

厚生委員会報告資料

令和元年 11月13日

報告事項件名	頁
(1) 足立区福祉施設指定管理者等評価委員会の評価結果について	2
(2) ケアハウス六月 (指定管理施設) の利用料金の改定について	6
(3) 介護保険業務委託評価委員会の結果について	7
(4) 花畑障がい者施設開設に伴う通所バス運行地区の一部変更について	13

(福 祉 部)

厚生委員会報告資料

令和元年11月13日

件名	足立区福祉施設指定管理者等評価委員会の評価結果について																																																																										
所管部課	福祉部福祉管理課、親子支援課、高齢者施策推進室高齢福祉課、障がい福祉推進室障がい福祉課																																																																										
内容	<p>平成30年度の福祉施設指定管理者の業務について、足立区福祉施設指定管理者等評価委員会（以下、「評価委員会」という。）による評価を行ったので、報告する。 各施設の評価の詳細は、別添のとおり</p> <p>1 対象施設の指定管理者、平成30年度指定管理料、評価結果</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-bottom: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 5%;"></th> <th style="width: 45%;">施設名称（法人名）</th> <th style="width: 15%;">指定管理料</th> <th style="width: 10%;">評価点</th> <th style="width: 10%;">得点率（%）</th> <th style="width: 15%;">評価結果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>総合ボランティアセンター 西綾瀬ボランティアセンター （足立区社会福祉協議会）</td> <td style="text-align: right;">15,377,969 円</td> <td style="text-align: center;">45.8</td> <td style="text-align: center;">70.46</td> <td style="text-align: center;">B + (B +)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>あすなる大谷田（東京蒼生会）</td> <td style="text-align: right;">71,627,933 円</td> <td style="text-align: center;">43.1</td> <td style="text-align: center;">66.31</td> <td style="text-align: center;">B (B)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>ケアハウス六月（聖風会）</td> <td style="text-align: right;">74,822,353 円</td> <td style="text-align: center;">48.9</td> <td style="text-align: center;">75.23</td> <td style="text-align: center;">A - (A -)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>高齢者在宅サービスセンター西新井（西新井だいわ会）</td> <td style="text-align: right;">9,774,000 円</td> <td style="text-align: center;">57.8</td> <td style="text-align: center;">88.92</td> <td style="text-align: center;">A (A +)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>大谷田ホーム（あいのわ福祉会）</td> <td style="text-align: right;">39,300,098 円</td> <td style="text-align: center;">47.9</td> <td style="text-align: center;">73.69</td> <td style="text-align: center;">B + (B +)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6</td> <td>綾瀬福祉園 （東京都手をつなぐ育成会）</td> <td style="text-align: right;">151,859,038 円</td> <td style="text-align: center;">52.5</td> <td style="text-align: center;">80.77</td> <td style="text-align: center;">A - (A -)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">7</td> <td>大谷田就労支援センター （あいのわ福祉会）</td> <td style="text-align: right;">95,758,539 円</td> <td style="text-align: center;">46.0</td> <td style="text-align: center;">70.77</td> <td style="text-align: center;">B + (B)</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8</td> <td>大谷田グループホーム （あだちの里）</td> <td style="text-align: right;">30,049,618 円</td> <td style="text-align: center;">52.7</td> <td style="text-align: center;">81.08</td> <td style="text-align: center;">A - (B +)</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: right; margin-right: 50px;">注）表中の（ ）は平成30年の評価結果</p> <p>< 評価基準 >（満点は65点、標準点は39点）</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">満点に対する評価点割合</th> <th style="width: 40%;">評価</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>90%以上</td> <td style="text-align: center;">A +</td> </tr> <tr> <td>83%を超え 90%未満</td> <td style="text-align: center;">A</td> </tr> <tr> <td>75%以上 83%以下</td> <td style="text-align: center;">A -</td> </tr> <tr> <td>67%以上 75%未満</td> <td style="text-align: center;">B +</td> </tr> <tr> <td>59%を超え 67%未満</td> <td style="text-align: center;">B</td> </tr> <tr> <td>54%を超え 59%以下</td> <td style="text-align: center;">B -</td> </tr> <tr> <td>54%以下</td> <td style="text-align: center;">C</td> </tr> </tbody> </table>						施設名称（法人名）	指定管理料	評価点	得点率（%）	評価結果	1	総合ボランティアセンター 西綾瀬ボランティアセンター （足立区社会福祉協議会）	15,377,969 円	45.8	70.46	B + (B +)	2	あすなる大谷田（東京蒼生会）	71,627,933 円	43.1	66.31	B (B)	3	ケアハウス六月（聖風会）	74,822,353 円	48.9	75.23	A - (A -)	4	高齢者在宅サービスセンター西新井（西新井だいわ会）	9,774,000 円	57.8	88.92	A (A +)	5	大谷田ホーム（あいのわ福祉会）	39,300,098 円	47.9	73.69	B + (B +)	6	綾瀬福祉園 （東京都手をつなぐ育成会）	151,859,038 円	52.5	80.77	A - (A -)	7	大谷田就労支援センター （あいのわ福祉会）	95,758,539 円	46.0	70.77	B + (B)	8	大谷田グループホーム （あだちの里）	30,049,618 円	52.7	81.08	A - (B +)	満点に対する評価点割合	評価	90%以上	A +	83%を超え 90%未満	A	75%以上 83%以下	A -	67%以上 75%未満	B +	59%を超え 67%未満	B	54%を超え 59%以下	B -	54%以下	C
	施設名称（法人名）	指定管理料	評価点	得点率（%）	評価結果																																																																						
1	総合ボランティアセンター 西綾瀬ボランティアセンター （足立区社会福祉協議会）	15,377,969 円	45.8	70.46	B + (B +)																																																																						
2	あすなる大谷田（東京蒼生会）	71,627,933 円	43.1	66.31	B (B)																																																																						
3	ケアハウス六月（聖風会）	74,822,353 円	48.9	75.23	A - (A -)																																																																						
4	高齢者在宅サービスセンター西新井（西新井だいわ会）	9,774,000 円	57.8	88.92	A (A +)																																																																						
5	大谷田ホーム（あいのわ福祉会）	39,300,098 円	47.9	73.69	B + (B +)																																																																						
6	綾瀬福祉園 （東京都手をつなぐ育成会）	151,859,038 円	52.5	80.77	A - (A -)																																																																						
7	大谷田就労支援センター （あいのわ福祉会）	95,758,539 円	46.0	70.77	B + (B)																																																																						
8	大谷田グループホーム （あだちの里）	30,049,618 円	52.7	81.08	A - (B +)																																																																						
満点に対する評価点割合	評価																																																																										
90%以上	A +																																																																										
83%を超え 90%未満	A																																																																										
75%以上 83%以下	A -																																																																										
67%以上 75%未満	B +																																																																										
59%を超え 67%未満	B																																																																										
54%を超え 59%以下	B -																																																																										
54%以下	C																																																																										

2 昨年度より評価が下がった施設とその要因

高齢者在宅サービスセンター西新井

平成30年度 A+ 令和元年度 A

当該施設の評価項目の一つに、会食サービスの年間利用者がある。過去3年間の平均値と比較した増減人数で評価している。前回の評価は、176人の増で「5」の評価今回は39人の増で「4.3」の評価となった。これは、会食サービスを行う場所の広さの制約により利用者が上限に達しているためである。

3 評価対象期間

平成30年4月1日～平成31年3月31日

4 評価委員会開催日

(1) 令和元年8月9日(金)現地視察

(2) 令和元年8月27日(火)

(3) 令和元年8月28日(水)

5 評価委員会委員の構成(計7名)

種別	氏名	推薦団体等
学識経験者 (有識者含む)	石橋 裕子【会長】	帝京科学大学
	香取 三雄【副会長】	公認会計士
	長田 昌子	社会保険労務士
区民関係団体	中村 富美子	足立区女性団体連合会
	北島 小夜子	足立区民生・児童委員協議会
区職員	中村 明慶	福祉部長
	今井 伸幸	衛生部長

6 業務評価の内容

(1) 評価目的

指定管理者の業務を適切に検証し、評価することにより、各福祉施設における利用者サービス向上を図ることを目的とする。

(2) 評価方法

「指定管理者制度に関する基本的な考え方について」に基づき評価シートを作成し実施した。なお、委員7名による各評価項目の平均点の合計を評価委員会評価点とした。

ア 指定管理者による自己評価

イ 担当課による日常点検・ヒアリング等に基づく評価

ウ 評価委員会による評価

< 提出資料 >

1	施設概要を記載した書類	5	決算関係書類
2	協定書	6	事業実績報告書
3	労働条件チェックシート	7	アンケート調査結果または東京都福祉サービス第三者評価の結果
4	業務従事者一覧	8	その他

7 委員会での主な意見と対応等

(1) 総合ボランティアセンター・西綾瀬ボランティアセンター

ボランティアを発掘し、育てることが大事かと思うが、そのための講座をどのくらい開催しているか。

【回答】毎年テーマを変えながら5講座くらい開催している。その他に連続講座の「ここあだちカレッジ」を開催しており、そこで受講生同士がつながり、ボランティアグループができています。

(2) あすなる大谷田

以前、DV被害で入所する世帯は少なく、支援内容としては、料理、掃除など基礎の生活対応が重要と聞いた。職員の研修内容にニーズとのずれが見受けられるが生活支援に関する研修は受けていないのか。

【回答】母親が両親からDVを受けていたという実態もあり、DV研修はしっかり行っている。生活支援に関する研修は、食品衛生の講習、おやつ作りの研修などに加え、調理については保健センターの栄養士を呼び入所者に教えてもらったり、職員も習うような対応をしている。

(3) ケアハウス六月

利用者のトラブルもある中で、職員のメンタル面のケアはどのようにしているのか。長時間労働になっていないか。

【回答】トラブル対応は、現場職員と担当生活相談員で根気強く対応し、職員の精神的フォローには施設長も加わる。施設内に特養、地域包括支援センター等もあるので、協力を得て対応を進めている。

(4) 高齢者在宅サービスセンター西新井

第三者評価に業務改善、システムの導入の記載があるが、状況はどうか。

【回答】記録等、計画書のシステム化をこの4月から本格的に導入した。職員の連続休暇も取れるよう取り組んでいる。

(5) 大谷田就労支援センター・大谷田ホーム

内部研修は、原則毎月実施する方針と記述があるが、実施結果を見ると実施していない月があるようだがどうか。

【回答】業務の繁忙期には全員が集まる研修を行わない月があったが、その際には役職別等、個別のグループで研修を行い、また施設長が直接職員にレクチャーを行う

	<p>等のフォローをしている。</p> <p>(6) 綾瀬福祉園 園活動のうち、宿泊旅行に比べ日帰り旅行の参加者が少ないのはなぜか。 【回答】体力的な問題等で宿泊旅行に参加できない利用者に配慮し、日帰り旅行を企画し、実施している。日帰り旅行は利用者のニーズに応じて数多く実施しているため、1回あたりの参加者は少ない。年間では、全員がいずれかの旅行に参加してもらっている。</p> <p>(7) 大谷田グループホーム 足立区のグループホームの「モデル」とは具体的にどういうものか。 【回答】当グループホームは決められた期間の中で共同生活に不安がある障がい者の訓練や体験を提供する区内では唯一の形態であり、平成16年から実施してきた。ここ最近、様々な法人が新たにグループホームを立ち上げているので、区全体のグループホームに貢献したい。</p> <p>8 公表 厚生委員会終了後、区ホームページで公表する。</p>
<p>問題点 今後の方針</p>	<p>各福祉施設利用者の利便性や満足度の向上を図っていく。</p>

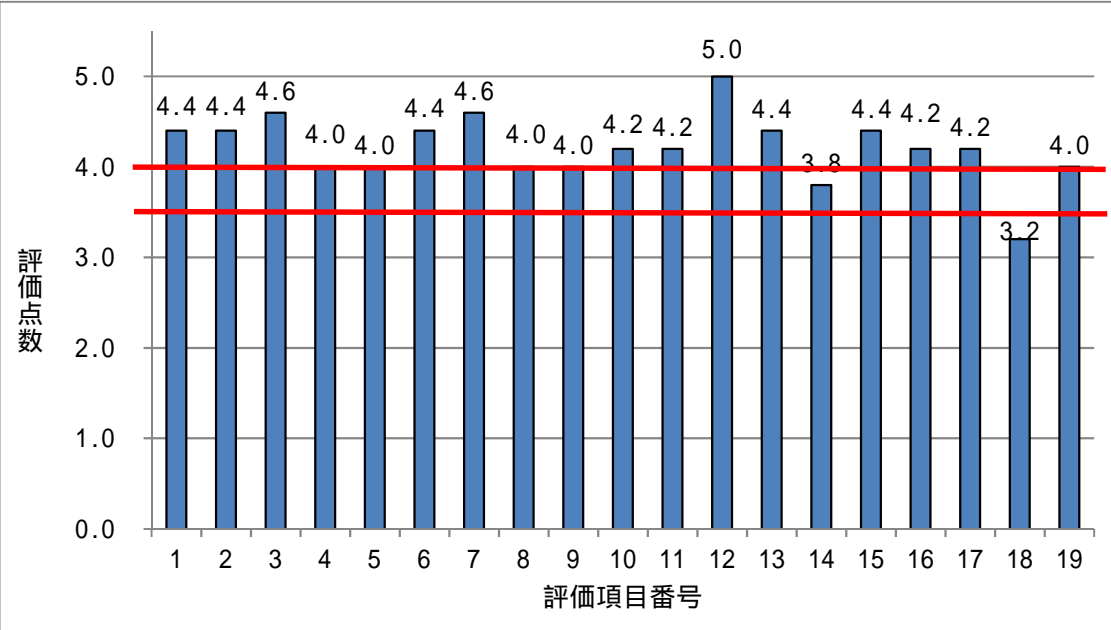
厚生委員会報告資料

令和元年11月13日

件名	ケアハウス六月（指定管理施設）の利用料金の改定について																																																				
所管部課	福祉部高齢者施策推進室高齢福祉課																																																				
内容	<p>ケアハウス六月（指定管理施設）の利用料金について、都より新基準の通知（都31福保高施1390号「東京都軽費老人ホーム利用料等取扱要綱について」（令和元年9月27日））があった。</p> <p>それに伴い、生活費、事務費及び冬季加算額について、以下のとおり利用料金を改定する。</p> <p>1 利用料金改定時期 令和2年4月1日</p> <p>2 ケアハウス六月の現行料金と改定後料金（都の新基準）</p> <p>(1) 現行料金</p> <table border="1" data-bbox="475 875 1361 1384"> <thead> <tr> <th>対象収入区分</th> <th>生活費</th> <th>事務費</th> <th>管理費</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>~720,000</td> <td>16,440</td> <td>10,000</td> <td>1,760</td> <td>28,200</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">この間 16 段階</td> </tr> <tr> <td>1,440,001 ~ 1,500,000</td> <td>43,240</td> <td>10,000</td> <td>34,960</td> <td>88,200</td> </tr> <tr> <td>1,500,001 ~ 1,600,000</td> <td>44,810</td> <td>13,000</td> <td>34,960</td> <td>92,770</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;">この間 4 段階</td> </tr> <tr> <td>2,000,001 ~ 2,100,000</td> <td>44,810</td> <td>30,000</td> <td>42,600</td> <td>117,410</td> </tr> <tr> <td>2,100,001 ~</td> <td>44,810</td> <td>31,300</td> <td>42,600</td> <td>118,710</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">太枠部分が改定</p> <p style="text-align: right;">冬季加算（11月から3月） 現行 2,000 円</p> <p>(2) 改定後料金（都の新基準）</p> <table border="1" data-bbox="475 1518 1369 1686"> <thead> <tr> <th></th> <th>生活費</th> <th>事務費</th> <th>冬季加算</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>上限額</td> <td>46,090</td> <td>32,200</td> <td>2,130</td> </tr> <tr> <td></td> <td>+1,280 円</td> <td>+900 円</td> <td>+130 円</td> </tr> </tbody> </table> <p>3 今後の予定 次年度の入居者登録募集時期（2/10～3/10）のしおりに新料金を掲載する。</p> <p style="text-align: center;">国の定める基準の範囲内で、区長の承認を得て指定管理者が利用料金を定める（足立区軽費老人ホーム条例第7条）</p>	対象収入区分	生活費	事務費	管理費	合計	~720,000	16,440	10,000	1,760	28,200	この間 16 段階					1,440,001 ~ 1,500,000	43,240	10,000	34,960	88,200	1,500,001 ~ 1,600,000	44,810	13,000	34,960	92,770	この間 4 段階					2,000,001 ~ 2,100,000	44,810	30,000	42,600	117,410	2,100,001 ~	44,810	31,300	42,600	118,710		生活費	事務費	冬季加算	上限額	46,090	32,200	2,130		+1,280 円	+900 円	+130 円
対象収入区分	生活費	事務費	管理費	合計																																																	
~720,000	16,440	10,000	1,760	28,200																																																	
この間 16 段階																																																					
1,440,001 ~ 1,500,000	43,240	10,000	34,960	88,200																																																	
1,500,001 ~ 1,600,000	44,810	13,000	34,960	92,770																																																	
この間 4 段階																																																					
2,000,001 ~ 2,100,000	44,810	30,000	42,600	117,410																																																	
2,100,001 ~	44,810	31,300	42,600	118,710																																																	
	生活費	事務費	冬季加算																																																		
上限額	46,090	32,200	2,130																																																		
	+1,280 円	+900 円	+130 円																																																		
問題点 今後の方針	<p>生活費、事務費が値上げとなる対象者数 1,280円値上げ19人 2,180円値上げ6人 冬季加算は、入居者全員が改定 入居者には、指定管理者から説明を行う。</p>																																																				

厚生委員会報告資料

令和元年11月13日

件名	介護保険業務委託評価委員会の結果について																																																				
所管部課名	福祉部高齢者施策推進室介護保険課																																																				
内容	<p>平成30年度に実施した介護保険業務委託について、評価委員会を開催したので以下の通り結果を報告する。</p> <p>1 結果 (1) 評価項目ごとの委員評価平均点</p>  <table border="1" data-bbox="287 582 1404 1209"> <caption>評価項目ごとの委員評価平均点</caption> <thead> <tr> <th>評価項目番号</th> <th>評価平均点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>4.4</td></tr> <tr><td>2</td><td>4.4</td></tr> <tr><td>3</td><td>4.6</td></tr> <tr><td>4</td><td>4.0</td></tr> <tr><td>5</td><td>4.0</td></tr> <tr><td>6</td><td>4.4</td></tr> <tr><td>7</td><td>4.6</td></tr> <tr><td>8</td><td>4.0</td></tr> <tr><td>9</td><td>4.0</td></tr> <tr><td>10</td><td>4.2</td></tr> <tr><td>11</td><td>4.2</td></tr> <tr><td>12</td><td>5.0</td></tr> <tr><td>13</td><td>4.4</td></tr> <tr><td>14</td><td>3.8</td></tr> <tr><td>15</td><td>4.4</td></tr> <tr><td>16</td><td>4.2</td></tr> <tr><td>17</td><td>4.2</td></tr> <tr><td>18</td><td>3.2</td></tr> <tr><td>19</td><td>4.0</td></tr> </tbody> </table> <p>* 1 : 合格ライン * 2 : 条件付き（一部改善項目あり）合格ライン 評価項目1～18は5点満点、19は10点満点。そのため19は1/2表示をしている。 評価項目の評価基準の詳細は、別紙1のとおり。</p> <p>(2) 委員評価の総合得点</p> <table border="1" data-bbox="335 1512 1404 1646"> <tr> <td>委員評価平均点 *</td> <td>84.0点（最高87点、最低82点）</td> </tr> <tr> <td>評価結果</td> <td>適正に履行されているものと認める（合格）</td> </tr> </table> <p>* : 昨年度の評価委員会での平均点は83.4点（最高91点、最低78点）。</p> <p>(3) 評価の高い項目</p> <table border="1" data-bbox="335 1780 1404 2038"> <thead> <tr> <th>項目番号</th> <th>評価項目（評価基準）</th> <th>評価内容</th> <th>委員評価平均点</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>サービスレベル（窓口待ち時間）</td> <td>窓口の年度平均待ち時間は、相談・手続・支払のいずれの用件でも2分以内を達成している。</td> <td>4.4</td> </tr> </tbody> </table>	評価項目番号	評価平均点	1	4.4	2	4.4	3	4.6	4	4.0	5	4.0	6	4.4	7	4.6	8	4.0	9	4.0	10	4.2	11	4.2	12	5.0	13	4.4	14	3.8	15	4.4	16	4.2	17	4.2	18	3.2	19	4.0	委員評価平均点 *	84.0点（最高87点、最低82点）	評価結果	適正に履行されているものと認める（合格）	項目番号	評価項目（評価基準）	評価内容	委員評価平均点	1	サービスレベル（窓口待ち時間）	窓口の年度平均待ち時間は、相談・手続・支払のいずれの用件でも2分以内を達成している。	4.4
評価項目番号	評価平均点																																																				
1	4.4																																																				
2	4.4																																																				
3	4.6																																																				
4	4.0																																																				
5	4.0																																																				
6	4.4																																																				
7	4.6																																																				
8	4.0																																																				
9	4.0																																																				
10	4.2																																																				
11	4.2																																																				
12	5.0																																																				
13	4.4																																																				
14	3.8																																																				
15	4.4																																																				
16	4.2																																																				
17	4.2																																																				
18	3.2																																																				
19	4.0																																																				
委員評価平均点 *	84.0点（最高87点、最低82点）																																																				
評価結果	適正に履行されているものと認める（合格）																																																				
項目番号	評価項目（評価基準）	評価内容	委員評価平均点																																																		
1	サービスレベル（窓口待ち時間）	窓口の年度平均待ち時間は、相談・手続・支払のいずれの用件でも2分以内を達成している。	4.4																																																		

2	納期管理・業務水準	繁忙期にも業務が遅れることのないように、年間で人員配置計画を立て増員している。業務ごとに繁忙の状況を分析した納品管理体制となっている。	4 . 4
3	個人情報保護及び情報セキュリティ	法令、仕様書を遵守し、区に情報セキュリティ対策実施状況検査報告書を提出している。個人情報保護や守秘義務等が定められた誓約書を業務従事者から徴している。	4 . 6
6	文書廃棄	文書の誤廃棄を起こさないため、独自のルールを定めて分別・保管・廃棄を行っている。	4 . 4
7	現金管理・金券管理	現金事故を起こさないため、鍵の保管場所などに関し、独自のルールを定めて現金を取り扱っている。駐車券についても受払管理簿により日々管理している。	4 . 6
1 2	事業者の経営の安定性、信頼性	企業の安定性、収益性、経営効率のいずれも高評価であり、財務状態は非常に良好といえる。	5 . 0
1 3	窓口業務従事者	繁忙期にも常に6名が対応できる体制の人員配置を行い、一日及び契約期間を通じ業務に支障をきたすことがないようにしている。	4 . 4
1 5	業務管理	区の課長・係長および担当職員と毎月定例会を開催し、業務や、業務処理等に関して生じた不具合・トラブルなどについて報告している。	4 . 4

(4) 評価の低い項目

項目番号	評価項目 (評価基準)	評価内容	委員評価 平均点
1 4	業務の進捗管理	統括責任者、業務責任者、副責任者は選任されているが、副統括業務管理責任者は選任していない。	3 . 8
1 8	利用者満足度 [*] (アンケート)	3回の窓口アンケートにおいて、「満足」「ほぼ満足」の合計は92%、78%、74%であった。	3 . 2

*：窓口アンケートの2回目・3回目では、身だしなみの質問、および呼ばれてから用件が済むまでの所要時間の質問で、「好印象」や「5分未満」が

	<p>減り、「普通」や「10分未満」との回答の割合が1回目より増加した。また、アンケート実施日が2回目は30年12月27日、3回目は31年3月26日と年末・年度末の繁忙期であったことも所要時間と総合的な満足度に影響したと考えられる。</p> <p>【参考】質問の選択肢</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 身だしなみは 「好印象」、「普通」、「不適切」 ・ 呼ばれてから用件が済むまでの所要時間 「5分未満」、「10分未満」、「10～30分未満」、「30分以上」 <p>2 開催日時 令和元年9月24日(火)午前9時30分～午前11時30分</p> <p>3 委員構成 5名(外部委員3名、庁内委員2名) 弁護士が委員長、社会保険労務士が副委員長に選任された。</p> <p>4 評価項目と評価の考え方 評価項目は別紙のとおりとし、チャレンジポイントを含めて19項目について、各項目5段階で評価した。(チャレンジポイントのみ10点満点、その他の項目は5点満点で、計100点満点)</p> <p>5 評価委員会からの意見(答申)</p> <p>(1) 評価項目14においては、副統括業務管理責任者を選任することが評価指標の内容になっているものの、契約上は明記されておらず、また、実際は現場の責任者がその役割を果たしている。今後は契約内容と評価指標の整合性を図らねたい。</p> <p>(2) 評価項目8の内部監査の結果を区に報告することについて、30年度までの契約では求めていないが、監査は行っているとのことであった。31年度からの契約で明確に内部監査の結果を委託者に報告することになっているので、今後の対応を求める</p> <p>(3) 窓口アンケート3回分の結果が報告されているが、サービスの総合的な満足度や身だしなみについて、回毎に若干バラツキがあるので、さらなる改善に期待したい。</p> <p>(4) 現地調査したところでは、業務従事者の服装は昨年度より好印象であった。引き続き区のマニュアルに準拠して、きちっとした服装で従事していただきたい。</p> <p>(5) 執務環境について、委託業務エリアの作業スペースが狭小であるため、区に改善を望む。</p>
<p>問題点 今後の方針</p>	<p>1 評価の低かった項目等については、要望事項として受託事業者へ通知する。</p> <p>2 要望事項の早期の実現に向け改善策の提示を求めるとともに、改善結果を再点検する。</p> <p>3 区で対応が必要な項目については、対応を検討していく。</p>

評価テーマ	番号	評価項目	評価基準	評価指標
委託品質	1	サービスレベル(窓口待ち時間)	窓口における平均待ち時間は、概ね2分以内を達成している。	5点：概ね1分以内 4点：概ね2分以内 3点：概ね3分以内 2点：概ね5分以内 1点：5分以上
	2	納期管理・業務水準	各業務における成果物の納期管理を達成している。	5点：納期管理が可能な運用体制を保持し、全ての業務で余裕のある、かつ正確な納品管理が出来ている。 4点：納期管理が可能な運用体制を保持し、全ての業務で納品管理が出来ている。 3点：納期管理が可能な運用体制を保持しているが、納品管理が達成しないことがある。 2点：納期管理が可能な運用体制を保持しているが、納品管理が達成しない。 1点：納期管理が可能な運用体制を保持していない。
セキュリティ	3	個人情報保護及び情報セキュリティ	個人情報保護及び情報セキュリティについて、法令等を遵守している。	5点：法令、仕様書別紙資料を遵守し、情報セキュリティ対策実施状況検査報告書を提出している他、法令などの制度変化に積極的に対応している。 4点：法令、仕様書別紙資料を遵守し、情報セキュリティ対策実施状況検査報告書を提出している。 3点：法令を遵守しているが、区に情報セキュリティ対策実施状況検査報告書を提出していない。 2点：法令をある程度遵守している。 1点：法令を遵守していない。
	4	個人情報保護及び情報セキュリティ	業務従事者の守秘義務誓約書を区に提出している。	5点：誓約書の写しをその都度速やかに区に提出しているほか、退職の際に守秘義務について改めて誓約書を取る等、独自の具体的な取組みにより効果を上げている。 4点：誓約書の写しをその都度速やかに区に提出している。 3点：誓約書の写しを区に提出をしていない者がある。 2点：誓約書を一部の者だけ取っている。 1点：誓約書を取っていない。
	5	電子媒体の管理	従事者はUSB等の電子媒体の持出しと持込みをする都度、管理簿に記録している。業務責任者もしくは業務管理者は毎日の業務終了後、各業務で管理している媒体の所在を確認している。	5点：媒体の保管場所を第三者に持ち出されにくい所に配置するなど、管理の工夫が図られている。 4点：従事者は電子媒体の使用時、管理簿に記録をしており、業務責任者もしくは業務管理者は毎日の業務終了後に所在確認している。 3点：管理簿の記録をしているが、業務責任者もしくは業務管理者の媒体確認が徹底されていない。 2点：管理簿に記載漏れがある。 1点：管理簿の記録を行っていない。
	6	文書廃棄	業務上発生した廃棄文書は、ルールを定め、それに基づき溶解又はシュレッダー等で処分している。	5点：文章廃棄の誤りを起こさないための独自の取組みをしている。 4点：ルール通りに文章廃棄を行なっている。 3点：文章廃棄ルールが概ね守られている。 2点：文章廃棄ルールを守る従事者が少数に留まっている。 1点：文章廃棄ルールがまったく守られていない。
	7	現金管理・金券管理	現金管理については、ルールを定め、それに基づき適正に取扱いを行っている。また、駐車券は管理簿をつけ、毎日枚数チェックしている。	5点：現金事故を起こさないための独自の取組みを行っている。 4点：ルール通りに現金管理・金券管理を行なっている。 3点：現金管理・金券管理のルールが概ね守られている。 2点：現金管理・金券管理のルールを知らない従事者が少数いる。 1点：現金管理・金券管理ルールがまったく守られていない。

評価テーマ	番号	評価項目	評価基準	評価指標
セキュリティ	8	内部監査・改善提案	セキュリティ及び業務の品質管理について内部監査を実施し、その結果を区に報告している。また、維持・改善に向けた提案を行っている。	5点：内部監査を実施し区に報告している。また、具体的な維持改善の提案をし成果を上げている。 4点：内部監査を実施し区に報告している。また、維持改善の提案を行っている。 3点：内部監査を実施し区に報告している。 2点：内部監査を実施しているが、区に報告をしていない。 1点：内部監査を実施していない。
	9	セキュリティ教育	業務従事者に対して、セキュリティ研修を実施し、その結果を区に報告している。	5点：セキュリティ研修を実施し、区に効果的で優れた研修報告をしている。 4点：セキュリティ研修を実施し、区に適正に報告している。 3点：セキュリティ研修は実施しているが、区に報告していない。 2点：セキュリティ研修を一部従事者のみに実施している。 1点：セキュリティ研修を実施していない。
内部統制	10	労働関係法	労働基準法等の労働関係法令を遵守するための取組を実施している。	5点：労働関係法を遵守し、労働条件も配慮しているうえ、さらに従事者一人ひとりが労働関係法令を正しく理解している状況が示されている。 4点：労働関係法を遵守し、労働条件も配慮している。 3点：労働関係法令は遵守しているが、業務遂行において配慮に欠ける事項がある。 2点：労働関係法令について一部、遵守されていない点がある。 1点：労働関係法令がほとんど遵守されていない。
	11	成果物業務報告	受託業務区分ごとの業務報告書（日次・月次）、統計資料を成果物として区へ提出している。	5点：全ての報告を指定した期日までに区に提出しているほか、優れた報告書や成果物を提出している。 4点：全ての報告を指定した期日までに区に提出している。 3点：報告書は作成しているが、区に提出していないものがある。 2点：報告書の一部を作成している。 1点：報告書を作成していない。
	12	事業者の経営の安定性、信頼性	受託事業者の経営状態は安定しており、信頼性も高い。	5点：財務状態は非常に良好である。 4点：財務状態は良好である。 3点：財務状態はやや不安定である。 2点：財務状態は不安定または問題がある。 1点：財務状態は非常に不安定または問題がある。
	13	窓口業務従事者	業務従事者を一日及び契約期間を通じ業務に支障をきたすことのないよう確保し、業務を完遂している。	5点：一日及び契約期間を通じ業務に必要な従事者について常に余力をもち、業務の支障を来たさないようにしている。 4点：一日及び契約期間を通じ業務に支障を来たすことが全くない。 3点：一日及び契約期間を通じ業務に支障を来たす恐れがある。 2点：一日及び契約期間を通じ業務に支障を来たす場合がある。 1点：一日及び契約期間を通じ業務に支障を来たしている。

評価テーマ	番号	評価項目	評価基準	評価指標
内部統制	14	業務の進捗管理	事業者は統括業務管理責任者、副統括業務管理責任者、業務責任者を選任し、従事者の指揮監督や業務の進捗管理を行うと共に、区職員との主たる窓口となり、役割（業務全体のマネジメント等）を十分果たしている。	5点：統括業務管理責任者、副統括業務管理責任者、業務責任者が選任されており、業務全体のマネジメント、進捗管理・分析・リスク管理等を効果的に実行し優れた業務改善の機能を果たしている。 4点：統括業務管理責任者、副統括業務管理責任者、業務責任者が選任されており、業務全体のマネジメント、進捗管理・分析・リスク管理等を行い、概ね業務改善の機能を果たしている。 3点：統括業務管理責任者、副統括業務管理責任者、業務責任者が選任されており、業務全体のマネジメント、進捗管理・分析・リスク管理等を行い適宜報告している。 2点：統括業務管理責任者、副統括業務管理責任者、業務責任者は選任されているが、業務全体のマネジメント、進捗管理・分析・リスク管理等が出来ていない。 1点：統括業務管理責任者、副統括業務管理責任者、業務責任者が選任されていない。
	15	業務管理	毎月の定例会で、業務処理等に関して生じた不具合やトラブルなどについて、原因の調査を行い、調査結果を報告するとともに再発防止及び業務改善を図っている。	5点：原因の調査を実施し調査結果を全て区に報告するとともに、具体的な再発防止及び業務改善を図り優れた成果をあげている。 4点：原因の調査を実施し調査結果を全て区に報告するとともに、再発防止及び業務改善を図っている。 3点：原因の調査を実施し調査結果を区に報告している。 2点：原因の調査を実施したが調査結果を区に報告していないものがある。 1点：原因の調査を実施していない。
接遇	16	身だしなみ	名札をお客様に見えるよう着用し、服装についても区の接客マニュアルを準拠している。	5点：内部事務の従事者を含め、従事者全員が名札に見える状態にしており、且つ全ての従事者が名札を着用し、服装も区の接客マニュアルより厳しい対応をしている。 4点：内部事務の従事者を含め、従事者全員が名札に見える状態にしており、且つ全ての従事者が名札を着用し、服装も区の接客マニュアルを準拠している。 3点：内部事務の従事者を含め、従事者全員が名札に見える状態にしており、且つ名札は着用しているが、区の接客マニュアルを準拠した服装をしていない者がいる。 2点：名札の着用や服装について、区の接客マニュアルを準拠しない者がいる。 1点：名札の着用や服装について、区の接客マニュアルを準拠していない。
	17	利用者満足度（アンケート）	窓口担当の説明は分かりやすかったか。	5点：大変よい（「分かりやすかった」が95%以上） 4点：よい（「分かりやすかった」が概ね85%以上） 3点：ふつう（「分かりやすかった」が概ね75%以上） 2点：悪い（「分かりやすかった」が概ね65%以上） 1点：大変悪い（「分かりやすかった」が65%未満）
	18	利用者満足度（アンケート）	サービスの総合的な満足度	5点：大変よい（「満足」「ほぼ満足」の合計が95%以上） 4点：よい（「満足」「ほぼ満足」の合計が概ね85%以上） 3点：ふつう（「満足」「ほぼ満足」の合計が概ね75%以上） 2点：悪い（「満足」「ほぼ満足」の合計が概ね65%以上） 1点：大変悪い（「満足」「ほぼ満足」の合計が65%未満）
	19	チャレンジポイント	事業者の創意工夫により、区民満足度向上のための取組みを行なっている。	

厚生委員会報告資料

令和元年11月13日

件名	花畑障がい者施設開設に伴う通所バス運行地区の一部変更について																		
所管部課	福祉部障がい福祉推進室障がい福祉課、障がい福祉センター																		
内容	<p>令和3年4月に予定している(仮称)花畑三丁目障がい者施設(身体障がい者通所:定員40名)の開設に合わせ、身体障がい者通所施設を対象に設定している通所送迎バス運行地区の一部変更を行う。</p> <p>1 対象施設 平成27年4月より、以下の身体障がい者通所施設において地区割りを設定している。 (<u>別紙2</u>「現行運行地区と変更地区(案)」のとおり)</p> <table border="1" data-bbox="331 837 1444 1218"> <thead> <tr> <th>施設名称</th> <th>定員(人)</th> <th>所在地</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>足立あかしあ園</td> <td>60</td> <td>青井四丁目30番5号</td> </tr> <tr> <td>綾瀬あかしあ園</td> <td>58</td> <td>綾瀬七丁目2番5号</td> </tr> <tr> <td>竹の塚あかしあの杜のぞみ</td> <td>35</td> <td>竹の塚七丁目19番11号</td> </tr> <tr> <td>舎人あかしあ園</td> <td>50</td> <td>古千谷本町二丁目25番11号</td> </tr> <tr> <td>【予定】 (仮称)花畑三丁目障がい者施設</td> <td>40</td> <td>花畑三丁目</td> </tr> </tbody> </table> <p>いずれも社会福祉法人あいのわ福祉会が運営する身体障がい者通所施設。</p> <p>2 変更の目的・効果 (1) 通所バス乗車時間の短縮化による「利用者の心身の負担軽減」 最大往復15分程度の乗車時間を短縮(例:68分が53分に短縮) (2) 自宅から近隣の施設へ通うことによる「安全・安心の向上」 (3) バス経路短縮による「バス運行事業の効率化」 (4) 既存通所施設の「定員の平準化」による区内全域における受入れ枠の確保 (5) 竹の塚あかしあの杜のぞみは、重度者対応としていく</p> <p>3 今後の予定 令和元年 11月 利用者・家族、学校・施設関係者等への概要説明開始 令和2年 5月 通所バス運行地区変更確定版公表・詳細説明 令和3年 4月 (仮称)花畑三丁目障がい者施設開設 変更後の通所バス運行地区でのバス運行開始</p>	施設名称	定員(人)	所在地	足立あかしあ園	60	青井四丁目30番5号	綾瀬あかしあ園	58	綾瀬七丁目2番5号	竹の塚あかしあの杜のぞみ	35	竹の塚七丁目19番11号	舎人あかしあ園	50	古千谷本町二丁目25番11号	【予定】 (仮称)花畑三丁目障がい者施設	40	花畑三丁目
施設名称	定員(人)	所在地																	
足立あかしあ園	60	青井四丁目30番5号																	
綾瀬あかしあ園	58	綾瀬七丁目2番5号																	
竹の塚あかしあの杜のぞみ	35	竹の塚七丁目19番11号																	
舎人あかしあ園	50	古千谷本町二丁目25番11号																	
【予定】 (仮称)花畑三丁目障がい者施設	40	花畑三丁目																	
問題点 今後の方針	施設運営法人と緊密な連携を図り、利用者・家族等へ丁寧な説明を行っていく。																		

別紙2 現行運行地区と変更地区(案)

