

利用者満足度調査報告書(令和〇〇年度実施分)

施設名

回答者

質問項目	回答項目	人数
年代	① 60歳代	
	② 70歳台	
	③ 80歳台	
	④ 90歳以上	
	⑤ 無回答	
性別	① 男性	
	② 女性	
	③ 無回答	

質問項目	回答項目	人数
住所	① 川崎区	
	② 幸区	
	③ 中原区	
	④ 高津区	
	⑤ 宮前区	
	⑥ 多摩区	
	⑦ 麻生区	
	⑧ その他	
	⑨ 無回答	

1 老人福祉センターを利用する目的について

回答項目	回答数	回答項目	回答数
① 講座・行事		⑤ 囲碁・将棋	
② 団体利用		⑥ カラオケ	
③ 入浴		⑦ 友人・知人に会うため	
④ 卓球		⑧ 健康相談・生活相談	

⑨ その他の回答

2 職員の対応について

1	2	3	4

指定管理者コメント

3 施設の利用(手続き・ルール等)について

1	2	3	4

指定管理者コメント

--

4 講座や行事などの内容について

1	2	3	4

指定管理者コメント

--

5 施設の案内(チラシ等の広報やその設置状況)について

1	2	3	4

指定管理者コメント

--

6 整理整頓・清潔保持について

1	2	3	4

指定管理者コメント

7 設備、備品(机やイス)の整備状況について

1	2	3	4

指定管理者コメント

8 安全管理(危険な対応、危険な場所等について配慮がなされているか)について

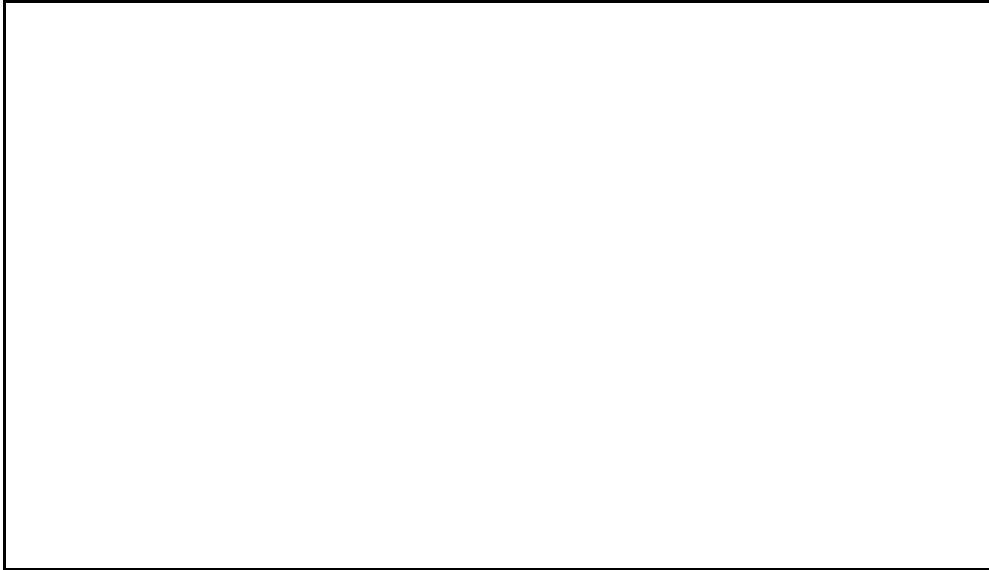
1	2	3	4

指定管理者コメント

9 自由記入欄の主な意見

指定管理者コメント

10 利用者満足度調査の結果を踏まえた今後の対応について

A large, empty rectangular box with a thin black border, occupying the majority of the page below the section header. It is intended for the user to provide details regarding the response to the user satisfaction survey results.

事業実績に関するチェックシート

令和 年 月 日

1. 基本事項

施設名称	〇〇老人福祉センター	対象期間	令和 年度 月～ 月分
指定管理者	社会福祉法人 〇〇	記入者(電話番号)	〇〇(〇〇〇-〇〇〇〇)

2. 利用実績

項目	今年度実績	前年度実績	前年度比	特記事項
新規登録者数	0人	0人	#DIV/0!	
個人利用者数	0人	0人	#DIV/0!	
団体利用者数	0人	0人	#DIV/0!	
入浴者数	0人	0人	#DIV/0!	
健康相談(医師)	0人	0人	#DIV/0!	
健康相談(保健師)	0人	0人	#DIV/0!	
生活相談	0人	0人	#DIV/0!	

3. 事業実績

項目		計画	実施	適否判断	参加(受講)人数	特記事項
教養講座	種類	0種類	0種類		0人	
	回数	0回	0回			
行事	種類	0種類	0種類		0人	
	回数	0回	0回			
機能回復訓練	種類	0種類	0種類		0人	
	回数	0回	0回			

4. 要因分析の結果と対応策

項目	要因分析	対応策	対応状況
			☐ 済 ☐ 未
			☐ 済 ☐ 未
			☐ 済 ☐ 未

5. 備考(所管課への連絡事項)

--

業務履行状況に関するチェックシート

令和 年 月 日

1. 基本事項

施設名称	〇〇老人福祉センター	対象期間	令和 年度 月～ 月分
指定管理者	社会福祉法人 〇〇	記入者(電話番号)	〇〇(〇〇〇-〇〇〇〇)

2. 総則

項目	内容	適否判断	備考
適正な業務執行	各種業務計画に基づいて適切に業務を執行しているか		
コンプライアンス	関連法令を順守して業務を行っているか		

3. 運営業務

項目	内容	適否判断	備考
利用の予約・受付	利用の予約や受付は適切に行われているか		
利用者に対する説明・指導	利用者に対する利用上の説明や安全上の指導等を適切に行ったか		
事業企画	教養講座や行事は、適切に行われているか		
情報提供	教養講座や行事等の内容や日程などについて、利用者への情報提供が十分に行われているか		
職員研修	スタッフ研修を行い、管理運営に必要なスキルの体得や向上を図っているか		
苦情・事故への対応	苦情・事故への適切な対応と、所管課へ迅速な連絡・報告が為されたか		
個人情報の管理	個人情報の取扱いは市条例や、指定管理者で定めるマニュアルに従って適切に行われているか		

4. 維持管理業務

項目	内容	適否判断	備考
保守・管理	施設内の清掃は十分に行っているか		
	施設の保守点検は適切に行っているか		
	設備・備品の整備や整頓を適切に行っているか		
	利用者が使用する消耗品等の補充を適時かつ十分に行っているか		
安全・避難	施設・設備が安全な利用に支障のある状態のまま、放置されていないか		
	避難経路上には、障害物などが無く、十分に確保されているか		
環境・衛生	快適に利用できる環境になっているか		

5. 要因分析の結果と対応策

項目	要因分析	対応策	対応状況
			☐ 済 ☐ 未
			☐ 済 ☐ 未
			☐ 済 ☐ 未

6. 備考(所管課への連絡事項等)

--

利用者意見・要望・苦情対応に関するチェックシート

令和 年 月 日

施設名称	〇〇老人福祉センター	対象期間	令和 年度 月～ 月分
指定管理者	社会福祉法人 〇〇	記入者(電話番号)	〇〇(〇〇〇-〇〇〇〇)

No.	発生日	主な内容 (把握方法も記載)	対応日	対応措置	備考(改善策等)	所管課への連絡
	分類		処理状況			
1	月 日		月 日			☐ 未 ☐ 済 月 日
	☐ 意見 ☐ 要望 ☐ 苦情		☐ 対応中 ☐ 処理済			
2	月 日		月 日			☐ 未 ☐ 済 月 日
	☐ 意見 ☐ 要望 ☐ 苦情		☐ 対応中 ☐ 処理済			
3	月 日		月 日			☐ 未 ☐ 済 月 日
	☐ 意見 ☐ 要望 ☐ 苦情		☐ 対応中 ☐ 処理済			
4	月 日		月 日			☐ 未 ☐ 済 月 日
	☐ 意見 ☐ 要望 ☐ 苦情		☐ 対応中 ☐ 処理済			
5	月 日		月 日			☐ 未 ☐ 済 月 日
	☐ 意見 ☐ 要望 ☐ 苦情		☐ 対応中 ☐ 処理済			

備考(連絡事項等)

事故・事件対応に関するチェックシート

令和 年 月 日

施設名称	〇〇老人福祉センター	対象期間	令和 年度 月～ 月分
指定管理者	社会福祉法人 〇〇	記入者(電話番号)	〇〇(〇〇〇-〇〇〇〇)

No.	発生日	主な内容・苦情	対応日	対応措置	備考(改善策等)	所管課への連絡
	分類		処理状況			
1	月 日		月 日			☐ 未 ☐ 済 月 日
	☐ 事故 ☐ 事件		☐ 対応中 ☐ 処理済			
2	月 日		月 日			☐ 未 ☐ 済 月 日
	☐ 事故 ☐ 事件		☐ 対応中 ☐ 処理済			
3	月 日		月 日			☐ 未 ☐ 済 月 日
	☐ 事故 ☐ 事件		☐ 対応中 ☐ 処理済			
4	月 日		月 日			☐ 未 ☐ 済 月 日
	☐ 事故 ☐ 事件		☐ 対応中 ☐ 処理済			
5	月 日		月 日			☐ 未 ☐ 済 月 日
	☐ 事故 ☐ 事件		☐ 対応中 ☐ 処理済			

備考(連絡事項等)

老人福祉センター指定管理事業報告書(中間報告用)

令和 年 月 日

1. 基本事項

施設名称	〇〇老人福祉センター	対象期間	令和 年度 月～ 月分
指定管理者	社会福祉法人 〇〇	記入者(電話番号)	〇〇(〇〇〇—〇〇〇〇)

2. 利用実績

項目	今年度実績	前年度実績	前年度比	特記事項
新規登録者数	0人	0人	#DIV/0!	0
個人利用者数	0人	0人	#DIV/0!	0
団体利用者数	0人	0人	#DIV/0!	0
入浴者数	0人	0人	#DIV/0!	0
健康相談(医師)	0人	0人	#DIV/0!	0
健康相談(保健師)	0人	0人	#DIV/0!	0
生活相談	0人	0人	#DIV/0!	0

3. 事業実績

項目		計画	実施	適否判断	参加(受講)人数	特記事項
教養講座	種類	0種類	0種類	0	0人	0
	回数	0回	0回	0		
行事	種類	0種類	0種類	0	0人	0
	回数	0回	0回	0		
機能回復訓練	種類	0種類	0種類	0	0人	0
	回数	0回	0回	0		

4. 組織管理体制

項目	内容	適否判断	備考
適切な人員配置	必要な人員(人数・有資格者等)が必要な場所に適切に配置されているか		
連絡・連携体制	定期または随時の会議等によって連絡・連携が十分に図られているか		
再委託管理	再委託先との連携調整が適宜・適切に行われ、業務の履行についても適切な監視・確認が為されているか		
担当者のスキルアップ	業務知識や安全管理、法令遵守に関する研修が定期的に行われ、スタッフのスキルとして浸透しているか		
安全・安心への取組	事件・事故、犯罪、災害から利用者を守ることができる適切な安全管理体制となっているか(人員配置、マニュアル、訓練等)		
	緊急時に警察や消防など関係機関と速やかに連携が図れるよう、連絡体制を構築し、定期的に情報交換等を行っているか		
	事故発生時の対応について適切だったか、また、再発防止に取り組んだか		
コンプライアンス	個人情報保護、その他の法令遵守のルール(規則・マニュアル等)と管理・監督体制が整備され、適切な運用が為されているか		

5. 適正な施設管理

項目	内容	適否判断	備考
施設・設備の保守管理	施設・設備の保守点検や整備等を適切に実施しているか。また、備品の整備や整頓、消耗品等の補充が適切に行われているか		
管理記録の整備・保管	業務日誌・点検記録・修繕履歴等が適切に整備・保管されているか		
清掃・警備業務	施設内及び外構の清掃が適切に行われ、清潔な美観と快適に利用できる環境を維持しているか 施設内及び敷地内の警備が適切に行われ、事件・事故・犯罪等を未然防止できる体制になっているか		
外構・植栽管理	外構の植栽を適切に管理(草刈、剪定、害虫駆除等)しているか		

6. 適正な業務実施

項目	内容	適否判断	備考
管理・運営	高齢者の心身への配慮について適正だったか		
	地域に根ざした施設として、地域交流は積極的に実施したか		
	介護予防に資する取組を実施したか		
	新たな利用者の獲得など、利用の促進に資する取組を実施したか		

7. サービス向上及び業務改善

項目	内容	適否判断	備考
適切なサービスの提供	提供すべきサービスが仕様書や実施計画等に基づいて適切に提供されたか		
業務改善によるサービス向上	業務改善が必要な場合に、現状分析、課題把握、改善策の検討と実施が行われているか、また具体的な効果が現れているか		
利用者の意見・要望への対応	利用者ニーズの把握に努め、それを事業や管理に反映させる取組が為されているか		
	利用者からの苦情や意見に対して、迅速かつ適切に対応しているか		

8. 令和〇年度経費報告書(中間報告)

科目	当初計画額	執行済額	支出予定額	決算見込額	備考
施設利用料収入					
人件費支出					
事業費支出					
事務費支出					
地域交流センター事業費					
地域交流センター消費税					
自動販売機調整額					
合計金額	0	0	0	0	

9. 収支計画・実績

項目	内容	適否判断	備考
効率的・効果的な支出	計画に基づく適正な支出が行われているか。また、経費縮減の具体的な取組は為されているか		
収入の確保 (かわさき・高津)	計画通りの収入が得られているか		
	収入増加のための具体的な取組が為されているか		
適切な金銭管理・会計手続	事業収支に関して適正な会計処理が為されているか		

10. 備考(所管課への連絡事項等)

--