

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晴嵐かなざわ 評価シート

評価機関名： 経営創研株式会社

平成26年1月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議等	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 健康の増進、各種相談	14
(6) 広報・PR活動	15
(7) 職員の接遇	15
(8) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(9) 利用者サービスの向上全般(その他)	16
III. 施設・設備の維持管理	17
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	17
(2) 備品管理業務	18
(3) 施設衛生管理業務	19
(4) 利用者視点での維持管理	20
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	20
IV. 緊急時対応	21
(1) 緊急時対応の仕組み整備	21
(2) 防犯業務	21
(3) 事故防止業務	23
(4) 事故対応業務	24
(5) 防災業務	25
(6) 緊急時対応全般(その他)	25
V. 組織運営及び体制	26
(1) 業務の体制	26
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	27
(3) 個人情報保護・守秘義務	30
(4) 経理業務	32
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	34
VI. その他	35

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・地域及び地域住民との連携	<p>○地域ケアプラザ(地域包括支援センター)、区社会福祉協議会、老人クラブとの連携事業を数多く開催し地域住民との交流を広げています。また、地域の催し物やイベント情報を情報コーナーに展示しています。・尚舞会の演芸、障害者余暇支援事業等、カラオケ大会、囲碁将棋大会、センターまつり等</p> <p>○小学校と合同で地域清掃を年2回実施し、また、大広間で小学生の楽器演奏等の発表会を実施しています。</p> <p>○保育園と利用者交流で、施設内で七夕、クリスマス会等を実施しています。</p> <p>○世帯間交流事業としていきいきセンター全施設合同でセンターまつりを実施し、近隣地域住民への施設PRと利用者との交流を実施しています。</p> <p>○センター連絡会(区社協、ケアプラザ、機器支援センター、訪問看護ステーション)を毎月開催し、地域の情報交換や課題解決を図っています。</p> <p>○映画会を隔月で実施し、地域住民の方への施設周知と利用者との連携を図っています。</p>	<p>当施設が複合施設(いきいきセンター金沢)内にあることを活かして、センター内の泥亀ケアプラザ、機器支援センター、区の社会福祉協議会、三師会訪問看護ステーションと情報交換や共同でのイベントを開催して地域との交流を図るよう努めており、祭りには多くの方が訪れます。イベント等は市社協のホームページに掲載したり、泥亀町内会にチラシを配布して広報しています。●近隣の保育園や小学校と世代間を超えた交流を図っていて好評を得ています。●また、利用者のなかで体力の低下してきた方等には、地域の相談機関を紹介するなど地域の関係機関とも連携を図っています。●一方で、現状の利用者は70歳以上の方が主となっています。今後、さらに地域に60歳代の高齢者が増加してきます。地域の60歳代の方も多く利用されるような取り組みも期待されます。</p>
II ・利用者サービスの向上	<p>○毎年利用者アンケートを実施し、意見・要望や課題を検討し館の管理・運営に活用している。</p> <p>○毎年、大広間で利用者会議を開催し、その年の事業計画を説明し、意見要望を聞き事業に反映させている。</p> <p>○6月に毎年地域の代表者で構成する地域懇談会を開催し、事業報告及び事業計画を説明し、意見を聞き閑の運営に活用している。</p> <p>○3階及び4階に常設でご意見箱を設置し、いつでもだれでも自由に意見を投函できるようにしている。また、意見とその回答は館内に掲示している。</p> <p>○所長及び常勤職員を苦情担当者として任命し、館内に公表している。</p> <p>○苦情対応マニュアルを作成し、常勤、非常勤職員全員に周知するとともに、館内で対応できない苦情については、本部にあげ本部の専門委員が対応する仕組みができています。また、その仕組みを利用者にも周知している。</p>	<p>利用者の状況や意向を把握し、確実に業務を遂行してサービス向上を図るよう努めています。・実際の業務マニュアルを整備しています。・コミスタの採用時には有給の研修期間を設けて、業務の習熟を図っています。・チームとして編成されたコミスタは、館内業務をローテーションで行って、館全体の状況を理解できるようにしています。・2ヶ月に1回のコミスタ会議を開催しており、チーム間でも情報共有、意見交換できるようにしています。・接遇等の研修を行ってレベル向上を図っています。・利用者からの苦情や意見・要望等を聞き、検討し、管理運営に反映する仕組みがあります。なお、業務日報に毎日の気づいた点や利用者からの意見を記述していますが、それらの記述に対する対応までは記述されていません。対応を記述すると、コミスタの状況理解が深まり、一層サービスの向上につながると思われます。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<p>・建築物や設備に関する建築基準法12条の点検は全て専門業者に委託し定期的の実施しています。</p> <p>・室内環境、消防設備、自家用電気工作物、受水槽等についても、専門業者による定期的な点検を実施しています。</p> <p>・日々職員・スタッフによる日常点検を実施するとともに、毎月1日専門業者による施設全般について巡視点検を実施しています。</p> <p>・ゴミ処理については、横浜市のルート回収を利用し日々の日常清掃や毎月の定期清掃は専門業者に委託しています。</p> <p>・スタッフに点検担当を配置し、日々トイレやその他館内設備を点検し不備な個所の毅然や利用者対応を行っています。</p> <p>・飲料水については毎週試験紙でチェックするほか、夏の館はレジオネラ検査を専門業者に委託実施しています。</p>	<p>設備の保守点検、清掃業務について外部の専門業者に委託することにより、質の高い設備管理を実現しています。専門業者への委託により、当センターの職員は本来のサービスに専念することができ、質の高いサービスを実現しています。専門業者の報告書や点検の評価も外部専門業者に委託することにより、確実なチェック体制を実現しています。ゴミの排出量やエネルギー消費量等について削減目標を設定して取り組むことを期待します。</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	<ul style="list-style-type: none"> 地震・火事、事故等の緊急時対応マニュアルを作成し、職員・スタッフ全員が緊急時に対応できるよう周知しています。 防犯については、専門業者に委託し機械警備を実施しています。 セキュリティーカードや鍵は所有者を限定し管理するとともに、共通の鍵は鍵のかかるキーボックスで保管しています。 開館時間中は点検担当者を配置し、館内全般の巡回を行っており、安全管理と利用者対応・案内を実施しています。 職員・スタッフを対象に緊急時対応マニュアル研修を実施し緊急時に対応できる体制を整えるとともに、始業時、引継時、終業時のミーティングで報告と日報確認を行っています。 職員・スタッフの緊急連絡網を作成し、緊急時には即対応できる体制ができています。 	<p>当センターが入っている建物は、泥亀ケアプラザ、機器支援センター、区の社会福祉協議会、三師会訪問看護ステーションとの複合施設であり、危機管理はこれらの施設と連携して行われるところに大きな特徴があります。病人やけが人等の発生時にはケアプラザの看護師が対応できるように連携している点は高く評価されます。施設の稼働時間は当センターのほうが短いため、閉館時間後の対応は、ケアプラザ、福祉活動拠点が主体になる可能性があり、連携が取れるように、日ごろから情報交換や建物全体の緊急対応の研修、会議などを行っています。また、緊急連絡網で責任者の連絡先を掲示しており、速やかに対応できるようにしています。</p>
V ・組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> 常勤職員3名、非常勤職員23名(事務補助1名、コミュニティスタッフ22名)の職員体制で毎月のシフト表によるローテーションで管理運営業務を行っています。 ローテーションで業務を行っているため、毎日始業時、昼の交代時及び終業時のミーティングで引継事項を徹底し業務に支障が出ないようにしています。 常勤職員は毎日2名が配置するようシフトを組み、業務の連続性を確保しています。 業務マニュアルを詳細に作成し、常勤、非常勤職員全員が所持し日々の業務に活用しています。 非常勤職員も防災訓練やまつりなどのイベントに参加し常勤職員と一体になり業務を進めています。 隔月開催のスタッフ会議ではスタッフからの業務上の課題や提案事項を述べる場を設け管理運営の改善につなげています。 区役所の担当係長に地域懇談会のメンバーに入ってもらっており、施設利用者や他のメンバーの率直な意見をきいてもらっています。 	<p>常勤職員3名、非常勤職員23名と、非常勤職員の割合が大きい職場となっています。サービスの質を均質に保つため、業務マニュアルを作成し、各自が保有し、確実な業務が出来るようにしています。非常勤スタッフはチーム性であり、チーム内でのコミュニケーションは良好です。各チームは順番制で館内の業務を担当しており、スタッフ全員が全部の業務に習熟する仕組みをとっています。2月に1回のスタッフミーティングには、非常勤職員も出席して情報交換・共有、研修等を行なうと共に、スタッフからの意見や提案も聞く場となっており、業務水準の向上を図っています。新人には2週間の研修期間があり、早期に業務を遂行できるようにしています。</p>
VI ・その他	<ul style="list-style-type: none"> 常勤職員及びスタッフは余裕をもった体制としており、日々笑顔で親切、丁寧な対応を心掛けています。 館内他事業所(区社協やケアプラ等)と毎月定例会を開催しており、冷暖房切り替え時期、防災訓練、センターまつり、その他課題や重要事項の協議を行っています。 年間2回実施している消防訓練は各回とも消防職員3名程度の派遣を依頼し、避難誘導訓練は利用者の安全のため館利用者全員参加で館外避難訓練を実施しています。 	<p>館内他事業所との定例会の開催は、設備管理、危機管理の面からだけではなく、地域及び地域住民との連携の面からも重要です。地域との窓口が4つあることにより、多様な地域とのかかわり方が可能になります。利用者の中には、見守りが必要とされる方もいらっしゃいます。今後、さらにもこのような方が増加していくと思われます。当施設での対応方法とともに他の施設と連携を図り、相談していくなど、今後の取り組み方が重要に成ってくると考えられます。消防訓練を年2回館利用者全員参加で行っていることも評価されます。</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 data-bbox="137 434 794 495"><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="137 607 794 719">・いきいきセンター内にある金沢区社協、泥亀ケアプラザ、機器支援センター、三師会訪問看護ステーションの施設長によるセンター会議を毎月開催し、事業や施設管理の調整を行っています。 <li data-bbox="137 719 794 779">・八景小生徒と晴嵐かなざわ利用者と年2回の合同清掃や生徒による大広間発表会を開催しています。 <li data-bbox="137 779 794 840">・さくら保育園児と利用者の交流を目的に七夕まつりやクリスマス会を開催しています。 <li data-bbox="137 840 794 900">・10月には施設内5施設合同でセンターまつりを開催し、地域住民との連携を深めています。 <li data-bbox="137 900 794 960">・区老連と共催でカラオケ大会や囲碁将棋大会を開催しています。 <li data-bbox="137 960 794 1021">・泥亀ケアプラザと共催で障害者余暇支援事業を開催しています。 <li data-bbox="137 1021 794 1081">・6月に区社協、区老人クラブ、民児協等の代表者による地域懇談会を開催し、施設運営の参考としています。 <li data-bbox="137 1081 794 1142">・6月に大広間で施設利用者会議を開催し、利用者の意見をもとに施設運営の改善を行っています。 	<p data-bbox="794 434 1457 495"><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p data-bbox="794 528 970 560">ヒアリングによる</p> <p data-bbox="794 584 1457 645"><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p data-bbox="794 909 1457 969"><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p data-bbox="794 987 1457 1227">当施設は複合施設内にあり、センター内にある泥亀ケアプラザ、機器支援センター、区の社会福祉協議会、三師会訪問看護ステーションと毎月情報交換をしています。区社協、区老人クラブなどの地域の各種団体と、懇談会で情報交換しています。地域の小学校、保育園と発表会や七夕イベント等で交流しており、高齢者、子どもから好評を得ています。毎週、火曜日の施設全体清掃は事業者のコミュニケーションの場となっています。</p>

②老人クラブ活動を支援しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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"> ・区老人クラブの事務局スペースとして、晴嵐かなざわの事務スペースの一部を目的外利用として提供するとともに、光熱水費やコピー代等消耗品の一部の支援も行っています。 ・毎年晴嵐かなざわ会議室を利用して5月から11月まで「シニア大学」を開催し、開校式や修了式には晴嵐かなざわの所長も出席して来賓として挨拶をするなど受講生への激励や支援を行っています。 ・晴嵐かなざわの地域懇談会のメンバーにはく老人クラブの役員になっており、運営に当たり連携と意見交換を行っています。 ・区老連の会議を行うにあたっては、晴嵐かなざわの会議室を提供し区老連の運営について支援を行っています。 ・カラオケ大会、囲碁将棋大会、趣味の作品展など毎年表祭事業多数行っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングによる。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>クラブ活動関連業務は所長が担当者として直接に行っており、老人クラブ活動を積極的に支援しています。区老人クラブ事務局スペースを提供する等区老人クラブと密接な関係がありますシニア大学や趣味の教室への参加者も多く、これまでに多くのクラブが育成されました。クラブ活動は活発で、会議室などを多く利用しています。</p>

(2) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>いきいきセンター内の各事業者は密接な交流をしており、複合施設の利点を活かしています。毎週火曜日に行きいきセンター内の事業で15分程度の事業所周りの清掃を行っており、情報化交換、コミュニケーションの場ともなっています。地域にある小学校、保育園との交流は高齢者、子ども双方の楽しみ場となっています。今後も継続することを期待します。利用者によっては、地域の相談機関を紹介しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>今後増加が見込まれる70歳以下の高齢者の利用の拡大を図るような内容の趣味の教室野開催、広報活動などの取り組みを期待します。</p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者会議議事録で確認</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年に1回開催される利用者会議には多くの方が出席して(H25年は27名)、活発に意見交換し、利用者からさまざまな要望が寄せられます。また、利用者会議の開催は、法人の承認を受け、報告をしており、法人としても確実に取り組んでいます。</p>	

②利用者会議等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>利用者議事録、ヒアリングによる</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者会議では、個人的な希望や、わがままのような要望も寄せられますが、それらについても要望として受け止めています。また、利用者会議の場だけでなく、いつでも受付窓口等で利用者の意見や要望を聞くように努めています。</p>	

③利用者会議等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 利用者議事録、ヒアリングによる <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)> 利用者からの要望に対して、その場で回答できるものは回答しています。検討を要するものは、検討し、後日回答しています。回答は、「利用者会議を開催しました」のタイトルの掲示で行っています。要望に応えられないものは、要望を申し出たものに対して丁寧に説明し、理解を求めようとしています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> アンケートは、法人共通のアンケート様式を使って行っています。	
<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)> アンケート用紙では、回答を「満足、やや満足、やや不満、不満」の4段階評価でしており(他に無回答欄もあります。)、普通が無いため、良い、悪いの評価がはっきりとしています。アンケート用紙には、自由記入欄があり、さまざまなコメントを記入できるようにしています。また、アンケート以外に受付窓口、ご意見箱、法人のホームページでも意見、苦情、要望を受け付けています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリングによる <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)> アンケート評価結果では、満足、やや満足の合計が、96.7%と高い評価です。自由記入欄も感謝の記述が多く見られます。自由記入欄に要望や苦情があれば、問題と認識してスタッフ間で話し合うようにしています。また、受付窓口に寄せられた苦情、要望は日報に記述し、職員にも報告しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で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)> ヒアリングによる <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)> 利用者の要望はさまざまであり、利用者間で意見が食い違う場合も多くあり、要望に添えないことも多くあります。このような要望の場合、要望者に対して、丁寧に説明して理解をいただいています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<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、ヒアリングによる <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)> アンケート結果を資料にまとめ、掲示で公表しています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input 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"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<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)> 館内掲示で情報を提供すると共に、法人ホームページでも周知を図っています。	

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情等の受付は、館の受付だけでなく3階の受付、大広間の放送室でも受け付けており、利用者が申し出しやすいようにしています。ホームページで「ご意見・提案」をクリックすると、法人のHPにつながり、記述できるようになっています。法人では、施設管理担当者が各施設毎に内容を整理し、各施設に直ちに連絡するシステムとしています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><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(事業計画書)、ヒアリングによる</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>所長を中心として苦情解決に当たっています。多くの苦情については、職員がその場で対応しています。程度によっては、職員・所長で相談します。それでも対応が難しい場合には、本部の苦情解決推進チームと一緒に解決にあたります。各施設での定例所長会議を開催して、苦情についての事例発表をして情報を共有しています。また、定例以外でもEメールで連絡をしています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内の掲示により、周知しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>掲示によって周知しています。苦情解決に向けて、館だけで取り組むのではなく、法人としても取り組むように努めていることを周知しています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>日報に記録しています。「例：H25.10.18日 靴が無くなったの苦情、10.24日 寒い苦情」 日報には、引継ぎ事項の記入欄があり、交代するスタッフに必要な事項を伝えるようにしています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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>利用者会議議事録 H24.7.11、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者からの申し出、利用者会議、地域懇談会等さまざまな経路で苦情が寄せられます。地域懇談会では「雨の日にビニールかさ袋設置」の意見が有りました。検討を要するものは職員間で問題の解決、対応に向けた話し合いをして対応しています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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(利用者会議議事録)、ヒアリング</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> <p>館内掲示で公表しています。例えば、利用者会議の結果を「利用者会議を開催しました」との書類で苦情対応を記載しています。(芸能祭り出演抽選方法、大広場でテレビを見たい 等)</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・晴嵐かなざわと横浜市作成のパンフレット及び図書コーナー利用案内等一式をセットにして、窓口カウンターに配置するとともに、新規利用証作成者に対してスタッフから説明しています。 ・事業案内等を掲載した広報(晴嵐かなざわ)を毎月作成し、施設内外で配布するとともにインターネットホームページでも公表しています。 ・ホームページでは施設案内も掲載しています。 ・「横浜市広報よこはま(金沢区版)」で毎月の事業照会を行っています。 ・館内に掲示板を数か所設け、それぞれの施設利用用途に応じたに利用案内を掲示しています。 ・区社協やケアプラザとの複合施設のため、1階入口に掲示板を設け、全館に当日の部屋利用案内を毎日掲示しています。 	<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>ホームページ、印刷物確認、掲示物で確認</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>受付窓口に資料を置くとともに館内掲示、ホームページ等多様な方法で情報提供をしています。また、新規の利用者に対しては、スタッフが具体的に丁寧に利用方法を説明しています。事業案内を写真を入れて掲載した「晴嵐かなざわ」を毎月作成して、施設内外で配布し、ホームページで公表しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><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> <p>窓口には、毎月の広報誌「晴嵐かなざわ」とともに館の利用案内と共に図書コーナーの利用案内も一緒にセットして置いてあります。</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input 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)> ヒアリングによる</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>イベント時の出演申し込み等は、大広間で公開抽選をしています。公開抽選そのものが、利用者の関心が高く一つのイベントとなっています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(H25年度研修計画書)、ヒアリングによる</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>年間で研修計画を立て、計画に沿って研修しています。人権研修は、年に1回全職員を対象に行っています。人権研修は2か月に1回実施しているコミスタ会議の場で行っています。コミスタ会議へのスタッフの参加は有給の扱いとしています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・趣味の教室では施設利用者や受講者の意見等を踏まえ運動系、文科系ともに随時講座の入れ替えを行っています。 ・年間通じて隔週(年24回)区内で開院している医師による健康相談事業を利用者対象に実施しています。 ・区役所保健師による健康チェックを利用者対象に毎月実施しています。 ・区役所保健師やケアプラザ職員、県の安全指導員による生活座談会を毎月大広間で開催し、健康、介護、防犯等日常生活に関わる課題についての講座を実施しています。 <p>毎年定期スケジュールでイベントを実施し、利用者の生きがいづくりと趣味の増加を進めています。(春、夏の芸能まつり、カラオケ大会、囲碁将棋大会、趣味の作品展等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・大広間では隔月で年6回映画会を開催し、利用者からは好評です。 	<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(日程計画表、自主事業別事業計画書、事業費詳細報告)、ヒアリングで確認</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>趣味の教室はおおむね参加人数が定員数に近く、盛況です。前期に申し込みの多いものは後期に定員数を増加して需要に応えようとしています。初心者向け講座を繰り返し行って、参加者のすそを広げるようにしています。職員は、社会動向、講師の考え方や参加者からの評判を基にテーマを選択しています。健康相談には医師を招いて行っており、定着しています。</p>

②生活相談や健康相談など各種相談に取組んでいるか?

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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"> ・年間を通じて隔週(年24回)で区内で開院している医師による「健康相談事業」を実施し、カルテを作成し利用者の健康管理と啓発に進めています。 ・区役所保健師による「健康チェック事業」を毎月実施し、利用者の血圧測定と個別相談に応じています。 ・大広間で区役所保健師、ケアプラザ職員、県の安全指導員による生活座談会を実施し、健康、会議、防犯等日常生活に関わる課題についての講座を実施しています。 	<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(日程計画表、自主事業別事業計画書、事業費詳細報告)、ヒアリングで確認</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>健康生活座談会、医師による健康相談(去年は24回開催)等、健康チェックも一定の参加人数があり定着しています。健康相談をより気軽におこなえるように、現状の医師による健康相談を看護師による健康相談とすることも検討課題としています。</p>

(6) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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"> ・晴嵐かなざわ独自のパンフレットを作成し、横浜市作成のパンフレット及び図書コーナー利用案内等一式をセットにして、窓口カウンターに配置するとともに、新規利用証作成者に対してスタッフから内容の説明しています。 ・事業案内等を掲載した広報(晴嵐かなざわ)を毎月作成し、施設内外で配布するとともにインターネットホームページでも公表しています。 ・ホームページでは施設案内も掲載しています。 ・「横浜市広報よこはま(金沢区版)」で毎月の事業照会を行っています。 ・館内に掲示板を数か所設け、それぞれの施設利用用途に応じたに利用案内を掲示しています。 ・区社協やケアプラザとの複合施設のため、1階入口に掲示板を設け、全館に当日の部屋利用案内を毎日掲示しています。 	<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(区広報紙、ホームページ、利用案内)、ヒアリングによる</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>複合施設であることを活かし、多くの方が訪れる1Fの掲示板を活用しています。社会福祉協議会の組織を活用して広報しています。毎月作成する広報紙「晴嵐かなざわ」では、事業案内を写真を入れて掲載し、カレンダーも用いて事業内容をわかりやすく紹介しています。本紙は、館の内外で配布し、またホームページに載せています。</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><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"> ・隔月で職員とコミスタ合同のコミスタ会議を開催し、懸案事項の解決や課題の検討、業務水準の向上につなげています。 ・日々始業時、昼の引継時、終業時のミーティングで、事故、ヒヤリハット事例の報告、連絡事項、検討事項を協議し、改善につなげています。 ・職員及びコミスタ対象の個別の研修やコミスタ会議を利用し、個人情報や接遇、コンプライアンスに関する研修を実施しています。 ・職員及びコミスタ全員に詳細な業務マニュアルを配布し、マニュアルに沿った施設運営、利用者対応を行っています。 	<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>業務マニュアルは常時所持するにはサイズが大きいと思われます。各業務毎に要点を絞ったポケットサイズ版に縮小すると携帯に便利になります。</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>業務マニュアルを個人毎に所持して、内容を確認して確実に業務が出来るようにしています。コミスタは各業務をローテーションで行うようにして館全体の業務を理解しており、利用者の利用方法を理解して接遇しています。業務日誌、毎日の引継ぎ、さらに2か月に1回のコミスタ会議で情報共有、問題への対応を話題として接遇の向上を図っています。</p>

(8) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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> <ul style="list-style-type: none"> ・主に団体がサークル活動等で利用する会議室、工作室、いきがい作業室、機能回復訓練室等は利用者の利便性と公平性、効率性の観点から詳細に利用手続きを定めスタッフ及び利用者へ周知したうえで管理しています。 ・大広間や娯楽室もカラオケの申込方法や囲碁・将棋コーナーの利用方法を利用者へ十分周知したうえで利用者が快適に利用できるよう運営しています。 ・平成24年度の1日当たり平均利用者数は、191人で定員の131%と大きく上回っています。 ・毎年関係機関の代表者を構成員とする地域懇談会を開催し、前年の事業報告と年間の事業計画を説明し、意見を聞き、館の運営に反映させています。 ・毎年、大広間を利用して利用者懇談会を開催し、事業計画を説明し館の運営について意見を聞き、今後の運営に反映させています。 ・苦情・意見、要望等については、施設の運営に反映させるとともに、検討結果を文書で掲載しています。 	<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>現状の利用者は70歳以上の方が多いとのことです。一方で、今後65歳前後の方が多くなることが見込まれます。65歳以上の方が気軽に来館し、利用し、またサークルに参加しやすいような工夫も期待されます。</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>定員以上の多くの方が館を活発に利用しています。個人利用の方は囲碁・将棋、カラオケなどを活発に利用しています。趣味の教室から発展したサークルも多く育って会議室等を利用しています。会議室等の利用状況は、和室の稼働率が52%とやや低いものの、全体では平均で72%と高くなっています。</p>

(9) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>法人には苦情解決チームがあるなど、法人の組織と連携して苦情解決対応体制を構築して取り組んでいます。また、体力が低下してくる利用者には、相談機関を紹介するなどの取り組みをしています。セミナーや研修等の講師派遣、利用者の相談先の紹介など法人のネットワークを活用してサービスを幅広く提供しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>現状では、館の利用者は70歳以上の方が中心です。今後、団塊の世代が65歳を超えて地域社会での活動が増加すると見込まれています。65歳以上の方の利用を増加させる取り組みが期待されます。</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)>	
年間維持管理計画表を利用して、点検実施日を記入しており保守点検日程をしっかりと管理しています。業者の選定については、金額が大きい場合は入札を行っています。また業者の保守管理や定期点検が適切に行われているかどうかを別の専門の業者に委託してチェックしており、業務品質を確保しています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常清掃は専門業者を入れて実施しています。清掃終了時に職員が立ち会ってチェックを行っています。不備がある場合は、指導し場合によってはやり直しを命じています。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、老人福祉センター(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。)(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。)(200字以内)></p> <p>基本的に老人福祉センター内の備品はすべて市所有のもので、指定管理者所有のものはありません。備品台帳には購入した日付と金額が記されています。</p>	

②老人福祉センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。)(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。)(200字以内)></p> <p>古くなって使用しなくなった備品は倉庫に保管されています。古いパソコンなど不要なものは、今後、処分し、除却することを期待します。</p>	

③利用者が直接使う老人福祉センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。)(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。)(200字以内)></p> <p>各部屋にある備品は机と椅子です。安全管理上の損傷はありませんでした。他の持ち運べる備品はすべて事務室で保管管理されており、安全管理がなされています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館内にはゴミ箱を設置しておらず、利用者にゴミをも持ち帰ってもらうようにすることで、ゴミの量を増やさないようにしています。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ゴミはきちんと分別して保管場所に保管され、週2回市がルート回収を行っています。複合施設のため、ほかの施設のゴミと区別がつくようにゴミ袋の色を分けています。古くなった蛍光灯の管球は倉庫に保管して年に2回処分する等、ゴミの内容に応じた管理をしています。ゴミの排出量の記録を取っています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自動ドア、エレベーターや空調機器等機械・設備等については法定点検項目を専門業者に委託し、定期的に保守点検を行っています。 ・清掃については年間を通じて専門業者と契約し、毎日の日常清掃と月1回休館日に定期清掃を行っています。 ・飲料水や冷却塔については、レジオネラ検査を定期的に行っています。 ・消防設備については消防法に基づき年2回の専門業者による点検を行っています。 ・年間を通じて毎月専門業者による巡視点検を実施しており、専門業者が建築物の外構、外壁、内部の設備・機器と全般にわたってチェックし、不備な個所の指摘を文書で示すと同時に関連業者に連絡しています。 ・スタッフに点検担当を配置し、日々トイレやその他館内設備を点検し、不備な個所の改善や利用者対応を行っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、資料、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>設備の状態などを理解し、確実に点検するためには、専門知識が必要です。老人センターの職員は業務実施結果を自ら確認していますが、不足している専門知識を補うために別の事業者へ設備点検報告書のチェックを依頼して、より確実な点検が出来るようにしています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><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>施設・設備の維持管理についても、「ゴミの量前年比何パーセント削減」、「電気代何パーセント削減」のような定量的な目標を掲げていけば、さらに環境への貢献を期待できます。</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>実際に即した具体的なマニュアルを作成しています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

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

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>鍵の管理者を2名にすることにより、1名が何らかの事情でコンタクトが取れない時も、スムーズに対応することができるようにしています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当センターは複合施設の3, 4階のため館内の巡回を担当しています。1階の指定管理者との良好な連携をとっており、館外に関しては、1階の指定管理者が行っています。</p>	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<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)>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
テーマ:危機管理・緊急対応研修 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)>	
H25年は、6月に危機管理研修を行っています。新人には2週間の有給での新人研修期間内に行っています。事故防止などの研修に参加できなかったスタッフには、スタッフミーティングの中で、研修の内容を伝える時間を設けています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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 type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
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)>	
当施設は横浜市の特設避難場所に指定されています。防災倉庫には非常食が装備されており、それぞれの非常食には消費期限を記載した紙を貼付するなど、適切な管理が行われています。	

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 type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <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)>	
訓練の実施記録には、訓練時の写真が掲載されており、訓練の内容が分かりやすくなっています。	

(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)>
当施設は高齢者が利用者のため、災害時になかなか迅速な対応がとれない方も多いため、高齢者を前提にした危機管理時の対応の工夫も必要と思われます。今後の検討を期待します。

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)>	
常勤3名の職員と23名の非常勤職員との体制です。非常勤職員(コミスタ)はチーム制をとっており、出勤日をシフト制によって調整しています。	

②協定書等のおおりに開館しているか？

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

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のお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"/> 協定書等のおおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のおおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務日誌に毎日、開館時間・閉館時間を記録しています。	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※ホームページや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)>	
館内の受付カウンターに置く、ホームページ	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市の指定管理者のホームページに掲載しており、閲覧しやすくなっています。	

(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)> 年間での研修計画を策定しています。当法人は団体として研修をバックアップしています。(研修内容の選定、講師の派遣など) また、当法人は、他の複数の老人センターの指定管理者も行っているため、各センターの責任者間で情報交換を行い、研修計画の作成に反映させています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<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)> 研修計画を立てて計画的に行っています。全職員:危機管理、消防訓練、人権研修など、新規採用コミスタ:日常業務研修等 <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)> 全職員対象研修を2か月に1回コミスタ会議を利用して行っています(有給)。非常勤職員であっても希望者は本部で実施する研修に業務として参加でき、交通費も支給されます。テーマに応じて、講師として所長、本部職員、外部講師を活用しています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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"> ・職員は横浜市社会福祉協議会や横浜市の開催する研修に勤務時間内に参加しており、交通費も旅費として支給しています。 ・非常勤職員も本部で実施する研修に希望者は業務として参加でき、交通費も支給しています。 ・新規の採用者は採用する前に業務内容を把握するよう2週間程度事前研修を実施し、手当と交通費を支給しています。 ・毎年、本部で常勤職員を対象に年間研修計画を作成し、事前に職員に周知するとともに随時研修の開催通知を送付し、希望する職員は受講できます。 ・個人情報保護や危機管理等重要な研修は毎年、施設の常勤・非常勤職員全員対象に年度初めに実施し、施設運営に活用しています。 	<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、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>非常勤職員を含めた全職員が本部研修に参加できるようにしています。新人職員に事前研修をしており、手当と交通費も支給しています。消防訓練は全職員が参加して実施しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
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>資料の確認、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> <p>コミュニティスタッフ会議で情報を共有しています。外部研修等に参加したものは、参加後に研修報告を行って情報の共有化を図っています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
実際に即した具体的なマニュアルを作成しており、毎年内容を見直ししています。職員および業務スタッフ全員が業務マニュアルを保有し、マニュアルに沿った対応ができるようになっていきます。今後、携帯しやすいような小型版のマニュアルを作成することも良い方法と思います。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> ・毎年、本部で年間研修計画を企画し業務、事務、接遇、教養等幅広い分野で職員を対象に研修を実施しており、職員の資質向上に努めています。 ・施設で職員、スタッフを対象に接遇や危機管理等の研修会を開催し、職員のレベルアップを図っています。 ・毎日始業時、昼の引継時、終業時に職員及びスタッフでミーティングを行い、連絡事項や事故、課題等の情報共有を図っています。 ・隔月に所長、職員、事務補助、各班の代表でスタッフ会議を開催し、課題の検討と連絡事項等情報の共有を図っています。 ・施設の管理・運営を行う上であらゆる状況に対応できるよう詳細な業務マニュアルを作成し、職員及びスタッフ全員が各自マニュアルを持ちマニュアルに沿った対応を行っています。 	資料・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)>
	当指定管理者は市内の6つの老人福祉センターの運営を行っており、各施設の職員が情報交換を行っている点。スタッフ全員が業務マニュアルを持っている点。

(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)>	
個人情報取り扱いマニュアルを用いた研修を年度初めに全職員に行っており、周知の徹底を図っています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化していない場合は、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)>	
所長が責任者となって全体を統括しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の取り扱いマニュアルを用いた研修を年度初めの4月に実施しており、積極的に取り組んでいます。	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input 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"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>非常勤のコミュニティスタッフも含めて全員から誓約書を取っています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報は、受付の申し込み時に収集しています。必要最低限の範囲に限定して収集するように努めています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>認知症の対策として、見守りが必要になってくるが、プライバシー情報を守りながら、見守りをどのように行っていくか考えて、必要時の家族の連絡先等の個人情報の収集をしています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 次のような保護策を取っています。・ファイル等は鍵のかかる棚の保管 ・パソコンにはパスワード設定 ・写真を撮るときは本人の了承を取りつける。・書類を廃棄するときはシュレッダー利用 また、書類は保存期間を定めて、倉庫に保管し、廃却しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納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)> 所長が経理責任者、職員の一人が出納係を務めています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 経理は本部のシステムで行っていますが、「晴嵐かなざわ」の整理区分があり、明確に他と区分できるようにしています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 事務室にて伝票は保管されており、すぐに調べることが可能となっています。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>通帳と印鑑は別々の場所の鍵のかかる所に分けて保管されています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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> <ul style="list-style-type: none"> ・本会の経理規程に基づき一定金額以上の契約を締結する時は、業者選定委員会や入札を実施して契約している。 ・コピー紙等大量に使用する消耗品は本部で一括購入し経費の節減に努めています。 ・一定金額以上の施設管理の委託契約に際しては、2社以上から見積りをとり、安価な金額の業者と契約しています。 ・建物内にある事業所全体で施設管理を分担し、各事業所が担当業務の業務委託契約を締結しています。 <p>例 自家用電気設備点検業務・・・晴嵐かなざわ 清掃業務・・・泥亀ケアプラザ 機械警備・・・泥亀苛アプラザ 駐車場管理・・・金沢区社協 等</p> <p>・毎月センター会議を開催し、光熱水費の節減に向けた取り組みや施設管理に係る課題や連携事業等の打ち合わせを行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><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>金額大きいものは本部で契約、雑品は発注量の多い本部でまとめて発注するなど委託業務、購買品の経費削減に努めています。日常の管理では、冷房は20度、暖房は28度の設定にしています。不要部の消灯を実施し、電気代の節約に努めています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>非常勤職員のコミスタはチーム制をとって、各業務をローテーションで対応しており、館の業務全体に対応できるようにしています。チーム内では、話し合いを行い、コミスタ会議で問題を提言できるようにして、コミスタの参加意識を高める工夫をしています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当該施設の業務は高齢者に対するサービス業であるため、現場のスタッフのモチベーションアップが重要です。コミスタのスタッフも他の施設を見学し、良い点を学ぶ機会などを設けることも有効かと思われます。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・金沢区高齢・障害支援課や泥亀ケアプラザと共催で大広間で毎月健康生活座談会を開催し、健康、介護等にかんする講座を実施しています。 ・金沢区の看護師による健康チェックを開催し、利用者の健康に関する相談に対応しています。 ・隔週で医師による健康相談を開催し、利用者個々の相談に対応しています。 ・区の災害時特別避難場所や津波避難場所になっており、災害物資の備蓄や防災対策を進めています。 ・八景小学校生徒との地域清掃やさくら保育園児との七夕、クリスマス会を開催し、利用者と小学生、保育園児との世帯間交流事業を実施しています。 ・区役所担当係長が地域懇談会のメンバーになっており、利用者の率直な意見を聞くことができます。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者の中には、見守りが必要とされる方もいらっしゃいます。地域ケアプラザ等を紹介するなど方策を採っています。今後、さらにこのような方が増加していくと思われま。積極的に連携し、対応していくことが期待されます。</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>地域の各施設の連携を図っています。・複合施設内の他施設 ・地域の小学生、保育園児との積極的な交流 ・区内の医療機関 等</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> <ul style="list-style-type: none"> ・館内地域ケアプラザや訪問看護ステーションの看護師に利用者緊急時の対応を依頼しており、利用者が体調不良になって場合に利用者面談等の対応をお願いしています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p><評価で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"> ・館内地域ケアプラザや訪問看護ステーションの看護師に利用者緊急時の対応を依頼しているため、非常時の迅速な対応が可能となっているなど、複合施設内の他事業者との連携が良好です。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>今後、さらに高齢化が進展し、65歳以上の高齢者が増加すると見込まれます。現状は70歳以上の方の利用が多くなっています。今後高齢化する方の利用も増やしていくための取り組みを期待します。</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、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議等を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		②利用者会議等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		③利用者会議等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
			非該当		非該当			
	(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート
				実施していない		実施していない		その他
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
				非該当		非該当		
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ	協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している	レ	協定書等のおとり、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		
				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	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	基(1) づく業協 務定 の書等 遂行に	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
				協定書等のとおり管理していない		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
				協定書等のとおり実施していない		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
				ない		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
				揃っていない		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
				安全性に関わる損傷等がある		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
				適切に管理していない		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
				適切に分別していない		適切に分別していない
不備の数			0	0		
Ⅳ 緊急時対応	時(1) 組 み 整 備 の 仕 急	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
				作成していない		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
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
				評価対象外施設		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
				適切に管理していない		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
			定期的に行っていない		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
				一部チェックに不備がある		一部チェックに不備がある
				チェックしていない		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
			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	
	(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)	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
		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
			体制を確保していない		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	作成している	レ	作成している
			作成していない		作成していない	
			評価対象外施設		評価対象外施設	
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	
		実施していない		実施していない		
不備の数			0	0		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
V 組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている 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る 協定書等の職員体制をとっていない	
		②協定書等のとおり開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない	
		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 公表していない	レ 公表している 公表していない	
		(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)	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 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 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	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 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 情報共有していない	レ 情報共有している 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 作成しているが、活用していない 作成していない	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 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 整備していない	レ 整備している 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 明確化している 明確化していない	レ 明確化している 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 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	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 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 一部の職員から取っていない 取っていない	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 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 適切に収集していない	レ 適切に収集している 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 適切に使用していない	レ 適切に使用している 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 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 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 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 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 その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 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 明確に区分していない	レ 明確に区分している 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 存在しない	レ 存在する 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 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない	
		不備の数	0	0	
		不備の合計	0	0	