



横浜市指定管理者第三者評価制度

老人福祉センター評価シート



栄区区民利用施設協会「翠風荘」

平成19年10月

経営創研株式会社

老人福祉センター評価シート目次

I. 総則.....	1
I-1 施設の目的や基本方針の確立.....	1
I-2 施設目的の達成度.....	2
I-3 職員の勤務実績・配置状況.....	3
I-4 職員のマナー.....	4
I-5 開館の実績.....	5
II. 施設・設備の維持管理.....	6
II-1 建物・設備の保守点検.....	6
II-2 備品の管理.....	7
II-3 清掃業務.....	8
II-4 警備業務.....	9
II-5 外構施設の保守点検業務.....	10
II-6 植栽・樹木等の維持管理業務.....	11
II-7 ゴミゼロ推進運動への取組.....	12
II-8 浴室衛生管理業務.....	13
III. 運營業務及びサービスの質の向上.....	14
III-1 利用実績及び施設の稼働率.....	14
III-2 利用しやすい受付案内の実施.....	16
III-3 適切な利用情報の提供.....	17
III-4 広報・PRの実施.....	18
III-5 サービス水準の確保.....	19
III-6 職員間での情報共有化.....	20
III-7 個人情報の保護.....	21
III-8 事故防止対策への取組.....	22
III-9 事故発生時の対応体制の構築.....	23
III-10 災害発生時の対応体制の構築.....	24
III-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築.....	25
III-12 利用者の苦情解決体制の構築.....	26
III-13 利用者アンケートの実施.....	27
III-14 利用者会議の開催.....	28
III-15 自主事業の適切な実施.....	29
III-16 自主事業における独自の工夫等.....	30
III-17 老人クラブ活動に対する援助等.....	31
III-18 趣味の教室の適切な実施.....	32
III-19 趣味の教室の実施における独自の工夫等.....	33
IV. 地域及び地域住民との連携.....	34
IV-1 地域及び地域住民との交流・連携.....	34
V. 収支状況.....	35
V-1 指定管理料の執行状況.....	35
V-2 収支決算状況.....	36
V-3 経費節減の取組.....	36
VI. その他.....	37
VII. 評価結果のまとめ.....	0

I. 総則

I-1 施設の目的や基本方針の確立

老人福祉センターの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	職員に対し、老人福祉センターの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。	レ		レ	
	職員が、老人福祉センターの設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	レ		レ	
	利用者に対し、老人福祉センターの設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>利用者に解り易い表現で提示し、職員にも周知徹底している。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・老人福祉センターの設置目的に基づいた運営基本方針を4項目定め、職員および利用者に対して理解できるように明文化し、館内掲示して周知を図っている。 ・今後さらに各基本方針に対応した新たな自主事業の企画や接客行動等の日常活動との一貫性をより高めるための不断の取り組みが望まれる。(例えば職員研修会において、「基本方針に対して自分はどう行動するか」等の話し合い研修、基本方針の「相互交流を深める機会を作る」自主事業とは何かなど) 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

I-2 施設目的の達成度

施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	提供しているサービスは、老人福祉センターの設置目的である高齢者に関する福祉の増進に対応している。	レ		レ	
	利用者にとって公平・公正に利用できるシステムを構築している。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】 健康づくりのための運動系の自主事業を増やすと共に、健康に関する講演を企画するなど、介護予防に取り組んでいる。同好会用の掲示板を設置し、仲間作りの一助としている。 カラオケの順番、自主事業の抽選は全て利用者が番号玉をひく方法で行い、公平・公正に努めている。</p>			<p>【特記事項】 ・設置目的である高齢者の健康増進、教養の向上、レクリエーションのための便宜に関して、趣味の教室や自主事業を様々実施している。 ・同好会の掲示板、老人会のパンフレットなど、活発な仲間作りの活動が認められる。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>・しかし健康相談、生活相談、助言等は、利用者が少ない実態の中でなされていないが、老人福祉法及び市老人福祉施設条例で掲げられた筆頭事業であり、今後の取り組みへの見直しが望まれる。 ・利用に当たっての優先度決定では、抽選方式をきちんと実施し、公平・公正に留意している。</p>		

I-3 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	レ		レ	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり職員体制と実際の体制に相違がない。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】 4つの分担業務の午前、午後計8種の役割をローテーションで行い、全ての業務に精通し、全体業務を把握し、誰もが、どこでも応援に入れる体制にしている。 常勤職員は、主たる分担を決め、責任体制を採っており、全員が情報を共有し対処できるよう連絡ノート等を活用し、それぞれの業務にも精通するようにしている。</p>		<p>【特記事項】 ・職員は、所長1名、指導員2名、計3名である。3名で2交代ローテーション勤務とし、必ず2名が在館し、トラブルの対応が可能な体制になっている。 ・コミュニティスタッフの配置とローテーション体制は、きちんとされており、また、急病等の対応も可能となるよう、体制を組んでいるのが認められる。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>・業務別作業マニュアルの整備により、スタッフは全ての業務を担当できる体制になっている。また業務ローテーション計画表による責任体制、ミーティングや連絡ノートによるお互いの業務状況把握等、きちんとした人の配置と管理運営がなされていると評価できる。</p>			

I-4 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A		B
	利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。	レ		レ	
	職員の服装は適切である。	レ		レ	
	電話対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。	レ			
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。			レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>制服であるエプロンを親しみのもてるものに新調し、名札の着用は徹底している。接客、電話対応は、言葉使い、態度全般については、研修だけでなく、日頃のミーティングで徹底している。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・名札、服装、電話対応、挨拶等のマナーはいずれも良好と認められる。 ・職員研修において、「サービスとしての接遇」研修が実施されている。 ・電話対応の際、職員名を名乗っていないが、相手が老人の場合、名乗ると吃驚して切ってしまうことがあるため、あえてそうしていることである。しかし本件は、市の指導事項であり、今後の改善が望まれる。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

I-5 開館の実績

募集要項・仕様書に定められたとおりに開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	募集要項・仕様書に定められたとおりに開館している。	レ	A	レ	A
B	-				
C	募集要項・仕様書に定められたとおりに開館していない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 月1回の施設点検日、および年末・年始の定められた日以外は全て開館。		【特記事項】 ・募集要項・仕様書通り開館している。 (毎月第4火曜日の施設点検日及び年末年始は12月28日から1月4日までを休館とし、それ以外は開館している)			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅱ. 施設・設備の維持管理

Ⅱ-1 建物・設備の保守点検

建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	レ		レ	
	発見された不具合が適切に処理されている。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり管理が行われている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 必要と思われる修繕は、直ぐに対応し、適切な管理をしている。		【特記事項】 ・電気機械設備の保守管理業務は外部業者へ委託しているが、委託契約書を交わし、日常的には運営日報がきちんととられ、適切になされていると認められる。 ・建物の維持管理も外部業者に委託しているが、委託契約書を交わし、作業実施月確認表により、適切になされていると認められる。			
【改善すべき点・課題等】		・区との協議により、長期的視点での保守管理を進めようとしているのは、大変よいことと評価できる。			

II-2 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	レ		レ	
	老人福祉センターの備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。	レ		レ	
B	老人福祉センターの備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>備品は全て老人福祉センターの備品で、今後も指定管理者の備品を購入する予定がないので、備品台帳は一つである。備品の管理は良好な状態を保っている。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品の管理については、「物品管理簿」にまとめられており、品名、購入金額、数量等が記載されて、適切に管理されていると認められる。 ・備品には全てステッカー貼付がなされ、管理簿の整理番号との対応がとられている。 ・また損傷を放置することなく、良好な状態を維持していると認められる。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅱ-3 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	事業計画書のとおり業務が実施されている。	レ		レ	
	目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されている。	レ		レ	
	消耗品の補充が適切に行われている。	レ		レ	
	発見された清掃道具等の不具合が適切に処理されている。	レ		レ	
B	—				
C	上記の中で一つ以上該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>日常の清掃は、午後番のスタッフが毎日行い、年1～2回は日常手の掛けられないところを清掃し、利用者が快適に過せるように心掛けている。消耗品の補充は巡回して行なっている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務は外注委託されているが、委託契約書が締結され、委託仕様書をもとに、清掃場所毎に年間の作業月を定め、適切に実施していると認められる。 ・日常スタッフが行う清掃は、作業マニュアルで1日の業務の中に位置づけられ、適切に実施されていると認められる。 ・消耗品等の補充は、スタッフが毎日巡回点検を行ない補充を行なっている。トイレでは補充棚を設け利用者に欠品の不便をかけないアイデアは評価できる。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅱ-4 警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	レ		レ	
	日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努める。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている(機械警備の設置状況の確認等)。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>常勤の職員だけが、通用口・書庫の鍵を保持し、職員用倉庫等の鍵は事務室に保管。各部屋の使用後は、スタッフの点検を利用者に義務付け管理している。機械警備は、設備設置業者に毎年委託管理している。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間および休業日の警備は、外部業者に委託し、機械による機械警備(防犯警備)を行なっている。 ・機器点検表、SPアラーム警備結果報告書により、日常の管理と報告は適切に行われていると認められる。ただし、報告書の発行責任者、受領責任者の認印など、責任関係の明確化が望まれる。 ・鍵の管理はルールに基づき適切に行われていると認められる。 ・館内巡回は、利用者とのコミュニケーションを兼ねて、適切に実施していると認められる。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

II-5 外構施設の保守点検業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	レ		レ	
	発見された不具合が適切に処理されている。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>当施設が管理する外構は損傷があれば、その都度、速やかに修繕し、安全を確保している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>・毎日の清掃等の時に点検を実施している。異常があれば補修予算で速やかに対応している。最近では、タイルの補修の実績があるなど、不具合は適切に処理されていると認められる。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

II-6 植栽・樹木等の維持管理業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

施設内の植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	落葉や雑草の繁茂等が放置されておらず、美観が保持されている。	レ		レ	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 中庭の落ち葉の清掃は、毎日行なうと共に、植木の剪定・除草を年間で管理委託し、適切に処理している。			【特記事項】 ・植栽、植木等の手入れ、除草は、外部業者に委託、植栽管理工事仕様書に基づく工事と工事結果報告書により、適切に行われていると認められる。		
【改善すべき点・課題等】					

II-7 ゴミゼロ推進運動への取組

横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	レ		レ	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	レ		レ	
	リサイクルに取り組んでいる。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>市のごみゼロルート回収のマニュアルに沿って資源化に努めると共に、ミスコピー等はカラオケ申込書や印刷時の試し刷り、メモ用紙等に利用している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>・ゴミの発生抑制、再利用・再使用、リサイクルは、市の運営マニュアルに従って、適切に実施していると認められる。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅱ-8 浴室衛生管理業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

浴室の管理運営に関しては、公衆浴場法をはじめとする公衆浴場に関する法令の規定を遵守し、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	事業計画書のとおり業務が実施されている。	レ		レ	
	塩素濃度測定を1日3回以上行っている。	レ		レ	
	レジオネラ対策を実施している。	レ		レ	
B	—				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 公衆浴場法の規定を遵守することはもとより、毎日の湯を抜き必要な清掃を行ない、月1回は機械清掃を行なっている。			【特記事項】 ・「管理業務仕様書」にもとづき、換水は毎日、塩素濃度測定は1日3回実施し、測定値は「風呂設備記録簿」に記録、レジオネラ対策は「水質検査結果報告書」で報告など、適切に実施されていると認められる。 ・また毎日、12の浴場清掃確認項目を設定し、実施チェックリストで実施管理に努めているのは評価できる。		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ. 運營業務及びサービスの質の向上

Ⅲ-1 利用実績及び施設の稼働率

評価実施直前の2年間の施設稼働率及び利用実績の推移につき、半期毎(4月から9月、及び10月から3月)の状況を確認する。

(1) 老人福祉センター利用者数

期間	全体		団体利用	個人利用	その他利用 (視察・見学、 地域開放)	
	施設稼働率	総利用者数	利用者数	利用者数	利用者数	
H17	4月～9月	102%	45,064人	11,403人	33,692人	31人
	10月～3月	106%	44,608人	10,925人	33,683人	44人
H18	4月～9月	97%	43,020人	10,066人	32,846人	11人
	10月～3月	101%	42,339人	10,655人	31,725人	0人

(備考)1. 施設稼働率=(総利用者数/総施設定員)×100

(2) 団体利用内訳

部屋名		期間	利用件数(回)	施設稼働率(%)	利用者数(人)	
中広間	H17	4月～9月				
		10月～3月				
	H18	4月～9月	229	65	3,814	
		10月～3月	238	71	3,839	
会議室	H17	4月～9月				
		10月～3月				
	H18	4月～9月	133	38	1,431	
		10月～3月	135	40	1,304	
第一工作室	H17	4月～9月				
		10月～3月				
	H18	4月～9月	179	51	1,778	
		10月～3月	186	55	1,692	
第二工作室	H17	4月～9月				
		10月～3月				
	H18	4月～9月	99	28	529	
		10月～3月	134	40	743	
楓・萩	H17	4月～9月				
		10月～3月				
	H18	4月～9月	163	46	1,601	
		10月～3月	165	49	1,920	
和室	椿	H17	4月～9月			
			10月～3月			
		H18	4月～9月	68	19	285
			10月～3月	67	20	340
	梅	H17	4月～9月			
			10月～3月			
		H18	4月～9月	57	16	232
			10月～3月	72	21	371
	桜	H17	4月～9月			
			10月～3月			
		H18	4月～9月	62	18	396
			10月～3月	72	21	446
小計	H17	4月～9月				
		10月～3月				
	H18	4月～9月	187	18	913	
		10月～3月	211	21	1,157	
合計	H17	4月～9月				
		10月～3月				
	H18	4月～9月	990	35	10,066	
		10月～3月	1069	40	10,655	

(備考)1. 施設稼働率(%)=[(利用件数(コマ数)/能力コマ数)]×100

2. 当センターは部屋別データは18年度から取り始めたため、17年度は空白。

3. 浴場は個人利用のため把握していない

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
【アピールポイント】	【特記事項】 ・施設定員に対する利用率は大変高く、利用者の支持を受けていると評価できる。この利用率 100%近くの利用率とは、利用の限界なのか、定員設定の問題なのか、新たな挑戦目標の設定は可能なのか、検討が望まれる。 ・一方部屋別稼働率を見れば、大変低い部屋もある。団体利用の拡大への取り組みが望まれる。 ・部屋別の利用データは、新指定管理者のもとで18年度から取り始めた。今後は管理データとして継続性が求められる。
【改善すべき点・課題】	

Ⅲ-2 利用しやすい受付案内の実施

利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	レ		レ	
	電話やHP等により、利用相談を受付けている。	レ		レ	
	スタッフが利用者の相談に適切に対応できるよう、対応サービス等の研修体制を確立している。	レ		レ	
	利用者に分かりやすく説明できるよう、説明資料を用意している。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 常時、受付スタッフを配置し、いつでも利用相談を受けられる体制にしている。事務所をオープンにし、気軽に相談できるようにすると共に、複数での対応がとれるようにしている。		【特記事項】 ・受付プレートの明示、利用者来場時の受付スタッフの配置と対応、館内案内、各種行事案内のチラシの用意など適切になされていると認められる。 ・オープンで気楽な相談、状況に応じた臨機応変な対応など評価できる。 ・スタッフ研修で接客研修が実施されている。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-3 適切な利用情報の提供

すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	サービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物等を作成している。	レ		レ	
	情報提供に当たっては、わかりやすい言葉遣いや写真・図・絵等を活用し、誰にでもわかるような工夫を行っている。	レ		レ	
	見学などの希望に対応している。	レ		レ	
B	次のすべてに該当する	レ	A	レ	A
	指定管理者の名称や指定期間、概要等について館内の掲示板やHP等で利用者に周知している。	レ		レ	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>施設内の掲示物を全て解かりやすく、作りなおし、施設利用案内も作り変えた。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「指定管理者」の館内表示、「事業計画書」・「事業報告書」の希望者閲覧の案内掲示は適切になされている。 ・施設内の随所にある案内等の掲示物やチラシが整然と配置されており、解かり易いと評価できる。 ・案内チラシは絵入り、四季の写真入りなど工夫の跡が見られ、親しみやすく出来ているなど評価できる。今後は更に各部屋の利用案内や写真の四季更新に合わせて、イベントの雰囲気伝える写真など更なる工夫が期待される。 ・今後は、現在の利用者以外の一般市民への積極的な利用情報提供について、HP活用などへの取り組みが望まれる。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-4 広報・PRの実施

当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組を実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	広報誌やPR誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施している。	レ	A	レ	A
B	-				
C	広報・PR活動は行っていない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 施設案内のチラシを区内の地区センター等、公共的施設に置く等、PRに努めている。自主事業の募集要項をその都度、公的施設に送っている。			【特記事項】 ・区の広報誌に毎月記事が載るように努めている。また自主事業の募集要項をその都度、公的施設に送付しPRに努めている。 ・今後は、広く地域住民へアピールし、潜在的な利用者の拡大に努めることが期待される。そのための広報誌やPR誌の発行が望まれるが、これは市の要求仕様であり、また18年度事業計画書に記載されているが、未実施であるので、今後の取り組みが望まれる。		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-5 サービス水準の確保

個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されている。	レ		レ	
	全職員が一貫した認識を共有した上でサービスを提供している。	レ		レ	
	職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 マニュアルを常時携帯できるように小型化し、全スタッフに配布している。毎日のミーティングの意見で変更した場合は、スタッフ全員に文書で配布説明している。		【特記事項】 ・日常使いやすいように手帳形式の業務別の作業マニュアルが作成され、それにもとづき日常業務において、サービス水準の維持が適切になされていると認められる。 ・この作業マニュアルは全スタッフで共有され、全スタッフが仕事のローテーションにおいても、同質レベルのサービスを提供していると認められる。 ・スタッフミーティングは定常的に実施され、改善事項があれば積極的に取り上げる環境になっている。 ・今後作業マニュアル以外での業務規定や作業マニュアルの整備が望まれる。その場合、それらの管理の仕方(規定・マニュアル体系、採番方法、制定・改訂年月日、改訂理由明記等)を明確にすることが望まれる。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-6 職員間での情報共有化

職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。	レ		レ	
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【アピールポイント】 毎日のミーティングと全担当ローテーション制により、全ての情報が共有できる体制を整えている。		【特記事項】 ・情報の共有化は、毎日のミーティング、年2回の全員ミーティング等において行われている。その中で所長から必要な情報の伝達が行なわれ、またミーティングで出た問題点に対しても、所長が統一見解を出してスタッフに伝えているなど、情報の伝達は適切になされていると認められる。 ・月初のローテーション引き継ぎ時には、伝達メモにより、前月の状況、当月の予定などを文書化し、情報の共有化を図っているのは評価できる。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-7 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次の項目に該当する。	レ	A	レ	A
	横浜市が規定する個人情報取扱特記事項について、年1回以上点検・評価を行っている。	レ		レ	
B	次のすべてに該当する	レ		レ	
	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、目的以外に使用していない。	レ		レ	
	個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。	レ		レ	
	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必要な措置を講じている。	レ	レ		
	個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書を取っている。	レ	レ		
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【アピールポイント】 年1回の研修とチェックリストによる点検により適正に管理している。		【特記事項】 ・研修会資料として「個人情報の保護について」、「個人情報保護の留意点」を作成し、全スタッフに対して研修を実施し、誓約書の提出を行っているおり、適切な管理が行われていると認められる。 ・なお、下記事項等を含めて、個人情報保護に関する全体の規定作成が望まれる。			
【改善すべき点・課題等】		<ul style="list-style-type: none"> ・取り扱う個人情報とは何かの明確化 ・不要になった個人情報の処理 ・個人情報の保管管理 ・PCの管理とPCデータの取り扱い ・及び市の個人情報特記事項内容の点検・評価の進め方等 			

Ⅲ-8 事故防止対策への取組

事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	過去に発生した事故の内容や対応内容(事故発生の例がない場合は、他類似施設等における事例の収集など)をもとに、原因分析を実施し、改善のための対応を行っている。	レ		レ	
	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、必要に応じて改善している。	レ		レ	
	事故防止策の研修等を実施している。	レ		レ	
B	事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 巡回確認、ミーティング時の報告等で不具合や危険と思われる物があったら、使用禁止、撤去更新、修繕を早急に行なっている。		【特記事項】 ・「不審者の侵入した場合の対応マニュアル」の作成、「浴室利用注意事項」の掲示、体操器具に関して安全性チェックと劣化更新等の事故防止対応、また「救急・救命処置方法」等の事故対応に関し、ルールを定め日常のスタッフミーティングなどで徹底を図っていると認められる。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-9 事故発生時の対応体制の構築

事故発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	レ		レ	
	発生した事故内容等についての記録を作成している。(ヒヤリ・ハット集の作成)	レ		レ	
	事故対応策の研修等を実施している。	レ		レ	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】 事故対応マニュアルにより職員には、機会を見つけては、重ねて研修し、対応の徹底を図っている。連絡網を作成し、各自に配布している。</p>		<p>【特記事項】 ・「緊急非常事態の対応」及び、施設及び協会の連絡体制が定められている。 ・事故や緊急事態が発生した場合の処置手続きについてのマニュアル(誰がどの時点で何をするか等)を明確に定めることが望まれる。 ・AEDの取り扱いについては、職員全員が講習を受講しているが、AEDを含めて上記マニュアルについての研修が望まれる。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-10 災害発生時の対応体制の構築

災害発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。		B		B
	防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。	レ		レ	
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。	レ		レ	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。				
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【アピールポイント】 当施設は、高齢者が利用する施設なので、利用者の身の安全、安全な場所へ誘導することを第一優先するよう避難訓練等の機会を捉え職員に徹底している。		【特記事項】 ・「緊急非常事態への対応」マニュアルが定められ、消防法に基づく消防計画書の作成と避難訓練が着実に実施されていると認められる。 ・今後は、さらに地域や関連機関との連携体制整備への取り組みが望まれる。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築

利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	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、HPでの受付等）を設置している。	レ		レ	
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。	レ		レ	
B	次のすべてに該当する	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	ご意見ダイヤルに意見等が寄せられた場合、その対応方法等につき公表している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 提案箱を設置すると共に、スタッフに意見を言い易い雰囲気を作ることを心掛けるよう指導している。		【特記事項】 ・ご意見ダイヤルの利用案内は館内に掲示されている。 ・利用者が苦情や意見を述べ易いように、ご意見箱を設置している。 ・また現在スタッフに意見や苦情を言い易い雰囲気作りをしているのは評価できる。これを含めて利用者の意見を積極的に引き出す工夫の検討を行い、次項の解決体制を含めて、業務規定として定めることが望まれる。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-12 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされている。	レ		レ	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	レ		レ	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	レ		レ	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>まだ、明確な意思を持った苦情・意見を具体的に寄せられていないが、出された場合は、意見等の回答を館内に掲示することとしている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>・「苦情処理要綱」が定められており、責任体制、対応内容、結果の表示が明示されている。</p> <p>・前項における「意見を言いやすい雰囲気作り」の中で寄せられた意見苦情もあると思われるが、それらをこまめに記録蓄積して改善へ反映する仕組み作りが望まれる。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-13 利用者アンケートの実施

サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	利用者アンケートの結果を公表している。	レ		レ	
	利用者アンケートからサービスに係る課題を抽出している。	レ		レ	
	利用者アンケートから抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	レ		レ	
B	サービス全体に対する利用者アンケートを最低、年1回以上実施している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【アピールポイント】 利用者アンケートの結果を館内に掲示して公表すると共に、すぐに対応できるものは実施し、その他は、今後の検討課題とする。		【特記事項】 ・利用者アンケートは、2007年に実施している。 ・2007年に実施した利用者に対するアンケートは、利用者から満足度を向上させる意見、事業運営の立場から参考になる意見等多くの意見が寄せられているなど、有効なアンケートとして評価できる。 ・今後、アンケートからの課題抽出から対策・改善への取り組み、またその結果の公表が望まれる。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-14 利用者会議の開催

利用者代表からなる利用者会議を開催し、利用者の意見や課題がある場合には対応策を講じているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	利用者会議での検討内容を公表している。	レ		レ	
	利用者会議からサービスに係る課題を抽出している。	レ		レ	
	利用者会議から抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	レ		レ	
B	利用者代表からなる利用者会議を、最低年 1 回以上開催している。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【アピールポイント】 各同好会の代表による会議を文化祭の議題に合わせ毎年実施している。会議で出された意見・要望については、対応可能なもの、利用者間の調整が必要なものの、今後の検討課題とするもの、対応は不可能なものに分けて、その場で回答している。		【特記事項】 ・同好会代表者による利用者運営会議を年 1 回開催しており、文化祭行事の検討と共に、サービスに関わる意見要望から課題抽出を行っていると認められる。 ・今後、利用者会議から、さらなるサービスに関わる要望や課題抽出への取り組み及び課題から改善への取り組みが求められる。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-15 自主事業の適切な実施

⇒該当施設のみ評価を実施する

利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	定期的に自主事業の見直しを実施し、利用者のニーズを反映させている。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 管理主体が替わる機会を捉え、従来の教室に加え、新規の利用者に来てもらえるように、「コンサート」「歌声広場」「安来節」「お寺を訪ねる」等の新しい企画を実施し好評を得ている。		【特記事項】 ・事業計画書のとおり、事業が実施されたとは言えない部分がある(新規指定管理者としてスタートアップ時の事情があるようであるが)。実態として事業計画書計画外の事業をいくつか実施しているのは評価できる。今後は事業計画における計画の充実と計画に従った実施が望まれる。 ・自主事業毎にアンケートをとっているのは評価できる。今後自主事業の見直し体制として、アンケートの総括評価、利用者会議の活用、他の施設の事例収集及び見直し作業の計画的実施等が望まれる。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-16 自主事業における独自の工夫等

施設目的を達成するため、施設を最大限活用するため、また利用者ニーズに対応するために独自に工夫している点を抽出する。工夫が見られない場合には、その旨についても記述する。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>指定管理者制度へ移行に伴い趣味の教室等予算が半減され、その予算の中で、新たな企画を立て実施している。 (例:翠のサロン、警察・保健所との連携による出前講座、文化祭でのアトラクションの導入等)</p> <p>自主事業を実施した場合は、全てアンケートを実施し、ニーズの把握に努め、次の企画に生かすようにしている。</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業毎にアンケートをとり、利用者の評価を次の企画に生かすようにしている。また新規自主事業も18年度対19年度は増加させており、左記のような翠のサロン、警察・保健所との連携による出前講座、文化祭でのアトラクションの導入等新しい自主事業への取り組みがなされている。 ・一方、施設稼働率が低い部屋もあり、自主事業による新たな利用者を開拓し、稼働率を高める取り組みが望まれる。そのため、利用者会議の活用、類似施設の参考事例収集、地域資源(地域住民、地域外国人、地域ボランティア、NPO等「まちの先生」)の活用、行政の保健・福祉機関との連携、対象を高齢者のみから世代間交流を指向した若年層や幼稚園との交流を含めた視点等、一層の戦略的な取り組みが望まれる。

Ⅲ-17 老人クラブ活動に対する援助等

市老人クラブ連合会及び区老人クラブ連合会の活動に対する援助を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		B		B
	老人クラブ連合会との間で情報交換を行っている。 施設を、老人クラブ連合会の利用に提供している。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>当協会の会長は栄区のシニアクラブの会長でもあり、また、市の老人クラブの連合会の理事長であるため情報交換は密である。</p> <p>老人クラブの事業のPRには積極的に協力している。</p> <p>高齢者福祉大学に施設を提供していたが、指定管理者の選定と同時に、交通至便な本郷地区センターで大学を開催することとなった。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>・高齢者福祉大学等老人クラブ活動の事業に対しては、当施設を提供していたが、先方の事情で利便性の良い他の場所を利用することとなった。しかし、必要により協力する体制にある。今後も老人クラブ連合会との情報交換や交流を継続することが期待される。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-18 趣味の教室の適切な実施

⇒該当施設のみ評価を実施する

利用者の望む趣味の教室を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	レ	A	レ	A
	定期的に趣味の教室の見直しを実施し、地域住民や利用者のニーズを反映させている。	レ		レ	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>応募状況、利用者の声、同好会等の状況を勘案し、常に見直しを行い、新たな企画を打ち出している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>・事業計画書のとおり、事業が実施されたとは言えない部分がある(新規指定管理者としてスタートアップ時の事情があるようであるが)。実態として事業計画書計画外の事業をいくつか実施しているのは評価できるが、今後は事業計画における計画の充実と計画に従った実施が望まれる。</p> <p>・教室毎にアンケートをとっているのは評価できる。今後教室の見直し体制として、アンケートの統括評価、利用者会議の活用、他の施設の事例収集及び見直し作業の計画的実施が望まれる。</p> <p>・なお、18年度事業計画書においては、趣味の教室と趣味の教室以外の自主事業を区分して考え方を述べるようになっていたが、具体的な実施計画表では、両者が混在している。区分した計画作成が望ましい。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-19 趣味の教室の実施における独自の工夫等

趣味の教室を実施する中で、事業者が独自に工夫している点を抽出する。工夫が見られない場合には、その旨についても記述する。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>従来から、健康福祉局の指導により、要綱に基づき趣味の教室として、前期、後期に分けて講座を実施してきたが、指定管理者の申込み時、地区センターの自主事業の発想を持って提案書を作成したことが、指定管理者の選定にあたって評価され、指定管理者として指定された。</p> <p>このため、区役所から、初年度は提案の事業だけを、とにかく実施するように強く指導され、その範囲内で実行可能なものを実施した。</p> <p>2年目は、こうした経緯を踏まえ、従来の「趣味の教室」で人気のあるもの等を勘案しながら、自主事業として新たな企画を立て、広くニーズに応えるように努力している。</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教室毎にアンケートをとり、利用者の評価を次の企画に生かすようにしている。また新規企画も18年度対19年度は増加させており、新しい企画への取り組みは評価できる。 ・一方、施設稼働率として稼働率が低い部屋もあり、新規企画による新たな利用者を開拓し、稼働率を高める取り組みも求められる。そのため、利用者会議の活用、類似施設の参考事例収集、地域資源(地域住民、地域外国人、地域ボランティア、NPO等「まちの先生」)の活用等、一層の戦略的な取り組みが期待される。

IV. 地域及び地域住民との連携

IV-1 地域及び地域住民との交流・連携

地域や地域住民との交流・連携に関する取組を実施し、地域交流の支援を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		B		B
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。				
	地域住民の意見・要望を把握している。				
	人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。				
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	レ		レ	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。	レ		レ	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 地域の自治会に、年1回行っている文化祭についての回覧を回し、地域住民が誰でも来荘でき、利用者の作品や舞台発表に接していただくと共に、新たに、演奏会、落語等を企画し、地域住民と交流が図れるよう努力している。		【特記事項】 ・文化祭などイベントの案内は地域に対して行っている事実は評価できる。 ・しかし全体としては、地域及び地域住民との交流・連携活動は、現在は余り成されておらず、例えば下記のような事項で、今後の積極的取り組みが望まれる。 ・交流・連携の考え方を明確にする(目的、狙い、方法、期待する事項等) ・対象を明確にする(地域団体、地域住民、ボランティア等) ・活動項目を明確にする(意見・要望の把握、情報発信の内容等) ・年間計画の策定と実施			
【改善すべき点・課題等】					

V. 収支状況

V-1 指定管理料の執行状況

指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、外部の監査を受けている。		B		B
B	次のすべてに該当する	レ		レ	
	適切な経理書類が作成されている。	レ		レ	
	経理を担当する職員を配置している。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	レ	レ		
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 会計経理を協会事務局が一体的に行い、適切な管理がなされるよう体制をとっている。決算状況等は、協会の理事会の承認を得ている。			【特記事項】 ・経理処理は施設協会で一括して成されているが、「施設協会経理規定」として会計責任者、出納責任者、経理担当職員の配置及び伝票処理手続きが定められており、規定に沿った適切な経理処理が成されていると認められる。 ・但し、外部の監査又は経理処理に当たって公的資格をもった第三者のチェックは成されておらず、今後の改善が望まれる。		
【改善すべき点・課題等】					

V-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。

確認事項			
(予算収入	53,605,000 円)	－ (決算収入	54,008,702 円) = △403,702 円
(予算支出	53,605,000 円)	－ (決算支出	52,280,296 円) = 1,324,704 円
(決算収入	54,008,702 円)	－ (決算支出	52,280,296 円) = 1,728,406 円
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【特記事項】 172万円余の繰越金が生じたことは、大幅な経費の節減が図られたものとする		【特記事項】 ・決算収支はプラス、また収入に対する差異率は3%程であり、適切な収支状況と評価できる。 ・予算と決算の差異分析を行い、大きな差異項目に関し、その原因を把握し、翌年の改善に反映するPDCA(計画、実施、チェック、アクション)活動の取り組みが望まれる。 (備品購入費の予算150千円に対する決算740千円、差異590千円と大きい。この原因は何か、今後の対策は何かなどの分析)	

V-3 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
【アピールポイント】 蛍光灯の削減、消灯の確認、職員が休日等に安価な消耗品の購入する等、スタッフの主婦感覚を生かして経費の節減に努めている。	【特記事項】 ・細かい点で経費節減に努力していると認められる。 ・今後更に、経費節減の取組みについては、年度事業計画段階で、節減しようとする項目毎に、具体的な方法や目標、期日等を定め、定期的にフォローするなどの計画的取り組みが望まれる。
【改善すべき点・課題】	

VI. その他

I～Vの評価項目では評価しきれなかった特筆事項（施設独自の工夫など）や改善すべき点について

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用者に対して「笑顔」と「挨拶」を心掛けている。 2. 施設案内のパンフレットや各種案内表示を新しく作成し、利用者サービスの向上を図った。 3. カラオケセットの更新及び電子ピアノを購入したことにより、利用者に喜ばれている。 	<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 連日多くの利用者が訪れており、施設の中においては、声かけなどの賑わいが見られるのは大変結構と評価できる。 2. 館内は掲示物、展示物が整然と配置され、清掃も行き届いて清潔感があふれている。同好会の作品展示も他種類多数あり、今までの活動の成果を伺わせる。 3. 利用者は大変多く、他区遠方からの来場者もある。定員に対する利用率は高く、利用者から大変高い支持を得ていると評価できる。一方、団体利用の個別の部屋対応の稼働率は、低い部屋もあり、その向上が望まれる。 4. 高齢化社会の進展などの社会構造の変化、指定管理者制度などの制度変化等、変化への新たな取り組みが求められる。例えば次のような点である。 (1)地域社会との連携とそれに基づく新たな自主事業のメニューづくり (2)地域における潜在的利用者発掘への取り組み、その手段としての広報誌や独自ホームページへの取り組み (3)市の要求基準に対して、更に管理運営をレベルアップする為の取り組みとして規定・マニュアルの体系化と整備。 例えば要求基準に対する下記のようなマニュアル整備等 ・意見・苦情抽出・処理マニュアル、・広報・PR実施マニュアル、アンケート実施マニュアル等
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

Ⅶ. 評価結果のまとめ

老人福祉センター評価結果一覧表

施設名： 横浜市翠風荘

評価機関名： 経営創研(株)

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
I. 総則		A	A
1.施設の目的や基本方針の確立	老人福祉センターの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか	A	A
2.施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか	A	A
3.職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か	A	A
4.職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か	A	B
5.開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおり開館しているか	A	A
II. 施設・設備の維持管理		A	A
1.建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	A	A
2.備品の管理	備品が適切に管理されているか	A	A
3.清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	A	A
4.警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか	A	A
5.外構施設の保守点検	安全性が確保され、良好な機能が保持されているか	A	A
6.植栽・樹木等の維持管理	利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか	A	A
7.ゴミゼロ推進運動への取組み	横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか	A	A
8.浴室衛生管理業務	公衆浴場法等法令の規定を遵守し、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	A	A
III. 運営及びサービスの質の向上		A	A
1.利用実績及び施設の稼働率	-		
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか	A	A
3.適切な利用情報の提供	全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	A	A
4.広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。	A	A
5.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか	A	A
6.職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか	A	A
7.個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A	A
8.事故防止対策への取組	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか	A	A
9.事故発生時の対応体制の構築	自己発生時の対応体制が確立されているか	A	A
10.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立しているか	B	A
11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか	A	A
12.利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか	A	A
13.利用者アンケート調査の実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
14.利用者会議の開催	利用者代表からなる利用者会議を開催し、利用者の意見や課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
15.自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を適切に実施しているか	A	A
16.自主事業における独自の工夫等	-		
17.老人クラブ活動に対する援助等	市老人クラブ連合会及び区老人クラブ連合会の活動に対する援助を実施しているか	B	B
18.趣味の教室の適切な実施	利用者の望む趣味の教室を適切に実施しているか	A	A
19.趣味の教室事業における独自の工夫等	-		
IV. 地域・地域住民との交流連携		B	B
1.地域や地域住民との交流・連携の取組み	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか	B	B
V. 指定管理料の施行状況		B	B
1.指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか	B	B
2.収支決算状況	収入-支出がプラスになっているか	+	+
3.経費節減の取組	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか	—	—
4.経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか		

老人福祉センター評価総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	職場全体で目的意識を持って運営しており、施設目的の達成度が高い。	設置目的に沿って、高齢者の福祉と健康維持向上等多くの行事を計画・実施していると認められる。
II. 施設・設備の維持管理	施設・設備は良好な状況を保ち、清掃も行き届いている。	委託管理契約書を結び、仕様書に従い、維持管理を着実に実施していると認められる。
III. 運營業務及びサービスの質の向上	利用者が快適に過ごせるよう利用者への対応が適切になされ、利用者満足度も高い	職員は緊密な連携をとり、情報の共有化をはかり、一貫したサービスを提供していると認められる。
IV. 地域及び地域住民との連携	広域な利用者に対応する施設で、地域との交流は十分でないが、企画事業で地域の人々が参加できるようにしている。	周辺地域の自治会には参加しているが、参加頻度が少ない。地域との交流連携を深めるため、より積極的な取り組みが望まれる。
V. 収支状況	計・経理を一括施設協会事務局が行い、指定管理料の適切な執行を行っている。	指定管理料は適正に執行されており、収支決算状況も適切と認められる。
VI. その他	他の老人福祉センターを利用している人からも、翠風荘のサービスがほめられており、さらに良くなるよう職場全体で努力している。	利用率が大変高く、利用者の支持が高いと認められる。一方今後として、基準に対してよりレベルアップを図る為に、規定・マニュアルの体系化と整備、地域との連携等による新たな自主事業づくり、広報・PR等、戦略的な取り組みが望まれる。

評価結果についての講評

施設の周辺は、一般の住宅地より、やや奥に入ったところに立地しており、緑は多く環境の良い場所である。利用者である高齢者は入浴を楽しみ、また、部屋においてはカラオケや趣味のサークル活動等を行い、充実した時間を過している。このような環境と従来の取り組みを更に生かし、高齢化の進展等の社会の変化や制度変化に対応した戦略的な取り組みが求められていると考える。

指定管理者からの意見

指定管理者として運営してから一年余、利用者サービスの向上に努め、確実に向上してきたと自負している。第三者評価機関からの指摘を踏まえ、今後さらに高齢者のニーズの多様化に対応できるよう研究を重ね、より良い翠風荘になるよう努力していきたい。