

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市西柴
地域ケアプラザ・コミュニティハウス合築施設
評価シート

評価機関名：株式会社フォワード・グッド

令和7年9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)コミュニティハウス運営委員会	4
(3)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	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)自主事業	14
(6)図書の貸出し、購入及び管理	15
(7)広報・PR活動	15
(8)職員の接遇	16
(9)利用者サービスに関する分析・対応	16
(10)利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1)協定書等に基づく業務の遂行	18
(2)備品管理業務	19
(3)施設衛生管理業務	20
(4)利用者視点での維持管理	21
(5)施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1)緊急時対応の仕組み整備	22
(2)防犯業務	22
(3)事故防止業務	24
(4)事故対応業務	25
(5)防災業務	26
(6)緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1)業務の体制	27
(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3)個人情報保護・守秘義務	31
(4)経理業務	33
(5)運営目標	36
(6)組織運営及び体制全般(その他)	38
VI. その他	39

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	住み慣れた地域で本人の意思に基づいて安心して生活が続けられるよう、今年度は関係機関との連携体制の構築に取り組みました。民生委員・児童委員から寄せられた相談を地域ケア会議へと繋げ、関係機関とのネットワークを強化することで地域住民を見守り支えあう体制づくりを推進しました。また施設で開催した「わくわく秋祭り」では町内会や地域住民の皆様にご協力いただき、地場野菜などの出店もあり、大いに賑わいました。さらに貸館利用団体にもご参加いただき、地域との繋がりを深める機会となりました。多世代の方々が参加された「防災クイズラリー」では、防災意識の向上を図るとともに、地域に向けた情報発信も行いました。	【評価できると感じられる点】 ・南部地区・東部地区の地域福祉計画執行委員会の定例会に毎月参加し、連合町内会や地区社協との情報共有を行っている。 ・ケアアラザ・コミュニティハウスを対象とし、運営協議会を年2回開催し、運営協議会構成員から意見を聴いている。 ・「いつでも盆踊り」を通年事業とし、更に1回では受けきれないでの、曜日を変え2部構成とし受け入れ可能にした。 ・年に1回「わくわく秋祭り」を開催し、福祉保健活動団体によるイベント披露、近隣町内会及び地域住民による「天ぷら蕎麦」「新鮮野菜の販売」等の出店があり、ケアアラザ・コミュニティハウス・地域住民の3者で連携し盛り上げ、来館者も500名を超えていている。
II ・利用者サービスの向上	当法人は、すべての事業を地域の人々の生活を支えるための「サービス」として捉え、ご利用者さまや関連する事業所さま含めすべて「お客さま」と認識し「安心と快適」を提供するとともに、誠意と情熱をもってお客様の心の満足を目指して取り組んでおります。この理念を実現するために、サービス質の向上、スタッフのやりがいと成長、危機管理体制の強化、思いやり行動の実践、ボランティアとの連携を重点実施事項と定めて各種事業に取り組むとともに、お客様の満足度調査を行い、サービスの改善策を講じています。 こうしたご利用者さまへの心のこもったサービス提供を第一とし、地域の福祉保健活動拠点として、安心で安全な施設を確保しながら事業を展開しています。	【評価できると感じられる点】 ・0歳から高齢者までが参加できる事業を開催している、ほとんどの事業が募集定員オーバーとなっているが、講師と相談し2部制にして全員受け入れをしている。 ・Instagram、Facebook、LINE、YouTubeで、幅広く施設の情報を発信している。 ・西柴団地広報部と連携し、西柴地域ケアアラザ・コミュニティハウスの事業案内を自治会のホームページに毎月アップしてもらっている。 ・非常勤も含め全職員に入職後3日間の思いやり研修(接遇等)を実施し、専門講師より基本的なビジネスマナー、電話応対、分離礼などを学んでいる。1ヶ月後に終了テスト、1年後には振り返り研修を行い、サービスの質の向上に努めている。 ・西柴団地はバスを利用しないと来れない場所の為、広報誌にバスでの来館方法を掲載し、事業もバスの時間に合わせて開催する事で集客数が増えている。
III ・施設・設備の維持管理	1 施設・設備の管理について 協定書等に示されている日常保守管理及び定期点検は専門的な知識と技術が必要です。このため、電気、機械類、植栽、定期的な清掃は専門の事業者に管理委託しております。定期的に実施結果を報告して頂き、その報告に基づき不具合が発生している箇所は、その都度修繕等を行っています。 2 施設衛生管理について 感染症予防対策は、実施責任者を定め、すべての職員に対して研修を実施しています。特にコロナウイルス予防対策、ノロウイルス予防対策、インフルエンザ予防対策を重点実施項目としています。	【評価できると感じられる点】 ・各トイレの1日3回の清掃は「トイレチェック表」に、日々の清掃は「日常清掃業務日報兼報告書」「清掃チェック表」に記入されており、清掃の徹底に努めている。 ・多目的ホールの収納庫には、椅子や長机の収納状態を写真で説明したものが掲示されており、誰でも元通りに戻せるよう工夫されている。 ・地域活動・交流/コミュニティハウスの職員が開館前と閉館前に施設内全ての部屋を巡回し、不備・損傷がないか確認している。 ・ゴミゼロ委員会があり、ゴミの出し方・ゴミの削減に取り組んでいる。 ・湿気が多い地域のため、週に1回は、カビ対策として弱塩素の液剤で貸室の机/椅子等を掃除している。 ・トイレには履き替え用のスリッパがあり衛生的で、靴を履いたまま履ける大型のスリッパも用意されている。 ・下駄箱は外履き用と室内用のスリッパがきちんと分けられており、衛生的である。

	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>1 地震・火災時の対応 災害発生時に迅速かつ的確に対応できるよう事業継続計画(BCP)を策定しています。これに基づき、年に1回の研修を全職員を対象に実施し、災害時対応の知識と行動力の向上に努めています。消防署や区役所などの関係機関への連絡先も事務室内に明示しています。</p> <p>2 事故発生時の対応 交通事故発生時、個人情報漏洩時の対応手順フローチャート化しています。これにより職員が誰でも即座に適切な対応ができるよう体制を整えています。</p> <p>3 防犯体制について 防犯対策として、職員が出勤・お昼・退勤時に施設内外の巡回・点検を日常業務として行っています。加えて専門の警備会社へ警備業務を委託し、機械警備を導入しています。また正面玄関入口2ヶ所に防犯カメラを設置しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・入口と玄関に2台の防犯カメラを設置し、事務室のモニターで常時確認できるようにしている。 ・開閉館時のみならず朝・昼・夕の3回にわたって館内の巡回を実施し、「開閉館・巡回チェック表」に記録をつけている。 ・「閉館時・開館時対応マニュアル」「貸館未使用時及び閉館時の対応」などの内容をもとに、「閉館時チェック」を活用して館内16ヶ所を毎日2名体制でダブルチェックし、施設や設備の安全性を維持している。 ・緊急時避難持出リュックを常備しており、女性職員でも持ち運びしやすいよう中身を小分けにして常備している。
V ・組織運営及び体制	<p>1 人員配置 職員配置は適正に配置しています。欠員になるおそれがある場合は、事前に意思確認して法人本部に連絡し、欠員期間が生じないように迅速に対応しています。</p> <p>2 運営体制 円滑な運営を確保するため、幹部会、業務改革会議を週1回実施しています。また、連携を強化するために施設長・包括支援センター3職種と地域活動・交流コーディネーター、生活支援コーディネーターの6職種で定例的に会議を開催しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全職員がもれなく受けられるよう記録台帳でチェックをして管理している。未受講の職員は回観版に名前を記載して必ず受講するよう促している。 ・リアル研修だけでなく、「ジョブアカデミー」や各種動画・録画などのオンラインを積極的に活用し、全職員が受講しやすい環境を整えている。 ・5職種以外の職員はすべてパートであるが、業務に対する積極的な姿勢が見受けられる。常勤パート全員が「ヨコハマイキイキポイント」の講師資格を取得し、行政からの依頼に応じて講演会の講師を務めるなど、新たなチャレンジを進んで引き受けている。 ・かさばるプラスチックごみはハサミで細かく刻んで捨てており、毎日出していたゴミ袋が週1回に削減された。 ・部屋や廊下の掃除には使い捨て不織布のモップを使用せず、ダスキンの自動吸い込み機がセットになったモップを導入しており、経費削減に繋がっている。
VI ・その他	<p>最後まで住み慣れた自宅で安心して過ごして頂けるよう、地域住民同士の見守りのネットワークの仕組みをつくります。中でもシニアクラブに焦点を当て、「シニアクラブ交流会」を開催し、エリアのシニアクラブ4つの団体と協議体を立ち上げました。シニアクラブと連携し、活動を盛んにすることで会員を増やし、見守り・つながりを培い1人になっても地域の方とつながっていくけるような仕組みつくります。その為、5職種プラス施設長の6職種で個々の専門性を活かし連携しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第5期の地域福祉保健計画の策定に向け、区や区社会福祉協議会とともに、それぞれの強みを活かし地区ごとの計画を支援するチームとして、相談・助言をしている。 ・「シニアクラブ交流会」を開催し、地域の4団体と協議体を設立し、6職種が専門性を活かし活動を活性化し、会員増や見守りの仕組みをつくっている。

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地域住民、自治会町内会及び関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

※コミュニティハウス運営委員会以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。また、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
<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)> 南部地区・東部地区の執行委員会の定例会に毎月参加し、自治会町内会及び関係機関との情報共有を行っています。またシニアクラブの定例会や近隣自治会の定例会・地域サロンにも参加させて頂き情報共有だけでなく講演会や認知症啓発事業を開催しております。また、民生委員児童委員との交流会を年に2回開催し、地域住民に最も近い立場で活動する民生委員との連携により、効果的な見守り・支援体制の構築を図っています。また、西柴団地広報部と連携し、西柴地域ケアプラザとコミュニティハウスの事業案内を自治会にホームページに毎月アップして頂いています。	<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:施設長 <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)> 南部地区・東部地区の地域福祉計画執行委員会の定例会に毎月参加し、連合町内会や地区社協との情報共有を行っている。

(2) コミュニティハウス運営委員会

(地域ケアプラザ運営協議会と一体で実施)

①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？

※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)> ケアプラザ・コミュニティハウスを対象とし、運営協議会を年2回開催し、運営協議会構成員から意見を聴いている。	

②コミュニティハウス運営委員会からサービスに係る課題を抽出しているか？

※コミュニティハウス運営委員会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)>
ヒアリング:施設長

<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)>

コミュニティハウス事業「いつでも盆踊り」は人気が高く、夏だけでなく通年での実施の要望を確認した。

③コミュニティハウス運営委員会から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会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)>
ヒアリング:施設長

<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)>

「いつでも盆踊り」を通年事業とし、更に1回では受けきれないで、曜日を変え2部構成とし受け入れ可能にした。

(3) 地域及び地域住民との連携全般（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)>
年に1回「わくわく秋祭り」を開催し、福祉保健活動団体によるイベント披露、近隣町内会及び地域住民による「天ぷら蕎麦」「新鮮野菜の販売」等の出店があり、ケアプラザ・コミュニティハウス・地域住民の3者で連携し盛り上げ、来館者も500名を超えている。
<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)>

II. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

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)>	
年に1回、貸館利用団体交流会を開催し、利用にあたっての意見交換や、他の貸館利用団体の活動を知る事で、他の団体の入会につながるなどの交流が生まれている。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議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 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 checked="" type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input 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 checked="" 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:令和7年8月18日開催の貸館交流会議事録	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者会議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 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 checked="" type="checkbox"/> 非該当	<input 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 checked="" 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:令和7年8月18日開催の貸館交流会議事録 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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。

アンケートでなくとも、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)> ・横浜市のアンケートは、自主事業参加者30件、貸館利用者10件、居宅10件、合計50件。 ・法人ハガキアンケートは、2024.11.27-12.16に実施し、回収数96件(配布数200件)。 <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)>	

横浜市のアンケートとは別に法人独自のアンケートを実施し、施設ごとの評価を数値化しており、今後のサービスの向上に役立てている。

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:利用者アンケート振り返りシート
<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:利用者アンケート振り返りシート
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認:1階玄関情報ラウンジに法人で実施したアンケート結果を掲示している。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 法人独自で実施したアンケートの結果を、「お褒めの言葉」「ご指摘」「改善点」に分け、1階玄関情報ラウンジに掲示している。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどで情報提供について、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)> 1階玄関情報ラウンジに、ご意見箱と法人宛てのアンケート箱が、筆記用具とアンケート用紙とともに設置されている。	
<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)>	

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)> 資料・苦情対応規程	
<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)> 施設長が苦情解決責任者となる苦情処理委員会を毎月幹部会後、開催している。	

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)> 1階玄関情報ラウンジに「苦情発生時のフローチャート」が掲示されている。	
<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 type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input checked="" 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 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない

評価機関 記述
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
資料:苦情受付簿
<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・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確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input checked="" 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)>
ヒアリング:施設長
<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)>

(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>施設案内・施設利用方法については、受付にて掲示。また、定期的に広報誌「みなど通信」にて施設の案内を周知している。その他 開催事業については、LINE・インスタグラム ホームページにも広報誌と同じ内容の掲載を行い、毎月更新して周知活動を行っている</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>ヒアリング：施設長</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>シニアクラブの定例会や近隣自治会の定例会・地域サロンに参加し、施設の案内をするとともに、講演会や認知症啓発事業を開催している。</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 checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
受け付けのカウンターに、施設独自で作成した「施設ご利用案内」が掲示されている。	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる
<input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、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	
<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:施設長	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
団体登録の際、定期的な自主事業や登録団体の利用状況を説明し、予約日時が被らないようにしている。また、自主事業開催の時は、登録団体が利用したい曜日は避けている。	

⑤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	
<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:法定研修スケジュール(身体拘束・虐待防止研修を7月に実施)	
<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)>	

(5)自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

※施設で実施している自主事業の内容を確認し、年齢、性別等に偏らず多くの住民が参加できるような幅広い事業内容が全体として提供され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"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
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:自主事業報告書 <年齢や性別が網羅できていない場合は、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)> 0歳から高齢者までが参加できる事業を開催している、ほとんどの事業が募集定員オーバーとなっているが、講師と相談し2部制にして全員受け入れをしている。	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

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、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した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)図書の貸出し、購入及び管理

①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
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:施設長	
<利用者から希望をとっていない場合は、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)>	
最新の話題の本などの要望を聞いて、本を揃えている。	

(7)広報・PR活動

①広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)>	<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:施設長 <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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・広報誌の発行(毎月1回) 自治会町内会協力のもと、回覧板・掲示板掲示分を各自治会町内会へ配布し周知を行っている。 ・交番・消防署・郵便局・民生委員・区役所・社会福祉協議会・協力医・などにも発行している。 ・ケアプラザ掲示板の掲示 ・ホームページ/インスタグラムで情報の掲載。 ・自主事業はチラシの掲示と来館者に配布し参加募集を行っている。 ・西柴団地自治会のホームページにも事業の紹介を毎月してもらっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・広報誌は毎月6,000部発行しており、自主事業を掲載したカレンダー版は毎月館内にて配布している。 ・Instagram、Facebook、LINE、YouTubeで、幅広く施設の情報を発信している。 ・西柴団地広報部と連携し、西柴地域ケアプラザとコミュニティハウスの事業案内を自治会のホームページに毎月アップしてもらっている。

(8)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
<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)>	<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)>
全職員入職後に3日間の思いやり研修(接遇等)へ参加。1ヶ月後に終了テストを実施。専門講師による基本的なビジネスマナー及び電話応対、分離礼の徹底など。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 非常勤も含め全職員に入職後3日間の思いやり研修(接遇等)を実施し、専門講師より基本的なビジネスマナー、電話応対、分離礼などを学んでいる。1ヶ月後に終了テスト、1年後には振り返り研修を行い、サービスの質の向上に努めている。

(9)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
<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くと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)>	<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)>
・部屋別利用実績については、包括エリアである西柴団地からは、バスを利用しないと来れない場所の為、広報誌にバスの時刻表を掲載し、事業もバスの時間に合わせて開催する事で集客数が増えてきている。また、夜間帯の利用が少なかったため、19:00～ナイトヨガやピラティスを開催し、昼間来れないOLや、育児中のママが参加できている。夜間事業を開催した背景には、子育て中のママから意見を頂き、夜間、ご主人に預けて参加できる事業の要望からつながった。アンケートで頂いた意見には、即日対応している。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・西柴団地はバスを利用しないと来れない場所の為、広報誌にバスでの来館方法を掲載し、事業もバスの時間に合わせて開催する事で集客数が増えている。 ・利用者の声をもとに、夜間帯にピラティスやヨガの自主事業を開催し、利用者増につながっている。

(10) 利用者サービスの向上全般（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)>

- ・毎週土曜日9時から17時に、地域ニーズ室をフリースペース「自分時間」として開放し、読書・勉強等ができる。
- ・金沢まつり花火大会の時に部屋を開放し、見学ができるようにしている。

<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)>

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 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 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 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

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)>

各トイレの1日3回の清掃は「トイレチェック表」に、日々の清掃は「日常清掃業務日報兼報告書」「清掃チェック表」に記入されており、清掃の徹底に努めている。

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地域ケアプラザ・コミュニティハウス(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地域ケアプラザ・コミュニティハウス(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)>	
多目的ホールの収納庫には、椅子や長机の収納状態を写真で説明したものが掲示されており、誰でも元通りに戻せるよう工夫されている。	

③利用者が直接使う地域ケアプラザ・コミュニティハウス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)>	
地域活動・交流/コミュニティハウスの職員が開館前と閉館前に施設内全ての部屋を巡回し、不備・損傷がないか確認している。	

(3) 施設衛生管理業務

①国の感染症マニュアル等に準じて、職員に研修が行われているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」(厚労省2019年3月改訂版)に準じて、年1回以上、すべての職員に対し、研修を実施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"/> 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(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:法定研修スケジュール(6月食中毒、10月季節感染症) <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、その理由について記述して下さい。(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)> ・感染予防委員会が年2回、研修または自主テストを実施している。 ・各部屋の入口には手指消毒器が設置されている。	

②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)>	

③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)>	
ゴミゼロ委員会があり、ゴミの出し方・ゴミの削減に取り組んでいる。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・常にご利用者さまに気持ちよくご利用いただくために、清掃・清潔な環境整備を行っている。朝は、職員全員で清掃を行う。また、貸館利用後は、利用者さまが掃除をしているが、夜間担当職員は、各室の掃除を再度行う。トイレは、専門業者による清掃を毎日行う。</p> <p>・年に2回は、床・窓・ガラス・植栽・正面玄関等の清掃を業者にお願いしている。</p> <p>・湿気が多い地域なので、週に1回は、カビ対策として弱塩素の液剤で貸室の机/椅子等を掃除している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:施設長</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>・湿気が多い地域のため、週に1回は、カビ対策として弱塩素の液剤で貸室の机/椅子等を掃除している。</p> <p>・トイレには履き替え用のスリッパがあり衛生的で、靴を履いたまま履ける大型のスリッパも用意されている。</p> <p>・下駄箱は外履き用と室内用のスリッパがきちんと分けられており、衛生的である。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（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)>

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？

※緊急時に對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)>	
「非常災害時マニュアル(火災・地震)」や「土砂災害避難について」などの緊急時対応マニュアルに加え、BCPも策定している。	

(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)>	
入口と玄関に2台の防犯カメラを設置し、事務室内のモニターで常時確認できるようにしている。	

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)> 現場確認:事務室、資料:鍵管理台帳・鍵貸出し証、ヒアリング:施設長 <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)> 選挙で部屋を使用する際は「鍵貸出し証」の受付欄・返却欄へのチェックを徹底した上で鍵を利用者に貸与している。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 開閉館時のみならず朝・昼・夕の3回にわたって館内の巡回を実施し、「開閉館・巡回チェック表」に記録をつけている。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

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

評価機関 記述
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

「閉館時・開館時対応マニュアル」「貸館未使用時及び閉館時の対応」などの内容をもとに、「閉館時チェック」を活用して館内16ヶ所を毎日2名体制でダブルチェックし、施設や設備の安全性を維持している。

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない

評価機関 記述
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>
令和7年5月30日に金沢警察署による自転車の乗り方などの交通事故防止についての研修「交通安全講座」を全職員に対して実施。
<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)>

(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 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	
<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	
<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)> 令和7年9月9日に金沢消防署によるAED研修を全職員に対して実施。	
<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)> 年1回実施する研修に加え、入職時の入職研修(3日間)の中にもAED研修が含まれている。	

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	
<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:事務室、ヒアリング:施設長	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「事件事故等報告 緊急連絡網」や「災害時緊急連絡網」を作成し、事務室の書庫での掲示に加えて、全職員が各自でも保有している。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である

評価機関 記述
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できることを感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

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)>

<評価できることを感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

「消防訓練計画書」に基づき、毎年避難訓練を実施している。更に、貸館利用団体交流会にて利用者からの要望に応えて別途避難訓練を実施。

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できることを感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

- ・調理室の包丁の保管場所に施錠して鍵を事務所で管理し、本数を確認して安全に配慮している。
- ・事務所内の各職員の机の下にヘルメットを備え、緊急時対応に配慮している。
- ・緊急時避難持出リュックを常備しており、女性職員でも持ち運びしやすいよう中身を小分けにして常備している。

<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②協定書等のと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、協定書等のとおり開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
受付で閲覧できるようにファイリングして置いてある。	
<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)>	

(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・非常勤職員に問わらず)

※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・非常勤職員に問わらず)

※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:法定研修スケジュール、ヒアリング:施設長	
<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:事故防止対策、BCP対策、コンプライアンス・人権・倫理、緊急時対応、認知症等 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)>	
全職員がもれなく受けられるよう記録台帳でチェックをして管理している。未受講の職員は回覧版に名前を記載して必ず受講するよう促している。	

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> <p>研修受講費用の支払い、研修受講を勤務時間として認知。 各種研修の案内回覧。 オンライン研修への参加で、時間・場所の制約を減らす。 Wi-Fi整備、PC台数の確保で研修受講の環境の整備 有料の研修動画サイト利用。</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：施設長</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>リアル研修だけでなく、「ジョブアカデミー」や各種動画・録画などのオンラインを積極的に活用し、全職員が受講しやすい環境を整えている。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><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：法定研修スケジュール・回覧、ヒアリング：施設長</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>毎月開催する6職種会議により研修内容の情報を共有している他、動画や録画を後日視聴することで共有できるようにしている。</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)>
「受付マニュアル」を作成し、入職時に配布している他、事務所内にも設置している。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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)></p> <p>積極的な外部研修への参加。 有料動画研修の活用。 情報共有の為に6職種会議を月1回実施。</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:施設長</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>5職種以外の職員はすべてパートであるが、業務に対する積極的な姿勢が見受けられる。常勤パート全員が「ヨコハマいきいきポイント」の講師資格を取得し、行政からの依頼に応じて講演会の講師を務めるなど、新たなチャレンジを進んで引き受けている。</p>

(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)>	
利用者が目につきやすいよう、情報ラウンジの掲示板の「個人情報の取り扱いについてのご説明」という掲示物に個人情報責任者を明記して周知している。	

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確認する。

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

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<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)>	

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:事務室、ヒアリング:施設長

<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)>

- ・個人情報が含まれた書類は事務室の書庫で施錠保管し、廃棄時にはシュレッダーや溶解にて処分している。
- ・メール送信時にファイル添付する際には、ファイルにパスワードをかけ情報漏洩に配慮している。
- ・社内パソコンはUSB使用禁止としている。
- ・個人情報が含まれている資料がある場合には出先からの直帰を禁止している。

(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:施設長 <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)> 毎日、小口・窓口の現金残高を経理担当者と施設長の2名体制で確認・捺印している。更に、法人本部へ毎日PDFを添付送付し、法人本部でもダブルチェックを実施してミス防止と相互牽制を図っている。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:西柴地域ケアプラザ拠点区分資金収支計算書・事業活動計算書、ヒアリング:施設長 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング:施設長	
<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)>	
通帳・印鑑を施設で保管せず、法人本部にて管理者・管理方法を明確にした上で保管することでリスク分散を図っている。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

※ニーズ対応費として発生した支出内容に関し、品目、数量、金額を確認し、目的に沿った支出とな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 type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
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:施設長	
<目的に沿わない支出がある場合は、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)>	

⑦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><経費節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"> ・日常業務における無駄の見直しと業務の効率化に取り組んでいる。 ・パソコン印刷について、印刷機にて必要な書類以外出さない仕組みになっている。また、FAX受信についても必要な受信以外は出さずにデータを破棄ができる仕組みになっている。 ・ごみゼロ委員会が中心となり、ごみ削減に取り組んでいる、特にプラゴミをカットすることにより、ごみの量の削減ができた。 ・報告書等すべてをペーパーレス化している。 ・業務改善推進会議で必要削減の重要性を共有し職員1人ひとりが日常業務の中で工夫できる様促している。 	<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>ヒアリング:施設長</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"> ・かさばるプラスチックごみはハサミで細かく刻んで捨てており、毎日出していたゴミ袋が週1回に削減された。 ・ペットボトルは職員自ら持ち帰って処分している。 ・部屋や廊下の掃除には使い捨て不織布シートを使用せず、ダスキンの自動吸い込み機がセットになったモップを導入しており、経費削減に繋がっている。 ・トイレ、授乳室、印刷室などに感知式の照明を設置しており、消し忘れ等の防止に繋げている。

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<反映されていない項目がある場合は、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)>	
2~3ヶ月に一度、西柴医療ケアマネジャー交流会を開催している。医師からの紹介をきっかけにMCSツールを活用しており、医師・薬局・訪看・訪介・ケアマネ・行政など、多職種が連携して在宅高齢者への切れ目のない支援体制の構築を図っている。	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
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:PDCAシート、ヒアリング:施設長 <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

※業務点検に係る実地調査やヒアリングを通じて、区と指定管理者で課題や目標、進捗について協議がなされ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"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
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)> ヒアリング:施設長 <協議されていない場合は、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その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>当ケアプラザでは、年度終わりに次年度の法人の基本方針や地域の課題と踏まえ具体的な目標を策定しています。目標設定には、各担当職員も参加し現場の意見を反映させています。評価結果は、幹部会及び業務改革推進会議を通じて職員に共有し課題については、改善策を話しあっています。これにより地域に根ざしたサービスの質の向上に努めています。</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：施設長</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>毎月6職種会議を実施し、それぞれの現場の声を拾って改善を進めている。</p>

(6) 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> <ul style="list-style-type: none"> ・開所して間もない施設であるため、民生委員や地域サロン、運営協議会等でのヒアリングを積極的におこない、まずは地域の課題やニーズを把握するよう努めている。 ・市大医学部の学生から東洋医学や未病に関する研究の講演会を開催したいとの要望があり、10月25日に開催することとなった。地域包括支援システムの中で若い学生たちにも参加してもらうことで幅広い支援に繋げている。 <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>

VII. 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>西柴地域ケアプラザはコミュニティハウスとの合築施設であり、横浜市の基本理念である「誰もが安心して健やかに住み続けられる支えあいのまちづくり」を実現する拠点として、地域のつながりを大切にした活動を展開しています。子供から高齢者まで幅広い世代が集い、サロンや各種事業、ボランティア活動など地域の誰もが関われる場を提供し、一人ひとりの役割や居場所が生まれることにより、孤立の防止や地域力の向上につながっています。人と人とのつながりを大切にしながら、住み慣れた地域で誰もが安心して暮らし続けられるまちづくりのため、地域ニーズを反映させた事業展開に取り組んでいます。</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:施設長</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>第5期の地域福祉保健計画の策定に向け、区や区社会福祉協議会とともに、それぞれの強みを活かし地区ごとの計画を支援するチームとして、相談・助言をしている。</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>最後まで住み慣れた自宅で安心して過ごして頂けるよう、地域住民同士の見守りのネットワークの仕組みをつくります。中でもシニアクラブに焦点を当て、「シニアクラブ交流会」を開催し、エリアのシニアクラブ4つの団体と協議体を立ち上げました。シニアクラブと連携し、活動を盛んにすることで会員を増やし、見守り・つながりを培い1人になっても地域の方とつながっていけるような仕組みつくります。その為、5職種プラス施設長の6職種で個々の専門性を活かし連携しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:施設長</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>「シニアクラブ交流会」を開催し、地域の4団体と協議体を設立し、6職種が専門性を活かし活動を活性化し、会員増や見守りの仕組みをつくっている。</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>