

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

【確定版】 老人福祉センター横浜市泉寿荘  
評価シート

東京海上日動ファシリティーズ株式会社

平成25年9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>	<b>4</b>
(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>	<b>6</b>
(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) 職員の待遇	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>	<b>17</b>
(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>	<b>21</b>
(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>	<b>26</b>
(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>	<b>35</b>

## 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>・ 地域の方々が気軽に立ち寄り相互交流が楽しめる施設となるよう、毎月「泉寿荘だより」を近隣自治会町内会の班回覧で依頼して泉寿荘のPRを行っています。</li> <li>・ 毎年実施している泉寿荘の一大イベントの「せんじゅまつり」の開催にあたり、地元の協力を得て実行委員会を立ち上げ実施しています。</li> <li>・ 近隣の小学校のクラブ活動や中学校の職場体験の受け入れなど学校側と調整し積極的な対応を行っています。</li> <li>・ 自主事業(ノルディックウォーキング)の道案内等について地元の方にボランティアとして積極的に参加いただいています。</li> <li>・ 地域住民の要望により郵便ポストを敷地内に設置しています。</li> <li>・ 障害者福祉施設「共働舎」のパン販売を月2回行い利用者に好評を得ています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「泉寿荘だより」を毎月発行し、利用者へのPRを努めるとともに、地域住民(ボランティア)と連携し、自主事業時の道案内を実施してもらったり、映画・落語の鑑賞会実施のためのDVD等の無償貸出に協力してもらうなど、相互交流ができています。</li> <li>・ 近隣の中学校の職場体験や小学校のクラブ活動など積極的な受け入れを実施するなど、地域との連携強化に努めている。(年3~4回、一回当たり4、5名程度)</li> <li>・ 毎月第2・第4水曜日に、1Fホールで障がい者福祉施設「共働舎」のパン販売を行っている。40~50人程度の購入者があり、利用者の利便性を高めているほか、地域との連携も深まっている。</li> </ul>
II 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者どなたに対しても平等かつ公平に対応するとともに対応した職員・スタッフによる差異が生じないよう職員・スタッフ相互の情報共有に努めています。</li> <li>・ 地域や利用者ニーズを把握しながら魅力的な自主事業を企画・立案するとともに自主事業から独立した活動グループに適切な支援を行っています。</li> <li>・ より多くの方に利用していただけるよう毎月「泉寿荘だより」を発行し、地域のネットワークを通じて積極的にPRをしています。</li> <li>・ 受付カウンターでは、利用案内や各種のパンフレットを置き、各種の情報提供を行うとともに、初めて来館された方には、施設案内等を行っています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 利用者会議は年1回実施しており、対応できる課題の対応策は、速やかに講じている。</li> <li>・ 対応するのに検討が必要な課題については、利用者の意見を取り入れ、試行錯誤しながらも改善に向けての取り組みを実施している。</li> <li>・ 施設利用の公平性を実現するため、事前予約が重なった際、利用者間で施設利用調整会議を実施しているほか、利用率の高い部屋は少しでも利用枠を増やすためにタイムスケジュールの見直し等も検討している。</li> <li>・ 事前予約以外の利用枠については、希望者が多い場合先着順ではなく抽選で申し込み受付を行い、公平かつ利用者の利便性を高める取り組みをしている。(先着順にすると、早朝から並ぶ人が出てくるため)</li> </ul>
III 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 築20年以上が経ち施設全般に老朽化が見られます。定期的な保守・点検の実施や日常の施設の見回りや点検を行い、設備の故障や破損箇所についてはこまめに修理・改修を行い利用者サービスの維持に努めています。</li> <li>・ 会議室の椅子や玄関の傘たてなど老朽化した備品は計画的に更新しています。</li> <li>・ 自動ドア・エレベーターなどの定期点検は利用者の少ない時間帯に、床清掃等は休館日に行い利用者に迷惑がかからないように行っています。</li> <li>・ 安全維持管理のため毎日時間帯ごとの施設点検は、施設安全確認表を基に職員が確認を行い、早期の不具合の発見に努めています。</li> <li>・ 毎日職員による館内清掃を行い、気持ちよくご利用していただけるよう努めています。</li> <li>・ 樹木の剪定は、外部委託により快適な環境を維持しています。また、ボランティアの協力を得てお花の植替えやグリーンカーテンの設置なども実施しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 週ごとのローテーションで、毎日、受付・点検・放送の担当を配置しており、点検担当の職員が日常的な点検清掃を担当している。また日曜点検としてベランダ・排水溝の掃除、シャワー室・ロッカー内の掃除をしている。</li> <li>・ 屋外のごみ置き場も適切に整備されており、汚臭・汚液等の漏れもない。</li> <li>・ 職員が点検清掃を日常的に実施すると共に、「施設安全確認表」を基に、1日4回(8:30、10:00、14:00、17:00)時間を決めて館内巡回を実施している。</li> <li>・ 利用者に対してトイレを綺麗に使用してもらうための呼びかけとして、男性トイレの小便器前に短歌が書かれた張り紙をするなどし、工夫している。</li> <li>・ 備品管理において、棚卸し等のためにも備品シールを活用して、部屋ごとの備品を個別に番号管理することを推奨する。</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>職員全員が利用者の緊急時対応としてホイッスルを携帯し、他の職員に緊急を知らせ、複数の職員で対応できるようにしています。</li> <li>緊急時の連絡先・防災体制の役割分担表の掲示や館内放送のマニュアルを事務所内に掲示し、迅速な緊急時対応ができるようにしています。</li> <li>避難通路図を各部屋に貼付し、緊急時速やかに利用者が避難できるようにしています。</li> <li>定期的に防災訓練を実施し、AED、消火器の実地訓練を行い、緊急時に職員全員が対応できるようにしています。</li> <li>機械化警備を行うとともに、各部屋の施錠の確認については、事務職員が閉館時に最終確認を行い、「業務日報」に確認者を明記して、防犯に努めています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急時対応マニュアルとして地震・火災時の対応手順や体制図を纏めている。その他、地震防災応急計画書・消防計画書も一緒にファイリングしており、消防への通報方法・自衛消防隊組織図も記載されている。</li> <li>事故防止策の研修等について毎日の引継ぎミーティングの中で実施しており、暴風雨等が予想される場合は予めその対応方法について検討し合うなど、日常的に行っている。</li> <li>当該施設は帰宅困難者の一時滞在施設となっており、横浜市防災計画に位置づけされていることを所管の泉区地域振興課にも確認済み。マニュアルは、横浜市の雛形を参考に作成されている。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>ローテーション勤務のため、月間行事予定表や勤務予定表に当月の行事内容等業務スケジュールを記載して、職員・スタッフ相互の業務や対外的な動きを把握しています。</li> <li>スタッフ2交替制をとっているため、業務日報による引継を徹底するとともに、朝のミーティング、午前午後の引継、帰りのミーティングを行い、伝達事項等を確実に引き継ぐとともに情報共有を行っています。</li> <li>所長と事務職員で月1回定期的に打合せを行い、業務スケジュール、事業の企画や業務の見直し等について検討を行うとともに、事務職員間の日々の事務引継は、「引継ノート」により確実に伝達を行っています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引継事項については、「スタッフ確認事項」の紙に記載して、スタッフ共有掲示板に掲示すると共に引継ぎミーティングで議題として挙げることで、全スタッフに漏れなく伝わるよう工夫されている。</li> <li>会計システムの入力は所長が行い、その内容は随時税理士も閲覧できる体制となっている。また指定管理者の理事長が週2回程度定期的に内容をチェックすると共に、毎月税理士との打合せも行っている。</li> </ul>
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員による「ひな祭り」・「端午の節句」・「七夕飾り」、またボランティアによる「つるし雛」の展示など季節に合った飾り付けを行い、来館者に季節の移り変わりを楽しんでいただいています。</li> <li>ひとり暮らし高齢者に手紙を送っている「通信友の会」の活動に対して優先的な施設利用を行うとともに、高齢者との交流会も支援をしています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>機能回復訓練室の利用コマ数を、これまでは1日3コマとしていたが、利用希望者が多い為、コマの間の時間や4コマ目の所要時間を短くして、少しでも多くの人に利用してもらえよう、検討している。</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>&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>・ より多くの方に利用していただき、地域交流の拠点となるように毎月「泉寿荘だより」を発行し、近隣の自治会町内会に回覧を依頼して泉寿荘のPR、自主事業等の案内を行っています。</li> <li>・ 毎年秋に開催している「せんじゅまつり」を地域住民の方々の協力を得て、実行委員会を立ち上げ、地域住民の方の意見を取り入れながら行っています。</li> <li>・ 近隣の小学校のクラブ活動で利用者との交流や中学校の職場体験の受け入れ等積極的に学校と調整して対応しています。</li> <li>・ 地元民生委員による高齢者食事会への会場優先利用や会への出席しています。</li> <li>・ 地元自治会主催の敬老会の会場として優先的に利用していただいています。</li> <li>・ 地域包括支援センターと連携調整し、介護予防教室等を共催で行っています。</li> <li>・ 泉区社会福祉協議会や泉区火災予防協会に加入して関係する情報を得ています。</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(泉寿荘だより)、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>近隣中学校の1、2年生による職場体験や小学校のクラブ活動の積極的な受け入れを実施している。(年3～4回)</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>・ 泉区老人クラブ連合会会長に運営委員会の委員長として就任していただき、年2回の委員会や色々な場面において施設の運営や各種の情報について意見交換を行っています。</li> <li>・ 毎年5月から10月にかけて実施されているシニア大学の会場として会議室を優先的に利用していただいています。また、シニア大学の受講申込み受付を当施設の窓口でも行っています。</li> <li>・ 地元老人クラブの定例会の会場として月1回優先的に会議室を利用していただいています。</li> <li>・ 受付カウンターに老人クラブの加人案内チラシ及び地元の老人クラブの便りを置き利用者に自由に持ち帰れるようにしています。</li> <li>・ 老人クラブの事業などで会議室等を利用する場合は、事前に申し出てください優先的に会議室等の貸し出しを行っています。</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(運営委員会議事録、運営委員会資料)、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>

(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>毎月第2・第4水曜日に、1Fホールで障がい者福祉施設「共働舎」のパン販売を行っている。40～50人程度の購入者があり、利用者の利便性を高めているほか、地域との連携も深まっている。</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)>	

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)	
<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) <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)> 対応できる課題の対応策は、速やかに講じている。 検討事案であるゲートボール場の利用種目の拡大についても、利用者の意見を聞き、試験的に実施するようしている。 (ターゲットバードゴルフ等)	

(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)> 実施時期:平成24年10月20日～21日 実施規模:回答数377通 <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)> アンケートの回答数を増やすため、次の取り組みを行っている。 ・常連利用者の方以外が来所する機会が最も多い「せんじゅまつり」においてアンケートを実施 ・協力いただいた方へ粗品(カットパン・綿棒のセットなど)の進呈。	

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
<b>評価機関 記述</b>	
<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(H24年度 せんじゅまつり アンケート集計) <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)>	
前年度のアンケート結果との比較を行うため、推移を記録している。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
<b>評価機関 記述</b>	
<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 <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)> ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケート後、1～2ヶ月程度結果・課題の対応策について掲示を実施している。2ヶ月程度経過した後は、情報が古くなるため掲示をやめるようしている。	

(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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;                      ご意見箱が受付の斜向かいに設置されている。</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>	

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;                      資料(苦情解決処理方法について)</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>対応チャートが整えられており、受付者、苦情解決責任者、苦情処理解決委員会それぞれの役割分担が明確になっている。</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;                      館内のご意見箱のすぐそばに苦情解決の仕組みについて掲示を行っている。</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 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input 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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(苦情関係ファイル、ご意見箱への回答について)	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <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
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)>	
・苦情を公表する、しないは苦情を申し立てた方の意思による旨記載があり、利用者が意見・苦情を述べやすい環境づくりに努めている。 ・利用者会議の資料については、利用者が閲覧できるよう共用スペースにおいて公表している。	

(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>・受付窓口のカウンターに施設の利用案内・利用方法等のパンフレットを置き、利用者がいつでも自由に持ち帰れるようにするとともに、質問があればその場で説明を行っています。</li> <li>・毎月月初めに「泉寿荘だより」を発行し(2000部)、区内の地区センター、区民活動支援センターに配架してもらうとともに、地元自治会町内会の班回覧で行事などの周知PRを行っています。</li> <li>・新規見学者の方には、窓口で利用方法等を説明するとともに職員が館内をご案内しています。</li> <li>・新規会員を募集している施設利用団体の情報を「泉寿荘だよりサークル紹介特別号」で広報するとともに、サークルのポスターを館内に掲示しています。</li> <li>・自主事業募集やイベントのお知らせは、「広報よこはま泉区版」や「区社協だより泉」に掲載を依頼し、広く区民に周知しています。</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(泉寿荘だより、広報よこはま泉区版、区社協だより泉、大広間利用のてびき)、現地確認</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>

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>窓口に利用案内を備えているほか、各部屋の前に利用ルール(利用可能時間等)を掲示している。</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>&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(施設パンフレット)、ヒアリング            &lt;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)&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;            ・事前予約の申請受付期間を設け、希望団体が同日に重なった場合等は、施設利用調整会議を行い利用者間での話しあいにより決定してもらっている。            ・事前予約以外の利用枠については、希望者が多い場合先着順ではなく抽選で申し込み受付を行い、公平かつ利用者の利便性を高める取り組みをしている。(先着順にすると、早朝から並ぶ人が出てくるため)</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>&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(職員研修計画)            &lt;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)&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>年2回(11月、3月)に実施される防災訓練(職員全員参加)とあわせて、研修を実施している。</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>&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>横浜市体育協会などと情報交換を行い、現在高齢者の健康増進に必要でかつ高齢者に人気のある「健康体操」・「ヨガ教室」・「ノルディックウォーキング教室」などを実施しています。</li> <li>利用者から実施要望等が寄せられている写経、落語を楽しむ会、映画鑑賞会、歌声ひろば、俳句批評会などを行っています。</li> <li>毎年「せんじゅだよりサークル紹介特別号」の作成や、「せんじゅまつり」において活動している団体の体験コーナーを設けて新たな会員の拡大につなげています。</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(せんじゅだよりサークル紹介特別号、運営委員会議事録)、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者の要望が多い映画・落語については、利用者の方からDVDを借りる等して鑑賞会を行っている。</li> <li>歌声ひろばについては年4回実施しているが、回数を増やしてほしいという要望が出るほど好評である。</li> </ul>

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>地域包括支援センターとの共催事業の中で健康相談等を行っています。</li> <li>「せんじゅまつり」で保健活動推進委員による骨密度測定、血管年齢測定を行い相談を受けています。</li> <li>「せんじゅまつり」で横浜市体育協会に依頼して「姿勢測定」を行い、日ごろの自分の姿勢の見直しについての相談を行っています。</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(せんじゅまつりパンフレット、老人福祉センターのご案内)</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>骨密度測定はニーズが高く、せんじゅまつりにおいては非常に混雑していたようである。関係団体と協調して、各種相談に取り組んでいることが伺える。</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>・ 年間の事業計画・自主事業の募集案内・利用方法の変更等利用者への案内については、玄関入口正面の掲示板に掲示して周知しています。</li> <li>・ 毎月月初めに「泉寿荘だより」を発行し(2000部)、区内の地区センター、区民活動支援センターに配架してもらうとともに、地元自治会町内会の班回覧を利用してもらい行事などの周知PRを行っています。</li> <li>・ 新規会員を募集している施設利用団体の情報を「泉寿荘だよりサークル紹介特別号」で広報するとともにサークルのポスターを館内に掲示しています。</li> <li>・ 広報よこはま泉区版・泉区社会福祉協議会の機関紙「区社協だより泉」に趣味の教室の募集案内など行事内容を掲示してPRしています。</li> <li>・ 施設前のバス停横に外掲示板を設置し、各種の事業のPRを行っています。</li> <li>・ 現在ホームページを立ち上げる予定で準備をしています。</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(泉寿荘だより、泉寿荘だよりサークル紹介特別号、区社協だより泉)、現場確認</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>

## (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>&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>・ 職員全員が統一したエプロンと名札を着用し、一目で職員とわかるようにし、利用者からの質問等には分かりやすく丁寧にかつ迅速に対応しています。</li> <li>・ 受付には常に職員が在席し、利用者等の入館時には笑顔で明るく挨拶をして、利用者証の提示を求めています。</li> <li>・ 事務所には、受付担当のほか職員2名が在席し、窓口混雑時や各種の質問などにすばやく対応できるようにしています。</li> <li>・ 色々な場面での利用者との会話には利用者の話を良く聞き、個々の利用者の状況にあった対応を行っています。</li> <li>・ 電話を受ける時は、施設名、名前を最初に名乗り対応するよう心がけています。また、不在時には必ず伝言のメモを作成しています。</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>利用者が入館した際の挨拶、声かけや、電話対応時の施設名、名前を名乗る等徹底されていることが、訪問調査の際に確認できた。</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>・ 部屋別の利用率にはばらつきがあります。利用率の高い機能回復訓練室は利用の枠を2枠から3枠に増やし、多くの団体に利用してもらっています。</li> <li>・ 調理室やゲートボール場の利用率が低いので今後利用方法を検討していきます。</li> <li>・ 大広間の利用者が限定されてしまっているようなので、より多くの方に利用してもらうようにPRなどを含め利用拡大について検討しています。</li> <li>・ 今年度から大広間を利用して自主事業の「ヨガ教室」を実施し、大広間の利用方法の拡大に向け試行を行っています。</li> <li>・ 椅子がないので和室の利用者が限定されています。談話室として利用者がいつでも使えるようにしています。</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>各居室の利用状況に応じて、可能な限り柔軟な利用方法改善がなされている。利用率の高い(91%~92%)の機能回復訓練室は、今後3枠からさらに4枠を増やすことも検討しているとのこと。</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>利用者の意見を反映するよう、施設の利用枠の増加、参加人数に応じた利用居室の変更等、柔軟に対応できている。 例:自主事業のヨガ教室は定員を超える参加申込があった為、元々機能回復訓練室のみの実施を予定していたが、大広間を追加して2箇所での実施に変更した。</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
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)>	
2013年7月分にて下記記録を確認。 (巡回設備点検、空調機中央監視設備点検、昇降機点検、機械警備業務) なお、植栽業務については7月予定だったが、前倒しで5・6月に実施したことをヒアリングで確認。	

##### 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)>	
設備管理と同様2013年7月分にて定期清掃及び窓ガラス清掃の実施を確認。 毎日、受付・点検・放送の担当を配置しており、点検担当の職員が日常的な点検清掃を担当している。また日曜点検としてベランダ・排水溝の掃除、シャワー室・ロッカー内の掃除をしている。	

## (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>現指定管理者が管理を開始してから購入した備品は全て老人福祉センター(市所有)の備品として台帳に記録している。「市所有」かどうかについては、台帳の背表紙に明記している。</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>	

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>背もたれが割れてしまった椅子をすぐに撤去するなど、危険性のある備品が使用されないよう、即時対応している。また、職員で損傷を修復できるものについては対応している。</p>	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&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>屋外のごみ置き場も適切に整備されており、汚臭・汚液等の漏れもない。</p>	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>「ごみ管理簿綴り」に適切にマニフェストを保管しており、また横浜市のごみゼロルート回収の記録も確認。ゴミ容器は適切に分別されており、トナー回収BOXも施設内に設置している。</p>	

#### (4) 利用者視点での維持管理

※施設が市に借家の場合に限り、貸主が施設を管理しているが、

※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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の休館日に専門業者による定期清掃、空調設備等の保守点検を行うとともに、建物・設備の総合巡視点検も行っていきます。</li> <li>・毎日、職員が館内の清掃を行うとともにトイレ内の消耗品のチェック補充、ごみ清掃を行って、いつでも利用者の方が気持ちよく快適で安心して過ごせるよう清潔を保っています。</li> <li>・施設点検(電気関係の点灯、施錠、清掃、整理整頓)については、毎日時間帯ごとに施設安全確認表を基に職員が点検を行い、無駄をなくすとともに「巡回・点検・確認」で早めの異常の発見に努めています。不具合等を発見した場合、軽易で職員対応ができるものはすぐに対応するとともに職員対応ができないものは専門業者を迅速に手配しています。</li> <li>・施設周辺・2階ベランダの植栽については、ボランティアの協力を得て植物の手入れ等美観の保持に努めています。また、環境に配慮してグリーンカーテンの設置も行っています。</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(施設安全確認表・各種点検報告書・スタッフマニュアル)、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>職員が点検清掃を日常的に実施すると共に、「施設安全確認表」を基に、1日4回(8:30、10:00、14:00、17:00)時間を決めて館内巡回を実施している。</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>利用者に対してトイレを綺麗に使用してもらうための呼びかけとして、男性トイレの小便器前に短歌が書かれた張り紙をするなどし、工夫している。</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>備品管理において、棚卸し等のためにも備品シールを活用して、部屋ごとの備品を個別に番号管理することを推奨する。</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 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	
<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 <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)>	
個人情報が含まれているキャビネットを開けるためには、何段階もの鍵開けが必要となるような仕組みづくりとしている。点検係が日常的にキーボックス内の確認をすると共に、毎日の最終退館者が確認をして日報に記録している。	

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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「施設安全確認表」を基に、1日4回(8:30、10:00、14:00、17:00)時間を決めて館内巡回を実施している。その際には、部屋にいる利用者数も記録している。 また機械警備会社による巡回も毎月休館日に実施している。	

### (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)>	
スタッフマニュアルを基に各部屋の点検を実施している。また施設安全確認表を基に館内巡回も実施している。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 研修内容:雨の日の対応方法(足元の滑りやすさに関する利用者への注意喚起について)、屋外階段での躓き未然防止について。対象者:全職員	
<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)>	
毎日の引継ぎミーティングの中で実施しており、暴風雨等が予想される場合は予めその対応方法について検討し合うなど、日常的に行っている。	



## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
当該施設は帰宅困難者の一時滞在施設となっており、横浜市防災計画に位置づけされていることを所管の泉区地域振興課に確認。マニュアルは、横浜市の雛形を参考に作成されている。	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
直近では、平成24年11月に実施。今年度については、11月17日及び3月16日に予定しており、消防署とも打合せを実施している。	

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

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

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ① 協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input 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)>	
現指定管理者の管理期間以前に、予算削減により職員配置要員数が少なくなっており、所長1名、スタッフ16名、清掃スタッフ1名の配置となっていることをヒアリング及び前回の第三者評価シート記述欄にて確認。シフト表等資料から、その通り配置されていることも確認済み。	

#### 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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<評価で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 事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスターやホームページ等で周知していれば、公表していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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)>	
ファイリングされた計画書・報告書をロビーのテレビ横書架に整備している。	
<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)>	
別途、利用者懇談会の議事録についても書架に置いてあり、利用者がいつでも閲覧できる仕組みとなっている。	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修資料ファイル)、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)> 研修内容: 接遇研修、個人情報研修、人権研修、AED研修。対象者: 全職員	
<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)>	

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>・ 業務に必要な外部研修については、積極的に参加するようにしています。</li> <li>・ 内部の研修は年2回休館日(今年度は11月、3月に予定)を利用して実施し、職員の資質向上に努めています。</li> <li>・ 研修は基本的に勤務とし、費用も法人が負担するなど研修が受けやすいように配慮しています。</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>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>予め計画している、施設で実施する研修については、避難訓練の実施日に合わせて行い、全職員が集まれる日を利用している。 外部の研修としては、横浜市主催の研修会などに参加している。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&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;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>	

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)>	
「老人福祉センター横浜市泉寿荘スタッフマニュアル」を作成しており、毎年内容の見直しを行うなど実務で活用できるマニュアルに定期的に改善している。	

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)>
<ul style="list-style-type: none"> <li>毎日職員の申し送り事項は「業務日報」を作成しています。また1週間交代勤務のため前週の申し送り事項周知徹底のため日報チェック表を活用しています。さらに、事務職員の申し送り事項は別に「引継ノート」を作成しています。</li> <li>朝のミーティング、午前午後の引継、帰りのミーティングで引継事項の確認、所長・事務からの伝達事項など職員間での情報共有を行っています。</li> <li>業務処理方法の変更や新規業務の周知については毎日のミーティングのほか事務室内の掲示板に内容を掲示し、各自で確認しています。(確認したら各自でチェックをして確認漏れがないようにしています。)</li> <li>年2回休館日に職員研修を行い、情報の共有をはかっています。</li> <li>業務マニュアルは、毎年度見直しを行い年度初めに全員に配布し周知徹底しています。業務を行ううえで変更等が発生した場合は、適宜修正を行い職員全員に周知しています。</li> </ul>	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)>
	引継事項については、「スタッフ確認事項」の紙に記載して、スタッフ共有掲示板に掲示すると共に引継ぎミーティングで議題として挙げることで、全スタッフに漏れなく伝わるよう工夫されている。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護に関する基本方針のほか情報公開規程も定めている。その中には責任者も明記されている。	

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)>	

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)>	
清掃スタッフを含む全職員に対して研修を実施している。	

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)>	

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)>	
個人情報が含まれる資料は主に、利用証申込書・教室申込書・まつり申込書などであることを確認。なお、前指定管理者から引き継いだ分も合わせて、平成19年以降のものが適切に保管されている。	

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)>	
申込書の末尾に目的外に使用しないことが明記されていると共に、受付前に個人情報規程も掲示されている。ヒアリングでも目的以外に使用していないことを確認。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input 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(パソコンのロック・シュレッダー利用など)、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)>	

#### (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)>	
会計システムは施設にて所長が入力しており、その入力内容は同時に税理士も閲覧できる体制となっている。システムを活用していると共に、請求書本紙には出金伝票をつけて保管している。また小口現金出納簿も管理されており、物品購入する際には事前に物品等調達伺にて理事長決済のうえ購入するなどしている。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  会計システムの入力は所長が行い、その内容は随時税理士も閲覧できる体制となっている。また指定管理者の理事長が週2回程度定期的に内容をチェックすると共に、毎月税理士との打合せも行っている。	

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)> 現場確認(会計システム) <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 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	
<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 <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)>	

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
<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)>	<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)>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 使用していない部屋の消灯や冷暖房の適正温度をチェックして光熱水費の削減に取り組んでいます。</li> <li>・ コピー用紙の裏紙利用等資源の再利用を徹底し事務経費の削減を図っています。</li> <li>・ 消灯が難しい大広間や機能回復訓練室の照明をLED化して電気料金の削減に取り組んでいます。</li> <li>・ ボランティアの協力を得てグリーンカーテンの設置を行い、光熱費の削減に取り組んでいます。</li> </ul>	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)>
	グリーンカーテンや、西日が強いエリアには簾を用意するなどして、館内の明るさや温度の調整を行っている。

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

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

## 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> <p>市や区の事業案内やイベント案内等のポスターの掲示、チラシの配架を行い、市・区の広報に協力をしています。</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>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>市や区、他団体のポスターのほか、交番からのオレオレ詐欺に関する防犯速報のチラシも目立つように赤枠で囲って掲示するなど工夫している。</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> <p>・これまで施設利用団体には3か月ごとに全団体に集まっていた提供していましたが、利用団体の負担軽減のため、平成25年度より部屋の利用予約は、3か月ごとに施設利用調査表で事前予約(1ヶ月1団体2枠まで予約可能)を受付し、部屋の重複利用団体のみ施設利用調整会議に出席してもらい調整を行っています。</p> <p>事前予約以外1ヶ月2枠(合計1団体1ヶ月4枠まで利用可能)まで利用できるため利用当月1日に抽選で予約受付をし、その後は先着順で申し込み可として、広く公平に利用していただくようにしています。</p> <p>・バスの時刻表を入口に掲示し、来館者の利便性の向上を図っています。</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>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>機能回復訓練室の利用コマ数を、これまでは1日3コマとしていたが、利用希望者が多い為、コマの間の時間や4コマ目の所要時間を短くして、少しでも多くの人に利用してもらえよう、検討している。</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>