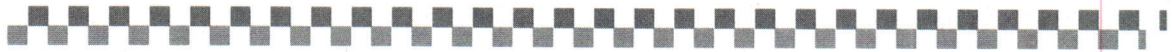


横浜市指定管理者第三者評価制度

老人福祉センター評価シート



老人福祉センター評価シート目次

・ 総則	1
-1 施設の目的や基本方針の確立	1
-2 施設目的の達成度	2
-3 職員の勤務実績・配置状況	3
-4 職員のマナー	4
-5 開館の実績	5
・ 施設・設備の維持管理	6
-1 建物・設備の保守点検	6
-2 備品の管理	7
-3 清掃業務	8
-4 警備業務	9
-5 外構施設の保守点検業務	10
-6 植栽・樹木等の維持管理業務	11
-7 ゴミゼロ推進運動への取組	12
-8 浴室衛生管理業務	13
・ 運營業務及びサービスの質の向上	14
-1 利用実績及び施設の稼働率	14
-2 利用しやすい受付案内の実施	15
-3 適切な利用情報の提供	16
-4 広報・PRの実施	17
-5 サービス水準の確保	18
-6 職員間での情報共有化	19
-7 個人情報の保護	20
-8 事故防止対策への取組	21
-9 事故発生時の対応体制の構築	22
-10 災害発生時の対応体制の構築	23
-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	24
-12 利用者の苦情解決体制の構築	25
-13 利用者アンケートの実施	26
-14 利用者会議の開催	27
-15 自主事業の適切な実施	28
-16 自主事業における独自の工夫等	29
-17 老人クラブ活動に対する援助等	30
-18 趣味の教室の適切な実施	31
-19 趣味の教室の実施における独自の工夫等	32
・ 地域及び地域住民との連携	33
-1 地域及び地域住民との交流・連携	33
・ 収支状況	34
-1 指定管理料の執行状況	34
-2 収支決算状況	35
-3 経費節減の取組	35
・ その他	36
・ 評価結果のまとめ	0

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		
【アピールポイント】 年度初めに当該年度の運営方針等を示し、周知している。 その後、必要があればミーティング等で補足している。			【特記事項】 基本方針は、事業計画書やホームページなどに記載されています。 職員は、定期的には毎年度始めに、その他必要に応じて周知されており、よく理解して日々の業務に取り組んでいます。 利用者へは、事業計画書のロビーでの提示や利用案内、ホームページなどにて周知しています。		
【改善すべき点・課題等】					

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> <p>笑顔、親切、安全を基本モットーに真に高齢者誰もがやすらぎや張り合いがもてる施設づくりをめざしています。</p> <p>およそ期待に答えていると信じています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>健康講座や防犯講座をはじめ、多種多様な事業を実施しています。老人クラブや地域各団体との連携も取られ、高齢者が健康で明るい生活を楽しむことのできる取り組みをしています。</p> <p>利用案内や広報誌、ホームページ上にて利用申込方法についての情報提供をしており、抽選や、利用終了までは重複利用は不可とするなど、公平・公正に利用できるようになっています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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> <p>常勤職(2)の他、常時コミュニティスタッフ5人が配置、業務に支障がないよう対応しています。コミュニティスタッフは、予め当番月の分担表を通し、お互いに仕事、役割を理解している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>職員は業務分担が決められており、2ヶ月前にシフトを組んでいます。朝夕のミーティング、勤務表および日誌により他の職員の業務担当も把握し、利用者の状況に応じて対応しており、施設の円滑な運営に取り組んでいます。</p>			
<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。	✓		✓	
	電話対応の際、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> <p>日常の接客マナーを最重要視しています。スタッフも利用者特性に応じた接客を心掛けています。</p> <p>また、協会では毎年接遇研修を実施、全員が参加している。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>毎年接遇研修が実施され、全職員が受講して適切な接客を実践しています。日常的には所長や主任が目を配り、気持ちの良い対応ができるように取り組んでいます。</p>		
【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> <p>館利用並びに各種事業は要綱等に沿って進められている。 万が一、変更せざるを得ない時には関係利用者に予め通知している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>9時の開館前にミーティングをする時間を設けており、定められたとおりに開館されています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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。		B		B
	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> <p>築20年により、多くの修繕が予測されることから修繕済台帳に年度別記載 PC施設管理ファイルに項目別に記録することにより修繕の経過が把握できます。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>築20年経っていますので、目に見える建物の多少の劣化はありますが、安全面に関しては、アスベスト調査も含めて定期的に市が建物調査を実施しており、安全で快適に利用できる状態が保たれています。</p> <p>危険が予想される箇所については、点検・修繕が成されて適切に対処しており、その他に関しては、行政への調書に挙げて報告しています。</p> <p>また、施設管理ファイルにて項目別にきちんと記録されており、修繕経過の把握も分かりやすくなされています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>			<p>日常の保守管理や定期的点検は業者に委託し、適正に行われています。</p>		

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	
【アピールポイント】 備品ステッカーを貼付できない場合は写真にステッカーを貼付し備品台帳にファイルしてあります。		【特記事項】 備品台帳に記された番号を購入年月日と共に備品に貼付しており、分かりやすく適切に管理されています。			
【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> <p>日常清掃、定期清掃は業者に委託していますが、利用者が安全で気持ちよく施設をご利用できるよう、業務引継ぎ表(清掃)により、清掃をおこなっています。その他、毎日スタッフが各部屋の掃除、シャワー室のロッカーはエタノールで拭き掃除をおこなうなど、衛生面にも配慮しています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>清掃業務は業者に委託しており、適切に行われています。その他、職員による毎日の掃除が行われており、業務引継ぎ表によるチェックもなされ、適切に保たれています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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> <p>毎日、防火確認簿により点検をおこなっています。 トイレは戸を開けて中の確認、屋上も外に出て誰もいないことを確認してカギを閉める等しています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>鍵は、鍵管理簿にて適切に管理されています。 防災確認簿にて、毎日の点検・記録がなされています。 警備は業者へ委託し、夜間は機械警備が行われています。 近隣の交番との連携も取られており、安心感のある環境を確保しています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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。		B		B
	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>築20年の経過とともに全体に汚れや劣化が進みつつあります。しかし、今のところ目だつた損傷はなく、安全利用上支障のある場合は直ちに修理を行っています。</p> <p>いずれ、将来的に大掛りなりフォームも必要と考えるが、その際は市に負うこととなります。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>「Ⅱ-1 建物・設備の保守点検」同様、築20年経っていますので、目に見える多少の劣化はありますが、安全面に関しては、市が実施した建物調査に基づき適切に修理や対処を行っています。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

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> <p>年1回は業者に剪定を依頼。低木、草花はスタッフ、地域の方と手入れします。特に花壇は春から夏にかけて利用者の方、通行人からとても綺麗と喜ばれています。花壇用ノートに肥料、消毒など記録して花の管理をしています。</p> <p>裏庭は畑としても地域の方に開放しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>大木・中木は、業者に剪定を委託しています。</p> <p>低木や草花、雑草の手入れは、職員や地域の方の協力により美観が保持されています。</p> <p>花壇日誌にて肥料や消毒の記録をし、綺麗な花が咲いて利用者に喜ばれるよう、気を配っています。</p>			
【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> <p>普段から新しいものを購入するのではなく、利用できるものは再利用し、ゴミの減量を心がけています。枯葉等は畑の肥料としています。</p> <p>「市役所ゴミゼロルート回収」に参加し、事務所内は分別用のゴミ箱を設置し、また職員、スタッフの私的なゴミは持ち帰っています。利用者の方にも自分のゴミは持ち帰っていただいています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>裏紙使用、「市役所ゴミゼロルート回収」への参加、資源回収ボックスの設置など、ゴミゼロ推進運動へ取り組んでいます。利用者・職員共、ゴミは各自持ち帰ることが定着しています。</p>		
【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。				
	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		
【アピールポイント】			【特記事項】 該当なし。		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ. 運營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
H17	4～9月	136.8%	36,320人	17,518人	17,505人	1,297人
H17	10～3月	125.8%	31,919人	14,315人	16,483人	1,091人
H18	4～9月	135.0%	35,837人	17,655人	16,627人	1,555人
H18	10～3月	133.2%	33,768人	16,510人	16,037人	1,221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
和室	H17	4～9月	52.7%	2,767人
	H17	10～3月	42.8%	2,181人
	H18	4～9月	42.7%	2,310人
	H18	10～3月	38.5%	1,714人
会議室	H17	4～9月	52.9%	4,897人
	H17	10～3月	52.5%	4,558人
	H18	4～9月	51.0%	5,062人
	H18	10～3月	52.1%	4,739人
機能回復 訓練室	H17	4～9月	74.8%	6,633人
	H17	10～3月	72.2%	8,103人
	H18	4～9月	72.7%	6,484人
	H18	10～3月	80.3%	6,526人
浴場	H	～月	%	人
	H	～月	%	人
	H	～月	%	人
	H	～月	%	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】	【特記事項】 センター利用者数は、高稼働率をあげています。 H17 年度下期より H18年度の下期の利用者増は、シャワー設備を温水器よりガス給湯器に替え、常時使用できるようになったためと判断しています。 機能回復訓練室の利用増は、午前午後各1回の利用コマ数を、午前1回午後2回の3コマに増やしたためと判断しています。
【改善すべき点・課題】	

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、対応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			
【アピールポイント】 当方では受付窓口を一元化し、どなたにも分かりやすく使いやすい窓口を目指しています。 また、受付では複数のスタッフが対応し、過不足がないよう努めています。 例年、接遇研修も実施しています。		【特記事項】 玄関に入って正面に受付窓口があり、大きく「受付」と示され、2人の受付職員により対応しており、利用者にとって分かりやすく使いやすい受付となっています。 広報誌、利用者案内、各種チラシ、横浜市ホームページ上にて電話番号や施設独自のホームページアドレスを公表し、来館しなくても利用相談ができるようになっています。			
【改善すべき点・課題等】					

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	✓	A	✓	A
	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> <p>ベースは市広報やナカログ(区民活動センター)で広域的に実施。 同時に併行して区内の類似施設にポスター、チラシを掲出している。 また、近郊の町会に依頼し掲示板を利用することもある。 近くネットを活用予定です。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <p>指定管理者の概要などを市の広報やホームページ、3ヶ月に1度「麦田清風荘便り」に掲載するなど、多種の方法で情報を発信し、利用者への情報提供を図っています。 事業計画書は館内に掲示され、ホームページにも掲載しており、誰でも何時でも閲覧できるようになっています。</p>			

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】 本市広報等の活用その他、当館たより(季刊)を定期的に発行。 必要に応じて町会の協力を仰いでいる。 なお、現在ネット検索できるようホームページの立ち上げ準備中である。</p>			<p>【特記事項】 市の広報、利用案内、ホームページ、「麦田清風荘便り」を定期的に発行するなど、多種の方法で情報を発信しています。 地区センターやコミュニティハウスなどの他施設と連携を取ってお互いのチラシを掲示し合うなど、PRに努めています。 各種チラシやパンフレット類が多くなっているので、今後は分かりやすいように区別することを考慮中ですので、速やかな実施が期待されます。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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			
<p>【アピールポイント】</p> <p>基本的には、当方の提供するサービスは、箱物サービスであり、誰もが自由、平等に利用できるものです。 この点、スタッフは十分心得ています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>施設のサービス水準を確保するため、「コミュニティスタッフ業務の手引」で手順や注意点などが分かり易くなっています 朝・夕のスタッフミーティングなどに於いて、適時必要な課題を挙げるなどして業務の見直しが行われ、サービス水準を保つように努めています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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	✓	A
	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> <p>毎日、朝、夕のスタッフミーティング等で情報を伝い合い、情報の共有化を図っている。</p> <p>なお、必要事項は日誌(兼防火確認簿)に留め、記録している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>朝夕毎日のスタッフミーティング、定例ミーティングで情報伝達をし、必要な事項は日誌(兼防火確認簿)の連絡事項欄に記載して情報の共有化を図っています。</p> <p>「コミュニティ・スタッフ業務の手引き」で業務内容を周知すると共に、新人教育などを行い情報伝達の徹底を図っています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

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> <p>協会では大切な研修として位置づけ、毎年全員がくまなく参加している。 これを踏まえ、日頃個人情報の適切な管理と接客に当たっている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>個人情報保護に関しては、協会共通のルールとして位置づけられて、全職員に対して「個人情報保護・人権啓発」の教育研修が実施されています。</p> <p>事業計画書の「個人情報の保護の措置について」方針が周知徹底しているため、職員が個人情報の取り扱いの重要性をよく理解しており、適切な情報管理と接遇が実施されています。</p> <p>今後はさらなる期待水準として、横浜市が規定する個人情報取扱特記事項に沿ったチェックリストなどを設けることにより、点検・評価の充実につながることを期待されます。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

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> <p>少なくとも当館では当方による人為的ミスによる事故等がないよう日頃から注意を喚起するとともに館内外の巡視を行っている。</p> <p>また、死角となる所(便所)では緊急呼び出しができるようにしている。</p> <p>なお、急病等に備え、毎年全員が救急法講習を受講している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>急病などによる事故防止を最重要と位置づけて、「救急のA・B・Cフロー図」に従って対応する仕組みが確立されています。</p> <p>同時に「気がかりな人」に対しては、来館時間、退館時間を「個人メモ」帳票に記録し「見守り支援」を実施しています。</p> <p>施設・設備などは、保守点検が実施され安全性が確保され、補修などが必要な場合は適時に実施されています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

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	
【アピールポイント】		【特記事項】			
<p>不特定多数が利用するため、ささいな事は常に起きうるが、幸いここ暫くは起きていない。 仮に止むを得ず起きた場合は、すみやかな事故対応と今後の再発防止を徹底する。 少なくとも当館では人為的ミスによる事故を起こさぬよう細心の注意を払っている。</p>		<p>事故発生時の責任者及び連絡体制が決められて掲示され、速やかに対応出るような体制になっています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

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> <p>日頃、緊急時の即応体制を確認している。 年2回、実践的な消火訓練、防災訓練を実施している。 なお、隣接のケアプラザとは緊急時の相互応援体制をとっている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>受付前に避難経路・消火器の位置・消火栓の場所などを記載したボードが掲示されており、利用者に分かり易いようになっています。 隣接する麦田地域ケアプラザとの合同防災訓練が実施されており、事務所には緊急時の相互応援体制や役割分担表・非常放送マニュアルなどが掲示されており、日頃からの即応体制がとられています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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	✓		✓	
	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> <p>当館では常時意見箱を設置し、誰でもいつでも意見や要望等を寄せることができる。時には、直接手渡しでもってくることもある。また、現在ホームページの立ち上げ作業を行っています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>誰でも何時でも意見や要望が寄せられるようご意見箱が複数設置されています。その他にも意見を寄せる手段のポスターも掲示されています。窓口に直接言ってくる利用者もいます。寄せられた意見や要望に対して、即応した対策が取られており、利用者からのお礼の言葉(メモ)も寄せられています。</p>			
【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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>差しあたっては、ライン（受付担当）が受けとめ、随時スタッフを交え寄せられた中身と対応策について検討している。事によっては第三者委員へ報告、助言等を仰ぐことになる。</p> <p>いずれにせよ、タイムリーな対応を心掛けている。</p> <p>なお、寄せられた声は貴重な材料として活かしている</p>			<p>【特記事項】</p> <p>苦情や意見は、受付担当者が受けることが多く、随時スタッフミーティングで対応策を検討し実施されています。</p> <p>苦情解決のため第三者委員会が設置され、苦情処理体制が確立されています。</p> <p>苦情処理体制などに関する手続方法が掲示され、利用者に周知を図っています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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	
【アピールポイント】		【特記事項】			
年2回の趣味の教室の終了時(前期、後期)と利用者会議の開催の折に予めアンケート配り、実施している。		サービス全体に対するアンケート用紙を予め利用者会議の開催前に配布し、寄せられた要望などを利用者会議の中で話し合い対応策を講じています。			
【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> <p>例年利用者会議を開催し、幅広く意見交換を行うとともに利用者間の交歓の場ともしている。</p> <p>また、利用者会議の様子は広報誌に掲載、公表している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>平成19年3月に開催された利用者会議では、意見・要望が多かった「部屋の利用申込について」話し合わせ、その結果を5月に発行された「清風荘便り」で公表しています。</p> <p>「希望の部屋取りが難しくなりつつある」という課題については、「パーティーでコマを増やす」、「利用のない時間帯の娯楽室を会議室に転用する」など、改善に向けての取り組みをしています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>年々、教室を母体とする研究会やサークルが増えるにつれ、希望の部屋取りが難しくなりつつある。</p>					

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			
【アピールポイント】 利用者からの声を反映した講座を行っています。		【特記事項】 年度初めに計画された事業計画は、計画通りに実施されており、前期及び後期終了時に見直しを実施され、利用者ニーズを反映した状態で運用しています。			
【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> <p>パソコンについて困ったときにいつでも相談できるパソコンサロンを設け、「市民ボランティアとの協働」を行うことによってプラスの連鎖反応を進めています。</p> <p>開港150周年記念にむけて「ハマのもと事業」を企画し、地区センターや学校コミュニティハウスと連携して事業を開催しています。</p> <p>また、地域の方と協働して中区の本牧周辺の歴史を学ぶ講座や散策をおこなっています。</p> <p>利用者の日頃の成果を発表し利用者間の交流と親睦を図るためまつり等を開催しています。</p> <p>当日はご家族、お友達にも楽しんでいただけるよう地域開放としています。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>「市民ボランティア」によるPCサロンは、3台のパソコンを設置し、月・火・木・金相談利用できるようになっており、1日の利用者が3～4名有り、継続して実施するよう要望が多く寄せられています。</p> <p>開港150周年記念事業として、「本牧の歴史散策」などの「ハマのもと事業」が企画され、地区センターや学校コミュニティハウスなどと連携して事業展開がされています。</p> <p>「クリスマス会」はサークル活動の発表の場、「清風まつり」は利用者の発表の場としてプログラムされ、利用者間の交流と親睦を図っています。</p> <p>利用者の日頃の成果を発表する場として、廊下やロビーなどに作品が展示されているなど施設を開放して、利用者により「生きがい」や「意欲」を喚起しています。</p>

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> <p>年2回は休館日にカラオケ大会を又、盆踊りには屋上を利用しています。</p> <p>休館日に利用することで大広間利用の促進を図っています。</p> <p>老人クラブへの優先的部屋の利用を認めています。</p> <p>老人クラブとの共催事業を開催し互いの情報、意見交換をおこなっています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>横浜市老人クラブ連合会が実施している高齢者福祉大学への会場提供及び地域老人クラブと「シニア体力測定」「健康教室」「防犯教室」などの共催事業展開をして、互いの情報・意見交換を行っています。</p>			
【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			
【アピールポイント】 利用者のニーズを把握するため、教室終了後にアンケート等を実施しそれを次回の教室に反映させています。		【特記事項】 趣味の教室の前期及び後期終了時にアンケートが実施されており、その集計及び分析を行い、要望の少ない教室は、要望の多い教室へ変更するなど次回の計画に反映しています。			
【改善すべき点・課題等】					

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】 多年にわたり社会の進展に寄与してきた高齢者に対して、教養の向上および趣味を通じて高齢者の生きがいづくり・健康増進のために、生活様式及び価値観の多様化をふまえて、利用者の満足度の高い「趣味の教室」を開催します。 アンケート調査等を実施し利用者の意見を反映し、多様なニーズに応えています。 また、高齢者が加齢に伴う変化に応じた生活を送られるよう体を動かすこと、声を出すこと、新しいことに挑戦すること等、出来る限り多種多様な教室を取り入れるようにしております。 特に体操系の種目にあっては、年齢、身体の機能的変化に応じて残存機能・潜在能力を活用し安全を考慮した指導をするよう様に講師の方々に依頼しております。</p>	<p>【特記事項】 趣味の教室が終了すると参加した利用者が自主的に「地域の仲間づくり」としてサークル活動へと結びつくよう積極的に支援を行っています。その結果、現在では約 250 サークル位が施設を利用して活動しています。</p>

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】 私どもは、常に地域とは良好な関係を保てるよう努めています。 特に自治会、老人会、地区社協等とは日頃意志疎通を図り、協力体制をとっています。 また、一般住民とは地域開放の形で交流と利用の促進をすすめています。</p>			<p>【特記事項】 町内会の会合に職員が参加したり、盆踊りなどの地域イベント交流で積極的に情報交換して、地域住民の意見・要望を把握するようにしています。 自治会、地域老人クラブ、地区社会福祉協議会などは、日頃から折に触れて意思疎通が図られており、福祉センターが実施するイベント事業も知れ渡り、協力体制がとられています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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。	✓	A	✓	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		
【アピールポイント】 収支は適切な執行をしています。 経理書類も分かりやすく作成しています。 通帳、印鑑は分けて保管しています。			【特記事項】 経理処理は協会本部で一括処理する仕組みになっており、適正に経理処理されて収支計算書などの経理書類が作成されています。また、外部の公認会計士による監査を受けています。		
【改善すべき点・課題等】					

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 37,664,000 円) - (決算収入 37,686,410 円) = -22,410 円	
(予算支出 37,664,000 円) - (決算支出 37,652,073 円) = 11,927 円	
(決算収入 37,686,410 円) - (決算支出 37,652,073 円) = 34,337 円	
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
【特記事項】	【特記事項】 上記のとおり、プラスとなっています。

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> <p>再利用の実施 例: タオルは布巾～台布巾～机拭き～雑巾</p> <p>節水(水量調節)、節電(窓際などは蛍光灯の数を削減等)を実行しています。</p> <p>冷暖房(冷温水発生機)は閉館時間の1時間前に切る等、心がけています。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>節水(水量調節)、節電(蛍光灯の数を削減等)、冷暖房調節が実施されています。</p> <p>ガス使用量、電気使用量、水道使用量は年度別及び月別に集計統計され、数値変化の分析や原因分析などが行われ、上記の節約行動に結びつけられています。</p>
【改善すべき点・課題】	

VI. その他

～ 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> <p>1 附帯事業への取り組み 当方では、隣地、市有地の跡地活用について、本市、地元とも協議を進めている。基本的には、地元へ喜ばれ、地元とも協働しえるものをと考えるが、具体には、通行が多い場所柄、暫し人が憩えるミニ花壇の類が有力となっている。これにより、地域との係わりを更に深めたい。</p> <p>2 野外・地域開放のすすめ 当館では、裏庭の一部を畑として開放している。これは農地の無い中区の事情をも考慮したものが、利用関係者は汗にまみれながらも土にいそむむことに感謝している。</p> <p>3 20周年記念イベント(2月) 予算も厳しい中、準備会を立ち上げ案作りに知恵を絞っている。また、近郊の福祉施設や地元組織との共催、協賛の途も探っている。</p> <p>4 大広間改修について 年長者の足腰の具合を見据え、堀こたつ様式への改修を検討していく。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>1 「管理運営への取り組み」 施設の管理運営に関する基本方針があり、それに基づいて事業計画・実施計画が作られて、実施運営されています。実施運営状況を利用者会議やアンケートによりチェックされ、事業計画・実施計画の見直し改善が図られています。「マネジメントのPDCAサイクル」がきちんと回る仕組みができています。 今後は、「マネジメントのPDCAサイクル」を回すという考え方を全職員が再認識して、個々のプロセスに於いても、この考え方を適用して課題解決・改善に取り組んでいくこと、および、各種手順書や記録の再整備をされることが期待されます。</p> <p>2 「多様な講座展開」 自主事業・趣味の講座、町内会や老人クラブ、地域各団体との協力・共催事業が多数実施されており、利用実績は安定していて稼働率も高い状態にあり、設置目的を満たし、地域にも根ざした施設となっています。</p> <p>3 「地域開放」 農地のない中区の事情を考慮して、裏庭遊休地の一部を畑として地域老人クラブや利用者などに開放しています。利用者は、畑から収穫した作物を「芋煮会」などのイベントや趣味のサークル活動で使用して楽しんでいます。 ちょっとパソコンの操作を聞きたい時に、誰でも利用できる「パソコンサロン」を週4日ボランティアの協力で行っています。「体験学習および交流会」として、多数の中学生や専門学校生の受け入れもしており、高齢者だけでなく、皆に開かれた施設となっています。</p> <p>4 「館内のハード面への取り組み」 館内は、鎌倉彫のお盆、西洋陶芸、ちぎり絵、水墨画水彩画など、利用者の作品が多数飾られ、ロビー入口には、今咲いている花の写真が掲示されており、温かい雰囲気となっています。 足腰が弱ってきた方たちのために、いろいろな工夫をしています。例として、畳の大広間にはベンチと正座用の椅子を用意。トイレは、和式と暖房便座の洋式両方用意。多目的室と娯楽室は畳だったのをカーペットタイルに取替えています。 今後、財源が確保できれば大広間も掘りごたつ式に替えていきたいなど、利用者にとって使いやすいようにしていきたいと思案しています。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p> <p>課題とまではいかないが、当館が進める政策、事業の一層のPRとボランティア(協力者)の募集に努めたい。</p> <p>改修工事のネックは財政問題となろう。</p>	

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 麦田清風荘

評価機関名: 福祉サービス第三者評価機関しよなん株式会社フィールズ

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	B	B
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	B	B
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		
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	A
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		A	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	A	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	A	A
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	本市他館との均衡を図るとともに運営方針に沿って進めている。労働集約型サービス故にスタッフに負う所が大きい、必要最小の人員配置と利用者特性に応じた接客につとめている。	設置目的に添った管理運営がなされており、職員は基本方針をよく理解して、意欲的に日々のサービス提供に努めています。
II. 施設・設備の維持管理	専門業者による保守点検を行い、修理等が必要であれば直ちに対応しています。また、修繕計画をたて優先順位を決め修繕をおこなっています。築20年を迎え全体に老朽化が目立ってきています。	施設・設備は、専門業者への委託および職員の日常清掃・点検により適切に維持管理されています。 築20年の経過により、目に見える建物の多少の劣化はありますが、安全面に関しては、定期的に市による建物調査が実施されており、危険が予想される箇所については、点検・調査・修繕が成されています。
III. 運營業務及びサービスの質の向上	計画の着実な執行とともにサービス水準の維持向上に努めている。なお、部屋貸しは公平に、又趣味の教室は最新ニーズを反映するようにしている。	所長と当施設経験の長い主任を柱に、高齢者をひとくりにせず、多様な特性やニーズを想定して、サービスの質の向上に努めています。 利用者ニーズを反映した事業計画は、計画どおりに執行運営され、見直し改善も行われています。利用者満足度が向上するようサービス水準を維持しています。
IV. 地域及び地域住民との連携	子どもは、常に地域及び地域組織とは良好な関係が保てるよう努めております。また、同じく区内類似施設とも連携をとっています。	自治会や地域老人クラブなどとも連携が取れており、良好な関係が保たれています。
V. 収支状況	収支バランスを計りつつ、執行しています。	経費節減に努めて、収支のバランスも良好です。
VI. その他	日頃、日常の業務に漫然と過ごすことなく常に新しい視点で全体を見るよう心掛けています。 付帯事業の取組み他	当施設20周年記念や開港150周年のイベントの企画、市有地の跡地活用を地域の方たちと連携をとって進めるなど、地域に根ざした運営が成されています。

評価結果についての講評

自治会、老人クラブ、地域各団体と協力・共催する事業を多数実施しています。誰でも利用できる「サロン」を開設したり、中学生や専門学校生、地域のボランティアの受け入れなど、高齢者だけでなく、皆に開かれた施設となっています。
利用実績は安定し稼働率も高い状態にあり、サービス水準を維持して利用者満足度の向上を感じています。当センターの設置目的を満たし、地域にも根ざした施設となっています。

指定管理者からの意見

まずは、当方が期待した評価を頂いたことに安堵しています。
これも全職あげて、日々改善・努力を重ねてきた結果と受けとめています。
なお、一部自己評価を自重した箇所もありますが、これは当センターも既に築20年を経過し、劣化により外装等が多少とも見劣りするの止むを得ないことと思っております。
いずれにせよ、これを機に今後ともより高いレベルを目指し励んでまいります。