

横浜市指定管理者第三者評価制度

老人福祉センター 横浜市うらしま荘
評価シート

評価機関名：株式会社 ソートフル

令和5年12月

目次

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

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 地域及び地域住民との連携	<p>うらしま荘が、高齢者のみならず、地域の幅広い世代の方々から愛され、信頼される施設となれるよう、「安心・安全、公平・公正、快適」な施設運営に努め、また、「学びの場」、「いこいの場」、「ふれあいの場」を安定的に提供することを通じて、地域に貢献し、連携を密にしている。</p> <p>また、施設単独という「点」から、地元町内会、老人クラブ、小・中学校、放課後キッズクラブ、民生委員や主任児童委員、就労支援施設、さらには、市老人クラブ連合会や区シニアクラブ連合会、区役所や図書館、シルバー人材センター、地域ケアプラザ、地区センター、コミュニティハウス、区社協など多様な主体と連携・協力することにより、「点から線(絆)」を構築・拡大し、それぞれの持ち味を相互に発揮できるように、地域を包括的に支えるネットワークを築くことに継続して取り組んでいる。</p> <p>これらの取組が地域を支え、発展させる力の礎になると確信している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 令和5年の節分の日に市認定の無形民俗文化財として守り伝えられてきた昔の装束を纏って町内を練り歩く行事に、施設のトイレ・休憩場や駐車場を提供し、100名以上の参観者が集う催しが実施されました。地域の方々との交流を通して、当事業所の活動を周知すると同時に地域住民との連携を深める良い機会となりました。 令和5年10月29日に多世代交流を目的としたハロウィンを開催し400名近くが参加しました。また令和6年1月には、浦島丘中学校からの依頼を受け、老人福祉センターの役割や仕事を体感してもらおう企画を検討しています。次世代を担う若年層に仕事や福祉の大切さを実感してもらおう試みとして評価されます。 当事業所は市老人クラブ連合会や区シニアクラブ連合会が主催する行事や会議などの会場を予約を含め優先的に提供し、それぞれの事務局の仕事を積極的にサポートしています。
II 利用者サービスの向上	<p>利用者の満足度を向上させるためには、安心・安全で快適な施設の維持管理といったハード面だけでなく、常に親切・丁寧で迅速・的確な対応といったソフト面からのアプローチが重要である。その基本は「人」である。そのため人材の育成を計画的に進めるとともに、サービスの質の向上、組織的な業務スキル・ノウハウの蓄積・継承を積極的に行っている。</p> <p>併せて、利用者ニーズに則した魅力的な事業の企画・実施に努め、どれも好評を得ている。</p> <p>また、利用者の声に、常に真摯に耳を傾け取り組むことを基本に据え、日々の利用者とのやり取り、ご意見箱、アンケート調査、利用者会議などで、利用者のニーズの把握に努めている。このようにサービス向上や業務改善など、顧客満足度の向上の取組を不断の努力をもって進めている。その一つの現れが、利用者数や稼働率の大幅な改善や利用者満足度99.4%という高い評価につながっている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 初めて来館された利用者には職員が必ず2階に案内して実際に施設の様子を見てもらっています。職員と触れ合うことで親近感が自然と醸し出され、また来てみようとの気持ちとなり、その結果、利用者から好評を得ると同時にリピーターが増えるという相乗効果を生んでいます。 毎週水曜日、看護師が年35回延べ150人以上の方々への健康相談に応じています。令和4年からは健康や仲間づくりなどの課題に加え、あらゆる悩みごとにも対応し、生活相談の場合、内容によっては、地域ケアプラザに話を繋ぐなど、顔の見える細やかで丁寧な他施設との関係作りに取り組んでいます。 健康増進プログラムでは、フラダンス入門、体幹を鍛えるピラティス教室、はじめてのシニアヨガなどは人気が高く多くの方が参加しています。また、介護予防や健康維持・増進に繋がる魅力ある企画を推進すべく取り組んでいます。
III 施設・設備の維持管理	<p>開所から35年以上が経過し、施設・設備の経年劣化が進むなか、利用者の安心・安全・快適を第一に、職員による日常点検等を適切に行い、不具合や故障箇所の早期発見、迅速な修繕対応を行っている。</p> <p>また、法人事務局や区地域振興課、図書館等と施設・設備に関わる状況を情報共有し、相互に連携・協力するなかで、必要な施設・設備の修繕対応等を計画的かつ迅速・的確に行うことで、より良い利用環境の維持や提供、事故等の未然防止につなげている。</p> <p>最近の事例として、電気式中央循環式貯湯設備からガス給湯設備への変更を、区や建物内事業者である図書館等と連携し、市民利用や業務への影響を極小化するなかで、計画的かつ円滑に遂行でき、課題であったシャワーサービスの再開を実現した。関係者がともに「施設を守り、市民に供する」という共通認識のうえに立った取組となり、互いの信頼感の醸成や連携の強化にもつながっている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員が横浜市主催の研修に参加し、施設点検の概要と方法を学び、適切な日常の施設点検を行うことで不具合個所の早期発見と補修を心がけています。 清掃は専門業者に委託していますが、手摺や机の清掃除菌や駐車場内の除草などを職員が行うことで美化推進と良好な環境を維持しています。また、部屋利用後の清掃や除菌を利用者と職員・スタッフが一緒にすることで「みんなの施設」という意識醸成も図っています。 ゴミの不法投棄への注意喚起や古紙の町内会への寄付など公共意識向上と資源循環への取組を行っています。 高齢者の転倒予防のため、生きがい作業室の床シートの張替えや大広間の間隔を空けた椅子の設置、和室天井・多目的トイレ扉の修繕・温水洗浄便座への取り換え、ガス給湯施設を更新してシャワーサービスも再開するなど利用者に寄り添った姿勢が見受けられます。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>自然災害、感染症の流行、事件・事故など緊急時に迅速・的確に対応するためには、何よりも日ごろからの備え、対応の主体たる個々の職員一人ひとりの十分な理解と実践力の確保が重要である。</p> <p>このため、緊急時に誰もが迅速・的確に対応できるよう策定した「防災や事件・事故危機管理マニュアル」、消防や避難確保計画等に基づく研修や訓練等を計画的に行い、組織的な対応力の醸成を図っている。</p> <p>なお、安心・安全、快適でより良い利用環境を常に確保する努力が不可欠であることから、予防や防止の視点を大切に、職員による館内外の施設・設備のチェックシートを活用した日常点検を行うとともに、ヒヤリハットを共有し、改善につなげている。</p> <p>さらに、緊急連絡網を整備するとともに、危機管理マニュアルは、フローチャート方式で分かりやすいものとし、誰でも適切に即応できるよう工夫している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「事件・事故危機管理マニュアル」をフローチャート方式で策定し、通報例も掲示することで、緊急時に職員・スタッフが的確に行動できるようにしています。 ・令和4年5月、防災設備の確認・車椅子操作・感染症対策等の緊急対応の実務研修を行っています。 ・令和4年横浜市防火防災協会主催の普通救命講習に職員全員が出席し、応急手当の基礎知識や救命処置方法を学び、令和5年7月神奈川消防署の指導でAED操作・救急救命研修や熱中症での応急処置を学んでいます。また、一部改訂した防災マニュアル(土砂災害警戒区域となるため)と避難経路図・消火器の位置の確認を行うなど、防災意識向上に取り組んでいます。 ・転倒防止のため、部屋入り口の床を応急処置し、部屋の段差に簡易型スロープも用意して躓きを防ぐなど、高齢者の行動に配慮した姿勢が感じられる施設です。
V ・ 組織運営及び体制	<p>うらしま荘が、円滑で良好な施設運営を維持し、魅力的な各種事業、質の高いサービスを安定的に提供していくためには、組織体制と人的資源が重要である。</p> <p>運営体制は、館長1名、副館長2名、スタッフ12名によるシフト勤務であるが、新採用のスタッフには、OJTによる実務研修を行うことで、早期に必要な業務スキルが習得できるよう努めている。そして、計画的で実践的な人材育成を図り、円滑な業務運営やサービス提供ができるよう取り組んでいる。</p> <p>日々の職員配置は、施設の利用状況や事業実施等を勘案しながら、人員配置の最適化を図っている。</p> <p>また、シフト勤務である職員が、連携・協力し、常に良好で同質なサービスを提供できるよう、朝礼や昼礼、業務日誌、スタッフミーティング等により、情報を共有し、円滑な施設管理、サービス提供の確保に努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・うらしま荘業務マニュアルは、日常業務の説明だけでなく、「楽しくお仕事をするために」を副題として記載し、職員の心構え、うらしま荘の顔として接遇に関する12条を加えるなど、接客力の大切さが記載されています。業務マニュアルを教材として研修し、常に事務室やスタッフ控室に設置しておくなど、職員のバイブルとして活用し、良好で同質なサービスの提供に取り組んでいます。 ・館長以下全職員が「チームうらしま」を意識して、仕事を行い、利用者からの「ありがとうまた来るよ」を励みとして、職員・スタッフが一丸となり、利用者へのサービスを提供していることが確認されました。結果として利用者に喜ばれ、利用者の多い活気のある事業所になっていることは評価できます。
VI ・ その他	<p>コロナの感染予防・拡大防止を図りつつ、健康の維持、増進や介護予防につながるよう、魅力的で時宜を得た各種講座等を計画的に開催しており、講座数、参加者数ともに増加している。また、事後グループ移行や既存団体の活動のサポートを通じ、サークル活動を支援している。</p> <p>カラオケ再開に際し、単に以前の運用方法をもって再開するのではなく、利用者が互いに交流し仲間づくりにも貢献できるよう「サークル化」するなど、常に創意・工夫、そしてチャレンジ精神を大切に組み込んでいる。その成果が、利用者満足度99.4%に表れている。</p> <p>人生100年時代を迎え、地域の高齢者の方々が、より健康で豊かに暮らしていただけるよう、施設利用や活動、開催事業等を通じ、ふれあいや憩い、学びの場を組織的なスキルやノウハウを蓄積・継承・発揮しながら提供できるよう「チームうらしま」として組織一丸で取り組んでいる。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の声を把握し、全職員で練り上げた企画を作り、利用者の期待に応える自主事業や趣味の教室などを提供し、利用者評価されています。 ・カラオケ再開に際し、利用者がお互いに交流し、仲間づくりに貢献できるよう「サークル化」し、結果的に利用者へ歓迎されています。 ・近隣の地域ケアプラザ3事業所と連携し、高齢者に適切に接するために必要な、介護の基礎知識や認知症サポーター養成講座を毎年開催しています。 ・看護学生の実習受け入れを長年、継続して行っており、看護師を目指す学生と高齢者の交流の場を提供しています。

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="137 434 794 495"><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="137 633 794 1111">①所長会(課題や情報の共有)、②区地域施設間連携会議(区及び他の公益施設等との連携)、③市老人クラブ連合会等との連携協力(シニア大学他)、④地域ケアプラザとの連携協力(認知症サポーター養成講座他)、⑤Route7プロジェクトによる他施設間連携(区民活動支援センター、区社協、地区センター、地域ケアプラザ等)、⑥かながわイキ活プロジェクトによる他施設等との連携協力(区民活動支援センター、公会堂、区社協、地区センター、地域ケアプラザ等)、⑦複合施設内の図書館、シルバー人材センター、市老人クラブ連合会との連携協力(情報共有、防災訓練等)、⑧地元町内会との地域のまつり、清掃、防災活動、季節の催事等における連携協力、⑨地元小・中学校、浦島小学校放課後キッズクラブ、民生委員、主任児童委員、ヘルスマイト、就労支援施設等との催事での連携協力などを円滑な施設運営の確保や利用者数の増加等につなげている。</p>	<p data-bbox="794 434 1457 495"><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="794 517 1457 577">事業計画・報告書、地域関連施設のパンフレット類、ヒアリング</p> <p data-bbox="794 584 1457 645"><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="794 909 1457 969"><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p data-bbox="794 992 1457 1167">・令和5年2月3日節分の日により市認定の無形民俗文化財として守り伝えられてきた昔の装束を纏って町内を練り歩く行事に、トイレ・休憩場や駐車場を提供し、100名以上の参観者が集う催しが実施されました。地域の方々との交流を通して、施設活動を周知すると同時に地域住民との連携を深める良い機会となりました。</p> <p data-bbox="794 1167 1457 1227">・地元小中学校・就労支援施設等との催事での連携協力を通じて、円滑な施設運営と利用者増につなげています。</p>

②老人クラブ活動を支援しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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市老人クラブ連合会及び区シニアクラブ連合会には、両団体が主催するシニア大学や囲碁・将棋大会、各種会議・講座・研修会等の会場を優先的に提供し、その利用や事業運営を積極的にサポートしている。なお、シニア大学の応募事務については、窓口での事業概要説明、受講申込書の受付等のサポートも行っている。</p> <p>②うらしま荘委員会の委員である市老人クラブ連合会理事長からも貴重なご意見やご要望等を伺う機会としている。</p> <p>③地元老人会主催の大学生との交流会等の催事開催にあたり、場の提供をはじめその運営を積極的に支援している。</p> <p>④市老人クラブ連合会と同じ建物、隣近所の関係からシルバー人材センターも含め、来館者への案内や導入部の説明を親切・丁寧に行うよう努めている。</p> <p>⑤市老人クラブ連合会機関紙「かがやきだより横浜」の配架など、老人クラブ活動につながる広報事業に積極的に協力している。</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>市老人クラブ連合会機関紙「かがやきだより横浜」、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"> ・当老人福祉センターが、市老人クラブ連合会や区シニアクラブ連合会が主催する行事や会議などの会場として、予約を含め優先的に提供し、それぞれの事務局の仕事を積極的にサポートしています。 ・地元老人会主催の大学生との交流会等の催事開催にあたり、場の提供をはじめその運営を積極的に支援しています。

(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>令和5年10月29日に多世代交流を目的としたハロウィンイベントを開催し、410名が参加し、当日の様子を写真にまとめ、直接、イベントに関わらなかったスタッフとも情報共有を図っています。令和6年1月には、浦島丘中学校からの依頼を受け、老人福祉センターの役割や仕事ぶりを実体験してもらおう企画を検討しています。次世代を担う若年層に仕事や福祉の大切さを実感してもらおう試みとして評価されます。</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>

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)>	
令和5年3月29日に、うらしま荘委員会を開催。委員7名、指定管理者法人事務局1名、うらしま荘館長・副館長3名 合計11名が出席。1. 令和4年度事業報告 2. 令和5年度事業計画の内容が議題となり、利用者拡大に向けた取り組みやサービス向上の施策などについて活発な意見が交わされています。	

②利用者会議等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
令和5年3月29日開催のうらしま荘委員会記録	
<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)> 令和5年3月29日開催のうらしま荘委員会記録 <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)> 利用者拡大に向けた取り組みとしてシャワー・カラオケを再開する。サービス向上に向けた施策としては、無線LAN整備、トイレの便座を温水洗浄便座へ交換するなど、施設として可能な限り利用者の要望・意見を聞き入れ、迅速に対応しています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 令和4年12月9日～令和5年1月16日に実施。171名から回答が得られました。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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)> 利用者アンケート結果、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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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)> 利用者アンケート結果、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)>	

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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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(館内掲示) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<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)> 館内ロビーにご意見箱が筆記用具と共に設置。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示)</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>ご意見・苦情等の対応・解決の仕組・手順は、老人福祉センターうらしま荘に直接寄せられたご意見・苦情と、横浜市に直接寄せられた場合に分けて説明しています。いずれにしても、最終的には、横浜市うらしま荘において、当該対応策を本人に通知し、あわせてその旨を館内に掲示することになっています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 現場確認(館内掲示)</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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)>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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)>	

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	
<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	
<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)>	

(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施設運営の基本となる法人の経営方針や施設運営方針、施設の設置目的等の情報を施設入口に掲示している。</p> <p>②施設の利用方法や実施事業等を記載した利用案内や法人パンフレットを受付にて常時配架するとともに、利用者に対しては、館内の案内と事業や施設の利用方法等を丁寧に説明することにより、利用促進を図るとともに、リピーターを増やしている。</p> <p>③広報紙「うらしまだより」の発行を隔月から月1回に変更した。「うらしまだより」は受付やロビーにて配架し、利用方法の変更等の情報も含め積極的にお知らせしている。</p> <p>④施設のホームページに、利用方法、施設の概要等を掲出し、情報発信を行っている。なお、記載内容を見やすく、分かりやすいものとし、掲載内容の適宜の更新に努めている。</p> <p>⑤部屋予約や講座等の申込について、重複や応募多数の場合は抽選とし、複数職員で対応するなど、公正・公平な業務運用を徹底している。</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>案内冊子“横浜市うらしま荘”、広報紙「うらしまだより」、施設内配架情報誌、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"> ・初めて来館された利用者には職員が必ず2階に案内して実際に施設の様子を見てもらっています。職員と触れ合うことで親近感が自然と醸し出され、また来てみようとの気持ちとなり、その結果利用者に好評を得ると同時にリピーターが増えるという相乗効果を生んでいます。 ・部屋予約や講座等の申込について、重複や応募多数の場合は抽選とし、複数職員で対応するなど、公正・公平な施設運営がなされています。

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>施設の利用案内はA4版見開き2ページの冊子となっており、表紙は“うらしま荘は、元気で、明るく、楽しい竜宮城！”のキャッチフレーズで利用者の心を掴み、利用案内の各項目は大きな楷書文字を使用し、高齢者の目線を意識した読みやすい体裁となっています。</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input 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)> 施設利用案内(横浜市老人福祉センターうらしま荘)、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)>	
個人(一般)利用:受付で申し込み記入し、番号札を渡しています。 団体(占有)利用:団体登録をして事前に利用予約をします。予約方法は毎月1日～7日までに2ヶ月先の仮申込が可。 他の団体と仮予約が重複した場合は抽選となります。申請受付は公正・公平な方法にて実施されています。	

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)> 令和4年度2～3月に西区・保土ヶ谷区主催の“人権啓発講演会”動画を視聴する形で研修。 <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)>	
人権啓発講演会の研修テーマは「ひきこもりを生きる」を支援する。研修対象者:全職員(常勤職員・スタッフ)。①ひきこもりへの理解と支援 ②ひきこもり当事者が直面している状態と困難 ③理解と支援をすすめる上で大切にしたい支援など、具体的な内容となっています。全員が研修後に報告書提出を義務付け、受講者から感想を記述してもらうなど充実した研修体制が構築されています。	

(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>(仲間づくり・生きがいづくり)</p> <p>①団体活動を、常に安心・安全で、快適な活動環境を提供することにより支援している。</p> <p>②新たな会員の獲得に向け、団体の活動情報を発信するとともに、活動希望者と団体をつなぐ、架け橋の役割を積極的担っている。</p> <p>③趣味の教室や自主事業の実施、各種イベント開催を通じ、高齢者の仲間づくりや生きがいづくりに向け取り組んでいる。</p> <p>(健康増進・介護予防)</p> <p>①運動系の趣味の教室や自主事業に加えて、介護予防普及啓発事業を引き続き実施し、介護予防や健康維持、増進に繋がる魅力あるプログラムを数多く展開している。</p> <p>②看護師による健康相談を定期的で開催し、相談に応じるとともに、テーマを設けた健康セミナーを開催している。</p> <p>③近隣の地域ケアプラザと協力し、認知症サポーター養成や介護の基礎講座を開催している。</p> <p>※以上、仲間や生きがい、健康づくりに向け、カラオケをサークル化して再開した。</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>事業計画書・報告書、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>健康増進プログラムでは介護予防普及啓発事業のフラダンス入門、体幹を鍛えるピラティス教室(インナーマッスル鍛えるエクササイズ)、はじめてのシニアヨガなどは人気が高く多くの方が参加しています。また、介護予防や健康維持・増進に繋がる魅力ある企画推進に取り組んでいます。</p>

②生活相談や健康相談など各種相談に取り組んでいるか?

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利用者の相談につながる気づきを大切な取組として、職員・スタッフによる、日常的な見守りや声掛けを推進している。</p> <p>②高齢者が気楽に来館し、健康や生活に関わる相談を受けられるよう、相談業務に継続して取り組んでいる。</p> <p>具体的には、看護師による相談を年35回程度開催し、延べ150人の方々の相談に応じている。</p> <p>③特に令和4年度からは、生活相談に力を入れ、些細な事柄でも相談いただけるよう、親切・丁寧・親身になってを合言葉に取り組んでおり、令和4年度には、62件、177人と多くの相談に応じることができた。</p> <p>④令和5年2月にあった利用者からの相談では、結果的に振り込め詐欺の防止につながった。</p> <p>⑤行政や地域ケアプラザ等の関係機関と顔の見える関係、ネットワークの構築に努めた結果、利用者からの相談を専門機関につなげる体制を整えることができています。</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>ホームページ、館内掲示情報、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>・毎週水曜日看護師が年35回延べ150人以上の方々への健康相談に応じています。令和4年からは健康や仲間づくりなどの課題に加え、あらゆる悩みごとにも対応し、生活相談の場合、内容により地域ケアプラザに話を繋ぐなど、関係機関との顔の見える細やかで丁寧な関係作りに取り組んでいます。</p> <p>・趣味の教室や自主事業に加えて、介護予防普及啓発事業を実施し、健康維持や増進に繋がる魅力あるプログラムを数多く実施しています。</p>

(6) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①広報紙「うらしまだより」を受付等に配架し、事業開催情報や新たな取組・サービスを積極的に発信している。関心の高さから追加の配架が常態化している。</p> <p>②「うらしまだより」は、令和4年度から従来の隔月から原則毎月発行へ切り替え、内容充実を図っている。</p> <p>③「うらしまだより」を当法人が運営する地区センターや公会堂等でも配架することで、幅広い地域へのPR活動としている。</p> <p>④各家庭へ個別配付される広報よこはま区版に、趣味の教室や自主事業等のお知らせを掲載し、多数の応募、参加につなげている。</p> <p>⑤施設のホームページに、各種イベントや講座等の開催情報、サークル活動の紹介情報等を掲出し、PR活動を推進しており、アクセス数も増加傾向にある。</p> <p>⑥広報については、記載内容を十分に検討し、見やすく、読みやすく、分かりやすく、かつ魅力的なものとなるよう工夫するとともに、掲載内容が常に新鮮なものとなるよう取り組んでいる。</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「うらしまだより」、広報よこはま、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「うらしまだより」を毎月200部発行。最新号から過去1年分をホームページで検索し、読むことができます。 ・ホームページのイベント情報やサークル活動情報を常にアップデートして発信しています。 ・広報紙は見やすく、読みやすく、分かりやすく、かつ魅力的なものとなるよう工夫し、掲載内容が常に新鮮なものとなるよう取り組んでいます。

(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>①職員・スタッフの採用時の実務研修等の機会を捉え、職務にあたる心構えを周知徹底している。具体的には、市民全体の奉仕者として公正・公平な対応が求められることを第一義に、個人情報・の守秘義務、サービス業務であることを認識した身だしなみ、利用者に対する笑顔での挨拶、利用者への言葉のかけ方、さらに、高齢者の特徴を理解することなど、一人ひとりが身をもって習得できるよう取り組んでいる。</p> <p>②心構えについては、業務マニュアルにも記載し、反復実践に努めることで、チームうらしまとしてホスピタリティ向上を図っている。</p> <p>③心のこもった臨機で適切な対応を常に行うことで利用者の満足度が高められるよう、全職員を対象とした接遇研修を実施している。</p> <p>④職員、スタッフが、統一のエプロンを着用し、来館者から分かりやすく識別できるようにし、加えて夏場は、アロハシャツを着用し、コミュニケーションツールになっている。。</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"> ・高齢者を手厚く遇する老人福祉センター職員としての心構えを常に意識し、身体・精神両面から高齢者の特徴を良く理解して実務研修や日頃のOJTを通じて一人ひとりが身をもって習得できるよう取り組んでいます。 ・楽しくお仕事をするための心構えは業務マニュアルに詳しく記載されており、反復実践に努め、日々研鑽に励んでいます。 ・研修計画で令和6年3月に接遇研修の実施を予定しています。

(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コロナの感染予防や防止に努め、また感染状況や国等の動向を踏まえ、適宜の制限緩和を図った。 ②稼働率は、コロナ禍前の平均で約6割(工作室は77%、機能回復訓練室70%、会議室68%)、和室もカーペット敷設などで、利用の多様化を図り、幅広い分野の活動で利用促進を図ることができた。 ③利用者数は、趣味の教室等が大きく貢献し(コロナ禍前の8割以上)、団体利用が約6割まで回復している。 ④娯楽室での囲碁・将棋時の規制緩和、カラオケ再開などにより、一般利用も予想を上回る順調な回復を見ている。 ⑤既存団体のサポートに加え、新規団体の開拓や開催事業の充実を図り、新規個人利用者の獲得にも注力している。 ⑥委員会や利用者会議の開催、アンケートにより、利用者から直接・間接にご意見やご要望を伺い、これに対し、コマ数の制限緩和、うらしま祭の再開、無線LANの整備など、即応している。</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"> ・ホームページに利用案内・施設概要・イベント情報等のサイトが分かり易い内容で掲載され、常にアップデートされ、発信しています。利用者からのアクセス数が増え、利用率がアップしています。 ・10月14日(土)小学生以下のこどもとその保護者対象にゴミ拾いや仮装ウォーキングを行うLet'Go Halloween Party”が催されました。地域の方々との顔つなぎが自然な形で行われ、絆がより深まりました。

(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>令和5年9月3日うらしま祭が4年振りに開催されました。作品や演奏を披露する機会がなかったサークル団体や、季節行事を心待ちにしていた方々延べ1,000人が集い、サークル団体の発表・茶道体験など盛沢山な内容のお祭りとなりました。コロナ禍であらゆる行事が中止となっていたため、祭り運営のノウハウをサークル団体の方々から教わるなど各団体との“きづな”が強まり、地域社会との連携が深まる良い機会となりました。</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>

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)>	
図書館が業務委託している保守管理会社から管理状況の報告を受けています。職員も横浜市建築局保全推進課主催の研修に出席して施設点検の概要や方法を学ぶことで、不具合個所の早期発見、迅速な修繕対応をしています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
定期清掃、日常清掃共に図書館に委託していますが、結果は4者会議(図書館・老人福祉センター・横浜市老人クラブ連合会・シルバー人材センター)で報告を受け、清掃業者の手の及ばない、手すりやテーブルの清掃や除菌、施設内駐車場の除草などは職員が行うことで美化推進と良好な環境維持に取り組んでいます。	

(2) 備品管理業務

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

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

②老人福祉センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う老人福祉センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
卓球台等の貸出備品は、年1回以上安全確認を行い、不具合箇所等は職員が速やかに対処しています。	

(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)>	
ビデオデッキが不法投棄されていたので「ゴミ投げ捨て厳禁」の看板を設置し、ゴミの不法投棄する者への注意喚起をするなど、ゴミの管理には気を付けています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市の分別ルール通りに管理され、古紙は町内会に寄付することで資源循環にも協力しています。	

(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>①利用者の安心・安全・快適をモットーに職員・スタッフによる施設内外の日常や定期の点検を適切に行い、とりわけ不具合や故障等の早期発見、補修による事故の未然防止に努めている。</p> <p>②職員・スタッフが率先しつつも、利用者にも清掃や片づけ、ごみの持ち帰り、除菌などを協力して行って貰うことで、「みんなの施設」という意識の醸成を図っている。</p> <p>③維持保全の取組として、傷んだ床シートや和室天井、多目的トイレの扉等の修繕を適宜行うとともに、経済的に不効率であった中央循環式給湯(電気)を撤去し、衛生面、経済面で優れたガス給湯設備に更新し、シャワーサービスを再開した。</p> <p>④パイプ椅子のねじ点検、小まめな窓の開閉と温度調整、鉢植えによる室内美化・緑化、除草、無線LAN敷設、トイレの温水洗浄便座化、図書館等と連携した完全禁煙化など、利用者に配慮した細やかな対応を数多く行っている。</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・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>利用者と職員・スタッフが一緒に部屋の清掃除菌をすることで「みんなの施設」という意識醸成を図り、利用者が速やかに元の状態に戻せるよう、大広間の椅子や机の配置図を作成し、利用者が歩きやすいように机の間隔をあげ、床に物を置かないような配慮もしています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>高齢者の転倒予防のため床シートの張替えをし、和室天井・多目的トイレ扉の修繕・温水洗浄便座取り換えもを行い、ガス給湯施設を更新してシャワーサービスも再開しています。また無線LANも敷設してインターネット接続環境を整える等、利用者サービスを心がけています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急連絡機関一覧表を掲示し、「事件・事故危機管理マニュアル」をフローチャート方式で策定し、通報例(火災・地震・事故・土砂災害)も掲示され、緊急時に職員スタッフが的確に行動できるようにしています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 鍵管理簿、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)></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>各種鍵は、キーボックスに保管され、鍵管理簿で適切に管理されています。出入り口の鍵・カードキーは半期毎に保管状況を確認しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内外の気付きを業務日誌に記録し、ロビーや受付には、神奈川県情報メールの掲示と防犯カラーボールを備えるなど、犯罪防止に取り組んでいます。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<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)>	
職員スタッフは毎日、所管施設・内・外・トイレ等の転倒防止チェックシートに基づいて、非常口・トイレ・駐車場の安全点検を行い、パイプ椅子のネジ締めチェックや部屋の段差で利用者が躓かないように簡易型スロープを用意するなど、事故防止に取り組んでいます。	

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)>	
テーマ: 防災設備の確認・車椅子操作・感染症対策等の緊急対応の実務研修 対象者: 職員スタッフ全員	
<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)>	

(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)> テーマ:吐瀉物の処理・消毒方法、AED操作・救急救命研修、熱中症の応急処置 対象者:職員・スタッフ全員</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>一部改訂した防災マニュアル(土砂災害警戒区域となるため)と避難経路図・消火器の位置の確認も行っています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・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>職員間の連絡網を全員に配付するなど、利用者のケガや急な体調不良などの緊急時に職員・スタッフがより迅速・的確に行動できるようにしています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
評価対象外施設ですが、帰宅困難者用に大広間の畳の上にカーペットを敷いて休める工夫をし、非常食も準備するなど常に防災を意識しています。令和4年10月と11月に開かれた横浜市防火防災協会主催の普通救命講習に職員全員が出席し、応急手当の基礎知識や救命措置方法を学んでいます。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年2回、神奈川図書館、シルバー人材センター、市老人クラブ連合会との合同消防訓練を実施し、令和4年9月及び令和5年3月には、消火栓位置と避難経路の確認並びに地震による火災発生を想定した消防・避難訓練を行いました。令和5年7月にスタッフミーティングの中で、神奈川消防署の指導でAED操作方法も学んでいます。	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
新型コロナウイルス感染症リスクのため、5月8日以降もマスク着用での利用をお願いし、部屋の利用方法を一部制限しています。9月消防組織力向上のため屋内消火栓の取り扱い手順の画像付き資料を作成・掲示することによって誰でも消火を円滑に行えるよう実践力をあげることができています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<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>館長1名、副館長2名の常勤職員に加え、スタッフ12名をシフト勤務としています。スタッフは、午前番、午後番それぞれ2名体制を基本として利用状況や事業実施などを勘案して、柔軟に人員配置の最適化を図っています。</p>	

②協定書等のお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"/> 協定書等のおおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のお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>受付カウンター横に閲覧用ラックを置き、事業計画書・報告書を用意しています。また閲覧できる旨の表示もしています。</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> <p>当事業所のホームページでも事業計画書・事業報告書を区役所の公表サイトにリンクさせ、閲覧できます。</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)> 当事業所の年間研修計画を作成しています。隔月で開催のスタッフミーティングを活用するなどして、積極的に研修を実施しています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修計画書、研修報告書、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)> テーマ:個人情報保護、人権啓発研修、プレゼンテーション研修、接遇研修など 対象者:職員・スタッフ全員 <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)> 研修報告書には、講義内容、受講後の感想を記述する欄を設け、受講者が研修内容を習得できるよう工夫されています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①職員の人材育成、能力開発を推進するため、積極的な研修参加を法人・施設の基本方針に据え、それを全職員が共通理解の上で取り組んでいる。これを受け、職員の有償の外部研修への自発的な受講を組織的に奨励し、受講促進にも務めている。研修内容は、個人情報や人権、コンプライアンスなどの項目に加え、防災、救急救命、認知症対応、事故防止、接遇など、業務運営に関わりの深いテーマを設定し、実施している。</p> <p>②予め研修計画を立てることにより、業務遂行と研修受講を上手に融合しながら実践できるよう努めている。</p> <p>③隔月で施設点検日に開催しているスタッフミーティングの一部を施設主催の研修に充てることにより、全職員が参加できる環境を整えている。</p> <p>④ビデオ視聴などを活用し、いつでも都合の良い時間に気軽に研修を受けられるよう工夫している。</p> <p>⑤同じ研修でも勤務年数により、その理解度が深まるので、受講するよう指導している。</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>研修計画書、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>隔月で施設点検日に開催しているスタッフミーティングの一部の時間を利用して研修を実施し、全職員が研修に参加しやすい環境を整えています。また、研修には、ビデオ視聴などを活用して、職員が自分の都合に合わせて研修を個々に受講できるような工夫もしています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>研修報告書、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>	

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)>	
業務マニュアルは、窓口業務を簡単明瞭に説明するとともに「楽しくお仕事をするために」と箇条書きで接遇に関するポイントを説明したり、個人情報保護マニュアルも含まれており、スタッフには、分かりやすい業務マニュアルが作成されています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
①職員の人材育成や資質向上を図るため、就業規則に研修の実施や受講を明記し、職員の資質向上のため組織をあげて取り組んでいる。 ②隔月のスタッフミーティングを、施設運営、利用者からのご意見・ご要望、ヒヤリハットやトラブル、各種イベントや講座などに関する情報を共有する貴重な機会としている。また、全員で討議することは課題解決と併せ、業務の円滑な遂行に必要なスキルの醸成、組織的なノウハウの蓄積にも大いに役立っている。 ③朝礼や昼礼時や勤務中の事業実施や運営面での日々の報告・連絡・相談や討議の積み重ねも、情報共有や職員の資質向上や利用者サービス、ホスピタリティの向上のため重要な取組となっている。 ④業務日誌をツールとしてだけでなく、職員間の連絡・報告事項、スタッフからの連絡・引継事項や利用者の声や業務を通じた気づき等の情報を組織内で共有するための効果的な手段として活用している。	スタッフミーティング議事録、業務日誌、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)>
	・隔月に行われるスタッフミーティングは、施設運営、利用者からの意見、ヒヤリハットなどの情報共有の場とするだけでなく、課題解決や研修の場にもなっています。 ・業務日誌は、常勤職員・午前スタッフ・午後スタッフのコメント欄を設定し、業務に関する提案、利用者の声、業務を通じた気づきなどをお互いに記述し、それらの情報を組織内で共有する効果的な手段として活用されています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

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)>	
ロビーに個人情報保護方針を掲示し、その中に、個人情報の管理責任者は館長である旨明示しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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>個人情報取扱実施細則の中に「個人情報を収集する場合の措置」があり、個人情報収集する際には「目的を達成するための必要最小限のものに限る」と規定され、それに従って適切に対応しています。</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>団体登録申請書などは欄外に「個人情報は目的外には使用しない」旨の文言が印刷された書式を使用しています。</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)> パソコンは、パスワードの使用、業務終了時には、施錠できるキャビネットでの保管、メールやファックスの発信には、ダブルチェックの実施など個人情報漏洩防止には、適切に対応しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 入金伝票、支払伝票、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)>	
事業所では、担当と館長のダブルチェックが行われた後、法人本部にて事務担当、経理担当、事務局長による確認が行われています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 月次決算表、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> <p>通帳と印鑑は、別々に適切に保管されています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①施設や設備の日常、定期点検をしっかりと行うことにより、不具合等の早期発見、予防保守に努め経費節減を図っている。</p> <p>②スタッフのシフトは、部屋の利用状況や事業の実施予定等を勘案しながら、配置の最適化を図っている。</p> <p>③経費節減は、職員だけでなく、利用者一人ひとりの理解と協力が不可欠となるため、照明の小まめな入り切りや間引き、冷暖房等の節電や手洗いの節水等の協力を年間を通じて呼びかけている。</p> <p>④内部資料作成に使用する用紙については、個人情報に留意しながら裏紙を使用する他、印刷枚数が一定数を超える資料等については、コピー機ではなく、低廉なリソグラフにより対応するルールをもって運用している。</p> <p>⑤トイレットペーパーや石けんの調達については、同一建物内の図書館等と共同購入することで、経費の節減を図っている。</p> <p>⑥鉛筆や消しゴムなどは最後まで使い切ることを、当たり前の行動指針として取り組んでいる。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</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>照明の小まめな入り切りや冷暖房の節電などは、利用者一人ひとりの理解と協力が不可欠で年間を通じて利用者へ協力を呼びかけています。間引き照明をするため、節電可能な箇所を探しだし、蛍光灯を間引いています。この10月から12月迄の施設点検日を利用して全館LED化が完了する予定で、電気代の削減が期待されます。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長以下全職員が「チームうらしま」として接遇やおもてなしのレベルアップと平準化をスタッフミーティングや日常業務を通して学び、全スタッフに浸透しており、利用者からの「ありがとうまた来るよ」の言葉を励みにして、一丸となって業務に携わっていることが確認されました。結果として利用者には喜ばれ、利用者の多い活気のある事業所になっていることは評価できます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①市や区の地域福祉保健計画、よこはま地域包括ケア計画など高齢者や地域福祉に関わる関連主要計画等の内容に即応した、各種事業を企画し、実施している。</p> <p>②区や図書館とのコラボにより、ライフデザインノート講座の開催にあたり、場の提供やPR活動を担っている。</p> <p>③市・区主催の事業に関わるポスター、チラシ等の掲示や配架を行うとともに、問い合わせ対応や取り次ぎを行っている。</p> <p>④高齢者向け特殊詐欺防止等の区からの防犯情報を見やすく加工し、館内に掲示し、区の取組をサポートしている。</p> <p>⑤ゴミの分別や持ち帰り、ルート回収の実施等、市・区が進めるゴミの減量化・資源化に率先して協力している。</p> <p>⑥発災時に区と連携し、近隣住民の一時避難所機能が果たせるよう防災マニュアルを整備し、物資の備蓄も行っている。</p> <p>⑦区の地域施設間連携会議やマナー違反一掃作戦イベント等の事業や催事に積極的に参画している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</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"> ・区や図書館との協力を得て、ライフデザインノート講座の開催にあたり、場の提供やPR活動を担っています。 ・高齢者向けの特種詐欺防止などの区からの情報を見やすく加工し、2階のロビーに掲示し、区の施策をサポートしています。 ・市・区主催の事業に関するポスター、チラシなどの掲示や配架を行い、問い合わせにも対応し、取り次ぐなどの協力も行っています。
<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>人生100年時代を迎え、利用者が住み慣れた地域で健康で豊かに暮らしていただけるよう、高齢者のふれあいや憩い、学びの場を創意工夫しながら提供している。また、提供にあたっては、長年、指定管理者として培ってきた施設運営や事業実施、利用者サービス等に関する組織的スキル・ノウハウを十二分に発揮できるよう、日々、全職員が一丸となって「チームうらしま」として研鑽に励み、組織的業務遂行力の向上に日々取り組んでいる。</p> <p>また、コロナの感染予防に努めながら、健康の維持・増進、介護予防につながるよう、魅力的で効果的な趣味の教室等を計画的に実施している。地道な取組であるが、健康相談にあたっては、リピーターの利用者を大切にしつつも、講座やイベント等と連携を図り、事業から相談といった流れの中で、新規の顧客の開拓につなげている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</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"> ・利用者からの要望や意見を集め、利用者ニーズに応える創意工夫された自主事業や趣味の教室等を毎年開催し、利用者に喜ばれています。カラオケ再開に際し、利用者間の相互の交流を目指してサークル化しました。 ・近隣の3地域ケアプラザと連携し、介護に関する講座や認知症サポーター養成講座を毎年開催しています。 ・長年、看護学生の実習の場として受入れを行い、看護師を目指す学生と高齢者の交流の機会を提供しています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

◆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		
			非該当	非該当		
		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) 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
			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) 施設衛生 管理業務	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
		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) 組み整備 時対応の仕	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
			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
			評価対象外施設	評価対象外施設
	(3) 事故防止業務	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
		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
			定期的に行っていない	定期的に行っていない
	(4) 事故対応 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	
	(5) 防災業務	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	
		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	
	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) 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
			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
		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