

横浜市指定管理者第三者評価制度

老人福祉センター 横浜市翠風荘
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和6年3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>翠風荘の庭には珍しい桜(ウコン桜)が何本もあり、庭を開放している桜の季節には多くの人がお花見にみえます。娘、息子が高齢の両親と一緒に庭を散歩する姿も見られます。近隣のディサービスには「散歩に立ち寄ってください」と声かけをしています。桜が過ぎると地域ケアプラザと共催の「スタンプリア」があり、親子連れや子供のグループなどが水琴窟に隠されたプレートを探しにきます。地域の夏祭りには会場にご挨拶に向います。また、秋の文化祭は地元で回覧板やポスターの掲示をお願いします。地域の人も参加して野菜、パンの販売やものまねショー、落語(抽選)を楽しみます。翠風荘で活動しているグループの家族も舞台発表の応援に駆けつけます。また、翠風荘は横浜市内に大規模地震が発生した時の「福祉避難所」としての役割を担っており、その際は大広間を開放すると共に備蓄されている非常食や日常品の提供を行います。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 同好会の成果発表の場及び施設利用促進の一環として行われている「翠風荘文化祭」では、地元事業者や就労継続支援B型事業所が、野菜や手作りパン等を販売し地域住民に喜ばれています。 翠のサロンやさわやかスポーツの自主事業では、栄区民文化センターリス、横浜市スポーツ協会、SAKAESUTA人材バンク等多様な外部機関・施設と連携し、講師等の人材派遣を依頼しています。 年3回行われる栄区シニアクラブ連合会のカラオケ大会の開催場所として、大広間を提供し、事前打合せや当日の運営を職員、スタッフがサポートしています。また、開催を機に、大会終了後もカラオケ室を利用する参加者もあり、施設の有効活用に繋がっています。 桜の季節に庭を開放し、自主事業や同好会等施設利用者以外の地域住民が散歩したり花見を楽しむことで施設が地域全体の憩いの場になっています。</p>
II ・利用者サービスの向上	<p>①安心、安全のための施設整備 各部屋毎の空気清浄機の設置、建物横の歩道スロープシート張替え、建物正面広場のタイル破損、タイル隆起の修繕工事、更衣室床へのセラピーマットの利用等細かい部分も含め対応しました。 ②環境の整備 中庭を職員、スタッフで整備。季節の花を植え、来館者に楽しんでもらい、種が取れた時はプレゼントします。建物周辺、裏庭の選定、除草はシルバー人材センターに年4～5回依頼しています。室内に飾る花は近隣の方に花を借りることもあります。 ③サービスの充実 大広間で行われていたカラオケを個室での利用に変えた事により今までカラオケをしたことのない人やグループでの利用、他区からの来館が増加しました。団体利用の規約を作成しました。 ④新しい自主事業の開催 高齢者に人気のある「俳句」「ズンバ」「絵手紙」等の自主事業を実施し、そこからグループができるように支援「俳句」の同好会が立ち上がりました。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 自主事業は、健康増進・教養の向上・生きがいの3つのコンセプトをもとに、体力づくり事業や新しいスポーツを取り入れています。音楽、文学、工芸、レクリエーション、介護予防等幅広い分野で、多彩な活動を行っています。 部屋別利用実績データ及び利用者のニーズに基づいて和室の一つをカラオケ専用の部屋に変更することで部屋が効率的に活用されています。 自主事業チラシは、暖かみのある親しみやすいデザインで、文字も大きく分かりやすい編集紙面になっていることから、高齢者に好評です。 利用者アンケートでの職員・スタッフの対応は、「非常に満足」と「満足」を合わせると98.6%が「満足」と答え非常に高く評価しています。 【提案事項】 高齢者が日常生活で特に注意すべき詐欺電話や室内での熱中症、空き巣対策等社会問題化しているテーマを自主事業講座で企画し対応策や注意喚起を図ったら如何でしょうか。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<p>翠風荘は建築から46年が経ち建物や設備の痛みが進んでいます。そのため12条点検や定期点検の際は日頃気になっている事を必ず伝えるようにしています。専門の事業者が入り空調機フィルター点検、自動ドア保守点検、消防用設備点検、受電設備定期点検、ボイラー運転管理、冷却塔水質検査、ガスガバナ点検等の定期点検を行い異常の早期発見に努めています。近年大きな設備工事として「給水管改修工事」「鉄塔修繕工事」「大広間防火ダンパー工事」「時給保護装置付高圧負荷開閉器(PAS)」「照明設備更新工事(LED)」「ボイラー工事」等を行っています。今年度に入ってから、「ロビー排煙窓 開閉調整」「建物西 歩道スロープシート張替え」「消火器交換」「ボイラーブースターポンプ交換」「正面広場タイル改修」等の工事を行いました。現在男女共同の和式トイレの改修工事の実施を区役所と相談しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 建物は築46年経過し経年劣化が進んでいますが、軽微なあるいは緊急を要す故障や不具合はその都度、大規模なものは優先順位を決め計画的に修繕・改修・交換を行っています。常に利用者の安全確保と利便性の向上に取り組んでいます。 施設は日頃の清掃と整理整頓が行き届き、古い施設ですが清潔感を維持しています。 スタッフは、室内等の日常清掃のほか、トイレ・洗面台パイプ等施設設備の清掃も担当し随所に美化意識の高さが表れています。 カラオケ室は、防音工事やエアコン設置等利用者の声を直接反映した改修に取り組んでいます。 中庭の花壇は、スタッフが水やりや肥料、植替え等の手入れを行い、気づいたことはガーデニングノートに記録・共有し、適切な花壇の維持管理を行っています。施設内外の四季折々の花が利用者を和ませ明るい雰囲気を出しています。</p>

	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)防災、危機管理研修:【災害発生時の役割分担、避難誘導、救命救急法、火災・大地震発生時の避難訓練】 令和4年度 ①災害時の心構え ②災害時の備蓄について ③防火設備について(館内を回りながら確認) 講師 元栄消防署長 令和5年度 「被災したらどうする？」 ①室内の事故と対処方法 ②ライフライン(電気、ガス、水道)の停止と対処方法 ③救急車の役割と現状 避難訓練:役割を決め実施 話し合いを持つ 講師 元栄消防署長</p> <p>(2)危機管理対応マニュアルの整備:「翠風荘災害対応マニュアル(福祉避難所)」「翠風荘救急手引き」「避難確保計画(土砂災害対策編)」「福祉避難所開設・運営マニュアル」作成</p> <p>(3)緊急連絡体制の整備:①職員、スタッフ緊急時連絡網②NPO法人さかえ区民活動支援協会施設連絡網 ③災害時連絡網(横浜市、区役所担当者、電気、ガス、水道、消防、警察、セキュリティ会社、NOP法人)作成</p>	<p>【評価できると感じられる点】 福祉避難所の施設で「福祉避難所開設・運営マニュアル」を作成しています。災害対応マニュアルや避難確保計画、緊急対応の手引き《救急要請・緊急ボタン対応マニュアル》、不審者が侵入した場合の対応マニュアル等も作成し活用しています。 職員が「防火確認簿・消防設備等自主点検表」で具体的に記載された該当箇所を毎日点検していることは、他施設の参考になります。 緊急時や防犯対策用としても効果が期待される「呼出コール」が各貸部屋に設置され、事務室につながる仕組みになっています。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>協会事務局が中心となり、法人内施設と連絡を取りながら施設運営や広報等の協力体制を組んでいます。翠風荘の常勤職員は所長1名、副所長2名でのローテーション勤務であり、原則2名の職員が責任者として日常の運営や緊急事態に対応できるようになっています。スタッフは、午前、午後のローテーションとし、誰でも両方の勤務が可能であり緊急時でも対応ができる体制となっています。スタッフの従事期間は最大3年間なので、業務の基本は業務マニュアルに添って仕事をしていますが、細かい部分は先輩から直接指導を受けています。</p> <p>【勤務体制】 (1)勤務時間:常勤職員(8:45~17:00) 非常勤スタッフ:早番(8:45~12:45) 遅番(12:30~16:30) (2)各職員の業務内容 ア 常勤職員:総括、庶務経理事務、自主事業企画実施、同好会支援、施設管理等 イ スタッフ:受付窓口案内、施設清掃、利用者対応、物品貸出等</p>	<p>【評価できると感じられる点】 法人は、利用者サービスの質向上の一環として職員に「サービス接遇検定」の資格取得を義務づけています。受検にかかわる費用は、全額法人が負担しています。当施設でも全員が取得しおもてなしの心と行動に繋げ成果を上げています。 カラオケ専用の部屋を大広間から桜の間へ変更する際に、利用者に自主運営をお願いすることで専用スタッフの業務の見直しを図り4名の人員削減で人件費抑制に繋がっています。利用者向けコインベンダー付きコピー機を設置し職員の業務負担を軽減しています。</p>
VI ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・翠風荘では以前、コピーは職員、スタッフが注文を受けて行っていたのですが、レンタルコピー機を設置し、来館者が自由に利用ができるようにしました。(1枚10円) ・コロナ禍前はカラオケはスタッフが受付から機械操作、司会進行、呼び出し、お茶出し等行っていたのですが、令和5年6月からは予約個室利用としました。それにより利用者自身が操作を行い、自分たちのペースで楽しむ事ができています。[1グループ(6人まで)2時間 1日3組] ・大広間の利用は座布団と低い机で畳に座る形を取っていましたが、膝の悪い人が多く、負担が大きいため椅子とテーブルにしました。 ・活動終了後の消毒作業は自主的にできるよう、各部屋毎に消毒物品を用意しました。(スタッフの清掃、消毒作業とは別) ・夏の時期には「水分補給に注意」との声かけを行った為、その後ペットボトルや水筒の持参、自動販売機の利用等 来館者自身が対応を行っていました。 	<p>【評価できると感じられる点】 市の介護予防・健康づくりや生きがい推進施策に積極的に協力しています。介護予防普及啓発事業やグランドゴルフ、ウォーキングポイント事業、翠のサロン等高齢者の健康・体力づくりに大きく貢献しています。 介護予防普及啓発事業での利用者数は、令和4年度288名、令和5年度338名の集客実績を挙げており年度協定書を踏まえた活動を確実に推進しています。 多世代交流による地域活性化策として翠風荘文化祭や翠のつどいを開催し地域及び利用者のニーズを着実に事業内容に取り入れています。 イベントや自主事業を企画する際は、外部団体や専門家を積極的に活用しています。主な外部団体としては、栄区シニアクラブ連合会、SAKAESUTA人財バンク、地元事業者、横浜市野七里地域ケアプラザ等で幅広くネットワークを形成している点は評価できます。設置目的を踏まえた運営を展開しています。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

※区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>10月の「翠風荘文化祭」のお知らせを地域の広報や掲示板で行います。文化祭は舞台発表、同好会の作品展示、地元事業者や作業所の野菜やパンの販売等もあります。地域ケアプラザとはスタンプラリーの協力や文化祭健康相談の看護師派遣を依頼、時には来館者で気になる高齢者の情報提供を行っています。</p> <p>区民文化センターリリスには年6回 楽器や声楽のプロの派遣をお願いしており「翠のサロン」を開催。来館者にプロの演奏を聞ける機会を作っています。これは人気も高く毎回募集人員を超える申し込みを頂いています。</p> <p>横浜市スポーツ協会にはスポーツの講師派遣をお願いしています。「さわやかスポーツ」ではグランドゴルフの指導者の派遣をお願いし、その他「転ばぬ先の杖 ポールウォーキング」の講師を紹介してもらい、現在地元で活動している先生が事業を担当しています。自主事業の講師を SAKAESUTAの人財バンクに相談する事もあります。</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>令和4年度事業計画/報告書・自主事業チラシ・SAKAESUTA人財バンク・ホームページ・ヒアリング</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>同好会の成果発表の場及び施設利用促進の一環として行われている「翠風荘文化祭」は、地元事業者や就労継続支援B型事業所が、野菜や手作りパン等を販売し地域住民に喜ばれています。翠のサロン、さわやかスポーツ等の自主事業は、栄区民文化センターリリス、横浜市スポーツ協会、SAKAESUTA人財バンク等多様な外部機関・施設と連携し講師等の人材派遣を依頼しています。</p>

②老人クラブ活動を支援しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p data-bbox="137 174 743 235"><情報交換・施設の利用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 data-bbox="137 398 743 784">翠風荘から近い地域の2つのシニアクラブのカラオケ大会を年3回、大広間で開催しています。通常のカラオケは個室利用の為、大会の度毎に機械の移動が必要となります。当日の運営はそれぞれのシニアクラブが行っていますが、事前の打ち合わせ、カラオケ機械の移動、当日の機械操作等を職員、スタッフがサポートしています。このカラオケ大会の開催を機に 出演者の何人かがカラオケ(個室)を予約しており、練習をしている場面も見られました。また、大会終了後もカラオケ室の利用を続けている人もいます。令和3年は、コロナ感染症拡大の為カラオケ大会が中止となりましたが、シニアクラブの一つがその代わりに「介護予防教室」を開催。横浜市スポーツ協会から講師を呼び、体操を中心とした教室をソーシャルディスタンス等を守りながら大広間で開催していました。</p>	<p data-bbox="743 174 1345 235"><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 data-bbox="743 250 1345 309">施設内・令和4年度事業計画/報告書・令和5年度事業計画書・自主事業チラシ・ヒアリング</p> <p data-bbox="743 318 1345 376"><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 data-bbox="743 627 1345 685"><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 data-bbox="743 721 1345 913">年3回行われるシニアクラブのカラオケ大会の開催場所として、大広間を提供し、事前打合せや当日の運営を職員、スタッフがサポートしています。また、開催を機に、大会終了後もカラオケ室を利用する参加者もおり、施設の有効活用に繋がっています。カラオケ大会以外でも、シニアクラブが開催するイベントにおいて会場を提供し、協力しています。</p>

(2) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p data-bbox="137 1115 1345 1146"><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 data-bbox="137 1178 1345 1236">桜の季節には庭を開放することで、自主事業や同好会等施設利用者以外の地域住民が散歩したり花見を楽しむ等、施設が地域全体の憩いの場となり地域に認知されています。</p> <p data-bbox="137 1267 1345 1299"><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>

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 checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>年1回利用者会議を開催しています。利用者会議議事録で確認しています。出席者は9同好会が参加され、議題内容は自主事業での教室開催、同好会のメンバーの募集と利用者アンケート結果の報告となっています。利用者の生の声を聴く場の確保と運営に活かす仕組みは出来ています。</p>	

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 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"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<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)></p> <p>令和5年度利用者会議のお知らせ・翠風荘令和5年度利用者会議・令和5年度利用者会議議事録・ヒアリング</p> <p><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)></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>同好会会員の減少を課題として抽出しています。</p>	

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)> 翠風荘令和5年度利用者会議・令和5年度利用者会議議事録・ヒアリング <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)> 同好会の会員減少という課題について、「同好会から講師を出して自主事業として実施することで会員募集をしたらどうか」という対応策を提示したところ、多くの同好会が実施を希望し、同好会会員の募集と令和6年度の自主事業の企画に繋がっています。	

(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 checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <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)> 令和5年1月1日～1月31日の1ヶ月間実施しています。配布方法は手渡しで300枚配布し、145名の方から声かけで回収しています。 <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)> アンケートの設問には、「その他 ご意見(要望)」のほかに、「翠風荘のどういうところが好きですか」「今後やってほしい催し、教室」など利用者の声を幅広く吸上げる項目を設け自主事業企画の参考に努めています。	

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 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"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<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)> 令和4年度翠風荘利用者アンケート集計結果・利用者アンケートのその他ご意見欄・ヒアリング</p> <p><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)></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>アンケート調査の意見や要望から、「バスの便が少なく、来館するには不便である」という課題を抽出しています。</p>	

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で課題を抽出していない、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 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"/> 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)> 令和4年度翠風荘利用者アンケート集計結果・ヒアリング</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> <p>課題については、職員とスタッフ全員参加のミーティングの場で対応策を検討する仕組みになっています。「バスの便が少ない」という課題は、施設では解決できる問題ではないので、バス会社に対して要望を出しました。アンケート調査は、1か月間と期間が限られているため、スタッフは日頃から利用者からの要望や意見を聞いて課題を抽出し、一つひとつ対応策を講じています。できないことは、その理由を説明しています。</p>	

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 type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <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)> ロビーに掲示・栄区ホームページ(令和4年度事業報告書)・ヒアリング <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)>	

(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 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 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"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<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)>	
<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)>	
横浜市コールセンターとかながわ県福祉サービス適正化委員会の案内を掲示し、利用者への周知に努めています。	

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)></p> <p>ロビーに記入用紙及び筆記用具とともにご意見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>	

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)></p> <p>翠風荘苦情処理要綱・お客様対応マニュアル(トラブル処理について)・ヒアリング</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>翠風荘苦情処理要綱には、ご意見窓口とご意見受付担当者、そして責任者は所長と明記されています。</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)></p> <p>翠風荘苦情処理要綱をロビーに掲示しています。</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>	

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>令和4年度「広報・ニーズ把握状況報告」によって、苦情内容及び対応結果が具体的に記載されています。特に、苦情内容によっては写真を掲載することで明確にしています。</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>令和4年度広報・ニーズ把握状況報告・ヒアリング</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> <p>「カーペットが雨漏りで不衛生である」という苦情に対し、「雨漏りは見られず、経年劣化による染みが浮き出していること」「清掃・消毒を週1回行っており衛生面での問題はないこと」を丁寧に説明しています。その後、令和5年12月に、カーペットの張替え工事を行っています。</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>ロビーに掲示・栄区ホームページ(令和4年度事業報告書)・ヒアリング</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>特に設備にかかわる苦情があった時は、対応策をその設備のそばに掲示し、利用者に分かりやすい方法で公表しています。</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>年間の予定は横浜市18区のお知らせを前期、後期に分けて印刷、A3版の用紙を窓口に置いています。栄区の地域振興課では「身近な施設に行ってみよう！栄区民施設の御案内」を作成、その中では翠風荘のアクセス情報やイベント、講座、登録団体などが紹介されています。この冊子は掲載されている24施設と区役所に置かれており、区民が見やすいようになっています。また、翠風荘のホームページでは「施設案内」「利用案内」「講座案内」「同好会紹介」の項目を作成しており、「新着情報」「お知らせ」「施設カレンダー」等は随時新しい情報に更新しています。また施設の近況報告ではX(旧ツイッター)を利用し、翠風荘の活動や状況などの近況報告をあげていました。(令和5年10月まで)Xでの情報発信が終了したため、今後はホームページの新着情報で、日常の活動報告をしていく予定です。</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>横浜市翠風荘案内チラシ・月別自主事業案内カレンダー・自主事業チラシ・ホームページ・ヒアリング</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>施設案内の情報は、ホームページへの掲載や自主事業チラシの作成など施設独自で提供しているほか、市や区が発行する「広報よこはま栄区版」や「老人福祉センターのご案内」チラシ等多様な手段で地域に幅広く提供しています。</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>	

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)> 自主事業チラシ・ホームページ・ヒアリング <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)></p> <p>同好会活動の部屋の使用についてはあらかじめ半年間の予約制としていますが、自主事業への参加申込や一般の部屋使用の申込は、原則として先着順であり、自主事業チラシ等にも明記しています。</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)> 応募時事業計画書・職員研修・人権啓発研修・ヒアリング <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>新採用スタッフ事前研修の一環として毎年3月に人権啓発研修を行っており、その際に使用した資料は、全職員対象に回覧・共有を図り理解促進に努めています。</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>身体を動かす体力づくりの自主事業が好評です。そのため「輪踊り」「らくらく体操」「さわやかスポーツ(グランドゴルフ)」などを継続的に実施しています。また、昨年度からは「転ばぬ先の杖ウォーキング」(ポールウォーキング)や「Q-ren&ZUMBA Gold」(骨盤体操ボディメンテナンス)等の新しいスポーツを取り入れています。「介護予防事業」は令和4年度は「歯の健康」をテーマに歯科医師を招いて講座を開催しました。また、文化祭では「高齢者のお口の体操」を紹介するチラシと歯ブラシの配布を行い、啓発活動を実施。令和5年度は体力づくりの教室の回数を増やすと共に「転倒予防の為に体操」のチラシを文化祭など人の集まる場面で配布し来館者に周知しました。来館者の高齢化に伴い同好会の継続が困難となる会もありますが、昨年度からは「俳句同好会」「元氣ダンス」「陶芸同好会C」等新しい同好会の活動も始まっています。</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>令和4/5年度介護予防普及啓発事業計画書・令和4/5年度自己評価表・自主事業チラシ・ヒアリング</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>自主事業は、健康増進・教養の向上・生きがいの3つのコンセプトをもとに活動し、特に好評である体力づくりに関する事業や新しいスポーツを積極的に取り入れています。音楽、文学、工芸等の趣味、レクリエーション、介護予防等幅広い分野で、多彩な活動を行っています。同好会も36あり、利用者のニーズに対応しています。利用者の要望や職員による情報収集に基づいて、自主事業が検討・企画されています。</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>コロナ感染症の流行で来館者が減少。その後近隣の特別養護老人ホームの看護師の派遣による健康相談を開始しましたが、相談者がおらず、来館者に促しても相談に行く人はいませんでした。そのため今回は新しい試みとして10月27日の文化祭で「健康相談」のコーナーを作ることとし、その際横浜市野七里地域ケアプラザの協力を得て、看護師の派遣をお願いすることができました。相談内容も「健康」に関する相談以外にも「介護」「介護保険」等についての窓口紹介など広く相談を受けていただきました。当日は5名の相談者がみえ、各自熱心に話を聞いていました。また、職員やスタッフが来館者から生活の困りごとや健康についての相談を受けた際は、よく話を聞き、必要時は関係機関等への紹介を行っています。コロナ感染症の流行時には、横浜市等から提供のあった情報をまとめ、来館者にチラシの配布と共に説明等を行いました。</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>応募時事業計画書・ヒアリング</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>多くの来館者が期待できる「翠風荘文化祭」を利用して、近隣の横浜市野七里地域ケアプラザの協力で看護師による「健康相談コーナー」を設け、健康のほか介護についての相談にも応じています。職員・スタッフは、来館者からの生活や健康に関する相談を日頃から受けており、適切に対応する仕組みができています。</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>自主事業の案内を毎月「広報よこはま 栄区版」に載せ参加者の募集を行っています。その他、ホームページには毎月1日に翌月の自主事業の紹介を載せると共に事業の申込みや参加方法などの案内もしています。ホームページには施設の近況報告を掲載しており、翠風荘の現在の様子がわかるようになっています。毎月作成しているチラシは自主事業総合案内と個別事業案内の2種類を用意しています。チラシは館内に掲示すると共に配布も行っています。文化祭などの大きな事業の際は区役所の区連会で配布物として依頼し、区内の町内会の掲示や回覧をお願いしています。また協会所属の他施設にも配布、掲示を依頼することもあります。大きな事業の際は近隣のケアプラザ、関係施設等にもチラシの掲示や配布をお願いします。同好会活動は館内に一覧表を提示し入会の問い合わせが窓口、電話であった場合はそれぞれの同好会に連絡を取り見学日時の調整等対応します。</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>広報よこはま栄区版・横浜市翠風荘案内チラシ・自主事業チラシ・ホームページ・ヒアリング</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>法人本部の施設長会(月1回)、区内の指定管理者連絡会、施設交流会(年1回)等外部諸機関との交流機会を活用して、積極的に広報活動を展開しています。自主事業チラシは、暖かみのある親しみやすいデザインで、文字も大きく分かりやすい編集紙面になっていることから、高齢者に好評です。チラシは、施設内で掲示・配布し、町内会や地元事業者等、様々な関連施設にも掲示・配布を依頼し施設利用促進に取り組んでいます。</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>窓口案内、館内清掃等を行うスタッフはお揃いのユニホームを着用、汚れが無いようお互いに気をつけています。女性は髪をまとめ、マニュアルやメモ等はエプロンのポケットに収納しています。窓口対応は来館者が迷うことがないようにわかりやすい言葉で、少し大きめの声でゆっくりと話をします。また、窓口越しに話が聞き取りにくい時はロビーに出て対応し、時間がかかりそうな人には、窓口前の椅子とテーブルを案内し座って話すようにします。館内で出会った人には挨拶をし、気になる事がある場合は、声かけを積極的に行います。電話口で連絡を受けた時は翠風荘名と名前を名乗り、相手の要件をメモなどに残します。また、来館者からのご意見や気になる事があった場合は、スタッフはその旨を職員に伝え、話を一緒に聞き、後日、配慮事項や注意が必要な場合はミーティングやスタッフ用の連絡帳を使い情報を共有します。</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>全職員は、サービス接遇検定資格を取得し、ワンランク上の接客・接遇の心と技術の向上に努めています。清掃範囲や受付対応等が記載された業務マニュアルを常に携帯し、迅速かつ適切な対応に役立てるとともに、利用者に応じた話し方や臨機応変な対応等細やかな心づかいが感じられます。利用者アンケートの職員・スタッフの対応では、「非常に満足」と「満足」を合わせると98.6%が「満足」と答え非常に高く評価しています。</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>団体利用、個人利用の部屋は9時30分～11時50分、12時30分～14時50分と2時間20分の利用となっています。また大広間は9時～16時 ロビー、囲碁室、図書室は9時～17時までの利用となります。スタッフは利用が終了した部屋やトイレの清掃を順次行います。建物が古いのでこまめな清掃は重要で、特にトイレはモップを使い床を流す等掃除手順が決められています。またバスの本数が少ないため、それに合わせて来館、帰宅する人も多くいます。全体的に運動系の部屋利用率が高く、和室の利用が少ない事が問題となっていました。令和5年6月から和室の一つをカラオケ専用の部屋に変更したところ、近隣区からの来館者も増え、個人、グループで楽しむ様子が伺えます。翠風荘では窓口やスタッフに直接要望等を伝えに来る人も多く、その度ごとに、職員間で検討を行い、なるべく来館者の意向に添うものを安全性に注意しながら実施しています。</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>部屋別利用実績データ(和室の利用が少ない)及び利用者のニーズに基づいて、和室の一つをカラオケ専用の部屋に変更することで、部屋が効率的に活用されています。カラオケ専用の部屋に変更したことで、近隣区からの来館者が増え貸部屋の利用率アップに寄与しています。</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>ホームページは、随所に創意工夫が施されています。文字は見やすい大きさと読みやすく、施設案内での各室写真も大きく掲載する等高齢者に配慮した作成になっており、利用者の利便性向上に取り組んでいます。</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>施設周辺は高齢化率の高い地域です。高齢者が日常生活で特に注意すべき詐欺電話や室内での熱中症、空き巣対策等社会問題化しているテーマを自主事業講座で企画し対応策や注意喚起を図ったら如何でしょうか。</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)>	

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)>	
事務室には、「大掃除の内容」「網戸掃除」「フィルター清掃」それぞれ清掃手順の詳細を記載したものが掲示されており、清掃チェック表に基づいて確実に実施しています。施設内は日頃の清掃と整理整頓が行き届いており、古い施設ではありますが清潔感を維持しています。スタッフは、室内等の日常清掃のほか、トイレ・洗面台パイプ等施設設備の清掃も担当し随所に美化意識の高さが表れています。	

(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	
<(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)>	
<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	
<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)>	
<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)>	

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	
<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)>	
<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)>	

(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 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><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)> ゴミは利用者による持ち帰りなので館内にゴミ箱はなく、事務室で発生したゴミのみを毎日分別収集し、回収したゴミは、施設外のゴミ置き場に分けられたゴミ容器に適切に処理され衛生管理は万全です。施設内のゴミは、最小限に抑えられておりゴミ処理の管理がしやすくなっています。利用者へのゴミ持ち帰りの要請は、施設内や「翠風荘ご利用のお願い」、ホームページの[ご利用方法]に記載があり周知徹底を図っています。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>	

(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>室内清掃(掃除機かけ、拭き掃除等)は部屋の使用後に実施。館内の廊下、ロビー等共有部分は毎朝清掃を行い、午後利用者の帰宅後にトイレ清掃を行っています。また、月1回トイレ、洗面台のパイプ掃除を実施。業者による害虫駆除は機械室も含む全館を年2回。また窓ガラスの清掃は年4回、排水管清掃、空調機フィルター洗浄、屋上ドレンポット清掃等は年1回実施。裏庭、駐車場、建物前広場の剪定、除草はシルバー人材センターに依頼し、年4～5回作業をします。中庭はスタッフが花を育て種を取り花壇の整備をしています。消耗品は経理担当職員が補充を行っています。館内にはいくつかの未修繕箇所(内鍵、窓枠、雨漏り、カーペットの染み等)がありますが、順次修繕予定です。今年度は建物外の緩い坂となっている部分の滑り止めシートの修繕、建物前広場のタイルの剥がれや隆起部分の修理などを実施、来館者の安全・安心を心がけて対応しています。</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>施設内外・令和4年度サービス向上及び経費節減努力事項報告/修繕一覧/自己評価表・ヒアリング</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>施設は日頃の清掃と整理整頓が行き届き、古い施設ですが清潔感を維持しています。カラオケ室は、防音工事やエアコン設置等利用者の声を直接反映した改修に取り組んでいます。中庭の花壇は、スタッフが水やりや肥料、植替え等の手入れを行い、気づいたことはガーデニングノートに記録・共有し、適切な花壇の維持管理を行っています。施設内外の四季折々の花が利用者を和ませ明るい雰囲気を出しています。</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>建物は築46年経過し経年劣化が進んでいますが、軽微なあるいは緊急を要す故障や不具合はその都度、大規模なものは優先順位を決めながら計画的に修繕・改修・交換等を行っています。トイレ洗面台にセンサー式自動水栓の取付けや各部屋には空気清浄機を設置、和机をテーブル・椅子へ変更する等節水効果や衛生面への配慮等、利用者へ寄り添った安全確保と利便性の向上に取り組んでいます。施設のLED化が完了しています。</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>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成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"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
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>「緊急対応の手引き《救急要請・緊急ボタン対応マニュアル》」を作成しています。手引きは、緊急事態対応フローチャートや救急隊への情報提供シート、非常ブザーが鳴った時は、の構成ですぐ活用される内容になっています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯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)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 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 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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><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)></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)> 事務室内・ヒアリング</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>鍵の管理者責任者は、所長が担当しています。</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>職員が貸部屋利用終了の都度、施設内の巡回も併せ行っています。また、事務室内には「不審者が侵入した場合の対応」マニュアルが掲示されています。</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 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"/> 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 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>職員が、毎日日常清掃と建物・設備を網羅した「設備状況点検リスト」で施設・設備等の安全性やサービス内容の点検を目視で確認しています。</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 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><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>転倒防止や熱中症対策、段差解消策等高齢者に多い事故の防止策を、日頃のスタッフミーティングで取り上げ、話し合っています。</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>職員は、シフトの関係で1日3回(朝、昼、夕)スタッフミーティングを行っていますが、その機会に伝達研修を行っています。日常での様々な出来事を記録している備忘録や連絡ノートを活用しながら事故防止策の共有を図っています。</p>	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会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 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><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <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>全職員対象に令和3年度の消防研修でAED操作研修を行っています。</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>救急車を要請した場合は、「事故・事件等報告書」に記載する仕組みになっています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるよう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"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
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>事務室内・緊急連絡ファイル・ヒアリング</p> <p><体制を確保していない場合は、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>緊急連絡ファイルは、職員・スタッフ用と法人本部・法人内各施設用、行政機関用の3つに区分した連絡先リストを作成し活用しやすいよう整理されています。</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	
<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)> 福祉避難所の施設で「福祉避難所開設・運営マニュアル」を作成しています。災害対応マニュアルや避難確保計画も作成しています。災害時対策として、区の備蓄品の保管と更新管理も行っており災害に備えています。また、職員が「防火確認簿・消防設備等自主点検表」で具体的に記載された該当箇所を毎日点検していることは、他施設の参考になります。安全・安心を意識して取組んでいる点は評価できます。	

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	
<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)>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<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2回「栄区福祉避難所連絡会」や年1回「栄区福祉避難所情報受伝達訓練」へ職員を参加させ情報の共有化を図っています。栄消防署上郷出張所には「地震発生時の対応について」や「火災発生時の対応について」の講話をお願いし地域との連携や協力を努め防災危機対応に取り組んでいます。各貸部屋には「呼出コール」が設置され事務室につながる仕組みになっています。緊急事態や防犯対策用としても効果が期待されます。 <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)>

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)>	

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。

※指定管理者の責に拠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)>	

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等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、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"/> 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)>	
施設ホームページから法人本部サイトへ、そして横浜市栄区役所サイトへリンクし確認できるように案内しています。	
<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 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"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>年間研修計画の立案は、毎年外部情勢の動きや次年度事業計画書の策定を踏まえ所長が行っています。</p>	

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 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(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>応募時事業計画書・職員研修一覧・令和4年度/5年度各自己評価表・ヒアリング</p> <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>全職員対象：防災危機管理、人権尊重、接遇、個人情報保護、机上避難訓練 新採用スタッフ対象：実務研修、業務管理、施設運営、接遇</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>	

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>翠風荘のスタッフの全体研修は休館日の午後を当てておりスタッフが参加しやすいようにしています。その日に参加できなかったスタッフは別日を設け、全員が受講できるようにしています。また新採用スタッフは仕事の始まる前の3月に新人研修を受けますが、日にちをいくつかに分け、参加できる日を選択できるようにしています。「サービス接遇検定」についてはさかえ区民活動支援協会の職員全員が対象であり、受検の助成金が出ているため翠風荘の職員、スタッフ全員が受検し、それぞれ2～3級の資格を取得しています。個人情報に関する取扱い等は日頃の業務の中で気が付いた時には声かけを行い、連絡事項はノートを使い漏れが無いよう共有します。区役所や関係機関の実施する講演会等への参加は、スタッフ、職員に声かけを行い、必要時には勤務の調整を行っています。</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>応募時事業計画書・ヒアリング</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>法人が利用者サービスの質向上の一環として職員に「サービス接遇検定」の資格取得を義務づけている点は、他施設の参考になります。受検にかかわる費用は、全額法人が負担しています。当施設も全員が取得しおもてなしの心と行動に繋げ成果を上げています。業務研修は、職員が参加しやすい休館日を活用し実施しています。自己啓発として自主参加研修も用意され、外部の各種研修案内を適宜回覧し受講可能な環境は整備されています。</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>ヒアリング</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>毎日3回(朝・昼・夕)スタッフミーティングを実施していますが、その中で研修結果を報告する仕組みになっていて知識の共有に努めています。</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 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"/> 作成しているが、活用していない
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>「お客様対応マニュアル」を作成し活用しています。また、全職員が「サービス接客検定」を取得済みであることから、利用者との接客接客の対応は、ワンランク上のサービス提供に取り組んでいます。</p>	

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
<p><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)></p> <p>①職員からスタッフへの「連絡ノート」の利用:スタッフが午前・午後のローテーションの為「連絡ノート」に事務連絡等を書き込み、情報の共有を図ります。個々の確認欄を設け、抜けが無いようにしています。</p> <p>②「ガーデニング連絡ノート」の活用:中庭や建物横の花壇をスタッフが整備しており、それに関する連絡事項を記載しています。引継ぎ時に連絡事項を伝えると同時にノートにも記入しています。</p> <p>③スタッフは業務前後となる、朝、昼、夕3回のミーティングに参加します。朝はその日の団体の利用状況やカラオケの予約、その日の注意事項などを伝え、夕方はその日気付いた事や課題に上がったこと等を確認します。また人や建物、運営に関しての連絡事項は、ミーティングや連絡ノートの中で確認をします。情報の共有が必要な場合は個人情報の取り扱いには十分な注意を払います。</p> <p>④スタッフから個別の相談が上がった時は所長、職員が対応します。</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>連絡ノート・ガーデニングノート・備忘録・ヒアリング</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>常勤職員3名とスタッフ11名の職員体制で、スタッフは、2交代勤務になっています。よって、毎日(朝、昼、夕)3回のスタッフミーティングを有効に活用し、連絡ノートや備忘録できめ細かい、漏れの無い伝達方法を取り入れ職員の資質向上と情報の共有に努めています。また、職員とのコミュニケーションを密に図るため年1回個別面談を実施し、働きやすい職場環境づくりと相互理解に取り組んでいます。</p>

(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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p><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)></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)> 法人は、「個人情報の基本方針」「個人情報保護方針」「個人情報等取扱規程」「個人情報・プライバシー保護マニュアル」を整備しています。ホームページの法人本部サイトには「個人情報を取り扱う際の基本的事項」を掲載しています。また、施設用として「個人情報の取り扱いについて」を作成し、個人情報保護のルールを遵守することを伝えようとしています。</p>	

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 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"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p><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)></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)> 施設用「個人情報の取り扱いについて」文書の中に個人情報取扱責任者は所長と記載があり、ロビーに掲示し周知しています。</p>	

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 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><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)> 新規採用スタッフの研修時と毎年全職員対象に「個人情報保護研修」を実施しています。</p>	

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 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"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 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)>	

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 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 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)>	

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 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 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)>	
利用証作成前の新規カード作成時用紙や当日部屋利用申込書には、目的外に使用しないことが明記されています。	

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、不要な情報の廃棄、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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
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)> 事務室内・個人情報の取り扱いについて・ヒアリング <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)></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>	

(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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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)> ヒアリング <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)> 所長と経理担当者との役割分担を明確にし、ダブルチェックの仕組みができています。	

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)> 横浜市翠風荘令和3年度/5年度収支予算書兼決算書・ヒアリング <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)> 事務室内・金庫・ヒアリング</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>	

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><経費削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カラオケの実施方法を変更し業務の整理を実施→コロナ前はカラオケは大広間で実施しており、それに伴いカラオケスタッフ1名の常駐、お茶出しのスタッフ1名、その他手伝いと3名のスタッフが必要だったが、令和5年6月よりカラオケを個室とし、操作も利用者自身が行う事とした。また、業務の整理を行いスタッフを4名減らすことができた。</p> <p>②ボイラーの部品交換によるガス代の軽減→トラブルも多く故障が続いたボイラーの部品交換を実施。結果ガス代が減額できた。</p> <p>③館内電気のLED化→館内照明の半分がまだ蛍光灯仕様だったため電気工事を行い、館内・外の電気設備をLEDライトに変更した。それにより電気代の削減ができた。また、こまめに電気を切るよう徹底している。</p> <p>④エアコンの開始時間、終了時間の変更→朝の冷房開始時間を遅らせ(8:30)、帰りは60分早く(16:00)終了している。</p> <p>⑤閲覧新聞を3社から1社に変更した。</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>施設内・令和4年度事業計画書/事業報告書・令和4年度サービス向上及び経費削減努力事項報告・ヒアリング</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>光熱水費の削減策としては、施設内外の照明器具のLED化やトイレ洗面台にセンサー式自動水栓交換を行い電気代・水道代の削減に取り組んでいます。カラオケ専用の部屋を大広間から桜の間へ変更する際に、利用者に自主運営をお願いすることで専用スタッフの業務の見直しを図り4名の人員削減で人件費の抑制に繋がっています。利用者向けコインベンダー付きコピー機を設置することで職員の業務負担を軽減しています。</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>事業計画書や自己評価表を作成する際は、2名の副所長交えて計画内容や運営目標等の現状認識及び課題を議論し、その後共有を図り、最終的に所長が全体調整を行うプロセスになっています。職員参画型の仕組みが構築されています。</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>

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月1回開催している施設連絡会にて区や関係機関からの伝達事項を受けます。また他施設からのチラシの配布や掲示の依頼があります。</p> <p>②横浜市から依頼のあった「介護予防事業」として、いくつかの事業を実施しています。(ポールウォーキング、歌ってはつらつ、ズンバ、らくらく体操等)また、介護予防の啓発として人の集まる文化祭などで、介護予防体操のチラシと汗拭きハンカチの配布を行い、体を動かすことの大切さを広くアピールしました。(210人分)</p> <p>③「福祉避難所」の運営。横浜市内で大きな地震が発生した際は「福祉避難所」として福祉的な支援の必要な人の受け入れを行います。そのため普段から備蓄品の管理等実施しています。</p> <p>④シニアクラブの活動支援としては、年3回区内2つのシニアクラブのカラオケ大会を大広間で実施しています。</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>応募時事業計画書・令和4年度事業計画書/事業報告書・自主事業チラシ・ホームページ・ヒアリング</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>市の介護予防・健康づくり、生きがい推進施策に積極的に協力しています。介護予防普及啓発事業やグランドゴルフ、ウォーキングポイント事業、翠のサロン等高齢者の健康・体力づくりに大きく貢献しています。介護予防普及啓発事業での利用者数は、令和4年度288名、令和5年度338名を集客。また、多世代交流による地域活性化策として翠風荘文化祭を毎年開催し地域及び利用者のニーズを着実に事業内容に取り入れています。</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>応募時事業計画書・令和4年度事業計画書/事業報告書・自主事業チラシ・ホームページ・ヒアリング</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>イベントや自主事業を企画するに当たっては、外部団体や専門家を積極的に活用しています。主な外部団体としては、栄区シニアクラブ連合会、SAKAESUTA人財バンク、地元事業者、横浜市野七里地域ケアプラザ等で幅広くネットワークを形成している点は評価できます。設置目的を踏まえた運営を展開しています。</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>