



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



《指定管理者》  
社会福祉法人朋光会  
横浜市戸塚柏桜荘

《第三者評価機関》  
NPOリブグリーン

平成20年11月26日

# 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-4 広報・PR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	25
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	28
III-14 利用者会議の開催	28
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	34
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	36
VI. その他	37
VII. 評価結果のまとめ	39

## 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		
<b>【アピールポイント】</b> ・設置目的・施設運営方針を館内に掲示している			<b>【特記事項】</b>  基本方針は、 1.一人ひとりの目線でくつろいで楽しんでいただける 2.豊かな心を持って、地域との関わりを大切に 3.音楽でいっぱいの老人福祉センター の3つを、玄関掲示板に掲げている。  スタッフは、この方針を十分に理解し業務にあたっていることを、ヒアリングで確認した。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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"> <li>一般団体の利用については、予約受け付けは月2回に制限し、できるだけ多くの団体に施設を利用していただけるよう配慮している。</li> <li>土・日・5週目の週日については、全館空きが多いので、希望団体にはできる限り貸出しを行っている。</li> <li>受講希望人数の多い講座については、厳正に抽選を行い、受講者を決定している。</li> <li>チラシの配布時期が、自治会によって異なるため、できる限り先着順の受付は行わないようにしている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>高齢者福祉に貢献する自主事業や栄養相談などを行っている。また、高齢者福祉大学への会場提供や申し込み受付なども行っている。</p> <p>公正な貸館予約方法をとっており、利用者に周知されている。公平を期すため、自主事業の参加者は先着順ではなく抽選で決めている。</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			
<b>【アピールポイント】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>シフトによる交代制を取っているため、他の職員の業務もお互いに熟知している。</li> <li>各スタッフは引き継ぎに際し、連絡ノートで内容を確認している。</li> </ul>		<b>【特記事項】</b> 事業計画書通りに職員が配置され、実際の体制と相違がないことを、シフト表と出勤簿(業務日誌)で確認した。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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			
<b>【アピールポイント】</b> ・利用者の来館時退館時には、挨拶等、必ず声をかける。 ・スタッフは揃いのエプロンを着用し、名札を付けている。		<b>【特記事項】</b> スタッフは、名札とエプロンを着用している。 電話対応は適切である。にこやかな挨拶と親切的な対応をしており、利用者アンケートでも高い評価を得て、施設全体の満足度につながっている。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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			
<b>【アピールポイント】</b> ・午前9時に開館し、午後5時に閉館。業務日誌に毎日記載。		<b>【特記事項】</b> 仕様書通りに開館していることを、業務日誌で確認した。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

## 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		
<b>【アピールポイント】</b> ・ 常に区役所担当部署と連携を取り、予算内で処理できるもの、市に処置を行ってもらうものに分け、迅速に対応している。			<b>【特記事項】</b> 事業計画書通りに、業者による建物・設備の保守点検が行われていることを、書類にて確認した。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					



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		
<b>【アピールポイント】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>清掃に関しては、委託業者と共に、常にチェックをし、清潔に保つよう努力している。</li> <li>消耗品についても、担当スタッフが、細かくチェックし適切に補充するようにしている。</li> </ul>			<b>【特記事項】</b> <p>事業計画通り、業者による定期清掃、及び、日常清掃が行われていることを、書類にて確認した。</p> <p>コミュニティスタッフが館内を見回り、気がついたところは都度清掃し、清潔が保たれている。</p>		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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"> <li>・毎日館内をチェックシートにしたがい巡回。</li> <li>・鍵は、すべて鍵箱および鍵のかかる引出しに収納。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>警備会社による機械警備が行われている。警備機器の定期点検が行われていることを、H20年3月17日付「物件点検報告書」にて確認した。</p> <p>館内外の点検は、各部屋の使用後、及び、閉館時に行っている。</p> <p>鍵の貸与者は、管理簿で管理している。</p>		
【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			
<b>【アピールポイント】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>毎日チェックをし、気付いたところがあれば、迅速に処理している。</li> <li>近隣の方々の抜け道になっている階段わきの外壁ブロックの損傷は、市の費用で修理したばかりである。(平成20年6月20日)</li> </ul>		<b>【特記事項】</b> <p>業者による外構の目視点検が事業計画書通りに行われていることを、書類にて確認した。</p> <p>発見された不具合は適切に処理し、利用者の安全確保に努めている。玄関前庭の煉瓦ブロックでつまずいた利用者がいたためアスファルト舗装にし、歩きやすくした。しかし、それをきっかけに点字ブロックにガタつきが生じている。改善のためには全面修復が必要なため、市に予算を申請中である。</p>			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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"> <li>・ 植栽の担当者が、当センターの講座「庭木の手入れ」の講師も務めており、月2回の講座を行いながら常にチェックしている。</li> <li>・ 玄関脇・ロビー奥のプランターに関しては、近隣の熊野神社お囃子連(夏祭りのお囃子などをお願いしている)の責任者が園芸会社を営んでおり、しばしば様子を見てくれる。 上記のように、周囲の人間関係に恵まれている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書通り、業者による植栽管理が行われている。担当者は自主事業の講師も務めており、来館の度に日常的にチェックしている。</p> <p>日常の落ち葉の清掃などは、コミュニティスタッフがやっている。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ゴミは、G30の方針に従い分別処理を行っている。</li> <li>・利用者自身のゴミに関しては持ち帰るように徹底している。</li> <li>・裏紙の利用を推進している。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>裏紙を利用するなど、再利用に取り組んでいる。</p> <p>利用者にはゴミの持ち帰りを徹底している。夏祭りでは、持ち帰るためのゴミ袋を配布したこともあり、ゴミの発生が最小限に抑えられた。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・浴室はないが、シャワー浴のため、1日1回、浴室をシャワーと置き換えて管理している。</li> <li>・毎月1回シャワーヘッドをハイターにつけ15分浸水している。</li> <li>・管理会社に、クーリングタワー・給湯水の検査を依頼している。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>浴室はなく、シャワー設備のみである。</p> <p>レジオネラ対策として、貯湯槽の温度が60℃以上に保たれ、シャワー水の残留塩素濃度を1日1回測定している。シャワー給湯水のレジオネラ菌検査をH20年11月4日に行い、結果が適正であったことを報告書で確認した。また、シャワーヘッドの殺菌・洗浄を毎月1回行っていることを「月次作業分担表」にて確認した。</p>		
【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
H18	10～3月	47%	32,992人	22,021人	8,916人	2,055人
H19	4～9月	48%	32,740人	22,663人	7,500人	2,577人
H19	10～3月	46%	29,967人	20,612人	7,480人	1,875人
H20	4～9月	45%	32,514人	23,347人	7,557人	1,610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	H18	10～3月	34%	2,338人
	H19	4～9月	38%	1,653人
	H19	10～3月	37%	1,256人
	H20	4～9月	37%	1,656人
会議室	H18	10～3月	63%	9,580人
	H19	4～9月	59%	7,691人
	H19	10～3月	56%	5,791人
	H20	4～9月	53%	6,996人
訓練室 機能回復	H18	10～3月	72%	8,581人
	H19	4～9月	71%	7,474人
	H19	10～3月	75%	6,890人
	H20	4～9月	73%	7,222人
浴場	H18	10～3月	— %	— 人
	H19	4～9月	— %	— 人
	H19	10～3月	— %	— 人
	H20	4～9月	— %	— 人

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p><b>【アピールポイント】</b>                      ・講座やイベントの数等は従来どおり実施展開しているが、古くから続いている利用団体の構成人員の減少や、欠席者の数が増加し、全体の利用人数の減少につながっているようだ。その点を踏まえ、講座作りに反映させた結果、平成 20 年度に入ってから、また増加の方向へ向かっている。</p>	<p><b>【特記事項】</b>                      機能回復訓練室の利用が高い。                      音楽コンサートなどの地域に開放するイベントが多く、「その他利用」の人数が多い。</p>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></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。	✓	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		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・受付にはスタッフが常駐し、受付対応業務を行っている。</li> <li>・利用相談については、要望があれば常に対応し、電話でも相談に応じている。</li> <li>・利用者には、大変評判が良いようである。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>受付窓口には、常時、受付担当のスタッフがおり、受付業務を行っている。文字が大きく読みやすい利用案内を作成し、受付に置いている。</p> <p>対応サービスの研修は、H20年5月30日にスタッフ全員が参加して行われた。医療接遇講師による福祉・介護サービスに対応した研修内容で、より専門性をもった対応ができるよう配慮されている。</p>		
【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	✓		✓	
	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			
<b>【アピールポイント】</b> ・ルビをふった大きな文字のパンフレットも常備している。 ・見学者には、スタッフがついて、フロアーを案内している。 ・いつでも自由に閲覧できるように、受付カウンターに置いている。		<b>【特記事項】</b> 事業計画書、並びに、事業報告書は受付横に置き、閲覧できるようにしている。指定管理者の概要等は、玄関に掲示すると共にホームページでも紹介している。 見学などの希望に対応している。 施設の概要や利用の仕方、事業の内容などを紹介した利用案内を作成している。文字が大きく、読みやすいように配慮されている。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報よこはま戸塚区版、地域の回覧板などに講座・イベントを掲載し、利用促進に努めている。</li> <li>・広報誌『はくおう』を年4回(3・6・9・12月)発行し、センターの活動のようす、地域の方や関係の方のお話などを掲載し、近隣地域、地区センター、老人クラブなどに配布している。</li> </ul>			<p><b>【特記事項】</b></p> <p>広報誌『はくおう』を、季刊発行している。毎号 1,700 部発行し、町内会回覧や近隣の小学校や地区センター等の施設に配布している。</p> <p>広報誌の他に自主事業のチラシも作成し、PR に努めている。</p>		
<p><b>【改善すべき点・課題等】</b></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		
<b>【アピールポイント】</b> ・業務マニュアルをスタッフ全員に配布し、毎月のスタッフミーティングにおいて、問題点を出し合い、話し合っている。			<b>【特記事項】</b> スタッフマニュアルは、受付・事務・点検・放送の各担当別に時間軸に沿って業務内容が記され、見やすく実用的である。A5版の大きさで、スタッフはエプロンのポケットに入れて常時確認しながら業務にあたっている。毎月行われているコミュニティスタッフ会議で内容を確認し、改善点は、都度、改訂されている。		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・連絡ノート・スタッフ専用連絡ボードを用いて情報の伝達を漏れなく行っている。</li> <li>・1月に2度(月初・月末)の部署ごとのミーティング、必要に応じレンジの全体ミーティングを行い、情報の共有に努めている。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <p>コミュニティスタッフを4つのグループに分け、グループごとに月に1回スタッフミーティングを行い、所長会からの伝達事項や業務上の重要事項などについて確認している。</p> <p>毎日の業務の引き継ぎは朝・夕のミーティングで行うと共に、連絡ノートやスタッフ専用連絡ボードを用いている。連絡ノートは、引き継ぎミーティング時に読み上げ終了したものは「×」をつけるようにしている。また、事務所入口左壁のスタッフ専用連絡ボードは、処理しなければならないものが貼ってあり、処理の済んだものからはがしていき、処理しなければならないことが漏れないよう徹底している。</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					
<b>【アピールポイント】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用証の控えなど、個人情報が記入されている書類は鍵の掛かる書庫に保管している。</li> <li>・ 講座申込時の住所・氏名・電話番号が記入された用紙は、講座終了とともにシュレッダーにかけて廃棄。(シュレッダーチェックノートに記入し管理している)</li> <li>・ 個人情報のファイルの含まれるパソコンはパスワードで保護、盗難防止用ワイヤーで守っている。</li> <li>・ 図書貸し出し簿は、1ページ単位で、返却がすんだものはシュレッダー処理をしている。</li> <li>・ 「個人情報の保護に関する法律」を踏まえ、館としてきちんと管理できているどうかのチェックをスタッフ全員で行った。(平成20年6~7月)</li> <li>・ 個人情報保護について、ホームページ上でもアピールしている。</li> </ul>		<b>【特記事項】</b> <p>個人情報取り扱いについての研修は、H20年6月30日、7月3日、14日の3日に分かれて全員が受講している。全員の誓約書を確認した。</p> <p>団体利用の際には個人名までは集めないなど、情報の収集を最小限にとどめている。個人情報を扱っているパソコンはワイヤーで施錠し、パスワードの設定をしている。図書貸出簿など個人情報の入った書類は、使用後にシュレッダー処理していることを記録帳にて確認した。</p>					
<b>【改善すべき点・課題等】</b>							

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"> <li>過去に事故の事例はないが、チェックリストを作成し、そのリストに基づき修理・改善を行い、事故防止に心がけている。</li> <li>ミーティング時に、ヒヤリ・ハットの確認をし、改善に向けて研修をしている。 ↓</li> <li>利用者の危険な行動については注意し、事故発生を未然に防ぐ方法をとるようにしている。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>事故防止策の研修は、H20年6月度のコミスタミーティングで、緊急対応ノートやヒヤリ・ハットの事例を用いて行われた。基石の割れや基盤のささくれの報告があった。また、2階バルコニー外の電気コードを抑えているガムテープがはがれていたため、貼り直して転倒を防止した。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

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			
<b>【アピールポイント】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>ヒヤリ・ハット集を作成している。</li> <li>AEDの講習を行っている。(平成 19 年 9 月 21 日・11 月 18 日)</li> <li>ミーティングで、話し合っている。</li> <li>事故発生時のマニュアルを備えている。</li> </ul>		<b>【特記事項】</b> <p>事故責任者が明記された、マニュアルを作成している。マニュアルは事故発生時だけでなく、火災・非常災害時・緊急マスコミ対応などについても示され、具体的で実践的である。</p> <p>ヒヤリ・ハットの発生事例は少ないが、その内容と対策は記録に残している。</p>			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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			
<b>【アピールポイント】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>年2回の訓練を実施。(平成19年1月23日・平成20年2月22日)</li> <li>自衛組織表を、目に付くところに張り、確認している。</li> </ul>		<b>【特記事項】</b> <p>自衛消防隊が併設のデイサービスと合同で整備され、災害時の職員の役割分担や連絡先と共に掲示されている。</p> <p>当施設は特別避難場所に指定されており、関係機関と連携体制が整っている。</p> <p>年2回の防災訓練が実施されている。H19年度は、第1回目としてH19年9月21日に緊急時の基本的な対応(救急車の呼び方、心肺蘇生法、AEDの使い方)について行われた。第2回目は、訓練の実施内容を細部に渡って計画したスタッフ行動表に基づき、デイサービスと合同で訓練した。</p> <p>H20年度は、11月27日にAED講習、H21年3月に起震車体験を予定している。</p>			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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			
<b>【アピールポイント】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>これまでのご意見ダイヤルに苦情を寄せられたことがない。</li> <li>ご意見箱を設置し、定期的を確認し、要望については出来る限り実現するようにしている。</li> <li>利用者同士のトラブルにも、要請があれば間に入り、収める。</li> </ul>		<b>【特記事項】</b> <p>ご意見ダイヤルのポスターを掲示し周知しているが、実績はない。</p> <p>利用者からの意見受け付け箱は2階ロビーに置かれ、苦情が寄せられた際には内容を公開する体制ができています。</p> <p>これまで、特筆すべき苦情が入れられたことはない。お茶の紙コップを廃止し利用者にマイコップの持参をお願いした際は、苦情ではなく賛成の意見が寄せられた。</p>			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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> <ul style="list-style-type: none"> <li>センター運営に対する苦情・個人のトラブルをめぐる苦情についても、早期の対応を行っている。</li> <li>全般的に苦情は非常に少ないが、個人のトラブル以外は、処理についての内容を、いつでも見ていただけるようカウンターにおいている。</li> <li>苦情対応マニュアルがあり、社会福祉法人朋光会としての第三者委員を委託している。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>苦情受付から解決に至るまでの流れを示した「苦情対応の流れ概要」が、受付に置かれている。その中で、対応者、責任者が明らかになっている。専門家や住民代表による第三者委員を委託している。</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	
<b>【アピールポイント】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>お客様満足度アンケートを実施。(平成 20 年 1 月)</li> <li>講座や、イベントの終了後に、アンケートを実施し、利用者のニーズを把握している</li> </ul>		<b>【特記事項】</b> <p>年に1回利用者アンケートを実施している。</p> <p>H19年度はH20年1月に実施し669枚を回収、結果は受付で公表している。アンケートの結果、貸館の利用申込書が煩雑だという意見があったので、申込書フォーマットを改善して手続きを簡素化し、H19年度2回目の利用者会議で説明した。他にも、スタッフの接客態度について高い満足度を得ていることがわかった。H20年度は、H21年1月に実施予定である。</p>			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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		
<b>【アピールポイント】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者会議の内容は、カウンターに置き公表している。</li> <li>利用者会議(平成19年11月30日・平成20年3月7日)の結果、施設利用申込書の改良を行い、手続きの簡略化に結びつけた。</li> <li>利用者会議で出された意見は、話し合い、解決に努めている。</li> </ul>			<b>【特記事項】</b> <p>H19年度の利用者会議は、H19年11月30日とH20年3月7日の2回開催している。自主サークル化したばかりの10団体を含む103団体に案内し、1回目70名、2回目85名という多数の参加があった。</p> <p>H20年度は12月5日に予定している。</p>		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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			
<b>【アピールポイント】</b> ・アンケートや、日ごろの立ち話などの中から、利用者のニーズを探り、自主運営事業の中で実現させている。(パソコン教室・ピアノ教室・ウクレレ教室等)		<b>【特記事項】</b> 事業計画書通り、夏祭り、文化祭、図書コーナー、音楽祭、年忘れ演芸大会、単発講座(3教室)、趣味の講座(7講座)、面白生活講座(5講座)の8事業が実施されている。 講座終了時に行ったアンケートから要望を収集し、パソコン、ピアノ、ウクレレの教室を新設した。			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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"> <li>・ 特徴的なのは、音楽に力を入れている点。管理法人が音楽に力を入れていることから、プロの音楽家を動員できる機会に恵まれており、毎月行っている「柏桜荘音楽祭」では、地域の皆様をはじめ、ご利用者に様々なジャンルに及ぶ本物の生の音楽を提供できている。知名度も上がり、天候に恵まれれば、毎回 100 名を越える方々の参加を得ている。</li> <li>・ 毎週土曜日には、ロビーコンサートを行い、間近で生の音楽を聴ける場を設けている。</li> <li>・ 図書コーナーについては、月に 150 冊を超える貸し出しがあり、大変利用率が高い。特に新刊書の希望が多く、毎月 5000 円の予算で新刊書をそろえ、こまめに本の入れ替えを行っている。貸し出しの予約も受け付け、利用者に電話連絡をして順番に貸し出しを行っている。</li> <li>・ 利用者はほとんど 60 歳を越える高齢者であり、元気ではあるが、常に健康に対する不安を抱えている。栄養相談も行っているがなかなか個人的に申し込んでは来ないので、20 年度は、毎月「内科医からみた〇〇」と称し、現役医師による医療講座を行っている。その際、質疑応答の時間も多くとり、参加者は盛んに講師である医師に相談を行っている。</li> <li>・ 大広間において毎日カラオケを行っているが、一人で舞台上に上がり歌うことに抵抗を感じてはいるが、歌が大好きであるという人が大勢いることを踏まえ、毎月 2 回、大広間において「うたごえセルフ喫茶」を行っている。毎回 70 名前後の参加者を迎え、大盛況である。歌を歌うことで肺機能を向上させ、高齢者の健康増進に大変役立っていると自負している。</li> <li>・ 大変要望の多かったパソコン講座を実現し、また講座を行う教室には LAN の設定も行い、インターネットの環境も整えた。日本大学の大学院の助手を務める若者たちが講師を引き受けてくれ、世代間の交流にも一役買っている。</li> <li>・ 囲碁を楽しむ利用者の数が大変多いので、「柏桜荘囲碁大会」を新たに設け、5 月に第一回目の大会を行った。参加記念品も、成績優秀者への商品もなく賞状のみであったが、50 人もの参加者を迎え、みな満足し大成功に終わった。今後も続けていかれる感触を得たので、10 月 30 日に第二回目の大会を開催する。参加者代表も運営に加わり、とても良い大会に育ちそうである。カラオケを楽しむ方たちを対象とする「演芸大会」に続く、大きなイベントになると思われる。</li> </ul>	<p>【特記事項】</p> <p>「音楽でいっぱいの老人福祉センター」という当センターの基本方針に基づき、音楽に親しめる事業が数多く行われている。法人の専務理事が音楽家でありプロデューサーとつながりがあることや、備品としてグランドピアノを所有しているという条件に恵まれ、プロの音楽家を招いて音楽祭を毎月開催している。また、毎週土曜日にはロビーコンサートが開かれ、音大生の発表の場ともなっている。これらの企画は、60 歳未満の人も参加することができ、一般市民に当センターを周知することにもつながっている。</p> <p>音楽を聴いて楽しむだけでなく、自らが歌って楽しむ場も提供されている。毎月 2 回、大広間で「うたごえセルフ喫茶」を開催している。プロ歌手の先導により一人で舞台上に立つことができるよう、考え出された企画である。登録者は 100 名を越え、毎回 70 名以上の参加者がある。</p> <p>利用者アンケートで要望のあったパソコン講座も実現させた。事務所とは別に LAN 回線を新設し、受講者が持ち込んだパソコンを接続して行っている。パソコンを持ち込むことは、講師にとっては高い技量が求められるところであるが、受講生には実践的な技術が習得できると好評である。そのため、応募者が多く教室を追加し定員を倍に増やして対応した。</p> <p>利用者も運営に参加した事業も行われている。囲碁大会では、会費徴収から片付けまでを利用者が行った。大会開催日は、利用率の低い第 5 週目に設定し、利用率の向上にもつながっている。</p> <p>利用者の健康維持のために、現役医師による医療講座や健康体操の講座を設けている。医療講座では質疑応答の時間が設けられ、手軽な健康相談の役割を果たしている。また、健康体操の講座では、無料の健康診断を受講の必須条件にしており、高齢者が自分の健康を自らの力で維持できる一助となっている。</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			
<b>【アピールポイント】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高齢者福祉大学の開催に、受講者募集に協力したり、会場の提供・器具の貸し出しなどを行っている。</li> <li>・ 毎年老人クラブ主宰の囲碁大会・カラオケ大会に場所を提供し、また運営に協力している。</li> <li>・ 戸塚区の老人クラブの会長・副会長が柏桜荘の運営委員に就任していることもあり、委員会のつど情報交換している。</li> </ul>		<b>【特記事項】</b> <p>当センターの運営委員には老人クラブ連合会の会長と副会長が就任しており、委員会などで情報交換を行っている。</p> <p>老人クラブ連合会が主催する、高齢者福祉大学の開催場所となっている。また、連合会の囲碁大会やカラオケ大会の開催にあたって場所を提供している。</p>			
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

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"> <li>高齢者のニーズに合わせ、また、柏桜荘の特徴に合わせ、事業展開をしている。文科系と運動系の両方に教室展開を行いたいが、柏桜荘は以前より、文科系の講座に対する要望が強く、運動系の受講者はなかなか集まらない。そこで、知識・技能の習得を踏まえた内容に力を注いでいる。参加に際し、利用者が負う金銭的な負担が出来る限り少なくてすむような講座を開催している。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <p>事業計画書の通り、利用者のニーズを反映させた事業が行われている。</p> <p>教室の講師は、地域住民や担当職員のつながりを生かして探し出し、多様なニーズに応じていると共に、利用者の金銭的な負担を軽減することにもつながっている。</p>			
【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><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>計画をする時には、常にマンネリ化をしないように、そして、アンケートに書かれていることを、その時点で可能な限り実現できるように心がけている。二つの内容をコラボさせたり、シンプルなものを計画したり、その時々で工夫をしている。</li> <li>他では見かけないような講座を企画するよう考えている。最近では、「庭木の手入れ」という講座が人気を得、庭木を手入れすることから発展し、外へ出かけて植木を鑑賞するという内容に進化していきつつある。ますます魅力のある講座に育っていくことと思われる。</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <p>担当職員のネットワークを生かして、様々な企画の教室が開催されている。</p> <p>「庭木の手入れ」の教室では、当センターの植栽管理を委託している業者が講師を務めていた。回を重ねていく中で、センターの植栽の手入れを実際に行ったり、植木の鑑賞できる施設へ出かけるなど、利用者の意見を取り入れて内容を見直し、ますます充実した教室となった。講座終了後には自主サークル化し、現在も活動を継続中である。</p> <p>折り紙教室は、他の老人福祉センターで講師を務めていた人を紹介してもらった。</p> <p>エコクラフト教室は、当センター元スタッフで趣味として楽しんでいる人がおり、講師を務めてもらっている。男性の受講者もあり、好評である。</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		
<b>【アピールポイント】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 近隣自治会の会合の利用も多く、自治会のカラオケ大会の開催に場所を提供したり、その際にはスタッフが協力する。</li> <li>・ 区内の会合があれば出席し、連携を取るようになっている。</li> <li>・ 特に、ヒルズ南戸塚の自治会とは、19年前に同時に立ち上がり、柏桜荘が自治会館の役目を果たしている。</li> <li>・ 「柏桜荘文化祭」時に、南戸塚中学校の吹奏楽部の生演奏を行っている。地域交流と、世代間交流の役立っていると思われる。また、「柏桜荘夏祭り」に際しては、すぐ裏に位置する下郷小学校の2年生が、うちわ作りに来てくれる。そのうちわで神輿を作り、ロビーに展示している。</li> <li>・ 「柏桜荘夏祭り」「柏桜荘文化祭」では、隣の「NPO法人活動ホームしもごう」に参加出品・出店をお願いしている。また、「しもごうまつり」の際には柏桜荘の中庭を会場の一部として提供している。</li> <li>・ 19年度の「特別避難場所要介護者受け入れ訓練」においては、「NPO法人活動ホームしもごう」と合同で訓練を実施した。</li> </ul>			<b>【特記事項】</b> <p>近隣自治会の集会所の役割を担っていることもあり、地域活動に場所を提供することが多い。町内会などの会合が行われる際にはなるべく出席し、情報交換している。夏祭りや花火大会など、近隣の小中学校や町内会の協力により行われる企画も多々ある。</p> <p>近隣の神社で行われる花火を見る町内の催しに、屋上を開放し場所の提供を行った。</p>		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>					

## 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																	
<b>【アピールポイント】</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>収支決算書に記載されているものに関しては全て伝票が存在し、本部に保管されている。</li> <li>通帳や印鑑は金庫に保管し、施錠管理している。</li> <li>経理担当者を配置し責任を持って管理している。</li> <li>小口現金の管理はセンターで行い、大口現金の扱いは運営法人の経理部が担当している。</li> </ul>			<b>【特記事項】</b> <p>経理を担当する職員が配置されている。通帳と印鑑は適切に保管されている。専門家による会計監査が行われ、適正な会計処理がなされている。</p> <p>確認した伝票は、次の5点である。</p> <table border="0"> <tr> <td>① 譜面台</td> <td>H19.8.9</td> <td>教養娯楽費</td> </tr> <tr> <td>② ゴキブリ駆除</td> <td>H19.4.5</td> <td>保健衛生費</td> </tr> <tr> <td>③ 給水ポンプ修繕費</td> <td>H20.1.4</td> <td>修繕費</td> </tr> <tr> <td>④ お茶代</td> <td>H19.6.26</td> <td>給食費</td> </tr> <tr> <td>⑤ 音楽祭講師謝金</td> <td>H19.5.26</td> <td>謝礼金</td> </tr> </table>			① 譜面台	H19.8.9	教養娯楽費	② ゴキブリ駆除	H19.4.5	保健衛生費	③ 給水ポンプ修繕費	H20.1.4	修繕費	④ お茶代	H19.6.26	給食費	⑤ 音楽祭講師謝金	H19.5.26	謝礼金
① 譜面台	H19.8.9	教養娯楽費																		
② ゴキブリ駆除	H19.4.5	保健衛生費																		
③ 給水ポンプ修繕費	H20.1.4	修繕費																		
④ お茶代	H19.6.26	給食費																		
⑤ 音楽祭講師謝金	H19.5.26	謝礼金																		
<b>【改善すべき点・課題等】</b>																				

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	41,381,000 円)	－ (決算収入	42,145,442 円) =	－764,442 円
(予算支出	41,381,000 円)	－ (決算支出	42,944,809 円) =	－1,563,809 円
(決算収入	42,145,442 円)	－ (決算支出	42,944,809 円) =	－799,367 円
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
<b>【特記事項】</b> ・ 18 年度から民営化され、その一年は、費用の加減が分からず、大変切り詰めた運営となり、200 万円の黒字を出した。法人としては多くの収入となってしまったため、19 年度には、その一部を利用者に還元するような運営を行った。法人からの持ち出しを予定することにより、利用者に満足してもらえるような運営を行う努力をした。また、老朽化に伴う出費も重なり 19 年度には計画通り 80 万円ほどの持ち出しとした。		<b>【特記事項】</b> 予算と決算の収支額は、19 年度収支報告で確認した。		

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
<b>【アピールポイント】</b> ・ 裏紙の活用 ・ 閉館後の外灯の照度を下げ、全て 40 ワットにきりかえ、その上、不必要な電灯は消している。 ・ 身障者用トイレは利用頻度が大変低いので、センサーを取り付け、使用するときのみ点灯するようにしている。 ・ 講座に必要な物品、大広間のカラオケに必要な物品など、また、老朽化に伴い買い替えを余儀なくされるものに関しては、できるだけ安価に抑えるようにし、中古品を購入することも多くある。 ・ 築 19 年目を迎え、様々なものが老朽化し修理、買い替えの時期に差し掛かっているため、経費削減をしなければ乗り越えられない状況におかれている。細かなことに注意を払い経費削減に努めている。 ・ 館内に 2 台設置してある給茶機による出費が大きいので、平成 20 年度より、リース料を引き下げてもらい、また、今まで無料であった紙コップも 1 つ 5 円で販売することとし、月に 4～5 万円の経費削減に成功した。	<b>【特記事項】</b> 消耗品の廉価な購入や、様々な工夫で光熱費を抑えるなど、経費の削減に努めている。利用者の協力で、給茶機の出費を抑えた。
<b>【改善すべき点・課題】</b>	

## 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><b>【アピールポイント】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・屋上には、シャフルボードコート3面とゲートボールコートを備えているが、近隣地区を一望できるような景観を備えており、大変気持ちよく利用できる。シャフルボードコートについては、平成20年4月3日にメンテナンスを行い、状態は大変よい。</li> <li>・閑静な住宅地に位置し、また、バス停留所がすぐ近くにあり、利便性に恵まれている。</li> <li>・デイサービスとの併設であるため、看護師が常駐しており、体調の悪い人が出たときに迅速に対応できる。</li> <li>・理事長が、現役の内科医であることから、気軽に健康について相談ができ、利用者の要望に応じた健康講座を開催できる。</li> </ul>	<p><b>【特記事項】</b></p> <p>毎月1回行われる音楽祭や、毎週行われるロビーコンサートなど、年齢に関係なく一般の人が楽しめる企画が多い。また、町内会主催の花火を見る会などへの場所の提供や、夏祭りでの子どもによる和太鼓など、地域住民に老人福祉センターを広くアピールする機会となっている。このことが、将来の利用者を増やすことにつながっているものと思われる。</p>
<p><b>【改善すべき点・課題】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢化に伴う利用人数の減少を止めるために、新たな利用者となりうる団塊の世代の人々への周知に努めなければならない。</li> </ul>	

## 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: 横浜市戸塚柏桜荘

評価機関名: NPOリブグリーン

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
<b>I. 総則</b>		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
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>		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
<b>III. 運営及びサービスの質の向上</b>		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	-		
<b>IV. 地域・地域住民との交流連携</b>		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
<b>V. 指定管理料の施行状況</b>		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	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	利用者の言葉によれば、スタッフの対応など大変評判がよい。その評判に偽りない様、これからもさらによりよい利用者サービスとセンターの運営に努める。	法人の特長を生かした基本方針が明文化され、それに基づいた運営が行われている。スタッフの対応は利用者にも大変好評である。
II. 施設・設備の維持管理	築 19 年目の老朽化に伴う修理費の増加にもかかわらず、決められた指定管理料の中で処理していかなければならないので、ますます経費削減に努め、利用者に安全に過ごしてもらえるよう、施設の維持管理に努める。	施設・設備の維持管理が計画通りに行われ、利用者が安全に気持ちよく利用できる状態が保たれている。不具合は適切に対応している。
III. 運營業務及びサービスの質の向上	常に利用者の声に耳を傾け、出来る限り要望を取り入れ、一人ひとりの利用者により多くの満足を与えられるよう努める。	高齢者の福祉向上のため、利用者や地域のニーズを生かした数多くの事業を行っている。
IV. 地域及び地域住民との連携	近隣町内会・自治会・老人クラブ・障害者活動ホームなどとの連携を図るための尽力を惜しまない。	地域とのつながりが強く、地域活動の拠点ともなっている。
V. 収支状況	平成 19 年度は民営化されて 2 年目であり、最初の年度の黒字を 2 年目に還元しようと、音楽祭等に力を要れ、利用者の満足度を上げることに力を入れたため、当初の計画通り赤字の年度となった。今後は老朽化に伴う出費に悩まされることになるとは思うが、指定管理料の中で運営するよう努める。	適正な会計処理がなされている。様々な工夫により経費の削減を行い、利用者の満足度を高めるための運営を行っている。給茶機の紙コップを有料にしたことは、利用者にも好評である。
VI. その他	健康な高齢者が、のびのびと趣味や知識の吸収の場、また憩いの場として安全に、気持ちよく利用できるよう、創意工夫に力を惜しまず、これからも利用者一人ひとりの笑顔のために、スタッフ一丸となって進んでいきたい。	音楽祭や夏祭りなど、高齢者以外の人に参加できる企画が多く、一般市民へのセンターの周知につながっており、老人福祉センターへの理解を深めるきっかけとなっている。

### 評価結果についての講評

常勤職員とコミュニティスタッフが一体となって、基本方針に基づいた運営をしています。コミュニティスタッフの対応には定評があり、利用者が気持ちよい時間を過ごしていることがうかがえました。一般に開放される事業も多く、高齢者を中心に様々な人が楽しめる施設であり、このことは高齢者にとっても良い環境となっています。

### 指定管理者からの意見

横浜市の指定した管理者がその受託した業務の運営を適切に行っているかどうかについて「第三者」が定期的且つ総合的に客観評価を行うという制度の是非については全く異論はなく、今後も継続して欲しいところですが、とかくこういう評価制度あるいは監査制度は、民間企業でも公共事業でも、時の経過と共に「形骸化」していくのが実態のようです。現状の第三者評価制度は、手法的には書面監査が中心となるため、急務であってもそれらしき書類や資料を事前準備して粉飾すれば、評価機関の監査人の資質や調査方針にもよるでしょうが、合格点を得るこ

とはさほど困難ではないという一面があります。

どんな組織活動の中でも起きることですが、当初はきちんとした目的をもってある手段が採用されても、いつの間にか手段が目的に変じてしまうことが多く、殊に書類のチェックのみに重点を置く監査は、この「手段の目的化」に陥りやすい傾向があります。すなわち、よい評価点を取ることで自体が目的化して、監査が無事に終わればよいという弊に陥り、結果として、評価や監査を通じて組織運営上のウィークポイントを明らかにして改善活動に繋げるという本来の目的が忘れ去られてしまうこととなります。

書面のチェックは評価や監査のための重要な手続として必須ではありますが、より重要なのは、日常の施設運営を「現場での現物による現実」を見る監査、つまり「三現監査」により、書類上からは感知できない「良い点、悪い点」について、大所高所からのコンサルティング的監査を行い、良い点のクローズアップと悪い点の改善の方向性を示唆するような監査が、手段と目的とが合致した「生きた評価制度」、「生きた監査制度」と言えるのではないのでしょうか。

会計監査の側面で実例を挙げれば、法人の自主経営であるデイサービスと横浜市の委託管理料で運営している老人福祉センターを併設している柏桜荘の場合、両部門の経費の配賦が適切に行われているかどうかというチェックはもっとも重要な監査項目の一つです。経費の発生状況の妥当性を単に数件の会計取引を証憑と突合する手続でチェックするだけでは、あまりに形式的に過ぎると思います。また、予算と実績の乖離の状況を確認することも重要です。殊に、老朽化の進んでいる柏桜荘の場合、修繕費の予算実績差額が大きく、予算の増額を検討する必要がありますし、逆に管理費の一部には予算が過剰であると判断されるものもあります。横浜市が毎年査定する予算は、法人の会計記録に基づいた前年度以前の勘定科目別実績値を踏まえて策定しなければ、有効な予算統制システムとして機能しません。

また、運営面而言えば、柏桜荘老人福祉センターでは、音楽イベントの充実に重点を置いています。単に来場者数だけを書面で読み取る監査ではなく、実際に監査員がその音楽イベントを抜き打ち的に視聴し評価し、地域高齢者の反応の実態を見てその満足度を評価し、事業費の有効活用度を判定し、必要に応じ他の施設にも水平展開を図るための情報として提供することが真の「生きた評価制度」と言えるのではないのでしょうか。

多忙な評価機関の監査人と施設の被監査人がお金もかけ貴重な時間を費やすのですから、評価の結果が後日何らかの役に立ち、単に紙の上の記録として残すだけのものにならないように、今後は是非「三現監査」を取り入れた制度への改善と評価機関のコンサルティング能力を含む評価スキルの向上を図っていただきたいと切に希望します。