

横浜市指定管理者第三者評価制度

菊名寿楽荘老人福祉センター 評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成25年11月1日

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議等	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 健康の増進、各種相談	14
(6) 広報・PR活動	15
(7) 職員の接遇	15
(8) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(9) 利用者サービスの向上全般(その他)	16
III. 施設・設備の維持管理	17
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	17
(2) 備品管理業務	18
(3) 施設衛生管理業務	19
(4) 利用者視点での維持管理	20
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	20
IV. 緊急時対応	21
(1) 緊急時対応の仕組み整備	21
(2) 防犯業務	21
(3) 事故防止業務	23
(4) 事故対応業務	24
(5) 防災業務	25
(6) 緊急時対応全般(その他)	25
V. 組織運営及び体制	26
(1) 業務の体制	26
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	27
(3) 個人情報保護・守秘義務	30
(4) 経理業務	32
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	34
VI. その他	35

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域 及び 地域 住民 との 連携	<p>1 横浜市福祉局、区福祉保健課、ケアプラザ等や消防署などの機関と協力し、介護予防関係事業の推進や職員研修を行う他、区地域振興課と連携し管理運営上の課題にあたっている。</p> <p>2 「広報よこはま」「楽遊学」への情報掲載のほか、寿楽荘情報誌を区役所窓口などで配布し老人福祉センターの事業周知に努めている。</p> <p>3 区老人クラブ連合会との間で(月1回程度)情報の交換を行い、共催行事の開催等について検討している。</p> <p>4 また、情報誌の配布を通して情報を提供するとともに、施設利用の勧誘を行っている。</p>	<p>本施設は、港北区と神奈川区、鶴見区の境界にあり、この3区からの利用が中心です。</p> <p>1 横浜市福祉局、港北区役所、地域ケアプラザ、区社会福祉協議会を通じて、また、自治会・町内会を通じて、地域に広報し、連携するよう努めています。</p> <p>2 「広報よこはま」、機関紙「楽遊学」を充実してスタッフ募集、趣味の教室、事業の募集・参加案内等の等の情報提供をしています。</p> <p>3 長年利用している方も多く、利用者は高齢化しつつあります。地域ケアプラザ、区社会福祉協議会等との連携を深めて高齢者福祉への寄与に努めています。</p> <p>4隣接した保育園と季節のイベント時などに園児との交流を図っています。</p> <p>今後、増加する高齢者の活動、要望に対し、老人福祉センターの枠内だけでなく、地区センター等とも情報交換、連携することで高齢者の活動の場、地域、地域住民との連携の幅を広げることに期待します。</p>
II ・ 利用者 サー ビス の 向 上	<p>1 利用者会議、講師会議、団体代表者会議の開催や、利用者、教室受講者アンケート、更にはご意見箱の設置や日常的な苦情受付により、利用者と施設側の認識の相違などを把握し、より居心地の良い施設づくりに努めている。前回の利用者会議では、「入浴時間が長かったり鍵をすぐに返さない人がいて自分の順番が回ってこない」という意見が出され、時間制限性を取り入れ好評を得ている。</p> <p>2 また、アンケートからは、講座受講の不平等が浮び上がり、これを是正することができた。さらに、教室だけしか利用しない者も相当数いることが判り、他施設PRを行い利用促進につながった。</p> <p>3 機会あるごとに施設の運営の理念や意図をお話することにより、何故こうした運営なのか理解が得られ、利用者自らが運営に協力してくれる姿が見られる。これにより良好な人間関係が生まれ、公平で平等な運営ができ、利用者サービスの向上に寄与できている。</p>	<p>管理運営を積重ね、スタッフの意欲も高く、良好な運営です。</p> <p>1 高齢者が多く集り、認知症傾向の方も増えています。安全・安心の確保が根底にあることを認識して管理運営しています。</p> <p>2 種々の方法で利用者の声を聞き、管理運営に反映しています。例えば、入浴時間の制限は利用者の好評を得ました。</p> <p>3 リーダーを中心として話し合い、サービス向上に努めています。例えば、利用者には名前呼びかけ、喜ばれています。</p> <p>4 隣接した保育園との交流は、利用者、保育園児の双方が世代間交流の楽しさを味わっています。</p> <p>現状では利用者の高齢化が進み、認知症傾向の方も増え、対応する労力も増加しています。今後、いかに高齢者福祉との調和をはかり運営するかが課題となっています。利用者の充足感の向上、利用者との一体感の醸成を図れるように利用者の活動する機会を得るような運営に期待します。</p>
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>1 協定事項のみならず、利用者が気持ちよくいられる空間づくりに努めている。また、業者委託による清掃のみならず、スタッフによる週1回の清掃、スリッパ洗浄、風呂のカビ取りや年末大掃除などを実施。</p> <p>2 また、個人専用ロッカーの廃止による害虫発生の抑制や裸足禁止などの衛生対策を実施している。</p> <p>3 老人福祉センター最古の施設であるため設備関係の不具合は多くあり、区に連絡してもすぐには対応できないことが多い。こうした中、スタッフの努力により支障の無いように何とか運営している。</p> <p>4 きれいに管理することによって利用者の意識が高まり、利用者自らが手入れを行う光景が見られ、みんなの施設と思わせる運営ができています。</p>	<p>施設は古いものの、手入れが行き届いており、清潔さを感じる気持ちの良い施設となっています。</p> <p>1 維持管理は、スタッフが中心となって工夫して行い、どうしても出来ない部分を業者に委託してコストの縮減に努めています。また、専門性が要求される害虫消毒や床掃除以外の細部の日常清掃はスタッフで行っています。</p> <p>2 設備の老朽化に対する対応だけでなく、進行している利用者の高齢化に対する設備の対応(例えば、非常階段の修繕や床の段差解消などのバリアフリー化)が求められています。利用者の状況変化に合わせた施設・設備の対応は今後の課題です。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>1 各種マニュアルを整備するとともに研修を適宜行い、不測の事態に対応している。</p> <p>2 また、夜間などの危機管理対応として、鍵の管理者のうち1名は徒歩圏内の管理者としている。</p> <p>3 連絡網については施設内部のみならず、関係する機関や区役所、財団本部まで含んで連絡体制を作り、緊急時に対応できるようにしている。</p> <p>4 訓練については必要に応じ利用者や保育園児を巻き込んだ訓練を実施している。</p> <p>5 ハード的には、バリアフリーになっていない下足を脱いで利用する多階層施設であるため、緊急時を考慮し教室利用者は、教室まで下足を持ち込むこととしている。</p>	<p>適切な対応ができるよう体制整備、研修を行っています。</p> <p>1 業務マニュアルでは、緊急時の対応(浴室での体調不良、火災、利用者対応など)について、取るべき行動、連絡先などがスタッフ誰でもにわかりやすくまとめています。</p> <p>2 隔月のコミスタ研修ではテーマ別の講義や実技が計画的になされ、日常のミーティングで所長・職員による事故防止、事故対応の留意点を話し、スタッフへの指導、注意喚起を励行しています。</p> <p>3 防災訓練では、隣接する保育園、利用者にも声掛けして任意で参加してもらうなど、実践に近い形で行っています。</p> <p>4 来館者では、風呂利用が主目的の方も多くなっています。風呂利用者を想定した避難誘導訓練は行われていますが、火災発生時や地震発生時に於ける風呂利用者への対応について、業務マニュアルへの追記が求められます。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>1 組織の運営はその施設理念とスタッフのスキルが融合しなければ良い組織運営はかなわない。スタッフのスキルを高めるため、定期的に職員研修やリーダー会議を開催している。</p> <p>2 始業前にミーティングを行い、注意事項や連絡事項を徹底するほか、会議録などを全員に供覧し情報共有や意志の徹底を図っている。</p> <p>3 個人情報保護については、電話による個人の所在確認や呼び出しなどには一切応じず、必要な場合は伝言板を利用していただくようにしている。</p> <p>4 公平で公正な運営を目指しており、そのために一部未整備であった各種要綱を整備し、利用者に説明し、改善を進めている。結果として公平感が浸透し、理解されてきている。</p> <p>5 利用者視点に立った運営は逆に言うとスタッフに負荷がかかる事に繋がる。困難性はあるがスタッフの理解を取り付けながら実施できている。(バルコニー整備などの新要素)</p>	<p>本施設では、利用者ニーズ・施設課題への対応、安定した運営のため、マニュアル等の整備、各種研修、本部と連携した管理業務の実施などを行っています。</p> <p>1 業務マニュアルでは、担当業務別の流れ、高齢者の心身への配慮、個人情報保護など明確に説明しています。また、皆の意見を聞いて毎年改訂し、スキルアップに活用しています。</p> <p>2 隔月のコミスタ研修、リーダー会議、毎日のミーティングなど多様な機会をもって、所長、職員からの連絡事項、業務対応のアドバイスをするほか、リーダー・スタッフから意見・提案などを吸い上げ、情報共有、チームワークの強化を図っています。</p> <p>3 経理業務では、当施設と本部での役割を明確に分担し、また税理士チェックを受けながら、適正な管理を行っています。</p>
VI ・ その他	<p>1 保育園児との世代間交流事業を実施。</p> <p>2 折に触れ、季節を体感する事業を行い、四季の移ろいを感じ、いつまでも刺激を感じられるお年寄りになってもらえるための事業展開を意識している。</p> <p>3 市内18館あるセンターの中で最も古い施設であるが、歴代スタッフのたゆまぬ努力により清潔でそれほど古さを感じない施設となっている。きれいな施設であり続けることがきれいを維持する秘訣で、利用者自らが手入れを手伝う空気感ができている。こうした環境は一朝一夕ではできない。利用者自らの施設と思われる運営が大事。</p>	<p>1 安心して快適な施設のため、日常の安全点検、修繕などにできることは自ら取り組み、より元気な高齢者になってもらうようと、季節を感じるイベント実施、館内の展示、毎月のお便りなどさまざまな工夫をしています。</p> <p>2 所長・職員・スタッフが、利用者に対して、明るい挨拶、時には身近な相談役になるなど、コミュニケーションを重視した運営をしています。</p> <p>3 部屋利用をみると、大広間はカラオケや輪踊りが中心で活性化していますが、和室は利用率が低く、施設をさらに有効に活用できる余地があります。施設改修など市との協議が必要な面がありますが、当施設には趣味の教室・OB会とさまざまな団体・グループが育っていますので練習や発表、また、展示をするスペースとして、新たな利用法を提案されるよう期待しています。</p> <p>現状、70歳以上の方の利用も多く、介護補助を必要とする場合も増えて安心・安全のために職員の負担も増えています。一方、今後の高齢者人口の伸びは著しく、施設利用ニーズはいつそう高まり、設備容量、マンパワーの面から施設だけでは限界となります。市には、介護施設、一般市民利用施設との役割分担や連携方法の再検討を期待します。施設には、介護支援ノウハウ等でケアプラザ等と、さらに趣味のサークル、講演会、セミナー等では他の市民利用施設との連携を深め、高齢者の交流、活動の場を広げるように期待します。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

※区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 設置者の所管課である港北区役所地域振興課と管理運営上の課題について密に連絡を取り合い運営している。 2 近隣ケアプラザと連携し年に2～3回程度、認知症や介護に関する講座や研修を行っている。 3 横浜市福祉局並びに区福祉保健課と連携して講座運営や研修を行っている。 4 消防署にも協力を要請し、救急救命などの職員研修を開催している。 5 区発行の「広報よこはま」や情報誌「楽遊学」への事業掲載や寿楽荘情報誌の区役所窓口配布を行っている。 6 港北区老人クラブ連合会と情報交換の場を設け、今後の共催事業等について検討を行っている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:業務年間スケジュール、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>高齢者が増えてきている現在、公的な地域住民の活動の場として地区センター等との連携、情報交換も今後の課題と思われま。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>区役所、地域ケアプラザを中心に地域、地域住民との連携に努めています。地域ケアプラザとは、講座や研修の実施等を通じて連携し、情報交換、協力をしています。 寿楽祭などのイベント日には、老人福祉センターの利用資格者以外の一般の方も利用できるようにして交流を図っています。 隣接保育園とはイベント時などで園児との交流を図っています。</p>

②老人クラブ活動を支援しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・施設の利用等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 港北区老人クラブ連合会との間で、情報の交換を行っている。</p> <p>2 情報誌の配布を通して施設利用の勧誘を行うとともに機会があれば事業連携の申し合わせを行っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:事業計画書、事業報告書、ヒアリング、現地確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自主事業参加者が継続してセンターを拠点として活動しやすいようにOB会制度を定め、クラブ活動の育成、継続への支援をしています。 ・自主事業終了後に発足したクラブに対して一年間限定での施設の優先利用を認めて育成しています。 ・クラブ活動の成果(絵画、写真など)を展示しています。 ・地域から採用したスタッフが講座の講師(お化粧講座)を勤め、地域との交流に活躍しています。</p>

(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域の自治会との連携(会合、広報誌の配布)に努めています。スタッフは、地域住民から採用して地域の住民とのコミュニケーションを図っています。また、年に7~8回の特定日には一般の方にも施設を開放して、地域との交流をしています。隣接の保育園とは、時々、園児との世代間交流を図っています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>今後、いっそう高齢者が増加することが見込まれており、また、増加する高齢者の要望は多様であると思われます。老人福祉センターの枠内だけでなく、地区センター等とも情報交換、連携することで地域、地域住民との連携の幅を広げることにも期待します。施設としても多様な要望に応えるような自主事業、講座などの検討を期待します。</p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議等

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議等を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用目的によって利用者の視点が異なり、ニーズも異なります。大広間利用者、クラブ代表などが委員として参加し、各方面のニーズの調整に努めています。提案箱に寄せられた意見、スタッフに直接寄せられた意見など会議に参加していない利用者のニーズに配慮しています。	

②利用者会議等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:利用者会議議事録、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者の意見、要望等を複数の方法で把握しています。(提案箱、利用者アンケート、教室参加者へのアンケート、利用者会議) そのほかに地域団体との会議等でも把握しています。また、リーダーを中心に日常的にスタッフ間で話し合いを行って、スタッフが日常から気が付いた点や工夫・検討していることを課題として会議で提案しています。	

③利用者会議等から抽出した課題への対応策を講じているか？

※利用者会議等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で開催していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:利用者会議議事録、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>課題を把握していながら費用がかかるものについては、市と協議しており、対応が遅れているものもあります。(例:利用率の低い和室の改装)</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 把握した意見や要望に対して、内部で検討したうえで、対応策を講じています。対応の検討にあたって、利用者の安全確保を第1に考えています。また、事例研修を行い、具体的な問題への対応について職員への共有化を図っています。把握したニーズを管理運営に反映しています。(例 寿楽荘は風呂の容量が大きくありません。入浴の時間制限制限を取り入れ好評を得ています。また湯あたりなどの事故も減らすことが出来ました。)</p>	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input checked="" type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<p><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 提案箱:随時、利用者アンケート(年1回)、趣味の教室・自主事業参加者アンケート</p> <p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 提案箱、全体としての利用者アンケート、教室等の参加者へのアンケートなどで幅広く利用者の声を聞いています。紙面に記載するのが面倒で、直接受付窓口やスタッフに要望やニーズを申し出することも多くあります。これらについては業務日誌に記録し、アンケート等に記載された要望、意見と同様に利用者の意見と捉えています。ホームページでの意見・要望の把握についても今後の課題として取り組もうとしています。</p>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケートの回収用紙、アンケートの結果、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> さまざまなご意見、ニーズの中には個人的な要望、実現困難なものもあります。利用者の属性別に分析し、全ての要望、ニーズに対して検討したうえで課題を抽出するようにしています。抽出にあたり、現場で直接利用者に接しているスタッフもグループ内でグループリーダーを中心に話し合っており、スタッフ全体で問題を共有化するように努めています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で実施していない、又は②で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> 課題を把握しながら費用がかかるものについては、市に依頼しており、対応が遅れているものもあります。(例:非常階段の修繕、ハトバリアーの修復、カーゲートの修繕、利用率の低い和室の改装。) <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 意見箱、利用者アンケート、利用者会議、趣味の教室修了時での意見、要望に対してそれぞれ検討し、対処しています。場合によっては市とも協議しており、利用者の意見、要望に応じられないときにも丁寧に説明しています。認知症傾向の方に起因する問題が増加しており、その対応に苦慮しつつ対応しています。(例:入所時に、下駄箱の鍵を預かり、紛失防止を図る。)	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、現地確認 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケート等の結果は整理し、分析して掲示によって公表しています。また、事業報告書にも記載しています。対応策についても、原則公表しています。対応できない場合には、その理由を説明しています。また、提案箱に寄せられた意見・要望に対して「ご提案の回答」という形で対応を公表しています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 掲示によって情報を提供しています。ホームページでの情報提供は今後の課題としています。他に福祉調整委員会の連絡先も案内しています。	

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご意見箱設置、窓口受付をしている。ホームページでの受付はされてない。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 名称を提案箱として設置しています。利用者が直接スタッフに申し出たり、受付窓口で申し出たりしやすいように心がけていて、多くの方がご意見を述べています。ホームページでの受付は今後検討課題としています。(市老連でホームページの改訂を計画中です。)</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、資料確認(苦情解決のフロー)</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 苦情の受付は窓口だけでなく、各スタッフも直接聞くようにしています。受け付けられた苦情は、業務日誌や連絡ノートに記録し、スタッフや職員で検討します。共通的なものはスタッフのリーダー会議、職員会議で検討します。内部で検討するだけでなく、必要なものは本部や市とも協議をしています。対応策を所長の責任で最終決定します。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 掲示によって周知しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 掲示やちらしだけでは十分に仕組みを伝えるのが困難な利用者も多くいます。また、ホームページを利用しない方も多くいます。そのような方にはスタッフが口頭でわかりやすく説明するようにしています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
一次的には業務日誌や連絡ノートでスタッフが記録します。記録に基づき内部検討します。最終の結論は利用者会議、ご提案の回答に記載して記録します。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:ご意見箱での提案に対する回答、利用者会議議事録	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館全体で情報を共有し、対応策を検討しています。利用者と直接接するスタッフは、課題をリーダーに報告し、話しをする中で検討します。リーダーは隔月に開催されるリーダー会議で職員に報告し職員と共に検討を重ねます。最終的には職員会議で結論を出します。利用者には、高齢者が多く、認知症傾向の人もあります。対応にあたっては、第1に安全確保を優先に考えています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認とヒアリング	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
苦情の内容や対応策は整理し、原則公表しています。対応できない場合には、その理由を説明しています。利用者会議議事録、事業報告書、ご提案の回答など、内容と苦情申し立てのルートによって複数の方法で公表しています。	

(4) 公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 ホームページに利用案内、事業案内及び情報誌を掲載し案内に努めている。(ホームページについてはさらに充実させるため見直しを予定)</p> <p>2 近隣自治会掲示板にて掲示を依頼している。</p> <p>3 また、区役所や館内窓口にて事業案内・利用案内を配布している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング、資料(利用案内、老人福祉センター案内)、HP</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ホームページには具体的な自主事業の内容を掲載されていません。今後、パソコン、インターネットに親しんでいる高齢者も増加すると見込まれます。ホームページの充実、本部を中心として改訂を計画中です。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>冊子になっている利用案内はわかりやすくまとまっており、窓口においてあります。他に寿楽つうしん(毎月発行)、講座案内パンフレットはカラー刷りで見やすく、わかりやすく工夫しています。内容を毎年見直して、充実するように努めています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>単に、印刷物で案内するだけでなく、受付では口頭でも説明するようにしています。特に、初めて利用する方にはスタッフが館内を案内しています。利用方法が変わるときなどは口頭でも丁寧に説明するように心がけています。</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(老人福祉センター案内)、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用状況に応じて適切な方法となるようにしています。現在、趣味の教室参加は抽選としています。申し込みは、来館して直接申し込む方法と往復はがきによる方法とがあり、利用者の便宜を図っています。また、貸室、短期教室の申し込みは先着順としています。</p>	

④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成23年度自主事業報告書)、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年間スケジュールを立て計画的に行っています。休館日を利用して全スタッフが参加しています。人権研修など内容に応じ横浜市の担当課などから講師を招いて行っています。</p>	

(5)健康の増進、各種相談

①健康の増進、生きがいづくりにつながる取組(趣味の教室等)を、ニーズと施策を踏まえて行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><どのようなニーズ・施策を踏まえて、何の取組を行っているのかを記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 寿楽荘の運営理念や事業計画に基づき、利用者委員会意見、各種アンケートや提案箱等のニーズ、日々寄せられる利用者の声を取込み取組んでいる。 2 各種講座では、半期ごとの申込みの状況や、アンケート等から需要を把握し、職員で検討して講座作りを実施している。 3 元気わくわく体操などの、横浜市からの受託事業等も積極的に受入れ利用者の健康増進に努めている。 4 日常的に大広間で、ラジオ体操や、歌謡体操を実施し、カラオケの合間にも輪踊り等を取入れている。 5 血圧計を常設し、個々の健康管理をサポートしている。 6 季節が感じられるように館内を装飾し、四期折々のイベントを実施。活力の源としてもらう。 7 プレイルームの利用のない日に卓球台を設置、誰でもが遊戯できる卓球解放デーを設けている。 8 たまには外の空気に触れてリフレッシュできるように、バルコニーを改造し、利用者が憩える場とした。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(利用状況報告書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年間を通して1日の平均利用者数は172.7人で施設定員の150人を超えています。年間の利用者数(56,315人)のうち、10,526人が趣味の教室、教室OB会等の団体利用であり、健康増進、生きがい作りに繋がる取り組みが活発です。廊下の壁面に季節の写真を飾るなど、季節の移ろいを感じられるような工夫をしています。</p>

②生活相談や健康相談など各種相談に取組んでいるか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1 第2・3の水曜日12時30分～2時30分、月2回の保健福祉相談を実施している。指導経験の豊富な保健師が相談に乗っており、毎回概ね10人程度が相談されている。(12時30分から30分間は大広間横で、以後は相談室で実施) 2 第3水曜日12時30分～2時30分は栄養相談を実施。相談者は少ないが、保健福祉相談とリンクして食生活改善や病後の栄養についてなどについて管理栄養士が相談に乗っている。(12時30分から30分間は大広間横で、以後は相談室で実施) 3 随時、生活相談を受けつけている。職員が相談にのっており、主に人間関係や体調の問題が多く、必要に応じ公的な専門機関に繋ぐようにしている。また、区内の医師に提供していただいた「読みぐすり」という小冊子を活用し(差し上げて)体調管理に注意するよう促している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料: 自主事業報告書、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>定期的な健康相談、栄養相談は定着しており、毎回、一定規模の参加者があります。相談のほかに関護予防の講座を開いています。</p>

(6) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 その月の行事などを掲載した「寿楽つうしん」を毎月発行し、区役所窓口、区老人クラブ連合会、近隣老人福祉センターなどで配布している。</p> <p>2 趣味の教室など募集物の事業については「広報よこはま」「楽遊学」などで積極的に広報している。</p> <p>3 また、近隣自治会などの掲示板に掲載を依頼し、広報している。各種行事や「寿楽つうしん」はホームページに掲載し情報提供している。</p> <p>4 公益的団体の広報物については、館内設置のパンフレット架などにより利用者に情報提供している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「老人福祉センターの認知度、利用度は、利用対象世代でもあまり高くない。」と自己認識しています。今後、パソコン、インターネットに親しんでいる高齢者も増加するので、現在計画中のホームページ更新ではホームページを利用した広報活動の充実が期待されます。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「寿楽つうしん」をはじめとして印刷物の配布による広報活動に努めています。また、「広報よこはま」やイベント系の区の広報誌「楽遊学」も活用しています。スタッフ採用や大きなイベントでは、近隣自治会・町内会に回覧板、掲示板での協力を呼びかけるなど近隣には積極的に広報しています。</p>

(7) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 元気に、明るく、笑顔で丁寧に対応するとともに個人情報に気を付けて対応するように心がけている。</p> <p>2 電話では、まず「挨拶」「施設名」そして「名前」を更に「わかりやすく」対応するようにしている。</p> <p>3 身だしなみについては、スタッフは赤いエプロンを着用し、名札を付けて業務にあたっており、清潔感を感じる身だしなみを持って接客にあたっている。</p> <p>4 接客に関しては、単純に遜るのではなく、秩序維持のために禁止行為にははっきりとNOというようにしている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>明るく目立つ赤いエプロンを着用したスタッフは、利用者とのコミュニケーションを高めるように努めています。スタッフは来館者の名前呼びかけするようにしています。利用者にはゆっくりと大きな声で対応するようにしています。スタッフはリーダー制をとっており、接遇面でも不行き届きがある場合でもすぐに注意して改善しやすい体制としています。</p>

(8) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。＞(400字以内)＞</p> <p>1 施設規模の割には相当の利用率で、全室の平均で65パーセントを超え、特にプレイルームは80パーセント越えの利用率となっている。</p> <p>2 和室は利用率が低く4パーセント台の利用率であるため何らかの対策を要するため、内部で検討策を検討中。</p> <p>3 また、大広間についてはカラオケ利用に特化しがちなもので、幅広い利用の在り方について検討中である。</p> <p>4 利用者会議では、運営者からは見えない利用者間の問題等が提起されるので大変参考になり、これを円滑な運営に役立てることができている。前回の会議では、風呂の入浴時間が長く鍵がなかなかもらえないという意見が出され、このため入浴時間に制限を付けて運営している。結果として一部を除き好評である。</p> <p>5 さらに委員には老人福祉センターの役割と意義を理解していただき、施設の意図をお話しすることにより、委員が認識を深め、運営に協力してくれている。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>和室、談話室の利用率が低いと認識しています。必要であれば、市との協議などを積極的に行い早めに対応することが期待されます。</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>利用者アンケート結果では施設利用、職員の対応等全体的に満足されている結果であり、サービス向上が図られていると利用者から評価されています。平成23年度は、風呂を利用時間制限に変更しました。2Fのバルコニーの改造は好評を得ています。また、季節ごとに壁面の写真を交換したり、月見の飾りを配置するなど季節感を醸し出すように努めています。</p>

(9) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>スタッフはグループ単位で業務のローテーションを組み、メンバーは担当業務を分けていますが、担当を交代して館の運営全般のスキル、ノウハウを身につけています。また、グループはリーダーを中心にミーティングを行っています。スタッフが幅広く運営内容を知り、また係わることによってモチベーションを高めてサービスレベルの向上を図っています。イベントでの隣接した保育園との交流は利用者にとっても良い刺激となっています。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>利用者は施設内で人とかかわりの機会を得たり、活動の機会を得ることによって満足が高まります。スタッフは、直接利用者と接する機会が多く、利用者の状況やニーズを感じとることができるため、改善の提案をしたり、自主事業の講師となる機会を設けたりしていますが、更なるスタッフのモチベーション、利用者とのコミュニケーションを向上して、サービス向上を図っていくように期待します。</p>

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
高齢者対象施設であり、安全には特に配慮して、事故発生の可能性の高い浴室内の管理には十分な注意を払っています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務仕様書の規定に基づき、年間維持管理計画を作成し、業務をおこなっています。日常清掃ではトイレ、床面清掃は業者に委託して行い、その他の清掃はスタッフが行って、利用者の視点からの清掃となっています。また、コストの縮減にも寄与しています。業務日誌に場所毎のチェックリストがあり、確実に日常清掃をチェックしています。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、老人福祉センター(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
指定管理者の備品があるのは平成23年度以降であり、現状ではごくわずかしりませんが、市の財産と指定管理者の財産と区分して管理しています。	

②老人福祉センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
 その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
新規の備品、廃棄する備品には特に注意して台帳及び現物の管理をしています。	

③利用者が直接使う老人福祉センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎日の施設内の巡回点検時に併せて備品のチェックをしています。特に、浴室や健康増進関連の機器等、椅子やテーブルには注意しています。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ごみ持ち帰り運動をされており、ごみ持ち帰りが徹底されていてごみの発生量は少なくなっています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
市のルールに沿って分別しており、排出量を生ごみ、プラスチック、古紙に分けて記録し、パソコンで整理しています。ごみ排出量の経年変化、他施設との比較も行って、今後活用することを期待します。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 業者委託による施設の管理・清掃と植栽管理を行っており、日常清掃のほか、ガラス清掃や配管洗浄などの定期清掃、害虫駆除、座布団の消毒乾燥等を行っている。</p> <p>2 委託清掃では対処できない細かい部分(スリッパ洗浄、風呂のカビとり等)はスタッフによる日常的な清掃により清潔を保っている。</p> <p>3 衛生面では、利用者個人に専用貸していたロッカーを廃止しオープンロッカーとしたことにより、清掃可能となり害虫の発生を抑制できている。</p> <p>4 また、危険防止と水虫対策のため館内裸足利用の禁止(靴下着用)を徹底し、衛生面の配慮をしている。</p> <p>5 館内にはごみの排出抑制のためごみ箱を置いていないが、館外設置の複数のごみ箱管理が不十分であった為、ごみ箱と外回り用の用具類を1箇所へ整理して収納する棚を設置し、より狭い空間に集約して管理した。整然と管理されたことにより見栄えが良くなり、ごみの投げ捨ても少なくなった。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>エレベータ設置、バリアフリー化や和室の仕様変更など設備の老朽化に起因する問題点の解決、改善も利用者から要望されていますが、予算的な問題で進捗していません。市との協議を進め進捗するように期待します。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>設備の維持管理、改善はスタッフミーティングのテーマとしており、館全体で良好な環境を提供するように努めています。所長が率先してバルコニー改造を行いました。環境改善に向けて、職員も出来ることは自らで行うようにしています。館内では、ごみ排出抑制のため、ごみ箱を廃止しています。利用者への協力呼びかけと共に、屋外にごみ箱や用具の収納場所を設置して整理整頓し、ごみを散乱させないきれいな環境を保っています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ガラス磨きなど出来る範囲はスタッフが行うようにしてコスト低減、スタッフの参画意識向上を図っています。また、手間のかかる清掃については、計画をたてて集中清掃し、効果を上げています。更に植木管理などボランティア制度導入なども試行しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>興味ある利用者をボランティアとして補助参加させると利用者の生きがいにも繋がり、また、館と利用者の一体感の醸成が期待できます。</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・コミュニティスタッフ業務マニュアルに緊急時の対応(火災、地震、利用者対応)を組み込んで、スタッフ誰でもがわかりやすいようキーワード・短い文章にしています。事故発生の可能性の高い、浴室対応では細かく規定しています。 ・業務マニュアルの資料編に、菊名寿楽荘自衛消防隊組織図において、所長、副所長、コミュニティスタッフで組織する各班の役割と職務、行政等の連絡先を掲載しています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・機械警備において、機械警備設備の動作異常は、これまでありませんでした。 ・日常起こる可能性が高いのは、利用者どおしの小さなトラブルです。これに関し、スタッフには初動対応では最初に割って入ること、手に負えないとみられたら職員に迅速につなぐよう、指導しています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 確認手段:ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・部屋ごとの鍵は、教室等の部屋利用がある場合、30分前にスタッフが鍵開けをし、使用後は職員が部屋の点検後に施錠、すぐに施錠できる鍵ボックスに収納しています。部屋の安全確認、鍵の適正な管理の流れができています。 ・利用者が使用する鍵には、下足箱、風呂、傘立てがあり、無くさないように自己管理をお願いします。ただし、不安がある方、数名分は事前に鍵をお預かりしています。</p>	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・午前と午後、2回は各部屋の清掃・施錠状況などを確認し、業務日誌に記録をしています。このほか時間がある時は、職員・スタッフが館内の安全確認をして回る行動が身についています。 ・各スタッフは、連絡ノートに午前班、午後班の担当ごと(受付、放送、利用支援、フリーの4担当)に、仕事や見回りの中で気付いたことをメモし、確実な引き継ぎを行っています。</p>	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・業務マニュアルには、冒頭に「高齢者の心と身体の働きについての特徴」を説明し、担当ごとの確認や清掃のポイントなどを詳細に定めています。これを念頭に日常での目配り、気配りをして事故防止を図っています。 例)風呂の鍵の返還が遅い人がいた場合様子を見にいく、浴槽の温度確認する場合は必ず声掛けをするなど	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 隔月ごとのコミュニティスタッフ研修の時などを利用して、職員が事故防止策の内容、注意点を伝えている。 研修テーマ: 個人情報保護研修、危機管理の研修など 対象: 全ての職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・所長が中心となって、日常から館内の利用状況などを把握して、事故防止のための日常施設での確認ポイントなどを指導しています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 研修テーマ: 救急救命研修 対象: 全ての職員</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・救急救命研修では消防署員の実演を見た後に、人形を使って人工呼吸を実践に近い形で練習しています。 ・コミスタ研修では、前半は消防署員が講義を行い、後半では、所長・職員より、施設内での事故事例や可能性のある事故について、対応策の指導を行っています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、業務マニュアルへの記載。</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・連絡体制の図【自衛消防組織図】では役割担当ごとに、取るべき行動、連絡先が整理され、使いやすい書式となっています。事務所の壁面にも掲示しており、速やかに対応が取れるようになっています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 作成している	<input type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「横浜市防災計画での位置付け」を、横浜市として管理者で協議し、本項目は評価対象外となります。 ・ただし、施設としては、業務マニュアルに、簡単な災害時の対応ポイントをまとめています。 	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成23年度は、9月と2月に実施をしています。平成24年度は11月27日に実施し、平成25年1月には保育園と合同で実施予定です。 ・年1回は隣接する保育園と連携して実施したり、利用者にも声掛けをして任意で訓練に参加してもらうなど、実践に近い形で行うように工夫をしています。 	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務マニュアルの中で、地震発生時の対応の記述が少なく、別添資料(緊急時対応マニュアル)となっています。火災時の対応から準用できる面もありますが、地震時の独自の項目について、施設の確認などの掲載を含めて合冊することを薦めます。合冊によって緊急時の初動や情報共有、対応の徹底などに効果があります。

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の日での出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・仕様書にある必要な職員体制(所長1名、副所長は2名、コミュニティスタッフは、午前4名、午後4名 のシフト体制)とし、必要な職員体制を満たしています。 ・指揮命令系統・職員の役割分担は、作成した図があり、コミュニティスタッフの役割分担は、施設作成の業務マニュアルに明記されています。	

②協定書等のおりに開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のおりに開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・協定書のおりに、9:00開館、17:00閉館の対応を取っています。ただし、台風接近による大雨が予想される時などは、利用者に早目の帰宅を促しています。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※ホームページや館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスターやホームページ等で周知していれば、公表していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 施設内で、希望者には閲覧できる。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者の掲示板に、「事業計画書・事業報告書の閲覧を希望する方は申し出てください」と掲示をしています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時期、iv)研修内容。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・コミュニティスタッフ研修は休館日に設定して、年6回実施しています。その中で、人権研修、個人情報保護、事故対応研修は、毎年行うテーマであるが、それ以外は、館内での重点テーマ・課題などに焦点をあてて、研修を実施しています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 平成24年度の研修のテーマ： 認知症を知る、個人情報保護、救急救命、クレーム対応、危機管理 など 対象者： 職員・スタッフ全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・研修実施後、しばらくして、研修の成果測定として簡単なテストを行っており、知識・技能の定着に努めています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 全体研修は業務として施設点検日に全員参加で年間6回実施している。</p> <p>2 今年度については4月に「認知症」、6月に「人権」9月に「救急救命」を実施済み。11月には「個人情報保護、危機管理」について研修を予定しており、以後1月と3月に実施を計画している。</p> <p>3 さらに各班のリーダーを対象とした「リーダー会議」を年間6回開催しており、仕事に密着した提案や研修が行われ、さらに情報交換を行っている。</p> <p>4 オンザジョブトレーニングについては各班のリーダーが班員に対しリーダー会議の内容について報告・連絡を行い、更に協議を行ったり提案を受けるなど中心的な役割を担っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>確認手段:ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・スタッフの新たな気付き、視野を広めるには、Off・JTの研修に効果があるといわれています。他施設の視察、外部研修への参加できる機会を設けるよう期待しています。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・施設点検日に行う研修では、手当を支給して参加しやすい条件を整えています。・行政主催で行う研修は、皆に回覧をして周知しています。・隔月ごとに、各班のリーダーと職員によるリーダー会議を実施しています。所長が依頼するテーマで討議をするほか、各リーダーより利用者ニーズや業務での課題などを聞き取っています。これにより、さまざまな意見の吸収と、リーダーの育成、モチベーションアップを図っています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>確認手段: ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・職員が、行政の研修に参加した際は、報告書を作成させ、職員・スタッフに回覧をしています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「業務マニュアル」で、担当別に、対応方法、業務の時間的な流れを規定しています。特に、受付対応、言葉掛け、高齢者の心身への配慮、緊急時対応、個人情報保護などが、わかりやすく説明されています。 ・このマニュアルは、所長が職員やスタッフの意見を聞いて毎年改訂をし、全員に改訂版を配布しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
1 毎日班ごとのミーティングを行い日々の事業確認や連絡事項を徹底するとともに情報の共有を図っている。 2 利用者への対応については、平等性と個人情報の取り扱いに注意し、是々非々で対応するよう指導している。 3 研修以外にも必要な情報はすべてのスタッフに回覧し、情報の共有化を図っている。 4 スタッフ間における担当業務の引き継ぎ事項については、漏れの無いように連絡シートを使って引き継ぐようにしている。 5 スタッフの急病などによる突然の欠勤に対処するとともに、そのスキルを上げるため年に数回反対番(午前・午後)での研修を行い、どちらの番でも業務遂行を可能とするための対策をとっている。	確認手段： 資料(業務日誌、連絡シート)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・毎日、班ごとのミーティングで、業務予定、連絡事項などを徹底しています。また、隔月の「リーダー会議」で、利用者の細かなニーズ把握、コミュニティスタッフの指導ポイントなどの情報共有をしています。 ・スタッフの急な欠勤への対応や、スキルアップを図るために、各班の担当する時間帯(午前、午後)を年に数回、意図的に逆にし、幅広く業務に習熟して多能化や状況への対応力の強化に努めています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・団体では個人情報保護に関する方針を定めています。 ・施設として方針に沿って、業務マニュアルの中に、個人情報の取扱いのルール、事故防止の対策などを定めています。さらに、その旨、館内に掲示をしています。 	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・施設では所長が責任者となっています。本部の総務課長と連携して、個人情報保護の取扱を徹底しています。 	

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティスタッフ研修の中に取り込み、毎年1回、個人情報保護研修を実施しています。 ・研修実施後、しばらくして、理解度を確認するミニテストを行っており、スタッフへの知識の定着化、意識の向上を図っています。 	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務マニュアルでは、本施設に必要な「個人情報の種類」、「個人情報の取扱い上の注意」を具体的に定めており、適切な範囲、手段を取っています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の収集の目的を定め、他に使わないようにしています。	

⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 業務マニュアル、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・コンピュータにおける個人情報については、サーバーでの一元管理を行っており、個人情報ファイルにはパスワード設定を行っています。 ・個人情報を含む書類は必ず、施錠のかかるロッカーに保管し、処理廃棄の際は、必ずシュレッダーを使用しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・施設では、小口現金だけを管理し、指定管理料、諸経費の支払いは本部で一元管理をしています。それに沿った、事務手続きの流れ(「支出伝票依頼票」を起し、領収書等を添付し本部に送る⇒本部の経理担当が科目別に管理)が明確にできています。 ・本部では、毎月、税理士による経理のチェックが行われています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・施設で扱う経理の担当者は副所長であり、所長とのダブル・チェックを行っています。 ・本部と施設とで明確に役割を分担しています。 ・本部では、横浜市老人クラブ連合会会計規程があり、役割分担等はこれに規定されています。 (公益財団法人として、平成24年4月1日 全面改訂)	

③当施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:事業報告書 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・当施設の経理と、団体とは区分して、収支報告書を作成しています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・本部に送る「支払伝票依頼票と領収書等をセットにした書類」の控えを、当施設で、時系列・科目ごとに保管しています。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設では、小口現金用の通帳、印鑑、カードが保管されています。そのほか、施設の運営に係る通帳・印鑑は本部で管理をしています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 光熱水費の節減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・空調の適切管理(28℃設定の徹底、こまめなスイッチング) ・自然換気の徹底(28℃以下で網戸、すだれの利用) ・不要箇所の照明offと照明器具の取り外し ・利用者への節電PR ・風呂温度の設定変更(夏場は40℃、冬場は41℃)と管理徹底 ・浴槽流量の調整 ・節水の呼びかけ <p>2 事務費の節減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・裏紙使用の徹底 ・物品調達におけるディスカウントショップの利用 ・職員ノウハウ利用による委託料削減 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、事業報告書</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・老朽化による修繕費や消耗什器備品支出等が増える中で、光熱水費を削減。例えば、風呂場関連経費での節約を図っています。 ・講座数増等の利用者サービスの向上を図る一方で講師の協力を得て謝金の減額等に取組みました。 ・施設方針に「自らができることは自らで行う」があり、委託清掃を補う日常清掃、身近な修繕・棚の設置など、職員・スタッフが積極的に取り組んでいます。

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・コミュニティスタッフのグループ制、リーダー会議などの活用により、組織としてヨコ・タテの風通しの良い運営ができています。また、日常のミーティング、コミュニティスタッフ研修、マニュアルなどの活用により、利用者サービス向上、健康・安全面の重視などの視点に立った人材育成、チームワーク作りができています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 介護保険法地域支援事業実施要綱に基づく「横浜市介護予防一般高齢者施策」に位置付けられた介護予防講座「体力向上プログラム」を横浜市からの受託事業として実施</p> <p>2 健康増進体操事業を横浜市から受託し実施(趣味の教室の一環として)</p> <p>3 ケアプラザや区福祉保健センターからの講演会開催など介護予防・啓発事業の補完的協力</p> <p>4 市・区など行政機関等からの事業案内ポスター・パンフレット類などの掲出・配布等</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・確認手段: 現地確認、ヒアリング <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページによる教室や講座、イベント、館内の楽しみ方紹介など、本部と連携しながらの充実を期待します。(ホームページ改訂計画中です。) ・現在、カラオケに多く利用されている大広間の使い方について検討の余地があります。 例)ウクレレ、フラダンスの発表会などの機会を増やす。 <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市から委託された「体力向上プログラム」、「健康増進体操事業」に協力することは、健康志向の利用者にも好評で、お風呂利用とあわせて、施設に、定期的に来る来館者を増やす一因にもなっています。 ・ケアプラザ等とも連携しながら、利用者の介護予防などの啓発、職員の知識向上など行っています。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 保育園児との世代間交流事業を実施。</p> <p>2 折に触れ、季節を体感する事業を行い、四季の移ろいを感じ、いつまでも刺激を感じられるお年寄りになってもらえるための事業展開を意識している。</p> <p>3 市内18館あるセンターの中で最も古い施設であるが、歴代スタッフのたゆまぬ努力により清潔でそれほど古さを感じない施設となっている。きれいな施設であり続けることがきれいを維持する秘訣で、利用者自らが手入れを手伝う空気感ができている。こうした環境は一朝一夕ではできない。利用者自らの施設と思われる運営が大事。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知症傾向のある利用者も増加しつつあります。温浴設備のある高齢者施設として、安全確保には特に留意しています。 ・教室参加者が活動を継続しやすいように、OB会の制度を設け、継続的な支援をしています。 ・看護専門学校の実習生受入、チャリティ演芸大会の収益金寄付など、社会貢献の活動に取り組んでいます。 ・高齢者が季節を感じられるように七夕、お月見、クリスマスなど季節行事を積極的に行っています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・本年度、化粧品会社の勤務経験があるコミュニティスタッフによる「高齢者のためのお化粧品講座」があり好評でした。このような特技を活かした講座を今後も企画することを期待します。施設としての新たな魅力作りになるとともに、職員・スタッフの方々のやりがいの向上にもつながります。