

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

狩場緑風荘 老人福祉センター  
評価シート

評価機関名：横浜市市立大学CSRセンター

平成30年1月

# 目次

|                          |    |
|--------------------------|----|
| 評価結果の総括                  | 2  |
| <b>I. 地域及び地域住民との連携</b>   | 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  |
| <b>II. 利用者サービスの向上</b>    | 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 |
| <b>III. 施設・設備の維持管理</b>   | 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 |
| <b>IV. 緊急時対応</b>         | 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 |
| <b>V. 組織運営及び体制</b>       | 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 |
| <b>VI. その他</b>           | 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<br>・<br>地域及び地域住民との連携 | <p>狩場緑風荘の利用者は近隣3区(保土ヶ谷40%、戸塚26%、南22%)で90%、残りは数区に渡っている。施設内には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。行政面では、横浜市健康福祉局、区地域振興課、福祉保健課、高齢・障害支援課、ケアプラザ等や警察署、消防署などの機関と連携を図り、介護予防、防犯防災関係等情報を共有している。地域との関わりは①周辺自治会への情報提供(狩場緑風荘だより、イベント案内、スタッフ募集案内等)を行っている。②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。③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。④四季折々のイベント開催時にもなるべく周辺諸団体(和太鼓、囃子、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> | <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"> <li>・利用者から区へ直接要望があった場合について、区と連携をとり意見交換と対応を行うことで、利用者サービスと施設運営上の問題解決を図っている点。</li> <li>・岩崎地域ケアプラザより社会福祉士の出張相談会を開き、介護保険の申請方法、住宅問題など日常生活上の問題、認知症の相談などをH29年11月よりH30年1月にかけて3回開催している。連携先の人的・技術的資源を活用することで利用者サービスを充実していると考えられる点。</li> <li>・老人クラブ活動支援として、クリスマス会(H28.12.21)で近隣3区(保土ヶ谷、戸塚、南)老人クラブ連合会のPR展示コーナーを設け、緑風荘まつり(H29.3.18・19)では保土ヶ谷区老人クラブ連合会の「かがやきクラブ保土ヶ谷」展示コーナーを設けていた点。</li> </ul>   |
| II<br>・<br>利用者サービスの向上  | <p>老人福祉センターは老人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ようサービスの向上に取り組んでいる。①毎年3月に「施設利用者満足度アンケート調査」を実施しているほか、利用者地域連絡会議や教室受講者、イベント開催時にアンケートにより利用者から何を求められているかを洗い出し、居心地の良い施設づくりに努めている。②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。③市内に6つあるお風呂施設の1つであるが、利用証発行時には緊急連絡先等の情報作成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ようにしている。④職員、スタッフが情報を共有し、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。⑤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いただき、リピーター増に努めている。</p>  | <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"> <li>・年1回の「利用者満足度調査アンケート調査」のほか、各種教室やイベント(新春のつどい、クリスマス会、七夕等)開催時にもアンケートを実施し、利用者から広く意見を収集するよう努めている点。</li> <li>・利用者アンケート集計結果についてカラーグラフを付して5年分の推移を分析している点。</li> </ul> <p>(5)健康の増進、各種相談</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ノルディックウォークやセラバンドなど利用者の体力に合わせた体操を専門トレーナーによって実施している点。</li> <li>・健康相談は年間男性50名、女性62名で、再訪率と女性の利用率が高く、利用者にも周知されている傾向が認められる点。</li> </ul> <p>(8)利用者サービスに関する分析・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・H28年度利用満足度調査では満足度(大変満足+満足)の回答はH27年度比13.7ポイント向上した点。</li> </ul>               |
| III<br>・<br>施設・設備の維持管理 | <p>築37年の狩場緑風荘は、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25年11月から翌年2月にかけて事故防止の観点から浴室改修工事(一部床面が逆勾配だったため)が実施され、お風呂については、3か月間利用休止とした。また、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。</p>  | <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執行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・浴槽循環給湯装置点検表(チェックリスト)で毎日点検することで、狩場緑風荘の主要施設である浴槽の維持管理を実施している点。</li> <li>・日常清掃は総合設備管理者への外注に加えて、スタッフがスリッパ拭き、各室、廊下等の掃除機やモップかけ、窓、テーブル、机ふき、栄養室等日常多くの清掃・整頓業務を実施している点。</li> </ul> <p>(2)備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・作業室の工芸用窯の扉入口に「ガス窯は高熱につき取扱注意」「かま周辺2M以内ニハ可燃性ノ物ヲ置カナイト」と表示された注意書きが掲示され、消火器も置かれて利用者の安全と火災予防に注意が重ねられている点。</li> </ul> <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2階からの非常口スロープは、コンクリート製で表面が粗いため摩擦が強く、緊急時や避難訓練時の利用には支障があるように考えられる。避難時の安全確保の面から区における対応が望まれる。</li> </ul> |

|               | 指定管理者 記述(400字以内)  | 評価機関 記述(400字以内)   |
|---------------|---|---|
| IV<br>緊急時対応   | <p>利用者全体が高齢化しており、認知症予備軍らしき方々も年々増えているのが現状である。特に、お風呂、大広間等での体調不良に注意が必要になっている。対応策として、①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、大広間、トイレに設置されている。②緊急時に迅速に対応できる各種マニュアル(地震、火災、風水害、急病・負傷者等)を整備するとともに研修を適宜行っている。③防災訓練は利用者職員スタッフが一体となって取り組み、不測の事態に対応している。④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、緊急時に対応できるようにしている。⑤立地上、台風、大雪等で倒木など公園内を通行する利用者へも影響があるため、公園管理事務所(環境活動支援センター)と連絡を取り、通行の安全に努めている。</p> | <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 緊急時対応の仕組み整備 <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時マニュアルに地震・火災・風水害・急病・負傷者対応の他、①横浜地区が震度5以上の場合、②東海地震注意報発令の場合、勤務時間外の職員が自動参集するよう規定している点。</li> <li>(4) 事故対応業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・体調不良などの非常時に備え、トイレ、浴室、大広間には「呼び出しボタン」を設置し、インターホンで現場と事務室で緊急連絡できる仕組みを設置している点。</li> </ul> </li> <li>(5) 防災業務 <ul style="list-style-type: none"> <li>・消防計画に基づく消防訓練に消防署が立ち合い、利用者も参加して、消防署への通報訓練・避難誘導・初期消火訓練等を実践的に実施している点。</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>【提案事項】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・消火栓は水圧が高く、取り扱いを実際に体験していないと危険である。消防署或いは消防訓練の際、実際の放水訓練をしておくことを推奨する。</li> </ul> </li> </ul> |
| V<br>組織運営及び体制 | <p>組織運営は、その施設理念と職員・スタッフのスキルが噛み合わなければ、良い組織運営はかなわないため、スキルを高めるよう、定期的に職員研修やリーダー会議等を実施している。①始業・終了時にミーティングを行い、注意事項や連絡事項の徹底。②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。③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。④コミスタは60歳代から40歳代までの幅広い年齢層で構成されているが、業務に精通したスタッフは業務を通じて若手スタッフに仕事のノウハウを指導しながら育成している。</p>  | <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組 <ul style="list-style-type: none"> <li>・コミスタ研修を全員が参加できる休館日に実施している点。</li> <li>・年1回3館(狩場緑風荘・蓬萊荘・菊名寿楽荘)合同の職員・コミスタ研修を行い、交流を図っている点。</li> <li>・職員・スタッフ間のコミュニケーションを重視した運営を行っており、また随時コミスタ研修(業務マニュアル・緊急時対応等)で利用者へのサービス提供・向上への充実を図っている点。</li> <li>(5) 組織運営及び体制全般 <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、施設別に試算表を作成し(「平成29年度月次残高試算表(財務3表)確認表」、予算実績差異、予算の達成度合い、執行率、期中の推移等を確認している点。</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>【参考意見】 <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設が市へ提出する収支決算書フォームが画一的であり、指定管理者が採用する会計基準とは異なる様式での提出が要求され施設に負担がかかっているため、市の決算書類提出の柔軟な対応を望む。</li> </ul> </li> </ul> |
| VI<br>その他     | <p>①修繕等の優先順位、備消耗品の調達、サービスの低下にならない範囲の光熱水の節電、節水に努め、常に効率的運営を心がけている。</p> <p>②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、混雑や長湯による事故防止のため、入浴の申込制を実施してきている。このことにより、安心して浴室を利用できるよう利用者の安心・安全を図るよう努めている。</p> <p>③スタッフや職員は利用者と接する中で、その時々利用者の表情や様子の変化を感じ取ると、全員で情報を共有し、より良い対応、適切な窓口・機関に結び付けるなど、身近な相談者としての役割も担っている。</p>   | <p>&lt;①市・区への事業協力&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市健康福祉局保健事業課が推進する「よこはま健康スタンプラリー」の対象事業として「らくちんヨガ」を自主事業に登録し、「横浜ウォーキングポイント事業」では案内パンフレットの配架を行うなど「よこはま健康スタイル事業」の推進に寄与している点。</li> <li>・保土ヶ谷区老人クラブ連合会が岩間プラザで開催しているシニア大学の受付業務を支援している点。</li> </ul> <p>&lt;②その他特記事項&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・看護の実践能力向上を目的とする看護学生の臨地実習で、H28.4.13～20神奈川県立看護専門学校生12人、H28.11.2～6イムス横浜国際看護学校生6人を受け入れた点。</li> <li>・生きた社会経験を目的とする中学生の職場体験でH28.11.2～6境木中学校生4人受け入れた点。</li> <li>・H28.2.21権太坂小学校5年生の演劇発表会(平家物語・竹取物語)で会場提供した点。</li> </ul>   |

# 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>&lt;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)&gt;</p> <p>1 区役所<br/>           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②高齢・障害支援課 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</p> <p>2 地域ケアプラザ<br/>           ①狩場緑風荘「高齢者何でも相談事業」への専門職派遣②ノロウィルス対応等の研修③認知症予防啓発研修(認知症サポーター養成講座)</p> <p>3 区社会福祉協議会<br/>           共同募金・年末助け合い募金、善意銀行への協力</p> <p>4 自治会・町内会<br/>           ①賀詞交換会、まつりへの参加②機関紙「狩場緑風荘だより」、スタッフ募集、趣味の教室、狩場緑風荘まつり等の事業案内、参加案内等の周知回覧依頼、掲示板掲出依頼。</p> <p>5 地元機関紙<br/>           区のタウンニュース(毎週木曜発行保土ヶ谷区版)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>&lt;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)&gt;</p> <p>資料:地域振興課メール(H29.1.23)、社会福祉士来館記録(H30.1.15)、タウンニュース</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・利用者から区へ直接要望があった場合について、区と連携をとり意見交換と対応を行うことで、利用者サービスと施設運営上の問題解決を図っている点。<br/>           ・岩崎地域ケアプラザより社会福祉士の出張相談会を開き、介護保険の申請方法、住宅問題など日常生活上の問題、認知症の相談などを29年11月より30年1月にかけて3回開催している。連携先の人的・技術的資源を活用することで利用者サービスを充実していると考えられる点。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>1 横浜市老人クラブ連合会、保土ヶ谷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 保土ヶ谷区老人クラブ連合会会長に狩場緑風荘利用者・地域連絡会議の委員に委嘱し、狩場緑風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(保土ヶ谷、戸塚、南)からの利用者が多いことから、狩場緑風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、狩場緑風荘でもシニアスポーツ体験コーナー(ダーツ、ラダーゲッター等)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>&lt;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)&gt;</p> <p>資料:狩場緑風荘利用者地区連絡会議議事録(H28.6.16)、狩場緑風荘祭りの写真及びチラシ類</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・クリスマス会(H28.12.21)で近隣3区(保土ヶ谷、戸塚、南)の老人クラブ連合会のPR展示コーナーを設け、緑風荘まつり(H29.3.18・19)では保土ヶ谷区老人クラブ連合会の展示コーナーを設けていた点。</li> <li>・老人クラブでも取り組んでいるシニアスポーツ(マグダーツ、ラダーゲッター、ナインボール、ボッチャ、スクエアステップ、輪投げ等)を自主事業での体験コーナーとして積極的に取り入れている点。</li> </ul> |

(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>&lt;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)&gt;</p> <p>・趣味の教室(講義、区近隣の史跡めぐりウォーク)を半期ごとに12回、短期自主講座「歴史講座」を後期で3回実施し、歩行による健康寿命の獲得とともに、参加する利用者が保土ヶ谷区周辺にとどまらず横浜市各所の歴史や史跡についての見聞を広めることに貢献している点。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・「史跡めぐり・ウォーク教室」の探訪先として、既に開港資料館を訪問したが、その指定管理者である横浜歴史財団を活用すると良い。三殿台考古館、八聖殿郷土資料館、大塚・歳勝土遺跡公園などを管理しており、歴史と景勝でウォーカーの興味に応えられるものと期待できる。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・利用者会議に地域自治会・町内会、小中学校、高齢者福祉機関、老人クラブ等の関係者および教室の利用者に出席してもらい、意見収集やコミュニケーションに努めている点。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「平成29年度利用者会議の結果について(H29.6.14)」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・利用者会議において、事業報告書、事業計画書、広報(緑風荘だより、タウンニュース保土ヶ谷区版)、年間カレンダー(イベント・休館日等)、アンケート集計結果、教室の事業計画等の幅広い議題を検討した上で、挙げられたすべての意見を議事録「平成29年度利用者会議の結果について(H29.6.14)」に記載している点。</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<br><input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 非該当  | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している<br><input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 対応策を実施していない<br><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)><br>資料「平成29年度利用者会議の結果について(H29.6.14)」 「H29年度苦情対応状況報告」<br><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)><br>・従来利用月の1か月前から利用申込みを受け付けていたところ、申込み期間拡充の要望があり(H29.6.14)、H29年8月より申込み期間を変更して2か月前から申込みを可能とした点。<br>・課題の内容・対応策をリーダー会議(毎月、第1月曜日)で検討・周知し、リーダー会議の議事録はスタッフ全員に配布して周知に努めている点。さらに休館日に開催する全員研修(コミスタ研修)にて周知徹底している点。 |  |

(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<br><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<br><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)><br>①利用者満足度アンケート調査を年1回実施(H29.2.7～2.13)。回収65枚、利用者全体対象。<br>②教室終了時(前期の全教室)、全イベント開催時にアンケートを実施。<br><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)><br>・年1回の「利用者満足度調査アンケート調査」のほか、各種教室やイベント(新春のつどい、クリスマス会、七夕等)開催時にもアンケートを実施し、利用者から広く意見を収集するよう努めている点。                              |  |



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 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>&lt;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)&gt;<br/>                     資料「平成28年度利用者満足度アンケート調査結果」「平成29年度前期趣味の教室アンケート調査集計」<br/>                     &lt;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)&gt;</p>  |   |
| <p>&lt;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)&gt;<br/>                     ・アンケート集計結果についてカラーグラフを付して分析している点。<br/>                     ・利用者満足度アンケートの集計結果については過去5年の推移をグラフ化して比較分析している点。<br/>                     ・個々のアンケート項目の結果およびその考察、挙げられた意見等を報告書にまとめている点(「平成28年度狩場緑風荘利用者満足度アンケート調査結果について」)。</p> |   |

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がって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 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"/> 非該当   | <input type="checkbox"/> 非該当                   |
| 評価機関 記述  |  |
| <p>&lt;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)&gt;<br/>                     資料「平成28年度利用者満足度アンケート調査結果」「平成29年度前期趣味の教室アンケート調査集計」<br/>                     &lt;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)&gt;</p>   |  |
| <p>&lt;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)&gt;<br/>                     ・「平成29年度前期趣味の教室アンケート」において歴史講座のニーズが高かったため、「横浜水道物語」、「高島嘉右衛門」、「吉田新田」等の歴史講座を開催した点(H29.12.15、H30.1.19、H30.2.16予定)。<br/>                     ・「栄養教室」をこれまで男女別に開催していたが、人数が少なく見直しの要望があり、H29年度から男女一緒に開催したところ好評を得た点。</p> |  |

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<br><input type="checkbox"/> 公表していない<br><input type="checkbox"/> 非該当            | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している<br><input type="checkbox"/> 公表していない<br><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)><br>現場確認(事務所受付の閲覧ファイル)、ヒアリング(アンケート後の館内掲示について)<br><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)>  |  |
| ・利用者アンケートの結果および課題の対応策について、アンケート後1か月程度館内掲示し、その後は事務所受付に設置されたファイルにて閲覧可能にしているほか、利用者会議においても公表している点。                            |  |

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイア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<br><input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある<br><input type="checkbox"/> 情報提供していない | <input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している<br><input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある<br><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)>   |  |
| ・ご意見ダイアルのポスターをラミネート化して館内掲示板に掲示している点。   |  |

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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>・ご意見箱「ご利用者の声」を1箇所(館内廊下)に設置している。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・ご意見箱の取り出し口を施錠し、記入用紙には個人情報に配慮する旨を記載しており、個人情報の漏洩に配慮している点。</p> <p>・ご意見箱の前に記入用紙・筆記具・記入台を設置し、利用者が記入しやすいように配慮している点。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>館内掲示物「皆さんの要望・苦情等は次のように解決します」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・「皆さんの要望・苦情等は次のように解決します」の館内掲示物において、利用者の苦情の受付方法、対応手順、責任者等を明示している点。</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>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>・館内掲示物「皆さんの要望・苦情等は次のように解決します」(ラミネート化)をご意見箱の上の掲示板に掲示している。同掲示物をロビーにも掲示している。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・苦情解決の仕組みを明示する掲示物「皆さんの要望・苦情等は次のように解決します」をご意見箱の上に掲示し、利用者がご意見箱に投函する際に目につきやすいよう配慮している点。</p> <p>・苦情解決の仕組みを示す掲示物を、ご意見箱の上の掲示板および1階入り口前のギャラリーサロンの2箇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  |  |
| <p>&lt;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)&gt;</p><br><p>&lt;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)&gt;</p> <p>・利用者から、電話・窓口・ご意見箱で受け付けた苦情等については、すべて記録し、資料「平成29年度老人福祉センターに関する提案・要望等について」にまとめている点。</p> |  |

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック                                      |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している  | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している |
| <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない  | <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない         |
| <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない  | <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない           |
| <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない   | <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない          |
| 評価機関 記述   |  |
| <p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「平成29年度老人福祉センターに関する提案・要望等について」「平成29年度苦情対応状況報告」</p> <p>&lt;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)&gt;</p><br><p>&lt;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)&gt;</p> <p>・苦情の内容および対応結果を「平成29年度老人福祉センターに関する提案・要望等について」等の一覧にまとめている点。</p> <p>・施設だけでは対応できない意見を市・区等につないでいる事例を確認した。①ウォーキングポイント設置の要望を区役所に相談したところ優先度・予算面から難しいとの回答があった(H29.6.3)。②お風呂1回100円等、一部有料化の提案を区役所に申し伝えた(H29.9.22)。</p> |  |

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック                                  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表している  | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している |
| <input type="checkbox"/> 公表していない  | <input type="checkbox"/> 公表していない           |
| <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない   | <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない      |
| 評価機関 記述   |  |
| <p>&lt;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)&gt;</p> <p>館内掲示物「ご提案の回答(H29.5.19 他)」、「利用者会議議事録(H28.6.14)」</p> <p>&lt;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)&gt;</p><br><p>&lt;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)&gt;</p> <p>・苦情の内容及び対応策については、館内掲示板で公表する他、利用者会議においても公表している点。</p> |  |

#### (4) 公正かつ公平な施設利用

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

| 指定管理者 記述  | 評価機関 記述   |
|---|---|
| <p>&lt;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)&gt;</p> <p>①受付窓口に「利用案内」、「緑風荘だより」(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、どなたでも手にとれるようにしています。</p> <p>②初めて来館した方、見学に来た方、利用証を作成される方などに手渡し説明するほか、状況に応じて館内案内をしています。</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、緑風荘だより、イベント案内なども置き、新しく来た方に手渡ししています。</p> <p>④定時の館内放送で、大広間の利用についてのお願いを、お風呂利用者にはお風呂利用時のお願いをそれぞれ行っています。</p> <p>⑤ホームページに利用案内を掲載のほか、公共施設、近隣町内会・自治会等に利用案内、緑風荘だより、イベント案内の掲示、回覧を依頼しています</p> <p>⑥緑風荘だよりで事業等の情報を適時発信しています。</p> | <p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付窓口の利用者が見やすい場所に「利用案内」や広報誌「緑風荘だより」等を置いている点。</li> <li>・大広間には、大広間利用案内が用意され、カラオケ申込方法、ルール等をわかりやすく周知している点。</li> <li>・ホームページに利用案内、講座案内、緑風荘だより等を掲載している点。</li> <li>・広報誌「緑風荘だより」を毎月約900部発行して情報配信している点。</li> </ul> |

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<br><input type="checkbox"/> 備えていない   | <input checked="" type="checkbox"/> 備えている<br><input type="checkbox"/> 備えていない |
| 評価機関 記述  |  |
| <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付窓口に「利用案内」が分かりやすく置かれている点。</li> </ul> |  |

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>&lt;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)&gt;<br/>                     現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お風呂の利用申込みは先着順にノート記帳し、定員(男性18人、女性20人)を超えた場合の処理方法も明確化している点。順番を掲示板に明示している点。</li> <li>・カラオケは開始時間前に来た人は抽選で順番を決め、その後は到着順として公平なルールで受け付けている点。</li> <li>・「らくちんヨガ」等の人気自主事業等で、申込が定員を上回った場合、抽選日に抽選を実施して公平性に努めている点。</li> </ul> |   |

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>&lt;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)&gt;<br/>                     資料「コミスタ研修記録(H29.3.28)「高齢者の尊厳と人権を考える」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・田中荘司氏(日本高齢者虐待防止協会人権研修顧問)監修の「高齢者の尊厳と人権を考える」のDVDと解説書を基に、所長がスタッフ全員が出席できる休館日(H29.3.28)にコミスタ研修の一部として実施している点。</li> <li>・出席できなかった2名には所長がH29.3.30に補講を行い全員が受講するよう配慮している点。</li> </ul> |  |

## (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>&lt;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)&gt;</p> <p>各種事業は、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、教室終了時アンケート、短期講座等の自主事業、提案箱等に寄せられる意見を踏まえた取組を行っており、実施後には、さらにアンケートを実施してニーズを取りこむようにしています。</p> <p>①人気が高く、要望が多い脳トレ、体力の維持向上を図るため講座を実施(ノルディックウォーク、卓球、らくちんヨガ、ナンプレ、若返りのための国語・算数、健康マージャンなど)</p> <p>②健康・栄養(そば打ち、スイーツ作り他)</p> <p>③ものづくり・芸術系(凧作り、ちぎり絵、水墨画など)</p> <p>④知的的好奇心(歴史講座、英会話入門など)</p> <p>⑤IT系(iPadで何をするの?、パソコンでスマホ体験)</p> <p>⑥どなたでも自由に(シニアスポーツ体験、みんなで体操、映画鑑賞など)</p> <p>⑦その他講座(防犯教室、栄養講座、お口の健康講座など)</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>&lt;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)&gt;</p> <p>掲示物確認(ノルディックウォーク教室、らくちんヨガ、シニアスポーツ、セラバンド体操)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・ノルディックウォーク教室は歩行運動、らくちんヨガは呼吸を整えての体操、シニアスポーツは楽しみながらの運動機能や認知機能のアップ、セラバンド体操は筋力トレーニングと、利用者の体力に合わせた事業を専門家の指導のもと実施している点。</p> <p>・趣味の教室や短期講座では、コーラス、音楽で脳トレなど募集定員をオーバーするような事業を、短期講座では健康寿命のゆうちゃん運動などの事業を提供している点。</p> |

### 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>&lt;取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>核家族化、一人暮らし高齢者が増えている中で、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様々です。こうした問題、悩みを気軽に話せる場、聞いてもらえる場、解決の糸口に結び付く場として相談機会を設けています。</p> <p>①健康相談<br/>毎月2回看護師が血圧測定を中心に相談を行っています。継続して受診することで、健康管理につながります。</p> <p>②栄養相談<br/>栄養士が担当します。栄養料理教室や昼休み栄養講座の実施時に個別相談の機会を設け、高血圧予防の食事や病後の栄養のことなどもアドバイスしています。</p> <p>③生活相談<br/>毎週月曜の午後、職員が担当しています。専門的なかわりが必要な場合は適切な窓口につなぐようにしています。</p> <p>④出張相談<br/>社会福祉士が担当し、介護保険の申請に関することや、高齢者のお金の管理、介護の悩み、認知症の心配など日常生活で気になることの相談を行っています。</p> | <p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料:H28・29年健康相談受診者数、社会福祉士来館記録(H30.1.15)</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・健康相談は28年度は男性73名、女性76名計149名の受診実績。うち再診が男性50/73(68.4%)、女性62/76(81.6%)と女性の再診率が高く、女性の利用率が高まっていると評価できる点。</p> <p>・栄養相談は栄養相談室での相談よりも通りがかり廊下での相談の方が気兼ねなく話せるように工夫している点。</p> <p>・出張相談は、前掲の岩崎地域ケアプラザの社会福祉士により実施している点。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>①「緑風荘だより」(毎月発行)は、館の情報発信として、カラー刷りし、近隣町内会・自治会、地区センター、小学校、区老連、区役所窓口、公会堂等の公共施設をはじめ隣接2区役所にも発送し、掲示・回覧をお願いしています。</p> <p>②趣味の教室の募集は、「緑風荘だより」同様に発送し掲示・回覧をお願いするとともに、広報よこはま保土ヶ谷区版にも掲載を依頼しています。</p> <p>③短期・単発講座等のお知らせや参加者募集記事は、「緑風荘だより」「趣味の教室の募集と同様に館内掲示とともに、ホームページに掲載しています。</p> <p>④緑風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・町内会に掲出依頼をするほかタウンニュースにも情報を提供し、記事として取りあげられています。</p> <p>⑤公益的団体の広報物は、館内設置のパンフレット専用棚に置き配架しています。</p> | <p>&lt;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)&gt;</p> <p>「緑風荘だより」、趣味の教室募集のチラシ、イベントの掲示用広告、広報、ホームページ、タウンニュース</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「緑風荘だより」を毎月発行し、区内の老人クラブ連合会、近隣の自治会・町内会、地区センター、区役所に加え、戸塚区、南区の区役所にも広く配布している点。</li> <li>・広報よこはま保土ヶ谷区版に「趣味の教室」の募集を掲載している点。</li> <li>・イベントは広報の範囲を拡大し、地域公共施設、自治会・町内会に掲示を依頼し、タウンニュースに狩場緑風荘祭り等を掲載している点。</li> <li>・HPを適宜更新し情報発信に努めている点。</li> </ul> |

## (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>&lt;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)&gt;</p> <p>窓口や電話での対応の場合、最初の笑顔や、姿勢、身だしなみ、声のトーンなどが第一印象を左右します。このことを踏まえ、</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ます。</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ます。</p> <p>③できるだけ名前を覚えて、利用者に話しかけるようにしています。</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ます。</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、どの利用者にも公平な対応を心がけています。</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ます。</p> <p>⑦利用者の申し出をしっかりと聞き、要件を把握して適切に対応するように心がけています。</p> | <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用希望者が電話で施設内容、開館時間、狩場緑風荘までのアクセスなどを尋ねているのに対応し、明確・かつ詳細に説明している点。</li> <li>・受付に「コミスタの業務マニュアル実務編別冊(H29.3改訂)」が手の届くところに置かれており、度々読みなおされた形跡が見られる。スタッフ各自にもマニュアルが配布されており、書込みが散見されて都度利用していることが見受けられ、接遇レベルの高さを感じられる点。</li> </ul> |



## (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>&lt;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。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>①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ます。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、和室を洋室化するような要望があり、内部でも検討しています。</p> <p>②利用を希望する団体がふえてきていることから、現状、午前10時～12時、午後1時～3時の中での利用に対し、もう少し長い時間の利用を希望する声や、昼の1時間も一コマとして利用できるようにとの要望も聞かれます。こうした要望に対しては、講師の都合も踏まえ、準備のための30分前入室を認めたり、利用が少ない月の後半、または、土曜・日曜の利用を提案したりして、できるだけ要望に沿うようにしています。</p> <p>③要望を受け、団体(クラブ・同好会等)の部屋利用における、申込受付期間を二か月前～と期間を拡充することで申請申込担当者の時間的・精神的負担の軽減につながり、喜ばれています。</p> | <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・和室の利用率はH28年度で約30%と低いため、H29.10月より「らくちんヨガ教室」を開催して利用率アップに努めている点。</li> <li>・H28年度の時間帯別稼働率は、平日54%に対して土曜が45%、日曜・祝日が15%と低いため、土曜・日曜の団体利用を提案・声かけして稼働率アップに努めている点。</li> <li>・H28年度利用満足度調査では満足度(大変満足+満足の回答)はH27年度比13.7ポイント向上した点。</li> </ul> |

## (9) 利用者サービスの向上全般(その他)

| 評価機関 記述   |
|---|
| <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入り口の下駄箱および傘立ての鍵のナンバーカードを場所別に色分けし大きいサイズに変更したことで、利用者が鍵を見つけやすく紛失を防ぐよう工夫している点。</li> <li>・入り口前のロビーに血圧計、年齢別血圧表、記入用紙、メモ用紙を設置し、利用者が血圧を管理しやすいよう配慮している点。</li> <li>・利用申込書を複写式に変更し(H28.8.1)、利用者の記入箇所を減らした点。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</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<br><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<br><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"> <li>・設備管理は総合設備管理業者に外注しているが任せきりでなく、浴槽設備をはじめとする設備・施設上の問題発生の都度、業者に速急の対応を詳細に指示し、指示内容を「申し入れ書」に記録して綿密な管理を実施している点。</li> <li>・浴槽循環給湯装置点検表(チェックリスト)で毎日点検することで、狩場緑風荘の主要施設である浴槽の維持管理を実施している点。</li> </ul> |  |

##### 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<br><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<br><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"> <li>・定期清掃、日常清掃は総合設備管理業者に外注しているが、資料「各月の仕事」によるとそれに加えて当施設のスタッフが日常業務としてスリッパの拭き、各室・廊下等の掃除機やモップかけ、窓、テーブル、机ふき、ファンコイルユニット吹き出し口、栄養室清掃等細部の清掃・整頓業務を実施していることによって館全体の清掃の質を高めている点。</li> </ul> |  |

## (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>&lt;(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)&gt;</p><br><p>&lt;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)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p><br><p>&lt;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)&gt;</p> <p>・新規購入:スチール製書庫片開き1基、卓球台2基、既存備品カラオケ装置、土練機、展示台2基、下足用ロッカー、ヘルストロンの存在を検証したが、全ての備品が備品台帳と一致するシールを貼付して管理されている点。</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>&lt;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)&gt;</p><br><p>&lt;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)&gt;</p> <p>・作業室の工芸用窯の扉入口に「ガス窯は高熱につき取扱注意」「横浜市火災予防条例ニヨリかま周辺2M以内ニハ可燃性ノ物ヲ置カナイコト」と表示された2枚の注意書きが掲示され、消火器も置かれて利用者の安全と火災予防に注意が重ねられている点。</p> <p>・栄養教室では包丁の貸出が行われるが、利用後は職員が受け取り収納庫に本数を数えて収納し、入り口の鉄扉を施錠する厳重な管理を行っている点。</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<br><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<br><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<br><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<br><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>&lt;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)&gt;</p> <p>1 委託業者による施設の管理・清掃と植栽管理を行っており、日常清掃のほか、ガラス清掃や配管清掃などの定期清掃、害虫駆除、座布団の消毒乾燥等を行っている。</p> <p>2 委託清掃範囲外の各室等については、スタッフによる日常的な清掃の他、教室利用の際は、利用者にも後片付けをしていただき、気持ちよく利用できるよう清潔に保っている。</p> <p>3 毎日夕方には、スタッフによる館外の清掃を行っている他、花壇の手入れや庭園の除草作業・秋の落ち葉清掃、池の清掃作業等を定期的に行い、来館者が楽しめる環境づくりに努めている。</p> <p>4 利用者が施設、備品等が原因で怪我や転倒が起きないようにミーティング時にスタッフに周知し、スタッフも毎朝夕の点検時に確認を行っている。</p> <p>5 利用者には、ゴミの持ち帰りを徹底し、館内にはゴミ箱を置いていない。</p> <p>6 車いす利用者もいることから、運転操作に支障がないよう備品等の配置を考慮している。</p> | <p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・落ち葉の掃除、降雪時の除雪など、利用者が狩場緑風荘の清掃に自主的に参加していただけている点。</li> <li>・掲示物を全て画鋏や押ピンでなくマグネットを使用することで安全性に配慮している点。</li> <li>・ロビーから眺められる北側の庭園は、不要設備などが片付けられ、ビオトープと木立が一体的に眺められる。緑風荘利用者からのヒアリングで好印象を得ているとの評価を得ている点。</li> </ul> |

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

| 評価機関 記述  |
|--|
| <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・狩場緑風荘には、健康相談室、生活相談室、栄養教室が設置され、清掃が行き届いて利用者に対する相談事業の受入体制が整っている点。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・2階からの避難器具である非常口のスロープは、コンクリート製で表面が粗いため摩擦が強く、緊急時や避難訓練時の利用には支障があるように考えられる。避難時の安全確保の面から区において対応を検討されることを望む。</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>&lt;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)&gt;</p><br><p>&lt;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)&gt;</p> <p>・緊急時マニュアルに地震・火災・風水害・急病人への緊急時対応の他、①横浜市の震度5以上の場合、②東海地震注意警報発令の場合は、勤務時間外の職員が自動的に狩場緑風荘に参集するよう規定している点。</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>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )</p> <p>&lt;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)&gt;</p><br><p>&lt;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)&gt;</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>&lt;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)&gt;<br/>                     現場確認、資料「鍵管理簿」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p><br><br><br><p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・教室・部屋毎の鍵を受付カウンター奥の鍵ボックスに収納し、閉館時に施錠し、職員のみが分かる場所に保管している点。管理者用の鍵は施錠できる部屋に収納している点。</li> <li>・鍵管理者が明確で、鍵の管理簿を作成しており、紛失の有無を確認できる仕組みになっている点。</li> </ul> |   |

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>&lt;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)&gt;</p><br><br><br><p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故や犯罪の未然防止、その他の異常等も合わせて、チェックシートに従い、12時10分、及び15時30分頃、1日2回、巡回点検を実施しており、業務日誌に記録している点。</li> <li>・業務点検日誌のチェック項目が多岐に亘り、充実している点。</li> </ul> |   |

### (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<br><input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある<br><input type="checkbox"/> チェックしていない   | <input checked="" type="checkbox"/> チェックしている<br><input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある<br><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)>  |   |
| ・上記業務巡回点検時(12:10および15:30頃の1日2回)に、チェックリストに従い、施設・設備等の安全性やサービス内容も確認している点。<br>・業務終了後、職員による全館の閉館チェックの後に、設備管理を委託している業者に全館の戸締り、点灯忘れ、空調機のスイッチオフ、作業室の後始末その他事故防止・安全性点検を委託しており、ダブルチェックになっている点。 |   |

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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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)>  |   |
| ・AED講習会、ヘルストロンの使い方、緊急時対応、ヒヤリハット事例研修(H29.12.26)等、対象:全職員・スタッフ   |   |
| <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)>  |   |
| ・研修は職員・スタッフの全員が受講できる休館日のほか、研修内容に応じて出勤のグループ毎に実施している点(必要時間のみの出勤として、労務費はミニマムになる)。<br>・ヒヤリハット事例研修では、実際に狩場緑風荘で起こった実例をもとに研修している点。       |   |



#### (4) 事故対応業務

##### ①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><input type="checkbox"/> 研修を実施していない |
| 評価機関 記述  |   |
| <施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。><br><input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない  |   |
| <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)><br>・AED操作研修(H28.5.24、H29.3.28)、コミスタ研修(H29.4.26、「緊急時対応」、対象者:全職員・スタッフ<br>・認知症対応(見守りノート、鍵預り記録簿、個人状況表の記載を確認)                  |   |
| <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)><br>・研修当日に受講できなかったスタッフ(2名)には、後日テキストを渡し、所長より補講が行われ、全員が研修受講するよう配慮している点。<br>・認知症対応業務として、声掛けを実施し見守りノート(2種類)に記帳する方法で事故防止に配慮している点。 |   |

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるよう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"/> 体制を確保している<br><input type="checkbox"/> 体制を確保していない   | <input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している<br><input type="checkbox"/> 体制を確保していない |
| 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)><br>現場確認、資料:事務室内掲示の緊急連絡先・職員連絡網、ヒアリング   |  |
| <体制を確保していない場合は、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)><br>・トイレ・浴室、スポーツ室、機能回復訓練室他各教室には「呼び出しボタン」、そのそばに体調不良時等緊急時に事務室連絡用のインターフォンを設置し、事務室と現場で速やかな連絡が取れる仕組みを設置している点。<br>・緊急連絡先(警察・消防署・施設関係等)、職員・スタッフの連絡網を事務室内に掲示、連絡網を全職員・コミュニティスタッフ全員に配布している点。 |  |

## (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 type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している  | <input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している      |
| <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない  | <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない      |
| <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である   | <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である |
| 評価機関 記述  |  |
| <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・現在は評価対象外であるが、特別避難場所として横浜市と平成30年1月22日に協定を締結し、今後の対応についてH30年3月に会議を予定している。それに備え防災マニュアルの検討を開始している点。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・消防署立ち合いの下、第1回(H28.11.18)作業室での火災発生を想定して、利用者に参加してもらい、スタッフの通報・避難誘導・初期消火訓練を実施した。2回目(H29.3.6)も同様に、利用者に参加してもらい、通報・避難誘導・初期消火・(放水仮想)訓練を実施した。利用者を巻き込んだ実践的な訓練である点。</p> |  |

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

| 評価機関 記述   |
|---|
| <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・防災訓練は消防署の指導を受けながら、利用者に参加してもらい実践的な訓練を実施できている点。消防署から講評を戴き、次回に生かそうとする姿勢が伺える点。</p> <p>・認知症の進行で鍵や持ち物を忘れる利用者が増える傾向にあり、特定者には下足鍵を預かったり、声掛けで気分の確認をして見守りノート(2種類)に記帳する方法で事故防止対応を行っている点。なお対応として岩崎ケアプラザの社会福祉士の指示を仰いでいる点。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・提案事項:現在の消火栓の放水訓練は水を出さない仮想訓練である。消火栓の水圧は高く、実際の操作を体験しないと危険を伴う。消防署主催の訓練、或いは次回防災訓練時に、消防署の指導の下、操作訓練を体験しておくことを推奨する。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・出勤簿及び業務日誌に出勤者を記録し、出勤状況をダブルチェックできる仕組みにしている点。</p> |   |

#### ②協定書等のおりに開館しているか？

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

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のおりに開館していると判断する。

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している  | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している |
| <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない  | <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない           |
| 評価機関 記述   |  |
| <p>&lt;協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・業務日誌に開館時間、閉館時間を記録する仕組みにして、日々実行している点。</p> |  |

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター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>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>H29年度事業計画書及びH28年度事業報告書を、受付のそばに配置し、公表している。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・H29年度計画書、H28年度事業報告書を受付のそばに配置、公表しているほか、ホームページでもH29年度事務・事業計画書を公表している点。</p> |  |

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない<br><input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある<br><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<br><input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある<br><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)>   |  |
| ・人権・個人情報保護・H29年度事業計画・苦情対応・AED操作研修・ヒヤリハット事例研修・感染症対策等:全員対象、認知症サポーター研修:対象新人スタッフ(従来からのスタッフは受講済み)と必要な研修を年間計画で設定している点。             |  |

### 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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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)><br>資料:研修記録、3館合同(29.4.26)、コミスタ研修(29.6.27、12.26)等、ヒアリング   |   |
| <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)>  |   |
| <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)>  |   |
| ・専門性を要する人権研修・個人情報保護・AED操作研修・感染症対策等の研修は外部講師を依頼し、所内で出来る研修例えば、緊急時対応、苦情対応、ヒヤリハット研修等は狩場緑風荘職員がコミュニティスタッフ研修で実施している点。                     |   |

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>&lt;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)&gt;</p> <p>職員研修は、月に1回ある休館日に実施し全員参加を前提としており、職員相互の情報交換、コミュニティスタッフとの情報交換を密にし、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・コミュニティスタッフ間で交流を図っている。</p> <p>②研修内容は、職場の危機管理、人権意識改革、個人情報保護の啓発、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、区福祉センター、狩場緑風荘職員が担当し、資料を基にスキルアップを図っている。</p> <p>④防災訓練は営業日に実施することで、利用者、職員、コミスタが共同で避難誘導等を行い、非常時に備えた訓練を実施している。</p> | <p>&lt;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)&gt;</p> <p>研修記録(コミュニティスタッフ研修記録(H29.4.26、6.27、12.26)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員研修は休館日(毎月第4火曜日)に、全員参加で実施し、情報交換を密にし、情報共有化を図っている点。</li> <li>・年1回、3館合同の(狩場緑風荘・蓬莱荘・菊名寿楽荘)の全体研修を実施し、職員・コミュニティスタッフ間での交流を図っている点。</li> <li>・狩場緑風荘外での研修も勤務扱い、交通費実費負担としている点</li> <li>・研修テーマは職員からの要望をミーティングで聞き取り、リーダー会議で話し合い、取り上げている点。</li> </ul> |

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<br><input type="checkbox"/> 情報共有していない  | <input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している<br><input type="checkbox"/> 情報共有していない |
| 評価機関 記述   |  |
| <p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「コミスタ研修記録(H29.12.26)」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・H29.12.26実施のコミスタ研修テーマは”ヒヤリ・ハット事例集”を教材に用いているが、実際に過去に狩場緑風荘で起こった事例も加え、コミュニティスタッフで話し合い、各スタッフ間の安全に対する感度向上・情報共有を深めている点、</li> </ul> |  |

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<br><input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない<br><input type="checkbox"/> 作成していない  | <input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している<br><input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない<br><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)>  |  |
| ・狩場緑風荘業務マニュアルを研修の際、コミュニティスタッフ全員に配布し、その中の一部を、コミスタ研修テーマとして取り上げ、情報の共有化を図っている点。<br>・業務マニュアルの実務編では受付業務「午前勤務」「午後勤務」など担当業務ごとに時間的な流れを追って業務内容を規定し、スタッフの意見を取り入れてマニュアル改訂を行っている点。 |  |

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<br>①毎日グループごとのミーティングを行い、日々の事業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。<br>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。<br>③スタッフ間における担当業務との引き継ぎ事項は、漏れのないよう業務日誌、仕事記録等を使って引き継ぐようにしている。<br>④毎月1回あるコミスタリーダー会議の議事録は、全コミスタスタッフへ配布し、情報の共有を図っている。<br>⑤随時、コミスタ研修(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・向上の充実に図っている。<br>⑥他センターへ出向いての実務研修(業務内容、イベント開催手法等)や講座(認知症サポーター養成)に参加することで視野も広がり、スキルアップを図っている。 | 資料「業務日誌」、ヒアリング<br><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)>   |
|  | ・職員・スタッフ間のコミュニケーションを重視した運営をしており、勤務中に起こった注意事項を業務日誌に記載し、午前・午後の引き継ぎ時に全員が共有し、運営に活かしている点。<br>・利用者に関する情報を職員・スタッフ間で情報共有し、事故防止や利用者に気持ちよく施設を利用して頂く配慮につながっている点<br>・コミスタリーダー会議を月1回実施し、議事録を全員に配布、情報共有化している点。 |

### (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<br><input type="checkbox"/> 整備していない  | <input checked="" type="checkbox"/> 整備している<br><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)>  |  |
| ・H29年度事業計画書には個人情報保護についての基本的な考え方を示し、業務マニュアルに個人情報保護に関する法律の趣旨、定義、義務、取扱いや留意事項に関して記載している点。<br>・ホームページにおいても法人全体の個人情報保護方針を明示している点。 |  |

#### 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<br><input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない<br><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)>   |  |
| ・狩場緑風荘では所長が管理責任者で、本部の横浜市老人クラブ連合会では総務課長が担当しており、職員・スタッフに日常個人情報の管理を徹底指導している点。   |  |

#### 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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><input type="checkbox"/> 研修を実施していない |
| 評価機関 記述   |   |
| <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>   |   |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  |   |
| ・4月度コミュニティスタッフ研修(H29.4.25)では、横浜市老人クラブ連合会の総務課長に講師を依頼し、「個人情報の取り扱い」について3館合同(狩場緑風荘・蓬莱荘・菊名寿楽荘)の研修会を行っている点。<br>・上記研修会では、横浜市老人クラブ連合会(かがやきクラブ横浜)の事業概要、老人福祉センターの業務心得等も合わせて研修している点。 |   |

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・個別に雇用契約を結ぶ際、遵守すべき項目の一項目として個人情報の取り扱いを規定し、雇用契約書において誓約している点。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・老人福祉センターでは個人情報の収集は、最初に利用者証を発行する際に生じる。利用者が申込書に記入する個人情報は、当施設の運営目的以外に使用しない旨をスタッフが説明している点。</p> <p>・ホームページにおいても個人情報の利用目的を明示している点。</p> |   |

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・利用証交付申込書、施設利用申込書、趣味の教室受講申込書には、当該個人情報は、当センターの運営目的以外に使用しない旨が明記されており、スタッフに周知徹底されている点。</p> <p>・ホームページにおいても個人情報を目的外に使用しないことを明記している点。</p> |   |



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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない           |
| 評価機関 記述  |   |
| <p>&lt;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)&gt;<br/>           資料「業務マニュアル」、現場確認(PCのロック設定、施錠保管庫、シュレッダー他)、ヒアリング<br/>           &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・PCは全てロック設定管理しており、個人情報を含む書類は施錠できる書庫に保管している。廃棄の際はシュレッダーで処理している。<br/>           ・windowsXPのPCが1台残っているが、セキュリティ上の問題を認識し、ネット接続しない用途で利用している(早期に、最新機器に更新の予定とのこと)。セキュリティ上の危険性をよく認識している点。</p> |   |

#### (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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切に作成していない           |
| 評価機関 記述  |   |
| <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・施設で作成する帳票(「伺い簿」「伺い書」等)に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に配慮している点。</p> |   |

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 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"/> その他けん制機能を設けている<br>(具体的に: ) |
| <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない   | <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない                 |
| 評価機関 記述   |   |
| <p>&lt;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)&gt;<br/>                     資料「伺い書作成の手引き(H28.7.23)」「購入先別元帳兼請求確認票」「会計規程」<br/>                     &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;<br/>                     ・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。</p> |   |

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 checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している |
| <input type="checkbox"/> 明確に区分していない   | <input type="checkbox"/> 明確に区分していない           |
| 評価機関 記述   |   |
| <p>&lt;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)&gt;<br/>                     資料「平成28年度収支計算書内訳書」「会計単位及び会計区分(H24年度)」「配布基準表」<br/>                     &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;<br/>                     ・法人作成の「平成28年度収支計算書内訳書」にて他団体との経理の区分を明示している点。<br/>                     ・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。<br/>                     ・配賦基準表において、共通費(人件費の一部、通信運搬費)の按分計算の根拠が明確である点。</p> |   |

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 checked="" type="checkbox"/> 存在する |
| <input type="checkbox"/> 存在しない   | <input type="checkbox"/> 存在しない           |
| 評価機関 記述  |  |
| <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;<br/>                     以下の3項目の伝票を確認した。<br/>                     ①指定管理事業収入(仕訳伝票および預金通帳 H29.4.20、4.28)<br/>                     ②保険料(仕訳伝票および請求書 H29.4.1、4.30)<br/>                     ③教養娯楽費(仕訳伝票および請求書 H29.4.30、4.29)</p> |  |

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>&lt;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)&gt;<br/>                     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<br/>                     &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務所内で小口現金・小口現金用通帳・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。</li> <li>・法人において小口現金用通帳以外の通帳・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。</li> </ul> |   |

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>&lt;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)&gt;</p> <p>1 光熱水費の節減<br/>                     ①空調の適切管理に努め、設定温度の徹底、こまめにスイッチを消すようにしている。<br/>                     ②不要箇所の照明灯は使用しないことは勿論、廊下や事務室内の不要箇所の照明器具の取り外しなどを行っている。<br/>                     ③グリーンカーテンの設置や網戸の活用など自然換気の徹底に努めている。<br/>                     ④風呂温度の設定と浴槽流量の調整等管理の徹底に努めている。また、利用者には、節水を呼びかけるとともに、節水シャワーヘッドの設置を行っている。<br/>                     ⑤利用者にマイカップの持参をお願いし、乾燥機等不使用による節電、節水を図っている。</p> <p>2事務費の節減<br/>                     ①不要不急のコピー禁止、メモ用紙等は、裏紙を使用すること等を徹底している。<br/>                     ②物品調達におけるディスカウントショップを利用する等、調達物品内容により、柔軟に対応している。<br/>                     ③物品の調達希望がある場合は、事前に調達依頼簿に記入し、購入の必要性などを検討し対応を判断している。</p> | <p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「平成28年度収支決算報告書」「平成29年度月次残高試算表(財務3表)確認表」、ヒアリング<br/>                     &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電気の契約先を見直しH28年4月に変更したことにより、H27年度比123万円の電気料金削減を実現した点。</li> <li>・事前に購入希望物品の見積書と理由を付して法人に送り、法人・施設間で必要性を検討してから購入するなど経費削減に努め、H27年度比108万円の事務費削減を実現した点。</li> <li>・伝票の摘要欄に光熱水費使用量を記載・把握している他、毎月、「水光熱費の使用状況調査票」を作成して月次推移を管理している点。</li> </ul> |

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

| 評価機関 記述  |
|--|
| <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員・コミュニティスタッフ間のコミュニケーションを重視した運営を行い、また随時コミュニティスタッフ研修(各種マニュアル・緊急時対応、新規事業説明等)で、利用者へのサービス提供・向上への充実を図っている点。</li> <li>・毎月、施設別に試算表を作成し(「平成29年度月次残高試算表(財務3表)確認表」)、予算実績差異、予算の達成度合い、執行率、期中の推移等を確認している点。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設が市へ提出する収支決算書フォームが画一的であり、指定管理者が採用する会計基準とは異なる様式での提出が要求され施設に負担がかかっているため、市に対して決算書提出の柔軟な対応を望む。</li> </ul> |

## VI. その他

| 指定管理者 記述  | 評価機関 記述  |
|---|--|
| <p>&lt;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)&gt;</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郵送物について、館内に掲出、配布しPR協力している。</p> <p>②市健康福祉局保健事業課「よこはま健康スタンプラリー」について、対象となる狩場緑風荘の講座を登録し、利用者が参加できるよう協力している。</p> <p>③同保健事業課「よこはまウォーキングポイント」事業について、狩場緑風荘からも事業参加加入手続きが簡単に行えるよう関係書類を置き、手続きの簡素化に協力している。</p> <p>④市健康福祉局高齢在宅支援課「セラバンド体操」普及に会場提供するとともに、事業のPRを行い短期講座の1つとして実施している。</p> <p>⑤区制90周年事業の一環として「みんなでわがまちほどがや体操」を毎朝、大広間で実施している。</p> | <p>&lt;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)&gt;</p> <p>ポスターの現物確認およびヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市健康福祉局保健事業課が推進する「よこはま健康スタンプラリー」の対象事業として「らくちんヨガ」を自主事業に登録し、「横浜ウォーキングポイント事業」では案内パンフレットの配架を行うなど「よこはま健康スタイル事業」の推進に寄与している点。</li> <li>・保土ケ谷区老人クラブ連合会が岩間プラザで開催しているシニア大学の受付業務を支援している点。</li> </ul>   |
| <p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>利用者の高齢化に伴い、本施設で想定していない認知症等予備軍の利用者増加により、職員、スタッフはその利用者に対する対応が必要となっています。そのための施設の改修や臨機応変に対応できるよう職員スタッフのスキルアップ(研修、マニュアル等)の充実、向上に努めるとともに、これらの変化に対応するための人事配置等について、単なる報告ではなく、行政サイドの理解が得られるような現場の意見、実情を説明できる話合いの場が必要だと思っています。</p>   | <p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料「平成28年度事業計画実施状況表」</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・元気な老人とのコミュニケーションを通じて看護の実践能力向上を目的とする看護学生の臨地実習で、H28.4.13～20神奈川県立看護専門学校生12人、H28.11.2～6イムス横浜国際看護学校生6人を受け入れた点。</li> <li>・生きた社会経験を目的とする中学生の職場体験でH28.11.2～6境木中学校生4人受け入れた点。</li> <li>・H28.2.21権太坂小学校5年生の演劇発表会(平家物語・竹取物語)で会場提供した点。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</p> |