

横浜市指定管理者第三者評価制度

老人福祉センター菊名寿楽荘
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>当施設は港北区・鶴見区・神奈川区の区界に位置し、この3区の利用者が多い。</p> <p>1) 港北区地域振興課・横浜市高齢健康福祉課・港北消防署等と連携を図り施設管理・利用者サービス・防災・安全対策の向上につとめ、港北消防署とは年2回の防災訓練の指導・協力をいただき菊名保育園共々防災訓練を実施している。</p> <p>2) 篠原ケアプラザ・福祉作業所えんぴつ・港北区老人クラブ連合会・地域町内会等と連携を図りイベント案内・寿楽つうしん配架依頼・福祉施設出張販売・地域住民の集会利用・寿楽祭・映画会の一般参加などで交流を深めている。松見町4丁目コーラス会は当施設のイベントで日ごろの成果を披露していただいている。</p> <p>3) 当施設は菊名保育園との合築という利点を生かしてこどもの日・七夕・クリスマス会に園児を招き歌を披露していただき当館利用者と交流している。</p> <p>4) イムス国際看護専門学校の実習生を受入れている。</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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チャリティ演芸大会とバザーを開催し、演芸大会・バザー・その他の収益金を港北区社会福祉協議会(善意銀行)へ寄付した点。 ・コミュニティスタッフの募集ポスターを菊名北町町内会の協力で掲示板に掲示している点(H30.11.30)。 ・受付カウンターに「あなたも老人クラブに入会しませんか」のチラシを置いて勧誘している点。 ・横浜市老人クラブ連合会のHPに菊名寿楽荘の利用情報を掲載している点。 <p>(2) 地域及び地域住民との連携全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉施設「いろえんぴつ」の通所者の社会参加促進を支援し、週3回おにぎりや菓子の販売に場所を提供している点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設は、篠原地域ケアプラザとの連携関係にあるが、認知症や認知症兆候利用者の扱いについてケアプラザとより連携を深め知識・経験を蓄積していくことが必要である。
II ・ 利用者 サービス の 向上	<p>老人福祉センターの設置目的をふまえ利用者の健康増進・いきがいの創造を主眼にし、常に清掃に努め清潔で明るい接客を目指している。どの利用者にも公平で公正な利用機会を提供するためにルール作りにも配慮している。</p> <p>1) 健康増進・生きがい創造のため各種「趣味の教室」を主宰し、修了者のためのOB会、一般団体の活動を積極的にすすめている。</p> <p>2) 利用者会議と団体代表者・講師会議を年1回開催し相互理解の場としている。</p> <p>3) 提案箱・ご意見用紙を施設内に設置し、「2週間ルール」をもうけ2週間以内に対応内容を館内掲示板に張り出している。ご意見ダイヤルの掲示・利用者満足度調査アンケートを実施し利用者の声に傾聴し、利用者サービスの向上に反映している。</p> <p>4) 看護師による健康相談(月2回)・栄養士による栄養相談(月1回)・司法書士による法律相談(年4回)・よろず相談(職員対応)で利用者の日常生活の向上を図っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(3) 意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「業務日誌」に挙げられる案件のうち、引継が必要なものは「事件・事故記録簿」や「事件・事故報告」ファイルに転記保存している点。 (5) 健康の増進・各種相談 ・短期講座実施後のアンケートで教室化への要望を受け、後日教室として開講した点。 <p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(8) 利用者サービスに関する分析・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・和室稼働率が減少傾向にある点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート等の課題への対応策の掲示が不十分なため、課題と対応策を一覧に整理したうえで公表するとよい。 ・健康増進法第25条「受動喫煙の防止」及び「神奈川県公共的施設における受動喫煙防止条例」並びに老人福祉法第20条「老人福祉センターの設置目的」(老人に対する健康の増進)の観点から、保育園や住宅に隣接した当施設の2Fベランダにある喫煙室のあり方を検討していくことが必要である。
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>築45年の当施設は度々の改修工事にもかかわらず、随所に老朽化している。施設・設備の定期清掃・保守点検・法定点検は年次計画で実施済みである。サッシの滑りや風呂の水漏れなど軽微な補修は職員で対応しているが、中程度の修理(ドアクローザーの交換・床の張替えなど)は指定管理料から優先順位をつけて修繕している。費用のかさむ雨漏り・機器の故障・ペンキ剥離への対応は区役所に相談し、対応を依頼している。</p> <p>1) 施設管理点検の毎年の報告時には職員が細部まで目視確認記録して報告している。</p> <p>2) 当施設は土砂災害警戒区域に指定されているので台風・豪雨予想時には施設の傾斜地を職員が目視点検し、港北区地域振興課に報告している。</p> <p>3) 敷地の枯葉・ごみ・排水溝清掃や畳のふき掃除・ふろの塩素濃度測定などはコミスタが毎日あるいは定期的に行って施設を維持している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2階廊下展示用のフックが利用者に触れないように、展示をしていないときは外している点。 ・踏み抜き等の怪我の防止のためにポスター等掲示物に画鋸を使用していない点。 <p>(4) 利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2階、3階の階段に波型の手摺を付け、昇降を楽にした点。 ・既存の時計を全館電波時計に更新した点。 ・定期清掃で座布団乾燥を年2回実施している点。 ・トイレスリッパを毎日拭き掃除し、必要に応じて水洗いしている点。 <p>(5) 施設・設備の維持管理全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・椅子やテーブルの配置図・掃除道具の使い方の手順を利用者に示して清掃や片付けをお願いしている点。 ・全館が絨毯敷きなので、裸足で来館する利用者にとって靴下を100円で販売している点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設・設備と清掃の年間実施計画を一覧表に作成し、それに基づく進捗管理を行うとよい。

	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	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が高齢化し、認知症と思われる方が増えている。ちょっとしたことで転んだり、来館時に体調不良になることも年々増加している。対応策として、①館内非常通報装置を浴室・トイレ等に設置している。 ②最低1名の職員が事務室に常駐 ③緊急連絡先の事務所内張り出し、コミスタ・職員が通報マニュアルの携行 ・その他、年2回の防災訓練では実際の業務で起こりうる火災の発生や風呂場での転倒などを想定して、入室・報告・状況把握・通報・誘導など机上ではなく、現場で実際に行うようにしている。その後は全体ミーティングで様々な疑問や問題点を共有することに努めている。 ・土砂災害警戒区域に指定されているので豪雨・台風到来前には崖の様子を職員が見回り、横浜市防災情報Eメールを受信して警戒を怠らないよう努めている。 	<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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「緊急時の対応について」のマニュアルが1冊の本になっている点。 (3) 事故防止業務 ・男性浴室と女性浴室の塩素投入・塩素測定・水温測定・清掃実施結果を「日常自主管理点検表(日報)」に担当者名を記入している点。 ・「高齢者虐待防止～その発見と対処法」について研修を行い、研修後にアンケートを記入し、アンケートを含む研修記録をファイル保管して情報共有に努めている点。 ・港北消防署予防課の職員の指導により、AEDの使用法、心肺蘇生法、消火器の使い方についての実地研修を行い、全員で振り返りを行って理解を深めた点。 (5) 防災業務 ・港北区長と「特別避難所の協力に関する協定」を締結している点。 (6) 緊急時対応全般 ・常時着用する名札の裏面に、緊急時対応の要点を記載していつでも参照できるように配慮している点。
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・コミスタには実務マニュアルにより、職員は横浜市老人クラブ連合会サービス規程により業務を明確化している。相互に業務をカバーできるよう、コミスタには毎日の出勤時にミーティングやコミスタ連絡ノートで、職員には業務日誌で引き継ぎや業務の統一性・継続性を確保するよう努めている。 ・昨今は利用者からのパワハラ・セクハラ行為も散見されるのでコミスタに専用のメモ用紙を配布して、その場の状況・気持ちを記入し提出してもらい、早急な対応を心掛けている。 ・毎月リーダー会議(コミスタ各班より1名)・コミスタ研修を実施し、スキルアップ・新人育成・コミュニケーションの確立に努めている。また年に1度3館合同コミスタ研修を行い能力・サービスの標準化を図っている。所長は毎月市老連本部の職員会議・3館所長会で情報共有を図っている。 市・区には4半期毎(自主事業報告書等)・毎月(利用状況報告書等)を作成して提出している。 	<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"> ・コミュニティスタッフ研修(H30.9.25)において、施設で日常起こる様々な問題についての対応方法を討議・意見交換して理解を深めた点。 ・研修を施設点検日に全員参加で実施する他、「リーダー会議」を実施して、情報共有化を図っている点。 ・「コミュニティスタッフ実務マニュアル(平成30年度改訂版)」において、受付、放送、清掃等の業務別の仕事の流れを時系列で詳細に説明している点。 ・スタッフが利用者の状況や気持ちを専用のメモに記入し、職員と相談・情報共有している点。 (4) 経理業務 ・「光熱水費月別推移状況(30年度)」にて光熱水費の料金と使用料を前年比較分析している点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報に記載された電子ファイルについて、外部への情報漏洩を防ぐためパスワードロックをかける必要がある。
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> ① 館の老朽化による補修費用の増加。修繕計画を立て優先順位をつけて補修しているが、新たに補修を要する箇所が発生して追いつかないのが現状である。 ② 利用者の高齢化・認知症的なことにより社会性の低下利用者が増え、その対応に多くの時間をさかなければならない。 ③ コミスタ人材確保の困難。景気回復の影響でより良い賃金・環境の職場に人材が流れコミスタのなり手がいない。 ④ 魅力ある老人福祉センター。趣味の教室をより魅力あるものに変えていかなければならない。また60歳台の利用者の増加促進も課題である。 	<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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・神奈川県警察、健康福祉局、救急相談センターの詐欺、敬老パスの利用、救急対応についてのポスターを掲示している点。 ・健康福祉局の「高齢者のためのセラバンド体操講座」に場所を提供。 ② その他特記事項 ・神奈川県交通安全対策協議会の「飲酒運転根絶強化月間運動」で、職場での飲酒運転根絶に関するポスター掲示の呼びかけに応じて、手作りポスターを掲示している点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・身体的機能の衰えが目立つ利用者に関して①他の老人福祉センターでの対応事例についての調査や導入の検討 ② 万一の場合に備えて医療機関等への緊急連絡の手順について習練しておくことが考えられる。

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="137 434 794 495"><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="137 593 794 1099"> ①港北区・地域振興課 所管として、利用実績等の報告、日常的な管理・運営上の情報交換。各種研修の受講 ②横浜市・高齢健康福祉課 18区所長会で「よこはま地域包括ケア計画」・「セカンドステップ」等、市主催事業の参加・情報交換 ③港北消防署 防火管理者・防火計画の提出。火災予防査察。防災訓練を6月(寿楽荘のみ)・1月の実施指導(菊名保育園と合同) ④地域ケアプラザ 毎月1回介護福祉相談(篠原ケア)、認知症予防啓発研修依頼(篠原ケア)。寿楽つうしん通信配架依頼(篠原・馬場・大豆戸地域ケアプラザ) ⑤区社会福祉協議会 毎年バザーの収益金の寄付 ⑥区老人クラブ連合会 10月敬老のつどい副会長来賓、11月チャリティー演芸バザー会長・会員(2名)参加、寿楽つうしん配架依頼 区老連入会案内配架 館主催行事に参加依頼 区老連主催行事ポスター館内掲示 ⑦自治会・町内会 寿楽つうしん配布・寿楽祭参加依頼 </p>	<p data-bbox="794 434 1457 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="794 528 1457 562">資料「自主事業終了報告書(H30.11.24)」及び写真</p> <p data-bbox="794 584 1457 645"><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="794 846 1457 907"><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="794 965 1457 1200"> ・チャリティー演芸大会とバザーを開催し、演芸大会・バザー・その他の収益金を港北区社会福祉協議会(善意銀行)へ寄付した点(H30.11.19)。なお港北区老人クラブ連合会にも参加を呼びかけ参加者があった点。 ・港北区社会福祉協議会に当施設利用者のボランティア保険を付保している点。 ・コミュニティスタッフの募集ポスターを菊名北町町内会の協力で掲示板に掲示している点(H30.11.30)。 </p>

②老人クラブ活動を支援しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・施設の利用等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①港北区老人クラブ連合会行事のポスターを制作して館内掲示、老人クラブ入会案内</p> <p>②港北区老人クラブ連合会機関誌「はなみずき」の配架</p> <p>③横浜市老人クラブ連合会のシニア大学の一般講座及び特別講座の案内・ポスター掲示</p> <p>④港北区老人クラブ連合会理事の「敬老のつどい」に副会長が来賓で参加、チャリティー演芸バザー会長・会員(2名)が来館。区老連主催カラオケ大会ポスターを作成して館内に掲示。</p> <p>⑤横浜市老人クラブ連合会機関誌「かがやきクラブ横浜」「入会案内」配架・勧誘</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「自主事業終了報告書(H30.9.24)」、ホームページ、現物確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「敬老のつどい」を開催し、来賓の港北区老人クラブ連合会副会長より老人クラブの説明と加入の呼びかけがあった点(H30.9.17、港北区長も来館)。 ・港北区老人クラブ連合会が港北公会堂でカラオケ大会を開催するポスターを同会の依頼で作成した点。 ・受付カウンターに「あなたも老人クラブに入会しませんか」のチラシを置いて勧誘している点。 ・横浜市老人クラブ連合会のHPに当施設の利用情報を掲載してる点。

(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"> ・平成30年度ふれあい七夕まつり(H30.7.6)やお楽しみクリスマス会(H30.12.21)を隣地の菊名保育園児が参加して開催し、3階大広間で利用者と一緒に楽しんだ点。 ・平成30年度イムス横浜国際看護専門学校生6人の老人ケアについての臨地実習を受け入れた点。 ・福祉施設「いろえんびつ」の通所者の社会参加促進を支援し、週3回(月、木、金)おにぎりや菓子の販売に場所を提供している点。 <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> <p>・認知症もしくはそれに近い利用者が増加の傾向にあり、時には介護保険レベルの対応も必要なことが予測される。当施設は、介護福祉相談、保健福祉相談など継続的に篠原地域ケアプラザとの連携関係にあるが、認知症や認知症兆候利用者の扱いについてケアプラザとより連携を深め知識・経験を蓄積していく必要がある。</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(利用代表者8人出席)と団体代表者・講師会議(教室講師3人、団体講師6人、一般団体代表者21人、OB会代表者1人出席)を同日開催している点(H30.2.22)。	

②利用者会議等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「H29年度菊名寿楽荘利用者会議議事録(H30.2.22)」、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 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「H28年度菊名寿楽荘利用者会議議事録(H29.2.15)」、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)> ・「大広間でソファに腰掛けて食事を取っている人がいるので注意してほしい」との要望に対し、見かけたら職員が注意するような体制を職員間で共有している点。 ・「非常階段の錆に不安がある」との利用者の意見に対し、区役所に修繕要望を出している点。	

(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 type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <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)> H28年度／H29.1.9-22、回収310通(趣味90、OB会一般177、風呂0、カラオケ43) H29年度／H30.1.8-14、回収231通(趣味34、OB会一般116、風呂38、カラオケ43) <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)> ・全体のアンケートのほか、すべての趣味の教室でアンケート(全9項目)を配布集計している点(前期／後期)。	

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「H28年度利用者満足度アンケートの意見・要望等」「H29年度前期趣味の教室アンケート結果」 <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)>	
・アンケートの自由記述欄を集約し、施設が取り組むべき課題を抽出している点。	

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「H29年度雇用のコミュニティスタッフ研修について」、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)>	
・アンケートで集計された「H28年度利用者満足度アンケートの意見・要望等」を副所長が講師としてコミュニティスタッフ研修(H29.3.28)内で議論し、改善策を参加者全員で確認している点。	

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 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"/> 非該当	<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「寿楽荘の利用者アンケート調査結果について」、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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 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"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<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)> 1階通路と2階ロビー階段通路に提案箱を設置している。</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)> ・提案箱を1階と2階の2か所に設置し、より多くの意見を集める努力をしている点。</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)> 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)> 2階階段脇掲示板に『皆さんの「要望」・「苦情」等は次のように解決します』とする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>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「業務日誌」に挙げられる案件のうち、引継対応が必要なものについては「事件・事故記録簿」に転記し、さらに「事件・事故報告」ファイルにデータとして記録、保存している点。	

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 type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「業務日誌」「事件・事故記録簿」「事件・事故報告」、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)>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認:2階階段脇掲示板、ヒアリング	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・『「意見箱・窓口へのご意見・苦情など」と「これに対するご返事・処理」のご報告』として、「年月日」、「申立人苦情等の概要」、「処理・対応」を一覧にして掲示している点。	

(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.ホームページに利用案内、事業案内及び「寿楽つうしん」、募集中の講座を掲載し案内に努めている。募集講座の抽選では利用者の立会いの下実施している。</p> <p>2.近隣自治会へ掲示板の利用を依頼し、事業のポスターの掲示をしている。</p> <p>3.近隣の地区センターやケアプラザ、他の老人福祉センター、区民活動支援センター等に毎月「寿楽つうしん」の配架依頼している。</p> <p>4.事務所の受付カウンターに利用案内・事業案内を置き、利用者や見学者が手に取れるようにしている。</p> <p>5.軽食の販売日や保険・栄養・一般法律相談日には、利用者に対して開催している内容を当日のお昼に放送している。</p> <p>6.見学者やはじめて利用証を作成した方には利用案内を手渡し・利用説明をし、希望によっては館内の案内も行っている。</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>現場確認、資料「菊名寿楽荘パンフレット」「寿楽つうしん」(H30年12月号)、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>・「寿楽つうしん」(毎月発行)については、松見町回覧板に75枚、関係機関等(14組織)に285枚、合計360枚を配布している点。 ・事業ポスターの掲示を2町内会掲示板(10部)に対して依頼している点。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用案内はA3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)> 現場確認、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・演芸美苑については、先着順に抽選し、抽選後にカブタグ 順番衣に「コミュニティストッフ」か氏名を記入、番号札を渡し、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てもらい、入浴時にロッカーの鍵を渡し、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、結果をほかぎで伝えている点。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「H30年9月コミスタ研修について」(H30.9.25)</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>・H30年9月のコミュニティスタッフ研修(H30.9.25)にて、「人権について考える～生き生きと豊かに生きるために～」をテーマに差別や性差・障がい等の様々な人権問題について理解を深めた点。</p>	

(5)健康の増進、各種相談

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><どのようなニーズ・施策を踏まえて、何の取組を行っているのかを記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 各教室では、半期ごとの申込やアンケート等から需要を把握、職員で講座づくりを実施している。運動系講座の人気があるのでの平成30年10月開講講座として「3B体操」が好評である。 自主事業では毎回開催後にアンケートを行い、利用者のニーズの把握に努めている。 セラバンド体操など横浜市からの受託事業等も積極的に取り入れ、卓球やシニアスポーツ開放、スクエアステップなどで健康増進に努めている。 日常的に大広間でカラオケの合間にラジオ体操や歌謡体操を実施している。 季節が感じられるように館内を装飾し、イベントを実施している。 階段と和室前に展示場所を設け、絵や写真の展示を希望する団体や個人に貸出している。 体重計や血圧計を常設、個々の健康管理をサポートしている 年1回「元気いっぱいいたため講座」の中で消費生活・防犯・オレオレ詐欺・口腔ケアの講演を実施している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「趣味の教室実績報告書」「菊名寿楽荘短期講座についてのアンケート」、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"> ・H29年度は趣味の教室(延315回3,160人)、短期講座(延31回214人)、催事事業(映画12回)、季節体感事業(11事業)、世代間交流事業(7事業)を実施した点。 ・従前のパッチワーク教室を受講者アンケートにもとづきハワイアンキルト教室に変更した点。 ・H30.5.29に短期講座として3B体操を実施後のアンケートで教室要望を受け、H30年度後期に「はじめての3B体操」として開講した点。

②生活相談や健康相談など各種相談に取組んでいるか?

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 保健相談 第2水曜の12:30~14:30まで健康福祉相談を実施。大広間や健康相談室で指導経験豊富な保健師が毎回10人前後の相談を受けたり血圧測定を行っている。 栄養相談 第3水曜の12:30~14:30まで栄養相談を実施。大広間や健康福祉相談室で管理栄養士が相談を行っている。食生活の改善や病後の栄養摂取などについての相談がある。 司法書士相談 年4回(6・10・12・2月)第1水曜の12:30~14:30まで横浜市北支部の司法書士会より派遣の司法書士による相続・遺言・終活等の相談を行っている。 介護福祉相談 篠原ケアプラザとの連携で毎月第1水曜日に介護福祉相談を行い、利用者の要望があれば住所地のケアプラザとの紹介をしている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「栄養相談」「保健福祉相談」「司法書士相談」「介護福祉相談」、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> <ul style="list-style-type: none"> ・保健相談を月2回実施し、H29年度は合計111人、H30年度は9月末日で123人の相談を受けている点。 ・栄養相談を月1回実施し、H29年度は25人、H30年度は9月末日で14人の相談を受けている点。 ・司法書士相談を年4回実施し、H29年度は6人、H30年度は11月末日で4人の相談を受けている点。 ・H30年10月より介護福祉相談を月1回実施し、H30年12月時点で15人の相談を受けている点。

(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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 行事を掲載した「寿楽つうしん」を毎月発行し、近隣の自治会に回覧を依頼したり、近隣の公共施設、区の老人クラブ、区民活動支援センター等に配架・掲示をお願いしている。 2. 港北区版の「広報よこはま」に行事や募集の掲載依頼をしている。 3. 近隣自治会・コミュニティーハウス・地区センターに依頼し、掲示板に行事・募集ポスターを掲示している。 4. 老人クラブ連合会の寿楽荘ホームページに寿楽荘の施設情報・短期休館のお知らせ・「趣味の教室」の開催情報を載せている。 5. 依頼のあった公益的な団体の広報物を館内に配架したり、ポスターを掲示して利用者に情報を提供している。 6. 地域情報誌(フリーペーパーえがお)に寿楽荘のイベント(敬老のつどいなど)の情報を提供・取材協力している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「タウンニュース港北区版」(H30.9.27)、「広報よこはま港北区版H31.1」、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"> ・「タウンニュース港北区版」(H30.9.27号)が「敬老のつどい」(H30.9.17)の取材記事を掲載した点。 ・「広報よこはま港北区版」(H31.1月号)が「演芸大会とチャリティバザー」(H30.11.19)の取材記事を掲載した点。 ・フリーペーパー「えがお」(H30.12.15号)が「元気いっぱいいたため講座」(H30.2.8-2.22:全3回)募集を掲載した点。

(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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 利用者がスタッフとわかるようエプロン・名札を着用し、清潔な身だしなみで接客にあたるよう気を配っている。 2. 電話がかかってきたときは「挨拶」「施設名」「名前」を告げて、丁寧で分かり易い説明を心掛けている。 3. 職員・スタッフは個人情報の扱いに十分気を付けて対応している。 4. スタッフには常にマニュアルを確認できる状態にして、利用者から問い合わせに答えられるようにしている。 5. 利用者に禁止行為があった時は注意をし、館内のルールを説明、厳守するよう伝えている。 6. 開館時には職員・スタッフが出迎え挨拶や声掛けをしている。開館中も明るく丁寧な挨拶・声掛けを利用者にしよう心掛けている。 	<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"> ・コミュニティスタッフ業務マニュアル・資料集・実務マニュアル(H30年度改訂版)を研修で確認し、日々の業務でも携帯している点。 ・館内巡回を1日2回(午前・午後)実施し、施設内で異常がないかの確認を業務日誌に記録している点。 ・生活相談を受ける手始めとして、相談者が話しやすいように大広間で概況を聴き、そのうえで相談室で相談を受けるようにしている点。

(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>・館の老朽化に伴った苦情が多い、放送室と大広間畳の劣化・正座困難や床のたわみや風呂のサッシが重くて開閉困難等であるが、応急処置を施したり、市老連・区役所と協議して順次改善に努めている。対応については随時利用者に説明している。</p> <p>・故障していたエアコンを平成30年11月に交換し、使用開始している。</p> <p>・男性用トイレのドアクローザーが危険との指摘があったので器具交換してゆっくり閉まるよう調整した。</p> <p>・各室の利用状況おおむね良好と思うが和室が6畳と狭いのと正座を敬遠される為か利用率が低い。</p> <p>・利用希望の団体が増えてきているが部屋の絶対数が少ない為、利用希望に添えないのが現状である。利用者にはその都度理由を説明して既存団体と合同・合併をお願いしている。</p> <p>・土曜・日曜日の利用率が低めであるので土日限定の団体登録を提案している。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者数が減少している点(H28年度50,760人→H29年度48,907人)。</p> <p>・浴室工事に伴う休止期間があったH28年度よりH29年度の1日平均入浴者数が減少している点(H28年度90.0人→82.7人)。</p> <p>・1回あたり短期講座参加者数が半減している点(H28年度13.9人→H29年度6.9人)。</p> <p>・和室稼働率が減少している点(H28年度11.1%→H29年度7.2%→H30年度5.9%)。</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>・プレイルームの稼働率が増加している点(H28年度76.9%→H29年度81.7%)。</p> <p>・新規利用証の発行数が増加している点(H28年度198枚→H29年度225枚)。</p> <p>・事故報告件数が減少している点(H28年度5件→H29年度1件)。</p> <p>・講座修了後の受講生からなるOB会から一般団体(サークル)化した団体数が、H30年度は3件あった点。</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>・2階に体重計、血圧計と血圧記入用紙を設置し、利用者が健康を管理しやすいよう配慮している点。</p> <p>・玄関ホールにリアルタイムでバス情報を表示する電子掲示板および大きな字で印刷したバス時刻表を掲示し、利用者の利便性に配慮している点。</p> <p>・入口の傘立て、下足ロッカーの鍵札を、場所別に色分けし、利用者が鍵を見つけやすく紛失を防ぐように工夫している点。</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>・利用者アンケート等の課題の対応策が明示的でなく不十分なため、利用者からの自由意見に対応する施設の回答といった形式で一覧表に整理したうえで公表してください。</p> <p>・当施設は乳幼児が集まる保育園や住宅地が隣接しているので、館内禁煙である施設内へはもちろんのこと、保育園敷地や住宅内に喫煙室からの副流煙が絶対に流入することのないよう、2Fベランダ喫煙室の運用に際しては周辺への十分な配慮が必要である。</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)>	
・外注業者が施設・設備の保守点検を行った結果を各月の「横浜市菊名寿楽荘維持管理・保守点検 実施報告・検査調査」として外注業者から報告を受け、所長が検印している点。	

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)>	
・外注業者が日常清掃を実施した結果を「日常清掃作業報告書(チェックリスト形式)」として外注業者から報告を受け、職員が館内巡回で清掃点検を行って業務日誌に記入している点。 ・トイレの清掃はチェックリスト方式で記入し、特別清掃では小便器の尿石を削り取り、コーティングしている点。	

(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>・平成28年度購入オフィスユニット(マガジンラック型)2セット、マッサージチェア1台、マッサージ機1台、洗濯機1台、オフィスユニット(両開き型)2台、29年度購入エアコン1台、その他高額備品ランニングマシン1台、エアロバイク4台の存在を検証した。</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>・2階廊下展示用のフックが利用者に触れないように、展示をしていないときは外すことを実施している点。 ・踏み抜き等の怪我の防止のためにポスター等掲示物に画鋲を使用していない点。 ・受付台や2階ロビー前のコーナー角にコーナーカバーを取りつけている点。 ・階段の蹴上げ部分や2階玄関部分の段差をトラテープで表示している点。</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><毎日の業務> 時間帯毎に施設、設備、消耗品(トイレトーパー、紙コップ等)の点検を行っている。 ①開館前:コミュニティスタッフ(午前班)による点検。 ②午前巡回時(10:15~30まで)に職員による点検。 ③各種教室終了時及び16:00頃にコミュニティスタッフ(午後班)による点検。 ④全フロアの職員による防火(給湯器、換気扇・消灯の点検)確認。防犯(戸締り、消灯、空調切)の点検・確認。日常清掃(各室、トイレ、浴室)の点検確認。 特にトイレについては次の方が気持ちよく利用できるようにサンダルの足型を表示して揃えやすくしている。 ・男性のトイレのサンダルが乱れやすいので巡回時及び使用時に揃えておく。 ・スリッパ清掃は週1回、除菌清掃は月1回行っている。 <定期的な業務> 午前班、午後班スタッフがそれぞれの業務を業務日程表にもとづき遂行している。</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</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"> ・2階、3階の階段に波型の手摺を付け、昇降を楽にした点。 ・玄関ホールに固定椅子を2か所設置して靴の履替えを楽にしている点。 ・既存の時計の時刻表示がずれて来たので全館電波時計に更新した点。 ・定期清掃で座布団乾燥を年2回実施している点。 ・トイレにノロウイルス・インフルエンザの注意喚起ポスターを掲示している点。 ・トイレスリッパを毎日拭き掃除し、必要に応じて水洗いしている点。

(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"> ・椅子やテーブルの配置図・掃除道具の使い方の詳しい手順を利用者に示して清掃や片付けをお願いしている点。 ・全館が絨毯敷きなので、裸足で来館する利用者に衛生のため靴下を100円で販売している点。 ・受付に季節の飾り(ハロウィンなど)を吊り下げ、利用者の目を楽しませている点。 ・自動給茶器の点検日をカレンダーにマークして衛生に手落ちがないように配慮している点。 <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"> ・施設・設備と清掃の年間実施計画を一覧表に作成し、それに基づく進捗管理を行うとよい。 ・トレーニングマシンは清掃・施錠の際目を配っているものの、古い機種もあるので定期的に機能検査をするとよい。 ・西側のコンクリート石垣上に数本の立派な桜が植わっているが、道路方面に傾いているので倒木しないように根本の土留めが必要と考える。

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>・H30.4作成の「緊急時の対応について」のマニュアルが1冊の本になっており、内容は「災発生時の対応について」、「救急救命対応について」、「利用者同士のトラブル対応」、「地震発生時の対応について」、「浴室における事故対応について」の5章に編纂している点。</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)> 現場確認及びヒアリング</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>	

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>・職員が午前10時30分、午後16時20分に館内を巡回・点検し、業務日誌の「防火確認欄」、「委託業務履行状況」、「防犯及び清掃等確認欄」にチェック記入している点。</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)>	
・男性浴室と女性浴室の塩素投入・塩素測定・水温測定を1日3回実施し、清掃は朝・夕2回実施して「老人福祉センター—菊名寿楽荘 日常自主管理点検表(日報)」に担当者名を記入している点。	

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:高齢者虐待防止(H30.11.27)。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)>	
・篠原地域ケアプラザ、大豆戸地域ケアプラザ、港北区高齢・障害支援課より講師を招き、「高齢者虐待防止～その発見と対処法」について研修を行い、研修後にアンケートを記入し、アンケートを含む研修記録をファイル保管して情報共有に努めている点(H30.11.27)。	

(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> <p>・横浜市港北区長と菊名寿楽荘所長間で、「災害時における在宅要援護者のための特別避難所の協力に関する協定」を締結しており(H29.9.15)、災害時対応マニュアルは「緊急時の対応について」のなかに制定されている。</p>	

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>	

(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>・常時着用する名札の裏面に、緊急時対応の要点を記載していつでも参照できるように配慮している点。</p> <p>・災害時の伝言ダイヤルと避難場所の防災情報、利用者の緊急連絡先や個人情報を入力する「救急あんしんカード」を消防署より入手し、利用者に配布している点。</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>・当施設は利用者数が多いことから特別防火対象物に該当し、そのうえ建物の階層が3層であることから、災害避難時の混雑が予想される。限られた職員・スタッフ数でどう対応するか避難時の配置と役割・行動についてあらかじめ討議し、実地に立った避難訓練時の誘導を行うことが必要である。</p>

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> <ul style="list-style-type: none"> ・出勤簿(H30.12.25、12.1、9.17)を確認した。 ・職員体制は常時4人以上のところ、繁忙時には増員している点(例えば敬老の日(H30.9.17)にはスタッフを1人増員して対応した)。 	

②協定書等のとおりの開館しているか？

※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	
<p><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)></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"> ・業務日誌(H30.12月分、H30.1.4、H29年12月末)を確認した。 ・館内電気設備工事により休館(H30.10.23～11.1)するにあたり、館内に「休館のご案内」という貼紙を掲示して、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	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付前の掲示板と受付横に閲覧可能の旨を掲示してファイルを設置。ホームページで事業計画書を公表している。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・受付前の掲示板と受付横に平成29年度事業計画書・平成30年度事務・事業計画書の閲覧ができる旨を掲示し、利用者の目に付きやすいよう配慮している点。 ・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年度コミスタ研修年間予定表」「11月コミスタ研修について(H30.11.27)」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)> 内容:①法人主催の全体研修(H30.4.24)、②防火防災訓練(H30.6.26)、③個人情報保護・人権・プライバシー等(H30.9.25)、④高齢者虐待防止(H30.11.27)等。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)> ・上記の研修の他、水に関する衛生・安全についての研修として西谷浄水場への訪問研修(H30.10.23)、郷土愛涵養のために神奈川県立歴史博物館及び横浜開港記念会館への訪問(H30.10.24)を実施した点。 ・H30年9月のコミュニティスタッフ研修(H30.9.25)において、施設で日常起こる様々な問題についての対応方法を討議・意見交換して理解を深めた点。	

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> <ol style="list-style-type: none"> 職員研修は業務として施設点検日に全員参加で年間6回実施している。 4月の職員研修は3館合同(蓬莱荘・狩場緑風荘・菊名寿楽荘)で全体研修を実施、他館職員・コミュニティスタッフと情報交換をしている。 寿楽荘としては、今年度は6月に「防災訓練.救急救命」9月は「人権について」「事例研究」「個人情報保護」テキストを使用して実施、11月は「虐待防止ハンドブック」をもとに篠原ケアプラザ・大豆戸ケアプラザ・港北区職員による高齢者の虐待について研修した。31年1月は「認知症」を予定している。 年6回各班のリーダーを集めた「リーダー会議」を行い、仕事に密着した提案や情報交換をしている。 各班のリーダーは「リーダー会議」の内容を班員に報告、更に協議を行ったり提案を受けるなど中心的な役割を担っている。 	<p><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「コミスタ研修について(H30.11.27)」「コミスタリーダー会議(H30.12.17)」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"> 研修を施設点検日に全員参加で実施する他、「リーダー会議」を実施して、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(H30.4.24)。 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「コミスタ研修について(H30年6月、9月、11月分他)」、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"> コミュニティスタッフ研修の議案や報告書を作成し、「平成30年コミスタ研修資料」のファイルに情報を記録保存している点。 	

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)>	
・「コミュニティスタッフ業務マニュアル(平成30年度改訂版)」のほか、「コミュニティスタッフ実務マニュアル(平成30年度改訂版)」を作成している点。 ・「コミュニティスタッフ実務マニュアル(平成30年度改訂版)」において、受付、放送、清掃等の業務別の仕事の流れを時系列で詳細に説明している点。	

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)>
1.毎日午前班は8時35分より、午後班は12時30分よりミーティングを行い、日々の業務確認や連絡事項を徹底するとともに情報の共有を図っている。 2.ミーティングで緊急でないものについては連絡メモを作成し、職員からスタッフへ連絡している。緊急性のあるもの職員が直接スタッフに口頭で伝えるようにしている。 3.利用者への対応は個人情報の取り扱いに注意し、公正・公平であるよう指導している。 4.スタッフ間の担当業務の引継ぎ事項は、漏れのないようにセンター利用状況内訳シート・コミスタ業務・連絡ノートを使って引継ぎしている。 5.職員は業務日誌を毎日記入して情報共有し、翌日以降のミーティングでスタッフに伝達している。	資料「連絡メモ」「センター利用状況内訳シート」「コミスタ業務・連絡ノート」「業務日誌」 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・毎日職員を中心に5～10分のミーティングを実施し、業務確認と情報共有を図り、「業務日誌」や「連絡ノート」に記録している点。 ・「センター利用状況内訳シート」にて、日々の利用者数や区別来訪者数、連絡事項等を記録し情報共有している点。 ・ルール変更などの重要事項については「連絡ノート」に記載・回覧している点。 ・スタッフが利用者の状況や気持ちを専用のメモに記入し、職員と相談・情報共有している点。

(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)>	
・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(H24.4.1改正)」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。 ・スタッフ向けの「業務マニュアル(H30年度改訂版)」においても個人情報保護と情報公開についてわかりやすく記載している点。	

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 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)>	
・館内掲示物で個人情報の取扱管理者が所長である旨を明示している点。	

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 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)>	
・コミュニティスタッフ研修(H30.9.25)にて、個人情報保護、プライバシー等につい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 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"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><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)></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 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 type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><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)></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"> ・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、個人情報の利用目的を明示している点。 ・利用者から個人情報を収集する書類は「利用証交付申込書」「利用申込書(利用証忘れ)」「図書貸出カード」「貴重品ロッカー貸出簿」に限定している点。 	

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 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 type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><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)></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"> ・利用者が個人情報を記入する書類(「利用証交付申込書」「利用申込書(利用証忘れ)」「図書貸出カード」「貴重品ロッカー貸出簿」)に、個人情報を目的外に使用しない旨の注意書きがある点。 ・「センター利用状況内訳シート」に、連絡事項として個人情報を記入する際は、注意するよう注意喚起している点。 	

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	
<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)、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)> ・施設が作成する(「小口現金出納帳」「伺い簿」、5万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人以上(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)のみ作成し、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「H29年度予算付試算表」「H29年度正味財産増減計算書内訳表」「預金明細表」 <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。 ・「預金明細表(H30.3.31)」にて施設別の預金残高を明確化して管理している点。	

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(仕訳伝票および請求書 H30.4.17)大広間・プレイルームの照明交換 558,360円 ②備品費(仕訳伝票および請求書 H30.4.25)デスクトップパソコン3台、ノートパソコン1台、639,576円 ③雑入(仕訳伝票および明細書 H30.2.1)自販機等手数料収益 31,503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現金等の保管場所)、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)></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。 ・施設にて小口現金・通帳を、法人にて印鑑をそれぞれ施錠された場所に管理者を明確に分けて保管している点。 ・施設にて現金及び通帳を3段階で施錠保管している点。 	

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>①事務経費の削減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・印刷の裏表の両面プリント及びコピーの実施。 (趣味の教室に必要なプリントの両面コピーの講師への依頼) <p>②施設運営費の軽減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・きめ細かな空調、電気の切り。(定期、不定期の巡回時) ・適切な空調温度の管理 ・入浴温度の適正管理(季節、天気を勘案した温度設定) 	<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決算書」「光熱水費月別推移状況(30年度)」「伺い書(H30.11.27)」</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"> ・大広間やプレイルームの照明のLED化(H30.4.17)、3階大広間の空調機更新(H30.11.27)等により光熱費削減に努めている点。 ・「光熱水費月別推移状況(30年度)」にて光熱水費の料金と使用料を前年比較分析している点。 ・10万円以上は相見積りを取り比較検討し経費削減に努めている点(例えばパソコン購入(H30.4.25)につき3社に見積り、本部で5人の承認を取っている)。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・給茶機の紙コップは1人1個ずつ使うよう注意書きして経費削減に配慮している点。 ・毎月、所長が法人本部の職員会議、3館所長会に出席して他施設の情報を含む注意事項や課題を職員と共有している点。 <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"> ・個人情報に記載された電子ファイルについて、外部への情報漏洩を防ぐためパスワードロックをかける必要がある。

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>横浜市や港北区役所が推進する事業、イベント等について、積極的に取り組み、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、パンフレット類を、館内に掲出、配布しPR協力している。「飲酒運転根絶」「詐欺撲滅」「港北ほくほくフェスタ」など</p> <p>② 市・区からの問い合わせ・調査依頼には速やかに対応している。「夏の暑さ対策の取組状況」「給茶機についての調査票」を報告している。</p> <p>③ 「よこはま地域包括ケア計画」に基づき高齢者が自らの意思で、地域で支えながら自分らしくいきるを達成すべく、地域ケアプラザと連携を進めている。</p> <p>④ 「セカンドステップ-心豊かに生活するヒント」の配架</p> <p>⑤ 港北区「まちの先生」登録者より趣味の教室講師の依頼を行っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:各種ポスター、健康福祉局高齢在宅支援課宛講師派遣に関するシート</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"> ・公的機関からの下記ポスターを掲示している点。 <ol style="list-style-type: none"> ①神奈川警察の「サギ撲滅の2本柱」。 ②健康福祉局高齢健康福祉課の「70歳になったら敬老パスをもって出かけかけになりませんか」。 ③救急相談センターの「急な病気やけがで迷ったらの紹介」ポスターで医療機関や救急受診等への電話・パソコン・スマホでの連絡方法。 ・健康福祉局の「高齢者のためのセラバンド体操講座」に場所を提供。
<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>・健康で自立した高齢者を対象としている施設であるが、近年は体は健康であるが、特定の身体的機能に衰えが目立つ利用者が増えている。たとえば時間の感覚がなくなり入浴時間をまもれなくなったり、最終入浴時刻を過ぎて来館し入浴を強く求める。尿漏れパンツ着用しているが交換できずに臭気を発生しているなど。またご本人は大丈夫と手助けを拒絶するが、階段で踏み外せば怪我をしかねない利用者など。現状のスタッフ・職員では対応できないケースが多々ある。</p> <p>・個人情報保護の関係上、緊急時連絡先を利用証に記載をお願いすことしかできないので、実際に事案が生じたときに連絡を取ることができないケースなどがあり対応に苦慮している。</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「自主事業終了報告書(H30.3.21)」と写真、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"> ・平成29年度寿楽文化祭・お茶会を菊名寿楽荘で開催し、550人の参集があつて一大文化拠点の様相を提示した点(H30.3.16～18)。なお会期中にシニアスポーツ体験も開催された(H30.3.16)。 ・神奈川県交通安全対策協議会の「飲酒運転根絶強化月間運動」で、職場での飲酒運転根絶に関するポスター掲示の呼びかけに応じて、手作りポスターを2階に掲示している点。 <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"> ・身体的機能の衰えが目立つ利用者に関して①他の老人福祉センターでの対応事例についての調査や導入の検討 ②万一の場合に備えて医療機関等への緊急連絡の手順について習練しておくことが考えられる。