



横浜市指定管理者第三者評価制度

老人福祉センター

菊名寿楽荘評価報告書



平成20年1月18日

横浜市指定管理者第三者評価機関

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. 運營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.....	15
III-3 適切な利用情報の提供.....	16
III-4 広報・PRの実施.....	17
III-5 サービス水準の確保.....	18
III-6 職員間での情報共有化.....	19
III-7 個人情報の保護.....	20
III-8 事故防止対策への取組.....	21
III-9 事故発生時の対応体制の構築.....	22
III-10 災害発生時の対応体制の構築.....	23
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.....	25
III-13 利用者アンケートの実施.....	26
III-14 利用者会議の開催.....	27
III-15 自主事業の適切な実施.....	28
III-16 自主事業における独自の工夫等.....	29
III-17 老人クラブ活動に対する援助等.....	30
III-18 趣味の教室の適切な実施.....	31
III-19 趣味の教室の実施における独自の工夫等.....	32
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.....	33
V. 収支状況.....	34
V-1 指定管理料の執行状況.....	34
V-2 収支決算状況.....	35
V-3 経費節減の取組.....	35
VI. その他.....	36
VII. 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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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】 ・「基本方針」は菊名寿楽荘の目指す“理念”を掲げたものであり、利用者(市民)に対する“約束”であります。 ・「基本方針」はパンフレット、研修テキスト、ポスター等に記載しみんなの目にとまるようにしています。 ・スタッフは「基本方針」を業務中や研修等で常に確認し理解行動するよう心掛けています。			【特記事項】 ・ 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を、研修テキスト、パンフレット等に明文化しています。また、基本方針を記したパンフレットを拡大して館内に掲示し、利用者に周知しています。 ・ スタッフは、設置目的や基本方針を、新規及び継続研修等で学び理解を深めています。		
【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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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」の支援として「保健福祉相談」相談員を医師からケア・マネの資格を有する看護師に変更し、「保健福祉相談」を健康問題だけでなく福祉分野の悩み相談にも広く対応出来るようにしました。 ・高齢者の悩みの相談を受けるだけでなく、悩み問題のニーズを先取りし「健康ミニ講座」を定期的に開催し、高齢者の生活に役立つ話しをして好評を得ています。 ・「仲間づくり」の一環として「趣味の教室」の充実やOB会活動などの自主グループ活動を積極的に支援しています。 ・カラオケ順番決めは当人による抽選、「趣味の教室」受講者決定は利用者立会いの公開抽選方式で行い「公正・公平」に行っています。 ・OB会・研究会活動は「団体利用に関する要綱」に基づいて公平・公正に支援しています。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 曜日を決めて毎週看護師による「保健福祉相談」が行われています。自主事業では、転倒予防教室等を開催して、趣味の教室では、フラダンスや健康体操等を開催しています。趣味の教室からOB会活動に移行できるように働きかけ仲間づくりの推進に努めています。これらを通して、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ます。 ・ 「趣味の教室」の受講者決めは、公開抽選を行なう等、利用者にとって有利又は不利にならないような受付をしています。また、利用者にとって重要な関心事である事を把握し、サービス内容においても、公平感を持てるように配慮しています。カラオケの席の取り方や大広間での舞台出演の順番決めは、抽選を行なって公平性を確保しています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「保健福祉相談」の相談実績は増加したが、福祉分野の相談が少ないです。 					

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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	A
	各業務に対し、必要最低限の職員を配置している。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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"> ・スタッフは担当業務をローテーションですべて経験し柔軟に応援体制が取れるようにしています。 ・「業務シフト表」を掲示し、ミニ・ミーティングで担当業務を毎日確認しています。 ・不定期業務(天窓・座布団・換気扇の清掃等)や給茶機の飲料水補充などは「チーム」で協力して行っております。 ・「雑草取り・落葉清掃等」はコミスタが自主的に全員の協力体制を取って対応しています。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今年度上半期の勤務予定表及びその実績(出勤簿)を確認し、職員体制に相違のないことを確認しました。また、調査当日の分においても予定及び出勤簿に相違はありません。 ・業務分担については、第一に職員は、必ず1名は出勤していること。第二に、スタッフの業務区分を4つのグループにして、偏りのないローテーションを維持しています。スタッフが、どの業務についているかは、ホワイトボードに明示し、始業時のミーティングにおいても復唱して、周知を図っています。始業時のミーティングは、早番遅番共にそれぞれ実施しており、職員の勤務や配置状況は適切です。 			
<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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	職員の服装は適切である。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	電話対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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"> ・コミスタは全員エプロンを着用し、胸には大きな名札(裏に「基本方針」を印刷)を付けています。 ・就業前のミニ・ミーティングやコミスタ研修で対応の心構え等を確認しています。 ・職員が傾聴研修に参加して、その成果をコミスタに伝達しています。 ・電話は施設名・名前を名乗る前に「挨拶」を言うように心掛けています(電話機にメモテープを貼付) ・コミスタは地域のベテランでボラティアスピリット旺盛な者を採用しています。 ・朝、開館と同時に来館した大広間利用者にはコミスタが挨拶をしながら一人一人に座布団を渡しています。 ・利用者とスタッフの関係は良好であり、コミスタから挨拶の声かけをして「名前」を早く覚えることを心掛けています。 そこから利用者との“ふれあい”が始まります。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員は、胸に大きな名札をつけています。さらにスタッフは、明るいオレンジ色のエプロンを着用しており、遠くからでもスタッフであることが視認できます。 ・利用者が入館し、玄関前にある受付に来られると、大きな声とゆっくりとした口調で職員は明るく挨拶しています。高齢の方には聞き取りやすく、利用者もそれに応じ、暫し会話を楽しんでいました。電話の対応も、はっきりとした言葉遣いで、職員名を名乗っており、利用者に対する接客のマナーは適切で、利用者が気持ちよく利用できるようにしています。 		
【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】 ・開館時(9時)閉館時(17時)にチャイムを鳴らして時間を確認して、玄関の開閉を行っています。</p>		<p>【特記事項】 ・仕様書に定められたとおりに開館しています。職員・早番スタッフの出勤は、始業時ミーティングが8時40分に行われるため、間に合うよう出勤しています。出勤簿に遅刻の記載はありません。業務日誌に、開館・閉館は、職員の手で行われている旨の記載があり、閉館日についても、予定通りであることを確認しました。</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	✓	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"> ・常にスタッフは「高齢者の眼」で館内、敷地内を見るよう心掛け、早め早めに転倒しそうな箇所を発見し、ポスター等を貼り注意の呼び掛けや危険防止テープを貼り対応をしています。 ・スタッフや清掃業者作業員の丁寧な日常清掃・保守管理で「安全・安心なきれいな施設」として維持管理しており利用者に喜ばれています。 ・スタッフが対応出来る小さな不具合箇所は創意工夫して修繕をしています。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門業者に委託して、日常及び定期的に自動ドアや電気設備等の管理をしています。点検・清掃・修理・取替え等が行われ安全性の確保や機能が保たれています。それぞれの点検時には、作業検収報告書等が提出され、ロビーのアルミサッシ等の修理がなされています。 ・業者の日常業務は「日常点検表」が作成されています。当施設の職員が点検し業務日誌に記しています。また、スタッフは、午前・午後の巡回時に安全性等のチェックをして業務日誌に記しています。スタッフでは修理不可能な箇所については、応急処置や張り紙等をして、修繕依頼等を行っています。 ・利用者の鍵紛失により、一部靴箱の扉を外して使用しています。利用者会議で検討し、お風呂場の鍵と同様の扱い方をする事が提案され、鍵のある靴箱は対応を変更する意向です。 ・平成20年8月下旬～21年3月末まで耐震補強工事のため休館する予定になっています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・菊名寿楽荘は築34年経過。不具合箇所の発生や現在の事業内容に合わない構造上の使いにくさ等が見受けられますが、これら改善には指定管理者の対応では限界があります。 ・20年度に耐震補強工事が計画されていますので、構造上の「使い勝手」の改善やバリアフリー化がされることを期待しております。 ・発見された不具合箇所(例えば靴箱カギの紛失)等で紛失防止ポスターでの予防を呼び掛けていますが効果無く対応に苦慮しています。 (カギの補充は予算の関係で限界有り) ・予算の関係ですべての不具合箇所の修復をするには限界があります。 					

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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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】 ・利用者サービス向上のための備品を優先的に購入したり、本部から譲り受け中古備品を利用するようにして充実を図っています。(ソファ、マッサージ椅子、トレーニング自転車、マイクセット等)		【特記事項】 ・ 当施設の備品と指定管理者の備品を区別した台帳を作成しています。 ・ 平成18年度に購入したソファ等の新規備品と18年度購入以外の備品が、良好な状態で保管・管理されていることを確認しました。 ・ 指定管理者の本部で減価償却された、フィットネス用のバイクやウォーカー、マッサージチェア等を譲り受け提供しています。			
【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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	A
	事業計画書のとおり業務が実施されている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	消耗品の補充が適切に行われている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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"> ・「清潔」「安全・安心」をサービスのモットーとして日常清掃・安全管理に心掛けており、「日常清掃」をコミスタ業務の中で多くのウエイトをかけ「月間当番表」を作成し、清掃を計画的におこなっています。 ・清掃用具、消耗品の補充管理は「補充チェック表」で管理し、早目におこなっています。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ トイレ・風呂等の日常清掃とカーペット・フローリングの定期清掃業務を業者に委託し、契約を交わしています。「日常点検表」等で業務実施の報告がなされています。業者に委託している日常清掃以外の日常清掃は、マニュアルに基づいて行い、「業務日誌」に記しています。また、「月間当番表」を作成し、座布団カバーの洗濯等を計画的に行うなど、行き届いた清掃が行われています。 ・ 埃や砂等は見受けられず、衛生的な状態を保持しています。環境対応型尿石防止剤を設置し、その維持管理を業者に委託して、トイレ臭に対応しています。トイレには点検表を掲示し、点検やトイレトペーパーの確認チェックがなされ消耗品の補充がなされています。 ・ 清掃道具の収納場所に、保管している用具を記載した「補充チェック表」を掲示して管理しています。清掃道具の不具合があった時は、その都度修理や購入をしています。 			

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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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)。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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"> ・「安全は最高のサービスである」をモットーに安全管理に心掛けています。 ・防火・防犯や不審者等の点検は定期的な「巡回点検」、最終の「戸締り・火の用心」は退出時にチェック表により定期的に確認しています。 ・退所後は警備会社の「機械警備」により館内警備を実施、非常緊急時の連絡体制を取っています。 ・カギ等の管理については「カギ管理簿」により貸出等の把握を行っています。 ・隣接の「菊名保育園」とは連携して「防犯・防火」対策に努めています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 盗難・火災及び不良行為に困る事故の未然防止ならび拡大防止を目的とした、一般回線による機械警備業務を警備会社に委託しています。「警報装置及び機器の正常な状態を維持するため、保守点検を行う」事が契約書に記載されています。19年7月末付の「防犯機器保守点検報告書」は、正常に警備本部へ送信されている事が記され、職員が確認し、安心感のある環境を確保しています。 ・ 鍵の管理方法が明確で、適切に管理しています。貸出等の把握を「カギ管理簿」で行っています。 ・ 午前と午後、定期的に館内巡回をして、各室の施錠・消灯等の確認が行われ「業務日誌」に記しています。常に利用者の安全を見守れるようにして転倒等の事故を未然に防ぐよう、努めています。 		
【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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	発見された不具合が適切に処理されている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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"> ・スタッフは常に「利用者の眼・足」となって敷地内外の駐車場、歩道などのチェックを心掛けて定期的に巡回をしています。 ・敷地内のみならず、隣接の歩道で利用者が転倒した時は迅速に行政に改修を依頼して安全確保しました。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 保育園と共有の駐車場等を定期的に巡回して、利用者が安全に利用できるようにしています。敷地内のみならず、隣接の歩道で利用者が転倒した際には、行政当局に改修を依頼し迅速に安全確保をしています。 ・ 予算上の問題もあり、緊急性が少ないと考えられ予算の関係上、修繕がまだ行われていない箇所、構造上の使い勝手の悪い部分やバリアフリー化については、次年度に計画されている耐震補強工事の際に併せて改善されるよう、利用者からも望まれているところです。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・敷地内のすべての不具合箇所を補修することは経費等予算の限界があります。 					

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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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"> ・保育園スタッフと協力して「落葉取り、雑草取り、バス停周辺の清掃」等敷地内外範囲も定期的に清掃をおこなっています。 ・コミスタOBや利用者の方にボランティアで植栽管理を行ってもらっています。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・敷地内外の植栽・樹木等の管理が、仕様書のとおり実施されています。専門業者に委託して、定期的に草刈清掃や樹木剪定を行なっています。樹木剪定は、樹木の選定の打ち合わせを行い随時実施できるようにし、適切な管理をしています。調査当日は、清掃がなされ、植栽の倒木・枝枯れ、枯葉・落葉や目立ったごみ等はなく、良好な状態が保たれていました。 			
【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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	リサイクルに取り組んでいる。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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"> ・利用者啓発のため館内に「G30プラン」のホスターを掲示し、利用者に「ごみ持ち帰り」協力をお願いしています。 ・内部で利用する資料等はミスコピー紙や裏面の再利用を心掛けています。 ・雑草等の草刈りしたものは良く乾燥させてから回収にゴミとして出したり雑草をたい肥にして植木に肥料として利用するなど回収経費の節減やごみの発生抑制に努めています。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「G30ポスター」や「ゴミ持ち帰りのお願い」の掲示を要所に掲示して利用者に促しています。一番ゴミの発生しやすい「給茶機の紙コップ」及び「自動販売機の飲料パック」については、納入業者に引き取り契約で処分を依頼しています。浴室にて男性の使用する「剃刀」については、危険でもあるので、事業ゴミ(産廃)として処理しています。 ・事務所から発生する廃棄物は、再利用可能なコピー用紙やチラシ等については、裏面を利用しています。ゴミは、すべて分別し規定の分量になるまで、ストックしたうえで、処理し、ゴミゼロ推進運動に取り組んでいます。 			
【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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	A
	事業計画書のとおり業務が実施されている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	塩素濃度測定を1日3回以上行っている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	レジオネラ対策を実施している。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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> <ul style="list-style-type: none"> ・「お風呂」は菊名寿楽荘の人気施設のひとつであり利用者の約7割の方が入浴して行きます。 ・「塩素濃度測定」「レジオネラ属菌対策」は業務員により定期的・計画的に行っており結果は記録し清潔な「お風呂」を快適に利用出来るようにしています。 ・浴室等は毎日コミスタと業者により清掃しており清潔な「お風呂」を保っています。 ・お風呂における事故発生は確率が高く、お風呂利用者には脱衣ロッカーの貸出の際「名前・連絡先」を記入して入浴して貰い緊急時に備えています。 ・利用者にお風呂を楽しんで貰うため、しょうぶ湯(子どもの日)香りの湯(敬老の日)ゆず湯(冬至の日)などを行い喜ばれております。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入浴は、10時30分より利用可能ですが、その前に脱衣室を含めてスタッフが使用前清掃を実施しています。また、利用終了後は、仕様書にあるとおり、委託業者が清掃を実施していることを業務日誌及び業者の報告書で確認しました。 ・「塩素濃度測定」は、毎日3回定時に実施しています。直近3ヶ月の測定値は、基準値をすべて上回っていることを委託業者の報告書で確認しました。 ・「レジオネラ属菌対策」は、委託業者の仕様書とおりの検査が報告されています。今年度は、4・7・8・9・12・2月にスケジュールが組まれ、該当月に検査が行われ、適正に管理していることが示されていました。さらに、浴室関係だけではなく、レジオネラ菌が多く繁殖するといわれている、屋上設置の冷却塔(クーリングタワー)の検査も実施し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を保持しています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「お風呂」は利用者からとても喜ばれていますが「お風呂」にかかる費用は「燃料費」「上下水道料金」等が多額であり、それぞれの経費が「燃料費」「白灯油代の高騰」「水道料金」(水道料金の減免撤廃)等で増加しており経費節減の努力にも限界があります。 					

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	10～3月	124.6%	31,423人	3,812人	27,543人	68人
H18	4～9月	111.3%	29,558人	4,217人	25,215人	126人
H18	10～3月	122.3%	30,376人	4,578人	25,727人	71人
H19	4～9月	111.9%	29,715人	4,578人	24,936人	201人

(2) 団体利用内訳

部屋	半期		団体利用		
			施設稼働率	利用回数	
和室	H18	10～3月	10.7%	36回	
	H19	4～9月	5.4%	17回	
	H	～月	—%	—回	
	H	～月	—%	—回	
会議室	桜	H18	10～3月	55.0%	185回
		H19	4～9月	48.0%	170回
	藤	H18	10～3月	39.2%	132回
		H19	4～9月	38.8%	137回
プレイルーム	H18	10～3月	37.5%	125回	
	H19	4～9月	33.4%	119回	
	H	～月	—%	—回	
	H	～月	—%	—回	
浴場	H18	10～3月	【来館者に対する入浴者数】68.5%	【入浴者数】20,796人	
	H19	4～9月	69.6%	20,634人	
	H	～月	—%	—回	
	H	～月	—%	—回	

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>・お風呂利用者が多く約70%の利用者が入浴していきます。利用者から帰りに「いいお風呂だったよ！ありがとう」と感謝のお礼を言われます。この言葉が励みになりうれしい時であります。</p>	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成19年上期「その他利用」の人数の増加は、例年の七タコンサートの内容を変えて、ミニコンサートを行った等の成果です。前年度同時期の59%増となっています。 畳に座ることが敬遠されているため、和室の利用が減っています。机と椅子を準備して利用してもらえるよう工夫していますが、利用が限られています。今後は「昼食の場として提供する」等の検討をしています。
<p>【改善すべき点・課題】</p> <p>・和室(茶室)は利用方法が限られており多くの利用を呼び掛けていますが、畳に座って利用することを望まないで利用率が伸びません。改修等が必要と考えます。</p>	

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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	電話やHP等により、利用相談を受付けている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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>・センター入口に入って目の前に「受付」があり、スタッフが明るい声で「挨拶」して利用者を迎えています。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設の受付窓口は、入り口に正面にあり、一目瞭然です。窓口では、来館者にスタッフが明るく挨拶をして、受付案内をしています。 港北区や指定管理者のホームページで電話番号、場所、地図等を公表しています。 スタッフが利用者への案内を適切に行えるよう、採用時研修や継続研修で対応サービス等の内部研修を行なっています。説明資料として、パンフレットを用意しています。 			

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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
	見学などの希望に対応している。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>			
B	次のすべてに該当する	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
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」は菊名寿楽荘の「基本方針」「事業案内」「施設案内」など初めての利用者でもひと目見れば菊名寿楽荘の概要がわかるように必要な情報を写真、イラストなどを多く取り入れ、カラー刷りとし見易く作成しています。 ・パンフレットは原稿をパソコンに取り入れ、常に最新の情報に更新出来るようにしています。 ・初めての利用者にはパンフレットで概要説明してスタッフが館内を案内しています。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 指定管理者の名称や指定期間、概要等は、館内に掲示して利用者に周知しています。また、事業計画書・事業報告書が閲覧できる旨を、館内の受付に掲示しています。18. 19年度の事業計画書と18年度の事業報告書を港北区のホームページで公表しています。 ・ 情報提供は、写真、イラスト等を取り入れ、カラー刷りのパンフレットでしています。希望があればパンフレットを拡大コピーして、わかりやすい利用者案内をしています。見学希望の来館者には、スタッフが同行して案内をする等、利用情報を適切に提供しています。 ・ 指定管理者のホームページの「福祉センター」に指定期間、地図や事業計画書・事業報告書が閲覧できる旨等の記載をすると更に良いでしょう。 					
<p>【改善すべき点・課題等】</p>							

Ⅲ-4 広報・PRの実施

当施設について、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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	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「寿楽つうしん」を発刊し菊名寿楽荘の情報をタイムリーにPRしています。 ・各種自主事業を実施する時はポスターやチラシを作成して近隣町内会掲示板や館内外の掲示板等で積極的にPRしています。 ・「趣味の教室」受講者募集は「広報よこはま区版」やミニコミ誌「楽遊学」でPRをしています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設独自の広報誌「寿楽つうしん」を季刊発行しています。指定管理者のホームページで潜在的な利用者にアピールしています ・自主事業の都度、チラシ等を作成して近隣の町内会12箇所の掲示板への掲示や回覧を依頼しています。館内外の掲示板にも掲示しています。 ・趣味の教室のお知らせを指定管理者のホームページや港北区役所総務部地域振興課生涯学習支援センター発行の「楽・遊・学」等で広報しています。 ・区役所、近隣の地区センターや地域ケアプラザ等の公共施設にパンフレットを設置しています。 ・平成20年8月下旬～21年3月末まで耐震補強工事のため休館することを「寿楽つうしん」等で利用者に知らせていました。 		
<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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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"> ・コミスタ研修テキストに「業務実施マニュアル」編があり、研修時に業務手順の周知徹底を図っています。 ・共用の「業務マニュアル」を受付に備えコミスタが業務を確認チェックする時に利用しています。 ・業務手順等が変更された時は「月初ミーティング」等で報告して周知徹底しています。 ・日常業務の中で改善したのが良い業務や利用者の要望等を「何でもノート」に書き留め改善に反映させています。 		<ul style="list-style-type: none"> ・「スタッフマニュアル」と標記した業務全体に関するマニュアルがあります。このマニュアルは、スタッフが使いやすい受付の棚に常備しています。スタッフの研修時にテキストとして使用し、個々にも配布され、業務のよりどころとされています。 ・研修会や全員が参加する「月初ミーティング」の際に、マニュアルの見直しが行われています。日常業務や利用者の要望意見等を記録している「なんでも相談ノート」から、課題に上げられた点を訂正したりマニュアル化して反映させています。 			
【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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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"> ・コミスタ全員に必要な情報(業務関連情報・地域情報等)を回覧してスタッフで情報を共有しています。 ・業務開始前(ミニミーティング)、月初の全員ミーティング(月初ミーティング)で情報の伝達をしています。 ・休館日(毎月第4火曜日)にスタッフ全員での研修会を開催し「資質の向上」と「情報の共有」を図っています。 ・明け月分の「業務日誌」をコミスタ回覧し前月1か月間の状況を把握しています。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 注意点やヒヤリハット事例等、全員に周知する必要事項を記載した「備忘録」のような回覧には、職員、スタッフ、所長の確認印があり、職員間での情報共有がなされています。 ・ ミーティングは、業務に就く前の朝(早番)と昼(遅番)に当日の行事・留意事項等々の伝達が行われる「ミニミーティング」と施設の運営に関する全員参加の会議「月初ミーティング」があります。「月初ミーティング」では、前月の振り返りや今月の予定、利用者からの意見・要望、機材・設備の状況等が話し合われています。 ・ 休館日には、全員参加の「研修会」を開催しています。本部の総務部長等が出席し、スタッフのサービス向上に関わる研修や行政当局からの情報などが伝達されています。研修会のときに、合わせてミーティングを実施する等、今後とも、情報共有を目的とした全員が一同に集まるミーティングの開催の継続が望まれます。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミスタ職員の勤務体制は4チームに別れ「変則勤務体制」を取っていますので全員が一堂に会して「ミーティング等」を継続的に行うことは時間的・予算的に困難であります。 ・今後、定期的な「全員ミーティング」に変わる方法でスタッフ全員が「情報を共有するシステム」を構築することが必要です。 					

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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
B	次のすべてに該当する	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
<p style="text-align: center;">指定管理者記入欄</p> <p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の個人情報は「業務に必要な最少限度の範囲」で収集することを原則としています。 ・講座受講者名簿、お風呂申込表等の個人情報(氏名・住所・TEL)は他者に漏洩しないよう「カバー」等をしています。 ・利用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、個人別申込とし最短期間の保管とし、シュレッダーで廃棄しています。 <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p style="text-align: center;">第三者評価機関記入欄</p> <p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「使用目的の理解と説明」「当センターにおける個人情報の書類と取扱」「管理責任者と廃棄の際の手順」等、マニュアルの内容をスタッフはよく認識していました。 ・個人情報に関するマニュアルは「スタッフマニュアル」の中にある法人独自の規定です。19年9月に指定管理者の総務部長を講師に研修を実施し、全員に周知しています。 ・翌年度の人員体制が確定する年度末に合わせて毎年市指定の個人情報保護に関する研修を行い、報告書を提出しています。また、全員の誓約書を確認しました。特記事項に関するチェックリストは、所長が作成し、チェックする等、個人情報保護に対する体制を整えています。 ・個人情報を格納するパソコンにアクセスできる者は職員に限られており、現在はパスワードとパソコン本体をロッカーに施錠収納し、漏洩・改ざん防止等の対策をしています。セキュリティ度の高いLANを導入したところ、不具合が発生したため、前述の方法に戻していますが、業務効率を考えると、セキュリティを維持したLANの構築ができるだけ早く行われることを期待します。 			

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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	事故防止策の研修等を実施している。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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"> ・菊名寿楽荘はお風呂付の高齢者利用施設であり、入浴中の湯あたり等による事故発生確率が高い。「お風呂での事故対応マニュアル」を作成しコミスタ研修をしています。 ・「AED」(社会福祉協議会より寄贈)を設置、スタッフに「AED講習会」を開催、全員が操作方法をマスターしています。 ・日常業務の中で「ヒヤリ・ハット」した事例をメモしておきミーティングの中で検討、改善しています。(例としてお風呂の転倒防止工事、外の待合コーナーの段差改修工事等) <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「お風呂での事故対応マニュアル」と「緊急時対応マニュアル」を整備しています。 ・ 足がもつれて倒れ看護師が対応した、湯あたりで倒れスタッフが付き添った等のヒヤリハット事故報告書を基に話し合い、お風呂の転倒防止工事等の改善をしています。10月の研修では、浴槽で倒れた事例等が話し合われる等、事故防止対策の取組を行っています。 ・ 午前・午後の巡回時に安全性等のチェックをして業務日誌に記しています。段差がある場所には貼り紙をして注意を促しています。 			

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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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)	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	事故対応策の研修等を実施している。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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】 ・スタッフが日常業務をやっていて気付いたり、体験したりした事例は記録しています。 ・利用者が転倒してケガなどをした時は「事故報告書」を作成し、行政・本部等に報告しています。 ・(改修した事例) *お風呂の転倒防止(スベリ止め改修)工事 *外の待合コーナーの段差改修工事 *外回りの道路段差解消工事		【特記事項】 ・ 事故発生時は「菊名寿楽荘自衛消防隊組織図」等で連絡をします。研修テキストへの記載や事務所に掲示して体制を明確にしています。事故対応責任者が所長であることを明示し、責任者を明確にしています。 ・ 消防署の協力により19年3月に心配蘇生法とAEDの操作方法の実習を全職員を対象に行なっています。実際発生した事故の記録「事故報告書」や「ヒヤリハット」を作成し記録に残す事で事故防止つなげています。			
【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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
B	防災に関するマニュアル等が整備されている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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"> ・19年度に「AED」を設置したのでスタッフ全員に「AED操作講習会」を実施しました。 ・利用者の避難訓練も含めて保育園と連携して「消防訓練」を実施しています。 ・市老連本部、区役所との緊急連絡網を作成して緊急時には速やかに対応出来る体制を整備しています。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「消防計画」と「緊急時対応マニュアル」を整備し、災害時に対応できるようにしています。 ・平成19年9月に利用者の避難訓練を含めた、同一敷地内の保育園と合同の消防訓練を実施しています。また、19年3月、AED導入時に消防署の協力を得て、緊急時に対応できるよう心配蘇生法とAEDの操作方法の実習をしています。20年2月に自主防災訓練の実施を予定しています。 ・災害時の連絡体制や職員の役割分担等を「菊名寿楽荘自衛消防隊組織図」に明示し、「緊急連絡」や「緊急連絡体制」で関係機関等との連携を図り、災害発生時の対応体制を確立しています。近隣地区の防災訓練に職員が参加する等で、地域とも連携が図れるとよいでしょう。 			
<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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
B	次のすべてに該当する	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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"> ・提案箱を設置、利用者が投稿し易いように受付から離れた所に設置しています。 ・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「なんでも相談ノート」に記入し回覧しています。 ・提案箱に「スタッフの対応に感謝します」との手紙を貰いました。スタッフ全員に回覧し「寿楽つうしん」にも掲載しお礼をしました。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内に、ご意見ダイヤルのポスターを掲示して情報提供しています。利用者から意見等が寄せられた場合は、館内掲示等で公表をしますが、今までに「ご意見ダイヤル」の活用はありません。18年度は、「港北区区長直行便」「市長への申立て」に投稿があり、それぞれ担当局より「港北区長名」「所管課長名」で回答されています。 ・利用者からの苦情・意見を受け付ける提案箱は受付から離れた、利用度の高い自動販売機の脇に、筆記用具・用紙と共に置き、意見を述べやすいようにしています。 ・提案箱に寄せられた苦情・意見と受付にて口頭で受けた要望等も含めて「なんでも相談ノート」に記録しています。7月から9月にかけて記録は33件(月10件平均)で、入浴やカラオケ利用者間のマナーに関する事柄が多く、スタッフに対する御礼もあります。利用者間のトラブルにつながりかねない件については、「ミニミーティング」や「月初ミーティング」で所長より即対応の指示の記載が業務日誌にあり、利用者が意見や苦情を述べやすい環境があります。 			
【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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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"> ・利用者からの「苦情」「要望」はご意見箱によるのではなくスタッフ等が直接受ける事が多い。 ・「苦情」「要望」はスタッフ各人が対応、全員が「苦情窓口担当者」となり受付した者は「なんでも相談ノート」に記入し回覧しています。 ・「要望」等を受け改善した事例はその旨を掲示板や現場に「お知らせ」を掲示して周知しています。 ・市老連に「老福センター利用調整委員会」が設置されており、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>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの意見や苦情において、提案箱への投稿、口頭による申入れ等、受け付けたすべてを「なんでも相談ノート」に記入し、苦情受付責任者である所長に集約された後、対応策と共に回覧し、周知徹底する仕組みになっています。 ・苦情に対する指定管理者としての対応窓口を設け、総務部長を苦情解決責任者とした、「老人福祉センター利用調整委員会」を設置しています。この苦情解決の仕組みは事業計画や「寿楽つうしん」に掲載していますが、利用者にわかりやすいように、館内に掲示するとよいでしょう。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・対応策は、「お知らせ」として、該当する部屋や現場に掲示すると共に「寿楽つうしん」に掲載し公表しています。さらに匿名の場合を除いて、本人にも説明しています。 			

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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	A
	利用者アンケートの結果を公表している。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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"> ・菊名寿楽荘では利用者のニーズ調査として利用者全体を対象におこなう「センターの利用に対する満足度調査」や「趣味の教室」、「転倒予防講座」の受講者を対象にアンケート調査を実施しています。 ・「利用者満足度アンケート調査」では多数の方から職員対応や施設の使い勝手について「満足している」と高い評価を頂きました ・アンケート調査の要望を踏まえて一部改善した自主事業に「転倒防止体操」「チャリティバザー・カラオケ」などがあります。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 昨年度の利用者アンケートは、「利用者満足度アンケート」として平成19年2月に実施し、その結果は、館内掲示、「寿楽つうしん」「利用者会議委員懇談会」「18年度事業報告書」等で公表しています。今年度のアンケートは、1月下旬から2月上旬にかけて実施する予定で、準備が進められています。 ・ 施設で解決可能な課題については、すぐに対応し、利用者に分かりやすく掲示しています。一方、施設の老朽化に対する苦情・要望(バリアフリー化が進んでいないなど)や設備の旧式に関係することに対しては、一朝一夕には対応できないため、区当局へ上申しているものがあります。また、「職員の対応に関して約4%の利用者が満足していない」との結果を受け、接遇や高齢者への理解を深める研修を行っています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	A
	利用者会議での検討内容を公表している。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	利用者会議からサービスに係る課題を抽出している。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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>・「利用者会議」を年間の節目・節目で開催し、委員には「利用者の立場」で菊名寿楽荘の運営につき、積極的にいろいろ助言等して貰えるようにしています。</p> <p>・「利用者会議」の会長には当センターを常時利用している地元町内会の役員の方に就任して貰い地域との連携強化の視点からサービスの向上につながるアドバイス等を貰っています。</p>					
【改善すべき点・課題等】		<p>・利用者会議議事録で、18年10月、19年8月、12月に会議を開催していることを確認しました。議事の概要は、館内掲示と「寿楽つうしん」で公表しています。議事録が受付に備えられ、希望があれば閲覧できるようになっています。</p> <p>・利用者会議で抽出された改善すべき課題は、下足箱の利用方法、カラオケの順位決定方法、血圧計の設置、浴槽内温度計の設置、大広間の椅子の増席、観葉植物の名前札等々です。これらの全てに対応がなされ、施設内の段差解消については、区当局へ報告しています。</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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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"> ・指定管理者となって各種自主事業を積極的に展開しています(敬老のつどい・七夕のつどい・クリスマス・チャリティ演芸大会・チャリティバザー等) ・敬老の日プレゼント・七夕のつどい・チャリティバザー等ではコミスタが中心となり「手づくりプレゼント」を作り利用者や保育園児にプレゼントをして非常に喜ばれています。 ・いくつかの自主事業では参加者のニーズを聞き、事業の見直しをしました。 		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 事業計画書に基づき介護予防や健康づくりを中心に担当者等が話し合い、健康福祉相談・文化祭・転倒予防講座・寿楽荘のつどい・チャリティバザー等を実施しています。 ・ 利用者満足度アンケートの自由記載欄や自主事業終了時に口頭で感想・要望・ニーズ等を把握しています。利用者会議等でもアンケートについての意見や要望等が話し合われています。要望等を考慮して転倒予防教室やチャリティバザーは、事業の見直しが行われています。 			
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・PRや予算が限られるため事業内容や参加者が限定されてしまっているため、魅力ある自主事業の工夫を検討する事が必要です。 					

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"> ・隣接の「菊名保育園」と連携し高齢者と園児との「世代間交流事業」として各種自主事業を開催しています(「七夕のつどい」「クリスマスのつどい」) ・12月下旬に「チャリティ演芸大会・チャリティ・バザー」を開催しており、出演者が出演料(寄付)を出しカラオケ等をする「チャリティ演芸大会」スタッフが提供した品物を販売する「チャリティ・バザー」で集まった収益金を「善意銀行」に寄付をしています。(この実績を認められAEDの寄贈を受けました) ・菊名寿楽荘の目玉施設の「お風呂」を楽しんで貰おう記念の湯をやっており、利用者に喜んで貰っています。 <ul style="list-style-type: none"> *しょうぶ湯(子どもの日)・ゆず湯(冬至の日)・香りの湯(敬老の日) ・「保健福祉相談」事業は、従来医師の相談員によって行っていましたが、相談員をケアマネジャーなど福祉分野の資格を持っている看護師に変え相談内容も健康問題から福祉分野の相談にも対応出来る「保健福祉相談」としました。その結果「気軽にいろいろな事が相談出来る」と利用者に好評であり実績も増加しています。更に身近な健康に関する「健康ミニ講座」を毎月開催しています。 ・「自動給茶機」を設置し「いつでも好きな時好きなお茶が飲める」ようにしました。利用者に好評です。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 同一敷地内の保育園と連携し、ふれあい事業として世代間交流を目的とした「園児と遊ぼう」を開催しています。 ・ 看護学生の実習受け入れの際に、高校生や看護学生を対象とした「福祉体験」の自主事業を開催しています。実習研修の最終日には恒例の「かくし芸発表会」が行われ、学生と利用者が交流しています。 ・ 来館者の約70パーセント(19年度上期)が利用しているお風呂の記念行事として、年3回ゆずや菖蒲を入れた「寿楽の湯」を行なっています。 ・ 区内の関係行政機関と連携して「交通安全」等の講座を開催しています。 ・ 敬老の日プレゼント、七夕のつどい、チャリティ・バザー等では、コミュニティスタッフが中心となり「手づくりプレゼント」を作り利用者や保育園児にプレゼントをしています。チャリティ演芸大会やチャリティバザーにおいては、収益金を社協の善意銀行に寄付し、社会貢献しています。

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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	A
	老人クラブ連合会との間で情報交換を行っている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	施設を、老人クラブ連合会の利用に提供している。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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"> ・市老連が指定管理者として管理する3センターで定期的に会議を開催して情報交換や連携しての事業を展開しています。 ・区老連理事会で菊名寿楽荘のPRしております。 ・地元町内会老人クラブのバザーに場所の提供をしています。 ・地元町内会老人クラブ役員に「敬老のつどい」演芸大会で演芸を披露して貰いました。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者は、横浜市老人クラブ連合会で、情報交換が十分に行われています。指定管理者として管理している、他の2箇所の老人福祉センターと月1回の頻度で情報交換したり、所長会に参加したり、区の老人クラブ連合会で施設のPRに努めています。 ・町内会の老人クラブ主催のバザーに場所を提供しています。 		
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・菊名寿楽荘の施設を老人クラブに利用して貰うようPRしているが中々実績が上がらない。 					

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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
B	事業計画書のとおり、事業が実施されている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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】 ・「趣味の教室」各講座でアンケートを実施しその結果を次の「趣味の教室」の企画に反映させています。 ・他の老福センターで人気の講座・講師等を把握し、企画に反映させています。		【特記事項】 ・平成18年度の事業計画及び報告書に、上半期、下半期共に計画通りの報告がされています。 ・各講座の終了時に、アンケートの記載を求め、次期の企画に生かしています。申込みの少なかった講座に代えて、要望の強かった水彩画(18年度)や「横浜歴史物語(継続中)」(19年度)の新規講座を開設し、参加人数が、一番多い講座となった事例があります。「趣味の教室」の卒業生による「OB会」も立ち上がっています。			
【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】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受講者アンケートを実施して「要望」「意見」などを次回の講座企画に反映させています。 ・講師陣についてはボランティアスピリット豊かな港北区の「町の先生」や「市老連サポーター」に依頼して経費の節減についても図っています。 ・受講者募集は「広報よこはま港北区版」「市老連ホームページ」への掲載、近隣地域へはポスター・チラシを作成し、周知に努めています。 ・科目は2回募集して開催できない時(応募者が半分以下)は新規講座科目に変更します。 ・定員をオーバーした講座は利用者立会いの「公開抽選」で公正・公平に受講者を決定しています。 ・講座修了者には生涯学習の一環として「OB会・研究会」を作り活動することを支援しています。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 新たな企画を提案すべく、職員・スタッフはニーズの把握に努めています。 ・ 講座を企画する際には、講師の手当も考慮し、港北区生涯学習支援センターと連携して「まちの先生」(港北区)を講師に活用しています。 ・ 人気講座で定員オーバーの場合は、公開抽選を行っています。2度の抽選にもれた場合は、3回目は優先されるルールを設けています。この抽選会も、当日の利用者立会いの公開抽選で、公正性を維持しています。 ・ 年度末に「菊名寿楽祭」と銘打って、講座で制作した作品や成果を発表する場を設けています。講座の修了生が主体となって行う「自主運営」ですが、職員スタッフもサポートとして関わり近隣の町内会や最寄りの「菊名駅」にも掲示や回覧を通して広報しており、18年度(第4回)は、3日間で約230名の参加が報告されています。

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。	<input checked="" type="checkbox"/>	A	<input checked="" type="checkbox"/>	A
	地域住民、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	地域住民の意見・要望を把握している。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	区内の他施設と連携し、情報交換を行っている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
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"> ・コミスタや職員はボランティア精神旺盛な地元の市民を採用しております。スタッフそれぞれが自分の地元でいろいろな地域活動に参加しています。 ・地元のお祭・お花見の時などはポスター掲示、施設利用などの協力をしています。 ・「敬老のつどい」「チャリティ演芸大会」等の開催時に地域に周知し、地域住民も参加しています。 <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・菊名寿楽荘組織として地域の地域活動に参加出来てない。 			<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の町内会、自治会とは、地域情報やパンフレットの館内掲示等で情報交換を行なっています。この際等に、地域の行事や当施設の事業等の情報交換が行われ、意見・要望等の把握をしています。 ・交流事業の一つに「カーボン山感謝祭」があります。菊名北町町内会、菊名南自治会、桜の森を守る会で構成された「桜の森連合愛護会準備会」主催で、当施設も参加し、施設を提供しています。 ・コミュニティスタッフや職員は、児童委員、手話ボランティア、町内の家庭防災員として活動しています。 ・港北区生涯学習支援センターと連携し「まちの先生」を趣味の教室の講師に活用しています。 		

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		B
B	次のすべてに該当する	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	適切な経理書類が作成されている。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	経理を担当する職員を配置している。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	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。	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
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】			
【改善すべき点・課題等】 ・市老連の内部監査として、評議員会・理事会承認を受けていますが、今後は税理士等の外部監査を受けることを検討しています。		<ul style="list-style-type: none"> 帳簿が作成され、指定管理料・雑収入の収入伝票や管理費や事業費等の支出伝票を費目別に整理しています。支出伝票を品目ごとに作成し、業者に振り込んでいます。ランダムに経費帳簿と伝票を照合し、適切な経理書類が作成されていることを確認しました。 小口現金の扱いは無く、当施設の経理担当者は、主に支払い業務を行なっています。指定管理者の本部の経理担当者と当施設の経理担当の常勤職員が連携して業務を行なっています。指定管理料の通帳と印鑑は、指定管理者の本部で、別々の場所に施錠・保管しています。 今後は、税理士による会計処理の確認が予定されています。 			

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 43,201,000円)－(決算収入 43,239,431円)＝△38,431円	
(予算支出 43,201,000円)－(決算支出 43,239,431円)＝△38,431円	
(決算収入 43,239,431円)－(決算支出 43,239,431円)＝0円	
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理料予算が減額されたなか「節約・計画的執行」を心掛け適正な予算執行が出来ました。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・決算収入は、指定管理料の他に自動販売機手数料等の雑収入があります。予算と決算の大幅な相違は無く、収入の範囲内での運営がなされています。

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> <ul style="list-style-type: none"> ・人件費節減のため、コミスタ業務の見直しを行い「自動給茶機」を導入しコミスタ4人分の人件費を削減しました。 ・備品等の購入をひかえ、新規購入したものは利用者のために、職員用は中古品や本部の払下げ品でガマンしました。 ・19年度委託内容の見直しを行い契約金額を節減し、軽易な修繕等は職員が創意工夫し行いました。 ・ボイラー灯油価格等は業者から値動きの情報を早目に貰い価格高騰する前に計画的購入をしました。 ・風呂温度、冷暖房温度の管理や照明のこまめな点灯管理に心掛けました。 ・消耗品の節約に心掛けました(トイレトペーパーの節約等) <p>【改善すべき点・課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設が老朽化しており各所に修理を要する箇所が発生し補修経費が増加しています。 ・管理料予算が前年比で減額され予算執行に苦慮しました。 ・水道料金の減免廃止、ボイラー灯油の高騰が予算執行に大きく影響し小さな経費節減努力が帳消しになってしまう。 	<ul style="list-style-type: none"> ・スタッフの業務の見直しを行い、利用者にとっての利便性も考慮に入れて、「自動給茶機」をレンタル導入しました。人件費だけではなく、業務の省力化やゴミの減量化に寄与しています。 ・利用者にとって必要なもの以外の備品・設備・用品は、指定管理者の本部から譲り受けたりしています。リハビリ室で利用しているフィットネス用のバイクも同様に原価償却後に譲り受けた機器で、経費節減の努力をしています。 ・図書室の蔵書は、新規購入したものではなく、市立図書館の廃棄になった中から選んで譲り受けています。 ・石油製品の高騰を始め、経費予算を圧迫する経済情勢に対して、一つひとつ購買方法や代替製品等の検討が求められる情勢になっているように見受けられました。下足箱・ロッカー・傘立て等の鍵の紛失対策やバリアフリー化対応などは、予算化は厳しい情勢にある事がうかがわれます。

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"> ・利用者サービスのひとつとして、利用者が大切に持っている「利用証」を希望者に新しく“パウチ”して作り直してあげるサービスを行ったところ利用者に大変喜ばれています。 ・出演する人が出演料(善意金)を出してカラオケをする「チャリティ演芸大会」やスタッフが提供した品物を販売する「チャリティ・バザー」の収益金を(善意銀行)に毎年寄付をしています。その成果で社会福祉協議会より「AED」の寄贈されました。 ・コミスタが仕事を始める前に短時間の打ち合わせ(ミニ・ミーティング)を行い情報の共有化・確認をしています。 ・図書室の蔵書は横浜市図書館の不用書籍を貰って書籍の充実を図っています。 ・スタッフみんなで仕事の合間を使って高齢者や子ども達にプレゼントする品物(折り紙・お手玉・人形など)を手づくりして「敬老の日」などにプレゼントしています。 	<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成20年度に「耐震補強工事」が予定されています。この工事にあわせて、バリアフリー化がされていない箇所等の改善がなされることを希望し、利用者から期待がよせられています。 ・地域で人気のある当施設の年末恒例となった「チャリティ・演芸大会」では、100円以上の寄付をして、カラオケ・踊り・詩吟・手品など自慢の業を披露いただいています。この寄付と、「チャリティ・バザー」の収益金を合わせて、港北区社会福祉協議会の「善意銀行」に全額を毎年寄付しています。 ・「いつでも好きな時にお茶が飲めるように」と自動給茶機を設置し、数種のお茶を飲めるようにしています。 ・当施設は、お風呂とカラオケが最も人気が高く、入浴では極めて高いプライバシーが求められ、カラオケでは歌う順番等でもめ事になり易い事情があります。そのため、これらの苦情発生に細心の注意を払い、発生に即時に対応する体制を整えています。
<p>【改善すべき点・課題】</p> <p>・菊名寿楽荘は昭和48年2月開設の築34年経過した市内で一番古い老人福祉センターであり、老朽化しているため、バリアフリー化がされていない箇所や施設構造上の使い勝手が悪い箇所等があります。平成20年度に予定されています「耐震補強工事」で改善されることを期待します。</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： 老人福祉センター横浜市菊名寿楽荘

評価機関名： 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	B	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	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		B	B
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	B
2.収支決算状況	収入-支出がプラスになっているか	0	0
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	“基本方針”はスタッフが目指す高邁な理想を掲げたが、これは利用者との「約束」であり、スタッフの具体的な業務行動に現れています。スタッフがチームワークで明るく楽しい菊名寿楽荘を目指しています。	「スタッフ一同真心こもった接遇を心がけ、利用者の満足度向上を目指します」等 7 項目からなる「利用者との約束」に沿って、社会参加の支援や公平・公正な運営と人権を尊重した管理運営をしています。
II. 施設・設備の維持管理	「安全は最高のサービス」をモットーに安全・快適な老福センターとなるよう日常清掃・安全管理を行っています。	衛生管理を含めた計画「委託業務年間予定一覧」を作成して、実施チェック等をし、利用者が快適に過ごせるよう施設・設備の維持管理をしています。
III. 運營業務及びサービスの質の向上	指定管理者となってサービスの向上を目指し積極的に自主事業の展開、業務の改善に取り組んでおります。利用者の帰りがけの「ありがとう！」の一声を貰うことを願いスタッフが努力しています。	業務全体に関する「スタッフマニュアル」は、業務の拠り所となっています。アンケート結果等を受け、接遇や高齢者の理解を深める研修を行い、サービスの向上に努めています。
IV. 地域及び地域住民との連携	菊名寿楽荘は3区の区境に位置しており地元港北区民、団体との連携が弱いところがある。地域との連携強化の方策を創意工夫して行くことが課題です。	ボランティア精神旺盛なスタッフが多く民生・児童委員、家庭防災員等をしています。地域の「カーボン山感謝祭」に施設を提供、連携を図っています。
V. 収支状況	管理料支出の大きな割合を占める燃料費の高騰や水道料金の増加がある中、スタッフ全員が創意工夫をし、経費節減に努力して管理料の適正執行をしました。	老朽化による補修経費等が増加の中、節約や計画的な執行が心掛けられ、適正な予算執行がなされています。税理士による会計確認を予定しています。
VI. その他		相談員を福祉分野の資格がある看護師が担当、「保健福祉相談」や「健康ミニ講座」を実施し利用者に好評です。

評価結果についての講評

指定管理者の(財)横浜市老人クラブ連合会は、当施設を含めた3ヵ所の老人福祉センターと連携して、運営のバックアップを図っています。当施設は、34年前に建てられた市内で初めての老人福祉センターです。耐震補強工事のため平成20年8月末から7ヶ月程休館を予定、工事に合わせて、従来から利用者からの要望もある懸案箇所についての改修が望まれています。提案箱に寄せられた苦情・意見と口頭で受けた要望等は、記録し即時に対応しており、利用者が意見や苦情を述べやすい環境であることがうかがえます。スタッフは努力して経費節減をしていますが、燃料費高騰は頭の痛いところです。今後も、人気が高い「お風呂のある高齢者施設」として、安全で快適な場の提供に努め、事業を推進する事を期待します。

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、当菊名寿楽荘の管理・運營業務やスタッフの接遇等についてあらためて見直し点検を行なうことが出来ました。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付くことは大切なことと考えています。

日頃、当センターを高齢者の社会参加の場、高齢者同士のふれあいの場として提供できることを心掛けていますが、今後とも、利用者のニーズや時代の変化を敏感に受け止め、常にサービスの改善に努力してまいります。

