令和5年8月23日

令和５年度第６回　区政運営会議　記録要旨

1 日　　時	令和５年８月23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、桑村副区長 各部長・担当部長、企画部課長、総務課長	**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】

◆第三者の意見を聴取する手法等について検討を行うこと。

【その他、質疑等】

◆（区長）労働環境チェックについて、指摘事項への対応方法は。

→（政策推進担当課長）労働環境チェックを実施した年度内に、その結果について指定管理者および所管課にフィードバックを行っており、所管課と指定管理者は随時、改善状況等について確認を実施している。

◆（副区長）指定管理者の経営状況に対するチェック強化や、指定管理者公募の際の新規参入の増等についても検討が必要である。

令和5年8月23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	企画部企画課	3 関連部課	地域振興部、文化スポーツ振興部、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４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5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。
				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5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		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５年８月２３日
企画部企画課

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。

１．主な施設におけるサービス利用状況

- 各施設において（現在改修工事を実施している品川区立総合区民会館を除く）、令和３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
品川産業支援交流施設	81.5%	37.3%	47.2%	74.2%
品川区立総合区民会館	87.3%	57.4%	66.7%	66.3%
荏原平塚総合区民会館	82.6%	64.4%	70.9%	80.4%
総合体育館・戸越体育館	77.1%	67.4%	74.6%	80.4%
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%
健康センター（品川・荏原）	278,505人	91,365人	161,860人	210,964人

２．利用者満足度調査結果概要（５施設・５事業者）

○　調査を実施した５事業者のうち、４つの事業者が「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。

△　１事業者については、「妥当」の評価であったが、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（５施設・５事業者）

○　調査を実施した５事業者のうち、すべ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、雇用契約書の不備や賃金台帳の不備等が指摘されたが、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

- 複数の施設において、光熱水費高騰・人材不足が課題にあげられており、節電・節水等による経費の削減や、採用計画見直し・職場環境の整備等の対応を行っているところである。

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、アフターコロナに向けて、サービス向上や利用率の回復に向けた取り組み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4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　商業・ものづくり課	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みを実施するとともに、効果的な情報発信を行うことで、稼働率をコロナ禍以前の水準まで回復させるよう努めること。	**令和4年度調査結果　両事業者「優良」** 〇新型コロナに対し、会場レイアウトの変更等により、利用者が安心して利用できるような対策を講じている。 **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」** 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。	利用者ニーズを踏まえた施設・設備の充実や、セミナー内容および経営相談体制の充実、SNSを用いた情報発信の強化等を通じて、コロナ禍においてもラウンジ会員数を増加させ、かつ、高い利用者満足度の維持を図るなど、安定した施設運営を行っている。	コロナ禍におけるホールおよび会議室の稼働率低下について、徐々に回復傾向がみられるものの、コロナ禍以前の水準への更なる上昇が望まれる。各種セミナー・交流会等の対面形式のイベントを積極的に開催していくこと等を効果的に情報発信し、稼働率の更なる上昇につなげていく。
2	総合区民会館 ＜（公財）品川文化振興事業団＞ 文化スポーツ振興部　文化観光課	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。全施設の営業再開に向けて、しっかりと準備を進めるとともに、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みを推進していくこと。	令和元年度調査結果「優良」 ＜参考＞令和5年度調査実施中 令和元年度調査結果「476点」 ＜参考＞令和5年度調査実施中	大規模改修により大半が休館期間であったため、貸出再開に向けての口座振替による利用料金の支払い促進やキャッシュレス決済の導入等、利用者へのサービス向上に努めた。 【改修工事による休館期間】 大ホール：令和4年2月1日～令和5年9月（予定） イベントホール等：令和4年2月1日～令和5年1月31日	令和5年9月まで大ホールの改修工事が継続し、イベントホール等他の利用者への影響も懸念されるため、利用者とのコミュニケーションを図りトラブル防止に努める。
3	荏原平塚総合区民会館 ＜（公財）品川文化振興事業団＞ 文化スポーツ振興部　文化観光課	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」 令和3年度調査結果「500点」	適切な施設の維持管理や各種事業の実施により、独自で実施している利用者アンケートにおいても利用者から高い評価を得ている。また、従前より要望の多かったフリーWi-Fiサービスの館内全域での提供を開始した。	ホール等の稼働率はコロナ禍以前の水準に回復したものの、中会議室以下の小規模スペースにおける稼働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。	令和元年度調査結果「妥当」 ＜参考＞令和5年度調査実施中 令和元年度調査結果「495点」 ＜参考＞令和5年度調査実施中	集客力の高いプロスポーツ公式戦等の開催にあたっては、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、スポーツの日記念事業をコロナ禍以前の規模に戻して開始し、延べ1,062人の参加者にスポーツを楽しむ機会を提供した。	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。	令和元年度調査結果「優良」 ＜参考＞令和5年度調査実施中 令和元年度調査結果「499点」 ＜参考＞令和5年度調査実施中	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たことに伴い、有資格者（保育士、看護師等）の配置について検討していく必要がある。 ※なお、令和5年度に保育士を配置済みである。

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4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。引き続き職員の処遇改善やスキルアップのための取組みを実施することで、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。	＜参考＞令和5年度調査実施中 ※令和3年4月1日～指定管理開始 ＜参考＞令和5年度調査実施中 ※令和3年4月1日～指定管理開始	独自の年間保育計画を立て、職員との共有化を図り、創意工夫しながら、日々の保育に反映できるように取り組んでいる。また、食物アレルギー配慮食を始め、屋上で栽培した野菜を食べるなど様々な機会を通して、給食委託業者と連携し、「食育」の強化・充実に努めている。	優秀な人材確保・離職防止のため、各種補助制度を活用し、経費削減を図りながら職員の処遇改善に取り組む。
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みを強化すること。	令和3年度調査結果「優良」 令和3年度調査結果「460点」	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。 自立訓練では、高次脳機能障害者の受入れを進め、利用者一人ひとりに合わせた個別支援を進行管理しながら実施し、復職や就労支援事業所への移行等、個々の目標達成につなげた。	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。 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、稼働率の向上につなげる。
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年度調査実施予定 ※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	10月から指定管理者の変更にあたり、利用者等に丁寧な説明に努め、円滑な引継ぎを行えた。 ①児童発達支援センター 医療的ケアが必要な児童について、看護師を配置。 ②障害児者に関する相談 指定特定相談支援事業所との連携を実施した。 ③生活介護 定員を増やすことで、利用者の受入れを拡大した。	①子ども発達相談室の初回面接待ち期間が長期化しているため、相談体制の強化を図る。 ②児童の計画相談の対応件数を増やせるよう、職員体制の充実を検討する。 ③就労継続支援B型について、登録者数や稼働率が低調であるため、より幅広い利用者の受入れを行えるよう、職員体制を整える。
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みを強化すること。	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、平均工賃が前年度対比150%を超え、目標を上回った。 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型では、見学、実習の件数は前年度より増加したが、新規利用や利用率向上につながっていない。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する。
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・向上に向けた取組みを実施すること。	＜参考＞令和5年度調査実施中 ＜参考＞令和5年度調査実施中	就労継続支援B型では、作業の受注に努め、目標工賃を達成した。 利用者以外の立ち入りの制限や、カラオケ活動や食堂での集団給食を中止しつつも、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。	生活介護について、利用率が前年度より低下しているため、利用者および家族の状況を把握し、利用率の向上を図る。

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4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み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。	令和元年度調査結果「優良」 ＜参考＞令和5年度調査実施中 令和元年度調査結果「500点」 ＜参考＞令和5年度調査実施中	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。 コロナ禍において家族懇談会等が中止となった場合は、必要に応じて家庭訪問や園報号外を発行するなどし、施設活動に対する理解を得ながらサービス提供を行った。	利用者の平均在所期間が13年を超え、高齢化により介護レベルが高まっているため、利用者の高齢化・重度化に合わせ、介護保険制度への移行に向けた関係機関との連携が必要である。
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」	新型コロナウイルス感染予防対策を講じながら、自治会のボッチャ体験教室や地域の夢さん橋に参加し、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、さら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、丁寧かつ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。	令和元年度調査結果「優良」 ＜参考＞令和5年度調査実施中 令和元年度調査結果「484点」 ＜参考＞令和5年度調査実施中	利用者個々の自立度や支援量、家族との関わり方等を、職員間、関係機関と共有し、高齢者向けサービスを含め、現在に必要な支援を検討することで、利用者の希望する生活を送れるよう支援した。	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行うため、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。	＜参考＞令和5年度調査実施中 ＜参考＞令和5年度調査実施中	「品川区知的障害者グループホーム連絡会」を継続開催し、区内の知的障害者グループホーム同士の連絡体制の向上につなげた。	利用者の障害の特性、心身の状況に合わせた支援を行うため、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図る。
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」** 〇利用者の生活の中での楽しみを提供する機会を設けている。 △コロナ禍により、レクリエーションの機会が少なくなっている。 **令和4年度調査結果「459点」** 〇重大な法令違反はない。 △労働時間の計算方法が適正でない。	令和3年度にコロナ禍におけるサービス提供体制について改善を図った結果、令和4年度は事故なくサービス提供を継続することができた。また、対面での面会を通年で実施できる環境を整備し、利用者から好評を得た。	医療依存度の高い利用者の受入れ体制を強化するため、すべての職員に喀痰吸引が可能となる研修受講を義務付け、受入れの幅を広げていく。また、社内他部署との連携を強化し、人材紹介会社に頼らない職員採用の仕組みづくりを行うことで、収益の改善に努める。

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4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、利用率の向上のための取組みを実施すること。	令和3年度調査結果「優良」 令和3年度調査結果「480点」	利用者一人ひとりに介護計画を作成する中で、日常生活における短期の達成目標を設定し、日々のケアを通して当該目標の達成に意欲的に取組むことができる仕組みづくりを徹底した。効果検証を行った結果、多くの項目が達成されており、効果的に活用が図られている。	新型コロナウイルス感染症による入院や、逝去等により、新規入居希望者を上回るペースでの退去が続き、収益が悪化した。周知・広報を徹底することで、新規利用者の獲得を図る。
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。引き続き利用者および家族とのコミュニケーションの場を設けることによって、利用者のニーズを汲み取り、事業運営に活かすよう努めること。	令和2年度調査結果「優良」 ＜参考＞令和6年度調査実施予定 令和2年度調査結果「429点」 ＜参考＞令和6年度調査実施予定	家族会を再開し、3年ぶりに利用者、家族および職員が合同で直接顔を合わせて、日常感じていることの意見交換や要望の聴取を実施した。 日々のケアの結果について、区主催の「しながわふれあいメッセージ」の特別賞に選ばれるなど、目に見える形での成果を出すことができた。	コロナ禍が継続したことで、外出を伴わないケアに慣れが生じてしまっており、以前の状態を取り戻すための職員の意識改革が必要である。外出支援の場面を増やすことを最優先の目標に掲げ、1日1度は外出する取組みを実施する。
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、職員の負担軽減のための取組み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年度調査実施予定 令和2年度調査結果「441点」 ＜参考＞令和6年度調査実施予定	利用者の希望をかなえるためにどのような支援が必要となるかを最優先にアセスメント等を実施している。一人での外出が困難とされていた利用者についても、リハビリ内容の変更に加え、周囲の環境を整備することで、近場であれば単独での外出が可能となった事例もあった。	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。引き続き待機者の入所調整を綿密に実施することでグループホーム利用率の維持・向上に努めること。また、小規模多機能型居宅介護については利用者ニーズに合わせた支援を展開し、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年度調査実施予定 令和2年度調査結果「460点」 ＜参考＞令和6年度調査実施予定	グループホームでは、事業所内での看取り等により、開設以来最多の利用終了者が発生したが、待機者の入所調整を早期に実施したことで、年間を通しての利用率は大きく低下しなかった。	小規模多機能型居宅介護では、新規利用者とほぼ同数の利用終了者が発生したことにより利用率が低迷している。在宅生活の継続を望む利用者やその家族のニーズを汲み取った支援を検討する。
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。業務改善等により職員の負担軽減を図ることで、安定したサービスを提供できる体制を整えること。また、引き続き利用者満足度向上のための取組みを実施すること。	＜参考＞令和5年度調査実施中 ＜参考＞令和5年度調査実施中	コロナ禍で活動制限が継続する中、日々の生活にメリハリをつけるため、誕生日週間を設定し、普段では提供しないケーキを提供するなどの取組みを実施し、利用者からの好評を得た。	法人内の他事業所の応援体制構築等のため、職員への負担が増大してしまった。先を見越した体制整備を検討するなど、職員の超過勤務解消のため業務改善を行う。

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4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検討すること。	＜参考＞令和5年度調査実施中 ＜参考＞令和5年度調査実施中	令和3年度から開始し、好評を得ている転倒防止プログラムを「転倒予防エクササイズ」として軽度者向けにアレンジし、下肢筋力の強化を図ることで利用者が成果を実感しやすい取組みとした。また、理学療法士を毎日配置し、リハビリや体操に専門的視点での指導を受ける体制を整えた。	認知症対応型通所介護の利用率の低迷が課題であるため、地域ニーズと合致したサービス提供手法等について、継続的に検討を進める。
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、同一施設内における交換研修やOJT研修等を積極的に行うなど、人材育成のための取組みを強化することによって、安定的な施設運営に努めること。	＜参考＞令和5年度調査実施中 ＜参考＞令和5年度調査実施中	通所介護について、同一施設内にある特別養護老人ホームのショートステイを併用する利用者が多いため、特別養護老人ホームとの交換研修を行っている。結果、日常の通所介護での取組みと、施設入所やショートステイのつながりに関する理解が進み、日々のケアの見直しに活かすことができた。	職員の配置基準を満たすために、経験の浅い職員や派遣社員を配置せざるを得ない状況のため、全体を統率する職員の育成が必要である。外部研修の積極的な活用やOJTの実施等により、人材育成に注力する。
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。引き続き利用者の要望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・向上に努めること。	令和元年度調査結果「優良」 ＜参考＞令和5年度調査実施中 令和元年度調査結果「499点」 ＜参考＞令和5年度調査実施中	利用者からの要望の多いリハビリ環境の充実のため、筋肉柔軟性の向上を図る新たな器具の導入や、既存のコードレスバイクの入替えおよび台数追加を行うなど、ハード面での改善を実施した。	コロナ禍にあって実施ができていなかった地域との交流活動を再開させるとともに、ボランティアの受入れを再開し、利用者満足度の向上に努めていく。
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みを推進することで、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。	＜参考＞令和5年度調査実施中 ＜参考＞令和5年度調査実施中	日常のリハビリテーションの様子を家族と共有することで、個々の生活スタイルに合わせた運動習慣が身につくような取組みを進め、要介護度の改善につながるケースも確認された。	認知症対応型通所介護の利用率が低迷しているため、法人内の経営改善プロジェクトの重点課題に設定し、課題の洗い出し、サービス内容の見直し等を実施するとともに、関係者への周知を強化することで、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。利用者の意見や要望を具体的な改善策につなげられ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。	＜参考＞令和5年度調査実施中 ＜参考＞令和5年度調査実施中	利用目的を明確にすることで、一人ひとりが在宅生活を継続するために必要な支援を検討し、適切かつ継続的なケアを提供することに重点を置いている。 コロナ禍により開催を見合わせていた複合施設全体での防災訓練を実施し、協力町会も参加することで対面での充実した訓練となった。また、施設の防災の取組みについて「荏原消防署自衛消防表彰」を受賞する評価を受けた。	利用者本人や家族から収集した意見やアンケートの分析について、客観的な指標に基づく分析までできておらず、直接的な改善策につなげられていないため、重点的に検討を進める。

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4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、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。また、地域交流等の取組みを段階的に再開させ、利用者満足度の向上に努めること。	＜参考＞令和5年度調査実施中 ＜参考＞令和5年度調査実施中	老朽化した浴室等の改修工事を実施した際、荏原複合施設に仮移転し事業を継続したが、環境変化への対応も含め、利用者への手厚いケアを心がけ、大きな混乱もなく事業を遂行できた。	利用率が低迷しているため、法人内の経営改善プロジェクトの重点課題に設定し、課題の洗い出し、サービス内容の見直し等を実施する。また、地域交流やボランティア受入れの再開を段階的に実施し、活動の幅を広げていく。
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、効果的な支援メニューの提供を継続することで、利用者満足度の維持・向上に努めること。また、業務改善等により職員の負担軽減を行うことで、安定したサービスを提供できる体制を整えること。	令和元年度調査結果「優良」 ＜参考＞令和5年度調査実施中 令和元年度調査結果「411点」 ＜参考＞令和5年度調査実施中	BPSD（認知症の行動心理症状）ケアプログラムの実施により、利用者に目に見える効果が出たケースが見受けられた。当該ケースでは在宅環境の改善に反映され、家族にとっての安心感も得られた結果、利用回数の増加につながった。	記録業務での超過勤務時間が増大しているため、記録業務の効率化に関する情報収集や取組みを継続し、完全な電子化を達成することを令和5年度の計画とする。
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、様々な取組みを行うことで、利用者から選択されるような施設運営に努めること。	**令和4年度調査結果 「妥当」** 〇利用者の生活の中での楽しみを提供する機会を設けている。 △コロナ禍により、レクリエーションの機会が少なくなっている。 **令和4年度調査結果「459点」** 〇重大な法令違反はない。 △労働時間の計算方法が適正でない。	新型コロナウイルス感染症対策を徹底し、対面での面会体制を維持しつつ、感染発生時も感染者を最小限に抑えている。結果、他施設で受け入れられなかったショートステイ希望者の受入れが進み、利用率が向上した。	ショートステイ希望者の受入れによる利用率の向上が一過性のものとならないように、受入れ態勢の維持に努める。また、現行の移動販売やレクリエーション活動の充実に加え、ボランティアによる活動も再開していく。
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。職員の個別性に合わせた研修機会を用意することで、職員のスキルアップに努め、利用者満足度の向上につなげていくこと。	＜参考＞令和5年度調査実施中 ＜参考＞令和5年度調査実施中	新型コロナウイルス感染症の集団感染が発生したが、東京都および保健所と連携し対応した。収束後には、療養期間中に低下した利用者のADL（日常生活動作）やQOL（生活の質）の回復のため、多職種で連携し取り組んだ。	福祉サービス第三者評価を受審したところ、職員の人材育成が課題として抽出されたため、職員の経験や資格を踏まえた柔軟な研修機会を用意し、職員の個別性に合わせた研修計画を策定する。
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。引き続き利用者に寄り添った対応を継続し、利用者に安心して利用いただけるよう努めること。また、空床期間短縮のため、入所調整を円滑に実施し、稼働率の維持・向上に努めること。	＜参考＞令和5年度調査実施中 ＜参考＞令和5年度調査実施中	円滑な入所調整などを実施し、空床期間を短縮することで、目標の稼働率を達成した。また、外国人介護人材を2名採用し、資格取得等のサポート体制を整えたことで、うち1名が介護福祉士の資格取得に至った。	介護職員の2割が派遣職員であり、業務内容が限定されている等の課題がある。採用計画や職場環境の整備・評価制度の見直しによって人材確保に努める。

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4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、積極的な研修の機会を設け、職員のスキルアップを図ることで、利用者が安心して利用できる環境を整えること。	令和元年度調査結果「優良」 ＜参考＞令和5年度調査実施中 令和元年度調査結果「484点」 ＜参考＞令和5年度調査実施中	口腔ケアを行う手順や利用者毎の介助方法、実施記録等を確認し、確実に実施するための体制を整えたことや、外部研修の受講の機会を設けるとともに、専門機関から講師を招聘し研修を実施したことで誤嚥性肺炎による入院事例を大幅に削減した。	実習指導に力を入れたことで実習生を職員として採用することが出来ている一方、新卒職員が増えたことで経験豊富な職員が少なくなっているため、若手職員の早期育成を図っていく。
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ICT機器等を有効に活用し、利用者満足度の向上および業務改善に努めること。また、組織体制や業務分担の見直し等により、収支の改善に取組むこと。	＜参考＞令和5年度調査実施中 ＜参考＞令和5年度調査実施中	導入したICT機器等の活用の結果、利用者支援の充実および職員の負担軽減につながっている。見守りシステムによる事故の記録・検証・再発防止策の検討により転倒事故が1割減少するなど、各方面で効果が表れている。	新型コロナウイルス感染症の影響で、入所手続きを延期・停止せざるを得ない状況が発生したこと等により、空床期間が生じてしまい、収支が悪化した。入所調整に関わる職員を増員するなど対策を行い、空床期間の短縮を図っていく。
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、機器類の有効活用や事務の電子化等によって、効率的・効果的なサービス提供に努めること。また、空床期間短縮のための取組みを実施し、利用率の改善に取組むこと。	＜参考＞令和5年度調査実施中 ＜参考＞令和5年度調査実施中	見守りセンサーカメラの導入により利用者の事故防止の効果が表れている。利用者の状態に合わせて機器を移動し、優先順位の高い利用者に対して利用することで、機器を効果的に活用している。	新型コロナウイルス感染症の影響で、受入れを停止した時期があったことで利用率が伸び悩んだ。待機者リストのデータ化による進捗管理や、リモートによる事前面接を行う等、空床期間を削減するための取組みにより、利用率の改善を目指す。
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、重度化予防の取組みを継続することで、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。また、職員のスキルアップや人材確保のための取組みを強化し、安定した施設運営につなげていくこと。	令和2年度調査結果「優良」 ＜参考＞令和6年度調査実施予定 令和2年度調査結果「498点」 ＜参考＞令和6年度調査実施予定	重度化予防について、音楽療法・アロマセラピーの体制を確保したことで平均介護度の維持につながっており、全国平均と比較しても低い水準となっている。	コロナ禍で入居者家族等と直接応対する機会が減り、職員の接遇力に低下が見られるため、職員研修のメニューを検討し、全体研修の中で接遇について取り上げていく。
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。引き続き研修や訓練への実施等により、職員のスキル向上に努め、利用者およびその家族が安心して利用できる体制維持に努めること。また、利用者の意見を積極的に聴取し、施設運営に活かしていくこと。	**令和4年度調査結果「優良」** 〇利用者一人ひとりに担当職員を配置し、家族との情報交換を密に図っている。 **令和4年度調査結果「435点」** 〇重大な法令違反はない。 △賃金台帳の記載項目に不足がある。	新型コロナウイルス感染症に対し、事前の訓練や研修を実施することで感染防止に努めた。また、収束後には振り返りを行い、職員の対応力向上に努めた。 利用者アンケートを実施し、イベントの企画等へ反映させるだけではなく、日々のコミュニケーションにも活かすなど、利用者の声を最大限活用している。	災害対応の経験のない職員がほとんどであるため、災害時BCPに基づく訓練や外部研修・訓練に参加するなど、職員の防災意識の維持向上に努める。

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4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。引き続き見守り・記録システム等を有効活用し、サービス向上に努めること。また、研修実施や業務マニュアルの整備により、職員全体のレベルアップに努めること。	令和元年度調査結果「要努力」 ＜参考＞令和5年度調査実施中 令和元年度調査結果「484点」 ＜参考＞令和5年度調査実施中	見守り・記録システムが本格稼働し、利用者の状態観察や記録時間の短縮に貢献している。客観的な数値が残るため、医療対応時の医師への報告にも活用できている。	常勤職員に業務の比重が偏り、超過勤務が恒常的に発生している状況である。研修実施や業務マニュアルの整備により、非常勤職員のスキルアップを図り、業務分担の平準化を図る。
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、日頃から個別訪問や声掛けを積極的に行い、入居者の意見や要望を収集することによって、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。	令和元年度調査結果「妥当」 ＜参考＞令和5年度調査実施中 令和元年度調査結果「491点」 ＜参考＞令和5年度調査実施中	急激な認知機能の低下により、在宅生活が困難になった入居者に対して、在宅介護支援センター等の関係機関と連携をして、在宅から施設入所への切り替えを適切に支援することができた。また、日々訪問や声掛けを積極的に行い、入居者の意見や要望を収集し、状況に応じて区と協議・相談をしながら改善に努めた。	入居者の高齢化が進み、身体面・精神面の不調から、日常生活に不安を抱える方が増えており、介護サービスをはじめとする生活支援が必要となっている方も多くなっている。入居者が住宅で孤立しないよう、状況に応じた対応に努める。
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、積極的に入居者とのコミュニケーションを図ることで、入居者の日常生活状況の把握に努めるなど、入居者が安心して生活できるような環境を整備すること。	＜参考＞令和5年度調査実施中 ＜参考＞令和5年度調査実施中	随時の訪問や見回りの際に、入居者とのコミュニケーションを図る中で、日常生活状況の把握に努めた。また、必要に応じて在宅介護支援センター等の関係機関につなぐことで、入居者が孤立しないよう援助を行った。	コロナ禍にあって外出機会が減ったことで、認知機能・身体機能の低下から在宅生活に不安を感じている入居者が増えている。介護予防・認知症予防に関する行事への参加を積極的に呼びかけていく。
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、積極的に入居者とのコミュニケーションを図ることで、入居者の日常生活状況の把握に努めるなど、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。	＜参考＞令和5年度調査実施中 ＜参考＞令和5年度調査実施中	入居直後や退院直後の入居者に対し、在宅介護支援センター・在宅サービスセンター等の関係機関が連携し、適切に対応を行った。また、日直・宿直者等職員による朝夕の巡回を通じて、設備および入居者の安全確認を行い、事故防止に努めた。	コロナ禍にあって外出機会等の自主活動が減ったことで、認知症の進行や様々な疾患が増加している。社会参加の場への参加呼びかけや情報提供を積極的に行うことで、入居者の心身の健康維持に努める。
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。介護予防のための取組みやより多くの入居者が参加できる交流活動等を実施することで、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年度調査予定 令和2年度調査結果「434点」 ＜参考＞令和6年度調査予定	新型コロナウイルス感染症予防対策を講じながら、入居者全体の趣味活動を実施する等、入居者の生きがいや健康づくりへの支援を実施した。また、熱中症予防の活動を行い、脱水による救急搬送を防ぐことができた。	コロナ禍にあって外出機会が減ったことで、複数の入居者が孤立してしまい、健康維持活動が停滞している状態であるため、介護予防の取組みや交流活動を再開するように努める。

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4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。特に、若い世代が参加しやすいような仕掛けを検討すること。	令和元年度調査結果「優良」 ＜参考＞令和5年度調査実施中 令和元年度調査結果「491点」 ＜参考＞令和5年度調査実施中	3年ぶりに作品展を開催し、登録団体、併設の特別養護老人ホーム、自主事業講座の作品展示を行う等、作品展示を通じて多世代交流につながるように工夫した。また、利用者の外出のきっかけ作りのため、「脳活」や体操を行い、利用者同士の交流の場を設けた。	若い世代の利用が減少しているため、子育て世代や若い世代のニーズを把握しながらイベントや講座を企画し、施設を利用するきっかけ作りを行う。
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、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」	新型コロナウイルス感染拡大防止に配慮したうえで、12月にクリスマス会、3月に施設祭りを開催した。3月の施設祭りでは、子どもから子育て世代、高齢者まで多世代の参加があった。また、ポップンルームでは、魅力あるイベントを開催することで、利用率の増加につながった。	平日夜間と土日祝日の利用率は向上したが、各部屋の稼働率は高いとは言えない。施設利用が少ない世代（20～50歳代）に向けて、施設利用をアピールしていく。
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、利用者とのコミュニケーションに注力し、円滑な利用やニーズの把握に努めること。また、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」** 〇地域住民との意見交換や、利用者とのコミュニケーションにより、利用者ニーズの把握に務めている。 **令和4年度調査結果「486点」** 〇重大な法令違反はない。 △割増賃金の計算における端数処理が適正でない。	利用者とのコミュニケーションに注力し、カラオケ利用再開の際にはグループ代表者への説明会を実施するなど、円滑な利用やニーズの把握ができるように努めた。前年度と比較し、全体として利用率は8%程度向上した。	土日祝日及び夜間の貸出部屋の利用率が低迷しているため、施設利用を促進することが課題である。魅力あるイベントの開催、地域町会や各関係施設との連携を図り、広報活動の強化を継続していく。
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、利用者のニーズに合致した事業を積極的に提案・実施していくこと。また、利用者懇親会や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年度調査実施予定 ※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年度調査実施予定 ※令和4年4月1日～指定管理開始 （従前は委託にて運営）	令和4年度より指定管理を開始したが、前事業者（委託）から引き継いだ事業を実施しながら、利用者に不安を与えないよう受付対応等は従前と違和感がないよう配慮した。また、新規提案事業を積極的に導入し、利用者数の増加に寄与した。	登録団体やほっとサロンの活動は通年の活動となっており、毎週同じ曜日・同じ時間に自主事業を組むことは難しくなっている。今後は単発の事業を多く企画していく。
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3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、すべ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4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年度調査実施予定 令和2年度調査結果「392点」 ※西中延のみ実施 ＜参考＞令和6年度調査実施予定	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みを行っていく。
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」 令和3年度調査結果「500点」	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、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。
48	環境学習支援施設（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、繁忙期であっても安定した運営が出来るよう、職員体制について検討を進めること。	＜参考＞令和6年度調査実施予定 （※令和4年5月1日～指定管理開始） ＜参考＞令和6年度調査実施予定 （※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、地域と連携した広報活動等により、年間来館者3万人の計画に対し、約22万人の実績と、想定を大きく上回る結果となった。 適切な施設管理・エネルギー管理により、「Nearly ZEB」（エネルギー削減率97%）を達成した。	職員7名という組織体制の中で、繁忙期における人員配置に課題が見受けられた。想定以上の頻度による来館者や電話対応等が発生し、業務の遂行に十分な人員配置が困難であったと思われるため、職員の増員等によって、サービス向上と安全確保を第一に、持続的な運営手法を検討する。
49	自転車等駐車場（23か所） ＜日本コンピュータ・ダイナミクス㈱＞ 防災まちづくり部　土木管理課	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年度調査実施予定 令和2年度調査結果「優良」 ＜参考＞令和6年度調査実施予定	交通系ICカードおよびQRコードのキャッスレス決済への対応や、設置間隔の広い駐車ラックへの交換や平置きスペースの確保を行うことで、利用者の利便性向上を図った。	コロナ禍における働き方の多様化等により利用者数が減少したため、定期利用と当日利用の配置バランスを柔軟に調整し、施設の有効活用と利用者満足度の向上を図る。
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、アンケートや館内投書箱等から収集した利用者の声を分析し、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こと。また、有資格者の配置について、60%以上という目標達成に努めること。	令和3年度調査結果　両事業者「優良」 令和3年度調査結果 しながわTRC「500点」 リディア「432点」	地域資料コーナーの新設や、ワークショップ等の事業を実施することにより、地域に根ざした図書館としての役割を果たしている。独自で実施している利用者アンケート結果についても、3館ともに前年度を上回っており、高い満足度を維持している。	有資格者の配置について60%以上の配置が出来るように努めるとともに、利用者ニーズ特性に配慮した事業の実施に取り組む。

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4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、地域との連携やティーンズサービスの拡充を推進し、入館者数や貸出数の増加に努めること。また認知症カフェについて、参加者同士のコミュニケーションが活発になされるような仕掛けを検討すること。	令和3年度調査結果「優良」 令和3年度調査結果「488点」	地域資料の収集や地域関連を含むパスファインダーの作成に積極的に取組み、地域の情報拠点としての役割を果たした。また、ティーンズ資料の充実等、ティーンズサービスの拡充を図り、貸出数の増加に寄与した。	認知症カフェについて、参加者同士のコミュニケーションの場として地域において大きな役割を果たしていけるよう努める。
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、展示や特集、イベントの開催について、利用者からの意見や要望を積極的に取入れるとともに、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」 令和3年度調査結果 しながわTRC「500点」 リディア「432点」	商店街との連携や近隣施設との合同企画の実施、地域情報コーナーの充実等、地域との関わりを積極的に持っている。また、「子育て応援図書館」として4館でイベントを実施する等、グループとして特色を持たせることができている。	近隣施設との連携事業や趣向を凝らしたおはなし会・工作会等の継続、認知症カフェの充実等、利用者の関心の高いイベントの継続と定着に努めること。

（資料3）

※令和4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

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	商業・ものづくり課	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	H31.3.1～R6.2.29
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	土木管理課	自転車等駐車場〔23か所〕	23	日本コンピュータ・ダイナミクス（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（R5.3.31現在）		102		

総括シート〔令和４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体
施 設 所 管 課	地域振興部　商業・ものづくり課

＜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２年度	令和３年度	令和４年度
ホール稼働率（%）	37.3	47.2	74.2
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　111	法人会員　57 個人会員　134	法人会員　59 個人会員　136
利用者満足度（%）	90.9	94.1	89.2

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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	3 階　利用料金及び雑収入	51,081,500	86,229,650	122,282,350
	4 階　利用料金及び雑収入	68,426,771	82,015,465	86,620,348
	小計	119,508,271	168,245,115	208,902,698
支出	3 階　事業運営経費・建物維持管理等	50,480,666	57,500,951	82,128,576
	4 階　事業運営経費・建物維持管理等	111,657,326	129,985,825	154,971,694
	小計	162,137,992	187,486,776	237,100,270
収支	3 階　収支差額	600,834	28,728,699	40,153,774
	4 階　収支差額	△43,230,555	△47,970,360	△68,351,346
	小計	△42,629,721	△19,241,661	△28,197,572
指定管理料（※）		43,230,555	47,970,360	68,351,346

（※）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】 　利用者ニーズを踏まえた施設・設備の充実（ビデオ会議の利用者増に対応した Wi-Fi 回線の強化、業務集中に配慮したワークスペースの整備、レイアウトの見直し等）や、セミナー内容および経営相談体制の充実、SNS を用いた情報発信の強化等を通じて、コロナ禍においてもラウンジ会員数を増加させ、かつ、高い利用者満足度の維持を図るなど、安定した施設運営を継続している。 【改善が必要な事項】 　新型コロナウイルスの影響によるホールおよび会議室の利用減について、徐々に回復傾向が見られる。今後、コロナ以前の水準を目指し、稼働率の更なる上昇が望まれる。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
コロナ禍におけるホールおよび会議室の利用人数・食事制限の解除に伴い、多人数による施設利用が可能となったこと、あるいは、各種セミナー・交流会等の対面形式のイベントを積極的に開催していくこと等を効果的に情報発信しながら、稼働率の更なる上昇につなげていく。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

・３階ホールにおいては、リピート利用も徐々に増えて、年間稼働率が 74.2%となり、前年度（令和 3 年度：47.2%）から大幅に上昇した。また、利用者の満足度については、「とても満足」が 88%を占めるなど高水準を維持しており、利用者の期待に応え、安全・安心に利用できる施設であるとの評価を受けている。
・４階ラウンジ等においては、令和４年度の利用者満足度が 89.2%となり、約９割の水準を継続している。会員アンケートおよび職員による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、希望の多い設備等の導入・改善（Wi-Fi 回線の強化や、業務集中に適したワークスペースの確保等）を進めていることや、会員企業等からの経営相談や業務支援等を着実に進めていること等が利用者の評価につながっている。

2　予算執行（財務）の視点

・収入については、前年度に引き続き、新型コロナウイルスの影響を受けたものの、３階ホール、４階ラウンジ会費・オフィス使用料のいずれも予算見込みを上回る利用料収入を確保した。
・支出については、産業振興事業の充実を含め、利用者満足度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

・３階ホールにおいては、プロジェクターの更新をはじめとして、故障・老朽化した設備のレベルアップやコロナ禍に対応したウェブ配信の提案を行うなど、サービス面の充実も図りながら、稼働率の回復につなげた。
・４階ラウンジ等においては、コロナ禍でも安心して参加できるよう、各種セミナーや相談会等については、前年度に引き続き、オンラインと対面形式の併用を基本とした。また、新型コロナの行動制限の緩和に合わせ、約３年ぶりとなる対面型の大交流会を開催した（約 100 人参加）ほか、区内企業の経営課題やニーズを踏まえて、各分野の有識者や専門家を招いたセミナー・フォーラム・相談会等の開催回数を大幅に増やした。

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、両者による定例の報告会議を通じて意思疎通が図られている。また、区と共同事業体の間でも事業進行管理会議が毎月開催され、３階ホールおよび４階ラウンジ・会議室等の利用状況や、産業振興事業の進捗等が報告されている。
・職員研修を通じて、受付スタッフ等の接遇レベルの向上や、防災・安全対策の取組を継続しているほか、災害等の緊急連絡について、土・日曜日も含め、区およびビル管理会社に対する迅速な連絡と職員間の情報共有体制が確保されている。

※　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。引き続き利用者満足度向上のための取組みを実施するとともに、効果的な情報発信を行うことで、稼働率をコロナ禍以前の水準まで回復させるよう努めること。

総括シート〔令和４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	文化スポーツ振興部文化観光課

＜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２年度	令和３年度	令和４年度
利用可能日数（日）	5,914	5,455	1,025
施設稼働率（%）	57.4	66.7	66.3
利用回数（件）	6,541	6,871	1,293
区民：区外比率（%）	58.1：41.9	58.1：41.9	59.5：40.5

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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	132,427,392	150,578,000	112,855,000
	利用料金等	90,848,385	117,919,443	15,423,535
	その他	532,664	0	0
	小計	223,808,441	268,497,443	128,278,535
支出	例）人件費等	223,808,441	202,866,750	117,966,999
差引収支		0	65,630,693	10,311,536

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） ・令和４年度は大規模改修工事に伴い、大半が仮移転先（こみゅにてぃぷらざ八潮）での業務となり、通常業務と並行して引越作業や貸出再開に向けた準備を行った。 ・休館中は、仮移転先へのアクセス等を考慮し、予約申し込みや抽選方法の変更、口座振替による支払いを促進するなど、利用者の利便性に配慮したサービス向上に努めた。 ・工事休館により窓口受付や舞台管理などの業務が減少する部分については、それぞれ委託業者と協議し、適正な人員配置に見直すことで経費の削減を行った。 ・休館中の公演事業は、スクエア荏原を中心に区内の文化・芸術団体や大学のホールとも連携し、新型コロナウイルス感染症対策を徹底しながら主催・共催・協力事業や品川アーティスト展などを開催した。 （改善事項） ・大ホールの改修工事が令和５年９月まで継続することに伴い、エレベーターの一部利用制限や大ホールの工事騒音が下階施設へ影響することなどについて、利用者とのトラブルが生じないよう工事施工者との調整や利用者への事前周知を十分に図る必要がある。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
・令和５年２月の再開館後も９月まで大ホールの工事や大型リフト等の改修工事が継続するため、搬入口やエレベーターの利用が一部制限され、イベントの内容によっては利用できない場合がある。このことについて、ホームページや広報紙等の広報媒体で十分に周知するとともに、予約受付時にイベント内容や設営・撤収などの状況を利用者から十分に聴取し、トラブルを抑止していく。また、大ホールの工事騒音について、工事内容やスケジュール等工事施工者と確認し、可能な限り利用予約のない日に作業をするなど、下階への影響を最小限にとどめるための調整を行っていく。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

・令和４年度は大半が工事による休館であったため、例年実施している利用者アンケートは実施を見送った。令和５年度は引き続き利用者アンケートを実施し、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の改善については、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、大規模改修工事による休館期間を考慮し、平常時と比較すると大幅な減収予算としたが、予算額に対し 95.8%の収入を確保できた。 ・補助金を積極的に活用するとともに、引き続き事務の効率化や経費削減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

・施設予約の抽選会について、休館中は仮移転先（こみゅにてぃぷらざ八潮）へのアクセス等を考慮し、来館による申込み受付から郵送・FAX による受付にするとともに、抽選方法を職員による代理抽選に変更するなど利用者の利便性に配慮した対応を実施した。また、利用料の支払方法についても、これまで特例扱いとしていた口座振替を促進し、利用者への配慮を講じた。
・令和５年２月からの再開館後は、利用者からの要望が多い従来の来館による抽選会を再開するとともに、口座振替による支払いを引き続き促進し、利用拡大に努めている。
・利用者からの要望があった窓口キャッシュレス決済の導入について検討を進め、令和５年２月の再開館時より利用を開始した。
・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重ね、より見易く分かり易い内容にリニューアル改訂した。

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業務委託を行うとともに、大規模改修工事による休館中の業務に見合った人員配置により委託経費の削減を図った。
・業務委託先と定例的な打合せ会を開催し、情報の共有化を図りながら適切な業務執行に努めるとともに、引越しや貸出再開にむけた準備等へも協力を求め、連携を強化して取り組んだ。
・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、例年、大井町再開発ビルの関係者による合同防災訓練を年 2 回（うち 1 回は事業団主催）実施している。令和 4 年度は工事休館につき、仮移転先のこみゅにてぃぷらざ八潮の自衛消防訓練に 2 回参加し、避難経路等の確認を行った。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。全施設の営業再開に向けて、しっかりと準備を進めるとともに、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みを推進していくこと。

総括シート〔令和４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	文化スポーツ振興部　文化観光課

＜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２年度	令和３年度	令和４年度
利用者数（人）	56,880	82,112	120,865
利用件数（件）	4,731	6,154	7,402
稼働率（%）	64.4	70.9	80.4

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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	135,808,160	161,920,000	131,280,000
	利用料金	32,842,300	47,025,560	63,099,790
	その他	69,400	0	0
	指定事業	712,000	1,682,340	1,801,675
	小計	169,431,860	210,627,900	196,181,465
支出	指定管理事業費	164,797,772	167,727,272	184,034,419
	指定文化事業費	4,634,088	9,062,582	4,834,670
	小計	169,431,860	176,789,854	188,869,089
差引収支		0	33,838,046	7,312,376

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 ・地域に親しまれる施設として、安心・安全な施設の管理運営業務を行っている。「和文化フェスタ」等の指定文化事業および「ひらつかホール演奏体験会」等の自主事業を工夫して実施することで、区民や区内在勤・在学者などが低廉で良質な文化芸術に接する機会を提供している。 ・スクエア荏原避難所連絡会議および避難所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ている。 【改善が必要な事項】 ・ホール及びスタジオ、アリーナ、大会議室の回転率はコロナウイルス感染拡大の影響が全くなかった平成 30 年度の水準に戻っている。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。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【原因の分析】 ・新型コロナウイルス感染症拡大に伴う利用制限は緩和されてきたが、年度の大半期間で基本的な感染防止対策の徹底が求められた。このことから小規模の施設利用が控えられたことが推測される。 【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、利用率の向上や利用料収入増を図る。

「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 89.8%、設備・備品については同 85.5%、受付窓口については 89.8%、舞台打合せについては 100%といずれも非常に高い水準を保っている。

・利用者アンケートに寄せられた「自由意見」で、アリーナの冷暖房効果の向上や大会議室プロジェクターの光量不足などの意見が出されている。また、竣工から 10 年が経過し施設・設備の経年劣化が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

・コロナウイルス感染拡大に伴う施設利用制限の緩和（9 月からは飲酒を含む会食も可となる等）により、利用料収入・回転率も回復傾向にあるが、施設によってはコロナ以前の水準に戻るには至っていない。稼働率の低い施設の利用料収入増を図るとともに、補助金を活用した歳入の確保や、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。

3　サービス向上および業務改善の視点

・利用者から要望が出されていたフリーWi-Fi サービスを令和 5 年 3 月までに館内全域で提供を開始した。「利用者アンケート」では感謝の声が寄せられ利用者の満足度向上に寄与した。
・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」は応募者多数のため追加開催する程に盛況で、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 3 名（他に 4 月～9 月のみ週 2 日の臨時職員が配属された）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。
・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４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２年度	令和３年度	令和４年度
利用者数（人）	135,502	178,345	266,800
利用件数（件）	4,162	3,433	4,935
施設稼働率（%）	67.4	74.6	80.4

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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	169,958,372	189,758,026	177,985,560
	利用料金	22,836,620	27,876,375	45,749,820
	小計	192,794,992	217,634,401	223,735,380
支出	指定管理事業費	192,794,992	217,634,401	223,735,380
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。 ・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、マスク着用の運用の見直しや感染症対策確認シートの廃止などの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するとともに、電話や窓口で利用者からの質問等に丁寧に対応した。 ・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初となるトップリーグ「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３年ぶりにコロナ禍以前の規模に戻して開催し、延べ1,062 人の参加者にスポーツを楽しむ機会を提供した。 【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。

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、また、利用料金の支払は現金のみとしているため、電子申請対応のホームページ改修やキャッシュレス対応機器等の導入の検討を進める。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

・「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、過年度の実績も踏まえて、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、少年少女スポーツ教室の指導者の意見を取り入れ、剣道初心者用の貸出防具を拡充するなど、参加者の状況にあわせて用具を整えた。

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、協会職員は、指導者となる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。
・障害のある利用者への接遇を向上するため、スポーツ協会職員・受付窓口スタッフ・日野学園プール監視員に対し、障害者への合理的配慮に関する研修と手話講習会を開催した。
・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、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、協会・学校・施設維持管理事業者・受付事業者の４者で施設連絡会を開催し、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４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２年度	令和３年度	令和４年度
来館者数(人)	1,841	2,035	4,258
ショートステイ実施件数（延宿泊数）	99	173	325
トワイライトステイ実施件数（延利用回数）	560	543	1,030

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	148,695,822	139,292,186	140,494,618
	子育て短期支援事業利用料等	1,167,000	1,495,325	3,179,630
	母子生活支援施設処遇改善臨時特例事業補助金	－	152,600	457,800
	小計	149,862,822	140,940,111	144,132,048
支出	人件費	120,647,413	113,950,459	125,289,510
	事業費	1,583,483	2,184,692	2,217,293
	事務費（維持管理・修繕費等）	31,541,902	33,438,451	33,081,732
	小計	153,772,798	149,573,602	160,588,535
差引収支		△3,909,976	△8,633,491	△16,456,487

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【評価事項】 〇ひまわり荘では、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。予定していた利用者向けの研修はできなかったものの、互助会として母親等に提供する情報交換や学びの場は復活し、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。 〇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、４月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た。また、新型コロナウイル感染症が蔓延するなか、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。 〇子育て広場(「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】 〇人材育成の促進、事故防止の取り組み強化。 〇子育て短期支援事業の受入れ年齢を拡大したことによる、職員体制の強化。 〇ファミリー・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
〇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(保育士や看護師等)の配置についても検討していく必要がある。※令和５年度に保育士配置済み。 〇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。 〇事故防止の取り組みとして、ヒヤリハット事例の検討、危険個所の点検、事故発生時の迅速な報告の後、事故報告書を速やかに提出した上で、再発防止策の再検討、業務マニュアルの見直し・更新など、リスクマネジメントに取り組んでいく。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

〇各事業において、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。 〇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が、各種意見等については今後区および運営者と協議して、できるところから改善を行っていく。 〇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。

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、光熱水費のコスト削減など節電に努めるとともに、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。

○虐待相談については、令和３年度に子ども家庭支援センターへ機能が移転されたことに伴い、相談件数が減少したことから、指定管理料における人件費(虐待　対策ワーカー、専門相談員)の一部を減額。しかしながら、現場における職員配置については、業務量に応じた人員数の最適化に時間を要しており、赤字化している状況にあるため、法人に対して、事業計画に基づく適切な人員体制を構築するよう改善に向けた是正を求めていく。

○令和５年度については、処遇改善分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、年度途中においても予算執行状況を区と指定管理者で適宜情報共有し、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

○子育て支援事業の各種事業において、想定されていない事案が発生した際には、その都度、子ども家庭支援センターと協議し対応した。

○ 適正な職員配置や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。
○ 防災マニュアル等に基づき、月１回の防災避難訓練のほか、年１回、荏原消防署の立会いのもと防災避難訓練を実施している。また、震災対策として、震災マニュアルに基づき行動し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４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地域子育て支援センター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２年度	令和３年度	令和４年度
利用者数	月平均 121 人	月平均 120 人	月平均 120 人
ふれあい交流室入館者数	月平均 321 人	月平均 233 人	月平均 354 人
オアシスルーム利用者数	月平均 71 人	月平均 90 人	月平均 140 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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	172,602,467	232,949,333	229,443,134
	利用料金等	52,156,761	10,194,373	10,535,759
	小計	224,759,228	243,143,706	239,978,893
支出	人件費	145,454,541	158,137,883	151,219,771
	事業費	25,238,971	23,234,266	24,951,145
	事務費等	52,693,289	53,666,843	72,472,653
	小計	223,386,801	235,038,992	248,643,569
差引収支		1,372,427	8,104,714	△8,664,676

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２年経過したが、就学前までの一貫した教育・保育指針に基づき、幼児教育を行う品川区独自の乳幼児教育施設として、高い保育目標のもとに活動を続けている。 ・園では、独自の年間保育計画を立て、職員との共有化を図り、創意工夫しながら、日々の保育に反映できるよう取り組んでいる。 ・「安心・安全な食の提供」は基より、食物アレルギー配慮食を始め、屋上で栽培した野菜を食べるなど様々な機会を通して、給食委託業者と連携し、「食育」の強化・充実に努めている。 ・品川区主催研修への参加や園内研修の機会を増やし、内容を多様化するなど、職員の資質・専門性の向上に努めている。 ・新型コロナウイルス感染拡大状況を見極めながら、ふれあい交流室およびオアシスルームの利用促進を図った。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
・優秀な人材確保・離職防止のため、「品川区保育士等キャリアアップ補助金相当分」や「保育サービス推進費補助金相当分」、「処遇改善等加算Ⅱ補助金相当分」、「保育従事職員宿舎借り上げ支援事業補助金」「処遇改善臨時特例事業補助金制度」などの制度を活用し、職員への処遇改善に取り組むとともに、経費の削減にも取り組んでいる。

「評価の視点」別のコメント

１　区民満足の視点

品川区独自の就学前乳幼児教育施設として、特色ある保育活動および施設運営を行っており、令和２年度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 97%に達しており、満足度は高い。

２　予算執行（財務）の視点

特色ある事業の充実や人材確保のための職員の処遇改善を図りながらも、効率的な施設運営および収入の確保に努めた結果、収支状況は安定している。なお、事業収支の概要欄で令和４年度の差引収支がマイナスとなっているのは、拠点区分間繰入金として法人の運営費に 12,000,000 円計上しているためである。

３　サービス向上および業務改善の視点

・日本の伝統文化や他国の文化に触れたり、ダンスやアートセラピーなど子供の発達や興味・関心に合わせて、保育・教育を展開した。
・年間指導計画が保育・教育に反映されるようＰＤＣＡサイクルで評価・改善に努めている。
・連絡帳などで保護者からご意見をいただいた際は直ちに確認し、面談等での説明や子どもの様子を共有するなど、コミュニケーションを大切にしている。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

(組織管理体制)
・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。
・内部研修の充実に努め、職員のスキルアップに取り組んだ。
(業務の適正執行)
・不審者対応管理対策として、セキュリティカードシステムを使用するなど、万全の危機管理体制を構築している。
・事故、災害および非常時対応の訓練強化に努めているとともに、非常食や発電機等を備えるなど、園児の安全確保に努めている。
・法人管理規定に基づき再委託先を管理している。
・個人情報の保護および法令遵守の観点から、日常業務における個人記録の管理等を徹底している。

※　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。引き続き職員の処遇改善やスキルアップのための取組みを実施することで、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。

総括シート〔令和４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）障害者地域活動支援センター、障害者自立訓練センターおよび障害児者相談支援センターにおける事業の運営に関すること。
（２）利用料金の徴収に関すること。
（３）施設および設備の維持ならびに修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

	種別	定員	令和２年度	令和３年度	令和４年度
利用率（%）	自立訓練	12 名	53.0%	50.2%※	49.3%
	生活介護	50 名	70.2%	74.3%	73.0%

※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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	171,183,910	175,423,856	184,717,481
	利用料金等	130,475,734	133,274,554	140,397,144
	その他収入	18,750,378	19,155,720	24,723,103
	小計	320,410,022	327,854,130	349,837,728
支出	人件費	203,823,531	202,700,259	206,382,013
	事業費	13,108,573	14,194,704	16,348,461
	事務費等	101,427,541	106,643,802	117,611,949
	小計	318,359,645	323,538,765	340,342,423
差引収支		2,050,377	4,315,365	9,495,305

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 ○　生活介護では、車椅子の方が自由に動ける環境作りを行う等、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。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。 ○　自立訓練では、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、利用者一人ひとりに合わせた個別支援を進行管理しながら実施し、復職や就労支援事業所への移行等、個々の目標達成につなげた。また、必要な方に送迎と訪問型訓練を継続し、サービスの充実を図っている。 ○　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】 生活介護・自立訓練の利用の促進、稼働率向上

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【原因の分析】 ○　生活介護については、利用者が３名増えたものの、施設入所等により、退所者が５名出てしまったため。 ○　自立訓練については、ニーズの高い機能訓練に定員を統合し、利用者の受け入れが増え、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。 【対応方針】 ○　生活介護については、重度障害者を受入れ、訓練等を提供してきた実績や医療的ケアの必要な障害者の受け入れ態勢を整えていることを積極的に発信するとともに、関係機関、特別支援学校等と連携し、利用促進、稼働率の向上を図る。 ○　自立訓練においては、周知を強化し、多様な利用者を受け入れ、稼働率の向上につなげる。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○　生活介護では、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）作りを開始する等、サービスの充実を図った。 ○　会館まつりについては、町会や障害者団体と協力して、夏休みイベントとして地域の小学生向けに点字クイズを実施し、障害者の理解促進を図った。 ○　「東京都重症心身障害者通所事業」の指定を受け、重度の利用者を受け入れている。 ○　機能訓練では、送迎や訪問型訓練を継続し、サービスの充実につなげた。 ○　地域活動支援センターでは、新型コロナウイルス感染症対策を行いながら実施方法を工夫し、すべての事業を予定通り実施した。

2　予算執行（財務）の視点

○相談支援給付費や機能訓練は収入を確保し、全体的な給付費収入が伸びた。

3　サービス向上および業務改善の視点

○　虐待防止委員会、サービス向上委員会を毎月１回実施するとともに、セルフチェック等の職員アンケート、サービス調整会議を実施し、サービスの質の向上を図った。 ○　品川区および会館各事業間の連携を図り、利用者の重度化・高齢化や児童相談に対応している。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○　職員育成では、新任研修、2・3年目、5・6年目、10年目研修、リーダー候補者研修、管理者養成研修、人権研修を実施した。またメンター制度を導入し、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。 ○　相談支援センターの中で、複数担当制を取り入れるとともに、現任研修を年1回各相談員が担当し、レベルアップを図った。 ○　月1回、区と会館で定例会を実施。区立としての役割を職員会議等で全体に周知し共有した。 ○　監視カメラの設置、夜間の機械警備により、不審者の侵入・不審物の持ち込みに備えている。館内巡視は定時及び適宜実施し、緊急110番設備も整え、防犯設備・防犯意識の強化を図っている。また、危機管理マニュアルも作成し各事業で対応の周知、徹底を図った。 ○　法人内で毎月安全衛生委員会を開催し、取り組みを共有している。会館として月1回の避難・防災訓練を実施している。ＢＣＰ計画についても、適時更新した。

※　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みを強化すること。

総括シート〔令和４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

※令和 2 年度~令和 4 年 9 月 30 日までの指定管理者は社会福祉法人　ゆうゆう

＜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）利用料金の徴収に関すること。

（３）施設および設備の維持ならびに修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和２年度	令和３年度	令和４年度
児童発達支援【定員】【利用率】	40 名、60.9%	40 名、81.8%	40 名、63.6%
放課後等デイサービス【定員】【利用率】	10 名、51.7%	10 名、63.1%	10 名、48.15%
保育所等訪問支援【延利用人数】	43 人	64 人	30 人
日中一時支援【定員】【利用率】※	10 名（20 名）53.4%	10 名（20 名）、58.2%	10 名（20 名）70.6%
訪問系サービス【延利用人数】	244 人	220 人	267 人
子ども発達相談室【件数】	2,717 件	3,311 件	2,372 件

※　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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	133,658,286	134,103,433	161,874,616
	利用料金	103,288,389	132,979,537	107,120,271
	小計	236,946,675	267,082,970	268,994,887
支出	人件費	183,286,086	202,585,682	194,441,161
	事業費	10,609,931	10,668,187	24,456,252
	事務費	42,736,311	47,946,976	75,030,621
	小計	236,632,328	261,200,845	293,928,034
差引収支		314,347	5,882,125	△24,933,147

※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】 ○　10 月からの指定管理者の変更にあたって、丁寧な説明に努め、円滑な引継ぎを行えた。 ○　医療的ケアが必要な児童について、看護師を配置し、受入れを行った。 【改善が必要な事項】 ○　子ども発達相談室の初回面接待ち期間の長期化。 ○　子どもの状態の多様化に伴い、知的障害や発達障害のみならず、行動障害や医療的ケアが必要な児童等の支援ができる体制、多様なニーズへの対応。

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】 ○　一日に相談できる件数が限られているため。 ○　行動障害や身体障害、医療的ケアが必要な児童に対し、支援できる体制が必要である。 【対応方針】 ○　一日に複数件の相談ができる体制を構築することとあわせ、面接が必要な児童なのか精査する。 ○　看護師の配置や、職員への医療的ケアに関する研修、プログラムの検討を行い、医療的ケアの必要な児童を受入れていく。 ○　職員をスキルアップさせ、幅広い障害に対応できる体制を構築していく。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○　利用者から概ね高い満足度が得られているが、子ども発達相談室の初回面接待ちについては、短縮が望まれている。

2　予算執行（財務）の視点

○　想定された給付費収入を得られなかった。

3　サービス向上および業務改善の視点

○　指定管理者の変更にあたって、他の自治体や民間の施設に赴き、先進事例の見学を行ない、支援の質の向上ができるよう研究を行った。 ○　指定管理者の変更にあたっては、移籍を希望する職員は全て受け入れを行い、保護者の不安解消に努めた。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○　調理業者との定例会議や送迎業者との日常のやり取り等、再委託業者との連携強化を図った。 ○　衛生管理面では、毎日の清掃の他、玩具や絵本等の消毒、遊具の点検を行っている。

※　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４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

※令和 2 年度~令和 4 年 9 月 30 日までの指定管理者は社会福祉法人　愛成会

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

（１）生活介護・就労継続支援Ｂ型事業・短期入所・地域活動支援センターに関すること。

（２）利用料金の徴収に関すること。

（３）施設および設備の維持および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和２年度	令和３年度	令和４年度
生活介護【定員】【利用率】	20 名（40 名）、64%	20 名（40 名）、101%	30 名（40 名）、78%
就労継続支援 B 型【定員】【利用率】	20 名（20 名）、9%	20 名（20 名）、23%	20 名（20 名）、19%
短期入所【定員】【利用率】	6 名（12 名）、53%	6 名（12 名）、71%	12 名（12 名）、74%

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	116,125,887	71,479,319	124,151,671
	利用料金	55,131,698	90,367,727	105,274,735
	小計	171,257,585	161,847,046	229,426,406
支出	人件費	134,535,356	107,380,137	142,831,400
	事業費	8,107,628	7,437,731	11,440,483
	事務費等	55,428,920	56,239,144	62,261,937
	小計	198,071,904	172,379,885	216,533,820
差引収支		△26,814,319	△10,532,839	12,892,586

※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】 ○　10 月からの指定管理者の変更にあたって、丁寧な説明に努め、円滑な引継ぎを行えた。 ○　生活介護の定員を 4 月から 10 人増やし、短期入所の定員を 10 月より 12 人に増やすことで、利用者の受入を拡大した。 ○　障害の程度の重い利用者の受け入れを積極的に行っている。 ○　地域活動支援センターにおいては、前指定管理者の行っていたプログラムを引き継ぐこととあわせ、利用者拡大に向けて独自性のあるプログラムやイベントを多数行うことで、利用者が増えている。 【改善が必要な事項】 ○　就労継続支援Ｂ型については、登録者数や稼働率が低調であるため、より幅広い利用者の受入を行なう必要がある。 ○　更に医療的ケアが必要な利用者の受入を進める。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【原因の分析】 ○　就労継続支援 B 型は、利用者確保の取組みが十分に行なえなかった。 ○　医療的ケアに対応できる職員体制が整わなかった。 【対応方針】 ○　より幅広い利用者の受入を進めていくため、職員体制を整える。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○　生活介護では、利用者の特性に応じた支援の提供、就労継続支援 B 型では、新メニューの販売を行ない、支援やサービスの向上に取り組んでいる。

2　予算執行（財務）の視点

○　生活介護や短期入所の利用が増えたため、収入の増加につながったが、就労継続支援 B 型は、利用者獲得につながらず、収入を増やせなかった。

3　サービス向上および業務改善の視点

○　指定管理者の変更に際し、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

○　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４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

※令和 2 年度~令和 4 年 9 月 30 日までの指定管理者は社会福祉法人　グロー

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

（１）障害児者に係る一般相談、計画相談に関すること。

（２）利用料金の徴収に関すること。

（３）施設および設備の維持ならびに修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和２年度	令和３年度	令和４年度
相談件数	3,968 件	4,164 件	4,353 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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	30,713,900	30,713,900	34,913,950
	利用料金	7,668,279	8,622,574	6,798,299
	小計	38,382,179	39,336,474	41,712,249
支出	人件費	35,488,578	37,788,809	33,971,100
	事務費	2,882,541	2,387,761	5,230,698
	小計	38,371,119	40,176,570	39,201,798
	差引収支	11,060	△840,096	2,510,451

※利用料金は、計画相談支援給付費等である。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

○　10 月からの指定管理者の変更にあたって、丁寧な説明に努め、円滑な引継ぎを行えた。

○　相談支援体制の重層化を意識し、新規開設された指定特定相談支援事業者との連携やケースの移管等について丁寧に実施している。

【改善が必要な事項】

○　児童の計画相談の対応件数を増やせるよう、体制を充実させる必要がある。

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】 ○　想定を越える区民ニーズがあったため。 【対応方針】 ○　指定管理者と協議の上、職員体制を充実させる。

「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。

2　予算執行（財務）の視点

○　事業計画、収支計画のとおり執行ができている。

3　サービス向上および業務改善の視点

○　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。
○　新規の指定特定相談支援事業者に対し、地域拠点相談支援センターと指定特定相談支援事業所のそれぞれの役割や、重層的な仕組みについての理解を図った。利用者に対しても、丁寧に説明し、移管への理解促進に努めた。
○　単身の障害者や老障介護等の世帯を中心に継続的に生活状況の把握に努め、関係機関との連携を図っている。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○　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。

※　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４年度〕

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

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

	種別	定員	令和２年度	令和３年度	令和４年度
利用率（%）	就労継続支援B型	20 名	46.8%	55.1%	41.1%
成人期支援事業登録者数			149 名	168 名	173 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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	23,685,532	23,780,532	25,599,248
	利用料金	17,484,387	20,682,803	16,126,434
	その他収入	4,249,337	3,631,645	13,274,260
	小計	45,419,256	48,094,980	54,999,942
支出	人件費	33,971,375	39,208,433	35,486,705
	事業費	2,368,373	1,664,683	1,889,962
	事務費等	10,260,149	10,104,933	19,765,902
	小計	46,599,897	50,978,049	57,142,569
差引収支		△1,180,641	△2,883,069	△2,142,627

※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、平均工賃が前年度対比 154％の 11,298 円となり、目標工賃を上回った。 ○　リクト（成人期支援事業）利用者が法人内の就労移行支援事業所の見学や体験実習に取り組んだ際、オンラインを活用した面談方法を取り入れた。 【改善が必要な事項】 ○　就労継続支援Ｂ型では見学、実習の件数は前年度より増加したが、新規利用や利用率向上につながりにくい。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【原因の分析】 ○　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取り組みが不足している。 【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、新規利用につなげる。 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する。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○　就労継続支援Ｂ型では、利用者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、感染予防対策を講じて、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。 ○　就労支援事業の新規請負を１件開始した。 ○　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。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○　虐待防止、リスクマネジメント、ハラスメントに関する会議への出席、勉強会等を実施し、会議録も回覧し、情報共有を図った。 ○　問い合わせの多い相談内容については、利用者へ必要時に素早く提供できるよう、積極的に各機関の情報を収集、ファイリング等により情報を一元化し、適宜活用した。

※　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みを強化すること。

総括シート〔令和４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２年度	令和３年度	令和４年度
利用率（%）	生活介護	30 名	92.0	100.9	92.3
	就労継続支援Ｂ型	10 名	99.0	94.8	93.8

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	32,091,840	34,672,015	35,760,840
	利用料金	78,925,378	86,120,495	78,445,286
	その他収入等	13,238,051	12,892,999	12,286,344
	小計	124,255,269	133,685,509	126,492,470
支出	人件費	88,898,991	79,064,049	79,237,610
	事業費	9,361,175	10,609,074	9,786,831
	事務費等	42,615,901	50,411,167	45,793,174
小計		140,876,067	140,084,290	134,817,615
差引収支		△16,620,798	△6,398,781	△8,325,145

※利用料金は、自立支援給付費および利用者負担金である。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 ○　西大井地区の法人内他施設と連携し、感染症対応等に適切に対応した。 ○　就労継続支援Ｂ型では、作業の受注に努め、目標工賃を達成した。 ○　利用者以外の立ち入りの制限や、カラオケ活動や食堂での集団給食を中止しつつも、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】 ○　生活介護について、利用率が前年度より低下している。

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】 ○　新型コロナウイルス感染症の影響等により通所を控える利用者がいたため。 【対応方針】 ○　５類感染症に移行はしたが、引き続き新型コロナウイルス感染症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。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○　新型コロナウイルス感染症の影響を鑑み、電話による面談を実施し、利用者や家族の希望を把握することで、改善につなげた。 ○　同建物内にある西大井つばさの家の改修工事にて、騒音が出る工事の際は、近隣の区立施設を借りて活動を行う等、利用者の活動に影響がないように努めた。 ○　座席の配置等を工夫し、感染症対策を行ったうえで充実した活動内容となるよう、班ごとに作業内容を分けて実施した。

2　予算執行（財務）の視点

○　新型コロナウイルス感染症の影響があったもののほぼ目標値に近い数値を達成し、概ね計画どおりに執行した。

3　サービス向上および業務改善の視点

○　セルフチェックや第三者評価の受審結果を踏まえ、業務改善につなげた。 ○　電話による面談を実施し、利用者や家族の希望を把握することで、改善につなげた。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○　介護福祉士や社会福祉士などの有資格職員を適宜配置するとともに、職員の資格取得を奨励し職員資質の向上を図った。 ○　研修計画に沿って外部研修及び法人内部研修を行い、職員の知識・技術の向上に努めた。 ○　安全確保のため、防災計画、震災対応事業継続計画に基づき、毎月１回の火災想定及び地震想定の防災訓練を実施した。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、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・向上に向けた取組みを実施すること。

総括シート〔令和４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２年度	令和３年度	令和４年度
利用率（%）	施設入所	30 名	97.8	96.8	96.2
	生活介護	30 名	104.1	104.5	100.5
	短期入所	3 名	92.6	75.0	105.1

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２年度	令和２年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	54,365,690	58,616,679	56,656,700
	利用料金	183,583,030	189,128,881	187,883,972
	その他収入等	7,021,011	6,082,342	17,967,358
	小計	244,969,731	253,827,902	262,508,030
支出	人件費	168,419,643	176,126,858	172,791,446
	事業費	34,448,893	35,303,622	38,327,291
	事務費等	43,048,855	41,245,713	46,359,657
小計		245,917,391	252,676,193	257,478,394
差引収支		△947,660	1,151,709	5,029,636

※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。 ○　新型コロナウイルス感染症流行に伴い家族懇談会等が中止となった場合は、必要に応じ家庭訪問等を行うとともに園報号外を定期的に発行し、施設活動に対する理解を得ながらサービス提供を行った。 ○　ICT 化による職員業務の利便性の向上に努め、事務作業の効率化で空いた時間を研修や利用者の支援に充てた。 【改善が必要な事項】 ○　利用者の高齢化・重度化に合わせ、介護保険制度への移行に向けた関係機関との連携が必要である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【原因の分析】 ○　利用者の平均在所期間が１３年を超え、高齢化により介護レベルが高まっているため。 【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強化する。 ○　介護保険の対象となった利用者については、関係機関と連携し介護保険への円滑な移行を目指す。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○　新型コロナウイルス感染症流行に伴い、家族懇談会等は必要随時中止とし、園内の生活の様子は園報号外で周知した。 ○　年度末に実施した家族連絡会では、事業計画や事業報告、施設での様子、帰宅時の家庭での様子について意見交換を行い、情報の共有の充実を図った。

2　予算執行（財務）の視点

○　適正な自立支援費の加算算定に加えて、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や職場環境の健全化に努める等、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。 ○　入所者からの要望に応え外出活動等の施設外での活動を増やした。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○　必要随時非常勤職員の採用・育成を行った。また利用者支援が集中する時間帯は、間接業務専任の準職員を採用し、利用者支援の強化を図った。 ○　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回最終金曜日に実施した。

※　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、職員のスキルアップのための取組み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４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２年度	令和３年度	令和４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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	2,019,668	2,466,068	2,475,852
	利用料金	18,119,026	17,649,364	17,412,788
	その他収入	254,600	7,000	300,000
	小計	20,393,294	20,122,432	20,188,640
支出	人件費	13,294,507	13,059,022	12,501,485
	事業費	2,165,093	2,058,046	2,015,069
	事務費等	4,581,404	4,468,511	4,361,719
	小計	20,041,004	19,585,579	18,878,273
	差引収支	352,290	536,853	1,310,367

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】 ○　感染予防対策を講じながら、自治会のボッチャ体験教室や地域の夢さん橋に参加し、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。 ○　利用者それぞれが意思決定できるよう、社外や社内の研修を積極的に活用した。 【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、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、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】 ○　新たに障害支援区分の認定を受ける利用者が増加している。 【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、丁寧かつ利用者の自己実現を目指す。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○　感染予防対策を講じて、自治会が主催する活動や地域のフェスタやフェア等に参加し、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た。

2　予算執行（財務）の視点

前年度同様、稼働率の年平均は96.2%で推移し、安定した稼働となった。

3　サービス向上および業務改善の視点

○　日々のサービス提供記録を確認するとともに、令和3年度利用者満足度調査や令和2年度第三者評価の受審結果、意見を踏まえ、サービスの質の向上に努めた。 ○　利用者が安心・安全な生活が送れるよう、法人内・拠点内の虐待防止委員会に臨んだ。 ○　感染予防マニュアル等の見直しを図った。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○　個人情報保護及び法令順守のため、法人で規程を定め、定期的に開催される法人リスクマネジメント委員会に出席した。 ○　個人情報漏洩防止チェックシート等を計画的に実施し、法令順守に努めた。 ○　地域の防災フェアや館内全体の防災訓練に参加し、防災意識を高めた。 防犯カメラを増設し、非常に備えた。 ○　しながわエコリンクを遵守し、地域の集団回収にて古紙のリサイクルに努めた。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者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４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２年度	令和３年度	令和４年度
グループホーム 入退所者数	男女各６名 計 12 名	入所０名 退所１名	入所２名 退所１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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	5,204,240	5,965,440	5,474,740
	利用料金等	39,985,676	35,820,280	43,648,529
	その他収入	212,300	6,000	577,000
	小計	45,402,216	41,791,720	49,700,269
支出	人件費	26,493,500	27,318,811	26,216,522
	事業費	5,624,531	4,772,342	5,718,067
	事務費等	11,338,270	11,533,889	12,080,188
	小計	43,456,301	43,625,042	44,014,777
	差引収支	1,945,915	△1,833,322	5,685,492

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】 ○　利用者個々の自立度や支援量、家族との関わり方などを職員間、関係機関と共有し、高齢サービスを含め、現在に必要な支援を検討することで、利用者の希望する生活を送れるよう支援した。 ○　利用者が快適安全な生活が送れるよう、前年度に引き続き、毎日の体温測定、体調確認を行い、利用者の早めの不調に気付けるよう取り組んだ。定期的な館内消毒にも努めた。 【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、本人の意思決定を大切に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に合わせた支援が求められるため。 【対応方針】 ○　利用者の意思を大切にしながら、自立度や支援量、家族の関わり方等を職員間、関係機関と共有し、必要な支援や社会資源を検討する。また、研修等を通じて職員のスキルアップ向上にも努める。 ○　利用者の自立の妨げにならない程度に、家族と連携を取りながら支援を行う。

「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。 ○　新型コロナウイルス感染症予防のため、全利用者でのミーティング回数は減らしたが、各利用者の希望や要望を集約する機会を設けた。

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

○　令和４年度から居室担当を設け、より細やかに利用者と関わる体制を構築した。居室担当から毎月の利用者の報告を受け、支援の検討を行った。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○　都主催の研修報告書は、職員間で共有した。 ○　法人で実施している虐待防止委員会、リスクマネジメント委員会開催に合わせ、アンケートや基本的なスキルの確認を行った。 ○　８月に実施した環境法令監査に準じ、環境に配慮した運営を行った。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。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４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２年度	令和３年度	令和４年度
グループホーム入退所者数	７名	入所２人 退所１人	入所１人 退所０人	入所０人 退所１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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	5,298,000	5,298,000	5,298,000
	利用料金	8,767,949	9,011,854	8,081,155
	その他収入等	2,933,429	3,328,693	3,616,721
	小計	16,999,378	17,638,547	16,995,876
支出	人件費	13,812,328	13,245,576	12,901,730
	事業費	2,381,928	2,995,254	3,050,752
	事務費等	1,266,827	684,782	847,567
小計		17,461,083	16,925,612	16,800,049
差引収支		△461,705	712,935	195,827

※利用料金は、自立支援給付費および利用者負担金である。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

○　「品川区知的障害者グループホーム連絡会」を継続開催し、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。

○　感染症対策を徹底し、利用者に安心・安全な生活環境を提供した。

【改善が必要な事項】

○　利用者の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。

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、心身の状況に合わせた支援が必要なため。 【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適切な支援を行う。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○　新型コロナウイルス感染症流行の最中、グループホーム毎での活動を実施し、感染症対策を適切に行いながらも活動内容の充実を図った。 ○　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の要望の把握に努めた。

2　予算執行（財務）の視点

○　自立支援費加算・都加算を適正に算定し、概ね計画どおりの執行ができた。

3　サービス向上および業務改善の視点

○　利用者の生活環境の改善のため、居室改修工事を実施。区と施工業者が工事を進めるなか、丁寧に情報連携し、入居者に事故等なく完了した。 ○　「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

○　消防計画および震災対応事業継続計画に基づき、法人が実施する西大井地区の参集訓練に参加した。 ○　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４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２年度	令和３年度	令和４年度
利用率（%）	看護小規模（通い）	60.2	56.8	50.0
	看護小規模（泊まり）	34.2	55.6	46.7
	グループホーム	98.8	91.8	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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	5,100,000	5,100,000	6,097,731
	利用料金	167,816,579	165,559,160	164,305,255
	その他収入等	2,436,321	7,733,364	2,351,203
	小計	175,352,900	178,392,524	172,754,189
支出	人件費	143,455,513	134,521,023	116,025,078
	事業費	17,242,906	18,678,900	21,423,582
	事務費等	35,280,683	33,378,875	42,672,516
	小計	195,979,102	186,578,798	180,121,176
差引収支		△20,626,202	△8,186,274	△7,366,987

※「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】 ○コロナウィルス感染症の流行時に病院から利用者の入院を断られた期間について、職員にも陽性者が発生し厳しい状況の中にあっても事故発生なく、サービス提供を継続することができた。令和３年度に、改善が必要な事項と位置づけ、改善を図った結果と評価できる。 ○収益の改善を図るため業務改善や人事異動などで人件費の縮減を図った。退職者が発生したことも重なり、人件費が大幅に圧縮された。 【改善が必要な事項】 ○医療依存度の高い利用者の受け入れへの課題。 ○人材紹介会社に頼らない職員確保。

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】 ○病院等から看護小規模多機能型居宅介護の利用の照会を受けるケースでは、痰の吸引が必要な利用者がほぼ全てを占めているため。 ○退職者の補充については、自前での募集活動では応募が少なく、人材紹介会社を介しての採用となっている。高額の手数料がかかり、収益を圧迫する要因となっているため。 【対応方針】 ○全ての職員に喀痰吸引が可能となる研修受講を必須とし、受け入れの幅を広げていく。 ○横浜市で展開する法人本部との連携を図り、採用活動を強化する。

「評価の視点」別のコメント

１　区民満足の視点

○コロナ禍にあっても対面での面会を通年で継続し、パーテーション越しであっても利用者と家族が顔を合わせて直接コミュニケーションできる環境を整え好評を得た。 ○利用者から看護小規模多機能型居宅介護における通いの時間について要望があったことから、実施時間をニーズに対応できるよう変更した。

２　予算執行（財務）の視点

○介護度の重度化により特別養護老人ホームや介護老人保健施設への入所を希望するケースが多く、看護小規模多機能型居宅介護の利用率が安定しなかった。 ○光熱水費の高騰の影響を受け、支出の増加を招いている。

３　サービス向上および業務改善の視点

○時間のかかる食事の準備について、作業が迅速な職員の進め方を記録し、全職員に展開することで、事業所の標準的な方法等して確立することができた。 ○週休３日制の導入により、１回当たりの勤務時間は長時間化するものの、ワークライフバランスにメリハリがつくということで職員からも概ね好意的な評価となっている。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○感染症対策としてのガウンテクニックの習得は、感染状況が落ち着いている時期にも継続し、全職員のスキルを維持できるよう心がけた。実際に施設内で陽性者が発生した際も、これまでのノウハウを活かし、感染拡大を防止することができた。 ○給食委託業者との打ち合わせを実施し、食材費等が高騰する中でも食事の質をどのように維持するか、率直な意見交換を行っている。

※　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。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４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２年度	令和３年度	令和４年度
利用率（%）	小規模（通い）	68.6	68.5	65.3
	小規模（泊まり）	37.0	46.8	45.5
	グループホーム	100	100	95.3
	ケアホーム	95.5	80.9	65.5

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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	4,919,040	15,607,720	7,522,050
	利用料金	239,550,000	217,359,000	195,980,000
	その他収入等	8,038,960	3,879,280	12,715,950
	小計	252,508,000	236,846,000	216,218,000
支出	人件費	156,953,000	146,311,000	151,941,000
	事業費	61,072,000	59,916,000	61,219,000
	事務費等	27,847,000	29,981,000	33,761,000
	小計	245,872,000	234,252,000	246,921,000
差引収支		6,636,000	2,594,000	△30,703,000

※「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】 〇外国人技能実習生の実習期間を終了し、取得したビザで引き続き雇用を継続している。 〇利用者と家族の面会についても、対面で実施可能となるルールを定め、徐々に再開させた。 【改善が必要な事項】 〇ケアホームの利用率低下に伴う収益の大幅な悪化。 〇コロナ禍の長期化による職員の意識の変化。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【改善が必要とされた原因】 〇コロナウイルス感染症による入院、特別養護老人ホームへの入所、ご逝去等により新規入居希望者を上回るペースでの退去が続き、年度後半も改善することができなかったため。 〇外出せず施設内で過ごすことが当たり前となり、多様なケアを考える場面が不足しているため。 【対応方針】 〇近隣関係者への周知・広報の徹底など基本に立ち戻り、地道に新規利用者の獲得を目指す。 〇職員が自発的に考え行動に移すことができる環境を、管理者・主任クラスが意識して創出する。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

〇利用者一人ひとりに介護計画を作成する中で、日常生活における短期の達成目標を設定し、日々のケアを通して当該目標の達成に意欲的に取り組むことができる仕組みづくりを徹底した。効果検証を行った結果、多くの項目が達成されており、効果的に活用が図られている。

2　予算執行（財務）の視点

〇利用率の低下により想定した収入の確保を行うことができなかった。
〇入居系施設であり、物価高騰の影響を大きく受け、光熱水費の支出も増加した。

3　サービス向上および業務改善の視点

〇見守り・記録システムの活用により、転倒事故の件数が顕著に減少している。事故原因の確認が容易となり、効果的な再発防止策を講じることが可能となったことが大きく影響していると分析している。（令和３年度：３２件 → 令和４年度：１２件）
〇職員の離職については、国の平均値は上回る状況が続いているが、職員が目指すべき方向性の共通化を図るなど、環境の見直しを進める中で、徐々に改善されている。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

〇通常の防災訓練の他に、大規模災害発生時を想定した職員の安否確認訓練を定期的に実施し、業務継続に向けた課題の洗い出しを実施している。
〇併設されている区立保育園と日常的に情報交換を行い、訓練などは合同での実施を進めている。

※　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、利用率の向上のための取組みを実施すること。

総括シート〔令和４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２年度	令和３年度	令和４年度
利用率（%）	小規模（通い）	63.4	53.1	46.6
	小規模（泊まり）	27.8	23.7	26.2
	グループホーム	97.2	97.8	96.0

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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	4,641,000	4,642,040	4,832,040
	利用料金	91,156,805	88,462,590	90,197,931
	その他収入等	8,189,970	9,699,500	7,776,816
	小計	103,987,775	102,804,130	102,806,787
支出	人件費	75,068,116	76,580,751	75,083,901
	事業費	12,827,684	13,542,701	12,227,239
	事務費等	5,006,841	5,002,201	6,952,949
	小計	92,902,641	95,125,653	94,264,089
差引収支		11,085,134	7,678,477	8,542,698

※「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】 ○感染対策を講じたうえでのガーデンパーティーの実施により地域交流を再開した。 ○介護福祉士の保有者が昨年度よりも増加し、高い水準の保有率を維持している。 【改善が必要な事項】 ○地域での活動の本格的な再開に向けた職員の意識改革。

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】 ○コロナ禍が約３年間継続したことにより、閉塞感のある運営を迫られた一方、それが日常となり外出を伴わないケアに慣れが生じており、以前の状態を取り戻すための対策が必要であるため。 【対応方針】 ○外出支援の場面を増やすことを最優先の目標に掲げ、１日に１回は最低限外にでる取組み（散歩、買い物等）を実施するよう意識づけを行う。 ○職員から自らにとって必要なスキルを得られる研修の提案を受ける仕組みを導入する。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○家族会を再開し、３年ぶりに利用者、家族および職員が合同で直接顔を合わせて、日常感じていることの意見交換や要望の聴取を実施することができた。 ○日々のケアの結果について、区が主催した「しながわふれあいメッセージ」の特別賞に選ばれるなど、目に見える形の成果を出すことができた。

2　予算執行（財務）の視点

○概ね計画どおりの執行となり、一定の利益を確保できている。 ○次年度は小規模多機能型居宅介護の登録者を増加させ、更なる運営の安定につなげていく。

3　サービス向上および業務改善の視点

○コロナ禍が継続する中での取組みとして、オンラインでのボランティア活用を行った。 ○小規模多機能型居宅介護の登録者に変更が生じなかったことから、お互いに理解し合えた関係の中で、個別性の高いケアを実施することができ、苦情の発生も抑制することができた。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○中間・リーダー層に向けた研修の不足を課題として設定し、都が実施する研修の活用も含めて研修体系の見直しを実施した。 ○避難訓練、防災訓練等を地域と合同で実施することができなかったことから、令和５年度の段階的な再開に向けて関係先との調整を実施している。

※　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。引き続き利用者および家族とのコミュニケーションの場を設けることによって、利用者のニーズを汲み取り、事業運営に活かすよう努めること。

総括シート〔令和４年度〕

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

＜設置目的＞

要介護状態となった高齢者等の住み慣れた地域での生活を支援する。

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

小規模多機能：登録定員２５名（通い：１５名・泊まり５名）

項目	種別	令和２年度	令和３年度	令和４年度
利用率（%）	小規模（通い）	56.0	51.7	55.9
	小規模（泊まり）	25.2	21.5	28.7

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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	5,012,000	4,480,000	4,480,000
	利用料金	71,300,450	70,591,950	80,048,173
	その他収入等	3,292,622	3,741,462	3,801,095
	小計	79,605,072	78,813,412	88,329,268
支出	人件費	52,488,312	59,245,186	64,557,429
	事業費	4,107,055	4,292,505	4,607,088
	事務費等	11,464,017	12,038,490	10,771,096
	小計	68,059,384	75,576,181	79,935,613
差引収支		11,545,688	3,237,231	8,393,655

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

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 ○利用者の希望をかなえるためにどのような支援が必要となるかを最優先にアセスメント等を実施している。一人での外出が困難とされていた利用者についても、リハビリ内容の変更に加え、周囲の環境を整備することで、近場であれば単独での外出が可能となったケースもあった。 ○利用開始時から看取りまで一貫した対応により、家族からの感謝の言葉を受けることができた。 【改善が必要な事項】 ○記録業務の長時間化。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【改善が必要とされた原因】 ○通常のケアと併行して取りかかることが困難であり、特にケース記録の作成に時間を要することから超過勤務につながりやすくなっているため。 【対応方針】 ○重複する記述は積極的に省略し、記録すべきことおよび引き継ぐべきことに重点をおいたメリハリのある記録を心がけ、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

○事業所で実施したサービス満足度調査の結果、令和３年度を上回る総合満足度となった。特に日頃の体調や病状の変化を細かく報告する点が、家族から高い評価を受けている。

2　予算執行（財務）の視点

○年間を通じて登録定員を満たす状態が継続し、年度当初の想定よりも大きく収入を伸ばすことができた。

3　サービス向上および業務改善の視点

○地区の民生委員を対象とした施設見解を実施し、どのようなサービスを提供する施設なのか改めて周知を図った。実際に紹介につながったケースも存在している。 ○職員負担の大きい入浴業務を実施しない日を設け、その分を訪問サービスに注力することで、安定的な個別支援につなげている。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○訪問サービスの際に持ち歩く携帯電話の管理に細心の注意を払うように徹底するなど、事業所として個人情報保護の徹底について、日常的に意識の共有を図っている。 ○物価高騰に伴う光熱水費の増加に対応するため、電気・ガス・水道の全てについて仕様の見直しを行い使用量の削減を達成し、影響を最小限に食い止めることができた。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。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、職員の負担軽減のための取組みについて検討を進めること。

総括シート〔令和４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２年度	令和３年度	令和４年度
利用率（%）	小規模（通い）	39.7	47.7	41.3
	小規模（泊まり）	19.1	37.8	40.7
	グループホーム	98.5	98.8	97.0

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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	4,641,000	4,642,040	4,768,040
	利用料金	150,795,706	159,243,286	154,098,292
	その他収入等	8,168,880	1,824,164	5,253,990
	小計	163,605,586	165,709,490	164,120,322
支出	人件費	116,263,350	118,394,245	123,592,981
	事業費	18,954,951	18,350,864	20,855,780
	事務費等	12,329,962	10,556,668	13,626,775
	小計	147,548,263	147,301,777	158,075,536
差引収支		16,057,323	18,407,713	6,044,786

※「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】 ○運営推進会議を再開した結果、小規模多機能型居宅介護の支援内容、利用者の様子、空き情報等を効果的に提供することができ、新規利用者を受け入れるきっかけとするケースがあった。 ○グループホームでは、事業所内での看取り等により開設以来最多の利用終了者が発生したが、待機者の入所調整を早期に実施したことで、年間を通しての利用率は大きく低下しなかった。 【改善が必要な事項】 ○新規利用者とほぼ同数の利用終了者が発生したことによる利用率の低迷（小規模多機能型居宅介護）。 ○コロナ禍での外出機会の減少（グループホーム）。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【改善が必要とされた原因】 ○入院、施設入所、看取り等による利用終了が例年以上に多く、新規利用者の受け入れペースが追いつくことができなかったため。 ○コロナ禍が続き、施設内でも少人数単位の罹患が継続し外部との活動の制限を継続したため。 【対応方針】 ○在宅生活の継続を望む利用者および家族の願いを叶える支援を一から見直して質の向上を図る。 ○感染症の類型変更に伴い面会制限を緩和するなど、徐々にコロナ禍以前の状況に戻していく。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○グループホームに新規入所する利用者に対して、自身のスペースと感じられるよう、自宅で使い慣れた家具や小物の持ち込みを依頼し、環境整備を心掛けた。 ○法人内の事業所連絡会において、他地区で運営する施設の好事例を共有し、日々の支援を検討する際の参考として活用した。

2　予算執行（財務）の視点

○職員の離職に対する採用が追いつかず、派遣職員に頼る状況が生じたことから、人件費が想定を上回っている。 ○業務効率化のための支援ソフトを新規導入したため、事業費・事務費も増加している。

3　サービス向上および業務改善の視点

○業務支援ソフトを導入し、紙ベースで行っていた記録の電子化を順次進めている。職員間の申し送りについても、ソフトにより行うことが可能なため、業務効率化につながっている。 ○法人としての強みである認知症ケアについて、区が取り組む認知症施策とのすり合わせを行いながら、事業所内および地域における実践を進めている。

４　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○新任職員向けの研修では、実際に事業所内のケアの様子を撮影したビデオ映像を教材とし、施設が目指す支援の基本姿勢に関するコメントを入れながら、具体的な事例の検討を実施した。 ○地元町会が実施する防犯パトロールに参加し、災害発生時やその他の緊急時に顔の見える関係として連携が可能な体制の構築を図った。

※　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。引き続き待機者の入所調整を綿密に実施することでグループホーム利用率の維持・向上に努めること。また、小規模多機能型居宅介護については利用者ニーズに合わせた支援を展開し、利用率向上に努めること。

総括シート〔令和４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２年度	令和３年度	令和４年度
利用率　（%）	56.8	55.6	61.9

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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	15,297,000	15,160,000	14,114,000
	利用料金	48,379,515	48,146,124	51,326,908
	その他収入等	1,636,100	3,488,440	2,681,194
	小計	65,312,615	66,794,564	68,122,102
支出	人件費	51,022,834	50,651,704	43,798,126
	事業費	9,970,096	9,365,189	10,270,590
	事務費等	22,620,421	21,943,242	23,446,256
	小計	83,613,351	81,960,135	77,514,972
差引収支		△18,300,736	△15,165,571	△9,392,870

※「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】 ○一般の通所介護事業と、介護予防事業を同一の時間帯で実施する場合に、感染症予防対策として動線を分離し、結果的に事業所内でのクラスター発生を防止した。 ○コロナ禍での活動制限が継続する中、日々の生活にメリハリをつけるため、誕生日週間を設定し、普段では提供しないケーキを提供するなどの取組みを実施し利用者からの好評を得た。 【改善が必要な事項】 ○超過勤務の増加。

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】 ○感染症の流行により法人内の他事業所の体制が厳しくなり、応援体制を組むために職員への負担が増加したため。 【対応方針】 ○コロナウイルス感染症の類型変更に伴い、リスクの低減が想定されるが、令和４年度のような事態も想定し、先を見越した体制整備を検討する。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○感染症対策を徹底した事業所内で、効果的なリハビリ活動を行うことができるというこれまで改善を進めた魅力が徐々に伝わり、微増ではあるが令和２年度・令和３年度からの利用率の改善が見られる。

2　予算執行（財務）の視点

○物価高騰の影響により、特に光熱水費の支出が対前年度比１５％以上の増加となり収支に影響を与えている。 ○常勤採用した理学療法士の急な退職があり、予定していた個別機能訓練加算の取得を行うことができず、想定よりも収入が減少している。

3　サービス向上および業務改善の視点

○入浴を主たる目的とする利用者もいるため、例年実施するしょうぶ湯・ゆず湯に加え、ラベンダーの入浴剤を入れた変わり湯を提供し、高い満足度を得ることができた。 ○各種会議の開催に当たっては、伝達が複数回にならないよう出席人数が確保できる時間帯を最優先に設定を行った。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○虐待防止委員会を例月で開催し、各職員が気になっていることの共有を図る。送迎時に変わったことがある場合などには、早期に確認し関係機関とも連携した対応を実施している。 ○計画していた建物全体での総合防災訓練は、感染症予防対策の徹底のため実施を見送った。毎月施設内での防災訓練を行うことで、避難経路の確認等非常時の対応を都度確認している。

※　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。業務改善等により職員の負担軽減を図ることで、安定したサービスを提供できる体制を整えること。また、引き続き利用者満足度向上のための取組みを実施すること。

総括シート〔令和４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２年度	令和３年度	令和４年度
利用率　（%）	通所介護	63.1	65.1	73.7
	認知症デイ	48.1	36.1	27.5

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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	16,059,000	13,989,000	14,274,000
	利用料金	77,057,767	73,825,934	80,179,242
	その他収入等	1,853,000	443,560	1,916,527
	小計	94,969,767	88,258,494	96,369,769
支出	人件費	67,574,470	66,280,790	69,709,111
	事業費	14,073,640	13,849,943	15,852,084
	事務費等	23,999,929	22,823,707	26,171,509
	小計	105,648,039	102,954,440	111,732,704
差引収支		△10,678,272	△14,695,946	△15,362,935

※「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】 ○令和３年度から開始し、好評を得ている転倒防止プログラムを「転倒予防エクササイズ」として軽度者向けにアレンジし、下肢筋力の強化を図ることで利用者が成果を実感しやすい取組みとしている。 ○理学療法士を毎日配置し、リハビリや体操に専門的視点での指導を受ける体制を整えた。 【改善が必要な事項】 ○認知症対応型通所介護の利用率の低迷。

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】 ○前年度の課題としてもあげているが、地域的なニーズと提供サービスが一致していないことが要因の一つと捉えている。また、近隣では民間事業者の撤退も発生しているため。 【対応方針】 ○これまでの認知症ケアに対する専門性を活かしつつ、軽度者に対する認知症予防をサービスの中心に据えることができないか、区の関係所管とも連携しながら検討を進める。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○通所介護の利用者の中で土曜日の利用希望が多かったことから、定員数を他の平日と同様に設定し、利用者およびその家族からの好評を得ることができた。

2　予算執行（財務）の視点

○通所介護の利用率が改善していることから利用料金収入は増加しているが、認知症デイサービスの状況や光熱水費の増加などから収支の改善には至っていない。

3　サービス向上および業務改善の視点

○介護予防や機能維持のための個別訓練に注力し、一人ひとりの課題に応じたプログラムを設定することで、日々の活動の効果を感じやすい環境を整備した。 ○一部のオンライン研修について在宅での受講を可能とするとともに、その時間を在宅勤務とすることも可能としたことから、全ての非常勤職員に一つ以上の研修を受講させることができた。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○食事提供を委託している業者には、利用者の声や、職員の意見を伝えることで、日中の楽しみの一つである食事が充実するよう努めている。 ○近隣町会と合同での防災訓練（ポンプ訓練を含む。）を行い、非常時の体制についても連携ができるよう情報交換を実施している。

※　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、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検討すること。

総括シート〔令和４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２年度	令和３年度	令和４年度
利用率　（%）	通所介護	73.2	74.6	80.1
	認知症デイ	48.7	59.5	58.3

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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	28,686,000	28,686,000	28,686,000
	利用料金	86,386,296	89,731,837	95,301,770
	その他収入等	5,004,400	3,987,340	5,483,030
	小計	120,076,696	122,405,177	129,470,800
支出	人件費	73,633,372	71,528,238	73,422,301
	事業費	18,428,147	21,399,409	24,763,442
	事務費等	30,260,043	30,813,223	32,712,775
	小計	122,321,562	123,970,870	130,898,518
差引収支		△2,244,866	△1,565,693	△1,427,718

※「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】 ○継続して実施している同一施設内の特別養護老人ホームとの交換研修により、日常の通所介護での取組みと、施設入所やショートステイとのつながりに関する理解が進み、日々のケアの見直しに活かすできた。（本施設の通所介護とショートステイを併用する利用者も多いため。） ○コロナ禍で中止していたボランティアの受け入れを段階的に再開することができた。 【改善が必要な事項】 ○核となる職員の育成。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【改善が必要とされた原因】 ○配置基準を満たすために、経験の浅い職員や派遣職員を配置せざるを得ない状況のため、全体を統率する視野の広く持つことができる職員の育成が求められるが、満足には実施できていない。 【対応方針】 ○外部研修の積極的な活用や、管理者・主任クラスによるＯＪＴの実施により、様々な視点を持ちながら業務を遂行可能な能力の醸成を重視し、将来の管理者・主任クラスとなる人材の育成に注力する。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○日常では車いすを利用する方についても、通所介護に来た際には極力椅子での生活を送ってもらい、無理のない範囲で立ち上がり活動も含めるなど、残存機能の維持・向上に注力している。

2　予算執行（財務）の視点

○利用料については未収金なく対応することができている。 ○突発的な修繕等が発生した場合にも優先順位付けを行い対応することで、当初想定した支出の範囲内で納めることができている。

3　サービス向上および業務改善の視点

○本来は軽度の利用者を想定してプログラムを検討していたが、ある程度重度となった方からも好評を得ることができ、要支援認定者よりも要介護認定者者の新規利用につながった。 ○監督層の業務の分散化を実施することで、一定の効果が現れ前年度よりも超過勤務時間の総時間数を減少させることができた。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○認知症ケアについて知見を有する方を非常勤職員として採用し、一緒に日常にケアに当たることで、本人本位の支援のポイントなどを学びながらサービス提供を行うことができた。 ○本事業所は利用者から「食事」に関して高い評価を受けていることから、給食業者との打ち合わせに当たっても、どのように満足度を高めることができるかを中心に検討を行っている。

※　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、同一施設内における交換研修やＯＪＴ研修等を積極的に行うなど、人材育成のための取組みを強化することによって、安定的な施設運営に努めること。

総括シート〔令和４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２年度	令和３年度	令和４年度
稼働率　（%）	通所介護	78.8	73.8	81.0
	認知症デイ	64.5	61.8	56.3

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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	20,383,000	20,383,000	19,073,000
	利用料金	111,495,005	106,496,614	111,095,746
	その他収入等	5,171,008	2,172,540	2,962,506
	小計	137,049,013	129,052,154	133,131,252
支出	人件費	92,368,322	95,246,329	92,250,312
	事業費	14,376,200	14,348,422	14,922,565
	事務費等	25,435,942	30,908,986	32,535,613
	小計	132,180,464	140,503,737	139,708,490
差引収支		4,868,549	△11,451,583	△6,577,238

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 ○利用者からの要望が多いリハビリ環境の充実のため、筋肉柔軟性の向上を図る新たな器具の導入や、既存のコードレスバイクの入れ替えおよび台数追加を行うなど、ハード面での改善を実施した。 ○民間では受け入れが進まない総合事業対象者の受け入れ者数を増加させることに加え、「シナプソロジー」の展開や、入れ替えた器具を最大限活用し、利用者満足度の向上に努めた。 【改善が必要な事項】 ○業務継続計画の策定。 ○地域との交流活動の再開。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【改善が必要とされた原因】 ○感染症対応などに追われ、策定作業が予定通りに進んでいないため。 ○新型コロナウイルス感染症の影響で地域との交流活動を再開することができなかったため。 【対応方針】 ○業務継続計画については、令和６年３月までの策定が義務化されているため、令和５年度に重点的に作業を実施することで完成させる。 ○５類への移行を受け、コロナ禍以前に実施していた地域との連携を復活させるとともに、ボランティアの受け入れを再開する。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○コロナ禍で直接の交流が困難な中、施設内の様子をもっと知りたいという利用者家族からの声に対して、すぐに説明付きの写真を送付するなど、意見・要望に対する早期の対応を心掛けている。その結果、引き続き高い水準の利用者満足度を維持することができている。

2　予算執行（財務）の視点

○利用者からの要望を踏まえ、新規の機器を導入し活動の幅を広げている。 ○光熱水費の削減の取組みを進めたことにより、使用数量について対前年度比３％の削減を達成したが、物価高騰の影響を受け支出額は増加している。

3　サービス向上および業務改善の視点

○令和３年度から導入した認知機能低下防止メソッド「シナプソロジー」の展開を強化し、利用者からの評価を得ている。これに加え、職員が認知症の理解を深めるための研修を受講することで、より充実したケアを提供することができている。 ○利用者の具体的な要望を継続的に聴取し、感染症対策、衛生面への配慮等を速やかに反映させることができた。（例：トイレの各個室への除菌クリーナーの設置）

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○ヒヤリハット報告の事例検討数を増やし、施設内に潜む危険個所の点検や安全性向上に共通認識を持って取り組むことができた。

※　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。引き続き利用者の要望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・向上に努めること。

総括シート〔令和４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２年度	令和３年度	令和４年度
利用率　（%）	通所介護	65.3	71.8	69.1
	認知症デイ	1.4	7.1	8.6

※大規模改修工事のため、認知症デイは平成３０年１０月～令和３年１月休止。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	19,602,000	23,121,000	23,121,000
	利用料金	52,717,622	60,206,765	58,441,212
	その他収入等	18,311,388	4,747,866	5,568,914
	小計	90,631,010	88,075,631	87,131,126
支出	人件費	65,229,284	67,875,966	68,088,944
	事業費	12,555,550	18,989,096	19,135,841
	事務費等	38,288,882	19,767,402	18,518,665
	小計	116,073,716	106,632,464	105,743,450
差引収支		△25,442,706	△18,556,833	△18,612,324

※「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】 ○日常のリハビリテーションの様子を家族と共有することで、個々の生活スタイルに合わせた運動習慣が身につくような取組みを進め、要介護度の改善につながるケースも確認された。 ○コロナ禍で受け入れを中止していたボランティアの受け入れについて、洗濯物たたみや車いす清掃に関するボランティアを段階的に再開することができた。 【改善が必要な事項】 ○認知症対応型通所介護の利用率の低迷。

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】 ○重度の認知症高齢者を支える家族のニーズとのミスマッチがあったため。 【対応方針】 ○法人内の経営改善プロジェクトの重点課題に設定し、課題の洗い出し、サービス内容の見直し等を実施する。 ○年度後半に全面的に刷新したパンフレットにより、関係者への周知を強化することで、利用者増加に繋げていく。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○戸越台中学校との交流活動は、完全には再開できていないが中学校の作品展に利用者の作品を展示して、中学生およびその保護者が観覧できる機会を設けた。また、リモートでの音楽会では、ダンスを取り入れ、高齢者が自然に体を動かすことができるプログラムを実施した。

2　予算執行（財務）の視点

○利用者数の伸び悩みによって、計画時に設定した収支を達成できていない。 ○感染症対策物品の調達には、都や区からの助成金や支給品を活用し支出を抑制した。

3　サービス向上および業務改善の視点

○職員にコロナ感染が発生し欠勤者が重なった際、残りの出勤者に負担が増大する中でも、多職種が連携し、利用者の安全に配慮したサービスの提供を心がけた。 ○食事に関する意見収集に重点を置き、寄せられた意見を踏まえて給食内容の見直しを実施した。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○役職者の責任を明確にするため、指揮系統がシンプルになるよう整理するとともに、新たに策定した内部管理体制に係る基本方針の運用により管理体制の強化を図った。 ○近隣の消防署や町会からの協力を受け、戸越台中学校と合同での防災訓練を実施した。実際の火災を想定した放水訓練を行い、職員の防災意識だけでなく判断・行動面の向上につながった。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き利用者一人ひとりのニーズに合わせた取組みを推進することで、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４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２年度	令和３年度	令和４年度
利用率（%）	通所介護	78.9	73.8	68.2
	認知症デイ	59.1	66.2	63.9

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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	12,252,000	11,684,000	10,630,000
	利用料金	97,836,225	97,023,335	94,546,656
	その他収入等	3,102,877	2,809,180	3,180,925
	小計	113,191,102	111,516,515	108,357,581
支出	人件費	77,518,360	88,236,335	78,745,340
	事業費	16,088,472	14,846,398	14,337,723
	事務費等	29,877,338	20,401,437	31,234,235
	小計	123,484,170	123,484,170	124,317,298
差引収支		△10,293,068	△11,967,655	△15,959,717

※「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】 ○コロナにより開催を見合わせていた複合施設全体での防災訓練を実施し、協力町会も参加することで対面での充実した訓練となった。また、施設の防災の取組みについて「荏原消防署自衛消防表彰」を受賞する評価を受けた。 【改善が必要な事項】 ○利用者満足度の評価および改善策への反映方法。 ○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】 ○利用者本人や家族から収集した意見やアンケートの分析について、客観的な指標に基づく分析までできておらず、直接的な改善策につながっていないため。 ○利用希望者のニーズと、受け入れ体制との関係で、実際の利用につながらない事例があったため。 【対応方針】 ○令和５年度に区から実施される利用者満足度調査も踏まえ、個々の改善内容に効果的につなげることができるよう重点的に検討を進める。 ○利用率の向上のために、随時受け入れ可能な体制を維持することが求められることから、コロナウイルス感染症の５類移行後も感染予防対策の徹底に努める。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○利用目的を明確にすることで、一人ひとりが在宅生活を継続するために必要な支援を検討し、適切かつ継続的なケアを提供することに重点を置いている。

2　予算執行（財務）の視点

○通所介護の利用率が令和３年度を大幅に下回り、事業収支の悪化が継続している。 ○人件費の低下は、職員の退職や休職に伴うものであることから改善要因とは評価できない。

3　サービス向上および業務改善の視点

○令和５年度から開始が予定されている大規模改修工事に関して、職員全体での認識を共有するため法人内でのキックオフミーティングを実施し、様々な配慮が想定される中でも前向きに取り組みことが可能なような体制づくりを心がけている。 ○同一施設内の事業所間で密接な連携を行い、適切なショートステイの活用や、施設入所が必要になった場合には迅速に情報共有することで家族の負担軽減を図っている。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○事故が発生した際には、同じ事故を繰り返すことがないよう再発防止策を徹底的に検討した。当該検討内容は、職員に確実にフィードバックし、統一的な対応が可能な体制を整えた。 ○個人情報の保護に関しては、年度当初または入職時に研修を実施し、個々の意識を高めている。

※　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。利用者の意見や要望を具体的な改善策につなげられ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４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２年度	令和３年度	令和４年度
利用率（%）	55.6	52.3	35.5

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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	3,322,000	1,000,000	1,186,420
	利用料金	25,095,883	22,880,113	16,016,801
	その他収入等	455,157	8,000	583,466
	小計	28,873,040	23,888,113	17,786,687
支出	人件費	24,113,862	26,334,761	26,502,931
	事業費	4,344,732	4,020,189	3,219,870
	事務費等	7,603,468	4,365,638	4,509,429
	小計	36,062,062	34,720,588	34,232,230
差引収支		△7,189,022	△10,832,475	△16,445,543

※「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】 〇年度後半に老朽化した浴室等の改修工事を実施した際、荏原複合施設に仮移転して事業を継続した。環境変化への対応も含め、利用者への手厚いケアを心がけ、大きな混乱なく事業を遂行できた。 【改善が必要な事項】 〇利用率の著しい低下。 〇地域との交流や社会活動の再開に向けた取り組み。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【改善が必要とされた原因】 〇重度の認知症高齢者を支える家族のニーズとのミスマッチがあったため。 〇事業所内でのクラスターの発生には至らなかったが、コロナ禍での感染症の状況を勘案して、ボランティアの受け入れを再開できなかったため。 【対応方針】 〇法人内の経営改善プロジェクトの重点課題に設定し、課題の洗い出し、サービス内容の見直し等を実施する。 〇類型変更後の地域交流やボランティア受け入れの再開を段階的に実施し、活動の幅を広げていく。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

〇認知症デイの単独型施設特有の落ち着いた環境をアピールすることで、他施設で受け入れ困難とされた利用者を受け入れることができたケースがあった。
〇家族懇談会を再開し、協力医療機関の専門医から助言を受け、家族介護の悩みの共有や具体的な援助方法を相談する機会を設けることができた。

2　予算執行（財務）の視点

〇浴室改修工事、照明ＬＥＤ化工事の実施が年度末にかけて行われたため、経費節減の効果検証には至らなかった。令和５年度の運営の中で従前との比較を実施する。
〇利用率の低下により人件費が利用料金を大幅に上回る状況が生じている。

3　サービス向上および業務改善の視点

〇荏原複合施設に仮移転を行った際、外出活動での歩行範囲が広げたところ利用者から高評価を得たため、小山での営業再開後の運動量の見直しを実施した。
〇年度後半に行ったパンフレット更新およびホームページ更新により、新規相談者数が徐々に増えているため、相談を利用につなげるための検討を重点的に行う。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

〇業務継続計画（BCP）については完成には至らなかったが、研修に参加するなど作成期限となる令和５年度末までの作業を加速させ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。利用率向上のため、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。また、地域交流等の取組みを段階的に再開させ、利用者満足度の向上に努めること。

総括シート〔令和４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２年度	令和３年度	令和４年度
利用率　（%）	通所介護	76.2	83.5	80.3
	認知症デイ	34.7	51.0	52.9

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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	13,460,000	13,760,000	13,760,000
	利用料金	71,151,291	92,279,988	96,342,817
	その他収入等	1,694,932	1,431,356	3,156,342
	小計	86,306,223	107,471,344	113,259,159
支出	人件費	56,597,167	74,125,194	79,611,495
	事業費	8,640,714	10,254,471	11,594,198
	事務費等	24,520,359	24,531,087	27,156,397
	小計	89,758,240	108,910,752	118,362,090
差引収支		△3,452,017	△1,439,408	△5,102,931

※「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】 ○感染症陽性者が出たことによる利用控えがあったにもかかわらず、特に下半期の利用率を６０％台に回復させるなど、認知症デイの利用率改善の兆しが見えてきた。 ○BPSD（認知症の行動心理症状）ケアプログラムの実施により、利用者に目に見える効果が出たケースが見受けられた。当該ケースでは在宅環境の改善に反映され、家族にとっての安心感も得られた結果、利用回数の増加につながった。 【改善が必要な事項】 ○記録業務の負担軽減。

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】 ○記録業務での超過勤務時間が増大している反面、類似の帳票が存在し、同じような記載が複数回求められるなど非効率な部分が多いため。 【対応方針】 ○記録業務の効率化に関する情報収集や取り組みを継続し、完全な電子化を達成することを令和５年度の計画とする。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○利用者満足度調査の結果、事業所が注力している認知症ケアによる改善が評価されるほか、在宅時おける留意点を伝えるなどの家族支援についても高い評価を得られている。 ○認知症予防運動プログラム「コグニサイズ」を導入し、症状が軽度な利用者のニーズにも対応できるプログラム設定を行うことで、利用者の層の拡大を図っている。

2　予算執行（財務）の視点

○記録の負荷に加え、休職者等の穴埋めを行うための超過勤務が増加している。 ○上半期の利用率の低迷により、目標とした年間収入計画を達成できなかった。

3　サービス向上および業務改善の視点

○近隣の居宅介護支援事業所への周知を前年度よりも充実させ、月に１回広報誌の配付のために訪問を実施した。新規利用者の紹介につながった事例もあった。 ○職員の対応に関する苦情を受けた際には、管理者を中心に当事者となる職員も交えながら振り返り・検証を行い、内容の改善と再発防止対策を徹底した。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○外部研修の受講機会を積極的に取り入れ、業務に直接関連するスキルを習得することだけでなく「生産性の向上」といったテーマにも取り組んだ。 ○管理者が業務継続計画（BCP）の策定に向けた研修を受講し、具体的な作成手順の整理に努めている。

※　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、効果的な支援メニューの提供を継続することで、利用者満足度の維持・向上に努めること。また、業務改善等により職員の負担軽減を行うことで、安定したサービスを提供できる体制を整えること。

総括シート〔令和４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２年度	令和３年度	令和４年度
利用率（%）	特養ホーム	97.0	94.9	94.9
	ショートステイ	107.1	95.7	115.2

※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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	20,553,154	33,557,816	33,138,336
	利用料金	225,642,576	219,276,233	230,398,387
	その他収入等	7,400,929	6,188,330	8,777,213
	小計	253,596,659	259,022,379	272,313,936
支出	人件費	173,661,785	169,895,844	163,539,837
	事業費	33,139,344	36,824,008	42,095,123
	事務費等	60,018,403	74,555,274	72,598,457
	小計	266,819,532	281,275,126	278,233,417
差引収支		△13,222,873	△22,252,747	△5,919,481

※「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】 〇感染症対策を徹底し、対面での面会体制を維持しつつ、感染発生時も感染者を最小限に抑えている。結果、他施設で受入れられなかったショートステイ希望者の受入れが進み利用率が向上した。 【改善が必要な事項】 〇ショートステイの安定的な利用。

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】 〇緊急対応等の一時的な要因が利用率の向上につながっており、一過性となる可能性があるため。 【対応方針】 〇利用率の向上は緊急対応等の受入れ体制が評価された結果であり、体制が維持できるよう努める。 〇緊急対応以外でも利用者から選択されるよう、現行の移動販売やレクリエーション活動の充実に加えて、ボランティアによる活動も再開していく。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

〇SNS を活用した連絡システムを導入し、受診の連絡やイベントの様子の写真、面会予約などいつでも気軽に連絡が取りあえる体制構築に努めた。

2　予算執行（財務）の視点

〇長期の未収金も無く、計画通りの収入が出来ている。
〇業務委託や機器購入により支出は増加したものの、利用者・職員の安全確保につながっている。

3　サービス向上および業務改善の視点

〇看取り介護の説明を適切に行っていることに加え、職員研修を実施する事で看取りの体制を整えられたため、利用者、家族も施設で最期を過ごすことが出来るようになった。
〇日常の様子や利用者とのやり取りなどを細かく家族と共有し、施設・家族の認識のズレが生じないようにした。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

〇ガウンテクニック、施設内感染予防対策が適切に実施できたことにより利用者に陽性者が出た際も感染拡大を防ぐことが出来た。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、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、様々な取組みを行うことで、利用者から選択されるような施設運営に努めること。

総括シート〔令和４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２年度	令和３年度	令和４年度
稼働率（%）	特養ホーム	79.3	93.5	93.6
	ショートステイ	0	12.7	38.1

※定員については、大規模改修工事に伴い、特養ホームは平成３０年１０月から令和２年９月まで、５６名に減員、ショートステイは、平成３０年８月から令和３年２月まで休止。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	42,766,040	13,242,040	15,055,040
	利用料金	261,508,990	316,728,827	325,014,311
	その他収入等	6,517,680	9,131,140	11,084,981
	小計	310,792,710	339,102,007	351,154,332
支出	人件費	223,853,500	231,944,488	245,337,544
	事業費	62,338,745	67,919,183	77,454,235
	事務費等	39,454,648	44,595,204	40,404,408
	小計	325,646,893	344,458,875	363,196,187
差引収支		△14,854,183	△5,356,868	△12,041,855

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

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 ○新型コロナウィルスのクラスター感染が発生し、多くの利用者・職員に感染者が出たが、東京都・保健所と連携し、拡大防止に努めた。収束後には、療養期間中に低下した利用者のＡＤＬやＱＯＬの回復のため多職種で連携し取り組んだ。 【改善が必要な事項】 ○職員の育成。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【改善が必要とされた原因】 ○福祉サービス第三者評価を受審し、職員の自己評価調査結果報告書から職員の人材育成の項目が課題として抽出されたため。 ○介護経験がない職員の応募や、派遣職員の増加に伴い、個々の知識や能力にばらつきが見られるため。また、外国人職員の採用などにより多様化する体制にも対応できるリーダー層の育成が必要であるため。 【対応方針】 ○人事考課の目標面接の際に意向確認を行い、経験や資格を踏まえた柔軟な研修機会を用意することで、職員の個別性に合わせた研修計画を策定する。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○管理栄養士がミールラウンド（食事場面の観察評価）を行い、利用者の嗜好や食生活を把握し個別のニーズに応えた。給食委員会や利用者懇談会を毎月開催し、食事の味やかたさ、行事食の満足度など利用者の声を吸い上げ食事に反映させた。

2　予算執行（財務）の視点

○稼働率の改善がみられ収入を増やすことが出来たが、人件費や光熱水費の高騰により収支は悪化した。利用料金の徴収は確実に行っている。

3　サービス向上および業務改善の視点

○併設の戸越台中学校との交流行事を再開し、七夕交流会での触れ合いやリモートによるクリスマスコンサートで中学生の演奏やダンスを鑑賞した。 ○未経験の職員や派遣職員が増えていく中で、介護の声かけが画一的になっていないか、利用者の意欲を引き出す声かけを心がけているかなど、介護の基本である声かけの重要性を再認識した。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○荏原消防署と戸越銀座町会の協力のもと、戸越台中学校と合同で総合防災訓練を実施した。 ○見守りセンサーなどのＩＣＴシステムを活用し、利用者の行動を把握することで利用者の事故防止や、夜間の手薄の時間帯の職員の身体的や精神的の負担の軽減を図った。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。職員の個別性に合わせた研修機会を用意することで、職員のスキルアップに努め、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４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２年度	令和３年度	令和４年度
利用率（%）	特養ホーム	87.5	92.3	95.6
	ショートステイ	74.7	72.0	78.0

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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	62,040	62,040	4,451,040
	利用料金	559,568,608	593,499,413	626,294,858
	その他収入等	20,243,664	10,717,130	14,672,543
	小計	579,874,312	604,278,583	645,418,441
支出	人件費	399,450,252	419,480,760	428,532,116
	事業費	140,038,888	141,359,547	144,142,357
	事務費等	71,764,334	73,447,588	67,243,169
	小計	611,253,474	634,287,895	639,917,642
差引収支		△31,379,162	△30,009,312	5,500,799

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

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 ○新型コロナウィルスの感染予防対策が奏功し目標の稼働率を達成した。入所調整についても円滑に実施し、空床期間を短縮することができた。 ○外国人介護人材を２名採用し、住居整備や研修・資格取得のサポート体制を整えた。２名のうち１名は介護福祉士の資格取得に至っている。 【改善が必要な事項】 ○介護職員における派遣職員の割合。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【改善が必要とされた原因】 ○介護職員の２割は派遣職員で、業務内容等が限定されており、居室担当や委員会などの役割を担えないため。また、派遣期間の制約で都度引継ぎが必要となり、継続的な職員育成につながらないため。 【対応方針】 ○派遣職員から直接雇用への切替え目標を２名とし、法人で定めた新たな採用計画や職場環境の整備・評価制度の見直しによって人材確保に努める。

「評価の視点」別のコメント

１　区民満足の視点

○各フロアで毎月交互に懇談会を実施した。昨年度に引き続き、希望の多かったデリバリーサービスを実施しメニューを選んでいただく食事の機会を提供し、利用者、家族から好評であった。 ○感染症の動向を見極めながら、対面での家族懇談会を実施した。

２　予算執行（財務）の視点

○概ね計画通りの収入を得ることができたが、職員の補充等の想定外の支出が多かった。

３　サービス向上および業務改善の視点

○「コロナ禍で運動量が減りＡＤＬが低下したのではないか」という不安には、家族とともに目標設定を行い、ケアプランの見直しを行うなど利用者に寄り添った対応を行った。 ○感染症に関する研修およびＰＰＥ着脱手順の訓練を行った。感染症発生時にはゾーニング対応が即時行えるようになり、全職種が協働して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

○異動新任時のＯＪＴ研修（派遣など一時的な雇用者も含む）は、それぞれの習熟度にあわせて４回から１０回まで受講回数を定め柔軟に対応している。 ○法人の定める個人情報保護に関しては入職時および年度当初に説明し、内容を確認している。また、コンプライアンス遵守規程に基づき、コンプライアンス推進者を中心に毎月委員会を開催する仕組みを整備している。

※　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。引き続き利用者に寄り添った対応を継続し、利用者に安心して利用いただけるよう努めること。また、空床期間短縮のため、入所調整を円滑に実施し、稼働率の維持・向上に努めること。

総括シート〔令和４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２年度	令和３年度	令和４年度
利用率（%）	特養ホーム	97.7	97.1	93.0
	ショートステイ	89.8	84.7	92.9

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	14,454,040	12,362,040	12,712,040
	利用料金	391,600,811	392,341,316	382,584,001
	その他収入等	4,108,140	6,526,530	14,008,891
	小計	410,162,991	411,229,886	409,304,932
支出	人件費	255,937,732	264,256,150	259,508,668
	事業費	71,712,092	69,781,656	69,453,911
	事務費等	75,384,367	79,873,739	82,828,572
	小計	403,034,191	413,911,545	411,791,151
	差引収支	7,128,800	△2,681,659	△2,486,219

※「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】 ○口腔ケアを行う手順や利用者毎の介助方法、実施記録等を確認し、確実に実施するための体制を整えたことや、外部研修の受講の機会を設けるとともに、専門機関から講師を招聘し研修を実施したことで誤嚥性肺炎による入院事例を大幅に削減した。 ○希望者に週３回以上の入浴を提供するため、業務の効率化を図り職員の体制を確保した。また、浴槽での入浴に限らず足浴も活用したりすることで、利用者満足の向上・リラックスにつなげた。 【改善が必要な事項】 ○若手職員の育成。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【改善が必要とされた原因】 ○実習指導に力を入れたことで実習生を職員として採用することが出来ている一方、新卒職員が増えたことで経験豊富な職員が少なくなっているため。 【対応方針】 ○年次研修にて基本・専門研修を行い、加えて職員自身の強化・習得したい内容にかかる選択研修を受講させることで若手職員の早期育成を図る。 ○指導担当職員を配置し、日常業務を通じたスキルアップを図る。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○第三者委員が利用者からヒアリングを行い、サービス内容や要望を聞き取る機会を確保している。利用者から聞き取った意見は事業所内で検討し、その後サービス点検調整委員会で有識者の意見を交え改善策を講じている。

2　予算執行（財務）の視点

○光熱費が高騰し予算に対し約１１％支出が増加している。年間目標として掲げていた超過勤務の削減については予定（年間－５％）を大幅に上回る削減率（－31.9％）となった。 ○目標稼働率に３.０％届かず収入計画を下回ったうえ、物価高騰や故障した備品の更新などで支出計画を上回ったことで収支が悪化した。

3　サービス向上および業務改善の視点

○起床・就寝時間を個別ニーズに合わせるため、排泄介助の時間や職員の勤務時間を変更し対応した。排泄時間の見直しについては、オムツメーカーのアドバイザーの協力を得て、使用するオムツやパッドを個人毎に選定し交換回数・時間を調整した。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○毎月１回委託業者も交え給食会議を実施した。食材の高騰により、食材の地元調達は困難になってきているが、利用者の希望に合わせた個別食の提供の際は、地元商店を利用し食材購入や出前を活用している。

※　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、積極的な研修の機会を設け、職員のスキルアップを図ることで、利用者が安心して利用できる環境を整えること。

総括シート〔令和４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：８１名　ショートステイ：１９名

項目	種別	令和２年度	令和３年度	令和４年度
利用率（%）	特養ホーム	92.6	89.9	87.0
	ショートステイ	60.8	56.6	64.3

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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	20,553,154	18,367,040	20,345,231
	利用料金	391,827,909	387,965,174	383,683,753
	その他収入等	50,960,800	46,565,002	55,960,615
	小計	463,341,863	452,897,216	459,989,599
支出	人件費	330,952,758	336,087,841	344,771,445
	事業費	75,135,360	73,636,515	79,623,197
	事務費等	89,981,725	91,791,918	86,687,454
	小計	496,069,843	501,516,274	511,082,096
差引収支		△32,727,980	△48,619,058	△51,092,497

※「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】 ○導入した各ＩＣＴ機器を活用した結果、利用者支援の充実・職員の負担軽減につながっている。見守りシステムによる事故の記録・検証・再発防止策の検討により転倒事故が１割減少、眠りスキャンによる早期の体調不良発見により入院延べ日数が約 300 日減少、また記録システムにより記録事務の効率化が図られ超過勤務を縮減できた。 【改善が必要な事項】 ○収支の改善。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【改善が必要とされた原因】 ○入所調整の過程で本人・家族のコロナ感染が確認されたり、施設内で感染者が発生したりしたことで手続きを延期、停止せざるを得なかったため。 【対応方針】 ○入所調整に関わる職員を増員または業務分担を見直し、空床期間の短縮を図る。 ○コロナ感染症にかかる制限緩和後も感染症予防・拡大防止に努め、入所調整が滞らないようにする。

「評価の視点」別のコメント

１　区民満足の視点

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

２　予算執行（財務）の視点

○職員の十分な配置が出来ず、派遣職員で補充する形となり人件費がかさんでいる。
○電気・ガス・水道の節減に努めたものの、それ以上の物価高騰により光熱水費は増加した。

３　サービス向上および業務改善の視点

○共通行事・レクリエーション等の共同実施や業務の見直しを行い、欠員が生じた時のフロアのフォロー体制を構築することで、施設全体のサービスの質を保った。

４　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○オンライン研修や動画配信研修を活用し、業務の合間を活用して職員の研修受講の機会を設けた。
○事故防止委員会を隔月で実施し、ICT 機器を活用しつつ検証や再発防止を図った。

※　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ＩＣＴ機器等を有効に活用し、利用者満足度の向上および業務改善に努めること。また、組織体制や業務分担の見直し等により、収支の改善に取組むこと。

総括シート〔令和４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２年度	令和３年度	令和４年度
利用率（%）	特養ホーム	93.6	93.1	91.2
	ショートステイ	60.3	46.3	36.3

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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	2,622,040	2,502,040	2,076,040
	利用料金	524,486,491	532,565,037	516,953,531
	その他収入等	13,511,535	9,193,049	16,197,108
	小計	540,620,066	544,260,126	535,226,679
支出	人件費	355,905,401	363,031,022	368,595,066
	事業費	101,290,620	101,948,223	110,750,886
	事務費等	73,965,950	74,795,904	77,190,304
	小計	531,161,971	539,775,149	556,536,256
差引収支		9,458,095	4,484,977	△21,309,577

※「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】 ○見守りセンサーカメラの導入により利用者の事故防止の効果が現れている。利用者の状態に合わせて機器を移動し、優先順位の高い利用者に対して利用することで、機器を効果的に活用している。 ○アンケートフォームの活用や職員への携帯電話の貸与により、事務の電子化・効率化が進み、業務負担を軽減することが出来ている。 【改善が必要な事項】 ○支出の削減。 ○利用率の向上。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【改善が必要とされた原因】 ○物価高騰の影響で光熱水費の上昇が続いており、加えて支出削減のため変更した電力会社の継続契約が出来なくなったため。 ○新型コロナウィルスの集団感染等により、入院・退去者数が多かったことや受入れを停止した時期があったことで利用率が伸び悩んだため。 【対応方針】 ○次年度から別の電力会社と契約し改めて光熱水費の削減を図りつつ、一層の節電に努める。 ○待機者リストのデータ化による進捗管理や、リモートによる事前面接を行う等、空床期間を削減するための取組みにより利用率の改善を目指す。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○コロナ禍の影響もあり「食事」に対する関心が高いため、可能な限り個人の希望を反映したメニューを提供している。また、インターネット販売を活用し、利用者からの嗜好品の希望に細やかに応えている。 ○１階のゆうゆうプラザの作品展に利用者の作品を展示し、その様子を見学に行くなど、少しずつ活動範囲を広げている。

2　予算執行（財務）の視点

○運営に支障が無い範囲で省エネに努めているものの、各種料金の値上げ幅が大きく、収支を圧迫している。 ○感染症対策に係る物品は、調達費用の上昇とともに施設内での感染発生により多くの購入が必要となった。納入業者との調整や法人内で情報共有を進め、調達費用の低減に努める。

3　サービス向上および業務改善の視点

○人材確保のため、離職防止アンケートの実施、分析、エントリーシートの簡素化等に取り組んだ結果、外国人介護職員も含めて採用拡充につながった。 ○利用者が一同に会する懇談会は実施できなかったが、個別に聞き取りを行い食事、レクリエーション等の要望に応えた。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○警察や消防など関係諸機関の研究会や連絡会に法人の職員が交代で参加し、資料および情報を共有している。 ○全ての委託会社職員に施設職員と同様に毎週 PCR 検査を実施しており、施設内の感染防止に努めている。

※　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。引き続き、機器類の有効活用や事務の電子化等によって、効率的・効果的なサービス提供に努めること。また、空床期間短縮のための取組みを実施し、利用率の改善に取組むこと。

総括シート〔令和４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２年度	令和３年度	令和４年度
利用率（%）	特養ホーム	96.3	96.7	94.5
	ショートステイ	86.3	85.2	81.5

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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	9,223,500	8,619,457	8,647,390
	利用料金	704,451,929	712,465,580	696,158,835
	その他収入等	15,133,280	7,023,104	43,662,345
	小計	728,808,709	728,108,141	748,468,570
支出	人件費	503,605,589	489,505,178	493,748,353
	事業費	98,388,604	100,147,883	134,741,989
	事務費等	71,495,480	72,894,615	77,806,934
	小計	673,489,673	662,547,676	706,297,276
差引収支		55,319,036	65,560,465	42,171,294

※「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】 ○重度化予防について、音楽療法・アロマセラピーの体制を確保したことで平均介護度の維持につながっており、全国平均と比較しても低い水準となっている。 ○「介護福祉士実務者研修」を実施したことにより、新型コロナウィルス感染症の影響により異業種から転職した職員についても定着が見られた。 【改善が必要な事項】 ○職員の接遇向上。 ○求人応募者の減少。

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】 ○コロナ禍で家族等と直接応対する機会が減り、職員の接遇力に低下が見られるため。 ○職員向け研修や資格取得支援の体制に関する広報が不足しているため。 【対応方針】 ○職員研修のメニューを検討し、全体研修の中で接遇について取り上げていく。 ○求職者にとって魅力（働きやすさ・資格取得等）を感じやすい発信内容・媒体を心がける。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○コロナ禍にあっても、対策を講じた上で可能な限り面会を実施した。特に、看取りや状態変化のあった利用者の家族に対しては優先的に面会を実施出来るよう調整した。また、行事についても順次再開し、年明け以降は餅つき・節分等を実施し好評だった。

2　予算執行（財務）の視点

○光熱水費削減の取組みが奏功し使用量を削減出来たものの、使用料金の高騰により光熱水費は大幅に増加した。 ○新型コロナウィルス対策としての面会の制限等により、入居の見送りやショートステイのキャンセルが稼働率低下につながった。

3　サービス向上および業務改善の視点

○新たに介護記録ソフト「Notice」を導入し、試用期間に職員が操作したところ記録時間削減や記録の効果的な活用が見込めそうであり、５年度の本格稼働に向け職員の操作習得を進めている。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○区の主催する会議には必ず参加し、関係機関含め区との協力体制を維持した。 ○再委託先との連絡は密に行い、作業にあたっては近隣に迷惑とならないよう連携して実施した。

※　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、重度化予防の取組みを継続することで、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。また、職員のスキルアップや人材確保のための取組みを強化し、安定した施設運営につなげていくこと。

総括シート〔令和４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２年度	令和３年度	令和４年度
利用率（%）	89.0	92.9	93.9

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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	909,286	780,460	1,126,860
	利用料金	42,909,577	44,895,836	45,728,323
	その他収入等	0	0	0
	小計	43,818,863	45,676,296	46,855,183
支出	人件費	35,911,074	38,917,248	36,437,254
	事業費	5,536,708	5,629,629	5,872,541
	事務費等	1,806,793	2,022,939	2,416,268
	小計	43,254,575	46,569,816	44,726,063
差引収支		564,288	△893,520	2,129,120

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

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
【積極的に評価した事項】 ○新型コロナウイルスの感染発生時には、事前の訓練や研修により想定していた内容を実践し拡大防止に努めた。また、収束後には振り返りを行うことで、職員の対応力を向上させることが出来た。 社内研修の講師を職員に担当させることにより、アウトプットによる定着も図った。 【改善が必要な事項】 ○防災意識の維持向上。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【改善が必要とされた原因】 ○社内研修は行っているが、災害対応の経験がない職員がほとんどで、発災時に適切な対応が出来るか不安があるため。 【対応方針】 ○災害時ＢＣＰに基づく訓練を実施し、発災時を具体的にイメージして職員の動きを確認する。 ○外部実施の研修･訓練への参加し、職員の意識向上につなげる。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○利用者アンケートを実施し、イベントの企画等に反映させるだけでなく、日々の何気ないコミュニケーションにも活かすなど、利用者の声を最大限活用している。

2　予算執行（財務）の視点

○物価高騰による影響を軽減するため、職員個人の節約意識を高めている。例えば、食材の廃棄を減らすために作成した廃棄処分チェック表に基づく計画的な食材利用や購入を心がけた。

3　サービス向上および業務改善の視点

○イベントを担当する職員を増員したことで、イベント準備による超過勤務が平準化され前年度より減少が見られた。
○内部研修はグループウェアを利用し、外部研修も ZOOM 等の PC 上での対応としている。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○ヒヤリハットを多く報告し、職員間で充分に分析・検討を加えることで事故の件数を半減できた。
引き続きヒヤリハットや気付きの分析を行い、大きな事故に至らないよう職員間で共有する。

※　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。引き続き研修や訓練への実施等により、職員のスキル向上に努め、利用者およびその家族が安心して利用できる体制維持に努めること。また、利用者の意見を積極的に聴取し、施設運営に活かしていくこと。

総括シート〔令和４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２年度	令和３年度	令和４年度
利用率（%）	92.4	97.7	92.8

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	0	0	0
	利用料金	92,281,609	98,650,891	94,909,677
	その他収入等	2,886,480	1,474,640	3,799,928
	小計	95,168,049	100,125,531	98,709,605
支出	人件費	93,469,340	96,249,973	90,620,727
	事業費	11,687,132	11,678,382	12,880,155
	事務費等	9,001,968	9,019,607	8,965,693
	小計	114,158,440	116,947,962	112,466,575
差引収支		△18,990,391	△16,822,431	△13,756,970

※「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】 ○見守り・記録システムが本格稼働し、利用者の状態観察や記録時間の短縮に貢献している。客観的な数値が残るため、医療対応時の医師への報告にも活用出来ている。 【改善が必要な事項】 ○非常勤職員の育成。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
【改善が必要とされた原因】 ○常勤職員に業務の比重が偏り、超過勤務が恒常的に発生している原因は、非常勤職員の常勤職員への依存度が高く対応可能業務が少ないため。 【対応方針】 ○非常勤職員のスキルアップのため、認知症等の研修は全員参加とする。また、対応可能業務を増やすために業務マニュアルの整備を進める。これらの取組みにより業務分担の平準化を図り超過勤務の15％削減を目指す。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○満足度調査は実施していないが、看取り対応やコロナ感染者の療養について、利用者や家族から直接感謝や労いの言葉を頂いた。

2　予算執行（財務）の視点

○利用料の未収は無いが、２度の新型コロナウイルスのクラスター発生により空床が発生し収入減・支出増となった。

3　サービス向上および業務改善の視点

○法人で開催している人権研修に参加し、改めて利用者本位の考えを確認し実践に取り組んでいる。また、認知症ケア向上の取組みとして、月に１回勉強会を行い、様々な認知症への対応について学習し利用者支援の標準化に取り組んだ。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○事故の危険がある場合は、導入した見守りシステムで確認しながら検証し、事故防止策を検討している。 ○建物管理については、年２回の定例打合せのほか、不具合等があった場合は、交換や修理についての助言・指導を受けている。

※　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。引き続き見守り・記録システム等を有効活用し、サービス向上に努めること。また、研修実施や業務マニュアルの整備により、職員全体のレベルアップに努めること。

総括シート〔令和４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２年度	令和３年度	令和４年度
新規入居人数　（人）	3	2	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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	33,135,896 円	26,670,179 円	27,246,298 円
	共益費	2,066,756 円	2,001,854 円	1,974,342 円
	小計	35,202,652 円	28,672,033 円	29,220,640 円
支出	事業運営費	34,743,617 円	25,984,201 円	28,131,380 円
	差引収支	459,035 円	2,687,832 円	1,089,260 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】
〇急激な認知機能の低下により、在宅生活が困難になった入居者に対して、在宅介護支援センターなどの関係機関と連携をして、在宅から施設入所への切り替えを適切に支援することができた。
〇経年劣化により老朽化した設備・機器に不具合が出ているが、その都度営繕職員が対応し、入居者が不便なく生活ができるように、維持管理に努めた。また、定期的な点検により、早期の段階で設備の不具合や問題を発見することができ、修繕を迅速に行うことができた。
〇日々訪問や声掛けを積極的に行い、入居者の意見や要望を収集し、状況に応じて区と協議・相談をしながら改善に努めた。
【改善が必要な事項】
〇入居者の高齢化に伴う、自立生活における支援の増加

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
○入居者の高齢化が進み、身体面・精神面の不調から、日常生活に不安を抱える方が増えており、介護サービスをはじめとする生活支援が必要となっている方も多くなっている。今後も入居者が在宅で孤立し、閉じこもることがないよう、身元引受人や必要な相談機関との連携を図っていき、状況に応じた柔軟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

○一部の入居者による近隣トラブルが発生したが、本人に対して管理者および区担当者より話を聞くなど、適切な対応を行った。
○入居者の心身状態の変化に伴い、昼夜にわたって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。

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

○夏季に熱中症予防について掲示や呼びかけをしたことで、発症者の早期発見ができ、いち早く緊急対応することができた。
○ワーデン（管理人）１名の不在が続いていたが、その後配置することができ、令和５年６月よりワーデン業務に従事している。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○施設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、日頃から個別訪問や声掛けを積極的に行い、入居者の意見や要望を収集することによって、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４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２年度	令和３年度	令和４年度
新規入居人数　（人）	1	1	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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	2,832,912 円	3,093,408 円	3,848,298 円
	共益費	79,000 円	61,500 円	65,000 円
	小計	2,911,912 円	3,154,908 円	3,913,298 円
支出	事業運営費	2,389,707 円	3,043,772 円	3,998,351 円
	差引収支	522,205 円	111,136 円	△85,053 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】
〇随時の訪問や見回りの際に、入居者とのコミュニケーションを図る中で、日常生活状況の把握に努めた。また、必要に応じて在宅介護支援センター等の関係機関につなぐことで、入居者が孤立しないよう援助を行った。
〇老朽化した設備が多くなっているが、不具合がみられた際には、営繕職員が小破修繕をして安全確保に努めた。
〇入居者とのかかわりの中で、変化や気づきがあった場合には、職員間で情報の共有を積極的に行い、在宅生活が安心して継続できるよう努めた。
【改善が必要な事項】
〇自立生活に不安を感じる入居者への対応

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
○コロナウイルス感染拡大防止の観点から、予定していた通所介護施設での各種行事が中止となったことや、外出機会が減ったことで、認知機能・身体機能の低下から在宅生活に不安を感じる入居者が増えている。今後も、日頃から話しやすい環境を作り、入居者の健康状態の把握や自立生活ができるよう、介護予防・認知症予防に関する行事への参加や情報提供を積極的に呼びかけていく。また、引き続き必要に応じて隣接する在宅介護支援センターと連携をし、早期の段階で支援体制が整えられるように心掛けていく。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○入居者の住環境をより良くするため、敷地内の除草や廊下の修繕等の定期的な整備を行った。また住戸内の設備に関しても、不具合の都度、営繕職員等が対応し修繕を行った。 ○入居者からの要望に関しては、随時対応し、状況に応じて区と協議しながら適切に対応したため、苦情につながることはなかった。

2　予算執行（財務）の視点

○収入の確保に関して、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

○コロナ感染拡大防止の観点より、実施はできなかったが、併設する通所介護の行事への参加を促し、閉じこもり予防などの啓発活動や情報提供を行った。 ○定期的な巡回や訪問で、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。また、職員間で内容を共有し、入居者の見守り強化を図った。 ○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

○消防点検やその他の再委託業務について、委託先と協議しながら住宅の設備や環境維持に努めた。 ○安全衛生委員会へ参加し、入居者・職員の安全性が確保されるよう、情報交換を行った。 ○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、積極的に入居者とのコミュニケーションを図ることで、入居者の日常生活状況の把握に努めるなど、入居者が安心して生活できるような環境を整備すること。

総括シート〔令和４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２年度	令和３年度	令和４年度
新規入居人数　（人）	5	6	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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料（円）	19,468,348 円	17,592,444 円	18,020,602 円
	共益費（円）	2,248,000 円	2,404,000 円	2,480,000 円
	受取利息配当金（円）	4,228 円	0 円	484 円
	小計	21,720,576 円	19,996,444 円	20,501,086 円
支出	事業運営費	20,699,515 円	17,111,239 円	16,509,572 円
	差引収支	1,021,061 円	2,885,205 円	3,991,514 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】
○各感染症における予防対策の啓発活動について、継続した声掛けや館内の掲示板を活用するなど、一年を通して実施できた。
○入居直後や退院直後の入居者（虚弱高齢者）へ、在宅介護支援センター、在宅サービスセンター、ワーデン（管理人）などの関係機関が連携・協力の下、迅速かつ適切に対応した。
○防犯カメラを適切に運用し、防犯対策を行うとともに、掲示板やポスティングを利用して情報提供を行うことで、入居者へ詐欺等の被害や熱中症についての予防・啓発を図った。
○日直・宿直者等職員による朝夕の巡回を通して、設備及び入居者の安全確認を行い、事故防止に努めた。
【改善が必要な事項】
○入居者の社会参加への支援・在宅での生活が困難な方への今後の対応

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
コロナ感染拡大防止の観点から、介護予防等の講座や講演会が相次いで中止となり、外出機会や健康維持のための自主活動が減ったことで、認知症の進行や様々な疾患が増えている。そのような状況に伴い、身体能力の低下によって、在宅での生活が困難になった方に対しての支援方法や施設の検討などの必要性がより高まっている。今後も、社会参加の場への参加の呼びかけや情報提供を積極的に促すことで、入居者の心身の健康維持に努めていく。また、引き続き随時の訪問や見守りを行いながら、在宅から施設入所への切り替えが円滑に進められるよう、関係機関と連携をして入居者の支援を行っていく。

「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。いただいた意見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たが、物価高騰の影響により、前年度に比べると支出が増えた。 ○工事に関しては、適切な事業者の選定と契約方法の見直しを行ったため、予算の範囲内で執行することができた。

3　サービス向上および業務改善の視点

○改修工事や付帯設備の修繕については、区所管課と相談をしながら適切に対応することができた。 ○コロナ禍により、実施している介護予防等の講座が少なく、中止となった活動もあったが、適宜参加の呼びかけや情報提供を積極的に行った。 ○入居者が居室内で孤立しないよう、定期巡回や個別訪問を通じて、健康状態の確認を含めた声掛けを日々行った。

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を行った。 ○新型コロナウイルス感染拡大防止のため、机上訓練や機器点検を定期的に行い、防火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、積極的に入居者とのコミュニケーションを図ることで、入居者の日常生活状況の把握に努めるなど、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４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２年度	令和３年度	令和４年度
新規入居人数（戸）	4	7	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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	利用料	81,929,159 円	81,272,841 円	81,842,046 円
	家賃助成金	24,762,300 円	24,775,300 円	24,797,600 円
	選択サービス料等	7,146,595 円	4,901,108 円	2,124,283 円
	小計	113,838,054 円	110,949,249 円	108,763,929 円
支出	管理経費	69,123,555 円	62,208,929 円	68,221,505 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	9,437,961 円	15,692,637 円	11,651,855 円
	小計	103,561,516 円	102,901,566 円	104,873,360 円
	差引収支	10,276,538 円	8,047,683 円	3,890,569 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】
○コロナウイルス感染症予防対策を講じながら、入居者主体の趣味活動を実施することができ、入居者の生きがいや健康づくりへの支援ができた。
○熱中症予防の活動として、麦茶の提供や安否確認の頻度を増やしたことで、脱水による救急搬送を防ぐことができた。
○災害時に備えて、防災備蓄品の確認と施設内の備蓄品入れ替えを行い、安全管理を適切に行った。
【改善が必要な事項】
○コロナ禍での入居者の健康維持活動の実施・認知症の方への理解

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
○新型コロナウイルス感染症予防により、外出機会が減り、入居者の在室が多くなったことで、複数の入居者が孤立してしまい、健康維持活動が停滞している状況である。そのため、体力の低下や低栄養の状態もみられ、認知症を発症する入居者も増えてきているため、他の入居者との交流が非常に難しくなってきている。今後も感染対策を講じ、介護予防の効果的な取り組みや、より多くの入居者が参加できる交流活動について徐々に再開していけるよう努める。また、健康維持活動のための仕組みづくりや見直しを行いながら、他の入居者に対しての認知症への理解をより広めていく。

「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。
○介護予防について、入居者から要望のあった出張体力測定を実施し、健康維持に関する啓発をすることができた。

2　予算執行（財務）の視点

○平均入居率 99.5％と、昨年に引き続き高い入居率、安定した稼働を維持した。
○使用料徴収について、未収金が発生することがあったが、入居者本人と話し合いを行い、適切に徴収することができた。
○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

○昨年同様、食事を中心とした交流企画は実施できなかったが、新型コロナウイルス感染症対策を講じながら、朝の体操や囲碁・将棋などの交流活動を実施することができ、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、職員間で入居者の日々の生活状況を共有し、記録としてまとめることで、一人一人に対して適切な支援につなげることができた。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○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。介護予防のための取組みやより多くの入居者が参加できる交流活動等を実施することで、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４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２年度	令和３年度	令和４年度
利用者数（人）	７，９８６人	１５，５７１人	２６，８５２人
有料利用件数（件）	０件	７０件	２６１件
利用率（%）	２８．９%	２８．０%	３６．１%
使用料（円）	０円	１００，１００円	４１９，３５０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２年度は４月から６月、令和３年度は４月２７日から６月２０日までを臨時休館とした。再開後も併設の平塚橋特別養護老人ホームの状況を鑑み、一般貸出中止や利用人数５０%制限等を実施した上で運営を行った。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	４０，３５０，８３８	３９，３３４，１８９	４１，６７８，７１９
	小計	**４０，３５０，８３８**	**３９，３３４，１８９**	**４１，６７８，７１９**
支出	維持管理費	１０，８０３，６５５	９，９９４，１８５	１１，０９３，０３０
	施設運営費	２６，１３４，２２８	２５，４４２，２２８	２９，３５３，０１５
	小計	**３６，９３７，８８３**	３５，４３６，４１３	４０，４４６，０４５
差引収支（戻入額）		**３，４１２，９５５**	**３，８９７，７７６**	**１，２３２，６７４**

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】 ○３年ぶりに作品展を開催し、登録団体（７団体）、併設の特養ホームの利用者の作品、自主事業講座（４団体）の作品展示を行った。作品展運営にあたっては、延べ７０名の見守りボランティアの協力を得て、地域住民と一緒に作品展を盛り上げた。 ○ラウンジではミニ作品展として利用者等の作品を展示した。施設全体としては、コロナ禍による事業の中止があったものの、近隣の保育園児の作品を展示することで、保護者にゆうゆうプラザを知ってもらうきっかけづくりを行うなど、作品展示を通じて多世代交流につながるように工夫した。 ○前年度に引き続き、「つながりサロン」を住民主体で開催し、利用者の外出のきっかけづくりや閉じこもり防止のために、「脳活」（川柳・音楽鑑賞・おとなの塗り絵）や体操を行った。参加者も増えつつあり、利用者同士の活発な交流の場となっている。 【改善が必要な事項】 ○新型コロナ感染症流行に伴い、活動制限や子育て世代を対象とした事業を中止したため、若い世代の利用が減少しているため、今後の利用促進が必要である。 ○新型コロナ感染症により、外出機会の減少による体力の低下等のため、施設利用が難しくなった利用者や、感染の不安から利用を控える方が増え、登録グループ８団体が廃止となった。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
○子育て世代や若い世代のニーズを把握しながらイベントや講座を企画し、施設を再利用するきっかけづくりを行う。イベントを実施する際は、子どもたちが参加しやすい学校の休み期間に計画する。 ○新型コロナ感染症の５類移行を契機とし、利用者に施設へ再び足を運んで貰えるように事業を工夫する。利用者の安心・安全のため、必要に応じて感染症対策を講じながら、施設運営を行っていく。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○「施設サービス全般」に対する満足度調査を実施し、「満足」の評価は８９％の結果となった。 ○前年度に引き続き、新型コロナ感染症拡大防止の対策を行いながら運営した。利用者への入館時の検温や部屋の使用前後の消毒、換気等の協力をお願いし、施設側では次亜塩素酸ナトリウムのミスト噴霧器を設置し、部屋利用の合間に消毒を行うなど環境整備に努めた。その結果「コロナ感染症に対する安全対策について」の利用者アンケートでは、「満足」の評価は８６％となった。 ○「つながりサロン」では、定期的に体操、脳トレを行っているが、「脳トレ・おとなの塗り絵」は人気が高く予約がすぐ埋まってしまうため、利用者の要望を受けて実施回数を月２回に増やし、好評を得た。

2　予算執行（財務）の視点

○物価の上昇のため、物品の購入時にはネット販売も含め、複数の業者に値段を確認し、安価で良品を購入するよう努めた。突発的な経費は、区への事前の協議の上で支出するよう心掛けた。 ○新型コロナウイルス感染症の流行により、開催できないイベントがあったものの、感染症対策の上で、可能な範囲で実施した。 ○令和４年度は人数制限が解除されたものの、利用率が回復しない状況が続いていたが、令和５年３月からの目的外のカラオケ・歌の活動再開により、徐々に目的外使用が戻ってきている。

３　サービス向上および業務改善の視点

○地域住民ボランティア「もりあげ隊」連絡会を年４回開催することで意見・要望の収集を行い、運営に反映するよう心掛けた。利用者アンケートを実施し、若い世代の意見や要望も確認できるよう努めた。 ○カラオケグループ活動の再開にあたり、パーテーションの設置を行い、利用者には繰り返しカラオケ利用時のルールを伝えて理解を促し、安心して活動できるよう感染対策に努めた。 ○住民からも気軽に相談できる窓口として、利用者とコミュニケーションをとり、在宅介護支援センターや居宅介護支援事業所と連携をとって、利用者の状況に適したサービス利用について情報提供を行った。

４　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○光熱水費の節約に関しては、節水を心掛けるとともに、日中の明るい時間帯は、掲示の上で消灯をする等、日常的に節約に努めている。以前から引き続き、コピー用紙は裏紙を使用し環境に配慮し、常にリサイクル意識を高めるよう心掛けている。 ○防災の点では、１２月９日に特養ホーム、近隣４町会、区営住宅、荏原消防署と連携し合同防災訓練を行った。 ○再委託先とは、情報共有を密に行い、利用者満足度の向上につながるように対応した。再委託先の選定時は、法人理事会で議案として提出し、適正な手続きの上で契約をしている。 ○新規の受付や業務担当者には、認知症に対しての理解を深め、利用者対応に活かせるよう「認知症サポーター養成講座」を開催した。

※　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。特に、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４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２年度	令和３年度	令和４年度
利用者数（人）	３，０１６人	６，３３５人	１０，７９０人
有料利用件数（件）	５９件	１３９件	２２６件
利用率（%）	４３．７%	４５．３%	６３．０%
使用料（円）	４９，９５０円	９８，４５０円	１３０，７５０円

※平成３１年３月１日開設。
※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、令和２年度は４月から６月、令和３年度は４月２７日から６月２０日までを臨時休館とした。
※「利用率」に休館期間は含まない。「利用者数」は、施設全体の利用者延べ人数である。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	１９，７０８，７０６	２０，４６０，９６８	２１，８７６，１７２
	小計	１９，７０８，７０６	２０，４６０，９６８	２１，８７６，１７２
支出	維持管理費	５，０３８，２８４	５，８２６，４９１	６，４１５，８８２
	施設運営費	１４，６７０，４２２	１４，６３４，４７７	１５，４６０，３０２
	小計	１９，７０８，７０６	２０，４６０，９６８	２１，８７６，１８４
	差引収支（戻入額）	０（０）	０（０）	△１２（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】 ○地域ミニデイ卒業グループ「元気ゆうゆう体操クラブ」では、準備から片付けまで参加者主体で実施できるようにサポートした。 ○オアシスルーム・ポップンルームについては、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための人数制限等が緩和された後も、引き続き安全な運営ができた。ポップンルームでは、魅力あるイベントを開催することで、利用率の増加に繋がった。 ○新型コロナウイルス感染症拡大防止に配慮したうえで、１２月にクリスマス会、３月に施設まつりを開催した。３月のまつりは子どもから子育て世代、高齢者まで多世代の利用者の参加があった。 ○今年度も、利用者の協力による植栽（ゴーヤ、あさがお作り）があり、生きがいにつながるとともに、心和ませる施設環境をつくることができた。 【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、各部屋の稼働率は高いとは言えない。自主事業の開催で部屋を利用するだけでなく、今後は施設利用が少ない世代（２０～５０代）に向けて施設利用をアピールしていく必要がある。 ○１２月に実施したクリスマス会では、定員２５名で事前予約制としていたにも関わらず、当日は７１名も参加となったため、感染対策に課題があった。三密回避への十分な配慮ができない結果となってしまった。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
○介護予防事業や多世代交流事業だけでなく、貸し施設としても広く周知されるよう、インターネット等を活用した周知を行う。 ○事前予約が必要なイベントを実施する際は、周知を徹底する。予期せず利用者が集中した際は時間制で入れ替えをするなど、今後は施設の規模をふまえた上での対応を検討しておく。

「評価の視点」別のコメント

１　区民満足の視点

○３月に地域懇談会を開催した際、施設職員の対応が良いとの回答をいただいた。日頃から職員と利用者間で積極的にコミュニケーションを図り、施設運営に活かしていることが、評価に表れているといえる。 ○子育て世代からの要望で、「将棋教室」「習字教室」（参加者は子どもで先生は地域の高齢者）を実施。定期開催しているが、大変盛況している。

２　予算執行（財務）の視点

○ゆうゆうプラザ、オアシスルーム、ポップンルームと各事業で事前にたてた年間の物品購入計画に基づき、毎月の物品購入を行い、無駄な支出をなくすように努めた。 ○開設から４年ほど経過し、修繕の必要がある箇所が徐々に出ているが、１０月網戸張替、１月駐輪場の樹脂舗装修繕、２月庇つまりの修繕を計画的かつ予算内で行うことができた。 ○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予算額をオーバーした。

3　サービス向上および業務改善の視点

○引き続き感染症対策等のマニュアルを徹底し、安全な施設運営を行っている。 ○日頃から利用者とのコミュニケーションを図り、「将棋教室」や「習字教室」を開催したほか、１２月に開催したクリスマス会では要望のあった落語鑑賞を取り入れるなど、利用者からのニーズにも丁寧に応えている。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○職員に対し、施設運営上必要となる様々な研修（情報管理、お客様対応、防犯など）を行うほか、子育てひろば研修への定期的な参加により、虐待の早期発見・防止についても意識を高めている。 ○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んだ。安全対策として防犯カメラを用いた不審者対策を行ったほか、「さすまた」の使い方について職員間で確認した。 ○非常時に備えて、毎月防災訓練を実施した。また、避難経路や消火器の場所、AED の使い方も定期的に確認している。

※　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、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４年度〕

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

＜設置目的＞

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和２年度	令和３年度	令和４年度
利用者数（人）	１０，５２１人	１５，３７４人	２０，３１４人
有料利用件数（件）	２件	１０５件	２７０件
利用率（%）	１０．７%	１７．１%	２５．８%
使用料（円）	１，９００円	８２，７００円	１９２，６５０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２年度は４月から６月、令和３年度は４月２７日から６月２０日までを臨時休館とした。
※「利用率」に休館期間は含まない。「利用者数」は、施設全体の利用者延べ人数である。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	１６，９４９，６６０	４０，７３２，７６９	４２，９６４，８９０
	小計	１６，９４９，６００	４０，７３２，７６９	４２，９６４，８９０
支出	維持管理費	２，７４２，８５２	１０，０３６，４９８	１２，４１７，４８５
	施設運営費	１３，７４６，９７６	２８，７２１，２１５	２９，３２４，７２９
	小計	１６，４８９，８２８	３８，７５７，７１３	４１，７４２，２１４
	差引収支（戻入額）	４５９，８３２	１，９７５，０５６	１，２２２，６７６

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】 ○利用者とのコミュニケーションに注力した。カラオケ利用再開の際にはグループ代表者への説明会を実施し、円滑な利用やニーズの把握ができるように努めた。 ○今年度より地域ミニデイ卒業グループの事業を開始した。利用者主体で実施し、ミニデイと同様に継続して体操を行った。定員で開始し、利用者には積極的に参加していただいた。 【改善が必要な事項】 ○前年度より利用率は全体で８％程度向上したが、土日祝日及び夜間の貸出部屋について利用が少ない。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
○土日祝日及び夜間の貸出部屋の利用が少ない原因として、旧東品川シルバーセンターの頃に高齢者の個人利用が多く貸出部屋の利用に馴染みがなかったこと、また、新型コロナウイルス感染症による活動制限が行われたことがあげられる。今後、施設利用を促進するために魅力あるイベントの開催、地域町会や各関係施設と連携を図り、広報活動の強化も継続していく。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○掲示および配布による利用案内を更新し、初めて施設を利用する方にもわかりやすいように工夫を行った。 ○子ども・子育て関連事業「親子広場」や多世代交流塾「ヨガ教室」を定期開催した。親子広場では利用者が継続して利用している。保育園や幼稚園の利用に伴って、利用者の入れ替えがあるため、新規利用者に向けての周知を継続する。 ○地域懇談会を書面開催にて実施した。前回開催の意見収集の報告と今後の運営についての意見を収集した。

2　予算執行（財務）の視点

○昇温用ラインポンプが故障し、当初想定のない工事の対応を求められたが、区と協議の上で円滑に工事を実施した。 ○新型コロナウイルス感染症の流行により、一部のイベント事業を縮小または中止したことで、当初の予算計画から乖離が生じた。

3　サービス向上および業務改善の視点

○前年度と同様に近隣保育園の子どもたちに作物の植え付けや収穫を体験してもらう機会を設けた。次年度は高齢利用者も活動に関わっていただき、多世代交流の機会としての活用を目指す。 ○ほっとサロンやボランティアを積極的に受け入れ、地域との繋がりを意識した運営を行った。また、各ほっとサロンの運営者やボランティアセンターと連携して充実した活動ができるように努めた。 ○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。だが、活用された件数が少ないため、今後は利用しやすくなるように工夫する。

○「フリーカラオケ及び囲碁将棋」や「ゆうゆうクッキング」、「ふれあい食堂」は新型コロナウイルス感染症の流行により開催を見送った。次年度に向けて、開催案の検討や備品購入等の環境整備などを行った。
○循環型の浴槽設備を有するため、配管洗浄等を実施するほか、塩素自動投入装置を導入することで、衛生的な入浴サービス実施に努めた。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○緊急時対応マニュアル更新等の整備を行い、職員への周知を行っている。また、日常の自主検査点検を行い、設備等の安全点検を実施した。
○入浴サービスについては、利用者の方が単独で利用される場合は安全確認のため引き続き見回りや声掛けを行った。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者とのコミュニケーションに注力し、円滑な利用やニーズの把握に努めること。また、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４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４年度
	令和２年度	令和３年度	
利用者数（人）	８，２３０人	１０，３６６人	１５，６５９人
有料利用件数（件）	６０件	１９９件	３７７件
利用率（%）	３４．９%	４４．０%	４６．５%
使用料（円）	５１，１００円	１９７，１００円	４０５，４００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２年度は４月から６月、令和３年度は４月２７日から６月２０日までを臨時休館とした。
※「利用率」に休館期間は含まない。「利用者数」は、施設全体の利用者延べ人数である。
※当施設は平成２８年度の開設時より運営業務委託にて施設運営を行っていたが、令和４年度より指定管理制度を導入している。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	※運営業務委託		令和４年度
		令和２年度	令和３年度	
収入	管理運営委託料	２０，３６２，０００	２０，３６２，０００	２８，８１１，２９８
	小計	２０，３６２，０００	２０，３６２，０００	２８，８１１，２９８
支出	維持管理費	１９，１８８，２５５	１９，０８１，５１６	７，８３７，２０８
	施設運営費			２０，６２９，４９１
	小計	１９，１８８，２５５	１９，０８１，５１６	２８，４６６，６９９
	差引収支	１，１７３，７４５	１，２８０，４８４	３４４，５９９

※令和２年度および３年度の各収支は、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対する「指定管理料」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】 ○前事業者（運営業務委託）から引き継いだ事業を実施しながら、利用者に不安を与えないよう受付対応などは以前との違和感がないよう配慮をし、指定管理への「ゆるやかな移行」に努めた。 ○新規提案事業を積極的に導入した。 ①健康維持事業：従来事業に加えて「みんなで体操」、「のんびり元気アップコース」、「ハツラツ元気キープコース」、「「はじめての方のための運動教室」を新たに加えた。 ②地域貢献事業：「バリアフリー映画上映会」、「アンデス音楽演奏会」、「ボッチャ出前体験会」、「認知症サポーター要請講座」、は利用者の来館意欲を高めた。 ③多世代交流事業：西品川保育園児とのプレゼント交換（折り紙）事業や、七夕短冊交換事業は、コロナ禍でも交流できた貴重なイベントだったと考える。 【改善が必要な事項】 ○登録団体やほっとサロンの活動は通年の活動となっており、毎週同じ曜日、同じ時間に自主事業を組むことは難しくなっている。今後は単発の事業を多く企画していく。 ○自主事業から団体活動につなげられるよう支援することを想定しているが、部屋の空きが少なく現状では毎週といった部屋押さえは難しい。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
○令和５年度の団体登録更新が行われたが、新型コロナウイルス感染症による自粛を続けていて、活動が再開されていない団体がある。 ○令和５年度に向けた団体登録更新では、既存の団体を調整してレクリエーション室２の午前中に毎週使用できる１枠を確保した。活動を希望していたほっとサロンの団体に提供できた。利用希望者が増えてきた場合、活動のない団体には休止や廃止の申請を出してもらうよう働きかけをしていく。 ○新規参加者を受け入れたいと考えている団体があり、専用の掲示板を提供した。令和４年度末に１階トイレ前の掲示板から２階廊下の掲示板へ活動案内を移動させたことで、目に留まりやすくして発信力を上げた。

「評価の視点」別のコメント

１　区民満足の視点

○従前の事業の継続や利用団体の優先利用に加えて、職員対応についても前事業者職員の再雇用を行い、利用者の顔見知りが対応できるよう体制を整えることで、新しい運営体制の利用者不安を和らげることができた。 ○利用者満足度向上のため、利用者懇談会と利用者アンケートを実施して、利用者の意見や満足度の調査を実施した。 ○個人利用者アンケートでの「職員の対応」の満足度は満足６８．６％、やや満足が１４．７％で「満足」回答が８３．３％となった。ふつうは１６．７％で不満の回答は無く、ほぼ満足回答になった。 ○職員は、積極的に利用者へ声掛けを行い、事業内容や居心地などの意見を聞いている。

2　予算執行（財務）の視点

○指定管理制度を導入した初年度であり、特に人件費については、予算としての計上額と支出額に大きな乖離があった。これは、常勤・非常勤職員への給与支払額と、管理上必要な管理業務の委託契約額が、予算額を大幅に上回ったことによるものである。次年度については、適正な予算要求に努める。
○事業運営費は、コロナ禍のため子育て支援事業が開催できず、予算執行率が３．７％となった。新型コロナウイルス感染症の５類移行を機に、これまで開催を見合わせていた事業についても、積極的に実施したい。

3　サービス向上および業務改善の視点

○施設運営や実施事業、職員対応等について、利用者から要望や意見を聴取する利用者懇談会を開催し、１年の振り返りと利用登録証の更新手続きの説明、意見交換を行った。
○利用者アンケートと登録団体アンケートを実施し、利用者からはアンケート実施に対して、「意見を聞いてもらえてうれしい」との声があった。
○施設内に意見箱を設置し、匿名での意見を取り入れる環境をつくっている。
○「事業企画のさらなる周知を」との声を受け、『プラザだより』を次年度より毎月発行することになった。
○利用者からの意見・要望は、業務日誌・伝言ノート・スタッフミーティングなど様々な手段で漏れなく職員間で共有するようにしている。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○前施設運営委託法人からの運営引継ぎ以前より長く利用者対応をしてきたボランティアリーダーは、事業イベントのスタッフとなっている。イベントの企画から運営まで関わって活動している。
○指定管理１年目として、日常業務における疑問は本部へ連絡のうえ、区へ事前に協議を行い対応した。
○個人情報保護や法令順守について、法人本部での研修に施設長が参加するほか、個人情報を取扱う職員全員が受講した。また、個人情報保護法の改正に伴い、法人の「個人情報保護規定」を改訂した。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者のニーズに合致した事業を積極的に提案・実施していくこと。また、利用者懇親会や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４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２年度	令和３年度	令和４年度
フリー利用者数	51,258 人	77,001 人	103,870 人
コース型教室利用者数	40,107 人	84,859 人	107,094 人
ホール利用件数	241 件	418 件	609 件
会議室利用件数	238 件	317 件	366 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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	指定管理料	207,903,703 円	149,117,000 円	115,402,269 円
	利用料金収入	64,279,560 円	120,387,690 円	165,355,480 円
	小計	272,183,263 円	269,504,690 円	280,757,749 円
支出	事業運営経費	207,365,782 円	196,463,873 円	209,519,307 円
	建物維持管理経費	70,629,751 円	74,411,089 円	71,238,442 円
	小計	277,995,533 円	270,874,962 円	280,757,749 円
差引収支		▲5,812,270 円	▲1,370,272 円	0 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】 ○基本的な感染防止対策を徹底し、安心して利用できる施設環境を維持することができた。 ○利用者の要望を積極的に取り入れたプログラムの提供、施設運営の改善を実施しており、利用者から好評を得ている。 ○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】 ○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
○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

○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。 ○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

○新型コロナウイルス感染拡大防止対策として、コース型教室の定員制限を継続したため、利用料収入の大幅な増加は見込めない状況にあったが、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１３７％と増加した。

3　サービス向上および業務改善の視点

○フリー利用者およびコース型教室参加者に対して満足度調査を実施しているほか、館内にアンケートボックスを設置している。寄せられた意見・要望については毎月館内に掲示しており、施設運営に反映している。 ○前年度に改善が必要とされた、フリー利用者の来館促進について、フリープログラムを増設するなど工夫し、フリー利用者数は前年度比約１３４％と増加した。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○人員配置等の組織管理は、計画どおり適正に執行されている。 ○休館日に接客および業務スキル向上のためスタッフ研修を実施し、サービス向上を図っている。 ○毎月トレーニング機器の点検を実施し、事故の防止に努めている。 ○施設内のペーパーレス化を推進し、経費の削減および環境負荷の軽減に努めている。

※　区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者からの要望を積極的に取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４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２年度	令和３年度	令和４年度
区営住宅使用料収納率（%）	99.80%	99.83%	99.57%
区民住宅使用料収納率（%）	99.39%	99.49%	99.11%
滞納者１件あたりの対応回数（回）	2.95 回	2.77 回	3.39 回
あっ旋から入居までの平均日数（日）	89 日	61 日	85 日
住宅使用料（円）	438,727,625 円	461,538,500 円	481,189,350 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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	273,238,837	206,894,634	230,876,707
支出	入居者管理経費	49,655,300	50,323,850	54,286,871
	建物維持管理経費	222,314,339	154,033,947	176,042,801
	小計	271,969,639	204,357,797	230,329,672
差引収支		1,269,198	2,536,837	547,035

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４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４年度〕

施　設　名　称	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２年度	令和３年度	令和４年度
西館使用料収納率（%）	99.83%	99.82%	99.48%
東館使用料収納率（%）	99.83%	99.54%	99.62%
滞納者 1 件あたりの対応回数（回）	1.93 回	1.67 回	1.84 回
あっ旋から入居までの平均日数（日）	75 日	80 日	86 日
住宅使用料（円）	825,370,140 円	831,694,000 円	846,616,899 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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	232,448,790	262,178,606	259,116,204
支出	入居者管理経費	88,896,000	88,896,000	88,896,000
	建物維持管理経費	143,300,875	173,254,055	170,193,336
	小計	232,196,875	262,150,055	259,089,336
差引収支		251,915	28,551	26,868

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。 ○　区内に所在する支店、技術サービスセンターと連携し、夜間・緊急時の対応を迅速に行っている。 ○　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１９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。

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。

４　組織管理体制および業務の適正執行の視点

○　総括責任者の下、常勤職員４名およびサポート部門である営業・事務会計・督促の各チームが連携し、適正に業務を執行している。 ○　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４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２年度	令和３年度	令和４年度
来館者数（人）	－	－	219,553 人
講座参加者数（人）	－	－	3,935 人
貸室延利用者数（人）	－	－	25,538 人
貸室稼働率（%）	－	－	63.9%

※令和５年５月１日開設のため、上記統計は 11 か月分
※貸室は「多目的スペース」「地域交流室」の２室合計

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和２年度	令和３年度	令和４年度
収入	管理運営委託料	－	－	119,016,000 円
	貸室使用料等	－	－	524,320 円
	小計	**－**	**－**	**119,540,320 円**
支出	人件費	－	－	46,043,569 円
	施設運営・維持管理経費	－	－	68,069,722 円
	小計	**－**	**－**	**114,113,291 円**
	差引収支			**5,427,029 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、地域と連携した積極的な広報活動等により、想定を大きく上回る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、SDGs 関連の動画制作など、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」（エネルギー削減率 97%）を達成した。 【改善が必要な事項】 ○職員 7 名という組織管理体制の中で、施設ボランティアによる運営補助も効果的に活用していたが、繁忙期における人員配置に課題が見受けられた。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
○7 時～21 時半という長時間の開館時間に対応するため、職員はシフト制により勤務を行っているが、想定以上の頻度による来館者・電話対応、視察・取材対応が発生し、業務の遂行に十分な人員配置が困難であったと思われる。次年度以降は職員を増員するなどし、サービス向上と安全性確保を第一に、持続的な運営手法を検討する。

「評価の視点」別のコメント

1　区民満足の視点

○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により、利用者の意見を収集している。その結果、講座・イベントの内容、施設内に設置する環境関連書籍のラインナップ、環境情報発信の取り組み、施設内の清潔感等、事業運営・維持管理のいずれの面でも満足度が高い結果となっている。 ○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「ダンボール彫刻展」は想定以上の反響があり、新規来館者、企画展だけでのリピーターを獲得した。学習効果と芸術性が融合した斬新な企画が、満足度の高さにつながっている。 ○一部、ごみ箱の設置や恒久的な軽食販売を求める声があるが、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

○想定以上の来館者数により広報物の増加・資材の追加購入が発生したが、多数の指定管理実績によるスケールメリットを生かした契約発注、自主制作等により、コスト縮減に努められている。 ○近隣商店街や鉄道会社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。 ○貸室利用料金収入を確実に徴収し、概ね計画通りの収入実績であった。 ○ZEB の実現に向けた適切なエネルギー管理により、電気料金を中心に光熱水費の縮減につながった。余剰分については区との協議の上で、最新の社会動向や区施策等の重要トピックスに対応し、SDGs 関連の取り組みを強化するなど、柔軟かつ効果的な予算執行に努められている。

3　サービス向上および業務改善の視点

○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、開設初年度から区内親子を中心とした新規利用者・リピーター共に獲得することができ、年間来館者数計画 3 万人のところ、約 22 万人の実績と、想定を大きく上回る結果となった。
○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を積極的に受け入れるともに、大型学級の来館も可能となるよう、効率的な見学動線・学習プログラムを構築している。
○施設ボランティアを活用しながら、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分野横断的な取り組みを行っている。
○計画事業以外の追加事業として、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・交流できる機会を提供している。
○区内外の視察・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。
○応募倍率が高い人気講座については年度内に複数回実施するとともに、出張型（アウトリーチ）講座の実施数を増やすなど、広く利用者ニーズに合わせたサービスの提供を行っている。
○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。
○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、計画どおり適正に執行されており、増員が必要な配置については次年度以降の計画に反映している。
○法令順守・接遇マナー・技術取得等の研修を行い、職員のスキルアップが図られている。
○年度途中の退職により一時欠員が生じたが、迅速に人員配置が行われている。
○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。
○新型コロナウイルス感染拡大防止のため、飛沫防止パーテーションや消毒液の設置・貸出、展示室密集回避や玩具の消毒等、適切な対応が行われている。
○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・更新に努められている。
○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、繁忙期であっても安定した運営が出来るよう、職員体制について検討を進めること。

総括シート〔令和４年度〕

施　設　名　称	品川区営自転車等駐車場
指 定 管 理 者	日本コンピュータ・ダイナミクス株式会社
施 設 所 管 課	防災まちづくり部土木管理課

＜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２年度	令和３年度	令和４年度
自転車	定期利用	件　数（件/月）	2,422	2,238	2,180
		利用率（%/年）	55.8	51.9	51.2
	当日利用	件　数（件/日）	1,780	2,072	2,296
		利用率（%/年）	74.9	87.5	96.1
バイク	定期利用	件　数（件/月）	248	277	286
		利用率（%/年）	57.8	64.6	67.5
	当日利用	件　数（件/日）	141	147	153
		利用率（%/年）	111.1	115.6	122.4
設置台数（台）			7,274	7,238	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２年度	令和３年度	令和４年度
収入	指定管理料	226,850,600	234,022,580	235,176,460
支出	一般管理費	175,907,282	180,575,644	187,823,253
	設備費	50,320,404	53,159,040	47,344,260
	小計	226,227,686	233,734,684	235,167,513
差引収支		622,914	287,896	8,947

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＞

交通系ＩＣカード（Ｓｕｉｃａ等）およびＱＲコード（ＰａｙＰａｙ、クレジットカード等）の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を図った。

＜業務改善の取組について＞

新たに設置間隔を拡げた駐輪ラックへの交換や平置きスペースの確保を行うことで、利用しやすい環境づくりに努めた。

【改善が必要な事項】

新型コロナウイルス感染症が流行する前と比較して自転車等駐車場利用者数が減少したため、定期利用と当日利用との適切な配置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
新型コロナウイルス感染症に起因する働き方の多様化等により、利用者数が減少した。今後は、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

電磁式駐輪ラックを導入している自転車等駐車場（19 施設）の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ようにホームページ上で提供したことで、利用者の利便性向上を図った。

2　予算執行（財務）の視点

・当該指定管理者は、迅速かつ的確に使用料徴収事務等を実施し、区営自転車等駐車場を適切に運営している。 ・新型コロナウイルス感染症が流行する前と比較して自転車等駐車場利用者数が減少したため、自転車駐車場使用料等の歳入額が減少した。

3　サービス向上および業務改善の視点

・定期利用更新機を四か国語（日本語、英語、中国語、韓国語）に対応することで、外国人の方にも利用しやすい環境づくりに努めている。 ・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。 ・紙のアンケート用紙を最小限に抑え、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、環境に配慮するとともに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。

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４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２年度	令和３年度	令和４年度
入館者数（人）	365,240	497,222	482,908
全登録者数（人）	39,497	42,202	45,007
全貸出総数（点）	682,141	835,056	806,720
予約処理件数（件）	287,210	321,352	301,402
レファレンス件数（件）	12,931	14,158	12,446
児童おはなし会参加者数（人）	470	914	1,818

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和２年度	令和３年度	令和４年度
収入	指定管理料	233,694,000	239,266,000	238,198,000
	複写サービス収入	272,680	332,370	376,200
	小計	233,966,680	239,598,370	238,574,200
支出	資料費	43,782,883	44,314,075	44,313,124
	光熱水費	2,935,597	3,352,741	3,998,385
	小破修繕・補修工事費	2,305,888	1,006,060	915,255
	備品購入費	211,200	2,456,300	603,900
	人件費	170,904,789	173,005,089	175,405,521
	その他運営経費	15,747,420	15,044,489	15,147,806
	小計	235,887,777	239,178,754	240,383,991
差引収支		△1,921,097	419,616	△1,809,791

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） ➢ 地域資料コーナーの新設や、学校での書評バトル出前講座の実施、防災課と連携したワークショップの開催など、地域に根差した図書館としての役割を果たしている。 ➢ コロナ禍で中止となっていた事業を着実に再開させ、新規の乳幼児向けのイベントを開催するなど、制限の緩和により図書館サービスのレベルアップを図っている。 ➢ 認知症カフェでは、高齢者の関心が高い防犯や食事に関する講座や、過去に反響のあった英会話講座や回想法講座など、幅広い企画を実施している。毎回多くの参加者を集め、満足度も高く、安定した運営が行われている。 （改善が必要な項目） ➢ 地域連携について、新たな連携の展開を求める。 ➢ 有資格者の配置については 60%以上の配置について努力すること。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
➢ 学校や商店街、近隣施設との連携を継続的に実施し、地域における情報発信のさらなる強化を図るとともに、新たな連携先の開拓や地域の情報発信を行うブックリストやパスファインダーの作成など地域の情報拠点となるような新しい展開に期待する。 ➢ 有資格者の配置について引き続き努めるとともに、高齢者や児童のニーズや特性に配慮した事業の実施に取り組むこと。（R4 年度末時点 荏原図書館 67%、ゆたか図書館 58%、源氏前図書館 56%）

「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 館ともに前年度と比較し上回っており、一定程度の高い満足度を維持している。（荏原図書館 83%→86%、ゆたか図書館 76%→92%、源氏前図書館 83%→87%） ➢ 過去の利用者アンケート結果の比較・分析を行い、課題や利用者傾向を捉え、改善に努めている。また、館内投書箱やカウンターにて利用者の声を収集し、意見や要望を運営に反映させ、利用者満足度向上に向け改善に取り組んでいる。 ➢ 企画行事実施後に参加者アンケートを実施し、次回の企画に取り入れるなど、区民要望に応えるための取り組みを行っている。

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。収入は複写サービス料金のみであるが、前年度実績に基づき収入計画を立てている。 ➢ 利用者の安心・安全の確保のため、施設や設備の不具合には迅速に対応し、老朽化が進む建物の修繕等の対応とともに、施設維持管理については、定期点検など施設維持管理事業者と打ち合わせを行いながら実施している。 ➢ 支出については光熱水費の高騰の影響は受けたものの、概ね計画どおり執行できている。複写サービス収入はコロナ禍における利用縮小の影響もあるが、令和３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

- 重点テーマとして設定した「地域に開かれた図書館」に対し、地域のイベントへの参加や商店街との連携を通じて、地域の活性化と図書館の利用促進に努めている。
- 継続したブックリストやパスファインダーの発行により、滞在時間が短くても本を選ぶ楽しみを提供する工夫や、利用環境の整備など利用者のニーズを捉えた取り組みを行っている。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 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。
- グループ間での人員配置、応援体制が確立されており、土曜日・祝日・日曜日等の利用者が集中する曜日や時間帯、コロナに罹患し人員不足がでた場合においてもサービスを低下させない運営体制に努力している。実務経験豊富な人員の配置に努めている一方、有資格者の配置が課題となっている。
- オンラインを中心に利用者対応や専門スキルの向上を目的とした研修を実施している。コロナ禍で実施が難しかった対面研修についても一部再開している。

※　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、アンケートや館内投書箱等から収集した利用者の声を分析し、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こと。また、有資格者の配置について、60%以上という目標達成に努めること。

総括シート〔令和４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２年度	令和３年度	令和４年度
入館者数（人）	348,563	439,584	434,173
全登録者数（人）	32,171	34,473	36,497
全貸出総数（点）	617,715	774,062	731,950
予約処理件数（件）	266,342	310,144	277,407
レファレンス件数（件）	8,427	8,431	7,482
児童おはなし会参加者数（人）	476	1,226	1,685

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和２年度	令和３年度	令和４年度
収入	指定管理料	223,477,000	227,683,000	228,716,000
	複写サービス収入	272,790	400,050	453,990
	小計	223,749,790	228,083,050	229,169,990
支出	資料費	36,700,309	37,232,914	37,232,971
	光熱水費	11,869,799	12,626,138	14,403,200
	小破修繕・補修工事費	583,280	999,685	1,257,789
	備品購入費	999,724	2,456,000	598,400
	人件費	138,689,000	140,506,000	140,506,000
	その他運営経費	32,064,583	32,069,743	34,586,748
	小計	220,906,695	225,890,480	228,585,108
差引収支		2,843,095	2,192,570	584,882

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） ➢ 地域資料の収集や地域関連を含むパスファインダーの作成に積極的に取り組み、地域の情報拠点としての大きな役割を果たした。 ➢ 施設面のトラブルの中であっても安全に配慮し、品川図書館と連携を図りながら、安定した館運営が行われている。 ➢ ティーンズ資料の充実や学校と連携したビブリオバトルの開催、ティーンズボランティアの活躍など、ティーンズサービスの拡充が図られており、貸出数の増加にも寄与している。 ➢ 司書資格取得に向けた支援やレファレンスに関する研修、手話講座受講など、職員の育成に積極的な取り組みを行っている。 （改善が必要な項目） ➢ これまでの地域連携事業を継続しながら、新たな取り組みを求める。 ➢ 認知症カフェの拡充に努めること。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
➢ 近隣施設とのさらなる連携を図り、地域の特色を活かした事業を計画的に実施すること。学校との連携強化や新たな連携先の開拓を期待する。 ➢ 認知症カフェについては、参加者同士のコミュニケーションの場として地域において大きな役割を果たしていけるような場となるよう努めること。

「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 97%→91%、南大井図書館 70%→74%、八潮図書館 82%→83%）特に大井図書館は３年連続で 90%を超え、継続して高い満足度を得ている。 ➢ 利用者からの意見や要望を積極的に収集し、改善に取り組み、資料の選定や環境整備など図書館サービスに反映させる継続的な努力が、利用者満足度の高評価に繋がっている。

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。複写サービス収入は令和３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

➢ コロナ禍において制限がある中で、計画どおり事業を展開することができている。集客を工夫し成果を上げ、おはなし会の参加者数を増やしている。 ➢ 利用者からの声を反映させた環境整備を行い、利用者にとっての使いやすさ、居心地の良さに

配慮した細かい工夫がされている。また、要望があったイベントを企画、開催するなど、利用者の意見を図書館サービスに結びつけることができている。

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67%と高い水準を維持している。（大井図書館59%、南大井図書館79%、八潮図書館67%）
- 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、職員の能力底上げを図っている。ビブリオバトルに関する研修を企画、実施し、学校と連携したビブリオバトル開催に繋げることで研修の成果が示されている。今後は外部研修の活用にも努めること。

※　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、地域との連携やティーンズサービスの拡充を推進し、入館者数や貸出数の増加に努めること。また認知症カフェについて、参加者同士のコミュニケーションが活発になされるような仕掛けを検討すること。

総括シート〔令和４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２年度	令和３年度	令和４年度
入館者数（人）	484,817	623,115	637,754
全登録者数（人）	54,967	59,398	63,848
全貸出総数（点）	855,849	1,033,763	997,986
予約処理件数（件）	389,837	430,638	400,508
レファレンス件数（件）	13,134	18,041	19,390
児童おはなし会参加者数（人）	688	1,716	2,749

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和２年度	令和３年度	令和４年度
収入	指定管理料	311,327,000	311,405,000	308,513,000
	複写サービス収入	357,340	440,620	462,310
	小計	311,684,340	311,845,620	308,975,310
支出	資料費	63,265,183	58,074,021	55,351,332
	光熱水費	2,017,745	2,095,563	2,286,146
	小破修繕・補修工事費	1,001,077	970,329	1,032,086
	備品購入費	995,500	1,503,400	600,300
	人件費	226,499,624	229,909,903	232,409,923
	その他運営経費	19,335,574	18,840,553	18,482,970
	小計	313,114,703	311,393,769	310,162,757
差引収支		△1,430,363	451,851	△1,187,447

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） ➢ 商店街との連携や近隣施設との合同企画の実施、地域情報コーナーの充実など、地域との関わりを積極的に持っている。 ➢ 保育園、幼稚園、小学校への訪問おはなし会を数多く行い、アウトリーチサービスの提供が着実に行われている。 ➢ 事業者の枠を越えて大崎地区３施設（大崎図書館、大崎図書館分館、大崎駅西口図書取次施設）でリサイクル市を実施し、利用者への周知に繋げた。 ➢ 「子育て応援図書館」として４館でのイベントの実施、ブックリスト作成など、グループとして特色を持たすことができている。 ➢ 施設が老朽化している館もあるが、不具合箇所については速やかに報告や対処がされている。 （改善が必要な項目） ➢ 大崎地区３施設の連携強化が求められる。 ➢ 利用者の関心の高いイベントの継続と定着に努めること。 ➢ 有資格者の 60%以上の配置について努力すること。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
➢ 大崎地区の図書館環境充実と利用拡充に向け、３施設の共同企画の取り組みや連携事業実施に努めること。 ➢ 近隣施設との連携事業や趣向を凝らしたおはなし会、工作会などの継続、認知症カフェの充実とともに、より一層の地域との繋がりを図ることを期待する。 ➢ 司書資格について資格取得に向けた働きかけを行い、有資格者の配置に引き続き努めること。

「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、一定程度の水準を維持している。（五反田図書館 81%→89%、大崎図書館 84%→80%、大崎図書館分館 86%→89%、二葉図書館 89%→88%） ➢ 利用者アンケートから利用者傾向を把握し、意見や改善点について図書館運営に反映させたことが満足度向上に繋がっている。 ➢ 展示や特集、イベントの開催について、意見や要望を広く聴取し、利用者からの声を積極的に取り込み実施している。

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。収入は複写サービス料金のみであるが、前年度実績に基づき収入計画を立てている。 ➢ 資料費はグループ内で調整を行い、支出については概ね計画どおり執行できている。複写サービス収入はコロナ禍における利用縮小の影響もあるが、令和３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

- 企画展示は季節や時事を反映させたり、過去の展示で反響の大きかったものを参考にしたりするなどの工夫がされており、コロナ禍で滞在時間の制限がある中で、多彩な読書提案が行われている。
- 大崎図書館と SHIP（品川産業支援交流施設）の連携や、二葉図書館と大崎高等学校防災部が連携した「防災展示」実施など、地域の特性や特徴を生かし、事業連携に取り組んでいる。

4　組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 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。
- コロナ罹患による職員の不足には、グループ全体で人員調整を行い対応し、繁忙期にはＡ・Ｃグループ間の柔軟な職員配置により、安定した図書館サービスの提供に努めている。
- 有資格者配置率の低さが課題であったが、資格取得に向けた動機づけや支援がされており、新規取得につなげている。引き続き資格取得への働きかけが求められる。（五反田図書館 48%→57%、大崎図書館 59%→57%、大崎図書館分館 54%→64%、二葉図書館 62%→69%）

※　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、展示や特集、イベントの開催について、利用者からの意見や要望を積極的に取入れるとともに、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。