

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市野毛山荘_____老人福祉センター
評価シート

評価機関名：__NPO法人リブグリーン_____

平成25年__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>野毛山荘は設立20周年を迎え、今まで以上に地域に根ざした施設を目指しています。</p> <p>(1)地域の会議や行事への積極的な参加 ①地区社会福祉協議会には、理事として会議に参加しており、地域の情報の収集、情報交換、野毛山荘事業等の伝達などを行い、地域との連携を図っています。</p> <p>②「みんなのまつり」などの地区社協事業には、スタッフとして参加するなどして、地域とのつながりを大切にしています。</p> <p>③近隣の中学校に設置されている地域防災拠点では、野毛山荘は運営委員として運営会議や防災訓練に参画しています。野毛山荘は特別避難場所となっているため、今後さらに防災訓練等を通じて連携を深めていきたいと考えています。</p> <p>(2)野毛山荘主催事業を通じた連携 野毛山荘主催のまつりに、近隣の町内会や地域の更生保護女性会にも参加してもらうなど、地域とも連携したおまつりを実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地元町内会・地区社会福祉協議会・近隣の地区センターや地域ケアプラザ等と関連行事等の情報交換を行っています。 ・特に地区社会福祉協議会には理事として毎月の会議に参加して、活発に情報交換等を行うとともに、地域のお祭りや、地域防災拠点の運営に参画しています。 ・センターの職員の多くが地域住民であり、町内会の役員や民生委員等の地域活動に携わっていることから、直接的に地域の情報等を収集しています。 ・西区シニアクラブ連合会の活動を支援するため、広報誌やチラシの館内配布や掲示を実施しています。 ・また、西区シニアクラブ連合会主催の「シニア大学」に関して、優先的な会場提供や、受講申込の代行を行うことで、その活動の支援をしています。
II ・ 利用者 サービス の 向上	<p>利用者会議やアンケート等を通じて、利用者からの意見や生の声を聞き、利用者にとって使いやすい施設作りを行っています。</p> <p>(1)利用者会議 利用者の声を直接聞くための利用者会議を年1回開催しています。24年度の利用者会議では、登録団体の半数以上の皆さんが出席され、さまざまなご意見などをお聞きする場となりました。この会議で出した意見を元に和室に手すりを設置しました。</p> <p>(2)いつでも利用者の意見をいただけるよう、「ご意見箱」を設置しています。いただいた意見についての回答は、玄関付近に貼り出しています。</p> <p>(3)利用者アンケートを実施し、よりよい運営のための指標としています。</p> <p>(4)展示スペース、演芸発表会 利用団体の作品を紹介するための展示スペースを確保しています。絵画、習字、写真など日ごろの活動の成果を発表する場としています。野毛山荘まつりでは、フラダンス、踊りなどの発表の場を提供しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議には50名の利用団体の代表が出席して、活発に意見交換が行われています。その中から、新規の利用者が入りにくいことや、展示スペースの確保、和室の段差等の課題を具体的に抽出してその課題に対し適切かつ迅速に対応策を講じています。例えば、作品の展示スペースが少なくことへの対応策として廊下壁面に展示スペースを設けたり、新規利用者が気軽に出入りしやすいように入入口付近に給茶機の設置、和室の出入口の段差の対応として手摺を設置しています。 ・みなさまのご意見掲示板を玄関口に掲示して、利用者の意見・苦情等の内容及びその対応策を詳細に明示して公表しています。 ・施設独自の広報誌として「野毛のやまから」を年4回定期的に発行して地域の町内会や区内の公的施設等に幅広く積極的に広報・PR活動を実施しています。
III ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>開館して約20年がたち、施設・設備に老朽化が目立ちますが、早め早めの修繕、改修等により、適切な建物、設備管理を行うようにしています。</p> <p>(1)建物管理・設備維持 建物管理・設備維持は専門の業者に外注しています。</p> <p>(2)老朽化への対応 野毛山荘に常駐している設備巡視点検担当職員と協力して、致命的な状態にならないよう、点検を行っています。野毛山荘全体の建物、施設の維持管理に関して、日々相談できる体制となっていて、簡単な修繕等はその職員に行ってもらっています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内外の点検をこまめに行い、決められた所定の場所以外に止められるバイクや自転車は、利用者の7安全通路を確保するために速やかに撤去をお願いしています。 ・毎日、館内のアルコール消毒を実施し、基石等も毎日洗浄して利用者が快適に使用できるよう心がけるとともに、座布団カバー、マットは常時洗濯済みの物を予備として整え施設の衛生維持管理の徹底に心がけています。 ・横浜市の分別ルールに沿って、古紙、廃棄物、燃えるゴミ等の「ルート回収、収集ファイル」を作成し、日常管理の徹底を図っています。

	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>(1) 事故防止 定期的に館内を巡回して、危険箇所がないかチェックしています。夏季は、放送等で熱中症予防の案内、冬季はインフルエンザ、風邪に対する注意喚起の放送も行っています。 職員向けには、AED訓練、消火器使用訓練を行い、いざというときに備えています。</p> <p>(2) 事故対応 デイサービスセンターとの併設という特長を生かして、怪我、急病等が発生した場合は、速やかに医療職が対応する体制を作っています。</p> <p>(3) 防災業務 年に2回、センター利用者を交えた防災訓練(避難訓練)を行っています。そのうち1回は同じ建物の別事業所と合同で実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・併設のデイサービスと協働で事故対応マニュアルを更新したさいに、緊急時の対応を10項目に分類したマニュアルを作成しています。 ・日常的に点検チェック表を用いて巡回を行っているとともに、最終の閉館間際にも巡回を行っています。 ・併設のデイサービスと坂の上スタジオの3施設合同訓練「大規模地震、火災発生訓練」は、老松中学校地域の「地域防災拠点訓練」の一環として約130名が参加して実施されています。
V ・ 組織運営及び体制	<p>(1) 業務の体制 常勤職員は所長を含め3人でローテーションを組んでいます。特にイベント等ある場合は対応に万全を期すため複数配置にするなどしています。 コミュニティスタッフは、午前・午後の各班4人体制です。それぞれ8名でローテーションを組んでいます。体制的には「受付」、「放送」、「点検」、「フリー」となっています。</p> <p>(2) 円滑な業務の引継ぎ 朝、昼、夕と3回業務引継ぎミーティングを行っています。重要な事柄は、ミーティングで周知、確認すると同時に、引継ノートに記入して誰もが分かるようにしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人本部企画の研修、外部機関の研修・講習には職員から要望があれば、極力職務に支障がないよう対応して参加を認めるとともに研修費用を支援しています。 ・毎月のスタッフミーティング、毎日朝昼夕行う引き継ぎミーティング、連絡ノート等を通して、利用者の要望・意見や連絡事項等の意見交換を行い、「情報の漏れ」をなくし、「同じ目線」で話せる環境づくりを行うことで資質向上・情報共有につとめています。
VI ・ その他	<p>近隣の障害者作業所等や警察と連携した事業を行っています。</p> <p>(1) 作業所作品展示等 近隣の障害者作業所の作品展示、パン、野菜の販売(場の提供)を行っています。パン等の販売の時には、野毛山公園に行く親子などが買いに来ることもあり、ちょっとした「多世代交流」になっています。</p> <p>(2) 近隣の警察署職員が「振り込め詐欺防止」、「交通安全講話」などを行っています。大広間や各種の講座など、さまざまな場面で犯罪防止の啓蒙を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・特別避難場所であることから、飲料水やブランケット等の物資を確保し、災害時等に避難者の受け入れと物資の供給ができる体制を整えています。 ・ロビー内に設置されている2台の電位治療器は、簡易な治療器で医師の管理を必要としない健康器具であることから好評で利用者が多く交流の場となっています。

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><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>(1)町内会長や役員とは理事会等を通じて情報交換や意見交換をしています。また、第4地区社会福祉協議会と連合町内会の「みんなのまつり」や地域防災拠点の運営に参加し、地域の代表者と連携もっています。</p> <p>(2)スタッフの多くが地域の住民で、町内会の役員や民生児童委員など地域活動を行う人も多いため、スタッフからも地域の意見等を収集しています。</p> <p>(3)地域行事のチラシの館内掲示等を行っています。地元町内会まつりの子供みこしの休憩場所を提供し、子供たちと利用者との交流を図っています。</p> <p>(4)野毛山荘まつりでは、地元の中学生にオープニングに参加してもらったり、地元の小学生や障害者団体・町内会、一般住民や利用者など2000人以上が参加し、賑やかに交流の場となっています。</p> <p>(5)近隣の地区センターや地域ケアプラザ、西区社会福祉協議会、西区シニアクラブ連合会等と情報交換を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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> <ul style="list-style-type: none"> ・地元町内会・地区社会福祉協議会・近隣の地区センター等の関係機関と密接に情報交換を行っています。 ・特に地区社会福祉協議会には理事として毎月の会議に参加して、活発に情報交換等を行うとともに、地域のお祭りや、地域防災拠点の運営に参画しています。 ・センターの職員の多くが地域住民であり、町内会の役員や民生委員等の地域活動に携わっていることから、直接的に地域の情報等を収集しています。

②老人クラブ活動を支援しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・施設の利用等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>(1) 西区シニアクラブ連合会主催のシニア大学については、優先的に会場提供を行っています。また受講申込書の受理(代行)等も行っています。西区シニアクラブ連合会の事務局職員が当施設のスタッフ経験者ということもあり、円滑な情報交換ができています。</p> <p>(2) 西区シニアクラブ連合会からの広報紙、チラシの館内配布やポスターの館内掲示を実施しています。一方、当施設の広報紙「野毛のやまから」を西区シニアクラブ連合会に依頼し、区内の単位老人クラブに配布していただくなど、相互交流が活発に行われています。</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>資料(広報誌)・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・西区シニアクラブ連合会の活動を支援するため、広報誌やチラシの館内配布や掲示を実施しています。 ・また、西区シニアクラブ連合会主催の「シニア大学」に関して、優先的な会場提供や、受講申込の代行を行うことで、その活動の支援をしています。

(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><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議等

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議等を開催しているか？

※議事録により確認する。

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

②利用者会議等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者会議議事録)・ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者会議には50名の利用団体の代表が出席して、活発に意見交換が行われています。その中から、新規の利用者が入りにくいことや、展示スペースの確保、和室の段差等の課題を具体的に抽出しています。</p>	

③利用者会議等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)> ・利用者会議における様々な意見から抽出した課題に対し適切かつ迅速に対応策を講じています。事例として、作品の展示スペースが少ないことへの対応策として廊下壁面に展示スペースを設けたり、新規利用者が気軽に出入りしやすいように出入口付近に給茶機の設置、和室の出入口の段差の対応として手摺を設置しています。	

(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 type="checkbox"/> 実施していない
	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <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)> 窓口満足度調査アンケート(平成24年10月～11月実施) 123部回収 <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 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)> アンケート調査結果・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)> アンケート調査結果・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)>	
窓口対応について、「説明が分かりにくかった」との意見が寄せられ、ミーティングで話し合い窓口対応の重要性を再確認し、ゆっくり分かりやすい説明に努めることで対応策としています。	

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、利用者の目にとま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）、資料（アンケート調査結果）、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）> アンケートの結果は、寄せられた意見の対応策も含めて館内に掲示されています。	

（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)> ロビーの分かりやすい場所に設置。</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> <p>・ご意見箱は西区長へのご意見箱と並べて分かりやすい場所に設置されています。</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)> 資料(苦情対応マニュアル)、現場確認(館内掲示)、ホームページ</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>苦情等の対応は、所長を責任者として対応手順を決め、協会本部も含めて苦情解決制度が設置されています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内に専用掲示版を設置して掲示しています。ホームページでも掲載しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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)> 資料(スタッフミーティング議事録)・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)>	

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(みなさまのご意見掲示板)	
<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)>	
・みなさまのご意見掲示板を玄関口に掲示して、利用者の意見・苦情等の内容及びその対応策を詳細に明示して公表しています。	

(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)施設内容や利用方法については、施設案内のパンフレットを作成し受付に置いて、新規の利用者等にも配布しています。また部屋抽選日の変更や臨時休館など利用上の案内がある場合は、館内掲示やホームページなどで、事前に利用者に周知しています。</p> <p>(2)年に1回利用者会議を開催し、施設の利用方法などの説明を行い、また利用者から野毛山荘についてのご意見をいただく場としています。利用者から直接意見を聞く場を設けることで、公平な仕組みによる運営としています。平成24年度に行われた利用者会議で出された意見を元に、和室出入口の段差部分に手すりをつけました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(パンフレット、利用者会議議事録)、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"> ・利用案内パンフレットを受付に設置、近隣施設等への案内、ホームページへの掲載等広く地域に施設利用案内のPRを行っています。 ・利用者会議は50名が参加し活発な意見が出されることから、参加者に施設の利用方法等を積極的に案内して、PR活動に努めています。

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>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <small>ヒアリング</small></p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・申請受付に当たり、受付が重なった場合には話し合いにより利用者が納得できる方法で行っています。</p>	

④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <small>資料(研修報告書)・ヒアリング</small></p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・人権擁護に関連した研修は複数回計画され実施されています。研修に参加できなかった職員に対しては、研修報告書の閲覧によって対応しています。</p>	

(5)健康の増進、各種相談

①健康の増進、生きがいづくりにつながる取組(趣味の教室等)を、ニーズと施策を踏まえて行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><どのようなニーズ・施策を踏まえて、何の取組を行っているのかを記述して下さい。(400字以内)></p> <p>(1)高齢者の趣味の向上、生きがいづくり、仲間づくりのために、「趣味の教室」や「公開講座」を実施しています。利用者ニーズを反映した満足度の高い教室を実施するために利用者の声、アンケート、応募状況などを考慮して、新規講座の企画や継続講座の選定を行っています。例えば「源氏物語」は毎回申込者が定員を大幅に超過するという人気の講座です。</p> <p>(2)介護予防を意識した、健康づくりに関連した講座を実施しています。講座は、「誰もが楽しみながら参加できるもの」を企画し実施しています。今年度から実施している「心と体の健康講座」は、利用者の関心も高く、初回は10名前後だった参加者が、回を追うごとに増えています。現在は50名を超え、70名近くになることもあります。新しい利用者だけでなく、大広間や囲碁・将棋だけを利用していた方々の参加も増えています。男性の参加者が増えているのもこの講座の特徴です。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業報告書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・健康増進等の取組として、介護予防や健康づくり・生きがいづくりの講座を実施し、定員超過になる人気の源氏物語講座、回を追うごとに参加者が増加している心と体の健康講座など利用者のニーズを的確に踏まえて行っています。</p>

②生活相談や健康相談など各種相談に取組んでいるか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>(1)生活相談には原則として常勤職員が対応しています。相談の内容によっては、地域ケアプラザ等の関係機関につないでいます。介護や介護保険等の制度に係る相談については、老人福祉センター職員だけでなく、デイサービスの職員も対応しています。</p> <p>(2)月に2回、2階のロビーを使って看護師による健康チェックを実施しています。健康チェックでは、問診、血圧測定、脈拍測定を行っています。毎回必ず健康チェックに来ている人も多く、最初の見込みより健康チェックに来る人数も増え、現在は毎回30名前後の利用者がいます。利用者には、血圧チェックシートと、毎回テーマを決め、病気予防や注意を書いたプリントを渡していて、自己健康管理に役立ててもらっています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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>・健康相談に関しては、単なる相談ではなく、月2回定期的に看護師による健康チェックを実施して利用者の健康管理の支援を行っています。</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「野毛のやまから」を年に4回(1回の発行部数約400部)発行しています。館内に掲示するとともに、区内の公的施設や西区シニアクラブ連合会への配布を行っています、また町内会の掲示板へ掲示をしています。</p> <p>・ 広報紙「野毛のやまから」の発行にあたっては、市民の視点に立ち、客観的でわかりやすい紙面とするため、地域住民でもあるスタッフも編集に参加しています。広報紙「野毛のやまから」は紙面に写真を取り入れ、文字も大きく見やすい紙面とするよう工夫しています。</p> <p>(2) 趣味の教室や自主事業について、区の広報紙や生涯学習情報誌等へ情報提供するとともに、チラシを作成し、区内の公的施設等への配布や町内会掲示板への掲示を実施しています。</p> <p>(3) 当施設のサービスの概要や事業、新着情報などをホームページで公表しています。市社協のホームページからもアクセスできます。またブログも開設し、随時情報発信をしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(掲示板)、資料(広報誌)、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> <p>・施設独自の広報誌として「野毛のやまから」を年4回定期的に発行して地域の町内会や区内の公的施設等に幅広くかつ積極的に広報・PR活動を実施しています。</p> <p>・広報誌の紙面づくりに関して、利用者視点から写真を取り入れたり、大きな文字にして見やすいよう工夫しています。</p>

(7) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>野毛山荘を気持ちよくご利用いただくよう、日ごろから利用者に対する接遇は気をつけています。</p> <p>(1) 研修 年に1度以上接遇研修を行い、職員のスキル向上に努めています。会議等において、日ごろの接遇上の課題について話し合う場を設けています。</p> <p>(2) 服装や身だしなみ 華美な服装、人に不快を与えるような服装やアクセサリ類は禁止としています。</p> <p>(3) 窓口対応、電話対応 窓口担当だけでなく、すべてが「窓口担当」の意識を持って来館者をお迎えしています。相手の顔が見えない電話対応には特に気をつけています。電話を取ったときのあいさつ、丁寧な言葉使い、長時間保留で待たせないなどの基本的マナーは会議等で繰り返し確認しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・アンケートで寄せられた受付窓口に関するご意見をスタッフミーティングで話し合い、分かりやすいいねいな説明に心がけることを確認にするなど利用者に喜ばれる接遇に努めています。</p>

(8) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。> (400字以内)></p> <p>(1) 部屋別利用実績 機能回復訓練室の利用率が高く、和室の利用率が低い状況でした。そのため、利用時間帯として機能回復訓練室は3分割(他は2分割)として、利用できるコマ数を増やしています。 和室については、利用者からの要望を受けて、膝が悪い方でも使いやすいように、テーブルとイスを準備するとともに、入り口の段差部分に手すりをつけました。これらの改修により、和室の使い勝手がよくなり、利用者満足度および稼働率の向上につながりました。</p> <p>(2) 時間帯別 午前・午後での利用率の差はほとんどありません。曜日としては日曜日の利用率が低いため、機能回復訓練室を「個人利用」として、利用人数の増加を図っています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用率が低い和室の利用向上のため、利用者からの意見を取り入れてテーブル・イスを使用するようにしたり、出入口に手摺を設置して対応しています。</p>

(9) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・災害等の緊急時対応のため、公衆電話を設置して連絡手段を確保しています。</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>

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
清掃は協定書通り委託業者により定期的に行われていることが記録され、日常の清掃はスタッフが巡回して清掃作業表に記録しています。	

(2) 備品管理業務

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

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

②老人福祉センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
備品は指定管理者所有と施設所有に区分され、備品台帳から抽出した任意の備品は存在が確認できます。	

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)>	
・館内のアルコール消毒を毎日実施し、基石等も毎日洗浄して利用者が快適に使用できるよう心がけています。 ・座布団カバー、マット等は常時洗濯済みの物を予備として整えています。	

(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)>	

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)>	
市の分別ルールに沿って、古紙、廃棄物、燃えるゴミ等の「ルート回収、収集」ファイルを作成し、日常管理の徹底を図っています。	

(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>美化に力を入れており、築20年とは思えないくらいきれいな館内となっています。</p> <p>(1)職員が適宜施設内外をチェックして不具合や危険物、放置ゴミなどを点検しています。出退勤時にも施設周辺に放置ゴミ等がないかチェックしています。</p> <p>(2)館内のアルコール消毒を毎日行っています。汚れが付きやすい基石も毎月洗浄しています。</p> <p>(3)座布団カバーやマットなど常に洗濯済みの予備を用意しています。</p> <p>(4)保守管理業務の中で、入口レンガタイル浮き修繕・花壇の草刈等、職員ができる事は自前で修繕や植栽管理しています。</p> <p>(5)所定以外の場所に駐車したバイクや自転車は、通路の安全確保のため、発見後速やかに移動を要請しています。</p> <p>(6)和室が利用しやすいよう、入口に手摺を設置しました。</p> <p>(7)花壇や横浜市配布のゴーヤ苗などの植栽は、職員・スタッフが草刈りや土づくりなど行い、一年中草花を楽しむように工夫しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(業務日誌)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・毎日、館内のアルコール消毒を行うとともに、基石等も毎日洗浄して利用者が快適に使用できるよう心がけ、施設の衛生維持管理の徹底を図っています。</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>館内外の巡回・点検をこまめに行い、決められた所定の場所以外に止められるバイクや自転車は、利用者の安全な通路を確保するために速やかな撤去をお願いしています。</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>

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)> 現場確認(事務所内)、資料(鍵台帳)、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>	

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>・日常的に点検チェック表を用いて巡回を行っているとともに、最終の閉館間際にも巡回を行っています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input 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)>	

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)>	
ヒヤリハット集を事例も取り入れて事故防止研修をスタッフミーティングで全職員対象に実施しています。	
<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)>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)>	
<p>・併設のデイサービス、坂の上スタジオの3施設が合同で実施する「大規模地震、火災発生訓練」は老松中学校地域の「地域防災拠点訓練の一環として行われ約130名が参加しています。</p>	

(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)>
<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>	

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やホームページ等で周知していれば、公表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"/> 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>窓口に設置されている案内を掲示し、ホームページにも掲載されています。</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)>	

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)> 資料(研修報告書)	
<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)> ・接遇研修は複数回計画されていて、5月に全職員参加で実施されています。	
<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)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>(1) 法人としての人材育成計画に基づき、キャリア別研修、職種別専門研修等を計画的に実施しています。 (2) 老人福祉センター運営上重要な研修は、年間計画に基づき全職員を対象として実施しています(個人情報保護、AED、消火器取扱などの防災研修等)。 (3) 研修情報は、主として行政や法人、そして研修交流センターウイリング横浜から収集しています。 (4) 研修参加は業務として位置づけ、原則として研修実費は全額施設が負担しています。 (5) 法人や施設からの指示による研修だけでなく、業務に関連する研修について職員からの申し出があれば、極力参加を認めています。</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>資料(研修計画表、研修報告書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・法人本部企画の研修、外部機関の研修・講習には、職員からの参加要望があれば、極力職務に支障がないよう対応して参加を認めるとともに研修費用を支援しています。</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>資料(研修報告書、スタッフミーティング議事録)、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>研修内容や情報はミーティングで情報を共有し、欠席者には必ず回覧されていることが氏名で確認できます。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input 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)>	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
(1)業務に関する情報伝達や共有は、主としてミーティングや連絡ノート等で行っています。「情報の漏れ」をなくし誰もが同じ情報を共有することで、利用者対応等について、職員全員が同じ目線で離せる環境づくりを行っています。 (2)コミュニティスタッフ全体ミーティングでは、月1回行っています。事務連絡や利用者対応等について情報共有、事故やヒヤリハットなどについての報告、業務に関する情報共有や意見交換などを行っています。また、接遇等についての気づきや改善などを伝達する場としても重要な会議となっています。 (3)日々の伝達事項は、朝昼夕に行う引継ぎミーティングの他、連絡ノートも活用して行っています。 (4)地震等の災害時の緊急連絡は緊急連絡網を作成して行っています。	資料(スタッフミーティング議事録・連絡ノート)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	月1回のスタッフミーティング、毎日朝昼夕行う引き継ぎミーティング、利用者の要望・意見や連絡事項などの意見交換等を行い、「情報の漏れ」をなくし、「同じ目線」で話せる環境づくりを行うことで資質向上・情報共有に努めています。

(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)>	
個人情報の取り扱いは、所長が管理責任者であることを全職員に周知し、館内に掲示されています。	

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	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

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

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、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている
<input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない	<input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない
<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所内)、ヒアリング</p> <p><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>個人情報の含まれた書類等は施錠し保管され、廃棄の際はシュレッダーにかけ、パソコンはパスワードの設定がなされる様に管理されています。</p>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 所長が経理責任者で、出納係と明確に役割が分担されされています。	

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)> 資料(経理伝票)、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(事務所内)、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>通帳と印鑑は、別々に管理され、ともに施錠できる保管場所が確保されています。</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)野毛山荘では設備巡視点検を外部に委託しており、担当者は開館時間中野毛山荘内に常駐しています。野毛山荘では、担当者と連携して、節電などの省エネルギーに取り組んでいます。</p> <p>(2)冷暖房については、また夏季、朝開館前に窓を開け室内の熱気を外に逃がすことで、早くに適正温度になる工夫をしています。一部の窓には断熱シートを貼っています。</p> <p>(3)不要な照明は極力消すようしています。</p> <p>①シャンデリアをはじめ、過剰と考えられる部分については、あらかじめ蛍光灯を抜いています。特に事務室の蛍光灯は半分程度にしています。</p> <p>②使用しない部屋の照明は必ず消しています。</p> <p>③採光がよい会議室の照明スイッチの一部には、テープで「点灯しないこと」と表示しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・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>使用しない部屋の消灯、冷暖房の温度調節による節電など、日常では利用者への不便をかけないよう工夫して、利用者の協力をお願いしながら、こまめに経費節減に努めています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>(1)趣味の教室は、每期6講座程度開催しています。さらに技量等を深めたいとする人も多くおり、OB会等を紹介しています。</p> <p>(2)区内の警察署と連携して、振り込め詐欺防止などの防犯や交通安全等の講座を行っています。</p> <p>(3)地域福祉保健計画「にこまちプラン」に老人福祉センターとして協力しています。</p> <p>(4)特別避難場所として、必要な物資の整備を行っています。物資は避難場所に想定されている大広間の倉庫に移して、いざというときに迅速に物資を提供できる体制を作っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(倉庫)、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>・特別避難場所に指定されていることから、飲料水やブランケット等の必要な物資を確保し、災害時に避難者の受け入れと物資が供給できる体制を整えています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>(1)西区第4地区社会福祉協議会には、構成メンバーとして理事会等には必ず参加して意見交換を図ったり、情報提供などを行っています。また、同会主催の敬老会については、優先的に会場提供を行っています。</p> <p>(2)近隣の中学校の職業体験には積極的に協力しています。</p> <p>(3)電位治療器を2台設置しています。簡易な治療器(医師管理のいらない健康器具のようなもの)として、人気を博しています。</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><評価で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><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>・ロビー内に設置されている2台の電位治療器は、簡易な治療器で医師の管理を必要としないことから健康器具であることから好評で利用者が多く交流の場となっています。</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		
				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		
				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	基(1) 協定の書等 づく業務の遂行に	①協定書等のおり建物・設備を管理しているか？	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
				協定書等のおり管理していない		協定書等のおり管理していない
		②協定書等のおり清掃業務を実施しているか？	レ	協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ	協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している
				協定書等のおり実施していない		協定書等の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	時(1) 緊急 組(1) 緊急 み(1) 緊急 整(1) 緊急 備(1) 緊急	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協定書等のおり防犯業務を実施しているか？	レ	協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ	協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している
				協定書等のおり実施していない		協定書等の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
		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	
	(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 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る 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 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る 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 公表していない	レ 公表している 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 作成しているが不備がある 作成していない	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 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 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	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 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 情報共有していない	レ 情報共有している 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 作成しているが、活用していない 作成していない	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 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 整備していない	レ 整備している 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 明確化しているが周知していない 明確化していない	レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 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 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	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 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 一部の職員から取っていない 取っていない	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 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 適切に収集していない	レ 適切に収集している 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 適切に使用していない	レ 適切に使用している 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 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 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 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 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 その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 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 明確に区分していない	レ 明確に区分している 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 存在しない	レ 存在する 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 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない	
	不備の数		0	0	
	不備の合計	0	0		