

横浜市指定管理者第三者評価制度

老人福祉センター横浜市緑ほのぼの荘 評価シート

評価機関名：経 営 創 研 株 式 会 社

平成26年2月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議等	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 健康の増進、各種相談	14
(6) 広報・PR活動	15
(7) 職員の接遇	15
(8) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(9) 利用者サービスの向上全般(その他)	16
III. 施設・設備の維持管理	17
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	17
(2) 備品管理業務	18
(3) 施設衛生管理業務	19
(4) 利用者視点での維持管理	20
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	20
IV. 緊急時対応	21
(1) 緊急時対応の仕組み整備	21
(2) 防犯業務	21
(3) 事故防止業務	23
(4) 事故対応業務	24
(5) 防災業務	25
(6) 緊急時対応全般(その他)	25
V. 組織運営及び体制	26
(1) 業務の体制	26
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	27
(3) 個人情報保護・守秘義務	30
(4) 経理業務	32
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	34
VI. その他	35

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<p>地域の方々との連携としましては、1階ロビーに十日市場町自治会の情報コーナーを設置しています。その他にも、地域の行事(祭・運動会・お茶飲み会・防災訓練)などにも参加し、また地区社協の会員にもなり地域の方々と交流や連携を図っています。また、12月には近隣の施設(図書館・ケアプラザ・子育て支援拠点)などと世代間交流イベントも企画しています。</p> <p>自主講座などで講師依頼などを行っている中山駅前商店街主催の中山まつりにスタッフがボランティアとして参加しています。</p>	<p>次のような方針で地域及び地域住民との連携に取り組んでいます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・待っているのではなく、積極的に地域に出て施設の役割や活動をアピールしています。具体的には、地域のイベントや会合、福祉活動等に職員やスタッフを派遣し、参加・協力しています。 ・近隣に子育て支援施設や様々な高齢者施設、地区センター等の福祉施設が立地する利点を生かし、互いの活動の相乗効果を上げられるような取り組みを積極的に行っています。具体的には、チラシやパンフレットの相互設置や近隣施設とタイアップした世代間交流のイベントに主体的に取り組んでいます。 ・ケアプラザを併設しており、同じ建物に看護師や介護員、ケアマネージャ等のサポート体制を保有すると言う強みを生かし、当館利用者の中で支援の必要な人がいた場合はケアマネージャーや地域包括支援センター等の支援機関を紹介しています。
II ・利用者サービスの向上	<p>利用者サービスの向上に関して、利用者の方が笑顔で1日過ごしていただくために、「笑顔あふれる緑ほのぼの荘」のキャッチフレーズを設け、利用者の方はもちろん、働くスタッフを含め緑ほのぼの荘にかかわるすべての人が笑顔になれるよう努めています。そのためにも、スタッフによる利用者の方へのあいさつ・声掛けに重点を置いています。また、利用者サービスの基本となる職員の資質向上のために、人権・個人情報・救急法などの研修を全職員対象に行っています。</p>	<p>利用者サービスの向上には下記①～⑤の通り取り組んでいます。</p> <ol style="list-style-type: none"> ①利用者の声の収集と対応で施設独自の取組みを行っています。具体的には利用者会議や年一回の利用者アンケート、年二回趣味の講座受講者へのアンケートを実施しています。 ②利用者から収集した意見・苦情を含め利用者会議やアンケートで収集した利用者の声とそれへの対応はファイルに整理し館内で公表しています。 ③職員とのコミュニケーションを楽しみに来られる利用者が多いので接遇では基本的マナーを踏まえた上で家庭的な接遇を心掛け更にその関連でトゥルーカラーズ研修も実施しています。特に利用者の名前を覚え名前で声をかけてあげることに力を入れています。 ④健康相談や趣味の教室の講師として地域の病院、商店街、地域住民、当施設利用者等において地域の病院、商店街、地域住民、当施設利用者等において地域の病院、商店街、地域住民、当施設利用者等にお願いする等地域の人材の活用に入れています。 ⑤広報では独自の広報紙を近隣施設に配布する他、市の広報紙にも独自スペースを確保しました。
III ・施設・設備の維持管理	<p>施設の維持・管理は緑ほのぼの荘が窓口となり、複合館部分も含め業務委託・保守管理を行っています。業者は、機械警備を除き一括による指名競争入札で業者を選定しています。日頃の施設・建物の点検は、スタッフによる目視点検を行っています。点検業者などから設備などの不具合の報告があった際には、複合館3館で協議をし修繕を行っております。</p>	<p>施設独自の次のような取り組みを行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃、定期清掃及び利用者による清掃でカバーしきれない部分をチェックリストとしてリストアップし、スタッフが毎日清掃しています。そのため館内は目につきにくいところを含め、隅々までちりやほこりの無い清潔な状態が保たれています。 ・屋上にゴミのコンポストを設け、館内で発生する茶がら等のごみをたい肥として有効活用する等、ゴミの減量に力を入れています。 ・3階ルーフバルコニーにプランタを置き、ゴーヤ・オカワカメ等を使ったグリーンカーテンを設置しています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>①火災や災害時などの緊急時に備えるために複合館である図書館・ケアプラザと合同で年2回の防災訓練を実施しています。9月には利用者の方の協力をいただき開館時間中に避難誘導訓練を実施しました。</p> <p>②利用者の方が体調不良などの緊急時には、ケアプラザ看護師に対応を依頼する仕組みが来ています。また、職員全員が毎年「横浜市予防火災協会」主催の普通救命講習を受講しています。</p> <p>③法人として同一法人である十日市場地域ケアプラザとの合同での防災規定を定めています。</p>	<p>緊急対応では、施設独自の次のような取り組みを行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年に2回、3館合同で避難訓練を実施しています。今年9月に実施した避難訓練では、利用者にも参加を呼びかけた結果、44名の参加者があり、実践的な訓練を行うことが出来ました。今後とも、様々なケースでの実質的な訓練が期待されます。 ・各階の避難経路図を各部屋に設置しているため、火災等の災害時にはそれぞれの部屋で避難経路を確認することが出来ます。 ・災害等の緊急時に必要なものを確実に持ち出せるよう、避難誘導時の持ち出し用パックを準備し、3階大広間の職員用のスペースに設置しています。 ・緊急時に備え、施設独自の「自治会との連携計画」、「震災対応計画」、「避難誘導計画」、「備蓄計画」を法人で立案した計画をもとに作成しています。
V ・ 組織運営及び体制	<p>緑ほのぼの荘で働くすべての職員が緑ほのぼの荘キャッチフレーズ「笑顔あふれる緑ほのぼの荘」の実現・安心安全の提供に向け、日々研鑽を磨きながら業務についています。また、老人福祉センターは横浜市の公共の施設であり運営に必要な指定管理料も横浜市民からの税金で賄われていることをしっかり認識し、利用者の方に喜ばれる運営を行ってまいります。</p> <p>スタッフの採用に関しても地域の施設であることから、緑区内から公募し採用を行っております。</p>	<p>組織運営では施設独自の次のような取り組みを行っています。</p> <p>①法人の目標に沿った研修体制が確立されています。正規職員はキャリアアップの目標に基づき個人ごとの研修計画が決められます。研修の内容は組織改革に必要なものと、施設運営に必要なものに分けられます。コミュニティスタッフは施設の運営に必要な「個人情報保護」「人権」「普通救命」「コンプライアンス」を受講します。今年度から互いの持ち味や違いを活かしコミュニケーションUPのための「ツールカラーズ」研修を実施しています。・研修方法は実践的です。人権研修や個人情報保護に関する研修では、DVDの講義を受講した後グループ討議を行い結果を発表します。</p> <p>②法人の理念や行動基準を名札の裏に書くとともに、朝礼で時々唱和し、施設の運営に関する基本的考え方の調整を図っています。</p> <p>③今年度から、法人内部でチェックリストに基づく自主的な監査を実施しています。</p>
VI ・ その他	<p>当施設の特徴としては、図書館・地域ケアプラザとの3館の複合館である事です。また、十日市場地域ケアプラザとは同一法人が指定管理者でありますので、そのメリットを十分に生かした施設運営を行っています。利用者の体調不良時にも、ケアプラザ看護師に依頼したり、介護保険や福祉などの相談などその都度依頼することが出来ます。それ以外にも毎年2月には3館合同イベントを開き集客なども見込めます。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアプラザを併設しているため、看護師や介護員が常駐していると言う特徴があります。そこでケアマネージャーや高齢者住宅、有料老人ホームにチラシを配布する等の取組により、介護認定を受けている方にも積極的に来館を呼び掛けています。デイサービス利用者による利用も多く、要介護者にとっては身体機能の維持回復に繋がるとして大変喜ばれています。 また当施設利用者にケアプラザのサービスを紹介したり、ケアプラザ利用者に当施設を紹介してもらうなど利用者の相互紹介も積極的に行っています。

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議等

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議等を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
団体利用者、個人利用者、老人クラブ代表者等に声をかけ、幅広く意見を募っています。利用者会議では、利用者との双方向のやり取りの中から、アンケートでは出てこない意見が収集できるので、力を入れて取り組んでいます。	

②利用者会議等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ほのぼの荘だより、利用者会議の内容を記載した閲覧用ファイル)とヒアリングにより確認しました。	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者会議で出た意見は、その内容により、「職員間の打ち合わせ」、「スタッフ会議あるいは朝礼・引継時のミーティング等のスタッフとのミーティング」、「法人への打診」等の機会を利用して課題を抽出、対応策を検討しています。	

③利用者会議等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ほのぼの荘だより、利用者会議の内容を記載した閲覧用ファイル)とヒアリングにより確認しました。 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 対応策がある場合は、広報紙ほのぼの荘だよりや閲覧用ファイルで公表するとともに、出来るだけ迅速に実行しています。 対応できない場合でも、その理由を公表するなど利用者から出た意見や要望に対して一つ一つ丁寧に回答してします。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 全体(個人・団体別)へのアンケートは平成24年度は、25年3月に行いました。(配布数671件、回収504件) また、趣味の教室受講生へのアンケートは前期・後期とも最終月に行いました。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 年に一度、個人利用者、団体利用者を対象に利用者アンケートを実施するほか、年に2回趣味の教室参加者を対象にしたアンケートを実施しています。利用者アンケートでは、スタッフの対応や館の運営についての質問の他、自主事業の要望なども調査します。趣味の教室参加者を対象にしたアンケートでは、希望の講座のほかスタッフの対応についても調査します。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ほのぼの荘だより、アンケートの結果を記載した閲覧用ファイル)とヒアリングにより確認しました。 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケート結果はその内容により、「職員間の打ち合わせ」、「スタッフ会議あるいは朝礼・引継時のミーティング等のスタッフとのミーティング」、「法人への打診」等の機会を利用して課題を抽出、対応策を検討しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ほのぼの荘だより、アンケートの結果を記載した閲覧用ファイル)とヒアリングにより確認しました。 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
対応策がある場合は、広報紙ほのぼの荘だよりや閲覧用ファイルで公表するとともに、出来るだけ迅速に実行しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1 つ以上の媒体（館内掲示・広報紙誌・ホームページなど）で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ほのぼの荘だより、アンケートの結果を記載した閲覧用ファイル)とヒアリングにより確認しました。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>対応策がある場合は、広報紙ほのぼの荘だよりや閲覧用ファイルで公表するとともに、出来るだけ迅速に実行しています。また対応できない場合でも、その理由を公表するなど利用者の意見や要望に対して丁寧に回答してします。</p>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見ダイヤルに関するポスターが2階ロビーと3階ショーケース上に掲示されています。</p>	

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 3階ショーケースの上に投書箱を設置しています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>投書箱は職員の目のつく場所では投函を躊躇しまう方もいます。3階に設置していることは利用者への気配りも感じられ、当法人の「利用者にもいつも目を向けよう！」との行動基準にも則っており評価できます。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(提案苦情処理の流れ及び第三者委員についての掲示)を確認しました。</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者から頂いた意見・苦情は朝礼や引き継ぎ時のミーティングで職員・スタッフに周知するほか、日々の連絡ノートにも記録しています。そのことも、当法人の「利用者にもいつも目を向けよう！」との行動基準にも則っており評価できます。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内に、苦情解決第三者委員の連絡先及び横浜市コールセンターの連絡先を掲示しています。また、投書回答ファイルに苦情解決の流れを綴っています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当苦情解決の仕組みについても、当法人の「利用者にもいつも目を向けよう！」との行動基準にも則っており評価できます。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者からの意見・苦情は「苦情・要望等利用者等よりのご指摘内容記録対応報告書」に記録し、月に一度第三者委員及び本部に報告しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(苦情・要望等利用者等よりのご指摘内容記録対応報告書)とヒアリングにより確認しました。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>3Fショーケース上に「投書回答ファイル」が設置されているのを確認しました。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者から頂いた意見・苦情は当館への提案と受け止め、対応策とともに3Fショーケース場に関連ファイルを設けて公表しています。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>利用に関する広報ですが、緑ほのぼの荘広報紙に施設の利用方法を掲示しています。また、自主事業などは緑ほのぼの荘に普段来ていない方にもアピールするために、緑区の広報紙を活用し、より多くの方の目に付くよう広報しています。また、地域の集まりに出た際には、各種チラシなどを参加している方向けに配布しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(ホームページ、パンフレット、チラシ)を確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ホームページやパンフレット、初めての利用者に配る利用案内に関するチラシ等で、利用情報を提供するほか、広報紙ほのぼの荘だよりも毎回利用案内を掲載しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>窓口に利用案内についてのパンフレットを設置するほか、初めての利用者(利用証を作った方)には特に注意すべき点を記した「初めてご利用の方へ」と言うチラシを配布しています。</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび資料(施設利用申し込み整理券)により確認しました。 <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 大広間のカラオケの順番決めは10時前は先着順、残った枠および午後は抽選を実施します。貸室の申請受付は利用者アンケートにより、先着順としています。前月の1日から、1回の受付につき1回分の申込を受け付けます。1日9時の受付時には施設利用申し込み整理券を発行し申込順を確定します。部屋・利用時間帯が重複した場合は先着優先とします。また自主事業の申し込みも先着順で決めています。</p>	

④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修後に実施するアンケートと感想文)により確認しました。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 研修はDVDによる講義とグループ討議、討議結果の発表を組み合わせ実施されます。グループ討議では当団体で管理運営する様々な施設からの参加者と意見を交換できるため、人権に対する幅広い考え方を身につけることが出来ます。</p>	

(5)健康の増進、各種相談

①健康の増進、生きがいづくりにつながる取組(趣味の教室等)を、ニーズと施策を踏まえて行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><どのようなニーズ・施策を踏まえて、何の取組を行っているのかを記述して下さい。(400字以内)></p> <p>利用者の方や趣味の教室受講生向けのアンケートで要望が多かった講座を単発の自主講座として立ち上げ、好評をいただいた講座を趣味の教室へとつなげています。また、健康講座として年4回近隣の整形外科医院に依頼し、体力づくり・健康維持に役立てています。それ以外には、健康運動教室・ケアプラザ主催の体力向上プログラム卒業生が結成したサークルの支援を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(講座チラシ、ブログ、趣味の教室アンケート用紙・集計結果)とヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>趣味の講座に関するアンケートを年に2回実施し、趣味の講座に対する利用者の要望を細かく調査している点は高く評価できます。アンケート用紙には講座の希望ジャンルに関する選択肢が幅広く設けられているため、利用者のさまざまなニーズを収集することができます。</p>

②生活相談や健康相談など各種相談に取組んでいるか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>各種相談ですが、健康相談は毎月1回に近隣の内科医に依頼し行っています。相談日は館内に掲示し利用者の方にわかりやすく広報しております。その他の相談では友人関係やサークル活動についての相談が寄せられます。福祉関係の相談の場合には併設の十日市場地域ケアプラザ包括支援センターの職員につなげております。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(案内用チラシ)とヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>健康相談は月に一度30分間実施し、利用者の相談を受け付けています。チラシを館内に掲示し、相談日を周知するとともに申し込みを受け付けます。相談利用者は1回につき2名～3名です。利用者からのその他の相談は、随時受け付けています。相談内容はさまざまですが、人間関係に関するものが最も多くなっています。</p>

(6) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>施設の広報活動ですが、年数回「緑ほのぼの荘だより」を作成し、区役所・区内の地域ケアプラザ・市民活動支援センター・十日市場地区センター・市内の老人福祉センターに配布しています。また、趣味の教室や自主事業などは地域のケアマネジャーや有料老人ホーム・高齢者住宅などにチラシを配布しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(緑ほのぼの荘だより、ブログ、各種チラシ)とヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>広報紙「緑ほのぼの荘だより」を発行し、近隣施設等に配布するほか、趣味の教室や自主事業に関するチラシを地域のケアマネジャーや民間有料老人ホーム、高齢者住宅などに配布しています。チラシは近隣商店街自治会のイベント、地域の会合等に参加する時にも持参し、当館の活動をPRします。そのほかブログを公開し、イベント・自主事業等施設の楽しさを伝えています。また市の広報紙の緑区版に独自スペースを確保しました。</p>

(7) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>マニュアルだけに沿った形式的なサービスではなく、人と人とのふれあい・温かみを重視したサービスの提供を務めています。そのためにも、利用者の方の日々の体調や服装の変化などにも気を配り、利用者の方に親しみを持ってもらえるように努めています。</p> <p>年2回のアンケートでスタッフ対応についての評価をいただき、利用者の方に不快な気持ちにさせないよう努めています。また、利用者の方にスタッフであると分かりやすい青色のエプロンをつけ、動きやすく清潔感の持てるようにしています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>就業時にビジネスマナーのマニュアルを配布するとともに接遇研修を実施し、接遇の基本を習得します。職員との心の触れ合いを求めて来館する利用者が多いため、基本を踏まえたうえで、気さくで家庭的な接遇を心がけています。特に名前を呼んであげられるよう、利用者の名前を覚えることに力を入れています。以上のことは、“利用者にとって目を向けよう”との当法人の行動基準及び市の設置目的にも合致しています。</p>

(8) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>利用者の方から頂いたアンケートや直接対話した中で頂いたご意見は施設運営をしていくうえで貴重なものです。頂いたご意見には迅速に対応し、利用者の方にとって満足していただけるように対応してまいります。アンケートや利用者会議などでご意見を頂き、対応した場合には広報紙に掲載などで報告したり、利用者の方に直接説明させていただきご理解を得たりしております。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>一部の老人福祉会館で利用者数が減少しているところもありますが、当館では次のような理由により、利用実績(貸室利用実績、趣味の教室参加者数)が23年度比で増加傾向にあります。</p> <p>①アンケートや利用者会議、スタッフによる要望収集等による利用者ニーズの把握とそこで挙げた課題への対応に力を入れ、利用者ニーズを的確に反映させている。</p> <p>②さまざまな手段を使った広報に力を入れている。</p>

(9) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者ニーズを反映させるため、さまざまな機会を利用して、講師候補者に声をかける等講師の確保に力を入れています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>最近が高齢者でインターネットを使って情報収集する人が増えています。ブログ感覚で簡単に自前でページを作成できるソフトもできていますので、ホームページによる情報発信にもう少し力を入れてはどうでしょうか。特に趣味の教室等の自主事業の情報、貸室利用状況の情報などは高いニーズがあります。以上のことは、“利用者にいつも目を向けよう”との当法人の行動基準及び市の設置目的にも合致するのではないのでしょうか？</p>

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常点検は一日4回(10時、13時、15時、17時)、チェックリストに基づき実施しています。またチェックリストを使った建物劣化調査を3館合同で行っています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
縦軸に清掃場所、横軸に清掃種別を列挙したマトリックスタイプのチェックリストを使用し、清掃内容を細かく点検できるようにしています。2年ごとに競争入札を実施し業者を決めていること含め、当法人の行動基準及び市の設置目的にも合致しています。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、老人福祉センター(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②老人福祉センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
 その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品には台帳番号を記したシールが貼られ、台帳と備品を照合できるようになっています。備品台帳には商品名の他購入年月日と単価、場所、数量が記されています。</p>	

③利用者が直接使う老人福祉センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
 ※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ゴミの管理はケアプラザと同一の施設IDを使い、共同でマニフェストを使って管理するなど効率化を図っています。ゴミゼロ推進委員は両館で代表者を出し、ゴミの削減方法などについて意見を交換しています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>利用者の方に気持ち良く利用していただくために、月1回の定期清掃・毎日の清掃員による清掃以外にスタッフにより各部屋の普段の清掃では手が届かない部分や細かい部分の清掃を行っています。また、設備や部品などにつきましては損傷や故障があった場合には早急に対応し、利用者の方に不便がないようにしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>目視により現場を確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>フローアや廊下はちりひとつなく清潔な状態に保たれています。またショーケースや棚の上もほこりはなくきれいな状態に保たれています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>日常清掃、月に一度の定期清掃、利用者による清掃でカバーしきれない部分をリストアップし、チェックリストにしてスタッフが毎日清掃を行っています。またお茶がら等をコンポストに入れ堆肥にする等ゴミの減量に力を入れています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>何か問題の起こる前に予防保全を行う「PM」を業者を交えて検討されたり、エレベータ、空調機、ボイラー等の大型設備が壊れた場合の適切な対応を検討するのは、利用者サービスの向上につながります。また“利用者にもいつも目を向けよう”と言うスローガン含む当法人の7つの行動基準にも合致しています。</p>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 目視とヒアリングにより現場確認しました。</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>各部屋の鍵はキーボックスで管理しています。キーボックスの鍵は担当者のデスクで保管し、そのデスクのキーをまた別の担当者のデスクで管理しています。</p>	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内の巡回点検は、10:00、13:00、15:00、17:00の一日4回実施しています。また夜9時のケアプラザの閉館時に、チェックリストに基づき、閉館点検を行っています。</p>	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急時マニュアル(防犯・防災・事故対応)により、事故防止を職員・スタッフに指導するとともに、日常の巡回点検で、施設設備の安全性をチェックしています。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input checked="" type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>利用者は怪我の恐れが乏しい静的な利用が中心で、しかも利用者のほとんどが健常者のため、怪我等の事故はほとんどありません。そこで高齢者にとって危険度の高い、感染症対策に力を入れています。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>インフルエンザ等の感染症の流行が見られた時は、朝礼で対策について職員に周知するとともに、利用者にもチラシの掲示で注意を呼び掛けています。またノロウイルス対策では、スタッフミーティング時に薬品メーカーが制作したDVDと実技による研修を実施しました。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>防災計画のほか、緊急対応マニュアル(防犯・防災・事故対応)を作成し、新入スタッフの就業時に指導しています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>今年度は9/17に3館合同の避難訓練を実施しました。当館は利用者にも参加を依頼し、当館からは利用者44名と職員6名が参加して避難訓練を実施しました。また3月11日に消火訓練、避難器具の使い方、搬送法について訓練を実施する予定です。</p> <p>各階の避難経路図を各部屋に設置しています。火災等の災害時にはそれぞれの部屋で避難経路を確認することが出</p>	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・災害等の緊急時に必要なものを確実に持ち出せるよう、避難誘導時の持ち出し用パックを準備し、3階大広間の職員用のスペースに設置しています。・法人で立案した計画をもとに、緊急時に備え、施設として「自治会との連携計画」、「震災対応計画」、「避難誘導計画」、「備蓄計画」を立案しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>2階にケアプラザと老人福祉センターがあるので、火災等の緊急時の避難方法を具体的に想定し、実際に即して行っております今後とも様々なケースを想定して訓練・対応するなど、継続的改善が求められます。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
休養等によりスタッフが出勤できない場合は、他のスタッフに出勤を依頼したうえで勤務変更届を提出します。	

②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務日誌に開館時間、閉館時間を記録しています。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスターやホームページ等で周知していれば、公表していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
事業計画書及び報告書は受付に設置し、申し出があれば見れるようにしています。また、閲覧出来ることを受付および3階ショーケース上に掲示しています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時期、iv)研修内容。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 職員は個人ごとに研修計画が立案されます。計画にはキャリアアップの目標が設定されており、それに基づき受講すべき研修が決めます。職員の研修には階層別研修と職種施設別研修があります。コミュニティスタッフは施設の業務に必要な研修を受講するほか、希望すれば一部の職員向けの研修も受講することが出来ます。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修計画)により確認しました。 <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 全職員に個人情報保護研修・コンプライアンス・人権・救急救命法の研修を実施しています。今年度から希望者に対し、互いの持ち味や違いを活かしコミュニケーションUPを図るトゥルーカラーズ研修を実施しています。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 職員の受講すべき研修の中には「風土改革研修」、「目標設定研修」など組織改革に必要な人材育成を目的としたものもあり大局的な視点で研修計画が立案されていることが伺われます。更に様々な利用者が来訪する当館で、トゥルーカラーズ研修は、自分の個性を知り、お互いの持ち味や違いを活かしたコミュニケーション実践のプログラム研修であり、市の設置目的に合致且つその内容の質を高める上でも有益で評価に値すると思えます。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①職員に関する研修は、主に休館日を利用して実施しております。休館日に行うことにより全職員が集まりやすく、同じ内容を共有することが出来ます。また、研修によっては併設のケアプラザと合同で行うことにより、複数の日程を組み全職員が出席しやすくしております。</p> <p>②外部で行う普通救命研修も、参加にかかる費用(受講料・交通費・賃金)を全額施設負担で行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修は希望者向けのものも含め、すべて勤務時間として扱われ、交通費・研修費用は法人が負担します。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>研修資料により確認しました。</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員が受講した研修で、コミュニティスタッフに役立つものは、研修資料をコミュニティスタッフに回覧しています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
コミュニティスタッフの業務手順を記したコミスタ業務マニュアルを作成しています。同マニュアルは次のような工夫がされており、分かりやすくなっています。・やるべき業務が時系列で記されています。・4人体制時と5人体制時に分けて記されています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
常勤職員は、法人人材育成プロジェクトが作成した人材育成成型に基づきの職員研修計画を個人別に作成し、各種研修に参加しています。また、非常勤職員研修計画を別途作成し研修を行っております。	資料(業務日誌、連絡ノート)を確認しました。
情報共有に関しては、業務日誌のほかに日々の細々とした連絡事項用に連絡ノートを作成し、業務引継ぎ時に確認をしております。また、給湯室にも連絡用ボードを設置し、情報の漏れの無いようにしております。	<不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・業務日誌及び連絡ノートにより職員間の連絡事項等の情報共有を行っています。連絡ノートは記入者がサインをするとともに、対応が済んだものは「済み」印を押すルールになっています。大広間の給湯室の連絡ボードは大広間を中心とした業務の連絡用に使用されています。 ・地域ケアプラザと同様法人の崇高な理念や行動基準を名札の裏に書くとともに、朝礼で時々唱和し施設の運営に関する基本的考え方の整合性を図っています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
情報セキュリティルールとしてマニュアルを整備しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
受付前に個人情報取り扱いに関する基本方針を掲示し、その中で個人情報管理責任者を明示しています。	

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎年5月に研修を実施しています。研修ではDVDによる講習を受けた後、事例についてグループで討議し、結果を発表します。最後に20項目程度のチェックリストで、個人情報の取り扱いについての理解状況を確認します。	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
全職員から個人情報保護誓約書を取っています。	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報記入欄のある部屋別申込書および投書用紙には、目的以外に使用しないことが明示されています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
サークル登録の際にサークル連絡先を記入します。登録用紙には連絡先を教えていいかどうかチェックする欄があり、チェックがあった場合のみ、入会希望者等に連絡先を教えています。	

⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認しました。	
<一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
受付に個人情報の記されたファイルは置かず、個人情報の記されたファイルは常時鍵のかかる保管庫で保管しています。また個人情報はすべて紙ベースで管理しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
経理ソフトを使い、当施設で起票から試算表作成までを行っています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(物品購入申請書)とヒアリングにより確認しました。	
<仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
支払いの伴う処理では申請者と承認者、あるいは起案者と決済者を分け、相互けん制機能が働くようにしています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングにより確認しました。	
<明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場の目視により確認しました</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>通帳は据え置き型の金庫で、印鑑は鍵のかかるデスクで管理しています。さらに鍵のかかるデスクの鍵は別の鍵のかかるデスクに保管しています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①電気代削減のために、不要な個所の照明を消し節電に努めている。また、今年度中に事務室の照明をLEDにする計画をしています。</p> <p>②パソコンやAEDなどのリース契約やコピー機・印刷機などの事務機器・用品をケアプラザと共同購入・利用をしています。</p> <p>③茶殻などを屋上のコンポストで処理し、ケアプラザと合同で年間約700キロ程度のゴミの削減を行っています。</p> <p>④建物・設備の保守契約を一括で入札により業者選定を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業報告書)とヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>この経費節減への取組みについても、3館合同会議などで、他の2館からのニーズをもくみ取り一層の経費節減が達成されることを期待します。</p> <p>・施設・設備の保守点検は、3館合同で一括契約を行ったことにより、経費が大幅に削減されました。契約は当施設が代表して行い、費用は3館で案分しています。</p> <p>・事務所の照明は個別のスイッチとし、必要な場所だけ照明を利用できるようにしました。</p> <p>・身障者用トイレはセンサーとするなど、センサーの設置を進めています。</p> <p>・3階ルーフバルコニーにゴーヤ・ワカメ等を使ったグリーンカーテンを設置しています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>今年度から、法人内部でチェックリストに基づく自主的な監査を実施しています。監査には監査担当者2名のほか、常務理事、コンサル会社担当者が参加します。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①緑区地域福祉計画推進委員会の新治西部・十日市場団地の委員会にオブザーバー参加をしています。また、十日市場団地で行われているお茶飲み会の支援をしています。</p> <p>②11月に行われたスマートイルミネーションに作業場所や物品の貸し出しなどの協力をケアプラザと合同で行いました。③行政主催の講座などへの部屋の貸し出しなどを依頼のあった際には積極的に受けています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(議事録、写真、パンフレットなど)とヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緑区地域福祉計画推進委員会の新治西部・十日市場団地の委員会には所長又は事務担当が必ず参加しています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ケアプラザ併設で看護師や介護員が常駐していると言う特徴を生かし、ケアマネージャや高齢者住宅、有料老人ホームにチラシを配布する等、介護認定を受けている方にも積極的に来館を呼び掛けています。 ・利用者に楽しんで頂くことを最大の目的としています。そのために職員やスタッフも楽しめるように取り組んでいます。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>