

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ユートピア青葉 評価シート

評価機関名：株式会社ソートフル

令和7年1月

目次

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

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・地域ケアプラザとの複合館である強みを活かし、地域ケアプラザ各部門(地域活動交流、地域包括支援センター、生活支援、居宅介護支援、通所介護)と連携し、施設運営や事業を実施している。 ・地区社会福祉協議会や民生委員、自治会町内会等の会議には地域ケアプラザ職員や館長・副館長が参加し、地域課題や地域ニーズ等の把握と内部共有、地域には福祉保健に関する情報を提供している。これは、地域ケアプラザとの複合館である本館の最大の強みといえる。 ・これにより、地域住民からは「もえぎ野センター」として親しまれ、地域との関係構築、連携強化につながっている。 ・地域の自治会町内会や福祉保健団体との主催・共催事業や交流事業を通して区域及び周辺地域住民の多世代に渡る利用につなげている。 	<p>【評価できると感じられ点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当老人福祉センターは、地域ケアプラザとの複合館であることから、両施設が一体となって地域の関係機関との連携を深め、地域住民からも「もえぎ野センター」として親しまれています。 ・昨年から再開された「もえぎ野まつり」は、今年も10月に開催され、近隣の中学の吹奏楽部のオープニングセレモニーから始まり、多くの関係団体の協力を得て、千人以上の来場者に様々な企画を楽しんでいただき、地域住民の交流の場を提供しました。 ・区民活動支援センターからは講座の講師派遣、藤が丘地区センターでの認知症サポーター講座の開催など近隣の施設との連携を深めています。 ・地域の連合町内会、地区社協、老人クラブ連合会、民生・児童委員などからなるセンター委員会を年2回開催し、活動報告と共に、地域からの意見・提案などを伺う機会にしています。
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・館内にご意見箱を常設し、意見や提案を受ける仕組みを整えている。いただいた意見などは内部で検討し、速やかに掲示板にて回答するよう努めている。 ・毎年の利用者アンケート、また講座毎にアンケートを実施し、利用者の要望に沿った施設運営と講座企画に努めている。 ・社会福祉協議会が運営する老人福祉センターならではの「利用者の見守り」を本会運営の他センターと共同して進め、「ちょっと気になる方」については、コミュニティスタッフ(以下、コミスタという)をはじめ職員が見守るようにしている。 ・「ちょっと気になる方」は、併設の地域ケアプラザ地域包括支援センター職員と共有し、必要に応じた支援につなげている。また、包括支援センターへの相談者や地域の民生委員等が支援する高齢者が当館に紹介され、講座やサークル参加につながる循環を大切に施設運営に当たっている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域ケアプラザとの複合館である強みを活かし、地域包括支援センターの職員から支援を得て利用者に対応したり、逆に包括支援センターへの相談者へ当老人福祉センターの講座やサークルを紹介し、参加につながるなど相互の連携があり、利用者にとって便利な施設になっています。 ・部屋の稼働率アップを目指し、和室のヨガやストレッチ教室への活用、利用の少ない男性利用者を増やすために、マジック教室、プラモデル、古典を読む会などの企画を実施し、利用者サービスの向上につなげています。 ・ちょっと気になる利用者に出会った場合には、コミュニティスタッフ(以下、コミスタという)気づきノートを記録し、職員に報告した上で、「見守り共有シート」を作成し、職員・コミスタ間で情報を共有し、ケアプラザの包括の専門家からの助言も受け、見守りを強化する仕組みがあります。
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・年間を通じ保守管理計画を立て施設の維持管理に努めている。 ・専門業者による定期点検のほか、職員による日常点検を実施している。開設30年近くが経過し、大小修繕や機器の故障等が著しいが、計画的な対応を区役所と協議し進めている。 ・施設管理業務や消耗品購入の一部については、法人で一括購入し経費節減に努めている。 ・「みんなの施設」という意識醸成に努め、図書管理や植栽の手入れに地域のボランティアに協力を依頼し継続している。 	<p>【評価できると感じられ点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・トイレや廊下など日常清掃業務は業者をお願いしていますが、コミスタも気付いた汚れは都度清掃しているので清潔感が感じられる施設になっています。 ・玄関から見える位置に受付窓口を新たに設置し、出入口にコミスタを配置することで利用案内が円滑にできるようにしています。また館内を土足で入れるようにしたため、靴を履き替える時の転倒のリスクを防ぐことができると大変好評をいただいています。 ・中庭や外周の草花の手入れ等は地域の園芸ボランティアの協力を得ています。また図書の管理も同じくボランティアの協力を得て行っています。このように、館利用者の協力を得て施設運営を行うことで「みんなの施設」という意識醸成も育まれ、円滑な施設維持管理にもつながっています。

	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	<ul style="list-style-type: none"> ・事故や緊急時については防止・対応のマニュアルを作成し、研修を実施している。 ・法人内の事故やヒヤリハット事例の分析・検討を毎月法人の管理職会でを行い、その内容を職員と共有する体制を取り、緊急時対応に役立てている。 ・利用者に対しては館内の各部屋に避難ルート図を掲示するほか周知し注意喚起を行っている。 ・年2回利用者を含めた防災訓練(避難訓練)を実施し、災害時への備えに努めている。 ・緊急連絡網を整備し、緊急時に連絡がとれる体制をとっている。 	<p>【評価できると感じられ点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年4月にグランドキー所持者の更新を行い、鍵セキュリティカード管理簿に記載しています。 ・法人内や他施設での事故情報やヒヤリハット事例を、朝夕のミーティングなどで職員・コミスタと共有し事故防止に取り組んでいます。 ・各部屋にはAED位置を含めた避難経路図を掲示し、利用者にも館内放送や自主講座の開始時に避難ルート図の説明をしています。これは 発災時に利用者が取るべき行動の広報・周知にもつながるとともに、職員の防災意識向上にも役立っています。また地域防災拠点運営委員会が実施する地域の防災訓練にも参加して地域と顔の見える関係づくりにも配慮しています。
V ・ 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・横浜市社会福祉協議会が運営する施設として区・区社協・地区社協等の地域関係団体・地域住民と連携しながら事業を展開している。 ・職員(管理職含む)は毎年度当初、当該年度の担当業務に関する目標設定を行い、人事考課を入れている。(管理職:目標チャレンジシート、職員:自己申告書) ・施設と地域をつなぐ役割を担うコミスタは、できるだけ地元の方の採用を基本とし、適材適所に配置し、良好な施設運営のためのノウハウやスキルの蓄積と継続を確保している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人では、階層別・職種別などの多種・多様な研修カリキュラムが設定されており、職員は、自己の資質向上への研修に参加しやすい環境が整っています。また人事考課を取り入れることにより、職員の意欲向上・キャリア形成・能力開発に取り組める体制も整備されていることは評価されます。 ・施設と地域をつなぐ役割を担うコミスタは、1チーム4人で構成され、受付・点検・放送・フリーの担当別に配置されています。4チームのグループに分けて、午前と午後の交替制で、それぞれのコミスタの適性を踏まえて配置を考えています。 ・利用者へのサービス向上を目指して当法人が運営している3館の老人福祉センター合同のコミスタ研修を毎年実施し、コミスタ間での情報交換・意見交換による気づきもあり、利用者に適切な対応へつながる良い機会になっています。
VI ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・地域ケアプラザとの複合館という特性を活かし、あらゆる世代のニーズに対応し、サービスの質の向上に努めながら法人の理念である「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会をみんなでつくりだす」を職員一丸となって目指している。 ・地域住民に親しまれる施設づくりをめざし、併設の地域ケアプラザや地域の福祉団体と共催で世代間交流など様々な事業・イベントを実施している。(広報紙発行、もえぎ野まつり、柿の木台音楽祭、上谷本地域ふれあい会など) 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・もえぎ野小学校市民図書館、藤が丘地区センター、当老人福祉センターの3施設合同で「本のかしだしスタンプラリー」を実施し、読書への関心を深める取組を行っています。 ・地域住民に親しまれる施設づくりを目指して併設の地域ケアプラザや地域の福祉団体と共催で世代間交流の場としてもえぎ野まつりに加えて、柿の木台音楽会、上谷本地域ふれあい会などに参画しています。 ・地域ケアプラザと共催で障害者団体交流会やボッチャ交流会などを開催し、障害者に関連する事業やイベントも開催しています。

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><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・区民利用施設長会にて、各館の取組状況や課題等の情報共有に努めている。また、区内地域ケアプラザ所長会においても、老人福祉センターの機能や講座等を周知し、区の所管課(地域振興課)の他に福祉保健課との連携も進めている。 ・区民活動支援センターや近接する藤が丘地区センターとは、講師情報の共有や共催事業を実施し、連携を深めている。 ・地区社会福祉協議や民生委員、自治会町内会等の会議にケアプラザ職員が参加し、地域課題や地域ニーズ等の把握に努め、一方、地域には福祉保健に関する情報提供に努めている。 ・隣接するもえぎ野中学校とは、福祉教育、職場体験、もえぎ野祭り等への参加を通して、福祉や地域活動への関心を高める取り組みを進めている。 ・市内18区老人福祉センター所長会や本会法人が運営する老人福祉センター職員連絡会等にて、老人福祉センターならではの問題の共有や情報交換を実施し、施設運営に活かしている。 	<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「ファイトもえぎ野」、センター委員会議事録、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・10月開催のもえぎ野まつりは、多くの団体の協力を得て、千人以上の来場があり、バザーや昔遊びなどの様々な企画を楽しみ、地域交流の場になりました。 ・区民活動支援センターからの講師派遣や藤が丘地区センターでの認知症サポーター講座の実施など近隣施設との連携を深めています。また近隣のもえぎ野中学校とは、職業体験やもえぎ野まつりでの吹奏楽部の参加を通して福祉や地域活動への関心を高める取組を行っています。

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>・区老人クラブ連合会が主催する横浜シニア大学の開催にあたり、会場提供や講師の選任等について老人クラブと区役所との調整等の活動支援を積極的に行っている。</p> <p>・老人クラブ連合会の機関紙への協賛広告を掲出している。</p> <p>・老人クラブの文化活動(社交ダンスなど)にも場の優先提供など実施協力を行っている。</p> <p>・センターの運営委員に老人クラブからも参画してもらい、直接ご意見・ご要望等を伺える貴重な機会としている。</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>横浜シニア大学資料、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>青葉区老人クラブ連合会が主催する横浜シニア大学の開催に当り、会場の提供を行い、講師の選任などで老人クラブと区役所との調整などを行っています。また社交ダンスなどの文化活動への場所の優先提供などの協力も行っています。また老人クラブからセンター委員会のメンバーとして参画してもらい、ご意見・要望等をいただいています。</p>

(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他)

評価機関 記述
<p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>地域の連合町内会、地区社会福祉協議会、地区の老人クラブ連合会、民生・児童委員、利用者代表などで構成されたセンター委員会は、年2回開催され、当老人福祉センターの事業報告すると共に、地域代表からの意見・提案をいただく機会として活用されています。</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>

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 type="checkbox"/> 開催している <input checked="" type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催している <input checked="" 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>コロナウィルスが流行してから昨年度までコロナの感染防止の観点から利用者会議は行っていません。コロナ沈静化に伴い、今年度は、令和7年2月に開催予定です。</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>センター委員会については、年2回開催(令和5年度は、5年7月24日、6年3月25日に実施。令和6年度は、6年6月19日に実施)。利用者代表にも委員として発言いただき、業務の改善の参考にしています。またご意見箱、利用者アンケート、講座終了時アンケートなどの声も運営に反映させています。</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 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input 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 checked="" 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)> 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>	

※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。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input 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 checked="" 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)> <small>ヒアリング</small></p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

※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。

7

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	
<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)> 窓口満足度調査纏め、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>	

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	
<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)> 令和5年満足度調査纏め、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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・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 type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 1階の健康相談室の前の掲示板へ令和5年度のアンケート結果を掲示しています。 <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 type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述 <一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>1階の健康相談室前にご意見箱を常置し、併せて意見を記載する用紙と鉛筆も置かれています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>苦情解決のフローを作成し、対応手順・責任者も明示しています。</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>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>上記の苦情解決のフロー図を健康相談室前の掲示板に掲示しています。</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> <p>ホームページ上にも「苦情解決制度」を載せ、苦情解決実務責任者として館長を明示しています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

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	
<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(みなさまの声掲示板)、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(みなさまの声掲示板)、ヒアリング</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>みなさまの声掲示板を設置し、「お寄せいただいたご意見にお答えします。」と利用者に分かりやすく明示し、ご意見の内容・対応策を記載した資料を掲示しています。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・指定管理者の名称、指定期間、施設の利用案内概要等を館内及び玄関に掲示している。 ・センター全体の毎月の行事案内を窓口や掲示板への配架を通して利用者に周知している。パンフレットについても利用者が自由に取れるように常備設置している。 ・法人のホームページや区のポータルサイトへも利用の案内を掲示している。 ・登録団体一覧を作成し、自由閲覧できるようにしている。 ・広報紙「ファイトもえぎ野」に施設の利用案内を掲載し、自治会町内会への班回覧及び公共施設に配架依頼し、広く情報提供している。</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>利用案内、パンフレット、広報紙、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>利用案内やパンフレットは、受付に用意され、利用者の求めに応じて渡しています。ホームページでも施設の内容や利用方法を公開しています。広報紙「ファイトもえぎ野」を隔月に発行し、行事や自主事業を紹介し、自治会・町内会への回覧や公共施設などに配架を依頼し、広く情報提供しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

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

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>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>年2回の全体研修を実施していますが、第1回の全体研修でコンプライアンス・ハラスメントの防止対策についての研修を実施しました。研修に参加できなかったコミスタには、後日伝達研修を行いました。</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>・誰でも気軽に参加できる健康増進や生きがいづくりを目指して施設運営を行っている。また、申込不要・参加費無料講座を企画して地域ぐるみでの健康づくりの場として貢献している。</p> <p>・青葉区の歴史や文化、住民意識、高齢者動向等の区域及び地域の情報や、地域福祉保健計画の内容を講座企画に活かしている。また、コミスタは地域住民からの採用を原則として、地域ニーズを知る立場から企画提案をしてもらっている。</p> <p>・健康維持増進には、各講座において介護予防の視点を取り入れている。地域ケアプラザが併設であることを活かして、地域包括支援センターの専門職からアドバイスや実施協力をもらい共催事業を行っている。</p> <p>・サークル活動を通して交流や生きがいづくりの場を提供するとともに、利用者が地域活動の担い手としても活躍できる機会を創出するなど、地域福祉の活性化を意識した取り組みを行っている。</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>令和6年度自主事業計画書、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>介護予防啓発事業としてドイツ発祥の「脳トレ」と「運動」を組み合わせたエクササイズ「ライフキネティック」を毎月2回実施や椅子を使った体操「元輝体操」毎月1回実施は、この老人福祉センターの独自の人気のある自主事業です。</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>・職員やコミスタは、社協が運営する老人福祉センターならではの日常的な見守りを意識し、利用者の声や変化の共有に努めている。</p> <p>・利用者の小さな変化に気づくためには、支援者側の感度を高める必要があるため、研修やOJTに努めている。</p> <p>・ちょっと気になる方や、専門的な支援が必要と思われる方は、併設する地域ケアプラザの包括支援センターにつながる対応を依頼する。</p> <p>・窓口では各種相談に応じ、必要に応じて地域包括支援センター職員の協力により専門職が相談にのる体制を敷いている。</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> <p>職員やコミスタは、日常の見守りを意識して、利用者の変化の共有を図っています。ちょっと気になる利用者を見つけた時には、コミスタは、気づきノートを記録し、職員に報告した上で「見守り共有シート」を作成し、職員・コミスタ間で情報を共有し、見守りを強化します。専門的な支援が必要と思われる方には、併設の地域ケアプラザの包括支援センターへ繋ぎ、専門的な対応をする場合もあります。</p>

(6) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙の発行、区や市の広報紙への情報提供、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>・広報紙「ファイトもえぎ野」を隔月発行し、地域の自治会・町内会を通じて回覧している。また、近隣の地区センター、コミュニティハウス、郵便局、クリニック及び小中学校等に配布し、PRを行っている。</p> <p>・事業ごとのチラシについては館内で配布するほか、地区センター・区役所等で配布している。また横浜市広報区版への掲載や地域団体の会合、サロンや広場に職員が出向き事業の案内をしている。さらに、住民の目に触れやすいスーパーや郵便局にも掲示を依頼し、広報活動を進めている。</p> <p>・法人ホームページに、月間のイベントカレンダー等を掲示して、施設の機能や利用方法、各種事業やイベント等に関する情報をタイムリーに発信している。</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>広報紙、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>・広報紙「ファイトもえぎ野」を隔月に発行し、地域の自治会・町内会に回覧をお願いし、近隣の地区センター、コミュニティハウス、郵便局、クリニック、小中学校などへ配付し、PRを行っています。</p> <p>・自主事業のチラシを作成し、館内で配付したり、関係機関にも配布し、広報を図るとともに、ホームページでも月間のイベントカレンダーを公表し、各種自主事業やイベント情報をタイムリーに発信しています。</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>・年2回の職員全体研修の他、本会が運営する3館の老人福祉センター合同のコミスタ研修を実施し、利用者に適切な対応ができるよう努めている。</p> <p>・複合館で来場者が多いため、職員が連携しながら窓口対応を統一して行えるよう、マニュアルを作成し共有している。</p> <p>・職員とコミスタには、「業務を行う上での基本的な考え方」の中で、倫理責任や人権、プライバシー、個人情報保護等の研修を実施している。また、法人で行われるマナー研修にも参加させている。</p> <p>・窓口対応の多い非常勤職員(コミスタ・ケアプラザのサブコーディネーター)は、部門ごとのエプロンを着用し、来場者からわかりやすく識別できるようにしている。</p> <p>・コンプライアンスハンドブックを全職員が携行し、法人としての行動指針を明示し、各自の行動の自己チェックができるようになっている。</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> <p>・複合館の窓口対応のため、利用者に分かりやすいよう、窓口のスタッフの着用しているエプロンを色分けし、老人福祉センターと地域ケアプラザのどちらのスタッフが分りやすいよう工夫されています。</p> <p>・コンプライアンスハンドブックを全職員・コミスタが携行し、法人としての行動指針を明示しています。館長は、定期的にハンドブックを開き、自分の行動の自己チェックをするよう促しています。</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、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>・新型コロナウイルスの影響により利用者数は減少したが回復傾向にある。機能回復訓練室と会議室は約6割、生きたい作業室と工作室は約4割の稼働率となっている。稼働率がやや低い和室は、カーペットを敷き多目的化することにより、ヨガやストレッチ体操等の利用に供することで、稼働率の引き上げを図っている。</p> <p>・夕方時間帯の利用率や男性の参加率向上のため、他機関の講座を調べたり、関係者からニーズを聞いたりしてマンネリ化を防ぐ取り組みを始めている。</p> <p>・窓口満足度調査やご意見等は、対応可能なものから速やかなる改善を図っている。また、寄せられた意見等に対しては、検討結果を館内に掲示し利用者にフィードバックしている。</p> <p>・入館時は上履きに履き替えていたが、転倒防止や利用者の利便性を考慮して土足入館できるよう変更した。</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>稼働率がやや低い和室は、ヨガやストレッチ体操などの利用に供することで、稼働率の引き上げを図ったり、男性の利用者が少ないことから男性の好みそうなマジック、プラモデル、古典を読む会などの講座を企画するなどの創意工夫により集客力のアップに取り組んでいます。</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>同じ法人の運営するもえぎ野地域ケアプラザとの複合館であり、職員も連携しながら業務を行っています。地域住民からは、「もえぎ野センター」として親しまれ、当館での気になる利用者については、地域ケアプラザの包括支援センターと相談したり、反対に包括支援センターの利用者へ当老人福祉センターの講座を紹介し、参加するなど利用者にとってメリットのある便利な施設になっています。</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)> 月1回専門業者による総合設備点検や各種法定点検、空調設備や受水槽等の定期点検もしています。また開設30年近いため機器の故障や修繕の必要な箇所も見受けられますが、計画的な対応を区役所と協議をしています。	

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)> 月1回の定期清掃は専門業者によりフローリングのワックスがけ等を実施し、トイレや廊下など日常清掃業務は業者にお願いするとともに、館内の清潔を維持するために、コミュニティスタッフも気付いた汚れは都度清掃しているので清潔感が感じられます。	

(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	
<p><(備品台帳がない)場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>現在、棚卸を実施し物品管理簿の整理をしています。</p>	

②老人福祉センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う老人福祉センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>車椅子等備品の安全確認は、コミスタや地域ケアプラザのサブコーディネーターが月に1回必ず行い、貸し出し前後にも実施しています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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><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>	

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 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 type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>紙類は細かく分別され、プラ、燃やすごみ等適切に分別保管されています。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種法定点検のほか、月1回専門業者による総合設備点検を実施している。 ・館内の清掃業務はトイレや廊下などは、コムスタや業者が毎日清掃。専門業者による月1回の定期清掃では、フローリング部のワックスがけを実施し、館内を清潔に保てるようにしている。 ・空調設備や受水槽等は定期的に点検し、エアコンフィルター等は必要に応じて交換している。 ・庭木の剪定は業者に依頼し、花木は園芸ボランティアに手入れをお願いしている。 ・利用者には、利用後の物品の整理・整頓や清掃、ごみの持ち帰りに協力してもらい、「みんなの施設」という意識醸成を図っている。 ・複合の地域ケアプラザも含め、使いやすい施設になるよう心掛けています。令和5年度は転倒防止等を考慮し土足入館を実施した。また、受付窓口がわかりにくいという声を受けて、出入口から見える場所にコムスタを案内係として配置した。 	<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>出入口にコムスタを配置することで利用案内が円滑にできるようにしています。履物を履き替えずに入館できるようにしたため、靴を履き替える時の転倒のリスクを防ぐことができると大変好評をいただいています。また1階駐車場に面した入口のブラインド交換工事や階段木製手すりの修繕、生きがい作業室ブラインド修理、受水槽定水位弁交換工事を実施し、エアコンフィルター等の交換は必要に応じて行っています。</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>部屋利用後は机の配置図を参考にして、物品の整理・整頓や清掃を利用者にお願いしています。また植栽管理は春・夏・秋の年3回業者にお願いしていますが、中庭や外周の草花の手入れ等は地域の園芸ボランティアの協力を得て行い、図書の管理も同じくボランティアの協力を得て行っています。このように、館利用者の協力を得て施設運営を行うことは「みんなの施設」という意識醸成も育まれ円滑な施設運営管理に繋がっています。</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 type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述 <作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 事務室内に緊急時マニュアルを掲示しています。	

(2) 防犯業務

① 協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

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

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・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>毎年4月にグランドキー所持者の更新を行い、鍵セキュリティカード管理簿に記載しています。その他のカギは鍵収納庫に適切に保管されています。</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>もえぎ野業務日誌の自主点検票に基づき、閉館前に駐車場出入口や各階・各室の施錠・電源と火気点検や避難経路上の異物や消火器場所の巡回点検を2名でダブルチェックをして漏れがないように注意し、その際のリスク情報は朝夕の引継時に職員・スタッフ間で情報共有して事故の未然防止に繋げています。</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)> もえぎ野業務日誌によって車椅子点検結果(空気圧等)やヒヤリハット等の情報共有を図っています。令和5年度は転倒防止等を考慮して土足で入館できるようにしました。	

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)> 研修の内容:法人内や他施設での事故情報やヒヤリハット事例 対象者:職員全員 <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)> 事故・ヒヤリハット判断基準及び事故・災害等対応マニュアルを整備し、法人内や他施設での事故情報やヒヤリハット事例を朝・夕のミーティング等で職員と共有し事故防止に努めています。令和6年9月の合同会議にてヒヤリハット(受け取り書類管理ミス)を取り上げ事故防止に取り組んでいます。	

(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。></p> <p><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)></p> <p>研修の内容:ヒヤリハットやトラブル等の改善策 対象者:職員全員</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>施設内の点検はもえぎ野業務日誌を用い、朝礼、午前・午後の交替時、終礼時に引き継ぎ事項や事務連絡、ヒヤリハットやトラブルなどの改善策などの情報共有を図っています。令和7年2月にAED操作研修を予定しています。</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)></p> <p>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>「緊急連絡網」は事務所内に掲示され、職員間の連絡先を全員に配布し迅速な連絡ができるようにしています。また区から貸与された災害時優先携帯電話に加え、法人として、災害対応用電話(PHS)を活用しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>防災備蓄物資の消費期限や数量等を点検し、福祉避難所としての役割を果たせるように整備を進めています。また法人独自の情報共有や連絡システムであるガルンの活用や参集訓練に取り組んでいます。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年2回利用者を含めた防災訓練(避難訓練)を計画し、第1回目の防災訓練を令和5年9月20日に利用者も参加して防災業者の協力によって通報・消火・避難訓練を実施しています。(参加職員:19名、施設利用者4名)。第2回防災訓練は令和6年2月1日に大地震発生に伴い1階大広間より火災が発生し延焼の恐れを想定した通報・消火・避難訓練を実施しています。(参加職員:32名)</p>	

(6) 緊急時対応全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>各部屋にはAED位置を含めた避難経路図が掲示され、利用者にも館内放送や自主講座の開始時等に避難ルート図の説明し 発災時に利用者が取るべき行動を広報・周知するとともに 職員の防災意識向上を図っています。また地域防災拠点運営委員会が実施する地域の防災訓練等にも参加して顔の見える関係づくりをして有事に備えています。</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>

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日での出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長1名、副館長(地域ケアプラザ所長兼務)1名、指導員2名の4名の常勤職員とコミスタ16名の職員体制で業務を運営しています。</p>	

②協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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のファイルホルダーを設置し、その中に事業計画書、事業報告書を常置しています。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時期、iv)研修内容。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
法人が研修計画を立てており、それに基づいて、施設内で研修計画を立てています。	

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)> 法人の年間研修計画、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:個人情報保護研修、人権擁護研修、AED操作研修他 対象者:職員・コミスタ全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
法人の作成した研修計画に基づき、全職員を対象に職種別、階層別に研修を実施しています。	

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>・法人本部が「人材育成計画」を策定し、職員が積極的に研修に参加できるようにしている。研修に出席する場合は、業務出張扱いとし、出張旅費や参加費を施設の経費負担として予算化している。</p> <p>・職員やスタッフの能力開発やチャレンジの機会を提供し、職員自らがキャリア形成を考え、主体的に能力開発に取り組めるよう支援することを基本に進めている。</p> <p>・法人本部策定の職員研修計画を基本に職場内研修、本部主催の基幹・実務研修、派遣研修など、多様なカリキュラムを用意し、職員等が柔軟で無理なく研修へ参加できる機会を提供している。また、自主学習グループ支援制度や自己啓発職免制度等の支援制度がある他、有償の外部研修への受講も奨励している。</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>人材育成計画、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）></p> <p>法人が人材育成計画を策定し、階層別・職種別の多種・多様な研修を用意し、職員が研修に参加しやすい環境を整えています。</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>研修参加報告書・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 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"/> 作成しているが、活用していない
<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><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)></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>新人には、必ずベテランが付き添い、マニュアルに沿ってOJT教育をしています。</p>	

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
<p><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)></p> <p>・常勤職員には人事考課を活用し、目標を設定している。上司と部下がともに共通認識をもった上で、業務に取り組むことで、個人の意欲向上と能力開発、資質向上を図っている。初期・中間・期末と振り返りの面談を実施している。</p> <p>・非常勤職員は年度更新の際の管理職との面談を実施し意見の吸い上げをしている。</p> <p>・情報共有については、朝礼、午前・午後の交替時、終礼時に業務引継連絡票を用い、業務上の報告・引き継ぎ事項、事務連絡、ヒヤリハット・トラブル等の特記事項、今後の対応や改善策などについて、情報の共有化を図っている。</p> <p>・グループウェアの活用により、法人内での情報共有がリアルタイムにできている。</p> <p>・コミスタ会議を月に1回程度実施し、情報共有や運営改善に努めている。</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>人材育成計画、スタッフ連絡会、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>・常勤職員には、人事考課を活用し、目標設定、中間・期末での振り返りを実施し、個人の意欲向上と能力開発、資質向上を図っています。</p> <p>・朝礼時、交代時、終礼時に研修内容報告、業務上の報告などを行い、その他細かいことは、「スタッフ連絡票」を用いて情報共有を行っています。</p>

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述 <整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 個人情報保護に関する方針を掲示し、個人情報の取り扱いに関するルールが示されています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述 <明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 個人情報保護に関する方針が館内に掲示され、管理責任者も明記されています。	

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、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている
<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><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>館内に掲示されている「個人情報保護に関する方針」に個人情報の収集は、適法かつ適正に収集し、利用目的をできる限り特定し、利用目的の範囲のみで使用する」旨記載されています。</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>団体登録申請書には、欄外に目的外に使用しない旨の文言が印刷された用紙が使用されています。</p>	

※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。

(4) 經理業務

※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。

32

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)> 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)> 館長・副館長・経理担当職員がチェック・確認を行っています。	

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)> 収支決算表、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>	

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>・清掃業務、複写機賃貸保守、自家用電気工作物保守、自動ドア保守等、他の施設とも共通する項目は、法人としてのスケールメリットを活かし法人全体で入札を実施している。また、コピー用紙やトイレトペーパー等消耗品についても、法人の入札による共同購入で経費削減に努めている。</p> <p>・節電対策として夏の冷房や冬の暖房温度を適切に管理している。また、一人ひとりの節約が大きな経費削減につながることから、利用者にも協力を呼びかけ節電に努めている。</p> <p>・照明や冷暖房は、開館時間内であっても共有スペースや諸室は利用状況に応じて電源を切り、節電に努めている。</p> <p>・施設・設備の日常・定期点検により、故障等の事前・早期発見を図り、経費節減につなげている。</p> <p>・紙ごみのリサイクルや裏紙の使用、カラー印刷の適正化など細やかな取組みを行っている。</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>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>定期清掃・植栽管理・警備・エレベーター保守・自動ドア保守などは、法人としてのスケールメリットを活かし、法人全体で入札を実施しています。全体で入札することにより、経費削減を図っています。また各施設で使用するコピー用紙、トイレトペーパーなどの消耗品も法人の入札による共同購入で安価に仕入れしています。</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>コミスタは、午前・午後の交替制で4名で構成された1チーム毎に業務を行っていますが、4人の役割を受付・放送・点検・フリーに分け、責任感を持ち業務を遂行しています。忙しい場合は、自分の担当に拘らず、お互いに補い合いフォローし合い、チームワーク良く利用者に対応しています。</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>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・急速な高齢化に向けて健康増進や介護予防の取組として、よこはま健康スタンプラリーにラジオ体操と元輝体操を登録している。また、よこはまウォーキングポイントの周知や申込みの推奨など、市の事業に協力している。 ・区の読書活動推進に協力し、図書の貸出施設として図書ボランティアによる貸出図書の魅力を館内掲示し、読書推進を図っている。また、もえぎ野小学校市民図書館と藤が丘地区センターの三者による「本のかしだしスタンプラリー」を実施し、読書に親しむ地域づくりを進めている。 ・青葉区地域福祉保健計画推進に向けて、区役所や区社協と連携して地域支援に取り組んでいる。 ・ケアプラザでは、認知症の理解啓発促進のため「チームオレンジ」を立ち上げ、さまざまな講座を実施している。センター上げて周知と参加を呼びかけている。 ・横浜市が推奨する「eスポーツ」の普及に向け、体験講座等を実施し、今後の展開を検討している。 <p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当館が地域ケアプラザとの複合館であるという強みを発揮し、いきがいや仲間づくり、交流の場としての役割に加え、介護予防や健康増進に向けた取組についても、地域ケアプラザと連携し推進している。また、新しい利用者の開拓や組織のスキル・ノウハウの蓄積・継承を図るとともに、身近な地域での見守りや支え合いの活動を、地域ケアプラザや区社協、関係機関等との連携のもと進めている。 ・開館から30近くが経過し、施設・設備の経年劣化が進んでいるため、市・区と連携・協力し、良好な施設の維持管理に努めている。 	<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>区の読書活動推進に協力し、図書の貸出施設として図書ボランティアによる貸出図書の魅力を館内に掲示し、読書推進を図っています。また、もえぎ野小学校市民図書館と藤が丘地区センターの3施設合同で、「本のかしだしスタンプラリー」を実施し、読書への関心を深める取組を行っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市の推奨する「eスポーツ」の普及にも力を入れ、体験講座等を実施しました。 <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"> ・地域住民に親しまれる施設づくりを目指し、併設の地域ケアプラザや地域の福祉団体と共催で、世代間交流の場としてももえぎ野まつりに加えて、柿の木台音楽祭、上谷本地域ふれあい会などに参画しています。 ・地域ケアプラザとの共催で、障害者団体交流会やボッチャ交流会などを開催し障害者に関連する事業やイベントも開催しています。 <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		
		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？		開催している		開催している		
			レ	開催していない	レ	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？		課題を抽出している		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				
（１）利用者会議等	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	非該当	レ	非該当			
			対応策を実施している		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			
（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	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している			
			公表していない		公表していない			
			非該当		非該当			
	（３）意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ	情報提供している	レ	情報提供している		
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある		
				情報提供していない		情報提供していない		
		②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口（ご意見箱の設置、ホームページでの受付等）を設置しているか？	レ	設置している	レ	設置している		
				設置していない		設置していない		
		③苦情解決の仕組みがあるか？	レ	仕組みがある	レ	仕組みがある		
			仕組みがない		仕組みがない			
④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ	周知している	レ	周知している			
			周知していない		周知していない			
⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？		レ	記録している	レ	記録している			
			記録していない		記録していない			
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
			対応策を実施していない		対応策を実施していない			
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？		レ	公表している	レ	公表している			
			公表していない		公表していない			
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
⑧窓口に「利用案内」等を備えているか？		レ	備えている	レ	備えている			
			備えていない		備えていない			
⑨申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？		レ	行っている	レ	行っている			
			行っていない		行っていない			
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	1		1			

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） に基 づく 遂行 協 定 書 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） 管 理 業 務 施 設 衛 生	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 緊 急 仕 組 み	①緊急時マニュアルを 作成しているか？	レ	作成している	レ	作成している
				作成していない		作成していない
	（２） 防 犯 業 務	①協定書等のとおり 防犯業務を実施して いるか？	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 実施している	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 実施している
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
				評価対象外施設		評価対象外施設
		②鍵を適切に管理し ているか？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している
				適切に管理していない		適切に管理していない
		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	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		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
				協定書等のおりに開館していない		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
				公表していない		公表していない
	(2) 有職員の資質向上・情報共有を図るための取組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ	作成しており不備がない	レ	作成しており不備がない
				作成しているが不備がある		作成しているが不備がある
				作成していない		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
				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
				情報共有していない		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
				作成しているが、活用していない		作成しているが、活用していない
				作成していない		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	レ	整備している
				整備していない		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
				明確化しているが周知していない		明確化しているが周知していない
				明確化していない		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	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
				一部の職員から取っていない		一部の職員から取っていない
				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	レ	適切に収集している
				適切に収集していない		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
				適切に使用していない		適切に使用していない
	(4) 経理業務	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
				一部適切な措置を講じていない		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		適切な措置を講じていない
		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
				一部適切ではない書類がある		一部適切ではない書類がある
				適切に作成していない		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
				その他けん制機能を設けている		その他けん制機能を設けている
				仕組みを設けていない		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
				明確に区分していない		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
				存在しない		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
				適切に管理していない		適切に管理していない
		不備の数		0		0
		不備の合計		1		1