

令和4年度 目黒区立高齢福祉施設
指定管理者運営評価結果等について

令和5年8月

健康福祉部高齢福祉課

目 次

1 特別養護老人ホーム中目黒	P1
2 特別養護老人ホーム東が丘	P8
3 東が丘在宅ケア多機能センター	P15
4 特別養護老人ホーム東山	P23
5 東山在宅ケア多機能センター	P30
6 高齢者センター	P38
7 田道在宅ケア多機能センター	P45
8 公募の特例による指定管理期間の中間評価	P53
健康福祉部指定管理者運営評価委員会(別表)	P55

1 特別養護老人ホーム中目黒指定管理者運営評価結果について

目黒区立特別養護老人ホーム中目黒指定管理者の令和4年度運営評価結果を報告する。

- 1 施設名 目黒区立特別養護老人ホーム中目黒・短期入所生活介護
目黒区中目黒5丁目7番35号
- 2 指定管理者 社会福祉法人 目黒区社会福祉事業団
目黒区上目黒2丁目19番15号
代表者 理事長 鈴木 勝
- 3 指定期間及び運営評価の対象期間
指定期間 平成31年4月1日から令和11年3月31日まで（10年間）
評価対象期間 令和5年3月1日から令和5年3月31日まで
- 4 運営評価の方法

「目黒区健康福祉部指定管理者運営評価委員会設置要綱」に基づき設置された健康福祉部指定管理者運営評価委員会（別表）において、指定管理者から提出された事業報告書、利用者アンケートの結果、指定管理者の自己評価等をあらかじめ定めた基準に基づき評価を行った。

5 事業報告書の概要

別紙「事業報告書（概要）」のとおり

6 施設運営に係る区の歳入・歳出決算額の推移

項目	2年度	3年度	4年度	備考
歳入	0	0	0	26年度利用料金制度導入
歳出	42,716,739	18,204,703	37,812,254	指定管理料
	11,241,487	10,853,420	652,915	本部補助金

7 総合評価基準

評価結果	説明
100点～80点	十分水準を超えている
79点～70点	必要な水準を超えている
69点～60点	必要な水準に達している
59点～50点	水準に達していない
49点以下	水準をかなり下回っている

8 指定管理者の自己評価結果（100点満点換算点）

(1) 介護福祉施設サービス

自己評価	61点 : 必要な水準に達している
------	-------------------

(2) 短期入所生活介護サービス

自己評価	61点 : 必要な水準に達している
------	-------------------

9 総合（評価委員会）評価結果（100点満点換算点）

(1) 介護福祉施設サービス

総合評価	61点 : 必要な水準に達している
------	-------------------

(2) 短期入所生活介護サービス

総合評価	61点 : 必要な水準に達している
------	-------------------

10 評価結果内訳

(1) 介護福祉施設サービス

(() 内は得点率)

評価項目		配点	総合評価
I 経営能力に関する事項	1 施設長等はリーダーシップを発揮しているか、意思決定のプロセスは適切か	25	15 (60%)
	2 施設を取り巻く環境を把握した上で計画を策定し実施しているか	25	15 (60%)
	3 経営における社会的責任（権利擁護や地域貢献）を果たすよう取り組んでいるか	25	15 (60%)
	4 リスクマネジメントに取り組んでいるか	25	15 (60%)
	5 職員と組織の能力向上に取り組んでいるか	25	15 (60%)
	6 施設の重要課題に対する組織的な活動を行っているか	25	15 (60%)
II サービスの実施に関する事項	7 利用希望者等にサービス情報の提供は適切にされているか	25	15 (60%)
	8 サービスの開始・終了時の対応は適切にされているか	25	15 (60%)
	9 個別状況に応じた計画策定・記録は適切にされているか	25	18 (72%)
	10 利用者サービスは適切にされているか	25	15 (60%)
	11 利用者家族との連携は適切にされているか	25	15 (60%)
	12 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重を徹底しているか	25	17 (68%)
	13 施設の業務の標準化はされているか	25	15 (60%)
	14 苦情対応は適切にされているか	25	15 (60%)
III 管理運営に関する事項	15 施設の維持管理は適切にされているか	25	15 (60%)
	16 区立施設としての役割を果たしているか	25	15 (60%)
合計		400	245
総合（評価委員会）評価点（100点満点換算点）		61点	

所 見	<p>【評価できる点について】</p> <p>○大規模改修工事に伴い令和3年8月から令和5年2月末まで事業を休止していたため、令和4年度の運営評価は令和5年3月の1か月のみが評価対象となっている。事業再開に当たっては計画的に準備を進め、円滑に事業を再開することができた。</p> <p>○大規模改修工事により Wi-Fi 環境が整備され、施設内で I C T機器を有効活用することが可能となった。事業再開時より、生体センサー、ナースコール及び介護記録システムを相互に連携させたシステムを活用し、①センサーによる利用者の状況把握と記録情報の活用による施設サービスの向上、②職員の精神的・肉体的負担の軽減、③電子媒体を活用した記録入力等による記録業務の効率化を図る取り組みを行った。</p> <p>【更なる向上を求める点について】</p> <p>○施設での面会を制限せざるを得ない状況が続いているが、新型コロナウイルス感染症が5類感染症へ引き下げられたこと等に伴い、今後の面会方法について、どのように緩和していくか、他の施設の状況も踏まえて検討する必要がある。</p> <p>○事業再開に当たり、新しい I C T機器の使用方法や入居者の状況変化への対応を優先する必要があったため、行事やレクリエーション活動を十分に行う事ができなかった。今後は、感染状況も踏まえながら、施設での活動を充実させていく必要がある。</p>
-----	---

(2) 短期入所生活介護サービス

(() 内は得点率)

評 価 項 目		配点	総合評価
I 経営能力に関する事項	1 施設長等はリーダーシップを発揮しているか、意思決定のプロセスは適切か	25	15 (60%)
	2 施設を取り巻く環境を把握した上で計画を策定し実施しているか	25	15 (60%)
	3 経営における社会的責任(権利擁護や地域貢献)を果たすよう取り組んでいるか	25	15 (60%)
	4 リスクマネジメントに取り組んでいるか	25	15 (60%)
	5 職員と組織の能力向上に取り組んでいるか	25	15 (60%)
	6 施設の重要課題に対する組織的な活動を行っているか	25	15 (60%)
II サービスの実施に関する事項	7 利用希望者等にサービス情報の提供は適切にされているか	25	15 (60%)
	8 サービスの開始・終了時の対応は適切にされているか	25	15 (60%)
	9 個別状況に応じた計画策定・記録は適切にされているか	25	18 (72%)
	10 利用者サービスは適切にされているか	25	15 (60%)
	11 利用者家族との連携は適切にされているか	25	15 (60%)
	12 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重を徹底しているか	25	17 (68%)
	13 施設の業務の標準化はされているか	25	15 (60%)
	14 苦情対応は適切にされているか	25	15 (60%)
III 管理運営に関する事項	15 施設の維持管理は適切にされているか	25	15 (60%)
	16 区立施設としての役割を果たしているか	25	15 (60%)
合計		400	245
総合(評価委員会)評価点(100点満点換算点)		61点	

所 見	<p>【評価できる点について】</p> <p>○大規模改修工事に伴い令和3年8月から令和5年2月末まで事業を休止していたため、令和4年度の運営評価は令和5年3月の1か月のみが評価対象となっている。事業再開に当たっては計画的に準備を進め、円滑に事業を再開することができた。</p> <p>【更なる向上を求める点について】</p> <p>○大規模改修工事により、施設定員数が変更となった（特養 44 名→55 名、短期 14 名→5 名）。ショートステイの定員数が減少したことによる利用控えや、近年の新規開設施設の増加等により、3月の利用率が 56.1%と目標利用率（100%）の達成には至らなかった。引き続き、ケアマネジャーへの周知など積極的に行い、早急に利用率の改善に努める必要がある。</p>
-----	---

特別養護老人ホーム中目黒事業報告書(概要)

1 施設の概要

施設名	特別養護老人ホーム中目黒
所在地	目黒区中目黒5丁目7番35号
施設	特別養護老人ホーム、短期入所生活介護
事業内容 (条例の規定)	1 介護保険法第8条第27項に規定する介護福祉施設サービス 2 介護保険法第8条第9項に規定する短期入所生活介護 3 介護保険法第8条の2第7項に規定する介護予防短期入所生活介護 4 特別養護老人ホームは、前項に規定するサービスを提供することのほか、老人福祉法第10条の4第1項第3号又は第11条第1項第2号の措置を受けた者を入所させ、養護することができる。

2 指定管理者の概要

団体名	社会福祉法人 目黒区社会福祉事業団
所在地	目黒区上目黒2丁目19番15号 目黒区総合庁舎別館7階
代表者	理事長 鈴木 勝
指定期間	平成31年4月1日から令和11年3月31日まで(10年間)
受任業務	1 介護保険法第8条第27項に規定する介護福祉施設サービスの提供に関する業務 2 介護保険法第8条第9項に規定する短期入所生活介護の提供に関する業務 3 介護保険法第8条の2第7項に規定する介護予防短期入所生活介護の提供に関する業務 4 老人福祉法第10条の4第1項第3号又は第11条第1項第2号の措置を受けた者を入所させ、養護する義務 5 特別養護老人ホームの施設及び器具等の日常の維持管理に関する業務 6 施設の設定等の保全及び修繕(区長が指定するものに限る。)に関する業務

3 管理業務の実施状況(事業・行事等の実施状況、施設の利用状況、施設管理の状況など)

(1) 特別養護老人ホーム入退所者数

項目	入所	退所
2年度	16	13(12)
3年度	2	2(1)
4年度	46	1(1)

注) ()内は死亡退所者数で内数

(2) ショートステイ床の利用状況（空床利用分を除く。）定員5人

項目	延利用床数	利用率
2年度	4,796	93.9%
3年度	1,673	98.0%
4年度	87	56.1%

(3) ショートステイ床の利用状況（空床利用分）

項目	延利用床数
2年度	200
3年度	5
4年度	0

4 管理経費収支状況（指定管理者の収支決算の状況）

項目	4年度	備考
収入額①	23,007,760	介護報酬・委託料等
支出額②	34,298,568	人件費・事務費・事業費等
差引(①-②)	△ 11,290,808	

注) 特別養護老人ホーム中目黒は大規模改修工事で令和3年8月から令和5年2月末まで休止していたため、令和5年3月の1カ月間の数値。

以 上

2 特別養護老人ホーム東が丘指定管理者運営評価結果について

目黒区立特別養護老人ホーム東が丘指定管理者の令和4年度運営評価結果を報告する。

- 1 施設名 目黒区立特別養護老人ホーム東が丘・短期入所生活介護
目黒区東が丘1丁目6番4号
- 2 指定管理者 社会福祉法人 目黒区社会福祉事業団
目黒区上目黒2丁目19番15号
代表者 理事長 鈴木 勝
- 3 指定期間及び運営評価の対象期間
指定期間 平成31年4月1日から令和11年3月31日まで（10年間）
評価対象期間 令和4年4月1日から令和5年3月31日まで
- 4 運営評価の方法

「目黒区健康福祉部指定管理者運営評価委員会設置要綱」に基づき設置された健康福祉部指定管理者運営評価委員会（別表）において、指定管理者から提出された事業報告書、利用者アンケートの結果、指定管理者の自己評価等をあらかじめ定めた基準に基づき評価を行った。

- 5 事業報告書の概要
別紙「事業報告書（概要）」のとおり
- 6 施設運営に係る区の歳入・歳出決算額の推移

項目	2年度	3年度	4年度	備考
歳入	0	0	0	26年度利用料金制度導入
歳出	58,298,802	56,324,195	77,850,849	指定管理料
	18,414,519	17,772,765	19,126,578	本部補助金

7 総合評価基準

評価結果	説明
100点～80点	十分水準を超えている
79点～70点	必要な水準を超えている
69点～60点	必要な水準に達している
59点～50点	水準に達していない
49点以下	水準をかなり下回っている

8 指定管理者の自己評価結果（100点満点換算点）

(1) 介護福祉施設サービス

自己評価	64点 : 必要な水準に達している
------	-------------------

(2) 短期入所生活介護サービス

自己評価	65点 : 必要な水準に達している
------	-------------------

9 総合（評価委員会）評価結果（100点満点換算点）

(1) 介護福祉施設サービス

総合評価	63点 : 必要な水準に達している
------	-------------------

(2) 短期入所生活介護サービス

総合評価	61点 : 必要な水準に達している
------	-------------------

10 評価内訳及び所見

(1) 介護福祉施設サービス

(())内は得点率

評価項目		配点	総合評価
I 経営能力に関する事項	1 施設長等はリーダーシップを発揮しているか、意思決定のプロセスは適切か	25	15 (60%)
	2 施設を取り巻く環境を把握した上で計画を策定し実施しているか	25	16 (64%)
	3 経営における社会的責任（権利擁護や地域貢献）を果たすよう取り組んでいるか	25	16 (64%)
	4 リスクマネジメントに取り組んでいるか	25	15 (60%)
	5 職員と組織の能力向上に取り組んでいるか	25	15 (60%)
	6 施設の重要課題に対する組織的な活動を行っているか	25	15 (60%)
II サービスの実施に関する事項	7 利用希望者等にサービス情報の提供は適切にされているか	25	15 (60%)
	8 サービスの開始・終了時の対応は適切にされているか	25	15 (60%)
	9 個別状況に応じた計画策定・記録は適切にされているか	25	15 (60%)
	10 利用者サービスは適切にされているか	25	15 (60%)
	11 利用者家族との連携は適切にされているか	25	19 (76%)
	12 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重を徹底しているか	25	15 (60%)
	13 施設の業務の標準化はされているか	25	15 (60%)
	14 苦情対応は適切にされているか	25	15 (60%)
III 管理運営に関する事項	15 施設の維持管理は適切にされているか	25	15 (60%)
	16 区立施設としての役割を果たしているか	25	19 (76%)
合計		400	250
総合（評価委員会）評価点（100点満点換算点）			63点

所 見	<p>【評価できる点について】</p> <p>○新型コロナウイルス感染症の影響により、施設内の様子が分からないという意見が多い中、SNS（LINE）を活用し、普段の様子や行事での様子を撮影し写真を入居者家族へ送付する取り組みを行った。入居者家族へはLINE、一般向けにはホームページというように、活用するツールを分けることで、より効果的に情報発信ができるよう工夫して取り組んだ。今後、本格導入に向けて、送付頻度など拡充していくことが望まれる。</p> <p>○前年度に引き続き、地域との交流機会の確保が困難となる中、実習生等の受け入れや地域行事（ハロウィンイベント）へ参加するなど、施設として、可能な限り地域と交流する取り組みを行った。</p> <p>【更なる向上を求める点について】</p> <p>○施設での面会を制限せざるを得ない状況が続いているが、新型コロナウイルス感染症が5類感染症へ引き下げられたこと等に伴い、今後の面会方法について、どのように緩和していくか、他の施設の状況も踏まえて検討する必要がある。</p> <p>○新型コロナウイルス感染症の影響により、入院者や退所者が増えたことで利用率が92.5%と目標利用率（98%）に達しなかった。引き続き、空床ベッドの活用や声掛けを積極的に行い、利用率の向上に努める必要がある。</p>
-----	--

(2) 短期入所生活介護サービス

(() 内は得点率)

評 価 項 目		配点	総合評価
I 経営能力に関する事項	1 施設長等はリーダーシップを発揮しているか、意思決定のプロセスは適切か	25	15 (60%)
	2 施設を取り巻く環境を把握した上で計画を策定し実施しているか	25	15 (60%)
	3 経営における社会的責任（権利擁護や地域貢献）を果たすよう取り組んでいるか	25	15 (60%)
	4 リスクマネジメントに取り組んでいるか	25	15 (60%)
	5 職員と組織の能力向上に取り組んでいるか	25	15 (60%)
	6 施設の重要課題に対する組織的な活動を行っているか	25	15 (60%)
II サービスの実施に関する事項	7 利用希望者等にサービス情報の提供は適切にされているか	25	15 (60%)
	8 サービスの開始・終了時の対応は適切にされているか	25	17 (68%)
	9 個別状況に応じた計画策定・記録は適切にされているか	25	15 (60%)
	10 利用者サービスは適切にされているか	25	15 (60%)
	11 利用者家族との連携は適切にされているか	25	15 (60%)
	12 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重を徹底しているか	25	15 (60%)
	13 施設の業務の標準化はされているか	25	15 (60%)
	14 苦情対応は適切にされているか	25	15 (60%)
III 管理運営に関する事項	15 施設の維持管理は適切にされているか	25	15 (60%)
	16 区立施設としての役割を果たしているか	25	18 (72%)
合計		400	245
総合（評価委員会）評価点（100点満点換算点）			61点

所 見	<p>【評価できる点について】</p> <p>○前年度に引き続き、地域との交流機会の確保が困難となる中、実習生等の受け入れや地域行事（ハロウィンイベント）へ参加するなど、施設として、可能な限り地域と交流する取り組みを行った。</p> <p>○区や地域包括支援センターからの緊急保護の要請について、空床が生じている限り積極的な受け入れを行った。</p> <p>【更なる向上を求める点について】</p> <p>○職員への研修について、これまで常勤職員中心に実施していたが、今後は臨時職員も含めた研修を計画的に行い、職員全体のスキルアップ及び虐待防止に係る意識啓発を図っていく必要がある。</p> <p>○施設での活動について、演奏会など前年度よりもレクリエーションの活動を充実させたが、アンケート結果から満足度の向上にはつながらなかった。利用者の求める活動を行えるよう、ニーズの把握に努め工夫して取り組む必要がある。</p>
-----	--

特別養護老人ホーム東が丘事業報告書(概要)

1 施設の概要

施設名	特別養護老人ホーム東が丘
所在地	目黒区東が丘1丁目6番4号
施設	特別養護老人ホーム、短期入所生活介護
事業内容 (条例の規定)	1 介護保険法第8条第27項に規定する介護福祉施設サービス 2 介護保険法第8条第9項に規定する短期入所生活介護 3 介護保険法第8条の2第7項に規定する介護予防短期入所生活介護 4 特別養護老人ホームは、前項に規定するサービスを提供することのほか、老人福祉法第10条の4第1項第3号又は第11条第1項第2号の措置を受けた者を入所させ、養護することができる。

2 指定管理者の概要

団体名	社会福祉法人 目黒区社会福祉事業団
所在地	目黒区上目黒2丁目19番15号 目黒区総合庁舎別館7階
代表者	理事長 鈴木 勝
指定期間	平成31年4月1日から令和11年3月31日まで(10年間)
受任業務	1 介護保険法第8条第27項に規定する介護福祉施設サービスの提供に関する業務 2 介護保険法第8条第9項に規定する短期入所生活介護の提供に関する業務 3 介護保険法第8条の2第7項に規定する介護予防短期入所生活介護の提供に関する業務 4 老人福祉法第10条の4第1項第3号又は第11条第1項第2号の措置を受けた者を入所させ、養護する義務 5 特別養護老人ホームの施設及び器具等の日常の維持管理に関する業務 6 施設の設定備等の保全及び修繕(区長が指定するものに限る。)に関する業務

3 管理業務の実施状況(事業・行事等の実施状況、施設の利用状況、施設管理の状況など)

(1) 特別養護老人ホーム入退所者数

項目	入所	退所
2年度	34	32(23)
3年度	23	26(23)
4年度	34	31(22)

注) ()内は死亡退所者数で内数

(2) ショートステイ床の利用状況（空床利用分を除く） 定員10人

項目	延利用床数	利用率
2年度	3,577	98.0%
3年度	3,650	100.0%
4年度	3,400	93.2%

(3) ショートステイ床の利用状況（空床利用分）

項目	延利用床数
2年度	479
3年度	353
4年度	331

4 管理経費収支状況（指定管理者の収支決算の状況）

項目	4年度	備考
収入額①	580,565,442	介護報酬・委託料等
支出額②	573,127,585	人件費・事務費・事業費等
差引(①-②)	7,437,857	

以 上

3 東が丘在宅ケア多機能センター指定管理者運営評価結果について

目黒区立東が丘在宅ケア多機能センター指定管理者の令和4年度運営評価結果を報告する。

- 1 施設名 目黒区立東が丘在宅ケア多機能センター
目黒区東が丘1丁目6番4号
- 2 指定管理者 社会福祉法人 目黒区社会福祉事業団
目黒区上目黒2丁目19番15号
代表者 理事長 鈴木 勝

3 指定期間及び運営評価の対象期間

指定期間 平成31年4月1日から令和11年3月31日（10年間）

評価対象期間 令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

4 運営評価の方法

「目黒区健康福祉部指定管理者運営評価委員会設置要綱」に基づき設置された健康福祉部指定管理者運営評価委員会（別表）において、指定管理者から提出された事業報告書、利用者アンケートの結果、指定管理者の自己評価等をあらかじめ定めた基準に基づき評価を行った。

5 事業報告書の概要

別紙「事業報告書（概要）」のとおり

6 施設運営に係る区の歳出決算額

項目	2年度	3年度	4年度	備考
歳出	8,742,133	8,134,280	8,756,746	本部補助金

7 総合評価基準

評価結果	説明
100点～80点	十分水準を超えている
79点～70点	必要な水準を超えている
69点～60点	必要な水準に達している
59点～50点	水準に達していない
49点以下	水準をかなり下回っている

8 指定管理者の自己評価結果（100点満点換算点）

(1) 小規模多機能型居宅介護事業所

自己評価	62点：必要な水準に達している
------	-----------------

(2) 認知症対応型通所介護事業所

自己評価	61点：必要な水準に達している
------	-----------------

9 総合（評価委員会）評価結果（100点満点換算点）

(1) 小規模多機能型居宅介護事業所

総合評価	61点 : 必要な水準に達している
------	-------------------

(2) 認知症対応型通所介護事業所

総合評価	62点 : 必要な水準に達している
------	-------------------

10 評価内訳及び所見

(1) 小規模多機能型居宅介護事業所

(() 内は得点率)

評価項目		配点	総合評価
I 経営能力に関する事項	1 施設長等はリーダーシップを発揮しているか、意思決定のプロセスは適切か	25	15 (60%)
	2 施設を取り巻く環境を把握した上で計画を策定し実施しているか	25	16 (64%)
	3 経営における社会的責任（権利擁護や地域貢献）を果たすよう取り組んでいるか	25	16 (64%)
	4 リスクマネジメントに取り組んでいるか	25	15 (60%)
	5 職員と組織の能力向上に取り組んでいるか	25	15 (60%)
	6 施設の重要課題に対する組織的な活動を行っているか	25	15 (60%)
II サービスの実施に関する事項	7 利用希望者等にサービス情報の提供は適切にされているか	25	15 (60%)
	8 サービスの開始・終了時の対応は適切にされているか	25	15 (60%)
	9 個別状況に応じた計画策定・記録は適切にされているか	25	15 (60%)
	10 利用者サービスは適切にされているか	25	15 (60%)
	11 利用者家族との連携は適切にされているか	25	15 (60%)
	12 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重を徹底しているか	25	15 (60%)
	13 施設の業務の標準化はされているか	25	15 (60%)
	14 苦情対応は適切にされているか	25	15 (60%)
III 管理運営に関する事項	15 施設の維持管理は適切にされているか	25	15 (60%)
	16 区立施設としての役割を果たしているか	25	18 (72%)
合計		400	245
総合（評価委員会）評価点（100点満点換算点）		61点	

<p>所 見</p>	<p>【評価できる点について】</p> <p>○前年度に引き続き、地域との交流機会の確保が困難となる中、実習生等の受け入れや地域行事（ハロウィンイベント）へ参加するなど、施設として、可能な限り地域と交流する取り組みを行った。</p> <p>○地域包括支援センターからの困難ケースの受け入れ要請に積極的に対応したこと等により、登録率が77.9%となり、前年度に引き続き目標登録率（75%）を達成している。また、アンケート評価も「大変満足」「満足」が100%と高く、サービスの質も維持している。</p> <p>【更なる向上を求める点について】</p> <p>○高い登録率を維持しているが、人事異動により自動車を運転できる職員が減少したことに伴い、夕方以降の帰宅送迎について、利用者の要望通りの時間に対応することが困難となっている。安定した送迎体制を確保できるよう、運転可能な職員の配置等について、法人全体で調整・検討する必要がある。</p>
------------	--

(2) 認知症対応型通所介護事業所

(() 内は得点率)

評 価 項 目		配点	総合評価
I 経営能力に関する事項	1 施設長等はリーダーシップを発揮しているか、意思決定のプロセスは適切か	25	15 (60%)
	2 施設を取り巻く環境を把握した上で計画を策定し実施しているか	25	15 (60%)
	3 経営における社会的責任（権利擁護や地域貢献）を果たすよう取り組んでいるか	25	15 (60%)
	4 リスクマネジメントに取り組んでいるか	25	15 (60%)
	5 職員と組織の能力向上に取り組んでいるか	25	15 (60%)
	6 施設の重要課題に対する組織的な活動を行っているか	25	15 (60%)
II サービスの実施に関する事項	7 利用希望者等にサービス情報の提供は適切にされているか	25	15 (60%)
	8 サービスの開始・終了時の対応は適切にされているか	25	15 (60%)
	9 個別状況に応じた計画策定・記録は適切にされているか	25	15 (60%)
	10 利用者サービスは適切にされているか	25	15 (60%)
	11 利用者家族との連携は適切にされているか	25	18 (72%)
	12 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重を徹底しているか	25	15 (60%)
	13 施設の業務の標準化はされているか	25	15 (60%)
	14 苦情対応は適切にされているか	25	15 (60%)
III 管理運営に関する事項	15 施設の維持管理は適切にされているか	25	15 (60%)
	16 区立施設としての役割を果たしているか	25	18 (72%)
合計		400	246
総合（評価委員会）評価点（100点満点換算点）		62点	

<p>所 見</p>	<p>【評価できる点について】</p> <p>○前年度に引き続き、地域との交流機会の確保が困難となる中、実習生等の受け入れや地域行事（ハロウィンイベント）へ参加するなど、施設として、可能な限り地域と交流する取り組みを行った。</p> <p>○地域包括支援センターからの困難ケース（大声を出す、マンツーマン対応）の要請について、積極的な受け入れを行った。</p> <p>○利用者本人が家族へ直接情報を伝えることが困難であるため、職員が送迎時にその日の様子などについて可能な限り情報を伝えるよう努めるなど、利用者家族と気軽に相談できる信頼関係を構築している。</p> <p>【更なる向上を求める点について】</p> <p>○近年の区内特別養護老人ホームの増加や新型コロナウイルス感染症の影響等により利用率が60.8%となり、目標利用率（80%）を達成できなかった。特に土日の利用が伸びないことが、利用率低下の要因となっているため、スポット利用の声掛けを積極的に行うなど、継続して利用率向上に努める必要がある。</p>
------------	--

東が丘在宅ケア多機能センター事業報告書(概要)

1 施設の概要

施設名	目黒区立東が丘在宅ケア多機能センター
所在地	目黒区東が丘1丁目6番4号
事業内容 (条例の規定)	<ol style="list-style-type: none"> 1 介護保険法第8条第18項に規定する認知症対応型通所介護 2 介護保険法第8条第19項に規定する小規模多機能型居宅介護 3 介護保険法第8条の2第13項に規定する介護予防認知症対応型通所介護 4 介護保険法第8条の2第14項に規定する介護予防小規模多機能型居宅介護 5 在宅ケア多機能センターは、前項に規定するサービスを提供することのほか、老人福祉法第10条の4第1項第2号又は第4号の措置を受けた者を通所、訪問又は短期間の宿泊により養護することができる。

2 指定管理者の概要

団体名	社会福祉法人 目黒区社会福祉事業団
所在地	目黒区上目黒2丁目19番15号 目黒区総合庁舎別館7階
代表者	理事長 鈴木 勝
指定期間	平成31年4月1日から令和11年3月31日まで(10年間)
受任業務	<ol style="list-style-type: none"> 1 介護保険法第8条第18項に規定する認知症対応型通所介護の提供に関する業務 2 介護保険法第8条第19項に規定する小規模多機能型居宅介護の提供に関する業務 3 介護保険法第8条の2第13項に規定する介護予防認知症対応型通所介護の提供に関する業務 4 介護保険法第8条の2第14項に規定する介護予防小規模多機能型居宅介護の提供に関する業務 5 老人福祉法第10条の4第1項第2号又は第4号の措置を受けた者を通所、訪問又は短期間の宿泊により養護する業務 6 施設及び器具等の日常の維持管理に関する業務 7 施設の設定等の保全及び修繕(区長が指定するものに限る。)に関する業務

3 管理業務の実施状況

(1) 小規模多機能型居宅介護事業所（定員29人）

項目	開所日数	月平均契約者数
2年度	365	20.1
3年度	365	23.8
4年度	365	25.6

ア 通いサービス（定員：1日につき18人）

項目	延利用者数	1日平均利用者数	利用率
2年度	3,655	10.0	55.6%
3年度	4,664	12.8	71.1%
4年度	4,553	12.4	68.9%

イ 宿泊サービス（定員：1日につき7人）

項目	延利用床数	延利用可能床数	利用率
2年度	1,925	2,555	75.3%
3年度	2,185	2,555	85.5%
4年度	2,125	2,555	83.2%

ウ 訪問（随時）

項目	利用者数	延利用者数
2年度	59	351
3年度	74	748
4年度	108	1,009

(2) 認知症対応型通所介護事業所（定員12人）

項目	開所日数	月平均契約者数	延利用者数	1日平均利用者数
2年度	365	19.7	2,302	6.3
3年度	365	20.9	2,599	7.1
4年度	365	22.7	2,663	7.3

※ 東が丘在宅ケア多機能センターは、東が丘高齢者在宅サービスセンターを転用し、平成30年3月に開設した。

4 管理経費収支状況（指定管理者の収支決算の状況）

(1) 小規模多機能型居宅介護事業所

項目	4年度	備考
収入額①	91,528,126	介護報酬・利用料等
支出額②	90,396,299	人件費・事務費・事業費等
差引（①－②）	1,131,827	

(2) 認知症対応型通所介護事業所

項目	4年度	備考
収入額①	39,875,943	介護報酬・利用料等
支出額②	60,663,029	人件費・事務費・事業費等
差引(①-②)	△ 20,787,086	

以 上

4 特別養護老人ホーム東山指定管理者運営評価結果について

目黒区立特別養護老人ホーム東山指定管理者の令和4年度運営評価結果を報告する。

- 1 施設名 目黒区立特別養護老人ホーム東山・短期入所生活介護
目黒区東山3丁目24番6号
- 2 指定管理者 社会福祉法人 目黒区社会福祉事業団
目黒区上目黒2丁目19番15号
代表者 理事長 鈴木 勝
- 3 指定期間及び運営評価の対象期間
指定期間 平成31年4月1日から令和11年3月31日まで（10年間）
評価対象期間 令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

4 運営評価の方法

「目黒区健康福祉部指定管理者運営評価委員会設置要綱」に基づき設置された健康福祉部指定管理者運営評価委員会（別表）において、指定管理者から提出された事業報告書、利用者アンケートの結果、指定管理者の自己評価等をあらかじめ定めた基準に基づき評価を行った。

5 事業報告書の概要

別紙「事業報告書（概要）」のとおり

6 施設運営に係る区の歳入・歳出決算額の推移

項目	2年度	3年度	4年度	備考
歳入	0	0	0	26年度利用料金制度導入
歳出	61,287,775	59,751,339	81,946,653	指定管理料
	23,435,642	22,609,364	24,298,691	本部補助金

7 総合評価基準

評価結果	説明
100点～80点	十分水準を超えている
79点～70点	必要な水準を超えている
69点～60点	必要な水準に達している
59点～50点	水準に達していない
49点以下	水準をかなり下回っている

8 指定管理者の自己評価結果（100点満点換算点）

(1) 介護福祉施設サービス

自己評価	60点：必要な水準に達している
------	-----------------

(2) 短期入所生活介護サービス

自己評価	60点：必要な水準に達している
------	-----------------

9 総合（評価委員会）評価結果（100点満点換算点）

(1) 介護福祉施設サービス

総合評価	62点 : 必要な水準に達している
------	-------------------

(2) 短期入所生活介護サービス

総合評価	61点 : 必要な水準に達している
------	-------------------

10 評価内訳及び所見

(1) 介護福祉施設サービス

(() 内は得点率)

評価項目		配点	総合評価
I 経営能力に関する事項	1 施設長等はリーダーシップを発揮しているか、意思決定のプロセスは適切か	25	15 (60%)
	2 施設を取り巻く環境を把握した上で計画を策定し実施しているか	25	15 (60%)
	3 経営における社会的責任（権利擁護や地域貢献）を果たすよう取り組んでいるか	25	15 (60%)
	4 リスクマネジメントに取り組んでいるか	25	15 (60%)
	5 職員と組織の能力向上に取り組んでいるか	25	15 (60%)
	6 施設の重要課題に対する組織的な活動を行っているか	25	15 (60%)
II サービスの実施に関する事項	7 利用希望者等にサービス情報の提供は適切にされているか	25	15 (60%)
	8 サービスの開始・終了時の対応は適切にされているか	25	15 (60%)
	9 個別状況に応じた計画策定・記録は適切にされているか	25	15 (60%)
	10 利用者サービスは適切にされているか	25	15 (60%)
	11 利用者家族との連携は適切にされているか	25	19 (76%)
	12 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重を徹底しているか	25	15 (60%)
	13 施設の業務の標準化はされているか	25	15 (60%)
	14 苦情対応は適切にされているか	25	15 (60%)
III 管理運営に関する事項	15 施設の維持管理は適切にされているか	25	15 (60%)
	16 区立施設としての役割を果たしているか	25	18 (72%)
合計		400	247
総合（評価委員会）評価点（100点満点換算点）		62点	

所 見	<p>【評価できる点について】</p> <p>○ヴァイオリンコンサートなどの季節行事や毎日のレクリエーション活動等、利用者が施設内で楽しめる活動を積極的に行っている。また、居室担当者が利用者家族へ手書きのメッセージや写真を定期的に送付する取り組みも、好評につき継続して行っている。</p> <p>○前年度に引き続き、地域の方にスタンプカードを配布し、施設へ来館したらスタンプを押す「健康カレンダー」の取り組みを行った。コロナ禍で地域との交流の機会が減少する中、施設へ来館するきっかけづくりとして、近隣で活動する老人クラブ（現：竹の子クラブ）を中心に多くの方が来館し、受付で職員と談笑するなどして地域との交流をより深めることができた。</p> <p>【更なる向上を求める点について】</p> <p>○施設での面会を制限せざるを得ない状況が続いているが、新型コロナウイルス感染症が5類感染症へ引き下げられたこと等に伴い、今後の面会方法について、どのように緩和していくか、他の施設の状況も踏まえて検討する必要がある。</p> <p>○新型コロナウイルス感染症の影響により、入院者や退所者が増えたことで利用率が93.5%と目標利用率（98%）に達しなかった。引き続き、空床ベッドの活用や声掛けを積極的に行い、利用率の向上に努める必要がある。</p> <p>○利用者家族に対し、施設での行事や食事の様子を伝えるための広報誌として、「ひがしやま通信」を毎月1回発行しており、その内容をホームページに掲載している。しかし、依然としてアンケートから「施設での様子が分からない」という意見が多いため、ホームページの更新頻度や家族への情報発信の手法について、他の施設の取り組みを踏まえて見直す必要がある。</p>
-----	--

(2) 短期入所生活介護サービス

(() 内は得点率)

評価項目		配点	総合評価
I 経営能力に関する事項	1 施設長等はリーダーシップを発揮しているか、意思決定のプロセスは適切か	25	15 (60%)
	2 施設を取り巻く環境を把握した上で計画を策定し実施しているか	25	15 (60%)
	3 経営における社会的責任(権利擁護や地域貢献)を果たすよう取り組んでいるか	25	15 (60%)
	4 リスクマネジメントに取り組んでいるか	25	15 (60%)
	5 職員と組織の能力向上に取り組んでいるか	25	15 (60%)
	6 施設の重要課題に対する組織的な活動を行っているか	25	15 (60%)
II サービスの実施に関する事項	7 利用希望者等にサービス情報の提供は適切にされているか	25	15 (60%)
	8 サービスの開始・終了時の対応は適切にされているか	25	15 (60%)
	9 個別状況に応じた計画策定・記録は適切にされているか	25	15 (60%)
	10 利用者サービスは適切にされているか	25	15 (60%)
	11 利用者家族との連携は適切にされているか	25	15 (60%)
	12 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重を徹底しているか	25	15 (60%)
	13 施設の業務の標準化はされているか	25	15 (60%)
	14 苦情対応は適切にされているか	25	15 (60%)
III 管理運営に関する事項	15 施設の維持管理は適切にされているか	25	15 (60%)
	16 区立施設としての役割を果たしているか	25	19 (76%)
合計		400	244
総合(評価委員会)評価点(100点満点換算点)		61点	

<p>所 見</p>	<p>【評価できる点について】</p> <p>○ヴァイオリンコンサートなどの季節行事や毎日のレクリエーション活動等、利用者が施設内で楽しめる活動を積極的に行っている。また、ショートステイの利用終了後、利用時の様子やご自宅でケアする際のアドバイス等を記載したメッセージをご家族向けに渡す取り組みを行うことで、利用継続に向けた取り組みを行った。</p> <p>○区や地域包括支援センターからの緊急保護の要請について、空床が生じている限り積極的な受け入れを行った。</p> <p>【更なる向上を求める点について】</p> <p>○施設利用率が 89.4%と目標利用率（100%）を達成できていない。特に新型コロナウイルス感染症による影響が大きく、クラスター発生時にはショートステイの受け入れを休止せざるを得ない状況であった。今後は北部地区に新規特養も開設されるため、状況がより厳しくなることが見込まれる。利用率を向上させる取り組みとして、空床利用の積極的な活用やリピーターの増加策などについて、早急に検討する必要がある。</p>
------------	---

別紙

特別養護老人ホーム東山事業報告書(概要)

1 施設の概要

施設名	特別養護老人ホーム東山
所在地	目黒区東山3丁目24番6号
施設	特別養護老人ホーム、短期入所生活介護
事業内容 (条例の規定)	1 介護保険法第8条第27項に規定する介護福祉施設サービス 2 介護保険法第8条第9項に規定する短期入所生活介護 3 介護保険法第8条の2第7項に規定する介護予防短期入所生活介護 4 特別養護老人ホームは、前項に規定するサービスを提供することのほか、老人福祉法第10条の4第1項第3号又は第11条第1項第2号の措置を受けた者を入所させ、養護することができる。

2 指定管理者の概要

団体名	社会福祉法人 目黒区社会福祉事業団
所在地	目黒区上目黒2丁目19番15号 目黒区総合庁舎別館7階
代表者	理事長 鈴木 勝
指定期間	平成31年4月1日から令和11年3月31日まで(10年間)
受任業務	1 介護保険法第8条第27項に規定する介護福祉施設サービスの提供に関する業務 2 介護保険法第8条第9項に規定する短期入所生活介護の提供に関する業務 3 介護保険法第8条の2第7項に規定する介護予防短期入所生活介護の提供に関する業務 4 老人福祉法第10条の4第1項第3号又は第11条第1項第2号の措置を受けた者を入所させ、養護する義務 5 特別養護老人ホームの施設及び器具等の日常の維持管理に関する業務 6 施設の設定等の保全及び修繕(区長が指定するものに限る。)に関する業務

3 管理業務の実施状況(事業・行事等の実施状況、施設の利用状況、施設管理の状況など)

(1) 特別養護老人ホーム入退所者数

項目	入所	退所
2年度	32	29(27)
3年度	34	37(32)
4年度	46	44(37)

注) ()内は死亡退所者数で内数

(2) ショートステイ床の利用状況

(緊急ショートステイ床・空床利用分を除く。)

定員9人

項目	延利用床数	利用率
2年度	3,128	95.2%
3年度	3,145	95.7%
4年度	2,936	89.4%

(3) 緊急ショートステイ床の利用状況 定員1人

項目	延利用床数	利用率
2年度	243	66.6%
3年度	253	69.3%
4年度	256	70.1%

(4) ショートステイ床の利用状況(空床利用分)

項目	延利用床数
2年度	119
3年度	202
4年度	326

4 管理経費収支状況(指定管理者の収支決算の状況)

項目	4年度	備考
収入額①	730,067,329	介護報酬・委託料等
支出額②	713,228,908	人件費・事務費・事業費等
差引(①-②)	16,838,421	

以 上

5 東山在宅ケア多機能センター指定管理者運営評価結果について

目黒区立東山在宅ケア多機能センター指定管理者の令和4年度運営評価結果を報告する。

- 1 施設名 目黒区立東山在宅ケア多機能センター
目黒区東山3丁目24番6号
- 2 指定管理者 社会福祉法人 目黒区社会福祉事業団
目黒区上目黒2丁目19番15号
代表者 理事長 鈴木 勝
- 3 指定期間及び運営評価の対象期間
指定期間 平成31年4月1日から令和11年3月31日まで（10年間）
評価対象期間 令和4年4月1日から令和5年3月31日まで
- 4 運営評価の方法

「目黒区健康福祉部指定管理者運営評価委員会設置要綱」に基づき設置された健康福祉部指定管理者運営評価委員会（別表）において、指定管理者から提出された事業報告書、利用者アンケートの結果、指定管理者の自己評価等をあらかじめ定めた基準に基づき評価を行った。

5 事業の概要

別紙「事業報告書（概要）」のとおり

6 施設運営に係る区の歳出決算額

項目	2年度	3年度	4年度	備考
歳出	8,742,133	8,134,280	8,756,746	本部補助金

7 総合評価基準

評価結果	説明
100点～80点	十分水準を超えている
79点～70点	必要な水準を超えている
69点～60点	必要な水準に達している
59点～50点	水準に達していない
49点以下	水準をかなり下回っている

8 指定管理者の自己評価結果（100点満点換算点）

(1) 小規模多機能型居宅介護事業所

自己評価	61点 : 必要な水準に達している
------	-------------------

(2) 認知症対応型通所介護事業所

自己評価	60点 : 必要な水準に達している
------	-------------------

9 総合（評価委員会）評価結果（100点満点換算点）

(1) 小規模多機能型居宅介護事業所

総合評価	62点 : 必要な水準に達している
------	-------------------

(2) 認知症対応型通所介護事業所

総合評価	61点 : 必要な水準に達している
------	-------------------

10 評価内訳及び所見

(1) 小規模多機能型居宅介護事業所

(() 内は得点率)

評価項目		配点	総合評価
I 経営能力に関する事項	1 施設長等はリーダーシップを発揮しているか、意思決定のプロセスは適切か	25	15 (60%)
	2 施設を取り巻く環境を把握した上で計画を策定し実施しているか	25	15 (60%)
	3 経営における社会的責任（権利擁護や地域貢献）を果たすよう取り組んでいるか	25	17 (68%)
	4 リスクマネジメントに取り組んでいるか	25	15 (60%)
	5 職員と組織の能力向上に取り組んでいるか	25	15 (60%)
	6 施設の重要課題に対する組織的な活動を行っているか	25	15 (60%)
II サービスの実施に関する事項	7 利用希望者等にサービス情報の提供は適切にされているか	25	15 (60%)
	8 サービスの開始・終了時の対応は適切にされているか	25	15 (60%)
	9 個別状況に応じた計画策定・記録は適切にされているか	25	15 (60%)
	10 利用者サービスは適切にされているか	25	15 (60%)
	11 利用者家族との連携は適切にされているか	25	15 (60%)
	12 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重を徹底しているか	25	15 (60%)
	13 施設の業務の標準化はされているか	25	15 (60%)
	14 苦情対応は適切にされているか	25	15 (60%)
III 管理運営に関する事項	15 施設の維持管理は適切にされているか	25	15 (60%)
	16 区立施設としての役割を果たしているか	25	19 (76%)
合計		400	246
総合（評価委員会）評価点（100点満点換算点）		62点	

<p>所 見</p>	<p>【評価できる点について】</p> <p>○困難ケースの受け入れ要請についても、「断らずにまず受ける」姿勢で対応した点や、地域包括支援センターのほか近隣病院への営業活動など積極的に取り組んだ結果、4年度の登録率が82.1%となり、3年度に引き続き目標登録率(75%)を達成している。元年度以降、登録率が上昇(元年度:62.1%→2年度:72.4%→3年度:79.0%)しており、安定した利用率を確保できている。</p> <p>【更なる向上を求める点について】</p> <p>○高い登録率を維持しているが、登録率が上昇したことで日々の業務が中心となり職員の研修参加の機会が減少した。研修計画に沿って研修を受けられるよう、勤務シフトの工夫やWEB研修を活用するなど、職員の研修機会の確保に努める必要がある。</p>
------------	---

(2) 認知症対応型通所介護事業所

(() 内は得点率)

評 価 項 目		配点	総合評価
I 経営能力に関する事項	1 施設長等はリーダーシップを発揮しているか、意思決定のプロセスは適切か	25	15 (60%)
	2 施設を取り巻く環境を把握した上で計画を策定し実施しているか	25	15 (60%)
	3 経営における社会的責任（権利擁護や地域貢献）を果たすよう取り組んでいるか	25	15 (60%)
	4 リスクマネジメントに取り組んでいるか	25	15 (60%)
	5 職員と組織の能力向上に取り組んでいるか	25	15 (60%)
	6 施設の重要課題に対する組織的な活動を行っているか	25	15 (60%)
II サービスの実施に関する事項	7 利用希望者等にサービス情報の提供は適切にされているか	25	15 (60%)
	8 サービスの開始・終了時の対応は適切にされているか	25	15 (60%)
	9 個別状況に応じた計画策定・記録は適切にされているか	25	15 (60%)
	10 利用者サービスは適切にされているか	25	15 (60%)
	11 利用者家族との連携は適切にされているか	25	15 (60%)
	12 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重を徹底しているか	25	15 (60%)
	13 施設の業務の標準化はされているか	25	15 (60%)
	14 苦情対応は適切にされているか	25	15 (60%)
III 管理運営に関する事項	15 施設の維持管理は適切にされているか	25	15 (60%)
	16 区立施設としての役割を果たしているか	25	19 (76%)
合計		400	244
総合（評価委員会）評価点（100点満点換算点）		61点	

<p>所 見</p>	<p>【評価できる点について】</p> <p>○地域包括支援センターからの困難ケース（大声を出す、マンツーマン対応）の受入れ要請について、積極的な受け入れを行った。</p> <p>○コロナ禍においても利用者が施設で楽しめる活動として、「音楽レク（ヴァイオリン演奏）」や「おやつ作り」などのレクリエーションに積極的に取り組んだ。アンケート評価からも「大変満足」「満足」が 100%と、非常に良好な結果となっている。</p> <p>【更なる向上を求める点について】</p> <p>○困難ケースの積極的な受け入れや居宅介護支援事業所への営業活動に重点的に取り組んだが、利用率が 71.7%と目標利用率（75%）を達成できなかった。新規利用者の獲得も進んだが、それ以上に施設入所等による退所者が多く、結果的に利用率が伸びない要因となった。しかしながら、3年度の利用率も 70.8%であり、着実に目標利用率に近づいているため、引き続き顔の見える関係づくりに努め、利用率向上に取り組む必要がある。</p>
------------	--

東山在宅ケア多機能センター事業報告書（概要）

1 施設の概要

施設名	目黒区立東山在宅ケア多機能センター
所在地	目黒区東山3丁目24番6号
事業内容 (条例の規定)	<ol style="list-style-type: none"> 1 介護保険法第8条第18項に規定する認知症対応型通所介護 2 介護保険法第8条第19項に規定する小規模多機能型居宅介護 3 介護保険法第8条の2第13項に規定する介護予防認知症対応型通所介護 4 介護保険法第8条の2第14項に規定する介護予防小規模多機能型居宅介護 5 在宅ケア多機能センターは、前項に規定するサービスを提供することのほか、老人福祉法第10条の4第1項第2号又は第4号の措置を受けた者を通所、訪問又は短期間の宿泊により養護することができる。

2 指定管理者の概要

団体名	社会福祉法人 目黒区社会福祉事業団
所在地	目黒区上目黒2丁目19番15号 目黒区総合庁舎別館7階
代表者	理事長 鈴木 勝
指定期間	平成31年4月1日から令和11年3月31日まで（10年間）
受任業務	<ol style="list-style-type: none"> 1 介護保険法第8条第18項に規定する認知症対応型通所介護の提供に関する業務 2 介護保険法第8条第19項に規定する小規模多機能型居宅介護の提供に関する業務 3 介護保険法第8条の2第13項に規定する介護予防認知症対応型通所介護の提供に関する業務 4 介護保険法第8条の2第14項に規定する介護予防小規模多機能型居宅介護の提供に関する業務 5 老人福祉法第10条の4第1項第2号又は第4号の措置を受けた者を通所、訪問又は短期間の宿泊により養護する業務 6 施設及び器具等の日常の維持管理に関する業務 7 施設の設定備等の保全及び修繕(区長が指定するものに限る。)に関する業務

3 管理業務の実施状況

(1) 小規模多機能型居宅介護事業所（定員29人）

項目	開所日数	月平均契約者数
2年度	365	15.8
3年度	365	24.4
4年度	365	25.3

ア 通いサービス（定員：1日につき18人）

項目	延利用者数	1日平均利用者数	利用率
2年度	3,253	8.9	49.4%
3年度	5,049	13.8	76.6%
4年度	5,265	14.4	80.0%

イ 宿泊サービス（定員：1日につき7人）

項目	延利用床数	延利用可能床数	利用率
2年度	1,394	2,555	54.6%
3年度	2,073	2,555	81.1%
4年度	2,160	2,555	84.5%

ウ 訪問（随時）

項目	利用者数	延利用者数
2年度	105	1,782
3年度	156	1,811
4年度	166	2,329

(2) 認知症対応型通所介護事業所（定員12人）

項目	開所日数	月平均契約者数	延利用者数	1日平均利用者数
2年度	365	33.1	3,257	9.8
3年度	365	25.2	3,057	8.4
4年度	365	28.1	3,124	8.6

※ 東山在宅ケア多機能センターは、東山高齢者在宅サービスセンターを転用し、平成29年3月に開設した。

4 管理経費収支状況（指定管理者の収支決算の状況）

(1) 小規模多機能型居宅介護事業所

項目	4年度	備考
収入額①	89,315,093	介護報酬・利用料等
支出額②	85,663,906	人件費・事務費・事業費等
差引（①－②）	3,651,187	

(2) 認知症対応型通所介護

項目	4年度	備考
収入額①	47,069,431	介護報酬・利用料等
支出額②	56,246,166	人件費・事務費・事業費等
差引(①-②)	△ 9,176,735	

以 上

6 高齢者センター指定管理者運営評価結果について

目黒区高齢者センター指定管理者の令和4年度運営評価結果を報告する。

- 1 施設名 目黒区高齢者センター
目黒区目黒一丁目25番26号
- 2 指定管理者 社会福祉法人 奉優会
世田谷区駒沢一丁目4番15号真井ビル
代表者 理事長 香取 眞恵子
- 3 指定期間及び運営評価の対象期間
指定期間 平成31年4月1日から令和6年3月31日まで（5年間）
評価対象期間 令和4年4月1日から令和5年3月31日まで
- 4 運営評価の方法

「目黒区健康福祉部指定管理者運営評価委員会設置要綱」に基づき設置された健康福祉部指定管理者運営評価委員会（別表）において、指定管理者から提出された事業報告書、利用者アンケートの結果、指定管理者の自己評価等をあらかじめ定めた基準に基づき評価を行った。

- 5 事業報告書の概要
別紙「事業報告書（概要）」のとおり
- 6 施設運営に係る区の歳出決算額

項目	2年度	3年度	4年度	備考
歳出	41,924,109	41,579,257	40,086,518	

7 総合評価基準

評価結果	説明
100点～80点	十分水準を超えている
79点～70点	必要な水準を超えている
69点～60点	必要な水準に達している
59点～50点	水準に達していない
49点以下	水準をかなり下回っている

8 指定管理者の自己評価結果（100点満点換算点）

自己評価	71点：必要な水準を超えている
------	-----------------

9 総合（評価委員会）評価結果（100点満点換算点）

総合評価	66点：必要な水準に達している
------	-----------------

10 評価内訳及び所見

(() 内は得点率)

評 価 項 目		配点	総合評価
I 経営能力に関する事項	1 施設長等はリーダーシップを発揮しているか、意思決定のプロセスは適切か	25	15 (60%)
	2 施設を取り巻く環境を把握した上で計画を策定し実施しているか	25	15 (60%)
	3 経営における社会的責任（権利擁護や地域貢献）を果たすよう取り組んでいるか	25	16 (64%)
	4 リスクマネジメントに取り組んでいるか	25	15 (60%)
	5 職員と組織の能力向上に取り組んでいるか	25	19 (76%)
	6 施設の重要課題に対する組織的な活動を行っているか	25	15 (60%)
II サービスの実施に関する事項	7 施設設置目的に則った事業実施ができていないか	25	19 (76%)
	8 平等な利用を確保する取組ができていないか	25	18 (72%)
	9 施設の利用を促す取組ができていないか	25	19 (76%)
	10 全ての利用者に対して支援・配慮を持って対応しているか	25	15 (60%)
	11 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重を徹底しているか	25	15 (60%)
	12 施設の業務の標準化はされているか	25	19 (76%)
	13 苦情対応は適切にされているか	25	15 (60%)
III 管理運営に関する事項	14 施設の維持管理は適切にされているか	25	15 (60%)
	15 区立施設としての役割を果たしているか	25	19 (76%)
合計		375	249
総合（評価委員会）評価点（100点満点換算点）		66点	

<p>所 見</p>	<p>【評価できる点について】</p> <p>○新型コロナウイルス感染症の影響により開催できていなかった「納涼祭（秋に延期になり秋穫祭として開催）」などのイベントを、感染症対策をしながら開催し、サークル活動発表の機会や地域との交流の場を提供したため、来館者数も大きく回復傾向にある。</p> <p>【更なる向上を求める点について】</p> <p>○一部の人気の高い講座について、予約が取りにくい状況にあるため、より多くの方が参加できるようにオンラインの活用や感染症対策をしながら定員及び講座数を増やす。また、一方で定員に達しない講座もあることから、ニーズを分析し、新たに満足度の高い講座を企画する。</p>
------------	---

高齢者センター事業報告書(概要)

1 施設の概要

施設名	目黒区高齢者センター
所在地	目黒区目黒一丁目25番26号
事業内容 (条例の規定)	<ol style="list-style-type: none"> 1 高齢者の生活等に関する相談を行うこと。 2 高齢者の生活等に関する図書その他の資料を収集し、利用に供すること。 3 レクリエーションを実施すること。 4 講座及び講演会等を実施すること。 5 高齢者及び高齢者の団体相互の交流の機会及び場を提供すること。 6 機能回復訓練を実施すること。 7 老人クラブに対する指導及び援助を行うこと。 8 この施設の施設（以下「施設」という。）を利用に供すること。 9 施設の利用の承認、不承認、制限その他の利用に関する業務 10 施設及び器具等の日常の維持管理に関する業務

2 指定管理者の概要

団体名	社会福祉法人 奉優会
所在地	世田谷区駒沢一丁目4番15号真井ビル
代表者	理事長 香取 眞恵子
指定期間	平成31年4月1日から令和6年3月31日まで（5年間）
受任業務	<ol style="list-style-type: none"> 1 高齢者の生活等に関する相談を行うこと。 2 高齢者の生活等に関する図書その他の資料を収集し、利用に供すること。 3 レクリエーションを実施すること。 4 講座及び講演会等を実施すること。 5 高齢者及び高齢者の団体相互の交流の機会及び場を提供すること。 6 機能回復訓練を実施すること。 7 老人クラブに対する指導及び援助を行うこと。 8 この施設の施設（以下「施設」という。）を利用に供すること。 9 施設の利用の承認、不承認、制限その他の利用に関する業務 10 施設及び器具等の日常の維持管理に関する業務

3 管理業務の実施状況（事業・行事等の実施状況、施設の利用状況、施設管理の状況など）

(1) 施設利用人数 ※（ ）内は新規利用登録者数

項目	延利用者数
2年度	9,796(97)
3年度	20,565(283)
4年度	47,467(369)

(2) 事業内容

① 介護予防・認知症予防・健康づくり・フレイル予防事業（体操、体力測定・脳トレ等）

項目	開催回数	延利用者数
2年度	21	152
3年度	51	886
4年度	153	3,612

② 趣味・教養事業（おりがみ、歌声教室、パソコン講座等）

項目	開催回数	延利用者数
2年度	17	199
3年度	97	1,072
4年度	214	3,509

③ オンライン事業（オンライン相談会、トリム体操、脳活等）

項目	開催回数	延利用者数
2年度	361	3,656
3年度	359	5,299
4年度	383	2,684

④ 交流事業（文化祭、納涼祭、田道小学校との交流、体操等）

項目	開催回数	延利用者数
2年度	23	247
3年度	13	543
4年度	36	1,681

⑤ ハイブリッド事業（令和3年12月から開始）

（上記①、②、③からハイブリッド講座を抽出したもの）

項目	開催回数	延利用者数
3年度	9	297
4年度	109	3,843

⑥ 施設提供事業

ア 施設開放事業（カラオケ、囲碁等）

項目	延利用者数
2年度	82
3年度	5,160
4年度	13,039

イ 入浴開放事業（一般浴）

項目	延利用者数
2年度	4,541
3年度	7,133
4年度	9,332

⑦ 相談事業

ア 健康相談（血圧、疾病、栄養相談等）

項目	相談日数	延利用者数
2年度	1	0
3年度	97	696
4年度	211	2,940

イ 生活相談（センター利用、生活全般相談等）

項目	相談日数	延利用者数
2年度	208	15
3年度	263	498
4年度	288	454

(3) 委員会活動

① 運営委員会

項目	開催回数	延参加人数
2年度	1	14
3年度	2	10
4年度	1	11

② 利用者懇談会

項目	開催回数	延参加人数
2年度	2	32
3年度	3	43
4年度	2	31

4 管理経費収支状況

項目	4年度	備考
収入額①	42,298,626	委託料等
支出額②	37,376,873	人件費・事務費・事業費等
差引(①-②)	4,921,753	

以 上

7 田道在宅ケア多機能センター指定管理者運営評価結果について

目黒区立田道在宅ケア多機能センター指定管理者の令和4年度運営評価結果を報告する。

- 1 施設名 目黒区立田道在宅ケア多機能センター
目黒区目黒1丁目25番26号
- 2 指定管理者 特定非営利活動法人 ほっとステーション
新宿区百人町3-28-5 グランドヒルズA101
代表者 代表理事 高城 由美子

3 指定期間及び運営評価の対象期間

指定期間 令和2年4月1日から令和7年3月31日まで（5年）

評価対象期間 令和4年4月1日から令和5年3月31日まで

4 運営評価の方法

「目黒区健康福祉部指定管理者運営評価委員会設置要綱」に基づき設置された健康福祉部指定管理者運営評価委員会（別表）において、指定管理者から提出された事業報告書、指定管理者の自己評価等をあらかじめ定めた基準に基づき評価を行った。

5 事業の概要

別紙「事業報告書（概要）」のとおり

6 施設運営に係る区の歳出決算額

項目	2年度	3年度	4年度	備考
歳出	0	0	0	

7 総合評価基準

評価結果	説明
100点～80点	十分水準を超えている
79点～70点	必要な水準を超えている
69点～60点	必要な水準に達している
59点～50点	水準に達していない
49点以下	水準をかなり下回っている

8 指定管理者の自己評価結果（100点満点換算点）

(1) 小規模多機能型居宅介護事業所

自己評価	65点 : 必要な水準に達している
------	-------------------

(2) 認知症対応型通所介護事業所

自己評価	71点 : 必要な水準を超えている
------	-------------------

9 総合（評価委員会）評価結果（100点満点換算点）

(1) 小規模多機能型居宅介護事業所

総合評価	61点 : 必要な水準に達している
------	-------------------

(2) 認知症対応型通所介護事業所

総合評価	63点 : 必要な水準に達している
------	-------------------

10 評価内訳及び所見

(1) 小規模多機能型居宅介護事業所

(() 内は得点率)

評価項目		配点	総合評価
I 経営能力に関する事項	1 施設長等はリーダーシップを発揮しているか、意思決定のプロセスは適切か	25	15 (60%)
	2 施設を取り巻く環境を把握した上で計画を策定し実施しているか	25	15 (60%)
	3 経営における社会的責任（権利擁護や地域貢献）を果たすよう取り組んでいるか	25	15 (60%)
	4 リスクマネジメントに取り組んでいるか	25	15 (60%)
	5 職員と組織の能力向上に取り組んでいるか	25	15 (60%)
	6 施設の重要課題に対する組織的な活動を行っているか	25	15 (60%)
II サービスの実施に関する事項	7 利用希望者等にサービス情報の提供は適切にされているか	25	15 (60%)
	8 サービスの開始・終了時の対応は適切にされているか	25	15 (60%)
	9 個別状況に応じた計画策定・記録は適切にされているか	25	15 (60%)
	10 利用者サービスは適切にされているか	25	18 (72%)
	11 利用者家族との連携は適切にされているか	25	15 (60%)
	12 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重を徹底しているか	25	15 (60%)
	13 施設の業務の標準化はされているか	25	15 (60%)
	14 苦情対応は適切にされているか	25	15 (60%)
III 管理運営に関する事項	15 施設の維持管理は適切にされているか	25	15 (60%)
	16 区立施設としての役割を果たしているか	25	15 (60%)
合計		400	243
総合（評価委員会）評価点（100点満点換算点）		61点	

<p>所 見</p>	<p>【評価できる点について】</p> <p>○登録者数が少ない状況であるが、アンケート結果からも利用者の満足度が高い結果となっている。利用者一人ひとりに応じた個別活動や、事業所内の環境整備を行うことで、利用者が気持ちよく過ごせる取り組みを行っている。</p> <p>【更なる向上を求める点】</p> <p>○介護職員の確保に課題があり、人材不足により新規利用者の受入れが困難となる時期が生じた。少しずつ職員の確保が進んでいる状況であるが、早急に必要な人材を確保できるよう、計画的に法人全体で採用活動に取り組む必要がある。</p> <p>○4年度の登録率が45.8%と他の施設と比較して低くなっている。営業活動を丁寧に行うほか、運営推進会議でも「施設の認知度が低い」という意見が多かったため、地域の行事に積極的に参加するなど、施設を知ってもらう取り組みを進め登録率の向上に取り組む必要がある。</p>
------------	--

(2) 認知症対応型通所介護事業所

(() 内は得点率)

評 価 項 目		配点	総合評価
I 経営能力に関する事項	1 施設長等はリーダーシップを発揮しているか、意思決定のプロセスは適切か	25	15 (60%)
	2 施設を取り巻く環境を把握した上で計画を策定し実施しているか	25	15 (60%)
	3 経営における社会的責任(権利擁護や地域貢献)を果たすよう取り組んでいるか	25	15 (60%)
	4 リスクマネジメントに取り組んでいるか	25	15 (60%)
	5 職員と組織の能力向上に取り組んでいるか	25	15 (60%)
	6 施設の重要課題に対する組織的な活動を行っているか	25	15 (60%)
II サービスの実施に関する事項	7 利用希望者等にサービス情報の提供は適切にされているか	25	15 (60%)
	8 サービスの開始・終了時の対応は適切にされているか	25	15 (60%)
	9 個別状況に応じた計画策定・記録は適切にされているか	25	15 (60%)
	10 利用者サービスは適切にされているか	25	19 (76%)
	11 利用者家族との連携は適切にされているか	25	19 (76%)
	12 プライバシーの保護等個人の尊厳の尊重を徹底しているか	25	15 (60%)
	13 施設の業務の標準化はされているか	25	15 (60%)
	14 苦情対応は適切にされているか	25	15 (60%)
III 管理運営に関する事項	15 施設の維持管理は適切にされているか	25	15 (60%)
	16 区立施設としての役割を果たしているか	25	19 (76%)
合計		400	252
総合(評価委員会)評価点(100点満点換算点)		63点	

<p>所 見</p>	<p>【評価できる点について】</p> <p>○利用者一人ひとりのその日の状況に応じて、利用時間の調整や静養をとるなど、きめ細かな対応を行った。レクリエーションでは、法人の特色でもある「音楽療法」を活用し、ピアノによる演奏会を定期的を開催している。アンケートからも「大変満足」「満足」が100%と満足度が高い結果となっている。</p> <p>【更なる向上を求める点について】</p> <p>○3年度の利用率が44.1%と他の施設と比較して低くなっている。新規特養の開設等により、安定した利用率の確保に苦戦しているが、地域の行事へ参加し事業所のPRを積極的に行うなど、利用率の向上に取り組む必要がある。</p>
------------	--

田道在宅ケア多機能センター事業報告書（概要）

1 施設の概要

施設名	目黒区立田道在宅ケア多機能センター
所在地	目黒区目黒1丁目25番26号
事業内容 (条例の規定)	<ol style="list-style-type: none"> 1 介護保険法第8条第18項に規定する認知症対応型通所介護 2 介護保険法第8条第19項に規定する小規模多機能型居宅介護 3 介護保険法第8条の2第13項に規定する介護予防認知症対応型通所介護 4 介護保険法第8条の2第14項に規定する介護予防小規模多機能型居宅介護 5 在宅ケア多機能センターは、前項に規定するサービスを提供することのほか、老人福祉法第10条の4第1項第2号又は第4号の措置を受けた者を通所、訪問又は短期間の宿泊により養護することができる。

2 指定管理者の概要

団体名	特定非営利活動法人 ほっとステーション
所在地	新宿区百人町3-28-5 グランドヒルズA101
代表者	代表理事 高城 由美子
指定期間	令和2年4月1日から令和7年3月31日まで（5年）
受任業務	<ol style="list-style-type: none"> 1 介護保険法第8条第18項に規定する認知症対応型通所介護の提供に関する業務 2 介護保険法第8条第19項に規定する小規模多機能型居宅介護の提供に関する業務 3 介護保険法第8条の2第13項に規定する介護予防認知症対応型通所介護の提供に関する業務 4 介護保険法第8条の2第14項に規定する介護予防小規模多機能型居宅介護の提供に関する業務 5 老人福祉法第10条の4第1項第2号又は第4号の措置を受けた者を通所、訪問又は短期間の宿泊により養護する業務 6 施設及び器具等の日常の維持管理に関する業務 7 施設の設定備等の保全及び修繕(区長が指定するものに限る。)に関する業務

3 管理業務の実施状況

(1) 小規模多機能型居宅介護事業所（定員25人）

項目	開所日数	月平均契約者数
2年度	365	10.0
3年度	365	14.5
4年度	365	13.8

ア 通いサービス（定員：1日につき15人）

項目	延利用者数	1日平均利用者数	利用率
2年度	1,558	4.3	28.5%
3年度	2,420	6.6	44.2%
4年度	2,579	7.1	47.1%

イ 宿泊サービス（定員：1日につき5人）

項目	延利用床数	延利用可能床数	利用率
2年度	149	1,825	8.2%
3年度	228	1,825	12.5%
4年度	312	1,825	17.1%

ウ 訪問（随時）

項目	利用者数	延利用者数
2年度	52	890
3年度	100	1,881
4年度	91	1,905

(2) 認知症対応型通所介護事業所（定員12人）

項目	開所日数	契約者数	延利用者数	1日平均利用者数
2年度	365	266	2,098	5.8
3年度	365	182	1,233	3.4
4年度	365	177	1,915	5.3

4 管理経費収支状況（指定管理者の収支決算の状況）

(1) 小規模多機能型居宅介護事業所

項目	4年度	備考
収入額①	46,211,509	介護報酬・利用料等
支出額②	42,176,733	人件費・事務費・事業費等
差引（①－②）	4,034,776	

(2) 認知症対応型通所介護事業所

項目	4年度	備考
収入額①	31,922,475	介護報酬・利用料等
支出額②	38,485,636	人件費・事務費・事業費等
差引(①-②)	△6,563,161	

以上

8 公募の特例による指定管理期間の中間評価について（高齢福祉施設）

公募の特例により10年間を指定管理期間とした高齢福祉施設について、高齢者を取り巻く社会状況の変化等を踏まえ、これまでの取組みについて中間評価を行う。

1 対象施設

指定管理者及び指定期間	高齢福祉施設
東京都目黒区上目黒二丁目19番15号 社会福祉法人 目黒区社会福祉事業団 平成31年4月1日から 令和11年3月31日まで	目黒区立特別養護老人ホーム中目黒
	目黒区立特別養護老人ホーム東が丘
	目黒区立特別養護老人ホーム東山
	目黒区立東が丘在宅ケア多機能センター
	目黒区立東山在宅ケア多機能センター

2 評価期間

平成31年4月1日から令和5年3月31日までの事業実施に関する評価を行う。

3 評価内容

評価期間を振り返り、運営面で努力したこと
<p>○ 令和2年の初めに発生した新型コロナウイルス感染症の影響により、感染症対応が運営面での最優先事項となったが、嘱託医をはじめ、保健所や所管と連携・協力を図りながら、入居者の安全・安心を守ることを第一に適切な施設運営に努めている。具体的な新型コロナウイルス感染症対策の指針として、令和2年11月に「新型コロナウイルス感染症等対応事業継続計画」を定め、職員を対象とした定期的なPCR検査、検温及び手指消毒、マスク着用等の感染予防策の実施のほか、感染者が発生した際の初動対応、集団感染が発生した場合のゾーニング対応など、法人全体で適切に感染症対応に取り組んできた。</p> <p>○ 特別養護老人ホームにおいては、東山の緊急ショートステイ（1床）だけでなく、外部からの緊急保護等の依頼に対しても、可能な限り受け入れに対応してきたこと、また、入所に当たっては、身寄りのない方の受け入れも積極的に対応してきたことなど、区立施設としての役割が果たされている。感染症発生時の困難な状況であっても、法人理念である人権を尊重した介護、虐待防止、身体拘束をしない介護を徹底し、安全・安心な施設運営を目指し、職員一丸となった取り組みが進められている。</p> <p>○ 当初より利用率が低迷していた小規模多機能型居宅介護については、営業活動や緊急の利用受け入れ等を着実に実践した結果、目標利用率を達成している。</p>

現時点で努力している点、今後の計画について

- 運営面では、感染症対策を継続しているが、5類感染症への引き下げに伴い、これまで制限してきた家族の面会や外出・外泊、地域行事やクラブ活動などについて、感染状況等も踏まえながら早期にコロナ前の状態に戻すよう取り組んでいる。また、医療的ケアが必要な方の受け入れについては、積極的に体制を整えとともに、家族にリスクを説明しながら納得して利用していただく取り組みも今後強化するとしている。
- 財務面では、新型コロナウイルス等により、法人全体で収支面に大きな影響が生じたため、組織・人員配置や人事・給与制度見直しのプロジェクトチームを設置し、収支改善に向けた検討を進めており、今後の改善に期待したい。

(別 表)

健康福祉部指定管理者運営評価委員会

職	氏 名	備 考
委員長	岩崎 香	有識者
副委員長	橋本 隆志	健康福祉部長
委 員	長友 祐三	有識者
委 員	松島 達雄	有識者
委 員	田邊 俊子	健康福祉計画課長
委 員	保坂 春樹	福祉総合課長

以 上