％使用する電力会社と契約し、環境に配慮した施設運営を継続している。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、効果的なプログラムを提供することで、利用者満足度の維持・向上につなげること。また、認知症対応型通所介護の利用率向上に向けた対策を実施し、収支の改善に努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立中延在宅サービスセンター
指 定 管 理 者	社会福祉法人　品川総合福祉センター
施 設 所 管 課	福祉部高齢者福祉課

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

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

項目	種別	令和３年度	令和４年度	令和５年度
利用率　（%）	通所介護	74.6	80.1	80.8
	認知症デイ	59.5	58.3	60.5

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	28,686,000	28,686,000	28,830,000
	利用料金	89,731,837	95,301,770	96,416,357
	その他収入等	3,987,340	5,483,030	5,019,720
	小計	122,405,177	129,470,800	130,266,077
支出	人件費	71,758,238	73,422,301	86,719,431
	事業費	21,399,409	24,763,442	15,944,220
	事務費等	30,813,223	32,712,775	29,790,823
	小計	123,970,870	130,898,518	132454,474
差引収支		△1,565,693	△1,427,718	△2,188,397

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 ○感染症の類型変更を踏まえ、地域に向けた居場所の提供を再開し、高齢者世代のボランティアを巻き込みながら利用者・家族・ボランティアが一体となって充実した日常生活を送る場所を提供した。 ○総合事業対象者を含む軽度者を多く受け入れ、通所しない日の自宅での生活を意識したプログラムを提供している。 【改善が必要な事項】 ○各種システムの活用。

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】 ○職員の負担軽減を図り、業務効率化につなげるため、タブレット等の導入を段階的に始めたが、職員側の新しいものに対する抵抗感もあり成果につなげることができなかった。 【対応方針】 ○他施設の導入事例を確認し、施設内でどのように展開すれば職員の働きやすさにつながるのかを検討することに加え、職員を機器選定にも携わらせることで主体性を持った取り組みとしていく。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

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

3　サービス向上および業務改善の視点

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

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、職員の負担軽減および業務効率化のため、ICT 機器の有効な活用を進めて、安定的な施設運営に努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立大崎在宅サービスセンター
指 定 管 理 者	社会福祉法人　福栄会
施 設 所 管 課	福祉部高齢者福祉課

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

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

項目	種別	令和３年度	令和４年度	令和５年度
稼働率　（%）	通所介護	73.8	81.0	88.8
	認知症デイ	61.8	56.3	53.1

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	20,383,000	19,073,000	19,073,000
	利用料金	106,496,614	111,095,746	119,227,259
	その他収入等	2,172,540	2,962,506	3,761,716
	小計	129,052,154	133,131,252	142,061,975
支出	人件費	95,246,329	92,250,312	89,218,192
	事業費	14,348,422	14,922,565	16,492,133
	事務費等	30,908,986	32,535,613	29,753,948
	小計	140,503,737	139,708,490	135,464,273
差引収支		△11,451,583	△6,577,238	6,597,702

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食費等の利用者負担金を含んでいる。

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】 ○日々のレクリエーションは、若手職員が中心となって SNS 掲載情報や他施設の取り組みを参考にし、昨今の情勢や流行を取り入れた誰もが楽しめる活動（モルック、ボッチャ、整容（ネイル塗り）等）を実施した。 【改善が必要な事項】 ○認知症デイの利用率向上。

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】 ○分析された利用者ニーズと各利用者に提供されているサービスにミスマッチが生じているため。 ○本来認知症の特性に応じた個別性の高いサービスである認知症デイが、通所介護との差別化が不十分となっているため。 【対応方針】 ○利用者・家族向けのアンケート調査や聞き取りから、利用者ニーズを把握していく。またフィードバックの際に集計・数値化した調査結果を使用し、提供サービスが適合しているかを検証していく。 ○定期的な外出以外にも差別化を図る取組みを検討し、利用者の特性を踏まえて試行していく。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○「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。 ※「にやりほっと報告書」とは、利用者の「できること」・「好きなこと」などを発見し、それを職員間で共有し、具体的な支援策に結びつける報告書。

2　予算執行（財務）の視点

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

3　サービス向上および業務改善の視点

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

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き利用者のニーズの把握に努めるとともに、それらのニーズを踏まえた環境整備や事業展開を行うなど、利用者満足度の維持・向上に努めるとともに、利用者増加につなげていくこと。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立戸越台在宅サービスセンター
指 定 管 理 者	社会福祉法人　三徳会
施 設 所 管 課	福祉部高齢者福祉課

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

定員　通所介護：３０名　認知症対応型通所介護（以下「認知症デイ」という。）：１０名

項目	種別	令和３年度	令和４年度	令和５年度
利用率　（%）	通所介護	71.8	69.1	71.2
	認知症デイ	7.1	8.6	13.0

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	23,121,000	23,121,000	23,121,000
	利用料金	60,206,765	58,441,212	61,709,798
	その他収入等	4,747,866	5,568,914	5,777,910
	小計	88,075,631	87,131,126	90,648,708
支出	人件費	67,875,966	68,088,944	64,336,344
	事業費	18,989,096	19,135,841	16,699,707
	事務費等	19,767,402	18,518,665	18,872,940
	小計	106,632,464	105,743,450	99,908,991
差引収支		△18,556,833	△18,612,324	△9,300,283

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食費等の利用者負担金を含んでいる。

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

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

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

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

3　サービス向上および業務改善の視点

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

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※　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取組を推進することで、利用者満足度の向上に努めること。また、認知症対応型通所介護について、サービス内容の見直しや周知の強化により、利用者増加につなげていくこと。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立荏原在宅サービスセンター
指 定 管 理 者	社会福祉法人　三徳会
施 設 所 管 課	福祉部高齢者福祉課

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

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

項目	種別	令和３年度	令和４年度	令和５年度
利用率（%）	通所介護	73.8	68.2	66.3
	認知症デイ	66.2	63.9	56.1

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	11,684,000	10,630,000	15,523,117
	利用料金	97,023,335	94,546,656	89,563,905
	その他収入等	2,809,180	3,180,925	2,308,080
	小計	111,516,515	108,357,581	107,395,102
支出	人件費	88,236,335	78,745,340	72,606,448
	事業費	14,846,398	14,337,723	15,421,057
	事務費等	20,401,437	31,234,235	30,156,948
	小計	123,484,170	124,317,298	118,184,453
差引収支		△11,967,655	△15,959,717	△10,789,351

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食費等の利用者負担金を含んでいる。

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

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【改善が必要とされた原因】 ○曜日による利用登録者数に差異があり、稼働率が安定しないため。 ○大規模改修工事中であることを理由に申込者数が減少しているため。 【対応方針】 ○ボランティア講師の受け入れ等新たなプログラムを検討し、曜日間で平準化することにより利用者が満足できるサービス体制を構築していく。 ○定期的にニュースレターを発行し、工事の様子や進捗を丁寧に伝えつつ、工事中も引き続き利用可能であることを周知していく。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

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

3　サービス向上および業務改善の視点

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

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。 利用者が満足できるサービス体制を構築できるよう検討を進めること。また、利用率向上のため効果的な対策を講じること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立小山在宅サービスセンター
指 定 管 理 者	社会福祉法人　三徳会
施 設 所 管 課	福祉部高齢者福祉課

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

定員　認知症対応型通所介護：１０名

項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
利用率（%）	52.3	35.5	53.0

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食費等の利用者負担金を含んでいる。

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

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

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

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

3　サービス向上および業務改善の視点

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

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※　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。利用率向上のため、施設の強みを積極的に周知するなどして、登録者数の増加を図るとともに、課題の洗い出しおよびサービス内容の見直し等を実施することにより利用者満足度の向上に努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立月見橋在宅サービスセンター
指 定 管 理 者	社会福祉法人　さくら会
施 設 所 管 課	福祉部高齢者福祉課

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

定員　通所介護：１８名
　　認知症対応型通所介護（以下「認知症デイ」という。）：２４名

項目	種別	令和３年度	令和４年度	令和５年度
利用率（%）	通所介護	83.5	80.3	69.7
	認知症デイ	51.0	52.9	66.2

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	13,760,000	13,760,000	13,760,000
	利用料金	92,279,988	96,342,817	107,079,707
	その他収入等	1,431,356	3,156,342	1,311,400
	小計	107,471,344	113,259,159	122,151,107
支出	人件費	74,125,194	79,611,495	84,472,797
	事業費	10,254,471	11,594,198	12,198,232
	事務費等	24,531,087	27,156,397	28,357,965
	小計	108,910,752	118,362,090	125,028,994
差引収支		△1,439,408	△5,102,931	△2,877,887

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

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

「評価の視点」別のコメント

１　区民満足の視点

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

２　予算執行（財務）の視点

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

３　サービス向上および業務改善の視点

○地域住民向けの企画行事を７月、１２月に開催した。７月は、親子連れを中心に２０～３０名程度の参加者があり、交流する中で施設の事業について周知した。 ○業務整理をすることで休憩時間の確保等を実現した。心理的安全性に関するチェックリストを改善し、職員の離職を防ぐことにつながった。

４　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○異動新任時の研修を例年通り実施したほか、毎月法人で行われる法定研修に加え、外部研修等へも積極的に参加している。 ○四半期ごとに環境負荷軽減を主題とした研修を実施した結果、各職員の意識が向上し、特にガス使用量を大幅に削減することができた。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者の支援・相談体制の改善を行うとともに、活動を見える化するなど施設利用の効果を明確化することにより利用者満足度の維持・向上に努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立杜松特別養護老人ホーム
指 定 管 理 者	社会福祉法人　若竹大寿会
施 設 所 管 課	福祉部高齢者福祉課

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

定員　特養ホーム：２９名　ショートステイ：１０名

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

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

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

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

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

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

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

3　サービス向上および業務改善の視点

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

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※　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、利用者の満足度向上に向けた施設運営に努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立戸越台特別養護老人ホーム
指 定 管 理 者	社会福祉法人　三徳会
施 設 所 管 課	福祉部高齢者福祉課

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

定員　特養ホーム：７２名　ショートステイ：８名

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	13,242,040	15,055,040	14,607,040
	利用料金	316,728,827	325,014,311	336,330,644
	その他収入等	9,131,140	11,084,981	19,075,824
	小計	339,102,007	351,154,332	370,013,508
支出	人件費	231,944,488	245,337,544	252,691,621
	事業費	67,919,183	77,454,235	74,170,981
	事務費等	44,595,204	40,404,408	47,305,737
	小計	344,458,875	363,196,187	374,168,339
差引収支		△5,356,868	△12,041,855	△4,154,831

※「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】 ○合同防災訓練や認知症サポーター養成講座など地域交流活動を再開した。加えて、町会の神輿が来所したり、実習生の受入れ先を増やしたりと、コロナ禍で途絶えていた活動についても再開させることが出来た。 【改善が必要な事項】 ○介護職員の新規採用と離職防止。

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】 ○介護学校卒業生や経験者が減り、未経験者や別分野からの転職者・派遣職員が主要な採用の対象となったことで、従前と採用方法を変える必要があるため。 ○介護職員の定着が図られないと、離職による再雇用で職員の入れ替わりが頻発し、介護サービスの質の担保が困難なため。 【対応方針】 ○採用手段を広げ、SNS 等も活用することで、魅力ある介護現場をアピールしていく。法人で策定した「介護職員のスキルアップシート」を活用し、介護技術や知識の習得をサポートし、離職防止を図る。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

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

3　サービス向上および業務改善の視点

○感染症対策を講じつつ、対面式の面会を再開している。感染症対応が必要な事態が発生した場合も、適切な初動対応により感染を最小限に留めている。 ○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

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

※　区政運営会議における評価結果

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

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立荏原特別養護老人ホーム
指 定 管 理 者	社会福祉法人　三徳会
施 設 所 管 課	福祉部高齢者福祉課

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

定員　特養ホーム：１２０名　ショートステイ：３０名

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

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	62,040	4,451,040	15,521,040
	利用料金	593,499,413	626,294,858	611,882,614
	その他収入等	10,717,130	14,672,543	21,041,558
	小計	604,278,583	645,418,441	648,445,212
支出	人件費	419,480,760	428,532,116	442,602,505
	事業費	141,359,547	144,142,357	145,670,482
	事務費等	73,447,588	67,243,169	77,228,999
	小計	634,287,895	639,917,642	665,501,986
差引収支		△30,009,312	5,500,799	△17,056,774

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

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

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

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

3　サービス向上および業務改善の視点

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

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。大規模改修下においても引き続き安全を最優先とした事業を継続し、併せて人材の確保と職員育成を進めることにより、利用者が安心して利用できる施設運営を行うこと。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立中延特別養護老人ホーム
指 定 管 理 者	社会福祉法人　品川総合福祉センター
施 設 所 管 課	福祉部高齢者福祉課

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

定員　特養ホーム：８０名　ショートステイ：１０名

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

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

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】 ○職員の確保が困難な中にあって、区介護福祉専門学校からの実習生の受け入れ等を強化し、採用へとつなげている。併設する在宅サービスセンターとともに、介護職の魅力を若年層に広げる取り組み（小・中学生への職場紹介など）を行い、今後の担い手を増やすことに重点を置いている。 ○看取りケアの充実を図るため、利用者・家族の要望を聴くだけではなく、実際に対応する職員の精神的なフォローにも力を入れることにより、結果的に質の高い対応を継続することができている。 【改善が必要な事項】 ○週３回入浴への挑戦と定着。

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】 ○昨年度から事業所の特色として取り組みを進めているが、急な体調不良者の発生等により職員体制が厳しくなると継続が困難となっている。 【対応方針】 ○希望する利用者が週３回入浴可能な状況を当たり前のルーティーンとして根付かせていく。 ○職員体制に応じた業務の優先順位付けを見直し、効率化できる業務の省力化を実施する。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

○感染症の類型変更後も、集団感染が発生し、衛生用品等の関連物品を大量に購入することとなり、支出が増加している。 ○開設２４年目を迎え、更新を必要とする機器も多くなっていることから、修繕費用が高止まりする傾向となり収支に影響を及ぼしている。

3　サービス向上および業務改善の視点

○フロアリーダーには、利用者に対するケアの面だけではなく、職員の休憩時間の調整など業務の効率化・平準化を担当させることで、全体的な業務量の調整に好影響があった。 ○生活相談員を中心に家族の要望を細かく拾い上げ、直接要望を伝えることが困難となった利用者の声の代わりとして日々の生活の援助に役立てている。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○研修機会の確保のため、対面での実施にこだわらず、コロナ禍において普及したオンライン研修や書面開催も含めた多様な形式での数多く実施することができた。 ○再委託先への指導に当たっては、法人本部とも連携しながら適正な運用を図っている。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、職員体制に応じた業務の優先順位付けを見直すなど効率化・省力化を図り、利用者が満足できるようなサービスの提供に努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立八潮南特別養護老人ホーム
指 定 管 理 者	社会福祉法人　品川総合福祉センター
施 設 所 管 課	福祉部高齢者福祉課

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

定員　特養ホーム：８９名　ショートステイ：１１名

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	18,367,040	20,345,231	19,564,588
	利用料金	387,965,174	383,683,753	405,679,994
	その他収入等	46,565,002	55,960,615	50,913,454
	小計	452,897,216	459,989,599	476,158,036
支出	人件費	336,087,841	344,771,445	347,380,763
	事業費	73,636,515	79,623,197	77,283,809
	事務費等	91,791,918	86,687,454	87,812,001
	小計	501,516,274	511,082,096	512,476,573
差引収支		△48,619,058	△51,092,497	△36,318,537

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

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 ○ショートステイの利用率の向上。区で実施する送迎時同行支援助成を活用しながら、家族からの要望に基づく職員の送迎添乗を増回させたことで、新規利用者の獲得につながっている。 ○ＩＣＴ見守り機器導入の結果、転倒事故等の件数が前年度比で半減するなど成果を見せている。 【改善が必要な事項】 ○特別養護老人ホームの稼働率と人材確保。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【改善が必要とされた原因】 ○入院を伴う疾病の発生が続き、空床期間の長期化につながった。 ○人材の新規採用が困難となり、施設収支に占める人件費の割合が高止まりしている。 【対応方針】 ○利用者の体調管理を最優先にするとともに、入所調整期間を短縮することで空床期間を更に短縮できるように施設全体としての意識を高める。 ○採用に係る周知を徹底するほか、新規採用者が定着できるような研修プログラムを構築する。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

○施設特有の構造による手厚い人員配置、設備等の経年劣化による修繕費の増加など支出が増える要因が多く、施設全体として赤字が継続している。 ○各種委託料等も値上がりしており、想定した支出を上回ることとなった。

3　サービス向上および業務改善の視点

○稼働率の改善を含む施設運営に関する職員からの改善提案について、施設全体として検討を進めるための委員会を設置し、監督層に限られず施設全体としての取り組みとして共有を始めた。 ○日常のケアに当たって不適切な事例（言葉づかいなど）が発生したときにフロアを超えて情報共有を行い、速やかに改善を図ることで、サービスの質を担保するよう対応している。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○個人情報の保護、法令順守の徹底等施設職員として当たり前に求められる内容について、漫然と対応することのないよう、全体研修によって全職員に意識付けを行った。 ○今後の増改築工事に当たり、施工時にどのような対応が必要となるかを含めて区と綿密に打ち合わせを行い、準備を進めている。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き利用者の要望を把握し、利用者満足度の向上および業務改善に努めること。また、人材の確保および定着を図り、収支の改善に取組むこと。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立平塚橋特別養護老人ホーム
指 定 管 理 者	社会福祉法人　三徳会
施 設 所 管 課	福祉部高齢者福祉課

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

定員　特養ホーム：１００名　ショートステイ：１２名

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

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

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

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

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

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

3　サービス向上および業務改善の視点

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

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、システムの運用改善等を続け、効率的・効果的なサービス提供に努めること。また、採用に関する情報発信を工夫するなどし、人材の確保に努め、安定した施設運営につなげていくこと。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立上大崎特別養護老人ホーム
指 定 管 理 者	社会福祉法人　愛生福祉会
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３年度	令和４年度	令和５年度
利用率（%）	特養ホーム	96.7	94.5	93.5
	ショートステイ	85.2	81.5	71.9

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	8,619,457	8,647,390	8,444,040
	利用料金	712,465,580	696,158,835	673,813,898
	その他収入等	7,023,104	43,662,345	20,543,624
	小計	728,108,141	748,468,570	702,801,562
支出	人件費	489,505,178	493,748,353	447,255,626
	事業費	100,147,883	134,741,989	106,562,398
	事務費等	72,894,615	77,806,934	133,394,283
	小計	662,547,676	706,297,276	687,212,307
差引収支		65,560,465	42,171,294	15,589,255

※「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】 ○導入したＩＣＴ機器に、利用者の個別機能訓練の計画や、ケアの計画を連動させることによって、職員間での情報共有が容易となり、これまで以上に統一的な対応が可能となった。 ○目黒のさんま祭りの会場設営に参加するなど、新型コロナウィルス感染症の５類移行に伴って、施設のコンセプトともなっている地域との交流についても徐々に再開を行った。 【改善が必要な事項】 ○科学的根拠に基づいた利用者への対応。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【改善が必要とされた原因】 ○ＩＣＴ機器への連動の結果、取り組むことができる内容が広がった反面、細かいケアの部分で統一化が図り切れない部分が顕在化している。 ○口腔ケアなどは、実施の際の記録に曖昧なものが見受けられ、機能を活用しきれていない。 【対応方針】 ○機能として使用可能なメニューの意識統一を図りながら、事業所としてのケアの強みを作れるように日々のケアの平準化を図る。 ○歯科医師等にも参加を依頼した専門委員会を設け、具体的なケアの方法を確立するとともに、効果検証の方法について更なる検討を進める。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○新型コロナウィルス感染症の類型変更に伴い、コロナ禍前の居室面会を再開したことで、利用者および家族から喜びの声が聞かれた。制限一辺倒になっていたところから、家族の心情をくみ取る実施内容とできたことで満足度の向上につながっている。

2　予算執行（財務）の視点

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

3　サービス向上および業務改善の視点

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

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き ICT 機器を活用し、効率的な取組を進めるとともに、業務の改善を行い、利用者およびその家族が安心して利用できる体制を維持すること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立大井認知症高齢者グループホーム
指 定 管 理 者	株式会社 ケアサークル恵愛
施 設 所 管 課	福祉部高齢者福祉課

＜設置目的＞

要介護状態となった高齢者等の住み慣れた地域での生活を支援する。

指定管理業務の概要

（１）　認知症対応型共同生活介護および介護予防認知症対応型共同生活介護サービスの提供に関すること。

（２）　施設および設備の維持および修繕に関すること。

（３）　施設および設備の使用に関すること。

（４）　利用料金の徴収に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

定員　９名

項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
稼働率（%）	92.9	93.9	88.1

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

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】 ○訪問看護の事業所との連携を開始。日頃からの利用者の健康管理が充実し、職員の医療面での不安も減少した。 ○４年ぶりの外出イベントを２回、全利用者参加にて行った。日帰り旅行は多くの利用者家族が参加し、感染症等も十分に対策を行ったこともあり、非常に満足度の高いイベントとなった。 【改善が必要な事項】 ○清掃に対する意識。

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】 ○現在使用している清掃チェック表では項目が大まかであり、部屋の清掃の程度が適切に反映されない。清掃に対する意識に差があり、職員により対応のばらつきがある。 【対応方針】 ○清掃チェック表を改善・活用し、未清掃の部分をより分かりやすいようにする。 ○毎月第３週を「大掃除週間」とし、清掃に関する意識付けを行う。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

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

3　サービス向上および業務改善の視点

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

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○予定した全ての社内研修を計画通りに実施した。日帰り旅行の直前には、車椅子介助や歩行についての研修を行い、経験の浅い職員にはわかりやすく学べるように、経験のある職員にとっても、改めて振り返り意識し直すきっかけとなるように行った。 ○消防避難訓練を年２回、および災害時 BCP を用いた訓練も別途実施した。想定場面を変更し、訓練を多く経験することで、いざという時の引き出しも多く持つことを意識して実施した。町会の防災訓練も計画会議等関連する全ての会議に参加し、町会・地域としての避難所開設の条件や、開設後の運営や設備など、災害時の動きを一連の流れで理解した。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き訪問看護事業所との連携を密にし、利用者の健康管理に努めること。また、清掃の改善を続け、清潔な居住環境を維持し、利用者満足度の向上につなげるとともに、利用者が安心して利用できる施設運営を行うこと。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立八潮南認知症高齢者グループホーム
指 定 管 理 者	社会福祉法人　品川総合福祉センター
施 設 所 管 課	福祉部高齢者福祉課

＜設置目的＞

要介護状態となった高齢者等の住み慣れた地域での生活を支援する。

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

定員　１８名

項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
利用率（%）	97.7	92.8	96.5

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

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

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 ○感染症の類型変更後も各施設での感染が続くなか、これまでの対応から得たノウハウを活かし、職員から利用者への二次感染の発生を完全に防止することができた。 ○退所・利用終了に伴う空床期間を短縮し、稼働率の改善につなげることができた。 【改善が必要な事項】 ○離設事故の防止。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【改善が必要とされた原因】 ○日常的に帰宅願望を示す利用者等も多く利用しているため、離設防止のために設置したセンサーが検知した際の意識が希薄となっている可能性がある。 【対応方針】 ○住み慣れた環境に近づけるために極力施錠しないという施設運営方針の根本は変えることなく、死角の再点検、センサー設置個所の見直し、職員への対応の共有化等を行うことにより、事故防止のための取り組みを徹底する。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

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

3　サービス向上および業務改善の視点

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

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○各月で開催する運営推進会議を通じて出された意見について、関係者に共有し、適正な運営管理に役立てている。 ○しながわエコリンクの取り組みに基づく、継続した省エネルギーに向けた取り組みにより前年度に比べて光熱水費の削減につなげることができた。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き利用者が安全に過ごすことができるよう、施設内を再点検するなど、事故防止のための取組を徹底し、入居者が安心して生活できるような環境整備に努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立八潮わかくさ荘
指 定 管 理 者	社会福祉法人品川総合福祉センター
施 設 所 管 課	福祉部高齢者地域支援課

＜設置目的＞

住宅に困窮する高齢者に対して住宅を提供し、生活の安定と福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
新規入居人数　（人）	2	5	4

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	26,670,179 円	27,246,298 円	28,923,131 円
	共益費	2,001,854 円	1,974,342 円	1,996,248 円
	小計	28,672,033 円	29,220,640 円	30,919,379 円
支出	事業運営費	19,483,157 円	21,843,611 円	22,478,057 円
	人件費	6,501,044 円	6,287,769 円	7,674,128 円
	小計	25,984,201 円	28,131,380 円	30,152,185 円
	差引収支	2,687,832 円	1,089,260 円	767,194 円

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】
○ワーデン業務と緊急通報システムを活用し、安否確認や緊急対応に努めた。
○入居者の居宅生活の支援で、在宅介護支援センターやデーサービスセンターとの連携に努めた。
○熱中症予防の啓発活動に努めた。
【改善が必要な事項】
○孤立する入居者への対応

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

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

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

3　サービス向上および業務改善の視点

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

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○施設運営や個人情報管理について、法人や区の規定に則って、適切に対応した。
○詐欺被害の防止についての適切な情報提供や、防犯カメラを活用した不審者の侵入防止等に努め、入居者が安心して生活が営めるように支援した。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、入居者の細やかな健康管理を続け、併せて孤立を防ぐための丁寧な支援を行うことにより、入居者が安心して生活できるような環境整備に努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立大井倉田わかくさ荘
指 定 管 理 者	社会福祉法人品川総合福祉センター
施 設 所 管 課	福祉部高齢者地域支援課

＜設置目的＞

住宅に困窮する高齢者に対して住宅を提供し、生活の安定と福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
新規入居人数　（人）	1	2	1

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	3,093,408 円	3,848,298 円	3,616,762 円
	共益費	61,500 円	65,000 円	88,500 円
	小計	3,154,908 円	3,913,298 円	3,705,262 円
支出	事業運営費	2,162,643 円	3,124,806 円	2,524,931 円
	人件費	881,129 円	873,545 円	876,773 円
	小計	3,043,772 円	3,998,351 円	3,401,704 円
	差引収支	111,136 円	−85,053 円	303,558 円

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】
○入居者の見守りに重点を置き、健康状態の確認・特殊詐欺等の予防等に努めた。
○介護予防事業への参加を呼びかけ、入居者のフレイル予防に努めた。
○迅速に修繕工事に努めた。
【改善が必要な事項】
○孤立する入居者への対応

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

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

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

3　サービス向上および業務改善の視点

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

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○同一敷地内の在宅介護支援センター・在宅サービスセンターと合同で防災訓練を実施した。 ○法人の個人情報保護規定・実施マニュアルを職員に周知徹底した。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、入居者の見守りを続けるとともに、入居者の健康維持に努め、入居者が安心して生活できるような環境整備に努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立東品川わかくさ荘
指 定 管 理 者	社会福祉法人福栄会
施 設 所 管 課	福祉部高齢者地域支援課

＜設置目的＞

住宅に困窮する高齢者に対して住宅を提供し、生活の安定と福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
新規入居人数　（人）	6	3	5

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	17,592,444 円	18,020,602 円	20,632,248 円
	共益費	2,404,000 円	2,480,000 円	2,396,000 円
	受取利息配当金	0 円	484 円	484 円
	小計	19,996,444 円	20,501,086 円	23,028,732 円
支出	事業運営費	13,508,366 円	13,849,333 円	13,678,208 円
	人件費	3,602,873 円	2,660,239 円	2,487,548 円
	小計	17,111,239 円	16,509,572 円	16,165,756 円
	差引収支	2,885,205 円	3,991,514 円	6,862,976 円

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】
○入居者の見守りも含めて健康状態の確認・特殊詐欺等の予防等に努めた。
○介護予防等の支援の必要性を提案し、入居者のフレイル予防に努めた。
○感染症における予防対策の啓発活動に努めた。
【改善が必要な事項】
○高齢により孤立する入居者への対応

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

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○入居者からの意見・要望は、意見箱や直接窓口で相談を受けるなどして日頃から収集に努めた。意見・要望などについては迅速に回答・対応し、必要に応じて区と協議しながら適切な対応を行った結果、苦情につながることはなく、入居者の理解を得ることができた。

2　予算執行（財務）の視点

○光熱水費について適切な管理を行い、節電や節水など経費の節減に努め、前年度に比べると支出が減った。 ○維持補修工事・内装工事について、物価高騰の中で優先順位をつけて工事を実施した。結果、予算の範囲内で執行に留めた。

3　サービス向上および業務改善の視点

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

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、入居者の見守りを続けるとともに、入居者の介護予防のための支援を実施し、入居者が安心して生活できるような環境整備に努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立大井林町高齢者住宅
指 定 管 理 者	社会福祉法人さくら会
施 設 所 管 課	福祉部高齢者地域支援課

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
新規入居人数（戸）	7	4	10

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	利用料	81,272,841 円	81,842,046 円	81,946,988 円
	家賃助成金	24,775,300 円	24,797,600 円	23,965,800 円
	選択サービス料等	4,901,108 円	2,124,283 円	1,325,249 円
	小計	110,949,249 円	108,763,929 円	107,238,037 円
支出	管理経費	25,145,163 円	28,955,080 円	27,631,865 円
	人件費	37,063,766 円	39,266,425 円	41,477,735 円
	施設利用分担金	25,000,000 円	25,000,000 円	25,000,000 円
	施設修繕積立金	15,692,637 円	11,651,855 円	9,089,989 円
	小計	102,901,566 円	104,873,360 円	103,199,589 円
	差引収支	8,047,683 円	3,890,569 円	4,038,448 円

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 ○入居者の認知症予防として区の実施する耳の聞こえ講座を実施した。 ○安否確認訓練・非常電源装置稼働訓練・町会との合同防災訓練を実施し、非常時・災害時に備えた。 【改善が必要な事項】 ○孤立や認知力の低下した入居者への対応

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

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

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

3　サービス向上および業務改善の視点

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

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○夜間・休日の緊急時対応マニュアルの見直しを行い、より迅速に対応ができるよう改善を図った。 ○維持管理について、業務委託において定期点検を行っており、委託先とは月１回の定例会議を実施し、その他には常に連絡が取れる体制を確保していた。 ○事業運営や個人情報の管理について、関係法令や法人の規定等に基づいて適切に行った。 ○生活に変化がみられる入居者に関しては、適宜声掛けや訪問を行いながら、区の判断が必要な事項については区への共有や報告を確実に行った。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、入居者の意見を聞きながら、入居者主体の活動を実施し、満足度の向上につなげるとともに、入居者が安心して生活できるような環境整備に努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立平塚橋高齢者多世代交流支援施設（平塚橋ゆうゆうプラザ）
指 定 管 理 者	社会福祉法人　三徳会
施 設 所 管 課	福祉部高齢者地域支援課

＜設置目的＞

区内に住所を有する６０歳以上の高齢者の健康維持および増進ならびに生きがい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３年度	令和４年度	令和５年度
利用者数（人）	１５，５７１人	２６，８５２人	３４，０１４人
有料利用件数（件）	７０件	２６１件	４６７件
利用率（%）	２８．０%	３６．１%	４４．８%
使用料（円）	１００，１００円	４１９，３５０円	６０８，２００円

※平成２８年５月１日開設
※「利用率」に休館期間は含まない。「利用者数」は施設全体の利用者延べ人数である。
※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和３年度は４月２７日から６月２０日までを臨時休館とした。再開後も併設の平塚橋特別養護老人ホームの状況を鑑み、一般貸出中止や利用人数５０%制限等を実施した上で運営を行った。令和５年度は５月８日より、飲食の再開、感染対策の緩和を行った。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	３９，３３４，１８９	４１，６７８，７１９	４１，５５５，４８１
	小計	３９，３３４，１８９	４１，６７８，７１９	４１，５５５，４８１
支出	維持管理費	９，９９４，１８５	１１，０９３，０３０	１１，４９８，２３１
	施設運営費	１，８９２，４７２	２，５６８，５９７	３，７６４，８００
	人件費	２３，５４９，７５６	２６，７８４，４１８	２７，２４２，１１９
	小計	３５，４３６，４１３	４０，４４６，０４５	４２，５０５，１５０
差引収支（戻入額）		３，８９７，７７６	１，２３２，６７４	△９４９，６６９（０）

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 ○絵画イベント（母の日、父の日、敬老の日）で作成した子どもたちの絵をミニ作品展としてラウンジに展示した。また、近隣の保育園園児の七夕飾りを展示し、作品を通じて多世代交流ができるよう工夫した。 ○目的内利用団体の発表の場を多く設けた。「ゆうゆうプラザまつり」では、登録団体の発表やスーパーボールすくいなど子ども向けのイベントを行い、多世代で交流することができた。また、障害者団体（プチレーブ）とも協力し合い開催した。「カラオケ大会」では４年ぶりの開催となり、２０団体が参加した。「作品展」は登録団体、自主事業講座の作品を展示し、多くの作品見守りボランティアの協力を得て、地域住民と一緒に開催することができた。 ○品川区在住、在勤、ゆうゆうプラザ利用者の方に講師やイベントを依頼した。 【改善が必要な事項】 ○ゆうゆうまつりで親子連れの姿が見られたり、小学生の利用はあったものの、若い世代の施設利用がまだ少ない状況である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
○昨年度より多くのイベントを行い、親子対象の講座やイベントを開催することはできたが、「若い世代」にターゲットをしぼった企画ができていなかったことが原因と考えられる。今後も親子向けのイベント・講座を企画しつつ、「若い世代」に向けた講座やイベントを企画し、利用者増に繋げていく。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○利用者に対し施設サービス全般についてのアンケートを実施した結果、「大いに満足」「満足」の評価が８５．３％であった。 ○住民主体の「つながりサロン」では、週１回の定期的な体操、脳トレが定着した。どちらも利用者同士で積極的に行い、この事業をきっかけとし交流の場も広がり大変好評である。 ○「脳活」で実施している「大人のぬり絵」では、好評のため回数を２回に増やした。また、利用者の要望を取り入れ、完成後に作品の発表や作品にちなんだテーマで話す等、参加者同士の交流を実施した結果、「前よりももっと楽しくなった」と好評を得た。「川柳」の参加希望者も増え、定員を増員した。

2　予算執行（財務）の視点

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

３　サービス向上および業務改善の視点

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

４　組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、多世代交流につながるイベント・講座を企画・実施することで、施設の利用促進を図っていくこと。また、若い世代が参加しやすいような仕掛けを検討すること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立平塚高齢者多世代交流支援施設（平塚ゆうゆうプラザ）
指 定 管 理 者	社会福祉法人　福栄会
施 設 所 管 課	福祉部高齢者地域支援課

＜設置目的＞

区内に住所を有する６０歳以上の高齢者の健康維持および増進ならびに生きがい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３年度	令和４年度	令和５年度
利用者数（人）	６，３３５人	１０，７９０人	１０，９８１人
有料利用件数（件）	１３９件	２２６件	２４１件
利用率（%）	４５．３%	６３．０%	６３．１%
使用料（円）	９８，４５０円	１３０，７５０円	１３５，４００円

※平成３１年３月１日開設
※「利用率」に休館期間は含まない。「利用者数」は施設全体の利用者延べ人数である。
※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和３年度は４月２７日から６月２０日までを臨時休館とした。令和５年５月８日より、飲食の再開、感染対策の緩和を行った。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 ○利用者と積極的にコミュニケーションを図り、地域ニーズに沿った事業を行った。今年度に開始した『認知症カフェ』では、体操やトランプ、カフェなどの企画から運営を地域の方々と協同して行い、参加者も定着した。 ○目標としている「多世代交流の促進」を念頭に、納涼祭（８月）、認知症サポーターステップアップ講座（９月）、クリスマス会（１２月）、ゆうゆうプラザまつり（３月）等の行事や自主事業を積極的に開催した。 ○利用者の協力による植栽（ゴーヤ、あさがお作り）を毎年継続して行い、生きがいにつながるとともに、心和ませる施設環境を作ることができた。 【改善が必要な事項】 ○平日夜間と土日祝日の利用率は向上したが、特に祝日の利用が少なく空室が目立つ。自主事業の開催のみで空室を埋めていくことは困難であるため、施設利用が少ない世代へ利用をアピールしいていく必要がある。

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

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

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

2　予算執行（財務）の視点

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

3　サービス向上および業務改善の視点

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

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、地域ニーズの収集に努め、多世代交流につながるイベントや講座を企画・実施することで、施設の利用促進を図っていくこと。また、利用率向上のための広報活動を強化すること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立東品川高齢者多世代交流支援施設（東品川ゆうゆうプラザ）
指 定 管 理 者	社会福祉法人　福栄会
施 設 所 管 課	福祉部高齢者地域支援課

＜設置目的＞

区内に住所を有する６０歳以上の高齢者の健康維持および増進ならびに生きがい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３年度	令和４年度	令和５年度
利用者数（人）	１５，３７４人	２０，３１４人	４３，００５
利用件数（件）	１０５件	２７０件	２８６件
稼働率（%）	１７．１%	２５．８%	２７．３%
使用料（円）	８２，７００円	１９２，６５０円	１８８，９００円

※令和２年９月１日開設。
※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和３年度は４月２７日から６月２０日までを臨時休館とした。令和５年５月８日より、新型コロナウイルス感染症が５類に移行したことに伴い、飲食利用の再開、感染症対策を緩和した。
※「利用率」に休館期間は含まない。「利用者数」は、施設全体の利用者延べ人数である。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	４０，７３２，７６９	４２，９６４，８９０	４３，５８４，７７６
	小計	４０，７３２，７６９	４２，９６４，８９０	４３，５８４，７７６
支出	維持管理費	１０，０３６，４９８	１２，４１７，４８５	１１，５３６，７５９
	施設運営費	７，０８２，８２１	８，１６６，３３９	７，５２６，０７７
	人件費	２１，６３８，３９４	２１，１５８，３９０	２３，０５１，４７８
	小計	３８，７５７，７１３	４１，７４２，２１４	４２，１１４，３１４
差引収支（戻入額）		１，９７５，０５６	１，２２２，６７６	１，４７０，４６２

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 〇ふれあい食堂（子ども食堂）の開催や親子広場など高齢者以外の世代の利用を促進した。また、東品川ゆうゆうプラザで開催されている「こども食堂　はなおか」にお手伝い役として、ゆうゆうプラザ利用者（高齢者）を募集し、子どもたちと食事を共にし、世代間交流の機会となった。 〇新型コロナウイルス対策の制限解除により、利用者増が見込まれるなか、その状況に合わせて入浴サービスの利用ルール等の見直しやカラオケ団体へのカラオケ機器の操作方法を再確認する説明会を開き、制限解除後に大きな混乱がおきないように施設運営を行った。 【改善が必要な事項】 〇土日祝日および夜間の貸出部屋の利用が少ない。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
〇同じ建物内併設の文化センターと部屋貸出の業態が重なっていて利用者の分散につながっている可能性がある。そのため、潜在的な利用者に対し、施設の利用につながるような広報活動等の周知を継続する。 〇令和５年度より、夜間帯に実施するプログラムで開始したものもあるが、実施数が少ないため、大幅な改善につながっていない。そのため、施設の特色に適した夜間帯の新規プログラム実施を検討し、実施が可能なものより事業を開始する。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

〇意見箱を設置し、利用者からの意見や要望の収集に努めた。収集した意見の内容と意見に対する施設の対応を書面にして掲示し、利用者との対話を見える形にしている。また、普段から利用者とのコミュニケーションに注力し、利用環境の整備に努めている。
〇今年度は新型コロナウイルスにより、開催ができていなかった「東品川ゆうゆうプラザまつり」を東品川文化センターのまつりと同時開催し、利用者や地域の方々が楽しめる機会を提供するとともに、ゆうゆうプラザの利用者以外にも東品川ゆうゆうプラザを周知することができる機会となった。

2　予算執行（財務）の視点

〇給湯配管の水漏れにより、当初想定のない工事への対応が求められることになったが、円滑に工事を実施した。
〇入浴サービスは利用者の需要が高いため、衛生管理や安全な運営を行っているが、配管洗浄の使用薬剤が高騰しているため、当初予定金額より増加している。
〇新型コロナウイルス対策により、変更または中止していたイベントを今年度は想定していた開催業態で開催した。

3　サービス向上および業務改善の視点

○ヒヤリハット事例の積極的活用など安全管理を徹底し、特に入浴サービスでは大きな事故なく運営でき、利用促進につなげた。 ○菜園事業として、近隣保育園の園児に作物の植え付けや収穫を体験してもらった。収穫の際に高齢者の施設利用者にも参加してもらい、園児との世代間交流を行った。 ○「フリーカラオケおよび囲碁将棋」について、フリーカラオケは実施方法や実施部屋等を検討し、来年度より実施できるように調整を行った。囲碁将棋は地域交流スペース内に各種ボードゲームを設置し、代替案として実施した。 ○事業内容およびサービス提供方法を適宜職員間で確認し、改善案等を職員間で共有した。また、ヒヤリハット・事故報告書および苦情・ご意見対応記録を業務改善や再発防止に活用した。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○同じ建物内併設の文化センターと連携して、合同で消防・避難訓練を実施し、建物全体で安全管理に努めた。 ○職員にて毎日の施設内点検を行い、また設備点検については再委託先業者にて点検を実施し、日常的に安全点検を実施した。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、多世代の利用促進や世代間交流の機会創出に努めるとともに、広報活動の強化等により、利用率の向上に努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立大崎高齢者多世代交流支援施設（大崎ゆうゆうプラザ）
指 定 管 理 者	生活協同組合・東京高齢協
施 設 所 管 課	福祉部高齢者地域支援課

＜設置目的＞

区内に住所を有する６０歳以上の高齢者の健康維持および増進ならびに生きがい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	※運営業務委託 令和３年度	令和４年度	令和５年度
利用者数（人）	１０，３６６人	１５，６５９人	２１，８０４人
有料利用件数（件）	１９９件	３７７件	４３１件
利用率（%）	４４．０%	４６．５%	５２．３%
使用料（円）	１９７，１００円	４０５，４００円	３７３，２００円

※平成２８年５月１日開設。
※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和３年度は４月２７日から６月２０日までを臨時休館とした。
※令和５年５月８日より飲食利用の再開、感染対策を緩和した。
※「利用率」に休館期間は含まない。「利用者数」は、施設全体の利用者延べ人数である。
※当施設は平成２８年度の開設時より運営業務委託にて施設運営を行っていたが、令和４年度より指定管理制度を導入している。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

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

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 ○事業の利用者満足度を向上させるため、新しいアイデアで新規事業を企画実施し、利用者数増に貢献した。 ＜体操系事業＞ 体操事業の種類を 5 種類に増やし、利用者の体力や趣向の違いにも対応できている。「みんなで体操」「ハツラツ元気キープコース」「のんびり元気アップコース」「フレイル予防コース」「練功をはじめよう」を実施した。 ＜脳トレ事業＞ iPad のタブレット 6 台を使い e スポーツも取り入れた。iPad は「みんなで体操」の休憩時間や「地域ミニデイ」内のレクリエーションでも活用した。 ＜音楽系事業＞ 学生による「津軽三味線演奏会」で多世代交流、新しい音楽分野の「アンデス音楽演奏会」、四季折々の曲を歌う「うたごえ広場」、そして「カラオケ大会」「紅白歌合戦」を再開させることで来館者数を増やした。 ＜チャレンジ事業＞ 多世代の利用者を対象に、仮想空間を体験する「バーチャルリアリティー体験会」や実用化が進んでいる「小型ドローン操縦体験会」は、先端技術を体験する機会を作った。 【改善が必要な事項】 ○マッサージサービスや施設使用申請の先着順受付のために、猛暑や厳寒の日でも開館一時間前から玄関に並ぶ人がいたため地域交流スペースで待機できるようにしていたが、職員間で検討して運用方法を見直し、公平性を重視して抽選方式へ変更した。 ○夜間に利用するダンス団体のＢＧＭについて隣家から声がかかり、利用団体へ音量調節を依頼した。迅速な対応について感謝されたが、キッズダンス教室等新規事業の利用数が増えてくると今後も注視が必要であると考える。
改善が必要とされた原因の分析および対応方針
○新型コロナウイルス感染症対策が緩和・解除されたため、地域への防災訓練の参加を打診したが、まだ限定的な人数で行うとの回答を得て令和 5 年度の参加は見送った。 ○在宅介護支援センターとの共催事業、町内イベントの協力参加ができていないため、関係機関、地域町会との連携事業を増やす必要がある。そのために、在宅介護支援センターの施設事業への参加、「認知症サポーター養成講座」の開催や、町会お祭り、救急救命講習会、新規に町会との交流を進め「プラザまつり」を共催することを目標とする。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○利用者アンケート、事業アンケートや教室・イベント後の聞き取り調査のほか、「ご意見箱」を設置し匿名の意見も聞き入れている。 ○令和５年度利用者アンケートでの『職員の対応』の満足度は「満足」「やや満足」の回答が８５％で、令和４年度の「満足」回答が８３．３％であったため、１．７％上昇した。「ふつう」を含めるとほぼ１００％の満足回答となった。『部屋利用』の満足度は令和５年度８１％であり、令和４年度の７９．９％に対して１．１％上昇した。 ○職員は、利用者の快適な居場所づくりのため、利用者意見をスタッフミーティングや朝礼、夕礼で検討し、改善を繰り返した。

2　予算執行（財務）の視点

○予算額は 30,677,860 円、支払総額は 30,655,601 円となり、執行率は 99.9%であった。 ○目的外使用収入において、令和 4 年度 529 件に対して令和 5 年度は 632 件と 103 件増加したが、使用料では 32,200 円の減少であった。これは、増加した申請者が免除や減額の利用だったことが要因だと考える。 ○事業運営費のうち子育て支援事業関係は、執行率 19.4%となり高齢者対象の事業に比べると低い数値ではあるが、区の SNS「しながわこどもぽけっと」を利用して発信したことで令和 4 年度の執行率 3.7%から大幅にアップしている。

3　サービス向上および業務改善の視点

○利用者アンケート、事業アンケートや教室・イベント後の聞き取り調査のほか、「ご意見箱」を設置し匿名の意見も聞き入れている。 ○利用者アンケートや聞き取りにより利用者意見を取り入れた事業を実施することで施設利用促進を図ったり、構成員減少に悩む書道の団体へ、「筆ペン教室」や「かきぞめ大会」事業を追加し、書道に興味をもってもらう支援活動を行ったりした。 ○新規事業については、すでに導入実施している施設へ職員を派遣し研修している。 ○サービス向上のための職員のスキルアップに関する研修として、大崎在宅介護支援センターより講師を招き「地域包括ケアシステム」について職員研修を行った。

４　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○社会福祉士、健康運動指導士、介護職員初任者研修取得者が在籍している。事業規模により、ボタンティアリーダーを配置して対応した。 ○新任職員は、本部研修として「生協法人」、「接遇」、「個人情報保護」等を受講している。 ○個人情報保護や法令順守について、個人情報保護規程、個人情報保護マニュアル、就業規則、各ハラスメントに関する規程、文書管理規程、パソコン使用規程、苦情処理規程等、職員がいつでも手に取れる場所に保管されている。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、様々な新規事業を積極的に企画実施し、利用者増に努めること。また、利用者アンケート等を通じて利用者の要望や意見を聴取し、今後の施設運営に活かしていくこと。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立健康センター（品川健康センター・荏原健康センター）
指 定 管 理 者	住友不動産エスフォルタ・ＮＴＴファシリティーズ共同事業体
施 設 所 管 課	健康推進部健康課

＜設置目的＞

区民の健康の保持および増進を図る。

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
フリー利用者数	77,001 人	103,870 人	111,754 人
コース型教室利用者数	84,859 人	107,094 人	118,073 人
ホール利用件数	418 件	609 件	801 件
会議室利用件数	317 件	366 件	440 件

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	指定管理料	149,117,000 円	115,402,269 円	148,346,172 円
	利用料金収入	120,387,690 円	165,355,480 円	179,749,320 円
	小計	269,504,690 円	280,757,749 円	328,095,492 円
支出	人件費	154,307,795 円	167,733,104 円	185,348,117 円
	その他運営経費	42,156,078 円	41,786,203 円	40,041,270 円
	建物維持管理経費	74,411,089 円	71,238,442 円	81,088,542 円
	小計	270,874,962 円	280,757,749 円	306,477,929 円
差引収支		▲1,370,272 円	0 円	21,617,563 円

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】 〇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。 〇初めての利用者でも参加しやすいプログラムを増設し、利用を促した。 〇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。 【改善が必要な事項】 〇事前申し込み制の一部の事業について、インターネットによる電子申し込みが未対応のため、利用者サービス向上のため、改善が必要である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
〇申込み者数が多い事業については、インターネットによる電子申し込みによる受付体制の整備ができているが、その他の小規模な講座事業等について、電話または窓口等での受付となっている事業が一部存在するため、すべての事業で電子申し込みを活用できるよう対応を進める。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

〇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。 〇フリー利用料金内で参加できるフリープログラムの増設により、施設を初めて利用する方が楽しめるよう工夫をしている。

2　予算執行（財務）の視点

〇新型コロナウイルス感染症の５類移行後、コース型教室の定員制限を緩和し、コース数を増やしたため、利用者数は対前年度比で約１１１％と増加した。 〇利用者の要望を反映したコース型教室のプログラム編成、フリー利用者の来館促進等の工夫を行い利用料収入は、対前年度比約１０９％と増加した。

3　サービス向上および業務改善の視点

〇フリー利用者およびコース型教室参加者に対して満足度調査を実施しているほか、館内にアンケートボックスを設置している。寄せられた意見・要望については毎月館内に掲示しており、施設運営に反映している。 〇前年度に改善が必要とされた、インターネットによる電子申し込みは品川健康センターに続き、荏原健康センターのコース型教室でも導入され、利用者の利便性向上に努めている。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

〇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。 〇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。 〇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。 〇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し、利用者満足度の維持・向上に努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	（区営住宅）荏原七丁目、二葉一丁目、東大井三丁目 18・19 号棟、西大井六丁目、南大井六丁目、南大井一丁目、南大井五丁目、大井二丁目、西大井六丁目第二 5・7 号棟、西五反田五丁目 13・14 号棟、西大井六丁目第三、西中延、中延一丁目 （区民住宅）西品川、小山、大井、旗の台、南大井、下神明
指 定 管 理 者	株式会社品川宅建管理センター
施 設 所 管 課	住宅課

＜設置目的＞

区民住宅は居住環境が良好な賃貸住宅の不足を補い、中堅所得ファミリー層の定住化を図ることを目的に良質な住宅を区が適正な使用料で供給し、維持管理する。区営住宅は、住宅に困窮する低所得者に公営住宅を供給することで、社会福祉の増進に寄与するを目的に公営住宅として維持管理する。

指定管理業務の概要

① 区民住宅、区営住宅の入居及び返還に関すること
② 区民住宅、区営住宅の使用に係る申請、届出等の受理
③ 区民住宅、区営住宅の保全、修繕及び改良に関すること
④ 区民住宅、区営住宅等の適正な使用の確保に関すること
⑤ 駐車場の使用に関すること

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
区営住宅使用料収納率（%）	99.83%	99.57%	99.89%
区民住宅使用料収納率（%）	99.49%	99.11%	99.27%
滞納者１件あたりの対応回数（回）	2.77 回	3.39 回	3.59 回
あっ旋から入居までの平均日数（日）	61 日	85 日	83 日
住宅使用料（円）	461,538,500 円	481,189,350 円	489,888,125 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３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	206,894,634	230,876,707	243,255,754
支出	入居者管理経費	50,323,850	54,286,871	53,256,890
	建物維持管理経費	154,033,947	176,042,801	189,125,978
	小計	204,357,797	230,329,672	242,382,868
差引収支		2,536,837	547,035	872,886

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
○　職員が巡回頻度を上げて高齢入居者等の情報把握に努めている。 ○　使用料滞納者の現況報告や今後の納付促進について、毎月区と定期的な打合せを実施し、効率・効果的な納付指導を行っており、収納率は非常に高い水準を保っている。 ○　再委託先として業務内容に沿った区内業者を積極的に活用している。 ○　退去後の滞納使用料については、本人、連帯保証人の両者ともに連絡が取れず、徴収が困難となるケースがある。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
○　滞納使用料については、入居時から積極的な納付促進を行うとともに、区と連携し、弁護士等の専門家へ相談や法的措置の検討など、滞納の解消に向けた取り組みを行っていく必要がある。 ○　使用料滞納者の生活状況の把握はもとより、出来るだけ早期に連帯保証人と連絡を取り、滞納額が少額の段階での着実な納付促進を継続していく必要がある。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○　入居者から得た意見・要望に対して、区や関係団体と連携しながら適切な対応を行い、入居者からの高い信頼を得ている。 ○　特に防犯や衛生上の要望に対しては、迅速かつ適切な対応を行っている。

2　予算執行（財務）の視点

施設・設備の点検を定期的に実施し、経年劣化等により改修等が必要となった箇所について、過去の修繕実績や緊急度などを考慮し、予算の範囲内で適正な維持管理を実現している。

3　サービス向上および業務改善の視点

○　定期的な巡回の中で、入居者の意見・要望を細かく収集するとともに、入居者の代表である自治会役員と連絡を密にしながら、当該意見・要望を維持管理に反映させている。 ○　本人の了解を得て単身高齢者世帯の緊急連絡先を収集し、緊急時対応や日常問題のケア等を円滑に行える体制を構築している。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○　専従職員 5 名、管理主任（宅地建物取引士有資格者）4 名で区営・区民住宅の維持管理を担当している。 ○　営業日、営業時間は月～金曜日の午前 9 時～午後 5 時とし、時間外や夜間休日は再委託先の東宝サービスセンターが受付を行っているが、緊急度合いに応じ直接処理にあたるなど、臨機応変な対応を行っている。 ○　施設管理については、常勤職員が定期的に巡回・確認することや、過去の管理履歴を踏まえて修繕必要箇所を抽出し管理業務や修繕計画にきめ細かく反映させており、適正な業務執行に結実している。

※　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。引き続き入居者から得た意見・要望について、区や関係団体と連携しながら適切な対応を行うこと。また、滞納使用料については、入居時から積極的な納付促進を行うとともに、徴収が困難なケースに対しては、区と連携して対応を行うことで、収納率の維持・向上に努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	（区民住宅）ファミーユ西五反田西館・東館
指 定 管 理 者	株式会社東急コミュニティー
施 設 所 管 課	住宅課

＜設置目的＞

居住環境が良好な賃貸住宅の不足を補い、中堅所得ファミリー層の定住化を図ることを目的に良質な住宅を区が適正な使用料で供給し、維持管理する。

指定管理業務の概要

①区民住宅の入居及び返還に関すること　②区民住宅の使用に係る申請、届出等の受理
③区民住宅の保全、修繕及び改良に関すること　④区民住宅等の適正な使用の確保に関すること
⑤駐車場の使用に関すること

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
西館使用料収納率（%）	99.82%	99.48%	99.58%
東館使用料収納率（%）	99.54%	99.62%	99.51%
滞納者１件あたりの対応回数（回）	1.67 回	1.84 回	1.17 回
あっ旋から入居までの平均日数（日）	80 日	86 日	95 日
住宅使用料（円）	831,694,000 円	846,616,899 円	858,081,286 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３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	262,178,606	259,116,204	322,999,255
支出	入居者管理経費	88,896,000	88,896,000	88,350,240
	建物維持管理経費	173,254,055	170,193,336	234,649,015
	小計	262,150,055	259,089,336	322,999,255
差引収支		28,551	26,868	0

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
○　防災センターに常駐する管理人が定期的に巡回することにより、入居者からの意見・要望を維持管理業務にきめ細かく反映させており、居住者と良好な関係を築いている。 ○　統括責任者を中心とし滞納会議を週１回実施することで滞納状況の共有を図り、確実且つ柔軟な督促業務を執行している。 ○　使用料滞納者の現況報告や今後の納付促進方針について、月１回区と打合せを実施し、効率・効果的な納付指導を行っており、収納率は非常に高い水準を保っている。 ○　竣工後２０年が経過し、建物や設備の経年劣化が進んでいることにより、緊急対応的な修繕費や退去時の専有部主要設備の入れ替えに伴う原状回復工事費の増加が見られる。 ○　組織改正により統括責任者を含む運営チーム３名が東京南支店から施設内防災センターに配置されたことで、居住者の各種問い合わせ等に迅速に対応できる体制が構築された。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
○　滞納使用料については、使用料滞納者の生活状況の把握はもとより、出来るだけ早期に連帯保証人と連絡を取り、滞納額が少額の段階での着実な納付促進を行っていく必要がある。 ○　緊急対応的な修繕費については、計画的・効率的な修繕や設備更新等を行っていくことで工事費用の増加を引き続き抑える必要がある。

「評価の視点」別のコメント

１　区民満足の視点

○　施設内防災センターに管理人または警備スタッフが２４時間常駐することにより、緊急時の対応や居住者の意見・要望を迅速かつ的確に反映できる体制を構築している。 ○　西館および東館の防災センターに町会との連絡窓口を開設することにより、入居者と地域の良好なコミュニケーションづくりの一助となっている。

２　予算執行（財務）の視点

○　西館、東館を一体管理することによるスケールメリットを活かしてコスト削減に努めるとともに、施設および設備の点検を定期的に実施し、経年劣化等により改修等が必要となった箇所について、過去の修繕実績や緊急度などを考慮し、予算の範囲内で適正な維持管理を実現している。

３　サービス向上および業務改善の視点

○　防災センター管理人および警備スタッフによる定期的な巡回の中で、入居者の意見・要望を細かく収集するとともに、組織内での定期的なミーティングの実施や町会・自治会との連携により、入居者のニーズを的確に捉え維持管理に反映させている。 ○　地域センター・町内会・関係団体等と連携し合同消防訓練を実施することにより、入居者間のコミュニティ形成支援と消防、防災に対する意識向上を図っている。 ○　同一施設にある他団体の管理部分および共有部についての情報共有を適宜行いながら、施設全体の適正な管理について積極的に協力している。 ○　組織改正により統括責任者を含む運営チーム 3 名が東京南支店から施設内防災センターに配置されたことで、居住者の各種問い合わせ等に迅速に対応できる体制が構築された。

４　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○　運営チームマネージャーの下、運営チーム３名および防災センター所長２名の各チームが連携し、適正に業務を執行している。統括責任者以下５名は現地配置のため居住者の各種問い合わせ等に迅速に対応できる体制がとられている。 ○　２４時間３６５日対応可能な防災センターの管理人および警備スタッフと日々連絡を密にし、日常業務はもとより、緊急時の対応についても、迅速かつ適切に行われている。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き入居者とのコミュニケーションを積極的に図ることによって、意見・要望を的確に把握するよう努めること。また、滞納使用料については、早期の対応を心がけ、収納率の維持・向上に努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区立環境学習交流施設（エコルとごし）
指 定 管 理 者	アクティオ株式会社
施 設 所 管 課	都市環境部環境課

＜設置目的＞

区民および事業者が環境の保全について関心や理解を深め、主体的に環境保全活動を実践することを推進するとともに、地域交流の促進を図ることを目的とする。

指定管理業務の概要

⑴　施設の事業の企画および運営に関すること。
⑵　登録、貸室使用の承認ならびに取消し、停止および条件の変更に関すること。
⑶　利用料金の徴収に関すること。
⑷　施設の維持および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
利用者数（人）	―	219,553 人	229,347 人
講座参加者数（人）	―	3,935 人	5,861 人
貸室延利用者数（人）	―	25,538 人	25,067 人
貸室稼働率（%）	―	63.9%	53.6%

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３年度	令和４年度	令和５年度
収入	管理運営委託料	―	119,016,000 円	161,328,000 円
	利用料金等	―	524,320 円	665,480 円
	小計	―	**119,540,320 円**	**161,993,480 円**
支出	人件費	―	46,043,569 円	64,470,820 円
	施設運営・維持管理経費	―	68,069,722 円	90,006,998 円
	小計	―	**114,113,291 円**	**154,477,818 円**
	差引収支	―	**5,427,029 円**	**7,515,662 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】 ○多様な環境課題から身近なテーマを精選し、楽しく学べるよう工夫された環境学習講座・イベントの企画や地域と連携した積極的な広報活動等により、2 年目においても初年度の勢いを維持し安定した来館者実績となった。 ○教育委員会や高校・大学、CSR 企業・商店街等と連携し、多世代且つ多様なジャンルの主体と分野横断的な取り組みを行い、協力体制を構築した。 ○計画事業以外にも、いつでも誰もが参加できる、季節に応じた歳時イベントやワークショップ、「エコルといっしょに考えよう！SDGs」と名付けたメッセージ動画の上映会を開催するなど区民ニーズや区の方針を的確に捉えた企画提案を行った。 ○施設ツアーの実施等による ZEB の普及・啓発に取り組むと共に、適切な施設管理・エネルギー管理により、運用段階でも「Nearly ZEB」の実績では昨年を上回る高実績（エネルギー削減率 98.5%）を達成した。 【改善が必要な事項】 ○ボランティア活用に関して、活用は社会科見学の案内、エコルフェス時のサポート、菜園管理など積極的に行っているが、学生ボランティアの卒業や学業専念、シニアボランティアの引退などにより初年度からボランティアの人数が減少した。 ○貸室利用の実績が伸びていない。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
○昨年課題であった、開館時間の長さや来館者数の想定以上の増加による職員の勤務量増加については、職員 2 人の増員により改善傾向にある。 ○ボランティアの活動に関しては、活動内容の位置づけを再定義し、令和 6 年度にシニアボランティアの増員策や、連携している高校・大学の学生ボランティアの活用を検討する。 ○貸室稼働率の向上に向けて、利用啓発を行い促進していく。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○多種多彩なイベントやワークショップに加え、コミュニティラウンジで体験できる平日のワークショップなどにより、「エコルに来ればいつでも何かを楽しめる」といったイメージが定着。休日のみならず平日の来館者の期待感や満足度が向上していることが、施設内に設置する「来館者の声」、事業毎に実施するアンケートより、証明されている。 ○Instagram、Google 等、SNS・インターネット上の口コミでも好評を得ている。 ○大型企画展「山本彌作品展」も前年度と同じく、区内のみならず都内や他府県からの来館を促進した。単なるアート展ではなく、芸術を楽しみながらエコルとごしらしく環境を考える一助となっている点が評価されている。東急電鉄の広告協力や東京新聞にも開催告知が報道されるなど広報活動も評価が高い。 ○区内企業スターバックスジャパン社と連携したアップサイクルワークショップで作成した椅子とテーブルにより、環境教育であるアップサイクルとエコルとごしらしさを融合する形でコミ

ュニティラウンジの座席数の少なさを解消し、多くの利用者の満足度を向上させた。
○ごみ箱の設置や恒久的な軽食販売を求める声があるが、利用者にエコルとごしでの過ごし方が定着してきており、ごみの持ち帰りは定着している。販売に関しては衛生面や採算性の観点で、区と指定管理者両者で協議し引き続きニーズの把握と検討を進めていく。

2　予算執行（財務）の視点

○開催イベント数の増加や内容の充実は計画以上であったが、企業連携（ソニー/JAL など）や職員講師での内製開催などで経費の削減につなげた。
○近隣商店街や東急電鉄との綿密なコミュニケーションで協力体制を確立したことで、店舗や駅での広報物無料掲示・配布を可能とし、経費を抑えながら効果的な広報活動を行った。
○貸室利用料金収入は稼働率が計画値に達しなかったことで見込みを下回った。
○外構周りの清掃費を削減し、余剰分を施設修繕費・展示保守費に回すことができた。

3　サービス向上および業務改善の視点

○初年度以上に多様な環境課題を身近なテーマで楽しく学べるよう、創意工夫された環境学習講座・イベントの企画、地域・教育機関と連携した広報活動、職員研修・ボランティアの組織運営等、綿密な準備・遂行に努められている。その結果、来館者が減少することなく順調に推移した。また 0 歳児から高齢者までの幅広い年齢層が、施設に同時滞在する稀有な施設として安定的な運営が実現している。令和５年度の来館者総数は 229,347 人。
○今年度も教育委員会と連携し、区内小・中学校・義務教育学校の社会科見学はもとより、近隣保育園・幼稚園児の来館も積極的に受け入れている。また都内・外から中学生の環境学習の訪問先としても認知され、見学希望も増加しており、それらの来館の目的（SDGｓ、ＺＥＢ、環境への取り組み）にあった案内プログラムを提案し対応している。
○区内高校・大学、CSR 企業・商店街との共催講座を企画・実施するなど、世代やジャンルを超えた多様な主体との分野横断的な取り組みを行っている。
○前述のスターバックス社とのコラボ企画により、利用者の要望（座席数の増加）を期待以上の対応で実現した。
○季節に応じた歳時イベントやワークショップ、音楽イベントなど、事前申込制だけでなくいつでも誰もが参加できる事業も実施したことで、公園利用者等も気軽に参加・交流できる施設との印象が定着している。
○全国の自治体等の視察・見学会に対して丁寧に対応し、その実績数の多さと参加者の好意的な意見・感想から、区のプロモーションにつながっていると評価できる。
○SDGs やゼロカーボン、木材利用など、区の重点課題や緊急対応が必要な事項も積極的に取り組み、柔軟性と瞬発力のある事業遂行を行っている。
○環境課と連携した紙製人工芝の導入では、企業と協力しキッズスペースに無償導入を実現。加えて広報面でも連携し共同プレス発表を行うことで読売新聞などに大きく取り上げられ、TBS ラジオの取材を受けるなど、品川区とエコルとごしの環境への取り組みを大きく露出することに貢献した。
○外国人利用者へのサービス向上のため、外国語対応スタッフを配置している。
○施設内に設置している「来館者の声」、講座・企画展の開催毎に実施するアンケートにより寄せられた利用者の意見・要望は、以降の企画や業務改善に活用している。
○毎月実施する職員会議にて、現状分析や課題を共有し、改善に向けた検討が適宜行われている。

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体制は、退職者の発生により新規採用のタイミングまでは欠員期間は生じたものの逐次補充ができており職員定数の確保はできている。
○法令順守・接遇マナー・環境学習知識取得（Project WET）の研修を行い、職員のスキルアップが図られている。

○区内大学である清泉女子大学の学生をアルバイトスタッフに雇用するなど柔軟な人員配置を行っている。
○防災面では年に 2 回、荏原消防署戸越出張所の協力のもと消防訓練を行い、消火・避難・通報訓練を行い防災に努めている。
○区との連絡調整会議を定期的に開催し、丁寧な報告とコミュニケーションが図られている。互いに異なる視点で建設的な議論を行い、業務改善に反映されている。
○利用者の安全確保のため、館内のアナウンスが必要になった際は、巡回強化・サイン掲示等迅速かつ効果的な対応が行われている。
○設備の適切な管理に向け、竣工直後から施設整備課や工事事業者からの取扱説明内容を把握し、施設職員へのレクチャー・マニュアル作成・更新に努めている。
○職員・スタッフの組織管理だけでなく、再委託先や施設ボランティアの管理・運用が適切に行われており、報告・連絡・相談の体制が構築されている。
○施設ノベルティや職員事務用品・備品等、環境配慮製品を選定しているとともに、ZEB の実現に向けた適正なエネルギー管理により、環境負荷軽減の強化に取り組んでいる。

※　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、アンケート等により利用者の意見を収集し、講座・イベントの内容等に反映することで、利用者満足度の向上に努めること。また、ボランティア活用に関しては、シニアボランティアの増員策など、人員の確保に努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川区営自転車等駐車場
指 定 管 理 者	ＮＣＤ株式会社
施 設 所 管 課	防災まちづくり部地域交通政策課

＜設置目的＞

自転車等の放置防止に資するため、自転車等駐車場を駅周辺に設ける。

指定管理業務の概要
（１）自転車等駐車場における利用の申請および承認（使用料の減免に関することは除く）に関すること。 （２）自転車等駐車場における使用料の徴収に関すること。 （３）自転車等駐車場における利用承認の取消しならびに利用の停止および制限に関すること。 （４）自転車等駐車場における適正利用の推進に関すること。 （５）自転車等駐車場における施設および付属設備の維持・修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目			令和３年度	令和４年度	令和５年度
自転車	定期利用	件　数（件/月）	2,238	2,180	2,189
		利用率（%/年）	51.9	51.2	52.4
	当日利用	件　数（件/日）	2,072	2,296	2,492
		利用率（%/年）	87.5	96.1	102.5
バイク	定期利用	件　数（件/月）	277	286	277
		利用率（%/年）	64.6	67.5	65.6
	当日利用	件　数（件/日）	147	153	158
		利用率（%/年）	115.6	122.4	129.6
設置台数（台）			7,238	7,150	7,150

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	指定管理料	234,022,580	235,176,460	238,434,024
支出	一般管理費	180,575,644	187,823,253	191,083,760
	設備費	53,159,040	47,344,260	47,344,488
	小計	233,734,684	235,167,513	238,428,248
差引収支		287,896	8,947	5,776

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 ＜サービス向上について＞ ・令和６年度に試行実施する自転車等駐車場の短時間無料設定の導入に向けて、区と綿密に協議・検討を行うことで、適切な調整や進捗管理ができた。 ・新たに設置間隔を広げた駐輪ラックへの交換などを行うことで、利用しやすい環境づくりに努めた。 ・令和４年度導入のキャッシュレス決済について、現地掲示を強化し利用促進を図ったことで、キャッシュレス決済の利用率向上に寄与した。 ＜業務改善の取組について＞ 　大森駅水神口地下機械式駐輪場において、前かごの大きい自転車も利用できるように改修を行うことで、利用しやすい環境づくりに努めた。
【改善が必要な事項】 　働き方の多様化等により、自転車等駐車場定期利用者数の増加の伸びが限定的なため、定期利用と当日利用との適切な配備バランスの調整が求められる。
改善が必要とされた原因の分析および対応方針
定期利用と当日利用の配置バランスを引き続き柔軟に調整し、施設の有効活用と利用者満足度の向上を図る。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

・当日利用料金の精算を、引き続き各種キャッシュレス決済に対応することで、利用者の利便性向上に寄与した。 ・当日利用の自転車およびバイクの満空情報を、リアルタイムで確認できるＷＥＢサービスを引き続き提供することで、利用者の利便性向上に寄与した。

2　予算執行（財務）の視点

当該指定管理者は限られた委託料の中で、サポートセンターや提携警備会社を活用した２４時間対応と、専用の管理システムの運用により迅速かつ的確な管理を実施しており、財務上の視点から見ても効率的に運営されている。

3　サービス向上および業務改善の視点

・定期利用に空きがあり当日利用が満車となった自転車等駐車場において、適宜、柔軟に定期エリアへの駐輪案内を実施している。 ・子ども連れや高齢者など補助が必要な利用者に対して、特に親切丁寧に対応し自転車の出し入れ補助を積極的に実施している。 ・自転車等駐車場において小破修繕を迅速に実施することで、利用環境の改善に努めている。 ・降雪時用のスコップや融雪剤を自転車等駐車場へ設置し、施設利用者への安全対策の強化を図った。 ・紙のアンケートに加え、ＱＲコードの読み取りができるＷＥＢアンケートを実施することで、幅広い世代の利用者からの意見要望等を取り入れて業務改善を図っている。 ・幅広く情報を共有するため、原則、責任者が平日毎日来庁し、ハード面の問題点から利用者の要望・トラブルまで綿密に協議を行った。

４　組織管理体制および業務の適正執行の視点

毎月、全ての自転車等駐車場の場長による会議を開催し、管理運用面や接遇面の意見等の問題点を共有化する体制を構築しており、利用者の要望や機器故障等に対し的確に対応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。引き続きアンケート調査等によって幅広い世代からの意見・要望を取り入れ、業務改善を図ることによって、利用者の利便性の維持・向上に努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川図書館Ａグループ（荏原図書館、ゆたか図書館、源氏前図書館）
指 定 管 理 者	しながわＴＲＣ・リディアグループ
施 設 所 管 課	教育委員会事務局品川図書館

＜設置目的＞

図書館法第１０条の規定に基づき、区民および図書館利用者の教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする。

指定管理業務の概要

（１）館の資料貸出、返却、登録、予約・リクエスト、レファレンス等窓口業務に関すること。
（２）資料の選定、保存、除籍等蔵書管理に関すること。
（３）図書館運営および行事、地域サービスに関すること。
（４）施設の維持・管理に関すること。
（５）その他館の運営に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
入館者数（人）	497,222	482,908	483,783
全登録者数（人）	42,202	45,007	47,560
全貸出総数（点）	835,056	806,720	777,670
予約処理件数（件）	321,352	301,402	288,939
レファレンス件数（件）	14,158	12,446	13,621
児童おはなし会参加者数（人）	914	1,818	1,875

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	指定管理料	239,266,000	238,198,000	249,929,000
	複写サービス収入	332,370	376,200	425,450
	小計	239,598,370	238,574,200	250,354,450
支出	資料費	44,314,075	44,313,124	46,474,950
	光熱水費	3,352,741	3,998,385	3,303,667
	小破修繕・補修工事費	1,006,060	915,255	872,498
	備品購入費	2,456,300	603,900	550,000
	人件費	173,005,089	175,405,521	180,642,871
	その他運営経費	15,044,489	15,147,806	17,310,275
	小計	239,178,754	240,383,991	249,154,261
差引収支		419,616	△1,809,791	1,200,189

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） ➢ 生徒のおすすめ本アンケートやビブリオバトルなど近隣中学校図書館との連携事業を行い、地域とのつながりを重視しながらティーンズの利用推進を図っている。 ➢ 商店街や福祉施設との連携を通じて互いに行事やイベントに積極的に参加するなど、新たな利用者の獲得に向けて努力をしている。 ➢ エコルとごしとの共催事業や児童コーナーにてＳＤＧｓを紹介しており、環境問題について書籍をとおして親子で考えられる機会を積極的に提供している。 （改善が必要な項目） ➢ 利用者満足度の更なる向上に向けて、研修等を通じた職員のスキルアップに努めること。 ➢ 学校、商店街、近隣福祉施設との連携事業など、利用率向上に向けて引き続き努力すること。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
➢ 従事職員の接遇やスキルアップに努めるとともに、カウンターの整理整頓や消火器の表示位置の検討など施設管理も含め、更なる利用者満足度の向上に期待する。 ➢ 近隣施設との連携事業を継続するとともに、新たな利用者獲得のため工夫した事業の実施に取り組むこと。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

➢ 利用者アンケートの結果による利用者満足度について、３館平均して 80%の利用者が高い満足度を示しており、一定程度の水準を維持している。（荏原図書館 78%、ゆたか図書館 80%、源氏前図書館 82%）
➢ 定例おはなし会に参加できない利用者に向け、曜日・時間をずらしたおはなし会を実施するなど、利用者目線に立ってより多くの層にサービスを届ける努力を行っている。

2　予算執行（財務）の視点

➢ 適切な予算執行に向けて資料費、光熱水費、小破修繕・修繕工事、備品購入費等年間予算計画を立て、執行にあたっては事前に品川図書館との協議や四半期毎の報告を行っている。
➢ 特に資料費については区と密に連携を図り購入する書籍について検討を重ね、適切に執行している。
➢ 複写サービス収入は令和４年度と比較し上回っている。

3　サービス向上および業務改善の視点

➢ 様々な事業や周知活動を通じて、認知症カフェの認知度を大きく向上させている。
➢ 職員に向けた資格取得の推奨など、サービス向上に向けて努力をしている。

４　組織管理体制および業務の適正執行の視点

- Ａグループは、（株）図書館流通センターとＮＰＯ法人リディアが共同事業体として指定管理業務を受託し、一般サービスは（株）図書館流通センター、児童サービスはＮＰＯ法人リディアが実施している。月１回の共同事業体会議、グループ館長会、児童責任者会議等事業運営にあたり情報の共有が図れるよう工夫と体制を整えている。また、月１回の地区館長会、各事業担当者会等において、品川図書館と意見交換や連絡調整が適切に行われている。
- 個人情報に関する書類の保管や廃棄手順について厳密にルールを定め、適切かつ確実に実施している。
- 昨年度と比較し事務室内のコピー枚数が半減しており、職員全体のペーパーレス意識の向上が見られ、評価できる。

※　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、利用者アンケート等により利用者の要望を確認し、利用者のニーズや特性に配慮したサービスの提供に努めるとともに、研修を通して、職員のスキルアップに努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川図書館Ｂグループ（大井図書館、南大井図書館、八潮図書館）
指 定 管 理 者	株式会社ヴィアックス
施 設 所 管 課	教育委員会事務局品川図書館

＜設置目的＞

図書館法第１０条の規定に基づき、区民および図書館利用者の教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする。

指定管理業務の概要

（１）館の資料貸出、返却、登録、予約・リクエスト、レファレンス等窓口業務に関すること。
（２）資料の選定、保存、除籍等蔵書管理に関すること。
（３）図書館運営および行事、地域サービスに関すること。
（４）施設の維持・管理に関すること。
（５）その他館の運営に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
入館者数（人）	439,584	434,173	406,007
全登録者数（人）	34,473	36,497	38,544
全貸出総数（点）	774,062	731,950	704,737
予約処理件数（件）	310,144	277,407	272,589
レファレンス件数（件）	8,431	7,482	7,323
児童おはなし会参加者数（人）	1,226	1,685	1,768

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	指定管理料	227,683,000	228,716,000	239,512,000
	複写サービス収入	400,050	453,990	425,724
	小計	228,083,050	229,169,990	239,937,724
支出	資料費	37,232,914	37,232,971	39,048,552
	光熱水費	12,626,138	14,403,200	12,447,920
	小破修繕・補修工事費	999,685	1,257,789	1,499,640
	備品購入費	2,456,000	598,400	599,600
	人件費	140,506,000	140,506,000	146,057,000
	その他運営経費	32,069,743	34,586,748	34,758,714
	小計	225,890,480	228,585,108	234,411,426
差引収支		2,192,570	584,882	5,526,298

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） ➢ Web アンケート調査の導入提案、利用者ニーズをとらえた資料の配置替え、大井町を題材とした地域資料展示の強化や地域団体との連携強化など、利用促進に向けて積極的に努力している。 ➢ 周辺地域との連携事業として、近隣の幼稚園、保育園、小学校において、おはなし会および出前授業を行い、図書館の広報活動を精力的に行っている。 ➢ 本のリサイクル市を実施して多くの本をリサイクルするとともに、募金を行い、社会福祉協議会への募金に貢献されている。 ➢ 認知症カフェの認知度を大幅に高めているのは、カフェ通信や常設展示などに努めた結果であり、高く評価している。 （改善が必要な項目） ➢ 地域の施設（しながわ水族館、キネカ大森など）の特性に沿った展示は評価できるので、関連資料のさらなる充実を望む。 ➢ 各図書館の特性に沿った情報発信や利用促進について、既存の事業を継続しながら新たな取り組みを求める。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
➢ ティーンズ等若い世代に向けた情報発信や高齢者の多い地域特性に沿った利用促進など、利用率を高めるために積極的な事業展開を期待する。 ➢ 高い利用者満足度を維持できるよう、引き続きサービス向上に努めること。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

➢ 利用者アンケートの結果による利用者満足度について、一定程度の満足度を維持している。（大井図書館 91%→91%、南大井図書館 74%→73%、八潮図書館 83%→90%）特に大井図書館は４年連続で 90%を超え、継続して高い満足度を得ている。 ➢ 読書ノートを活用した企画や利用者ニーズをとらえた資料の配置替え等利用者目線で運営を行っており、利用者満足度の高評価につながっている。

2　予算執行（財務）の視点

➢ 予算執行にあたっては、資料費、光熱水費、小破修繕・修繕工事、備品購入費、施設維持管理費、事務費等年間計画を立て、本社経理担当および公認会計士による確認を行い、適正執行に努めている。修繕や備品購入に関しては事前に品川図書館と協議を行い、計画的に執行している。 ➢ 資料費については各館で資料収集計画を立て、計画的な執行と資料の充実に努めている。 ➢ 支出については概ね計画どおり執行できている。

3　サービス向上および業務改善の視点

- Webアンケート調査の導入提案や利用者ニーズをとらえた資料の配置替えなど、サービス向上や業務改善に積極的に取り組んでいる。
- 多くのパスファインダー（利用者に資料を探す手引き）が作成され、利用者に活用されている。また、児童向けにも作成していることを高く評価する。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 司書資格取得に向けた支援に努め、グループ全体の有資格者配置率は61%と高い水準を維持している。（大井図書館61%、南大井図書館69%、八潮図書館54%）
- 年間研修計画に基づき、本社での研修および館内整理日を活用した研修を実施し、図書館サービスの基本となる接遇やレファレンス力の向上に努めている。

※　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、地域との連携や若い世代に向けた情報発信を推進し、入館者数や貸出数の増加に努めること。

総括シート〔令和５年度〕

施　設　名　称	品川図書館Ｃグループ（五反田図書館、大崎図書館、大崎図書館分館、二葉図書館）
指 定 管 理 者	しながわＴＲＣ・リディアグループ
施 設 所 管 課	教育委員会事務局品川図書館

＜設置目的＞

図書館法第１０条の規定に基づき、区民および図書館利用者の教養、調査研究、レクリエーション等に資することを目的とする。

指定管理業務の概要

（１）館の資料貸出、返却、登録、予約・リクエスト、レファレンス等窓口業務に関すること。
（２）資料の選定、保存、除籍等蔵書管理に関すること。
（３）図書館運営および行事、地域サービスに関すること。
（４）施設の維持・管理に関すること。
（５）その他館の運営に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
入館者数（人）	623,115	637,754	652,549
全登録者数（人）	59,398	63,848	68,391
全貸出総数（点）	1,033,763	997,986	976,244
予約処理件数（件）	430,638	400,508	391,082
レファレンス件数（件）	18,041	19,390	19,700
児童おはなし会参加者数（人）	1,716	2,749	2,478

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和３年度	令和４年度	令和５年度
収入	指定管理料	311,405,000	308,513,000	321,558,000
	複写サービス収入	440,620	462,310	442,490
	小計	311,845,620	308,975,310	322,000,490
支出	資料費	58,074,021	55,351,332	58,079,903
	光熱水費	2,095,563	2,286,146	1,997,000
	小破修繕・補修工事費	970,329	1,032,086	1,970,220
	備品購入費	1,503,400	600,300	801,000
	人件費	229,909,903	232,409,923	240,124,448
	その他運営経費	18,840,553	18,482,970	18,978,464
	小計	311,393,769	310,162,757	321,951,035
差引収支		451,851	△1,187,447	49,455

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） ➢ 地域との連携事業をとおし、地域の図書館として知名度を上げるとともに、貸出数の向上を図るなどサービス向上に努めている。 ➢ 来館者数が前年度を上回るなど、全年齢層に向けた積極的な事業展開をとおし利用促進に向け努力している。 （改善が必要な項目） ➢ 従事職員の資格取得について、引き続き積極的に働きかけること。 ➢ 入館者数が前年より増加しており連携事業などの成果がよく表れているが、貸出件数が減少しているため引き続き利用促進に向けて努力を求む。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
➢ 資格取得について引き続き働きかけを行うとともに、新規採用等を通じて資格取得率向上に向けて努めること。 ➢ SHIP やプラネタリウムなど近隣施設との連携事業や各世代向けの事業を引き続きおこない、利用率向上にむけて努めること。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

➢ 利用者アンケートの結果による利用者満足度について、４館とも 80%を超える水準を維持している。（五反田図書館 83%、大崎図書館 80%、大崎図書館分館 88%、二葉図書館 82%） ➢ アンケートで実施希望の多かった英語のおはなし会を開催するなど、利用者のニーズに沿った事業展開をしており、高い満足度につながっている。 ➢ 地域センターとの連携で区民まつりにも初めて参加し、しながわ観光協会との連携事業で「品川宿」の特集展示をするなど、新たな連携先を構築するとともに地域に根差した図書館を目指しており、利用者に寄り添った運営を行っている。

2　予算執行（財務）の視点

➢ 適切な予算執行に向けて資料費、光熱水費、小破修繕・修繕工事、備品購入費等年間予算計画を立て、執行にあたっては事前に品川図書館との協議や四半期毎の報告を行っている。 ➢ 特に資料費は区と密に連携をとり新しく購入する書籍について充分に精査し、利用者のニーズも踏まえ打合せを重ねたうえで適切に購入している。

3　サービス向上および業務改善の視点

➢ 漏水事故や空調設備改修工事など図書館運営に支障となる事象が多くあったが、その都度工夫を凝らした運営を行い、高い利用者満足度を維持している。 ➢ 利用者の希望するテーマに沿ったセット貸出である「コンシェルジュ３点セット」は、対応に時間がかかる事業であるが、利用者満足度が非常に高い。

４　組織管理体制および業務の適正執行の視点

- Ｃグループは、（株）図書館流通センターとＮＰＯ法人リディアが共同事業体として指定管理業務を受託し、一般サービスは（株）図書館流通センター、児童サービスはＮＰＯ法人リディアが実施している。月１回の共同事業体会議、グループ館長会、児童責任者会議等事業運営にあたり情報の共有が図れるよう工夫と体制を整えている。また、月１回の地区館長会、各事業担当者会等において、品川図書館と意見交換や連絡調整が適切に行われている。
- 個人情報に関する書類の保管や廃棄手順について厳密に指定し、正確かつ確実に実施している。
- 事故発生時の連絡フローが決められており、緊急時はスタッフ全員が対応できるように構築されており高く評価できる。

※　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、利用者アンケート等により利用者からの意見や要望を積極的に取り入れるとともに、地域や施設同士の連携を推進することで、利用者満足度の維持・向上に努めること。