

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市 蓬萊荘

老人福祉センター
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成24年10月31日

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>蓬莱荘の利用者は、港南区民が60%、隣接の磯子区、栄区民があわせて30%で、残りは15区に亘っている。施設規模も大きく、特に風呂は横浜市内で一番大きいこともあり、身近な港南区の施設というより、横浜市の施設としての役割を持っている。地域とのかかわりについては、(I)港南台地区連合会への情報の伝達・周知(①機関紙「蓬莱荘だより」の回覧依頼、趣味の教室・蓬莱荘まつり等事業の募集回覧依頼、スタッフ募集掲示依頼)、(II)連合会賀詞交歓会・夏祭りへの参加、(III)自治会・町内会及び関係団体への会議室の貸し出し等で、センター職員(常勤職、コミスタ)全体で関わっていない。</p>	<p>・市全域から利用者が訪れ、港南区だけでなく横浜市全域を地域として認識しています。・区役所、地域ケアプラザ、区社会福祉協議会を通じて、また、地区連合会、自治会・町内会を通じて、幅広く地域に広報し、連携するよう努めています。・機関紙「蓬莱荘だより」を充実してスタッフ募集、趣味の教室、蓬莱荘まつり、事業の募集・参加案内等の情報提供をしています。・長年利用している方も多く、利用者は高齢化しつつあります。地域ケアプラザ、区社会福祉協議会等との連携を深めて高齢者福祉への寄与に努めています。・今後、いっそう高齢者が増加することが見込まれています。増加する高齢者の活動、要望は多様であると思われます。老人福祉センターの枠内だけでなく、地区センター等の施設とも情報交換、連携することで高齢者の活動の場、地域、地域住民との連携の幅を広げることにも期待します。</p>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>I)毎年2月に、「施設利用者満足度アンケート調査」を実施している。23年度は、434人の利用者から回答をいただいた。大変満足・満度が60%で、普通と合わせると96%であった。22年度に比較して2%アップした。(22年度は客体293)。やや悪い・悪いが4%で、前年より減少したが、センター全体の雰囲気課題を挙げていた。蓬莱荘は、横浜市の中でも一番大きく、利用者も500人を超えることもあり、他センターの2~3倍である。スタッフは、毎日5名のローテーションで、他施設とあまり変わらない。来館者の60%は風呂を利用している。他施設と比較すると、スタッフの負担は大きい。加えて、認知症を疑われる利用者も年々増えてきており、対応に、より細かな配慮を必要とし、特に風呂について、精神的、体力的負担が一層大きくなっている。</p>	<p>利用者数が多く、かつ、認知症傾向の利用者が増えている中で安心・安全の確保を第1義に考えてサービスを提供し、多くの方から好評を得ています。利用者からの要望や苦情を利用者会議、窓口対応やアンケート等の様々な方法で把握し、リーダーを中心に日常から話し合いを行ない、情報共有し、施設・設備面、運用面の両面から改善に努め、サービス向上を図っています。・中広間をフローリング化、玄関ロビーのレイアウト変更、中庭等の整備 ・認知症傾向の方に鍵の預かりサービス、風呂を30分毎に点検し、湯温調整など細やかな対応 ・健康ウォーキングなど趣味の講座などの健康志向事業の企画 利用者が高齢化し、認知症傾向の方が増えて行く中で、元気な高齢者が増加しています。今後、老人福祉センターとして求められる社会福祉的な要素と元気な高齢者の活動の場の要素との調和が課題となっています。利用者の充足感の向上、利用者との一体感の醸成を図れるように利用者の活動する機会を得るような運営に期待します。</p>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>築40年近い蓬莱荘は、施設全体が老朽化しており、設備の運転・管理に苦慮している。横浜市の、公共施設の長寿命化方針により、施設の利用年数が伸び、比例して、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、経費負担増と、利用者の要望に応えることが困難になっている。24年8月には、冷凍機の故障により、空調が完全に休止し、22日間休館した。風呂については、稼働休止は、年1回10月の定期点検が1週間、月1回の休館日、年末年始の1週間程度の休館のみであり、機械の老朽化を考えると酷使と思われる。</p>	<p>施設は竣工後、時間経過していますが、スタッフが主体的に参画して効率的に清掃や維持管理を行っており、また、逐次、補修や改修に取り組んで居心地の良い環境を提供しています。・床清掃以外のスタッフによる清掃 ・スタッフによる管球交換や植栽等の日常の維持管理 浴室など水周りの設備は清掃や点検間隔を短くするなど重点的に取り組んでいます。施設は老朽化しており、空調設備等の補修など予算的に大きいものは市と協議しています。設備故障によって休館するなどの事態を避けるためにも、早めの対応が望まれます。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・緊急時対応	<p>前述のように、認知症等要援護者の利用が増え、また、利用者全体が高齢化して、特に風呂、大広間等での体調不良に注意が必要になっている。内部の緊急通報システムとして、内線電話機が、浴室脱衣場、大広間、ロビー、各部屋に設置されている。浴室での体調不良者を静養室に搬送する際、躯体構造上、担架が使えず、担架、ストレッチャーが使えない廊下まで、人力で運び出す労力が必要で、緊急時、男性スタッフ不在時は厳しい。</p>	<p>利用者の高齢化による認知症など要援護者の増加などにより、従来当施設が想定していた健康状態や、生活状況と異なる利用者が増加しています。施設では緊急時のマニュアルを具体的かつ、詳細に記述することや、全員がAED講習を年一回受講するなど、緊急の場合の行動が確実に実行できるように体制整備しています。また、特に健康状態の急変しやすい風呂場の見回りの頻度を多くするなど、リスクの低減を図っています。しかし、今後も、高齢者の増加が予想される中で、当施設だけの取り組みでは限界があります。市当局との話し合いを進めるなど、現状に対応した体制の整備を期待します。</p>
V ・組織運営及び体制	<p>蓬莱荘の課題として、コミュニティスタッフの高齢化がある。65歳以上のスタッフの割合は58%であり、法人他施設の15%、38%に比較して、格段に高い。法人の就業規則では、停年は65歳となっているが、業務に習熟したコミスタと、採用環境から、やむを得ず高齢スタッフが多くなっているが、全員健康で、業務遂行上の問題はない。しかし、今後、時間をかけて、適切な運用を図っていく必要がある。</p>	<p>職員のモラル向上のために、研修を重視するとともに、職員は他の施設見学を行なって現状のサービスを他の施設との比較で見直してみるなど、現状のサービスを見直す努力を続けていることは評価されます。さらに、シフト間の交流を行い、ともすれば同じ施設の中でも交流が進まないグループの間で人事交流を行い、シフトによるサービスのばらつきを少なくする対策をも進めています。</p>
VI ・その他		<p>現状、70歳以上の方の利用も多く、介護補助を必要とする場合も増えて安心・安全のために職員の負担も増えています。一方、今後の高齢者人口の伸びは著しく、施設利用ニーズはますます高まり、設備容量、マンパワーの面から施設だけでは限界となります。市には、介護施設、一般市民利用施設との役割分担や連携方法の再検討を期待します。施設には、介護支援ノウハウ等でケアプラザ等と、さらに趣味のサークル、講演会、セミナー等では他の市民利用施設との連携を深め、高齢者の交流、活動の場を広げるように期待します。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>(I)区役所 ①地域振興課:指定管理者の所管として、日常的な管理運営上の情報交換 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総務課:災害時支援体制の情報交換、支援依頼 ④生活衛生課:浴室等の設備管理に係る情報交換、指導</p> <p>(II)地域ケアプラザ: ①蓬莱荘「高齢者何でも相談事業」への専門職派遣 ②AED研修への参加 ③区内ケアプラザ職員による認知症予防啓発事業の実施</p> <p>(III)区社会福祉協議会 ①社会福祉大会、施設部会への参加 ②共同募金・年末助合い募金・善意銀行への協力</p> <p>(IV)地区連合会、自治会・町内会: ①連合賀詞交歓会、夏祭りへの参加、②機関紙「蓬莱荘だより」、スタッフ募集、趣味の教室、蓬莱荘まつり等、事業の募集・参加案内等の周知回覧依頼、掲示板掲出依頼</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:業務年間スケジュール、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>現状、利用者は多くなっています。高齢者が増えてきている現在、公的な地域住民の活動の場として地区センター等との連携、情報交換も今後の課題として期待します。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者会議では、個別利用者のほか趣味の教室等の利用団体、区の高齢者福祉団体等とも意見交換をしています。また地域連絡会議では、連合自治会・町内会、地域の社協、シルバー連合会などと意見交換をしており、地域、地域住民との連携に努めています。近年、利用に当たってサポートを必要する方も増えています。地域ケアプラザ、社協等と連携し、情報交換、協力をしています。</p>

②老人クラブ活動を支援しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・施設の利用等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>(Ⅰ)横浜市老人クラブ連合会主催の「シニア大学特別講座」の会場になっており、港南区、磯子区、中区の老人クラブ役員が運営に関わっている。センターは、会場設営、接遇等に協力している。</p> <p>(Ⅱ)港南区シルバークラブ連合会の、地区クラブの活動に施設を提供し、また、老人クラブの機関紙・広報紙を置く等により、活動を支援し、活性化に寄与している。</p> <p>(Ⅲ)蓬萊荘の運営方針等の情報提供、運営を協議する場である、「蓬萊荘地域連絡協議会」の委員に、港南区シルバークラブ連合会の役員が就任している。</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: 事業計画書、事業報告書、ヒアリング、現地確認</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> <p>横浜市、港南区の老人クラブ連合会の活動に協力、支援をしています。施設としては、自主事業参加者が継続してセンターを拠点として活動しやすいようにクラブ活動の育成、継続への支援をしています。 ・自主事業終了後に発足した自主活動クラブに対して一年間限定で施設の優先利用を認めて育成しています。 ・クラブ活動の成果(絵画、写真など)を展示しています。</p>

(2) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域の自治会との連携(会合、広報誌の配布)に努めています。スタッフは、地域住民から採用して地域の住民とのコミュニケーションを図っています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>今後、いっそう高齢者が増加することが見込まれており、また、増加する高齢者の要望は多様であると思われます。老人福祉センターの枠内だけでなく、地区センター等の施設とも情報交換、連携することで地域、地域住民との連携の幅を広げることも期待します。施設としても多様な要望に応えるようこれまでと異なった自主事業、講座などの開設の検討を期待します。</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)> 利用目的によって利用者の視点が異なり、ニーズも異なります。将棋・囲碁クラブ代表、大広間利用者、クラブ代表などが委員として参加し、各方面のニーズの調整に努めています。提案箱に寄せられた意見、スタッフに直接寄せられた意見など会議に参加していない利用者のニーズに配慮しています。大広間での演芸の出演順番を抽選に変更するなど状況に合わせて柔軟に運用を変更し、利用者の調整を図るように努めています。	

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:利用者会議議事録、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者の意見、要望等を複数の方法で把握しています。(提案箱、利用者アンケート、教室参加者へのアンケート、利用者会議) そのほかに地域団体との会議等でも把握しています。また、リーダーを中心に日常的にスタッフ間で話し合いを行って、スタッフが日常から気が付いた点や工夫・検討していることを課題として会議で提案しています。	

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 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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:利用者会議議事録、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>課題を把握していないながら費用がかかるものについては、市と協議しておりますが、対応が遅れているものもあります。 (例:利用率の低い和室の改装など)</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>把握した意見や要望に対して、内部で検討したうえで、対応策を講じています。H23年度には中広間の床をフローリング化し、好評を得ました。対応の検討にあたって、利用者の安全確保を第1に考えています。また、事例研修を行い、具体的な問題への対応について職員への共有化を図っています。</p>	

(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 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 type="checkbox"/> 実施していない
	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input checked="" type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<p><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>提案箱:随時、利用者アンケート(年1回)、趣味の教室・自主事業参加者アンケート</p> <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> <p>提案箱、施設利用者満足度アンケート、教室等の利用者へのアンケートなどで幅広く利用者の声を聞いています。紙面に記載するのが面倒で、直接受付窓口やスタッフに要望やニーズを申し出することも多くあります。これらについては業務日誌に記録し、アンケート等に記載された要望、意見と同様に利用者の意見と捉えています。ホームページでの意見・要望の把握を今後の課題として取り組もうとしています。</p>	

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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:ご意見箱での提案に対する回答、利用者会議議事録、ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>さまざまなご意見、ニーズの中には個人的な要望、実現困難なものもあります。このようなものも含め、全ての要望、ニーズに対して検討したうえで課題を抽出するようにしています。抽出にあたり、現場で直接利用者に接しているスタッフもグループ内でグループリーダーを中心に話し合っており、施設のスタッフ全体で問題を共有化するように努めています。</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いでいるかどうかを確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:ご意見箱での提案に対する回答、利用者会議議事録</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>課題を把握しながら費用がかかるものについては、市と協議しておりますが、対応が遅れているものもあります。(例:利用率の低い和室の改装。利用者会議でも指摘されていますがアンケートでも指摘されています。)</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>ご意見箱、利用者アンケート、利用者会議での意見、要望に対してそれぞれ検討し、対処しています。必要に応じ市とも協議しており、利用者の意見、要望に応じられないときにも丁寧に説明しています。認知症傾向の方に起因する問題が増加しており、その対応に苦慮しつつ対応しています。(例:このような方に対しては、来館時に、下駄箱の鍵を預かり、紛失防止を図るようにしています。)</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、利用者の目にとりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:ご意見箱での提案に対する回答、利用者会議議事録 <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)> アンケート等の結果は整理し、分析して掲示によって公表しています。また、事業報告書にも記載しています。対応策についても、原則公表しています。対応できない場合には、その理由を説明しています。また、提案箱に寄せられた意見・要望に対して「ご提案の回答」という形で対応を公表しています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 掲示によって情報を提供しています。ホームページでの情報提供は今後の課題としています。他に福祉調整委員会の連絡先も案内しています。	

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ご意見箱設置、窓口受付をしています。ホームページでの受付はされていません。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>名称を提案箱として設置しています。利用者が直接スタッフに申し出たり、受付窓口に申し出たりしやすいように心がけていて、多くの方がご意見を述べています。ホームページでの受付は今後の検討課題としています。(市老連でホームページの改訂を計画中です。)</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</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> <p>苦情の受付は窓口だけでなく、各スタッフも直接聞くようにしています。受け付けられた苦情は、業務日誌や連絡ノートに記録し、スタッフや職員で検討します。共通的なものはスタッフのリーダー会議、職員会議で検討します。内部で検討するだけでなく、必要なものは本部や市とも協議をしています。対応策を館長の責任で最終決定します。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>掲示によって周知しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>掲示やちらしだけでは十分に仕組みを伝えるのが困難な利用者も多くいます。また、ホームページを利用しない方も多くいます。そのような方にはスタッフが口頭でわかりやすく説明するようにしています。</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)>	
一次的には業務日誌や連絡ノートでスタッフが記録します。記録に基づき内部検討します。最終の結論は利用者会議、ご提案の回答に記載して記録します。	

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:ご意見箱での提案に対する回答、利用者会議議事録	
<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)>	
館全体で情報を共有し、対応策を検討しています。利用者と直接接するスタッフは、リーダーに報告し、内容及び対応を検討します。リーダーはリーダー会議で報告すると共に、さらに検討を重ねます。最終的には職員会議で結論を出します。利用者には、高齢者が多く、認知症傾向の人もいます。対応にあたっては、第1に安全確保を優先に考えています。	

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)> 資料:利用者会議議事録、ご提案の回答、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)>	
苦情の内容及び対応策は整理し、原則公表しています。対応できない場合には、その理由を説明しています。利用者会議議事録、事業報告書、ご提案の回答など、内容及び苦情申し立てのルートによって複数の方法で公表しています。	

(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>施設案内については、基本的には、蓬莱荘で利用証(入館証)を作る人、初めて蓬莱荘に来た人に渡している。蓬莱荘の基本方針を載せているので、年1回は改訂する予定。蓬莱荘独自の利用ルール(①マイカップ持参②再入館証の利用③大広間演芸の利用方法ーカラオケ・踊り)もあるので、個別に説明書を作成している。併せて丁寧な説明を心掛けている。初めての利用者、見学者にはスタッフが館内を案内している。趣味の教室の募集及び、蓬莱荘まつり他、蓬莱荘事業の案内チラシも、その都度適切に作成し、利用者の便を図っている。また、市老連ホームページへの情報アップを行っている。ホームページについては、バージョンアップに向け、法人全体で、見直しを図っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・資料(利用案内、ホームページ)・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>ホームページには具体的な自主事業の内容の掲載が十分ではありません。今後、パソコン、インターネットに親しんでいる高齢者も増加すると見込まれます。ホームページの充実は、本部を中心として改訂を計画中です。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>蓬莱荘だより(年に4回発行)、講座案内リーフレットはカラー刷りで見やすく、わかりやすく工夫しています。内容を毎年見直して、充実するように努めています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
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>単に、印刷物で案内するだけでなく、受付では口頭でも説明するようにしています。特に、初めて利用する方にはスタッフが館内を案内しています。利用方法が変わるときなどは口頭でも丁寧に説明するように心がけています。</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<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)> <small>ヒアリング</small></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)></p> <p>利用状況に応じて適切な方法となるようにしています。現在、大広間でのカラオケは朝一番は抽選とし、以降は先着順として混乱がないようにしています。教室への参加は抽選としています。申し込みは、来館して直接申し込むようにしています。</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 type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><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)> <small>資料:研修資料 ヒアリング</small></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>年間スケジュールを立て計画的に行っています。休館日を利用して全スタッフが参加しています。人権研修は団体内部の講師によって行っています。</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> <p>(Ⅰ)高齢者の健康保持・体力の維持向上並びに生きがいづくりのため、現在、横浜市事業として、①健康増進体操、②体力向上プログラムを実施している。また、蓬萊荘独自の、趣味の教室のカリキュラムとして、③健康ウォーキング、④東海道歴史ウォーキングを実施している。健康志向の意識を反映し、いずれも人気が高い。また、趣味の教室の中で、フラダンス、社交ダンス等運動系は根強い人気。(Ⅱ)趣味を通した、幅広い生きがいづくり、友達づくりにつながる「趣味の教室事業」については、前期・後期・短期講座あわせて、40近い講座を開催し、対象者のニーズ・行政施策等を把握しながら、講座を組み立て実施している。運動系の人気とともに、水彩画、絵手紙・編み物・折り紙、書道等も長い人気がある。中国語、英語、デジ・カメ等は、最近の要望から新たに企画した。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・資料:自主事業計画書、報告書、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・参加定員に対して修了者が少ないものが散見されます。(水墨画、民謡踊等) ・利用者の参加が少ないものは、見直しをしています。例えば民謡踊りは参加者が少なく、見直しによって継続をしませんでした。</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>幅広いジャンルで多くの自主事業を行なっています。(文化活動、健康関連、趣味、教養など) 参加定員に対して修了者の割合が高い事業が多くあります。これらは、事業の内容が充実していて、参加者の満足度も高いと推測されます。健康増進の継続的な取り組みをしやすいように教室等の参加者がクラブ活動として活動できるようにOB会制度を設け、また、教室終了後1年間の施設優先利用を認める等の支援を行っています。</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><取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>核家族化、一人暮らし高齢者の増加等の中で、健康や、年金、家族関係などの問題を気軽に相談できる場として、①月2回の看護師による「健康相談」、②月1回、社会福祉士・ケアマネージャー等包括支援センター職員による「高齢者なんでも相談」を実施している。健康相談は、10人前後の相談者がある。血圧測定と問診が主だが、福祉的相談も多い。</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:自主事業報告書、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>多くの人が健康相談していますが(H23前期 3回開催で29人、後期11回開催で108人)、健康相談者は、期の途中まで相談者が欠員で相談できませんでした。相談要員をすぐに補充できるようなネットワークの強化も期待されます。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>健康面、生活面等、幅広い視点から相談できるように種々の専門家と連携して相談に当たっています。「何でも相談」ではケアプラザからの相談員の派遣を受けて行っており、内容によってはケアプラザにつなぐなど連携をとっています。</p>

(6) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>蓬萊荘機関紙「蓬萊荘だより」を、春夏秋冬の年4回を基本に発行している。港南台地区連合会に、全戸回覧を依頼している。市民利用施設としての、老人福祉センターの認知度、利用度は、利用対象世代でもあまり高くなく、「蓬萊荘だより」は重要な広報媒体である。趣味の教室の募集については、「広報よこはま港南区版」並びに、電子データである、「イベント」情報お届け便に掲載している。また、コミュニティ・スタッフ採用募集については、近隣からの人材確保のため、毎回、港南台地区自治会町内会への回覧並びに、掲示板への、募集ポスターの掲出をお願いしている。また、区社会福祉協議会の中に、スタッフ募集の掲出を依頼し、社協に出入りする、福祉に関係・関心のある人材の確保を目指している。</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、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>「老人福祉センターの認知度、利用度は、利用対象世代でもあまり高くない。」と自己認識しています。現状を打開する積極的な検討が期待されます。今後、パソコン、インターネットに親しんでいる高齢者も増加するので、現在計画中のホームページ更新ではホームページを利用した広報活動の充実が期待されます。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>蓬萊荘だよりをはじめとして印刷物の配布による広報活動に努めています。スタッフを採用するにあたり、近隣自治会・町内会に回覧板、掲示板での協力を呼びかけるなど近隣には積極的に広報しています。施設は社会福祉の側面も持っており、社協への広報を行っています。</p>

(7) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>施設の好感度は、利用者を受付で、さわやかな笑顔と明るい声で迎えることから始まる。蓬萊荘では、スタッフは、黄色いエプロンを着用し、名札を着け、利用者が声をかけやすい対応を心掛けている。蓬萊荘の経年化とともに、利用者の高齢化も進行し、理解、説明に時間を要すことも多い。特に、認知症と思われる利用者が増えてきており、より丁寧な対応が求められる。はっきりと説明するために、大きな声を必要とすることも多く、館内秩序の維持に気を使っている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>明るく目立つ黄色のエプロンを着用したスタッフは、来館者に挨拶をして、利用者とのコミュニケーションを高めるように努めています。スタッフは来館者の名前を覚えて、名前呼びかけるようにしています。利用者によっては、理解が遅い方もおられるのでゆっくりと大きな声で対応するようにしています。スタッフはリーダー制をとっており、接遇面でも不行き届きがある場合でもすぐに注意して改善しやすい体制としています。</p>

(8) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。> (400字以内)></p> <p>他のセンターにも言えるが、総じて和室(畳部屋)は利用者・団体が限られ、利用率が低く、フローリング化への要望も出ている。蓬莱荘では、24年3月に、特に要望の高かった、一番大きい和室である中広間を、フローリングに改修し、社交ダンス、日本舞踊、ヨガ教室等利用範囲が広くなり、大変喜ばれた。映画上映にも適切な会場となった。会議室等の利用については、教室、OB会、クラブが増え、利用の曜日が重なることが多い。土日及び月末は、部屋利用が減少することもあり、土日、月末への利用を促し、利用の平準化を図っている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>和室の利用率の低いのが目立っています。今後、フローリング化して会議室とするなど利用者ニーズに応じてゆくことを検討しています。早期の実現を期待します。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者アンケート結果では施設利用、職員の対応等全体的に満足されている結果であり、サービス向上が図られていると利用者から評価されています。平成23年度はスタッフ主導でエントランスロビーの模様替え、中広間の畳をフローリング化するなどを行って好評を得ています。風呂場はきれいだとの評判を得ています。風呂の温度は30分毎に調整、また、夏冬によって設定温度を替えるなど細かに調整して利用者から好評を得ています。</p>

(9) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スタッフはグループ単位で業務のローテーションを組み、メンバーは担当業務を分けていますが、担当を交代して館の運営全般のスキル、ノウハウを身につけています。また、グループはリーダーを中心にミーティングを行っています。スタッフが幅広く運営内容を知り、また係わることによってモチベーションを高めてサービスレベルの向上を図っています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者は施設内で人とかかわりの機会を得たり、活動の機会を得ることによって満足が高まります。直接、利用者 と接する機会が多いスタッフが「利用者の状況やニーズを把握」して改善の提案をするなど、スタッフのモチベーションと、利用者とのコミュニケーションを向上して、サービスレベルアップを図っていくように期待します。</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)>	
高齢者対象施設であり、安全には特に配慮して、事故発生の可能性の高い浴室内の管理には十分な注意を払っています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務仕様書の規定に基づき、年間維持管理計画を作成し、業務をおこなっています。日常清掃では床面清掃は業者に委託して行い、その他の清掃はスタッフが行って、利用者の視点からの清掃となっています。また、コストの縮減にも寄与しています。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、老人福祉センター(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品台帳には、新規購入、廃棄についてしっかりと記録し、備品管理を確実にしています。</p>	

②老人福祉センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>新規の備品、廃棄する備品には特に注意して台帳及び現物の管理をしています。</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。

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>毎日の施設内の巡回点検時に併せて備品のチェックをしています。特に、浴室や健康増進関連の機器等、椅子やテーブルには注意しています。</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)>	
掲示等によりごみ持ち帰りの働きかけをしており、ごみ持ち帰りが徹底されていてごみの発生量は少なくなっています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
市のルールに沿って分別しており、排出量を生ごみ、プラスチック、古紙に分けて記録し、パソコンで整理しています。ごみ排出量の経年変化、他施設との比較も行って今後の削減に活用することを期待します。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>(I)施設整備：①施設の玄関であるロビーについては、主に囲碁・将棋スペースであるが、掲示板、ボックス等により、薄暗く、スッキリしない印象だったが、23年にレイアウト変更を行い、明るく、整頓されたスペースとなった。②昨年度、大広間の舞台塗装、中広間板張り、レンガ広場への歩道設置と避難誘導路確保等、長年の課題を実施。 (II)清掃：①職員による、朝、夕の館内外の清掃 ②委託業者による、毎日の、風呂終了時の清掃と、1F館内の床清掃 ③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。 (III)植栽：蓬萊荘は、館周囲、中庭、花壇等植栽スペースが比較的広いので、桜、コスモス、朝顔、ひまわり等、季節ごとの植物を楽しめる環境づくりを心掛けている。剪定も年1回実施している。</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、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>和室の仕様変更、トイレ機器の更新、空調設備の更新など設備の老朽化に起因する問題点の解決、改善も利用者から要望されていますが、予算的な問題で進捗していません。市との協議を進め進捗するように期待します。</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>設備の維持管理、改善はスタッフミーティングのテーマともしており、館全体で良好な環境を提供するように努め、ロビーのレイアウト変更、外構の整備、中広間のフローリング化などを実現して環境の改善を図りました。環境改善に向けて、職員も出来ることは自らで行うようにしています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>老朽化している施設であることを認識し、「使いやすくする」、「清潔にする」、「良い雰囲気にする」の視点で設備の整備に努めています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>興味ある利用者が参加して花や樹木の管理や、リーフレットの作成などに取り組めると利用者の参加する意識が高まり、ひいては生きがいに繋がり、また、館と利用者の一体感の醸成が期待できると思います。</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 type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
緊急時の対応マニュアルの、非常時の対応には、緊急放送の内容、避難時のポイント、119番への通報内容など具体的・実的に記載されています。高齢者が利用する施設として、緊急時の対応には留意しています。特に湯あたりなど入浴中の事故に対して注意を払い、マニュアル、訓練などで、十分な対応を行えるように準備しています。	

(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 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 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"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<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)>	
防火・防犯・館内等巡回確認簿を準備して確認しています。施設は機械警備が導入されていて、緊急時の場合は所長、副所長に連絡されます。	

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)> ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>各部屋のカギは、キーボックスに保管しています。最後に退出する職員が確認しています。</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>作業マニュアルに巡回点検を規定しています。(開館準備時各所点検、10時ごろの各所の見回り、風呂の見回り、14:00ごろトイレ、風呂及び館内見回り、16:00ごろ 閉館前点検) 見回りの結果、異常等がある場合には、対応すると共に、業務日誌に記録します。</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	
<p><一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>安全の維持には十分に留意しており、設備面、人的対応面から、改善に努めています。作業マニュアルの見回りの項では、注意を要する事項の記載があり、事故の事前防止に努めています。特に、事故の発生しやすい浴室に関しては、30分毎の湯温チェック時に異常の有無を確認するようにしています。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>平成23年度は危機管理、認知症者対応、個人情報保護、人権 をテーマで行いました。</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>事例研修を行い、実際的な問題の具体的な対応を研修しています。施設の危機管理研修の中で、苦情、トラブルメーカーへの対応や、事例研究(風呂、広間、受付など)を行っています。ヒヤリハットは業務日誌、連絡ノートに記録し、研修の際に他の施設の例も含め事例研究を行い、事故防止、事故対応に活かしています。</p>	

(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

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 checked="" type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 職員全員が消防による訓練に参加し、AEDの使用法に関する研修を受講しています。</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)> 危機管理の研修を実施しています。AEDの使用は「緊急対応マニュアル」の事故発生、風呂場編に実際に使う場合の説明があり職員がいつでも参照できるようになっています。職員全員が消防署による訓練に参加し、非常時に対応できるようにしています。</p>	

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 <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 <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
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(緊急時対応マニュアル)</p> <p><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)></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>緊急時対応マニュアルでは、体制とともに各人の役割を具体的に規定しています。救急車の搬送が必要な事故の場合は、職員が付き添い家族に引き渡すことで、事故の際に利用者の家族が安心していただける体制を敷いています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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 type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
実際の状況を想定し、具体的な行動を記述した実際的なマニュアルとなっています。毎年、状況に合わせて更改しています。地震など広域での災害に備え、職員の非常食や非常電源を備えています。館内には通話確保に関して、優先順位が高い公衆電話を備え、災害に対する備えをしています。	

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 type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
消防訓練実施要綱はタイムスケジュールにしたがって、各自の行動を規定してあり実際的なものとなっています。また、通報や避難誘導など、各行動について、具体的な注意事項にも配慮しています。(例 各所からの避難誘導時の方法「衣類をすぐに着させて、正面玄関への避難誘導。)	
全職員が参加しています。	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
以前は、当施設に隣接する水泳プールの利用者の自転車が中庭の通路においてあり、緊急避難路が確保できていない状態でしたが、本年度避難通路としてよく分かる表示を行い、避難経路の確保を行いました。
<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)>
当施設の利用者は入浴が目的の来訪も多く、利用者の中には認知症の傾向がある方も少なくないため、対応に多くの人手が必要である状況となっています。

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)> 常勤職員は3人(館長1名、副館長2名)体制で、開館時は1名以上が在席するようにしています。また、コミュニティスタッフ(全24人)はリーダー制をとり責任体制が明確となっています。コミスタの勤務はシフト体制ですが、シフト交代時に引継ぎ時間を取って、円滑な運営を図っています。</p>	

②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>9時に受付開始が出来るように開館しています。業務日誌に開館・閉館時間が記録されています。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※ホームページや館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスターやホームページ等で周知していれば、公表していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ホームページでは事業計画書、報告書を公開しています。館内では報告書を閲覧できます。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当施設の利用者は高齢者が中心のため必ずしも、インターネットなどパソコン情報を利用していませんが、ホームページでは事業計画書、報告書を公開しています。さらに報告書は館内で閲覧出来ます。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input 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)>	
研修の計画は事業計画といっしょに作成し、AED、認知症など必要な研修を行っています。本年度はエアコンの故障により一時休館しました。この期間を利用して職員は、他の施設の視察研修を行いました。職員からも運営の違いがよく分かったなどと好評でした。	

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	
<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)>	
研修は職員全員が対象です。危機管理、人権、認知症、個人情報の研修を行っています。	
<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)>	
危機管理、人権、認知症、個人情報など毎年研修を実施しています。利用者が高齢者であるため、自主事業として「おれおれ詐欺」の研修を実施しています。また、研修の効果が全員に行き渡るように欠席者に対しては、リーダーしから内容を説明しています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>(I) 全体研修については、8月、3月の施設休館日に、防災訓練並びに職員研修を実施している。23年度の研修内容は、①職場の危機管理②人権意識改革 ③個人情報保護意識の啓発 ④認知症高齢者の理解と対応。講師は、法人本部管理職、区福祉保健センター保健師。スタッフは休館出勤対応。24年度は、8月の上記内容研修のほか、⑤区主催の認知症啓発講演会、⑥AED取扱い講習への参加、⑦他区老人福祉施設視察研修を実施。いずれも、時給、交通費補償。</p> <p>(II) オンザジョブトレーニングについては、リーダー会議での報告・連絡事項、協議事項を伝える、青色午前・午後グループ、黄色午前・午後グループのコミュニティスタッフミーティング時に、必要な業務研修を実施している。</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>所長に対するヒアリング</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>職員が研修を受けやすいように、休日におこなわれる場合は時間給を支払っています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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>所長に対するヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員が研修に欠席した場合は、リーダーに資料を渡し、内容を伝えています。また、外部研修を受講した場合は、ミーティングの時に資料を配付するなど、全職員に情報が伝わるようにしています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
各業務毎に午前と午後とに分けて、実際の業務体制に合わせた詳細なマニュアルを作成しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
職員の資質向上、職員間の情報共有を推進するためには、①他施設の状況を把握すること、②蓬莱荘コミュニティスタッフの、他グループの執務状況を把握することが重要になる。①について、24年度、港北区、磯子区、栄区、保土ヶ谷区の老人福祉センターにスタッフを分担出張させ、施設研修を実施した。蓬莱荘にない他センターの先進的な取組みを学び、必要があれば、蓬莱荘に導入していくという視点で研修をさせた。②について、従前、全く行われていなかった、各グループのメンバーのシャッフルを実施し、新しいメンバー構成により、グループの活性化を図った。また、リーダーの役割の強化と責任を明確にした。	所長に対するヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	午前と午後の業務マニュアルがあります。対応が午前と午後で異なるため、シフト間に意識の違いが起きていましたが、スタッフの配置換えを行い、午前と午後の仕事の違いを認識するようにしました。その結果、お互いに他のシフトの仕事の仕方について理解が進み、交流も生まれました。サービスの程度も各シフトで違いが少なくなり、提供するサービスの質が向上しました。

(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)>	
個人情報保護に関する方針を定めています。その方針に沿って、業務マニュアルの中に、個人情報の取扱いのルール、実際の対応などを具体的に定めています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化していない場合は、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)>	
所長が責任者であると文書・決済規定で規定しています。本部の総務課長と連携して、個人情報保護の取扱を徹底しています。	

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)>	
個人情報保護に関する研修計画は、年間の事業計画作成時に決めて職員全員に周知しています。研修終了後は研修受講の確認をしています。	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の保護に関しては職員全員が年一回研修を受け、その重要性を理解したうえで、誓約書を提出しています。	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用証の記入に必要な氏名、住所、電話番号、年齢、性別を聞いて作成しています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用証に必要な氏名、生年月日、住所など個人情報を収集する場合は、目的以外に使用しないことを記載した書類に記入してもらいます。収集した個人情報は利用者票の作成や、緊急時の連絡先のリストなど適正な目的に使用され、それ以外の目的で使用することはありません。	

⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/>	<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)> 業務マニュアル、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)> 個人情報を扱うパソコンはパスワード管理をし、限定された職員以外には使えないように管理されています。外付けメモリーは外部に持ち出さないように管理しています。また、印刷物など紙情報はカギのかかるキャビネットに入れ、不要になった資料はシュレッダー処理を行っています。	

(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)> 当施設では、小口現金だけを管理し、指定管理料、諸経費の支払いは本部で一元管理をしています。当施設は「支出伝票依頼票」を起こし、領収書等を添付し本部に送り、支出伝票依頼票に基づき、本部の経理担当が科目別に管理する仕組みが出来ています。 また、本部では、毎月、税理士による経理のチェックが行われています。	

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)> ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・施設で扱う経理の担当者は副所長であり、責任者である所長とのダブル・チェックを行っています。 ・本部と施設とで明確に役割を分担しています。 ・本部では、横浜市老人クラブ連合会会計規程があり、役割分担等はこれに規定されています。 (公益財団法人として、平成24年4月1日 全面改訂)	

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:事業報告書 <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)> 当施設の経理と、本部経理とは区分して、収支報告書を作成しています。	

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)> 本部に送る「支払伝票依頼票と領収書等をセットにした書類」の控えを保管しています。	

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)> ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>小口現金と預金通帳は金庫に入れられ、金庫のカギは所長が保管しています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>蓬莱荘の年間予算のうち、光熱水費は23年度決算で約2,700万円、1/3を占めている。23年度は、3・11で、7月～9月は夏季輪番休館となったが、光熱水費の削減は従前からの課題となっている。具体的な取組みについては、(Ⅰ)省エネ普及のための広報、(Ⅱ)節電への取組み(Ⅲ)節水への取組みを行っている。(Ⅰ)については、①水を利用する箇所(風呂、洗面所)及び館内掲示板に、省エネ励行の掲示物を掲出し、利用に理解を求めるとともに、職員にも意識の徹底を図っている。(Ⅱ)については、①館内の白熱灯をLEDに取り換え、②蛍光灯の安定器を省エネタイプに変更、③各部屋、廊下のLED球、蛍光灯の本数を、必要最小限の数に調整 (Ⅲ)については、①男女風呂の洗い場のシャワーヘッド、カラン、トイレ洗面所カランに節水コマを取り付け ②利用者にマイカップの持参をお願いし、乾燥機不使用による節電を図っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>所長からのヒアリング、本部への経費処理伝票確認</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> <p>省エネルギー対策を積極的に行なっています。省エネルギー目標の設定、エネルギー原単位管理による進捗状況の管理も今後推進を期待します。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者の高齢化が進展しつつある状況で、認知症傾向の利用者も散見されます。館の運営では利用者の安心・安全の確保を第1に考えて運営しており、業務の忙しくなる要因となっています。その中で鍵管理、風呂の見回り強化などに取り組んでいます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>本来健康な利用者を対象に運営される施設ですが、利用者によっては認知症傾向の利用者や健康面で不安のある利用者などが、利用し事故やカギの紛失などを起こしています。職員の体制もこのような状況を想定したものではなく、対応が難しくなっています。今後の課題として市当局とともに解決していくことが期待されます。</p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>(I)公共建築物の長寿命化方針による、施設管理について：昭和49年7月に開所した蓬萊荘は、築39年になるが、長寿命化方針により、施設については、修理・修繕で対応している。</p> <p>(II)3・11後、エネルギー事情を踏まえた横浜市の方針により、7月から9月まで、週1回の輪番休館を実施した。</p> <p>(III)介護保険法地域支援事業実施要綱に基づく、「横浜市介護予防一般高齢者施策」に位置付けられた、体力向上プログラム(介護予防講座)を、毎年11月に実施。</p> <p>(IV)趣味の教室の一環としての「健康増進体操」の実施</p> <p>(V)港南区認知症啓発事業への協力。</p> <p>(VI)災害時の在宅要援護者のための特別避場所の提供について、職員体制等センターの現状を踏まえ、可能性を、協議していく。</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>所長へのヒアリング</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>当施設単独で対応できる問題ではありませんが、認知症傾向の利用者への対応策を進めることが望まれます。</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>危機対応、業務など詳細なマニュアルを作成し、具体的なサービス提供が行われるようにしています。また、利用者の安全を確保するように訓練を実施しています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>所長へのヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>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の利用者増加により、施設や職員は非健康利用者に対する対応が必要になっています。そのため、マニュアルや研修を充実させこれらの変化に対応するように努めています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>認知症傾向や非健康利用者への対応は施設の工夫や努力により現在は対応が来ていますが、将来的にこの傾向は続くと推定できます。対応に関しては市と話し合うことが望ましいと思われれます。</p>