

	部	保健福祉部	課	高齢福祉課
--	---	-------	---	-------

施設名	あさくさ高齢者在宅サービスセンター	指定管理者の名称	（福）台東区社会福祉事業団
-----	-------------------	----------	---------------

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況）

【概要】台東区社会福祉事業団は、台東区の児童及び高齢者福祉の充実を図るため、台東区が出資して1986（昭和61）年10月に設立した社会福祉法人である。

【事業内容】児童部門...児童館（7）、こどもクラブ（13）
 高齢者部門...特別養護老人ホーム（3）、高齢者在宅サービスセンター（4）、地区センター（2）
 ホームヘルプステーション（1）、在宅介護支援センター（3）、老人保健施設（1）
 老人福祉センター（1）、老人福祉館（3）の運営

【経営の状況】（17年度決算ベース）
 〔社会福祉事業会計〕歳入 2,454,919,911円、歳出 2,310,246,072円、収支差額 144,673,839円
 〔公益事業特別会計〕歳入 344,134,864円、歳出 296,549,026円、収支差額 47,585,838円

2. 施設の概要（施設の所在地・規模等、施設によるサービス提供の概要・特徴、入所者数・対象者数等）

【所在地】台東区浅草4-26-2
 【開設】昭和62年6月1日（19年経過）
 【建物概要】延べ床面積 4588㎡のうち517㎡ 特別養護老人ホーム浅草内
 鉄筋コンクリート造地上5階地下1階のうち5階の一部
 機能訓練室、食堂、休憩室、娯楽室、介護教室など
 【利用定員】45名
 【職員数】23名
 （内訳）施設長(1)、生活相談員(兼任2)、機能訓練指導員(4)、事務職員(兼任1)、ワーカー(常勤4兼任2、短8)、看護師(常勤2兼任1)、その他(アルバイト1)

3. 事業の概要、自主事業（事業によるサービス提供の概要・特徴、事業の目標(利用者数等)、自主事業）

【事業の概要】 通所介護サービス（送迎・入浴・食事・機能訓練・日常生活上のケア・健康チェック・生活相談・栄養ケア・口腔ケア） 介護予防通所介護サービス（送迎・入浴・食事・日常生活上のケア・健康チェック・生活相談・運動器機能向上訓練・口腔ケア・栄養ケア・アクティビティ等）

【事業の特徴】事業団では、平成16年3月に「高齢者福祉施設運営方針」を策定。
 利用者本位のサービス提供、地域福祉機能の充実、透明性、信頼性の確保、事業団らしさの発揮、自立的、効率的運営の推進の5つの基本方針を掲げている。

【事業の目標】平成18年度稼働率として、一般デイサービス・認知症デイサービスともに85%を目標値とする。
 【自主事業】自主事業は行っていない。

4. 施設の稼働状況（利用実績(利用者数等)、目標値と実績値の比較、施設管理、トラブル事例等）

【稼働率目標】85%に設定。17年度の実績は83.0%。
 【施設管理】昭和62年4月1日開設（開設後19年経過）のため、大規模修繕が必要。
 17年度延べ利用人数

単位時間	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
6~8	357	356	390	410	395	380	390	376	390	312	318	385	4,459
4~6	422	428	431	452	470	493	516	496	520	446	432	446	5,552
3~4	136	143	115	118	138	129	117	118	121	117	96	105	1,453
2~3	5	5	7	5	10	10	10	11	12	13	10	9	107
計	920	932	943	985	1,013	1,012	1,033	1,001	1,043	888	856	945	11,571
利用率 (%)	84.4	84.8	86.5	90.3	88.6	92.9	94.8	91.1	92.8	84.2	80.0	78.0	83.0

5. 予算決算の推移

（単位：円）

		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
予 算	貸借対当表	19,797,000	10,877,000			
	料金収入等	83,568,000	124,727,000			
	管理経費	103,365,000	135,604,000			
決 算	貸借対当表	20,443,000				
	料金収入等	91,408,137				
	管理経費	89,472,545				
	収 支	22,378,592				

6. 評価項目		
施設によるサービス提供		
(1)利用時間等の遵守[3]、(2)施設提供のための適正な人員配置[3]、(3)設備・備品の貸出[3]、(4)利用者の安全確保[3]、(5)利用承認、案内等の対応と接遇[3]、(6)苦情等への対応と報告[3]、(7)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[3]、(8)利用実績[4]		
【標準 8 項目、本施設は 8 項目を評価】		
事業		
(1)施設の目的に沿ってサービスを提供できているか[3]、(2)事業実施のための適正な人員配置[3]、(3)情報提供・接遇[4]、(4)利用者数等の目標達成[3]、(5)自主事業はサービス向上に役立ったか[]、(6)自主事業の利用実績[]、(7)苦情等への対応と報告[3]、(8)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[3]		
【標準 8 項目、本施設は 6 項目を評価】		
施設の管理		
(1)建物保守管理・設備機器安全確認[3]、(2)個人情報保護[3]、(3)備品の管理[3]、(4)清掃・警備・衛生管理[3]、(5)指定管理者が行う修繕[3]、(6)省エネ・省資源・環境配慮[3]、(7)業務の外部委託[3]、(8)震災等への対応[4]、(9)関係団体・地域との連絡調整[4]、(10)管理記録[3]		
【標準 10 項目、本施設 10 項目を評価】		
歳入歳出		
(1)管理経費等の縮減、縮減努力[4]、(2)事業経費見直しによる収支改善努力[5]、(3)利用者増等による収支改善努力[3]		
【標準 3 項目、本施設は 3 項目を評価】		
7. 評価		
「A+」(優良):協定等の遵守に加えて、プラスアルファのサービス提供、利用者数の顕著な増加等の実績がある。		
「A」(妥当):協定等を遵守し、サービス水準、利用者数等の目標を達成している。		
「A-」(課題あり):協定等を遵守し、サービス水準、利用者数等の目標を達成しているが、一部に課題がある。		
「B」(要改善):一部、協定等が遵守できていない、又は不測の事態等により目標に達していない。		
評価の観点	評価	課題等
施設によるサービス提供	A	介護サービス評価より、利用者からの評価も全体的に高く、良好なサービス提供が行われている。現在のサービス水準を落とさずに、より一層のサービスの向上を図っていく。
事業(区の事業、自主事業)	A	おおむね良好である。17年度に第三者評価にて職員の研修履歴の有無が指摘事項として挙げられていたが、18年度には改善されることとなった。
施設の管理(補修、緊急対応等)	A	施設側で対応できる範囲においては良好な管理が行われている。
歳入歳出	A	認知症デイサービスの開設にあたり、管理経費は増加しているが、人件費や光熱水費の削減により、全体としての縮減に努めている。
総合評価	A	全体的に良好である。
8. 課題への対応		
開設当初に購入した備品については、修理が不可能なものが増えてきているため、順次計画的に購入していく。今年度より認知症デイサービスを開設するが、より一層の職員及びサービスの質の向上を図っていく。		

指定管理者施設管理評価シート（H18）		部	保健福祉部	課	高齢福祉課																																																																																																		
施設名	うえの高齢者在宅サービスセンター	指定管理者の名称	（福）台東区社会福祉事業団																																																																																																				
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況）																																																																																																							
<p>【概要】台東区社会福祉事業団は、台東区の児童及び高齢者福祉の充実を図るため、台東区が出資して1986（昭和61）年10月に設立した社会福祉法人である。</p> <p>【事業内容】児童部門...児童館（7）、こどもクラブ（13） 高齢者部門...特別養護老人ホーム（3）、高齢者在宅サービスセンター（4）、地区センター（2）、ホームヘルプステーション（1）、在宅介護支援センター（3）、老人保健施設（1）、老人福祉センター（1）、老人福祉館（3）の運営</p> <p>【経営の状況】（17年度決算ベース） 〔社会福祉事業会計〕歳入 2,454,919,911円、歳出 2,310,246,072円、収支差額 144,673,839円 〔公益事業特別会計〕歳入 344,134,864円、歳出 296,549,026円、収支差額 47,585,838円</p>																																																																																																							
2. 施設の概要（施設の所在地・規模等、施設によるサービス提供の概要・特徴、入所者数・対象者数等）																																																																																																							
<p>【所在地】台東区東上野2-25-14 【開設】平成元年4月1日（17年経過） 【建物概要】延べ床面積 2130㎡のうち330㎡ 老人福祉センター内 鉄筋コンクリート造地上5階地下1階のうち3階の一部 【入所定員】25名 【職員数】21名 （内訳）施設長(1)、生活相談員(2兼任1)、機能訓練指導員(5)、事務職員(兼任1)、ケアワーカー(常勤2短6)、看護師(常1短1)、その他(2)</p>																																																																																																							
3. 事業の概要、自主事業（事業によるサービス提供の概要・特徴、事業の目標(利用者数等)、自主事業）																																																																																																							
<p>【事業の概要】 通所介護サービス（送迎・入浴（一般浴のみ）・食事・機能訓練・日常生活上のケア・健康チェック・生活相談・口腔ケア） 介護予防通所介護サービス（送迎・入浴（一般浴のみ）・食事・日常生活上のケア・健康チェック・生活相談・運動器機能向上訓練・アクティビティ等）</p> <p>【事業の特徴】事業団では、平成16年3月に「高齢者福祉施設運営方針」を策定。 利用者本位のサービス提供、地域福祉機能の充実、透明性、信頼性の確保、事業団らしさの発揮、自立的、効率的運営の推進の5つの基本方針を掲げている。</p> <p>【事業の目標】平成18年度稼働率として、85%を目標値とする。 【自主事業】自主事業は行っていない。</p>																																																																																																							
4. 施設の稼働状況（利用実績（利用者数等）、目標値と実績値の比較、施設管理、トラブル事例等）																																																																																																							
<p>【稼働率目標】85%に設定。17年度の実績は71.6%。 【施設管理】平成元年8月1日開設（開設後17年経過）のため、計画的な修繕・保全が必要。 17年度延べ利用人数</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>単位時間</th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6~8</td> <td>224</td> <td>212</td> <td>210</td> <td>211</td> <td>205</td> <td>212</td> <td>209</td> <td>204</td> <td>198</td> <td>156</td> <td>159</td> <td>221</td> <td>2,421</td> </tr> <tr> <td>4~6</td> <td>192</td> <td>200</td> <td>206</td> <td>186</td> <td>203</td> <td>200</td> <td>218</td> <td>229</td> <td>204</td> <td>194</td> <td>206</td> <td>240</td> <td>2,478</td> </tr> <tr> <td>3~4</td> <td>60</td> <td>62</td> <td>64</td> <td>61</td> <td>61</td> <td>48</td> <td>46</td> <td>48</td> <td>56</td> <td>54</td> <td>58</td> <td>56</td> <td>674</td> </tr> <tr> <td>2~3</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>0</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>478</td> <td>474</td> <td>482</td> <td>458</td> <td>470</td> <td>461</td> <td>473</td> <td>484</td> <td>460</td> <td>404</td> <td>423</td> <td>517</td> <td>5,584</td> </tr> <tr> <td>利用率(%)</td> <td>73.5</td> <td>72.9</td> <td>74.1</td> <td>70.5</td> <td>69.6</td> <td>71.0</td> <td>72.8</td> <td>74.5</td> <td>68.1</td> <td>64.6</td> <td>71.0</td> <td>76.6</td> <td>71.6</td> </tr> </tbody> </table>						単位時間	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	6~8	224	212	210	211	205	212	209	204	198	156	159	221	2,421	4~6	192	200	206	186	203	200	218	229	204	194	206	240	2,478	3~4	60	62	64	61	61	48	46	48	56	54	58	56	674	2~3	2	0	2	0	1	1	0	3	2	0	0	0	11	計	478	474	482	458	470	461	473	484	460	404	423	517	5,584	利用率(%)	73.5	72.9	74.1	70.5	69.6	71.0	72.8	74.5	68.1	64.6	71.0	76.6	71.6
単位時間	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計																																																																																										
6~8	224	212	210	211	205	212	209	204	198	156	159	221	2,421																																																																																										
4~6	192	200	206	186	203	200	218	229	204	194	206	240	2,478																																																																																										
3~4	60	62	64	61	61	48	46	48	56	54	58	56	674																																																																																										
2~3	2	0	2	0	1	1	0	3	2	0	0	0	11																																																																																										
計	478	474	482	458	470	461	473	484	460	404	423	517	5,584																																																																																										
利用率(%)	73.5	72.9	74.1	70.5	69.6	71.0	72.8	74.5	68.1	64.6	71.0	76.6	71.6																																																																																										
5. 予算決算の推移（単位：円）																																																																																																							
		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度																																																																																																	
予 算	貸金補助費等	24,089,000	24,008,000																																																																																																				
	料金収入等	54,191,000	55,776,000																																																																																																				
	管理経費	78,280,000	79,784,000																																																																																																				
決 算	貸金補助費等	24,089,000																																																																																																					
	料金収入等	48,092,963																																																																																																					
	管理経費	69,234,463																																																																																																					
	収 支	2,947,500																																																																																																					

6. 評価項目		
施設によるサービス提供		
(1)利用時間等の遵守[3]、(2)施設提供のための適正な人員配置[3]、(3)設備・備品の貸出[3]、(4)利用者の安全確保[3]、(5)利用承認、案内等の対応と接遇[3]、(6)苦情等への対応と報告[3]、(7)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[3]、(8)利用実績[3]		
【標準 8 項目、本施設は 8 項目を評価】		
事業		
(1)施設の目的に沿ってサービスを提供できているか[3]、(2)事業実施のための適正な人員配置[3]、(3)情報提供・接遇[4]、(4)利用者数等の目標達成[3]、(5)自主事業はサービス向上に役立ったか[-]、(6)自主事業の利用実績[-]、(7)苦情等への対応と報告[3]、(8)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[3]		
【標準 8 項目、本施設は 6 項目を評価】		
施設の管理		
(1)建物保守管理・設備機器安全確認[3]、(2)個人情報保護[3]、(3)備品の管理[3]、(4)清掃・警備・衛生管理[3]、(5)指定管理者が行う修繕[3]、(6)省エネ・省資源・環境配慮[3]、(7)業務の外部委託[3]、(8)震災等への対応[3]、(9)関係団体・地域との連絡調整[4]、(10)管理記録[3]		
【標準 10 項目、本施設 10 項目を評価】		
歳入歳出		
(1)管理経費等の縮減、縮減努力[3]、(2)事業経費見直しによる収支改善努力[3]、(3)利用者増等による収支改善努力[3]		
【標準 3 項目、本施設は 3 項目を評価】		
7. 評価		
「A+」(優良):協定等の遵守に加えて、プラスアルファのサービス提供、利用者数の顕著な増加等の実績がある。		
「A」(妥当):協定等を遵守し、サービス水準、利用者数等の目標を達成している。		
「A-」(課題あり):協定等を遵守し、サービス水準、利用者数等の目標を達成しているが、一部に課題がある。		
「B」(要改善):一部、協定等が遵守できていない、又は不測の事態等により目標に達していない。		
評価の観点	評価	課題等
施設によるサービス提供	A	利用者からの評価も全体的に高く、良好なサービス提供が行われている。現在のサービス水準を落とさずに、より一層のサービスの向上を図っていく。
事業(区の事業、自主事業)	A	概ね良好に行われているが、稼働率が目標値に比べてやや低い。
施設の管理(補修、緊急対応等)	A	平成12年に建物全体の改修を行っており、現在は安定した状態にある。今後は計画的な修繕、保全を行っていく。
歳入歳出	A	人件費の増加に伴い、管理経費も増加している。人件費の削減、もしくは他の科目において削減を図る。
総合評価	A	管理経費の項目を除いて、概ね良好である。
8. 課題への対応		
稼働率が目標値に比べやや低いため、今後は稼働率向上のために、より一層職員及びサービスの質の向上に取り組む必要がある。また、施設管理の面においては、今後大きな不具合が起きないように計画的な保全に努める必要がある。管理経費についても、削減のための努力を行っていく。		

指定管理者施設管理評価シート（H18）		部	保健福祉部	課	高齢福祉課																																																																																																		
施設名	やなか高齢者在宅サービスセンター	指定管理者の名称	(福)台東区社会福祉事業団																																																																																																				
1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況）																																																																																																							
<p>【概要】台東区社会福祉事業団は、台東区の児童及び高齢者福祉の充実を図るため、台東区が出資して1986（昭和61）年10月に設立した社会福祉法人である。</p> <p>【事業内容】児童部門...児童館（7）、こどもクラブ（13） 高齢者部門...特別養護老人ホーム（3）、高齢者在宅サービスセンター（4）、地区ケアホーム（2）、ホームヘルプステーション（1）、在宅介護支援センター（3）、老人保健施設（1）、老人福祉センター（1）、老人福祉館（3）の運営</p> <p>【経営の状況】（17年度決算ベース） 【社会福祉事業会計】歳入 2,454,919,911円、歳出 2,310,246,072円、収支差額 144,673,839円 【公益事業特別会計】歳入 344,134,864円、歳出 296,549,026円、収支差額 47,585,838円</p>																																																																																																							
2. 施設の概要（施設の所在地・規模等、施設によるサービス提供の概要・特徴、入所者数・対象者数等）																																																																																																							
<p>【所在地】台東区谷中2-17-20 【開設】平成元年6月1日（17年経過） 【建物概要】延べ床面積 2794㎡のうち490㎡ 特別養護老人ホーム谷中内 鉄筋コンクリート造地上3階地下1階のうち1階の一部 【入所定員】35名 【職員数】23名 （内訳）施設長(1)、生活相談員(兼任4)、機能訓練指導員(5)、事務職員(兼任1)、ケアワーカー(常勤1うち兼任1、短2)、看護師(短1)</p>																																																																																																							
3. 事業の概要、自主事業（事業によるサービス提供の概要・特徴、事業の目標(利用者数等)、自主事業）																																																																																																							
<p>【事業の概要】 通所介護サービス（送迎・入浴・食事・機能訓練・日常生活上のケア・健康チェック・生活相談・栄養ケア・口腔ケア） 介護予防通所介護サービス（送迎・入浴・食事・日常生活上のケア・健康チェック・生活相談・運動器機能向上訓練・口腔ケア・栄養ケア・アクティビティ等）（定員は2つの事業を合わせて1日あたり35名）</p> <p>【事業の特徴】事業団では、平成16年3月に「高齢者福祉施設運営方針」を策定。 利用者本位のサービス提供、地域福祉機能の充実、透明性、信頼性の確保、事業団らしさの発揮、自立的、効率的運営の推進 の5つの基本方針を掲げている。</p> <p>【事業の目標】平成18年度稼働率として、85%を目標値とする。 【自主事業】自主事業は行っていない。</p>																																																																																																							
4. 施設の稼働状況（利用実績（利用者数等）、目標値と実績値の比較、施設管理、トラブル事例等）																																																																																																							
<p>【稼働率目標】85%に設定。17年度の実績は84.1%。 【施設管理】平成元年6月1日開設（開設後17年経過）のため、大規模修繕が必要。 17年度延べ利用人数</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>単位時間</th> <th>4月</th> <th>5月</th> <th>6月</th> <th>7月</th> <th>8月</th> <th>9月</th> <th>10月</th> <th>11月</th> <th>12月</th> <th>1月</th> <th>2月</th> <th>3月</th> <th>計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>6~8</td> <td>643</td> <td>625</td> <td>683</td> <td>659</td> <td>661</td> <td>690</td> <td>644</td> <td>599</td> <td>631</td> <td>608</td> <td>606</td> <td>626</td> <td>7,675</td> </tr> <tr> <td>4~6</td> <td>68</td> <td>69</td> <td>66</td> <td>72</td> <td>76</td> <td>72</td> <td>75</td> <td>94</td> <td>97</td> <td>91</td> <td>90</td> <td>106</td> <td>976</td> </tr> <tr> <td>3~4</td> <td>36</td> <td>38</td> <td>38</td> <td>28</td> <td>36</td> <td>35</td> <td>34</td> <td>32</td> <td>32</td> <td>33</td> <td>35</td> <td>37</td> <td>414</td> </tr> <tr> <td>2~3</td> <td>15</td> <td>12</td> <td>15</td> <td>14</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>12</td> <td>14</td> <td>2</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>115</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>762</td> <td>744</td> <td>802</td> <td>773</td> <td>788</td> <td>813</td> <td>765</td> <td>739</td> <td>762</td> <td>732</td> <td>731</td> <td>769</td> <td>9,180</td> </tr> <tr> <td>利用率(%)</td> <td>83.7</td> <td>81.8</td> <td>88.1</td> <td>84.9</td> <td>83.4</td> <td>89.3</td> <td>84.1</td> <td>81.2</td> <td>80.6</td> <td>83.7</td> <td>87.0</td> <td>81.3</td> <td>84.1</td> </tr> </tbody> </table>						単位時間	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計	6~8	643	625	683	659	661	690	644	599	631	608	606	626	7,675	4~6	68	69	66	72	76	72	75	94	97	91	90	106	976	3~4	36	38	38	28	36	35	34	32	32	33	35	37	414	2~3	15	12	15	14	15	16	12	14	2	0	0	0	115	計	762	744	802	773	788	813	765	739	762	732	731	769	9,180	利用率(%)	83.7	81.8	88.1	84.9	83.4	89.3	84.1	81.2	80.6	83.7	87.0	81.3	84.1
単位時間	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計																																																																																										
6~8	643	625	683	659	661	690	644	599	631	608	606	626	7,675																																																																																										
4~6	68	69	66	72	76	72	75	94	97	91	90	106	976																																																																																										
3~4	36	38	38	28	36	35	34	32	32	33	35	37	414																																																																																										
2~3	15	12	15	14	15	16	12	14	2	0	0	0	115																																																																																										
計	762	744	802	773	788	813	765	739	762	732	731	769	9,180																																																																																										
利用率(%)	83.7	81.8	88.1	84.9	83.4	89.3	84.1	81.2	80.6	83.7	87.0	81.3	84.1																																																																																										
5. 予算決算の推移 （単位：円）																																																																																																							
		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度																																																																																																	
予 算	総勘定収支	20,818,000	18,599,000																																																																																																				
	料金収入等	75,779,000	77,254,000																																																																																																				
	管理経費	96,597,000	95,853,000																																																																																																				
決 算	総勘定収支	29,827,485																																																																																																					
	料金収入等	83,701,577																																																																																																					
	管理経費	96,780,696																																																																																																					
	収 支	16,748,366																																																																																																					

6. 評価項目		
施設によるサービス提供		
(1)利用時間等の遵守[3]、(2)施設提供のための適正な人員配置[3]、(3)設備・備品の貸出[3]、(4)利用者の安全確保[3]、(5)利用承認、案内等の対応と接遇[3]、(6)苦情等への対応と報告[3]、(7)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[3]、(8)利用実績[3]		
【標準8項目、本施設は8項目を評価】		
事業		
(1)施設の目的に沿ってサービスを提供できているか[3]、(2)事業実施のための適正な人員配置[3]、(3)情報提供・接遇[4]、(4)利用者数等の目標達成[3]、(5)自主事業はサービス向上に役立ったか[-]、(6)自主事業の利用実績[-]、(7)苦情等への対応と報告[3]、(8)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[3]		
【標準8項目、本施設は6項目を評価】		
施設の管理		
(1)建物保守管理・設備機器安全確認[3]、(2)個人情報保護[3]、(3)備品の管理[3]、(4)清掃・警備・衛生管理[3]、(5)指定管理者が行う修繕[3]、(6)省エネ・省資源・環境配慮[3]、(7)業務の外部委託[3]、(8)震災等への対応[3]、(9)関係団体・地域との連絡調整[4]、(10)管理記録[3]		
【標準10項目、本施設は10項目を評価】		
歳入歳出		
(1)管理経費等の縮減、縮減努力[4]、(2)事業経費見直しによる収支改善努力[3]、(3)利用者増等による収支改善努力[3]		
【標準3項目、本施設は3項目を評価】		
7. 評価		
「A+」(優良):協定等の遵守に加えて、プラスアルファのサービス提供、利用者数の顕著な増加等の実績がある。		
「A」(妥当):協定等を遵守し、サービス水準、利用者数等の目標を達成している。		
「A-」(課題あり):協定等を遵守し、サービス水準、利用者数等の目標を達成しているが、一部に課題がある。		
「B」(要改善):一部、協定等が遵守できていない、又は不測の事態等により目標に達していない。		
評価の観点	評価	課題等
施設によるサービス提供	A	介護サービス評価より、利用者からの評価も全体的に高く、良好なサービス提供が行われている。現在のサービス水準を落とさずに、より一層のサービスの向上を図っていく。
事業(区の事業、自主事業)	A	おおむね良好である。
施設の管理(補修、緊急対応等)	A	施設側で対応できる範囲においては良好な管理が行われている。
歳入歳出	A	全体としては管理費等は縮減されているが、業務委託費がやや増加しているため削減に努める。
総合評価	A	全体的に良好である。
8. 課題への対応		
開設当初に購入した備品については、修理が不可能なものが増えてきているため、順次購入していく。		

指定管理者施設管理評価シート（H18）	部	保健福祉部	課	高齢福祉課
施設名	みのわ高齢者在宅サービスセンター	指定管理者の名称	（福）台東区社会福祉事業団	

1. 指定管理者の概要（業務内容、指定管理者施設、経営の状況）

【概要】台東区社会福祉事業団は、台東区の児童及び高齢者福祉の充実を図るため、台東区が出資して1986（昭和61）年10月に設立した社会福祉法人である。

【事業内容】児童部門...児童館（7）、こどもクラブ（13）
 高齢者部門...特別養護老人ホーム（3）、高齢者在宅サービスセンター（4）、地区デイホーム（2）、ホームヘルプステーション（1）、在宅介護支援センター（3）、老人保健施設（1）、老人福祉センター（1）、老人福祉館（3）の運営

【経営の状況】（17年度決算ベース）
 【社会福祉事業会計】歳入 2,454,919,911 円、歳出 2,310,246,072 円、収支差額 144,673,839 円
 【公益事業特別会計】歳入 344,134,864 円、歳出 296,549,026 円、収支差額 47,585,838 円

2. 施設の概要（施設の所在地・規模等、施設によるサービス提供の概要・特徴、入所者数・対象者数等）

【所在地】台東区三ノ輪1-27-11【開設】平成6年7月1日（12年経過）

【建物概要】延べ床面積 9617㎡のうち2002㎡ 三ノ輪福祉センター内、鉄骨鉄筋コンクリート造地上9階地下2階のうち3・4階の一部、デイホーム、認知症デイホーム、機械浴室など

【利用定員】一般40名、認知症12名、
 【職員数】（内訳）（一般）21名（認知）12名（訪問介護）18名
 （内訳）（一般）施設長(1)、生活相談員(兼任2)、機能訓練指導員(4)、事務職員(兼任1)、ワーカー(常勤兼任2、短5)、看護師(常勤兼任1)、その他(アルバイト5)
 （認知）施設長(1)、生活相談員(兼任2)、機能訓練指導員(1)、事務職員(兼任1)、ワーカー(常勤兼任1、短3)、看護師(常勤兼任1)、その他(アルバイト2)
 （訪問介護）施設長(1兼務)、サービス提供責任者(4)、事務職員(1兼務)、介護福祉士(常4、短1)、ヘルパー1級(0)、ヘルパー2級(アルバイト2)

3. 事業の概要、自主事業（事業によるサービス提供の概要・特徴、事業の目標(利用者数等)、自主事業）

【事業の概要】 通所介護サービス（送迎・入浴・食事・機能訓練・日常生活上のケア・健康チェック・生活相談・栄養ケア・口腔ケア） 介護予防通所介護サービス（送迎・入浴・食事・日常生活上のケア・健康チェック・生活相談・運動器機能向上訓練・口腔ケア・栄養ケア・アクティビティ等） ホームヘルプサービス（身体介護、生活援助、介護相談、介護予防訪問介護）

【事業の特徴】事業団では、平成16年3月に「高齢者福祉施設運営方針」を策定。
 利用者本位のサービス提供、地域福祉機能の充実、透明性、信頼性の確保、事業団らしさの発揮、自立的、効率的運営の推進の5つの基本方針を掲げている。

【事業の目標】平成18年度稼働率目標は、一般デイ・認知症デイともに85%、訪問介護については収入率90%。
 【自主事業】自主事業は行っていない。

4. 施設の稼働状況（利用実績（利用者数等）、目標値と実績値の比較、施設管理、トラブル事例等）

【稼働率目標】一般デイ、認知症デイともに85%に設定。17年度の実績は一般デイ72.3%、認知症デイ90.9%。
 【施設管理】平成6年7月1日開設（開設後12年経過）のため、計画的な保全が必要。

17年度延べ利用人数

（一般デイ）					（認知症デイ）					（訪問介護：年間合計）	
単位時間	4～7月	8～11月	12～3月	計	単位時間	4～7月	8～11月	12～3月	計	回数	時間数
6-8	1,375	1,525	1,334	4,234	6-8	769	764	780	2,313	7,748	5,629.0
4-6	1,307	1,452	1,333	4,092	4-6	181	204	132	517	4,594	5,756.5
3-4	17	36	21	74	3-4	0	0	8	8	1,108	1,784.5
2-3	0	0	0	0	2-3	0	0	0	0		
計	2,699	3,013	2,688	8,400	計	950	968	912	2,830	13,450	13,170.0
利用率(%)	74.1	77.0	65.8	72.3	利用率(%)	91.3	92.0	89.5	90.9		

5. 予算決算の推移（単位：円）

		17年度	18年度	19年度	20年度	21年度
予 算	貸金補助費対金	54,139,000	41,410,000			
	料金収入等	174,205,000	177,373,000			
	管理経費	228,344,000	218,783,000			
決 算	貸金補助費対金	54,901,000				
	料金収入等	154,300,312				
	管理経費	193,848,195				
	収 支	15,353,117				

6. 評価項目		
施設によるサービス提供		
(1)利用時間等の遵守[3]、(2)施設提供のための適正な人員配置[3]、(3) 設備・備品の貸出[3]、(4)利用者の安全確保[3]、(5)利用承認、案内等の対応と接遇 [3]、(6)苦情等への対応と報告[3]、(7)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[3]、(8)利用実績[3]		
【標準 8 項目、本施設は 8 項目を評価】		
事業		
(1)施設の目的に沿ってサービスを提供できているか[3]、(2)事業実施のための適正な人員配置[3]、(3)情報提供・接遇[4]、(4)利用者数等の目標達成[3]、(5)自主事業はサービス向上に役立ったか[-]、(6)自主事業の利用実績[-]、(7)苦情等への対応と報告[3]、(8)緊急体制・マニュアル・研修・実際の対応[3]		
【標準 8 項目、本施設は 6 項目を評価】		
施設の管理		
(1)建物保守管理・設備機器安全確認[3]、(2)個人情報保護[3]、(3)備品の管理[3]、(4)清掃・警備・衛生管理[3]、(5)指定管理者が行う修繕[3]、(6)省エネ・省資源・環境配慮[3]、(7)業務の外部委託[3]、(8)震災等への対応[3]、(9)関係団体・地域との連絡調整[4]、(10)管理記録[3]		
【標準 10 項目、本施設は 10 項目を評価】		
歳入歳出		
(1)管理経費等の縮減、縮減努力[4]、(2)事業経費見直しによる収支改善努力 [3]、(3)利用者増等による収支改善努力[3]		
【標準 3 項目、本施設は 3 項目を評価】		
7. 評価		
「A+」(優良): 協定等の遵守に加えて、プラスアルファのサービス提供、利用者数の顕著な増加等の実績がある。		
「A」(妥当): 協定等を遵守し、サービス水準、利用者数等の目標を達成している。		
「A-」(課題あり): 協定等を遵守し、サービス水準、利用者数等の目標を達成しているが、一部に課題がある。		
「B」(要改善): 一部、協定等が遵守できていない、又は不測の事態等により目標に達していない。		
評価の観点	評価	課題等
施設によるサービス提供	A	介護サービス評価より利用者からの評価も全体的に高く、良好なサービス提供が行われている。現在のサービス水準を落とさずに、より一層のサービスの向上を図っていく。
事業(区の事業、自主事業)	A	おおむね良好である。
施設の管理(補修、緊急対応等)	A	施設側で対応できる範囲においては良好な管理が行われている。開設から12年が経過しており、日常的な保全管理を適切に行う。
歳入歳出	A	補助金、管理経費共に縮減されており、主に業務委託費の削減ができている。
総合評価	A	全体的に良好である。
8. 課題への対応		
一般デイの稼働率が目標値に比べやや低いため、今後は稼働率向上のために、より一層職員及びサービスの質の向上に取り組む。施設管理の面においては、計画的な修繕・保全に努めていく。また、介護サービス評価における利用者アンケートにて、食事サービスについて「あまり配慮されていない」と答えた利用者の割合が他施設に比べ高く、また機能訓練についても「十分工夫されている」と答えた利用者はいなかった。これらの点については、新たな取り組みや工夫により改善を図っていく。		