令和7年度第6回 区政運営会議 記録要旨

1 日 時	令和7年8月20日（水） 10：15～10：30	2 場 所	第五委員会室
3 件 名	指定管理施設の事業実績・計画に対する評価について		
4 出 席 者	区長、堀越副区長、新井副区長、教育長 各部長・担当部長 企画経営部各課長・総務課長・戦略広報課長	5 会 議 結 果	☒ 案のとおり決定する。 ☐ 一部修正の上、決定する。 ☐ 継続して検討する。 ☐ 案を否決する。
6 会 議 内 容	【指示事項】 ・原案のとおり進めること。		
	【備考】		

付 議 事 案 書

<div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">審議事項</div> ・ 報告事項																				
1 件 名	指定管理施設の事業実績・計画に対する評価について																			
2 担当部課	企画経営部企画課	3 関連部課	地域振興部、文化観光スポーツ振興部、子ども未来部、福祉部、健康推進部、都市環境部、防災まちづくり部、教育委員会事務局																	
論 点 4 (決定を要する事項)	指定管理施設の令和6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	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者制度を導入している施設は、令和7年4月1日時点で105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	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #d9e1f2;">目 的</td> <td>「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。</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #d9e1f2;">対応方策</td> <td>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。</td> </tr> </table>	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。												
	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 (スケジュール等)	<p>総括シートのほか、指定期間2年目（令和6年度は移行期間として2・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。</p> <p>【利用者満足度調査および労働環境チェック実施施設】 荏原平塚総合区民会館、障害児者総合支援施設、上大崎特別養護老人ホーム、エコルとごし など15施設</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #d9e1f2;">項目</th> <th style="background-color: #d9e1f2;">有無</th> <th style="background-color: #d9e1f2;">方法（時期）</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="background-color: #d9e1f2;">条例規則</td> <td>無</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="background-color: #d9e1f2;">議会説明</td> <td>有</td> <td>令和7年第三回定例会 各常任委員会（区民・厚生・建設・文教）</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #d9e1f2;">区民参加</td> <td>無</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="background-color: #d9e1f2;">報道発表</td> <td>無</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="background-color: #d9e1f2;">広報・HP</td> <td>無</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	項目	有無	方法（時期）	条例規則	無		議会説明	有	令和7年第三回定例会 各常任委員会（区民・厚生・建設・文教）	区民参加	無		報道発表	無		広報・HP	無	
項目	有無	方法（時期）																		
条例規則	無																			
議会説明	有	令和7年第三回定例会 各常任委員会（区民・厚生・建設・文教）																		
区民参加	無																			
報道発表	無																			
広報・HP	無																			
6 参考情報	品川区公契約条例の適用（令和8年4月～）に伴い、指定管理施設において適正に労働報酬下限額以上の報酬が確保できるよう「品川区指定管理者制度活用に係る基本方針」や「総括シート」等の改正・見直しを行う。		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																

全ての指定管理施設（105施設）で毎年実施している「モニタリング・評価」と指定期間 2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、令和5年度と比較し、利用率および利用者数は概ね増加または横ばい傾向にある。
- 今後も利用者アンケートの活用で区民等の意見を施設運営に反映させるなど、区民のニーズへ適切に対応し、更なる利用率や満足度の向上を図っていく。

施設名	令和元年度	令和2年度	令和3年度	令和4年度	令和5年度	令和6年度
品川産業支援交流施設	81.5%	37.3%	47.2%	74.2%	74.9%	82.3%
品川区立総合区民会館	87.3%	57.4%	66.7%	66.3%	80.6%	87.4%
荏原平塚総合区民会館	82.6%	64.4%	70.9%	80.4%	81.1%	84.3%
総合体育館・戸越体育館	77.1%	67.4%	74.6%	80.4%	81.3%	79.1%
福祉施設（在宅サービスセンター【通所介護】）	79.3%	70.4%	71.2%	73.5%	75.7%	74.4%
健康センター（品川・荏原）	278,505人	91,365人	161,860人	210,964人	229,827人	251,340人

2. 利用者満足度調査結果概要（15施設）

- 調査を実施した15施設のうち、13の施設が「優良」の評価を受けており、各施設において利用者満足度が高いことが確認できた。
- △ 2施設（資料2 No.49・50「区営住宅・区民住宅」）については、「妥当」の評価であったが、相談・苦情の受付体制に関するものであったため、運営体制の充実を図ることにより、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（15施設）

- 調査を実施した15施設のうち、全ての事業者に重大な法令違反は見られず、概ね法令を遵守し運営が行われていることが確認できた。
- △ 一方で、雇用契約書や労働条件の明示に不備が指摘されたが、対応済みまたは現在対応を進めていることを確認している。

4. トピックス

- 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、採用計画の見直し・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。

(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 (企画経営部案)	「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			
			利用者満足度調査の結果 労働環境アンケートの結果 ※500点満点	令和5年度の課題と改善状況	令和6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>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き利用者満足度向上のための取組を実施するとともに、利用者ニーズに即した設備・機能の改善を積極的に行うこと。	令和4年度調査結果 両事業者「優良」	<課題> 会員の要望として、オンライン環境の整備が求められている。 <改善状況> モニターを9台増設したほか、充電ケーブルのバリエーションを増やすなど、会員の要望を踏まえてオンライン環境の改善を図った。	会員企業向けの経営相談等を行うインキュベーションマネージャーに加え、令和6年度からはコミュニティマネージャーを新たに配置し、小規模交流会などの新たな取組も行いつつ、会員同士の交流・連携の拡大に取り組んだ。 施設全体として、高い利用率の維持や収入の向上等が図られているほか、工房、会議室の利用時間も増加している。	老朽化している3Dプリンター等の工房機器について、設備更新に関する意見が寄せられているため、計画的に機器の更新を図る。
	地域振興部 地域産業振興課		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」			
2	五反田産業文化施設 <マグネットスタジオ>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き本施設の広報を充実させるなど、利用率向上のための取組を積極的に行うこと。	<参考> 令和7年度調査実施中 (※令和6年5月1日～指定管理開始)	令和6年度より運営開始のため、該当なし。	ホールの利用率は目標の70%を超え、SHIP(品川産業支援交流施設)と同水準の実績(約8割)となったほか、利用料金収入についても、目標を超える実績となった。 ギャラリーの利用率については、目標をやや下回ったものの、ホールとの同時利用を利用者に推奨することにより、利用料金収入は目標を超える結果となった。	ホールとギャラリーの利用率について、令和6年度よりも高い目標を設定しており、本施設の周知・PRを通じて、利用促進に更に取り組んでいく。
	地域振興部 地域産業振興課		<参考> 令和7年度調査実施中 (※令和6年5月1日～指定管理開始)			
3	総合区民会館 <(公財)品川文化振興事業団>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き利用者の利便性向上および利用者満足度向上のための取組を推進していくとともに、利用率の向上に努めること。	令和5年度調査結果「優良」 ○大規模改修工事後に伴い、安全性・利便性の向上を図った。	<課題> 大ホール客席座面のずれや舞台床面の剥がれなど、複数発生している軽微な不具合について、補修等の対策を講じる必要がある。 <改善状況> 大ホール客席座面の不具合については、全席座面交換を実施した。その他の不具合事象についても、区との協議により適切に対応した。	事業団固有職員を対象としたコミュニケーション研修や事業団職員および受付・舞台業務委託事業者を対象とした手話研修を実施し、職員の資質向上ならびに障害者に対する合理的配慮についての知識を深めた。施設の利用状況は改善しているが、更なる利用率向上に向けて、オペレーションの改善など、運営面の強化を図る必要がある。	大規模改修工事後の定期検査は2年目で終了するが、その後の事象については適宜、区に報告し、施行者と現場確認のうえ、原因分析および補修等の対策を講じていく。 施設利用率の向上に向けて、職員の資質向上や更なる広報の強化などの対策を講じる。
	文化観光スポーツ振興部 文化観光戦略課		令和5年度調査結果「467点」 ○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。			
4	荏原平塚総合区民会館 <(公財)品川文化振興事業団>	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的確に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、利用率の向上に努めること。	令和6年度調査結果「優良」 ○ワンコインシネマ等の自主事業を充実させており、利用者の増加につなげている。	<課題> コロナ禍以前と比べて、第1～第5小会議室の利用率の回復が遅れている。 <改善状況> 施設のリピーター率の向上と新規利用者の増加を図るため、デジタルサイネージの活用や全館にフリーWi-Fiを導入した。また、積極的にホームページやX(旧ツイッター)により施設のPRを行い、第1～第5小会議室の利用率は令和5年度より上昇した。	受付窓口にタブレットやポケットを配備し、多様な施設利用者の事情に配慮した接遇に努めた。また、気候温暖化等の影響を受ける中で、施設利用者に快適な空間を提供しつつ光熱水使用量を抑止するなど、効果的で効率的な施設運営の実現に努めた。	展示室については、建物4階に位置し目立たず、気軽に鑑賞することが難しい構造となっているため、その魅力を様々な方法によりPR・発信することで、利用率の向上や利用料収入増を図る。
	文化観光スポーツ振興部 文化観光戦略課		令和6年度調査結果「476点」 ○重大な法令違反はない。 △有期雇用者の労働条件の明示に不備がある。			
5	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>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、プロスポーツの開催を含め、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、各種教室やプログラムの利用者数増加に努めること。	令和5年度調査結果「優良」 ○プロスポーツ公式戦等の開催に当たっては、円滑な開催が行われた。	<課題> 利用者の利便性向上のため、教室等の参加申込み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。 <改善状況> スポーツ協会のホームページにおいて、令和6年6月より、段階的に各種教室の参加申込みを電子申請で行えるようにした。また、施設利用料について、窓口でのキャッシュレス決済を導入した。	集客力の高いプロスポーツ公式戦(総合体育館:フットサル、戸越体育館:バスケットボール)およびブラインドサッカーのトップリーグ「LIGA.i」(総合体育館)の開催に当たり、区および主催者と連携して、円滑に試合が行われるよう綿密な調整を行い、開催につなげた。	各種教室、トレーニング室等プログラムについて、未就学児親子向けの事業は、共働き世帯が増加傾向にあることなどから利用者数が低迷している。今後、代替事業や次代に即した新規事業を構築していくとともに、館内掲示やスポーツ協会ホームページでの情報発信にも力を入れていく。
	文化観光スポーツ振興部 スポーツ推進課		令和5年度調査結果「486点」 ○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。			

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 (企画経営部案)	利用者満足度調査の結果 労働環境アンケートの結果 ※500点満点	「総括シート」における所管課および指定管理者のモニタリング・評価の結果等		
				令和5年度の課題と改善状況	令和6年度の総括	改善が必要な事項および対応方針
6	家庭あんしんセンター <(社福) 福栄会>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き研修等を通じた職員のスキル向上に努めるとともに、人員体制について検討し、効率的で質の高いサービスを提供できるよう努めること。	令和5年度調査結果「優良」 ○ひまわり荘は、利用者に即した支援を実施している。 △子ども家庭支援センターとの連携・パスを拡充する必要がある。 令和5年度調査結果「495点」 ○重大な法令違反はない。 △短時間労働者等への賞与の支給要件が明確ではない。	<課題> 子育て短期支援事業の利用対象を拡大し、利用者が増加したことに伴い、職員体制の強化を図る必要がある。 <改善状況> 有資格者(保育士)を配置し、計画的な研修を実施することで体制強化を図り、利用者の受け入れ拡大に対応した。	子育て広場(「フラッと広場」)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積極的に創る工夫をした。	質の高いサービス提供するため、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。
	子ども未来部 子ども家庭支援センター					
7	就学前乳幼児教育施設 (ぶりすくーる西五反田) <(社福) 福栄会>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き職員の研修および新規事業を含む特色ある事業を充実させ、利用者満足度の維持・向上に努めること。また、施設の老朽化には計画的に対応すること。	令和5年度調査結果「優良」 ○新型コロナウイルス感染拡大状況を見極めながら、ふれあい交流室等の利用促進を図った。 令和5年度調査結果「485点」 ○重大な法令違反はない。 △短時間労働者等への賞与の支給要件が明確ではない。	<課題> 開園から20年が経過し、建物・設備・備品等の老朽化が進んでいる点が課題である。 <改善状況> 令和6年度に日よけシート張替え工事および火災通報装置取替工事を行った。引き続き計画的に設備や備品等の更新を行っていく。	日々の各クラスの状況を報告する体制会議を毎日開催するほか、職員会議を定期的実施するなど、職員一人ひとりが園運営や課題について考える習慣を身に付けるよう努めている。運動機能発達を促進する「柳沢運動プログラム」を新たに取り入れ、体幹を鍛えることで事故・怪我の抑止につなげた。	施設が老朽化しているため、利用者の安全確保のため計画的な備品購入・修繕工事を実施していく。 また、安定的な運営のため、様々な研修テーマを受講することで職員の資質向上に努める。
	子ども未来部 保育入園調整課					
8	心身障害者福祉会館 <(社福) 品川総合福祉センター>	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。	令和3年度調査結果「優良」 <参考> 令和7年度調査実施中 令和3年度調査結果「460点」 <参考> 令和7年度調査実施中	<課題> 生活介護および自立訓練について、更なる利用促進による利用率の向上が求められる。 <改善状況> 施設内の目標共有と効率的な送迎車の活用により、生活介護は利用率が増加した。	自立訓練では、リハビリテーション医師、理学療法士、作業療法士等、多職種協働体制を維持し、タブレットを活用した的確かつ効果的な訓練を行った。また、9月より言語聴覚士を配置したことで、専門訓練の幅を広げることができた。生活介護では、重度化する利用者への支援について、職員体制を「2:1」から「1.5:1」に整え、質の高いサービス提供に努めた。	生活介護において、現在の送迎車数では対応が難しいため、送迎車を増やし、送迎サービスを拡大することで利用を促進していく。 自立訓練においては、区民等への周知が課題であるため、関係機関向けの事業説明会の実施、SNS等を通じた施設の魅力発信や事業PRにより、新規利用につなげていく。
	福祉部 障害者支援課					
9	品川区立障害児者総合支援施設 <(社福) 福栄会>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。職員体制の充実や職員のスキルアップを行うことで、より幅広いニーズに対応できる体制を整え、利用率の向上に努めること。	令和6年度調査結果「優良」 ○放課後等デイサービス事業において、発達障害児以外の受け入れを拡大している。 令和6年度調査結果「499点」 ○重大な法令違反はない。 △労働安全衛生法順守のため、衛生管理者が事業所を巡視した記録を整備しておくこと。	<課題> 児童発達支援、訪問系サービス等の利用率の向上を図る必要がある。 <改善状況> 保育園や幼稚園等の他施設と適切な連絡調整を図り、特に訪問系サービスの利用率が向上した。	①子ども発達相談室 児童発達支援は40名から50名に、生活介護は30名から40名に利用定員の拡大を図った。 ②生活介護 医療的ケアが必要な方を受け入れた。 ③短期入所 12室中の1室について、緊急時における障害児受け入れ用として環境整備を行った。	児童発達支援について、保育園や幼稚園等の他の施設との並行利用ニーズが増えているため、利用できるように間口を広げていく。 利用率の改善について、区民ニーズに即したサービスを提供するとともに、職員の育成の強化をすることで質の高いサービスを提供していく。
	福祉部 障害者支援課					
10	発達障害者支援施設 <(社福) げんき>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者一人ひとりのニーズに合わせた柔軟なサービス提供および就労支援を行うこと。また、利用率の向上に努めること。	令和3年度調査結果「優良」 <参考> 令和7年度調査実施中 令和3年度調査結果「493点」 <参考> 令和7年度調査実施中	<課題> 就労継続支援B型の新規利用の促進や利用率の向上を図る必要がある。 <改善状況> 地域イベントへの参加や施設のPRを強化した効果により、利用率は前年度から4ポイント改善した。	就労継続支援B型では、目黒駅での合同販売会「輪の品マルシェ」の開催や、施設外就労の拡大、作業工程の随時見直しなどに加え、地域イベントでの事業周知を図ったことにより、目標工賃を上回った。	利用率の低下が課題であるため、地域イベントへの積極的な参加や施設見学を「成人期支援事業」と合同で開催するなど、事業所の取組を周知し新規利用につなげていく。 また、利用者に寄り添った多様な就労の形を提供することにより、自分の強みを活かして働くことのできる柔軟な作業メニューを提供していく。
	福祉部 障害者支援課					

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 (企画経営部案)	利用者満足度調査の結果 労働環境チェックの結果 ※500点満点	「総括シート」における所管課および指定管理者のモニタリング・評価の結果等		
				令和5年度の課題と改善状況	令和6年度の総括	改善が必要な事項および対応方針
11	西大井福祉園 <(社福) 福栄会>	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。	令和5年度調査結果「妥当」 ○新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、園内でも季節感を味わえる行事を開催した。 令和5年度調査結果「485点」 ○重大な法令違反はない。 △短時間労働者等への賞与の支給要件が明確ではない。	<課題> 就労継続支援B型について目標工賃を達成できなかったため、工賃を向上させる必要がある。 <改善状況> ECサイトでの販売に係る作業（シール貼り・梱包・配送等）を受託するなど、作業の安定化を図り、工賃向上に努めた。令和6年度は目標工賃を15,800円としていたところ、実績工賃が18,802円となり、目標を上回った。	強度行動障害の受け入れに積極的に努めるとともに、強度行動障害支援者養成研修やABA基礎講座を受講し、障害特性に応じた支援に取り組んだ。 また、オータムフェスティバルの開催や地域行事への出店等、積極的に地域との交流事業に取り組んだ。	障害特性の違いや重度化の程度等により、個別の対応や支援のさらなる工夫が必要なため、多様な障害特性や重度化の程度に対応できるよう、職員が必要なスキルを獲得するとともに、専門家の活用や特性に合わせた環境設定等を工夫して個別に対応していく。
	福祉部 障害者支援課					
12	かがやき園 <(社福) 福栄会>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者およびその家族とのコミュニケーションを積極的に図ることにより、利用者の状態に合わせた適切な支援を提供できるよう努めること。	令和5年度調査結果「妥当」 ○余暇活動や外出活動を取り入れて、地域との交流機会を創出している。 令和5年度調査結果「490点」 ○重大な法令違反はない。 △労働条件通知書に明示する労働条件の項目に不足がある。	<課題> 利用者の高齢化・重度化に伴い、その方に見合った生活の場や必要な支援を提供する必要がある。 <改善状況> アセスメント・個別支援計画の見直しを行い、利用者一人一人に見合った支援を提供した。	強度行動障害のある方を受け入れ、日々、安定して過ごせるよう、専門家による研修を受講の上、個別支援を提供した。 町会および自治会とのサロンの開催、西大井地域における防災訓練の実施、地域住民参加型のイベント（オータムフェスティバル）を通じ、地域との良好な関係を築いた。	利用者の在学期間の長期化に伴い、高齢化による介護度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強化に努める。
	福祉部 障害者支援課					
13	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>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者のニーズに合わせたサービスを提供できるよう支援内容を充実させるとともに、利用者が安心して生活できるように体制の構築を図ること。	令和3年度調査結果「優良」 <参考> 令和7年度調査実施中 令和3年度調査結果「493点」 <参考> 令和7年度調査実施中	<課題> 障害の多様な特性その他心身の状態に応じ、さらなる支援内容の充実が求められる。 <改善状況> 利用者を含めた会議などで意見や要望を収集するなど、利用者の支援内容の充実を図るために何が出来るか検討するなど一定の改善が見られた。	利用者の「自分で言う」意思を大切に、意見や要望は職員全体で解決に向けて検討するなど、利用者の気持ちを尊重した支援を行った。	利用者の状態や希望から必要な支援ニーズが高まっているため、利用者が自分らしく豊かで自立した生活を送ることができるように、関係者も含めたチーム支援とサービスの質の向上を図っていく。
	福祉部 障害者支援課					
14	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>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者のニーズに合わせたサービスを提供できるよう支援内容を充実させるとともに、関係機関と連携を図ることにより、介護保険への移行や退去後のサポートを適切に実施すること。	令和5年度調査結果「妥当」 ○余暇活動を実施することにより、利用者の交流を図っている。 令和5年度調査結果「500点」 ○重大な法令違反はない。	<課題> 高齢化・重度化している利用者、自立度の高い利用者の生活拠点の在り方について、本人の意思決定を尊重しながら検討していく必要がある。 <改善状況> 必要な支援を見極めながら利用者の意思を尊重したアセスメントを行った。また、相談支援事業所をはじめ関係各所と連携を図り、介護サービス等の利用も含めて支援した。	高齢の利用者において、介護保険サービスへの移行に関係機関・本人・家族、後見人と連携し、丁寧に支援した。 また、退去後においても生活が安定するまでの間、家族からの相談を受けるなど継続的なサポートを実施した。	障害特性や心身の状態に応じた個別支援が必要なため、新たな利用者とその家族の状況や利用者同士の関係性等に配慮し、グループホームでの共同生活に馴染み安定した生活が送れるよう、個別具体的に支援していく。
	福祉部 障害者支援課					
15	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>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。利用者の障害の特性や心身の状況に合わせた個別支援を行うため、各関係機関との連携・情報共有を適切に行い、利用者のニーズへ適切に対応していくこと。	令和5年度調査結果「優良」 ○同一施設内にある施設と連携し、利用者の状況に合わせた活動を行っている。 令和5年度調査結果「495点」 ○重大な法令違反はない。 △短時間労働者等への賞与の支給要件が明確ではない。	<課題> 利用者の心身状況の変化に対応するため、適切な支援方法について、きめ細かく検討していく必要がある。 <改善状況> 家族や関係機関との連携のもと、利用者が安定して過ごすことができるように定期的なアセスメントを実施し、利用者の心身状況の変化に対応するための適切な支援を行うことができた。	令和7年度から義務化される「地域連携推進会議」を前倒して令和6年度に実施し、地域の方への障害者の理解や連携の強化を図った。	利用者の特性や心身の状況に合わせた個別支援が必要なため、関係機関と連携し、利用者の心身の状況に応じたきめ細かな支援を行うとともに、職員だけでなく世話人についても情報共有や研修を行い、日常生活の中での支援力を高めていく。
	福祉部 障害者支援課					

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 (企画経営部案)	利用者満足度調査の結果 労働環境アンケートの結果 ※500点満点	「総括シート」における所管課および指定管理者のモニタリング・評価の結果等		
				令和5年度の課題と改善状況	令和6年度の総括	改善が必要な事項および対応方針
16	知的障害者グループホーム (出石つばさの家) <(社福)長岡福祉協会>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。利用者の障害の特性や心身の状況に合わせた個別支援を行うため、各関係機関との連携・情報共有を適切に行い、利用者のニーズへ適切に対応していくこと。	<参考> 令和7年度調査実施中 ※令和6年4月1日～指定管理開始 <参考> 令和7年度調査実施中 ※令和6年4月1日～指定管理開始	令和6年度より運営開始のため、該当なし。	近隣事業所の見学やグループホーム連絡会への参加等、他事業所との交流機会を多く設けたことで、視野が広がり、質の高い支援の提供とサービスの向上に寄与した。	利用者や家族からのニーズの正確な把握が課題であるため、レクリエーションや手作り料理会等のイベントを土日・祝日に開催し、余暇活動とグループホームでの生活を充実させることで、コミュニケーションを円滑にし、ニーズを把握していく。
	福祉部 障害者支援課					
17	地域密着型多機能ホーム(杜松) <(社福)奉優会>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。研修等を通じて職員のスキルアップを図ることでサービス提供体制を強化し、幅広い利用者ニーズに対応できるよう努めること。	令和4年度調査結果「妥当」 令和4年度調査結果「459点」	<課題> 医療依存度が高い利用者の受け入れに対応できるように職員配置を工夫し、利用者ニーズに応えられる体制とすること。 <改善状況> 働きやすい職場環境の整備を進めるとともに、計画的な研修の実施により職員の定着を図り、適切な職員配置を実現することで利用者ニーズへの対応を図った。	アセスメントを適切に実施した結果、グループホームでは利用者の日々の生活の自立度が向上し、看護小規模多機能では個別のリハビリ計画策定に役立てることができた。	引き継ぎ後の初年度であり、運営の安定化にむけた体制の整備が課題であるため、認知症に関する研修を強化し、ユニット会議で利用者への具体的な対応を協議できる時間を設ける。 また、施設での受入れ時間の選択の幅を広げるため、早番職員に加え遅番職員を配置し、より長い時間に対応できるようにすることで利用者ニーズに応えられる体制とする。
	福祉部 高齢者福祉課					
18	地域密着型多機能ホーム(東大井) <(株)大起エンゼルヘルプ>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き利用者一人ひとりに寄り添ったケアを実施し、利用者満足度の向上に努めるとともに、必要な職員の確保を図り、利用率の向上のための取組を実施すること。	令和3年度調査結果「優良」 <参考> 令和7年度調査実施中 令和3年度調査結果「480点」 <参考> 令和7年度調査実施中	<課題> ケアホームの利用率が低迷しているため、入居者を増加させる必要がある。 <改善状況> 区内および隣接区の居宅介護支援事業所および老人保健施設等への入居案内を行った事で、問い合わせ件数が増加した。併せて、施設長が窓口となり、複合施設の強みを活かした事業案内を行い、入居数の増加に繋がった。	見守りシステムを活用したことで、夜勤職員の増員が無くとも円滑な施設運営が実現可能となったため、これまで利用が停止していたケアホーム内の一部ユニットの再利用を実現することができた。	利用者の身体機能の低下が原因による入院や退居が多い傾向にあるため、活動量の低下が見られる入居者に対して、医療機関や専門職の協力と理解を得ながら、日常生活動作訓練、献立の工夫や栄養補助食品の効果的な活用など、暮らしの中でできる心身機能の回復に寄与する取組を進めていく。
	福祉部 高齢者福祉課					
19	地域密着型多機能ホーム(小山) <(社福)新生寿会>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き高い利用率を維持するための工夫を重ねていくとともに、安定した人員体制が構築できるよう職員採用に努め、安定的な施設運営を図ること。	令和6年度調査結果「優良」 ○認知症相談窓口「くろみ相談室」を開設し、お悩み相談等に適切に対応している。 令和6年度調査結果「481点」 ○重大な法令違反はない。 △最低賃金の労働者への周知が不十分である。	<課題> 職員の負担感を生まないような事業運営や中間層の育成、次の世代を担うリーダー層の定着を図るための研修の企画、立案による安定した人員体制の構築を図る必要がある。 <改善状況> 中間層向け研修を法人内で横断的に実施し、同じ職層の職員の育成とつながり作りを実施した。	より柔軟なサービス提供の実現のため、家族との情報共有や意見交換を丁寧に実施し、若年性認知症の方の利用も開始した。	介護人材の確保に苦慮しているため、新規採用時の研修に加え、2年目職員の研修カリキュラムを作成し、離職の防止を図る。 また、ケアの楽しさ・奥深さを職員が発信する機会を作り、職員自身もケアの魅力を考えていく。
	福祉部 高齢者福祉課					
20	地域密着型多機能ホーム(大井林町) <(社福)さくら会>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続きICT等の活用により、運営体制を強化していくことで利用者満足度の維持・向上に努めること。 また、服薬事故が発生しないよう、留意して運営すること。	令和6年度調査結果「優良」 ○多職種連携により介護度が高い利用者を在宅復帰させるなど、職員のスキル向上が見られる。 令和6年度調査結果「461点」 ○重大な法令違反はない。 △時間外、休日、深夜割増賃金の算出方法が適切でない。	<課題> 記録作成業務に労力がかかり、超過勤務の大きな原因となっている。 <改善状況> 記録用にタブレット端末を導入し、施設内の通信環境も整えたことで、記録の作成を効率化することができ、残業時間を5%削減した。	他の介護サービスで受入れが難しいとされた認知症ケースの受入れに取り組み、本人の通所時・在宅時の状態を改善することができた。	服薬指導に課題があるため、チェック体制を見直し、職員だけでなく、家族や関係者とのコミュニケーションを密に行い、服薬にかかる対処法や業務の優先付けは職員へ再度指導し、服薬事故ゼロを目指す。
	福祉部 高齢者福祉課					

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 (企画経営部案)	利用者満足度調査の結果 労働環境アンケートの結果 ※500点満点	「総括シート」における所管課および指定管理者のモニタリング・評価の結果等		
				令和5年度の課題と改善状況	令和6年度の総括	改善が必要な事項および対応方針
21	地域密着型多機能ホーム（東五反田） <（社福）新生寿会>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。業務内容の見直し等による運営体制の強化に加え、待機者の入所調整を綿密に実施することでグループホーム利用率の維持・向上に努めること。	令和6年度調査結果「優良」 ○認知症ケアについて、法人内の地域連携室が区と適切に連携できている。 令和6年度調査結果「474点」 ○重大な法令違反はない。 △最低賃金の労働者への周知が不十分である。	<課題> 認知症高齢者グループホームを中心に、利用率が低迷しているため、各種サービスの利用者を増加させる必要がある。 <改善状況> 訪問サービスや高い介護力を関係機関にアピールし積極的に新規利用者の獲得を行った結果、小規模多機能（通所型）の利用率が向上した。	感染症が発生した際には、日ごろの研修や訓練の成果を発揮し、感染拡大を最小限に留めた。受入れ利用者の介護度が上昇する中、職員のスキルアップや意識改革により適切な支援を実施した。	入院中の病院との情報共有や家族との意向確認を適切に行い、入院から退所となるケースの空床期間を減らす。 また、業務内容の見直しや職員配置・業務分担を整理し、必要な介護量が確保できる体制を整える。
	福祉部 高齢者福祉課					
22	在宅サービスセンター（八潮） <（社福）品川総合福祉センター>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。重点ポイントであるADL維持のために適切な支援を引き続き提供すること。また、利用率向上のための取組を実施すること。	令和5年度調査結果「優良」 ○立地特性に応じて、利用者の要望に沿ったサービスを取り入れている。 令和5年度調査結果「477点」 ○重大な法令違反はない。 △労働条件の明示に不備がある。	<課題> 提供サービスや具体的なプログラムを充実させる必要がある。 <改善状況> サービス改善に向けたニーズ把握のため、居宅介護支援事業所あてにアンケート調査を実施し、その結果を踏まえたプログラムを開発した。	八潮地区での生活を念頭に、階段昇降にスポットを当てた転倒予防のためのプログラムを考案し、重点的に実施した。	利用率の増加が課題であるため、新たな加算を取得し（ADL維持加算等）、ADL維持のデータ収集・分析を行い、プログラムの改善を図ることで利用率を向上させる。
	福祉部 高齢者福祉課					
23	在宅サービスセンター（大井） <（社福）品川総合福祉センター>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、効果的なプログラムを提供することで、利用者満足度の維持・向上につなげる。また、認知症対応型通所介護の利用率向上に向けた対策を実施し、収支の改善に努めること。	令和5年度調査結果「優良」 ○地域等との行事等だけでなく、外部から取り組んだプログラムも提供している。 令和5年度調査結果「477点」 ○重大な法令違反はない。 △労働条件の明示に不備がある。	<課題> サービスの質の確保と収支改善が課題である。 <改善状況> 専門職と介護職員の分業を図り、介護職員でも対応可能な仕事を担当してもらうことにより、専門職が本来の業務に集中することができ、サービスの質の向上と人件費の削減に寄与した。	独自のプログラム「転倒予防エクササイズ」について周知が進み、同プログラムを目的に利用開始時から取り組む利用者も増えており、ADLの維持・向上の成果があった。	利用率の増加が課題であるため、各プログラム実施時に、ケアマネジャー向けの見学体験会を開催し、紹介による新規利用者を増やす。
	福祉部 高齢者福祉課					
24	在宅サービスセンター（中延） <（社福）品川総合福祉センター>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、地域との良好な関係のもと、地域貢献活動を行うとともに、利用者のニーズに応じた支援に努めること。	令和5年度調査結果「優良」 ○同施設の中延特別養護老人ホームと一体的に運営しており、職員や地域交流を進めている。 令和5年度調査結果「475点」 ○重大な法令違反はない。 △労働条件の明示に不備がある。	<課題> 各種ICTシステムの活用を広げ、業務の効率化を図る。 <改善状況> 他施設が導入した機器の見学や併設する特別養護老人ホームで取り入れている機器の試用を通じて、職員が機器選定に携わり、主体的にシステムを活用できるよう取組を進めた。	地域に向けた取組として、月に1度、せせらぎ喫茶（カフェ）を開催しているほか、介護者教室、地域防災訓練、地域開放事業に積極的に取り組み、地域と施設の良好な関係を構築した。	利用者の在宅生活を支える支援体制を強化するため、生活リハビリを取り入れたプログラム提供をし、利用者の状況に応じた身体および認知機能向上を目指す。
	福祉部 高齢者福祉課					
25	在宅サービスセンター（大崎） <（社福）福栄会>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き利用者のニーズの把握に努め、事業運営を行うこと。また、利用率向上のための取組を実施すること。	令和5年度調査結果「優良」 ○認知機能低下防止メソッドを導入し、認知症予防への取組を進めている。 令和5年度調査結果「495点」 ○重大な法令違反はない。 △短時間労働者等への賞与の支給要件が明確ではない。	<課題> 認知症対応型通所介護の利用率を向上させる必要がある。 <改善状況> 広報媒体による定期的な情報発信と、施設見学の受け入れ対応を強化することで、地域の関係機関への事業所の理解促進を図った。結果、下半期には新規利用希望者の増加も見られた。	カンファレンスの継続実施や実践者研修の受講により、認知症利用者への対応に関するチーム内共有が進み、ケアの質的向上が図られた。また、症状に応じたサービス移行も適切に行われ、利用者の安心感につながった。	職員間の対応力の均一化が課題であるため、OJT や法人内の相互研修を活用し、支援方針の標準化と共有を進めることで、属人的な対応に偏らない支援体制を構築していく。
	福祉部 高齢者福祉課					

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 (企画経営部案)	利用者満足度調査の結果 労働環境チェックの結果 ※500点満点	「総括シート」における所管課および指定管理者のモニタリング・評価の結果等		
				令和5年度の課題と改善状況	令和6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（戸越台） <（社福）三徳会>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き各種レクリエーションの充実等により、利用者満足度の向上に努めること。また、認知症対応型を含む通所介護について、広報を強化し、利用者の増加につなげていくこと。	令和5年度調査結果「優良」 ○家族と情報共有し、要介護度の改善に努めている。	<課題> 認知症対応型通所介護の利用率を向上させる必要がある。 <改善状況> 認知症対応型通所介護の利用者の活動している様子の写真や動画をご家族やケアマネジャーに対する事業所説明の際に見せてPRした。PRの結果、利用率は13.0%から37.9%まで改善している。	戸越台中学校の夏休みボランティアの受け入れを行い、9月から11月まで戸越台中学校を始め区内小中学校の職場体験、大崎中学校吹奏楽部の演奏会を実施し、地域交流や福祉教育に努めた。 認知症対応型デイサービス推進会議からの意見を参考に、デイサービスでの利用者の活動写真や動画をご家族に提供し、情報共有を図った。	利用率の増加が課題であるため、利用者ニーズと提供されているサービスにおけるミスマッチを無くし、提供可能な専門性の高い介護を周知し、通所介護の組合せ利用も含めて勧奨していくなどして、利用者増加につなげていく。
	福祉部 高齢者福祉課		令和5年度調査結果「495点」 ○重大な法令違反はない。 △時間外労働時間の把握および労働時間の計算が適正ではない。			
27	在宅サービスセンター（荏原） <（社福）三徳会>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。仮設場所からの移転に際し、利用者や家族に対する説明等の対応を適切に実施すること。	令和5年度調査結果「優良」 ○周辺施設と連携してサービスを提供している。	<課題> 認知症対応型通所介護の利用率を向上させる必要がある。 <改善状況> 改修工事の影響を受け、利用者を絞る必要があったが、工事工程も折り返しを迎え、徐々に受入可能な利用者が増えていき、活気を取り戻している。	工事関係者や所管課、職員と打ち合わせを重ね、サービスを継続した上で大規模改修工事に適切に対応した。また、送迎に関しては、近隣の理解を得ながら、滞りなく実施した。	浴室が仮設となっているため、1日に受けられる人数に制限があり、ニーズに応えきれない状況がある。 令和7年9月に現在の仮設の場所から元の場所に戻る予定だが、元の場所でスムーズにサービスを提供できるように、利用者のニーズを把握し、担当者間で協力し準備を進めていく。
	福祉部 高齢者福祉課		令和5年度調査結果「460点」 ○重大な法令違反はない。 △時間外労働時間の把握および労働時間の計算が適正ではない。			
28	在宅サービスセンター（小山） <（社福）三徳会>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。より多くの区民にサービスを提供できるよう、リハビリ提供体制や各種広報の強化により、更なる利用者の増加に努めること。	令和5年度調査結果「優良」 ○周辺施設と連携してサービスを提供している。	<課題> 認知症対応型通所介護の利用率を向上させる必要がある。 <改善状況> 法人において中期計画を策定し、その中で経営基盤の強化についてKPIを定め、リハビリ内容の拡充等に取り組んだ結果、利用率の向上につながった。	利用者と相談しながら、桑の実や杏を収穫し、ジャムを作るなど、生活リハビリ内容の拡充に努めた。	単独型認知症対応型通所介護への認知度が低く、基本通所介護との差別化が難しいことが課題であるため、ホームページの更新やInstagramの活用などにより、新たな広報活動に努めている。
	福祉部 高齢者福祉課		令和5年度調査結果「431点」 ○重大な法令違反はない。 △時間外労働時間の把握および労働時間の計算が適正ではない。			
29	在宅サービスセンター（月見橋） <（社福）さくら会>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者の支援・相談体制の改善を行うとともに、活動が見える化するなど施設利用の効果を明確化することにより利用率の向上を図ること。	令和5年度調査結果「優良」 ○認知症等になっても、以前と変わらない環境で暮らしを続けられるように支援している。	<課題> 利用者満足度が低めであり、活動の可視化や数値目標を設定するなどの取組が必要である。 <改善状況> 広報誌の内容を日中活動がイメージしやすい写真中心のものにしたことで、広報誌を媒介にケアマネジャーや家族との会話が弾み、通所時のイメージもしやすくなったと好評を得ている。	新たな地域交流活動の取組として駄菓子屋を企画し、利用者には役割を担ってもらうことで利用者や家族から高い評価を得た。また、地域住民や多世代への認知症・高齢者福祉の理解にも努めた。	利用率の増加が課題であるため、業務の整理・効率化を進めて空き時間を捻出するとともに、スポットワーカーも活用して広報資料の作成に努める。
	福祉部 高齢者福祉課		令和5年度調査結果「488点」 ○重大な法令違反はない。 △割増賃金の計算方法が適正ではない。			
30	特別養護老人ホーム（杜松） <（社福）奉優会>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者が安心して利用できる体制を維持するとともに、レクリエーション活動の充実等、様々な取組を行うことで、利用者の満足度が上がるような施設運営に努めること。	令和4年度調査結果「妥当」	<課題> 入所者の満足度を向上させるため、施設内でのレクリエーションの充実を図る必要がある。 <改善状況> 利用者や家族への希望ヒアリングにより、3月に杜松フェスを開催した。これを足掛かりに、さらにレクリエーションを充実させていく。	地域住民との交流が重要であるため、地域交流事業を適切に開催できた。また、大きな事故や集団感染を起こすことなく、安定的な運営を実現できた。	職員の離職対策が課題であるため、法人本部と連携し、効率的な広報および人員配置に努める。また、施設内ラウンドや職員との面談を定期的に行い、不安や不満を解消していく。
	福祉部 高齢者福祉課		令和4年度調査結果「459点」			

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 (企画経営部案)	利用者満足度調査の結果 労働環境チェックの結果 ※500点満点	「総括シート」における所管課および指定管理者のモニタリング・評価の結果等		
				令和5年度の課題と改善状況	令和6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（戸越台） <（社福）三徳会>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。 職員の育成および定着を図るため、職員のサポート体制を充実し、質の高い介護サービスの提供により利用者満足度の向上につなげていくこと。	令和5年度調査結果「優良」 ○複合施設の利点を生かした生活支援をしている。	<課題> 介護職員の新規採用増と離職防止を図る必要がある。 <改善状況> 職員の公休を110日から120日と増やし、労働環境を改善することで新規職員の増加を図った。また、「介護職員のスキルアップシート」を活用することで、個々に合わせた指導を行い、離職防止に役立てた。	記録の入力や見守りセンサーの確認、内線および外線のiPhoneへの一括化などのICT環境の整備により、職員の負担軽減とリスクの軽減につなげた。	介護職員の育成に課題があるため、人事考課において中堅職員との目標面接で課題を確認し、フィードバックの際は課題解決力が身につくようサポートしていく。 また、中堅職員に必要な内外研修の受講を推進し、資格取得支援も行っていく。
	令和5年度調査結果「457点」 ○重大な法令違反はない。 △時間外労働時間の把握および労働時間の計算が適正ではない。		福祉部 高齢者福祉課			
32	特別養護老人ホーム（荏原） <（社福）三徳会>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。大規模改修下においても引き続き安全を最優先としたサービスの提供を継続し、併せて人材の確保と職員育成を進めることにより、利用者が安心して利用できる施設運営を行うこと。	令和5年度調査結果「優良」 ○周辺施設と連携してサービスを提供している。	<課題> 介護職員の人材確保と育成が課題である。 <改善状況> 外国人の介護職員確保を進めており、3名の海外出身介護職員が介護福祉士となった。また、後進を育成できる体制を作っていくにあたり、外国人（特定技能職員）同士によるフォローアップ体制を構築した。	工事関係者や所管課、職員と打ち合わせを重ね、サービスを継続した上での大規模改修工事に適切に対応した。また、可能な限り環境の浄化維持に努め、適切な介護サービスを提供した。	工事の影響で運営エリアに制限が生じており、療養環境として適さず、入院勧奨が増加している現状があるため、ケアの質の向上を図り、尿路感染・誤嚥性肺炎など入院の原因疾患を減らす。また、理学療法士によるポジショニング研修、言語聴覚士による嚥下機能に関する勉強会、多職種連携のミーティングを実施する。
	令和5年度調査結果「452点」 ○重大な法令違反はない。 △時間外労働時間の把握および労働時間の計算が適正ではない。		福祉部 高齢者福祉課			
33	特別養護老人ホーム（中延） <（社福）品川総合福祉センター>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。利用率の向上のため、施設内の各種対策チームの強化を図ることに加え、利用者が満足できるサービスの提供に努めること。	令和5年度調査結果「優良」 ○インカム導入により館内の状況を共有して業務に当たり、サービスの向上に努めている。	<課題> 入居者へのサービス向上のため、週3回入浴ができる体制を構築する。 <改善状況> 職員間のフォローアップ体制の構築により、希望者すべてに週3回の入浴を行うことができた。	介護サービスの質の向上のため、経験年数やリーダー職を目指すチーム職の研修など、レベルに合わせた研修および研修内容を研修委員会が検討し実践した。	入院や感染症の流行および入所調整に時間がかかることで、利用率が低下しているため、入院となりやすい「誤嚥性肺炎」「尿路感染症」、転倒等による「骨折」について対策チームを作り、迅速に対応する。 また、管理医と相談し、入所に必要な書類の見直しを行うことで入所調整にかかる時間を短縮する。
	令和5年度調査結果「474点」 ○重大な法令違反はない。 △労働条件の明示に不備がある。		福祉部 高齢者福祉課			
34	特別養護老人ホーム（八潮南） <（社福）品川総合福祉センター>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き収支の改善を図ることに加え、ICT機器の適切な活用により、運営体制の充実に努めること。	令和5年度調査結果「優良」 ○ICT機器等を導入し、入居者の状況に応じた対応を行っている。	<課題> 算定可能な加算の増加による収支改善および新規採用者の定着による安定した経営により、サービス・運営体制の充実に努めること。 <改善状況> 科学的介護情報システム「LIFE」を導入し、令和6年8月から科学的介護推進体制加算を取得し、収支改善に役立てた。また、新規採用職員に対し、計画的な研修を実施し定着を図った。	ICT機器の活用が進み、記録や申し送りの時間が短縮されたことで、超過勤務時間が前年度比30%以上削減した。 また、職員の課題に応じた特化型の研修を行い、不得意な技術の習得やキャリアパスの明確化などによって、サービスの向上や職員のモチベーションの向上を図った。	夜勤中の休憩確保や緊急時の保安体制、欠員発生時のバックアップ体制を確保するため、介護士による口腔ケア等予防対応に加え、医療職の業務内容を見直し、入院日数を700日以下にする。 また、各フロア4名の職員が他フロアの業務をフォローできるよう配置転換を行う。
	令和5年度調査結果「462点」 ○重大な法令違反はない。 △労働条件の明示に不備がある。		福祉部 高齢者福祉課			
35	特別養護老人ホーム（平塚橋） <（社福）三徳会>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き多様な方法により介護職員の確保を行い、運営体制の充実に努めること。	令和5年度調査結果「優良」 ○見守りシステムの導入により、転倒等の防止に努めている。	<課題> 安定した事業運営を目指し、人材の確保・定着・育成が必要である。 <改善状況> 公休を増加させるなど、労働条件の改善に取り組んだ。また、経験者の応募が狙える単発ワークショップの導入も開始し、事業所運営の効率化に努めた。	館内の電気に関して、新規で電気小売り業者と契約しデマンド方式に切り替えたことで、特に夏季の冷房使用時期に電気料金・電気使用量を確認でき、使用量や電気料金を抑えることができた。 また、PHSからiPhoneに変更し、ナースコール・内線・センサー感知を一つの端末で対応できるように機器を更新した。	介護人材の確保に課題があるため、SNSで積極的に発信し、実習生受け入れ時にも採用についての説明を強化していく。また、派遣職員については本人のみならず、派遣会社への契約中止理由の聴き取りを行い、改善が必要な点について、把握と分析に努める。
	令和5年度調査結果「449点」 ○重大な法令違反はない。 △時間外労働時間の把握および労働時間の計算が適正ではない。		福祉部 高齢者福祉課			

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 (企画経営部案)	利用者満足度調査の結果 労働環境アンケートの結果 ※500点満点	「総括シート」における所管課および指定管理者のモニタリング・評価の結果等		
				令和5年度の課題と改善状況	令和6年度の総括	改善が必要な事項および対応方針
36	特別養護老人ホーム（上大崎） <（社福）愛生福祉会>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き介護職員の安定的な確保に努めることに加え、介護サービスの均一化により、利用者満足度の向上を図ること。	令和6年度調査結果「優良」 ○QOL改善のため音楽療法を取り入れるなど、介護度が高い入所者へのサービス向上が見られる。	<課題> 細かいケアの部分で統一化が図り切れていない箇所を改善する必要がある。 <改善状況> 口腔衛生に関する委員会を新規に立ち上げ、入居者の口腔内や介助状況を調査および情報共有を実施した。結果、個々の状態に応じたケアを提供できるようになり、口腔衛生に関する施設全体の意識改革の醸成と利用者の口腔環境が改善された。	採用活動の見直しや採用後の定着化に向けた取組により、採用数が倍増となった。また、近隣保育園と定期的にユニット内交流を開始したほか、敬老会をはじめとした各種イベントで世代間交流が図れた。	介護サービスの統一化が図れていない部分があるため、ユニットごとに各入居者の個別援助計画書を整備し、サービスの均一化を図る。また、ユニットミーティングを毎月開催し、援助の実施評価や情報の共有を図ることで、日々のケアの平準化も行う。
	福祉部 高齢者福祉課		令和6年度調査結果「493点」 ○重大な法令違反はない。 △一時的に労基法36条により届出されている限度時間を超えて職員が時間外労働をしていた。			
37	認知症高齢者グループホーム（大井） <（株）ケアサークル恵愛>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き職員の安定的な確保を図るため、人材確保に関する取組を実施すること。	令和4年度調査結果「優良」	<課題> 利用者満足度を向上させるため、清掃に関する意識の向上を図る必要がある。 <改善状況> 「大掃除週間」を月2週設け、掃除への意識を高める週を設定した。また、事前に場所などを決めておくことで、毎日の清掃では行き届かない場所も定期的に清掃することができた。結果として、利用者および家族の満足度が上昇した。	コロナ禍以降初めてとなる一泊旅行を5年ぶりに実施し、レクリエーションを充実することで、参加した家族から好評を得た。また、参加できなかった家族にも写真を多く使用した報告書を送るなどして様子を伝えた。	職員の確保に課題があり、満床まで利用者を受け入れることができない現状があるため、ホームページやSNSにおける情報発信を強化していく。
	福祉部 高齢者福祉課		令和4年度調査結果「435点」			
38	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>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き職員間の業務分担の見直しにより、入居者が安心して生活できるような環境整備に努めること。	令和5年度調査結果「優良」 ○ICT機器による見守りシステムの導入により、転倒等の防止に努めている。	<課題> 施設事故防止に向けた対策を強化し、利用者の安心・安全を確保する必要がある。 <改善状況> 出入口における外出検知センサーの設置場所を見直し、入所者の所在確認を強化した。結果として施設事故は0件となった。	年間を通じた認知症ケアの勉強会や研修を通じて、入居者への支援を見直し、実際に入居者のケアに生かすことができ、症状を和らげることができた。	入居者の直接ケアを常勤職員のみが行っており、負担が集中する傾向にあるため、非常勤職員ができる直接ケアを増やし、常勤職員と役割分担してケアに取り組むことで、負担の軽減を図っていく。
	福祉部 高齢者福祉課		令和5年度調査結果「463点」 ○重大な法令違反はない。 △労働条件の明示に不備がある。			
39	八潮わかさ荘 <（社福）品川総合福祉センター>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、入居者の健康状態を綿密に把握し管理を継続すると同時に、孤立防止のためのきめ細やかな支援を実施すること。	令和5年度調査結果「妥当」 ○経年劣化により老朽化した設備に不具合が出ているが、都度対応し、維持管理に努めている。	<課題> ワーデン（職員）の退職が続いているため、安定的な勤務体制を確保する必要がある。 <改善状況> ワーデンの労働環境の見直しを進めるとともに、就労者を募ったところ、5名のワーデンでローテーションが組め、安定的にサービスを提供できた。	緊急通報システムを活用することにより、外出状況を日々確認できるようになり、外出先で救急搬送されたケースを2件把握し、入居者の健康管理に役立てることができた。	高齢化が進み、身体機能・認知機能の低下も重なることで入居者が不安な気持ちを抱くケースが増えている。そのため、どのような支援策が必要であるか、個別具体的に検討し、入居者の気持ちに寄り添い、体調把握を実施していく必要がある。
	福祉部 高齢者地域支援課		令和5年度調査結果「490点」 ○重大な法令違反はない。 △最低賃金の労働者への周知が行われていない。			
40	大井倉田わかさ荘 <（社福）品川総合福祉センター>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、今後も入居者に対する継続的な見守りを実施するとともに、その健康維持に努めること。	令和5年度調査結果「妥当」 ○防犯カメラの導入など先進的な対応がなされている。	<課題> 自立生活に不安を感じる入居者へ適切に対応し、サービス向上を図る必要がある。 <改善状況> 入居者やケアマネジャーからの情報収集や状況を行い、早期に発見・対応することにより、孤独死等の事故を防いだ。	介護予防事業への参加を呼びかけ、入居者のフレイル予防に努めるとともに、本人の意向に合わせた介護保険サービス他の必要な支援につなげた。	高齢化の進行に伴い、身体能力や認知機能の低下により不安を感じる入居者が増加している。このような状況に対応するため、個々の入居者に合わせたきめ細かな支援策を検討し、心に寄り添いながら健康状態を丁寧に把握していくことが必要である。
	福祉部 高齢者地域支援課		令和5年度調査結果「500点」 ○重大な法令違反はない。			

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 (企画経営部案)	「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			
			利用者満足度調査の結果 労働環境アンケートの結果 ※500点満点	令和5年度の課題と改善状況	令和6年度の総括	改善が必要な事項および対応方針
41	東品川わかさ荘 <(社福) 福栄会>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、入居者への継続的な見守りを行うとともに、介護予防に向けた適切な支援を実施すること。	令和5年度調査結果「優良」 ○複合施設としての強みを活かして、夜間宿直対応等を行っている。	<課題> 入居者の社会参加支援を拡充し、QOLの維持向上を図る必要がある。 <改善状況> 地域サロン等の社会参加の場への参加の呼びかけを積極的に進めるため、毎月のカフェ開催時に声掛けを行い毎回複数名の方が参加し、QOLの維持向上に役立てた。	入居者の見守りを最優先し、定期的な巡回と個別訪問を実施し、健康状態等の把握に努めた。また、介護予防等の支援の必要性をアドバイスし、入居者のフレイル予防に注力した。	入居者の高齢化と身体・認知機能の衰えが相まって、不安を抱える方が増えている。この課題に対処するには、一人ひとりの状況を詳細に分析し、適切な支援方法を模索する必要がある。また、入居者の心情を理解しつつ、健康状態を継続的にモニタリングしていく。
	福祉部 高齢者地域支援課		令和5年度調査結果「495点」 ○重大な法令違反はない。 △短時間労働者等への賞与の支給要件が明確ではない。			
42	大井林町高齢者住宅 <(社福) さくら会>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、入居者の意見を積極的に聴取し、その主体性を尊重した活動を実施すること。	令和6年度調査結果「優良」 ○毎月イベントを開催するなど、入居者同士のふれあいを重視する姿勢が見られる。	<課題> 入居者の中に孤立し、身体機能の低下も重なる人が増えていることから、包括的な支援が必要である。 <改善状況> 入居者の孤立化を防ぐため、地域ミニデイを開催し、ボランティア活動にも従事した。令和6年度プログラム終了者は2名となり、新規で2名が増加したことにより、入居者の利用率は平均80%となった。	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に努めた。 安否確認訓練・非常電源装置利用訓練・町会との合同防災訓練を実施し、非常時・災害時の対応を共有した。	高齢化の進展と身体・認知機能の低下により、不安を感じる入居者が増加傾向にある。この状況に対応するためには、個別のニーズに応じた支援策を慎重に検討し、実施することが不可欠である。そのため、入居者の心理面に配慮しながら、日々の健康状態を注意深く観察し、適切なケアを提供していく。
	福祉部 高齢者地域支援課		令和6年度調査結果「461点」 ○重大な法令違反はない。 △時間外、休日、深夜割増賃金の算出方法が適切でない。			
43	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>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、多世代交流を促進するイベントや講座を企画・開催し、施設の利用拡大を図ること。	令和5年度調査結果「優良」 ○複合施設として多世代の交流を実現している。	<課題> 年配向けのイベントが中心であり、若い世代にターゲットを当てた企画の開催が必要である。 <改善状況> 地域交流スペースの利用や子ども向けの講座等を増やし、「若い世代」をターゲットにした企画を着実に開催した。	子どもの休日に合わせて、お菓子作り教室や書道講座、キッズクラフトバンド講座などを開催し、多数の親子連れの参加につながった。また、ゆうゆうまつりや近隣で練習をしている小学生のコーラスグループのコンサート、近隣保育園児・ゆうゆうプラザ利用者のミニ作品展など多世代で楽しめるイベントを開催した。	若い世代、親子へのイベント開催の周知不足が課題であるため、地域交流スペースを利用する小学生が興味を持ち、参加できるようなイベントを計画する。また、親子向けのイベント、若い世代向けのイベントを企画し、ホームページやインスタグラム等の情報発信を積極的に行い、若い世代の利用者数の増加を目指す。
	福祉部 高齢者地域支援課		令和5年度調査結果「472点」 ○重大な法令違反はない。 △時間外労働時間の把握および労働時間の計算が適正ではない。			
44	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>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、地域ニーズの収集に努め、多世代交流につながるイベントや講座を企画・実施することで、施設の利用促進を図っていくこと。また、利用率向上のための広報活動を強化すること。	令和3年度調査結果「優良」 <参考> 令和7年度調査実施中	<課題> 平日夜間と土日祝日の利用率は向上したが、特に祝日の利用が少なく、改善する必要がある。 <改善状況> 地域への地道なPRにより、大部分の部屋および時間枠について、利用率が上昇した。特にコミュニティ室については、令和5年度は50.5%だった利用率が、令和6年度は68.9%となった。	子育て支援事業の利用者にも積極的に宣伝し、「おもちゃ図書館」などの子ども向けコーナーを展開することで、施設の目的である多世代交流を促進できた。 新たな自主事業として「認知症カフェ」「フラダンス教室」「演劇・朗読劇教室」を開始し、平日夜間の利用率アップにつなげた。	当施設の地域での認知度を上げ、活動の場として普及することが課題であるため、自主事業の参加人数の定員を見直し、2部屋使用している自主事業を1部屋で実施するなど工夫し、自主グループの利用希望に沿えるようにする。
	福祉部 高齢者地域支援課		令和3年度調査結果「493点」 <参考> 令和7年度調査実施中			
45	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>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、多世代の利用促進や世代間交流の機会創出に努めるとともに、広報活動の強化等により、利用率の向上に努めること。	令和4年度調査結果「優良」 <参考> 令和7年度調査実施中	<課題> 土日祝日および夜間の貸出部屋の利用が少ないため、利用率を向上させる必要がある。 <改善状況> 広報活動の強化により、目標であった利用率20%を達成した。今後も引き続き各種媒体による広報活動に努めていく。	利用の大部分を占める入浴サービスでは、混雑解消対策として利用者数の調整を行い、快適な利用環境の維持向上に努めた。 高齢者とその他の多世代の交流を促進するために、子ども食堂（ふれあい食堂）や親子広場、菜園事業のボランティア受け入れや参加者を積極的に募り、施設の特色を活かした事業展開ができた。	土日祝日及び夜間の貸出部屋の利用率が低いため、施設利用を促進することが課題である。併設の文化センターと部屋貸出の業態が重なっているため、潜在的な利用者に対し、施設の利用につながるような広報活動等の周知を継続していく。
	福祉部 高齢者地域支援課		令和4年度調査結果「486点」			

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 (企画経営部案)	利用者満足度調査の結果 労働環境アンケートの結果 ※500点満点	「総括シート」における所管課および指定管理者のモニタリング・評価の結果等		
				令和5年度の課題と改善状況	令和6年度の総括	改善が必要な事項および対応方針
46	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>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、多様な新規事業を積極的に企画・実施し、利用者増加に注力すること。また、利用者アンケート等を活用して要望や意見を収集し、新たなイベントの企画など、今後の施設運営に反映させていくこと。	令和6年度調査結果「優良」 ○地元企業と連携したイベントを複数回開催しており、レクリエーションの充実が見られる。 令和6年度調査結果「478点」 ○重大な法令違反はない。 △時間外、休日、深夜割増賃金の記載が確認できない。	<課題> 町会等との連携に課題があるため、連携事業を増やし、各種イベントに参加していく必要がある。 <改善状況> 大崎第二地区防災協議会の責任者会議にオブザーバーとして参加し、令和7年度には正式参加が認められた。また、大崎中学校における総合防災訓練にも参加し、町会および福祉避難所との連携強化につなげた。	事業の利用者満足度向上を目的とし、ICT機器の活用などによる多様な新規事業を実施した結果、利用者数の増加にも寄与した。	団体メンバーの高齢化が進みメンバー不足となっている。気心の知れた仲間だけの活動に固執した団体は新規参加者の受入れが難しい状況にあるため、関係機関、地域町会と連携し、参加の間口を広げていく。
	福祉部 高齢者地域支援課					
47	高齢者多世代交流支援施設（北品川） （北品川ゆうゆうプラザ） <（社福）奉優会>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、様々な新規事業を積極的に企画実施し、利用者増に努めること。また、利用者アンケート等を通じて利用者の要望や意見を聴取し、新たなイベントの企画など、今後の施設運営に活かしていくこと。	<参考> 令和7年度調査実施中 （※令和6年4月1日～指定管理開始） <参考> 令和7年度調査実施中 （※令和6年4月1日～指定管理開始）	令和6年度より運営開始のため、該当なし。	開設1年目であったが、年間総来館者数実績30,775名（目標値：25,000名）と目標値に対して123%の達成率を実現した。新規開設施設としての注目度の高さに加え、4月のオープニングイベントの成功や、開設直後から開始したサロン事業（フォーユー体操、折り紙サロン等）によって、区民を施設の継続利用につなげた。	地域交流スペースは土日や夜間の利用は比較的少ないため、空き時間の有効活用を考えていけると、事業関係以外の視点で「多世代交流」への取組ができる可能性があるため、様々なイベントを充実させていく。
	福祉部 高齢者地域支援課					
48	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(株)・(株)NTTファシリティーズ共同事業体>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者からの要望を積極的に取り入れたプログラムの提供や施設運営を継続するとともに、キャッシュレス決済にも対応を図り、利用者満足度の向上に努めること。	令和3年度調査結果「優良」 <参考> 令和7年度調査実施中 令和3年度調査結果「500点」 <参考> 令和7年度調査実施中	<課題> 事前申し込み制の一部の事業について、インターネットによる電子申請が未対応のため、利用者サービス向上のため、改善が必要である。 <改善状況> 事前申し込み制の事業についてはほとんどの事業で電子申請が対応可能となるよう改善を行い、利用者サービスを向上させた。	事前申し込み制の事業についてはほとんどの事業で電子申請が対応可能となるよう改善を行った。また、施設予約システムを利用したホール・会議室についてオンラインでの予約、決済システムを導入など、ICTの強化により区民の利便性向上につなげた。	フリー利用、コース型利用ともに券売機で現金による支払のみの対応となっているため、今後券売機のキャッシュレス化とオンライン決済システムの導入を進め、利用者の利便性向上につなげていく。
	健康推進部 健康課					
49	区営住宅（13団地）・区民住宅（6団地） <(株)品川宅建管理センター>	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の意見・要望について、区や関係団体と連携し適切な対応を図ること。また、滞納使用料については、入居時からの積極的な納付促進により、収納率の維持・向上に努めること。	令和6年度調査結果「妥当」 ○洋室化工事等のリノベーション計画を進めており、入居者の快適性の向上につなげている。 令和6年度調査結果「426点」 ○重大な法令違反はない。 △労働基準法第36条に基づく時間外労働および休日労働に関する協定の届出に不備がある。	<課題> 建物の老朽化に伴い、計画的な修繕計画に基づく補修が必要である。 <改善状況> 各設備の定期的な点検を行うことで修繕の優先順位を把握し、計画的に修繕を行った。また、見積合わせ等による適正価格を精査するなど、支出を削減した。	職員の巡回頻度を増加させ、高齢入居者等の情報把握に注力している。また、使用料滞納者の現状報告と今後の納付促進について、区と毎月定期的な協議を行うことにより、効果的な納付指導を実施している。	退去後の滞納使用料に関し、本人・連帯保証人との連絡不通により徴収が困難化する事例がある。そのため、入居時から積極的な納付促進を図る。また、弁護士等の専門家への相談や法的措置の検討など、滞納解消に向けた取組を推進していく。
	都市環境部 住宅課					
50	区民住宅（ファミリー西五反田西館・東館） <(株)東急コミュニティー>	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積極的なコミュニケーションを通じ、意見・要望を的確に把握すること。また、滞納使用料に関しては、早期対応を心がけ、収納率の維持・向上を図ること。	令和6年度調査結果「妥当」 ○収納率向上のためグループ内で有効事例を検討するなど、法人全体で対応する姿勢が見られる。 令和6年度調査結果「491点」 ○重大な法令違反はない。 △最低賃金の労働者への周知が不十分である。	<課題> 大規模住宅であることに加え、経年劣化が進んでいることから、修繕費の増加が課題である。 <改善状況> 故障を未然に防ぐため、定期的な点検を行い、指摘箇所の修理など早期対応を行い、修繕費を削減した。	常駐管理人による定期的な巡回を通じ、入居者の意見・要望を維持管理業務に細やかに反映させることにより、入居者との良好な関係構築を実現している。	滞納使用料に関して、滞納者の生活状況を的確に把握し、支払いを促していくことが必要である。加えて、可能な限り早期に連帯保証人との連絡を確立し、滞納額が少額のうちに確実な納付をいただけるように督促していく。
	都市環境部 住宅課					

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 (企画経営部案)	「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			
			利用者満足度調査の結果 労働環境アンケートの結果 ※500点満点	令和5年度の課題と改善状況	令和6年度の総括	改善が必要な事項および対応方針
51	環境学習支援施設エコルとごし <アクティオ㈱>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者の増加につなげられるように、講座・イベントを充実させること。また、貸室の利用率向上に向けて各種広報活動に努めること。	令和6年度調査結果「優良」 ○環境講座やワークショップの開催件数も多く、環境意識の向上につなげている。	<課題> 学生ボランティアの卒業や学業専念、シニアボランティアの引退などにより初年度から協力ボランティアの人数が減少した。 <改善状況> 春と秋のエコルフェスで私立青稜中学校・高等学校、都立大崎高等学校との連携を強化し、将来的なボランティア候補の裾野拡大を図った。	利用者数・講座参加者数が2年連続で増加し、貸室使用料収入も増加した。また、区や関係機関、CSR企業との積極的な連携を図る観点から、荏原地区の文化イベント「あつまれ！ えばら」、東急電鉄スタンプラリー「のるんと巡る！ 大井町まちなかスタンプラリー」にも参加した。	貸室の利用率低下は区の関係機関や環境保全活動団体による無償利用の減少などが影響したと考えられる。 一方で広報誌「Withエコル」でのPRなどで周知活動を行ったことにより、有料での利用は増加しており、貸室利用料収入は増加している。 令和7年度は、区外からの団体見学時の貸室利用促進、環境保全活動団体への活用呼びかけなどを実施していく。
	都市環境部 環境課		令和6年度調査結果「493点」 ○重大な法令違反はない。 △労働基準法第36条に基づく時間外労働および休日労働に関する協定の届出に不備がある。			
52	自転車等駐車場（23か所） <NCD㈱>	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を通じて幅広い世代からの意見・要望を収集し、運営の改善に向けて、反映させていくこと。	令和6年度調査結果「優良」 ○電子決済を充実させており、職員の接遇にも力を入れている。	<課題> 働き方の多様化等により、定期利用者数の増加に陰りがあるため、当日利用にも転用することを検討する必要がある。 <改善状況> 自転車等駐車場をゲート式から電磁式ラックに交換したことに加え、定期利用と当日利用のバランス調整や当日利用のキャッシュレス対応化を図り、自転車の当日利用者数を増加させた。	令和6年7月から令和7年3月まで、5駅8施設の自転車等駐車場にて短時間無料設定導入の試行実施を行った。その際、開始前の駐輪機器の設定変更や開始後の周知活動、利用者アンケートを実施するなど、本実施に向けて協力的に取り組んだ。	定期利用と当日利用のバランスをとることに課題があるため、利用者ニーズへ柔軟に対応し、引き続き利用者アンケート等により利用者ニーズを鑑みながら、利用率および利用者満足度の向上を図る。
	防災まちづくり部 地域交通政策課		令和6年度調査結果「500点」 ○重大な法令違反はない。 △その他指摘事項なし。			
53	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>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者アンケート等により利用者の要望を確認し、利用者のニーズや特性に配慮したサービスの提供に努めるとともに、貸出件数の増加に努めること。	令和6年度調査結果「優良」 ○各世代に向けたイベントや認知症カフェなど、地域に安心をもたらす居場所づくりを実現している。	<課題> 研修の受講頻度が比較的に少ないため、サービス向上に向けた職員のスキルアップ研修を実施し、利用率の更なる向上に努める必要がある。 <改善状況> 職員の接遇やスキルアップに努めるとともに、カウンター の整理整頓や消火器の表示位置を再検討し、更なる利用率の向上につなげた。	ティーンズの読書離れが課題とされている中で、POPバトルやティーンズボランティア活動により、子どもたちの表現力の向上や自己実現、自己肯定感を高め、多感な世代の心の育成につなげた。	来館者数や登録者数は増えたが、貸出数は減少していることが課題である。今後は、多様なテーマでブックリストを作成し、本選びで迷う利用者へ読書の道しるべとして配布し貸出につなげる。また、オンラインサービスの普及により生じた視聴覚資料の貸出低下に歯止めをかけるためDVDやCDの特集を長期で実施するなど、利用者の興味を引く工夫に取り組む。
	教育委員会事務局 品川図書館		令和6年度調査結果 しながわTRC「500点」 リディア「444点」 ○重大な法令違反はない。 △雇用契約書の労働条件明示に不備がある。			
54	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>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、地域との連携や多様な利用者層・世代に向けた情報発信を推進し、入館者数や貸出数の増加に努めること。	令和6年度調査結果「優良」 ○アンケートによる運営改善を重視しており、優先度を見極めて利用者の意見を具現化している。	<課題> 各図書館において、利用者の特性に沿った情報発信や利用促進に向けて、新たな取組が必要である。 <改善状況> ティーンズ等の若い世代に向けた情報発信や高齢者の多い地域特性に沿った利用促進など、利用率を高めるために積極的な取組を実施した。	NPO法人しながわ花海道主催の「ゆり鑑賞ラブウィーク2024」の会場や、大井第一地区「子どもフェスティバル」でのおはなし会の実施に加え、保育園への訪問おはなし会を積極的に行いアウトリーチに力を入れることができた。	来館者数や貸出数が微減していくという流れが続いている現状にある。地域に愛される図書館となるように、ユニバーサルデザインによるサイン表示や多言語の利用者へのサービス向上を目指すなど、多様な利用者を意識した取組を行う。
	教育委員会事務局 品川図書館		令和6年度調査結果「488点」 ○重大な法令違反はない。 △時間外、休日、深夜割増賃金の算出方法が適切でない。			
55	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>	評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者アンケート等により利用者からの意見や要望を積極的に取り入れるとともに、地域や施設同士の連携を推進することで、入館者数や貸出数の増加に努めること。	令和6年度調査結果「優良」 ○各世代に向けたイベントや認知症カフェなど、地域に安心をもたらす居場所づくりを実現している。	<課題> 職員の司書資格取得について、引き続き積極的に働きかけ、資格の所有率を向上させる必要がある。 <改善状況> 資格取得について引き続き働きかけをすとともに、新規採用を積極的に行った結果、目標値の60%を超える取得率まで上昇した。	近隣の五反田文化センター、攻玉社、品川産業支援交流施設SHIP、大崎高校防災部などと連携してイベントを企画し、子どもから高齢者まで幅広い年齢層にPRし、利用者数の増加につなげた。	貸出件数が減少しているため、近隣施設との連携事業や図書館スタッフが選定する「コンシェルジュ3点セット」などによる各世代向けの啓発事業を引き続き行い、利用促進に向けて努めていく。
	教育委員会事務局 品川図書館		令和6年度調査結果 しながわTRC「500点」 リディア「444点」 ○重大な法令違反はない。 △雇用契約書の労働条件明示に不備がある。			

資料3

指定管理者制度導入施設一覧

(令和7年4月1日時点)

黄色:令和6年度に労働環境チェック・満足度調査を実施した施設

所管課	施設の名称	施設数	指定管理者	指定期間	労働環境チェック実施年度	満足度調査実施年度
地域産業振興課	品川産業支援交流施設	1	品川ビジネスクラブ・マグネットスタジオ共同事業体	R7.4.1～R12.3.31	令和8年度	令和8年度
	五反田産業文化施設	1	榊マグネットスタジオ	R6.5.1～R11.3.31	令和7年度	令和7年度
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	令和5年度	令和5年度
	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	令和6年度	令和6年度
スポーツ推進課	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	令和5年度	令和5年度
子ども家庭支援センター	家庭あんしんセンター	1	(社福)福栄会	R3.4.1～R8.3.31	令和5年度	令和5年度
保育入園調整課	就学前乳幼児教育施設(ぶりすくーる西五反田)	1	(社福)福栄会	R6.4.1～R11.3.31	令和7年度	令和7年度
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	R6.4.1～R11.3.31	令和7年度	令和7年度
	障害児者総合支援施設	1	(社福)福栄会	R4.10.1～R9.3.31	令和6年度	令和6年度
	発達障害者支援施設	1	(社福)げんき	R6.4.1～R11.3.31	令和7年度	令和7年度
	知的障害者支援施設(西大井福祉園・かやき園)	2	(社福)福栄会	R8.4.1～R13.3.31	令和9年度	令和9年度
	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	R6.4.1～R11.3.31	令和7年度	令和7年度
	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	R8.4.1～R13.3.31	令和9年度	令和9年度
	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	R8.4.1～R13.3.31	令和9年度	令和9年度
	知的障害者グループホーム(出石つばさの家)	1	(社福)長岡福祉協会	R6.4.1～R11.3.31	令和7年度	令和7年度
高齢者福祉課	杜松地域密着型多機能ホーム	1	(社福)奉優会	R6.12.1～R11.11.30	令和8年度	令和8年度
	東大井地域密着型多機能ホーム	1	(株)大起エンゼルヘルプ	R6.4.1～R11.3.31	令和7年度	令和7年度
	小山地域密着型多機能ホーム	1	(社福)新生寿会	R4.3.1～R9.2.28	令和6年度	令和6年度
	大井林町地域密着型多機能ホーム	1	(社福)さくら会	R4.6.1～R9.5.31	令和6年度	令和6年度
	東五反田地域密着型多機能ホーム	1	(社福)新生寿会	R4.5.1～R9.4.30	令和6年度	令和6年度
	在宅サービスセンター(八潮・大井)	2	(社福)品川総合福祉センター	R3.4.1～R8.3.31	令和5年度	令和5年度
	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	R8.4.1～R13.3.31	令和9年度	令和9年度
	在宅サービスセンター(大崎)	1	(社福)福栄会	R3.4.1～R8.3.31	令和5年度	令和5年度
	在宅サービスセンター(戸越台・荏原)	2	(社福)三徳会	R8.4.1～R13.3.31	令和9年度	令和9年度
	在宅サービスセンター(小山)	1	(社福)三徳会	R3.4.1～R8.3.31	令和5年度	令和5年度
	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	令和5年度	令和5年度
	特別養護老人ホーム(杜松)	1	(社福)奉優会	R6.12.1～R11.11.30	令和8年度	令和8年度
	特別養護老人ホーム(戸越台・荏原)	2	(社福)三徳会	R8.4.1～R13.3.31	令和9年度	令和9年度
	特別養護老人ホーム(中延)	1	(社福)品川総合福祉センター	R8.4.1～R13.3.31	令和9年度	令和9年度
	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	R8.5.1～R13.4.30	令和9年度	令和9年度
	特別養護老人ホーム(平塚橋)	1	(社福)三徳会	R3.5.1～R8.4.30	令和5年度	令和5年度
	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	令和6年度	令和6年度
	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	R7.8.1～R12.7.31	令和9年度	令和9年度
	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	R8.5.1～R13.4.30	令和9年度	令和9年度
	高齢者地域支援課	高齢者住宅(八潮わかさ荘・大井倉田わかさ荘)	2	(社福)品川総合福祉センター	R3.4.1～R8.3.31	令和5年度
高齢者住宅(東品川わかさ荘)		1	(社福)福栄会	R3.4.1～R8.3.31	令和5年度	令和5年度
大井林町高齢者住宅		1	(社福)さくら会	R4.6.1～R9.5.31	令和6年度	令和6年度
平塚橋高齢者多世代交流支援施設		1	(社福)三徳会	R3.5.1～R8.4.30	令和5年度	令和5年度
平塚高齢者多世代交流支援施設		1	(社福)福栄会	R6.3.1～R11.2.28	令和7年度	令和7年度
東品川高齢者多世代交流支援施設		1	(社福)福栄会	R7.9.1～R12.8.31	令和9年度	令和9年度
大崎高齢者多世代交流支援施設		1	生活協同組合・東京高齢協	R4.4.1～R9.3.31	令和6年度	令和6年度
北品川高齢者多世代交流支援施設		1	(社福)奉優会	R6.4.1～R11.3.31	令和7年度	令和7年度
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フアンリティーズ 共同事業体	R6.4.1～R11.3.31	令和7年度	令和7年度
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	令和6年度	令和6年度
	区民住宅(ファミリー西五反田西館)	1	(株)東急コミュニティー	R5.4.1～R10.3.31	令和6年度	令和6年度
	区民住宅(ファミリー西五反田東館)	1	(株)東急コミュニティー	R5.4.1～R10.3.31	令和6年度	令和6年度
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	令和6年度	令和6年度
土木管理課	自転車等駐車場[23か所]	23	NCD(株)	R4.4.1～R9.3.31	令和6年度	令和6年度
品川図書館	区立図書館(荏原図書館など7か所)	7	しながわTRC・リディアグループ共同事業体	R5.4.1～R10.3.31	令和6年度	令和6年度
	区立図書館(大井図書館など3か所)	3	(株)ヴィアックス	R5.4.1～R10.3.31	令和6年度	令和6年度
指定管理導入施設数計(R7.4.1現在)		105				

総括シート〔令和6年度〕

施設名称	品川区立品川産業支援交流施設
指定管理者	品川ビジネスクラブ・マグネットスタジオ共同事業体
施設所管課	地域振興部地域産業振興課

<設置目的>

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

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要			
項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
ホール稼働率 (%)	74.2	74.9	82.3
オフィス入居者 (社)	16	16	16
ラウンジ会員数 (社)	法人会員 59	法人会員 63	法人会員 63
	個人会員 136	個人会員 150	個人会員 143
利用者満足度 (%)	89.2	97.3	86.1

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要 (単位:円)				
	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収 入	3階 利用料金及び雑収入	122,282,350	133,829,322	138,730,352
	4階 利用料金及び雑収入	86,620,348	89,960,923	89,783,565
	小計	208,902,698	223,790,245	228,513,917
支 出	3階 事業運営経費・建物維持管理等	82,128,576	85,126,249	78,672,466
	4階 事業運営経費・建物維持管理等	154,971,694	151,282,846	155,442,913
	小計	237,100,270	236,409,095	234,115,379
収 支	3階 収支差額	40,153,774	48,703,073	60,057,886
	4階 収支差額	△68,351,346	△61,321,923	△65,659,348
	小計	△28,197,572	△12,618,850	△5,601,462
指定管理料 (※)		68,351,346	61,321,923	65,659,348
(※) 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)
<p>【積極的に評価した事項】 会員企業向けの経営相談等を行うインキュベーションマネージャーに加え、令和6年度からはコミュニティマネージャーを新たに配置し、小規模交流会などの新たな取組みも行いつつ、会員同士の交流・連携の拡大に取り組んだ。 施設全体として、高い稼働率の維持や収入の向上等が図られているほか、工房、会議室の利用時間も増加している。</p> <p>【改善が必要な事項】 ・3Dプリンター等、工房設備の更新</p>

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
3Dプリンター等の工房機器に関する技術相談が着実に増加している中、一部の機器について老朽化しており、技術革新に合わせた設備更新を求める声が会員より挙げられている。このため、工房機器のリニューアルを計画的に進め、会員企業等のニーズに対応した設備の充実を図る。

前年度 (令和5年度) の主な課題と改善状況
<p><前年度 (令和5年度) の主な課題> 画面投影モニター、充電ケーブル、HDMI ケーブルの追加や、Web 会議専用スペース等の整備</p> <p><改善状況> モニターを9台増設したほか、充電ケーブルのバリエーションを増やすなど、会員の要望を踏まえてパソコン・オンライン環境の改善を図った。</p>

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<ul style="list-style-type: none"> ・3階ブライトコアホールにおいては、年間稼働率が82.3%となり、前年度 (令和5年度:74.9%) から約8%増加した。利用者の満足度について、「とても満足」が95%、「やや満足」が5%と高水準の満足度を維持しており、引き続き、安全・安心に利用できる施設であるという評価を受けている。 ・4階オープンラウンジ等の利用者満足度は約86%と昨年に比べ減少したものの、引き続き高い水準を維持しており、会員から要望のあったパソコン環境の改善のほか、ウォーターサーバーを新たに設置するなど、利用者満足度向上のための取組みが継続的に進められている。 ・このほかイベント事業についても、参加者から高い評価を受けており、令和6年度より実施した創業セミナーでは「とても満足」が56%、「満足」が40%とプログラム内容について高い評価を得た。
--

2 予算執行（財務）の視点

- ・3階ホールや、4階オープンラウンジ会費、オフィス使用料等について、施設全体として予算見込みを上回る利用者収入を確保した。
- ・また、利用者満足度の向上やサービス改善に必要な支出を行いつつ、施設全体として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

- ・ホール稼働率およびオフィス入居率とともに、目標どおりの高水準となっているほか、4階ラウンジを利用する法人・個人会員数も前年度並みを維持している。
- ・4階ラウンジ内の混雑緩和のため、レイアウトの変更を適宜行っているほか、会員の要望を踏まえ、ウォーターサーバーを新たに設置した。
- ・工房について、定期的なセミナーに加え、「ものづくり相談」、「出前講座」、「区内産業向け工房施設見学会（工房出前講座）」などを通じて、3Dプリンター等の利用促進を図っており、区内企業等からの相談件数が年間 570 件となるなど、相談件数および利用時間が前年度よりも増加した。

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、2社間による定例の会議により意思疎通が図られている。区と共同事業体の間でも事業進行管理会議が毎月行われており、3階ブライトコアホールの利用状況や予約状況、4階交流室等の利用状況や産業振興事業の概要が報告されている。
- ・職員研修等を通じて、接遇レベルの維持向上や、防災・安全対策の取組を継続している。

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き利用者満足度向上のための取組を実施するとともに、利用者ニーズに即した設備・機能の改善を積極的に行うこと。

総括シート〔令和6年度分〕

施設名称	品川区立五反田産業文化施設
指定管理者	マグネット・スタジオ株式会社
施設所管課	地域振興部地域産業振興課

<設置目的>

区内企業等の発展および連携を推進するとともに、五反田地区におけるにぎわいのあるまちづくり創出に寄与する。

指定管理業務の概要

- (1) 産業文化施設の運営に関すること。
- (2) 施設使用の承認ならびに承認の取消し、使用の停止および使用の条件の変更に関すること。
- (3) 利用料金の徴収に関すること。
- (4) 産業文化施設の維持および修繕に関すること。
- (5) その他、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4年度	令和5年度	令和6年度
ホール稼働率 (%)	—	—	79.94
ギャラリー稼働率 (%)	—	—	62.77
利用者満足度 (%)	—	—	96.00

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要 (単位:円)

	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収	利用料金等 (ホール)	—	—	180,873,350
	利用料金等 (ギャラリー)	—	—	15,398,900
入	小計	—	—	196,272,250
支	人件費・建物維持管理費等	—	—	91,602,356
	差引収支			104,669,894

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

ホールの稼働率は目標の70%を超え、SHIP (品川産業支援交流施設) と同水準の実績 (約8割) となったほか、利用料金収入についても、目標を超える結果となった。

ギャラリーの稼働率については、目標をやや下回ったものの、ホールとの同時利用を利用者に推奨することにより、利用料金収入については、目標を超える結果となった。

顧客満足度についても、初年度でありながら96%と高い評価を得て、利用者の期待に応えることができた。

■改善が必要な事項

稼働率の更なる向上および地域の利用促進

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

ホールとギャラリーの稼働率について、前年度よりも高い目標を設定しており、本施設の周知・PRを通じて、利用促進に更に取り組んでいく。

前年度 (令和5年度) の主な課題と改善状況

<前年度 (令和5年度) の主な課題>

令和6年度より運営開始のため、該当なし。

<改善状況>

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の見点

年間稼働率は初年度ながら、目標を超える約8割の高い稼働率を確保した。
また、照明やレイアウトなど、利用者に寄り添った施設の利用提案を積極的に行う取組みにより、顧客満足度の面でも高い評価を受けている。
産業文化施設という特性を活かし、産業分野のほか、週末等にはエンターテイメント (ライブ・ファンイベント) の利用も多く、土・日・祝日のホール稼働率は97.1%となっており、本施設が入居している五反田JPビルディング1階の飲食店 (五反田食堂) への誘客などの相乗効果も生まれている。

2 予算執行 (財務) の見点

差引収支について、予算見込みを上回る約1億円となり、当該年度の区の歳入となった。
五反田産業文化施設は天井が高く、空調機の数が多いこと、あるいは、電気料金の高騰等により、光熱水費 (主に熱料金) が当初の想定よりも大きく上回ったため、利用者がいない時間帯などに節電を実施するなどの取り組みを行った。

3 サービス向上および業務改善の視点

日頃から、音響照明映像の知識向上、防火防災の対策方法、施設使用に関するアイデア出しなどを含めたスタッフ研修を継続して実施している。

施設利用に関する事前相談があった場合には、設備等の基本スペック（段差のないバリアフリー仕様や照明・音響）の説明、案内にとどまらず、利用方法や演出方法など多岐にわたる提案も行って予約申込につなげた。

今後とも、多様な利用ニーズに応えられるよう、これまでに寄せられた要望などを踏まえ、高さの異なるパーテーションの追加設置等も検討しながら運営していく。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

SHIP（品川産業支援交流施設）イベントホールとの連携を強化するために、空き日程の共有、キャンセル待ちの利用者の共有を定期的に行いながら、両施設のスタッフ間での相互送客（潜在顧客の流出防止）にも取り組んでいる。この結果、SHIP（品川産業支援交流施設）イベントホールの稼働率についても、前年度より上昇した。

また、区とは月に1回定期連絡会議を開催しているほか、五反田JPビルディングの管理会社とも、毎月の予約状況等の報告を行っており、関係者間の緊密な連携を図りつつ、円滑な運営を行っている。

※ 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。引き続き本施設の広報を充実させるなど、利用率向上のための取組を積極的に行うこと。

総括シート〔令和6年度分〕

施設名称	品川区立総合区民会館
指定管理者	公益財団法人品川文化振興事業団
施設所管課	文化観光スポーツ振興部文化観光戦略課

<設置目的>

区民の文化活動の促進およびコミュニティ活動の振興を図る。

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要			
項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用可能日数(日)	1,025	6,533	6,864
施設稼働率(%)	66.3	80.6	87.4
利用回数(件)	1,293	11,008	13,313
区民：区外比率(%)	59.5：40.5	51.3：48.7	63.4：36.6

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要(単位：円)				
	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	112,855,000	98,069,000	70,758,000
	利用料金等	15,423,535	162,160,271	227,773,363
入	小計	128,278,535	260,229,271	298,531,363
支	人件費等	117,966,999	236,232,313	269,589,002
出	差引収支	10,311,536	23,996,958	28,942,361

総括(積極的に評価した事項、改善が必要な事項)
(積極的に評価した事項)
・事業団主催・共催事業を計22公演実施し、その案内をホームページ、インフォキュリアならびに区広報紙により積極的に行ったことなどにより、利用料収入はコロナ禍や大規模改修工事前の平準時のレベルまでほぼ近づいてきた。
・導入3年目となる窓口キャッシュレス決済による収入は、令和6年度は総利用料収入の約31%を占め、窓口キャッシュレス決済利用者は毎年確実に増加してきている。
・大規模改修工事終了後の半年検査、1年目検査および2年目検査に立ち合い、不具合事象の報告、確認ならびに補修等必要な対策を講じている。
・事業団固有職員を対象としたコミュニケーション研修や事業団職員および受付・舞台業務委託事業者を対象とした手話研修を実施し、職員の資質向上ならびに障害者に対する合理的配慮についての知識を深めた。
(改善事項)
・大規模改修工事後の不具合は、その後も新たな事象が発生しているため、引き続き区ならびに施行者と現場を確認し、補修等の対策を講じていく必要がある。
・施設の稼働状況は改善しているが、更なる稼働率向上に向けて、オペレーションの改善など、運営面の強化を図る必要がある。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
・大規模改修工事後の定期検査は2年目で終了するが、その後の事象については適宜、区に報告し、施行者と現場確認のうえ、原因分析および補修等の対策を講じていく。
・施設稼働率の向上に向けて、職員の資質向上や更なる広報の強化などの対策を講じること。

前年度(令和5年度)の主な課題と改善状況
<前年度(令和5年度)の主な課題>
・大規模改修工事後、大ホール客席座面の落下や舞台床面の剥がれなど、複数発生している軽微な不具合について、補修等の対策を講じる必要がある。
<改善状況>
・大ホール客席座面の不具合については施行者側の瑕疵によることが判明し、令和6年1月に全席座面交換を実施した。
・その他の不具合事象については、適宜、区および施行者と現場を確認し、施行側の瑕疵によらないものは指定管理事業費で修繕を実施している。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

・令和6年11月1日から11月30日の期間で利用者アンケート調査を実施した結果、施設の状態や設備・備品、受付・舞台スタッフの対応等についての満足度は80~90%と高い評価を得ている。特に、施設の状態については、大規模改修工事により館内が明るくきれいになったことへのお褒めの言葉を数多くいただいている。

・アンケートの自由意見欄に寄せられた様々な要望に対しては、可能な限り改善に努めるとともに、改善が困難なものについても、館内掲示やきゅりあんホームページで丁寧に説明している。

2 予算執行（財務）の視点

・コロナ禍がおさまり、大規模改修工事による休館があけ、事業団の主催・共催事業計 22 公演の実施などにより、令和 6 年度の利用料収入は、予算額に対し 105.7%となり、コロナ禍前の平準時のレベルまでほぼ近づいてきた。

・新たな取り組みとして実施した国立劇場との共催事業「文楽」公演は、約 2 週間にわたる大ホールほか諸室の連続利用により利用料収入のアップに繋がった。

・備品・消耗品の購入にあたっては、必要数を十分に精査し、経費の節減に努めた。

・利用率および利用料収入の向上にむけ、ホームページ、インフォキュリアならびに区広報紙により、公演事業等の案内を積極的に行った。

3 サービス向上および業務改善の視点

・大規模改修工事終了後、区が実施する半年検査、1 年目検査および 2 年目検査に立ち合い、不具合事象の報告、確認ならびに補修等必要な対策を講じている。

・利用料の収納において、利便性の向上のため窓口キャッシュレス決済の利用について来館者への案内を強化している。諸室などへのオンラインキャッシュレス決済導入については、新施設予約システムの機能や帳票に課題を抱え、安全な入金管理ができる状況にないため導入を見送っている。

・事業団ホームページについて、プロジェクトチームによる内部検討を継続し、より見易くわかり易い内容とするためのリニューアルに取り組んでいる。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

・専門性や効率化の観点から、窓口業務ならびに舞台運営管理業務について再委託を行い、経費の節減を図るとともに、委託業者との協働により高品質のサービス提供に努めた。

・業務委託先と定例の業務会議を開催し、適切な業務執行に向けて情報共有に努めるなど、連携強化を図った。

・施設利用者等の安心・安全確保のため、大井町再開発ビル管理組合関係者による合同防災訓練を 5 月および 11 月の 2 回（うち 11 月は事業団主催）実施した。

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き利用者の利便性向上および利用者満足度向上のための取組を推進していくとともに、利用率の向上に努めること。

総括シート〔令和6年度分〕

施設名称	品川区立荏原平塚総合区民会館
指定管理者	公益財団法人 品川文化振興事業団
施設所管課	文化観光スポーツ振興部 文化観光戦略課

<設置目的>

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

指定管理業務の概要
(1) 施設の運営に関すること。 (2) 文化芸術活動およびスポーツ活動に係る事業の運営に関すること。 (3) 会館の施設および設備の使用の承認および承認の取り消しに関すること。 (4) 利用料金の徴収に関すること。 (5) 施設等の維持および修繕に関すること。 (6) その他、区長が特に必要があると認めた業務。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要			
項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
例) 利用者数(人)	120,865	128,810	139,865
例) 利用件数(件)	7,402	7,320	7,627
例) 稼働率(%)	80.4	81.1	84.3

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4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	131,280,000	126,338,000	130,775,000
	利用料金	63,099,790	65,092,600	70,339,130
入	その他	0	0	0
	指定事業	1,801,675	523,820	17,500
	小計	196,181,465	191,954,420	201,131,630
支	指定管理事業費	184,034,419	185,258,897	196,107,802
	指定文化事業費	4,834,670	5,888,540	1,847,048
	小計	188,869,089	191,147,437	197,954,850
差引収支		7,312,376	806,983	3,176,780

総括(積極的に評価した事項、改善が必要な事項)
<p>【積極的に評価した事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・和文化フェスタ・ミニコンサート・展示ワークショップ・ひらつかホール演奏体験会・平塚すこやか園園児作品展など盛りだくさんのイベントを周辺地域の協力を受け円滑に実施した。中でもミニコンサートにおいては令和6年度新規事業として3回実施し、誰でも気軽に地域の音楽芸術に触れる機会を設け、幅広い世代の参加があった。 ・スクエア荏原避難所連絡会議を訓練前後3回開催し避難所開設訓練(区内一斉防災訓練)を円滑に実施した。避難対象3町会・関係諸機関との調整を行う中で、地域との繋がりを深め発災時の対応力を向上させた。 ・受付窓口にタブレットやポケットを配備し、多様な施設利用者の事情に配慮した接遇に努めた。また、気候温暖化等の影響を受ける中で、施設利用者に快適な空間を提供しつつ光熱水使用量を抑止するなど、効果的で効率的な施設運営の実現に向けて努力している。 <p>【改善が必要な事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・展示室については、コロナウイルス感染拡大以前から、回転率が10%台と低迷している。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
<p>【原因の分析】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・展示室については、建物4階に位置し目立たず気軽に鑑賞することが難しい構造となっている。 <p>【対応方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用率の低い施設の魅力をあらゆる機会をとらえ様々な方法によりPR・発信することで、回転率の向上や利用料収入増を図る。 ・展示室の活用事例を広げることで、利用方法の可能性をPRし回転率の向上を図る。

前年度(令和5年度)の主な課題と改善状況
<p><前年度(令和5年度)の主な課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染拡大の影響が全くなかった平成30年度の水準に比べて、中会議室以下の第1~第5小会議室の回転率の回復が遅れている。 <p><改善状況></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設のリピーター率の向上と新規利用者の増加を図るため、デジタルサイネージや全館導入したフリーWi-Fiを活用するとともに、積極的にホームページやX(旧ツイッター)により施設のPRを行った。その結果、中会議室以下の第1~第5小会議室の回転率は前年度より上がり、現在は回復傾向にある。 ・展示室で品川伝統工芸保存会会員による展示とワークショップを試行実施した。展示室のPR・活用を検討するうえで参考となった。

「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96.0%（前年度95.4%）、設備・備品については93.2%（同91.6%）、受付窓口については97.1%（同93.9%）、舞台打合せについては80.0%（同96.3%）といずれも非常に高い水準を保っている。

・利用者アンケート（満足度）のうち、施設および設備・備品について「やや不満」「不満」の合計がそれぞれ2.0%（他の項目は0%）となっている。また、「自由意見」において設備不具合の改善や姿見等の設置要望が出されている。各施設の広さや利用目的等を検討し計画的に整備されたい。また、竣工から10年が経過し施設・設備の経年劣化がこのところ目立つようになっている。計画的に修繕・更新を行い利用者の利便を損なうことのないように対応されたい。

2 予算執行（財務）の視点

・稼働率の低い施設の利用料収入増を図るとともに、引き続きの経費削減や事業の見直しなど歳出削減の努力が求められる。

・指定文化事業（特に公演）について、目的・対象・内容等を精査し、事業団内部や区の事業との調整を図り、効果的・効率的に実施する必要がある。

・経年劣化による施設、設備の不具合が顕在化する中で、施設維持管理、窓口業務、舞台運営などの再委託先と情報共有を図り、予算の執行に関して優先順位付けをしながら計画的に行い、コスト削減に努める必要がある。

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。

・再委託先に対するモニタリング評価を定期的の実施し、再委託先が適切に業務を行っているかどうか確認を行っている。また、必要に応じて責任者と協議しながら業務を進めた。

・ひらつかホールの利用予約がない日に、舞台上で演奏体験する「ひらつかホール演奏体験会」は令和6年度も定員を超える応募があり盛況であった。前年度から区民を優先とする抽選方法とした。アンケートでは参加者から喜びの声が寄せられている。収益の増加にも貢献し区民サービスの向上と空き施設の有効活用を図っている好事例である。

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（他に非正規職員1名）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的確に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、利用率の向上に努めること。

総括シート〔令和6年度分〕

施設名称	品川区立体育館（総合体育館・戸越体育館）
指定管理者	公益財団法人品川区スポーツ協会
施設所管課	文化観光スポーツ振興部スポーツ推進課

<設置目的>

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用者数（人）	266,800	303,380	318,016
利用件数（件）	4,935	4,898	4,486
施設稼働率（%）	80.4	81.3	79.1

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	177,985,560	173,407,406	182,630,816
	利用料金等	45,749,820	48,650,890	48,247,640
入	小計	223,735,380	222,058,296	230,878,456
支	指定管理事業費	223,735,380	222,058,296	230,878,456
	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。
 - ・戸越体育館競技場について、令和6年7月中旬まで雨天時に天井より雨漏りが頻繁に発生した。区と連携して、雨漏り発生時における対応マニュアル・連絡体制を整備した。気象予報を常に確認し、雨漏り発生時また予想される際には、利用団体や関係者に丁寧に説明し、安全確保を第一に団体貸出、フリー利用、各種教室の利用を中止した。フリー利用に関しては、窓口およびホームページで

の案内に加え、指導員から普段参加される方へ連絡するなど周知に尽力した。また、雨漏り発生時には、フロアの拭き取り、バケツやシートによるフロアの保護を迅速に行った。

- ・戸越体育館近隣の喫煙スペースの利用マナーについて、近隣住民の方の声をしっかりとお聴きし、戸越体育館利用者に対して、館内掲示や声掛けにより周知徹底を図った。
- ・集客力の高いプロスポーツ公式戦（総合体育館：フットサル、戸越体育館：バスケットボール）およびブラインドサッカーのトップリーグ「LIGA.i」（総合体育館）の開催に当たり、区および主催者と連携して、円滑に試合が行われるよう綿密な調整を行った。
- ・スポーツの日記念事業（体育館無料開放）を適切に実施し、延べ974人の参加者にスポーツを楽しむ機会を提供した。また、東京2025デフリンピックの開催を踏まえ、デフバスケットボール教室を実施した。

【改善が必要な事項】

- ・令和6年度は新型コロナウイルス感染症の影響もほぼなく運営できた。フリー利用は、増加傾向にあり令和元年度の実績とほぼ同様になった。一部利用では、会場規模に対して利用者数が多いものもあり、会場変更を検討する必要がある。
- ・一方で、各種教室およびトレーニング室等プログラムについて、利用者数が低迷している事業もある。既存事業を見直すとともに、誰でも無理なく参加できるような新たな事業を企画して、質の高いサービスの提供と効率的・効果的な運営を引き続き図っていくことが求められる。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- ・フリー利用について、施設規模に対して利用者数が多いものは、利用者が快適に利用できないばかりか、安全確保にも課題が生じることから、運営方法の工夫に加え、実施施設の変更を検討する。
- ・各種教室、トレーニング室等プログラムについて、未就学児親子向けの事業は、共働き世帯が増加傾向にあることなどから利用者数が低迷している。今後、代替事業や次代に即した新規事業を構築していくとともに、館内掲示やスポーツ協会ホームページでの情報発信にも力を入れていく。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の主な課題>

- ・利用者の利便性向上のため、教室等の参加申込みに係る電子申請システムの導入や、利用料金等のキャッシュレス決済の導入が必要である。
- ・戸越体育館競技場について、以前より少量の雨漏りが確認されていたが、令和6年2月の降雪以降、雨漏りの発生箇所、頻度が増加した。区と連携し、利用団体、利用者に注意喚起を行い、安全な施設利用に努めた。

<改善状況>

- ・スポーツ協会ホームページにおいて、令和6年6月より、段階的に各種教室の参加申込みを電子申請で行えるようにした。また、令和6年10月より、施設利用料、トレーニングプログラム参加料について、窓口でのキャッシュレス決済を導入した。今後、各種教室での利用拡大を実施していく。
- ・戸越体育館屋根防水改修工事により令和6年7月下旬には雨漏りの発生は解消された。その間、施工業者ときめ細かく連携し、迅速な施工を支援するとともに、工事期間等に関して、館内掲示や窓口等で利用者に周知した。

「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」や「スポーツ協会ホームページお問い合わせフォーム」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。
- ・総合体育館トレーニング室等でのコース型・オープン型プログラム利用者に対して、毎年12月から1月にかけてアンケート調査を実施し、受付・フロントの接遇向上やプログラムの改善につなげている。

2 予算執行（財務）の視点

- ・購入する物品やサービスの質を適切に判断するとともに、リース契約を活用するなど、費用対効果を常に意識して予算執行を行った。
- ・施設利用料収入は、利用料金の免除団体利用等も多く、予測が難しい面もあったが、随時、収支の状況を把握するとともに、収支のバランスを保った運営に努めた。
- ・フリー利用、各種教室の利用料金については、効率的・効果的な事業運営が参加者増につながり、令和5年度と比較して収入増となった。

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。
- ・総合体育館に、障害者の方などの異性介助や異性の親子等の利用を想定して、可動式の多目的更衣室を設置した。
- ・総合体育館を避暑シェルターの実施施設とするとともに、総合体育館・戸越体育館にマイボトル給水機を設置するなど区の事業に積極的に協力し、利用者サービスの向上につなげた。
- ・総合体育館と戸越体育館において、スポーツ協会職員が業務を共有するとともに、受付窓口スタッフを交互配置し、両館の業務レベルの平準化や業務改善等を行うことで、サービスの向上を図った。
- ・体育館で使用する用具の消耗状況を担当者が把握し、適宜買い替えるとともに、参加者の状況にあわせて用具を整えた。令和6年度においては、総合体育館・戸越体育館の老朽化した卓球フェンスを計画的に入れ替えた。

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、スポーツ協会は、指導者となるスポーツ協会加盟団体等との連携調整や新たな事業の検討等の全体管理を行い、効率的な体育館運営を行った。
- ・サービス向上を図るため、スポーツ協会職員に対して、危機管理（個人情報、コンプライアンス、ハラスメント）に関する研修を実施した。また、受付窓口スタッフに対し、接遇研修、AED・CPR研修、応急手当・熱中症研修等を実施した。
- ・スポーツ協会事務局と受付事業者との定例ミーティングで利用者ニーズの把握や接遇の改善を図るとともに、スポーツ協会事務局・受付事業者・施設維持管理事業者（日野学園温水プールを

含む。）との定例ミーティングで、施設運営上の課題や情報を共有した。

- ・併設している日野学園とも、毎月、スポーツ協会・日野学園・施設維持管理事業者・受付事業者の4者で施設運営連絡協議会を開催し、課題や情報の共有化を図るとともに、毎年、区内一斉防災訓練で避難所運営を訓練する等、平素より連携が図られている。

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、プロスポーツの開催を含め、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、各種教室やプログラムの利用者数増加に努めること。

総括シート〔令和6年度分〕

施設名称	品川区立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 子ども家庭支援センター

<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																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>来館者数（人）</td> <td>4,258</td> <td>5,121</td> <td>6,276</td> </tr> <tr> <td>ショートステイ実施件数（延宿泊数）</td> <td>325</td> <td>322</td> <td>293</td> </tr> <tr> <td>トワイライトステイ実施件数（延利用回数）</td> <td>1,030</td> <td>1,054</td> <td>1,336</td> </tr> </tbody> </table>	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	来館者数（人）	4,258	5,121	6,276	ショートステイ実施件数（延宿泊数）	325	322	293	トワイライトステイ実施件数（延利用回数）	1,030	1,054	1,336
項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度													
来館者数（人）	4,258	5,121	6,276													
ショートステイ実施件数（延宿泊数）	325	322	293													
トワイライトステイ実施件数（延利用回数）	1,030	1,054	1,336													

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）																																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">収入</td> <td>管理運営委託料</td> <td>140,494,618</td> <td>148,180,702</td> <td>153,178,967</td> </tr> <tr> <td>子育て短期支援事業利用料等</td> <td>3,179,630</td> <td>3,589,443</td> <td>3,624,415</td> </tr> <tr> <td>処遇改善補助金・雇用調整助成金など</td> <td>2,060,721</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td>小計</td> <td>145,734,969</td> <td>151,770,145</td> <td>156,803,382</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">支出</td> <td>人件費</td> <td>125,289,510</td> <td>137,648,499</td> <td>144,248,553</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>2,217,293</td> <td>2,096,470</td> <td>2,859,757</td> </tr> <tr> <td>事務費（維持管理・修繕費等）</td> <td>33,081,732</td> <td>32,425,351</td> <td>33,061,173</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>160,588,535</td> <td>172,170,320</td> <td>180,169,483</td> </tr> <tr> <td></td> <td>差引収支</td> <td>△14,853,566</td> <td>△20,400,175</td> <td>△23,366,101</td> </tr> </tbody> </table>		項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	収入	管理運営委託料	140,494,618	148,180,702	153,178,967	子育て短期支援事業利用料等	3,179,630	3,589,443	3,624,415	処遇改善補助金・雇用調整助成金など	2,060,721	0	0		小計	145,734,969	151,770,145	156,803,382	支出	人件費	125,289,510	137,648,499	144,248,553	事業費	2,217,293	2,096,470	2,859,757	事務費（維持管理・修繕費等）	33,081,732	32,425,351	33,061,173	小計	160,588,535	172,170,320	180,169,483		差引収支	△14,853,566	△20,400,175	△23,366,101
	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度																																									
収入	管理運営委託料	140,494,618	148,180,702	153,178,967																																									
	子育て短期支援事業利用料等	3,179,630	3,589,443	3,624,415																																									
	処遇改善補助金・雇用調整助成金など	2,060,721	0	0																																									
	小計	145,734,969	151,770,145	156,803,382																																									
支出	人件費	125,289,510	137,648,499	144,248,553																																									
	事業費	2,217,293	2,096,470	2,859,757																																									
	事務費（維持管理・修繕費等）	33,081,732	32,425,351	33,061,173																																									
	小計	160,588,535	172,170,320	180,169,483																																									
	差引収支	△14,853,566	△20,400,175	△23,366,101																																									

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
<p>【評価事項】</p> <p>○ひまわり荘では、自立支援計画票等に基づき母子の支援を行い、日常的な会話や生活場面から見えてくるニーズや課題を丁寧に汲み取り、その都度、丁寧に対応していた。また、互助会として定期的に開催している母親等に提供する情報交換や学びの場を活用し、外部講師による講習会で学んだ知識や情報の共有や、個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等、その時々の入所者ニーズを把握しながら積極的に関わっていた。</p> <p>○子育て短期支援事業(子どもショートステイ・トワイライトステイ)については、令和4年度から受入れ対象を従前の「1歳半～小学6年生」から「1歳～中学3年生」へ拡充し、幅広い利用者ニーズに対応している。また、感染拡大防止対策に徹底し、前年度よりも利用件数を伸ばすことができた。</p> <p>○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。</p> <p>○ファミリー・サポート・センター事業については、令和7年度から提供会員の要件を区内在勤・在学に拡充し、預かり場所については区内公共施設など利用可能な場所を拡大するとともに、提供会員養成講座等の救命講習テキスト費を無償化した。また、ファミサポマイスター補助事業として、ボランティア報酬の一部公費負担による上乘せを開始した。</p> <p>【改善事項】</p> <p>○人材育成の促進、事故防止の取り組み強化。</p> <p>○子育て短期支援事業の受入れ年齢を拡大・利用者増による、職員体制の強化。</p> <p>○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。</p>

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
<p>○子育て短期の利用対象が1歳～となったことに伴い、受入れ側の職員体制に有資格者(保育士)を令和5年度から配置した。</p> <p>○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。</p> <p>○ファミリー・サポート・センター事業において、依頼会員の募集については、令和5年度から事業の紹介動画をHP上で公開し見ていただくことで事前登録のハードルを下げるよう努めた。また提供会員の募集については、広報紙やSNS配信、FMしながら、ケーブルテレビなどを積極的に活用し幅広く周知することで会員の増強に努めていく。</p>

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況
<p><前年度（令和5年度）の主な課題></p> <p>○母子生活支援施設において、課題の多いケースが増えていることへの対応力の向上と関係機関との情報共有や連携の在り方について、積極的に働きかけていく必要があるということが主な課題となっていた。</p> <p>○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。</p> <p><改善状況></p>

- 母子生活支援施設において、課題の多いケースへの対応は、施設内だけでの関わりで解決できるものではない。保護者の同意を得ながら子供の通う保育園や学校との情報共有や連携は積極的に行ってきた。関係機関との連携の具体例として子供の所属先（学校や居場所提供の場など）を交えたケースカンファレンスも行った。今後は、さらに関係機関との連携を強化し、母子が抱える問題解決を導き出せるようにしていく必要がある。
- ファミリー・サポート・センター事業については、令和7年度から提供会員の要件を区内在勤・在学に拡充し、預かり場所については区内公共施設など利用可能な場所を拡大した。また、提供会員養成講座等の救命講習テキスト費を無償化した。その他、ファミサポマイスター補助事業として、ボランティア報酬の一部公費負担による上乘せを開始することで提供会員の増強を図る。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 各事業において、利用者からの意見・要望については、日常会話、互助会行事、意見箱や苦情解決制度などさまざまな方法で情報収集し、迅速な対応と事業の改善に取り組んでいる。
- 母子生活支援施設では、現在の入所者からの不満や苦情もなく母子の支援を行えているが、今後さらに多様な問題を抱える母子にも対応できるよう、研修の機会などを積極的に利用して支援力の向上に努めている。
- 子育て短期支援事業では、利用前に事前面談を行い、子どもや家庭の状況確認を行うとともに、利用後は受入時の様子について報告を行うなど、保護者からの要望や意見を伺う機会を設け、サービスへ反映させている。
- ファミリー・サポート・センター事業では、利用前に事務局と事前面談を、条件に合う提供会員が見つかった段階で、顔合わせを行うなど、保護者とのやりとりを密に行っている。また、提供会員と依頼会員を集めたイベントを年1回開催し、積極的な交流を図っている。
- 老朽化していたエレベーターの改修工事にあたっては、地震時における緊急停止時の自動復旧機能やタッチレスボタンの採用など、利用者の安全性・利便性に配慮した仕様とした。また、施設利用者が授乳室を安心して利用できるよう、内鍵を設置した。

2 予算執行（財務）の視点

- 管理運営委託料は適切かつ計画的に執行している。また、予防的修繕を行い、施設維持管理経費の削減に努めるほか、光熱水費の節電など、様々なコスト削減に取り組んでいる。利用料金収入は、環境整備や安全の確保など利用者サービス向上のために充てている。
- 近年は人件費の増加分を光熱水費や施設修繕費の節減で補っていたため、指定管理料の増額を行わなくとも収支状況は比較的安定していたが、直近では人件費高騰のほか、非常勤職員の募集を行うものの応募がなく正社員を充てるなどの対応に加え、物価高による消耗品費、光熱水費の増などが重なり、収支を圧迫している状況。
- 令和5年度については一定程度の人件費増や光熱水費分の増を見込み、指定管理料の増額を行った。令和6年度については、昨今の職員採用状況の厳しさや物価高騰に十分に配慮し、実態に即した経費算定等を行うとともに、指定管理者と予算執行状況を定期的に情報共有し、適切な執行と赤字改善に向けて密に連携を取っていく。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 各事業に目標値を設定し、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、令和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、令和4年度から実施している別事業「乳幼児ショートステイ」（0～1歳未満）とのサービスの接続についても円滑にいくよう子ども家庭支援センターと連携し、運用していく。
- 育児疲れ、育児不安を理由に子どもショートステイを利用する場合、子ども家庭支援センターと連携し、事前面談を実施。家庭状況や子どもの様子を確認し、必要に応じてケースワーカーに繋ぐことで、虐待の未然防止、早期発見に取り組んだ。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 各種事業において、想定されていない事案が発生した際には、その都度、子育て応援課や子ども家庭支援センターと協議し対応した。
- 各事業間連携が図られており、庶務・人事・経理などは法人本部と連携・情報共有しながら効率的な業務執行に努めている。また、事業実施等についても常に区と連絡調整を行いながら適切に実施している。
- 居住施設（ひまわり荘）と不特定多数が利用する子育て支援事業は併設されているため、職員全員が館内事業について共通認識を持つとともに、不審者の入館等の防止の観点から「不審者対応マニュアル」を徹底し、施設の安全強化に努めている。
- 防災マニュアル等に基づき、月1回の防災避難訓練を実施している。また、震災対策として、職員に対して震災マニュアルの理解徹底を図り、防災対応に万全を期した。

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き研修等を通じた職員のスキル向上に努めるとともに、人員体制について検討し、効率的で質の高いサービスを提供できるよう努めること。

総括シート〔令和6年度分〕

施設名称	品川区立就学前乳幼児教育施設（ぶりすくーる西五反田）
指定管理者	社会福祉法人福栄会
施設所管課	子ども未来部保育入園調整課

<設置目的>

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用者数（人）	月平均 120 人	月平均 116 人	月平均 113 人
ふれあい交流室入館者数	月平均 354 人	月平均 333 人	月平均 341 人
オアシスルーム利用者数	月平均 140 人	月平均 139 人	月平均 130 人

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	229,443,134	239,169,028	246,676,561
	利用料金等	10,535,759	11,425,674	10,926,297
入	小計	239,978,893	250,594,702	257,602,858
支	人件費	151,219,771	166,263,574	174,678,569
	事業費	24,951,145	24,588,516	26,773,723
	事務費等	72,472,653	60,029,357	61,175,330
出	小計	248,643,569	250,881,447	262,627,622
差引収支		△8,664,676	△286,745	△5,024,764

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4年経過し、これまで前指定管理者が運営してきた保育・幼児教育に加え、社会福祉法人の強みを生かし援助の必要な園児への対応で力を発揮し、サービスを向上している。
- ・日々の各クラスの状況を報告する体制会議を毎日開催するほか、職員会議を定期的実施するなど、職員一人ひとりが園運営や課題について考える習慣を身に付けるよう努めている。
- ・運動機能発達を促進する「柳沢運動プログラム」を新たに取り入れ、体幹を鍛えることで事故・怪我の抑止に繋がった。
- ・開園から21年が経過し、建物・設備・備品等の老朽化が進んでいる点が課題である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- ・施設の老朽化対応では、利用者の安全確保のため計画的な備品購入・修繕工事を実施していく。
- ・人材育成について、引き続き区・都・法人の研修を3本柱とし、様々な研修テーマを受講することで職員の資質向上に努める。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

- <前年度（令和5年度）の主な課題>
- ・開園から20年が経過し、建物・設備・備品等の老朽化が進んでいる点が課題である。
- <改善状況>
- ・令和6年度は日除けシート張替え工事および火災通報装置取替工事を行った。引き続き計画的に設備等の更新を行っていく。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- ・品川区独自の就学前乳幼児教育施設として、特色ある活動および施設運営を行っており、東京都福祉サービス第三者評価（3年に1回実施。直近は令和5年度）においても、保護者の満足度は保育園部門において91.9%、幼児教育部門において97.1%と、高い水準であった。
- ・利用者満足度調査（指定期間3年目に実施。直近は令和5年度）において、「優良」の総括評価を得ている。
- ・保護者会を通して要望や意向を確認し、その内容を反映するように運営を行った。
- ・「ひとことBOX」や「苦情申し出窓口」を設置して保護者からの意見・苦情等に対応する体制を整え、利用者の満足度向上に努めた。

2 予算執行（財務）の視点

- ・人件費の増については、2歳児クラスにおいて正規職員を1名加配したことと定期昇給が主な要因であり、事業運営の安定のため適切な人材確保に努めている。
- ・事業費については、東京都の補助事業である「とうきょうすくわくプログラム推進事業」の補助金により保育材料（大型箱積木等）を購入し、日常保育に活用を図っている。

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る機会として、お茶会、生け花、外国人講師による英語など、子どもの発達や興味・関心に合わせて様々なプログラムを用意し、保育・教育を展開した。

・屋上で栽培した野菜を食べる、正月やひなまつりなど行事の際には行事食を食べる、世界の料理を給食で提供するなど、給食委託業者と連携し「食育」の強化に努めた。

・東京都の補助事業である「とうきょうすくわくプログラム推進事業」を活用して、大型箱積木やマット等遊具を配置した「空間」をテーマに園児の興味・関心に応じた探究活動を実施した。令和6年度は「ジャンプ・跨ぐ」「くぐる・跳ぶ」など4回実施し、平衡感覚や空間的知性の向上に努めた。

・業務改善について、職員会議を定期的で開催し、適宜検討・改善できるように努めた。事案によっては、緊急職員会議や研修等を開き、職員全体で対応方法の検討・改善に努めた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

・児童福祉法による保育所・幼稚園運営にあたる適切な人員を配置し、適切な組織運営が行われている。

・職員研修の柱を「法人主催研修」「品川区プロフェッショナルスクール」「東京都福祉保健局」の3本柱とし、職層や研修テーマに合わせて受講者名入りの研修計画を作成し、積極的に研修に参加できる環境を整えた。研修受講後は報告の提出を徹底させ、職員の保育力向上の一助になった。

・令和5年度に策定した安全計画に基づき、施設・整備の安全点検(遊具・防火設備・公園等)、災害・不審者の観点から安全管理研修を実施し、園児の安全確保に努めた。

・法人規定の「個人情報の保護に関する規則」に基づき、個人情報の管理を厳正に行った。

※ 区政運営会議における評価結果

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

総括シート〔令和6年度分〕

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

<設置目的>

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

※利用料金は、自立支援給付費および利用者負担金である。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 生活介護
 - ・特別支援学校の卒業生2名を受入れ、利用率の向上につなげた。
 - ・重度化する利用者への支援について、職員体制を「2:1」から「1.5:1」に整え、一人ひとりのニーズや障害特性、健康状態をきめ細かく把握し、質の高いサービス提供に努めた。また、看護師2名配置等を維持することで、医療的ケアが必要な利用者の受入れを1日2名行った。
 - ・利用者の多様な障害に対応できる職員を育成するため、2名が強度行動障害支援者養成研修を、1名が喀痰吸引研修を受講し、スキルアップを図った。
 - ・健康維持や身体機能維持につなげるため、理学療法士等による専門訓練を日中活動に組み入れ、一人一人に適したプログラムを提供した。また、余暇活動の一環として、地域の園芸ボランティアに協力いただき、ジャガイモや品川カブの栽培を行った。
- 自立訓練（機能訓練）
 - ・卒業生9名のうち4名が一般企業へ復職・再就職し、就職率は44%となった。
 - ・リハビリテーション医師、理学療法士、作業療法士等、多職種協働体制を維持し、タブレットを活用した的確かつ効果的な訓練を行った。
 - ・9月より言語聴覚士を配置したことで、専門訓練の幅を広げることができた。
- 相談支援センター
 - ・地域拠点相談支援センターとして、主任相談支援専門員が区主催のスキルアッププロジェクトや東京都相談支援従事者初任者研修・現任研修などのスーパーバイザーとして育成に協力した。
 - ・東京都医療的ケア児等コーディネーター研修を2名が受講し、職員のスキルアップを図った。
- 地域活動支援センター
 - ・手話通訳者全国統一試験への移行に伴い、関係機関とともに新たな対策講座の実施や面接試験に向けた話し合いを進め、滞りなく移行することができた。

【改善が必要な事項】

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

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

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

【対応方針】

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

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の主な課題>

- 生活介護および自立訓練について、更なる利用促進による利用率の向上が求められる。

<改善状況>

- 自立訓練は利用率が下がってしまったが、生活介護は利用率が増加した。しかし、目標（生活介護：83%、自立訓練：55%）を下回っているため、引き続き利用率アップに向けた取り組みを行っていく必要がある。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

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

2 予算執行（財務）の視点

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

3 サービス向上および業務改善の視点

- 自立訓練では、医療機関が実施するシンポジウムに参加し事業内容の紹介や事例発表を行った。また、インスタグラムでの発信を開始し事業周知の強化を図った。
- 地域活動支援センターにおいて、年度末に利用者アンケートを実施し、次年度の計画につなげた。前年度応募が少なかった講座について、内容や実施方法、周知方法を見直し変更したことで受講数を増やすことができた。
- 手話講習会や高次脳機能障害の講座などを品川区立障害者総合支援施設と協力して行った。2ヶ所で開催したことで、受講の機会を増やすことができた。
- 会館まつりについては、町会や障害者団体、ボランティア団体と協力して実施し、地域に根付かせるとともに、障害者の理解促進を図った。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※ 区政運営会議における評価結果

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

総括シート〔令和6年度〕

施設名称	品川区立障害児者総合支援施設
指定管理者	社会福祉法人 福栄会
施設所管課	福祉部 障害者支援課

<設置目的>

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

指定管理業務の概要

- 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。
- 障害児者に係る拠点での相談（一般相談、計画相談）に関すること。
- 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。
- 利用料金の徴収に関すること。
- 施設および設備の維持ならびに修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

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

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

※利用料金は、自立支援給付費および利用者負担金である。

※令和4年度は福栄会、ゆうゆう、グロー、愛成会の合計である。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

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

【改善が必要な事項】

- 児童発達支援において、利用促進、利用率の向上を図る必要がある。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
<p>【原因の分析】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 児童発達支援について、保育園や幼稚園等の他の施設との並行利用ニーズが増えているため。 <p>【対応方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 児童の状況や各家庭のニーズに合わせて、平行利用等、様々なサービスを組み合わせて利用できるよう、間口を広げていくことに努めていく。 ○ 稼働率の改善について、区民ニーズに即したサービスを提供するとともに、職員の育成の強化をすることで質の高いサービスを提供していく。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況
<p><前年度（令和5年度）の主な課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 児童発達支援・放課後等デイサービスの利用率の改善を図る必要がある。 <p><改善状況></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 訪問系や放課後等デイサービスの利用率は向上したが、児童発達支援の利用率は減少した。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<ul style="list-style-type: none"> ○ 継続支援を行っている相談者に対し、きめ細やかな支援を実施し、信頼を得ている。 ○ 通所利用者の日中活動を充実させるため、調理活動やプール活動の他、流しそうめん大会やスイカ割大会等の季節行事に取り組むとともに、日帰り旅行を実施し、余暇活動の充実を図った。また、ご家族からの提案を反映させ、地域活動支援センターと協同で土曜日にミニコンサートを実施し、家族同士の交流を図った。 ○ 児童学園では、親子広場やペアレントトレーニングにより、保護者への支援を強化した。 ○ カフェレストランのメニューの充実や、ぐるっぼ祭り、子ども食堂の開催等、地域住民が参加できるイベントを継続的に実施することで、障害への理解促進や、地域社会との連携の基盤作りにつなげた。

2 予算執行（財務）の視点

<ul style="list-style-type: none"> ○ 訪問系サービスの延べ利用者数が増え、収入の増加につながったが、児童発達支援の利用が伸びなかったため、収入を増やせなかったものの、計画通り執行した。

3 サービス向上および業務改善の視点

<ul style="list-style-type: none"> ○ 送迎を充実させることで、サービスを向上させた。 ○ 支援経験の長い職員を多数配置し、重度の障害者への対応や短期入所での緊急対応を積極的に行うことで、地域拠点施設としての役割を強化した。 ○ 強度行動障害のある利用者を受入れ、ABA（認知行動療法）講師による月例の指導のもと、支援を行うとともに、強度行動障害研修を受講し資格取得に努めた。
--

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

<ul style="list-style-type: none"> ○ 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。
--

<ul style="list-style-type: none"> ○ 衛生管理面では、毎日の清掃の他、玩具や絵本等の消毒、遊具の点検を行っている。 ○ 訪問活動は、自転車での移動を主とするなど、環境負荷の軽減を図っている。 ○ 緊急時を想定した取組みを行っており、法人独自に備蓄品をストックする等、有事に備えている。 ○ サービス提供記録を手書きからデジタル書式に変更し、館内業務連絡用に簡易無線機を導入する等、ITC化を進め残業時間の縮減に努めた。

※ 区政運営会議における評価結果

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

総括シート〔令和6年度分〕

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

<設置目的>

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

	種別	定員	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用率 (%)	就労継続支援B型	20名	41%	34%	38%
成人期支援事業3月末登録者数			173名	182名	192名

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要 (単位：円)

	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収 入	管理運営委託料	25,599,248	25,436,316	34,775,000
	利用料金	16,126,434	14,729,263	17,523,552
	その他収入	13,274,260	3,760,366	5,299,756
	小計	54,999,942	43,925,945	57,598,308
支 出	人件費	35,486,705	29,743,744	44,365,552
	事業費	1,889,962	1,474,893	1,972,313
	事務費等	19,765,902	9,251,276	10,614,940
	小計	57,142,569	40,669,913	56,952,805
差引収支		△2,142,627	3,456,032	645,503

※利用料金は、自立支援給付費および利用者負担金である。

総括 (積極的に評価した事項、改善が必要な事項)

【積極的に評価した事項】

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

【改善が必要な事項】

- 就労継続支援B型の登録者数の確保や利用率の向上を図る必要がある。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

- 現在、通所している方について心理的な安定の継続が難しく、通所が不安定な方もおり利用率が低下しているため。
- 支援の質の向上への取り組みは積極的に実施できているが、利用率向上に結び付くための発信が不足しているため。

【対応方針】

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

前年度 (令和5年度) の主な課題と改善状況

<前年度 (令和5年度) の主な課題>

- 就労継続支援B型の新規利用の促進や利用率の向上を図る必要がある。

<改善状況>

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

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 就労継続支援B型では、利用者のニーズを把握し作業環境を整備など利用者一人一人の個性、多様性に合わせた柔軟なサービス提供、就労支援を行った。
- 成人期支援事業では、利用者個々の状況に合わせた面談、集団の余暇を中心に活動するプログラムの実施等、柔軟に対応した。

2 予算執行（財務）の視点

概ね計画通り執行した。

3 サービス向上および業務改善の視点

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

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 月に一度、運営会議と担当国会議を開催し、会議で業務に関する知識を深め、支援について共有検討している。
- 法人全体で虐待防止、事業継続計画・感染症・個人情報保護・防犯対策・ハラスメント対策に取り組み、リスクマネジメント意識を高めている。

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者一人ひとりのニーズに合わせた柔軟なサービス提供および就労支援を行うこと。また、利用率の向上に努めること。

総括シート〔令和6年度分〕

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

<設置目的>

知的障害者の福祉の向上を図るため、日中活動や就労活動を行う。

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

※利用料金は、自立支援給付費および利用者負担金である。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

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

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

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

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

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

「評価の視点」別のコメント

- 1 区民満足の視点
 - 園と家庭の様子等の情報交換を常に行い、必要に応じ面談や家庭訪問を実施した。
 - 家族懇談会を年3回開催し、相互理解に基づく施設運営に努めた。
- 2 予算執行（財務）の視点
 - 生活介護については昨年度と同様の利用率で収入を増やせなかったものの、就労継続支援B型の利用率は向上し、概ね計画通り執行した。
- 3 サービス向上および業務改善の視点
 - 面談や家庭訪問により利用者や家族の希望を把握することで、サービスの改善につなげた。
 - 就労継続支援B型では公園清掃の際、熱中症予防対策として従来の対応に加え、「アイスベスト」を着用するなど、更なる安全の確保に努めた。
 - 毎月の職員会議を通じて、利用者対応における課題報告と改善検討を行い、翌月に評価を実施

した。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、面談等において利用者や家族のニーズを的確に把握し、利用者が安心して活動できる環境を整えること。

総括シート〔令和6年度〕

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

<設置目的>

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	種別	定員	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用率 (%)	施設入所	30名	96%	92%	93%
	生活介護	30名	100%	101%	100%
	短期入所	3名	105%	74%	72%

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要 (単位：円)

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

※利用料金は、自立支援給付費および利用者負担金である。

総括 (積極的に評価した事項、改善が必要な事項)

【積極的に評価した事項】

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

【改善が必要な事項】

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

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

- 利用者の高齢化に伴い介護レベルが高くなるため、職員にも介護技術の向上が求められている。

【対応方針】

- 利用者の介護予防・体力低下を予防する取り組みを継続していく。
- 職員が介護技術向上を目的とした研修等への参加および介護にかかる資格取得を行っていく。
- 介護保険サービスが必要となった場合は、関係機関と連携し介護保険への円滑な移行を目指す。

前年度(令和5年度)の主な課題と改善状況

<前年度(令和5年度)の主な課題>

- 利用者の高齢化・重度化に伴い、その方に見合った生活の場や必要な支援を提供する必要がある。

<改善状況>

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

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

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

2 予算執行(財務)の視点

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

3 サービス向上および業務改善の視点

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

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 介護福祉士や社会福祉士などの有資格職員を適宜配置するとともに、職員の資格取得を奨励し職員資質の向上を図った。
- 研修計画に沿って外部研修及び法人内部研修を行い、職員の知識・技術の向上に努めた。
- 給食については、外部事業者に業務を再委託し、利用者の嗜好に合わせた調理を行うとともに、法人専門職の指導、職員による検食を通して適切な管理に努めた。
- 事業継続計画に基づき、毎月防災訓練を実施し、利用者および職員に防災への意識を高めるよう努めた。

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者およびその家族とのコミュニケーションを積極的に図ることにより、利用者の状態に合わせた適切な支援を提供できるよう努めること。

総括シート〔令和6年度分〕

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

<設置目的>

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	定員	令和4年度	令和5年度	令和6年度
グループホーム	5名	入所 0名	入所 0名	入所 2名
入退所者数		退所 0名	退所 0名	退所 2名

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

※利用料金は、自立支援給付費および利用者負担金である。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 法人内グループホームと連携することで、支援内容を考慮し利用者の安全で安心な生活環境に繋がっている。
- 利用者の「自分で行う」意思を大切にし、意見や要望は職員全体で解決に向けて検討するなど、利用者の気持ちを尊重した支援を行っている。
- てんかん発作や食物アレルギー等、配慮が必要な利用者に対応し、職員間での情報共有はもとより家族や医療機関と連携し、その都度、必要な支援を調整した。

【改善が必要な事項】

- 新たな利用者を迎え、障害特性や心身の状態に応じて必要とされる支援の度合いが異なることから、さらなる支援内容の充実が求められる。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

- 2名の退所・入所があったことから、より利用者寄り添って自己実現を目指した支援を行うため。利用者の状態や希望から必要な支援ニーズが高まっているため。

【対応方針】

- 利用者が自分らしく豊かで自立した生活を送ることができるように、関係者も含めたチーム支援とサービスの質の向上を図っていく。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の主な課題>

- 障害の多様な特性その他心身の状態に応じ、さらなる支援内容の充実が求められる。

<改善状況>

- 利用者を含めた会議などで意見や要望を収集するなど、利用者の支援内容の充実を図るために何ができるか検討するなど一定の改善が見られた。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

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

2 予算執行（財務）の視点

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

3 サービス向上および業務改善の視点

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

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 法人全体で事業継続計画・感染症・個人情報保護・防犯対策・ハラスメント対策に取り組んでおり、内部研修や外部研修を活用することでリスクマネジメント意識を高めている。
- 通常の防災訓練に加えて、総合防災訓練や感染症 BCP 訓練、非常災害 BCP 訓練を実施し、防災意識を高めた。

※ 区政運営会議における評価結果

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

総括シート〔令和6年度分〕

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

<設置目的>

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

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要				
	定員	令和4年度	令和5年度	令和6年度
グループホーム	男女各6名	入所0名	入所1名	入所2名
入退所者数	計12名	退所0名	退所2名	退所2名

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）				
	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	5,474,740	7,071,621	5,081,240
	利用料金等	43,648,529	41,329,803	42,539,381
	その他収入	577,000	432,000	1,155,466
入	小計	49,700,269	48,833,424	48,776,087
支	人件費	26,216,522	30,125,260	30,027,155
	事業費	5,718,067	5,320,274	4,884,291
	事務費等	12,080,188	11,689,132	12,348,564
出	小計	44,014,777	47,134,666	47,260,010
	差引収支	5,685,492	1,698,758	1,516,077

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
<p>【積極的に評価した事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 高齢の利用者において、介護保険サービスへの移行を関係機関・本人・家族、後見人と連携して丁寧に進めることができた。 ○ 退去後においても生活が安定するまでの間、家族からの相談を受けるなど継続的なサポートを実施している。 <p>【改善が必要な事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 新たな利用者を迎え、障害の多様な特性その他心身の状態に応じ、さらなる支援内容の充実が求められる。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
<p>【原因の分析】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 障害特性や心身の状態に応じた個別支援が必要なため。 <p>【対応方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 新たな利用者とその家族の状況や利用者同士の関係性等に配慮し、グループホームでの共同生活に馴染み安定した生活が送れるよう、個別具体的に支援していく。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況
<p><前年度（令和5年度）の主な課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 高齢化・重度化している利用者、自立度の高い利用者の生活拠点の在り方について、本人の意思決定を尊重しながら検討していく必要がある。 <p><改善状況></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 必要な支援を見極めながら利用者の意思を尊重したアセスメントを行うことができた。また、相談支援事業所をはじめ関係各所と連携を図り、介護サービス等の利用も含めて支援することができた。

「評価の視点」別のコメント

- 区民満足の見点

<ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者の希望やニーズを聞く機会を設け、声を反映するよう努めた。 ○ 利用者自身による生活のルールづくりを支援し、自立を促した。年末のイベントでは、利用者との内容を決めて、楽しみながら実施することができた。

- 予算執行（財務）の見点

<ul style="list-style-type: none"> ○ 不要な残業を行わないことや不要な物品は購入しない等、コスト削減に努めた。
--
- サービス向上および業務改善の見点

<ul style="list-style-type: none"> ○ 月1回の利用者との話し合いにて挙げた意見や要望について、職員間で共有および協議を行い、サービスの向上に努めた。 ○ 利用者の日々の体調の変化に気づけるよう、一人一人との対話を大切に、職員間の申し送りを徹底することで、利用者にとって不安のない生活の場の提供に努めた。 ○ 令和5年度に受審した第三者評価の結果を受け、高齢利用者への医療連携や関係機関との連携を丁寧に行った。

- 組織管理体制および業務の適正執行の見点

<ul style="list-style-type: none"> ○ 職員間での会議、虐待防止、リスクマネジメント委員会等において業務改善に係る分析および検討ならびに規則やマニュアルの確認を行い、職員全員で利用者が安心した生活を送れる体制を構築した。 ○ 館内全体の防災訓練について、児童相談所・かもめ工房と連携して実施した。

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者のニーズに合わせたサービスを提供できるよう支援内容を充実させるとともに、関係機関と連携を図ることにより、介護保険への移行や退去後のサポートを適切に実施すること。

総括シート〔令和6年度分〕

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

<設置目的>

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	定員	令和4年度	令和5年度	令和6年度
グループホーム入退所者数	9名※	入所0人 退所1人	入所4人 退所0人	入所0人 退所0人

※令和5年5月から定員を7人から9人に変更した。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

※利用料金は、自立支援給付費および利用者負担金である。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 区内の知的障害者グループホーム同士の連携を強化するため、品川区グループホーム連絡会を継続して行った。特に、令和7年度から義務化される「地域連携推進会議」を令和6年度に実施し、地域の方への障害者の理解や連携の強化を図った。その取り組みについて、連絡会を通じて区内事業所へ共有を図った。
- 令和2年度より休止していた日帰り旅行を再開し、余暇活動の幅を広げた。

【改善が必要な事項】

- 利用者の心身状況の変化に対応するため、さらに適切な支援方法について、引き続き検討していく必要がある。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

- 利用者の特性や心身の状況に合わせた個別支援が必要なため。

【対応方針】

- 関係機関と連携し、利用者の心身の状況に応じたきめ細かな支援を行うとともに、職員だけでなく世話人についても情報共有や研修を行い、日常生活の中での支援力を高めていく。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の主な課題>

- 利用者の心身状況の変化に対応するため、適切な支援方法について、きめ細かく検討していく必要がある。

<改善状況>

- 利用者の心身状況の変化に対応するための適切な支援を行うことができ、利用者が安定して過ごすことができた。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

- 家族会を開催し、事業や行事等の報告を行うとともに利用者家族と意見交換を行い、一層のサービス向上に努めた。
- 毎月利用者ミーティングを開き、地域の行事や社会資源に関する情報の提供や個別面談の実施など生活面のサポートを行った。また、通所先施設や相談支援センターなどの関係機関と連携を図り、利用者のニーズを共有することで、安心して過ごせるよう支援した。

2 予算執行（財務）の視点

- 事業運営において必要な経費を十分に精査し、概ね計画どおりの執行ができた。

3 サービス向上および業務改善の視点

- オータムフェスティバル開催や地域行事への出店等、地域との交流事業を実施した。
- 「品川区知的障害者グループホーム連絡会」を継続的に実施し、区内の知的障害者グループホーム同士の連携体制強化およびサービスの向上につなげた。

- 利用者の相談をうける時間を確保するように努め、円滑なコミュニケーションが取れるよう、事業運営を行った。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 事業継続計画に基づき毎月防災訓練を実施した。法人が実施する西大井地区の参集訓練に参加し、利用者および職員に防災への意識を高めるよう努めた。
- 近隣3町会と合同で総合防災訓練を実施した。
- 研修計画に沿って外部研修及び法人内部研修を行い、職員の知識・技術の向上に努めた。

※ 区政運営会議における評価結果

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

総括シート〔令和6年度分〕

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

<設置目的>

施設に通所または就労している知的障害者および身体障害者に対し、生活の場を提供することにより、地域社会での自立生活の助長を図る。

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要				
項目	定員	令和4年度	令和5年度	令和6年度
グループホーム 入退所者数	16名			入所16人 退所0人

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）				
	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	—	—	32,021,573
	利用料金	—	—	29,681,060
	その他収入等	—	—	8,312,544
	小計	—	—	70,015,177
支	人件費	—	—	51,426,213
	事業費	—	—	9,101,853
	事務費等	—	—	8,260,609
	小計	—	—	68,788,675
	差引収支	—	—	1,226,502

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）
<p>【積極的に評価した事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 区分5、6の重度の方を4名受け入れた。 ○ 初年度中に満床とすることができた。 ○ 地域の祭りの手伝いや町会の防災訓練へ参加した。「こども110番の家」となり地域交流および地域貢献を積極的に行った。 ○ 近隣事業所の見学やグループホーム連絡会への参加等、他事業所との交流機会を多く設けたことで、視野が広がり、質の高い支援の提供とサービスの向上を目指すうえで参考になった。 <p>【改善が必要な事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 利用者および家族のニーズ把握が必要である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
<p>【原因の分析】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ エントランスに設置したご意見箱や3月に実施した家族会では、保護者等から意見や声を引き出せず、ニーズを得られなかったため。 <p>【対応方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ レクリエーションや手作り料理会等のイベントを土日祝日に開催し、利用者の余暇活動とグループホームでの生活を充実させることで、コミュニケーションを円滑にし、ニーズを確認していく。

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

「評価の視点」別のコメント

- 区民満足の視点

<ul style="list-style-type: none"> ○ ハロウィーンパーティーやクリスマスパーティーといった季節に合わせたイベントなど、施設内で様々な企画を実施し、利用者同士の交流を図った。 ○ 家族会を開催し、利用者保護者へ施設での生活や行事、事故・ヒヤリハットへの対応等について報告した。

- 予算執行（財務）の視点

<ul style="list-style-type: none"> ○ 概ね計画通りに執行した。
--
- サービス向上および業務改善の視点

<ul style="list-style-type: none"> ○ 施設内で実施している各委員会や運営会議において、業務改善について討議し、職場全体に周知を行った。 ○ グループホーム連絡会や相談支援部会をはじめとする関係機関・他事業所との情報共有および意見交換の場に参加し、利用者支援や施設運営に関する課題検討や情報収集に努めた。

- 組織管理体制および業務の適正執行の視点

<ul style="list-style-type: none"> ○ 毎月実施している危機管理委員会の中で施設内での事故やヒヤリハットの事例を分析・検証し、安全対策について話し合うとともに、職場全体で再発防止等注意の呼びかけを行った。 ○ 施設内で実施する防災訓練に加え、消防署主催の自衛消防訓練にも参加し、職員の安全意識を高めることができた。
--

※ 区政運営会議における評価結果

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

総括シート〔令和6年度分〕

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

<設置目的>

要介護状態となった高齢者等の住み慣れた地域での生活を支援する。

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要																						
看護小規模多機能：登録定員29名（通い：15名・泊まり9名） グループホーム：定員18名																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>種別</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">利用率（%）</td> <td>看護小規模多機能</td> <td>56.0</td> <td>48.6</td> <td>41.1</td> </tr> <tr> <td>（通い）</td> <td>50.0</td> <td>48.1</td> <td>42.1</td> </tr> <tr> <td>（泊まり）</td> <td>46.7</td> <td>52.4</td> <td>35.2</td> </tr> <tr> <td>グループホーム</td> <td>97.3</td> <td>90.7</td> <td>88.6</td> </tr> </tbody> </table>	項目	種別	令和4年度	令和5年度	令和6年度	利用率（%）	看護小規模多機能	56.0	48.6	41.1	（通い）	50.0	48.1	42.1	（泊まり）	46.7	52.4	35.2	グループホーム	97.3	90.7	88.6
項目	種別	令和4年度	令和5年度	令和6年度																		
利用率（%）	看護小規模多機能	56.0	48.6	41.1																		
	（通い）	50.0	48.1	42.1																		
	（泊まり）	46.7	52.4	35.2																		
	グループホーム	97.3	90.7	88.6																		

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）																																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">収</td> <td>管理運営委託料</td> <td>6,097,731</td> <td>5,100,000</td> <td>5,100,000</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>164,305,255</td> <td>159,454,535</td> <td>139,994,273</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">入</td> <td>その他収入等</td> <td>2,351,203</td> <td>1,146,060</td> <td>2,539,759</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>172,754,189</td> <td>165,700,595</td> <td>147,634,032</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">支</td> <td>人件費</td> <td>116,025,078</td> <td>121,138,043</td> <td>123,487,874</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>21,423,582</td> <td>19,736,192</td> <td>19,858,430</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">出</td> <td>事務費等</td> <td>42,672,516</td> <td>35,157,145</td> <td>24,809,890</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>180,121,176</td> <td>176,031,380</td> <td>168,156,194</td> </tr> <tr> <td></td> <td>差引収支</td> <td>△7,366,987</td> <td>△10,330,785</td> <td>△20,522,162</td> </tr> </tbody> </table>		項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	収	管理運営委託料	6,097,731	5,100,000	5,100,000	利用料金	164,305,255	159,454,535	139,994,273	入	その他収入等	2,351,203	1,146,060	2,539,759	小計	172,754,189	165,700,595	147,634,032	支	人件費	116,025,078	121,138,043	123,487,874	事業費	21,423,582	19,736,192	19,858,430	出	事務費等	42,672,516	35,157,145	24,809,890	小計	180,121,176	176,031,380	168,156,194		差引収支	△7,366,987	△10,330,785	△20,522,162
	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度																																										
収	管理運営委託料	6,097,731	5,100,000	5,100,000																																										
	利用料金	164,305,255	159,454,535	139,994,273																																										
入	その他収入等	2,351,203	1,146,060	2,539,759																																										
	小計	172,754,189	165,700,595	147,634,032																																										
支	人件費	116,025,078	121,138,043	123,487,874																																										
	事業費	21,423,582	19,736,192	19,858,430																																										
出	事務費等	42,672,516	35,157,145	24,809,890																																										
	小計	180,121,176	176,031,380	168,156,194																																										
	差引収支	△7,366,987	△10,330,785	△20,522,162																																										
※「利用料金」には、介護報酬のほか、食費等の利用者負担金を含んでいる。																																														

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

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
<p>【改善が必要とされた原因】</p> <p>○引き継ぎ初年度ということもあり、運営の安定化にむけた体制の整備に注力したため。</p> <p>【対応方針】</p> <p>○認知症に関する研修を強化し、ユニット会議で利用者への具体的な対応を協議できる時間を設ける。</p> <p>○施設での受入れ時間の選択の幅を広げるため、早番職員に加え遅番職員を配置し、より長い時間に対応できるようにすることで利用者ニーズに応えられる体制とする。</p>

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

「評価の視点」別のコメント

- 区民満足の視点

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

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

○環境整備・リハビリ支援・アセスメントを適切に実施できている。

○職員研修に力を入れ、サービス向上および利用者満足度の向上に努めている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○必要な人員は看護・介護・リハビリともに基準を満たし適正に配置している。登録者数の増加にも対応した人員配置を行っている。

○施設巡回・点検、感染症研修、事故分析などを行い、リスク軽減や職場環境の改善に取り組んだ。

※ 区政運営会議における評価結果

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

総括シート〔令和6年度〕

施設名称	品川区立東大井地域密着型多機能ホーム
指定管理者	株式会社 大起エンゼルヘルプ
施設所管課	福祉部高齢者福祉課

<設置目的>

要介護状態となった高齢者等の住み慣れた地域での生活を支援する。

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

小規模多機能：登録定員25名（通い：15名・泊まり8名）
グループホーム：定員9名 ケアホーム：定員29名

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

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

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

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

【改善が必要な事項】

- 長期利用者の増加による経営の安定化。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

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

【対応方針】

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

前年度（令和5年度）の課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の課題>

- ケアホームの利用率。
- 職員確保と退職の防止。

<改善状況>

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

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

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

2 予算執行（財務）の視点

- 利用率が達成しなかったことにより、十分に収入が確保できなかった。また、設備の不具合による修繕費の支出が高んだことも重なり、赤字を計上することとなった。

3 サービス向上および業務改善の視点

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

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※ 区政運営会議における評価結果

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

総括シート〔令和6年度〕

施設名称	品川区立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事。
- (2) 施設および設備の維持および修繕に関する事。
- (3) 施設および設備の使用に関する事。
- (4) 利用料金の徴収に関する事。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

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

項目	種別	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用率（%）	小規模多機能	86.7	89.6	78.8
	（通い）	46.6	55.4	52.5
	（泊まり）	26.2	38.1	25.9
	グループホーム	96.0	99.0	98.8

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	4,832,040	4,832,040	4,638,080
	利用料金	90,197,931	95,827,507	95,386,163
入	その他収入等	7,776,816	7,885,490	11,657,494
	小計	102,806,787	108,545,037	111,681,737
支	人件費	75,083,901	76,778,769	80,346,095
	事業費	12,227,239	11,738,540	12,247,003
出	事務費等	6,952,949	7,861,250	8,877,881
	小計	94,264,089	96,378,559	101,470,979
差引収支		8,542,698	12,166,478	10,210,758

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

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

【改善が必要な事項】

- 職員の定着とケアの質の維持向上。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

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

【対応方針】

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

前年度（令和5年度）の課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の課題>

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

<改善状況>

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

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

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

2 予算執行（財務）の視点

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

3 サービス向上および業務改善の視点

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

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※ 区政運営会議における評価結果

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

総括シート〔令和6年度〕

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

<設置目的>

要介護状態となった高齢者等の住み慣れた地域での生活を支援する。

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

小規模多機能：登録定員25名（通い：15名・泊まり5名）

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

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

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

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

前年度（令和5年度）の課題と改善状況

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

「評価の視点」別のコメント

- 1 区民満足の見点
 - アンケート調査においては概ね良好な回答を得られているが、一部低評価・評価出来ずの項目もあった。低評価項目については原因分析を行い、今後のサービス提供に反映し、評価出来ずの項目については利用者・家族への丁寧な説明を進め、より高い利用者・家族の満足度を目指す。
- 2 予算執行（財務）の見点
 - 年間の目標稼働率（96%）は達成したものの、平均介護度が予想を下回ったため想定収入は得られなかった。
 - 介護職員の体制が整わず派遣職員を雇用したため、人件費が増加した。
- 3 サービス向上および業務改善の見点
 - 区内の小規模多機能ホーム・看護多機能ホームとの連絡会を企画し、サービス向上や業務改善にかかる情報共有を行った。
 - 町会の子ども向けイベントに参加し、これまで交流の無かった子育て世帯へも施設見学会を実施し、施設に対する地域理解を深めた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き ICT 等の活用により、運営体制を強化していくことで利用者満足度の維持・向上に努めること。また、服薬事故が発生しないよう、留意して運営すること。

総括シート〔令和6年度〕

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

<設置目的>

要介護状態となった高齢者等の住み慣れた地域での生活を支援する。

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

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

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

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

【改善が必要な事項】

- 利用率の低迷。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

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

【対応方針】

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

前年度（令和5年度）の課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の課題>

- 稼働率の低迷。

<改善状況>

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

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

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

2 予算執行（財務）の視点

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

3 サービス向上および業務改善の視点

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

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。業務内容の見直し等による運営体制の強化に加え、待機者の入所調整を綿密に実施することでグループホーム利用率の維持・向上に努めること。

総括シート〔令和6年度〕

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

<設置目的>

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

定員 通所介護：35名

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用率 (%)	61.9	73.1	68.5

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

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

【改善が必要な事項】

○収入の確保と稼働率の向上。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

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

【対応方針】

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

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

前年度（令和5年度）の課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の課題>

○提供サービスおよび具体的なプログラムの改善

<改善状況>

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

○ニーズ調査の結果を踏まえたプログラムを考案し開始している。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

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

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

2 予算執行（財務）の視点

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

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

3 サービス向上および業務改善の視点

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

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

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

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。重点ポイントである ADL 維持のために適切な支援を引き続き提供すること。また、利用率向上のための取組を実施すること。

総括シート〔令和6年度〕

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

<設置目的>

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

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

項目	種別	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用率 (%)	通所介護	73.7	79.8	77.6
	認知症デイ	27.5	42.9	29.5

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

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

【改善が必要な事項】

○専門職によるサービス提供体制に必要な収益の確保。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

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

【対応方針】

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

前年度（令和5年度）の課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の課題>

○サービスの質の担保と収支のバランスの調整。

<改善状況>

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

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○感染症の予防に努めつつ、花見や初詣などの外出イベントを開催している。

2 予算執行（財務）の視点

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

○施設・設備の老朽化に伴い、当初見込んでいなかった修繕費が増えている。

3 サービス向上および業務改善の視点

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

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

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

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

※ 区政運営会議における評価結果

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

総括シート〔令和6年度〕

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

<設置目的>

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

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

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

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

【改善が必要な事項】

○在宅生活継続のための重度化防止と介護者へのサポートの強化。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

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

【対応方針】

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

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

前年度（令和5年度）の課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の課題>

○各種システムの活用。

<改善状況>

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

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

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

2 予算執行（財務）の視点

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

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

3 サービス向上および業務改善の視点

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

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

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

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

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、地域との良好な関係のもと、地域貢献活動を行うとともに、利用者のニーズに応じた支援に努めること。

総括シート〔令和6年度〕

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

<設置目的>

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

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

項目	種別	令和4年度	令和5年度	令和6年度
稼働率 (%)	通所介護	81.0	88.8	75.1
	認知症デイ	56.3	53.1	61.4

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

○カンファレンスの継続実施や実践者研修の受講により、認知症利用者への対応に関するチーム内共有が進み、ケアの質的向上が図られた。症状に応じたサービス移行も適切に行われ、利用者の安心感に繋がっている。

【改善が必要な事項】

○中堅職員層の育成とスキル継承を推進。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

○現場対応が特定職員の経験や判断に依存する場面もあり、支援の質を安定的に保つため。

【対応方針】

○OJT や法人内の相互研修を活用し、支援方針の標準化と共有を進めることで、属人的な対応に偏らない支援体制を構築していく。

前年度（令和5年度）の課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の課題>

○認知症デイの利用率向上。

<改善状況>

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

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○散歩やドライブなどの外出活動の充実により、利用者が心身ともにリフレッシュできる環境を提供している。
○「にやりほっと報告書」を活用し、職員間で利用者の様々なポジティブな側面を共有することで、利用者の自立支援に向けた「できること」に注力したケアを実施している。

2 予算執行（財務）の視点

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

3 サービス向上および業務改善の視点

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

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○感染症対応や災害訓練も年度内に実施し、対応マニュアルの見直しを実施している。

○給食業務の再委託について、禁食対応に関する方針をすり合わせ、説明を簡潔かつ的確に実施する体制を整備したことで、利用者の理解と納得が得やすくなった。

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き利用者のニーズの把握に努め、事業運営を行うこと。また、利用率向上のための取組みを実施すること。

総括シート〔令和6年度分〕

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事。
- (2) 施設等の維持および修繕に関する事。
- (3) 施設等の使用に関する事。
- (4) 利用料金の徴収に関する事。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

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

項目	種別	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用率 (%)	通所介護	69.1	71.2	70.3
	認知症デイ	8.6	13.0	37.9

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

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

【改善が必要な事項】

○認知症対応型デイサービスのさらなる稼働率向上。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

○認知症対応型デイサービスは単価が高いため、基本型デイサービスと比べると利用料金が高くなっている。認知症対応型の利用を勧めたい方がいても、週5～6日の利用が必要であったり、他サービスも併用されていることが多く、単位数超過で自費負担が発生してしまうことがあり、認知症対応型の登録が望ましいと思われる方でも基本型に在籍している方が多い。

【対応方針】

○認知症デイサービスの方がいきいきと過ごせるような個別の取り組みやレクリエーションを、担当職員を決めて実施する。実施した活動内容は写真や動画に残し、ご家族へ定期的に提供することで、ご本人のデイサービスでの過ごし方を職員とご家族間で共有し評価していく。
○認知症デイサービスのアピールポイントを、ケアマネジャーや見学者へ伝えていく。また、認知症デイサービスのパンフレットを刷新して配布、ホームページやInstagramで認知症デイサービスについて発信するなど、地域に向けて積極的にPRしていく。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の主な課題>

○認知症デイサービスの利用率の改善。

<改善状況>

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

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

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

2 予算執行（財務）の視点

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

○基本型のサービス活動増減差額は増益となった。

3 サービス向上および業務改善の視点

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

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き各種レクリエーションの充実等により、利用者満足度の向上に努めること。また、認知症対応型を含む通所介護について、広報を強化し、利用者の増加につなげていくこと。

総括シート〔令和6年度分〕

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：30名 認知症対応型通所介護（以下「認知症デイ」という。）：10名

項目	種別	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用率 (%)	通所介護	68.2	66.3	55.8
	認知症デイ	63.9	56.1	51.8

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

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

【改善が必要な事項】

○利用率の向上。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

○浴室が仮設となっているため、1日に受けられる人数に制限があり、ニーズに応えきれていない。
○歩行訓練等を行う十分なスペースを安全に確保できていない。

【対応方針】

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

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の主な課題>

○利用率の低迷。

<改善状況>

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

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の見点

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

2 予算執行（財務）の見点

○大規模改修工事ではイレギュラーな支出もあったものの、適正に執行されている。
○物価高騰の影響を受け、介護用品費や事務消耗品費等の値上がりが生じている。

3 サービス向上および業務改善の見点

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

4 組織管理体制および業務の適正執行の見点

○個人情報保護ならび法令遵守に関する研修を2回実施。異動新任時のOJT研修は、それぞれの習熟度にあわせて回数を4回から10回まで対応するなど、職員のスキルアップに注力している。
○事故発生時には再発防止にむけての検討、またその内容を職員へフィードバックし、再発防止に努めた。安全管理においては、工事下における安全な運営のために、区、工事関係者、消防など

関係諸機関と綿密な打ち合わせの上、臨時的な管理も含め対応に当たった。

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。仮設場所からの移転に際し、利用者や家族に対する説明等の対応を適切に実施すること。

総括シート〔令和6年度分〕

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

<設置目的>

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

定員 認知症対応型通所介護：10名

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用率（%）	35.5	53.0	57.9

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

※「利用料金」には、介護報酬のほか、食費等の利用者負担金を含んでいる。

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

○利用者と相談しながら、生活リハビリの内容が広がっていった。桑の実や杏を収穫し、ジャムを作る工程はとても喜ばれて好評であった。

【改善が必要な事項】

○登録者数の増加。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

- 単独型認知症対応型通所介護への認知度が低い。
- 提供サービス内容の周知が行き届かず、基本通所介護との差別化が難しい。

【対応方針】

○ホームページの更新やインスタグラムの活用などにより、新たな広報活動を行う。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の主な課題>

○利用率のさらなる向上。

<改善状況>

○法人において中期計画を策定。その中で経営基盤の強化について中期目標を定め、デイサービスの稼働率向上について改めて取り組んでいる。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

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

2 予算執行（財務）の視点

○全館全ての照明がLEDを導入したことにより、光熱費を抑えることが出来た。
○利用料に関しては概ね徴収できているが、目標稼働率に至らず、予定した収入に到達していない。

3 サービス向上および業務改善の視点

○居心地の良い環境づくりは小規模で家庭的な雰囲気という特性を生かし、その方に合わせたきめ細かな支援をする事で、安心して過ごせる環境を実現した。
○パンフレットの活用、空き状況のお知らせ、ホームページの活用により施設の内容の問い合わせや新規契約も増えている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

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

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。より多くの区民にサービスを提供できるよう、リハビリ提供体制や各種広報の強化により、更なる利用者の増加に努めること。

総括シート〔令和6年度〕

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

<設置目的>

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

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

項目	種別	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用率（%）	通所介護	80.3	69.7	73.0
	認知症デイ	52.9	66.2	61.1

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

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

【改善が必要な事項】

- 認知症デイの利用者および家族に対する通所時の様子の発信。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

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

【対応方針】

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

前年度（令和5年度）の課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の課題>

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

<改善状況>

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

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

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

2 予算執行（財務）の視点

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

3 サービス向上および業務改善の視点

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

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※ 区政運営会議における評価結果

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

総括シート〔令和6年度〕

施設名称	品川区立杜松特別養護老人ホーム
指定管理者	社会福祉法人 奉優会
施設所管課	福祉部高齢者福祉課

<設置目的>

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

定員 特養ホーム：29名 ショートステイ：10名

項目	種別	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用率(%)	特養ホーム	94.9	95.7	95.7
	ショートステイ	115.2	112.4	71.3

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

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

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

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

【改善が必要な事項】

- 介護人材の適正な確保および、人件費支出の抑制。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

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

【対応方針】

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

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の主な課題>

- 施設内での余暇活動の充実

<改善状況>

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

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の見点

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

2 予算執行（財務）の見点

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

3 サービス向上および業務改善の見点

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

4 組織管理体制および業務の適正執行の見点

- 労働災害防止のためにノーリフトケアを推進しており、スライディングボードや移乗用リフトを設置し、機能訓練指導員の指導の下で適切に運用されている。

○研修については、入職時に個人情報保護、身体拘束虐待、感染症についての研修を実施。法定研修も適宜実施している。専門研修については、不参加職員へも資料を共有した。

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者が安心して利用できる体制を維持するとともに、レクリエーション活動の充実等、様々な取組を行うことで、利用者の満足度が上がるような施設運営に努めること。

総括シート〔令和6年度分〕

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

<設置目的>

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

定員 特養ホーム：72名 ショートステイ：8名

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

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

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

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

【改善が必要な事項】

○中堅職員の育成。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

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

【対応方針】

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

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

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の主な課題>

○介護職員の新規採用と離職防止。

<改善状況>

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

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

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

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

○面会制限を緩和し、屋上の散策や外出支援など家族とのふれあいを大切にした。

2 予算執行（財務）の視点

○水光熱費が全体的に増額となった。

○消耗器具備品費は縮減となった。

○体制を整え、協力医療機関連携加算と生産性向上推進加算を取得した。

3 サービス向上および業務改善の視点

○新たに総合医療機関と連携し、利用者の受診や入院がスムーズになった。

○利用者懇談会を毎月実施、家族懇談会を年2回実施。利用者やご家族の要望や意見にも、迅速か

つ適切に対応した。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。職員の育成および定着を図るため、職員のサポート体制を充実し、質の高い介護サービスの提供により利用者満足度の向上につなげていくこと。

総括シート〔令和6年度分〕

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

<設置目的>

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

定員 特養ホーム：120名 ショートステイ：30名

項目	種別	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用率(%)	特養ホーム	95.6	93.6	94.8
	ショートステイ	78.0	76.5(※)	79.0(※)

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要(単位：円)

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

総括(積極的に評価した事項、改善が必要な事項)

【積極的に評価した事項】

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

【改善が必要な事項】

- 入院加療ケースの増加。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

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

【対応方針】

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

前年度(令和5年度)の主な課題と改善状況

<前年度(令和5年度)の主な課題>

- 人材確保と職員の育成

<改善状況>

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

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

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

2 予算執行(財務)の視点

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

3 サービス向上および業務改善の視点

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

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※ 区政運営会議における評価結果

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

総括シート〔令和6年度〕

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

<設置目的>

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

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要														
定員 特養ホーム：80名 ショートステイ：10名														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>種別</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">利用率(%)</td> <td>特養ホーム</td> <td>93.0</td> <td>89.7</td> <td>89.6</td> </tr> <tr> <td>ショートステイ</td> <td>92.9</td> <td>83.3</td> <td>92.6</td> </tr> </tbody> </table>	項目	種別	令和4年度	令和5年度	令和6年度	利用率(%)	特養ホーム	93.0	89.7	89.6	ショートステイ	92.9	83.3	92.6
項目	種別	令和4年度	令和5年度	令和6年度										
利用率(%)	特養ホーム	93.0	89.7	89.6										
	ショートステイ	92.9	83.3	92.6										

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要(単位:円)																																												
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">収 入</td> <td>管理運営委託料</td> <td>12,712,040</td> <td>22,680,040</td> <td>12,934,080</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>382,584,001</td> <td>367,957,443</td> <td>381,002,253</td> </tr> <tr> <td>その他収入等</td> <td>14,008,891</td> <td>10,570,272</td> <td>19,179,724</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>409,304,932</td> <td>401,207,755</td> <td>413,116,057</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">支 出</td> <td>人件費</td> <td>259,508,668</td> <td>242,722,013</td> <td>267,682,657</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>69,453,911</td> <td>70,926,384</td> <td>77,347,053</td> </tr> <tr> <td>事務費等</td> <td>82,828,572</td> <td>97,563,725</td> <td>91,916,956</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>411,791,151</td> <td>411,212,122</td> <td>436,946,666</td> </tr> <tr> <td></td> <td>差引収支</td> <td>△2,486,219</td> <td>△10,004,367</td> <td>△23,830,609</td> </tr> </tbody> </table>		項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	収 入	管理運営委託料	12,712,040	22,680,040	12,934,080	利用料金	382,584,001	367,957,443	381,002,253	その他収入等	14,008,891	10,570,272	19,179,724	小計	409,304,932	401,207,755	413,116,057	支 出	人件費	259,508,668	242,722,013	267,682,657	事業費	69,453,911	70,926,384	77,347,053	事務費等	82,828,572	97,563,725	91,916,956	小計	411,791,151	411,212,122	436,946,666		差引収支	△2,486,219	△10,004,367	△23,830,609
	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度																																								
収 入	管理運営委託料	12,712,040	22,680,040	12,934,080																																								
	利用料金	382,584,001	367,957,443	381,002,253																																								
	その他収入等	14,008,891	10,570,272	19,179,724																																								
	小計	409,304,932	401,207,755	413,116,057																																								
支 出	人件費	259,508,668	242,722,013	267,682,657																																								
	事業費	69,453,911	70,926,384	77,347,053																																								
	事務費等	82,828,572	97,563,725	91,916,956																																								
	小計	411,791,151	411,212,122	436,946,666																																								
	差引収支	△2,486,219	△10,004,367	△23,830,609																																								
※「利用料金」には、介護報酬のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。																																												

総括(積極的に評価した事項、改善が必要な事項)
<p>【積極的に評価した事項】</p> <p>○経験年数やリーダー職を目指すチーフ職の研修など、レベルに合わせた研修および研修内容を研修委員会が検討し実践している。</p> <p>【改善が必要な事項】</p> <p>○稼働率の向上。</p>

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
<p>【改善が必要とされた原因】</p> <p>○入院や感染症の流行および入所調整に時間がかかることで、目標稼働率を達成出来ず収支を悪化させているため。</p> <p>【対応方針】</p> <p>○入院となりやすい「誤嚥性肺炎」「尿路感染症」、転倒等による「骨折」について対策チームを作る。</p> <p>○管理医と相談し、入所に必要な書類の見直しをおこなうことで入所調整にかかる時間を短縮する。</p>

前年度(令和5年度)の課題と改善状況
<p><前年度(令和5年度)の課題></p> <p>○週3回入浴への挑戦と定着</p> <p><改善状況></p> <p>○入浴介助の研修や週3回の入浴体制を確保することができたため、希望者すべてに実施できた。</p>

「評価の視点」別のコメント

- 区民満足の視点

<p>○家族へのヒアリングや本人の経歴を参考に、馴染みのことや好きなことを活動に取入れている。</p> <p>○定期的に居室担当者が、入居者の日々の生活の様子について家族へ写真や手紙を送っている。</p>
--
- 予算執行(財務)の視点

<p>○目標稼働率の達成出来ず、計画どおりの収入は得られなかった。</p> <p>○業務改善の取り組みが奏功し、超過勤務を20%削減することが出来た。</p>

- サービス向上および業務改善の視点

<p>○移乗用リフトの操作方法を習得するなど、抱えない介護を目指した取組みを行っている。</p> <p>○ICT機器は、フロア毎に習熟した職員が操作研修を行い全職員が使用できるようにしている。</p>
--
- 組織管理体制および業務の適正執行の視点

<p>○「安全衛生委員会」を毎月1回開催し、利用者・職員の安全に関し情報の共有と対応策を検討している。</p> <p>○老朽化による破損・故障等が発生した設備は、建物管理の受託者と協議し対応している。</p>
--

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。利用率の向上のため、施設内の各種対策チームの強化を図ることに加え、利用者が満足できるサービスの提供に努めること。

総括シート〔令和6年度〕

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

<設置目的>

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

定員 特養ホーム：89名 ショートステイ：11名

項目	種別	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用率 (%)	特養ホーム	87.0	89.5	91.6
	ショートステイ	64.3	74.0	71.9

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要 (単位：円)

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

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

総括 (積極的に評価した事項、改善が必要な事項)

【積極的に評価した事項】

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

【改善が必要な事項】

- 入院者の削減とフロア間連携の強化。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因】

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

【対応方針】

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

前年度 (令和5年度) の課題と改善状況

<前年度 (令和5年度) の課題>

- 稼働率の確保と収支改善
- 科学的介護情報システム「LIFE」の取組み

<改善状況>

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

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の見点

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

2 予算執行 (財務) の見点

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

3 サービス向上および業務改善の見点

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

4 組織管理体制および業務の適正執行の見点

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

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き収支の改善を図ることに加え、ICT機器の適切な活用により、運営体制の充実に努めること。

総括シート〔令和6年度〕

施設名称	品川区立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														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>種別</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">利用率(%)</td> <td>特養ホーム</td> <td>91.2</td> <td>91.6</td> <td>88.5</td> </tr> <tr> <td>ショートステイ</td> <td>36.3</td> <td>39.3</td> <td>50.0</td> </tr> </tbody> </table>	項目	種別	令和4年度	令和5年度	令和6年度	利用率(%)	特養ホーム	91.2	91.6	88.5	ショートステイ	36.3	39.3	50.0
項目	種別	令和4年度	令和5年度	令和6年度										
利用率(%)	特養ホーム	91.2	91.6	88.5										
	ショートステイ	36.3	39.3	50.0										

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要(単位:円)																																													
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">収 入</td> <td>管理運営委託料</td> <td>2,076,040</td> <td>2,141,040</td> <td>2,170,080</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>516,953,531</td> <td>525,616,467</td> <td>515,834,734</td> </tr> <tr> <td>その他収入等</td> <td>16,197,108</td> <td>21,876,434</td> <td>32,928,061</td> </tr> <tr> <td></td> <td>小計</td> <td>535,226,679</td> <td>549,633,941</td> <td>550,932,875</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">支 出</td> <td>人件費</td> <td>368,595,066</td> <td>367,243,064</td> <td>380,263,539</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>110,750,886</td> <td>104,538,176</td> <td>92,249,302</td> </tr> <tr> <td>事務費等</td> <td>77,190,304</td> <td>77,072,758</td> <td>113,860,870</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>556,536,256</td> <td>548,853,998</td> <td>586,373,711</td> </tr> <tr> <td></td> <td>差引収支</td> <td>△21,309,577</td> <td>779,943</td> <td>△35,440,836</td> </tr> </tbody> </table>		項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	収 入	管理運営委託料	2,076,040	2,141,040	2,170,080	利用料金	516,953,531	525,616,467	515,834,734	その他収入等	16,197,108	21,876,434	32,928,061		小計	535,226,679	549,633,941	550,932,875	支 出	人件費	368,595,066	367,243,064	380,263,539	事業費	110,750,886	104,538,176	92,249,302	事務費等	77,190,304	77,072,758	113,860,870	小計	556,536,256	548,853,998	586,373,711		差引収支	△21,309,577	779,943	△35,440,836
	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度																																									
収 入	管理運営委託料	2,076,040	2,141,040	2,170,080																																									
	利用料金	516,953,531	525,616,467	515,834,734																																									
	その他収入等	16,197,108	21,876,434	32,928,061																																									
	小計	535,226,679	549,633,941	550,932,875																																									
支 出	人件費	368,595,066	367,243,064	380,263,539																																									
	事業費	110,750,886	104,538,176	92,249,302																																									
	事務費等	77,190,304	77,072,758	113,860,870																																									
	小計	556,536,256	548,853,998	586,373,711																																									
	差引収支	△21,309,577	779,943	△35,440,836																																									
※「利用料金」には、介護報酬のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。																																													

総括(積極的に評価した事項、改善が必要な事項)
<p>【積極的に評価した事項】</p> <p>○館内の電気に関して、新規で電気小売り業者と契約しデマンド方式に切り替えたことで、特に夏期の冷房使用時期に電気料金・電気使用量を確認でき、使用量や電気料金を抑えることができた。</p> <p>○ハンディーナースをPHSからiPhoneに変更し、ナースコール・内線・センサー感知を1つの端末で対応できるようにした。</p> <p>【改善が必要な事項】</p> <p>○介護人材のさらなる確保。</p>

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
<p>【改善が必要とされた原因】</p> <p>○さまざまな媒体を使用し、派遣職員についても積極的に採用し、必要な人材確保に努めているが、派遣の特性上、急に契約終了をされるケースや代替りの派遣社員がすぐに見つからないことも多くある。</p> <p>【対応方針】</p> <p>○採用情報についてはホームページに加えて新たに始めたインスタグラムでも積極的に発信、実習生受け入れ時にも採用についての説明をしていく。</p> <p>○派遣職員については本人のみならず、派遣会社への契約中止理由の聴き取りを行い、改善が必要な点について、把握と分析に努める。派遣会社との対応は複数職員でおこない、スムーズに応募を受け入れる体制とする。</p> <p>○窓口へ就労の相談があった際には速やかに法人採用担当へつなぐなど、効率的な採用を心掛ける。</p>

前年度(令和5年度)の主な課題と改善状況
<p><前年度(令和5年度)の主な課題></p> <p>○安定した事業運営、稼働率の向上。</p> <p>○人材の確保、定着、育成。</p> <p><改善状況></p> <p>○令和6年度から相談員3名体制で業務対応を行っている。入居進行表で現状の入居調整状況を複数で確認、合わせて入居までのリードタイムも把握し、進行に時間のかかっている調整項目を把握し、短縮できるよう調整している。</p> <p>○公休を増加させるなど、労働条件の改善に取り組んだ。また、単発ワークシェアリングの導入も開始した。派遣職員と違い有資格、経験者が応募のため、教える手間等があまり必要でなく、単発で必要な時間を依頼でき、職員のシフトの状況等により求人ができている。</p>

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

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

2 予算執行（財務）の視点

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

3 サービス向上および業務改善の視点

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

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き多様な方法により介護職員の確保を行い、運営体制の充実に努めること。

総括シート〔令和6年度〕

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

<設置目的>

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

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要														
定員 特養ホーム：102名 ショートステイ：39名														
<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>種別</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">利用率(%)</td> <td>特養ホーム</td> <td>94.5</td> <td>93.5</td> <td>95.6</td> </tr> <tr> <td>ショートステイ</td> <td>81.5</td> <td>71.9</td> <td>81.2</td> </tr> </tbody> </table>	項目	種別	令和4年度	令和5年度	令和6年度	利用率(%)	特養ホーム	94.5	93.5	95.6	ショートステイ	81.5	71.9	81.2
項目	種別	令和4年度	令和5年度	令和6年度										
利用率(%)	特養ホーム	94.5	93.5	95.6										
	ショートステイ	81.5	71.9	81.2										

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要(単位:円)																																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">収</td> <td>管理運営委託料</td> <td>8,647,390</td> <td>8,444,040</td> <td>8,943,020</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>696,158,835</td> <td>673,813,898</td> <td>724,583,343</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">入</td> <td>その他収入等</td> <td>43,662,345</td> <td>15,168,412</td> <td>31,032,639</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>748,468,570</td> <td>697,426,350</td> <td>764,559,002</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">支</td> <td>人件費</td> <td>493,748,353</td> <td>495,743,271</td> <td>564,139,635</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>134,741,989</td> <td>106,562,398</td> <td>113,214,916</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">出</td> <td>事務費等</td> <td>77,806,934</td> <td>79,644,107</td> <td>79,071,636</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>706,297,276</td> <td>681,949,776</td> <td>756,426,187</td> </tr> <tr> <td></td> <td>差引収支</td> <td>42,171,294</td> <td>15,476,574</td> <td>8,132,815</td> </tr> </tbody> </table>		項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	収	管理運営委託料	8,647,390	8,444,040	8,943,020	利用料金	696,158,835	673,813,898	724,583,343	入	その他収入等	43,662,345	15,168,412	31,032,639	小計	748,468,570	697,426,350	764,559,002	支	人件費	493,748,353	495,743,271	564,139,635	事業費	134,741,989	106,562,398	113,214,916	出	事務費等	77,806,934	79,644,107	79,071,636	小計	706,297,276	681,949,776	756,426,187		差引収支	42,171,294	15,476,574	8,132,815
	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度																																										
収	管理運営委託料	8,647,390	8,444,040	8,943,020																																										
	利用料金	696,158,835	673,813,898	724,583,343																																										
入	その他収入等	43,662,345	15,168,412	31,032,639																																										
	小計	748,468,570	697,426,350	764,559,002																																										
支	人件費	493,748,353	495,743,271	564,139,635																																										
	事業費	134,741,989	106,562,398	113,214,916																																										
出	事務費等	77,806,934	79,644,107	79,071,636																																										
	小計	706,297,276	681,949,776	756,426,187																																										
	差引収支	42,171,294	15,476,574	8,132,815																																										
※「利用料金」には、介護報酬のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。																																														

総括(積極的に評価した事項、改善が必要な事項)
<p>【積極的に評価した事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○採用活動の見直しや採用後の定着化に向けた取組により採用数が倍増となった。 ○近隣保育園と定期的にユニット内交流を開始したほか、敬老会をはじめとした各種イベントで世代間交流が図れた。 <p>【改善が必要な事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○情報共有と援助の統一化のための体制づくり

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
<p>【改善が必要とされた原因】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ユニット会議や個別援助計画の整備が不十分のため、細かなケアの部分で統一化が図り切れていない部分が顕在化している。 <p>【対応方針】</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ユニットごとに各入居者の個別援助計画書を整備し、サービスを提供していく。 ○ユニットミーティングを毎月開催し、援助の実施評価や情報の共有を図ることで、日々のケアの平準化を図る。

前年度(令和5年度)の課題と改善状況
<p><前年度(令和5年度)の課題></p> <p>科学的根拠に基づいた利用者への対応や細かいケアの部分で統一化が図り切れていない部分を改善する必要がある。</p> <p><改善状況></p> <ul style="list-style-type: none"> ○タブレット端末の活用により、褥瘡管理のICT化実現および褥瘡保有率の減少に寄与した。 ○口腔衛生に関する委員会を新規に立ち上げ、入居者の口腔内や介助状況を調査および情報共有を実施。個々の状態に応じたケアを提供できるようになり、口腔衛生に関する施設全体の意識改革の醸成と利用者の口腔環境が改善された。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

<ul style="list-style-type: none"> ○家族の面会予約枠を増やし、面会場所は相談室から各々の居室とするなど、コロナ禍以降初めて家族をユニット内へ迎え入れた。家族の心情に寄り添った実施内容となったことで、満足度の向上につながっている。 ○認知症状が重度な方に向けたパーソンセンタードケアに注力しており、医療機関の受診支援や専門医との連携、服薬調整などの情報を多職種で共有したうえでケアを実施することにより、本人はもとより、家族に対しても安全・安心感を提供できている。
--

2 予算執行(財務)の視点

<ul style="list-style-type: none"> ○稼働率は上昇しているが、超過勤務時間の増加が発生したことにより人件費とのバランスが上手く図れていない。 ○ユニット閉鎖解除の計画前倒し効果もあり、稼働率は上昇したものの、収益は前期から続いた一
--

部ユニット閉鎖の影響を受けてしまった。

3 サービス向上および業務改善の視点

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

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き介護職員の安定的な確保に努めることに加え、介護サービスの均一化により、利用者満足度の向上を図ること。

総括シート〔令和6年度〕

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

<設置目的>

要介護状態となった高齢者等の住み慣れた地域での生活を支援する。

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

定員 9名

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
稼働率(%)	93.9	88.1	82.2

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要(単位:円)

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

総括(積極的に評価した事項、改善が必要な事項)

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

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 【改善が必要とされた原因】**
- 退職者が出てから職員採用までに多くの時間がかかり、その間は限られた人員体制での運営が強いられたことで満床での受入れが難しかったため。
- 【対応方針】**
- 新規採用の募集をしても、なかなか採用面接までつながらないことが多いため、ホームページやSNSを利用して魅力を発信していく。

前年度(令和5年度)の主な課題と改善状況

- <前年度(令和5年度)の主な課題>
- 清掃に対する意識。
- <改善状況>
- 「大掃除週間」を月2週設け、掃除への意識をする週と設定した。事前に場所などを決めておくことで、毎日の清掃では行き届かない場所も定期的に清掃することができた。年度末に実施した家族アンケートでは、清潔さに関する項目で[とても満足][ある程度満足]を選ばれた方が85.7%となり目標を達成した。

「評価の視点」別のコメント

- 1 区民満足の視点
 - 独自に利用者家族へ満足度アンケートを実施し、施設に対する満足度で[とても満足][ある程度満足]を選んだのが100%で、その中でも[とても満足]を選んだ方が71%と高水準であった。
- 2 予算執行(財務)の視点
 - 光熱水費や食費の高騰が続く中でも、定期的に費用の振り返りを行い、支出を抑えることで、外出イベント等も複数回実施することが出来た。
- 3 サービス向上および業務改善の視点
 - 居室や共有スペースの清潔さに関して、事前にいつ・どこを掃除するかなどをめいかくにしておくことで、以前に比べ掃除が行き届くようになり、家族アンケートの結果も改善された。
 - 全職員と面談を行い、負担になっている業務等を聞き取りした。イベントの準備運営に関して、担当以外にも割り振れるように改善し、負担の分散をした。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き職員の安定的な確保を図るため、人材確保に関する取組を実施すること。

総括シート〔令和6年度〕

施設名称	品川区立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								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>利用率(%)</td> <td>92.8</td> <td>96.5</td> <td>97.5</td> </tr> </tbody> </table>	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	利用率(%)	92.8	96.5	97.5
項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度					
利用率(%)	92.8	96.5	97.5					

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要(単位:円)																																														
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>項目</th> <th>令和4年度</th> <th>令和5年度</th> <th>令和6年度</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">収</td> <td>管理運営委託料</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>利用料金</td> <td>94,909,677</td> <td>98,438,799</td> <td>99,992,441</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">入</td> <td>その他収入等</td> <td>3,799,928</td> <td>2,673,120</td> <td>6,898,083</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>98,709,605</td> <td>101,111,919</td> <td>106,890,524</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">支</td> <td>人件費</td> <td>90,620,727</td> <td>88,085,883</td> <td>98,096,495</td> </tr> <tr> <td>事業費</td> <td>12,880,155</td> <td>11,704,014</td> <td>13,033,281</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">出</td> <td>事務費等</td> <td>8,965,693</td> <td>8,243,745</td> <td>10,677,435</td> </tr> <tr> <td>小計</td> <td>112,466,575</td> <td>108,033,642</td> <td>121,807,211</td> </tr> <tr> <td></td> <td>差引収支</td> <td>△13,756,970</td> <td>△6,921,723</td> <td>△14,916,687</td> </tr> </tbody> </table>		項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度	収	管理運営委託料	0	0	0	利用料金	94,909,677	98,438,799	99,992,441	入	その他収入等	3,799,928	2,673,120	6,898,083	小計	98,709,605	101,111,919	106,890,524	支	人件費	90,620,727	88,085,883	98,096,495	事業費	12,880,155	11,704,014	13,033,281	出	事務費等	8,965,693	8,243,745	10,677,435	小計	112,466,575	108,033,642	121,807,211		差引収支	△13,756,970	△6,921,723	△14,916,687
	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度																																										
収	管理運営委託料	0	0	0																																										
	利用料金	94,909,677	98,438,799	99,992,441																																										
入	その他収入等	3,799,928	2,673,120	6,898,083																																										
	小計	98,709,605	101,111,919	106,890,524																																										
支	人件費	90,620,727	88,085,883	98,096,495																																										
	事業費	12,880,155	11,704,014	13,033,281																																										
出	事務費等	8,965,693	8,243,745	10,677,435																																										
	小計	112,466,575	108,033,642	121,807,211																																										
	差引収支	△13,756,970	△6,921,723	△14,916,687																																										
※「利用料金」には、介護報酬のほか、食費、居住費等の利用者負担金を含んでいる。																																														

総括(積極的に評価した事項、改善が必要な事項)
<p>【積極的に評価した事項】</p> <p>○年間を通した認知症ケアの勉強会や研修を通じて、入居者への支援を見直し、行動改善が見られた。</p> <p>【改善が必要な事項】</p> <p>○超過勤務の削減。 ○フロア間の情報共有や協力体制の強化。</p>

改善が必要とされた原因の分析および対応方針
<p>【改善が必要とされた原因】</p> <p>○入居者の直接ケアを常勤職員のみが行っており、入居者の介護度が重度化するとケアに追われ、残務処理による超過勤務が発生している。</p> <p>【対応方針】</p> <p>○非常勤職員ができる直接ケアを増やし常勤職員と役割分担してケアに取り組むことで、残業時間の削減を目指す。</p>

前年度(令和5年度)の課題と改善状況
<p><前年度(令和5年度)の課題></p> <p>○離設事故の対策強化。 ○超過勤務の削減。</p> <p><改善状況></p> <p>○外出を検知するセンサーを出入口に設置し、入所者の所在確認を強化した。令和6年度は離設0件。 ○始業前ミーティングを行い、スケジュール確認と役割分担を明確にし、業務のムラを削減している。</p>

「評価の視点」別のコメント

- 区民満足の視点

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

- 予算執行(財務)の視点

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

- サービス向上および業務改善の視点

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

- 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き職員間の業務分担の見直しにより、入居者が安心して生活できるような環境整備に努めること。

総括シート〔令和6年度分〕

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4年度	令和5年度	令和6年度
新規入居人数(人)	5	4	4

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要(単位:円)

	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収入	管理運営委託料	27,246,298円	28,923,131円	29,303,866円
	共益費	1,974,342円	1,996,248円	1,922,889円
	小計	29,220,640円	30,919,379円	31,226,755円
支出	事業運営費	21,843,611円	22,478,057円	22,155,263円
	人件費	6,287,769円	7,674,128円	8,618,240円
	小計	28,131,380円	30,152,185円	30,773,503円
差引収支		1,089,260円	767,194円	453,252円

総括(積極的に評価した事項、改善が必要な事項)

- ワーカー業務と緊急通報システムを活用し、安否確認や緊急対応に努めた。
 - 外出状況を日々確認し、外出先で救急搬送されたケース2件把握することができた。
 - 詐欺や不審者の侵入防止のため、定期巡回を行うとともに適宜防犯カメラにて安全確認を実施した。
- 【改善が必要な事項】**
- 孤立する入居者への対応

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

○高齢化が進み、身体機能・認知機能の低下も重なることで入居者が不安な気持ちを抱くケースが増えている。そのため、どのような支援策が必要であるか、個別具体的に検討し、入居者の気持ちに寄り添い、体調把握を実施していく必要がある。

前年度(令和5年度)の主な課題と改善状況

<前年度(令和5年度)の主な課題>

- ・設備面の老朽化に伴う修繕箇所が多い。
- ・建物設備機器や配管などの老朽化対策等大規模な回収については区と協議し、計画的に実施していく必要がある。
- ・ワーカーの退職が続いている。
- ・ワーカーについては人件費及びコロナ禍での宿直に関する就労希望者の減少があり、体調不調等で補充が間に合わない。

<改善状況>

⇒区に対する要望などは随時伝えている。また、改修や修繕が必要な状況を随時情報提供している。
⇒ワーカーの労働環境の見直しを進めるとともに、人件費の改善を図り、就労者を募ったところ、令和6年度は5名のワーカーでローテーションが組み安定している。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○居住者からの提案や意見に対しては、迅速に対応し問題解決をしている。
○日中、夜間ともにナースコール対応で疾病や負傷による救急対応をし、機器の不具合や水漏れの対応も迅速に対応した。

2 予算執行(財務)の視点

○支出は適正に行われている。
○共益費は、入院等で入金が遅れるなどの場合を除き、ほとんど未納はない。

3 サービス向上および業務改善の視点

○設備の老朽化に対しては、日々の巡回より現状を把握し修繕に心掛けた。
○ワーカーの確保が困難な時期もあったが、現在は補充が出来ている為、機械警備等の提案は進めていない。
○業務日誌の特記事項に変化を記入することで、情報の共有化が図れた。
○適宜、居住者の意見を窓口対応等で収集し、希望に沿った対応を行っている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○基本的には、入職時に救急対応時等や個人情報の保護に対するレクチャーを実施している。令和6年度は2名の新人が入職したため、上記の研修を実施している。施設運営や個人情報管理について、法人や区の規定に則って、適切に対応した。
○社会福祉法人品川総合福祉センター個人情報保護規定・実施マニュアルを17年度に整備し、職員に周知徹底していた。

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、入居者の健康状態を綿密に把握し管理を継続すると同時に、孤立防止のためのきめ細やかな支援を実施すること。

総括シート〔令和6年度分〕

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

<設置目的>

住宅に困窮する高齢者に対して住宅を提供し、生活の安定と福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
新規入居人数(人)	2	1	0

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要(単位:円)

	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	3,848,298円	3,616,762円	3,563,762円
	共益費	65,000円	88,500円	80,500円
入	小計	3,913,298円	3,705,262円	3,644,262円
支	事業運営費	3,124,806円	2,524,931円	1,999,402円
	人件費	873,545円	876,773円	880,805円
	小計	3,998,351円	3,401,704円	2,880,207円
差引収支		-85,053円	303,558円	764,055円

総括(積極的に評価した事項、改善が必要な事項)

【積極的に評価した事項】

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

【改善が必要な事項】

- 孤立する入居者への対応

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

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

前年度(令和5年度)の主な課題と改善状況

<前年度(令和5年度)の主な課題>

○自立生活に不安を感じる入居者への対応

<改善状況>

・入居者やケアマネジャーからの情報収集や状況を伺い、早期に発見・対応することで孤独死等事故はなかった。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

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

2 予算執行(財務)の視点

○区からの管理運営経費については、人件費、維持管理費、修繕費に充て、計画通り適切に執行した。
○適切な共益費の徴収に努めている。

3 サービス向上および業務改善の視点

○巡回や訪問で、入居者から意見や要望など情報収集を行うことで、早期に変化を感じ取り、適切な対応ができた。
○施設の老朽化に関し、早期に対応し、安全な建物管理に努めた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○法人の個人情報保護規定・実施マニュアルを職員に周知徹底した。
○研修計画を立て、実施し、職員の知識や技能の向上を図っている。
○同一敷地内の在宅介護支援センター・在宅サービスセンターと合同で防災訓練を実施した。

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、今後も入居者に対する継続的な見守りを実施するとともに、その健康維持に努めること。

総括シート〔令和6年度分〕

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

<設置目的>

住宅に困窮する高齢者に対して住宅を提供し、生活の安定と福祉の増進を図る。

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
新規入居人数(人)	3	5	4

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要(単位:円)

	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収 入	管理運営委託料	18,020,602円	20,632,248円	20,704,502円
	共益費	2,480,000円	2,396,000円	2,372,000円
	受取利息配当金	484円	484円	482円
	小計	20,501,086円	23,028,732円	23,076,984円
支 出	事業運営費	13,849,333円	13,678,208円	13,260,087円
	人件費	2,660,239円	2,487,548円	3,406,845円
	小計	16,509,572円	16,165,756円	16,666,932円
差引収支		2,885,205円	3,991,514円	6,410,052円

総括(積極的に評価した事項、改善が必要な事項)

【積極的に評価した事項】

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

【改善が必要な事項】

- 孤立する入居者への対応

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

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

前年度(令和5年度)の主な課題と改善状況

<前年度(令和5年度)の主な課題>

入居者の社会参加への支援・在宅での生活が困難な方への今後の対応

<改善状況>

- ・地域サロン等の社会参加の場への参加の呼びかけを積極的に進めるため、毎月のカフェ開催時に声掛けを行い毎回複数の方に参加があった。
- ・介護予防のための講座・講習会などの情報提供として、ポスター掲示等で情報提供を行った。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の見点

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

2 予算執行(財務)の見点

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

3 サービス向上および業務改善の見点

○入居者が孤立しないよう、定期巡回や個別訪問を通じて、健康状態等の確認を実施した。
○毎月の認知症カフェや折り紙教室のお知らせを掲示するとともに適宜声かけも行き参加につなげた。
○物価高騰の煽りを受けて、予算編成時とは異なる執行額となる工事があり、区と相談をしながら適切に対応することができた。

4 組織管理体制および業務の適正執行の見点

○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。
○OJT研修他適切に指導するとともに救命講習会・虐待防止研修等積極的に参加した。
○防災訓練や機器点検を定期的に行い、建物管理および安全管理への取り組み、事故防止に努めた。

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、入居者への継続的な見守りを行うとともに、介護予防に向けた適切な支援を実施すること。

総括シート〔令和6年度分〕

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

<設置目的>

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
新規入居人数(人)	4	10	6

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要(単位:円)

	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収 入	利用料	81,842,046円	81,946,988円	81,352,450円
	家賃助成金	24,797,600円	23,965,800円	26,905,400円
	選択サービス料等	2,124,283円	1,325,249円	1,239,415円
	小計	108,763,929円	107,238,037円	109,497,265円
支 出	管理経費	28,955,080円	27,631,865円	27,677,440円
	人件費	39,266,425円	41,477,735円	43,768,497円
	施設利用分担金	25,000,000円	25,000,000円	25,000,000円
	施設修繕積立金	11,651,855円	5,540,289円	9,155,223円
	小計	104,873,360円	99,649,889円	105,601,160円
差引収支		3,890,569円	7,588,148円	3,896,105円

総括(積極的に評価した事項、改善が必要な事項)

【積極的に評価した事項】

- 自主活動や交流活動は、書道、囲碁等さまざまな活動をし、それぞれ3名~10名程度の参加者があり、入居者の生きがいや健康づくりへの支援に努めた。
- 安否確認訓練・非常電源装置稼働訓練・町会との合同防災訓練を実施し、アンケート実施し、訓練の大切さを認識するとともに工夫した訓練を行った。
- 認知症予防の啓発に努めた。

【改善が必要な事項】

- 孤立する入居者への対応

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 高齢化の進展と身体・認知機能の低下により、不安を感じる入居者が増加傾向にある。この状況に対応するためには、個別のニーズに応じた支援策を慎重に検討し、実施することが不可欠である。そのため、入居者の心理面に配慮しながら、日々の健康状態を注意深く観察し、適切なケアを提供していく。

前年度(令和5年度)の主な課題と改善状況

<前年度(令和5年度)の主な課題>

- ・居住者の健康維持活動の実施について
- ・交流企画の実施による利用者の増加について
- ・地域交流企画の実施について
- ・防災訓練の実施について

<改善状況>

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

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

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

2 予算執行（財務）の視点

- 入居退去事務を迅速に行い、入居率、安定した稼働を維持した。
- 区への報告を随時行い、適正かつ計画的な予算執行に努めた。

3 サービス向上および業務改善の視点

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

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 所長、事務係長、相談員、介護職は受付職員、宿直職員を配置し、業務にあたっている。
- グラントマスターキーを2階相談処で保管し、毎日自主点検チェック表を使用し所在確認を行うとともに、相談処の記録保存用ロッカーは日々退勤時に施錠をしている。
- 維持管理について、業務委託において定期点検を行っており、委託先とは月1回の定例会議を実施し、その他には常に連絡が取れる体制を確保している。

※ 区政運営会議における評価結果

- 評価の結果、総括シートの内容のおりとする。引き続き、入居者の意見を積極的に聴取し、その主体性を尊重した活動を実施すること。

総括シート〔令和6年度分〕

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

<設置目的>

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

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

※平成28年5月1日開設

※「利用率」に休館期間は含まない。「利用者数」は施設全体の利用者延べ人数である。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

○地域交流スペースやラウンジで休憩等の利用する人も多くみられるようになった。特に地域交流スペースでは、囲碁や将棋を楽しむ高齢者の姿や、友達とゲームや宿題をする小学生、キッズスペースで遊ぶ親子連れの姿が多くなり、自然と多世代が同じ空間で過ごす様子がみられた。

○子どもの休日に合わせて、お菓子作り教室や書道講座、キッズクラフトバンド講座などを開催し、多数の親子連れの参加につながった。また、ゆうゆうまつりや近隣で練習をしている小学生のコーラスグループのコンサート、近隣保育園児・ゆうゆうプラザ利用者のミニ作品展など多世代で楽しめるイベントを開催した。

○若い世代の継続的な利用につながるよう、ホームページのリニューアルを行い、新たにInstagramを開始。イベントや講座等の積極的な情報発信を行った。

【改善が必要な事項】

○子ども向け、親子向けのイベントでは、子ども、親子連れの参加はあったが、多世代向けのイベントでは、参加者は高齢者が多く、若い世代の参加が少ない。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

○原因としては若い世代、親子へのイベント開催の周知不足が考えられる。

○地域交流スペースを利用する小学生が興味を持ち、参加できるようなイベントを計画する。また、親子向けのイベント、若い世代向けのイベントを企画し、ホームページやInstagram等の情報発信を積極的に行い、若い世代の利用者数の増加を目指す。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

【前年度（令和5年度）の主な課題】

○より多くのイベントを行い、親子対象の講座やイベントを開催することはできたが、「若い世代」にターゲットをしぼった企画ができていなかった。

【改善状況】

地域交流スペースの利用や子ども向けの講座等を増やし、「若い世代」にターゲットを向けた企画等を開催できている。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の見点

○ゆうゆうプラザ来館者（個人・グループ）にアンケートを行い、「施設サービス満足度」では約88.6%の方が「大いに満足」「満足」と回答だった。

○利用者から窓口に「福祉用具の利用」、「特養入所」、「ショートステイ利用方法」、「独居の不安」等の相談があり、その都度、在宅介護支援センター等適切な相談窓口を案内した。

○日頃より利用者には話しかけるなど積極的なコミュニケーションを心掛けた。利用者からの意見や要望は、その都度丁寧に話を聞き、早めに対応をした。

○個人カード登録者も昨年より増え、健康増進室や入浴の利用者も増加した。初めて利用する方には利用方法を丁寧に案内し、トラブルなく利用できるよう対応した。

2 予算執行（財務）の視点

- 必要物品は所内で必要であるかを検討し、突発的な必要経費については事前に区役所に相談し、確認している。
- ダンス、体操、楽器演奏等の団体や個人の平日夜間、土日の目的外利用が増加している。
- 水道光熱費の節約に関して、特に電気についてはスマートメーターデマンド方式を採用し、日中の明るい時間帯は電気を消す等、日常的に節約に努めている。

3 サービス向上および業務改善の視点

- 多世代で交流できるようなイベントや講座を企画し、開催することができた。子ども、親子向けのイベントの開催や窓ガラスに子ども向けのイラストを描くなどの効果もあり、地域交流スペースでは宿題やゲームをする小学生が増え、多世代で安心して過ごせる場所として環境整備にも努めた。
- 住民主体の「つながりサロン」「脳活」は定着し、住民同士の活発な交流の場となり、利用者も増え、交流の場が広がった。脳活の一つの「音楽鑑賞」は利用者から聞きたい曲のリクエストをうかがい選曲。回想法にもつながっている。
- 団体・個人へのアンケートやボランティアの「もりあげ隊」、随時寄せられる住民からの意見に対し、業務改善が必要な点は改善した。脳活の「大人のぬり絵」の終了時に、参加者で困らんしたいとの希望があり、完成したぬり絵をテーマに困らんの時間を設けた。参加者からは「前よりももっと楽しかった」と好評。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

- 管理者、担当者は高齢者福祉関係の資格を持ち、専門的な相談にも対応できている。
- 法人においても法令遵守の研修を随時行い、必要に応じて各種研修会への参加も積極的に推奨している。また、受付担当者に認知症サポーター養成講座を行い、認知症に対する理解を高めている。
- 施設内の巡回や施設管理担当との情報共有をし、故障箇所は早めに修繕等の対応を行い、利用者が安全に施設利用できるよう対応した。

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のおりとする。引き続き、多世代交流を促進するイベントや講座を企画・開催し、施設の利用拡大を図ること。

総括シート〔令和6年度分〕

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

<設置目的>

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

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

※平成31年3月1日開設

※「利用率」に休館期間は含まない。「利用者数」は施設全体の利用者延べ人数である。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

○地域住民に安心して利用を継続してもらえるよう、現在の感染症の考え方や感染対策に沿った施設の使い方について、区担当課や他のゆうゆうプラザと共に見直す機会を持った。施設利用のルールが分かりやすくなったと利用者からの声があり、ルールを守ろうと協力的な方が増えている。

○年間行事は、7月納涼祭、9月敬老イベントとして「地域ミニデイ」や「認知症カフェ」の見学会・体験会の実施、12月おたのしみ会、3月平塚ゆうゆうプラザまつりを開催した。令和6年度は特に2階子育て支援事業の利用者にも積極的に宣伝し、「おもちゃ図書館」などの子ども向けコーナーを展開することで、施設の目的である多世代交流を促進できた。

○新たな自主事業として「認知症カフェ」「フラダンス教室」「演劇・朗読劇教室」を開始し、平日夜間の稼働率アップに繋がった。

【改善が必要な事項】

○平日は自主グループの利用希望が増えているが、貸し部屋が2つのみのため、自主事業の見直しを図り、地域住民のニーズと併せて整理していく必要がある。

○平日の多世代交流支援事業の実施が少ない。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

○家から出て他者と活動する楽しみが戻ってきたことに加え、当施設の地域での認知度が上がり、活動の場として普及してきたこと。

○当初計画していた「おもちゃ図書館」の1階での実施が実現できていないこと。

【対応方針】

○自主事業の参加人数の定員を見直し、2部屋使用している自主事業を1部屋で実施するなど工夫し、自主グループの利用希望に沿えるようにする。

○「おもちゃ図書館」を1階で定期開催する。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

【前年度（令和5年度）の主な課題】

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

【改善状況】

○地域への地道なPRにより、大部分の部屋および時間枠について、利用率が上昇した。特にコミュニティ室については、令和5年度は50.5%だった利用率が、令和6年度は68.9%となった。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○施設に対する地域からのニーズや、施設の利用方法についての意見交換を行うことを目的に、2月に自主グループ代表者懇談会を実施した。開催後、施設を有意義に活用できて嬉しいといった意見や、懇談会で利用ルールの整理をしたことで、施設を気持ちよく利用できているという声があった。日頃からコミュニケーションを積極的に図ることで住民のニーズを施設運営に活かしている。

2 予算執行（財務）の視点

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

3 サービス向上および業務改善の視点

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

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○配置基準に沿って適切な人員を配置している。
○異動・新任職員をはじめ、職員全員に虐待研修、セキュリティ研修、感染症予防研修等必要な研修を行った。
○2階ふれあい交流室事業では、東京都福祉局主催の子育てひろば研修やひろば交流会、オアシスルーム意見交換会への積極に参加した。
○研修記録や資料は全職員で共有し、研修に参加していない職員でも業務知識が習得できる機会を設けている。
○ゆうゆうプラザ連絡会、オアシスルーム意見交流会などに積極的に参加し、随時マニュアルの見直しを行い、職員にも周知した。
○施設を運営する社会福祉法人の個人情報保護マニュアルに沿って、施設に適したマニュアルを作成した。職員間でも共有し、順守できるようにしている。
○毎月、自衛消防訓練を実施し、荏原消防署へ報告をしている。
○火気の自主検査チェックや設備等の安全点検等を定期的実施。館内消毒と換気を定期的に行い、感染症予防に努めた。
○必要に応じてマニュアルの見直しをするなど整備を行った。細やかな職員間での情報共有に努め、3月には再委託先職員も含めて懇談会を開いた。
○夏季冬季の年二回、しながわエコリンクの内容を職員間で再確認し、設定温度等については利用者にも周知した。

※ 区政運営会議における評価結果

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

総括シート〔令和6年度分〕

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

<設置目的>

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

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

※令和2年9月1日開設

※「利用率」に休館期間は含まない。「利用者数」は、施設全体の利用者延べ人数である。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

- 令和5年度の新型コロナウイルスの感染症法上の5類扱い移行にともない、利用者数が増加している。令和6年度においても継続利用者に加え新規利用者が増加したため、前年度より約9千人多い5万2千人の利用があった。
- 利用の大部分を占める入浴サービスでは、混雑解消対策として利用者数の調整を行い、快適な利用環境の維持向上に努めた。
- 高齢者とその他の多世代の交流を促進するために、子ども食堂（ふれあい食堂）や親子広場、菜園事業のボランティア受け入れや参加者を積極的に募り、施設の特徴を活かした事業展開ができた。

【改善が必要な事項】

- 貸出部屋の稼働率について、土日祝日および夜間の時間帯は前年度からの目標である20％を達成したものの、まだ利用増の余地がある状態である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

- 同じ建物内に併設する東品川文化センターと部屋貸出の業態が重なっているため、利用者の分散につながっている可能性がある。
- 土日祝日および夜間帯に実施する自主事業の実施数が少ないため、大幅な利用率の改善にはつながっていない状況である。
- 利用料の減免対象とならない一般利用者の利用が増えたが、ほとんどは定着には至っておらず、安定的な利用増とはなっていない。

【対応方針】

- 潜在的な利用者に対し、施設の利用につながるよう広報活動等の周知を継続する。
- 施設の特徴に適った新規プログラム実施の検討を継続し、実施可能なものより事業を開始していく。
- 土日祝日夜間の稼働率30％を目指す。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

【前年度（令和5年度）の主な課題】

- 土日祝日および夜間の貸出部屋の利用が少ない。

【改善状況】

- 目標であった稼働率20％を達成した。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の見点

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

2 予算執行（財務）の視点

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

3 サービス向上および業務改善の視点

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

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※ 区政運営会議における評価結果

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

総括シート〔令和6年度分〕

施設名称	品川区立大崎高齢者多世代交流支援施設（大崎ゆうゆうプラザ）
指定管理者	生活協同組合・東京高齢協
施設所管課	福祉部高齢者地域支援課

<設置目的>

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

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

※平成28年5月1日開設

※「利用率」に休館期間は含まない。「利用者数」は施設全体の利用者延べ人数である。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

○利用者数を増加させることができた。令和6年度の利用者数は24,359人で、6年度目標22,680人を1,679人越えた。（目標比108%）令和5年度実績21,804人に対して2,555人増え、5年度対比111.7%となった。

○品川区の「NPO サービス評価機構による利用者調査」の結果では、「職員の接遇・態度」の質問において93%の方に満足と回答をもらえた。調査の総括では「優良」との評価を得た。さらに高齢者に憩いの場・交流の場としての役割を十分に果たしているとして最高評価のS評価を得た。

○子どもや多世代との交流や近隣施設との連携を深めることができた。「こどもマルシェ」や「納涼祭」を開催することで、幼児や小学生を含めた家族連れの来館を増やすことが出来た。また、利用者が卒園のお祝い用に作った「はらぺこあおむし」の折り紙を12か所の保育園に送り、保育園からのお礼の電話と共に、次年度の協同事業の企画提案も受け良い関係性が築けた。品川区社会福祉協議会の「夏の体験ボランティア」を今年度も受け入れ、「みんなで体操」、「iPad 脳トレ教室」、「ポッチャ教室」に参加した中学生ボランティアは各事業のサポート役で活躍した。

【改善が必要な事項】

○多世代交流は進んできたが、高校、大学との連携が取れていない。

○町会に参加していない方に地域の避難訓練など、防災対策の情報を伝える術がない。

○登録団体数を維持する支援が不足している。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【原因の分析】

○保育園や幼稚園との関係づくりを優先した結果、高校・大学との連携が遅れた。

○地域の避難訓練が災害時に役立つという認識が薄い利用者が多い。

○団体メンバーの高齢化が進みメンバー不足となっている。気心の知れた仲間だけの活動に固執した団体は新規参加者の受入れを拒んでいる。

【対応方針】

○品川学芸高等学校と青陵中学校・高等学校には「ゆうゆうプラザまつり」のボランティア協力や作品展の作品展示の企画を提案。また、都立大崎高等学校防災部との共催で防災講座の検討等を行っている。大学との連携は、早稲田大学の津軽三味線サークルや落語研究会との連携実績があるが、他の大学の団体やクラブとも連携を広げていく。

○大崎第二地区防災協議会への参加を承認されたことで、当施設で参加者を募り大崎中学校での総合訓練に合流する企画を検討する。

○団体専用のメンバー募集掲示板を設置しているが、職員による積極的な団体紹介活動を実施する。通年実施している自主事業の利用者から、新規団体の立ち上げを支援して団体数増を目指す。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

【前年度（令和5年度）の主な課題】

○関係機関、地域町会との連携事業を増やす。

【改善状況】

○総合防災訓練では品川消防署大崎出張所から講師を招いた。

○令和5年度より大崎第二特別出張所に参加を希望していた大崎第二地区防災協議会の責任者会議に

オブザーバーとして参加。7年度には正式参加が認められている。11月2日の大崎中学校における総合防災訓練にも参加。福祉避難所としての連携が取りやすくなった。

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

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

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

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

2 予算執行（財務）の視点

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

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

○目的外の料金は適正に受領し納付している。利用率は58.5%となり前年度の52.3%より6.2p t上昇している。収入は493,075円であった。そのうち台風等により2,475円の還付があった。前年度収入373,200円より119,875円増えた。

3 サービス向上および業務改善の視点

○プラザより4月号では一般の方でも部屋が利用できる旨を掲載し利用を呼びかけた。利用の促進に努めたことで目的外の施設使用申請は634件となり前年比128.6%となった。

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

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

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

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

○施設長を含む職員は、日々施設・設備に注意を払い、故障や破損防止に努めている。設備の不具合発生時には、法人本部や区と連絡を取り、速やかに復旧できるよう努めている。

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、多様な新規事業を積極的に企画・実施し、利用者増加に注力すること。また、利用者アンケート等を活用して要望や意見を収集し、新たなイベントの企画など、今後の施設運営に反映させていくこと。

総括シート〔令和6年度分〕

施設名称	品川区立北品川高齢者多世代交流支援施設（北品川ゆうゆうプラザ）
指定管理者	社会福祉法人 奉優会
施設所管課	福祉部高齢者地域支援課

<設置目的>

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

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用者数（人）			30,775人
有料利用件数（件）			1,567件
利用率（%）			36.1%
使用料（円）			162,850円

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

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

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

【積極的に評価した事項】

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

【改善が必要な事項】

- 「高齢者多世代交流支援施設」としての細やかな方向性と方針を決めていくこと。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

【改善が必要とされた原因の分析】

- 多種多様な事業企画をすれば、高齢者の利用者数は増加するが、施設設置目的を果たすことを第一に考えると、高齢者向け事業・多世代交流事業・子育て支援事業等の事業企画の割合、目標とする利用者年齢層の割合の見直しをする必要がある。
- 1階地域交流スペースは区民誰もが使用できるスペースであり、多世代による交流のきっかけが生まれやすい場所である。地域交流スペースは土日や夜間の利用は比較的少ないため、空き時間の有効活用を考えていけると、事業関係以外の視点で「多世代交流」への取り組みができる可能性がある。

【対応方針】

- 「子育て支援事業」の定期開催（月2回程度の開催、10名前後の参加が理想的）
- 「障がい者向け事業」の定期開催（四半期に1回程度の開催、5名前後の参加、関係機関との共催が理想的）
- 「多世代交流事業」の目標を明確化（一年目で既に開催しているが、各事業でターゲットとなる年齢層の設定とそれに合わせた広報活動、事業自体の目標・目的設定が必須）
- 高齢者の継続的な介護予防事業への参加と、個人に合わせたQOLの向上、元気な高齢者を「地域の担い手」として活躍してもらうためのボランティア活動等へつなげる取り組み
- 高齢者の就労支援、相談事業につながる取り組み
- 地域交流スペースの有効活用運営委員会の開催（区民、関係機関等から委員会メンバーを選出し、単発イベントやカフェ開催などの企画相談ができると理想的）

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

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○初年度であるが、法人類似施設の満足度と比較すると、特に職員対応に関する項目の満足度が高かった。【職員の対応全体について：北品川89.5%、法人平均86.4%】
 ○ご利用者と職員が良好な関係性を築くため、挨拶や日常会話を意識的に行うこと、施設長や副施設長含む職員が講師となる事業を開催したことも、打ち解け合える機会となり、利用者満足度向上に繋がる結果となった。

2 予算執行（財務）の視点

○開設当初より職員充足ができず、運営するのに不備が生じない最低人数で運営をする期間が長くなり、人件費を計画的に執行することができなかった。
 ○事業運営費の面では計画時想定よりも講師料を抑えることができたが（ボランティア活動希望者の有効活用）、「多世代交流」を目的とした子育て支援事業等の充実を図るべきであった。
 ○材料費が発生する事業（小物作り教室、クッキングサロン等）については、材料実費分となる金額を定め（100円～1,000円程度）、参加者より当日に現金で徴収した。

3 サービス向上および業務改善の視点

○総来館者数の月間目標値は、第一四半期で達成することができた。要因として、区民の皆さまにご利用いただくために多種多様な事業（61種/581回）を開催。ほとんどの事業を「サロン事業（事前申込不要）」として開催することで、気軽に施設を利用しやすい環境を整えた。
 ○高齢者デジタルデバйд対策として、スマホ講座・パソコン講座を開催した。eスポーツ体験会も定期開催し、多世代交流の機会となった。
 ○広報活動は、毎月1回広報誌を発行、近隣施設（5か所）への配布協力依頼とHPにて情報発信を定期的に行っている。ケーブルテレビ取材2回、経済新聞取材1回も対応し、広報活動に注力することができた。また、アナログ（紙媒体）、デジタル（HP、フェイスブック）の両方から実施し、施設の認知度の向上に努めた。
 ○職員が意識的にご利用者へ向けた挨拶や声かけを行っているが、ご意見をいただくこともあった。ヒヤリハット報告書を作成し、原因分析と対応策を検討。事務所職員が1名の時間帯は、自動ドアが見えやすい席に座る等の対策を実施している。また、法人による苦情対応フローをとおして、利用者からのご意見等は、緊急性によるが上長報告・朝礼夕礼で職員間共有し、迅速な対応を行っている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○4月～7月は職員充足が難しく、法人内他事業所からのヘルプ職員の応援対応があった。8月以降は常勤換算数ギリギリの人員体制であった。要因として、東京都最低賃金による時給設定である

ため、有料求人広告を活用しても応募・採用が難しい状況が続いてしまった。施設運営に支障がない範囲での人員配置ではあった。
 ○新入職員向け研修、個人情報保護勉強会など、18種の研修や勉強会に参加し、スキルアップ・サービス向上につなげている。新入職員にはOJTで接遇対応、基本的な業務内容を指導・育成している。手順書やマニュアルを作成し、それに基づいて一定レベルを確保できるようにしている。
 ○個人情報保護規定（法人）、勉強会の実施。入職時の個人情報取扱に関する指導、所内での取り扱いについて適宜見直しを図った。業務日誌提出時の個人名を消す、写真撮影の際には事前に説明し了承を得るなどの対応を行った。
 ○開館時・日中・閉館時に館内巡回を行うことで、設備面点検や不審者がいないかどうかなどの点検を定期的に行っている。最寄り交番の警察官が広報誌をもらいに来館、警察署による特殊詐欺被害防止の注意喚起に来館されるなど、警察官の立ち寄りがあり安全面向上につながっている。一年目の瑕疵期間であったため、上半期中に法人職員による施設安全点検を行い、区へ報告書提出をした。それに基づいて、半年点検・一年点検を行っている。

※ 区政運営会議における評価結果

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

総括シート〔令和6年度分〕

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

<設置目的>

区民の健康の保持および増進を図る。

指定管理業務の概要

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

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
フリー利用者数（ゴルフ・プレイコート含む）	103,870人	111,754人	124,525人
コース型教室利用者数	107,094人	118,073人	126,815人
ホール利用件数	609件	801件	721件
会議室利用件数	366件	440件	395件

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収	指定管理料（施設予約システムサービス利用料含む）	115,402,269円	148,346,172円	132,310,400円
	利用料金収入	165,355,480円	179,749,320円	195,016,110円
	小計	280,757,749円	328,095,492円	327,326,510円
支	人件費	167,733,104円	185,348,117円	198,251,370円
	その他運営経費	41,786,203円	40,041,270円	42,905,348円
	建物維持管理経費	71,238,442円	81,088,542円	98,696,440円
	小計	280,757,749円	306,477,929円	339,853,158円
	差引収支	0円	21,617,563円	▲12,526,648円

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

<p>【積極的に評価した事項】</p> <p>○事前申し込み制の事業についてはほとんどの事業で電子申請が対応可能となるよう改善を行った。</p> <p>○利用者の要望を積極的に取り入れたプログラムの提供、施設運営の改善を実施しており、利用者から好評を得ている。</p> <p>○前年度と比較すると利用者数および利用料収入は大幅に増加した。</p> <p>○施設予約システムを利用したホール・会議室についてオンラインでの予約、決済システムを導入した。</p> <p>【改善が必要な事項】</p> <p>○事前申し込み制の事業において電子申請の対応は進んだが、決済は窓口のみの対応となっているため、利用者サービス向上のため、オンライン決済、キャッシュレス決済の導入が必要である。</p>

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

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

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

<p><前年度（令和5年度）の主な課題></p> <p>○事前申し込み制の一部の事業について、インターネットによる電子申請が未対応のため、利用者サービス向上のため、改善が必要である。</p> <p><改善状況></p> <p>○事前申し込み制の事業についてはほとんどの事業で電子申請が対応可能となるよう改善を行った。</p>
--

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○利用者から要望のあったプログラムの編成や人気のインストラクターの配置を積極的に行うことで利用者満足度の向上を図っている。
○事前申し込み制の事業についてのほとんどは電子申請で対応できるよう取り組んでいる。

2 予算執行（財務）の視点

○施設3キロ圏内で山手通り・京急線沿線のエリアにポスティングを実施し、施設の周知を行った結果、利用者数は対前年度比で約109%と増加した。
○利用者の要望を反映したコース型教室のプログラム編成、フリー利用者の来館促進等の工夫を行い利用料収入は、対前年度比約108%と増加した。

3 サービス向上および業務改善の視点

○フリー利用者およびコース型教室参加者に対して満足度調査を実施しているほか、館内にアンケートボックスを設置している。
○前年度に改善が必要とされた、事業のインターネットによる電子申請は健康講座等の事業でも導入され、利用者の利便性の向上に努めている。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き、利用者からの要望を積極的に取り入れたプログラムの提供や施設運営を継続するとともに、キャッシュレス決済にも対応を図り、利用者満足度の向上に努めること。

総括シート〔令和6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	都市環境部住宅課

<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4年度	令和5年度	令和6年度
区営住宅使用料収率 (%)	99.57%	99.89%	99.66%
区民住宅使用料収納率 (%)	99.11%	99.27%	99.35%
滞納者1件あたりの対応回数(回)	3.39回	3.59回	3.74回
あっ旋から入居までの平均日数(日)	85日	83日	84日
住宅使用料(円)	481,189,350円	489,888,125円	489,066,200円

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要(単位:円)				
	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収入	管理運営委託料	230,876,707	243,255,754	290,856,349
支出	入居者管理経費	54,286,871	53,256,890	53,752,335
	建物維持管理経費	176,042,801	189,125,978	236,297,239
	小計	230,329,672	242,382,868	290,049,574
差引収支		547,035	872,886	806,775

総括(積極的に評価した事項、改善が必要な事項)
<ul style="list-style-type: none"> ○ 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
<ul style="list-style-type: none"> ○ 退去後の滞納使用料に関し、本人・連帯保証人との連絡不通により徴収が困難化する事例がある。そのため、入居時から積極的な納付促進を図る。また、弁護士等の専門家への相談や法的措置の検討など、滞納解消に向けた取組を推進していく。

前年度(令和5年度)の主な課題と改善状況
<p><前年度(令和5年度)の主な課題></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 滞納使用料の改善 ○ 建物の老朽化に伴う、緊急対応が必要な修繕の増加 <p><改善状況></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 当月分(1カ月)滞納者については、督促状の発行日に投函または郵送のほか納付期限を守って納付することを促す電話を行った。長期滞納者については区、指定管理者、滞納者の3者で面談を実施し、収支等の状況を把握することで、完済までの納付計画を立てられるように指導した。 ○ 各設備の定期的な点検を行うことで修繕の優先順位を把握し、計画的に修繕を行った。 ○ 見積合わせ等による適正価格を精査するなど、修繕費以外で支出の削減を行った。

「評価の視点」別のコメント

- 1 区民満足の見点

<ul style="list-style-type: none"> ○ 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)の見点

施設・設備の点検を定期的実施し、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見点

<ul style="list-style-type: none"> ○ 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の意見・要望について、区や関係団体と連携し適切な対応を図ること。また、滞納使用料については、入居時からの積極的な納付促進により、収納率の維持・向上に努めること。

総括シート〔令和6年度分〕

施設名称	(区民住宅) ファミューユ西五反田西館・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	都市環境部住宅課

<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4年度	令和5年度	令和6年度
西館使用料収納率 (%)	99.48%	99.58%	99.49%
東館使用料収納率 (%)	99.62%	99.51%	99.46%
滞納者 1 件あたりの対応回数 (回)	1.84 回	1.17 回	0.89 回
あっ旋から入居までの平均日数 (日)	86 日	95 日	81.2 日
住宅使用料 (円)	846,616,899 円	858,081,286 円	862,377,380 円

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要 (単位:円)

	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収入	管理運営委託料	259,116,204	322,999,255	330,505,341
支出	入居者管理経費	88,896,000	88,350,240	88,277,656
	建物維持管理経費	170,193,336	234,649,015	242,227,685
	小計	259,089,336	322,999,255	330,505,341
	差引収支	26,868	0	0

総括 (積極的に評価した事項、改善が必要な事項)

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

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 滞納使用料に関して、滞納者の生活状況を的確に把握し、支払いを促していくことが必要である。加えて、可能な限り早期に連帯保証人との連絡を確立し、滞納額が少額のうちに确实な納付をいただけるように督促していく。

前年度 (令和5年度) の主な課題と改善状況

- <前年度 (令和5年度) の主な課題>
- 滞納使用料の改善
 - 大規模住宅であることに加え、経年劣化が進んでいることから、修繕費が年々増加している。
- <改善状況>
- 所長をはじめ、現場・本社の職員で週に 1 回滞納会議を実施し、确实かつ柔軟な督促業務を執行できる体制が構築された。
 - 滞納者の増加を防ぐため、滞納の予防、滞納初期での确实な回収、連帯保証人へのアプローチを行った。
 - 故障を未然に防ぐため、定期的な点検を行い、指摘箇所の修理など早期対応を行った。
 - 見積合わせ等による適正価格を精査するなど、修繕費以外で支出の削減を行った。

「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を実施し、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。
- 令和5年度の組織改正により統括責任者を含む運営チーム3名が東京南支店から施設内防災センターに配置されたことで、居住者の各種問い合わせ等に迅速に対応できる体制が構築された。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

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

※ 区政運営会議における評価結果

評価の結果、総括シートの内容のとおりとする。引き続き入居者との積極的なコミュニケーションを通じ、意見・要望を的確に把握すること。また、滞納使用料に関しては、早期対応を心がけ、収納率の維持・向上を図ること。

総括シート〔令和6年度分〕

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

- (1) 施設の事業の企画および運営に関すること。
- (2) 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。
- (3) 利用料金の徴収に関すること。
- (4) 施設の維持および修繕に関すること。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
利用者数（人）	219,553人	229,347人	246,241人
講座参加者数（人）	3,935人	5,861人	6,940人
貸室延利用者数（人）	25,538人	25,067人	24,388人
貸室稼働率（%）	63.9%	53.6%	49.2%

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収	管理運営委託料	119,016,000円	161,328,000円	157,257,457円
	利用料金等	524,320円	665,480円	1,491,308円
入	小計	119,540,320円	161,993,480円	158,748,765円
支	人件費	46,043,569円	64,470,820円	69,555,820円
	施設運営・維持管理経費	68,069,722円	90,006,998円	94,051,842円
出	小計	114,113,291円	154,477,818円	163,607,662円
	差引収支	5,427,029円	7,515,662円	▲4,858,897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】

- 利用者数は2年連続で増加。
- 講座参加者数も2年連続で大幅に増加。
- 貸室使用料収入の増加。
- その他収入（自主事業、キッチンカー等）の増加。
- エコルとごし単独で秋のエコルフェスを初開催。
- 近隣学校との連携強化（エコルフェスでのWS実施）。
- 区や関係機関、CSR企業との積極的な連携（荏原地区の文化イベント「あつまれ！えばら」、東急電鉄スタンプラリー「のるるんと巡る！大井町まちなかスタンプラリー」等）。
- 適切なエネルギー運用管理を継続（エネルギー削減率 93.9%を達成）。

【改善が必要な事項】

- 貸室の稼働率が2年連続で低下。
- 新たなボランティア登録がない一方、活動実態のないボランティアもあり、活性化が必要。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

- 貸室の稼働率低下は区の関係機関や環境保全活動団体による無償利用の減少などが影響したと考えられる。
一方で広報誌「With エコル」でのPRなどで周知活動を行ったことにより、有料での利用は増加しており、貸室利用料収入も増加している。
令和7年度は、区外からの団体見学時の貸室利用促進、環境保全活動団体への活用呼びかけなどを実施していく。
- ボランティアの活用については、活用計画を再検討し、必要な分野や人数を定めて、新たな募集を行う。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の主な課題>

- ボランティア活用に関して、活用は社会科学見学の案内、エコルフェス時のサポート、菜園管理など積極的に行っているが、学生ボランティアの卒業や学業専念、シニアボランティアの引退などにより初年度からボランティアの人数が減少した。
- 貸室利用の実績が伸びていない。

<改善状況>

- 令和6年度は春と秋のエコルフェスで私立青稜中学校・高等学校、都立大崎高等学校のボランティアとの連携強化などを模索。
一方でエコルボランティアについては、今後のボランティア活用の方向性を議論するに留まった。
- 貸室利用については無償利用が減少したが、ホームページ、広報誌「With エコル」などを通じてPRを継続した結果、有料利用が増加した。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足の視点

○講座実績は令和5年度 69講座→令和6年度 87講座に増加。その結果、参加人数は令和5年度 5,861人→令和6年度 6,940人に増加。また、講座の総応募者数も増加したものの、講座数が増加したことから、応募倍率は平均2.1倍→1.9倍と落選者数を抑制できた。区民中心に講座参加を希望する、より多くの方に環境学習の機会を提供することが出来たと言える。

講座に対するアンケート結果は押しなべて高評価かつ具体的な要望も多数寄せられており、今後の講座の検討に活かしていきたい。

○Instagram、X（旧Twitter）、LINEのフォロワー数は順に2,460（対前年+43.9%）、503（同+21.4%）、604（同+16.3%）と全て増加。認知度が着実に向上した。

2 予算執行（財務）の視点

○講座数は当初計画を上回ったものの、企業連携や内製開催などの工夫をすることで事業費は予算内に留めることが出来た。

○東急電鉄との連携を強化し、チラシ・ポスターの配架駅数の増加、「のるんと巡る！大井町まちなかスタンプラリー」での配布スポット化など、追加コストなしでwin winとなる対応を実施。

○近隣地域におけるチラシの配架箇所を増加させた一方で、部数管理をより緻密に行った結果、印刷部数は前年同様レベルに抑制。効率的な運用が出来た。

○貸室利用料、自主事業等による収入が増加。企画展等での物販売り上げ、キッチンカーの出店増、パンマルシェの定例開催や缶ジュース売り上げ等が寄与し収入が増加した。

○当初計画外の秋のエコルフェス関連の支出もあり、全体として経費抑制に努めたものの、最終的にマイナスとなった。

3 サービス向上および業務改善の視点

○来館者の満足度向上を目指し、①講座の数・内容の充実、②来館者に変化を感じてもらえる展示の工夫、③イベントのクオリティ向上、④あらゆる年代を意識した広報活動の実施、⑤職員・スタッフのレベル向上に向けた教育、情報連携等の実施、⑥職員・スタッフの接客マナー向上や館内巡回の強化によるホスピタリティ向上等を行った結果、来館者数が増加。

○区内小中学校、義務教育学校の社会科見学、近隣の保育園・幼稚園の来館を積極的に受け入れ。

○区外または海外の学校からの見学受入要望が増加傾向。個別の要望に寄り添った対応を実施。

○視察要望に対する積極的な受け入れを継続。個別の要望にも柔軟に対応している。

○立正大学、清泉女子大学、私立青稜中学校・高等学校、都立大崎高等学校とはエコルフェスを中心に良好な関係性を維持。今後、より積極的な連携を働きかける。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

○人員配置については、広報担当者の退職など欠員が発生する時期はあったものの、逐次補充が出来ており、職員定数の確保は出来ている。

○法令順守・接客マナーの研修のほか、エコプロ等展示会の視察等を通じ職員のスキル向上を図っている。また、館長との個別面談の実施等により意見収集やメンタルケアを行っている。

※ 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、利用者の増加につなげられるように、講座・イベントを充実させること。また、貸室の利用率向上に向けて各種広報活動に努めること。

総括シート〔令和6年度分〕

施設名称	品川区営自転車等駐車場
指定管理者	NCD株式会社
施設所管課	防災まちづくり部地域交通政策課

<設置目的>

自転車等の放置防止に資するため、自転車等駐車場を駅周辺に設ける。

指定管理業務の概要

- (1) 自転車等駐車場における利用の申請および承認（使用料の減免に関することは除く）に関すること。
- (2) 自転車等駐車場における使用料および手数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4年度	令和5年度	令和6年度	
自転車	定期利用	件数(件/月)	2,180	2,189	2,162
		利用率(%/年)	51.2	52.4	54.4
	当日利用	件数(件/日)	2,296	2,492	2,622
		利用率(%/年)	96.1	102.5	104.7
バイク	定期利用	件数(件/月)	286	277	287
		利用率(%/年)	67.5	65.6	68.0
	当日利用	件数(件/日)	153	158	158
		利用率(%/年)	122.4	128.6	128.5
設置台数(台)		7,150	7,150	7,051	

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要(単位:円)				
項目		令和4年度	令和5年度	令和6年度
収入	指定管理料	235,176,460	238,434,024	264,545,296
支出	一般管理費	187,823,253	191,083,760	217,191,904
	設備費	47,344,260	47,344,488	47,344,488
	小計	235,167,513	238,428,248	264,536,392
差引収支		8,947	5,776	8,904

総括(積極的に評価した事項、改善が必要な事項)

【積極的に評価した事項】
 <サービス向上について>
 令和6年7月から令和7年3月まで、5駅8施設の自転車等駐車場にて短時間無料設定導入の試行実施を行った。その際、開始前の駐輪機器の設定変更や開始後の周知活動、利用者アンケートを実施するなど、本実施に向けて協力的に取り組んだ。
【改善が必要な事項】
 既存駐輪施設の有効活用を促進し、利用率および利用者満足度の向上を図る。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

定期利用と当日利用のバランスを柔軟に調整し、引き続き利用者アンケート等により利用者ニーズを鑑みながら、利用率および利用者満足度の向上を図る。

前年度(令和5年度)の主な課題と改善状況

<前年度(令和5年度)の主な課題>
 働き方の多様化等により、自転車等駐車場定期利用者数の増加の伸びが限定的なため、定期利用と

当日利用との適切な配備バランスの調整が求められる。

<改善状況>

- ・天王洲アイル駅第1自転車等駐車場をゲート式から電磁式ラックに交換し、また定期利用と当日利用のバランス調整や当日利用のキャッシュレス対応化を図り、利便性向上に寄与した。
- ・品川シーサイド駅自転車等駐車場において、チャイルドシート付自転車等の大型自転車が駐輪できるよう設置間隔を広げた定期駐輪ラックへの交換を行った。
- ・当日利用の利用率が高い五反田駅・西大井駅自転車等駐車場では、引き続き一部定期利用の駐輪スペースを当日利用に開放するなど柔軟に対応している。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足度の視点

- ・当日利用料金の精算を、引き続き各種キャッシュレス決済に対応することで、利用者の満足度向上に寄与した。
- ・当日利用の自転車およびバイクの満空情報を、リアルタイムで確認できるWEBサービスを引き続き提供することで、利用者の利便性向上に寄与した。
- ・一部施設にて当日利用における短時間無料設定の導入により、駅周辺の施設利用者が安心して自転車等駐車場を利用できる環境づくりに寄与した。
- ・大型化している自転車の優先エリアを設けて適切に誘導し、効率的な施設運用に取り組んでいる。また、現地掲示により利用者への周知を行い、利用者からの理解が得られるように努めた。
- ・24時間365日対応のサポートセンターを設置し、利用者からの各種問い合わせに迅速に対応している。

2 予算執行(財務)の視点

- ・キャッシュレス決済の利用を促進し現金利用が減ったことで、集金の頻度を見直し経費削減に取り組んでいる。
- ・自転車等駐車場において、経年劣化等に伴う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おり、限られた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

- ・新紙幣の発行に伴い、新紙幣の使用が可能な環境整備を迅速に行った。
- ・定期利用に空きがある自転車等駐車場において当日利用が満車となった場合は、適宜、柔軟に定期エリアへの駐輪案内を実施している。
- ・子ども連れや高齢者など補助が必要な利用者に対して、特に親切丁寧に対応し自転車の出し入れ補助を積極的に実施している。
- ・二次元バーコードの読み取りにより回答できるWEBアンケートだけでなく、紙によるアンケートも併用して実施することで、幅広い世代の利用者からの意見要望等を取り入れて業務改善を図っている。
- ・幅広く情報を共有するため、原則、責任者が平日毎日来庁し、ハード面の問題点から利用者の要望・トラブルまで綿密に協議を行った。

4 組織管理体制および業務の適正執行の視点

毎月、全ての自転車等駐車場の場長による会議を開催し、管理運用面や接遇面の意見等の問題点を共有化する体制を構築しており、利用者の要望や機器故障等に対し的確に対応できる態勢を整えている。

※ 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を通じて幅広い世代からの意見・要望を収集し、運営の改善に向けて、反映させていくこと。

総括シート〔令和6年度分〕

施設名称	品川図書館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4年度	令和5年度	令和6年度
入館者数（人）	482,908	483,783	484,840
全登録者数（人）	45,007	47,560	50,232
全貸出総数（点）	806,720	777,670	759,673
予約処理件数（件）	301,402	288,939	285,424
レファレンス件数（件）	12,446	13,621	15,377
児童おはなし会参加者数（人）	1,818	1,875	1,825

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収	指定管理料	238,198,000	249,929,000	257,537,000
	複写サービス収入	376,200	425,450	423,570
入	小計	238,574,200	250,354,450	257,960,570
支	資料費	44,313,124	46,474,950	46,475,295
	光熱水費	3,998,385	3,303,667	3,690,437
	小破修繕・補修工事費	915,255	872,498	471,900
	備品購入費	603,900	550,000	362,340
	人件費	175,405,521	180,642,871	187,782,407
	その他運営経費	15,147,806	17,310,275	18,430,823
	小計	240,383,991	249,154,261	257,213,202
	差引収支	△1,809,791	1,200,189	747,368

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

ティーンズの読書離れが課題とされている中で、POPバトルやティーンズボランティア活動は、子どもたちの表現力の向上や自己実現、自己肯定感を高める効果があり、多感な世代の心の育成に大変効果がある事業と考えられる。

また、レファレンス能力の向上はAI技術が普及しつつある現在において大きな意義を持ち、重点テーマでもある「地域の知恵袋」としての図書館において大きく求められる領域と考えられる。進化や深化が求められるなか、引き続き学習の継続によりレファレンス能力の向上に努められたい。

新たな挑戦としてのブックカフェや大人の朗読会はコアな図書館ファンの心を掴むことができるため、定期的な取り組みが必要と考えられる。

図書館事業の基礎的部分である資料の貸出実績は微減が続いており、地域連携やアウトリーチを強化し、引き続き利用率の向上に注力が必要である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

来館者数や登録者数は増えたが貸出数は減少するという流れが続いている。多様なテーマでブックリストを作成し、本選びで迷う利用者には読書の道しるべとして配布し貸出につなげる。また、オンラインサービスの普及により生じた視聴覚資料の貸出低下に歯止めをかけるためDVDやCDの特集を長期で実施するなど、利用者の興味を引く工夫に取り組むこと。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の主な課題>

研修の受講頻度が比較的小さいため、サービス向上に向けた職員のスキルアップ研修を実施し、利用率の更なる向上に努めること。

学校、商店街、近隣福祉施設との連携を引き続き実施し、利用率向上に向けて努力すること。

<改善状況>

従事職員の接遇やスキルアップに努めるとともに、カウンターの整理整頓や消火器の表示位置の検討など施設管理も含め、更なる利用率の向上に努めた。

近隣施設との連携事業を継続するとともに、新たな利用者獲得のため工夫した事業の実施に取り組んだ。

「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、平均して85%の利用者が高い満足度を示しており、一定程度の水準を維持している。（荏原図書館92%、ゆたか図書館82%、源氏前図書館79%）

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。

2 予算執行（財務）の視点

適切な予算執行に向けて資料費、光熱水費、小破修繕・修繕工事、備品購入費等年間予算計画を立て、執行にあたっては事前に品川図書館との協議や四半期毎の報告を行っている。

特に資料費については区と密に連携を図り購入する書籍について検討を重ね、適切に執行している。

利用者の安全・安心の確保のため、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。

3 サービス向上および業務改善の視点

重点テーマおよび目標として設定した「地域の知恵袋」「地域の触媒」「地域の未来」「地域の安心」の4つの軸に対し、多様なレファレンス対応や周辺施設や地域団体等と連携し、図書館サービスのさらなる充実に向けて積極的に取り組んだ。

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、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。

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62%と高い水準を維持している。(荏原図書館60%、ゆたか図書館59%、源氏前図書館67%)

司書および図書館経験者を積極的に配置し、品川区とも密に連携をとることで高い業務水準および安定した運営を維持できており、利用者満足度(平均85%)にも結果が表れている。

※ 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、利用者アンケート等により利用者の要望を確認し、利用者のニーズや特性に配慮したサービスの提供に努めるとともに、貸出件数の増加に努めること。

総括シート〔令和6年度分〕

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事。
- (2) 資料の選定、保存、除籍等蔵書管理に関する事。
- (3) 図書館運営および行事、地域サービスに関する事。
- (4) 施設の維持・管理に関する事。
- (5) その他館の運営に関する事。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する統計情報の概要

項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
入館者数（人）	434,173	406,007	399,620
全登録者数（人）	36,497	38,544	40,535
全貸出総数（点）	731,950	704,737	682,640
予約処理件数（件）	277,407	272,589	270,132
レファレンス件数（件）	7,482	7,323	7,635
児童おはなし会参加者数（人）	1,685	1,768	2,178

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収	指定管理料	228,716,000	239,512,000	242,657,000
	複写サービス収入	453,990	425,724	428,510
入	小計	229,169,990	239,937,724	243,085,510
支	資料費	37,232,971	39,048,552	39,047,425
	光熱水費	14,403,200	12,447,920	13,144,742
	小破修繕・補修工事費	1,257,789	1,499,640	1,499,960
	備品購入費	598,400	599,600	600,000
	人件費	140,506,000	146,057,000	155,636,800
	その他運営経費	34,586,748	34,758,714	31,220,816
	小計	228,585,108	234,411,426	241,149,743
	差引収支	584,882	5,526,298	1,935,767

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

地域の図書館として安定的な運営が図られている。また、利用者満足度は他のグループと比較しても例年高い値を示している。

ティーンズ事業では、新たにボードゲームのイベントに挑戦している。ティーンズ世代の反応を研究し、企画を続けていただきたい。品川翔英と連携しての展示を、双方向で行えたことは評価する。生徒が発信する場の提供を継続的に実施することを期待する。

NPO法人しながわ花海道主催の「ゆり鑑賞ラブウィーク 2024」の会場や、大井第一地区「子どもフェスティバル」でおはなし会を実施し、保育園への訪問おはなし会を積極的に行いアウトリーチに力を入れている。

しかしながら、来館者数や貸出数は微減傾向が続いている。図書館を知ってもらう。知ってもらい使ってもらう。地道な取り組みではあるが、地域に愛される図書館につながるよう、さらなる取り組みに期待する。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

来館者数や貸出数が微減していくという流れが続いている。地域に愛される図書館として、一つひとつの事業を進める中で魅力的な図書館となるよう取り組みを進めていくこと。また、サイン表示の見直しにユニバーサルデザインを意識し、多言語の利用者へのサービス向上を目指すなど、多様な利用者を意識した取り組みの継続に期待する。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の主な課題>

地域の施設（しながわ水族館、キネカ大森など）の特性に沿った展示は評価できるので、関連資料のさらなる充実を望む。また、各図書館の特性に沿った情報発信や利用促進について、既存の事業を継続しながら新たな取り組みを求める。

<改善状況>

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した。学校との連携強化や新たな連携先の開拓をおこなった。ティーンズ等若い世代に向けた情報発信や高齢者の多い地域特性に沿った利用促進など、利用率を高めるために積極的な事業展開を実施した。

「評価の視点」別のコメント

1 区民満足度の視点

利用者アンケートの結果による利用者満足度は、平均して89%の利用者が高い満足度を示しており、一定程度の水準を維持している。（大井図書館91%、南大井図書館88%、八潮図書館89%）特に大井図書館は5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

適切な予算執行に向けて資料費、光熱水費、小破修繕・修繕工事、備品購入費等年間予算計画を立て、執行にあたっては事前に品川図書館との協議や四半期毎の報告を行っている。

特に資料費については区と密に連携を図り購入する書籍について検討を重ね、適切に執行している。

利用者の安全・安心の確保のため、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。

3 サービス向上および業務改善の視点

重点テーマおよび目標として設定した「多様なニーズ、世代に合わせた事業の拡充」「地域連携の強化による図書館の認知度向上に向けた取り組み」「図書館サービスの拡充による利用満足度向上」の3つの軸に対し、児童から高齢者までを対象とした読み聞かせ会やレクリエーション、ティーンズ世代に向けたワークショップの実施、パスファインダーの継続的発行などを通じて、世代に応じた情報・体験の提供を進めた。

さらに、職員の育成強化を図るため「今月の目標」制度や「接遇ワンポイント」の共有により、職員の意識を高める取り組みを継続的に実施した。その結果として、利用者満足度調査では高い評価を得ていると捉えられる。

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68%と高い水準を維持している。(大井図書館 67%、南大井図書館 69%、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。

司書および図書館経験者を積極的に配置し、品川区とも密に連携をとることで高い業務水準および安定した運営を維持できており、利用者満足度(平均89%)にも結果が表れている。

※ 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、地域との連携や多様な利用者層・世代に向けた情報発信を推進し、入館者数や貸出数の増加に努めること。

総括シート〔令和6年度分〕

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4年度	令和5年度	令和6年度
入館者数（人）	637,754	652,549	607,037
全登録者数（人）	63,848	68,391	72,856
全貸出総数（点）	997,986	976,244	954,928
予約処理件数（件）	400,508	391,082	387,034
レファレンス件数（件）	19,390	19,700	17,598
児童おはなし会参加者数（人）	2,749	2,478	4,017

※令和6年度入館者数（人）については、BDSゲートの故障により人数のカウントができなかった期間があるため、通常より少なく表記されています。

事業報告書に添付した管理運営実績に関する事業収支の概要（単位：円）

	項目	令和4年度	令和5年度	令和6年度
収	指定管理料	308,513,000	321,558,000	335,758,000
	複写サービス収入	462,310	442,490	429,980
入	小計	308,975,310	322,000,490	336,187,980
支	資料費	55,351,332	58,079,903	58,053,107
	光熱水費	2,286,146	1,997,000	2,210,020
	小破修繕・補修工事費	1,032,086	1,970,220	1,905,937
	備品購入費	600,300	801,000	774,000
	人件費	232,409,923	240,124,448	252,571,065
出	その他運営経費	18,482,970	18,978,464	20,392,389
	小計	310,162,757	321,951,035	335,906,518
	差引収支	△1,187,447	49,455	281,462

総括（積極的に評価した事項、改善が必要な事項）

地域資源との連携では、五反田文化センター、攻玉社、品川産業支援交流施設SHIP、大崎高校防災部などと積極的に行われ、小さなお子さんから高齢者まで幅広い年齢層に利用されている。今後も引き続き地域連携をしっかりと進め、地域に愛される図書館として情報発信に取り組んでいくとともに、さらなる貸出数の向上に期待する。

また、保育園や小学校などへのアウトリーチを積極的に実施し、図書館へのワクワク感を醸成しており、低年齢のころから本を身近に親しむ楽しさを育んでいる。

特集本・ミニ特集等・児童事業実施を積極的に行い、地道な事業展開により来場者を獲得している。図書館スタッフが選定する「コンシェルジュ3点セット」を通年で行っていることを高く評価している。利用者からも好評であるため、継続的に実施することを期待する。

しかし、全体的には貸出数が伸び悩んでいるため、引き続き注力が必要である。

改善が必要とされた原因の分析および対応方針

貸出数の減少傾向が続いている。地域連携事業を積極的に実施しているが、効果が出るまでは時間がかかる地道な活動である。引き続き既存の連携先と質の高い事業を実施するとともに、新たな連携先の開拓に期待する。また、コンシェルジュセットなど利用者が本に興味を持てるような工夫を行っている。貸出数の増加につながるようさらなる発展を目指し努力してほしい。

前年度（令和5年度）の主な課題と改善状況

<前年度（令和5年度）の主な課題>

従事職員の司書資格取得について、引き続き積極的に働きかけること。

<改善状況>

資格取得について引き続き働きかけをするとともに、新規採用を積極的に行った結果、目標値の60%を超える取得率となった。

「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、平均して85%の利用者が高い満足度を示しており、一定程度の水準を維持している。（五反田図書館89%、大崎図書館82%、大崎図書館分館87%、二葉図書館83%）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。

2 予算執行（財務）の視点

適切な予算執行に向けて資料費、光熱水費、小破修繕・修繕工事、備品購入費等年間予算計画を立て、執行にあたっては事前に品川図書館との協議や四半期毎の報告を行っている。

特に資料費については区と密に連携を図り購入する書籍について検討を重ね、適切に執行している。

利用者の安全・安心の確保のため、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。

3 サービス向上および業務改善の視点

重点テーマおよび目標として設定した「地域住民の知的活動を支える、誰にでも開かれた身近な図書館づくり」「地域の情報拠点機能の充実・地域の課題解決支援への取り組み」「ティーンズサービスの拡充」「認知症カフェの充実」の4つの軸に対し、独自事業や特集展示等を計画的に実施した。

「区民まつり」や「しながわ夢さん橋」にも参加するなど、各館で地域連携につながる事業に積極的に参加し、多彩な切り口で地域情報の発信や読書提案を行った。

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。

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64%と高い水準を維持している。(五反田図書館60%、大崎図書館63%、大崎図書館分館72%、二葉図書館62%)

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。

司書および図書館経験者を積極的に配置し、品川区とも密に連携をとることで高い業務水準および安定した運営を維持できている。利用者満足度(平均85%)にも結果が表れている。

※ 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を実施するとともに、利用者ニーズに即した機能改善を積極的に行うこと。