

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市狩場緑風荘 老人福祉センター 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	<p>狩場緑風荘の利用者は近隣3区(保土ヶ谷59%、戸塚17%、南12%)で88%、残りは数区にわたっている。施設内にはお風呂もあることから横浜市内の福祉センターの中でも人気が高く、憩いの場としての役割を担っている。行政面では、横浜市健康福祉局、保土ヶ谷区地域振興課、福祉保健センター、環境創造局、資源循環局、ケアプラザ等や警察署、消防署などの機関と連携を図り、介護予防、防犯防災関係等情報を共有している。地域との関わりは</p> <p>①周辺自治会への情報提供(狩場緑風荘だより、イベント案内、スタッフ募集案内等)を行っている。</p> <p>②個々の利用者に対しては、舞台、展示ロビー、作品陳列での地域の方の参加・発表の場を提供している。</p> <p>③四季折々のイベント開催時も周辺諸団体(和太鼓など)に協力をお願いし親しみやすいものを企画している。</p> <p>④近隣小学校(瀬戸ヶ谷小学校)の児童作品展覧会を実施して交流を深めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年1回の発表会weeeeeek(従来2回のおまつりをコロナ禍後の再開時に年1回とし、インパクトのある名称へ変更)は、10月に5日間の作品展と土・日2日間の舞台発表が行われ、地域交流の場になっています。舞台発表の動画をYoutubeを活用して地域へ配信しています。 ・当施設は、保土ヶ谷区・戸塚・南区の3つの区境に立地していることから、広報紙「緑の風だより」やイベントチラシを他区の自治会へも配付し、他区からも多くの方々の参加を促しています。 ・施設の利用者には、舞台、展示ロビーにて作品を展示し、発表の場を提供しています。小学校の児童展覧会を実施するなど広く地域との交流を図っています。 ・年1回開催される卓球大会の試合進行に携わるボランティアを区社協に依頼し、互いに連携を深めています。
II ・ 利用者サービスの向上	<p>老人福祉センターは老人の健康増進を主目的としていることから、利用者の方々に一日楽しく安らぎの場として過ごしていただけるようサービスの向上に取り組んでいる。</p> <p>①毎年2月に「施設利用者満足度アンケート調査」を実施している。また利用者地域連絡会議や各種教室受講者、イベント開催時にアンケートにより利用者から何を求められているかを探り出し、快適な施設運営に努めている。</p> <p>②館内にご意見箱を設置し苦情、要望等を真摯に捉え、運営に反映している。</p> <p>③市内に6つあるお風呂施設の1つであるが、利用証発行時には緊急連絡先等の情報作成の協力を利用者にお願ひし、非常時に迅速に対応できるようにしている。</p> <p>④職員、スタッフが情報を共有し、常に利用者の目線に立った「おもてなし」の心で接するよう心掛けている。</p> <p>⑤魅力ある四季折々のイベントを開催し、利用者に季節感を味わっていただき、リピーター増に努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の楽しみの一つお風呂利用時には、安心・安全を確保するため使い方やお願いを館内放送し、注意喚起しています。きめ細かな配慮がなされています。 ・体を動かすことや頭を使うことを主眼とした多彩な趣味の教室・講座を開催し、教室や講座終了後にアンケートを取り、得られた情報・ニーズは講師とも共有して、次の事業企画に繋げています。また年2回それぞれ1ヶ月間のオープンキャンパスと称する教室・講座見学の機会を設定し、次期の教室・講座への参加希望者の選定への便宜を図る仕組みがあります。 ・令和6年からスタートした俳句教室は、自然に恵まれた環境にある施設のメリットを活かし、季節の移ろいを感じながら俳句の世界を楽しんでいます。 ・血圧測定を中心に毎月2回看護師が健康相談を行い、なんでもポスト～小さな保健室～も館内に設置し、気軽に何でも相談できる環境を提供しています。
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>築44年の狩場緑風荘は、施設全体が老朽化しており、設備の運転・管理に特段の配慮を要する。年々修理、修繕箇所が増大し、突発的な故障等の発生する頻度が高くなっている。故障原因の究明から修繕復旧に時間を要しているのが現状である。施設、設備のメンテナンスや定期清掃、保守点検、法定点検を年次計画の中で実施しており、利用者が安心、安全に過ごしていただけるようにしている。日常的に職員巡回、コミュニティスタッフの作業を通じて気付いた事の情報共有し、不具合があれば迅速な対応を心掛けている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付やロビーに自主事業(シニアスポーツ、歴史講座等)のチラシ・ポスターを掲示して教室の楽しさや面白さが見えるようにしています。また館内外の清掃や不要物の片づけを徹底することで車いす利用者の方への安全にも配慮しています。 ・備品台帳は整理番号順に記入され備品確認が容易にできるようにし、棚卸も年1回必ず行っています。 ・人気の高い浴室は使用する洗剤や清掃方法を工夫することで利用者が安全・清潔に利用できるよう浴槽の維持管理を徹底しています。また公園事務所と連携を取り公園内通行の安全にも配慮しています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>利用者が超高齢化はじめており、フレイルの状態が近づきつつある方々が増えてきているのが現状である。また入浴やトイレでの体調不良に注意が必要にもなっている。対応策として</p> <p>①非常時に備え、施設内部の緊急通報システムとして緊急呼び出しボタンが浴室、トイレ、各部屋に設置されている。</p> <p>②緊急時に迅速に対応できるよう各種マニュアル(地震、火災、風水害、急病・負傷者等)を整備するとともに研修を適宜行っている。</p> <p>③防災訓練は職員・コミュニティスタッフが一体となって取り組み、不測の事態に対応できるようにしている。</p> <p>④連絡網についても施設内部のみならず、関係する機関や区役所、市老連等一覧の連絡表を作り、緊急時に対応できるようにしている。</p> <p>⑤立地上、台風、大雪等で倒木など公園内を通行する利用者へも影響があるため、公園管理事務所(環境活動支援センター)と連絡を取り、通行の安全に努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常の施設点検により通路・階段・浴室・各部屋の段差や施設の一部損傷等による危険性を常にチェックし業務日誌に記録を残して全員で共有するとともに職員による小破修繕等迅速な対応をしています。 ・令和6年8月消防署の協力を得て防災避難訓練を行い、心臓マッサージの基本とAEDの使用法、消火栓の取り扱い方法、ストレッチャーを利用した傷病者の移動訓練、防火扉を閉じた時を想定した実践的な防災避難訓練をしています。訓練終了後にはスタッフ会議で反省点を共有し、実際の緊急場面で慌てないようにしています。 ・トイレ・浴室を含めた各室に緊急呼び出しボタンを備え体調不良時に事務室との緊急連絡ができるようにしています。
V 組織運営及び体制	<p>利用者の方に満足いただける施設にするために、職員・コミュニティスタッフ間の情報共有と個々の能力が向上するように活動している。このことを実行することにより円滑な組織運営と体制が維持できると考えており、そのために定期的にコミュニティスタッフ研修やリーダー会議等を実施している。</p> <p>①始業・終了時にミーティングを行い、注意事項や連絡事項の徹底。</p> <p>②業務日誌を活用し、午前、午後の引き継ぎを密に行い、業務の統一性、継続性の確保に努めている。</p> <p>③コミスタ業務マニュアルは随時確認し、必要に応じて業務内容の更新充実を図り利用者へのサービスの提供に努めている。</p> <p>④コミュニティスタッフは40歳代から60歳代までの幅広い年齢層で構成されているが、業務に精通したスタッフは業務を通じて若手スタッフに仕事のノウハウを指導しながら育成している。(OJT実行)</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口対応マニュアルは、窓口業務を担当1から担当5まで5人分に主担当を分けて記述され、1グループ5人のコミュニティスタッフ(以下コミスタと云う)の一人ひとりが主担当を担い、責任感を持ち業務を遂行するとともに、輪番制で担当を変え、全コミスタが、すべての業務を習得できる工夫がなされています。 ・入浴を楽しみに来館される利用者も多く、入浴後にのんびりと過ごせるスペースとして、丸テーブルと椅子が置かれ飲食可能な「緑の風サロン」(娯楽室)の設置や玄関ロビーには、掲示板を並べて間仕切りとした大型テレビと椅子のある空間もあります。また健康相談も奥にある健康相談室を使わず、利用者の行き交う通路の一角にて机を置き実施したり、健康講座や栄養講座も利用者の憩いの場所になっている玄関ロビーの空間を使用するなど利用者の意向に沿った柔軟な対応を行っていることは評価されます。
VI その他	<p>①修繕等の優先順位、消耗備品の調達、サービスの低下にならない範囲の光熱水の節電、節水に努め、常に効率的運営を心がけている。</p> <p>②浴室を有する施設として、清掃の仕方、使用する洗剤を検討し清潔を心がけている。混雑や長湯による事故防止のため、入浴時間制限性、入浴可能人数の上限定員制を実施している。このことにより、利用者が安心して浴室を利用できるように努めている。</p> <p>③スタッフや職員は利用者とは接する中で、その時々利用者の表情や様子の変化を感じ取ると、全員で情報を共有し、より良い対応、適切な窓口・機関に結び付けるなど、身近な相談者としての役割も担っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣の地域ケアプラザ(2事業所)で開催される認知症サポーター講座へ新入職員・スタッフは参加し、当施設的全職員・スタッフは、認知症サポーターの資格を有し、認知症への理解を深めています。 ・看護師育成の専門学校の見習い学生の実習を継続して受入れています。現在は、4月と1月に2校の受け入れを行い、利用者も看護学生との交流を楽しんでいます。また小中学校の職場体験の受け入れがコロナ禍の影響により中断しましたが、小学校の展覧会は、実施され、職場体験の再開も検討しています。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p data-bbox="137 434 794 495"><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p data-bbox="137 562 794 1234"> 1 区役所 ①地域振興課:指定管理者の所管として、日常的な管理運営上の情報交換 ②福祉保健センター:浴室等の設備管理に係る情報交換、指導 ③広報よこはま保土ヶ谷区版に情報提供 2 地域ケアプラザ 認知症予防啓発研修(認知症サポーター養成講座)受講 3 区社会福祉協議会 ①共同募金・年末助け合い募金、善意銀行への協力 ②ボランティア依頼(イベントごと開催時) 4 自治会・町内会 ①機関紙「緑の風だより」、スタッフ募集、趣味の教室、狩場緑風荘等発表会weeeeeekの事業案内、参加案内等の周知回覧依頼、掲示板掲出依頼 ②賀詞交換会(保土ヶ谷区主催)への参加 5 地元機関紙 区のタウンニュース(毎週木曜発行保土ヶ谷区版)に趣味の教室募集のお知らせ等の掲載を通じて区民に広くPR。 </p>	<p data-bbox="794 434 1457 495"><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p data-bbox="794 517 1457 640"> 現場確認、広報紙「緑の風だより」、Weeeeeek事業案内、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)> </p> <p data-bbox="794 909 1457 969"><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p data-bbox="794 992 1457 1234"> ・年1回の「発表会weeeeeek」は、10月に5日間の作品展と土・日の2日間の舞台発表は、地域交流の場となり、舞台発表の動画はYoutubeを活用して地域へ配信されています。 ・年1回開催される卓球大会の試合進行に携わるボランティアを区社協に依頼し、連携を深めています。 ・施設の利用者には、展示ロビーでの作品展示の場を提供しています。小学校の児童展覧会を実施する等広く地域の交流が行われてます。 </p>

②老人クラブ活動を支援しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・施設の利用等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 横浜市老人クラブ連合会、保土ヶ谷区老人クラブ連合会主催のシニア大学一般講座及び特別講座開催に協力(申込受付、令和5年まで会場提供)している。</p> <p>2 保土ヶ谷区老人クラブ連合会会長に狩場緑風荘利用者・地域連絡会議の委員に委嘱し、狩場緑風荘の情報提供を図るなど、今後の老人クラブ活動の支援、活性化を図っている。</p> <p>3 保土ヶ谷区からの利用者が多いことから、狩場緑風荘のイベント開催時に活動状況等がPRできるよう展示コーナーを設け、各区の老人クラブへの加入促進キャンペーンを実施した。</p> <p>4 各老人クラブでも取り組んでいるシニアスポーツについて、狩場緑風荘でもシニアスポーツ体験講座(ボッチャ)を開催、興味を持てるよう実施している。</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>各種情報チラシ、ホームページ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の新規講座開設時、利用者に対し事前に活動状況を実際に見て、或いは体験し実感することを通して老人クラブへの加入参加を促すキャンペーンを実施しています。 ・シニアスポーツ体験講座(ボッチャ等)を開催し、老人クラブ活動の支援や興味を持ってもらえるよう、情報提供や講座開設に取り組んでいます。

(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設は戸塚・南・保土ヶ谷3つの区境に立地していることから、広報紙「緑の風だより」やイベントチラシを他区の自治会に配布して、より多くの方々の参加を促しています。 ・季節感を意識したタイムリーで人気の高いテーマのイベントや生きがいや健康増進に繋がる趣味の教室を数多く開設し、交流の場を広げ、地域住民との方々の仲間づくりの機会を提供しています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議等

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

※議事録により確認する。

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

②利用者会議等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和6年度狩場緑風荘利用者・地域連絡会議議事録、ヒアリング</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③利用者会議等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和6年度狩場緑風荘利用者・地域連絡会議議事録、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)>	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 令和6年2月12日～25に掛けて実施。配布数283に対し208通から回答がありました(回答率73.5%) <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)> 設問は全27問あり、きめ細かなアンケート調査が行われています。	

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)> 令和6年度アンケート調査結果、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で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)> 令和6年度アンケート調査結果、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 館内掲示、ホームページ、 <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>現場確認(館内掲示)、ご意見・ご要望用紙と筆記用具が添えられています</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> <p>ご意見・ご要望用紙には、“個人情報適切に管理し、第三者に提供・開示等は一切行いません”と明記され、個人情報保護・プライバシー保護に対する配慮が窺えます。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内掲示)</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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>現場確認(館内掲示板に仕組みを明記されています)</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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(館内掲示)</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> <p>令和6年度は3件(趣味の教室・カラオケ・空調)に意見が寄せられていますが、それぞれに対し丁寧に説明回答しており、適切な対応がなされています。</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・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(館内掲示)</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>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①受付窓口に「利用案内」、「緑の風だより」(月刊広報紙)、「老人福祉センターのごあんない」等を常置し、いつでも、どなたでも手にとれるようにしている。</p> <p>②初めて来館した方、見学に来た方、利用証を作成される方などに手渡し説明するほか、状況に応じて館内案内をしています。</p> <p>③定時の館内放送で、お風呂利用者にはお風呂利用時のお願いを行っています。</p> <p>④ホームページに利用案内を掲載のほか、公共施設、近隣町内会・自治会等に利用案内、緑の風だより、イベント案内の掲示、回覧を依頼しています</p> <p>⑤緑の風だよりで事業等の情報を毎月発信しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>施設利用案内、広報紙「緑の風だより」、ホームページ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の楽しみの一つお風呂利用時には、安心・安全を確保するため使い方やお願いを館内放送し、注意喚起しています。きめ細かな配慮がなされています。 ・令和5年4月から読書室の本の貸出を始め、一人3冊2週間借りられるようになり、利用者の便宜を図っています。 ・広いロビーには大型テレビが設置され、ゆったりと寛げる雰囲気テレビ視聴している利用者の様子が見て取れました。

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)> 横浜市狩場緑風荘のご利用案内、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用案内には利用料無料、利用方法・開館時間・入浴時間などが分かりやすく記載されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和6年12月24日にハラスメント防止研修が全ての職員に実施されています。ヒアリング</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>	

(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>各種事業は、趣味や生きがい、仲間づくりのきっかけになるようにと考え、教室終了時アンケート、短期講座等の自主事業、提案箱等に寄せられる意見を踏まえた取組を行っており、実施後には、アンケートを実施してニーズを取りこむようにしています。</p> <p>①人気が高く、要望が多い脳トレや体力の維持向上を図るための講座を実施(音楽で脳活、卓球、快眠ヨガ、健康マージャンなど)</p> <p>②健康・栄養(土曜日の料理教室、実践栄養講座他)</p> <p>③ものづくり・芸術系(鉛筆スケッチ、ペン淡彩画など)</p> <p>④知的好奇心(源氏物語、俳句入門など)</p> <p>⑤IT系(スマホ体験、ソフトバンク協力「スマホの基礎」)</p> <p>⑥その他講座(データで実感!!身体メンテナンス教室全10回、転倒予防士講座など)</p> <p>⑦異世代交流、地域交流事業</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書、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>・体を動かすことや頭を使うことを目指した多彩な趣味の教室・講座を開催し、終了後にアンケートを取り、得た情報・ニーズは講師とも共有し、次の事業企画に繋げています。年2回のオープンキャンパスと云う教室・講座の見学会を開き、次期の教室・講座の選定への便宜を図っています。</p> <p>・令和6年に始めた俳句教室は、自然に恵まれた環境にある施設のメリットを活かし、季節の移ろいを感じながら俳句の世界を楽しんでいます。</p>

②生活相談や健康相談など各種相談に取組んでいるか?

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>一人暮らし高齢者が増えている中で、健康と栄養に特化した相談を毎月実施して、利用者の生活のバックアップになるように努めています。</p> <p>①健康相談 毎月2回看護師が血圧測定を中心に相談を行っています。継続して受診することで、健康管理につながります。</p> <p>②栄養相談 栄養士が担当します。ロビーでの栄養講座の実施時に個別相談の機会を設け、高血圧予防の食事や病後の栄養のことなどもアドバイスしています。(年3回)</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書、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>・血圧測定を中心に毎月2回看護師が健康相談を行い、看護師なんでもポスト～小さな保健室～を館内に設置して、気軽に何でも相談出来る環境を提供しています。</p> <p>・年3回栄養士が来館してロビーで実践栄養講座を開設し、その後に個人的な相談も受け、栄養のことなどもアドバイスしています。</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>①「緑の風だより」(毎月発行)は、館の情報発信として、カラー刷りし、近隣町内会・自治会、地区センター、小学校、区老連、区役所窓口、公会堂等の公共施設をはじめ隣接2区役所にも発送し、掲示・回覧をお願いしています。</p> <p>②趣味の教室の募集は、「緑の風だより」同様に発送し掲示・回覧をお願いするとともに、広報よこはま保土ヶ谷区版にも掲載を依頼しています。</p> <p>③短期・単発講座等のお知らせや参加者募集記事は、「緑の風だより」「趣味の教室の募集と同様に館内掲示とともに、ホームページに掲載しています。</p> <p>④発表会weeeeeekや季節ごとに行っているイベントなど地域の方々にもご案内するものは、コミュニティーハウス、地区センター、プール等の近隣公共施設、自治会・町内会に掲出依頼をしています。</p> <p>⑤公益団体の広報物は、館内設置のパンフレット専用棚に置き配架しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>広報紙「緑の風だより」、事業計画書、ホームページ、館内外掲示板、各種チラシ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報紙「緑の風だより」を毎月1,300部発行、A4判カラー刷りではっきりと読みやすい書体とし、表面のトップの“緑の風だより”の文字は配架した際に際立つよう緑色で毎月同じ体裁で作成されています。 ・ホームページのURLからYouTube動画に繋がるようSNSを活用した広報にも取り組んでいます。

(7) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>基本的な対応は最初の笑顔・姿勢・身だしなみ・声のトーンなどが第一印象を左右します。このことを踏まえて</p> <p>①明るく元気な声であいさつし、笑顔で対応するように心がけています。</p> <p>②可能な限り利用者の名前を憶えて、利用者に対応するようにしています</p> <p>③スタッフは、エプロンを着用し、名札を付けて業務にあたっています。</p> <p>④どの場面でも、ゆっくり、丁寧な言葉づかい、適切な声の大きさで、どの利用者にも公平な対応を心がけています。</p> <p>⑤利用証作成時などの事務手続き等でお待ちいただく場合や、お風呂などの申し込みで待ち時間が発生するときなどは、ロビーの椅子に掛けてお待ちいただくようご案内しています。</p> <p>⑥利用者の申し出をしっかりと聞き、用件を把握して適切に対応するように心がけています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当者4名の担当午前・午後の作業手順が記載されたマニュアルが整備されています。 ・令和7年3月に接遇研修が予定されています。 ・利用者が楽しみにしているお風呂等の申込で待ち時間が発生した時は、ロビーの椅子に掛けて待つて頂くよう適切に案内・対応しています。

(8) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>①利用者の高齢化とともに、和室の部屋が敬遠されることから大広間を畳敷きからフローリングに仕様変更をした(令和3年)。これにより大広間を多目的に利用できるようになり利用の幅が広がった。</p> <p>②趣味の教室の講座数が増えてきていることから、研究会・サークルが今後増える可能性があり、一つの部屋は現状、午前一コマ、午後一コマでの利用に対し、一日三コマを増やすことを検討する必要がある。</p> <p>③団体(クラブ・同好会等)の部屋利用における、申込受付期間を二か月前～と期間を拡充することで申請申込担当者の負担軽減になっている。</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>・令和3年に大広間の畳敷きをフローリングに変えたことにより、多目的に利用出来るようになり、事業の幅が広がりました。</p> <p>・趣味の教室の講座数が増えたことから、研究会やサークルも今後増える可能性があり、一日のコマ数を増やすことを検討中です。サービスの質の向上に積極的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>老人福祉センター運営の中核を成すのは安心・安全を確保することです。日常の業務の中で所長・職員一丸となって取り組んでいます。利用者への応対一つで施設の印象が変わることを意識し、職員・スタッフ一同が常に笑顔で接することを心掛けています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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)>	
築44年経過していますが、維持管理のため建築基準法12条による法定点検を実施し結果報告を受けています。また日常的な職員巡回とコミスタの不具合個所の迅速な対応(小破修繕等)によって利用者の安心・安全利用と施設維持に努め、必要な修繕は区役所と協議し効率的に行っています。	

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)>	
清掃は専門業者をお願いしていますが、スタッフによる日常清掃も行い、特に人気のある浴室は使用する洗剤や清掃方法を工夫し利用者が安全・清潔に利用できるように取り組んでいます。また定期的に落ち葉や池の清掃も行うことで清潔感ある施設になっています。	

(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><(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>備品はすべて横浜市の所有であり、年1回は棚卸を行うことで備品の確認をしています。</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> <p>備品台帳は整理番号順に記入され、シール番号が添付されたモニター、パソコン等の備品確認は容易にできるようになっています。</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><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>スタッフは毎朝夕にけがや転倒防止のため備品点検や通路上の異物確認を行うことを徹底し、業務日誌の連絡事項に記入して共有しています。また卓球台などは都度、ネジのゆるみなどの確認をし、作業室には消火器が置かれ、使用時の注意書きを掲示して利用者に火災予防の協力をお願いしています。</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 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)>	
収集日一覧を事務室に貼ることで出し忘れもなく衛生管理は徹底されています。	

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)>	
リデュース(発生の抑制)、リユース(再利用)、リサイクル(再生利用)のためゴミの分別を徹底し、古紙は溶解処理しています。また他施設での再利用についての照会もしています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 委託業者による施設の管理・清掃と植栽管理を行っており、日常清掃のほか、ガラス清掃や配管清掃などの定期清掃、害虫駆除などを行っている。</p> <p>2 委託清掃範囲外の各室等については、スタッフによる日常的な清掃の他、教室利用の際は、利用者にも後片付けをしていただき、気持ちよく利用できるよう清潔に保っている。</p> <p>3 毎日夕方には、スタッフによる館外の清掃を行っている他、落ち葉清掃、池の清掃作業等を定期的に行い、来館者が楽しめる環境づくりに努めている。</p> <p>4 利用者が施設、備品等が原因で怪我や転倒が起きないようにミーティング時にスタッフに周知し、スタッフも毎朝夕の点検時に確認を行っている。</p> <p>5 利用者には、ゴミの持ち帰りを徹底し、館内にはゴミ箱は設置していない。</p> <p>6 車いす利用者もいることから、通行に支障がないよう備品等の配置を考慮し通路を確保している。</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>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>館内外の清掃(池の周囲や落ち葉清掃)や不要物の片づけ等を行い車いす利用者の方への安全にも配慮しています。また受付やロビー等で自主事業(シニアスポーツ、歴史講座等)のチラシ・ポスターを掲示して教室の楽しさや面白さが見えるようにし、季節感を踏まえたタイムリーで人気の高いテーマのイベントや趣味の教室を開催し仲間づくりの機会を継続的に作れるようにしています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>感染症予防のため手指消毒の徹底とマスク着用、利用後のアルコール除菌の協力をお願いしています。また公園事務所と連携を取り公園内通行の安全にも配慮しています。また看護師による各種相談事業(年3回の健康講座、月2回の健康相談)を実施し利用者からも好評を得ています。</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> <p>浴室には転倒予防のため”段差注意”の掲示をしていますが、施設入り口にも転倒予防のための注意喚起のポスターなどが設置されていると良いのではないのでしょうか。</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急連絡先(警察・消防署・区役所・市老連等の関係機関)と職員・スタッフの連絡先を事務室内に掲示するとともに職員・コミスタ全員に配布しています。火災発生時等の緊急時での手順書もファイルしています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

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

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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>出入口の鍵を含めた各種鍵は鍵管理簿に記録しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>日常の施設点検により通路・階段・風呂・各部屋に於いての段差や施設の一部損傷等による危険性を常にチェックし業務日誌に記録を残しています。</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	
<p><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)></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>午前・午後、定期的に空き部屋を巡回し不審者のチェック等事件事故の未然防止に努めています。注意事項などは業務日誌に記入して午前・午後の引継ぎ時や始業・終了時に情報共有を徹底しています。また閉館時には防火管理簿に沿って各室の施錠・消灯・異常の確認をしています。</p>	

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	
<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:ヒヤリハット事例研修 対象:全職員・コミスタ</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>令和6年1月、他施設でのヒヤリハットを参考事例とし情報共有を図って未然防止に努めています。当施設での事例はヒヤリハット報告メモに状況・原因と問題点・対策等を記入作成して研修をしています。また利用者の表情や様子の変化などにも気を付けるようにしています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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>横浜市と平成30年1月22日に協定を締結、対応マニュアルを作成しています。また福祉避難所として機能回復訓練室にベッドを置くスペースとして提供するようになっています。</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><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、職員コミスタ全員参加での避難誘導訓練を行っています。令和6年8月消防署の協力を得て消火栓の取り扱い方法、ストレッチャーを利用した傷病者の移動訓練、防火扉を閉じた時を想定した実践的な防災避難訓練を行っています。訓練終了後には会議で反省点を共有し、実際の緊急場面で慌てないようにしています。</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>利用証発行時には緊急連絡先を記入して頂き、体調不良時などの非常時には迅速に家族等に連絡できる体制を確立しています。また来館者には転倒防止のため脱げにくい履物を持参していただくようお願いしています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
所長1名、副所長2名の3名が常勤職員、コミスタは、1班5名にて4班合計20名の体制で運営されています。	

②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務日誌に開館時間が記録されています。	

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 type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
ホームページにて事業計画書・事業報告書を公表しています。	
<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)>	



(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 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"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当施設独自の年間研修計画を策定しています。</p>	

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 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(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修計画書、ヒアリング</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:個人情報保護、ヒヤリハット事例勉強会、ハラスメント防止研修、利用者おもてなし研修他 対象者:職員・コミスタ全員</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>施設内研修は、コミスタが全員参加できるよう休館日を活用して実施され、令和6年度は年間6回行われます。</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)>	
窓口対応手順のマニュアルは、窓口業務を1班のコミスタ5名分に分け、担当1から担当5まで、主担当業務を記述し、各コミスタは、それぞれの担当業務を責任感を持ち、分担するとともに、輪番制で交代で担当し、すべての業務を全員が行えるよう工夫されています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
職員、コミュニティスタッフの資質向上、職員・コミュニティスタッフ間の情報共有を推進するために ①毎日グループごとのミーティングを行い、日々の事業確認や連絡事項を徹底するとともに、情報の共有を図っている。 ②利用者への対応について、公平・安全性と個人情報の取り扱いについて注意し、適切に対応するよう指導している。 ③スタッフ間における担当業務の引き継ぎ事項は、漏れないよう業務日誌、仕事記録等を使って引き継ぐようにしている。 ④毎月1回あるコミスタリーダー会議の議事録は、全コミュニティスタッフに回覧し、情報の共有を図っている。 ⑤コミュニティスタッフ研修(各種マニュアル、新規事業説明、緊急時対応等)を開催し、利用者へのサービス提供・向上の充実を図っている。 ⑥他所で開催される講座(認知症サポーター養成)に参加することで新たな知識を習得し、スキルアップを図っている。	業務日誌、スタッフ会議議事録、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)>
	毎週月曜日に所長・副所長の3名による会議を行い、前週の振り返りと今週の予定の確認を行います。各班のリーダーと所長・副所長によるリーダー会議が毎月1回行われ、課題の検討や情報交換が行われ、会議内容は、議事録を班毎に回覧するだけでなく、重要な事項は、リーダーから各班に報告され、情報共有の徹底を図っています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の管理責任者は所長である旨館内掲示されています。	

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

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

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

④個人情報の取扱いについて、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>ホームページにて法人の個人情報保護方針を公表し、その中で「個人情報の取得にあたり、その利用目的、利用方法を明らかにし、取得した個人情報は、利用目的の範囲内で業務遂行上必要な場合に限り利用します。」と記されています。</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>施設利用申込書は、欄外に「個人情報は当センターの運営目的以外の使用は致しません。」と印刷された用紙を使用しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> パソコンはパスワードが設定され、ノート型パソコンは、業務終了後は、キャビネットに移し、施錠保管されます。個人情報を含む書類を廃棄する際には、年2回程度纏めて専門業者に溶解処理を委託しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>	
経理担当の副所長と所長によるダブルチェックが行われた上に、法人本部の事務局により再度確認されます。	

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)> 予算付試算表(貸借対照表の部)、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><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 光熱水費の節減</p> <p>①全館空調の適切管理に努め、設定温度の徹底、こまめにスイッチを消すようにしている。</p> <p>②不要箇所の照明灯は使用しないことは勿論、廊下や事務室内の不要箇所の照明器具の取り外しなどを行っている。</p> <p>③網戸の活用など自然換気の徹底に努めている。</p> <p>④風呂温度の設定と浴槽流量の調整等管理の徹底に努めている。また、節水シャワーヘッドの設置を行っている。</p> <p>⑤夏場の全館節電のお願いを周知している。</p> <p>2事務費の節減</p> <p>①不要不急のコピー禁止、メモ用紙等は、裏紙を使用すること等を徹底している。</p> <p>②物品調達においてディスカウントショップを利用する等、調達物品内容により、柔軟に対応している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>空調設備が、1階、2階、大広間の3系統に分かれているため、大広間を使用していない時には、大広間の空調を切り、光熱費の節減に取り組んでいます。またこの施設は、浴室があるため、風呂温度の設定と浴槽流量の調整などの管理を徹底し、節水シャワーヘッドも設置し、経費節減を図っています。</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>お風呂を楽しみに来館される利用者も多く、入浴後のんびりと過ごせるスペースとして、丸テーブルと椅子のある飲食可能な「緑の風サロン」(娯楽室)や玄関のロビーには、大型テレビと椅子のあるスペースもあります。健康相談も奥まった健康相談室を使わず、利用者の動線上の通路の一角で行ったり、健康講座や栄養講座も椅子のある玄関ロビーのスペースで行うなど型にはまらず、利用者配慮した柔軟な実務は評価されます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>横浜市や区役所が推進する事業、イベント等について、積極的に取り組むなどして利用者へのサービスの提供を図っている。</p> <p>①市・区など行政機関からの事業案内ポスター、パンフレット類など郵送物について、館内に掲出、配布しPR協力している。</p> <p>②市健康福祉局保健事業課「よこはまウォーキングポイント」事業について、告知ポスターを掲出している。</p> <p>③区制100周年事業の「100周年通信」を配架している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市や保土ヶ谷区役所からの事業案内ポスター、パンフレット類などを館内に掲出したり、配付したり広報協力を行っています。 ・横浜市のごみ焼却場が隣接して立地していますが、更新予定で横浜市の資源循環局の会議などへ場所の提供を行っています。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①浴室を有する施設として、清掃の仕方、使用する洗剤を工夫し、清潔に心がけ、混雑や長湯による事故防止のため、入浴の申込制を実施してきている。このことにより、安心して浴室を利用できるよう利用者の安心・安全を図るよう努めている。</p> <p>②スタッフや職員は利用者と接する中で、その時々の利用者の表情や様子の変化を感じ取ると、全員で情報を共有し、より良い対応、適切な窓口・機関に結びつける等、身近な相談者としての役割も担っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><評価で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"> ・地域ケアプラザの認知症サポーター講座へ新人職員・コミスタを受講させ、全員が認知症サポーターの資格を有し、認知症への理解を深めています。 ・看護学生の実習の受け入れを継続して行っています。現在2専門学校からの学生を4月と1月に受入れました。 ・従来行っていた小・中学校の職場体験の受け入れがコロナ禍で中断しています。現在近隣小学校の作品の展覧会を開催し、職場体験の受け入れ再開も検討しています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類:基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
I. 地域及び地域住民との連携		
(1) 地域及び地域住民との情報交換	-	仕様書における業務実施上の注意事項及び施設運営に関する事項の項目
(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	-	-
II. 利用者サービスの向上		
(1) 利用者会議等	利用者会議等の議事録	基本協定書等における利用者会議に関する項目等
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果等の公表媒体	公募要項における利用者の声に基づく自己評価の項目
(3) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類	公募要項における苦情・要望についての項目
(4) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料	仕様書における業務実施上の注意事項(公平な運営)の項目
(5) 健康の増進、各種相談	事業計画書、事業報告書	仕様書における各種事業の実施の項目
(6) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	-
(7) 職員の接遇	-	-
(8) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(9) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳	基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料	基本協定書の廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書におけるその他(緊急時対策)の項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料	仕様書における施設及び設備の維持保全及び管理に関する業務(巡回・確認)の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料	公募要項における事故への対応についての項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料	公募要項における事故への対応についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書	公募要項における災害等発生時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌	仕様書における施設の運営に関する事項の項目、公募要項における開館及び休館日の項目及び業務の基準・評価についての項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル	仕様書における施設の運営に関する事項(研修の実施)の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料	基本協定書における個人情報の保護についての項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書	-
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
VI. その他		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
Ⅱ 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議等	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者理解してもらうため、利用者会議等を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している		
			開催していない	開催していない		
		②利用者会議等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない	課題を抽出していない		
			特に課題がない	特に課題がない		
			非該当	非該当		
		③利用者会議等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない		
	非該当		非該当			
	(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ アンケート	
			実施していない	実施していない	その他	
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない	課題を抽出していない		
			特に課題がない	特に課題がない		
			非該当	非該当		
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない		
			非該当	非該当		
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している		
			公表していない	公表していない		
			非該当	非該当		
		(3) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ 情報提供している	レ 情報提供している	
				情報提供しているが、一部不備がある	情報提供しているが、一部不備がある	
				情報提供していない	情報提供していない	
	②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？		レ 設置している	レ 設置している		
			設置していない	設置していない		
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ 仕組みがある	レ 仕組みがある		
			仕組みがない	仕組みがない		
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ 周知している	レ 周知している		
			周知していない	周知していない		
	⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？		レ 記録している	レ 記録している		
記録していない			記録していない			
苦情等が寄せられていない			苦情等が寄せられていない			
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している		レ 対応策を実施している			
	一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
	対応策を実施していない		対応策を実施していない			
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している		レ 公表している			
	公表していない		公表していない			
	苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない				
②窓口「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている				
	備えていない	備えていない				
③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている	レ 行っている				
	行っていない	行っていない				
④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している				
	一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない				
	研修を実施していない	研修を実施していない				
不備の数			0	0		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 遂行 に基づく協定書等の等	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 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
			レ ない	レ 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
			レ 揃っていない	レ 揃っていない
	(3) 施設衛生 管理業務	③利用者が直接使う老人福祉センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない
			レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある
		①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 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
			レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない
			不備の数	0
Ⅳ・緊急時対応	(1) 組み整備 時対応の仕	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 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
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
	(3) 事故防止業務	②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 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
			レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない
	(4) 事故対応 業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある
			レ チェックしていない	レ 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
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
	(5) 防災業務	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
		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
	レ 体制を確保していない	レ 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	
		レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない	
		レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である	
	②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	
	レ 実施していない	レ 実施していない		
		不備の数	0	0

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
V 組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			レ 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館している	レ 協定書等のおりに開館している
			レ 協定書等のおりに開館していない	レ 協定書等のおりに開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している
			レ 公表していない	レ 公表していない
	(2) 有をを図るための取組 職員の資質向上・情報共	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			レ 作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある
			レ 作成していない	レ 作成していない
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
		④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している	レ 情報共有している
			レ 情報共有していない	レ 情報共有していない
			レ 情報共有していない	レ 情報共有していない
		⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している
	レ 作成しているが、活用していない		レ 作成しているが、活用していない	
	レ 作成していない		レ 作成していない	
	(3) 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している	レ 整備している
			レ 整備していない	レ 整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
		④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている
			レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない
			レ 取っていない	レ 取っていない
		⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している
			レ 適切に収集していない	レ 適切に収集していない
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している
			レ 適切に使用していない	レ 適切に使用していない
	⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
		レ 一部適切な措置を講じていない	レ 一部適切な措置を講じていない	
		レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じていない	
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			レ 一部適切ではない書類がある	レ 一部適切ではない書類がある
			レ 適切に作成していない	レ 適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
			レ その他けん制機能を設けている	レ その他けん制機能を設けている
レ 仕組みを設けていない			レ 仕組みを設けていない	
③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？		レ 明確に区分している	レ 明確に区分している	
		レ 明確に区分していない	レ 明確に区分していない	
④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？		レ 存在する	レ 存在する	
		レ 存在しない	レ 存在しない	
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している		
	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない		
		不備の数	0	0
		不備の合計	0	0