

横浜市指定管理者第三者評価制度

老人福祉センター横浜市翠風荘 評価シート

評価機関名：株式会社 フィールズ

平成 25 年 9 月

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>スタッフ採用にあたっては、できるだけ栄区在住の人材を雇用している。このことは、地域の方に翠風荘を知ってもらう機会となり、施設の事業などの情報提供にもなっている。また、区内在住者を講師とする自主事業は、近隣住民の参加にもつながっている。自主事業計画立案の際には、お花見・輪投げ大会や文化祭など、地域交流を意図した事業や、同好会に発展して、地域で自主的に活動するようになってほしいとの願いを込めた趣味の教室も組み込んでいる。南京玉すだれ、安来節、マジック同好会などは、地域の行事に参加したり、福祉施設などいろいろな場で芸を披露したりして、地域住民との交流を深めている。23年度に実施した朗読教室も教室終了後に同好会になり、近隣老人施設に出向いて活動を始めた。地域で行う盆踊りの練習のときには、毎月輪踊りに参加している方が講師と一緒に行って、子どもたちに踊りを教えながら交流した。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 地域及び地域住民との情報交換 自主事業の策定に当たっては、地域交流を意図した事業や、同好会に発展していくような趣味の教室を考慮して計画しています。 自治会主催の夏祭りに出席し、地域住民と交流を図っています。 区内他施設との連携を取り、情報交換を行うと共に、自主事業の講師を依頼したり、自主事業チラシをお互いに配架しています。</p> <p>(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他) 地域交流事業として、お花見・輪投げ大会、演芸大会、文化祭を実施しています。 センター最大のイベントである文化祭は、利用者の作品展示や舞台発表、体験コーナー・囲碁大会・卓球大会・落語などが行われ、平成24年度は10月に3日間に亘って実施され、延べ1,002人の入場者があり、地域交流の一大イベント、センターを知ってもらう良い機会となっています。</p>
II ・利用者サービスの向上	<p>多くの利用者に安心して快適に過ごしていただけるように、全体を視野に入れたうえで、いろいろな観点から検討をしてサービスを行っている。網戸は、毎年場所を変えて計画的に設置している。25年度はロビーに網戸をつけ、カーペットの一部張り替えも行った。さわやかな風、絨毯の柔らかい感触が気持ち良いと、喜ばれている。どの利用者にも同じように公平な対応をするともに、利用者の特性に合わせた個への対応にも考慮している。正座ができない人には、食事をするテーブル席を設け、急須を持つての歩行が危ない方にはテーブルまで届けている。和室用座椅子の貸し出しもしている。年度末には、サービス向上努力事項をまとめ、事業報告書にのせて報告している。また、来館している人のみを利用者としてとらえるのではなく、翠風荘に関心を寄せる人、利用証作成につながる人たちも念頭において広く情報提供をするなど、サービス向上を考えている。</p>	<p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(2) 利用者アンケート等の実施・対応 利用者アンケートの実施に当たっては、アンケート用紙の配布枚数を把握し、回収率を確認することも必要と思われる。</p> <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(5) 健康の増進、各種相談 趣味の教室は、利用者アンケートや同好会の意向などを踏まえ計画し、実施しています。</p> <p>(9) 利用者サービスの向上全般 設置の無かった網戸を毎年計画的に設置し、正座が苦痛な利用者のために座椅子の貸し出しや大広間にソファやテーブル席を設置したり、玄関ホールやバスの停留所前にベンチを設置するなど、利用者本位の対応を心掛けています。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<p>施設老朽化に伴い、経年劣化による様々な不具合が生じてきている。けがや事故が起きないように、大勢の目で施設点検、備品のチェックをし、必要に応じて関係機関とも連絡を取りながら、早期対応を心掛けている。大規模工事として、25年度は、外壁塗装とともに浴室換気扇、脱衣場床等の修繕工事を行う予定になっている。小破修繕では、ロビーの絨毯一部張り替えを行った。浴場、空調などに関わる機械室施設・設備の老朽化も目立ち、修繕を要する箇所が複数ある。機械類の維持・管理に関しては特に機械室担当者との連携が必要となるので、こまめに連絡を取り合いながら対処している。日常作業としては、整理整頓や清掃を日々きちんと行い、古さの中にも清潔感があって気持ちよく過ごせる施設であるように努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 協定書に基づく業務の遂行 開設以来37年になる施設であり、機能的、設備的にも施設全体が老朽化し不具合が発生しますが、職員・スタッフはその都度、自らの手で修繕できるものは修繕し、利用者の安全、施設・設備の保全に努めています。</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>利用者が具合が悪くなったり怪我をしたりした時に、すみやかに適切な初期対応ができるよう、必要物品を備えるとともに、救急法を学ぶことが大切と考え、全職員・スタッフが参加して、消防署の指導による救命救急法研修を毎年実施している。非常時に素早く対応できるように、AEDはすぐ取り出せる場所に、表示をして置き、脱衣場にバスタオルやタオルケットを、健康相談室に下着類やガーゼなどを用意している。119番通報するときのために住所や電話番号の掲示や年齢早見表の用意もしている。火災発生を想定した避難訓練は、利用者にも参加してもらいながら、年2回実施している。大地震発生時に備え、利用者が自分の身を守るよう、掲示物で注意を促している。4月の研修会では、各種 緊急時マニュアルを職員・スタッフ全員に配布して説明をし、周知を図っている。また、とっさのときに確認できるよう、事務所にも置いている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 緊急時対応の仕組み整備 緊急時マニュアルは、火災発生、大地震発生、不審者侵入、緊急非常呼出着信時と、対応別に作成しており、事務所に置くと共に全職員に配付しています。</p> <p>(3) 事故防止業務 貸出しロッカーの扉の開閉やはみでたリュック紐のチェック、浴室ロッカー使用時のケガ防止の注意書きなど、利用者の事故防止のための細やかな配慮をしています。</p> <p>(5) 防災業務 新人職員の勤務日を目安にし、奇数月と偶数月の年2回、利用者参加の避難訓練を実施しています。当日に勤務でない職員には訓練計画のプリントを配付してイメージ訓練を行っています。</p> <p>(6) 緊急時対応全般(その他) 浴場脱衣所や各部屋には、事務所の呼出表示盤に連動している緊急呼び出しボタンが設置されています。 嘔吐処理方法および吐瀉物処理セットを用意しており、ノロウイルス等の感染症予防にも備えています。</p>
V 組織運営及び体制	<p>協会事務局を中心にして、各地区センターやコミュニティハウスとも日々の運営にかかわる情報交換を行い、施設運営に生かしている。栄プール、機械室担当者との連絡もこまめにとっている。スタッフは隔月勤務で午前・午後が交替するローテーションを組んでいる。午前・午後どちらの仕事もできるようになるので、欠員が生じたときにすぐ対応ができる。新人スタッフが仕事を覚えられるよう、各部署を初めて担当するときは、ベテランスタッフがについて教える実地研修を行っている。よりよい運営をめざし、感じたこと思ったことを出し合う機会を設け、また、スタッフ・職員による自己評価も実施している。常勤職員は2名出勤を基本とし、一人勤務になる場合は、応援スタッフをつけて諸対応に支障が生じないようにしている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組 新人は、ベテランスタッフについてすべての業務を学ぶ実地研修を行っています。 研修は全員が参加出来るように休館日に行っています。同内容で2日間設定したり、都合が悪い場合は日にちを変更して必ず研修を受けられるようにしています。 業務マニュアルは、保管用以外に、B6サイズのカードケースに入れて全職員へ配付しています。職員は、自分なりの注意事項を書き入れ、エプロンのポケットに常時携帯し、仕事の漏れ等がないように何時でも確認できるようにしています。 年度末に全職員でマニュアルの見直しをしています。また、全職員で自己評価を行って次年度に生かすなど、資質向上に努めています。</p> <p>(4) 経理業務 修繕や補修は出来るだけ職員で行い、物品購入などは購入方法の検討や職員が手作りするなど、極力無駄を抑えるように努めています</p>
VI その他	<p>利用者から、職員・スタッフの対応が細やかで親切だ、和気あいあいとして和やかな雰囲気で落ち着く、静かで景色がよい、自主事業の内容が豊か、部屋を予約できるので安定した同好会活動ができる、風呂がきれいで気持ちが良いなど、高い評価を受けている。「あちこちの施設に行くけれど、ここが一番いい」という声も複数届いている。新規に利用証を作成する方も多く、栄区の利用者数が少しずつ増えていく傾向が見られる。このことを踏まえ、さらに多くの方が利用し、みんなに親しまれる施設となるよう、工夫改善を加えながら職員・スタッフ全員で取り組んでいきたい。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>①市・区の施策としての事業協力の取組について 栄区セーフコミュニティ推進事業では、高齢者が地域の中で安心・安全に暮らせることを意図した自主事業の開催や介護予防に向けた活動を行うことができるように講座を工夫して支援しています。栄区徘徊高齢者SOSネットワーク事業では協定締結をし、体育協会のウォーキングやマラソン大会ではトイレやテーブル・椅子の貸し出しなどを行っています。</p> <p>②その他特記事項 看護学校より実習生を受け入れています。談話、卓球、血圧測定や健康情報の提供など、利用者の実習生との交流が、双方にとって有意義なものとなっています。 各区の老人福祉センターの所長会が毎月開催され、其々の施設見学を行いながら、事例交換や情報共有をして、施設のサービスに生かしています。</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 data-bbox="140 432 794 495"><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> <p data-bbox="140 651 794 1128">栄区役所地域振興課には毎月運営状況を報告し、その他必要に応じて報告・連絡・相談をしている。地区センターやコミュニティーハウスとは、自主事業のチラシを送付したり、情報交換をするなどして施設運営に生かしている。リリスとは、契約書を取り交わし、奇数月に実施している「翠のサロン」の演奏者選定・ステージ準備等にかかわる仕事を依頼している。横浜市体育協会(栄スポーツセンター)とは、グラウンドゴルフ・さわやかスポーツの講師を依頼したり、スポーツ用具借用などで協力をお願いしている。埋蔵文化財センターや野七里ケアプラザには、23年度自主事業の際に講師を依頼した。上郷ネオポリス自治会には、お花見会などの自主事業チラシや職員・スタッフ募集のお知らせ等の回覧・掲示依頼をしている。自治会主催の夏祭りには所長が出席し、地域住民と交流をしている。消防出張所には救命救急法研修を、栄警察署には交通安全講話をお願いしている。</p>	<p data-bbox="798 432 1458 495"><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 data-bbox="820 526 1050 557">現場確認、ヒアリング</p> <p data-bbox="798 577 1458 640"><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 data-bbox="798 902 1458 965"><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 data-bbox="798 990 1458 1261">自治会夏祭りに所長が出席し、地域との交流を図っています。 区内の地区センターを始めとした関係各施設と連携を取り、自主事業チラシの配架や自主事業の講師を依頼するなどしています。また、近接する上郷地区センターとは自主事業が重ならないよう実施時期の調整などを行っています。 消防署や警察署には救急救命研修や安全講話を依頼し、利用者の安全を図っています。</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>市・区老人クラブ連合会が行っている「横浜シニア大学講座」は、かつて翠風荘を利用していたが、翠風荘は栄区でも鎌倉市に近いはずれの方に位置し、交通の便がよくないという先方の事情で、現在は、利便性の高い他の施設に会場変更になっている。今後、翠風荘を利用する意向が出されれば、喜んで会場提供したい。シニアクラブ事務所へは文化祭の案内を送付して参観を呼び掛けている。25年度はシニアクラブから将棋入門講座の講師を紹介していただき、10月に開講する。これを機に、さらにつながりを広げていきたい。民生・児童委員協議会の研修会が翠風荘で行われた際は、所長が施設について説明・案内をして、利用を呼び掛けた。ケアプラザを利用する予定だったが利用申請手続きの不備があつて活動場所を探していた団体から問い合わせがあつた時は、急きょ部屋を貸し出して便宜を図った。</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>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>

(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>桜の花を見ながらの輪投げ大会を開催したり、文化祭では、落語寄席や体験コーナーに参加を呼び掛けるなど、世代を超えて多くの方に施設に親しんでもらう努力をしています。</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>

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)> 利用者会議のお知らせは大勢の目に留まる掲示板に1ヶ月前から掲示し、同好会には同好会ファイルに差し込み代表者に渡して周知を図っています。誰でも気軽に出席しやすいように、大広間を会場にして行っています。利用者会議に関心をもってもらうべく、議長は、同好会代表の方に順番にお願いしています。同好会代表32名、個人利用者35名の計67名の参加者がありました。	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input 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 checked="" 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)>	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input 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 checked="" 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 <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)>	

(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 type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 実施時期(平成24年12月1日～12月24日)、実施方法(アンケート用紙を個人利用者には手渡し、同好会には同好会ファイルに差し込み手渡し)、回収は402枚 <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)> 個人利用者にはアンケート用紙を受付で声掛けしながら手渡し、同好会には同好会ファイルに入れて渡すなど、多くの利用者の声を聞くための工夫をしています。また記入のための筆記用具と机を設置して回収率を高める努力もしています。アンケート項目は、毎年検討して作成しています。	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input 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 checked="" 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(アンケート集計結果表)、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)>	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input 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 checked="" 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(アンケート集計結果表)、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)>	
<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)>	

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、ホームページ	
<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)>	

(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)>	

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)></p> <p>利用者の多い血圧計の近くの机の上に提案箱(ご意見箱)と共に記入用紙、筆記具を設置しています。</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)></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)></p> <p>資料(苦情解決の仕組み、苦情処理要綱)</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)></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)></p> <p>「苦情解決の仕組み」を提案箱(ご意見箱)近くの掲示板に掲示しています。</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)></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 checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<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 type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>	

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 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"/> 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"/> 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 type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
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(ご意見綴り)、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><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>寄せられたご意見等に対しては、必ず職員で話し合いをして回答を作成している。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<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 type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
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(ご意見に対するお答え)、ヒアリング</p> <p><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)></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>	

(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>利用者アンケートによると、利用のきっかけは、「広報を見て」という回答が一番多い。自主事業の案内は、毎月の広報に載せて周知を図っている。配付された広報は、栄区以外の方にも見ていただけるよう、目につきやすい所に置き、自由に持ち帰りできるようにしている。ホームページには、施設内容や利用方法、講座案内、同好会のお知らせなどを掲載し、毎月更新している。施設案内やチラシはプリントアウトできるようにしている。受付では、「老人福祉センターのご案内」「翠風荘施設案内」「翠風荘ご利用のお願い」を渡し、利用の仕方やどのような催しを行っているかなどの説明をしている。翠風荘施設案内は、隣接プールにも配架をお願いしている。文化祭や演芸大会、お花見会は、年齢にかかわらず広く地域の方にも来ていただくように、町内掲示板への掲示や回覧、隣接プールでのお知らせ配架をお願いしている。ケーブルテレビJCNでも事業案内をしている。</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(広報紙、施設案内の設置)、資料(各種案内チラシ)、ヒアリング、ホームページ</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>毎月、区の広報に自主事業の案内を掲出しています。また、ケーブルテレビでも事業案内を行っています。区内の関係各施設にも施設利用案内を配架しています。</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
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <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>	

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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
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 <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)>	
<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)>	
同好会の部屋利用は、部屋優先利用申し込みの案内に基づいて申請を受け付け、重複した場合は申し込んだ双方に連絡をして調整を図りトラブルの無いようにしています。	

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 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	
<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(研修実施記録)、ヒアリング <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)>	

(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> <p>趣味の教室は、アンケートや同好会の意向なども踏まえながら、偏りがないように様々なジャンルから選んで計画している。自主事業では、利用者から、以前にやったことのあるグランドゴルフをしたいという要望があり、23年度に実施したところ大変好評だった。広場だけではなく、斜面も使ったコース設定をしたので、草木があつたり坂があつたりと変化に富んだコースになり、公園でやるのとはまた違う面白さがあつたようだ。アンコールに応じて23年度は3回実施し、24年度は6回に回数を増やして実施した。参加希望者が増えて来たので、25年度は定員を増やし、さわやかスポーツ教室も計画した。スポーツ吹矢の教室は、教室終了後に新たな会員も加わって同好会として活動を始めた。らくらく体操は畳の上で出来る介護予防体操で、毎月実施しているが、好評を得ている。健康器具・マッサージ機・血圧測定機を設置し、自由に利用できるようにしている。</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(自主事業計画書、実施記録)、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>趣味の教室は、利用者アンケートや同好会の意向などを踏まえて計画しています。利用者から要望のあつたグランドゴルフは平成23年度に実施して以来、変化のあるコース設定をしたこともあり実施回数・参加者が増え、平成25年度は実施回数や定員を増やし実施しています。自由に使える健康器具、マッサージ器、血圧測定器を設置して利用者から喜ばれています。</p>

②生活相談や健康相談など各種相談に取り組んでいるか?

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> <p>振り込め詐欺やひったくり、空き巣被害にあわないように、暮らしの安全講座を毎年開催している。また、携帯電話の便利な機能を活用して生活に役立てられるように、携帯電話の使い方講座も行った。その中で携帯電話を使った犯罪被害を防ぐ話や非常災害用伝言板の利用の仕方も組み入れた。交通事故防止に向けては、栄警察による交通安全講話を毎年複数回実施し、注意を呼び掛けている。健康相談は、福祉保健センターから講師を招聘し、口腔ケア、食生活にかかわる栄養の話などをしてもらいながら、質問や相談も受けつけている。要介護予防運動指導士によるマッサージ体験などを通して、健康な暮らしに関する情報提供も行っている。看護学校の学生が実習にきている時には、血圧測定をしてもらいながら、ちょっとした健康相談もできるようにしている。また、日頃より、困ったことや分からないことがあれば職員・スタッフに気軽に相談できる関係づくりをしている。</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>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>消費者被害防止や暮らしの安全講座を毎年開催し、ポスターを掲示し注意を呼び掛けている。また、栄警察署による交通安全講話を実施し、交通事故防止につなげています。福祉保健センターから講師を招へいし、健康相談、食生活相談を実施し、健康的な生活を送れるよう支援しています。</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>自主事業の案内、施設にかかわる情報などを、チラシ、広報、ホームページ、JCN等により、毎月更新をして情報提供している。チラシは、栄区内地区センター、コミュニティーハウス、地域ケアプラザ、等に送付している。文化祭や演芸大会、花見のイベントは、年齢にかかわらず来館可能とし、町内掲示板や栄プールにもポスターの掲示、チラシ設置を依頼している。施設内のチラシ掲示は、見やすく分かりやすく、整然と配置し、終了したものはすみやかに外している。募集講座で作る作品の見本をショーケースに展示して、参加意欲の高揚を図っている。チラシ作成に当たっては、必要事項が分かりやすく、また、楽しいチラシになるように文字の大きさやデザインを工夫している。チラシやお知らせの内容が必要な人に正しく伝わるよう、口頭でも積極的に説明している。利用証を作る時には、施設案内を渡しながら利用の仕方などを説明している。</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(館内掲示、広報紙、ポスター、チラシ)、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>ホームページを作成し、随時更新し、施設案内・利用案内・自主事業報告・案内など、最新の情報を提供しています。</p> <p>毎月、区の広報紙に自主事業案内を掲出すると共に、ケーブルテレビでも事業案内を行っています。</p> <p>センターの文化祭や演芸大会、花見などの大きなイベントの案内は、町内会掲示板への掲出を依頼しています。</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>来館者には明るい挨拶で迎え、帰りにも声をかけている。利用者の話は最後まできちんと聞き、真意を汲み取って対応している。また、話すときには、丁寧な言葉ではっきりと分かりやすく話すように心がけている。即答できないことがあればその旨丁寧に話して、後に答えるようにしている。利用者の様子に目配りをし、困っている様子が感じられるときには、進んで声をかけるようにしている。電話の場合は、相手の状況や表情が見えないので、特に気をつけて受け答えしている。服装は、動きやすく清潔なものを着用し、エプロン・名札をつけている。玄関には椅子を置き、靴の着脱時や待ち時間に座れるようにしている。バス停前にもベンチを置いている。不特定多数の高齢者が利用する施設であるので、状況に応じた臨機応変な対応が必要となる。協会研修でも接遇に関する内容を取り上げ、利用者への適切な対応力のスキルアップを図っている。</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>館内での対応は明るい挨拶、適切な対応がなされています。来館する人、帰る人にも必ず声掛けし挨拶を行っています。</p> <p>接遇マニュアルに基づき、毎年全職員に接遇研修を実施しスキルアップを図っています。</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>部屋の利用は、同好会については6ヶ月の予約申し込みを受け付け、活動しやすいようにしている。同好会でなくても、部屋が空いていれば、グループや個人で当日利用もできるようにした。囲碁室が満席になった時に囲碁をしたい人が使用したり、ダンスの練習をしたい人などの申し出がある。和室の利用率が、他の部屋に比べて低く、正座がづらいという利用者の声もあったので、洋室として使えるようにした。障子を取り払い、廊下部分も含めて広く絨毯を敷いて、テーブルと椅子を置いた。そして、照明の数を増やして明るくした。また、利用申し込みがないときは更衣室として使い、安心して着替えができるようにした。趣味の教室や自主事業終了時には参加者にアンケート記入をしてもらい、自主事業計画立案の参考としている。大広間は通常カラオケをしているが、カラオケ以外の自主事業にも参加してほしいという思いも込めて、月に2回は自主事業で使っている。</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>稼働率が低い和室を、正座がづらいという利用者の声もあり、洋室仕様に変更し、テーブル・イスを配置し、誰でもが楽に使用できるようにして稼働率の向上につなげています。</p> <p>当日空いている部屋がある場合は、グループや個人が当日でも利用できるよう臨機応変に対応しています。</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>交通機関はバスに頼るため、館内各所に路線バスの時刻表を掲示しています。また、飲み物の自動販売機の設置、タオル販売、コピー・印刷サービスなどを実施し利用者の利便性を図っています。</p> <p>玄関には2脚のイスを設置し、履物の着脱時や待ち時間に座れるよう便宜を図っています。また、隣接したバス停前にもベンチを置き利用者に喜ばれています。</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>

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)>	
保守管理、定期点検の際には、所長が点検個所を事前確認し、点検実施後も状況を確認しています。	

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)>	
清掃手順マニュアルに基づき、浴場清掃・衛生管理も毎日適切に行われています。	

(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 checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(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)></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>備品台帳が整い、備品には備品番号シールを貼り適切に管理を行っています。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>	

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。
※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」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"/> 安全性に関わる損傷等がない	<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 type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><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)></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>	

(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)>	
燃えるごみは、毎日重さを量ってポリ容器に入れ、ふたをしっかりとめて保管しておき、収集日の朝に容器に入れたまま出しています。搬出日を忘れないよう、カレンダーに印をつけたり、事務所内に表示札を掲示するなどの工夫をしています。ポリ容器は、ごみ収集後にすみやかに片付けるようにしています。	

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)>	
ゴミを分別できるように、何を入れるのかがはっきり分かるように表示をして回収ボックスを置いています。	

(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>外部委託の清掃は、委託契約書を締結し、清掃場所ごとに作業月を定め、委託仕様書をもとに計画的に清掃している。スタッフが業務の中で行う清掃は、作業マニュアルに位置づけ、毎日行っている。トイレは汚れやすいので、汚れに気づいたときにもそのつど清掃している。機械定期点検のためにお風呂が休みとなる期間は、お風呂担当スタッフは、仕事リストのチェック表に基づき、日頃なかなかできない所の清掃やワックスがけ、洗濯などを行っている。毎月1回、大広間でらくらく体操をするときは、放送担当スタッフは放送の仕事がないので、網戸などの清掃を行っている。トイレトーパーやせっけん液などの消耗品は、毎日スタッフが点検を行いながら補充している。雨の日は玄関の水を拭き取り、翌日は傘立ての下敷きをはずして乾かしている。吐しゃ物はマニュアルに従って処理し、感染防止に気をつけている。蟻、団子虫などの駆除にも努めている。</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(館内外)、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>築37年になる施設で建物内外、設備に経年劣化による老朽化が見受けられる中で、維持管理業務に当たり、職員・スタッフは不具合個所の早期発見や小破修繕を自分たちの手で速やかに行っています。 清掃が行き届き、常に確認・チェックを行い利用者へ配慮し、安全と快適さを提供しています。</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>マニュアルにない所もスタッフと話し合っ折々に清掃しています。月末には、翌月勤務の人にきれいに引き継ぐために、特に念入りに清掃や整頓を行っています。浴場の清掃、衛生管理もきちんと行われています。</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>

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 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	
<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、ヒアリング <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)>	

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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<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)>	

(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	
<p><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)></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>貸出しロッカーの扉の開閉やはみ出たリュックのひもなどのチェック、浴室ロッカー上段の扉に頭をぶつけないように貼り紙をするなど、利用者が怪我をしないように細やかな配慮をしています。</p>	

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	
<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)></p> <p>テーマ：事故防止、対象者：全職員</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)></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。
 ※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
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)>	

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	
<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)>	
新人職員の勤務日を目安にし、奇数月と偶数月の年2回、利用者参加の避難訓練を実施しています。当日に勤務で参加できない職員には訓練計画のプリントを配付してイメージ訓練を行っています。	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<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)>
嘔吐処理方法および吐瀉物処理セットを用意しており、ノロウイルス等の感染症予防にも備えています。 浴場や各部屋には、事務所の呼出表示盤に連動している緊急呼び出しボタンが設置されています。 利用者が具合が悪くなったり怪我をしたりした時に対応できるように、脱衣場にバスタオルやタオルケットを、健康相談室に下着類やガーゼなどを用意しています。
<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)>

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 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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>	

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。

※指定管理者の責に抛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 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 type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内掲示板に、事業計画書・事業報告書が事務室にある旨掲示しています。ホームページで公表しています。</p> <p><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)></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>	

(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 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"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>	

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 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(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修報告書、業務日誌)、ヒアリング</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)> ①協会全体「個人情報保護、人権、接遇、電話対応、クレーム対応、顧客満足、省エネ」対象者：全職員 ②職場内「運営方針、緊急時対応、個人情報保護」対象者：全職員 「新人研修」対象者：新人</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>・新人研修では、ベテランスタッフについてすべての業務を学ぶ実地研修を行っています。</p>	

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>協会主催の研修も、施設主催の研修も、全員が参加できるように、休館日の午後に実施している。協会主催の研修は同じ内容で2日設定し、都合に合わせてどちらかに参加できるように計画している。研修参加時間は、勤務時間とみなして出張旅費を全額支給し、スタッフには時給も支給している。研修当日が公休日に当たっていた職員には、振替休暇を与えている。研修会には受身の姿勢ではなく、目的意識をもって主体的に参加するよう、研修内容を事前に知らせている。研修の形態は、講師の話を聞くだけでなく、視聴覚機器を活用したり、体験や実習を組み入れたりするなど、変化をもたせている。研修後のアンケートでは、今後どのような研修を受けたいか研修ニーズの把握をして、次回の研修計画立案の参考にしてしている。区役所等から研修会のお知らせがあれば情報を共有し、適宜参加している。参加後は研修会の資料を回覧して情報提供している。</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(研修計画)、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>全員が参加できるように休館日に実施しています。協会主催研修は同内容で2日間設定し、施設内新人研修は予定した日に都合がつかなくなった場合は日にちを変更して、必ず研修を受けられるようにしています。研修時間は勤務時間とみなし、交通費は実費支給しています。研修当日が公休日の職員には振替休暇を与えています。アンケートを実施し、受けたい研修のニーズを把握し、次回の研修立案の参考にしてしています。</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
<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</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(大広間お茶場掲示板)、資料(スタッフ連絡事項ファイル)、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>研修資料は、事務室に保管すると共に、全職員に配付しています。</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)>	
マニュアルは、保管用以外にポケットサイズで作成したものをB6サイズのカードケースに入れて全職員へ配付しています。職員は、自分なりの注意事項を書き入れ、エプロンのポケットに常時携帯し、仕事の漏れなどがないように何時でも確認できるようにしています。	

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)>
毎日、朝、昼、夕のミーティングの時に、報告・連絡・意見交換をするなかで情報の共有化を図っている。勤務月でないスタッフにも伝わるよう、申し送り事項は文書にして、説明しながら全員に渡し、ファイルして受付机上にも置いている。利用者アンケートのまとめなど、読むのに時間を要するものは、受付机上やお茶場掲示板も活用して、時間のあるときに目を通すことができるようにしている。事務所内では、職員が共通認識に立って物事に当たることができるよう、連絡ノートに記入して伝達している。所長会、施設長会議、副施設長会議での内容も伝達し合い、資質向上・情報共有につなげている。また、日頃より、忌憚なく話すことができる人間関係を作り、一人の工夫をみんなで共有したり、失敗から学び合ったりしている。年度末にはスタッフ全員が意見を出し合ってマニュアルの見直しをしている。また、自己評価を実施し、振り返りをして次年度に生かしている。	現場確認(事務所、お茶場掲示、ミーティング)、資料(申し送り文書、連絡ノート)、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)>
	朝、昼、夕のミーティング、申し送り文書の配付や掲示、連絡ノートの活用などにより情報の共有化を図っています。 所長会、施設長会議、副施設長会議の内容も伝達し合い、年度末には全職員で意見を出し合ってマニュアルの見直しをしています。また、「翠風荘全体をみんなで評価してみよう」と、全職員で自己評価を実施して次年度に生かすなど、資質向上に努めています。

(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)>	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または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)>	
<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)>	

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)>	

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)>	

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)>	

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)> 現場確認、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)>	

(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)>	

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)> 資料(経理規定、出納帳簿)、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)>	

③当該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 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(収支決算書、出納帳簿)、ヒアリング <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)>	

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)>	

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)> 現場確認、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>	

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><経費節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>常日頃、施設や物品を傷めないように大切に使うことを心掛けています。物品の故障、破損、不具合等が生じたときは、職員で出来る修繕・補修は職員がやっている。物品を購入する際は、在庫を確認して無駄がでないようにする、詰め替え用の物を購入する、見積りをとって安価で良質のものを選ぶ、購入後のメンテナンスがあるものを選ぶなどしている。職員が直接店に行って安価な消耗品を選んで購入してくることもある。商品を購入しなくても手作りできるようなものは、工夫して作っている。利用者にも呼びかけながら節電・節水を心がけ、光熱水費の縮減に努めている。印刷するときは必要枚数を考えて無駄をなくす、裏面も利用するなどして、紙類の消費を抑えている。カラー刷りは、コピーをするよりパソコンからの印刷の方がわずかではあるが安いので、パソコンでのプリントアウトを心がけている。</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、資料(経費節減努力事項報告書)、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>修繕や補修は、出来るだけ業者に依頼せず職員で行っています。 物品購入や印刷物等は、在庫、単価、必要数、見積もり、購入方法などを確認し、スリッパ入れや椅子カバーなどは職員が工夫して手作りするなど、極力無駄を抑えるように努めています 使用していない部屋は電気を消す、明るい時は浴場の電気を消すなど、利用者にも呼びかけながら節電・節水を心掛けています。</p>

(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><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>栄区セーフコミュニティの推進では、区の担当者と話し合いをもち、高齢者が地域の中で安心・安全に暮らせることを意図して「安全快適なお風呂の話」などの自主事業を開催した。また、高齢者自身が自主的に介護予防に向けた活動を行うことができるよう、講座を工夫して支援している。栄区徘徊高齢者SOSネットワーク事業で、徘徊高齢者の発見に協力する協力機関として協定を締結し、認知症高齢者とその家族を支援している。ウォーキング、マラソンなどの集合場所として施設前のロータリーを使用する際は、トイレや、テーブル・椅子の貸し出しなどを行い協力している。また、区より依頼を受けたポスター掲示やチラシ配布についても、場所を工夫して周知に努めている。市の方針を受けて空調稼働時間や温度設定を決め、夏季及び冬季の節電に取り組んでいる。栄区役所の緑のカーテン設置事業に参加して西洋朝顔の栽培も行っている。</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(事業報告書・自主事業計画書)、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>栄区セーフコミュニティ推進事業では、高齢者が地域の中で安心・安全に暮らせることを意図した自主事業の開催や介護予防に向けた活動を行うことができるように講座を工夫して支援しています。栄区徘徊高齢者SOSネットワーク事業では協定締結をし、体育協会のウォーキングやマラソン大会ではトイレやテーブル・椅子の貸し出しなどを行っています。</p>
<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><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(事業報告書・事業計画書)、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> <p>看護学校より実習生を受け入れています。談話、卓球、血圧測定や健康情報の提供など、利用者と実習生との交流が、双方にとって有意義なものとなっています。</p> <p>各区の老人福祉センターの所長会が毎月開催され、其々の施設見学を行いながら、事例交換や情報共有をして、施設のサービスに生かしています。</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>