

横浜市寿生活館
第三者評価委員会
評価シート（案）

横 浜 市

目次

評価領域 1 施設目的の理解

- 評価分類 1-(1) 施設の目的や基本方針・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p2
- 評価分類 1-(2) 施設目的の達成に向けた取組・・・・・・・・・・・・・・・・ p3
- 評価分類 1-(3) 地域の理解・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p4
- 評価分類 1-(4) 利用者の意見の反映・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p5
- 評価分類 1-(5) 利用者の苦情の対応・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p6

評価領域 2 職員配置・人材育成

- 評価分類 2-(1) 職員の勤務体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p7
- 評価分類 2-(2) 勤務状況の把握・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p8
- 評価分類 2-(3) 人材育成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p9
- 評価分類 2-(4) 利用者への応対・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p10
- 評価分類 2-(5) 個人情報保護・人権擁護・・・・・・・・・・・・・・・・ p11

評価領域 3 事業運営

- 評価分類 3-(1) 施設の利用実績・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p12
- 評価分類 3-(2) 受付案内体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p13
- 評価分類 3-(3) 地域連携・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p14
- 評価分類 3-(4) 業務改善・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p15

評価領域 4 施設の維持・管理

- 評価分類 4-(1) 施設及び設備の維持保全及び管理・・・・・・・・ p16
- 評価分類 4-(2) 備品の管理・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p17
- 評価分類 4-(3) 事故防止体制・緊急時対応・・・・・・・・・・ p18
- 評価分類 4-(4) 防災に対する取組・・・・・・・・・・・・・・・・ p19

評価領域 5 経営管理

- 評価分類 5-(1) 法人のマネジメントと主任のリーダーシップ・・ p20
- 評価分類 5-(2) 効率的な運営・・・・・・・・・・・・・・・・・・ p21
- 評価分類 5-(3) 指定管理料の適正な執行・・・・・・・・・・ p22

1 利用者本人の尊重	
1-(1) 施設の目的や基本方針	
【評価指標】 施設の設置目的に基づいた方針が設定されている。 職員が施設の運営方針を理解している。 利用者に対して施設の設置目的や運営方針が周知されている。	
配点	(採点)
15点	A 評価…15点 B 評価…10点 C 評価…5点
指定管理者記入欄 (自己評価(採点)を行うにあたり、どのように判断をしたか。また、採点基準等について詳細を記述してください。)	
PR 事項 (法人・施設でどんなことに取り組んでいるか。PR できる事項・取り組み等があればご記入ください)	自己評価欄
	A 15点
第三者評価委員会記入欄	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄

1 利用者本人の尊重	
1-(2) 施設目的の達成に向けた取組	
【評価指標】 利用者にとって公平・公正なサービスの提供を行っている。 地域住民や団体が自主的な活動を行うための支援や交流の場づくりを行っている。	
配点	(採点)
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
第三者評価委員会記入欄	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄

1 利用者本人の尊重 1-(3) 地域の理解	
【評価指標】 周辺地域の地域特性を理解し、それを踏まえた施設運営を行っている。	
配点	(採点)
20点	A評価…20点 B評価…13点 C評価…6点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
第三者評価委員会記入欄	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄

1 利用者本人の尊重 1-(4) 利用者の意見の反映	
【評価指標】 利用者アンケート等を実施している。 利用者からの意見を施設の運営に反映している。	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
第三者評価委員会記入欄	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄

1 利用者本人の尊重 1-(5) 利用者の苦情の対応	
【評価指標】 利用者が意見や苦情を述べやすいよう窓口（電話、HP等）が設置されている。 苦情の記録や報告、対応が適切に行われている。	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
第三者評価委員会記入欄	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄

2 職員配置・人材育成	
2-(1) 職員の勤務形態	
【評価指標】 施設の設置目的を達成するため、効果的かつ効率的な人員及び勤務体制が図られている。	
配点	(採点)
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
第三者評価委員会記入欄	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄

2 職員配置・人材育成	
2-(1) 勤務状況の把握	
【評価指標】 法人が職員の休暇や出張、超過勤務等のサービス管理を行っている。 不要な出張や超過勤務の削減に努めている。	
配点	(採点)
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
第三者評価委員会記入欄	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄

2 職員配置・人材育成	
2-(2) 勤務形態・職員体制	
<p>【評価指標】</p> <p>法人による研修計画に基づき階層別研修等が実施されている。</p> <p>施設としても、定期的に施設運営に関する研修や意見交換等が行われ、職員の資質向上が図られている。</p>	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
第三者評価委員会記入欄	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄

2 職員配置・人材育成	
2-(4) 利用者への応対	
<p>【評価指標】</p> <p>制服や名札の着用等、利用者から職員であると判別されるようにしている。 応対の際に利用者が安心できるような言葉遣いや態度である。</p>	
配点	(採点)
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
第三者評価委員会記入欄	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄

2 職員配置・人材育成	
2-(5) 個人情報保護・人権擁護	
【評価指標】 個人情報保護体制の構築、周知・徹底がされている。 責任体制の明確化、管理運営外の目的に使用されていない。保護条例を遵守している。 研修の実施がされている。	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
第三者評価委員会記入欄	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄

3 事業運営	
3-(1) 施設の利用実績	
<p>【評価指標】</p> <p>毎年度の施設の利用実績を把握している。</p> <p>実績の推移に関する考察や課題の抽出及びその対応が行われている。</p>	
配点	(採点)
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
第三者評価委員会記入欄	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄

3 事業運営	
3-(2) 受付案内体制	
【評価指標】 受付窓口が利用者にわかりやすく、職員が常駐している。 利用者への対応に関するマニュアル整備や研修体制が整えられている。	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
第三者評価委員会記入欄	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄

3 事業運営	
3-(3) 地域連携	
【評価指標】 施設が設置されている地域の実情を踏まえ、地域のボランティア活動等地区内の社会資源と連携した施設運営が図れている。	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
第三者評価委員会記入欄	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄

3 事業運営	
3-(4) 業務改善	
【評価指標】 事例検討やミーティング等を通じ、課題の抽出を行い、施設としてのサービスや機能について整理がされている。	
配点	(採点)
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
第三者評価委員会記入欄	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄

4 施設の維持・管理	
4-(1) 施設及び設備の維持保全及び管理	
<p>【評価指標】</p> <p>施設利用者の安全確保、長寿命化の観点から施設・設備等について保守管理や点検、修繕等の維持保全が計画的に実行されている。また、施設利用者の快適性、公共建築物としての美化推進のために清掃等の管理が計画的に実施されている。</p>	
配点	(採点)
15点	A 評価…15点 B 評価…10点 C 評価…5点
指定管理者記入欄	
PR 事項	自己評価欄
第三者評価委員会記入欄	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄

4 施設の維持・管理	
4-(2) 備品の管理	
【評価指標】 備品台帳が整備されており、市の備品と法人の備品が区別され、紛失や損傷等がなく適切に保管されている。	
配点	(採点)
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
第三者評価委員会記入欄	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄

4 施設の維持・管理	
4-(3) 事故防止体制・緊急時対応	
【評価指標】 事故対応研修・訓練等の実施計画は十分なものとなっているか、ヒヤリハット事例の検証や事故発生の原因究明再発防止策等の検証が実施され施設運営に反映されている。	
配点	(採点)
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
第三者評価委員会記入欄	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄

4 施設の維持・管理	
4-(4) 防災に対する取り組み	
<p>【評価指標】</p> <p>発災時の対応体制や施設利用者の安全確保策が具体的なものとなっており防災訓練等の実施が図られている。</p> <p>また、地域と連携した防災の取り組みがされている。</p>	
配点	(採点)
20点	A評価…20点 B評価…13点 C評価…6点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
第三者評価委員会記入欄	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄

5 経営管理	
5-(1) 法人のマネジメントと主任のリーダーシップ	
<p>【評価指標】</p> <p>指定管理法人は自ら施設の理念や基本方針等を示している。</p> <p>また、主任職員が施設における責任者として役割を果たし、組織運営が円滑に図られている。</p>	
配点	(採点)
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
第三者評価委員会記入欄	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄

5 経営管理	
5-(2) 効果的かつ効率的な運営	
【評価指標】 指定管理料に効果的かつ効率的な運営のために工夫している点が認められ、利用者サービスや修繕費等へ十分に配慮されたものとなっている。	
配点	(採点)
20点	A評価…20点 B評価…13点 C評価…6点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
第三者評価委員会記入欄	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄

5 経営管理	
5-(3) 指定管理料の適正な執行	
【評価指標】 指定管理料の額は適切であるか。また、適切な執行が実施されている。	
配点	(採点)
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点
指定管理者記入欄	
PR事項	自己評価欄
第三者評価委員会記入欄	
改善すべき点・課題等	委員会評価欄

横浜市寿生活館
第三者評価委員会
評価・採点の考え方（案）

横浜市

目次

評価領域 1 施設目的の理解

- 評価分類 1-(1) 施設の目的や基本方針・・・・・・・・・・・・・・・・ p2
- 評価分類 1-(2) 施設目的の達成に向けた取組・・・・・・・・ p3
- 評価分類 1-(3) 地域の理解・・・・・・・・・・・・・・・・ p4
- 評価分類 1-(4) 利用者の意見の反映・・・・・・・・ p5
- 評価分類 1-(5) 利用者の苦情の対応・・・・・・・・ p6

評価領域 2 職員配置・人材育成

- 評価分類 2-(1) 職員の勤務体制・・・・・・・・ p7
- 評価分類 2-(2) 勤務状況の把握・・・・・・・・ p8
- 評価分類 2-(3) 人材育成・・・・・・・・ p9
- 評価分類 2-(4) 利用者への応対・・・・・・・・ p10
- 評価分類 2-(5) 個人情報保護・人権擁護・・・・・・・・ p11

評価領域 3 事業運営

- 評価分類 3-(1) 施設の利用実績・・・・・・・・ p12
- 評価分類 3-(2) 受付案内体制・・・・・・・・ p13
- 評価分類 3-(3) 地域連携・・・・・・・・ p14
- 評価分類 3-(4) 業務改善・・・・・・・・ p15

評価領域 4 施設の維持・管理

- 評価分類 4-(1) 施設及び設備の維持保全及び管理・・・・・・・・ p16
- 評価分類 4-(2) 備品の管理・・・・・・・・ p17
- 評価分類 4-(3) 事故防止体制・緊急時対応・・・・・・・・ p18
- 評価分類 4-(4) 防災に対する取組・・・・・・・・ p19

評価領域 5 経営管理

- 評価分類 5-(1) 法人のマネジメントと主任のリーダーシップ・・・・・・・・ p20
- 評価分類 5-(2) 効率的な運営・・・・・・・・ p21
- 評価分類 5-(3) 指定管理料の適正な執行・・・・・・・・ p22

1 施設目的の理解	
1-(1) 施設の目的や基本方針	
<p>【評価指標】</p> <p>施設の設置目的に基づいた方針が設定されている。</p> <p>職員が施設の運営方針を理解している。</p> <p>利用者に対して施設の設置目的や運営方針が周知されている。</p>	
配点	(採点)
15点	A 評価…15点 B 評価…10点 C 評価…5点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>☆施設の設置目的を踏まえた運営を行うためには、その基本方針が具体的に明文化されていることが必要です。どのような形式で明示されているかを評価します。</p> <p>①設置目的を踏まえ、さらに事業者としての特色を打ち出した基本方針を明文化しているか。</p> <p>②設置目的の単純な書き換えや事業者本体の事業活動に対する基本方針ではなく、寿町周辺地域の特性に合致するような基本方針がわかりやすく明文化されているかどうか。</p> <p>☆職員に対し、施設の設置目的及び管理運営上の基本方針を理解するための取組が行われているか確認します。</p> <p>①研修の実施や文書の配布、施設内への掲示等、どのような方法で周知しているか。</p> <p>②①の取組の結果、職員が目的や方針を理解し、実践しているかどうか。</p> <p>☆利用者に分かりやすい形で、寿生活館の設置目的や目的に基づいた施設運営上の基本方針を施設内に掲示するなど、利用者への周知の方法を確認します。</p>	

1 施設目的の理解	
1-(2) 施設目的の達成に向けた取組	
<p>【評価指標】</p> <p>利用者にとって公平・公正なサービスの提供を行っている。 地域住民や団体が自主的な活動を行うための支援や交流の場づくりを行っている。</p>	
配点	(採点)
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>☆公益的な目的を持った施設の運営にあたっては、特定の団体等に対して有利または不利になる取り扱いとならないよう留意する必要があります。</p> <p>①すべての利用者が同様に情報を得られるような情報提供が行われているか。 ②施設の利用にあたって、先着順や抽選など、公平な受け付け方法となっているか。</p> <p>☆施設の設置目的を実現するために、地域住民や団体の自主的な活動への支援、交流のための環境づくりに努めているかを評価します。</p> <p>①地域内の活動に関する情報の収集及び提供の実施がなされているか。 ②施設運営や事業展開の中で、地域住民や団体の活動の場や交流の場を提供できているか。</p>	

1 施設目的の理解 1-(3) 地域の理解	
【評価指標】 周辺地域の地域特性を理解し、それを踏まえた施設運営を行っている。	
配点	(採点)
20点	A評価…20点 B評価…13点 C評価…6点
【評価の視点・ポイント】 ☆施設の設置目的を達成するためには、周辺地域の歴史や現状を理解し、的確にニーズに応えていく必要があります。法人が地域特性をどのように理解し、施設運営に反映しているかを確認します。 (参考) 寿地区について 横浜の寿地区は、東京の山谷地区、大阪のあいりん地区と並んで「日本三大簡宿街」と呼ばれてきました。昭和30年代以降、多くの日雇い労働者が寿地区に集中的に住んでいましたが、移り行く社会情勢の変化の中、労働者が減少する一方で住民の高齢化が進み、かつての「日雇い労働者のまち」から「福祉ニーズの高いまち」へと変貌を遂げてきました。 このような変遷の中で、自治会町内会や簡易宿泊所、介護事業所、NPO法人など様々な方が地区内で活動しており、平成31年度には寿地区における福祉や交流の拠点となる横浜市寿町健康福祉交流センター（旧 寿町総合労働福祉会館）が供用開始する予定です。こうした社会資源が豊富であることも寿地区の特性となっています。	

1 施設目的の理解	
1-(4) 利用者の意見の反映	
<p>【評価指標】</p> <p>利用者アンケート等を実施している。</p> <p>利用者からの意見を施設の運営に反映している。</p>	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>☆施設の目的を達成するためには、利用者の意見を適切に反映し、より効果的な運営に努めることが重要です。利用者の意見の抽出のためにどのような手法を用い、サービス向上につなげているかを確認します。</p> <p>①利用者アンケート等、利用者の意見を抽出する仕組みがあるか。</p> <p>②把握した利用者の意見をどのように施設運営に反映しているか。</p>	

1 施設目的の理解	
1-(5) 利用者の苦情の対応	
<p>【評価指標】</p> <p>利用者が意見や苦情を述べられる窓口（受付、電話、HP等）が設置されている。 苦情の記録や報告、対応が適切に行われている。</p>	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>☆要望や苦情に対しては、そのレベルや内容、利用者の状況によって、申し出の方法や解決方法が一樣ではないため、複数の受付窓口や解決のルートが確保されていることが必要です。</p> <p>①利用者の要望や苦情に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が明確になっているか。</p> <p>②要望や苦情の受付方法が館内掲示やホームページへの掲載などわかりやすく周知されているか。</p> <p>③要望や苦情に適切に対応し、記録や報告が徹底されているか。</p> <p>④具体的にどのような要望や苦情があり、どのように対応したか。</p>	

2 職員配置・人材育成	
2-(1) 職員の勤務形態	
【評価指標】	
施設の設置目的を達成するため、効果的かつ効率的な人員及び勤務体制が図られている。	
配点	(採点)
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点
【評価の視点・ポイント】	
☆利用者が快適に利用するためには、各職員の役割を明確にし、責任を持って業務にあたる必要があります。施設の運営に係る業務体制について評価します。	
<p>①各業務に対し、必要最低限の職員を配置しているか。</p> <p>②単独の職員が複数の業務を兼任する場合にも、利用者の利用が妨げられないような体制になっているか。</p>	
(参考) 公募要項における職員配置の考え方	
<p>生活館の指定管理業務に従事する職員として、施設の開館時間に合わせ、必要な職員数を配置すること(常勤・非常勤の別は問いません)とします。職員の資格要件はありませんが、3階及び4階の管理運営業務の責任者1名を定めることとします。地域の特性に合わせ、効果的に維持運営していく上で、生活館の職員の採用・配置等については、寿生活館運営委員会と十分協議を行うこととします。</p>	
(参考) 寿生活館運営委員会	
<p>生活館を効果的に運営・維持するため、地元委員(4名)・知識経験者(3名)・行政(2名)の計9名で構成された寿生活館運営委員会を設置し、指定管理者が事務局を担い、代表者が運営委員長を務め、運営委員会の意見を聞きながら生活館の管理運営にあたります。</p>	

2 職員配置・人材育成	
2-(2) 勤務状況の把握	
<p>【評価指標】</p> <p>法人が職員の休暇や出張、超過勤務等のサービス管理を行っている。 不要な出張や超過勤務の削減に努めている。</p>	
配点	(採点)
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>☆利用者が適当に施設の利用ができるようにするため、職員の出勤や出張の状況や、やむを得ず発生する超過勤務等について法人がサービス管理を行っている必要があります。また、効果的かつ効率的な施設の運営のため、不要な出張や超過勤務等がないかどうかチェックする機能が働いているかを確認します。</p> <p>①シフト表の作成や、役割分担を示すボードの設置等、職員同士が互いの業務内容を把握できる工夫を行っているか。</p> <p>②休暇や出張、超過勤務については事前に命令簿で確認されており、不要な出張や超過勤務の削減に努めているか。</p>	

2 職員配置・人材育成	
2-(3) 人材育成	
<p>【評価指標】</p> <p>法人による研修計画に基づき階層別研修等が実施されている。</p> <p>施設としても、定期的に施設運営に関する研修や意見交換等が行われ、職員の資質向上が図られている。</p>	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>☆施設でのサービス向上のためには、具体的な研修計画に基づく職員研修を実施し、職員一人一人の資質の向上や、課題等に対する理解及び情報の共有が必要になります。</p> <p>①法人による具体的な研修計画が策定されているか。</p> <p>②定期的な意見交換会等が行われているか。</p>	

2 職員配置・人材育成	
2-(4) 利用者への応対	
<p>【評価指標】</p> <p>制服や名札の着用等、利用者から職員であると判別されるようにしている。 応対の際に利用者が安心できるような言葉遣いや態度である。</p>	
配点	(採点)
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>☆利用者が困った時などに話しかけやすいよう、職員であることを示す制服や名札の着用等の取組を行っているかどうかを確認します。また、利用者には不快感を与えないような服装や応対を行うことも必要です。</p> <p>①制服、名札等の着用が徹底されているか。 ②利用者に対して、不快感を与えないような親しみやすい対応をしているか。</p>	

2 職員配置・人材育成	
2-(5) 個人情報保護・人権擁護	
<p>【評価指標】</p> <p>個人情報保護体制の構築、周知・徹底がされている。</p> <p>責任体制の明確化、管理運営外の目的に使用されていない。保護条例を遵守している。</p> <p>研修の実施がされている。</p>	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>☆寿生活館における高齢者事業においては、利用者の受付や登録の際に個人情報を取得する場合があります。取得した個人情報については、機密性が担保され、適正に取り扱うことが必要です。施設の運営管理業務の実施にあたっては、「横浜市個人情報の保護に関する条例（以下「個人情報保護条例」）」等の関係法令が遵守され、施設の責任体制・管理体制が明確に示され、従事職員に対する研修等が定期的に行われていることが重要です。</p> <p>また、基本的な事項である、利用者を尊重した、利用者に対してふさわしい職員側の対応が出来ているかを確認します。近年、介護施設等での利用者への虐待について頻繁に報道されており、意識・無意識に関わらずとこのようなことが体罰となりうるのかを日ごろから確認しあい、防ぐための取り組みを行っているかを聴取し評価します。</p> <p>1 個人情報保護について、以下の取り組みが実践されているかを確認します。</p> <p>①個人情報保護条例をはじめとした関係法令等が遵守されているか。</p> <p>②法人が規定する「個人情報に関する文書等管理規則」等に基づき、施設内での責任体制・実施体制の整備、文書管理台帳の作成、個人情報の保管・廃棄等が適切に実施されている。</p> <p>③個人情報を取り扱う従事者に対して、必要な研修が実施されており、周知・徹底が図られている。</p> <p>④法人が保有する個人情報の漏洩がなく、漏洩防止の取り組みが工夫されている。</p> <p>2 人権擁護についてどのような取り組みが実施されているかを評価します。</p> <p>①接遇に関して、職員への研修・啓発を行っている。また、浸透させるために工夫がみられる。</p> <p>②人権侵害が起こった際の事実関係の把握や利用者のフォローが行われる体制が整備されている。</p>	

3 事業運営	
3-(1) 施設の利用実績	
<p>【評価指標】</p> <p>毎年度の施設の利用実績を把握している。 実績の推移に関する考察や課題の抽出及びその対応が行われている。</p>	
配点	(採点)
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>☆施設運営の課題の抽出手段の一つとして、毎年度の施設利用実績を把握することは重要です。利用実績の推移から利用者の傾向を分析しているか、また課題検討を行い施設の運営に反映しているかなどを確認します。</p> <p>①毎年度の施設の利用実績を把握し、記録されているか。 ②利用実績の推移からみられる課題の検討や、その対応が図られているか。</p>	

3 事業運営	
3-(2) 受付案内体制	
<p>【評価指標】</p> <p>受付窓口が利用者にわかりやすく、職員が常駐している。</p> <p>利用者への対応に関するマニュアル整備や研修体制が整えられている。</p>	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>☆寿生活館は、建物の構造上受付窓口を設置しにくくなっていますが、その中で利用者が窓口の場所をわかりやすくする工夫がされているかを評価します。また、利用者が窓口を訪れた際に対応ができるよう、職員が常駐する体制がとられているかを確認します。</p> <p>①受付窓口がわかりやすい工夫がされているか。</p> <p>②受付窓口で職員が常駐しているか。</p> <p>③利用者への対応に関するマニュアル整備や研修実施により、サービスの向上に努めているか。</p>	

3 事業運営	
3-(3) 地域連携	
<p>【評価指標】</p> <p>施設が設置されている地域の実情を踏まえ、地域のボランティア活動等地区内の社会資源と連携した施設運営が図れている。</p>	
配点	(採点)
10点	A評価…10点 B評価…6点 C評価…3点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>☆寿生活館は、寿町周辺地域の住民や団体等の日常の居場所や交流の場としての機能を果たしており、地域連携を活発に行っていくことが求められます。また、指定管理施設は、公の施設として、地域の実情を把握し、課題に向き合う姿勢が求められます。地域の実情を理解し、地域の支援機関の中心的な役割果たすことが求められます。このため、地域の関係機関と連携し、地域課題に主体的に取り組んでいるかを評価します。</p> <p>①地域のボランティア活動等地区内の関係団体等との連携を模索し、地域の社会資源の発掘を自主的に実施している。</p> <p>②地域との良好な関係を構築するために、一時的、場当たりの取り組みではなく計画的に交流がなされている。</p> <p>③施設は、利用者のみならず、地域の人たちにとっても貴重な社会的資源であることを踏まえ、一般市民や地域で活動する団体等に施設の設備を貸し出している。</p> <p>④施設の基本方針や利用条件・サービス内容等の問い合わせについて、いつでも対応ができるようになっている。</p> <p>⑤利用希望者や関係先機関に対し、利用者に配慮した上で施設見学等の対応を行っている。</p>	

3 事業運営	
3-(4) 業務改善	
<p>【評価指標】</p> <p>事例検討やミーティング等を通じ、課題の抽出を行い、施設としてのサービスや機能について整理がされている。</p>	
配点	(採点)
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>☆寿生活館の事業を効果的に実施し、その質を向上させるためには、年度ごとに事業運営の目標とそれを達成するための計画を定め、その実施状況や目標の達成状況を評価し、次年度以降の運営の改善に生かすことが求められます。</p> <p>また、日々の業務にあたっては、事例検討やミーティング等を通じて、課題の抽出を行っており、施設としてのサービスや機能についても整理されていることが重要です。PDCA サイクルに基づく、持続的改善の仕組みが確立され、施設の事業運営の維持向上に努めているかを評価します。</p> <p>① ケーススタディ等の実施により、施設運営に必要な課題が収集・整理されている。</p> <p>② 検討会やミーティング等の記録が整理されており、課題が抽出され解決に向けた取り組みが計画的に実施されている。</p> <p>③ 過年度を踏まえた年間の事業計画書が作成されており、目標等については妥当性がある。(目標が現実と乖離していない。)</p> <p>④ 年間の事業計画に対する振り返りが実施され、事業運営の水準が向上している。</p>	

4 施設の維持・管理	
4-(1) 施設及び設備の維持保全及び管理	
<p>【評価指標】</p> <p>施設利用者の安全確保、長寿命化の観点から施設・設備等について保守管理や点検、修繕等の維持保全が計画的に実行されている。また、施設利用者の快適性、公共建築物としての美化推進のために清掃等の管理が計画的に実施されている。</p>	
配点	(採点)
15点	A 評価…15点 B 評価…10点 C 評価…5点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>☆寿生活館は竣工から50年以上経過しており、劣化も進んでいます。平成20年度に耐震補強工事を実施し、平成23年度には補修工事も完了していますが、その後も定期的な点検や必要に応じた修繕によって利用者の安全が守られているかを確認します。</p> <p>また、長寿命化推進に向けた取り組みの実施により、建築物のライフサイクルコストの縮減、建替えに伴って発生する建設廃棄物の削減、光熱水費等のエネルギーコストを抑制することも重要です。</p> <p>多くの人が利用する、或いは訪れる公の施設として、美化推進のために清掃や外構植栽等の管理が計画的に実行されていることも求められます。</p> <p>①委託業者による設備点検が定期的に行われ、問題点等が発生した場合に早急な対応策を講じている。</p> <p>②今期指定管理選定時の提案書に沿って、職員による日常の設備点検が実施されている。</p> <p>③防火設備点検、火器取り扱い場所等点検、屋内配線状況の点検、布団乾燥、害虫駆除、清掃業務、小破修繕等が計画的に実施されている。</p> <p>④館内の掲示物の管理が行えている。</p> <p>⑤施設として、修繕が必要な箇所について把握されており、緊急性が高いものより計画的に保全が行えている。</p>	

4 施設の維持・管理	
4-(2) 備品の管理	
【評価指標】 備品台帳が整備されており、備品に紛失や損傷等がなく適切に保管されている。	
配点	(採点)
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点
【評価の視点・ポイント】 ☆施設における適正な備品の管理が行われているかを確認します。備品の管理にあたっては、市の備品と法人の備品が明確に区別され、管理用の台帳と実際の備品が突合できるようになっている必要があります。また、施設の運営や利用者の利用に支障が生じないように、管理されている備品については適切な保管や修繕がなされ、不都合なく利用可能である状態が維持されていなければいけません。 ①備品台帳が整備されており、実際の保管状況と一致しているか。 ②備品の劣化や破損が放置されていないか。	

4 施設の維持・管理	
4-(3) 事故防止体制・緊急時対応	
<p>【評価指標】</p> <p>事故対応研修・訓練等の実施計画は十分なものとなっているか、ヒヤリハット事例の検証や事故発生の原因究明、再発防止策等の検証が実施され施設運営に反映されている。</p>	
配点	(採点)
15点	A 評価…15点 B 評価…10点 C 評価…5点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>☆事故等発生時において適切かつ迅速な対応がとれるよう、日常的に事故等の発生要因や再発防止策の実効性を検証し、入所者等に対するサービスの質の向上及び施設等の運営の適正化を図ることは非常に重要です。</p> <p>事故等に備えて、事故防止や緊急時の行動についてマニュアルが整備されており、計画的に研修や訓練が実施され、本市や法人本部への報告体制が整備されているかを評価します。また、事故等が発生した場合には、その原因究明や再発防止策が具体的になっており、事故発生時の対応について振り返りや検証が適切に実施され、検証結果を施設運営に反映する体制が確立されているかを評価します。</p> <p>①事故防止・事故対応マニュアルが整備され、職員に周知されている。</p> <p>②事故等発生時の研修や訓練が計画的に実施されており、その内容や頻度について十分なものである。</p> <p>③事故発生時の本市・法人への報告体制が具体的に示されている。</p> <p>④事故等の再発防止に向けた検証が適切に実施され、施設運営に反映する体制が整備されている。</p>	

4 施設の維持・管理	
4-(4) 防災に対する取り組み	
<p>【評価指標】</p> <p>発災時の対応体制や施設利用者の安全確保策が具体的なものとなっており防災訓練等の実施が図られている。</p> <p>また、地域と連携した防災の取り組みがされている。</p>	
配点	(採点)
20点	A 評価…20点 B 評価…13点 C 評価…6点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>☆非常災害や緊急事態の発生に備え、あらかじめ災害時や緊急時のマニュアルについて整備していくことは極めて重要です。日常的に安全管理に充分配慮し、火災、損傷等を防止して財産の保全を図るとともに、利用者及び職員の安全確保に努めることが必要です。</p> <p>また、災害発生時には迅速に避難誘導を行えるよう、緊急時を想定した避難訓練等の実施も大切です。施設利用者の中には、災害発生時に自力での身体の安全確保や避難が困難な障害等持つ場合もあります。いざという時に備えて、施設環境を整備しておくことも必要です。</p> <p>地域との連携・協力は、地震・火災発生時や復旧時に極めて有効です。地域で行う防災訓練に施設としても参加し、情報伝達や避難方法について充分理解しておくことが求められます。</p> <p>①災害時や緊急時のマニュアルが整備されている</p> <p>②施設内の備品等の転倒防止対策が充分である。</p> <p>③窓ガラスや食器棚等のガラス飛散防止対策がされている。</p> <p>④建物内の安全な避難スペース、消火器の位置、地震時に開放する出口位置、避難経路などについて、全職員に周知が行えている。また、掲示物等 によって利用者にも分かりやすいように整備されている。</p> <p>⑤年に2回防災避難訓練を実施している</p> <p>⑥地域の防災訓練等に参加するなど、地域と連携した防災への主体的な取り組みがされている。</p>	

5 経営管理	
5-(1) 法人のマネジメントと主任のリーダーシップ	
<p>【評価指標】</p> <p>指定管理法人は自ら施設の理念や基本方針等を示している。 また、主任職員が施設における責任者として役割を果たし、組織運営が円滑に図られている。</p>	
配点	(採点)
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点
<p>【評価の視点・ポイント】</p> <p>☆施設の設置目的を踏まえた基本方針のもと、指定管理法人が利用者に必要なサービス等を理解し、運営の管理を行っているかを評価します。</p> <p>また、施設に配置される主任級の職員が他の職員の業務を把握し、適切な指導等を行いながら円滑な運営が行われているかを確認します。</p> <p>①指定管理法人が施設の運営にあたって利用者のニーズや課題等を把握し、その反映のための人員配置や適切な指示等のマネジメントを行っているか。</p> <p>②主任級の職員が施設の運営方針を理解し、他の職員の業務内容の管理を行い、リーダーシップをもって業務の執行や改善が行われているか。</p> <p>③施設の長や主任級の職員の運営方針を他の職員が共有し、また意見交換等を行うことのできる会議等が定期的に設けられているか。</p>	

5 経営管理	
5-(2) 効果的かつ効率的な運営	
<p>【評価指標】 指定管理料に効果的かつ効率的な運営のために工夫している点が認められ、利用者サービスや修繕費等へ十分に配慮されたものとなっている。</p>	
配点	(採点)
20点	A評価…20点 B評価…13点 C評価…6点
<p>【評価の視点・ポイント】 ☆適切な予算が積算され、それに基づいて経費が執行されているとともに、効果的かつ効率的に運営する工夫が行われているかを確認します。</p> <p>①事業費や修繕費等、運営に関する費用が適切に計上されているか。 ②過年度実績や利用者の意見等を反映し、費用対効果等コスト意識を持ち、効果的かつ効率的な施設運営に資する工夫が行われているか。</p>	

5 経営管理	
5-(3) 指定管理料の適正な執行	
【評価指標】 指定管理料の額は適切であるか。また、適切な執行が実施されている。	
配点	(採点)
15点	A評価…15点 B評価…10点 C評価…5点
【評価の視点・ポイント】 ☆指定管理料の適正な執行は、施設の健全な運営に必要なことは言うまでもありません。前項目を踏まえた上で、指定管理料の額は適正か、適切な会計処理により執行されているかを評価します。 ①支出計画に基づく指定管理料の執行がされている。 ②法人の経理規程に基づき適切に処理が行えている。 ③契約業者の選定にあたり、契約理由等が明確となっている。 ④指定管理者自らが負担する各種経費が、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区分されている ⑤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。 ⑥伝票等の整理、出納帳などの帳簿作成等により、客観的に確認を行うことができ、透明性が担保されている。	

平成29年度寿生活館第三者評価 評価項目一覧(案)

評価領域	評価分類	着眼点	配点	採点		
				A	B	C
1	施設目的の理解	1-(1) 施設の目的や基本方針	15	15	10	5
		1-(2) 施設目的の達成に向けた取組	15	15	10	5
		1-(3) 地域の理解	20	20	13	6
		1-(4) 利用者の意見の反映	10	10	6	3
		1-(5) 利用者の苦情の対応	10	10	6	3
2	職員配置・人材育成	2-(1) 職員の勤務体制	15	15	10	5
		2-(2) 勤務状況の把握	15	15	10	5
		2-(3) 人材育成	10	10	6	3
		2-(4) 利用者への対応	15	15	10	5
		2-(5) 個人情報保護・人権擁護	10	10	6	3
3	事業運営	3-(1) 施設の利用実績	15	15	10	5
		3-(2) 受付案内体制	10	10	6	3
		3-(3) 地域連携	10	10	6	3
		3-(4) 業務改善	15	15	10	5
4	施設の維持・管理	4-(1) 施設及び設備の維持保全及び管理	15	15	10	5
		4-(2) 備品の管理	15	15	10	5
		4-(3) 事故防止体制・緊急時対応	15	15	10	5
		4-(4) 防災に対する取組	20	20	13	6
5	経営管理	5-(1) 法人のマネジメントと主任のリーダーシップ	15	15	10	5
		5-(2) 効果的かつ効率的な運営	20	20	13	6
		5-(3) 指定管理料の適正な執行	15	15	10	5

総合評価(300点満点)		
A	280点以上	概ね、A評価18項目以上
B	249～279点	概ね、A評価12項目、B評価9項目
C	195～248点	概ね、全項目B評価
D	144～194点	概ね、B評価12項目、C評価9項目
E	143点以下	C評価が過半数を占めている

		評価分類	着眼点	配点	点数	採点基準	採点結果
評価領域1	施設目的の理解	1- (1) 施設の目的や基本方針	公益的な観点からの施設の設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員がそれを理解して施設運営に携わっているか。	15	15	施設の設置目的に基づいた方針が設定されており、職員もこれを理解して施設運営に携わっている。	
					10	施設の設置目的に基づいた方針が設定されており、職員もこれを一定程度理解して施設運営に携わっている。	
					5	施設の設置目的に基づいた方針が設定されておらず、設置目的が十分に果たされていない。	
	1- (2) 施設目的の達成に向けた取組	施設の設置目的に基づき、利用者へのサービス提供等管理運営を通じてその達成に向けた取り組みをどのように行っているか。	15	15	施設の設置目的に基づいたサービスが提供されており、その向上のための取組が十分に行われている。		
				10	施設の設置目的に基づいたサービスが提供されており、その向上のための取組が一定程度行われている。		
				5	施設の設置目的に基づいたサービスの提供が適切でなく、その改善のための取組が行われていない。		
	1- (3) 地域の理解	利用者の生活状況及びその多くが居住する寿町周辺の地域特性について理解しているか。また、それを捉えてどのように運営に反映しているか。	20	20	地域の特性を理解しており、それを踏まえた施設の管理運営が行われている。		
				13	地域の特性を理解しており、施設の管理運営への反映が一定程度行われている。		
				6	地域の特性の理解が不十分であり、施設の管理運営への反映が適切に行われていない。		
	1- (4) 利用者の意見の反映	利用者アンケート等を通じて施設でのサービスに対する満足度を把握し、課題を抽出して対応策を講じているか。	10	10	意見聴取・自己評価・公表・ニーズ対応がいずれも適切に行えている。		
				6	意見聴取・自己評価・公表・ニーズ対応のうち一定程度適切に行えている。		
				3	意見聴取・自己評価・公表・ニーズ対応が適切でない。または、いずれかが未実施である。		
	1- (5) 利用者の苦情の対応	利用者が意見や苦情を述べやすい環境が整備されており、苦情がある場合には迅速に対応できる体制を構築しているか。	10	10	受け付け体制が整備されており、記録や報告、対応等が適切に行われている。	領域1 点数	
				6	受け付け体制の整備及び記録や報告、対応等のいずれかが適切に行われている。		
				3	受け付け体制の整備及び記録や報告、対応等のいずれかが適切でない。		
評価領域2	職員配置・人材育成	2- (1) 職員の勤務体制	施設目的を達成するため、管理職を含む常勤職員及び非常勤職員等の効果的かつ効率的な人員及び勤務体制が図られているか。	15	15	効果的かつ効率的な職員の人員と勤務体制となっている。	
					10	職員の人員と勤務体制が効果的な体制になっていない、もしくは効率的な体制になっていない。	
					5	効果的かつ効率的な職員の人員と勤務体制になっていない。	
	2- (2) 勤務状況の把握	法人が職員の休暇や出張、超過勤務等のサービス管理をしており、不要な出張や超過勤務の削減に努めているか。	15	15	職員の勤務実績について法人が把握しており、不要な出張や超過勤務の削減に努めている。		
				10	職員の勤務実績について法人が一定程度把握しており、不要な出張や超過勤務の削減に努めている。		
				5	職員の勤務実績について法人が十分に把握しておらず、不要な出張や超過勤務の削減に取り組めていない。		
						70	

評価領域2	職員配置・人材育成	2-(3) 人材育成	法人による研修計画に基づき、定期的及び随時研修が行われ、職員の資質の向上が図られているか。	10	10	職員の施設運営に関する習熟度や資質の向上に向けて、具体的に研修計画が立てられ実施されている。	領域2 点数	
				6	6	研修計画に具体性が不足しているが、職員の施設運営に関する習熟度や資質の向上に向けた取組姿勢は一定程度示されている。		
				3	3	職員の施設運営に関する習熟度や施設の向上に向けて、研修計画が立てられていない。もしくは、計画のみで実施されていない。		
		2-(4) 利用者への対応	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の服装や対応等におけるマナーは適切か。	15	15	制服や名札の着用等、利用者から職員であると判別される取り組みを行っており、対応の際に利用者が安心できるような言葉遣いや態度である。		
				10	10	利用者から職員であると判別される取り組みを一定程度行っており、対応の際に利用者が安心できるような言葉遣いや態度である。		
				5	5	利用者から職員であると判別される取り組みがされておらず、対応の際に利用者に不安を感じさせることがある。		
	2-(5) 個人情報保護・人権擁護	個人情報保護体制の構築及び周知・徹底がされているか。また、保護条例を遵守し、責任体制が明確化され、管理運営外の目的に使用されておらず、定期的な研修が実施されているか。	10	10	個人情報その他の法令順守への取組体制が組織的に整備されており、定期的なその内容の見直しが行われている。また、周知・徹底が図れている。			
			6	6	個人情報その他の法令順守への取組体制が組織的に整備されている。また、周知・徹底が図れている。			
			3	3	個人情報その他の法令順守への取組体制が組織的に整備されていない。あるいは周知・徹底が不十分である。			
	評価領域3	事業運営	3-(1) 施設の利用実績	毎年度の施設利用実績を正確に把握し、過年度の実績の推移から施設の需要や課題について検討がされ、その後の管理運営に反映する体制が構築されているか。	15	15	施設の利用実績が年度ごとに把握されており、実績の推移に関する考察や、課題の検討に係る会議等が定期的に行われており、抽出された課題への対応が行われている。	領域3 点数
					10	10	施設の利用実績が年度ごとに把握されており、実績の推移に関する考察や、課題の検討に係る会議等が一定程度行われており、抽出された課題への対応が行われている。	
					5	5	施設の利用実績の把握や考察が不十分であり、課題の抽出や対応に反映されていない。	
3-(2) 受付案内体制			利用者が利用しやすい受付案内窓口が設けられ、適切な案内が実施されているか。	10	10	受付窓口がわかりやすく、職員が常駐している。また、対応に関するマニュアルが整備されており、対応マナー等の研修体制を確立している。		
				6	6	受付窓口がわかりやすく、職員が常駐している。また、対応に関するマニュアル整備や、対応マナー等の研修体制を一定程度備えている。		
				3	3	受付窓口がわかりづらい。あるいは対応に関するマニュアル整備や、対応マナー等の研修体制が不十分である。		
3-(3) 地域連携		施設が設置されている地域の実情を踏まえ、地域住民や自治会町内会、ボランティア団体等と交流し、社会資源と連携しているか。	10	10	インフォーマルサービス等の社会資源と連携して施設を運営する考え方が具体的であり、それに沿った施設運営が図れている。			
			6	6	インフォーマルサービス等の社会資源と連携して施設を運営する考え方が一定程度示されており、それに沿った施設運営が概ね図れている。			
			3	3	インフォーマルサービス等の社会資源と連携して施設を運営する考え方が不十分。もしくは方針のみで運営が伴っていない。			
3-(4) 業務改善		事例検討やミーティング等を通じ、課題の抽出や整理が行え、施設としてのサービスや機能の向上について取り組まれているか。	15	15	記録の整備、課題の抽出が適切に行えており、業務水準の向上に効果が出ている。			
			10	10	記録の整備、課題の抽出が行えており、業務水準の向上に一定程度の効果が認められる。			
			5	5	記録の整備、課題抽出が不十分。もしくは業務水準の向上に反映されていない。			

領域2 点数

65

領域3 点数

50

評価領域4	施設の維持・管理	4- (1) 施設及び設備の維持保全及び管理	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。また、利用者が快適に利用できるよう、施設内の清掃が行き届いているか。	15	15	必要な保守管理や維持保全が計画的に実行されている。また、清掃等の管理が計画的に行われている。	
					10	必要な保守管理や維持保全、清掃や外構植栽等の管理についていずれも一定程度計画的に実施されている。	
					5	必要な保守管理や維持保全、清掃や外構植栽等の管理についていずれか一方が適切でない。	
		4- (2) 備品の管理	施設の備品が台帳等と相違なく、利用者の利用に供されているか。また、損傷等なく適切に保管されているか。	15	15	備品台帳が整備されており、台帳に記された備品がすべてそろっている。また、備品の利用に不都合のないよう適切な管理がされている。	
					10	備品台帳が整備されており、台帳に記された備品がすべてそろっている。また、備品の利用に不都合のないよう一定程度適切な管理がされている。	
					5	備品台帳が整備されていない。あるいは、備品の管理が適切でない。	
		4- (3) 事故防止体制・緊急時対応	事故防止のための体制の構築・取り組みを行っているか。また、事故発生時の対応体制が確立しているか。	15	15	事故対応研修・訓練等が実施され、ヒヤリハット事例の検証や緊急対応訓練の評価等についても内容や実施頻度が十分なものとなっている。	
					10	事故対応研修・訓練等が実施されているが頻度がやや少ない。ヒヤリハット事例の検証や緊急対応訓練の評価等について内容や実施頻度が一定程度である。	
					5	事故対応研修・訓練等が実施されていない。もしくは効果的でない。ヒヤリハット事例の検証や緊急対応訓練の評価等について内容や実施頻度が不十分。	
		4- (4) 防災に対する取組	発災時の対応体制や施設利用者の安全確保策が具体的なものとなっており防災訓練等の実施が図られているか。また、地域と連携した防災の取り組みがされているか。	20	20	発災時の対応体制や施設利用者の安全確保策が適切で、訓練の実施がされている。また、防災への取組に地域との連携が図れている。	領域4 点数
					13	発災時の対応体制や施設利用者の安全確保策に一定程度効果が見られ、訓練の実施がされている。また、防災への取組に地域連携の工夫が見られる。	
					6	発災時の対応体制や施設利用者の安全確保策が不十分である。もしくは訓練が未実施である。または地域連携の取組が見られない。	
評価領域5	経営管理	5- (1) 法人のマネジメントと主任のリーダーシップ	指定管理法人は自ら施設の理念や基本方針等を示しており、主任職員がスーパーバイザーとして役割を果たし、組織運営が円滑に図られているか。また職員間での情報の共有がされているか。	15	15	重要な意思決定にあたり、関係職員・利用者等から情報・意見収集が行えている。個々の職員の業務状況を把握できる仕組みが有効に機能している。	
					10	重要な意思決定にあたり、関係職員・利用者等から情報・意見収集が一定程度行えている。個々の職員の業務状況を把握できる仕組みが一定程度機能している。	
					5	関係職員・利用者等から情報・意見収集が不十分である。個々の職員の業務状況を把握できる仕組みがない、もしくは仕組みはあるが機能していると言いが難しい。	
		5- (2) 効果的かつ効率的な運営	指定管理料に効果的かつ効率的な運営のために工夫している点が認められ、利用者サービスや修繕費等へ十分に配慮されたものとなっているか。	20	20	指定管理料に効果的かつ効率的な運営のために工夫している点が認められ、支出が、利用者サービスや修繕費などへ十分に配分されたものとなっている。	
					13	指定管理料に効果的かつ効率的な運営のために工夫している点が一定程度認められ、支出が、利用者サービスや修繕費などへ一定程度配分されたものとなっている。	
					6	指定管理料に効果的かつ効率的な運営のために工夫している点が不十分で、支出が、利用者サービスや修繕費などへ行き渡っていない。	
		5- (3) 指定管理料の適正な執行	指定管理料の額は適切であるか。また、適切な執行が実施されているか。	15	15	適切な事業計画が作成されており、協定書(支出計画)に基づいた適正な執行がされている。	領域5 点数
					10	適切な事業計画であると一定程度認められ、協定書(支出計画)を逸脱しない範囲で執行がされている。	
					5	事業計画が不十分。または協定書(支出計画)を逸脱した執行状況である。	
65							
50							

評価項目	採点結果	総合評価(300点満点)
評価領域1 施設目的の理解	点	A…280点以上 概ね、A評価18項目以上
評価領域2 職員配置・人材育成	点	B…249～279点 概ね、A評価12項目、B評価9項目
評価領域3 事業運営	点	C…195～248点 概ね、全項目B評価
評価領域4 施設の維持・管理	点	D…144～194点 概ね、B評価12項目、C評価9項目
評価領域5 経営管理	点	E…143点以下 C評価が過半数を占めている
総 計	点	