

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

老人福祉センター 横浜市福寿荘  
評価シート

評価機関 特定非営利活動法人NPOリブグリーン

平成31年1月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	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
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>IV. 緊急時対応</b>	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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	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
<b>VI. その他</b>	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"> <li>当センターが所在する白根地区内を中心に公私の福祉施設、教育機関と相互に連携・協力を進める中で、それぞれの場所が当センター利用者のボランティア活動の場となっています。</li> <li>地域のボランティアの協力を得た自主事業なども増え、介護予防や利用者サービス向上の取組となっています。</li> <li>地区連合町内会、地区社会福祉協議会、地区民生委員児童委員協議会(以下民児協)が主催する会議や事業にも職員が積極的に参加し関係を深めています。</li> <li>地域の老人会だけでなく区老人クラブ連合会(以下区老連)との関係も大変強く、施設の運営に複数の委員の方々に協力いただいている。一方、区老連が主催するシニア大学や介護予防事業等への事業協力もしっかりと行っています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「区民利用施設合同館長会議」(年4回)、「福祉避難所連絡会議」(年2回)「民生委員児童委員協議会高齢者食事会」(毎月)などに出席し、第3期旭区地域福祉保健計画に沿って障害者余暇支援「なかよし」交流活動(毎月2回)を白根地域ケアプラザなどと合同で取り組んでいます。</li> <li>横浜市老人クラブ連合会が主催している「シニア大学」に平成30年6月15日から10月5日まで当施設を提供しています。11月17日開催された旭区老人クラブ連合会主催のウォーキングイベントでは大和のふれあいの森からいずみ野までのコースをコーディネートしました。介護予防事業には「脳トレ教室」6講座、「健康ストレッチ・コグニサイズ」へ講師派遣を行っています。</li> <li>民生委員児童委員協議会が平成30年11月10日に主催した地域の高齢者昼食会に福寿荘から派遣した演奏者がウクレレ演奏、三線演奏をしました。</li> </ul>
II 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎年11月に「利用者満足度調査」を約300名の利用者を実施するとともに、いただいたご意見への対応を検討し出来ることから対応しています。</li> <li>年2回開催している運営委員会には区老連から会長を含め2名、ボランティア、地域住民に加え利用者代表にも参加いただいています。また、利用者会や団体代表者会などをおして積極的にご意見・ご要望の把握に努めています。</li> <li>「ご意見箱」を設置し、いただいたご意見・ご要望に対応しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成29年11月に開催した利用者会議では利用者から日々寄せられた要望を①演芸、②大広間の貸し籠、③お風呂の利用、④貸室利用などに整理して討議され、ロッカーキーの紛失防止、カセットテープの貸し借りなどについてが利用者に徹底されました。</li> <li>平成30年11月1ヶ月をかけてアンケートを実施して昨年度より15%多い321枚を回収、「施設利用終了時によくエレベーターの点検で階段を使わなければならない。」などに対応策を講じました。</li> <li>広報紙「福寿荘だより」が毎月1700枚発行され、地域に配布されています。裏面には配布月の予定カレンダーを印刷して利用者に好評です。</li> <li>「趣味の教室」を積極的に開催しています。平成30年度前期(4月～9月)は「発声から学ぶ唱歌」を始めとした6講座を48回、後期(10月～3月)は好評な3講座を継続して「句会を楽しむ」など4講座を新たに企画、7講座60回を利用者に提供しています。</li> </ul>
III 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>当センターは築45年を経過しているため、施設・設備にいろいろと不具合が生じていますが、市役所関係局、区役所所管課等と緊密な連絡を取りながら安全を優先して修繕等を行っています。なお、金額の大きい修繕等については、毎年、市役所関係局に修繕要望等を行い優先順位の高いものから順次修繕を行っています。</li> <li>各種機械設備の管理、館内の定期・日常清掃などの衛生管理、機械警備はメンテナンスを業者に委託しています。また、職員が日常のチェックを行うとともに点検担当のスタッフが毎日、点検業務を行っています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>専門業者が15項目のチェックリストに基づいて毎日施設内を清掃しています。男女トイレは毎日2回以上、各フロアの絨毯と外構は毎日1回以上清掃されて利用者から「45歳のきれいな施設」と評価されています。</li> <li>備品台帳は平成22年以前の購入品を第一種(市所有)の備品とし、平成23年以降は第二種(指定管理者所有)として区分され、備品には備品シールが貼付され管理されています。</li> <li>利用者は利用時に発生したゴミを持ち帰り、事務所内で発生したゴミは分別されて事務所内のそれぞれの容器に破棄されています。大広間の湯茶サービスで発生したお茶殻は施設内の樹木に与えられています。倉庫内には粗大ゴミが保管され適量になった時点で市指定業者に廃棄されています。当施設のゴミは市の分別ルールに沿って適切に分別され、ゴミ容器から汚臭・汚液等の漏れの発生はありません。</li> </ul>

	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"> <li>当センターの消防計画に基づき年2回の消防訓練を実施しています。なお、訓練は避難訓練と機器操作訓練(AEDや消火栓・消火器)を基本としていますが、訓練時には消火栓や消火器の位置確認を参加者全員で行っています。</li> <li>横浜市の福祉避難所の指定を受けているので、毎年、備蓄品の在庫確認と廃棄に取組み、非常時に備えています。また、区役所主催の福祉避難所連絡会にも積極的に参加し、区内福祉施設の先駆的な取組や実地訓練を見聞し当センターの訓練の参考としています。</li> <li>当センターは地下に男女の浴室を備えています。失禁、湯あたりなどの体調不良に対して迅速に対応しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「事故・災害対応マニュアル」が存在し、緊急時の対応の手順が記載されています。マニュアルは毎年4月に改訂されています。</li> <li>午前4名、午後4名のスタッフが15項目のチェック項目により朝・昼・夕3回定期的に館内・外の巡回を行っています。また閉館時には施設の地下から2階まで27項目のチェック項目により不審者・不審物の有無、施錠・消灯・異常の有無の館内巡回が行われています。平成30年11月に女子脱衣室の足ふきマットが滑って危険だとの利用者からの声に、翌日足ふきマットの下にあるすのこを加工して隙間を無くし対応しています。</li> <li>平成29年9月警備依頼業者の派遣講師によるAED研修が職員とスタッフ10名に対して実施され、平成31年2月には旭消防署に協力を得て避難訓練が行われる予定で、AED使用研修と水消火器の使用訓練も行われる予定です。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>所長1名、職員2名、非常勤職員20名の体制で毎月シフト表によるローテーションで施設運営をしています。このことから全員が揃う機会は毎月の全体会議のため、業務日誌や連絡ノート、日に3回のミーティング等により業務の引継や情報共有を図っています。</li> <li>指定管理者制度の行政窓口である区役所地域振興課等には毎月の月次報告と四半期ごとのモニタリング会議をとおして緊密に連携しています。</li> <li>人材育成に関しては、法人本部の人材育成計画や毎年の研修計画に沿って、常勤、非常勤職員が研修に参加しています。施設運営上、全員が研修に参加することが難しいことから参加できなかった常勤、非常勤職員へ伝達研修を全体会議で行っています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成30年度は階層別職員研修が18講座計画され、個人情報、接遇・マナー、苦情解決の3講座がスタッフ向けに計画されています。すでに12月には全研修が終了して必要な研修の報告書が作成されてスピーディに情報が共有されています。</li> <li>当施設は「利用申込書」、「図書貸出帳」、「利用団体登録書」などの18の書式で利用者から個人情報を収集し、それぞれ書式には取得する個人情報の使用目的が明示され、目的以外には使用していないと判断します。</li> <li>事務所内のノートパソコンには離席時にロックされるようにパスワードが設定され、さらに盗難防止のワイヤーロックが装備されています。また、利用者に関する個人情報のファイルにはパスワードが設定され、不要になった個人情報はシュレッダーにより毎日廃棄処理されています。</li> </ul>
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の福祉施設として、住民組織や福祉保健関係団体等との連携をしっかりと図りつつ、利用者にとって『安全・安心な施設！』をモットーに全職員が一丸となってサービス提供しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2018年8月23日に旭公会堂で450名の参加者を集めて活況だった旭区老人クラブ連合会主催の初めてのイベント「うたごえ広場」では、旭区老人クラブ連合会からイベント開催について相談を受け、当施設が応えて神奈川健生音楽団を紹介、イベント内容のアドバイスまで行い成功を収めました。来年度も継続する予定です。</li> <li>最低賃金の上昇などで施設の運営経費が上昇しています。当施設を利用する利用者の満足度を落とすことはできず設備・備品の修繕費用負担も施設の運営に重くのしかかっているようです。区の関連部署と話し合いを持つ必要があると思われます。</li> </ul>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

### ①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

※区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p data-bbox="140 453 791 512">&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="140 630 791 783">・旭区役所とは四半期に一度モニタリングを行い、事業やイベントの報告、利用者問題や設備のことなど細かく情報交換を行っています。区内の区民利用施設の合同館長所長会に年4回出席し、地域施設との連携及び情報交換をおこなっています。</li> <li data-bbox="140 787 791 872">・当センターが福祉避難所になっていることもあり、年に2回「福祉避難所連絡会」に参加し、地域との連携を図っています。</li> <li data-bbox="140 877 791 961">・白根地区の連合町内会長会議、地区社会福祉協議会理事會や地区民児協主催の高齢者食事会には毎月、当センターの広報紙(福寿荘だより)を持参し配布しています。</li> <li data-bbox="140 966 791 1051">・白根地域ケアプラザとの連携事業については、障害児のための「なかよし余暇支援活動」や「社会福祉見学」等を実施しています。</li> <li data-bbox="140 1056 791 1140">・生きがいづくりを目的として利用者に不動丸小学校に「一日先生体験」として、そろばん・書道・絵手紙・水墨画・生け花等の指導に行っています。</li> </ul>	<p data-bbox="794 453 1440 512">&lt;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)&gt;</p> <p data-bbox="794 543 1440 573">資料(合同館長会議録ほか)、ヒアリング</p> <p data-bbox="794 597 1440 656">&lt;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)&gt;</p> <p data-bbox="794 926 1440 985">&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p data-bbox="794 1020 1440 1225">「区民利用施設合同館長会議」(年4回)、「福祉避難所連絡会議」(年2回)「民生委員児童委員協議会高齢者食事会」(毎月)などに参加していることが確認できます。第3期旭区地域福祉保健計画に沿って障害者余暇支援「なかよし」交流活動(毎月2回)を白根地域ケアプラザなどと合同で取り組んでいます。平成30年10月20日に開催された「第21回白根カーニバル」にも参加し協力しています。</p>

②老人クラブ活動を支援しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当館の大広間で毎年5月～9月、今年度は6月～10月まで「シニア大学」を開催し、受講申込みの受付や放送補助など全面的に協力しています。</li> <li>・当館の運営委員会(年2回)には、旭区老連の会長に委員長になっていただき、緊密な連携、意見交換を行っています。</li> <li>・旭区老連の介護予防事業に関しては、事業内容の提案や講師の派遣、ウォーキングの下見も一緒に行き全面的に協力しています。(年7回)</li> <li>・旭区老連のイベント事業にも講師を派遣するなどの協力をし、歌声広場やサロンなどにも積極的に参加させていただいています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(平成30年度シニア大学チラシ)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「シニア大学」には平成30年6月15日から10月5日まで当施設を提供し、11月17日開催された旭区老人クラブ連合会主催のウォーキングイベントでは大和のふれあいの森からいずみ野までのコースを提案し協力していることが確認できます。介護予防事業には「脳トレ教室」6講座、「健康ストレッチ・コグニサイズ」へ内容提供と講師派遣を行っています。</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>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>白根地区民生委員児童委員協議会が平成30年11月10日に主催した地域の高齢者昼食会に福寿荘から派遣した演奏者がウクレレ演奏、三線演奏を実施、5月12日の高齢者昼食会では高齢者にできる体操演技が実施されています。地域のイベントに積極的に参加する姿勢は評価できると感じられます。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>

## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成29年11月22日に利用者を対象にした利用者会議が開催されていることが議事録より確認できます。別に利用団体32団体を対象とした「団体代表者会議」も開催しており、平成30年7月29日に開催されていることが確認できます。	

②利用者会議等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者会議議事録)、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務日誌に記録された日々の利用者からの要望が①演芸、②大広間の貸し籠、③お風呂の利用、④貸室利用、⑤その他にまとめられ利用者会議で討議されています。また、毎年開催される「文化祭」の写真・備品についてと貸室の机の復旧などが課題として抽出されていることが確認できます。	

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)>  業務日誌に記載のある5つに分類された課題35項目についてのルールが利用者会議で徹底されていることが確認できます。ロッカーなどの鍵の紛失防止について、またカセットテープの貸し借りについても利用者に徹底されています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 資料(満足度調査要約)、ヒアリング <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)>  平成30年11月1日から30日にかけて法人共通のアンケートが321枚回収されたことが確認できます。積極的に利用者へ声掛けをして、平成29年度に比べ15%ほど回収枚数が増加しています。	



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)> 資料(平成29年度福寿荘窓口満足度調査集計結果)、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)>	
平成29年度利用者アンケート調査では300程度の要望・意見が寄せられ職員の話合いにより5つに整理され課題として抽出していることが「平成29年度福寿荘満足度調査集計結果」より確認できます。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成29年度福寿荘窓口満足度調査集計結果)、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)>	
アンケートから抽出した課題、「イベントをもっと増やしてほしい。」、「施設利用終了時によくエレベーターの点検により階段を使わなければならない。」、「部屋利用後の椅子の片付けが重くて大変。」について対応策を講じていることが確認できます。	

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 type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、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)>	
施設内入口から大広間までの通路に「平成29年度福寿荘窓口満足度調査集計結果」を掲示していることが確認できます。	

(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 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)>	
施設内大広間までの通路に「ご意見ダイヤル」のポスターを掲示していることが確認できます。	

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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>施設内のロビーにご意見箱が記入用紙を添えて設置されていることが確認できます。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ご意見箱に寄せられた要望・意見は平成27年4月から記録され、直近の11月3枚、10月3枚、9月4枚と毎月3～5枚回収されていることが確認できます。鶴ヶ峰駅から出ているバスを利用する利用者のマナーについてなど、ご意見箱の意見への対策として利用者会議で利用者に注意を呼び掛けています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(ホームページ)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館内に苦情解決の仕組みを掲示するとともに、法人のホームページ内に設けられた当施設のホームページ最下段には「苦情解決制度」のタグが設けられ、法人の苦情解決規則と様式がダウンロードできることが確認できます。</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>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>苦情解決の仕組みをポスターにして正面入り口に掲示し、ホームページ内に法人の苦情解決の仕組みが周知されていることが確認できます。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者からの要望・意見は日々業務日誌に記録され、ご意見箱に寄せられた要望・意見は平成27年4月からファイルに保存されていることが確認できます。</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>&lt;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)&gt; 資料(スタッフミーティング議事録)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>平成30年7月31日に開催された全体会議では24件、6月は27件の要望・意見について検討されていることが議事録より確認できます。南区より来た利用者が9時45分の演芸抽選会に間に合わず、当日午後まで待たなければならなかった事例では、スタッフが電話対応の際に部屋利用希望者であるかの確認と注意点の説明についてスタッフに徹底していることが確認できます。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt; 資料(ご利用者の声)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「源氏物語や徒然草の勉強がしたい」との要望には平成31年度から教室の開講を進めています。鍵の紛失について女性更衣室のロッカー使用のルールを変更したことが確認できます。内容は広報紙、館内掲示などで公表されています。</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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・パンフレット等を受付に置いて配布し、初めての利用者には利用目的をお聞きし、目的にあった内容紹介から全館利用まで細かく説明し、館内を案内しています。</li> <li>・地域の町内会をはじめ近隣施設等に毎月「福寿荘だより」を配布しています。「福寿荘だより」には、イベントや教室の募集、利用に関しての注意事項等を載せています。</li> <li>・法人本部のホームページで施設案内し、イベント情報や教室の募集等も載せています。</li> <li>・地域の高齢者昼食会のイベントに福寿荘の講師を派遣するなどして地域の活動に協力しています。また、昼食会や会議には積極的に参加し、資料の配付やPRを行っています。</li> <li>・「広報よこはま(旭区版)へイベント情報等の掲載をおこなっています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(福寿荘だより)、ホームページ、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>A4両面印刷の広報紙「福寿荘だより」が毎月1700枚印刷され、地域の関連施設、12の自治会、窓口でそれぞれ約30%づつ配布されていることが記録から確認できます。「福寿荘だより」の裏面には配布月の予定カレンダーが印刷され利用者に好評です。また、ホームページには平成25年度から最新号までのバックナンバーが閲覧できるようになっています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>受付窓口に利用案内「横浜市福寿荘」が備えてられていることが確認できます。A3両名刷りの利用案内には、「浴室をご利用される方へ」、「平成30年度後期老人福祉センターのご案内」、「大広間演芸のしおり」などが挟みこまれています。</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 優先予約をしている団体は前月の1日から14日に予約の有無を確認し、15日以降に空き室を先着順で受付しています。重複はここ数年で1件とほとんどありませんが、両者話し合いの上、ジャンケンで決定するように規則を設けていることが確認できます。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(常勤職員研修計画、スタッフ研修(予定))、ヒアリング <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 常勤職員3名向けに平成30年8月7日にLGBT研修が実施され、9月にスタッフ18名が「苦情対応人権研修」を受講し未受講だった2名のスタッフに伝達研修が実施されていることが研修参加報告書から確認できます。	

(5)健康の増進、各種相談

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・介護予防を軸に健康づくりと教養の向上を基本に利用者のニーズを踏まえて運動系、音楽系、文化系等を組み合わせた事業を企画実施しています。</li> <li>・運動が苦手な方にも参加していただけるよう運動量や動きに幅を設けた多様な事業を実施しています。</li> <li>・「健康長寿プログラム」と題して体操だけでなく「体操＋α(栄養学・健康に良い入浴法等)」の講座を実施しています。</li> <li>・旭区では健康長寿を目指して正しい姿勢で歩くことを推奨しているため、当センターでも「歩き方教室」と薬剤師による講座(骨粗鬆症予防等)を組み合わせた事業を実施しています。</li> <li>・生きがいづくりを目的に、利用者に近隣の小学校に「一日先生体験」として、そろばん・書道・絵手紙・水墨画・生け花等の指導に行っていただいています。また、保育園へは年に数回折り紙ボランティアに行っていただいています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(平成30年福寿荘事業計画表)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>平成30年度は22の事業を計画して進めています。健康の増進には、「やさしい3B体操」を平成30年9月から平成31年2月までの6ヶ月間に10回、椅子を使ってストレッチ、リズムのりのり体操教室などが計画・実施されていることが確認できます。近隣小学校の教諭から提案のあった「昔体験七輪で火おこし」を加えて実施しています。</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>&lt;取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月1回「健康相談」を地域の保健師の方に協力していただき実施しています。</li> <li>・生活相談の一部として、家族の相談、人間関係に関する相談、日々の不安事に関する相談などがありますが、その都度個室にて対応させていただいています。</li> <li>・年々、認知症と思われる方の来所や見守りが必要な方の来所が増えているため、関係機関と連携して対応しています。単身者の場合や高齢者夫婦に必要なサービスの受け方を知らない方などに関しては、当センターが積極的に動き、関係機関と連携して対応しています。</li> <li>・認知症と思われる方や見守りが必要な方が来所された場合は、職員、スタッフで見守りをおこなっています。利用者の状況変化等に関しては、全体会議の場で情報共有をおこなっています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(平成30年度福寿荘事業計画表)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>健康福祉相談を毎月第3木曜日に実施していることが確認できます。平成30年2月には徘徊高齢者が来所し、職員が地域包括支援センターに連絡して来所者の利用しているケアプラザの担当が判明し事なきを得ています。</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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・パンフレット等を受付に置いて配布し、初めての利用者には利用目的をお聞きし、目的にあった内容紹介から全館利用まで細かく説明し、館内を案内しています。</li> <li>・地元の町内会をはじめ近隣施設等に毎月「福寿荘だより」を配布しています。「福寿荘だより」には、月間カレンダー、イベントや教室の募集、利用に関する注意事項等を載せています。</li> <li>・法人本部のホームページで施設案内をし、イベント情報や教室の募集等も載せています。</li> <li>・地域の高齢者昼食会のイベントには福寿荘の講師を派遣するなどして地域の活動に協力しています。また、地区社協の理事会や高齢者昼食会等には積極的に参加し、資料の配付やPRを行っています。</li> <li>・「広報よこはま」(旭区版)へイベント情報等の掲載を行っています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(福寿荘だより)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設独自の広報紙「福寿荘だより」が毎月発行され関連施設と12の自治会と施設の受付窓口に公平に配布されています。バックナンバーはホームページに掲載され情報提供されていることが確認できます。平成30年8月の「広報よこはま」に「平成30年度後期の「趣味の教室」受講生募集」の実施日が掲載されています。</p>

## (7) 職員の待遇

※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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コミスタ会議での人権研修や接遇研修等を実施し、全体のスキルアップを図るとともに、日々の業務の中での苦情やご意見を全員に周知し改善方法を議論しています。また、個別に対する苦情に関しては個別に指導しています。</li> <li>・法人本部の接遇研修等にも積極的に参加し、その内容や感想を全体会議で伝達研修することにより全体のレベルアップを図っています。</li> <li>・マニュアルの内容を日々検討し、利用者へのサービス向上、職員・スタッフへの働きやすい環境を考え改善しています。</li> <li>・受付業務が大変込み合うこともあるため、職員、スタッフで協力し、待ち時間を作らないよう配慮しています。</li> <li>・湯茶サービスもおこなっているため、髪の長い人は一つに束ねるなど衛生面も考え職務にあたっています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>窓口ではお揃いのエプロンを着用したスタッフと旭区ジャンパーを着用した職員がはっきりした声でこやかに利用者とは接していることが確認できます。また、大広間ではポット、きゅうす、湯呑が用意され湯茶サービスが行われています。</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>&lt;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。&gt;(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・貸室の稼働率については、3室ある中で「趣味の部屋」の稼働率が悪いので、貸し出しルールの規制緩和をおこない稼働率アップに努めています。</li> <li>・大広間の利用については、様々なトラブルや苦情意見が多いため新規利用も楽しめるよう大広間ルールの変更を行うなど様々な改善に努めています。</li> <li>・お風呂に関するトラブルも非常に多いため、利用方法の変更を行ったり、浴室内の点検回数を増やすなどして人為的、身体的トラブルが発生しないよう努めています。</li> <li>・今後に関しては、一人暮らしの方や高齢者二人暮らしの方々の利用が年々増加している中で、様々なトラブルや相談が増加しているため、他の公共機関とも連携し、各々の立場に立った対応をしていきたいと思っています。また、当館が高齢者にとって毎日安心して来所できる「居場所」となるよう見守りを強化しながら、介護予防事業を積極的に実施していきたいと思っています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>平成30年度4～10月の利用者は81,992名と前年同期78,898名と比べて約4%伸びていることが利用実績から確認できます。各部屋の利用率は「中広間」が76.3%、「会議室」が32.6%、「趣味の部屋」が18.6%となっており、利用率の低い「趣味の部屋」は和室6畳にジュタン引き、高いテーブルを設置し、当日の利用を可能として利用率のアップを図っています。</p>

## (9) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「趣味の教室」を積極的に開催しています。平成30年度前期(4月～9月)は「発声から学ぶ唱歌」を始めとした6講座を48回、後期(10月～3月)は好評な3講座を継続して「句会を楽しむ」など4講座を新たに企画、7講座60回を利用者に提供しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</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
<b>評価機関 記述</b>	
<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)>	
隣接する「旭プール」と当施設による「平成30年建物・設備管理計画」から電気設備、衛生管理、建物等清掃業務、外構などが管理されていることが確認できます。平成30年9月25日に当施設の自動ドア定期点検が実施され異常の発生がなかったことが記録より確認できます。	

##### 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
<b>評価機関 記述</b>	
<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)>	
平成30年11月1日の「日常清掃項目確認報告書」から専門業者が15項目のチェックリストに基づいて毎日清掃を実施していることが確認できます。各トイレは毎日2回以上、各フロアの絨毯と外構は毎日1回以上清掃されています。	

## (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	
<p>&lt;(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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>平成22年以前の備品を第一種(市所有)の備品とし、平成23年以降購入された備品を第二種(指定管理者所有)として区分した備品台帳が確認できます。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>東芝製ノートパソコンを含む備品台帳より任意に抽出した5つの高額備品に備品番号シールが貼付されその存在が確認できます。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>各貸室、待合室などの机、椅子などの備品には安全性に損傷などはありません。</p>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ① ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者は利用時に発生したゴミを持ち帰り、事務所内で発生したゴミは再生紙、古紙、プラスチック、燃えるゴミに分類されて事務所内のそれぞれの容器に破棄されていることが確認できます。湯茶サービスで発生したお茶殻は施設内の樹木に与えられています。	

#### ② 本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
第三倉庫内には粗大ゴミが保管され適量になった時点で市指定業者に廃棄されています。平成30年3月29日燃えるゴミ、3月24日に廃プラスチックが業者により処理されたことがマニフェストから確認できます。当施設のゴミは市の分別ルールに沿って適切に分別され、ゴミ容器から汚臭・汚液等の漏れの発生はありません。	

#### (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>&lt;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)&gt;</p> <p>①各種機械設備の管理、清掃などの衛生管理、機械警備などのメンテナンスを業者委託し、日報・月報等の書類だけでなく、スタッフによる点検業務として館内の美化に努め日常チェックを行っている。</p> <p>②とりわけ1日2回のトイレ清掃をおこなうとともに、衛生管理・消防関係等安全面に係る部分については、毎日チェックし不備な部分に対応しています。</p> <p>③築45年を経っており、様々なところで不具合が発生していますが安全に関わる部分から速やかに修繕をおこなっています。</p> <p>④庭のスペースがかなり広く、夏場はヤマモモ等の実が大量に実るため、通路の清掃は毎日複数回おこなって対応しています。</p> <p>⑤今回利用者より、「施設とバス停の間の市道で盛り土が盛り上がっている」という話があり、土木事務所に連絡し早期対応しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>竣工から45年が経過していますが、当施設は委託業者による定期点検と定期清掃、職員・スタッフによる日常点検が行き届き常に清潔に保たれていることが確認できます。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>最近、定期清掃業者を入札して変更しています。委託業者の変更で毎日の清掃業務がチェックリストでチェックされ清掃状況見える化が行われ、築後45年が経ってはいるものの利用者からは「綺麗な施設」との評価も得ています。</p> <p>&lt;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)&gt;</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)>	
平成30年4月1日に改訂された「事故・災害対応マニュアル」が存在し、緊急時の対応の手順が記載されていることが確認できます。「事故・災害対応マニュアル」は毎年4月に改訂されています。	

### (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)>	
防犯業務は専門業者に委託されています。平成30年10月29日に火災報知器が機械室の結露による発熱で作動、7月9日には清掃員が閉館時に館内に残っていたためセンサーが作動し警備業者がそれぞれに対応したことが訪問記録より確認できます。これ以降センサーの作動による警備業者の出動はありません。	

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>&lt;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)&gt;                      資料(通用口鍵引継簿)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>警備業者により機械警備が行われている通用口の鍵を渡されている職員・スタッフを「通用口鍵引継ぎ簿」で管理していることが確認できます。館内の部屋・倉庫などの鍵は事務所内の鍵付きロッカー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>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「コミュニティスタッフ業務マニュアル」から午前4名、午後4名のスタッフが15項目のチェック項目により朝・昼・夕3回定期的に館内・外の巡回を行っています。また閉館時には施設の地下から2階まで27項目のチェック項目により不審者・不審物の有無、施錠・消灯・異常の有無の館内の巡回が行われていることが確認できます。</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)>	
平成30年11月4日の午後女子脱衣室の足ふきマットが滑って危険であるとの利用者からの苦情があり、翌日足ふきマットの下にあるすのこを加工して隙間を無くし対応したことが業務日誌の記録より確認できます。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
テーマ:スタッフの金銭の取扱いについて、対象者:職員・スタッフ全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成30年9月25日の全体会議でヒヤリハットの事例をもとに「金銭の取扱いについて注意を払うこと。」が徹底されたことが記録より確認できます。	





## (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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>平成30年4月1日に改訂された「事故・災害対応マニュアル」が存在し、災害発生時の対応の手順が記載されていることが確認できます。「事故・災害対応マニュアル」は毎年4月に改訂されています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>平成30年10月30日に地震と火災を想定した避難訓練を実施していることが確認できます。平成31年2月には旭消防署の協力を得て避難訓練が行われる予定で、AED使用研修と水消火器の使用訓練も行われる予定です。</p>	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p>

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ① 協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>平成30年12月17日訪問調査当日のシフト表に記載された職員とスタッフの出勤がパソコンの出勤簿システムで確認できます。12月14日のシフト表に記載された職員とスタッフの出勤が同様に確認できます。協定書で定めた職員体制を取っていると判断します。</p>	

#### ② 協定書等のとおり開館しているか？

※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。

※指定管理者の責に拠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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>平成30年4月の機械警備の記録から4月1か月間の開館・閉館は協定書とおりに行われていることが確認できます。</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>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>受付のカウンターに設置し公表しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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)>  常勤職員を対象とした「常勤職員研修平成30年度計画」とスタッフを対象とした「平成30年度スタッフ研修(予定)」が作成され計画どおり実施されていることが確認できます。	

### 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)> 資料(常勤職員研修平成30年度計画、平成30年度スタッフ研修(予定))、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)>  <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)>  平成30年7月13日に経理研修が職員2名を対象に実施され、7月18日には「公共建築物の保全に関する研修」が担当職員に行われています。11月5日に所長が「旭区地域福祉保健計画推進研修」を受講したことが記録より確認できます。地域子供居場所アンケート調査結果を基に子供たちへの支援メニューや先行事例を学んでいます。	

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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人の職員研修計画に基づき全体研修、階層別研修等の基幹研修と基礎力向上研修、業務別研修などの実務研修に時間内、出張として参加している。</li> <li>・法人の研修以外でも行政や県・区社会福祉協議会が主催する研修にも希望すれば参加ができる。</li> <li>・区内の老人クラブ連合会や地区センター、地域ケアプラザが主催する研修にも参加している。</li> <li>・全体を通して事前の勤務調整をしっかりと行い特定の職員に偏ることのないように工夫している。</li> <li>・また、非常勤職員には接遇研修、人権研修、個人情報保護研修などを中心に研修受講していて、受講後、直近の全体会議等で伝達研修を行い内容の共有を行っている。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修への参加は業務扱いとなり参加するスタッフには時間給と交通費が法人より支給されています。また、研修受講時の勤務について他職員・スタッフとローテーションの調整が行われ研修に参加しやすい環境を整えていることが確認できます。</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
<b>評価機関 記述</b>	
<p>&lt;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)&gt;            資料(研修報告書)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>平成30年8月7日に実施された人権研修が9月25日の全体会議で受講した職員から伝達研修されていることが記録より確認できます。</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)>	
「コミスタ業務マニュアル」に窓口等の対応手順が記載され、利用者に対する接遇時に使用されていることが確認できます。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
・日々の業務日誌を活用した情報共有をしています。 ・配布物などについては別のノートを利用して受領確認等を行い情報漏れがないように工夫している。	資料(平成30年度福寿荘職員研修受講一覧)、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)>
	平成30年度は階層別職員研修が18講座計画され、個人情報、接遇・マナー、苦情解決の3講座がスタッフ向けに計画されています。すでに12月6日に全研修が終了して必要な研修は報告書が作成されてスピーディに情報が共有されています。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
法人共通の「個人情報マニュアル-老人福祉編-」が整備され、当施設内で取扱う個人情報に関するルールが記載されていることが確認できます。	

#### 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)>	
当施設所長を個人情報の取扱いに関する管理責任者としたポスターが作成され当館入口に掲示されていることが確認できます。	

#### 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)>	
平成30年6月26日全体会議で法人本部より派遣された講師による個人情報の取扱いに関する研修会が実施されていることが記録より確認できます。	

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 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 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"/> 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)>	
常勤職員3名と18名のスタッフが平成30年6月26日に実施された個人情報の取扱いに関する研修を受講し、個別に取った誓約書が確認できます。未受講のスタッフ3名は平成31年1月29日までに別途研修を実施し誓約書を取る予定です。	

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 type="checkbox"/> 適切に収集していない	<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
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)>	
当施設は「利用申込書」、「図書貸出帳」、「利用団体登録書」などの18の書式で利用者から個人情報を収集していることが「個人情報収集書式ファイル」から確認できます。それぞれ書式には取得する個人情報の使用目的が明示されています。	

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 type="checkbox"/> 適切に使用していない	<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
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)>	
「利用申込書」、「図書貸出帳」、「利用団体登録書」などの18の書式には収集した個人情報を目的外に使用しないことが明記され、目的以外に使用していないことが確認できます。	



⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、不要な情報の廃棄、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            現場確認、ヒアリング            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            事務所内のノートパソコンには離席時にロックされるようにパスワードが設定されていることが確認できます。さらに盗難防止のワイヤーロックが装備されています。また、利用者に関する個人情報のファイルにはパスワードが設定されています。不要な紙ベースの個人情報はシュレッダーにより毎日廃棄処理されていることが確認できます。</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 type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            「旭プール」と応分に負担している電気料金、当施設が負担している講師謝金などは法人から振り込まれ、利用者より徴収しているコピー代金、利用料金などの現金は1週間以内に施設名義の口座に入金され記帳されていることが確認できます。</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)> 資料(出納帳)、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)>	
担当職員は常勤職員2名で分担している経理担当に伝票を回し、所長と法人が定めたルールに従って決済した後に備品、消耗品などが購入されていることが確認できます。	

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)> 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)>	
当施設の経理は法人のその他の経理と明確に区分していることが確認できます。	

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)>	
旭プールと応分に負担している平成30年6月の電気料金と水道料金が8月16日に支払われ、8月に請求があった電話料金は8月15日に支払われていることが確認できます。	

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 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	
<p>&lt;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)&gt;  <small>現場確認、ヒアリング</small>            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>通帳は事務所内の金庫に保管され、印鑑は所長が保管していることが確認できます。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>次の取組をとおしてコストダウンを図っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人として一括委託契約の実施。</li> <li>・コピー用紙やトイレットペーパーの一括購入。</li> <li>・不要不急の超過勤務をしない。</li> <li>・こまめな消灯、節水の励行。</li> <li>・蛍光灯の間引設置。</li> <li>・裏紙の活用。</li> <li>・ファイルの再利用、再々利用の取り組み。</li> <li>・簡単な修繕は職員・スタッフで対応。</li> <li>・消耗品等の在庫管理の徹底。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>当施設は横浜市資源循環局旭工場がゴミ焼却時に発生する熱を利用したスチーム発電により発生した電気を使用しており隣接施設「旭プール」と料金を応分負担しているため節電効果の見える化が難しいが、事務所内の棚の制作や風呂脱衣室のロッカーの塗装などを近隣施設の「ボランティア住まいの応援隊・白根」に依頼して約5万円の削減をしています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>平成29年度のゴミ処理の経費は12万円程度掛かりました。本年度はこの費用削減にトライ、専門業者による毎月2回の定期収集から施設外の倉庫を活用して燃えるゴミの処理回数を1回に変更し2万円程度の経費削減を見込んでいます。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・旭区地域福祉保健計画の推進への協力。</li> <li>・区役所と福祉避難所の協定締結と定期的な会議への参加。</li> <li>・施設の長寿命化への積極的な協力。</li> <li>・ごみの分別収集・減量化への協力。</li> <li>・広報よこはまの配布協力。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>2018年8月23日に旭公会堂で450名を集めて活況だった旭区老人クラブ連合会主催の初めてのイベント「うたごえ広場」では、旭区老人クラブ連合会からのイベント開催の相談に当施設が応えて神奈川健生音楽団を紹介、イベント内容のアドバイスまで行い成功を収めました。来年度も継続する予定です。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・現在の指定管理料は、指定管理開始年度に合意した金額が5年間継続されている。しかし、当センターは平成28年度以降2回の最低賃金改定により職員人件費や委託料の支出が増大していて、指定管理者の努力だけではどうにもならない状況になっている。ぜひ最低賃金による人件費や委託料への反映も考慮した弾力的な指定管理料の設定をお願いします。</li> <li>・当センターは昭和48年に竣工した施設で、横浜市のご指導により施設の長寿命化を推し進めていますが、施設の築年数なども考慮した修繕費の増額や負担金区分の設定変更(現行は60万円までは指定管理者が全額負担)をお願いします。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>最低賃金の上昇などで施設の運営経費が上昇しています。当施設を利用する利用者の満足度を落とすことはできず設備・備品の修繕費用負担も施設の運営に重くのしかかっているようです。区の関連部署と話し合いを持つ必要があると思われます。</p>