

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野毛山荘
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成31年1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) 職員の待遇	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、協定書等で定めはれ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>(1)地域の会議や行事への積極的な参加 ①地区社会福祉協議会には、理事として会議に参加しており、地域の情報の収集、情報交換、地域との連携を図っています。 ②「みんなのまつり」などの地区社協事業には、スタッフとして参加するなどして、地域とのつながりを大切にしています。 ③近隣の中学校に設置されている地域防災拠点では、運営委員として運営会議や防災訓練に参画しています。野毛山荘は特別避難場所となっているため、今後さらに防災訓練等を通じて連携を深めたいと考えています。</p> <p>(2)野毛山荘運営懇談会の実施 地域の代表者や区、区社協等の方に委員として参画してもらい、地域や関係機関との連携を深めるため年2回運営懇談会を開催しています。</p> <p>(3)野毛山荘主催事業を通じた連携 野毛山荘主催のまつりに、近隣の町内会や地域の更生保護女性会にも参加してもらうなど、地域とも連携したおまつりを実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営懇談会を年2回開催し、地域の自治会や公共施設、学校の責任者等と意見交換を行い、また、当施設の運営に関して情報提供を行っている点。 ・所長が地域防災拠点の運営委員として、老松中での防災訓練に参加して連携を深めている点。 ・野毛山荘まつりを毎年10月に開催し、サークル等の発表、町内会・近隣作業所の出店、学生の演奏など、地域ケアプラザや社協と連携して地域交流を図っている点。 ・西区シニアクラブ連合会のシニア大学の開講に関して、受講申込書の受取、講師資料のお預かり、開催案内のポスター掲示・チラシの配架など運営支援を行っている点。 ・シニアボランティアの登録説明会を地域ケアプラザと連携して開催し、ボランティア活動の推進を支援している点。 ・野毛山荘まつりでは、幅広い世代が参加できる工作教室を企画したり、機能回復訓練室を遊び場として開放して世代間交流をしている点。
II ・利用者サービスの向上	<p>利用者会議やアンケート等を通じて、利用者からの意見や生の声を聞き、利用者にとって使いやすい施設作りを行っています。</p> <p>(1)利用者会議 利用者の声を直接聞くための利用者会議を年1回開催しています。29年度の利用者会議では、登録団体の多くの皆さんが出席され、さまざまなご意見などをお聞きする場となりました。</p> <p>(2)いつでも利用者の意見をいただけるよう、「ご意見箱」を設置しています。いただいた意見についての回答は、玄関付近に貼り出しています。</p> <p>(3)利用者アンケートを実施し、よりよい運営のための指標としています。</p> <p>(4)展示スペース、演芸発表会 利用団体の作品を紹介するための展示スペースを確保しています。絵画、習字、写真など日ごろの活動の成果を発表する場としています。野毛山荘まつりでは、フラダンス、踊りなどの発表の場を提供しています。また年2回個人利用者を対象に演芸大会を開催しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者懇談会は、参加者を3グループに分けて職員が2名ずつ入り、意見・質問を出やすくしている点。 ・利用者アンケート等にあった団体予約の質問に対し、「部屋予約は複数の方法がある」旨、利用者アンケートの結果報告や利用者懇談会で説明している点。 ・苦情解決の仕組みについて対応手順の流れを具体的にまとめ掲示している点。 ・事業の案内は広報紙や自主事業チラシを作成・配架し、これらを地域で回覧し、また、広報よこはま西区版の掲載や公共施設にも置いて情報発信している点。 ・「趣味の教室」「公開講座」では健康、歴史など利用者の関心の高いテーマで開催し、新企画も取り入れている点。 ・写真・絵画等の展示スペースはサークル団体の紹介の場となり、施設に活気も与えている点。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サークルメンバーの募集に関し、サークル体験月間の設定や広報紙での紹介を作成してはどうか。
III ・施設・設備の維持管理	<p>開館して約25年がたち、施設・設備に老朽化が目立ちますが、早め早めの修繕、改修等により、適切な建物、設備管理を行うようにしています。</p> <p>(1)建物管理・設備維持 建物管理・設備維持は専門の業者に外注しています。</p> <p>(2)老朽化への対応 野毛山荘に常駐している設備巡視点検担当職員と協力して、致命的な状態にならないよう、点検を行っています。複合施設として野毛山荘共有含めて全体の建物、施設の維持管理を行い、業者の職員と日々相談できる体制となっていて、簡単な修繕等はその職員に行ってもらっています。</p> <p>(3)大規模な修繕に関しては区役所を通じて横浜市と情報共有しながら早めに不具合箇所の確認をしてもらい予算措置ができるよう取り組んでいます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務は、委託清掃者による清掃、スタッフによる点検と補助清掃、併せて、常勤職員による閉館時点検を、各チェックリストに従って着実に実行している点。 ・団体への部屋貸出では、活動終了後の清掃、机・椅子の現状復帰ルールを事前に周知しており、利用者の協力とスタッフの終了時の確認で、清潔で整頓された状態が維持されている点。 ・利用者が備品を借用する場合、「施設利用申込書」に予め利用用具を記入し、終了時に利用者スタッフの双方で備品の収納・安全性を確認している点。 ・常駐の設備巡視点検担当職員から、維持管理のアドバイス、軽微な不具合の修繕の協力を得て、また、区所管課と修繕計画等、適宜に相談を行い、施設・設備が良好な状態で使用できるよう取り組んでいる点。

	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)事故防止 定期的に館内を巡回して、危険箇所がないかチェックしています。夏季は熱中症予防の案内、冬季はインフルエンザ、風邪に対する注意喚起の放送も行っていきます。 職員向けには、AED訓練、消火器使用訓練を行い、いざというときに備えています。</p> <p>(2)事故対応 デイサービスセンターとの併設という特長を生かして、怪我、急病等が発生した場合は、速やかに医療職が対応する体制を作っています。</p> <p>(3)防災業務 年に2回、センター利用者を交えた防災訓練(避難訓練)を行っています。そのうち1回は同じ建物の別事業所と合同で実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修を通じて事故防止の注意喚起を行うとともに、日頃から事故に至らないヒヤリハットについて、職員間で情報を共有し、事故を未然に防ぐ取り組みを継続している点。 ・当施設はデイサービスセンターとの併設で看護師が勤務しており、利用者が怪我や体調不良になった場合に、呼吸・心拍・体温・血圧等のバイタルチェック、家族への連絡、救急搬送等、速やかに必要な措置をとることができる点。 ・年に2回、利用者にも任意で参加いただき、実践的な防災訓練(避難訓練)を行っている点。
V ・ 組織運営及び体制	<p>(1)業務の体制 常勤職員は所長を含め3人でローテーションを組んでいます。特にイベント等ある場合は対応に万全を期すため複数配置にするなどしています。 コミュニティスタッフは、午前・午後の各班4人体制です。それぞれ8名でローテーションを組んでいます。体制的には「受付」、「放送」、「点検」、「フリー」となっています。</p> <p>(2)円滑な業務の引継ぎ 朝、昼、夕と3回業務引継ぎミーティングを行っています。重要な事柄は、ミーティングで周知、確認すると同時に、引継ぎノートに記入して誰もが分かるようにしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日の朝昼夕の引き継ぎミーティング、業務日誌、引継ぎノート、毎月のコミュニティスタッフミーティング等により、業務に関する情報のみならず、事故・ヒヤリハット、個別支援の必要な利用者に関する情報等についても漏れのないよう共有を図っている点。 ・経費削減に努め、収入の対予算減少額を上回る支出の削減が図れたことが主因で、29年度の収支が黒字を確保している点。 ・スタッフ全員が、「いつもニコニコ笑顔で対応」をモットーに利用者の想いを共感できる運営を目指すため、全体会議や接遇・業務等の個別研修を通じて職員の資質向上に努めている点。 ・法人内の新人研修において、他施設のスタッフとの人的交流が図れている点。
VI ・ その他	<p>近隣の障害者作業所や警察と連携した事業をおこなっています。</p> <p>(1)作業所作品展示等 近隣の障害者作業所の作品展示、パン等の販売(場の提供)を行っています。月1回の販売ですがパンを買うために来館する地域の方もおり障がいの方と地域の方との交流の場ともなっています。</p> <p>(2)近隣の警察署職員が「振込め詐欺防止」「交通安全教室等」を行っています。大広間や各種の講座などで様々な場面で犯罪防止の啓蒙が行えています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・警察署、区役所等と連携して、振り込め詐欺防止や交通安全等の講座を行っている点。 ・西区の地域福祉保健計画「にこやかしあわせくらしのまちプラン」の推進、例えば、みんなのまつり、クリスマスコンサートなどの開催に、老人福祉センターとして協力している点。 ・市内の看護学生の隣地研修にも積極的に協力し受入を行っている点。 ・近隣の障害者作業所の作品展示やパン等の販売の場の提供をしていることにより、障がいの方と地域の方との交流の場となっている点。 ・非常勤のスタッフについては、公募にてできる限り地域の方を採用することにより、当施設と地域をつなぐ役割を担ってもらっている点。

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 data-bbox="137 394 754 450"><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 data-bbox="137 566 754 1010">(1)町内会長や地域の役員とは野毛山荘運営懇談会、地区社協理事会等を通じて情報交換や意見交換をしています。第4地区の「みんなのまつり」や地域防災拠点の運営委員として参加し地域の代表者と連携をとっています。 (2)コミュニティスタッフは地域の住民で地域活動などを行う人も多く、スタッフからの意見も地域の意見として取り入れています。 (3)地域の行事に野毛山荘の会場を利用してもらっています。また地元町内会のお祭りでは「こども神輿」の休憩場所として場を提供し交流を深めています。 (4)野毛山荘まつりでは地元の中学生に演奏をしてもらったり、小学生やサークルの方に踊り等を披露してもらったり、地元町内会や障害者作業所、区社協、地域ケアプラザ、区役所にも協力してもらい、模擬店などさまざまな催しで2、3千名近くの方が参加されます。昨年度は悪天候ではありましたが1千名近くの方が参加されました。</p>	<p data-bbox="754 394 1375 450"><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="754 483 1375 517">運営懇談会議事録、防災拠点会議議事録、ヒアリング</p> <p data-bbox="754 533 1375 589"><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="754 835 1375 891"><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 data-bbox="754 913 1375 1137" style="list-style-type: none"> ・運営懇談会を年2回開催し、地域の町内会長、役員、公共施設の責任者等と意見交換を行い、また、当施設の運営に関して情報提供を行っている点。 ・所長が地域防災拠点の運営委員として、老松中学校の防災訓練に参加して、連携を深めている点。 ・野毛山荘まつりを毎年10月に開催し、サークル発表、町内会や近隣作業所の出店、中学校の演奏などがあり、社協や地域ケアプラザと連携して地域交流を図っている点。

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><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>(1) 西区シニアクラブ連合会主催のシニア大学では会場を提供するほか受講申込書の受理等も行っています。 (2) 西区シニアクラブ連合会の広報誌には毎年2回、野毛山荘のPRを掲載しシニアクラブ会員さんへのPRに務めています。 (3) シニアクラブ連合会からのポスター、チラシは館内掲示やパンフレットボックスで利用者へ周知しています。 (4) 野毛山荘の運営懇談会委員として西区シニアクラブ会長に参加いただき、施設の利用状況や取り組みについて理解を深めて頂いております。</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>西区シニアクラブ連合会の広報誌、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> <ul style="list-style-type: none"> ・西区シニアクラブ連合会のシニア大学の開講日の部屋の確保、受講申込書の受取、講師からの資料のお預かりなど、きめ細かい運営支援を行っている点。 ・開催案内のポスターの館内掲示・チラシの配架、シニアクラブ連合会の広報誌への野毛山荘の記事を掲載するなど、シニア大学の利用者層に対して、老人クラブ活動と老人福祉センターの機能の双方の認知度をあげる取組をしている点。

(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><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"> ・シニアボランティアの登録説明会を近隣の地域ケアプラザと連携して開催、横浜市のボランティア活動に関するパンフレットを館内掲示し、ボランティア活動の推進を支援をしている点。 ・「野毛山荘まつり」では幅広い世代が参加できるように、工作教室やゲームを企画したり、機能回復訓練室を遊び場として開放して世代間交流を行っている点。 <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>

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)> ・団体利用者懇談会は抽選会と別の日に設定し、開催主旨を分かってもらった上でサークル29団体のうち25団体という高い出席率を得ている点。	

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)> 平成30年2月28日開催の団体利用者懇談会報告書、ヒアリング	
<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)> ・参加者を3グループに分けて、所長・常勤職員2名が各コーディネーターに入ること、意見・質問、お悩みなどの発言がしやすくなる工夫をしている点。 ・所長・常勤職員2名が参加者からの意見を集約して会議報告書を作成し、非常勤者全員にも回覧するほか、重要テーマについては、コミュニティスタッフ会議で取り上げて検討している点。	

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)> 平成30年2月28日開催の団体利用者懇談会報告書、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)> ・利用者からでた質問について、現行どのような方法を取っているのか、またその理由を丁寧に説明した上で、長期的に検討していく旨を示している点。 例:団体予約の受付時期のルール、サークル団体の連絡先の紹介方法など	

(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)> 平成29年11月1日から11月30日で実施。回答数は189名。 <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)> ・団体利用、個人利用のあわせて、189名と比較的多くの回答の協力が得られている点。 ・窓口対応について、全体的印象を見た上で8項目(言葉遣い、説明のわかりやすさ、あいさつ他)を聞いているので、利用者の満足度がより具体的に把握できる点。	

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)> 平成29年度窓口満足度集計結果、コミュニティスタッフ会議報告書、ヒアリング <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)>	
・部屋の受付が来館以外にできないかとの意見に対して、他の方法がある旨、利用が比較的新しい方には周知不足があることをコミュニティスタッフ会議で確認している点。	

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 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)> 団体利用者会議報告書、コミュニティスタッフ会議報告書、部屋の団体利用について、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)>	
・「部屋の団体利用について」の書面を作り、団体の新規登録のときに配布している点。 ・団体利用者懇談会に、利用ルールの書面を配布し、複数の予約方法・予約時期と回数の説明を再度行っている点。	

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)> 平成29年度窓口満足度集計結果、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)>	
・利用者アンケートの結果(窓口満足度調査・集計結果)の紙面の一部を使って、「部屋予約には来館以外でも受け付けている、利用団体登録時やパンフレット等で再度周知していく」ことを宣言している点。	

(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)>	

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)> ご意見箱は、老人福祉センター入口の中扉のすぐそばに、記入用紙とともに設置している。 横浜市社会福祉協議会のホームページに、ご意見・ご提案入力フォームを設定している。</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)> ・利用者アンケート(窓口満足度調査・集計結果)の掲示がご意見箱の横にあり、この掲示紙面では「調査機関以外でもお気づきの点があれば、お気軽に窓口へお申し出ください。また、ご意見箱もご活用ください。」との記載があり、当施設として、ご意見に耳を傾ける姿勢を示している点。</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)> 苦情解決のしくみ、横浜市社協のホームページ、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)> ・苦情の受付の方法、対応手順、施設での責任者、横浜市社協事務局での責任者、苦情解決調整委員の選任を書面1枚に、フローチャートでわかりやすくまとめている点。 ・横浜市社協のホームページにおいても、苦情解決の仕組み・規則・書式等を掲載している点。</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)> 入口手前、みなさまの声掲示板に、「苦情解決のしくみ」を掲示している。</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)> ・苦情解決の仕組みの掲示の横には、館長名で「ご要望や苦情はありませんか？」と投げかける掲示も一緒にあり、利用者の声を大切にする姿勢をここでも示している点。</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>・西区の提出書式である「苦情対応状況報告書」に苦情・意見の内容、対応方法をまとめており、西区に四半期に1度報告している点。</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ついては、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)> 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>・大広間に設置してある給茶機は、「大広間をカラオケ等で行う利用者以外の方にとっては、使いづらい」との声が上ったので、当施設を利用する誰もが、給茶機で自由にお茶を飲むことの周知徹底を行った点。</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)> 現場確認(入口の掲示板に対応策を公表)、給茶機の自由利用に関しては2階ロビーにも掲示、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>	

(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>(1)年に1回利用者会議を開催し利用方法などの説明を行い野毛山荘についてのご意見を戴く場としています。</p> <p>(2)講座や事業の案内は法人のホームページや広報西区版へ掲載すると共に第4地区の町内会回覧や掲示板で広く公平に情報がいきわたるように工夫しています。また、館内外にチラシを掲示し周知をはかっています。</p> <p>(3)施設の内容や利用方法については施設案内、パンフレットを作成し受け付けにしております。</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>利用案内、団体利用者懇談会報告書、広報紙・野毛のやまから、自主事業案内、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> <ul style="list-style-type: none"> ・野毛山荘の施設案内・利用案内を受付に配置し、また、当施設のホームページに掲載し広く周知している点。 ・事業や教室の案内は、広報紙・野毛のやまから、自主事業チラシを配架や掲示するほか、これらを第4地区の町内回覧や掲示板などから情報発信している点。 ・地域の公共施設(地区センター、地域ケアプラザ、図書館等)に事業の案内を置き、地域に広くPRをしている点。

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>・当施設の利用案内では、館内の施設・設備の紹介(写真付き)、一人で利用できる利用目的と利用時間・申込方法、定番の自主事業の紹介などが一覧表にまとめられ、初めての方が施設概要を把握しやすいものになっている点。</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)> 資料(部屋の団体利用について)、ヒアリング</p> <p><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>・部屋予約に関しては1カ月前の9時半から受付し、他の団体と重なった場合は抽選とするルールが明確である点。実際には他の団体と重なった場合でも、利用者同士で利用人数やプログラム内容をふまえて、話合いで決めているケースもあります。</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)> 平成30年度研修計画、法人・人権研修報告書、ヒアリング</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>・人権擁護等に関する研修として、i)雇入時の研修計画への新人スタッフの参加、ii)法人本部で行う人権研修(全体研修)、iii)管理者研修参加後に所長等が当施設で行う伝達研修など多様な機会があり、常勤職員・スタッフが着実に参加して、人権擁護等に関する知識を身に付けている点。</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>(1)高齢者の趣味の向上、生きがいづくり、仲間づくりのために「趣味の教室」や「公開講座」を実施しています。利用者のニーズを反映した満足度の高い教室を実施するために利用者の声、アンケート、応募状況を考慮して新規講座の企画や継続講座の選定をおこなっています。</p> <p>(2)介護予防を意識した健康づくりに関連した講座を実施しています。「ひざひざワックン・玄米ダンベル体操講座」はフリー参加で始めましたがリピーターも多く30名を超えるほどの人気ぶりです。またウォーキングを兼ねた春秋のかわり歴史散策は春秋各2回実施していますがこちらも人気が高く毎回定員をこえる応募があります。男性の参加者が多いのも歴史散策の特徴といえます。</p> <p>(3)参加をしやすくするために単発の講座にも力を入れ「フラワーアレンジメント講座」や「ポールウォーキング講座」など季節等に合わせた講座や毎月1回音楽やお笑いのイベントも実施しています。</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>平成29年度事業報告書、平成30年度事業計画書、利用案内、広報紙・野毛のやまから、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> <ul style="list-style-type: none"> ・「趣味の教室」、「公開講座」では、健康、歴史や文化などをテーマに利用者の関心の高いものを半年単位で実施している点。特に、歴史関係は男性に好評です。 ・利用者の声、横浜市社協の講師情報などをもとに、新規講座を積極的に取り入れている点。 例)リンパストレッチ、健康吹き矢 ・だれでも単発で参加できる、玄米ダンベル体操講座、のげ楽タイム、映画会なども積極的に開催している点。

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>(1)生活相談については原則常勤職員が対応していますが相談の内容によっては区役所、地域ケアプラザ等の関係機関につないでいます。介護や介護保険等の制度に係る相談については老人福祉センターの職員だけでなくデイサービスの職員も対応しています。</p> <p>(2)月に2回、2階のロビーを使って看護師による健康チェックを実施しています。健康チェックでは血圧測定、脈拍測定を行っています。健康の悩みを話せる素敵な時間になっており毎回20～30名近くの利用者がいます。また血圧チェックシートに毎回テーマをきめ病気予防や注意を書いたプリントを渡し自己の健康管理に役立ててもらっています。</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>平成29年度事業報告書、利用案内、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> <ul style="list-style-type: none"> ・生活相談は常勤職員が対応し、介護サービスの相談が多いため基本的なしくみを説明して、その後は地域ケアプラザ等につないで利用者の支援を行っている点。 ・月2回、当施設のデイサービスセンターの看護師が血圧測定等を行ったあと、季節の健康アドバイス(例:脱水症、インフルエンザの予防)を行い、健康チェックを励みに毎回20名程度の利用者がいて定着している点。

(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>(1) 広報紙「野毛のやまから」は年4回発行しています。館内に掲示すると共に区内の公的施設やシニアクラブ連合会への配布も行っています。又町内会の掲示板に掲示してもらっています。紙面は写真を取り入れ、文字も大きくするなど見やすい工夫をしています。</p> <p>(2) 趣味の教室や自主事業等については法人のホームページや横浜カレンダー、広報西区版に掲載するほかチラシを作成し関係機関への配布や町内会掲示板への掲示を実施しています。</p> <p>(3) 当施設のサービス概要や事業、新着情報などは法人のホームページからもアクセスできます。</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>広報紙・野毛のやまから、広報よこはま・西区版、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> <ul style="list-style-type: none"> ・広報紙「野毛のやまから」を年に数回に発行し、館内受付で配架とともに、町内会への掲示板、近隣の関係機関への配布など、地域に情報発信している点。 ・広報紙では、各教室の内容、申込方法が明確であり、新年度には、スタッフ紹介、個人・団体での利用法など、利用者にとって役立つ情報を、整理して掲載している点。 ・趣味の教室、自主事業は、広報・西区版、法人のホームページでも掲載し、広く周知している点。

(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>野毛山荘を気持ちよくご利用頂けるよう日頃から利用者に対する接遇に気を付けています。</p> <p>(1) 研修 年2回職員全体研修を行い、そのなかで接遇の研修をおこない職員のスキル向上に努めています。</p> <p>(2) 服装や身だしなみ コミュニティスタッフにはおそろいのエプロンと名札の着用、常勤職員は名札の着用を義務付け華美な服装や人を不快を与えるような服装は禁止しています。</p> <p>(3) 窓口対応、電話対応 窓口にいる職員だけでなく、すべての職員が「窓口担当」の意識をもって来館者に対応します。デイサービスのご家族からの電話も多く、特に電話応対については実際に電話の取り方の実務研修を実施しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者に対して、明るい挨拶と傾聴で、受付窓口や大広間ほかで適切な対応ができています。 ・コミュニティスタッフは、お揃いのグリーンのエプロンと名札を着用しているので一目でわかり、爽やかな印象も与えている点。

(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>(1)部屋別利用実績 機能回復訓練室の利用率が高く、和室の利用率が低いのが現状です。</p> <p>(2)会議室の利用率も高いのですが、机が重たく高齢者が動かすには難しく体操等では使いづらいとの声があったのでH29年度に移動のしやすい机に換え利用者の利便をはかりました。</p> <p>(3)曜日、時間帯別 午前・午後の利用率はあまりかわりませんが日曜日の利用率が低かったため、機能回復訓練室の日曜日の個人利用を増やし利用人数の増加をはかっています。</p> <p>(4)開所25年が経過し、H29年度は冷温水発生機の大規模修繕がありシャワー室が使えない期間があったので利用者数は横ばい傾向です。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用率の低い和室に、長机とイスを置いて会議でも使えるように工夫した所、利用率が高まった点。 ・機能回復室では、日曜日に卓球の個人利用枠を増やし、また、ひざひざワックン・玄米ダンベル体操を月2回開催することで、個人利用者の増加に結び付けている点。 ・会議室は、キャスター付きの机に入れ替えたことでレイアウト変更が楽になり、団体利用者の利便性が向上された点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・サークル団体を紹介する場として、館内に写真、書道、絵画などの展示スペースを確保しており、サークルメンバーの作品発表が励みになるとともに、施設にも活気や季節感を与えている点。 ・スマホ・パソコンを利用する高齢者も増えているため、野毛山荘のホームページに広報紙・野毛のやまからを掲載、イベント・事業なども法人のホームページ、横浜カレンダーで情報発信している点。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・団体利用者懇談会では、サークルの人数減少が課題にあがっています。サークル募集の掲示以外の支援として、サークル体験月間の設定、広報紙でサークルの紹介号を作成してはどうでしょうか。

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)>	
・清掃業務は、委託清掃者による清掃、スタッフによる朝・午後の点検と補助清掃、併せて、常勤職員による閉館時点検を、各チェックリストに従って、場所別に着実に実行している点。	

(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)>	
・茶道具など備品シールが直接張れないものについては、収納スペースの壁面に道具の種類・備品番号を張り、1点1点の照合ができるようにしている点。	

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)>	
・利用者が備品を借用する場合、「施設利用申込書」に予め利用用具(放送設備、卓球用具一式)を記入し、終了時に利用者とスタッフの双方で備品の収納・安全性を確認している点。	
・ヘレストロン(電気治療機器)は、専門業者に定期的にチェックをしてもらい、安全に使用できるようにしている点。	

(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)>	

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)>	
・ゴミは市のルールによって区分し、計量して記録を取っている点。この他に、インクカートリッジの回収に協力しています。	

(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>施設の美化に力を入れており、築25年とは思えないくらいきれいな館内となっています。</p> <p>(1)職員が適宜施設内外をチェックして不具合や危険物、放置ゴミなど点検しています。出退勤時にも施設周辺に放置ゴミ等がないかチェックしています。</p> <p>(2)館内はアルコール消毒を毎日実施しております。汚れのつきやすい基石も定期的(年2回)洗浄しています。</p> <p>(3)座布団カバーやシャワー室のマットなど常に洗濯済みの予備を用意しています。</p> <p>(4)所定以外の場所に駐車したバイクや自転車は通路の安全確保のため発見後速やかに移動の要請をしています。</p> <p>(5)花壇、畑などの植栽は職員やボランティアが草刈や土作りをおこない、1年中草花を楽しめるよう工夫しています。</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>現場確認(館内外)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・委託業者、スタッフによる日常清掃、スタッフ・常勤職員による館内巡回と日誌等による情報共有により、施設は清潔な状態が保たれている点。 ・施設外周の落ち葉等の回収にも尽力している点。 ・団体への部屋貸出では、活動終了後の清掃、机・椅子の配置を元に戻すルールを事前に周知しており、利用者の協力とスタッフの確認により、清潔で整頓された状態で、各部屋は次の時間帯の利用が開始できる点。

(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>・常駐する設備巡視点検担当職員(外部の委託者)から、維持管理のアドバイス、施設・設備の軽微な不具合の修繕の協力が得られており、また、区の所管課と修繕計画について適宜に意見交換・相談を行っており、施設・設備が良好な状態で使用できるように取り組んでいる点。</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 type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
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)>	
・「事故災害等対応マニュアル」の他に、「事故・ヒヤリハット判断基準」も作成している点。	

(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 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 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"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<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)>	
・4月から機械警備に入退館管理システムを追加し、警備の開始・解除に加え、入室・退出時間が分かるようになっていた点。	

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 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	
<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、ヒアリング <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)>	
・施設内各所の鍵は事務所内のキーボックスで保管している点。	

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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<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)>	
・設備点検専門業者の担当者が常駐しており、毎日開館前に、館内を巡回し異常の有無を確認している点。	

(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	
<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)>	
<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)>	
・設備点検専門業者から配置されている設備巡視点検担当職員のチェックに加えて、スタッフが「閉館時点検チェック表」を活用して館内を巡回し、安全性をチェックし、事故防止に努めている点。	

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 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	
<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)>	
平成29年度 第1回コミュニティスタッフ会議 (対象は全員)	
<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)>	
・研修を通じて事故防止の注意喚起を行うとともに、日頃から事故に至らないヒヤリハットについて、スタッフ・職員間で情報を共有し、事故を未然に防ぐ取り組みを継続している点。	

(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。> <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)> 平成29年10月 西消防署署員によるAEDの操作 同伝達研修 (対象は全員)</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>・職員向けにAED訓練、消火器使用訓練を行い、いざというときに備えている点。</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)> 現場確認(事務所内掲示)</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>	

(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>・「事故災害等対応マニュアル」の他に、地震等の大規模災害が発生した場合でも、必要な業務が継続できるように法人独自の「事業継続計画(BCP)」も整備している点。</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>・年に2回、利用者にも任意で参加いただき、実践的な防災訓練(避難訓練)を行っている点。</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>・当施設はデイサービスセンターとの併設で看護師が勤務しており、利用者が怪我や体調不良になった場合に、呼吸・心拍・体温・血圧等のバイタルチェック、家族への連絡、救急搬送等、速やかに必要な措置をとることができる点。</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>

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)>	
所長、2名の主事、計3名の常勤職員を配置し、非常勤のスタッフは4名1班、4班編成の4時間勤務の交代制をとっています。スタッフは受付、点検、放送、フリーの4名で、利用者対応を分担している点。	

② 協定書等のと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、協定書等のとおり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"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり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)>	
・4月から機械警備に入退館管理システムを追加し、開館・閉館時間が分かるようになっている点。	

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)>	
受付カウンターに備え置き・法人のHP・区のHP	
<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)>	
・事業計画書・事業報告書は法人のHP、区のHPでも公表している点。	

(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)> ・法人の人材育成計画に基づき、研修計画を作成している点。	

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)> 平成29年6月と30年3月 職員全体会議の資料、ヒアリング <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)> 介護保険と地域包括ケアについて、平成29年度事業計画について、事故防止について、30年度事業方針・事業計画について、リスクマネジメントについて、防災教育、29年度第2回防災訓練について(対象は全員) <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)> ・法人の人材育成計画に基づき、キャリア別研修、階層別研修、職種別研修を計画的に実施している点。	

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)法人としての人材育成計画に基づきキャリア別研修、階層別研修、職種別研修を計画的に実施しています。 (2)老人福祉センターの運営上重要な研修は年間研修計画に基づき全職員を対象に実施しています。 (個人情報保護研修等は全職員対象に実施しています) (3)研修参加は業務として位置づけ原則、研修実費は全額施設負担しています。 (4)防災訓練に併せたAED研修は毎年実施し緊急時にスムーズに対応ができるよう取り組んでいます。 (5)認知症や高齢者の理解を深めるため、近隣の地域ケアプラザと連携して認知症サポーター講座や地域包括支援センターの研修を実施しています。</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>法人の人材育成計画、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> <ul style="list-style-type: none"> ・老人福祉センターの運営上重要な研修は年間研修計画に基づき全職員を対象に実施しています。老人福祉センターの運営上必要な研修については外部研修への参加も積極的に勧めている点。 ・地域ケアプラザと連携して実施した「認知症サポーター養成講座」には一部スタッフも参加をして、介護に関する知識・スキルを習得している点。

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)> 人権研修資料・伝達研修資料・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> <ul style="list-style-type: none"> ・研修に参加した職員等が「研修参加報告書」を作成し、この報告書を基に、伝達研修が行われている点。 	

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)>	
・スタッフ採用時に、常勤の育成担当者が「業務マニュアル」に基づいたOJT研修を行っている点。	

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)>
(1)業務の伝達、情報共有は毎日、朝昼夕に引き継ぎミーティングを実施し情報の漏れがないようにしています。 (2)利用者対応については職員全員が同じ対応がとれるように採用時の職員研修に接遇や電話の受け方研修を加え、法人の接遇研修に参加し、参加した者から伝達研修を行い皆で情報共有を図っています。 (3)毎月スタッフ全体でミーティングをおこない、事務連絡や利用者対応、業務に関する情報共有や事故、ヒヤリハット、個別支援の必要な利用者の情報共有を行い利用者サービスの向上に役立てています。 (4)日々の伝達事項はミーティングのほか、業務日誌や伝達ノートを活用しぬけもれないようにしています。 (5)災害時や緊急時のために個人情報に配慮しながら緊急連絡網を作成しています。	現場確認・研修実施報告書、コミュニティスタッフ会議報告書、業務日誌、全体研修アンケート、ヒアリング <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)>
	・毎日の朝昼夕の引き継ぎミーティング、業務日誌、引継ぎノート、毎月のコミュニティスタッフミーティング等により、業務に関する情報のみならず、事故・ヒヤリハット、個別支援の必要な利用者に関する情報等についても漏れのないよう共有を図っている点。 ・全体研修実施時(平成29年6月)に受講アンケートを取り、参加者の意見・感想を聞いて、次回以降の研修に活かしている点。

(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)>	
・「個人情報取扱概要説明諸」を受付カウンターに備え置きしています。	

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)>	
・個人情報の統括管理者は法人の事務局長、管理者は同部長、施設の責任者は所長で、法人を挙げて個人情報保護に取り組まれている点。	

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)>	
・全職員に対しては年度当初に、新人に対しては採用時に、個人情報の取り扱いについて研修を実施し、情報管理の徹底を図っている点。	

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	
<p><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)></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>・職員が署名をした誓約書を横浜市長へ提出している点。</p>	

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	
<p><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)></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>・「個人利用申請書」及び「団体登録申込み書」に、使用目的が明記されている点。</p>	

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	
<p><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)></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>・法人の個人情報保護に関する方針で、「個人情報の利用目的をできる限り特定するとともに、その利用目的の範囲のみ個人情報を利用します。」と明記されている点。</p>	

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 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、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)>	
<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)> ・個人情報の含まれた資料はキャビネットに施錠保管しており、パソコンにはパスワードを設定し、個人情報ファイルへアクセスできないようにしていることや、パソコンにはチェーンでロックし持ち出せないようにしている点。	

(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)>	

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 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"/> 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	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
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)> 現場確認、伝票、ヒアリング</p> <p><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)></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>・施設の出納担当者は常勤職員、経理責任者は所長で、役割分担は明確になっている点。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 明確に区分していない
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)> 総勘定元帳、ヒアリング</p> <p><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)></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>・部門コードの設定により、施設の経理は法人の一部門として明確に区分されている点。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・伝票は請求書・納品書、申込書(領収書控え)等の書類とともに、きちんとファイリングされている点。</p>	

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)> 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>・通帳と印鑑は所長が適切に管理している点。</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)平成27年度に屋上に太陽光発電機が設置され、省エネルギー化に務めています。</p> <p>(2)設備巡視管理点検を外部に委託しており開館時間中は担当者が常駐しています。担当者と連携して節電などの省エネルギーに取り組んでいます。</p> <p>(3)冷暖房については利用者に配慮しつつ適正温度で省エネルギーに務めています。</p> <p>(4)シャンデリアをはじめ過剰と考えられる部分についてはあらかじめ蛍光灯を抜いています。特に事務所については執務に支障のない程度に蛍光灯を抜いています。</p> <p>(5)経費削減では法人全体でのスケールメリットを生かし、トレットペーパー、コピー用紙の共同購入や電気点検、清掃等共同入札による一括契約を実施しています。また、通信カラオケ再リースの継続契約を実施しています。</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>現場確認、収支報告書、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>・経費削減(節電の取組による光熱費の削減、法人全体での共同購入による消耗品費の削減、共同入札での一括契約の実施による清掃費、設備保全費の削減など)に努め、収入の対予算減少額を上回る支出の削減が図れたことが主因で、平成29年度の収支が黒字を確保している点。</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>・スタッフ全員が、「いつもニコニコ笑顔で対応」をモットーに利用者の想いを共感できる運営を目指すため、全体会議や接遇・運營業務などの個別研修を通じて、資質向上・スキルアップに努めている点。</p> <p>・法人内の新人研修において、他施設のスタッフとの人的交流が図れている点。</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)趣味の教室は毎期5から6講座を開催しています。さらに技量等を深めたいとする人には既存の自主サークル等を紹介しています。</p> <p>(2)警察署、区役所等と連携して振り込め詐欺防止や交通安全等の講座を行っております。</p> <p>(3)地域福祉保健計画「にこまちプラン」に老人福祉センターとして協力しています。</p> <p>(4)特別避難場所の協定を西区と結んでおり必要な物資の整備を行っております。いざという時のために地域防災拠点の防災訓練に参加し30年9月には地域防災拠点の防災訓練にあわせた福祉避難所情報受伝達訓練を実施しました。</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>現場確認、事業計画書、事業報告書、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> <ul style="list-style-type: none"> ・警察署、区役所等と連携して、振り込め詐欺防止や交通安全等の講座を行っている点。 ・西区の地域福祉保健計画「にこまちプラン(にこやかしあわせくらしのまちプラン)」の推進、例えば、みんなのまつり、クリスマスコンサートなどの開催に、老人福祉センターとして協力している点。 ・特別避難場所の協定を西区と結んでおり、いざという時に備えて、必要な物資の整備を行っている点。
<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>(1)西区第4地区社会福祉協議会には構成メンバーとして理事会等に毎回出席し意見交換をはかったり情報提供をしています。また同会主催の研修会等には優先的に会場提供を行っています。</p> <p>(2)近隣の中学校の職業体験の受入や近隣小学生と高齢者のふれあい交流に積極的に協力しています。</p> <p>(3)市内の看護学生の隣地研修にも積極的に協力し受入を行っています。</p> <p>(4)海外(タイ王国)からの視察受入についても積極的に協力しています。</p> <p>(5)シニアボランティアポイント事業養成講座を近隣地域ケアプラザと共催で実施し高齢者のボランティア活動のきっかけづくりを図りました。</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"> ・市内の看護学生の隣地研修にも積極的に協力し受入を行っている点。 ・近隣の障がい者作業所の作品展示やパン等の販売の場の提供をしていることにより、障がいの方と地域の方との交流の場となっている点。 ・非常勤のスタッフについては、公募にてできる限り地域の方を採用することにより、当施設と地域をつなぐ役割を担ってもらっている点。 <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>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類:基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
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	-	仕様書における業務実施上の注意事項及び施設運営に関する事項の項目
(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
II. 利用者サービスの向上		
(1) 利用者会議等	利用者会議等の議事録	基本協定書等における利用者会議に関する項目等
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果等の公表媒体	公募要項における利用者の声に基づく自己評価の項目
(3) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類	公募要項における苦情・要望についての項目
(4) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料	仕様書における業務実施上の注意事項(公平な運営)の項目
(5) 健康の増進、各種相談	事業計画書、事業報告書	仕様書における各種事業の実施の項目
(6) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	-
(7) 職員の接遇	-	-
(8) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(9) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳	基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料	基本協定書の廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書におけるその他(緊急時対策)の項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料	仕様書における施設及び設備の維持保全及び管理に関する業務(巡回・確認)の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料	公募要項における事故への対応についての項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料	公募要項における事故への対応についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書	公募要項における災害等発生時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌	仕様書における施設の運営に関する事項の項目、公募要項における開館及び休館日の項目及び業務の基準・評価についての項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル	仕様書における施設の運営に関する事項(研修の実施)の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料	基本協定書における個人情報の保護についての項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書	-
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
VI. その他		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
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？	レ 開催している	レ 開催している		
			開催していない	開催していない		
		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？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない	課題を抽出していない		
			特に課題がない	特に課題がない		
			非該当	非該当		
		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？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない		
	非該当		非該当			
	(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？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ アンケート	
			実施していない	実施していない	その他	
		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？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない	課題を抽出していない		
			特に課題がない	特に課題がない		
			非該当	非該当		
		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？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない		
		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？	レ 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	レ 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		
			公表していない	公表していない		
			非該当	非該当		
		(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？	レ 情報提供している	レ 情報提供している	
				情報提供しているが、一部不備がある	情報提供しているが、一部不備がある	
				情報提供していない	情報提供していない	
			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？	レ 設置している	レ 設置している	
	設置していない			設置していない		
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ 仕組みがある	レ 仕組みがある		
			仕組みがない	仕組みがない		
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ 周知している	レ 周知している		
			周知していない	周知していない		
	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？		レ 記録している	レ 記録している		
			記録していない	記録していない		
苦情等が寄せられていない			苦情等が寄せられていない			
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している		レ 対応策を実施している			
	一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
	対応策を実施していない		対応策を実施していない			
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している		レ 公表している			
	公表していない	公表していない				
	苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない				
⑧窓口「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている				
	備えていない	備えていない				
⑨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？	レ 行っている	レ 行っている				
	行っていない	行っていない				
⑩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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している				
	一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない				
	研修を実施していない	研修を実施していない				
不備の数			0	0		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 遂行 に基づく協定書等の等	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 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	レ 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	
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない	
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 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	レ 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	
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	
		(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？	レ ある	レ ある
				レ ない	レ ない
	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？		レ 揃っている	レ 揃っている	
		レ 揃っていない	レ 揃っていない		
	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？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない		
		レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある		
	(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？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
		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？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	
			レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない	
	不備の数			0	0
Ⅳ・緊急時対応	(1) 組み整備 時対応の緊急仕	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している	
			レ 作成していない	レ 作成していない	
	(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？	レ 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	レ 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	
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設	
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
		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？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
	レ 定期的に行っていない		レ 定期的に行っていない		
	(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？	レ チェックしている	レ チェックしている	
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある	
			レ チェックしていない	レ チェックしていない	
		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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
	レ 一部の職員に実施していない		レ 一部の職員に実施していない		
	レ 研修を実施していない		レ 研修を実施していない		
	(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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
	レ 体制を確保していない		レ 体制を確保していない		
(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？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している		
		レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない		
		レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である		
	②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している		
レ 実施していない		レ 実施していない			
不備の数			0	0	

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
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？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			レ 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館している	レ 協定書等のおりに開館している
			レ 協定書等のおりに開館していない	レ 協定書等のおりに開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している
			レ 公表していない	レ 公表していない
	(2) 有をを図るための取組 職員の資質向上・情報共	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)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			レ 作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある
			レ 作成していない	レ 作成していない
		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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
		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？	レ 情報共有している	レ 情報共有している
			レ 情報共有していない	レ 情報共有していない
		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？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している
			レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない
	レ 作成していない		レ 作成していない	
	(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？	レ 整備している	レ 整備している
			レ 整備していない	レ 整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない
		レ 明確化していない	レ 明確化していない	
		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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
		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)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている
			レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない
			レ 取っていない	レ 取っていない
		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？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している
			レ 適切に収集していない	レ 適切に収集していない
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している
	レ 適切に使用していない		レ 適切に使用していない	
	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？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
		レ 一部適切な措置を講じていない	レ 一部適切な措置を講じていない	
		レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じていない	
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			レ 一部適切ではない書類がある	レ 一部適切ではない書類がある
			レ 適切に作成していない	レ 適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
			レ その他けん制機能を設けている	レ その他けん制機能を設けている
レ 仕組みを設けていない			レ 仕組みを設けていない	
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？		レ 明確に区分している	レ 明確に区分している	
		レ 明確に区分していない	レ 明確に区分していない	
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？		レ 存在する	レ 存在する	
		レ 存在しない	レ 存在しない	
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している		
	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない		
		不備の数	0	0
		不備の合計	0	0