



横浜市指定管理者第三者評価制度

老人福祉センター評価報告書
蓬萊荘



平成21年3月12日

横浜市指定管理者第三者評価機関
株式会社 コモンズ21研究所

老人福祉センター評価シート目次

I. 総則.....	1
I-1 施設の目的や基本方針の確立.....	1
I-2 施設目的の達成度.....	2
I-3 職員の勤務実績・配置状況.....	3
I-4 職員のマナー.....	4
I-5 開館の実績.....	5
II. 施設・設備の維持管理.....	6
II-1 建物・設備の保守点検.....	6
II-2 備品の管理.....	7
II-3 清掃業務.....	8
II-4 警備業務.....	9
II-5 外構施設の保守点検業務.....	10
II-6 植栽・樹木等の維持管理業務.....	11
II-7 ゴミゼロ推進運動への取組.....	12
II-8 浴室衛生管理業務.....	13
III. 運営業務及びサービスの質の向上.....	14
III-1 利用実績及び施設の稼働率.....	14
III-2 利用しやすい受付案内の実施.....	16
III-3 適切な利用情報の提供.....	16
III-4 広Rの実施.....	18
III-5 サービス水準の確保.....	19
III-6 職員間での情報共有化.....	20
III-7 個人情報の保護.....	21
III-8 事故防止対策への取組.....	22
III-9 事故発生時の対応体制の構築.....	23
III-10 災害発生時の対応体制の構築.....	24
III-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築.....	24
III-12 利用者の苦情解決体制の構築.....	26
III-13 利用者アンケートの実施.....	27
III-14 利用者会議の開催.....	25
III-15 自主事業の適切な実施.....	29
III-16 自主事業における独自の工夫等.....	30
III-17 老人クラブ活動に対する援助等.....	31
III-18 趣味の教室の適切な実施.....	32
III-19 趣味の教室の実施における独自の工夫等.....	33
IV. 地域及び地域住民との連携.....	33
IV-1 地域及び地域住民との交流・連携.....	34
V. 収支状況.....	35
V-1 指定管理料の執行状況.....	35
V-2 収支決算状況.....	36
V-3 経費節減の取組.....	37
VI. その他.....	38
VII. 評価結果のまとめ.....	38

I. 総則

I-1 施設の目的や基本方針の確立

老人福祉センターの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	職員に対し、老人福祉センターの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。	✓		✓	
	職員が、老人福祉センターの設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	✓		✓	
	利用者に対し、老人福祉センターの設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「基本方針」は、蓬莱荘の目指す理念を示したものであり、利用者(市民)に対する約束です。 ・「基本方針」は、利用者に分かるようパンフレットや市老連ホームページ及び館内掲示板にポスターで案内しています。 ・職員には、研修等を通じて「基本方針」を理解し、日常業務の中で「基本方針」が実現できるよう心がけるとともに、名札着用の際に「基本方針」を確認して業務に就いています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 「老人福祉センターとして、いかにあるべきか」を考えて、蓬莱荘の基本方針は利用者目線にたった接遇等、6点にまとめられています。 ✚ 高齢者の教養・趣味・娯楽の機会の提供及び高齢者の健康増進を支援します ✚ 公的な施設として公平・公正・平等な運営と人権を尊重した運営管理をします ✚ 地域に根ざした福祉施設として地域社会との連携を図ります ✚ 法令・条例等を遵守し、情報の公開や個人情報の保護に心がけます ✚ 節電・節水をはじめ経費節減に努めるとともにゴミの資源化率の向上に努めます ✚ 利用者の目線に立った接遇を心がけ、利用者の満足度の向上を目指します 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<ul style="list-style-type: none"> ➤ 職員は、利用者への挨拶やさりげない声かけを心掛けています。公平さを重視した利用方法、徹底したゴミ分別等、基本方針に沿った対応を行っていました。 		

I-2 施設目的の達成度

施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	提供しているサービスは、老人福祉センターの設置目的である高齢者に関する福祉の増進に対応している。	✓		✓	
	利用者にとって公平・公正に利用できるシステムを構築している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「高齢者の福祉向上」のため、健康相談事業を月2回行っています。 ・血圧測定器を事務所受付前に設置して、利用者の健康管理及び介護予防に役出させています。 ・機能回復訓練室には、健康器具を設置し、利用者の健康な身体づくりとその増進を図っています。 ・生活相談は、相談者がいつでも必要な時に相談できるよう行っています。 ・「趣味の教室」開講科目は、前期・後期併せて17教室開講しています。この開講科目数は、横浜市内18区の老人福祉センターでは一番開講科目が多く、高齢者の生きがいを支援しています。 ・「趣味の教室」受講生募集では、募集定員を超えた場合は、利用者立会による公開抽選で公平・公正に受講生を決定しています。 ・「仲間づくり」の一環として、「趣味の教室」の充実、「OB会」やクラブ活動などの自主グループ活動を支援しています。 ・「趣味の教室」受講生募集時には、地域自治会に回覧の協力を得て、一人でも多くの地域住民からの応募を募っています。 ・健康相談員(看護師)による介護予防講座を行いました。 ・「趣味の教室」の「健康体操教室」は、健康な身体づくりと介護予防を目的に定期的に関講しています。 ・健康体操教室では、市の事業の協力として区役所保健師による「出張介護予防講座」を、前期・後期に分けて行っています。 ・カラオケの順番は、当人による公開抽選により決定し、公平・公正に行っています。 ・「職員への贈答の禁止」の案内を事務所受付及び大広間受付に掲げ、公平・公正なセンターの運営を図っています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 幅広いジャンルの「趣味の教室」の開催と、教室終了後に引き続き活動できるよう「OB会」には部屋の優先予約を認めて、施設が「生きがい」と「仲間づくり」の場となるよう応援しています。 ➢ 介護予防や健康相談の自主事業を通じて、健康維持への支援を行っています。とくに「転倒予防と脳の生き生き指体操」は事前申込不要で昼休みの大広間を会場とすることにより、気軽に多くの利用者に参加の機会を提供していました。 ➢ 各種申し込みは公開抽選等で行われており、利用者の公平性は非常に重視されています。当館は大広間で踊りを楽しむ利用者も多く、カラオケ利用者と踊り利用者間で公平・平等となるように、利用状態のデータ取りと分析に基づく時間設定等の工夫がされていました。 		
【改善すべき点・課題等】					

I-3 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	✓		✓	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	✓		✓	
B 事業計画書のとおり職員体制と実際の体制に相違がない。	✓	✓			
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミスタ職員は、担当業務を主に女性が担当する業務と男性が担当する業務を考慮し、各々の業務をすべて経験できるようローテーションを組み、そのローテーションは柔軟に対応できるようにしています。 ・勤務ローテーションを職員ロッカー室に掲示し、ミニミーティングで担当業務を確認して業務に就き、利用者へのサービスが低下しないよう行っています。 ・不定期業務及び随時業務は、各々のグループで作業点検表を作成し、計画的に業務を遂行しています。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 勤務体制は、所長1名、副所長2名の常勤職員3名と、非常勤職員(コミュニティストッフ)24名によるシフト勤務です。事業計画書どおり、常勤と非常勤の組み合わせで、常時6名から9名の体制がとられています。 ➢ コミュニティストッフは午前・午後ともに5~6名の体制です。勤務シフトは、1日4時間・隔月勤務です。 ➢ コミュニティストッフの業務は、大広間の放送・湯茶の提供、清掃、受付、風呂、外回り等に分担され、その日によって担当業務が変わります。時間帯によって忙しい業務については連携も取れています。 ➢ 事務所内に月ごとのローテーション表が掲示され、勤務状況がひと目でわかるようになっています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

I-4 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。	✓		✓	
	職員の服装は適切である。	✓		✓	
	電話応対の際、施設名及び職員名を名乗っている。	✓		✓	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミスタ職員は、男女とも全員黄色エプロンを着用し、胸には、利用者に分かりやすい黄色の字の大きな名札(裏には基本方針6点を明記)をつけています。 ・電話の対応は、研修等を通じて、施設名、氏名を先に名乗り、対応者の責任を明確にするよう周知しています。また、利用者への対応は、利用者の目線に立った親切で丁寧な態度を心がけています。 ・朝、開館時には、玄関のドアをあける同時に朝の挨拶をし、受付でも明るい笑顔で挨拶をして、利用者の方を迎えています。また、閉館時は、さようならの挨拶をして、気持ちよく帰っていただいています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ コミュニティスタッフはユニホームである黄色のエプロンを着用し、施設名・名前が大きく明記された名札を付けており、一目でスタッフとわかります。 ➢ 利用者への対応については接遇研修が実施されており、「職員の心構え」「利用者への対応について」「お年寄りを理解すること」などのマニュアルも整備されています。気づいたことを伝える「なんでも相談メモ」を作成し、日々、業務の改善を図っています。 ➢ 施設利用者満足度アンケート調査では、職員の対応について、「大変良い」「良い」「普通」を合わせると80%を超えており、利用者は概ね満足をしています。利用者間のトラブルについて介入できない部分について注意しながら、サービスの問題については研修やミーティングで話し合い、改善を図って行く姿勢が見られます。 ➢ 高齢者施設にふさわしく、ゆつくりと丁寧な言葉遣いで、笑顔の明るい対応がなされています。利用者の目線に立ってサービスすることを心がけています。 		
【改善すべき点・課題等】					

I-5 開館の実績

募集要項・仕様書に定められたとおりに開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	募集要項・仕様書に定められたとおりに開館している。	✓	A	✓	A
B	-	/		/	
C	募集要項・仕様書に定められたとおりに開館していない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・午前9時少し前に「おはようございます」の挨拶をしながら、玄関の鍵を開け(開館)、9時のチャイムと放送で受付開始となります。午後5時に「さようなら」の挨拶をして玄関の鍵を閉めて(閉館)います。 ・大雨や雪が降っているときなどは、いつもより早めに開館して利用者の便を図っています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 毎月第4火曜日と年末年始(12月28日～1月4日)8日間は休館日で、事業計画通り開館されています。業務日誌には開館時間と閉館時間も記入されていました。 ➢ 入浴利用は15時半まで、大広間利用は16時まで、囲碁将棋の利用は16時半までと利用終了時刻をずらしていくことにより、翌日の利用者のため丁寧な清掃や点検等を行えるよう工夫しています。 		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅱ. 施設・設備の維持管理

Ⅱ-1 建物・設備の保守点検

建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B 事業計画書のとおり管理が行われている。	✓	✓			
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物・設備等の保守点検は、管理計画・業務仕様書に基づき、委託業者により実施されています。 ・常に職員は高齢者の目で館内を巡回し、設備不備や危険箇所の発見に努めています。 ・簡易な修繕は職員が、少し専門的な修繕は、機械室の職員に、専門的知識や技術を要するものは専門業者に至急修繕を依頼し、利用者が常に安全に利用できるように努めています。 ・職員と清掃業者による館内清掃業務の遂行により、「安全・安心で清潔な施設」として維持管理しています。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 施設の日常点検は毎日担当のスタッフが巡回して行い、「防火・防災・館内等巡回確認簿」の項目に沿って部屋や場所ごとのチェックをし、確認しています。また、エレベーター・自動ドア・消防設備等は各委託会社と契約を結び、定期点検報告書提出を受けています。 ➢ 現在、各箇所の雨漏り工事に着工しているところですが、工事中の閉館はせず、安全を確保しながらの運営を並行して行っています。工事に伴い、入り口や廊下等の目立つ場所に、大きく見やすい文字で書かれたポスターを掲示し、工事に対する利用者の理解と協力を求めています。補修箇所は「修繕一覧」の中で、修繕年月日・修繕費・業者名と共に記録され、管理されています。 ➢ 閉館時のロッカーの点検は特に念入りに行い、ひとつひとつのロッカーの中に忘れ物はないか、鍵はきちんと戻って来ているか等、次回利用者に気持ちよく使ってもらえるよう尽力しています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・蓬莱荘は、34年以上が経過し、建物が老朽化し、雨漏りもひどく、平成20年11月17日から平成21年3月10日まで雨漏り工事を行っています。この雨漏り工事で、「今度は大丈夫ですか」と利用者が心配して頂く程、今まで雨漏り修繕を行ってきています。 また、機械設備関係でも劣化し、風呂関係の設備の修繕等が必要となっています。 ・大広間など和室では、足腰の弱い高齢者への方に洋式化するなどバリアフリー化が課題となっています。 					

II-2 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	✓		✓	
	老人福祉センターの備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。	✓		✓	
B	老人福祉センターの備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>・予算に限りがあることから、緊急性の高いもので、利用者へのサービスの向上につながるものを優先して購入しています。また、修理が可能でも費用の点で高いものは、出来るだけ安く同等品を購入しています。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 19年度に購入された備品のすべてと、それ以外の備品高額5品の管理状況を確認しました。良好な状態で管理されています。 ➢ 備品にはすべて保管場所ごとの整理番号と購入年月日を記載したシールを貼り、物品管理簿と照らし合わせてすぐ確認できるよう、適切に整備されています。 ➢ 当館は横浜市の「防災計画」において「特別避難場所」として位置づけられており、市から送られて来た防災用エアベッドや防災用発電機なども物品管理簿に記載することで、防災時に必要なものがどこに保管されているか一目で分かるようになっています。 		
【改善すべき点・課題等】					

II-3 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
	目に見える埃、土、砂、ゴミ、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されている。	✓		✓	
	消耗品の補充が適切に行われている。	✓		✓	
	発見された清掃道具等の不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	—				
C	上記の中で一つ以上該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「安心・清潔・迅速」をモットーとして日常清掃及び消耗品の補充等に取り組み、利用者サービスを提供しています。 ・清掃委託業者は、委託契約に基づき、計画的に清掃業務を行っています。 ・コミスタ職員は、月間スケジュール表に基づきローテを組み、各組のリーダーが月間清掃業務のスケジュール表を作成し、漏れのないよう清掃を実施しています。 ・トイレトペーパーは、午前と午後の各2回、館内を巡回時にトイレトペーパーの補充を行っています。 ・清掃用具及び消耗品の補充管理は、消耗品管理簿でチェックし迅速に対応しています。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 日常清掃は、「作業マニュアル案内」で午前・午後それぞれの職員の役割を細かく定め、「作業点検表」にチェックしながら洗濯・清掃を計画的に行っています。清掃面で他の職員の補助を多く担当するE番・F番の職員は、専用の「E番・F番作業予定・チェック表」で、漏れがないよう確認しながら作業を行っています。 ➢ 特に汚れやすいトイレは、専用の清掃マニュアルを作成して各職員による日常清掃の指標とし、清潔を保っているだけでなく、年2回の定期清掃を委託しています。更に委託業者による共有スペースの日常清掃・年2回の定期清掃があり、報告書の提出を受ける等、行き届いた清掃が行われています。 ➢ トイレトペーパーは午前・午後1日2回の点検時にスタッフが補充してチェック表に記入し、業務日誌に1日の合計補充数を記入して管理しています。 ➢ 入浴施設の清掃は毎日専門業者が行い、随時「風呂清掃完了書」の提出を受けています。 ➢ 利用者には、部屋利用の際に渡す利用後の片付けについての注意書きや掲示によって、元の状態で返してもらえよう注意を促しています。 		

II-4 警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	✓		✓	
	日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努める。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている(機械警備の設置状況の確認等)。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防火・防犯は、施設維持の生命線であり、最大の配慮をして、よりよいサービスを心がけ、安全管理を行っています。 ・防火・防犯や不審者等の点検は、定期的な「巡回点検」及び「戸締まり・火の用心」は、「防火・防犯・館内等巡回確認簿(チェック表)」に基づき、閉館時までに職員が毎日点検し確認を行っています。 ・閉館後は、機械警備会社による館内警備を実施し、非常時の連絡体制を取っています。 <p>なお、平成20年11月25日、定期点検を実施し、異常がないことを確認しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・重要な鍵は、所長室で管理しています。朝、所長室より取り出し、事務所内の鍵掛けに掛けて執務開始し、閉館時には、所長室に戻します。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 警備会社と委託契約をしており、侵入者、火災、ガス漏れ施設異常、非常通報等について備えています。動作確認も定期的に行われています。 ➢ 施設内の鍵は、開館時は事務所内に掛けられており、閉館後は別室に移動され、マスターキーとともに施錠・保管されます。 ➢ 巡回確認簿に基づき、火元確認、午前・午後には館内、外構の定期的な巡回を実施しています。湯あたり等で倒れた利用者については迅速に対応をしています。 ➢ 利用者用のロッカーは、500円硬貨を投入し、硬貨が使用後に返却されるものに替えて以来、鍵の持ち帰りが減りました。鍵の紛失について注意を呼びかける掲示があり、高齢者への配慮がうかがえます。 ➢ 各部屋付近の廊下の壁に非常ボタンが付いていますが、表示がないため、何のボタンかがわかりにくくなっています。今後、わかりやすく表示をすとよいでしょう。 		
【改善すべき点・課題等】					

II-5 外構施設の保守点検業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>・コミスタ職員は、敷地内外の駐車場、広場、歩道などを巡回し、危険箇所の点検し、利用者の安全の確保及び施設の維持を図っています。</p> <p>また、春から夏に掛けて、カラスが庭園内の樹木に巣をつくったり、ハチが巣を作る場合があり、その都度適切に駆除や退治を行い、利用者の安全の確保に努めています。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 外構施設の日常点検は毎日担当のスタッフが巡回して行い、「防火確認簿(日常点検)」へチェックを入れて確認しています。 ➢ 関係者が使用する駐車場のスペースしかなく、利用者には公共の交通機関のご利用を呼びかけています。車での来館を強く希望される利用者には、港南プールの有料駐車場(1日400円)のご利用を案内しています。」 ➢ 雨漏り対策の一環でその一因になっていた温室撤去の工事が行われていました。 ➢ 外構施設としての駐輪場は障害者用を除きありませんが、自転車等での来館希望者に、建物脇の一角を駐輪場として開放しています。置き方が危険な場合は職員が直したり、張り紙による注意を促したりしています。 			

II-6 植栽・樹木等の維持管理業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

施設内の植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	落葉や雑草の繁茂等が放置されておらず、美観が保持されている。	✓		✓	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・庭園管理を委託し定期的を実施しています。 ・蓬萊荘には、広場側に大きな桜の木があり、春の満開時には、利用者及び地域住民の目を楽しませています。また、中庭には、笹も工夫して植え、藤もあり、利用者に癒しの場となっています。 ・蓬萊荘では、庭園及び敷地内には、樹木が多く茂り、また、雑草や枯れ葉も多く、コスタ職員が、業務の中でローテーションを組み、施設の美観維持に努めています。 <p>なお、蓬萊荘では、椿などに茶毒蛾が発生しますが、その際、利用者の安全性及び不快害虫をも考慮し農薬をまかないで、樹木のその部分だけをきり取ることで対応しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 専門業者と委託契約し、仕様書どおりの植栽の保守管理がされています。庭園には低木が配備され、利用者にも好評です。 ➢ 業務の分担のなかでフリーの業務の担当者を設けており、リーダーの判断で、天候によって除草や剪定も適切に実施されています。 ➢ 中庭には畑もあり、野菜の栽培などが行われています。 			
【改善すべき点・課題等】					

II-7 ゴミゼロ推進運動への取組

横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	✓		✓	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	✓		✓	
	リサイクルに取り組んでいる。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市の方針である「G30行動プラン」に基づき、G30のポスターを館内に掲示して利用者に周知すると共に、利用者の方には、「ゴミの持ち帰り」の協力をお願いしています。 ・資料を作成する際、できるだけ両面利用を心がけると共に内部で作成及び利用する資料等で不必要となったコピー用紙等は、メモ用紙やミーティング会議資料に活用するなど裏紙の再利用を心がけています。 ・雑草や枯れ葉は、堆肥等に活用して、ゴミの回収経費の節減やゴミの発生抑制に努めています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 館内掲示と部屋利用の際に渡す注意書きによって、利用者のゴミの持ち帰りを促しています。また、G30のポスターを貼り、自動販売機の横に設置した紙コップ容器用の回収箱と掲示でリサイクルを呼びかける等、ゴミゼロ運動へ積極的に取り組んでいる様子が見受けられました。 ➤ 事務室内で発生するゴミは「ルート回収」ののっとして紙類7種、産業廃棄10種、燃やすごみ、古布、資源ごみ等、詳細に分別し報告することで、ゴミゼロ運動だけでなく経費削減という面においても熱心に取り組んでいます。これら詳細な分別・計量は、「作業マニュアル案内」の中で担当職員を定め、適切に行われるよう配慮をしています。 		
【改善すべき点・課題等】					

II-8 浴室衛生管理業務

⇒該当施設のみ評価を実施する

浴室の管理運営に関しては、公衆浴場法をはじめとする公衆浴場に関する法令の規定を遵守し、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
	塩素濃度測定を1日3回以上行っている。	✓		✓	
	レジオネラ対策を実施している。	✓		✓	
B	—				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>・蓬莱荘の「お風呂」は、横浜市内の老人福祉センターでの「お風呂」の中では、大規模なものの一つになっています。特に蓬莱荘の「お風呂」は岩風呂づくりで、利用者からは「温泉」と呼ばれ親しまれています。</p> <p>また、当センター利用者の中で、6割以上の方が「お風呂」のご利用を目的とされており、そのため、当センターでは、快適で清潔な入浴サービスの提供ができるよう日々取り組んでいます。</p> <p>・塩素投入・残留塩素測定を1日3回、定時に行い、いずれも基準値内を保っています</p> <p>・レジオネラ属菌・水質検査は、最低年2回定期的に行っています。</p> <p>・浴室清掃は、業者に委託し、毎日実施しています。毎週2回(月、金)は、浴槽の消毒清掃も行い、浴槽の清潔な維持に努めています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>➢ 入浴時間は10時半から15時半までです。快適に入浴できるよう、コミュニティスタッフによる30分ごとの湯温と水量管理がされていました。</p> <p>➢ 浴室のボイラー設備関連は機械保守専門業者に委託されています。塩素投入・残留塩素測定はその委託業者が担当しています。残留塩素測定は1日8回、8時半から15時半まで1時間ごとに測定、記録されていて、0.3～1.0mg/lで管理されていました。</p> <p>➢ H20年(7月8日と9月24日)に受審した2回の水質検査からはいずれもレジオネラ属が不検出であることを検査結果により確認しました。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ. 運営業務及びサービスの質の向上

Ⅲ-1 利用実績及び施設の稼働率

評価実施直前の2年間の施設稼働率及び利用実績の推移につき、半期毎(4月から9月、及び10月から3月)の状況を確認する。

(1) 老人福祉センター利用者数

期間		全体		団体利用	個人利用	その他利用 (視察・見学、 地域開放)
		施設稼働率	総利用者数	利用者数	利用者数	利用者数
H18	10～3月	166.3%	82,458人	15,398人	67,059人	1人
H19	4～9月	134.5%	66,671人	15,448人	51,223人	0人
H19	10～3月	141.2%	69,304人	14,990人	54,306人	8人
H20	4～9月	152.8%	75,891人	15,408人	60,461人	22人

(2) 団体利用内訳

部屋	半期		団体利用	
			施設稼働率	利用者数
第1会議室	H18	10～3月	34.9%	1,258人
	H19	4～9月	35.3%	1,274人
	H19	10～3月	31.4%	934人
	H20	4～9月	40.1%	1,165人
第2会議室	H18	10～3月	60.6%	3,905人
	H19	4～9月	61.6%	3,953人
	H19	10～3月	59.3%	3,573人
	H20	4～9月	66.4%	3,723人
第3会議室	H18	10～3月	57.2%	2,522人
	H19	4～9月	55.3%	2,502人
	H19	10～3月	68.6%	2,898人
	H20	4～9月	67.8%	2,993人
茶室	H18	10～3月	31.8%	1,278人
	H19	4～9月	31.9%	1,264人
	H19	10～3月	32.9%	1,029人
	H20	4～9月	29.7%	964人
工作室	H18	10～3月	11.3%	579人
	H19	4～9月	12.4%	583人
	H19	10～3月	15.0%	583人
	H20	4～9月	15.8%	490人

調理室	H18	10～ 3月	23. 3%	843人
	H19	4～ 9月	24. 6%	855人
	H19	10～ 3月	25. 4%	760人
	H20	4～ 9月	23. 7%	762人
桔梗の間	H18	10～ 3月	16. 1 %	832人
	H19	4～ 9月	15. 8 %	830人
	H19	10～ 3月	15. 3 %	780人
	H20	4～ 9月	14. 1 %	856人
中広間	H18	10～ 3月	56. 3 %	2, 581人
	H19	4～ 9月	59. 3 %	2, 603人
	H19	10～ 3月	61. 4 %	3, 085人
	H20	4～ 9月	52. 5 %	2, 834人
大広間	H18	10～ 3月	— %	1, 600人
	H19	4～ 9月	— %	1, 348人
	H19	10～ 3月	— %	1, 630人
	H20	4～ 9月	— %	1, 621人
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄	
【アピールポイント】 ・高齢者福祉大学・特別講座の会場として、大広間が活用されています。			【特記事項】 ▶ 大広間は通常、カラオケや踊りを楽しむ個人利用の人たちに活用されています。また、昼休み時間を利用した介護予防教室や高齢者福祉大学の特別講座にも利用されています。	
【改善すべき点・課題】 ・工作室は、陶芸用として造られている関係で、利用率は低く、現在、生け花・園芸クラブでも活用されていますが、さらに活用方法を検討していく必要があります。また、桔梗の間(和室)についても、和室のため利用率が低い状況にあり、会議室仕様での改修の検討が必要と考えています。				

Ⅲ-2 利用しやすい受付案内の実施

利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	✓		✓	
	電話やHP等により、利用相談を受付けている。	✓		✓	
	スタッフが利用者の相談に適切に対応できるよう、応対サービス等の研修体制を確立している。	✓		✓	
	利用者に分かりやすく説明できるよう、説明資料を用意している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・朝9時、道路側と広場側の両方の玄関を開けると利用者方々の入館が始まります。入口を入れて目の前に受付があり、職員が常に明るい笑顔で利用者を迎えています。 ・接遇研修を春と秋の2回開催し、挨拶と笑顔での対応に努めています。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 受付には、受付担当のスタッフ1名が配置されており、忙しい時間帯については事務所内から応援する体制となっています。また、趣味の教室に関することをはじめ、「今日はお風呂はやっていますか」「施設では何ができるのか」等、電話でも相談を受け付けています。 ➤ 職員への心構えや言葉の掛け方等の接遇研修は春と秋に2回、休館日を利用して全員参加して行っています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<ul style="list-style-type: none"> ➤ 受付は「施設全体の顔」であることがマニュアルに明記され、笑顔での対応が徹底されています。利用者は受付で利用者証を提示し、受付担当者が区ごとの来館者数欄にチェックをし、入館できる仕組みとなっています。多い日で1日に500人もの来館者が訪れるため、スムーズな対応がなされています。 ➤ 受付横には利用案内が置かれ、自由に持ち帰れるようになっています。また、各部屋の利用方法についての説明用紙も用意されています。 ➤ 受付では、番号を渡して、杖を預かっています。また、バスの時刻表が掲示され、利便性についても考慮されました。 			

Ⅲ-3 適切な利用情報の提供

すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	サービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物等を作成している。	✓		✓	
	情報提供に当たっては、わかりやすい言葉遣いや写真・図・絵等を活用し、誰にでもわかるような工夫を行っている。	✓		✓	
	見学などの希望に対応している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する	✓		✓	
	指定管理者の名称や指定期間、概要等について館内の掲示板やHP等で利用者に周知している。	✓		✓	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「パンフレット」は、蓬莱荘の「基本方針」「事業案内」「施設案内」など初めての方でも分かりやすいようにカラー刷りで作成し、また、市老連のホームページにも蓬莱荘の案内をしています。 ・指定管理者の名称については、館内に掲示すると共に「パンフレット」にも記載し利用者に周知しています。 ・事業計画書・事業報告書等については、利用者から希望があればいつでも閲覧(公表)できるよう受付窓口に備えています。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 1階受付には利用案内が置かれ、ホームページでも施設内容や利用申込についてわかりやすい言葉で説明がされています。 ➢ 見学については受け入れ体制が整っています。 ➢ 指定管理者の名称、指定期間については、受付手前に掲示がされ、ホームページでも周知されています。 ➢ 事業計画書・事業報告書については、港南区のホームページに掲載されています。 			

Ⅲ-4 広報・PRの実施

当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組を実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	広報誌やPR誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施している。	✓	A	✓	A
B	-				
C	広報・PR活動は行っていない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報紙「蓬莱荘だより」を発行して、蓬莱荘事業のPRに努めています。 ・市老連ホームページで、蓬莱荘の案内をしています。 ・各種事業を実施する時は、ポスターやチラシを作成して、館内をはじめ、地域自治会の協力を得て、掲示板や回覧等で、積極的にPRしています。 ・「趣味の教室」受講者募集や蓬莱荘職員募集は「広報港南区版」に掲載しPRしています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 「蓬莱荘だより」は所長自らが作成し、今後は年4回の季刊を予定しています。発行部数は約 300 部で、館内に掲示するほか、近隣の自治会にも配布を依頼しています。内容についてはスタッフからの意見も取り入れながら作成し、アンケートの結果についてはグラフを用いてわかりやすい紙面の工夫がなされています。今後は紙面を大きくし、さらに充実した内容を目指しています。 ➢ ホームページについては、指定管理者が作成しています。施設から情報を伝え、内容が更新される仕組みとなっています。今後はさらに定期的に更新し、情報を発信する予定です。広報紙等にホームページのアドレスを掲載するとさらによいでしょう。また、自主事業や趣味の教室についても詳しい情報が掲載されるとよいでしょう。 		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-5 サービス水準の確保

個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス水準を確保するための取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等がわかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されている。	✓		✓	
	全職員が一貫した認識を共有した上でサービスを提供している。	✓		✓	
	職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【アピールポイント】		【特記事項】			
<ul style="list-style-type: none"> ・蓬莱荘業務マニュアルを作成して全職員に配布し、研修時に業務手順等の説明し全職員が同一レベル業務ができるよう周知徹底を図っています。 ・共用の業務マニュアルは、大広間給湯室に備え、コミスタがチェックする時に利用しています。 ・業務手順等の変更、新規実施などについては、ミーティング時に変更等で報告して周知しています。 <p>また、リーダー会議を必要に応じて開催し、職員からの意見及び業務の問題点や改善など係わる問題を協議し業務に反映させています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常業務の中で改善した方が良いものや利用者の要望等を「何でも相談連絡メモ」に書き留めて改善に役立たせています。 		<ul style="list-style-type: none"> ➤ 午前番・午後番、両時間共通事項のマニュアルがあります。業務手順等の変更、新規実施などについては、ミーティング時に報告するとともに、大広間にあるマニュアルにも手書きで加筆して周知しています。 ➤ 毎日行うわけではない草取り、座布団カバー洗濯等の随時業務についてはチェック表に日付を記入する方式でスタッフ全員が遂行状況を確認できる体制になっています。 ➤ スタッフからの意見がきっかけとなり、18年度から19年度にかけては節水のため、30分ごとの浴槽の水量調整業務がスタッフの役割に加わり、大きな見直しがありました。 			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-6 職員間での情報共有化

職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	B
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。	✓		✓	
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。	✓			
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミスタに必要な業務関連情報等を回覧しスタッフで情報の共有をしています。 ・業務開始前(ミニミーティング)、月初日と月半ばと最終日の月3回定期的に行っているミーティングで情報の伝達を行っています。 ・各グループにはリーダーを設け、緊急な業務連絡等については、リーダーを通じてそのグループ全員に情報の伝達を行っています。 <p>また、リーダー会議を定期的に行い、職員からの意見及び業務の問題点や改善などセンター全体に係わる問題を協議し業務に反映させています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・前月分の「業務日誌」を翌月コミスタに回覧し前1ヶ月間の状況を把握し全職員への情報周知を行っています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 現在コミュニティスタッフは、偶数月午前、偶数月午後、奇数月午前、奇数月後午の4チームに分かれ、隔月交代で業務に当たっています。 ➢ チームリーダーの発案でH20年8月より、所長、副所長、チームリーダーによる会議がもたれ、4グループ同レベルでの情報共有が行われています。各チームのリーダーを通じて、情報はチームメンバーに伝えられています。また、業務日誌のフォームに、引き継ぎ・連絡事項、特記事項欄を加え、情報伝達の確実性を高めています。 ➢ H21年度からは隔週交代の勤務体制に変更になる予定です。現在、隔週交代でのチーム間の情報共有や随時業務の方法等についての見直しを各チームリーダーが中心となって検討を始めています。 ➢ 午前・午後の引き継ぎは交代時間に行われています。また、奇数・偶数双方の同時時間帯に業務にあたるメンバー同士の会議が月に3回(初旬、中旬、月末)開催されていて、コミュニケーションがとられています。 ➢ 年に3~4回の全職員の研修時に、合同会議が併せて行われています。新年度からは、毎月の合同スタッフミーティングを開催することが検討されています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミスタの勤務体制は、常勤職員と違い非常勤職員で、4チームに分かれ「変則勤務体制」をとっています。全員が一同に集まれるのは、研修時など年数回に限られています。 ・今後、毎月1回の職員全員でのミーティング会議の開催に向け検討していきます。 					

Ⅲ-7 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次の項目に該当する。	✓	A	✓	A
	横浜市が規定する個人情報取扱特記事項について、年1回以上点検・評価を行っている。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する	✓		✓	
	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、目的以外に使用していない。	✓		✓	
	個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。	✓		✓	
	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必要な措置を講じている。	✓		✓	
	個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書を取っている。	✓	✓		
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からお受けした個人情報は、「センター運営の目的以外には使用しない旨」事務所受付カウンター及び館内掲示板に掲示し利用者に周知しています。 ・職員は、①「業務に必要な最小限度の範囲」で収集すること、②業務上知り得た個人情報は、絶対に外部にもらさないこと、③不必要となった個人情報は、速やかにシュレッターで処分することを研修会等を通じて認識し、個人情報保護の重要性を理解しています。 ・個人情報に係わる業務上の資料等は、使用後は、鍵のかかる場所に保管しています。また、パソコンは、パスワードで個人情報を管理し、セキュリティワイヤーで盗難防止しています。 ・団体申込書等個人情報を記載する書類等には「目的外に利用しない」ことを明記し、最短期間の保管とし、シュレッターで廃棄しています。 ・「ヒヤリ・ハット」した事例をメモし、職員に回覧し個人情報保護の周知を図っています。 ・囲碁・将棋・読書室利用者名簿は、数字でチェックすることで、不要な個人情報を収集しないよう努めています。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 業務で取り扱う個人情報について、詳細に見直されました。それぞれの個人情報をどのように管理するか等をわかりやすくまとめた書式があり、その方法に従って管理されていました。 ➢ 日常業務のなかでの個人情報に関するヒヤリ・ハットが作成されていました。「『〇〇さんと一緒に参加したいんだけど、彼女申し込んでいるかしら?』の利用者の問いに、つい教えてしまいそうになった」等、日々この施設でも起りうる現場での事例が挙げられていました。 			

Ⅲ-8 事故防止対策への取組

事故防止のための体制の構築・取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	過去に発生した事故の内容や対応内容(事故発生の例がない場合は、他類似施設等における事例の収集など)をもとに、原因分析を実施し、改善のための対応を行っている。	✓		✓	
	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、必要に応じて改善している。	✓		✓	
	事故防止策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日お風呂は男女共満員の日が多く、特に冬場は、湯当たり等による事故の発生が起きやすくなっています。「湯当たり」になる人の特徴は、長湯が好きな人で、入浴時間のコントロールができない人のようです。そのため、「湯当たり防止のための入浴方法」を風呂場前の掲示板及び男女浴室脱衣場に掲示して、利用者に周知しています。 ・「緊急対応マニュアル(事故対応編)」を作成して、全職員が入浴中の事故に対応できるようにしています。 ・当センターでは、清掃中の職員がロビーのイスなどに放置されていた使い捨てカミソリにより怪我をする事故が度々起こりました。利用者会議で検討した結果、使い捨てカミソリの使用は、現在遠慮して頂いています。 ・開館と同時に大勢の利用者がカラオケ券を取るために事務所受付に一齐に走ってきます。転倒事故を起こすおそれがありますので、平成20年8月末からカラオケ券の抽選を行うように改善しました。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「AED」の設置を区に要望しています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 「緊急時対応マニュアル」の整備と共に、過去の事例を元にした「ヒヤリ・ハット集」を作成し、経過・対応・解決策について分析することで、事故防止につなげています。また、職員が自主的に事故対応について勉強し、フィードバックしているほか、問題になったカラオケの順番決めについての検討会など、事例ごとに話し合いを持ち随時改善しています。 ➢ 「防火・防犯・館内等巡回確認簿」の項目に沿って1日2回の巡回チェックを実施するほか、4ヶ月に一度「事故防止チェックリスト」により、危険な個所はないか、事故発生時の手順を職員に徹底しているか等、事故防止に着目した17項目のチェックを行い、館内の安全確保を図っています。 ➢ 躓きの原因となりそうな個所には、目立つ黄色のテープを張るなど、注意を促す工夫がされていました。 ➢ 予算上AEDを購入が難しいため、行政に申請中です。 		

Ⅲ-9 事故発生時の対応体制の構築

事故発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	✓		✓	
	発生した事故内容等についての記録を作成している。(ヒヤリ・ハット集の作成)	✓		✓	
	事故対応策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故発生時に緊急対応措置がとれるよう緊急対応マニュアル(火災編・地震編・事故発生時の対応編)を作成しています。このマニュアルで事故対応責任者を明確にし、職員には研修時等で周知しています。 ・緊急時に備え、緊急連絡網により迅速に対応しています。 ・利用者が怪我等した時は「救急事故報告書」を作成し、今後の事故防止に役立たせるため、保存しています。 ・ヒヤリ・ハット集を作成し、些細なことでも必ず報告し、本番に役立つよう職員間の情報の共有に努めています。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消防署と協力して、人工呼吸の訓練など行っていきたいと考えています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 職員や派出所、消防署等の連絡先を記載した「平成20年度蓬莱荘緊急連絡網」を職員全員に渡し、事務室にも掲示することで、緊急時に備えています。 ➤ 冬場は浴室で長湯する利用者も多く、入浴施設での事故が増加します。事故発生時には、担架での静養室への移動、身元確認、救急搬送の手配等、スタッフの迅速な対応が行われ、利用者の安全確保に努めています。また、発生した事故は「救急事故報告書」に記録され、その後の対応の指標や事故事例としてファイリングされています。 ➤ 救急救命対応としては一番事例の多い「湯あたりでの対応」について、全職員を対象に研修が行われています。また、人工呼吸の仕方等の本格的な救急救命応急措置についても消防出張所の協力を得て3月に実施予定です。 		

Ⅲ-10 災害発生時の対応体制の構築

災害発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当したうえで、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。	✓		✓	
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。	✓		✓	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	✓		✓	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の生命及び安全の確保を図るため、蓬莱荘の職員配置体制に見合った緊急対応マニュアル(火災編・地震編)を作成し、職員の役割分担を明確にしています。 ・防災訓練は、地元消防出張所の協力を得て、年2回実施しています。 ・市老連本部、区役所との緊急連絡網を作成し、緊急時には速やかに対応できる体制を整備しています。 ・地域とは、地域連絡協議会との関係で役員名簿を作成し、緊急時の対応ができるようにしています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 防災設備等の自主点検は、「防火確認簿」と「防火・防犯・館内等巡回確認簿」に沿って毎日二重に行われ、職員による状況確認を実施しています。また、防火に関するチェックを月に1度行い、年に2度の防火設備の委託点検も受けています。 ➢ 事務室には非常用放送マイクが整備され、緊急時には、館全体と併設の港南台プールでの放送による誘導が可能となっています。また、放送マイク設置場所には、「火災報知器の取り扱い方法」として、災害時に落ち着いて対処できるよう、災害を想定した誘導のための放送内容が掲示されていました。 ➢ 震災等の際は、横浜市の「防災計画」において、「特別避難場所」として位置づけられています。 ➢ 各部屋や共有空間に「消防設備見取り図・避難路」を整備しています。 		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築

利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)	
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A	
	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、HPでの受付等）を設置している。	✓		✓		
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。	✓		✓		
B	次のすべてに該当する	✓		✓		A
	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。	✓		✓		
	ご意見ダイヤルに意見等が寄せられた場合、その対応方法等につき公表している。	✓		✓		
C	A、Bのいずれにも該当しない。					
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・提案箱は、事務所前掲示板の所に提案箱を設置して利用者の意見を聞いています。 ・投函されたものについては、内容を検討の上、ミーティング会議で検討して、所長が回答内容を公表しています。 ・「ご意見ダイヤル」利用に関する案内を事務所前掲示板に掲示しています。 ・利用者の受付や現場のスタッフが口頭で受けた要望等は「なんでも相談メモ」に記入し、対応策を検討し回覧しています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 提案箱は記入用紙、筆記用具とともに、利用者の目に入りやすいよう、受付の向かい側の記載台に設置されています。用紙を持ち帰って記載する利用者が多く、見つけやすく、投函しやすい設置場所をさらに検討しており、利用者ニーズの抽出に積極的な姿勢がうかがえます。 ➢ 直接、管轄区役所へ寄せられた苦情がありました。投書者には電話による説明で了解を得ており、対応結果については公表がされています。 			
【改善すべき点・課題等】						

Ⅲ-12 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされている。	✓		✓	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	✓		✓	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	✓		✓	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【アピールポイント】		【特記事項】			
<p>・提案箱の回答は、所長の責任で館内掲示板に掲示し公表しています。</p> <p>・利用者の受付や現場のスタッフが口頭で受けた要望は等は「なんでも相談連絡メモ」に記入し回覧しています。</p> <p>・「要望」等を受け改善した事例は、その旨を掲示板や現場(大広間)に「お知らせ」等を掲示して周知しています。</p> <p>・市老連には、「老人福祉センター利用調整委員会」が設置されています。所長は、「苦情受付担当者」として苦情解決に取り組む体制が整備されています。</p>		<p>➤ 要望・苦情の解決方法について、所長・スタッフで解決に向け話し合い、公正・公平な解決を図っていく旨がわかりやすく掲示されています。利用者からの苦情に迅速・的確に対応し、サービスの向上に資する目的のため、老人福祉センター利用調整委員会が設置されています。</p> <p>➤ 寄せられた意見と回答については、迅速に対応され、公表がされています。利用者のマナー違反行為に関する苦情については、掲示での呼びかけによって対応し、改善がなされています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-13 利用者アンケートの実施

サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者アンケートの結果を公表している。	✓		✓	
	利用者アンケートからサービスに係る課題を抽出している。	✓		✓	
	利用者アンケートから抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	✓		✓	
B	サービス全体に対する利用者アンケートを最低、年1回以上実施している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・蓬萊荘では、利用者のニーズ調査として、利用者全体を対象に行う「施設利用者満足度アンケート調査」及び趣味の教室を対象とした「趣味の教室アンケート調査」を実施しています。 ・「施設利用者満足度アンケート調査」では、多数の方から職員の対応や使い勝手について、「満足している」との評価を頂きました。その調査結果については、館内掲示板で公表しました。 また、アンケート調査の中で少数の方のご意見も尊重し、センター運営に反映させています。 ・「趣味の教室アンケート調査」では、調査結果を公表すると共にその中で利用者の要望を取り入れ、平成21年度から趣味の教室の開講科目として「手品」教室を新設し充実を図る予定です。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 利用者満足度調査については、3週間、受付前と大広間にアンケートボックスとアンケート用紙を設置し、実施されました。今後は回答者数がさらに増えるよう、アンケートボックスの設置場所を検討し、さまざまな利用者からの意見を抽出し、運営につなげる意向を示しています。 ➤ アンケート結果については、広報誌への掲載や館内の掲示により、周知を図っています。 ➤ 平成19年度の利用者満足度調査での意見をもとに、朝のカラオケ申込券のトラブルを解消するため、9時10分までの入館者については抽選会を行うよう改善がなされました。 			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-14 利用者会議の開催

利用者代表からなる利用者会議を開催し、利用者の意見や課題がある場合には対応策を講じているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者会議での検討内容を公表している。	✓		✓	
	利用者会議からサービスに係る課題を抽出している。	✓		✓	
	利用者会議から抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	✓		✓	
B	利用者代表からなる利用者会議を、最低年1回以上開催している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「利用者会議」は、年間の節目・節目及び必要に応じて臨時に開催し、提案されたサービス課題を整理し、対応策を講じています。 ・「利用者会議」では、「男性風呂場の使い捨てカミソリ使用について」など蓬莱荘運営上の問題で、利用者の立場からの意見を聞き、当センターの運営に反映させています。 ・利用者会議の議事録は、閲覧出来るように受付に備えています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 利用者会議はカラオケ、踊り、囲碁将棋、園芸クラブ等、各施設利用方法の代表者から構成されています。 ➢ 利用者個人の意見は投書箱や日々の利用者とのコミュニケーションのなかで収集するように努めています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議のメンバーは、全員が男性です。女性のメンバーを募っていますが、なり手がいないのが課題です。 					

Ⅲ-15 自主事業の適切な実施

⇒該当施設のみ評価を実施する

利用者の望む自主事業を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	定期的に自主事業の見直しを実施し、利用者のニーズを反映させている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>・蓬萊荘では、春と秋に「ふれあい祭り」を開催しています。このふれあい祭りは、利用者の方の楽しみの一つとなっています。今年、港南区の地域文化活動を高める目的として①港南区住民による「三味線の演奏」②「マジックショー」③「おはやしの披露」④「藤塚太鼓の披露」の催し物を取り入れて行いました。今後も、地域の文化を大切にしながら、利用者の方々からも喜ばれる自主事業を企画していきます。</p> <p>・5月と11月は、園芸クラブが中心となり、園芸展示会を開催し、利用者の目を楽しませてくれています。</p> <p>・春と秋には、囲碁・将棋大会を行い、利用者の励みとなっています。</p> <p>・看護師による楽しく学べる「介護予防講座」を6月から10月にかけて開催し、利用者は楽しく講座を受けていました。</p> <p>・「福祉体験」実習生受入事業として、11月には、横浜市病院協会看護専門学校、12月には、県立よこはま看護専門学校の受入をしました。利用者の方は、孫と接するような感じで楽しい交流が行われました。1月には、日野南中学校の受け入れを予定しています。</p> <p>・12月の冬至の日には、自慢のお風呂でゆず風呂を楽しんで頂く予定です。</p> <p>・1月30日には、利用者の方が「オレオレ詐欺」にあった情報を得て、「オレオレ詐欺に注意！」の防犯教室を行う予定です。</p> <p>・2月には、高齢者の苦手な「携帯電話」の講習会を予定しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>➢ 左記に指定管理者が記した自主事業以外のものも事業計画書どおりに実施されています。</p> <p>➢ 月に2回、個別相談形式の健康相談も自主事業として開催されていました。保健衛生関係の資格を持つ看護師が相談にあたっています。楽しく学べる「介護予防講座」ではその看護師が講師となって、「転倒予防と脳の生き生き指体操」が行われていました。</p> <p>➢ 毎回の事業実施報告書には参加者の人数や内容とともに、担当者の所見も記載されていました。</p> <p>➢ H19年度には上海市生きがいがいづくり交流団交流事業が行われています。中国側からは太極拳や琴の披露、日本側からは利用者代表のカラオケと踊りが披露されました。一行が到着するまでは通常の大広間の使われ方をしていて利用者の普段の施設利用の様子を知ってもらえたことも「日本の生きがいがいづくり」の紹介になっています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-16 自主事業における独自の工夫等

施設目的を達成するため、施設を最大限活用するため、また利用者ニーズに対応するために独自に工夫している点を抽出する。工夫が見られない場合には、その旨についても記述する。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・春と秋のふれあい祭りは、利用者の要望による蓬莱荘で最も重要な自主事業で、地域にも開放して行っています。 特に、20年度の秋のふれあい祭りは、港南区地域の文化活動を生かし、主に港南区住民による催し物(①三味線の演奏、②マジックショー、③おはやしの披露、④藤塚太鼓の披露)を取り入れて行い、利用者からは大好評でした。今後、このような企画を実施していきたいと考えています。 ・春と秋、年2回、囲碁・将棋クラブを中心に囲碁・将棋大会を開催し、利用者の励みとなり、仲間づくりに寄与しています。 ・春と秋、年2回、園芸クラブを中心に、作品展示会を開催し、利用者の目を楽しませ、喜ばれています。 ・楽しみながら学べる介護予防講座を6月から10月にかけて開催しました。利用者から、好評でした。 ・利用者の健康管理のため、血圧測定器を事務所掲示板横に設置しています。利用者の方からは好評を得ています。 ・「福祉体験」実習生受入事業として、11月には、横浜市病院協会看護専門学校、12月には、県立よこはま看護専門学校を受入しました。利用者の方は、孫と接するような感じで楽しい交流が行われました。1月には、日野南中学校の受け入れを予定しています。 ・12月の冬至には、蓬莱荘自慢のお風呂でゆず湯を楽しんで頂く予定です。 ・1月30日には、利用者の方が「オレオレ詐欺」にあった情報を得て、「オレオレ詐欺に注意！」の防犯教室開催の予定です。 ・2月には、高齢者に携帯電話が身近なものになって頂くため、「携帯電話」の講習会を予定しています。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 大広間での利用者昼食時間を利用する等、より多くの利用者に働きかけられるよう工夫しながら事業が実施されています。「ふれあい祭り」では昼食をとりながら、ショーや演奏を楽しみ、「介護予防講座」では食後のひと時を指体操等でリフレッシュできるようになっていました。 ➤ 看護学生や中学生の職業体験等、実習生が来る時にはそのことをあらかじめ、利用者に掲示して知られています。実習生による報告レポートも掲示してありました。利用者として感じた率直な意見や感想が記載されていました。

Ⅲ-17 老人クラブ活動に対する援助等

市老人クラブ連合会及び区老人クラブ連合会の活動に対する援助を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	老人クラブ連合会との間で情報交換を行っている。	✓		✓	
	施設を、老人クラブ連合会の利用に提供している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・蓬莱荘は、(財)横浜市老人クラブ連合会(=市老連)が指定管理者であります。毎月、市老連での職員会議があり、老人クラブ連合会の情報交換を行っています。 また、市老連が行うサポーター募集などの事業については、館内にポスターを掲示し利用者に周知しています。 ・市老連が主催する高齢者福祉大学講座(特別講座)を蓬莱荘では、毎週土曜日開催しています。 その際、事務局でもある港南区老人クラブ連合会に協力して、特別講座の運営に支障が生じないよう援助しています。 ・蓬莱荘が主催する地域連絡協議会のメンバーの中に港南区老人クラブ連合会の代表1名が参加しています。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 市老連が主催する高齢者福祉大学特別講座の会場として一番広い大広間を提供しています。その事務局を務めている港南区老人クラブ連合会には、当日の打ち合わせ等の部屋や必要備品類等の預かりスペースを提供しています。 			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-18 趣味の教室の適切な実施

⇒該当施設のみ評価を実施する

利用者の望む趣味の教室を適切に実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	定期的に趣味の教室の見直しを実施し、地域住民や利用者のニーズを反映させている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の要望を踏まえて、平成20年度では、「趣味の教室」の開講科目に「絵手紙」教室と「女性料理」教室を設けました。特に「絵手紙」教室は、抽選になるなど人気があります。 ・平成21年度では、アンケート調査を基に「手品」教室の開催を予定しています。また、高齢者の方に人気のある「歴史散歩(仮題)」も開講科目として検討中です。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 趣味の教室は利用者の趣味や生涯学習活動の動機づけの一環として開催されています。絵画、文学、料理、体操等幅広い分野にわたった教室が用意され、事業計画書どおりに事業が実施されています。 ➢ 新講座は趣味の教室の参加者アンケート調査結果や日頃の窓口での利用者の要望、また各施設での情報を参考に企画しています。現在の高齢者に人気があり、しかも安価な費用で楽しめる内容を常に模索しています。 ➢ 伝統的な日本文化の教室については、応募者が少なくても、できるだけ開講するように努めています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ソフト粘土」教室など募集しても一人の応募者がいない事例が出ています。戦後ベビーブームに誕生した人達が高齢者の仲間入りをする時代でもあります。このような人達のニーズを的確に捉えて、今後の「趣味の教室」開講科目の検討をしていくことが課題と考えています。 					

Ⅲ-19 趣味の教室の実施における独自の工夫等

趣味の教室を実施する中で、事業者が独自に工夫している点を抽出する。工夫が見られない場合には、その旨についても記述する。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「趣味の教室」事業は、高齢者の生きがいづくりや介護予防に果たす役割が大きく、老人福祉センターの大切な事業で、生命線と考えています。蓬莱荘は年間を通じて17教室開講しています。この開講科目数は、横浜市内18区ある老人福祉センターの中でトップです。 この開講科目の中で、「鎌倉彫」「茶道」「煎茶道」など、日本文化を継承しながら、高齢者の生きがいづくりに少しでも貢献したいと考えています。 ・「絵手紙」教室のように、利用者の要望も取り入れて、新しい開講科目の開拓もしています。また、受講者のアンケート調査を実施し、平成21年度からは、「手品」教室など、意見や要望を取り入れ講座企画に反映させています。新教室は、抽選になるなど好評です。 ・講師の確保は、地元(港南区住民)からの人材を優先し、謝金についても経費節減の観点から、薄謝で講師を受けて頂いています。 ・受講者の募集は、「広報よこはま港南区版」に掲載し、近隣地域には地域連絡会議のメンバーを通じて、ポスターやチラシを作成し、掲示や回覧で周知しています。 ・定員をオーバーした場合は、利用者立会の上で「公開抽選」をし、公平・平等に受講生を決定しています。 ・講座修了者には、生涯学習の一環及び友達づくりのために「OB会」「クラブ」を作り、その活動を支援しています。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 左記に記されているように「趣味の教室」事業について、高齢者の生きがいづくりや介護予防の観点から、教室の内容や開講数等、さまざまな工夫をしています。 ➤ 趣味の教室をきっかけに活動を続けていきたい人たちには OB 会やクラブ活動の発足支援を行っています。優先的に部屋を予約できることにより安定した活動ができるように支援をしています。

IV. 地域及び地域住民との連携

IV-1 地域及び地域住民との交流・連携

地域や地域住民との交流・連携に関する取組を実施し、地域交流の支援を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	✓		✓	
	地域住民の意見・要望を把握している。	✓		✓	
	人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。	✓		✓	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・蓬萊荘を取り巻く地域の自治会や老人クラブ連合会及び港南区の民生委員をメンバーとして地域連絡協議会を組織し連携を図っています。 ・地元自治会とは、この組織を基に、地域の要望等の情報提供及び蓬萊荘行事等のポスターの掲示や回覧等の協力を得ています。 ・コミスタ職員には地元出身者が多く、民生委員や自治会活動や自治会の役員として活躍している人もいます。 ・地元市立港南台第一中学校及び日野中学校から、職業体験学習として受入れし利用者との交流を行っています。 ・地元にある横浜市病院協会看護学校実習生の受入を毎年行っています。利用者との交流等ができるため、利用者の楽しみの一つとなっています。 ・秋のふれあい祭りでは、区内の特別養護老人ホーム2施設の入所者の作品展示をしています。 ・区主催の区民活動支援センター・区民利用施設等連絡会が設けられ、積極的に参加することで、区内の施設等の情報収集や連携を図っています。 <p>また、区社協とは、定期的に会議をもち、情報交換等を行っています。</p>			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➢ 区社協主催の定例会ではケアプラザ等の福祉関係機関との情報交換を行っています。区主催の区民活動支援センター・区民利用施設等連絡会へ参加したことにより、地区センター館長とも顔のみえる関係が築けました。自主事業「オレオレ詐欺に注意！」実施にあたっては地区センターから警察が講師となってくれる情報を得て、企画が実現されています。 ➢ 民生委員や自治会活動や自治会の役員として活躍しているスタッフからは自治会での高齢者向けの教室のみならず、子育て支援等も含めた幅広い地域情報を収集しています。 ➢ 潜在的な利用者の意見把握のためにもより積極的な地域の意見把握を期待します。 		
【改善すべき点・課題等】					

V. 収支状況

V-1 指定管理料の執行状況

指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当した上、外部の監査を受けている。		B	✓	A
B	次のすべてに該当する	✓		✓	
	適切な経理書類が作成されている。	✓		✓	
	経理を担当する職員を配置している。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成20年度より、センター専用口座を設け、指定管理料の執行状況の明確化と透明性を高めました。 支払い事務は、本部が執行するため、通帳・印鑑は本部が管理しています。 平成19年度末から、税理士事務所に会計処理の点検を依頼しています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 無料の施設であり、自販機等の現金も業者により振り込み処理がされているため、施設で現金を扱うことはありません。消耗品等の発注、納品にかかる一連の経理処理は、施設経理担当職員が伝票を起こした後に本部で支払い処理がされています。 出納帳と支出伝票の整合性はあり、通帳と印鑑は本部にてそれぞれ別の職員により管理、保管がされています。 H19年度末より公認会計士に税務と会計について以下の業務を委任しています。 税務:①消費税の税務書類の作成および税務代理業務、②税務調査の立ち会い、③税務相談 会計:①会計処理に関する指導および相談、②総勘定元帳のチェック、③確定決算書類の作成支援 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> 税理士等による外部監査導入の検討をする必要があります。 					

V-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入－支出がプラスになっているか。

確認事項			
(予算収入	78,501,000円)	－(決算収入	78,531,356円)＝△ 30,356円
(予算支出	78,501,000円)	－(決算支出	77,586,581円)＝ 914,419円
(決算収入	78,531,356円)	－(決算支出	77,586,581円)＝ 944,775円
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
<p>【特記事項】 ・平成19年度は、光熱水費の節約を積極的に押し進め、指定管理料の範囲内の執行に努めました。</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 収入は、自販機販売手数料が予算に対して30,356円の増収でした。 ➤ 支出は建物・機械劣化に伴う修繕費、利用者お茶代やトイレトーパー等の消耗品費等は予算に対して赤字でしたが、全体では大幅な黒字になっています。 ➤ 特にV-3のとおり節水効果が非常に大きく、予算1777万円のところ、決算が約1165万円と約612万円の節約になっています。その結果、H18年度分の赤字額の3,719,287円を全額返済することができました。 	

V-3 経費節減の取組

経費節減のための努力を行っているか

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が、お風呂のお湯の量を、時間を決めて定期的に調整することを励行し、その結果、お湯使用量を大幅に減らすことができ、水道料金の経費を大幅に節減することができました。 ・館内の不必要な灯りの消灯の励行、各室使用後の灯り及び冷暖房設備等の消灯及びスイッチOFFの点検励行など心がけ経費節減に努めています。 ・振込手数料の社会慣行による業者負担の励行を行っています。 ・コピーの裏紙利用をはじめ、経費節減に繋がるものについては、積極的に採用し経費の節減に努めています。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 18年度の赤字決済を受け、「予算儉約の方策」を作成して経費削減の見直しを図り、光熱費、委託業者費、消耗品費、人件費等、節約が見込まれる項目ごとに具体的な削減目標数値を定めて取り組みました。その結果、19年度は劇的な黒字決済を実現し、サービス向上のための備品の購入や設備補修費に充てることができました。また、それらの取り組みの実施時期、内容、効果を「サービス向上及び経費削減努力事項報告」として記録することで、今後の運営の参考とし、ますますの努力を行っていく姿勢が伺えます。 ➤ 入浴施設の浴槽水量調節は、浴槽循環タイプのため、節水を行っても水質に変わりはなく、利用者へのサービス低下にはなりません。職員の発案による大幅な経費削減の事例となり、現場担当者の声を積極的に取り入れ、改善する体制が見受けられました。 ➤ 燃料費の高騰に伴うボイラー使用費の値上がりに対応するかが、今年度の課題となっています。
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

VI. その他

I～Vの評価項目では評価しきれなかった特筆事項（施設独自の工夫など）や改善すべき点について

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・蓬萊荘は、男女風呂場、貴重品ロッカー前通路、中広間、3階空調室など各所に雨漏りがしており、そのため、センターの要望に応じて、横浜市は、平成20年度雨漏り修繕工事の実施を決めました。現在、平成20年11月17日から平成21年3月10日まで雨漏り修繕工事を行っています。 ・修繕後は、利用者の方が気持ちよくセンターのご利用できるものと期待しています。 ・当センターでは、利用者の方の下駄箱や貴重品ロッカーの鍵の持ち帰りが多く、他の利用者の方が利用できない事態が生じていました。この改善策として、貴重品ロッカーの鍵を500円コインロッカー（3分の2）に切り替えた。その結果、500円コインロッカーの鍵の持ち帰りはなくなり、利用者に喜ばれています。 ・区の社会福祉協議会に協力して、赤い羽共同募金の活動を行い、社会福祉に貢献しています。 ・看護専門学校2校の看護実習生受入を積極的に行っています。利用者とのささやかな交流となり、利用者からは、ご自分の孫と接するような感じで、大変喜ばれています。 ・区内の障害者作業所のおにぎり弁当等の販売を受入れています。おにぎり弁当販売コーナーを設け、利用者と障害者との交流があります。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 訪問調査当日は雨天だったため、雨もりの状態が確認できませんでした。ポリ容器や洗面器等、落ちてくる雨量に応じて用意され、利用者へ注意を促していました。業務日誌には、そのような状態での開館に利用者に対して申し訳ないと思っている職員の心情も記載されていました。 ➤ 500円コインを持ってこなかった人のためにコインの必要のないロッカーも用意されています。 ➤ 月曜日から木曜日までの週に4回、区内の障害者作業所のおにぎり弁当等の販売を受入れています。利用者にも安価な弁当は人気で喜ばれています。 ➤ 実習生には高齢者とのふれあいを通じて、高齢者を理解してもらうよう、大広間等で一緒に過ごす機会を提供しています。中学生の職業体験も同様の考えで、コミュニティスタッフの業務の一部を実習内容としています。
<p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大広間、中広間、桔梗の間は、和室造りになっています。足腰の悪い人の利用に支障が生じています。これらの部屋をバリアフリーの観点から、洋式化するなど改善が必要と考えています。 ・現在、雨漏り工事をしてはいますが、機械設備も劣化しており、その修繕が早急に必要で、区に要望をしています。 	

Ⅶ. 評価結果のまとめ

老人福祉センター評価結果一覧表

施設名: 老人福祉センター横浜市蓬萊荘

評価機関名: 株式会社 コモンズ21研究所

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
I. 総則		A	A
1.施設の目的や基本方針の確立	老人福祉センターの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか	A	A
2.施設目的の達成度	施設の管理運営を通して、施設目的を達成できているか	A	A
3.職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か	A	A
4.職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か	A	A
5.開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおり開館しているか	A	A
II. 施設・設備の維持管理		A	A
1.建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	A	A
2.備品の管理	備品が適切に管理されているか	A	A
3.清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	A	A
4.警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか	A	A
5.外構施設の保守点検	安全性が確保され、良好な機能が保持されているか	A	A
6.植栽・樹木等の維持管理	利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか	A	A
7.ゴミゼロ推進運動への取組み	横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか	A	A
8.浴室衛生管理業務	公衆浴場法等法令の規定を遵守し、利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	A	A
III. 運営及びサービスの質の向上		A	A
1.利用実績及び施設の稼働率	-		
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか	A	A
3.適切な利用情報の提供	全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	A	A
4.広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。	A	A
5.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか	A	A
6.職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか	A	B
7.個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A	A
8.事故防止対策への取組	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか	A	A
9.事故発生時の対応体制の構築	自己発生時の対応体制が確立されているか	A	A
10.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立しているか	A	A
11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか	A	A
12.利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか	A	A
13.利用者アンケート調査の実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
14.利用者会議の開催	利用者代表からなる利用者会議を開催し、利用者の意見や課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
15.自主事業の適切な実施	利用者の望む自主事業を適切に実施しているか	A	A
16.自主事業における独自の工夫等	-		
17.老人クラブ活動に対する援助等	市老人クラブ連合会及び区老人クラブ連合会の活動に対する援助を実施しているか	A	A
18.趣味の教室の適切な実施	利用者の望む趣味の教室を適切に実施しているか	A	A
19.趣味の教室事業における独自の工夫等	-		
IV. 地域・地域住民との交流連携		A	A
1.地域や地域住民との交流・連携の取組み	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか	A	A
V. 指定管理料の施行状況		B	A
1.指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか	B	A
2.収支決算状況	収入-支出がプラスになっているか	+	+
3.経費節減の取組	事業計画書等で示した利用料金収入の目標値がどの程度達成されているか		
4.経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか		

老人福祉センター評価総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	毎朝、開館時間に、「皆様おはようございます。今日も元気で、明るく楽しく過ごしてください」の挨拶が投げかけられます。利用者をあたたかく迎えるスタッフ一同の気持ちが凝縮されています。	職員は、利用者への挨拶やさりげない声かけを心掛けています。公平さを重視した利用方法、利用者の目線に立った接遇等、基本方針に沿った対応を通じて、施設が「生きがい」と「仲間づくり」の場となるようにしています。
II. 施設・設備の維持管理	建築年数も古くなって、いつ発生するかわからない修繕に気がつかれます。施設の安全は利用者への安心を提供する必須の条件です。施設の維持管理に機械保守専門スタッフの存在があります。	必要修繕箇所は非常に多く、職員で対処できることはすぐに対処され、大きなものは行政に働きかけています。衛生、安全面等にもよく配慮されていて、ゴミの抑制、資源化にも熱心に取り組んでいます。
III. 運營業務及びサービスの質の向上	高齢者利用施設と謳われていますが、職員スタッフより年上の人生の先輩を迎え入れている施設です。利用者はさまざまな性格を有し、生活も異なっています。コミュニケーションをとおして理解しあい、サービス向上に努め、利用者の目線に立って対応しています。	アンケートや意見箱、利用者会議等を通じて、利用者の要望把握に努めています。また、非常勤職員の意見を取り入れて業務改善も行っています。多くの利用者に参加を働きかける方法での健康教室の開催等、自主事業にも独自の工夫が見られます。今後、月1回の職員会議の開催を検討しています。
IV. 地域及び地域住民との連携	当センターは、開館して34年が経過し、すっかり近隣地域に溶け込んでいます。地域の自治会や民生委員、老人クラブなどで構成されている「地域連絡協議会」を通じて連携を図っています。	地域の自治会や民生委員、老人クラブ連合会とともに地域連絡協議会を組織して連携を図っています。また、区内の地区センター等の他施設とも相談できる関係を築き、館の運営に生かしています。
V. 収支状況	指定管理料の中で、予測できないのが、光熱水費と修繕費です。利用者に気持ちよく安心して利用してもらいつつ、サービスの低下にならないよう経費節減にスタッフ全員が努力しています。	外部の公認会計士による支援体制があり、適切な会計処理がされています。H19年度は浴槽の水量管理による節水効果が非常に大きく、水道料金を従来の2/3に抑え、環境とコストの両面から大きな効果が得られています。
VI. その他		看護実習生や区内障害者作業所のおにぎり弁当等の販売を受け入れている、高齢者との交流の機会を提供しています。利用者にも安価な弁当や孫世代との交流は喜ばれています。

評価結果についての講評

岩風呂とそこから眺める窓の外の箱庭が温泉のような雰囲気を感じさせ、お風呂の人気の高い施設です。元気な高齢者がいつまでも元気で楽しく生活できるよう、本来の老人福祉センターの役割に沿った運営がされていて、利用者も趣味の教室やOB会・クラブ、カラオケ、踊り等、それぞれの楽しみ方で過ごしていました。

平成19年度より、施設運営のあらゆる点で見直しが行われ、サービス向上とコスト削減の両立を実現しています。「予算節約の方策」を作成して経費削減の見直しを図り、光熱費、委託業者費、消耗品費、人件費等、節約が見込まれる項目ごとに具体的な削減目標数値を定めて取り組みました。その結果、19年度は劇的な黒字決済を実現し、サービス向上のための備品の購入や設備補修費に充てることができました。また、それらの取り組みの実施時期、内容、効果を「サービス向上及び経費削減努力事項報告」としてまとめ、今後の運営へ反映させていこうとする姿勢が伺えます。この2年で培ったノウハウを整理して職員全体で共有しながら、職員の入れ替わりによって途絶えることのないよう、ますますの発展を期待します。

指定管理者からの意見

今回、第三者評価を受けることを機会に、当蓬莱荘の管理・運営業務やスタッフの接遇等について改めて見直し点検を行うことができました。第三者や利用者の立場から当センターを点検・評価して貰い、日常業務の中でスタッフが見過ごしていた視点に気づくことは大切であると考えています。

日頃、当センターを高齢者の健康づくりや生きがいづくり及び高齢者のふれあいの場として提供できることを心がけていますが、今後とも、利用者の目線に立ち、常にサービスの改善に努力してまいります。