

横浜市指定管理者第三者評価制度

老人福祉センター 横浜市うらしま荘
評価シート

横浜市立大学CSRセンター

平成29年11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
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>【特徴的な取組】</p> <p>(1)地域及び地域住民との情報交換等 ◆隣接する横浜市立浦島小学校「まちと共に歩む懇話会」に委員として館長が参加。入学式・卒業式・運動会等の行事に出席、交流を深めている。</p> <p>(2)地域及び地域住民との連携全般 ◆隣接する「みはらし公園」清掃(隔月)を立町町内会と合同で実施、参加、連携を深めている。また、お祭り・節分祭・地域の支え合い活動に参画している。 ◆うらしま荘委員会は、近隣の横浜市立浦島丘中学校校長・新子安地域ケアプラザ所長・神奈川区福祉活動ホームもくせい所長・神奈川区シニアクラブ連合会会長、利用団体代表は神奈川区二本榎・子安通り・立町に居住の利用者に委員として会議に出席頂き、委員会を開催、地域の要望や意見を運営に取り入れている。 ◆うらしま荘苦情解決委員会の委員も神奈川区新町・大口町の2名の方にお願ひし、地域住民の意見を中心とした連携に努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)地域及び地域住民との情報交換 ・横浜市老人クラブ連合会や神奈川区シニアクラブ連合会主催の囲碁大会や研修等の会場を優先的にすべて確保している点。 ・2ヶ月に1回、近接する立町みはらし公園を町内会と一緒に清掃し、地域との交流を促進し連携を強化している点。</p> <p>(2)地域及び地域住民との連携全般(その他) ・施設自ら企画し主催したイベント(「小学生と一緒に昔遊び」や「洗濯板でお洗濯」等)や中学生の職業体験の受け入れ、町内会主催の節分祭り(H29.2.3)、民生委員会の「ちびっこ集まれ」等により、子ども・中学生と利用者の世代間交流を図っている点。</p> <p>【参考意見】 ・併設する神奈川図書館と今後も継続してコラボレーションを図り、合同イベント開催や図書館の資料展示などを行うとよい。</p>
II 利用者サービスの向上	<p>【特徴的な取組】</p> <p>(9)利用者サービスの向上全般 ◆電気湯沸かし機の故障を機会に、ポット・茶葉・急須・茶碗方式を止め、給茶機を導入した。これによりコストは増えたが、湯茶の提供時間を延長(9時45分～15時30分まで⇒9時開館～17時閉館まで)し、大幅なサービス向上が図れた。従来の温かいお茶とお湯の提供から、年間を通じて冷茶・温茶・お湯・冷水の利用が可能となり、利用者から大変喜ばれている。 ◆併せて、マイカップ持参運動を呼びかけ、ヨコハマ3R夢に協力し、紙コップ利用を抑制し、ゴミ減少に努めている。 ◆WiFiを使える部屋が工作室のみであったが、会議室でも利用できるように工事を行った。PC利用高齢者が多くなる時代となり、進化する施設であり続けたいと考えている。(29.9.19工事実施) ◆29年下期より、指定管理者予算で1～2部屋ずつ、コスト削減を考え、LED化にする計画で手配に入る。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(3)意見・苦情の受付・対応 ・苦情の内容及び対応策について大きく印刷した掲示物(A3とB3サイズ)を館内2ヶ所に掲示し、利用者の目にとまりやすいように配慮している点。</p> <p>(4)公正かつ公平な施設利用 ・「ご案内」、「うらしまだより」などの広報物媒体を区内にくまなく配布し、ポスティングも積極的に実施している点。</p> <p>(5)健康の増進、各種相談 ・60歳以上の利用者向けの取組に加え、子育て世代や小学生などが参加しやすいイベントも実施している点。</p> <p>(6)広報・PR活動 ・高齢者・視力が弱い方に配慮したホームページを作成している点。 ・スマートフォン・タブレットでも見やすいレスポンスWebを採用している点。</p> <p>【参考意見】 ・ホームページでの情報発信は良好だが、情報収集や効率化向上にも役立つよう工夫するとよい。占有利用の仮申込み、苦情受付などが考えられる。</p>
III 施設・設備の維持管理	<p>【特徴的な取組】</p> <p>(5)施設・設備の維持管理全般 ◆シャワー用の熱源ポンプと給湯ポンプが経年劣化で故障、シャワー利用が不能になり、交換修理、シャワー利用が復活となる。 ◆施設の働きかけにより、横浜市が2階の利用者用トイレ壁面タイル劣化(浮き上がり剥離落下寸前)をハツリ吹付加工修理した。明るく清潔で、利用者の安全で安心なトイレ利用が可能になった。併せて、和式トイレの洋式化も実現でき、利便性の向上が図れた。 ◆館内エレベーター更新工事が築30年経過の為決定となり、11月29日より30年1月31日まで工事となる。油圧式から電気式に変更となり、外からボックス内の目視確認ができ、緊急時には自動的に最寄りの階に停止、利用者により安全で安心な設備が今年度内に完成される。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(4)利用者視点での維持管理 ・大広間の小型椅子や、トイレの出入りに館員手作りの履替用箱型腰掛を置くなど、高齢者へのきめ細かい配慮がうかがわれる点。 ・手摺、テーブルなど利用者の手の触れる箇所は、次亜塩素酸系消毒剤の雑巾で拭いてノロウイルス対応を実行している点。 ・2階ロビーの情報コーナー上部に「トイレは壁の裏」と大きく表示して、初めての方にとっての適切な案内を行っている点。</p> <p>(5)施設・設備の維持管理全般 ・シャワー室内の段差2ヶ所に「足元注意」と赤字の掲示があり、利用者の注意を喚起している点。 ・生きがい作業室と娯楽室をつなぐ外部避難通路の非常扉2ヶ所がサムターン式で容易に開けられるので、「この扉は非常時に解錠します」と表示して注意を喚起している点。</p> <p>【参考意見】 ・廊下からシャワー室へ入る入口の段差についても、「足元注意」の掲示の追加が望まれる。</p>

	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>【特徴的な取組】</p> <p>(3)事故防止業務 ◆うらしま荘防災マニュアルの見直し改訂を行う、また新たに「土砂災害対応マニュアル」と「洪水等に關するガイドライン」を策定し、職員・スタッフに周知、スタッフミーティングで緊急災害時の心構えを再確認している。</p> <p>(4)事故対応業務 ◆前触れなく突然発生する緊急時対応に備え、避難誘導や救命救急法、AEDの取り扱い等を含めて日頃から体制を構築している。当館は高齢者利用施設である為、落ち着いてゆっくり確実に避難出来るよう配慮した対応を、職員・スタッフに指導している。</p> <p>(5)防災業務 ◆年2回、想定体験を通じて行動可能となるよう、単独と図書館合同で消防訓練を実施している。 ◆緊急災害時に備え、飲料水・防寒アルミシート等を備蓄し、また2階自販機は緊急時開放システムを設けている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)緊急時対応の仕組み整備 ・当センターが土砂災害警戒区域に立地していることから、H29.6.1に「老人福祉センターうらしま荘 土砂災害対応マニュアル」を制定している点。</p> <p>(2)防犯業務 ・所管施設外回り点検チェックシート(外構等点検:職員担当)、内部所管施設点検チェックシート(9ヶ所点検:スタッフ担当)、2階トイレ点検チェックシート(6ヶ所点検:スタッフ担当)によって、犯罪の未然防止と施設・設備の安全性・サービス内容を点検している点。</p> <p>(3)事故防止業務 ・従来の事故防止に事件の発生を加えた「事故と事件発生時の対応マニュアル」を制定した点。</p> <p>(5)防災業務 ・H29.3.21に神奈川図書館との合同避難訓練を行っている点。</p> <p>【不足していると感じられる点】</p> <p>・消防署の日程と合わないスタッフ3名がAED研修が受講できず、次回の研修を計画している点。</p>
V 組織運営及び体制	<p>【特徴的な取組】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ◆全職員が個人情報保護・人権研修を受講し、内容再確認のためレポート提出を求め、理解を深めるよう図っている。</p> <p>◆スタッフには、連絡ノートに気になる出来事や伝達事項の記載を求め、職員及びスタッフが確認し、当番勤務時以外の出来事も理解し、情報共有したうえで全員でスムーズな運営が可能になるように努めている。</p> <p>(4)経理業務その他 ◆館長・副館長が庶務・自主事業・管理者としての役回りから必ず相互チェック確認して書類・発信物・金銭出納を行い、事故・間違いのないように管理運営を図っている。</p> <p>(5)組織運営及び体制全般 ◆事件事故・地震等が生じた場合は、速やかな対応と事務局への報告をメール・FAX・電話にて実施している。 ◆法人外への発信文章等は、間違いを防ぐため、現場及び事務局で複数確認のうえ行っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)業務の体制 ・給茶機の導入によりスタッフの作業量を減少させ、午前中のスタッフ1名にかかる人件費の削減を実現した点。</p> <p>(4)経理業務 ・現金残高の二重チェックや、現金出納簿における3段階の確認と押印など、相互牽制を強化している点。 ・近隣に住民を職員に採用することで通勤手当の削減を図っている点。</p> <p>(5)組織運営及び体制全般 ・月別の収支報告書を作成し、さらに年2回、予算実績管理を行っている点。</p> <p>【参考意見】</p> <p>・人件費予算は横浜市の指導により每期一定額で設定されているが、予実管理をより意味のあるものにするために、每期、最低賃金の増加や人員変動などの実状に合わせ、変動予算を策定するとよい。 ・横浜市に対し、迷惑駐車削減やよりよいサービス提供のための収入源とするために利用者から駐車場料金を徴収することを進言するとよい。</p>
VI その他	<p>【特徴的な取組】</p> <p>◆当館は高齢者の利用施設であるが、新規の利用者と古くからの利用者では生活環境が異なり、戦前・戦後の世代差が現れてきている。『若い世代の高齢者』が当館を利用したくなるような企画…フォークソングやビートルズその他…も実施している。また、60才以下の方達が参加出来る企画を開催し、3世代での来館や世代間交流が図れるように運営している。</p> <p>◆利用者には一人暮らしの方も多く見られる。挨拶・コミュニケーション・会話を楽しむ目的で来館する人も多い。スタッフとの会話や声かけが楽しい、感じが良い、との感想も頂く。デジタル社会が進む中で、アナログでホスピタリティに富んだ対応も非常に大事と考えている。ハード面で優れていたり、立地条件に恵まれた他の老人福祉センターが多く存在する中で、当館の来館者数を確実に増加とすため、人と人の出会いと絆が大切と考え運営している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・韓国老人人材開発院より視察団45名を受け入れた際には、韓国語版の利用案内を用意したり、韓国語のカラオケを提供するなど、日韓の文化交流を図った点。</p> <p>・神奈川図書館と合同で30周年記念のお祭りを開催した際(H29.10.21)、施設自らが高齢者(90歳)による健康長寿の秘訣の講演会を企画した点。また、その際、90年前の神奈川の地図や新聞の展示を行うなど、図書館とのコラボレーションを図った点。</p> <p>・60代の利用者が少ないという現状を懸念し、60代-70代の利用者好評な「ビートルズの会」や「一文字習字の会」を実施するなど、戦後生まれの利用者を増やすために努力している点。</p> <p>【参考意見】</p> <p>・館内の福祉に関するチラシ、パンフレット、掲示類をラックの一部に集合して、健康寿命や高齢者の生活安心に繋がる情報コーナーの設置を検討するとよい。</p>

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆市立浦島小学校「まちと共に歩む」懇話会委員として会合に毎回出席。入学式・卒業式に出席。当館催事へ出演もある。 ◆横浜市老人福祉センター所長会(月1回)への出席 ◆神奈川区施設間連携会議への参加 ◆神奈川区エリア別連携会議(神大寺・白幡・六角橋ケアプラザ・六角橋中学生コミハ・区役所等)への参加 ◆地域ケアプラザ(反町・六角橋・新子安)との協力…認知症サポーター養成講座講師依頼、講座会場の提供、情報交換を行っている ◆就労支援施設(NPO法人一の会2・NPO法人もくせい神奈川区福祉活動ホーム他)との交流…催事開催時の物販・情報交換ほか ◆市老連、シルバー人材センター、区老連主催講座や研修には優先協力、会場の優先確保やシニア大学開講等の協力体制を確保している ◆浦島丘中学校の職業体験、当館催事へボランティア活動での交流 ◆立町町内会と祭り、節分、資源ごみ、地域清掃行事参加等相互協力を行う。 	<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>資料「業務日誌(H29.5.15、H29.9.2日他)」「地域記録写真ファイル」、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"> ・地域ケアプラザ(反町・六角橋・新子安)と協力し、認知症サポーター養成講座についての講師依頼や、会場の提供、情報交換を行うことで施設間の連携を強化している点。 ・2ヶ月に1回、近接する立町みはらし公園を町内会と一緒に清掃し、地域との交流を促進し連携を強化している点。

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> <ul style="list-style-type: none"> ◆横浜市老人クラブ連合会並びに神奈川区シニアクラブ連合会主催のシニア大学講座や囲碁大会・将棋大会への会場提供各種研修会の会場を優先的に確保する。 ◆神奈川区シニアクラブ連合会主催の神奈川落語会・コーラス同好会等へ会場を提供している。 ◆神奈川区シニアクラブ連合会長にうらしま荘委員をお願いしていることから、会員の方々のご要望を直接承ることができており、その対応に努めている。 ◆横浜市老人クラブ連合会開催の各種会合・会議・講習会への会場を優先的に確保をしている。 ◆日々の業務に於いてはシルバー人材センター、老人クラブ連合会への案内説明がいつも有り当館にて案内対応をしている。 ◆近隣町内会老人会の集まり、会議等への会場優先的に確保を行っている。 ◆平成29年6月15日、横浜市老人福祉センター所長館長会議の6月度会議開催場所として、うらしま荘を提供した。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「平成29年度うらしま荘会議予約依頼」「業務日誌(H29.4.21他)」、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"> ・横浜市老人クラブ連合会や神奈川区シニアクラブ連合会主催の囲碁大会・研修等の会場予約依頼を全て受け付け、会場を確保している点。 ・横浜市老人クラブ連合会への会場案内を1日10件以上、受付で対応している点。 ・神奈川区シニアクラブ連合会主催の落語会においては企画段階から協力し、落語会では噺家を紹介し、スタッフが会場案内、PR、会場設営等を手伝っている点。

(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"> ・施設自ら企画し主催したイベント(「小学生と一緒に昔遊び」や「洗濯板でお洗濯」等)や中学生の職業体験の受け入れ、町内会主催の節分祭り(H29.2.3)、民生委員会の「ちびっこ集まれ」等により、子ども・中学生と利用者の世代間交流を図っている点。 ・利用者、地域住民、校長らから組織されるうらしま荘委員会(年2回)において、要望を聞き取り業務に反映している点。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・本年度は神奈川図書館と合同で30周年記念のお祭りを開催したが、今後も継続して図書館とのコラボレーションを図り、合同イベント開催や図書館の資料展示などを行うとよい。 ・本年度は神奈川区政90周年記念で法人主催のスタンプラリー「七福館めぐり」にて法人が指定管理する7施設をめぐる企画を実施した。若い世代の近隣施設の認知率向上のため、今後もスタンプラリーを実施するとよい。

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)> ・利用者会議を年2回開催し、利用者との接点を確保している点。	

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「平成29年度／第1回『うらしま荘利用者会議』議事録(H29.7.27)」 <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)> ・利用者会議の出欠票にもご意見欄を設け、利用者からの意見を集めて、課題抽出に努めている点。	

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「平成29年度第1回利用者会議に寄せられた御意見(H29.7.27)」 <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)> 平成29年4月「うらしま荘団体利用アンケートのお願い」を配布。140団体中、75団体が回答(回答率53.5%)。 <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)>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「平成29年度第1回利用者会議に寄せられた御意見(H29.7.27)」、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)> 資料「平成29年度第1回利用者会議に寄せられた御意見(H29.7.27)」、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)> 資料「平成29年度第1回利用者会議に寄せられた御意見(H29.7.27)」、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)>	
・アンケート結果は館内掲示だけではなく、利用者会議でも公表している点。	

(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 type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 館内にご意見箱を設置している。	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・意見を集めやすくするため、ロビー(テレビコーナー)と大広間の2ヶ所にご意見箱を設定している点。	

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 type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
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「ご意見・苦情等の対応と解決手順」(エントランス掲示板に貼付)	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・①老人福祉センターに直接寄せられたご意見・苦情と、②横浜市に直接寄せられたご意見に分けて、対応と解決の手順が説明されている点。	

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 type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 現場確認「ご意見・苦情等の対応と解決手順」(エントランス掲示板に貼付)	
<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)>	

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「業務日誌(H29.7.20)」、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)>	

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「苦情対応状況報告」(ロビー掲示)	
<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)>	
・苦情の内容及び対応策について大きく印刷した用紙(A3サイズとB3サイズ)を館内2ヶ所に掲示し、「お知らせ！」と赤字で注意喚起して利用者の目にとまりやすいように配慮している点。	

(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>◆印刷物では「ご案内(うらしま荘利用案内)」を作成し配架、窓口での問合せでは配布のうえ利用に関する説明を行う。特に部屋の予約方法や受付方法、申込重複時の抽選方法と一般受付方法は念入りに行う。電子媒体では「HP」により、広く告知している。</p> <p>◆イベント等の情報は、隔月で「うらしまだより(広報誌・約6600部)」を発刊し、館内で掲示と配架、神奈川区配送便により各町内会に配布し回覧を依頼、広報横浜神奈川区版でも主要なイベントを告知している。</p> <p>◆個別イベントは、チラシにて館内配架で更にPR。</p> <p>◆近隣施設にもうらしま荘の施設案内を置き施設のPRに努めている。</p> <p>◆また老人福祉センターうらしま荘がどのような施設か知らない人が多くいる為、うらしま荘がどのような所か？をまとめて「うらしま荘を知らない60歳以上の方は損しますよ」と言う案内を別途作成した。</p> <p>◆近隣へのポスティングも実施している。</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>資料「ご案内」、「うらしまだより」、HP</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>・「うらしまだより」を約6,600部発行し、区内くまなく配布している点。</p> <p>・近隣へのポスティングを実施し、潜在需要を掘り起こそうとしている点。</p>

②窓口「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)> 資料「ご案内」(抽選会の手順を記載)、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>・会議室等の占用利用の仮予約は、利用希望日の2ヶ月前から実施し、希望者多数の場合は抽選とし、透明性を確保している点。</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)> 資料「平成29年度職員研修計画」、「人権研修研修レポート(平成28年12月20日付)」、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> <p>・2回に分けて「障害者の人権を改めて考える(差別はわかったつもりから生まれる)」「障害者への理解と対応」について研修を実施し、研修後、それぞれの研修レポートを作成し、全員回覧により知識共有を図っている点。</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>◆家に引きこもりになりがちな高齢者が気軽に来館し利用出来るように配慮し、頭と体を動かす企画を具現化…健康維持体操・ボイストレーニング・簡単ストレッチ・簡単な季節の和菓子・合唱・簡単写経・フォークソングなどを通じて、日頃のお友達や話相手作りにも役立てて頂くよう配慮している。</p> <p>◆カラオケ・囲碁・将棋・とは違う一人の来館が可能になる企画…(うらしまほっとサロン/裂き布織体験・パズル・想い出おしゃべり隊・編み物で小物作り・季節の折り紙・等)を利用団体の協力にて開催している。これらを通じて一人で来館しても仲間作りや話相手作りの場になる施設として配慮している。</p> <p>◆利用者の年齢制限を外し、『笑う健康づくり』うらしま寄席(年2回)、『脳と身体を刺激する』津軽三味線ライブや盆ダンス、0602イベントカラオケ(小学生優先)などを開催し、若い方との世代間交流も図っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「趣味の教室開催計画書」</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>・60歳以上の利用者向けの取組に加え、子育て世代や小学生などが参加しやすいイベントも実施している点。 ・裂き織り教室などユニークな教室も開催している点(その後、サークル活動に発展)。</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>◆看護師による健康相談と生活相談を原則毎週水曜日で開催(年間45回)。平成28年度は、健康相談者延377名、生活相談者延81名。高齢者の体と心のケアを図っている。うらしま荘では指定管理者として10年前より続いている人気のコーナーである。</p> <p>◆年2回、健康ミニセミナーを開催、食中毒や熱中症・感染症予防への注意喚起を行っている。</p> <p>◆大広間に於いては毎日1時より午後のカラオケ開始前に身体を動かし健康のために、ラジオ体操を皆様参加して頂き実施している。</p> <p>◆その他、個人的な事で館長に話を聞いて欲しいとの相談で受付を訪ねる方が時々いる。基本的にはお話を聞く事に徹して一般常識なことの答えをする様に務めている。また行政の力を借りなければならない事案には、担当部署、担当係の連絡先等を案内している。話をすることで気持ちが安らぎ、安心してお帰りになる利用者の方も多。</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>資料「業務日誌」(相談実施日に利用者数等を記載)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・職員の常駐する事務室の奥にある健康相談室で相談業務を実施していたが、利用者のプライバシーを考慮し、健康相談と生活相談は洋室「さんご」で実施、相談員との1対1の空間を提供している点。 ・水曜日が祝日、休館日の場合、週内で振替日を設け、相談回数を確保している点(平成28年度健康相談年間45回開催、延利用者377名、生活相談45回開催、延利用者81名)。</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><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> <ul style="list-style-type: none"> ◆印刷物では「ご案内(うらしま荘利用案内)」を作成し配架、窓口での問合せでは配布のうえ利用に関する説明を行う。電子媒体では「HP」により、広く告知している。 ◆イベント等の情報は、隔月で約6600部「うらしまだより(広報誌)」を発刊し、館内で掲示と配架、神奈川区配送便により各町内会に配布し回覧を依頼、広報横浜神奈川区版でも主要なイベントを告知。 ◆個別イベントは、チラシにて館内配架で更にPR。また年齢制限を外したイベント情報は近隣町内会掲示板にて告知。浦島丘中学校、浦島小学校へのチラシ配布のお願い等をしている。 ◆こらば関連施設にはメールで広報を知らせ、各施設に於いて印刷をお願いし、配架してもらっている。 ◆近隣ケアプラザの施設にも広報を郵送して配架をお願いしている。 ◆各部屋の原状復帰・備品等を画像入の案内として、どなたにもわかるようにしている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「ご案内」、「うらしまだより」、HP</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"> ・ホームページはスマートフォン、タブレットなど小さな画面でも見やすいレスポンスWeb対応となっている点。 ・ホームページは「JIS X8341-3:2016高齢者・障害者等配慮設計指針」に対応することを目標とし作成されている点(高齢者、視力が弱い方にも見やすい)。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ◆うらしま荘業務マニュアルを作成(毎年及び業務仕様変更時に改訂)、職員に配布、年度初めスタッフミーティングで概要説明、各自で熟読するよう要請している。 ◆期中では、スタッフミーティングや朝礼等で適宜必要部分を補足説明、ポスピタリティー対応に努力している。 ◆毎日の朝礼・昼礼にて勤務者全員にて唱和を実施している。 ◆当日の行事、利用団体の説明、夏場は熱中症予防のため、一日何回も冷水補給の案内放送を行っている。 ◆6月から9月までは全職員がアロハシャツを着用し涼しさを演出、職員判別がつきやすくなり皆様に好評である。 ◆全員が名札とホイッスルを下げた高齢者の施設である為緊急時用として常備している。 ◆高齢者の方には話の良き聞き手となり、話が終わってからゆっくりと説明し、出来る事・出来ない事をハッキリと伝えることとしている。コミュニケーションと挨拶が大事である。 	<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"> ・「うらしま荘業務マニュアル」を必要に応じて改訂している点(最新版はH29.3改訂)。 ・「うらしま荘業務マニュアル」を年度初めのスタッフミーティングで配布し概要説明を実施している点。 ・カラオケが実施されている大広間には、スタッフを常駐させ利用者が頼みごとをしやすいよう配慮している点。

(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>◆平成29年度は団体の登録数が140団体となり、月2回の仮予約も抽選で取れない団体が出始めており、新規団体受付の中断や活動が無い既存団体の統廃合を検討している。部屋の予定が取りづらいとのご意見が多くなっている。</p> <p>◆部屋が時間前に空いている時は入れて欲しいに対して、入れると「前はOK」「今回はNO」等と対応が同じでなくなるため予約の時間を守って頂く事にした。</p> <p>◆お知らせ! その他の掲示物に基本的には(禁止)(厳禁)を使わない「お願い!」の掲示物に統一し、皆様に楽しい施設として利用をお願いしている。</p> <p>◆お祭り、大きいイベント等の時は食べ物が欲しいとの要望が多く、近隣の就労支援施設や専門学校にお願いして、赤飯、五目御飯、和菓子、パン、クッキー、洋菓子、の出張販売を行い、売り上げは各施設が持ち帰り、毎回売り切れの人気を博している。今年も9月2日・3日のうらしま祭りにて出張販売を行う。</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>・アンケート結果をもとにお祭りの出張販売を行うなど要望に対応している点。</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>・冷茶、温茶、お湯、冷水を利用できる給茶機を導入し、利便性向上と業務効率化を実現した点。</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>・ホームページでの情報発信は良好だが、情報収集や効率化向上にも役立つよう工夫するとよい。占有利用の仮申込み、苦情受付などが考えられる。</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)>	

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)>	

(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 type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<(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)> <評価で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 type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・新規購入備品は該当なし。既存購入高額備品(パソコン7基、電子ピアノ1台)には全て管理台帳と一致したシールを貼付して管理している点。	

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 type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<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
評価機関 記述	
<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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・備付け車椅子について、注油、さび落とし、操作性等高齢者の使用に配慮した対応が見られる点。	

(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)>	

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)>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆毎日チェックシートに基づき、職員・スタッフそれぞれが異常の有無を確認している。 ◆上記項目の中、施設設備の一部、外構、植栽、館全体の清掃業者等は当館がテナントとなる為、範囲内では無いものがある。神奈川図書館の管轄範囲内となるが、規定に従って行われていることも確認している。 ◆当館範囲内は、毎日3回の確認時、不具合があれば、自己で解決可能なものは直ちに原状復帰を図り、関係機関に係わる物については状況報告し、改善検討を依頼する。 ◆当館を利用する皆様に楽しく安心・安全に過ごしていただくために、1日3回の定期巡回チェックは、手すりの緩み等が無い、トイレのペーパー予備が有るか等、手すりの消毒などを含め確実に行うように指導している。 ◆トイレのスリッパを履き替えるのが面倒なので土足のままで利用したいとのご意見もあるが、靴で館内全体を歩くため衛生上の観点からお断りしている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・現場確認とヒアリング <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"> ・大広間の小型椅子や、トイレを出たところに館員手造りの履替用箱型腰掛を置くなど、高齢者へのきめ細かい配慮がうかがわれる点。 ・手摺、テーブルなど利用者の手の触れる箇所は、ハイター(次亜塩素酸系消毒剤)で拭いてノロウイルス対応を実行している点。 ・2階ロビーの情報コーナー上部に「トイレは壁の裏」と大きく表示して、初めての方にとっての適切な案内を行っている点。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・シャワー室内の段差(2ヶ所)に「足元注意」と赤字の掲示があり、利用者の注意を喚起している点。 ・生かがい作業室と娯楽室をつなぐ外部避難通路(ベランダ)の非常扉2ヶ所がサムターン方式で容易に開けられるので、「この扉は非常時に解錠します。通常はここから外に出ることはできません」と表示して注意を喚起している点。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・廊下からシャワー室へ入る出入口の段差についても、「足元注意」の掲示の追加が望まれる。

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
＜作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)＞ ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞ ・当センターが土砂災害警戒区域に立地していることから、H29.6.1に「老人福祉センターうらしま荘 土砂災害対応マニュアル」を制定している点。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

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

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)> 資料:鍵引継管理簿(H29.10.31), 鍵管理庫、鍵明細簿現認 <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)> ・鍵保管庫へ鍵を収納する際、スタッフ2名が鍵名を呼称しながら受渡している点。館への出入の鍵は職員が鍵引継管理簿に記帳し、鍵の明細は鍵収納庫(鍵明細簿)によって管理している点。	

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)> ・所管施設外回り点検チェックシート(外構等点検:職員担当)、内部所管施設点検チェックシート(9ヶ所点検:スタッフ担当)、2階トイレ点検チェックシート(6ヶ所点検:スタッフ担当)に記載する箇所を点検し、チェックシートに記入している点(「資料:チェックシート、H29年10月分」を検証した)。	

(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)> ・近時の世情を勘案して従来の事故防止に事件の発生を加えた「事故と事件発生時の対応マニュアル」を制定し、「事件」発生時対応として警察への連絡も明記した点。 ・所管施設外回り点検チェックシートでは10時・14時・14時半、内部所管施設点検チェックシートでは10時・14時、2階トイレ点検チェックシートでは11時・16時ときめ細かく点検を実施している点。	

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)> 資料「(H29.7.18)うらしま荘スタッフミーティング議事録」、研究テーマ「危機管理」を全員17名が研修受講。	
<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) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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"/> 全ての職員に実施している <input checked="" 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><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> ・①普通救命講習(H29.7.29～8.31)②危機管理(H29.7.18) ③緊急時対応体制の確認(H28.9.20)</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)> ・AED研修に就ては消防署の計画に沿って実施されるため、日程が合わないスタッフ3名が受講できず、次回の研修を計画している。</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事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
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)> ・壁面の防災連絡機関一覧表を現認。</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・職員・スタッフは個人別の連絡表を携帯して即応体制を志向している点。</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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" 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>・評価対象外施設であるが、防災マニュアルを作成(H29.4.1改訂)し、飲用水、簡易トイレを準備している点。</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>・H29.3.21に神奈川図書館との合同避難訓練を行っている点。</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><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>・”緊急時”とはいったいどんなことがこの施設で考えられるかに関して、利用者が参加した話し合いの場や、利用者の中には実際の災害に遭遇し、貴重な体験をされた方があれば、体験談を聞く場を計画することが防災対策上有益と考えられる。</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 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る
<input checked="" 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ない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・状況:公募時事業計画書において午前中3名体制と記載されているところ、今年4月より午前中2名体制となっている。 ・理由:横浜市との調整記録が残っていないため。 <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"> ・給茶機の導入によりスタッフの作業量を減少させ、午前中のスタッフ1名にかかる人件費の削減を実現した点。 	

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 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 type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><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)></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"> ・国政選挙日には投票場所として場所を提供したため、6時から20時半まで開館した点(H29.7.30、10.22)。 ・1階ホール入り口は8時40分から開場して、開館まで利用者が休憩できるよう配慮している点。 	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>利用者が必ず通る1階入り口の受付に利用者会議等報告書・事業計画書・事業報告書を利用者が自由に閲覧できる旨の掲示物を掲示し、ファイルを設置している。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議等報告書・事業計画書・事業報告書のファイルが、1階入り口受付カウンターの利用者が手に取りやすい場所に設置されている点。 ・ファイルの設置場所がラミネート化された掲示物において赤い矢印で明示され、「どうぞ自由にご覧下さい」のメッセージと共に、利用者への閲覧を促している点。 	

(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「平成28年度職員研修実施実績等」「スタッフミーティング議事録」「研修受講報告」、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)> 全職員、スタッフを対象に①人権研修②個人情報保護研修③AED研修④その他事故対応の研修(救命処置、応急手当概要等)⑤緊急時災害時の対応方法⑥認知症サポーター研修⑥感染症予防研修を実施	
<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><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ◆全職員が業務に精通するために、業務に関わる各種研修を受講可能となるよう配慮している。法人主催の研修は、同一内容で何回かに分けて開催。施設主催研修は施設休館日に開催。 ◆常勤者は職務免除により受講。時間給職員は勤務調整を行い所定の日当を支給している。 ◆自己都合により未受講者があった場合は、受講した常勤職員が個別で概要説明を行い、趣旨の理解を図るよう努めている。 ◆研修実費(研修教材費、講師料等)は必要であれば全額法人が費用負担している。 ◆研修情報は、法人事務局より年間を通じて定期的に発信配布され常に新人雇用者も参加出来る状況に有る。 ◆繰り返し研修を受講することで、施設勤務者全員の体にしみつき、いざという時に行動が可能と考えている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「平成28年度研修実績」「平成28年度収支予算書兼決算書」、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・休館日に全員参加のスタッフミーティングにて認知症サポーター養成講座や個人情報保護等の研修を実施している点。 ・自己都合により未受講者があった場合は、職員が個別で概要説明を行い、情報伝達を行っている点。 ・研修実費を法人が全額費用負担している点。 ・施設主催、法人主催の研修の他、横浜市や神奈川区等の行政主催の外部研修にも職員が参加している点。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料「平成29年度職員研修計画」「研修受講報告書(H29.5.15、H29.7.8他)」、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・全ての研修について研修受講報告書を作成している点。研修報告書を全職員で回覧して情報共有を図っている点。 	

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)>	
・施設への受付案内業務の他、併設する横浜市老人クラブ連合会や横浜市シルバー人材センターへの案内を行っている点。	

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)>
◆奇数月に「スタッフミーティング」を開催。施設運営方針、利用状況、利用者からの提言や苦情、各種開催イベント等の事前説明、人事関連等法人からの連絡事項、などを報告連絡、細かい日常業務の問題点や改善提案と困っていることへの解決策など、共通認識に向けた討議などを行っている。 ◆ホスピタリティ向上のに向けた共通認識、緊急時対応向上に向けた防災マニュアルの説明・通報連絡・館内案内・避難誘導・消火器訓練等を実施している。 ◆スタッフ全員の共通認識向上を図るため、毎日の始業前連絡会(午前番と午後番の2回/日)を行い、スタッフ連絡帳により(勤務日に過去分含め全員閲覧)、ホスピタリティ向上と支障ない日常業務遂行を図っている。 ◆うらしま荘に於いてはスタッフの勤務を午前番・午後番と固定しておらず、クロスオーバーしての勤務の為、情報共有は特に大切であり、サービスの低下を防ぐように努力している。	資料「スタッフミーティング議事録」「スタッフ連絡帳」「平成29年度決算見通し」、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)>
	・奇数月に開催するスタッフミーティングにおいて、利用状況(使用者数・全体及び部屋の稼働率)やサービス向上経費節減事項の報告など、直近実績の数値データの共有を図っている。 ・スタッフ連絡帳により日常業務の気づきや連絡事項をスタッフ全員で情報共有している点。

(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)>	

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)>	
・全職員を対象に、外部法律事務所の弁護士を講師に迎えて個人情報保護研修を実施した点。	

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)>	

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)>	
・「うらしまだより(広報誌)」などにも個人情報の目的外利用をしない旨を記載し広く告知している点。	

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(コンピュータのロック、施錠保管)、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)>	
・毎月10日20日月末に「小口現金月例点検表」において現金の使途明細の管理し、さらに金種別に現金残高を確認している点。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「経理規定第6条」「こらぼネット経理・労務マニュアル(平成28年8月改訂)」、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)> ・現金残高を常に2人で確認している点。 ・現金出納を管理する「小口現金月例点検表」に付された金種票には、現金残高確認時に2人の押印と、使用明細と残高の照合時に経理担当者の押印、さらに最終確認時の会計責任者の押印があり、3段階の確認により相互牽制を強化している点。	

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)> 資料「平成28年度決算施設別内訳表」「平成28年度収支報告(法人全体)」 <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)> ・資料「平成28年度決算施設別内訳表」において、指定管理者が管理する全施設の施設別収支と指定管理者事務局の収支の合計が明示され、かつ、当該施設を他施設との比較分析することが可能である点。	

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)> ・以下の決算書3項目の伝票の存在を確認した。 ①使用料及び賃借料(横浜市への支払分)38,400円(H29.3.16)。②自販機設置に係る雑入38,400円(H29.3.16)。③平成28年度修繕費17,820円(H29.2.28)。平成29年度修繕費は本審査日時点でゼロ。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><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(金庫、キャビネット、キーボックス)、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)></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>・通帳は副館長、印鑑は館長が管理し、通帳と印鑑の管理者が別になっている点。 ・鍵のかかるキャビネットに金庫が保管され、さらにキャビネットの鍵が施錠されたキーボックスに保管されている点。</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>◆各種消耗品調達は、可能な限り、普及廉価品で対応している。 ◆日々の小修繕は簡単で危険の無い物を実施している。 ◆不必要な箇所の電気はこまめに消灯している。 ◆照明管球の間引き、窓のそばは全て実施している。 ◆館内連絡等は裏紙の利用を促進している。 ◆年間を通じて冷暖房の温度管理の徹底、当館は部屋ごとの温度管理ができるため行政指導の(夏期28度・冬場20度)を基準として毎日の予想気温に応じてコントロールしている。団体の利用予定に応じ必要な部屋以外は空調を切っている。 ◆2ヶ月前仮予約分の用紙は裏紙利用を徹底している。 ◆鉛筆・ボールペン等も寄付の物や貰い物での利用している。 ◆すべての物に細かな節約が、年間で効果が生まれる為に行うよう、心掛けを全員で考えている。</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>資料「サービス向上及び経費削減努力事項報告」「平成28年度決算書」、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><評価で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>・業者に依頼すると3万円程度かかるトイレの水洗センサーの修理や、トイレのパッキン交換を館長自らが修繕することで、修繕費を抑えている点。 ・照度を400ルクス～1000ルクス程度の読書を行うには十分な明るさを確保しながら、窓のそばの照明管球を間引いて電力料を削減している点。 ・近隣の住民を職員に採用することで通勤手当の削減を図っている点。</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>・月別の収支報告書を作成し、さらに年2回、予算実績管理を行っている点。 ・法人経理部で一括して処理する収入や経費についても施設が金額を把握し、収支管理を行っている点。 ・経理規程のほか現場の業務のための経理マニュアルや労務マニュアルが設けられている点。またそのマニュアルについて法人主催の副館長を対象とした経理・労務研修により理解を深めている点(H28.5.11、H28.8.16)。</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>・人件費予算は横浜市の指導により每期一定額で設定されているが、予実管理をより意味のあるものにするために、每期、最低賃金の増加や人員変動などの実状に合わせ、変動予算を策定するとよい。 ・現状では駐車場は無料であり、迷惑駐車により本来の利用者が駐車できない状況が発生している。横浜市に対し、迷惑駐車削減やよりよいサービス提供のための収入源とするために利用者から駐車場料金を徴収することを進言するとよい。</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>◆神奈川県警察署より高齢者交通安全、無事故キャンペーンを実施、大広間にて警察職員と来館者参加で寸劇が行われ、交通安全の喚起が利用者間に広まったのではないかと考えている。</p> <p>◆横浜市健康福祉局と神奈川区役所地域振興課も立ち合いで、韓国老人人材開発院よりうらしま荘指定で視察団45名程を受け入れた。高齢化社会の福祉に関心が高まっている韓国の各施設職員の方々に横浜市老人福祉センターの事例その他を説明、理解して頂いた。急遽ハングル翻訳の利用案内を作成し、また大広間の於いては韓国語のカラオケ等もあり、小さいながらも日韓の交流に貢献でき、横浜市のPRに役立ったのではと思っている。</p> <p>◆今年度は区制90周年の記念イベントとして、10月21日(土)に神奈川図書館と合同の施設開館30周年と併せて、ダブルでイベントを開催した。90歳の現役の方に健康寿命のお話を頂き、多くの方々と楽しんだ。</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>資料「地域記録写真ファイル」「業務日誌」「利用案内(韓国語版)」「うらしま荘ってどんなところ」</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>・韓国老人人材開発院より視察団45名を受け入れた際には、韓国語版の利用案内を用意したり、韓国語のカラオケを提供するなど、日韓の文化交流を図った点。</p> <p>・神奈川図書館と合同で30周年記念のお祭りを開催した際(H29.10.21)、施設自らが高齢者(90歳)による健康長寿の秘訣の講演会を企画した点。また、その際、90年前の神奈川の地図や新聞の展示を行うなど、図書館とのコラボレーションを図った点。</p>
<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>◆毎年2校の看護専門学校履修科目(高齢看護実践等)の実習の場として、うらしま荘に於いて看護学生の受け入れを行っている。これにより毎年新しく看護師を目指す学生に、当館を利用する高齢者の方々と直接関わっていたが、高齢者と地域社会、高齢者の身体と精神の健康、高齢者の生きがい等について学生に理解を深めていただいている。利用者の方々には、若い人との話や自分達の話などを楽しみとして、学生は各区に1ヶ所市内18の老人福祉センターの施設がどの様なものかを初めて理解し、毎年とても良い研修になっている、とコメントを得ている。高齢者の皆様がとても元気なことに学生は驚いている。</p> <p>◆開館30年が経過し、これからは戦後生まれの高齢者を受け入れることを目標として、進化・変化した老人福祉センターを作らなくてはいけないと考え、日々運営に取り組んでいる。</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>資料「業務日誌(平成29年10月24日～26日)」「公募時事業計画書」「うらしまだより」、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> <p>・看護専門学校の実習生を5名受け入れ、利用者と直接関わる機会を提供している点。その際、職員が実習生に施設の理解が深まるよう説明している点。</p> <p>・60代の利用者が少ない現状を考慮し、60代の利用者に好評な「ビートルズの会」「一文字習字」等のイベントを実施し、施設の認知率を高め安定的な利用者増加に向けた努力をしている点。</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>・館内には「健康相談室のご案内」の掲示を始め、「認知症とともに・依存症・健康体操日程・マインドfulnessセラピー体験・ノルディックウォーク・ウォーキング・犯罪被害者相談室」など福祉に関するチラシ、パンフレット、掲示類が方々に展示されています。これらの資料をラックの一部に集合して、健康寿命や高齢者の生活安心に繋がる情報コーナーの設置を検討するとよい。</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	レ 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	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
	(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？	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	0
Ⅳ・緊急時対応	(1) 組み整備	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
		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		
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
			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
	(4) 対応業務	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			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		

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
		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
			レ 明確化していない	レ 明確化していない
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			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	1	1
		不備の合計	1	2

第三者評価シートにおいて「不足していると感じられる点」の対応について

(施設名) 老人福祉センター横浜市うらしま荘

記載頁等	記載内容	対応策
3 頁 IV 緊急時対応	・ 消防署の日程と合わない スタッフ 3 名が A E D 研修 を受講できず、次回の研修 を計画している点	・ 平成 3 0 年 1 月 1 1 日 (木) 午後 2 時から神奈川 消防署において、A E D 研 修をお願いし、受講できる こととなった。

以上、不足事項に対応いたしました。