

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：経営創研株式会社

平成24年11月5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>1 組織面では、昨年、地域及び地域住民との連携を強化するために、利用者会議を改組し、利用者・地域連絡会議とし、組織を拡大した。</p> <p>2 個々の利用者に対しては、単なる施設利用ではなく、舞台、展示ロビー、作品陳列での地域の方の参加・表現の機会をより多くしていく。</p> <p>3 このため、今後も、不足がちなPR面の強化を図るため、従来の印刷物の配布に加え、ホームページでの施設、イベント案内、舞台や展示の記録等を掲載していきたい。</p>	<p>1 利用者会議を、利用者・地域連絡会議として、従来からの自治会に加えて、区内のケアプラザ、福祉協議会、近隣の小中学校との間で、情報交換を行い、「地域のつながり強化」「世代間交流」を活発にし、高齢者がもっと元気になる施設として、地域に根付くように活動をしています。</p> <p>2 区の老人クラブ連合会には、シニア大学等の場の提供のほか、会場準備なども支援をしています。</p> <p>3 高齢者の要望や身体的能力にも多様化がみられます。これを鑑みて、健康志向の利用者のためには市・区、地域人材と連携して体を動かす教室を増やしたり、ケアプラザから講師を招いて、高齢者とのコミュニケーションの取り方、認知症のことなど勉強をしています。</p>
II ・ 利用者サー ビスの向上	<p>1 入館証については、利用者が高齢であり、入浴時その他の事故で、救急措置が必要になる場合があることから、緊急連絡先等の情報作成の協力を利用者にも強くお願いしている。</p> <p>2 老人福祉センターは、福祉施設であり、老人の健康の増進を目的としているが、公共施設でもあり、衛生面での基準の確保も必要であり、入浴について、介護保険等の機関と連携をとりながら、利用者の健康状態によって、一時、利用を制限できるよう基準が必要である。</p>	<p>1 利用者・地域連絡会議で出された課題・意見、利用者アンケート・趣味の教室受講者・ご意見箱などからの要望・苦情・提案は、1件1件を書面に記録・ファイルし、真摯に受け止めています。</p> <p>2 要望・苦情等は、所長がリーダーシップを取り、職員会議、リーダー会議などで取り上げ、設備面での改善、趣味の教室(例:初心者卓球教室、高齢者の国語・算数教室)の新企画に結び付ける対応を取っています。</p> <p>3 広報活動では、地域の公共施設、自治会などへの配布、コミュニティスタッフを通じた近隣の掲示版への掲載、小中学校の見学者にも配布など、狩場緑風荘の施設案内、便りの配布を幅広く進めています。</p> <p>4 高齢者の中にもパソコンが好きな人や、他区からの利用者割合も高いので、ホームページから発信する、趣味の教室、イベント、施設情報などの提供内容を、本部や他施設と連携して、充実されることを期待しています。</p> <p>5 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がボランティアとして活動の機会を得られるようなことも期待します。</p>
III ・ 施設・ 設備の 維持管理	<p>機械設備に関しては、老朽化のため、設備の修繕履歴が不明な場合が多く、故障原因の究明に時間を要しているが、行政やメーカー等と連携しながら、迅速な部品の交換や修繕に心掛けている。</p>	<p>1 建物・設備の保守・点検業務及び基本的な清掃は委託業者に依頼にしています。業者任せとせず、実施状況を確認して、必要に応じて問題がある点の改善指示、修理等を依頼しています。当施設は多少不自由な方の活動の場にもなり、安全面での設備改善に市の援助も期待します。</p> <p>2 清掃業務は、委託業者によるが、職員・スタッフが安全面での確認を各部屋ごとに行い、必要に応じて、随時、工夫しながら汚れの除去をし、清潔さを保っています。</p> <p>3 利用者視点の維持管理として、長年の使用により浴槽、ガラス面などでよごれが蓄積された部分に、特殊な洗剤等を使って磨くことにより、お風呂の快適さが向上されました。</p> <p>4 施設の維持管理面では、職員・スタッフで工夫して行うこと、本部や市・区と協議すること、利用者の理解を求めることの3方向にバランス良く取り組んでおり、今後も清潔で快適な施設としての魅力を高めるよう望みます。</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>1 台風、大雪等の時は、利用者の協力を得て、予防措置や、清掃、除雪を実施している。</p> <p>2 立地上、大風の際などで、倒木等、公園内を通行する利用者への影響があるので、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>1 所長の方針で高齢者への理解といたわり、安全と怪我の防止 が重視されて運営されています。大きな事故につながる浴室での湯あたり、転倒などに対する配慮も行き届いています。</p> <p>2 コミュニティスタッフ研修テキスト(業務マニュアル)の中に緊急時(風呂での湯あたり、事故発生、救急救命、地震、火災発生時)の対応についてわかりやすく良くまとめられています。</p> <p>3 浴室利用者が多いこと、高齢で認知症の症状のうかがえる利用者の増加など実際の地震や火災発生時の避難誘導の困難さは想像以上に高いことが推察されます。実際に起こったときのリスク対応について、より具体的な準備が求められます。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>1 毎日の、午前午後のコミュニティスタッフ、職員のミーティングを重視し、日々の事例により、考え方、対処の仕方を話し合い、共通認識を持つように努めている。</p> <p>2 業務日誌を活用し、午前、午後の引継を密に行い、業務の統一性、継続性の確保に努めている。</p>	<p>1 コミュニティスタッフ研修テキストが(業務マニュアルとして)よくまとめられており運営のよりどころになっています。</p> <p>2 それを利用したコミュニティスタッフ研修やミーティングが職員の育成と管理に役立っています。所長がコミュニケーションの重要性を強く指導し、所内の問題や情報の共有に努めています。さらに情報共有が、職員・スタッフのちょっとしたアイデア、行動力を引き出すことにつながっています。</p> <p>3 経理業務は適正な管理が行われていますが、出費削減の努力などわかるような内部資料の工夫が期待されます。</p>
VI ・ その他	<p>浴室の洗い場は、排水が利用者の足下を流れるような構造になっており、滑りやすく、衛生的でないため、安全性の確保の面から、区役所に対し、洗い場の改修の要望書を昨年提出し、継続して改修要望を強くお願いしている。</p> <p>区は危険性を承知しており、早期の改修を期待します。</p>	<p>1 浴室をはじめ、安全衛生の管理に配慮しながら良く運営しています。洗い場の件では、現在の清掃等での取り組み、ヒヤリ・ハットの事例など詳説して、市・区に窮状を理解してもらい、改修が進展するよう期待しています。</p> <p>2 所長・職員・スタッフが利用者によく挨拶し、時に身近な相談役になるなど、コミュニケーション重視の運営です。</p> <p>3 「狩場緑風荘ギャラリー」と名付けて廊下の壁面、1階ロビー近くに、俳句や陶器のほか教室の作品をたくさん飾り館内を楽しく演出し、また、参加者の励みになっています。</p> <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、施設利用ニーズはいつそう高まり、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、セミナー等では一般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 data-bbox="137 434 794 495"><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p data-bbox="137 613 794 1178"> 1地域の町内会等(東伸自治会、狩場町東部自治会)⇒会長が利用者・地域連絡会議のメンバー 2保土ヶ谷区老人クラブ連合会⇒シニア大学の会場提供 3岩崎地域ケアプラザ⇒①認知症に関するコミュニティスタッフ研修の講師派遣依頼②介護保険包括支援センターとの連携その他 4境木中学校⇒①校長が利用者・地域連絡会議のメンバー②生徒の作品展示③職業体験 5秋葉中学校⇒職業体験 6瀬戸ヶ谷小学校⇒①校長が利用者・地域連絡会議のメンバー②児童の作品展示 7保土ヶ谷区社会福祉協議会⇒①赤い羽根共同募金その他活動に協力②狩場緑風荘は福祉施設分科会の会員 8保土ヶ谷区地区社会福祉協議会⇒要請があり定例会に参加。 9施設設置者である保土ヶ谷区地域振興課と運営上の協議をし、区主催の指定管理者連絡会議に参加している。 10 権太坂消防出張所⇒定例の火災、防災訓練、AED訓練の指導をお願いしている。 </p>	<p data-bbox="794 434 1457 495"><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p data-bbox="831 528 1385 560">資料:利用者・地域連絡会議の議事録、ヒアリング</p> <p data-bbox="794 584 1457 645"><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p data-bbox="794 909 1457 969"><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p data-bbox="794 999 1457 1238">地域の町内会等の自治会、地区の社会福祉協議会、地域の消防署等と、従来から施設活動、地域状況について、情報交換、意見交換をしてきました。平成23年度以降では、さらに、地域ケアプラザから職員を招き、職員の高齢者対応へのスキルアップに役立てたり、また、地域の小中学校の職業体験受入れ、狩場緑風荘祭りでは児童が参加するイベントを設けるなど、「地域のつながり強化」、「世代間の交流の活発化」を図っています。</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 data-bbox="137 181 794 241"><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> <ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="137 454 794 510">1 保土ヶ谷区老人クラブ連合会に対しては、各月の事業案内「緑風荘だより」を送付している。 <li data-bbox="137 510 794 600">2 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している。 <li data-bbox="137 600 794 656">3 単位老人クラブ(保土ヶ谷区137クラブ、会員数8,300人)の活動に施設を提供している。 <li data-bbox="137 656 794 779">4 昨年、保土ヶ谷区老人クラブ連合会会長に利用者・地域連携会議の委員になってもらい、狩場緑風荘の情報提供を図る等、今後の老人クラブ活動の支援、活性化を図った。 	<p data-bbox="794 181 1457 241"><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p data-bbox="794 275 1457 309">資料: 事業計画書、事業報告書、ヒアリング、現地確認</p> <p data-bbox="794 331 1457 387"><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p data-bbox="794 656 1457 712"><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="794 734 1457 846">・保土ヶ谷区老人クラブ連合会のシニア大学、一般講座開催等については、部屋の提供だけでなく、開催のための機材、椅子等の準備など、運営面で幅広い協力をしています。 <li data-bbox="794 846 1457 969">・当施設におけるクラブ活動としては、趣味の教室終了後に発足した、研究会に対して半年間の部屋の優先利用、文化祭や施設内ギャラリーなどでの活動紹介の機会の提供などを行っています。

(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 data-bbox="137 1169 1457 1202"><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p data-bbox="137 1214 1457 1303">地域の自治会との連携、小中学校、福祉関連の施設との連携(会合、広報誌の配布)を努めています。快適なお風呂、各種教室、囲碁・将棋、カラオケなど多様な楽しみの提供により、「地域の高齢者が元気になる、仲間作りの施設」として、講師やコミュニティスタッフに、地域の住民を活用しながら、展開をしています。</p> <p data-bbox="137 1326 1457 1359"><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 data-bbox="137 1370 1457 1460">今後、いっそう高齢者が増加することが見込まれ、高齢者の施設へのニーズや身体能力等に関しても多様であると思われます。すでに、趣味の教室で、新企画を設けていますが、引き続き自主事業などへの対応期待します。また、ニーズ集約においては時には、イベント等の機会をみて高齢者の家族にも問うことも有効と思われます。</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)>	
・利用者会議は、従来メンバーに、地元の小学校、中学校、ケアプラザの関係者を参加メンバーに加え10名から14名に増員し「利用者・地域連絡会議」として拡大して実施しています。、平成24年6月に拡大版の第1回を開催し、当施設の活動報告をするとともに意見交換をし、地域ニーズの把握に努めています。	

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・地域連絡会議の議事録、平成23年度事業報告書、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・地域連絡会議のほか、施設のご意見箱、日常の対話を通じて寄せられた意見を、利用者サービスの課題として文書化し、「ご提案ファイル」として綴っています。最近では、お風呂の温度設定、趣味の教室についての希望・意見が寄せられました。	

③利用者会議等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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)> 確認手段：利用者・地域連絡会議の議事録、平成23年度事業報告書</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:風呂場を改修する件について)</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、特殊洗剤等を購入し、風呂場の浴槽や鏡の積年の汚れを落とし、快適さを向上させました。また、初心者向けの卓球教室の要望が強かったので、横浜市の体協に相談し専門講師を見つけるなど、きめ細かな対応を図っています。</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 type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input 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>全体として年に1度、利用者満足度アンケート、趣味の講座、教室等の参加者へのアンケート、ご意見箱などで幅広く利用者の声を聞いています。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。各種アンケートから出された施設のサービス、講座に関する要望などの自由意見は、1件1件ファイルに綴じて活用しやすくしています。</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：利用者満足度アンケートの取りまとめ、平成23年度事業報告書、ご提案ファイル</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)> 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、課題を抽出しています。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い、共有化しています。重要なものは、毎日のミーティング、月1回のリーダー会議などの議題として、迅速に取り上げています。</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：平成23年度事業報告書、提案箱での意見に対する回答ファイル</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><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者満足度アンケート、提案箱、地域・利用者会議、趣味の教室修了時でのアンケートに対してそれぞれ丁寧に扱い、検討、対処しています。場合によっては市・区とも協議しており、利用者の要望に応じられないときにも丁寧に説明しています。 例：傘立ての鍵を大きいものに変更、カラオケ機器の点検による音質向上、女性利用者のためカート置き場の設置など</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)> <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原則公表しています。対応策についても、要望書で提出されたものを公表しています。対応できない場合には、その理由を説明しています。また、コミュニティスタッフの研修テキストにアンケート結果を折り込み、利用者や施設サービスの状況について、職員・スタッフでの情報共有化にも努めています。	

(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)> 利用者がよくみる掲示版に「ご意見ダイヤル」の利用に関する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)> 「ご利用者の声」というご意見箱が2か所あるほか、窓口での受付もあります。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)> 提案箱のすぐ脇に、用紙をおいて投稿しやすくしています。また、職員・スタッフに申し出たりしやすいように心がけ、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)> ヒアリング、資料確認(苦情解決のフロー)</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)> 施設内で受付けた苦情は、必ず記録を取ってファイル化しています。職員・スタッフが受付けた苦情等を、所長が責任者として、職員会議、リーダー会議等で話し合い、対応を検討しています。必要に応じて、本部や市とも協議をして、対応策を決めています。また、必要な苦情・要望等に対する回答は、掲示版にも載せています。</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)> 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)> 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。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 checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない

評価機関 記述

<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

利用者から、電話、窓口、提案箱で受付けた苦情等は、1件ずつ所定の書式に記録し、ファイル化し、職員・スタッフでの情報共有を図っています。また、事業年度ごとに「苦情対応報告一覧表」を作成し、受付時期、苦情等の内容、対応結果がわかるように総括した記録を作成しています。

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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>

ヒアリング、資料確認(苦情解決のフロー)

<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。スタッフが利用者から受付けた苦情・要望等は、リーダー、職員に報告します。施設長のリーダーシップのもと、その内容はリーダー会議、毎日のミーティングなどで現状把握、対応策の検討をし、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、利用者の諸事情を考慮し対応しています。

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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない

評価機関 記述

<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>

現場での掲示版の確認、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)>

ご意見・ご要望に対する回答を掲示版に貼ってあり、利用者の声をきちんと受け止めて、実際の対応策を公表しています。

(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>1 市老連ホームページに掲載 2 利用者証を作成時に、市全体の案内、緑風荘の施設案内の2種類渡し、当センターの利用に当たっての説明をしている。 2 区役所、保土ヶ谷区社会福祉協議会に案内を置いている。 3 当センター見学者、看護実習生、職業体験の中学生に配布。</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、資料(利用案内、老人福祉センター案内)、HP</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>・区役所、保土ヶ谷区社会福祉協議会、市・区の老人クラブ連合会など、高齢者の出入りの多い先に、利用者案内、「緑風荘だより」を置いて、施設の内容、教室活動など周知しています。また、世代間の交流の場において、看護実習生、職場体験の中学生などにも配布し、知名度を幅広く高めようとしています。</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>受付カウンターに、市全体の案内、狩場緑風荘の施設案内、の2種類を用意しています。初めての利用者には、資料をお渡しするとともに、具体的に施設の説明を加えています。</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	
<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)> 利用者案内等の資料、ヒアリング <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用状況に応じて適切な方法となるようにしています。現在、趣味の教室は、年2回募集し、応募者が多い場合は、ロビーで公開による抽選を行っています。クラブ・同好会の部屋利用は、1カ月前の1日から、来館での申し込み(先着順)で行っています。	

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	
<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)> 研修計画書、ヒアリング <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> コミュニティスタッフ研修の時間を利用して、毎年、1回以上研修を実施しています。人権研修は横浜市の担当課から講師を招いて行っています。平成24年度の研修は平成25年2月の予定です。	

(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>1 アンケート、提案箱への提案、直接事務室への要望(電話等)による要望、日々の業務の中で、コミュニティスタッフに寄せられる要望、横浜市からの要請を踏まえ取り組んでいる。</p> <p>2 利用者の健康維持の関心の高さから、今後、身体能力の維持向上のため、幅広く講座、教室を検討していく。</p> <p>3 文化系の教室開講(1年、6カ月、短期)への要望、動機は多様であり、既存の教室が消え、新しい教室が生まれている。</p> <p>5 カラオケの愛好者からの要望に従い、音響機器の修繕、調整等を実施し、また、マナーの徹底を図っている。</p> <p>6 風呂は、人気は高いが、転倒防止、滑り防止に、マットを敷き、洗い場の洗浄用洗剤を種々検討し、衛生面のみならず、安全の確保に努めている。また、冬季の湯あたり防止のため、定期的に巡回し、利用者に注意喚起をするとともに、入浴時間が長ならないよう、時計を浴室内に設置した。</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>資料【利用状況報告書】、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><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・健康志向から体操等の要望が強く、健康体操、太極拳、フラダンスなど趣味の教室・同好会で開催しています。趣味の教室からは支援を受けて、OB会が数多く育っています。 ・文化系の教室では、高齢者の興味・ニーズの変化があり、テーマの入れ替えを適宜に行っています。新テーマでは、デジカメ、パソコンなどが好評です。 ・当施設では、お風呂の快適さを向上させるため、長年の汚れを特殊な洗剤で綺麗にしました。

②生活相談や健康相談など各種相談に取り組んでいるか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 月2回、水曜日、保健師(または看護師)を講師として、健康相談を実施。毎回12, 3人</p> <p>2 生活相談は件数として少ない。窓口で、福祉、介護保険の窓口や病院の案内を尋ねられる場合がある。</p> <p>3 月4回の料理教室で栄養相談の機会を設けている。</p> <p>4 苦情、要望以外に件数としては少ないが、利用者間の人間関係等についての悩みごとの相談あり。</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>事業報告書、ヒアリング、壁面での各種相談の掲示</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・栄養相談、生活相談、健康福祉相談を実施し、利用者の身近な相談窓口として定着してきました。特に健康福祉相談は、年間で約250名の利用があります。 ・月4回の料理教室の中で、栄養相談の機会を設けて、利用者の利便を図っています ・生活相談は、身近な相談相手として主に所長が対応し、必要に応じて、専門的な関係機関を紹介しています。

(6) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 毎月の行事予定パンフレット「緑風荘だより」を作成し、保土ヶ谷区役所、同福祉保健センター、他の17老人福祉センター、区内の地区センター2館(保土ヶ谷区、初音ヶ丘)、区社会福祉協議会、岩間市民プラザ、区老人クラブ連合会、瀬戸ヶ谷小学校等へ定期的に送付している。</p> <p>2 趣味の教室受講生募集案内は広報紙やホームページ等に事業案内を掲載し、近隣町内会の掲示板にPRをお願いしている。</p> <p>3 コミュニティスタッフ募集に関して、館内の掲示の他、保土ヶ谷プール、近隣町内会へ掲示板を使ってPRをお願いしている。</p> <p>4 緑風荘だより等はホームページに掲載し、PRに努めている。</p> <p>5 緑風荘まつりは近隣町内会や保土ヶ谷プールなどの掲示板を使ってPRをお願いしている。</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>緑風荘だより等の資料、HP、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>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>・『施設利用案内』中の、施設目的、利用方法、施設概要と教室案内など、図表入り、カラー刷り、大きな字で見やすく作成しています。「お願い8ヶ条」を掲載し、早く基本ルールを理解してもらえよう工夫しています。</p> <p>・「狩場緑風荘だより」は、自治会、高齢者の利用する区内施設など、多様な機関に配布しています。</p> <p>・コミュニティスタッフには、地元の掲示板への広報紙の掲載に動いてもらっています。</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>1 コミュニティスタッフ研修テキストには、ことばかけをすることと、丁寧な言葉づかい等が定められており、励行している。現在、利用者から、応対マナーでのクレームは現在、寄せられていない。</p> <p>2 コミュニティスタッフは利用者が話かけやすいよう、エプロン及び名札を着用している。</p> <p>3 コミュニティスタッフ、職員に認知症サポートや応接に関する研修を実施している。</p> <p>4 日々のミーティングに於いても、コミュニティスタッフの声を吸い上げて、苦情対応、問題解決をどうすべきかを話し合うようにし、共通理解を図り、丁寧な対応が出来るよう心掛けている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・コミュニティスタッフは、カラフルなエプロン、名札を掛けて、利用者が話かけやすい服装を取っています。</p> <p>・研修テキストに記載され、日常指導のテーマである「明るい挨拶、早く覚えて名前呼びかける、話をよくきく」などの対応が、受付をはじめコミュニティスタッフに身につけています。</p> <p>・利用者の権利意識の高まりの中でスタッフへの要求は高まっています。スタッフにはより適切な対応を指導しています。</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>1 1階会議室、中広間、2階洋間(桐、紅葉)(60%以上)は人気があり、利用率も高い。利用者が高齢化しているため、椅子式の部屋が好まれるが、2階和室(萩、藤、茶室30%以下)は空いている和室にゴザを敷いて、椅子が使えるようにしたり、1階作業室(35%)は、短期の趣味の教室に利用しているが、今後も部屋の特性を活かした利用率の向上を検討していきたい。</p> <p>2 午前中は当センター主催の趣味の教室が開催されるため、クラブ、同好会は午後の利用となっている。</p> <p>3 会議室等もテーブル、椅子を軽量化し、利用者が後片づけをしやすいようにしている。</p> <p>4 浴室の洗い場は、利用者への安全性の確保の点から、行政に抜本的な改修工事の要望書を提出し、現在、対応を協議中である。</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>・会議室、2階洋間、栄養教室の利用率は60%以上と高いが、近年、和室は正座することで敬遠されがちな状況がありました。そこで、和室にゴザを持ち込み、椅子利用を可能にするなど利用方法の改善に努めています。</p> <p>・部屋利用では、午前中が趣味の教室、午後がクラブ・同好会と分けて、活動別の時間帯を決めています。</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>・「趣味の教室」講座修了者アンケート、また、「利用者の声」に出された要望については、丁寧に検討し、講座運営やテーマ設定に活かしています。</p> <p>例) 要望により誕生した新講座・・・シニアのための国語、算数教室 など</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>・最近、茶道、華道の講座に応募人数が少なく、開催に至らない事がたびたびあります。①集まりにくい要因はなぜなのか、②これら講座でも開催を続ける施設には、内容、設備、広報等の何か工夫があるのか、老人クラブ連合会の他施設、その他との情報交換で、ヒントが得られる可能性があります。</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)>	
・事業報告書に、平成23年度の維持管理・保守実績の一覧表を掲載しています。この表では、実施内容ごとに、「業者名」「点検結果等」、「対応状況」の具体的な記述がある。問題箇所や次年度以降も引き続き注意する点などが一目了然に、整理されています。	

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)>	
・基本的清掃は、委託業者に頼んでいます。さらに、コミュニティスタッフが各部屋を回り、利用者による部屋の清掃状況、忘れ物等を確認し、業務日誌のチェックリストに記入しています。また、委託の清掃業者がいない時間帯に、トイレや床面など汚れが発生した場合は、職員・スタッフが迅速に、清掃対応をしています。	

(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 type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<(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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 指定管理者の備品があるのは平成23年度以降であり、市の財産と指定管理者の財産と区分して管理しています。	

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 type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 廃棄した備品には、備品台帳備考欄に廃棄日が書かれています。	

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 type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<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
評価機関 記述	
<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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 毎日の施設内の巡回点検時に併せて備品の安全性の確保に心がけています。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。	

(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)>	
教室参加者には、ゴミは基本的に持ち帰りであることを説明し、館内掲示もしています。料理教室の中で生じるゴミについては、分別を済ませた後、回収をしています。	

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>1 清潔さの確保のほか、施設、備品等が原因で利用者に怪我、転倒が起きないように日々意識するよう、ミーティングでコミュニティスタッフ及び職員に話している。利用者から要望があった玄関に滑り止めマットを設置した例等、安全性の確保、使い易さの実現に努めている。</p> <p>2 直接、職員で、石の看板を研磨し、手すりの除菌、清掃、ワックス塗布、ソファの汚れ清掃、各部屋のテーブルの汚れ除去、タイルのワックス剥離、塗布等こまめに迅速に対応。また、将棋囲碁教室のテーブルの脚の長さを切断、溶接するなど工夫し、使いやすさの実現に努めている。</p> <p>3 浴室について ・洗い場は、高齢者は転倒しやすいこともあり、清掃について各種の方法を試し、通常よりも丁寧に洗浄している。 ・浴槽には身障者用の斜路が付属しているが、浴室からの石鹸水が入りこみ不衛生であったので、入りこみ防止の堰を設置した。</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、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>浴室利用の高齢者は、転倒も考えられるので、改善措置がとられるよう、市との予算協議を継続して進め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>・業者委託清掃者へ細かな指示、および、職員・スタッフによる日常清掃で、清潔さ・快適さの向上に努めています。 ・浴室の洗い場で、石鹸水のスロープへの入り込み防止の堰設置や、こまめな清掃で対応を図りました。</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>・徐々に汚れがたまってきた風呂、タイル等を綺麗にするために、いろいろ調べて、昨年以降、特殊な洗剤を利用したり、各種の工夫を行い、浴室、浴室内のさらなる美化が図られました。 例:利用者アンケートによる浴室設備の評価は、大変良い・良いが、平成22年度の50.8%⇒平成23年度67.4%に向上しました。</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>・備品の管理台帳では、指定管理の受託前のものですが、同時期、同じ型版の長机、ロッカーを複数台数で購入した場合、備品管理上で同じ番号のものが複数できている状況でした。設置場所の移動、廃棄があっても記録が不明瞭になるため、購入するのについては、枝番号を付けて、1台ずつの管理ができるように求めます。</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)>	
コミュニティスタッフ研修テキストに緊急時の対応について記載しています。風呂場での対応、事故発生、救急救命、地震発生、火災発生について細かく規定しています。同テキストの資料編には、倒れた人の対応の図解、避難経路・消火器等設置案内図、AEDの使用方法が記載されて手順が詳しく示されています。	

(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)>	
協定書に防犯等のマニュアルの作成をうたっています。機械警備は常時作動しております。鍵かけの誤操作などで警備業者と連絡や情報交換がありました。動作異常等の発生はありません。最近利用者の靴箱鍵かけ忘れや鍵のかけ間違いによる紛失等への適切な対応に注力しています。防犯業務は適切に行われていますが、マニュアルや発生記録などのさらなるレベルアップが期待されます。	

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)> 事務所内の現場確認</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>教室・部屋ごとの鍵は、受付カウンター奥の鍵ボックスに収納し、管理者用の鍵は受付のうしろの鍵のかかる部屋に収納して明確に分離しています。</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>業務日誌に不審者等確認用のチェック表があり、各室から玄関ロビーに至る項目を午前、午後に巡回してチェックし、記録を残すようにしています。</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	
<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)> 業務日誌のチェック欄は安全性に関する内容も織り込んでチェックしています。また業務日誌の特記事項欄には、施設・設備等の安全性やサービス内容について詳しく記録がされています。コミュニティスタッフ研修テキストの実務編には清掃業務の業務内容、大広間舞台進行、放送等の業務内容が時間単位で記載されサービス内容に落ちがないよう工夫されています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 狩場緑風荘平成24年度職員コミュニティスタッフ研修計画を確認	
<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)> 狩場緑風荘平成24年度職員コミュニティスタッフ研修計画には救急救命AED研修(10月)、認知症サポーター養成講座研修(11月)など事故に関わる研修の計画が織り込まれています。特に最近は認知症の症状がうかがえる利用者多くなっていることから毎月実施のコミュスタ研修のテーマにしたり、日常のミーティングでは所長が風呂等各設備の確認や利用状況のなかでの事故防止について指導しています。	

(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 type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事業計画書には「特別避難場所」として記載があり、狩場緑風荘コミュニティスタッフ研修テキスト(業務マニュアル)のなかに災害時の対応についての対応についての記載はありますが、本項目は対象外となります。</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 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	
<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>平成24年3月12日実施(訓練スケジュール)の記録があります。今年度は総合防災訓練として平成24年11月14日と平成25年2月18日に実施の予定です。入浴者の避難はしませんが多くの利用者の参加を求めて実施しています。また、昨年3.11の東北の大地震後、権太坂の消防出張所に当施設の対応を相談したところ、家具の転倒防止、ガラスの飛散防止などの助言があり、これらへの対応策を順次実施しています。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急時の対応について「平成24年度コミュニティスタッフ研修テキスト」の概論編によくまとめられております。「風呂場で湯あたり等発生時の対応」「事故発生時の対応」「救急救命対応」「地震発生時の対応」「火災発生時の対応」は詳しく、一か所にまとめられていてマニュアルとして使用しやすくなっています。</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>転倒防止対策の実施等、消防署の指摘にも迅速に対応していることが確認できました。地震発生避難の際は「ガラスの飛散が避難の障害になる」「入浴中の利用者の避難」「高齢者が多くなってきていることへの誘導の難しさ」などの指摘が署からあり、これらに取り組んでいくことが今後の課題になると思います。</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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<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
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事業計画書に職員体制常勤3名(所長1名、副所長2名)非常勤(コミュニティスタッフ)常時4人の配置が設定されておるとおり常時必要数を満たしてております。コミュニティスタッフは午前4名、午後4名のシフト体制で運営しています。コミュニティスタッフの主要役割は実務編(コムスタの業務マニュアル)に明記されています。	

②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
協定書にある条例のとおり9:00開館、17:00閉館を実施しています。	

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 type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
施設内で希望者には閲覧できるようにしています。	
<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)>	
施設内の利用者用掲示板に「事業計画書・事業報告書の閲覧を希望する方は申し出てください」の掲示をしています。	

(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)>	
「狩場緑風荘平成24年度職員、コミュニティスタッフ研修計画」の中に所長、副所長研修で4回、コミュニティスタッフを含めた研修計画8回の計画があり、これに従い実施しています。また「平成24年度狩場緑風荘年間スケジュール」の中にもコミスタ研修として7回の研修が記載されています。	

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)>	
テーマは「個人情報保護、音響操作」「パソコンスキルアップ」「救急救命」「介護保険・認知症」「人権」。対象は職員・スタッフ全員。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
コミュニティスタッフ研修では、人権研修、個人情報保護、救急救命が毎年の必須テーマですが、それ以外は当施設で身につけて欲しいスキル・知識に応じて設定しています。講師は、市やケアプラザなどから招いたり、職員自らが務めることもあります。	
全員参加のために休館日に実施していますが、どうしても出席できない者には後日所長が個別に概要を教えています。	

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>1 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、必要なスキルを拾得するよう、研修を実施している(放送機器の操作研修、パソコン研修等)。 2 研修は、全員が揃う機会を活かし、月1回の休館日に実施している。(時間外勤務処理) 2 現場、本部ともに、スキル向上・情報共有を図ることの重要性を認識しており、必要な経費の措置は確保されている。 3 年度当初、コミュニティスタッフに研修計画の概要を発表し、リーダー会議で研修内容要望を聞き実施している。 4 日々の業務を通しての訓練、スキルアップの向上に努めている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>研修費は主に人件費であり、時間外処理であることを確認しました。 <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>職員のなかから他施設の見学をしたいという要望が出ていると伺いました。24年度の計画にはありませんが大変有用な研修になりますので実現されるよう配慮下さい。</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>スタッフは全員パソコン操作可能にするという目標を持ってパソコン研修を実施しています。「緑風荘だより」は全員が作成することを前提とし、技能が不足しているものにはOJTで個別に教えています。また、研修テーマは職員からの要望をミーティングで聞き取るようにしてリーダー会議で話し合います。</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)> ヒアリング、掲示の確認 <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>所外研修はミーティングや報告書・資料の回覧で所内への伝達を実施させています。最近の横浜市主催レジオネラ症防止対策に係る講習会の内容は参加者から所内全員に理解させることを徹底しました。また体力向上、フットケア講習についてはスタッフへの伝達とあわせポスターに織り込んで所内に掲示しました。</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)>	
「コムスタの業務マニュアル」実務編で受付業務(午前勤務)と(午後勤務)など担当業務ごとに時間的な流れをおって業務内容を規定しています。このマニュアルはコミュニティスタッフの話を聞き、改訂して全員に配布しています。このほか、コミュニティスタッフの各チームで着実な業務実施のための工夫をしています。	

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)>
1 毎日の午前と午後のミーティングおよびリーダー会議で情報共有を常に心がけるようにしている。また研修の設定により、スキルの向上、必要知識の習得等に努めている。 ・窓口の対応は常に公平性の観点からその指導には力点を置いている。 (窓口で特定の利用者に特別扱った場合の全体の業務に与える影響について説明している。) 2 コミュニティスタッフの午前と午後の引継が円滑にいくよう心掛けている。 3 コミュニティスタッフ間では、専用の掲示板を使い、情報の共有に努めている。 4 コミュニティスタッフリーダー会議の議事録は全コミュニティスタッフに回覧している。	ヒアリングと業務日誌、連絡シート、リーダー会議の議事録で確認 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	毎日の午前・午後のミーティングの充実に注力しています。トラブルがあったことは具体的に報告する習慣を育て、所長以下管理者はその指導に注力しています。月1回のリーダー会議の議事録はコムスタに配布し、OJTに役立つようにしています。

(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)>	
事業計画書の「個人情報の保護の措置について」に基本的な考え方と具体的な保護体制についての記載があり、そのとおりに実施しています。また、コミュニティスタッフ研修テキスト(業務マニュアル)には「個人情報保護と情報公開」の項目のなかで個人情報保護に関する法律の趣旨、定義、義務を説明し取り扱いや留意事項を述べています。	

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)>	
狩場緑風荘では所長が責任者です。本部の横浜市老人クラブ連合会本部では総務課長が担当しています。職員には個人情報の保護の管理を徹底して指導しています。	

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)>	
コミュニティスタッフ研修のなかで全ての職員に対し個人情報保護研修を実施しています。実施は年1回とし、平成24年度研修は5月22日実施しました。研修には、身近なQ&Aを取り入れて、理解を深めています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修修了時に誓約書をとっています。誓約書には日付け記載がわかるよう工夫を期待します。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>センターとして主に個人情報の収集は利用者証を発行する際に生じます。利用者に対しては、「申込書に記入いただく個人情報は、当施設の運営目的以外に使用しない」旨を書面に明記し、説明をしています。コミュニティスタッフ研修テキスト(業務マニュアル)のなかでは個人情報の保護に関する法律を解説し、横浜市の条例も説明しています。</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><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <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等には、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の規定が明記されています。(横浜市健康福祉局からの通知の徹底)</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、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 業務マニュアルの資料確認とヒアリング。コンピューターパスワードの実施と保管庫の鍵かけの現場確認 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>コンピューターはパスワード管理をしています。個人情報を含む書類は施錠できる書庫に保管し、廃棄の際はシュレッダーにより処理しています。</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 type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p><一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設では10万円までの小口現金だけを管理し、諸経費の支払いは横浜市老人クラブ連合会本部で一元管理しています。事務手続きの流れは施設で「支払い伝票依頼票」をおこし、領収書などを本部に送ると本部経理担当が費目別にパソコンで管理する仕組みです。本部では毎月税理士によるチェックが行われています。</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 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	
<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><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)></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>本部として横浜市老人クラブ連合会会計規程があり、これに役割分担は規定されています。施設の経理担当者は副所長であり、所長のチェックの上、本部の経理担当が処理します。</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 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	
<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>事業報告書における収支決算書の確認。</small></p> <p><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)></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>本部では公益法人として所属3施設毎に会計管理しています。狩場緑風荘単独の収支決算書が作成され、本部と施設側が確認しています。</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 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	
<p><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)></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>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、当施設で、時系列・科目ごとに保管しています。当施設での整理がよく、支払い請求書・領収書など必要な伝票の存在が確認できました。</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><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>施設として小口現金用の通帳、印鑑、カードが保管されています。そのほかの通帳・印鑑等は本部で管理をしています。</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>1 電気代節約について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・不要な照明灯は使用しない。 ・電気ポット、自動給茶機等の撤去 ・2階等不要な箇所の冷房自粛 ・グリーンカーテンの設置 <p>2 水道料金節約について</p> <ul style="list-style-type: none"> ・浴室の節水表示 ・節水シャワーヘッドの設置 ・浴室かけ流しの流量節減 <p>3修繕作業、清掃作業の委託業務に加え、職員、スタッフ等が随時実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・木製手すりの清掃、研磨、ワックス塗布 ・浴室の鏡の研磨 ・玄関の施設名石材看板の研磨清掃等 <p>4修繕工事の経費節減</p> <ul style="list-style-type: none"> ・故障時に設備メーカーへの安易な発注は行わず、種々の情報を得、内部で発注先を検討し、経費を節減した。 <p>(再利用水ポンプのアクムレーターの修繕の例)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・その他 	<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>ヒアリング及び現場確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>経費節減の努力はよくされているのですが、収支決算書だけからではそれが説明されません。内部資料として前年度の実績や当年度の目標なども表記して施設としての方針や努力がわかるような工夫が期待されます。</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>収支決算書から修繕費や利用者サービス向上のための消耗品の必要が推察されます。その環境下で細やかな部分でよく節減の工夫を実施しています。浴室に関わる節水の取り組みは効果をあげました。また設備故障時の業者への発注を工夫したり、低価格での物品調達で出費の軽減をしています。</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>コミュニティスタッフ研修テキストが、「業務マニュアル」としてよくまとめられており、運営のよりどころになっています。それを利用してのコミュスタ研修やミーティングが職員の育成と管理に役立っています。その上で所長の方針である高齢者への理解といったわり、安全と怪我の防止が重視されて運営されています。</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>よく運営されていますが、実績の記録を充実すれば、業務の見直し、新たな取組みに役立つ資料になると思います。業務日誌は実績記録として活用されていますが、記述の仕方によっては、今以上に役立つ資料になると期待されます。</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>1 横浜市健康福祉局からの委託事業として体力向上プログラム教室(さわやかシニアライフ)を実施</p> <p>2 高齢者健康増進体操事業(健康体操教室)を実施(市から講師謝金が直接支払われている)。</p> <p>3市、区の事業のパンフレット配布等、PRの協力</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>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>体力向上プログラムの委託は老人福祉の重要ポイントを担っており、所内外へのポスターの掲示など職員の積極的な協力が見られます。</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>ヒアリング、現場確認</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>所長の方針で安全、清潔、怪我の防止への注力がうかがわれます。特に浴室の危険防止のために洗剤を変更させて清掃工程まで指示しています。浴室の掲示にも安全への配慮がうかがわれます。</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>