

横浜市指定管理者第三者評価制度

老人福祉センター 横浜市蓬萊荘
評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンター

平成30年12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>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・周辺自治会への情報提供(蓬莱荘だより、イベント案内、スタッフ募集案内等)を行っている。 ・近隣自治会の賀詞交換会、まつり等へ参加し、地域とのコミュニケーションを図っている。 <p>(2) 地域及び地域住民との連携全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個々の利用者に対しては、舞台、展示ロビー、作品陳列での地域の方の参加・発表の場を提供している。 ・四季折々のイベント開催時となるべく周辺諸団体(和太鼓、囃子、幼稚園コンサート等)に協力をお願いし親しみやすいものを企画している。 	<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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・港南福祉保健センター生活衛生課に、当施設が岩風呂仕様の浴室であるので衛生維持のためレジオネラ菌殺菌処理について報告している点。 ・港南区役所地域振興課に、浴室の湯量をセーブするためのレバーの設定方法や、浴室のレジオネラ菌発生の防止策について報告している点。 ・港南台地域ケアプラザとの連携事業でケアプラザ利用者の8名が蓬莱荘祭りに参加した件。 ・蓬莱荘秋祭りでかがやきクラブのブースを設け「かがやきクラブ横浜」の紹介を行った点。 ・毎週日曜日に取り組んでいるシニアスポーツの成果を蓬莱荘秋祭りで披露した点。 <p>(2) 地域及び地域住民との連携全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・約20名の健康状況に注意を要する利用者について、職員・スタッフが状態を「ワームノート」に記入して所長に報告するとともに、職員や他のスタッフに伝達して見守っている点。
II ・利用者サービスの向上	<p>(2) 利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年3月に「施設利用者満足度アンケート調査」を実施している他、イベント開催時や利用証発行時にアンケートを取り、また利用者地域連絡会議や教室受講者から直接、利用者が何を求めているかを洗い出し、居心地の良い施設作りに努めている。 <p>(3) 意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内に提案箱を設置し日常的な苦情、要望等は真摯に捉え、運営に反映している。 <p>(6) 広報・PR活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・魅力ある四季折々のイベントを開催し、利用者に季節感を味わって頂き、リピーター増に努めている。 <p>(7) 職員の接遇</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員・コミスタが情報を共有し、常に利用者の目線に立った「おもてなし」の心得で接するよう心掛けている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新規利用者証発行時のアンケートで運動を希望する利用者が15%いたことから、プールでの健康体操のポスターを館内掲示した点。 <p>(5) 健康の増進、各種相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・音楽レクリエーション&介護予防教室、健康足つぼ教室、輪踊り教室、蓬莱荘映画上映会など、様々な取組をしている点。 <p>(6) 広報・PR活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・J:COMテレビで「秋の蓬莱荘まつり」が放送された点。 <p>(8) 利用者サービスに関する分析・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・土日の稼働率改善のため、「シニアスポーツデー」(日曜開催事業)の実施や「音楽で脳トレ」(土日予定)を提案している点。 <p>(9) 利用者サービスの向上全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・蔵書データベースの作成により、蔵書管理ができ、書籍貸出のチェックも簡便となった点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・和室や調理室の稼働率がいずれも30%と低いため、部屋の模様替えなどの諸施策を講じるとよい。
III ・施設・設備の維持管理	<p>(4) 利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設、設備のメンテナンスや定期清掃、保守点検、法定点検を年次計画の中で実施しており、利用者が安心、安全に過ごしていただけるようにしている。日常的に職員巡回、コミスタ作業を通じて情報を共有し、不具合があれば迅速な対応を心掛けている。 ・浴室を有する施設として、清掃の仕方、使用する洗剤を工夫し清潔に心がけ(特にレジオネラ菌対応)している。 <p>(5) 施設・設備の維持管理全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・築44年の蓬莱荘は、施設全体が老朽化しており、設備の運転・管理に苦慮している。年々修理、修繕箇所が増大し、しかも突発的に故障等の発生する頻度が高くなっており、故障原因の究明に時間を要しているのが現状である。平成28年11月から翌年1月にかけて浴室配管改修工事を実施し、お風呂については、2か月間利用休止とした。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 協定書等に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1階、2階の廊下に面するギャラリーのルーバー枠を外せるように工夫し、付着した塵埃を除去して吸気機能を取戻した点。 ・浴室施設の清掃を、チェック方式により浴室、浴槽消毒(週3回)、訓練室、1階フロアカーペット、脱衣場、作業終了後確認を実施している点。 <p>(2) 備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・調理室内冷蔵庫の調味料等の残存食品を、食中毒等のリスク防止のため事務所内冷蔵庫に移して保管している点。 ・大広間と廊下に長テーブルを置いて庭を眺めながら食事ができるように配慮し、庭の2ヶ所にはパラソル、テーブル、プラスチックの椅子を置いて自然を楽しめるようにしている点。 ・休憩室の畳表替えをして、湯あがりや休憩時にゆったり憩えるようにした点。 <p>(5) 施設・設備の維持管理全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内入口に約幅4m×1.5mの斜め踏み板を設置して入館し易くしている点。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>(1) 緊急時対応の仕組み整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用証発行時には緊急連絡先等の情報提供の協力を利用者へ強くお願いし、非常時に迅速に対応できる様にしている。 ・非常時に備え、内部の緊急通報システムとして緊急呼び出しボタンが浴室、トイレ、茶室等に設置されている。 <p>(3) 事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミスタは、利用者の表情や様子の変化を感じ取ると、個人記録ノートに記帳し、全員で情報を共有している。 <p>(4) 事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連絡網についても施設内部のみならず、関係する機関や区役所、市老連等一覧の連絡表を作り、全職員・コミスタに配布し、緊急時に対応できるようにしている。 <p>(5) 防災業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種マニュアル(火災、地震、急病・負傷者等)を整備し、代表格である火災時対応マニュアルをフローチャートにし事務所に掲示している。 ・職員・コミスタは出勤時最初にそのフローチャートで当日の緊急時における役割を把握するよう心掛けている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(3) 事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・調理室で「終了後チェックリスト」によって包丁等備品個数や、清掃、冷蔵庫、ガス元栓等24項目のチェックを行っている点。 ・法人主催のコミュニティスタッフ合同研修会で、認知症と思われる利用者や怒っている利用者への対応についてグループ討議し事故防止に配慮している点。 <p>(4) 事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミスタ研修で浴室内で倒れた利用者の救出方法、トイレから緊急ベルが鳴った際の救出方法について実践的に訓練した点。 <p>(5) 防災業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「地震と火災の場合の流れ」を示す大型ラミネート版のフォロー図を事務所内の壁に貼付している点。 ・事務室内に「布製スマートムーバー」を3点備え付けている点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難訓練で滑り台(避難器具)を使用したとき、着地の際の身体障害を防ぐため、着地点で避難者を支援する訓練を取り入れると良い。
V 組織運営及び体制	<p>(2) 職員の資質向上・情報共有を図る為の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミスタは、始業・終了時にショートミーティングを行い、注意事項や連絡事項の周知徹底に努めている。 ・引継ぎノート(業務日誌)を活用し、午前、午後の引き継ぎを密に行い、業務の統一性、継続性の確保に努めている。 ・コミスタ業務マニュアルは随時確認し、必要に応じて業務内容の充実を図り利用者へのサービスの提供に努めている。 ・コミスタは50歳代から60歳代までの年齢層で構成されていて、業務に精通したコミスタは業務を通じて若手コミスタに仕事のノウハウを指導しながら育成している。 <p>(4) 経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービスレベルに影響することがない範囲内で、光熱水の節電、節水に努め、常に効率的運営を心がけている。 	<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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リーダー会議を毎月第1月曜日に3時間程度実施し、業務内容を伝達・確認し「リーダー会議メモ」を全員に配布して情報共有している点。 ・業務手順の変更時には「作業手順変更通達書」を掲示し、全員で回覧して即時対応している点 <p>(3) 個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が個人情報を記入するすべての用紙に個人情報を目的外に使用しない旨を注意書きして、個人情報保護に配慮している点。 <p>(4) 組織運営及び体制全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・水道料金・使用料について、「水道料金推移表(H30)」を作成して施設の過去実績の推移についてデータ集積・分析するとともに、隣接する港南プールとの按分比率の妥当性を分析している点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「作業手順変更通達書」を保管して変更履歴を残し、業務マニュアル修正の際に活用すると良い。
VI その他	<p>蓬莱荘は高齢者の健康増進を主目的としていることから、利用者の方々に一日楽しく安らぎの場として過ごしていただける様サービスの向上に取り組んでいる。</p> <p>蓬莱荘の利用者は、平成29年度実績で、近隣3区で87%(港南52%、磯子21%、栄14%)、残りは数区に渡っている。施設内には岩風呂もあることから横浜市内の福祉センターの中でも人気があり、憩いの場としての役割を担っている。</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></p> <ul style="list-style-type: none"> ・港南区役所との協定により「福祉避難所」に指定されている点。 ・横浜市健康福祉局保健事業課より「よこはまウォーキングポイントリーダー設置場所」として指定されている点。 <p><②その他特記事項></p> <ul style="list-style-type: none"> ・イムス国際看護専門学校生をH30.11.19～20に6名、H30.12.3～4に3名受け入れた点。研修内容は学生と老人との会話を通じて傾聴訓練等を行った。 ・H30.9.14「敬老の集い」に、野庭聖佳幼稚園年長組園児が来館し、敬老のお祝いとして大広間で楽器演奏を行った点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設の紹介にはまず岩風呂が挙げられるが、庭園も見ごたえがある。館内から庭を見ながらの昼食や、庭園内のパラソルのもとでの時間はかけがえのない憩いをもたらす。四季の樹木も揃っている。今後広報の機会があれば、是非庭園の紹介をしていただきたい。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 区役所 ①地域振興課：指定管理者の所管として、日常的な管理運営上の情報交換(四半期毎のモニタリング)②高齢・障害支援課、福祉保健課：高齢者関係事業への参加、認知症に係る情報交換、支援依頼③生活衛生課：浴室等の設備管理に係る情報交換、指導(レジオネラ菌対策等)</p> <p>2 地域ケアプラザ ①蓬莱荘「高齢者何でも相談事業」への専門職派遣②各種研修(認知症サポーター養成講座等)③蓬莱荘まつりの共同企画</p> <p>3 区社会福祉協議会 情報交換、共同募金・年末助け合い募金への協力</p> <p>4 自治会・町内会 ①賀詞交換会やまつりへの参加②広報紙「蓬莱荘だより」、コミスタ募集、趣味の教室、蓬莱荘まつり等の事業案内、参加案内等の周知回覧依頼及び、掲示板掲出依頼。</p> <p>5 地元広報紙 区のフリーペーパーに四季折々のイベント開催を情報提供し、開催のPRや取材のうえ、掲載を通じて区民に広くPR。</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：街路樹写真、港南福祉保健センターへのメール、横浜タウン新聞、蓬莱荘秋祭りチラシ及び写真</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>・歩道整備のため、施設前環状3号線の街路樹の整枝刈込について、港南区土木事務所と協議をした点。 ・港南福祉保健センター生活衛生課へ、当施設が岩風呂仕様の浴室であるので、衛生維持のためレジオネラ菌殺菌処理について報告している点。 ・磯子区高齢障害支援課へ高齢者の浴室利用につき、家族へ連絡するとともに協議をしている点。 ・港南台地域ケアプラザとの連携事業でケアプラザ利用の8名が蓬莱荘祭りに参加した件。</p>

②老人クラブ活動を支援しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・施設の利用等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 横浜市老人クラブ連合会、港南区老人クラブ連合会主催のシニア大学一般講座及び特別講座開催に協力(申込受付、H28まで会場提供)している。</p> <p>2 港南区老人クラブ連合会会長を蓬莱荘利用者・地域連絡会議の委員に委嘱し、蓬莱荘の情報提供を図るなど、今後の老人クラブ活動の支援、活性化を図っている。</p> <p>3 近隣3区(港南、磯子、栄)からの利用者が多いことから、蓬莱荘のイベント開催時に3区の老人クラブ連合会合同で活動状況等がPRできるよう展示コーナーを設け、各区の老人会への加入促進キャンペーンを実施した。</p> <p>4 各老人クラブでも取り組んでいるシニアスポーツについて、蓬莱荘でもシニアスポーツ体験コーナー(ラダーゲッター、ナインボール、ドッチビー、マグダーツ等)を設け興味が持てるよう実施している。</p> <p>5 老人クラブで取り組んでいる居場所・たまり場マップを館内に掲示し、仲間づくりの推進に協力している。</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:蓬莱荘秋祭り写真およびヒアリング</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> <ul style="list-style-type: none"> ・蓬莱荘秋祭りでかがやきクラブのブースを設け「かがやきクラブ横浜」の紹介を行った点。 ・高齢者を対象とした「若手リーダー養成講座・ノルディックウォーキングクラス」に場所を提供した点。 ・毎週日曜日に取り組んでいるシニアスポーツの成果を蓬莱荘秋祭りで披露した点。 ・老人クラブの地域支援活動の一つである「居場所 たまり場マップ」を施設内廊下に掲示している点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・約20名の健康状況に注意を要する利用者について、職員・スタッフが状態を「ワームスノート」に記入して所長に報告するとともに職員や他のスタッフに伝達している点。 ・港南区役所地域振興課に、浴室の湯量をセーブするためのレバーの設定方法や、浴室のレジオネラ菌発生の防止策について報告している点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務報告書、ワームスノート、ヒアリングを検証すると認知症レベルの利用者が増加し、その対応も排泄物の処理や見守りなど介護施設レベルの場合が諸所に見受けられる。浴室サービスの原点に立ち戻った見直しや献身的に従事している職員・スタッフへの支援を、市において組織的に検討する必要を感じる。

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 checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・地域連絡協議会委員5名と利用者会委員3名に職員3名を加え、利用者会議と地域連絡協議会を同時開催している点(H30.3.23、10:00～12:00)。</p>	

②利用者会議等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「H29年度 地域連絡協議会並びに利用者会の合同会議事録」、ヒアリング</p> <p><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)></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>・地域連絡協議会委員や利用者会委員からの質疑を元に課題を抽出している点。</p>	

③利用者会議等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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「福祉避難所開設・運営マニュアル 老人福祉センター蓬萊荘」(H30.11.13)、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)> ・課題に対しては、資料確認や利用者へのヒアリングを通じて対応策を検討した点。	

(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)> 施設利用者満足度H30.2/1-7(255枚回収)、趣味の教室修了時H30.9/17-28(157枚配布、124枚回収) 秋の蓬萊荘まつりH30.10/20、21(122枚配布、39枚回収) <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)> ・上記のアンケートのほか、利用者証発行時のアンケートや特定テーマにかかるアンケート(購読新聞選定)なども実施し、利用者サービスの向上につながるヒントを得ようとしている点。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「H30年度第2四半期モニタリング(H30.11.7)」、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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート調査集計結果をもとに施設の課題を抽出している点。 ・「H30年度秋の蓬莱荘まつり」のアンケート自由記述から「反省および改善案」を作成している点。 	

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で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「港南区モニタリング(毎四半期)」、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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・新規利用者証発行時のアンケート「蓬莱荘をどのように知ったか？」でプールが15%あったことから、プールエントランスに男女風呂の大幅写真付きのラミネートチラシを貼った点(H30.8.3) ・新規利用者証発行時のアンケートで運動を希望する利用者が15%いたことから、プールでの健康体操のポスターを館内掲示し、放送を実施した点(H30.10.24) 	

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)> 会議室前掲示板に利用者満足度調査集計結果と対応策、購買新聞希望調査結果を掲示している。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・新規利用者証発行時のアンケートで運動を希望する利用者が15%いたことを円グラフで示し、その上で、隣接のプールでの健康体操のポスターを館内掲示することで具体的な対応策を講じている点。 ・購買新聞希望調査結果については、会議室前掲示板に加え浴室廊下掲示板にも掲示している点。	

(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>受付前に提案箱を置き、机上に提案・記入用紙と筆記用具を常備している。</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> <p>・受付前に提案箱を説明とフローチャートを掲示の下、筆記用具とともに設置しており、利用者が書きやすいよう、椅子も用意している点。</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「横浜市老人クラブ連合会が運営する老人福祉センター利用調整委員会設置要綱」(H24.4.1改正)</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>受付前提案箱の直上と利用者の声回答掲示板にA3カラーラミネート化されたフローチャートを掲示している。</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> <p>・苦情対応フローチャートを受付前提案箱の直上と利用者の声回答掲示板の2ヶ所に掲示している点。</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	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・資料「提案箱・要望等」には、苦情・要望・提案に関して「区分、受付者、日付、内容」を、対応に関して「日付、分類、責任者、内容」をそれぞれ記入し、対応状況も含め、進捗管理している点。	

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	
<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「提案箱・要望等」(対応に関する「日付、分類、責任者、内容」および「完了」表示)、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)>	
・資料「提案箱・要望等」には、苦情・要望・提案に関して「区分、受付者、日付、内容」を、対応に関して「日付、分類、責任者、内容」をそれぞれ記入し、対応状況も含め、進捗管理している点。	

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	
<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	
<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)>	
・資料「提案箱・要望等」には、苦情・要望・提案に関して「区分、受付者、日付、内容」を、対応に関して「日付、分類、責任者、内容」をそれぞれ記入し、対応状況も含め、進捗管理している点。	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①受付窓口「蓬莱荘パンフレット」、「蓬莱荘だより」(月刊広報紙)、「老人福祉センターのごあんない」等を常置し、いつでも、誰でも手にとれるようにしている。</p> <p>②初めて来館した方、見学者、新規利用者などに手渡しして説明し、希望者には職員・コミスタが館内案内をしている。</p> <p>③大広間には、大広間利用案内(カラオケ申込方法、ルール)等のほか、「蓬莱荘だより」、イベントチラシなどを掲示している。</p> <p>④定時の館内放送では、熱中症予防対策、お弁当の販売、イベント開催など、当日に必要な情報をアナウンスしている。</p> <p>⑤受付窓口にお風呂利用案内、受付方法を掲示している。</p> <p>⑥ホームページに利用案内を掲載のほか、公共施設、近隣自治会等に利用案内、「蓬莱荘だより」の回覧・配架を依頼している。</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、資料「蓬莱荘パンフレット」、「蓬莱荘だより H30.12」、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>・「蓬莱荘だより」(毎月発行)については、港南台連合自治会(19自治会)と関係機関等(32組織)に対して、それぞれ588枚、245枚合計833枚を配布している点。</p>

②窓口「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用案内は大文字でA3上質紙フルカラー見開きとなっており、初めての利用者にとってもわかりやすく工夫している点。</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「演芸実施のルール」、「お風呂のご利用のみなさまへ」、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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・演芸実施と蓬萊荘まつり演芸大会については、先着順に抽選し、抽選後にカラオケ順番表に氏名を記入、申込券を渡し、それに従い演芸をおこなう点 ・風呂利用については、先着順に受付表に氏名と連絡先を記入し、風呂鍵引換券を渡し、入浴している点。 ・趣味の教室受講については、応募多数の場合、公開抽選会を行い、結果をはがきで伝えている点。 	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成30年度9月職員・コミスタ研修次第」「人権擁護研修受講記録(H30.9.25)」 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・「人権擁護研修受講記録(H30.9.25)」に全員が署名・押印し、出席者の記録を残している点。 ・人権啓発ビデオ「社会福祉施設等における人権」を視聴し、研修後にアンケートを実施して理解を深めている点。 ・人権擁護研修(H30.9.25)のほか、社会福祉士を講師に迎えて「認知症サポーター養成講座(H30.7.24)」を実施した点。 	

(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>趣味や生きがい、仲間づくりのきっかけになるようにと考え、教室終了時のアンケート、短期講座等の自主事業、提案箱等に寄せられた意見を踏まえて取り組んでいる。実施後には、講師や受講者に直接、感想や希望を聞くなどして、ニーズを取りこむようにしている。</p> <p>①人気が高く、要望が多い脳トレ、楽しく体力の維持向上を図る講座を実施(ノルディックウォーク、60歳からのヨガ、うたいそう、太極拳、健康マーじゃんなど)</p> <p>②健康・栄養(ゆっくり体操、フラダンス、社交ダンス、男性料理など)</p> <p>③ものづくり・芸術系(水彩画、絵手紙、水墨画など)</p> <p>④知的好奇心(歴史講座、英会話入門など)</p> <p>⑤IT系(パソコン持ち込み講座)</p> <p>⑥誰でも自由に参加(シニアスポーツ体験、輪踊り、映画鑑賞など)</p> <p>⑦その他講座(防犯教室、音楽レクリエーション、介護予防教室など)</p> <p>⑧異世代交流、地域交流事業</p> <p>⑨地域団体等に発表の機会、場の提供</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「H30年度・健康なシルバーライフの取組実績および計画」、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>・H30年度前期の趣味の教室は全12回実施し、総受講者数81名に対し総修了生57名(修了率70.3%)だった点。</p> <p>・H30年度後期の趣味の教室では、ノルディックウォーク、リンパストレッチ&マッサージ、アロマセラピーを新規開講している点。</p> <p>・うたいそうで元気になろう、音楽レクリエーション&介護予防教室、健康足つぼ教室、輪踊り教室、蓬莱荘映画上映会など、様々なジャンルの取組を実施している点。</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>核家族化、一人暮らしの高齢者が増えているなかで、健康、年金、家族関係、詐欺被害、認知症、介護など個々の抱える問題も多様である。こうした問題、悩みを気軽に話せる場、聞いてもらえる場、解決の糸口を見つける場として相談機会を設けている。</p> <p>①健康相談 毎月2回看護師が、個別の健康に関する悩みについて相談を行っている。血圧測定など継続して受診することで、健康管理に繋がっている。</p> <p>②高齢者なんでも相談 毎月第1水曜の午後、港南区地域ケアプラザの社会福祉士が担当し、介護保険の申請に関することや、高齢者の金銭管理、介護の悩み、認知症の心配など日常生活で気になることに個別相談を行っている。相談開始前には、大広間で15分間、転倒予防体操などミニ講座を開催して、より多い相談者を集めている。</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>資料「健康相談実施状況」「高齢者なんでも相談」、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>・健康相談を毎月2回実施し、H29年度は合計89名、H30年度は11月末時点で106名の相談を受けている点。</p> <p>・高齢者なんでも相談を毎月1回実施し、H29年度は16名、H30年度は11月末日時点で17名の相談を受けている点。</p> <p>・相談件数を増やすための取組として、相談前の時間にミニ講座を開催している点。</p>

(6) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①「蓬莱荘だより」(毎月発行)は、館の情報発信として、カラー刷りし、近隣自治会、区役所、地区センター、区老連、その他公共施設に発送し、回覧・配架等を依頼している。</p> <p>②趣味の教室の募集は、「蓬莱荘だより」に掲載し、自治会に回覧を依頼するとともに、「広報よこはま港南区版」にも掲載している。</p> <p>③短期講座等のお知らせや参加者募集記事は、「蓬莱荘だより」に掲載して館内掲示をするとともに、ホームページに掲載している。</p> <p>④蓬莱荘まつりや季節ごとに行っているイベントなど、地域の方々にもご案内するものは、コミュニティーハウス、地区センター、プール等の近隣公共施設、自治会に掲出を依頼。そのほかフリーペーパーにも情報を提供し、記事として取りあげられている。</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: 神奈川新聞(H30.10.12横浜18面)、J:COMテレビ番組ガイド(H30.10.24)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報よこはま港南区版8月号が講座紹介を掲載した点。 ・横浜タウン新聞(H30.5.10第760号)が「春の蓬莱荘まつり」の取材記事を掲載した点。 ・神奈川新聞(H30.10.12横浜18面)が「秋の蓬莱荘まつり」の予告記事を掲載した点。 ・J:COMテレビ(H30.10.24)で「秋の蓬莱荘まつり」が取材放送された点。

(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>窓口や電話で対応する際、常に年長者に対する尊敬の念をもち、笑顔で丁寧に、根気よく対応することを第一にしている。</p> <p>①明るく元気な声であいさつし、笑顔で対応するように心がけている。</p> <p>②電話では、まず、「あいさつ」「施設名」と名前を告げ、分かりやすく丁寧な対応を心がけている。</p> <p>③できるだけご利用者の名前を憶えて、直接、声掛けをするようにしている。</p> <p>④スタッフは、エプロンを着用し、名札を付けて業務にあたっている。</p> <p>⑤窓口では、ゆっくり、丁寧な言葉づかい、適切な声の大きさなどを考えながら、どのご利用者にも公平な対応を心がけている。</p> <p>⑥利用証作成時に事務手続き等で少し時間を要する場合や、お風呂の申し込みで待ち時間が発生するときなどは、ロビーの椅子に掛けてお待ちいただくようご案内している。</p> <p>⑦ご利用者の要望・申し出をしっかりと聞き、用件を明確に把握して適切に対応するように心がけている。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・「業務マニュアル(H30.4.1)」で時間帯別かつ担当番別のタイムスケジュールに沿った作業内容を示している点。 ・風呂の順番待ちについて、受付に大型ボードを設置し、利用者の注意喚起を促している点。

(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>利用者の高齢化とともに、正座や畳が敬遠される傾向にあり、和室の利用率が低くなっている。一方で、洋室は利用希望が重なり、希望通りの部屋と異なる場所での活動となることもあり、和室を洋室化する要望がある。</p> <p>また、利用を希望する団体が増えてきている。特に社交ダンスや太極拳・健康体操の利用者が増えており、広い洋室の需要が出てきている。</p> <p>以上を考慮し、①茶室等の特別室の利用率が少ない②週末の利用率が少ない③午後の利用率が少ない④趣味の教室の男性参加者数が少ない(男女の入館者数比が3:2にもかかわらず、趣味の教室の男女参加者数比が1:2)と言う課題を解決することで、利用者サービスのレベルアップを図る。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・H29年度と比べH30年度は第2会議室(74.5%→75.7%)、第3会議室(56.7%→65.3%)ならびに中広間(74.5%→81.5%)の稼働率が改善した点。 ・利用者アンケート等の結果から利用者ニーズを分析し、新たな自主事業を実施している点。 ・土日の稼働率改善のため、「シニアスポーツデイ」(日曜開催事業)の実施や「音楽で脳トレ」(土日予定)を提案している点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・講師紹介と教室内容説明をラミネート化した「趣味の教室・ご案内」を掲示し、興味を引く工夫をしている点。 ・鍵のナンバーカードを、場所別に色分けしたことで、利用者が鍵を見つけやすく紛失を防ぐ工夫をしている点。 ・蔵書データベースの作成により、蔵書管理ができ、書籍貸出のチェックも簡便となった点。 ・秋の蓬莱荘まつりスポーツ大会(H30.10.19)でナインボール、マグダーツ、パターゴルフを実施した点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・和室(桔梗の間、茶室)や調理室の稼働率がいずれも30%と低いため、部屋の模様替えなどの諸施策を講じるとよい。

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・屋上からの金物排水桝の蓋が破損していたが、手造りで蓋を付け、落葉等を容易に取り除けるように工夫している点。 ・構造上長期間にわたって1階3ヶ所、2階1ヶ所の廊下に面するギャラリ一桝を取り外せず、清掃ができなかったが、ギャラリ一のルーバー桝を外せるように工夫し、付着した塵埃の除去を可能にして吸気機能を取戻した点。 	

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・委託業者の清掃業務を、チェック方式の清掃完了書で確認しており、そのうち浴室施設清掃については、チェック方式の検査票によって、浴槽、浴室(8項目)、浴槽消毒(週3回)、訓練室、1階フローカーペット、脱衣場(8項目)、作業終了後確認事項(3項目)を確認している点。 ・委託業者による日常清掃、定期清掃、維持管理、保守点検業務につき、チェック方式の月次実施報告検査調書によって確認している点。 	

(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>	

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> <p>・28年度購入備品AED・コピー等複合機、29年度購入備品デスクトップPC・ノートPC・マイクロソフト、その他の高価品としてAEDボックス・長椅子3脚・書道用掲示板・油圧上下式診察台・血圧計を検証した。</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> <p>・利用者の使用後、調理室の包丁を、名称、数量、容器別に分類してチェックし、保管場所に収納している点。 ・調理室の調味料等の残存食品を、食中毒等のリスク防止のため、事務所内冷蔵庫に移して保管している点。 ・ガス元栓の場所を明示するステッカーを貼って安全対策をしている点。 ・広間の襖の引手で指を傷つけないように釘頭を打ち込んでいる点。 ・施設内複数の段差に「足元に注意」のステッカーを貼っている点。</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)>	

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)>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 利用者が、事故なく、安全に過ごすことができるよう、スタッフが施設・備品を見回り、不備があれば即時に対応している。</p> <p>2 施設内の整理整頓を維持するため、スタッフが日常的に点検を行っている。</p> <p>3 利用者が季節感を感じることができるよう、中庭などに花壇を作り、スタッフが季節の花を植え水やりをして育てている。</p> <p>4 利用者が太陽のもとで、ランチや歓談をすることができるように、中庭にパラソルとベンチを置いている。</p> <p>5 屋上雨どいの枯れ葉詰まりによる漏水等を防ぐため、職員が適時に点検し、除去している。</p> <p>6 全体的な施設管理(清掃、庭木、害虫駆除、座ぶとん乾燥等)が適切に行われるよう、専門業者に委託している。</p> <p>7 資源保護の観点から、施設内にごみ箱を置かず、掲示をすることで、利用者にごみの持ち帰りを促している。</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>現場確認及びヒアリング</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> <ul style="list-style-type: none"> ・大広間に2脚、廊下に3脚の長テーブルを置いて、庭を眺めながら食事ができるようにしている点。 ・庭の2ヶ所に、パラソル、テーブル、プラスチックの椅子を設置して自然を楽しめるようにしている点。 ・休憩室の12畳の表替えをして、湯あがりや休憩時にゆったり憩えるようにした点。 ・港南プールに隣接する壁面に当施設の写真とともに現在地を開示してあるので、来館者への配慮とともにPRが期待できる点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設入口の下足履き替えと廊下のつなぎ箇所に、約幅4m×1.5mのバリアフリーの斜め踏み板を設置しているので、利用者の便利さ、安全性、履き替え時の混乱防止に大きな効果がもたらしている点。 <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>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・略称119番ファイルに、「119番通報・救助・AED・避難所、連絡網・ヒヤリハット・事故研修・消防署」に関する対応を取りまとめ、職員・スタッフが見やすいように事務所内の棚上に置いている点。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: _____)</p> <p><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)></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鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 鍵管理簿を検証(H30.12.10)</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>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・火元確認(火元確認・操作障害確認)、巡回確認(館内1日2回・外構)、施錠・電源確認(1階21ヶ所・2階10ヶ所)の確認を行い、チェック方式の「防火・防犯・館内等巡回確認簿」に記入している点。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・調理室で<終了後チェックリスト>によって、次に使う利用者が気持ちよく利用できるように包丁等備品個数や、収納、清掃、冷蔵庫、ガス元栓等24項目のチェックを行っている点。 ・119番ファイル、業務日誌記入欄、防火・防犯・館内等巡回確認簿、ワームスノート、清掃完了書(浴室)等のチェックによって目的別に安全性やサービス内容をチェックしている点。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
内容:認知症と思われる利用者への対応(H30.4.24)、緊急時対応(H30.7.24)。対象者:全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・法人主催のコミュニティスタッフ合同研修会(H30.4.24)にて、認知症と思われる利用者や怒っている利用者への対応についてグループ討議して理解を深め、事故防止に配慮している点。	

(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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・防災計画を詳細に図解した「地震と火災の場合の流れ」を示す大型ラミネート版のフォロー図を事務所内の壁に貼付するとともに、付表としてA班、B班の勤務体制別に具体的な対応方法を掲示している点。なお、大型フォロー図と具体的な班別対応方法のプリントをスタッフに支給している点。 	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務室内に、4人によって狭いところからでも被害者・病人等を運べる「布製スマートムーバー」を、3点備え付けている点。 ・保護帽は非常事態の放送があるとき全員着用を訓練づけている点。 ・持ち運びできるように・救急箱の内容を詰めた「防災リュック」を事務所の戸口に準備している点。 	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・避難訓練で滑り台(避難器具)を使用したとき、着地の際の身体障害を防ぐため、着地点で避難者を支援する訓練を取り入れると良い。

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	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・出勤簿(H30.12.10および12.1)を確認。 ・協定書上は職員3名及びスタッフ6名の体制であるが、繁忙時には増員し、例えば蓬莱荘祭りの準備(H30.10.18)のため職員3名とスタッフ10名に増員して対応している点。 	

②協定書等のとおりに開館しているか？

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

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり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"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・業務日誌(H30.12.1、4.1、H29年12月末)を確認。 ・館内に「年末年始の休館について」という貼り紙を掲示するほか、受付にてミニチラシを配布して利用者に休館日を周知している点。 	

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等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、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 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	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
受付に閲覧可能の旨を掲示し、受付にファイルを設置している。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・受付に「事業計画書・事業報告書はいつでもご覧いただけます。受付スタッフにお声がけください」というA4版のラミネート化された掲示物があり、利用者がわかりやすいよう明示している点。 ・施設のホームページにて平成30年度事業計画書を公表している点。 	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<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「平成30年度 職員・スタッフ研修計画書」「職員・コミスタ研修次第(H30.9.25)」他	
<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法人主催の全体研修(H30.4.24)、②防火訓練(H30.6.26)、③認知症サポーター養成講座・緊急時対応(H30.7.24)、④人権啓発と個人情報保護(H30.9.25)など。対象者:全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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>職員研修は、月に1回ある休館日に隔月で実施し、全員参加を前提としており、職員・コミスタ相互の情報交換を密にし、防災や認知症サポーター養成など必要なスキルを習得するよう、研修を実施している。</p> <p>①年1回市老連本部により3館合同(蓬莱荘、狩場緑風荘、菊名寿楽荘)の全体研修を実施し、情報交換を含め、職員・コミスタ間で交流を図っている。</p> <p>②研修内容は、災害時や緊急事態発生時の危機管理、人権意識改革、個人情報保護の啓発、認知症サポーター養成など認知症高齢者の理解と対応などを実施している。</p> <p>③講師は研修内容に応じて、市老連本部、地域ケアプラザ、蓬莱荘ベテランスタッフが担当し、資料を基にスキルアップを図っている。</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「平成30年度 職員・スタッフ研修計画書」「職員・コミスタ研修次第(H30.9.25)」他</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員研修を休館日に隔月で全員参加で実施し、「研修次第」として記録して情報共有化を図っている点。 ・年1回、3館合同(緑風荘・蓬莱荘・菊名寿楽荘)の全体研修を実施し、他施設の職員・コミュニティスタッフ間での交流や情報交換を図っている点(H30.4.23)。 ・研修を業務の一貫と見なして、時給を支給し、研修費や交通費など全額負担し、職員が参加しやすいよう配慮している点

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「職員・コミスタ研修(H30.6.26、H30.7.24、H30.9.25)」他、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> <ul style="list-style-type: none"> ・「平成30年度9月職員・コミスタ研修(H30.9.25)」の際には、研修終了後にアンケートを実施し、理解を深めるよう配慮している点。 ・職員が出席した外部研修の資料(例えば所長が出席した「港南区災害時トイレ対策(H30.11.14)」、横浜市主催の「災害時こころのケア研修(H30.7.6)」等)を全員で回覧している点。 	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「業務マニュアル(H30.4.1)」にて、A番(大広間及び放送担当)、B番(風呂見回り及びトイレ見回り、教室清掃等担当)、C番(風呂受付及び清掃等)、D番(受付及びお風呂受付)、及び午前午後受付業務、午後E番詳細作業等、業務毎に時系列で手順や注意項目を記載している点。 ・「119番通報・AED・避難場所、ヒヤリハット報告書(H30.12.1)」を作成・閲覧し緊急時対応に配慮している点。	

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)>
職員の資質向上、職員間の情報共有を推進するために	資料「業務日誌」「引継ぎノート」「リーダー会議議メモ(H30.12.3他)」「作業手順変更通達書」
①毎日コミスタのグループごとに、リーダーを中心にショートミーティングを行い、日々の事業確認や連絡事項を徹底し、情報の共有を図っている。	<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)>
②利用者への対応について、公平・安全性と個人情報の取り扱いについて注意し、適切に対応するよう指導している。	<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コミスタ間における担当業務の引き継ぎ事項は、漏れのないよう業務日誌、連絡・引継ぎノート等を使って伝達するようにしている。	・毎日リーダーを中心にショートミーティングを実施して、「業務日誌」や「引継ぎノート」に記録している点。 ・リーダー会議を毎月第1月曜日に3時間程度実施し、業務内容を伝達・確認し「リーダー会議メモ」を全員に配布して情報共有している点。
④毎月1回あるリーダー会議の議事録は、各リーダーがコミスタへ通知し、情報の共有を図っている。	・業務手順の変更時には「作業手順変更通達書」を掲示し、全員で回覧して即時対応している点(資料「お風呂の前に血圧チェック(H30.12.10)」)
⑤随時、研修(各種マニュアル、新規事業説明、緊急時対応等)を開催し、利用者へのサービス提供・向上の充実を図っている。	
⑥緊急の業務手順変更が生じた場合は、「作業手順変更通達書」を作成し、コミスタ休憩室に掲示し、周知徹底する。	

(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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人が「個人情報保護に関する規程(H24.4.1改正)」「情報の公開に関する規程(H23.4.1制定)」を定め、ホームページにおいても法人全体の個人情報保護方針(プライバシーポリシー)を明示している点。 ・施設作成の「業務マニュアル(H30.4.1)」に、お風呂受付用紙は個人情報のため最大の注意をする旨を記載し、具体的に業務実施の際の注意喚起をしている点。 	

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 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"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内入口に「個人情報の保護に関するお知らせ」というA3版の貼り紙を掲示し、利用者に個人情報の管理責任者を周知している点。 	

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 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><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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員・コミスタ研修(H30.9.25)にて、個人情報保護法をテーマに研修を実施し、研修後アンケートを実施して理解を深めるよう努めている点。 	

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)>	
・個人情報保護に関する誓約書(H30.9.25付)に全員の署名・押印があることを確認した。	

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)>	
・ホームページに法人全体の個人情報保護方針(プライバシーポリシー)を公開して個人情報の利用目的を明示している点。 ・利用者が個人情報を記入する、「利用申込書」「利用承諾書」「利用証交付申込書」「図書貸出申込書」「ロッカー鍵等紛失届」「サンダル貸出申込書」「健康相談申込書」のすべてに、個人情報を目的外に使用しない旨を注意書きして、個人情報保護に配慮している点。	

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)>	
・ホームページにおいて公開された法人全体の個人情報保護方針(プライバシーポリシー)において、個人情報を目的外に使用しない旨を明示している点。 ・利用者が任意に個人情報を記入する「ご提案・記入用紙」にも、個人情報の目的外使用の制限に関する但し書きを明記し、個人情報保護に配慮している点。	

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、不要な情報の廃棄、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	
<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(事務所内のパソコン、保管庫、シュレッダー、ファイルへのパスワードロック)、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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事務所内のパソコンを持ち出せないよう施錠管理している点。 ・個人情報に記載されたファイルの背表紙に黄色いシールを貼り、業務終了時に保管庫にて施錠保管するよう注意している点。 	

(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	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設で作成する帳票(「小口現金出納帳」「伺い簿」、10万円以上のものに使用する「伺い書」、収入に作成する「伺い伝票」)には2名(所長、副所長)の確認印を押印し、相互チェックによるミス防止や過剰な出費の防止に配慮している点。 ・法人において振替伝票に5人の確認印を押印して、相互牽制に配慮している点。 	

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「伺い書作成の手引き(H28.7.23)」「会計規程(H27.4.1)第7条」 <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・施設では「購入先別元帳兼請求確認票」、「伺い簿」(5万円未満)および「伺い書」(5万円以上)を作成し、法人経理部にてそれらをチェックして起票することで、施設と本部における経理の役割分担を明確にし、相互牽制の仕組みを設けている点。	

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 checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成29年度予算付き試算表」「会計単位及び会計区分(H24年度)」「配賦基準表」 <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)> ・法人作成の「平成29年度正味財産増減計算書内訳表」にて他団体との経理の区分を明示している点。 ・法人作成の「会計単位及び会計区分(H24年度)」にて、法人が管理するすべての会計単位及び会計区分を明示している点。 ・法人作成の「配賦基準表」にて、共通費(人件費の一部、通信運搬費等)の按分計算の根拠を明確化している点。	

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)> 以下の3項目の伝票を確認した。 ①修繕費(伝票および請求書 H30.7.25)ボイラー環水制御修理 66,599円。 ②備品費(伝票および請求書 H30.4.25)ノートパソコン 81,324円。 ③施設賠償責任保険(伝票および請求書H29.3.26)3保険分 50,600円。	

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(事務所内の通帳および印鑑等の保管場所)、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・法人において通帳・銀行印の管理者・保管場所を分け、相互牽制に配慮している点。 ・事務所内で小口現金・通帳・印鑑を、施錠された場所に保管し、それぞれ管理者を明確に分けている点。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 光熱水費の節減 ①熱交換器の能力が風呂のスペックに比べ低いので、朝低温になったふろの湯を、一定量抜き、湯温の低下を防ぐことで、注入する湯量を節減している。一方、夏季は、湯抜きをしないことで湯量の節減を図っている。</p> <p>②冷暖房機器を、季節・気温により、適切に運転している。</p> <p>③春季・秋季は、窓を開け、自然換気を行っている。</p> <p>2 事務的経費の節減 ①コピーは、必要最小限の枚数とする他、両面コピーしている。</p> <p>②コピーの試し刷り、メモ用紙は、裏紙を使っている。</p> <p>③物品は、ネット通販を含め、安価な業者から購入している。</p> <p>3 修繕等経費の節減 ①複数業者から見積りを取り、安価な業者に依頼している。</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「H29収支決算書」「経費節減(H30.12.1)」「H30月次残高試算表(財務3表)確認表」</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>・朝、低温になったふろの湯をポンプで排水し、湯温の上昇速度を促進して注入する湯量を節減している点。さらにボイラー環水制御修理(H30.5月)を行い、光熱水費の削減に努めている点。 ・10万円以上は相見積りを取って、比較検討し経費削減に努めている点(例えば、トイレ詰まり工事(H30.8.20))について2社に見積り、本部で5人の承認を取っている)。</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>・水道料金・使用料について、「水道料金推移表(H30)」を作成して施設の過去実績の推移についてデータ集積・分析するとともに、隣接する港南プールとの按分比率の妥当性を分析している点。 ・現場で物品購入する際の実務マニュアルとして「伺い書作成の手引き(H28.7.23)」を作成し、具体的に処理方法を明示してミスを防止している点。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「作業手順変更通達書」を保管して変更履歴を残し、業務マニュアル改定の際に活用すると良い。 ・施設にて、管理状況を把握するために予算・実績差異分析を行い、スタッフとも情報共有すると良い。</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>横浜市や区役所が推進する事業、イベント等について、積極的に取り組むなどして利用者へのサービスの提供を図っている。</p> <p>①市・区など行政機関からの事業案内ポスター、パンフレット類などを、館内に掲出、配布しPR協力している。</p> <p>②蓬萊荘は、横浜市健康福祉局保健事業課「よこはまウォーキングポイント」事業に参加し、歩数計の読み取り機(リーダー)を置いてウォーキングポイントとなっている。</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>港南区役所ホームページ、横浜市健康福祉局保健事業課ホームページ</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> <ul style="list-style-type: none"> ・港南区役所との協定により、災害時地域防災拠点で生活することが困難な避難者を受け入れる「福祉避難所(旧称特別避難所)」に指定されている点。 ・横浜市健康福祉局保健事業課より「よこはまウォーキングポイントリーダー設置場所」として指定されている点。 ・市・区への事業協力が少ないように見えるが、多様な利用者のニーズに応えるためには施設の経営に集中せざるを得ず、また最善の戦略と感じられる点。
<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>蓬萊荘は、健康で自立した高齢者を対象とした施設である。しかし、近年認知症傾向のある高齢者の利用が増加しており、様々な課題が生じている。</p> <p>一方、医療関係の財政状況から、介護予防の取組が進められている。このことから、蓬萊荘としては区内の地域ケアプラザと連携し、相互のノウハウや人的資源などを活用していきたいと考える。</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>看護学生受入の館内掲示、たまり場マップ現物、港南区役所ホームページ</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・イムス国際看護専門学校生をH30.11.19～20に6名、H30.12.3～4に3名受け入れた点。研修内容は学生と老人との会話を通じて傾聴訓練等を行った。 ・H30.9.14「敬老の集い」に、野庭聖佳幼稚園年長組園児が来館し、敬老のお祝いとして大広間で楽器演奏を行った点。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設の紹介には、まず岩風呂が挙げられるが、庭園も見ごたえがある。館内から庭を見ながらの昼食や、庭園内のパラソルのもとでの時間は高齢者にかげがえのない楽しみや憩いをもたらすものと感じられる。四季の樹木も揃っている。今後広報の機会があれば、利用者のために是非庭園の紹介をしていただきたい。