


瀬谷和楽荘



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



横 浜 市

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.....	37
VI. その他.....	38
VII. 評価結果のまとめ.....	39

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		
【アピールポイント】 職員は、「協会の方針」や「センターの方針」の事務室の掲示物で毎日確認するとともに、「スタッフの心得」や「指導員の心構え」などで周知をはかっている。又、常時携行するネームプレートの裏に差し込んだ、「運営規範」(明るく、楽しく、親しく、公平に)と「対応7か条」(笑顔、あいさつ、会話、アイコンタクト、気配り、信頼、スピード)を常に認識して業務に当たっている。 利用者へは、「利用案内」「センターだより」でお知らせしている。			【特記事項】 ・施設の基本方針は、背景となる考え方も含め、明確に定められています。 ・基本方針は利用者向け・職員向けに館内各所の掲示板や職員用の事務所の掲示板に掲示されています。また基本方針をわかりやすく7か条にまとめた要約版が手帳に入る小さな紙片で常勤職員・スタッフ一人ひとりに配られており、基本方針を徹底させようという強い意思が感じられます。		
【改善すべき点・課題等】					

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】</p> <p>市承認の「センター利用要綱」に準じて、公平で効率的な部屋予約方法を確立している。例えば、従来月1回の抽選会(第1水曜)の終了に3~4時間かかっていたため、利用者より時間が掛かりすぎるとのクレームがあったが、新たに導入した代理抽選システムを多くの団体が利用してくれることにより1時間以内で終了させることができるようになった。</p> <p>注:代理抽選システムとは、予め団体から予約申込(第1候補から第7候補まで可能)を受付けておいて、職員が団体に代わって籤を引き、当たった籤の順番に部屋の予約をするシステム。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・団体利用の抽選会は平日の昼間におこなわれます。抽選日を特定の日に設定すると、人によって都合が異なるため公平性が損なわれます。そこであらかじめ申し込んでおけば、職員に代理抽選を依頼することもできるようにしました。この制度により、抽選日に来ることができない団体でも公平に利用できるようになりました。 ・健康づくりのための自主事業を企画のほかに、血圧計を最新のものに交換するなど、高齢者の健康づくりの推進には力を入れています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>抽選会は全て代理抽選とすること。</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】 常勤職員5(館長1、副館長2、指導員2)、非常勤職員26で、事業計画書どおりである。これは、平成17年度対比で常勤職員マイナス1、非常勤職員マイナス6である。変更の際には、「(非常勤)スタッフの業務区分」「(常勤)指導員の役割分担」を入念に検討し、利用者に迷惑を掛けない体制を構築した。最新のアンケート調査でも利用者の評価はアップしていることが判明した。</p> <p>非常勤職員の勤務はローテーション勤務であるが、「勤務シフト表」により他の職員の業務を把握できる。当日は、トランシーバーで職員間の綿密な連絡ができるようにしている。</p>		<p>【特記事項】 ・勤務体制はセンター全体で午前が5名、午後が5名、夜間(地区センターのみの営業)が3名になっており、午前・午後は5つのポジション、夜間は3つのポジションに1人ずつ配置されています。 ・職員・スタッフがより幅広い業務に習熟し、互いの業務状況を適切に把握できるよう、5つのポジションを週単位で交代するローテーションを組んで運営しています。またローテーションはベテランと新人を組み合わせしており、OJTによってより早く仕事に習熟できるよう配慮しています。 ・過去に勤務した人をアルバイト登録しており、急病など当番が出勤できなくなったときなど、非常時にも業務に穴を開けないよう配慮しています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</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	レ	A
	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		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。				
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】		【特記事項】			
【改善すべき点・課題等】 当館のようにお年寄りが多い館の代表電話においては、受付電話で職員名を名乗ることはむしろ利用者にとって混乱のもとであり(大組織の部署や役職単位の電話設備と違って、館の利用者は館に電話したのであって、個々の職員に連絡することは稀である)、会話の途中の必要な場合に名乗れば十分であります。評価基準にこれを追加して頂くことを希望します。		<ul style="list-style-type: none"> ・清掃担当を含め、すべての職員・スタッフは清潔で統一感のあるユニフォームを着用しています。 ・センターに親んでもらえるよう、職員・スタッフは積極的に利用者に声をかけるようにしています。 ・職員・スタッフの対応は「丁寧で、親しみがあり、家にいるよりくつろぐ」という利用者の方もおられます。 			

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】 地区センターに同じ		【特記事項】 ・開館は通常は9時5分前ですが、雨風の強い時は15分前から開館するなど、待つ人の気持ちを考えながら柔軟に対応しています。			
【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		
<p>【アピールポイント】 設備に関しては、「予防保全」が重要と認識し、次年度以降の改修計画を綿密に立案し提案している。</p>			<p>【特記事項】 ・段差には必ずスロープをつけるなど、健常者だけでなく、身障者も安全に利用できるよう、細かい配慮がなされています。 ・1日4回小ミーティングがおこなわれており、不具合が発見されると、すぐに報告される仕組みが出来上がっています。不具合は簡単なものについてはその場で処置されます。 ・外注スタッフが AM8:00～PM10:00 まで館内に待機しており、館内設備に問題があれば、すぐに対応できるようになっています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】 評価基準には、(不具合が発生した段階で利用者に不便を掛けることになるから)設備の「予防保全」に関する内容を加えると良いと考えます。</p>					

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】 指定管理者として、備品を台帳とつぎ合わせた結果、既に廃棄したものが実に約 120 点検出された。これには膨大な労力を要したが、本年完結を目途に注力し、結果を区に報告の上台帳を修正した。</p>		<p>【特記事項】 ・備品には古いものもありますが、いずれも損傷等はなく、良好な状態を保っています。将棋の駒や囲碁の石で数の足りなくなったものは、そのように表示されており、利用者が戸惑わないよう配慮されています。 ・備品を扉付の棚などに格納する場合は、写真を扉に貼り、利用者が備品を見つけやすいように配慮しています。</p>			
<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>職員は、常に勤務中に館内外を巡回し、「予防保全」の観点に立って不安全要素や不具合・不備の早期発見につとめ、検出した不安定要素や不具合・不備は迅速に対処している。</p> <p>物品の在庫・保管管理に関しては、目で見える状態で管理することが最適との認識の元で、「目で見える管理」を基本に対処している。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・部屋によっては古さの目立つところはありますが、ほこり、ゴミ、汚れなどはまったく目に付きません。 ・以前は会議室などで、机がきれいに並んでいないなどの利用者の苦情がありましたが、利用したあとの机の配置を各部屋ごとに写真で掲示するなどの対策をとり、常にきれいに机が配置された状態で部屋を利用できるようになりました。 ・清掃は日常の清掃、大規模な清掃とも外部に委託しています。外部の清掃スタッフは毎日 8:00-14:00 勤務し、館内を清掃しています。14:00 以降は汚れが見つかった場合にセンターの職員・スタッフが適宜対応しています。すべての清掃および設備のメンテナンスを同一の業者に委託することにより、コストや効率性が大幅に改善されました。 		
<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			
【アピールポイント】 前項に同じ。		【特記事項】 ・鍵は必要最小限のものを各ポジションを担当する職員・スタッフが持つようにしており、リスクを出来るだけ小さくしています。鍵がなくなったことはありませんが、誰がどの鍵を持っているかを一覧表で管理しており、なくなった場合でも適切な対応が出来るよう準備しています。 ・朝、各ポジションの担当者が受け取った鍵は、午後の担当者、夜間の担当者に引き継がれ、夜間の担当者が事務所の鍵の保管場所に返します。鍵を保管する事務所は鍵がかかるとともに機械警備の対象になっています。			
【改善すべき点・課題等】					

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。				
	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。				
	発見された不具合が適切に処理されている。				
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。				
C	A、Bのいずれにも該当				
指定管理者		非該当			
【アピールポイント】					
【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。				
	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。				
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。				
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。				
C	A、Bのいずれにも該当しない				
指定管理者記		非該当			
【アピールポイント】					
【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		
【アピールポイント】			【特記事項】		
【改善すべき点・課題等】			<ul style="list-style-type: none"> ・廃棄物・資源物の処理フローが明確になっており、減量化のためにどのように取り組めばよいのかが明らかになっています。またスタッフ会議でも、ごみ減量化のためにどんな行動を起こすべきかが具体的に議論されており(使用済み OA 用紙の回収方法・ダンボールの改修方法など)、職員のごみ減量化に対する意識は高いといえます。 ・またゴミは種類別にきっちり区分され、リサイクルにまわしやすいよう配慮されています。 ・料理教室で使用した生ゴミを含め、利用者にはゴミの持ち帰りをお願いしています。以前はゴミが放置されていたこともありましたが、職員・スタッフが利用者とのコミュニケーションを深める中で根気よく持ち帰りをお願いし続けた結果、最近では持ち帰りが徹底されるようになりました。 		

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。				
	事業計画書のとおり業務が実施されている。				
	塩素濃度測定を1日3回以上行っている。				
	レジオネラ対策を実施している。				
B	－	非該当			
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄					
【アピールポイント】					
【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	4～9月	稼働率は館全体でと らえています。	37,450人	23,790人	13,445人	205人
H17	10～4月		41,063人	29,219人	11,780人	64人
H18	4～9月		41,295人	27,373人	13,579人	343人
H18	10～4月		35,849人	21,773人	14,055人	21人

※H18年10月より午後5時以降有料制になったため人数カウントが変更になっています。(老人福祉センターより地区センターへ)

(2) 団体利用内訳

部 屋	半期		団体利用	
			施設稼働率	利用者数
1 会議室	H17	4～9月	%	2,765人
	H17	10～3月	%	3,857人
	H18	4～9月	%	2,595人
	H18	10～3月	%	4,067人
2 会議室	H17	4～9月	稼働率は館全体でと らえています。	2,017人
	H17	10～3月		2,567人
	H18	4～9月	%	1,982人
	H18	10～3月	%	2,652人
3 会議室	H17	4～9月	%	1,764人
	H17	10～3月	%	2,589人
	H18	4～9月	%	1,654人
	H18	10～3月	%	2,687人
ラオケ室 通信力	H17	4～9月	%	1,956人
	H17	10～3月	%	2,349人
	H18	4～9月	%	1,864人
	H18	10～3月	%	2,484人
講義室				

	H 17	4 ~ 9月		%	5,235人
	H 17	10 ~ 3月		%	6,425人
	H 18	4 ~ 9月		%	4,757人
	H 18	10 ~ 3月		%	6,555人
趣味コーナー	H 17	4~ 9月	稼働率は館全体でとらえています。地区センターの集計をご覧ください。	%	2,198人
	H 17	10 ~ 3月		%	2,756人
	H 18	4 ~ 9月		%	2,274人
	H 18	10~ 3月		%	2,805人
余暇コーナー	H 17	4 ~ 9月		%	1,938人
	H 17	10 ~ 3月		%	2,357人
	H 18	4 ~ 9月		%	1,904人
	H 18	10 ~ 3月		%	2,469人
小会議室	H 17	4 ~ 9月	%	1,325人	
	H 17	10 ~ 3月	%	1,478人	
	H 18	4 ~ 9月	%	1,249人	
	H 18	10 ~ 3月	%	1,564人	

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>平成17年度7月の地区センターでの利用料金導入により、部屋の稼働率及び団体の利用人数の大幅な減少が見られた。これに対処するため、団体の月間の利用回数や利用動向を調査した上で、予約の公平さを確保しながら団体の先のスケジュールを決め枠やすくなるように予約ルールを改訂した。</p> <p>また、ウエルカムフラワー作戦、ロビーの明るく寛げる場への改良、通信カラオケ導入などの諸策が稼働率と利用者数のアップに寄与していると確信する。これにより利用者数及び部屋稼働率は、地区センターと老人福祉センターを合算すると次のとおりで、前年度対比で常にプラスを記録している。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>利用者数 (千)</th> <th>前年度比 (%)</th> <th>稼働率(%)</th> <th>前年度比 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H18/4-9</td> <td>98</td> <td>93</td> <td>56</td> <td>102</td> </tr> <tr> <td>H18/10-3</td> <td>104</td> <td>104</td> <td>60</td> <td>103</td> </tr> <tr> <td>H19/4-9</td> <td>113</td> <td>115</td> <td>59</td> <td>103</td> </tr> </tbody> </table> <p>【改善すべき点・課題】</p>			利用者数 (千)	前年度比 (%)	稼働率(%)	前年度比 (%)	H18/4-9	98	93	56	102	H18/10-3	104	104	60	103	H19/4-9	113	115	59	103	<p>【特記事項】</p> <p>・自主事業の時間帯の工夫や地域への施設のPRなどにより、利用者数は毎年少しずつ伸びています。ただ人気のある部屋の時間帯は稼働率が限界に近づいているため、自主事業の内容や時間帯の面で、一段の工夫が必要です。</p>	
	利用者数 (千)	前年度比 (%)	稼働率(%)	前年度比 (%)																			
H18/4-9	98	93	56	102																			
H18/10-3	104	104	60	103																			
H19/4-9	113	115	59	103																			

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	
<p>【アピールポイント】 受付スタッフに対する利用者の受け止め方は、最新の本年度11月のアンケート調査の結果は昨年度2月に比較して、「満足している」が大幅にアップしている。このことは、スタッフに対しての利用者の評価を端的に表しているといっても過言ではない。</p>		<p>【特記事項】 ・受付は地区センターと共通になっており、高齢者も地区センターの施設を利用しやすくなっています。 ・受付には空き部屋の状況を記した大きなボードが設置されており、利用状況がひと目でわかるようになっています。 ・すべての職員に利用状況の一覧表が配られており、当日の利用状況は質問を受ければ誰でも答えられるようになっています。時間延長など利用の変更にも即座に対応できます。 ・時間延長や飛び込みの利用などにより、空き部屋が急に埋まった場合でも3F,2F,1F,事務所にトランシーバーを持った職員・スタッフを配置し、リアルタイムで利用状況一覧表を更新できるようにしています。また市の予約システムの空き部屋情報もリアルタイムで更新しています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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		レ	
	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			
【アピールポイント】		【特記事項】 ・利用案内や、パンフレット、自主事業のチラシなどは受付のほかにも設置スペースを設け、館内にわかりやすく配置されています。 ・利用方法は、利用案内で周知しています。ただ趣味の利用例、健康づくりの利用例など、どんな利用が出来るのか、具体的な利用例をお知らせする資料があったほうが利用者にとってわかりやすいと思われます。 ・見学については区内の小学校3年生の施設見学を受け入れているほか、看護学校の実習生も受け入れています。また一般の見学希望者があった場合は職員・スタッフが案内するようにしています。			
【改善すべき点・課題等】					

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】			【特記事項】 ・選挙や体育館でのイベントの時など、館内全体を地域の人々に見てもらえるよう順路を配慮し、施設のPRに努めています。 ・70余りある地域の自治会に1800枚のチラシを回覧方式で配布し、施設の認知度の向上に努めています。		
【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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>携帯するネームプレートの裏に「運営規範」(明るく 楽しく 親しく 公平に)と「対応7か条」(笑顔、あいさつ、会話、アイコンタクト、気配り、信頼、スピード)を差し込んで、常に肝に銘ずべく心掛けている。</p> <p>例えば、部屋利用の終了時に実施するスタッフによる点検態度に関するアンケートでも利用者の評判は良いことが分かっている。</p> <p>毎日勤務の帯毎に実施するミーティング(午前帯1回、午後帯2回、夜間帯1回)は、決め事や変更の周知をはかることと当日の利用者の状況を把握するために重要な会合になっている。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務実施手順を明文化したマニュアルを作成するとともに、ミーティング等で定期的に見直しています。 ・職員は必ずベテランと新人を組み合わせ配置し、職員の習熟度によってサービス水準に差がつかないように工夫しています。 		
【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	
<p>【アピールポイント】</p> <p>職員は、「本日の部屋別利用一覧表」を携帯し、公平で間違いの無い利用者へのサービス対応を行うとともに、利用者からの問合せなどに誰でもが適切な対応・案内ができるようにしている。また、タイムリーな職員間の情報伝達にトランシーバーを活用している。</p> <p>常勤職員は毎月の指導員会議で、非常勤職員は適時のスタッフ会議や毎日のミーティングで周知をはかっている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>・午前、午後、夕方、夜間の1日4回のミニミーティングを毎日おこなうことにより、各種情報の共有化を徹底しておこなっています。またそれ以外に、月1回スタッフミーティングを行い、情報共有や利用者ニーズの収集、改善提案の収集に努めています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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】		【特記事項】			
【改善すべき点・課題等】		<ul style="list-style-type: none"> ・昨年以降、個人情報保護を徹底し、個人情報取り扱い特記事項についても、点検をおこなっています。 ・施設は無記名で利用できるようになっており、団体による部屋の利用申込時以外は個人情報は取り扱っていません。 ・利用申込書等については、事務所の鍵のかかる保管スペースに1年間保管し、その後協会で機密文書破棄業者に委託して処分しています。 			

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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>施設・設備の保全是「予防保全」が重要との認識で、設備の保守点検あるいは職員の巡回点検などで提起された不具合事項は、協会・区と協議・調整して早期の対処を図る。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故については他施設の事故も含め、発生の都度、内容と対応方法を記録し、ファイル化して誰もが閲覧できるようにしています。またミーティングでも取り上げ、事故防止のための対応をおこなっています。 ・予防保全の考え方にに基づき、当施設には設備のメンテナンス業者を常駐させています。設備に問題があれば即座に対応できる体制をとり、事故の防止に努めています。 		
【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			
【アピールポイント】		【特記事項】 ・体の具合が悪くなると言った事故が発生しやすいため、職員・スタッフ全員がAED等の研修を行い、応急処置が出来るよう対応しています。またベテランと新人を組み合わせでローテーションを組み、事故などの非常時に混乱しないよう配慮しています。 ・当施設のヒヤリ・ハット集や他施設の事故事例はファイルにまとめ、スタッフ全員で共有しています。			
【改善すべき点・課題等】					

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。	レ	A	レ	A
	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。	レ		レ	
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】 「予防保全」の立場に立って、従来ガス器具が多く館内に配置されていたが、その大部分を電気器具に変更した。現在はガス火元を職員が常駐する準備室と利用者が利用する料理室の2箇所とすることで、防火予防の重点管理ができるようにした。		【特記事項】 ・災害訓練は火災・地震を想定し、「避難」、「消火」、「機器の使い方」の訓練をおこなっています。訓練は全スタッフに周知できるよう、ローテーションの時間帯ごとに行っています。利用者の中には体の不自由な人もいるため、担架で対応できるよう訓練をおこなっています。 ・ガス設備を電気に変えるなど、火災の発生原因を極力廃し、予防保全に努めています。ガスを使わざるを得ない場所(2箇所)については、スタッフを常駐させています。			
【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			
<p>【アピールポイント】</p> <p>受付に「提案箱」を、団体の部屋利用時の利用報告書に「ご意見欄」を設けて、利用者の苦情や意見の吸い上げをおこない、必要な対応を実施している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>・苦情はご意見箱、提案箱のほか、利用者に書いていただく利用報告に意見を書くスペースを設けて収集しています。提案や意見はスタッフ・職員間で回覧のうえ、ミーティングで相談し迅速に対応するようにしています。</p>			
【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>当館としては、寄せられる意見・苦情を迅速に対応することは無論であるが、むしろ潜在的な意見・苦情を予期して対処することに軸足を置いている。</p> <p>例えば、先にアピールポイントとして述べた代理抽選の導入や空き空きの駐輪場の改良などを実施した。他に、トイレの暖房・ウォシュレット・音姫採用、通信カラオケ室開設や部屋利用の終了時刻の予鈴などが上げられる。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見や提案については対応策とともにファイルに記録しています。 ・提案や苦情は重要なものについては、内容と処置を掲示板に掲載し、利用者に情報公開しています。 ・提案や苦情は即座に対応できるものは即座に対応し、改善策を講じます。またスタッフミーティングでも取り上げ、改善策を検討しています。 ・苦情についても予防保全の考え方を取り入れ、苦情になりそうな潜在的な問題があれば、苦情が出る前に取り除くようにしています。 			
<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】		【特記事項】 ・現在は利用者アンケートを2月に実施し、課題を抽出して対応策を講じています。ただ改善内容を翌年度の予算に反映できないため、本年度はアンケートを11月に実施しました。 ・アンケート結果および結果に対する対応策は、掲示板に公開しています。			
【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】		【特記事項】 ・利用者会議は地区センター・老人福祉センターの登録サークル800の中から、意見が偏らないよう5年以内に会議に参加していない団体を30選定し、会議への参加を呼びかけ、開催しています。本年度の利用者会議では16サークル21名の利用者が会議に参加しました。 ・利用者会議の検討内容、課題、対応策は掲示板で公表しています。			
【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】 毎年11月に「センターまつり」を開催し、昨年は利用者のニーズによりカラオケ大会、囲碁将棋大会を開催。いずれも大好評で、今年も開催した。		【特記事項】 ・一般利用者の施設の利用が妨げられないよう、時間帯を配慮して自主事業をおこなっています。 ・自主事業は地区センター併設館の特長を生かし、激しい運動を伴うものや若い世代に人気のあるものは地区センターの事業に、軽度な運動や高齢者に人気のあるものは老人福祉施設の事業とするなど、それぞれの利用対象者ニーズに合わせてバランスよく企画しています。そのため高齢者でも地区センターの事業に関心のある人はそちらに参加することが出来、世代間の交流が盛んになっています。 ・他の部屋に比べ稼働率の低い茶室の有効利用が課題です。現在さまざまな教室を企画し、稼働率向上に取り組んでおられますが、「俳句の会」「茶菓子を楽しむ会」などお茶を飲みながら楽しむことが出来る他の用途での利用も検討されるとよいでしょう。			
【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>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設では、高齢者の仲間作りに最も力を入れています。高齢者が一人出来ても他の利用者とすぐに打ち解けられるよう施設側でもいろいろ工夫をしています。例えば館内のあちらこちらに施設を利用する上でのルールがわかりやすい標語の形で掲示されていますが、そのなかで最も強調しているのは利用者間の接し方についてのルールです。また職員・スタッフは利用者に親しみを込めて声をかけるよう心がけています。 ・広間にはカラオケがあり、毎日個人利用によるカラオケ大会が行われています。カラオケ大会には誰もが自由に参加することが出来ます。広間の裏側にはブースが設けられており、スタッフが DJ となり、利用者が歌う前に歌手の名前と曲目を読み上げ、カラオケを盛り上げています。またポットと湯飲みが準備されており、利用者は自由にお茶が飲めるようになっています。このような心配りの結果、カラオケ大会は非常に家族的な雰囲気保たれ、初めての利用者でも容易に打ち解けることが出来ます。 ・将棋・囲碁のコーナーでは利用者が自主的に毎月トーナメントを開催しています。トーナメントのルールは利用者が自主的に決めています。ただトラブルが起これないよう、ルールには職員が必ず目を通し承認のうえ実行するようにしています。トーナメントにより面識のない人との対戦の機会ができ、高齢者の仲間作りに役立っています。

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。	レ	A	レ	A
	老人クラブ連合会との間で情報交換を行っている。	レ		レ	
	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。				
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>①センター施設内に駐在する区老連とは常に面談会話を対処している。例えば、「センターまつり」で、作品の展示に関して個人は区老連が、団体は瀬谷センターが受付けることを合意するなど綿密に連携して運営している。</p> <p>②センター施設内に駐在する区老連が開催する</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、高齢者福祉大学 2、パソコン教室 3、囲碁将棋大会 4、ダンスパーティ <p>等に際しては優先的に部屋を利用して頂いています。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内には区老連の事務所があり、日常的にコミュニケーションを図っています。 ・区老連が開催するイベントや教室については優先的に場所を提供するとともに掲示板等で広報し、活動を支援しています。またセンター祭りでは区老連にスペースを提供するとともに役割を分担し、緊密に連携をとって運営しています。 			
【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			
【アピールポイント】 「自主事業(=趣味の教室)のまとめを元に見直しを行い、又アンケートで利用者のニーズの把握と対処に努めている。		【特記事項】 ・一つ一つの教室ごとに「内容」や「応募者数」、「参加者の反応」などを記載した、計画・実績報告書をまとめ、それをもとに教室の内容や開催方法を反省し、新たな教室の企画に生かしています。 ・アンケートにより利用者のニーズを把握するだけでなく、教室の企画・運営の過程で PDCA のサイクルをまわすことで、利用者のニーズをよりいっそう反映させることが可能になっています。			
【改善すべき点・課題等】					

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> <ul style="list-style-type: none"> ●地域の人材を講師に講座を開講しています。 ●高齢者社会を意識して、前期、後期と健康作りの事業を組んでいます。 ●さまざまなジャンルの趣味の教室を展開しています。 ●昨今特に団塊の世代が参加出来る事業を組み、多くの応募がありました。 ●昨年の「歌声喫茶ともしび」が大好評で、そのアンコールに応えるべく本年は「センターまつり」でその目玉として催行する。 ●事業を計画する際は、利用者会議での要望や利用者との会話、スタッフのアイデアなどを取り入れています。 ●趣味の教室をきっかけにサークルを立ち上げ、仲間作りの輪が大きく広がっています。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の仲間作りを推進するため、指導員が積極的に、趣味の教室のサークル化を支援しています。具体的には教室の開催期間の終盤にサークル結成の呼びかけを行い、一定期間部屋の優先利用が出来る研究会の立ち上げを勧めます。優先利用機関終了後、希望があれば、サークルとして活動しますが、本年度は 11 月末の段階ですでに 8 つのサークルが趣味の教室から誕生しました。 ・昨年度、「歌声喫茶ともしび」からアコーディオン奏者を派遣してもらい、歌のイベントを開催しました。非常に反響が大きかったため、今年は「センター祭り」の目玉として、開催したところ大変盛り上がり、世代を越えた地域住民の交流に役立ちました。 ・趣味の教室は健康体操から料理、音楽、歴史、囲碁・将棋、お茶などに至るまでさまざまなジャンルのものを企画し、幅広く利用者のニーズに応えられるようにしています。講師は区民活動センターに登録された地域に住む講師の中から条件の合う人を選びます。最近では、趣味の教室の出身者がその後のサークル活動で上達し、講師として後輩を指導することも多くなっています。

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。	レ	A	レ	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	レ		レ	
	地域住民の意見・要望を把握している。	レ		レ	
	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。	レ		レ	
	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。				
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】		【特記事項】			
【改善すべき点・課題等】		<ul style="list-style-type: none"> ・自治会など、地域に古くからある各種団体と強い協力関係を築き上げています。 ・ただ地域には昔からの住民だけでなく、新しく転居してきた住民もたくさんいます。このような新しい住民にも広く施設を知っていただき、地域住民の交流を促進するため、自治会を通じた地域へのチラシの配布、学校へのアプローチによる施設のPRなどの広報活動を、今後も積極的に行って生きたいと考えています。 			

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。		A	レ	A
B	次のすべてに該当する			レ	
	適切な経理書類が作成されている。			レ	
	経理を担当する職員を配置している。			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	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。		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			
【アピールポイント】		【特記事項】			
【改善すべき点・課題等】		<ul style="list-style-type: none"> ・経理は専任の担当者により、本部組織で一括して管理されています。 ・外部監査だけでなく、経理に精通した本部組織の理事による内部監査も行われており、十分な経理のチェックがなされています。 ・伝票には必ず証憑も添付され、支出の目的も明記されています。そのためどのような目的で使われたのか、いつでも検証できるようになっています。 			

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 15,803,000 円) - (決算収入 14,596,460 円) = 1,206,540 円	
(予算支出 15,803,000 円) - (決算支出 13,823,974 円) = 1,979,026 円	
(決算収入 14,596,460 円) - (決算支出 13,823,974 円) = 772,486 円	
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
【特記事項】	【特記事項】 ・人員配置の工夫などによるコスト削減努力により、収支が改善しています。

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												
<p>【アピールポイント】</p> <p>1、人件費削減策として、昨年度からは一昨年度より常勤職員1名、非常勤職員6名を削減した。一方マニュアルを改訂しサービスの低下がないようにした結果、安定したサービスを提供できている。</p> <p>2、指定管理者の命題である経費削減策として、公共料金の電気料を削減すべく、電球を蛍光灯に代え、不必要な電灯を消灯するなどのたゆまぬ努力の結果、平成18年度は前年度対比557千円の削減(8.8%)が図られた。今後も引き続き経費の削減に努力する。</p> <table border="1" data-bbox="204 846 782 1037"> <thead> <tr> <th>期間</th> <th>電気料金 (千円/月)</th> <th>前年度対比 (%)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>H17/4-3</td> <td>527</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>H18/4-3</td> <td>481</td> <td>91.3</td> </tr> <tr> <td>H19/4-9</td> <td>472</td> <td>98.1*</td> </tr> </tbody> </table> <p>注*)前年度同一時期対比では、93.7%である。</p> <p>3、一方雑収入としては、自動販売機の適正配置によりバックマージンを大幅に増大させるとともに、コピー代に関しても、コピー機2台を1台にして機械の使用料を低減するとともに、カラーコピーを可能にするなどにより増収を図った。</p> <p>平成18年度雑収入 : 191千円 平成19年度4-9 雑収入: 230千円(+20.4%)</p>	期間	電気料金 (千円/月)	前年度対比 (%)	H17/4-3	527	—	H18/4-3	481	91.3	H19/4-9	472	98.1*	<p>【特記事項】</p> <p>・光熱費の削減では、次のような工夫がおこなわれています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・天井の白熱灯を蛍光灯に変えるなど、明るさを変更せずに電気代を削減する工夫。 ・常時点灯、状況判断、常時消灯など施設によって点灯の必要性を色分け表示し、電気代の節約に努めています。
期間	電気料金 (千円/月)	前年度対比 (%)											
H17/4-3	527	—											
H18/4-3	481	91.3											
H19/4-9	472	98.1*											
<p>【改善すべき点・課題】</p> <p>指定管理者の命題である「経費削減」に関しての評価が明確でない。評価基準を明確にして、しっかりした評価項目とすべきであると考えます。</p>													

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> <p>1、駐輪場の改修 (1) バイクと自転車の駐輪場の分離 (2) 低稼働駐輪場の改修による実駐輪台数のアップ</p> <p>2、近接公園とのバリアフリー化の完工</p> <p>3、インターネット横浜市予約システムへの改善提案 (1) 利用料金入力システム改良 (2) 利用人数入力システム改良 (3) 老福センター管理システム導入</p> <p>4、部屋予約抽選会の改善 (1) 2ヶ月先の部屋予約 (2) 代理抽選の導入(前述)</p> <p>5、部屋利用時間区分の周知方法改善(予鈴)</p>	<p>【特記事項】</p> <p>複合館ならではのメリットの追求</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センターと老人福祉施設の担当を区分せず、人員を柔軟に配置することにより少ないコストでの運営を実現しています。 ・一人の職員・スタッフが幅広い業務を担当し、世代を越えた利用者と接することで広い視野で仕事に取り組むことが可能となり、仕事のやりがいにつながっています。 ・利用者にとっても興味があれば地区センターの教室やイベントに参加することが出来、世代を越えた地域住民の幅広い交流が実現しています。 <p>既存の枠組みにとらわれない新しい発想による運営</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務や設備の管理など、外注をうまく利用し、サービス水準の向上とコスト削減の両立を図っています。 ・スタッフによるカラオケのDJサービス、囲碁における利用者によるトーナメントの自主運営支援など、新しい発想によるサービスの提供は施設の魅力を高めるとともに利用者のコミュニケーションの促進にも役立っています。
<p>【改善すべき点・課題】</p>	<p>利用者に対する細かい配慮</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「和室の入口の段差にスロープを設けて段差をなくす」、「靴箱の脇に小さいすを設け、足の不自由な人でも靴をはきやすくする」など、利用者に対する細かい配慮がいたるところに見られます。

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: 瀬谷和楽荘

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	A
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	非該当	非該当
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	非該当	非該当
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	非該当	非該当
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	A	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	A	A
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		A	A
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	A	A
V. 指定管理料の施行状況		A	A
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	A	A
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	利用者に「楽しかった また来よう」と言って頂けるように、「運営規範」(明るく 楽しく 親しく 公平に)、「応対7か条」に心掛け、職員一同一丸となって館を運営している。	利用者本位の基本方針が職員に浸透して良好な運営が行われています。高齢利用者の気持ちを大切にしている細やかな配慮が随所に見られます。
II. 施設・設備の維持管理	建設から27年、施設の傷みはいつどこで起こるか予測できないが、予防保全に注力し、破損・故障などによる空転時間をなくすようにしている。	安全・快適な設備の維持管理が徹底されています。段差をなくすスロープ化など、予防保全面には強い関心を持ち、その実践に日々取り組んでいます。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	利用人数、部屋稼働率共に前年度比プラスしていることが、利用者から頂いた評価と認識している。	利用者へのサービス向上の理念が共有化されています。高齢者向けの健康・運動・趣味に関する幅広い自主事業があり、家族的なくつろいだ雰囲気も保たれています。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域では「瀬谷センター」で定着・認識して頂いているが、新たな住民へのPRも怠らないようにしている。	自治会・各種団体や区労連とは、密接な関係にあり、多くのイベント・講座・運営会議などには、十分に地域住民の声が反映されています。
V. 収支状況	利用料金、雑収入が共に前年度比プラスで、一方公共料金の前年度比マイナスなど指定管理者制度の趣旨によく合致している。	サービスの質を維持しつつ、創意と工夫で経費削減にも努力され、収支状況は適正です。
VI. その他		複合館のメリットを十分に活かされて、幅の広い年代層のニーズに的確に対応されています。

評価結果についての講評

館長のリーダーシップのもとで「利用者本位の理念」をいかに具現化するかを合言葉に運営されており、利用者サービス、人材スキルの面で高い水準にあるといえます。当センターが複合館として培われたノウハウや独自の自主事業などの強みを活かしつつ、さらにきめの細かいサービスの提供が望まれます。今後も高齢利用者のニーズに対応し、老人福祉の「推進拠点」としての使命を達成されることを期待します。

指定管理者からの意見

指定管理者制度の狙い、「サービスの向上」と「経費節減」の2点に関する評価を行う必要があると考えます。又、評価基準を少人数の職員で運営する老人福祉センターにあったものとして頂くことを希望します。