

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泉寿荘 評価シート

評価機関名： 経営創研株式会社

平成__30__年__9__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	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理者である中川コミュニティグループは、平成16年9月に中川・新橋・緑園・しらゆり連合自治会町内会により設立され、役員全員が各地域連合自治会町内会から選出されており、施設の運営にあたっては地域の声が反映できるようになっています。 地域の方々が気軽に立ち寄り相互交流ができて楽しい施設となるよう、毎月より多くの方に利用していただき、地域交流の拠点となるよう、毎月「泉寿荘だより」を近隣自治会町内会の班回覧で依頼して泉寿荘のPRを行っています。 毎年実施している泉寿荘の一大イベントの「せんじゅまつり」の開催にあたり、地元の協力を得て実行委員会を立ち上げ実施しています。 近隣の中学校の職場体験の受入れなど学校側と連携し積極的な対応を行っています。 障害者福祉施設「共働舎」、「わいわいクラブ」のパン販売を月各2回行い利用者には好評を得ています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>当法人が中川、緑園、しらゆり、新橋の4連合自治会が母体となって設立されたという強みを生かし、地域に密着した管理運営を行っている点。</p> <p>社会福祉協議会、地元民生委員、地域ケアプラザ、泉区福祉センターと連携し、月に一度、独自イベント「なごみの広場」を開催、高齢者の交流や福祉関係の情報提供に努めている点。</p> <p>連合自治会や地域住民と連携し、地域と当施設の交流イベント「せんじゅまつり」を開催している点。</p> <p>横浜市老人クラブ連合会が主催するシニア大学に、会場を提供するとともに、受講案内の配布等のPRや受講申し込みの受付等を行い協力している点。</p> <p>【提案事項】</p> <p>最近では自治会に加入しない人も増えているため自治会未加入の人にも広く周知できるような取り組みも必要です。タウン情報誌へのプレスリリースやポスティングなど、新たな切り口による情報提供も検討してみてもはどうでしょうか。</p>
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> 利用者どなたに対しても平等かつ公平に対応するよう年1回利用者懇談会を実施しており、利用者の立場に立った対応に努めています。 地域や利用者ニーズを把握しながら魅力的な自主事業を企画・立案するとともに自主事業から独立した活動グループに適切に支援を行っています。 より多くの方に利用していただけるよう毎月「泉寿荘だより」を発行し、地域のネットワークを通じて積極的にPRをしています。 受付カウンターでは、利用案内や各種のパンフレットを置き、各種の情報提供を行うとともに、初めて来館された方には、施設案内等を行っています。 施設利用申込は3か月ごとの4期に分け、各団体に利用調査表を配付することで予約申込の効率化を図るとともに、重複団体には、施設利用調整会議に諮る前に連絡して調整しています。 	<p>【不足していると感じられる点(課題)】</p> <p>「泉寿荘だより」の回覧される期間が2週間以上かかり、申込期限まで十分な時間の余裕がない点。</p> <p>サークルの小規模化により、稼働率が変化していないのに利用者数が年々減少している点。</p> <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>利用者ニーズを踏まえた趣味の教室を多数開催し、多くの参加希望者を集めている点。</p> <p>「なごみの広場」、「せんじゅまつり」などのイベントを活用し、健康相談や健康に関するセミナーを積極的に行っている点。</p> <p>広報紙「泉寿荘だより」を毎月発行し、4地域連合自治会への回覧や近隣施設や館内配布を通じて、イベント情報を積極的に発信している点。</p> <p>和室・料理室の稼働率を上げるための様々な工夫を行っている点。</p> <p>利用の手引きで独自のルールやスケジュールを定め、大広間を有効活用している点。</p> <p>【提案事項】</p> <p>合同説明会などサークルの新規加入者募集イベントの実施。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> 当施設は、築30年経過しており、施設全般に老朽化が見られます。 定期的な保守・点検の実施や日常の施設の見回り点検を行い、設備の故障や破損箇所については、こまめに修理・改修を行っています。 施設点検(照明の点灯消灯・施錠、清掃、整理整頓)について、毎日時間帯ごとに施設安全確認表を基に職員が点検を行い、早めの異常の発見に努めています。 今年1月にエレベーターの更新工事を行うとともに、照明のLED化を順次進めており、電気料の削減を図っています。 和室に和机・椅子、大広間に和机・椅子、ソファ、座椅子を購入し、利用者のサービス向上を図っています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>館内はチリひとつなく丁寧に清掃が行われている点。</p> <p>安全や美観のチェック項目を記した施設安全確認表をもとに、1日4回全館を巡回し、施設が安全・清潔に保たれているかを点検・記録している点。</p> <p>「掲示板」、「棚」、「ショーケース」等施設内の随所にサークルで制作した作品が美しく飾られている点。</p> <p>グリーンカーテンを設置し、美観の保持と省エネに努めている点。</p> <p>園芸ボランティアを組織し、施設の美観の維持向上と管理運営の効率化を図っている点。</p> <p>【提案事項】</p> <p>清掃箇所と清掃内容を一覧にしたチェックリストを用意しておくことで、漏れなく確実に清掃ができます。また検収作業も容易にできます。</p> <p>計量したゴミを種類別に分け、月別あるいは前年対比で比較すれば、ゴミの増える要因を分析出来、ゴミの減量につなげることが出来ます。</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	<ul style="list-style-type: none"> ・職員全員が利用者の緊急時対応としてホイッスルを携帯し、他の職員に緊急を知らせ、複数の職員で対応できるようにしています。 ・緊急時の連絡先・防災体制の役割分担表の掲示や館内放送のマニュアルを事務所に掲示し、迅速な緊急時対応ができるようにしています。 ・非常用避難経路図を各部屋に貼付し、緊急時速やかに利用者が避難できるようにしています。 ・定期的に防災訓練を実施し、AED、消火器の実地訓練を行い、緊急時に職員全員が対応できるようにしています。 ・機械警備を行うとともに、各部屋の施錠の確認については、事務職員が閉館時に最終確認を行い、「業務日報」に確認者を明記して、防犯に努めています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>「緊急時マニュアル」(火災、地震)を用意し、自衛消防隊の役割分担、非常用経路図など実践的内容である点。 「施設安全確認表」による巡回を午前、午後、夜間に着実に行って気づきや対応は、業務日誌で共有している点。 AED研修では、泉消防署に講師を依頼した操作訓練を実施し、避難訓練では、館内アナウンスと避難誘導などの基本を確認している点。 「スタッフマニュアル」にある事故防止、安全対策に関わる内容を防災訓練時に見直しと再周知を行っている点。 緊急時連絡先、および、「緊急時対応マニュアル早見版」を事務所の見やすい場所に掲示している点。 防災対策として、「老人福祉施設災害対応マニュアル」を策定している点。</p> <p>【提案事項】</p> <p>避難訓練では、時には任意で利用者の参加機会を設けることをお勧めします。避難方法の情報共有ができる、必要な対策がないかなど確認できるからです。</p>

<p>V 組織運営及び体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ローテーション勤務のため、月間行事予定表や勤務予定表に当月の行事内容等業務スケジュールを記載して、職員・スタッフ相互の業務や対外的な動きを把握しています。 ・スタッフは2交替制をとっているため、業務日報による引継を徹底するとともに、朝のミーティング、午前午後の引継、帰りのミーティングを行い、伝達事項等を確実に引き継ぐとともに情報共有を行っています。 ・所長と事務職員で月1回定期的に槌合わせを行い、業務スケジュール、事業の企画や業務の見直し等について検討を行うとともに、事務職員間の日々の事務引継は、「引継ノート」により確実に伝達を行っています。 	<p>【評価できる点】</p> <p>日常業務でスタッフは放送担当、受付担当、点検の3人チームを組み、効率的にマルチジョブ化している点。「スタッフマニュアル」は、受付・点検・放送の各業務、館内の巡回点検をマスターするように、時間ごとのチェックポイントなどが書かれて、OJTに活用している点。情報共有のしくみとして、朝ミーティング、業務日報、引継ノートなどがあり、連絡事項が徹底されている点。月1回の事務打合せでは、所長、副所長からの報告のほか、職員からも、維持管理や自主事業に関する提案を受け、人材育成につなげている点。「泉個人情報保護方針」を定めており、個人情報保護研修では、横浜市の規定と実務面の確認などを行っている点。経理業務では、本部理事長、所長、税理士で、月1回、執行状況、経理書類を確認をしている点。</p> <p>【提案事項】</p> <p>スタッフにも外部研修や他施設見学の機会を設けると、業務改善のヒントにもなります。</p>
<p>VI その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・全館に網戸を設置、照明のLED化の促進、大広間の洗面所改修、2階男子トイレの様便器交換など利用者のサービス向上に努めています。 ・稼働率が高い機能回復訓練室は、1日3枠を4枠に増やすことも検討していきます。 ・職員による「ひな祭り」・「端午の節句」・「七夕飾り」、またボランティアによる「吊るし雛」の展示など季節に合った飾り付けを行い、来館者に季節の移り変わりを楽しんでいただいています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>市・区の施策協力として、「せんじゅまつり」と泉スポーツセンターの「泉区スポーツフェスティバル」と同日開催として、模擬店ほかで、地域住民の交流の場を提供している点。毎月1回、社協と連携して行う「なごみのひろば」の中で、地域ケアプラザの活動を紹介し、地域住民が介護サービスの基本知識を得る機会となっている点。団体利用では3か月単位で予約可能とし、抽選会も年4回で済むなど、利用者の利便性を高めている点。血圧計を設置し、日常の健康管理やスポーツ系の教室参加前の体調確認に役立てている点。中学校の職場体験を受入れ、学びの協力をしている点。</p> <p>【提案事項】</p> <p>泉スポーツセンターに隣接するメリットを活かし、「せんじゅまつり」では、趣味の教室の紹介で子どもたちが参加できるものを増やす。演芸発表では小中学生が演奏で参加するなど、世代間交流の機会の積極的な提供をお勧めします。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月「泉寿荘だより」を発行し、より多くの方に利用していただき、地域交流の拠点となるように近隣の自治会町内会に回覧を依頼して泉寿荘のPR、自主事業等の案内を行っています。 ・毎年秋に開催している「せんじゅまつり」を地域住民の方々の協力を得て、実行委員会を立ち上げ、地域住民の方の意見を取り入れながら行っています。 ・中学校の職場体験の受入れ等積極的に学校と連携して対応しています。 ・地元民生委員による高齢者食事会への会場優先利用や会への出席しています。 ・社会福祉協議会、地元民生委員、地域包括支援センター、泉区福祉センターと連携して、毎月1回「なごみの広場」を開催し、高齢者の交流の場として情報提供しています。 ・泉区社会福祉協議会や泉区火災予防協会に加入して関係する情報を得ています。 ・障害福祉サービス事業所(共働舎・わいわいクラブ)で製造するパンの販売を月に各2回行っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(泉寿荘だより、ホームページ、せんじゅまつり実行委員会議事録)、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>近隣4連自治会や近隣公共施設と連携し、広報紙「泉寿荘だより」を広く回覧して、施設の活動のPRを行っている点。社会福祉協議会、地元民生委員、地域ケアプラザ、泉区福祉センターと連携し、月に一度、独自イベント「なごみの広場」を開催、高齢者の交流や福祉関係の情報提供に努めている点。連自治会や地域住民と連携し、地域と当施設の交流イベント「せんじゅまつり」を開催している点。</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>＜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> <ul style="list-style-type: none"> ・シニア大学の会場として毎年6月から10月にかけて開催するため、会議室を優先的に利用していただいています。また、シニア大学の受講申込み受付を当施設の窓口でも行っています。 ・泉区老人クラブ連合会会長(現在:顧問)に運営委員会の委員長として就任していただき、年2回の委員会や色々な場面において施設の運営や各種の情報について意見交換を行っています。 ・地元老人クラブの定例会の会場として月1回優先的に会議室を利用していただいています。 ・老人クラブの事業などで会議室等を利用する場合は、事前に申し出ていただき優先的に会議室等の貸出を行っています。 ・泉区老人クラブ連合会からのPRポスターの掲示や機関誌等を受付窓口に配架しています。 	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>資料(シニア大学チラシ)、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>横浜市老人クラブ連合会が主催するシニア大学に、会場を提供するとともに、受講案内の配布等のPRや受講申し込みの受付等を行い協力している点。 中川老人クラブなど、地元の老人クラブに貸室の優先予約を認めている点。 老人クラブや泉区老人クラブ連合会のチラシやポスターを掲示・配架している点。</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>＜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>当法人は、中川、緑園、しらゆり、新橋の4連合自治会が母体となって設立されており、理事長や理事も自治会の代表者であるため、地域や地域住民と常にコミュニケーションが取れることを活かし、地域に密着した管理運営を行っている点。</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> <p>最近自治会に加入しない人も増えており、自治会の加入世帯数も減っている地域が多くなっています。そのため自治会未加入の人にも広く周知できるような取り組みも必要です。タウン情報誌へのプレスリリースやポスティングなど、新たな切り口による情報提供を検討してみてもどうでしょうか。</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)>	
30周年記念誌発行の打合せに合わせて利用者会議を開催したため、60団体もの参加者を集めることが出来た点。多くの参加者を集めることで、当施設の管理運営について、多くの人に関心を持ってもらうことが出来た。	

②利用者会議等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者会議議事録)、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)>	

③利用者会議等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(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)>	
利用者会議に当法人理事長も出席し、課題への対応策について、出来るだけその場で回答できるようにしている点。その場で解決できない課題は、正規職員2名と事務補助員2名で構成するミーティングで解決策を十分に協議している点。	

(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)>	
泉寿まつり実施時(H29年10月14日、15日)の受付時に配布し、同会場に設置した回収BOXで回収。回収数は116件。	
<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)>	
アンケートの設問が5問で、回答者にとって負担が少ない点。 泉寿まつり実施時に配布するので、普段施設を利用しない人の意見も聞ける点。	

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)> 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)>	

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)> 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)> アンケート等で抽出される課題は施設のハード面が多いが、優先順位をつけ、出来るだけ応えられるよう努力している点。例えばトイレの洋式化の課題は、トイレ修理時に工事を実施して解決した。空調の性能回復の課題は、区に連絡して修繕して解決した。	

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)> 現場確認(ロビーに配架されたファイルを確認)、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)>	
アンケート結果および課題の対応策を、事業計画書、事業報告書などの他の開示書類とともにファイルに整理し、利用者が手に取りやすいよう、ロビーのラックに配架している点。	

(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)></p> <p>ソファに座ってゆっくり意見を書けるよう、一階ロビーの目立つ位置に、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> <p>ご意見箱の記入用紙に「回答の返信が必要かどうか」、「意見と回答を公開してもよいかどうか」を選択できる欄が設けてあるなど、利用者が意見を述べやすいよう、意見記入者の立場に立ったきめ細かな配慮が行われている点。</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)></p> <p>現場確認(玄関前掲示板)、資料(意見・苦情の解決フローチャート図)</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>苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者・担当者を一枚のフローチャートにわかりやすくまとめている点。</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)></p> <p>苦情解決の仕組みをフローチャート図にして玄関前の掲示板に掲示している。</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)></p> <p>苦情等に対する受付方法や、対応手順、責任者・担当者を一枚にまとめたフローチャート図を、玄関前の目立つ位置に掲示し、利用者等への周知に努めている点。</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 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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
評価機関 記述	
<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)>	
<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)>	
「苦情対応記録」用紙に、苦情やトラブルの内容、顛末、対応策・防止策を詳細に記録し、ファイルにまとめて資料として保管している点。	

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 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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(苦情対応記録)、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)>	
当施設の意見・苦情のほとんどが、施設の利用方法等を巡るトラブルである。当事者の間に入り、トラブルの防止方法をじっくり話し合っている点。	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ご意見箱への記入用紙)、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)>	
ご意見箱への記入用紙に、「苦情の内容・対応を公表してもよいか」についてのチェック欄を設け公表の可否を苦情発信者に確認している点。	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・受付窓口のカウンターに施設の利用案内・利用方法等のパンフレットを置き、利用者がいつでも自由に持ち帰れるようにするとともに、質問があればその場で説明を行っています。 ・毎月月初めに「泉寿荘だより」を発行し(約2100部)、区内の地区センター、区民活動支援センターに配架してもらうとともに、地元自治会町内会に班回覧してます。また、泉寿荘のホームページに泉寿荘だより等を掲載し、PRを行っています。 ・新規見学者の方には、窓口で利用方法等を説明するとともに職員が館内をご案内しています。 ・新規会員を募集している施設利用団体の情報を「泉寿荘だよりサークル紹介特別号」で広報するとともに、サークルのポスターを館内に掲示しています。 ・自主事業募集やイベントのお知らせは、「広報よこはま泉区版」や「区社協だより泉」に掲載を依頼し、広く区民に周知しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(泉寿荘だより、利用案内、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> <p>2,100部もの泉寿荘だよりを毎月印刷し、1,400部を4地域連合自治会の回覧向けに、300部を近隣施設に、400部を当施設受付で配布して、趣味の教室等のイベントやサークル情報など当施設の活動を幅広く情報提供している点。「広報よこはま泉区版」や「区社協だより」に自主事業やイベントの情報の掲載を依頼するほか、タウンニュースなどにも情報提供するなど幅広い媒体を活用し、広報に努めている点。</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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用案内)、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)>	
<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)> 団体による部屋利用の場合、利用者の負担を減らすため3か月分の申し込みを一括して行うとともに、申し込みが重複した場合、調整会議とくじで公平に決めている点。 趣味の教室の申し込みは抽選で行っているが、運動系の教室は、申込者の体調を確認するため、往復はがきによる申し込みをせず、官製はがきを持参して頂く決まりにするなどきめ細かい配慮を行っている点。	

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 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(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(人権研修の研修資料)、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)>	
<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)>	
横浜市のホームページを抜粋した資料に加え、所長が独自に作成した資料を研修教材として使用している点。	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・日曜日の午後の施設稼働率を上げるとともに60代前半の利用者を増やす目的で、「日曜日は筋力アップ」と題して、第1週にヒップホップ有酸素運動、第2週はコア・コンディショニング、第4週に筋力能力アップ体操を実施しています。 ・4月開講趣味の教室は、健康増進をテーマに優しいヨガ、健康体操、骨盤体操、初心者のための卓球教室、ノルディックウォーキングなどを実施しています。また、生きがいづくりをテーマに、吊るし雛、合わせ調味料で早うま料理、トーンチャイム、紅茶を楽しむ会、歴史を学ぶなどを実施しています。 ・利用者から実施要望等が寄せられている写経、落語を楽しむ会、映画鑑賞会、歌声ひろばなどを実施しています。 ・サークル団体会員の拡大を目的に、毎年「泉寿荘だよりサークル紹介特別号」の作成や、「せんじゅまつり」において、サークル団体の体験コーナーを設けるなど、PR広報に努めています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(泉寿荘だより)、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>利用者の少ない日曜日午後の時間帯を利用して、趣味の教室で「筋力アップ教室」を開催し、毎回10名程度の利用者を集客している点。 隣接する泉スポーツセンターと連携し、健康の増進のための趣味の教室を多数開催している点。 利用者ニーズを踏まえた教室を開催し、多くの参加申込者を集めている点。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月泉区社会福祉協議会、民生委員、地域包括支援センターとの共催事業による「なごみの広場」の中で、高齢者との情報交換や健康相談等を行っています。 ・「せんじゅまつり」で保健活動推進委員による骨密度測定、血管年齢、足指力等の測定を行い相談を行っています。 ・国際親善総合病院との共催事業による「しんぜん院外健康教室」にて、講演と健康相談等を行っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(イベントのチラシ)、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>「なごみの広場」、「せんじゅまつり」、「しんぜん院外健康教室」などイベントを活用し、地域ケアプラザや保健活動推進委員、国際親善総合病院等の専門家の協力を得ながら健康相談を実施している点。また「なごみの広場」や「しんぜん院外健康教室」では健康に関するセミナーも実施している点。</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> <ul style="list-style-type: none"> 平成27年度から泉寿荘ホームページを立ち上げ、趣味の教室、自主事業、年間行事、泉寿荘だよりなど掲載し、PRしています。 年間の事業計画・自主事業の募集案内については、玄関入口の掲示板に掲載して周知しています。 毎月、月初めに「泉寿荘だより」を発行(約2100部)し、区内の地区センター、区民活動支援センターに配架してもらうとともに、地元自治会町内会の班回覧を利用させていただき行事などの周知PRを行っています。 新規会員を募集している施設利用団体の情報「泉寿荘だよりサークル紹介特別号」で広報するとともにサークルのポスターを館内に掲示しています。 広報よこはま泉区版・泉区社会福祉協議会の機関紙「区社協だより泉」に趣味の教室の募集案内など行事内容を掲載してPRしています。 施設前のバス停横に外掲示板を設置し、各種の事業のPRを行っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(ホームページ、泉寿荘だより、広報よこはま泉区版)、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>課題として次の点が挙げられます。 4地域連合自治会の組織が大きいため、「泉寿荘だより」の回覧を依頼してから、実際に回覧されるまで2週間以上かかり、申込期限まで十分な時間の余裕がなくなってしまう点。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>広報紙「泉寿荘だより」を発行し、4地域連合自治会への回覧や近隣施設・館内配布を通じて趣味の教室等のイベント情報を毎月発信している点。 「広報よこはま泉区版」、「区社協だより泉」に趣味の教室の募集案内を掲載してもらうほか、タウンニュースやYCBなどにも情報提供し、積極的に広報PRに努めている点。</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> <ul style="list-style-type: none"> 職員全員が統一したエプロンと名札を着用し、一目で職員とわかるようにし、利用者からの質問等には分かりやすく丁寧にかつ迅速に対応しています。 受付には常に職員が在席し、利用者等の入館時には笑顔で明るく挨拶をして、利用者証の提示を求めています。 事務所には受付担当のほか職員2名が在席し、窓口混雑時や各種の質問などにすばやく対応できるようにしています。 色々な場面での利用者との会話には利用者の話を良く聞き、個々の利用者の状況にあった対応を行っています。 電話を受ける時は、施設名、名前を最初に名乗り対応するよう心がけています。また、不在時には必ず伝言のメモを作成しています。 	<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>受付で入館者と目が合ったとき、素早くあいさつ対応が出来る点。 電話を受けるときに必ず施設名、名前を名乗ることが徹底されている点。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用率の高い機能回復訓練室は利用時間帯の枠を2枠から3枠に増やしていますが、今後、4枠に増やすことも検討しています。 ・利用率の低い調理室は、趣味の教室男の料理、重ね煮料理とお茶の会、合わせ調味料で早うま料理を順次開催しています。また、ゲートボール場は隣の泉スポーツセンターのノルディックウォーキングの準備体操する場所として貸し出すなど利用率の向上を図っています。 ・大広間は利用者が限定されている現状を改善するため、高齢者の交流の場として「なごみの広場」の開催や自主事業の「ヨガ教室」を実施しています。また、大広間の利用者を増やすため、和机・椅子を購入し、利用者が楽しく談笑したり昼食をとったりできるスペースを確保しています。 ・和室に和机と椅子を購入したことで、サークル団体の利用が増加しました。また、サークル団体の利用がないときは談話室として利用者がいつでも使えるように提供しています。 	<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>課題として次の点が挙げられます。 高齢者の退会によりサークルの人数が減り小規模化しているため、稼働率が変化していないにもかかわらず、利用者数が年々低下している点。</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>和室の稼働率を上げるため椅子、和机を設置し、折り紙や刺繍サークルなどの一般団体も利用できるようにした点。また団体の利用が無いときは談話室として開放し、施設の無駄がなくなるよう工夫している点。 調理室の稼働率を上げるため、「男の料理教室」などの教室を積極的に開催したり、会議室で実施される各種食事会やイベントの模擬店の準備に開放するなど様々な工夫を行っている点。</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>カラオケなどで利用希望者の多い大広間の利用方法を細かくスケジューリングし、多様なニーズに応えられるようにしている点。また大広間の利用の手引きを発行し、トラブルを防止するなど、利用者の立場に立ったきめ細かな配慮を行っている点。泉寿だより特別号でサークルの紹介を行う他、会員募集等のチラシを貼るための掲示板の提供、作品展示スペースの提供などサークル活動の支援を積極的に行っている点。</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> <p>高齢者の退会によりサークルの構成員は年々減少しています。サークルの構成員を増やすため、年度初め等に、合同説明会などサークルの新規入会者募集イベントを実施してはどうでしょうか。 機能回復訓練室ですが、枠の設定の工夫により4枠にすれば、より多くの団体のニーズに応えることが出来ます。</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)>	
定期点検の報告書にインデックスを付け、年度ごとにファイルで管理している点	

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)>	
館内はチリひとつなく、丁寧に清掃が行われている点。	

(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	
<p>< (備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内) ></p> <p>< 評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内) ></p> <p>毎年度決算報告の後、台帳を更新している点。 備品の在庫を部屋ごとに分けて台帳で管理している点。</p>	

②老人福祉センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p>< 揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内) ></p> <p>< 評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内) ></p> <p>28年度以降新しく購入した備品には、備品番号を記入したシールを貼り、備品台帳との対応が一目でわかるようにしている点。</p>	

③利用者が直接使う老人福祉センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

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

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ゴミ回収の都度、種類ごとにゴミを計量し、記録している点。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月の休館日に専門業者による定期清掃、空調設備等の保守点検を行うとともに、建物・設備の総合巡視点検も行っていきます。 ・毎日、職員が館内の清掃を行うとともにトイレ内の消耗品のチェック補充、ごみの清掃を行って、いつでも利用者の方が気持ちよく快適で安心して過ごせるよう清潔を保っています。 ・施設点検(電気関係の点灯、施錠、清掃、整理整頓)については、毎日時間帯ごとに施設安全確認表を基に職員が点検を行い、効率的に「巡回・点検・確認」をすることにより早めの異常の発見に努めています。不具合等を発見した場合、軽易で職員ができるものはすぐに対応し、職員ができないものは専門業者を迅速に手配しています。 ・施設周辺・2階ベランダの植栽については、ボランティアの協力を得て植物の手入れ等美観の保持に努めています。また、環境に配慮してグリーンカーテンの設置も行っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(施設安全確認表)、現場確認(館全体)、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>施設の安全や美観のチェック項目を記した施設安全確認表をもとに、1日4回全館を巡回し、施設が安全・清潔に保たれているかを点検・記録している点。 施設内の随所に「掲示板」、「棚」、「ショーケース」等が設置され、サークルで制作した作品が美しく飾られている点。</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>図書コーナーの横のガラスに、グリーンカーテンを設置し、美観の保持と省エネに努めている点。 園芸ボランティアを組織し、グリーンカーテンの他、プランターの管理、草むしり等の作業をお手伝いいただき、施設的美観の維持向上と管理運営の効率化図っている点。</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> <p>清掃箇所と清掃内容を一覧にしたチェックリストを用意しておくことで、漏れなく確実に清掃ができます。また検収作業も容易にできます。 計量したゴミを種類別に分け、月別あるいは前年対比で比較すれば、ごみの増える要因を分析出来、ゴミの減量につなげることが出来ます。</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>「緊急時対応マニュアル」として、火災発生、地震発生 の2種類を用意し、自衛消防隊の役割分担の図、非常用の避難経路図など実践的な内容になっている点。 上記マニュアルの簡易版を事務所の壁面に掲示し、すぐに見られるようにしている点。</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> <p>月1回の機会警備の定期検査のほか、日常から少し気になることがあれば、所長、副所長、警備会社、本部との間で連絡を取り合っている点。防犯カメラの設置により、外周を含めて防犯対策を強化している点。</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	
<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)>	

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	
<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)> スタッフは、午前、午後の2班に勤務しており、スタッフが1日に4回以上、最終は職員により、「施設安全確認表」による巡回を計画的に行っている点。巡回中や補助清掃等で気づきや対応は、「業務日誌」に書き留めて、スタッフ間・職員で着実に情報共有している点。	

(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)>	
各部屋・ロビー、玄関・トイレ等での確認箇所の細目を列挙した「施設安全確認表」を作成して、毎日の巡回時に記録して、事故防止に役立てている点。	

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)>	
年度研修 第1回、第2回を開催時 内容:作業手順の見直しについて(事故防止策含む) 対象者: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)>	
秋の防災訓練の時に併せて、「スタッフマニュアル」にある事故防止、安全対策に関わる内容について、作業手順の基本の再確認と、作業手順の見直し箇所の周知徹底の話を所長・副所長より行っている点。 日々の事故防止、安全対策等に関する取組・出来事の中で、スタッフに伝えた方が良い事は業務日誌に記入し、引継時に報告することで情報共有を図っている点。	

(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)> AEDの操作研修(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>AED研修では泉消防署に講師を依頼して、実践的なAEDの操作訓練を行っている点。 日にちを早めに設定して、全職員が参加しやすくしている点。</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)> 緊急先の連絡先一覧、緊急マニュアル早見版、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>緊急時連絡先、および、「緊急時対応マニュアル早見版」を事務所上部の見やすい場所に掲示をしている点。 緊急時の連絡先を、所管課と施設職員の間、職員とスタッフの間を連絡網として持ち合っている点。</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>当施設は泉区において、帰宅困難者等の補完的避難場所の位置づけであるが、平成25年度に「老人福祉施設災害対応マニュアル」として、マニュアルの原型を作成している点。</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>毎年秋の訓練で実施しており、避難経路図にもとづく避難誘導の訓練、および、災害時の館内アナウンスの訓練など、防災体制の基本を確認して、いざというときに慌てないよう実践的な訓練をしている点。</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>シフト勤務であるため、「緊急時対応マニュアル」と対応研修により、職員・スタッフの誰が出勤していても、各担当者の役割が果たせるように準備しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>老人福祉施設の特性として、高齢者の利用が多くなっています。避難訓練の在り方として、時には利用者にも任意で参加する機会を設けていただくことをお勧めします。避難の疑似体験で利用者との情報共有ができる、新たに必要な対策がないかなどの課題が明らかになるなど、メリットがあるからです。</p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外で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	
<p><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)></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>日常業務において、スタッフは放送担当、受付担当、点検等の3人チームを組んで、効率的にマルチジョブ化して動いている点。 前の管理体制では5人配置で動いていたが、現指定管理者は3人配置として、2名の削減に結び付けました。</p>	

②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><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)></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	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ロビーにある横浜市・泉区の広報コーナーのラックの中に、事業計画書、事業報告書のファイルを配備しています。</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>	

(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)>	
毎年11月、3月の全体研修の開催を定番化させており、重要なテーマの研修を漏れなく、目的を明確にして実施している点。	

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)> 年間の職員研修計画、ヒアリング、研修教材	
<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)> 窓口・電話対応研修、個人情報保護研修、人権研修、防災研修、AED操作研修(職員全員)、新人研修(対象者)、随時研修(常勤職員、事務スタッフ)	
<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)>	
年1回の定番テーマの研修について、基本事項を再確認をするもの、改善策や新たな知識などを追加するものなどを取り入れて、充実した研修としている点。	

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>・業務に必要な外部研修については、積極的に参加するようにしています。</p> <p>・内部の研修は年2回休館日(今年度は11月、3月に予定)を利用して実施し、職員の資質向上に努めています。</p> <p>・研修は基本的に勤務とし、費用も法人が負担するなど研修が受けやすいように配慮しています。</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>年間の職員研修計画、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> <p>内部研修では早めに研修日を決めて、全職員が参加できるように、また、研修時間は勤務時間と位置付けて、法人が費用負担をしている点。 市や区主催の外部講習では、運営に役立つテーマを選択して、館のシフト勤務に配慮しながら、事務補助職員、副所長を中心に、交代で出席できるようにしている点。</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
<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>
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>事務打合せ会議記録、老人福祉センター所長会の議事録、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>外部研修の受講について月1回の事務打合せ会等で概要報告し、また、所長が出席する老人福祉センター所長会の会議内容などを報告し、相互に情報共有をしている点。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。

※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「スタッフマニュアル」は、スタッフがこの1冊で受付・点検・放送の各業務、利用者の案内、維持管理の点検がマスターできるように、チェックポイントの細目、タイムスケジュールなどが書かれた実践的な内容となっている点。 副所長が随時にマニュアルを見直して、作業手順の改訂箇所など、スタッフ研修、朝・帰りのミーティング等で周知している点。	

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)> ・毎日職員の申し送り事項は「業務日報」を作成しています。また、1週間交代勤務のため前週の申し送り事項周知徹底のため日報チェック表を活用しています。さらに、事務職員の申し送り事項は別に「引継ノート」を作成しています。 ・朝のミーティング、午前午後の引継、帰りのミーティングで引継事項の確認、所長・事務からの伝達事項など職員間での情報共有を行っています。 ・業務処理方法の変更や新規業務の周知については毎日のミーティングのほか事務室内の掲示板に内容を掲示して確認しています。(確認したら各自でチェックをして確認漏れがないようにしています。) ・年2回休館日に職員研修を行い、情報の共有を図っています。 ・業務マニュアルは、毎年度見直しを行い年度初めに全員に配布し周知徹底しています。業務を行ううえで変更等が発生した場合は、適宜修正を行い職員全員に周知しています。	<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(事務所内の掲示板)、業務日報、引き継ぎノート、週計画、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)> 業務処理の変更点の周知、自主事業の情報などを張り付ける掲示板や、業務日報、引継ノートなど、各種の情報共有のツールが活用されている点。 朝ミーティングでは、各日報の確認、本日の業務予定などを説明し、円滑な運営ができるように徹底している点。 月1回の事務打合せでは、所長、副所長からの報告・連絡のほか職員からも、維持管理や自主事業に関する提案を受け、人材育成につなげている点。

(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 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)></p> <p>「泉寿荘個人情報保護方針」として、法令遵守であること、情報は目的外には利用しないことなどを明文化しています。</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)></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)></p> <p>休館日に行うスタッフ研修時には、横浜市の個人情報保護条例、運用の手引きの書面を説明した上で、当施設の実務における留意点を確認している点。</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	
<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>	

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>団体登録簿の記載用紙に、提供いただく個人情報は運営の目的外使用がない旨を明記し、口頭で説明している点。 団体登録簿の記載用紙にて、i)サークル活動の連絡先を施設での掲示、ii)泉寿荘だよりの掲載、の希望の有無を確認している点。</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>設問⑤に記載したように、団体サークルの中で希望のあった先について、泉寿荘だより(サークル紹介特別号)に掲載し、館内の掲示板にサークル紹介(連絡先を含めて)を実施している点。</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	
<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(個人情報を含むファイル、収納棚、ロッカー)、パソコン、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> <p>個人情報を含むファイルには、りんごマークを付けて、必ず鍵のかかる収納棚に入れるようにしている点。 施設の利用証の登録はパソコン管理であるが、登録・検索できる取扱者を限定している点。</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 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	
<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> <p>会計ソフトを使って管理しており、パソコンで作成する現金出納帳、預金出納帳と、預金残高の数値があうように常に確認している点。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納系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)> 経理資料、経理規定、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)> 所長と本部の理事長の間で経理と出納のダブルチェックを行い、さらに、毎月、所長、理事長、顧問税理士が会合で協議して、予算の執行状況、経理書類の確認を着実にしている点。	

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)> 経理書類、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)> 現場確認、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><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・使用していない部屋の消灯や冷暖房の適正温度をチェックして光熱水費の削減に取り組んでいます。 ・電力供給会社を東京電力から東京ガスの代理店エネットに変更し、電気料の削減を行っています。 ・コピー用紙の裏紙利用等資源の再利用を徹底し事務経費の削減を図っています。 ・消灯が難しい大広間、機能回復訓練室やトイレ、廊下などの照明をLED化して電気料の削減に取り組んでいます。 ・ボランティアの協力を得て2階ベランダにグリーンカーテンの設置を行い、光熱費の削減に取り組んでいます。 	<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、平成29年度収支予算書兼決算書、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>各部屋の夏・冬の温度設定、トイレの小まめな点灯・消灯の確認など、利用者の理解を得ながら取り組み、また、照明の計画的なLED化、電力会社の柔軟な選択により、電気料金の節約に結び付けている点。 以前は大広間にお茶担当のスタッフを配置していたが、給茶機を購入し、その分人員削減を行い、人員の効率的な配置ができるようになった点。</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>指定管理者は、地区センター、コミュニティハウスを含めて区内で4施設の運営に関わっています。そのため、地域ニーズにあった講師の人材を紹介し合うことがあり、魅力的な自主事業になるように役立っている点。 館内に多くのサークルの作品(手工芸、絵、折紙等)が展示され、活動紹介と楽しい雰囲気を演出している点。</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> <p>スタッフはシフト制勤務のため難しい面もありますが、時にはチーム間でシフト応援を頼み、外部研修の参加や他の地区センター、老人福祉センターの見学機会を設ければ、業務改善のヒント、企画アイデアにつながるため、お勧めします。個人情報保護に関して、適切な管理のため取り組んでいる措置について、もう少し具体的なマニュアルに記載しておく、ルール周知徹底ができて良いでしょう。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・市や区の事業案内やイベント案内等のポスターの掲示、チラシの配架を行い、市・区の広報に協力をしています。 ・地元自治会町内会の協力を得て毎年秋に開催する「せんじゅまつり」は、隣の泉スポーツセンターで開催する「泉区民スポーツフェスティバル」と共催するなど、区の事業に協力しています。 	<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、利用案内、広報よこはま・泉区版、泉寿荘だより、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>「せんじゅまつり」を隣接する泉スポーツセンターの「泉区民スポーツフェスティバル」と同日開催として、模擬店その他で、地域住民の交流の場を提供している点。 毎月1回、社協などと連携して行う「なごみのひろば」の中で、地域ケアプラザの活動を紹介し、地域住民が介護サービスに関する基本知識を得る機会となっている点。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用については、3か月ごとに施設利用調査表で事前予約(1か月1団体2枠まで予約可能)を受付し、部屋の重複利用団体のみ施設利用調整会議に出席して調整しています。 ・事前予約以外に月2枠まで追加利用できるため、毎月1日に抽選で予約受付して、広く公平に利用していただいています。 ・バスの時刻表を入口に掲示し、来館者の利便性の向上を図っています。 ・ロビーに血圧計を設置し、利用者がいつでも測れるようにしています。 	<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、現場確認(バス時刻表、血圧計)、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>団体利用では3か月単位で予約可能とし、抽選会も年4回で済むなど、利用者の利便性を高めている点。 ロビーに血圧計を設置し、日常の健康管理やスポーツ系の教室参加前の体調確認に役立てている点。 近隣の中田中学校、領家中学校などの職場体験を受け入れて、子どもたちの学びの協力をしている点。</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> <p>泉スポーツセンターに隣接しているメリットを活かし、「せんじゅまつり」の中で、例えば趣味の教室の紹介では、子どもたちが参加できるものを増やす、演芸発表では、小中学校が演奏で参加するなど、世代間交流の機会を、積極的に提供することをお勧めします。</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		
		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		
		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				
②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				
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？	レ	行っている	レ	行っている				
		行っていない		行っていない				
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)	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) 協定書等の遂行	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
			協定書等のとおり管理していない	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
			協定書等のとおり実施していない	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
			ない	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
			揃っていない	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
			安全性に関わる損傷等がある	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
			適切に管理していない	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
			適切に分別していない	適切に分別していない
不備の数			0	0
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？	レ 作成している	レ 作成している
			作成していない	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
			協定書等のとおり実施していない	協定書等のとおり実施していない
			評価対象外施設	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
			適切に管理していない	適切に管理していない
			レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている
	(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
			一部チェックに不備がある	一部チェックに不備がある
			チェックしていない	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
			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
	(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
			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
		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
	体制を確保していない		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
			評価対象施設だが、作成していない	評価対象施設だが、作成していない
評価対象外施設である			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	
		実施していない	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) 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)	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用に関し、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	