

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菊名寿楽荘 評価シート

評価機関名：株式会社ソートフル

令和7年3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>(1) 地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣町内会(自治会等)への情報提供(「寿楽つうしん」、イベント案内、スタッフ募集案内等)を行っている。 ・「港北えがおまつり」等の地域イベントに参加し、地域とのコミュニケーションを図っている。 ・篠原地域ケアプラザのイベント(医療相談会等)の周知を館内で行っている。 <p>(2) 地域及び地域住民との連携全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣マンション自治会及び隣接する菊名保育園へ、彼等の定例会用として、会議室を提供している。 ・菊名保育園に、雨天時に園児の遊戯用スペースを提供している。 ・菊名保育園と合同避難訓練を実施している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣の町内会には、当館の広報紙やイベント情報を回覧いただき広報に協力いただいています。港北えがおまつりへ参加するなど地域とのコミュニケーションを図っています。 ・港北区老人クラブ連合会とは、毎月の広報紙を届け、当館の趣味の教室や短期講習、行事などの紹介をしたり、ふれあい仲間作り事業を実施するなどの連携があります。また利用者アンケートに老人クラブの設問を設け、結果の情報提供も行っています。また11月にチャリティ演芸大会とバザーを開催し、収益金を港北区社会福祉協議会を通して善意銀行に寄付しています。 ・隣接している菊名保育園とは、合同防災訓練や当館のイベントへの園児の参加など活発な交流がありました。コロナ禍で中断していましたが、今年1月の防災訓練で交流が再開し、3月の寿楽文化祭にも園児が参加予定で以前のような活発な連携が復活します。
II ・利用者サービスの向上	<p>(1) 利用者会議等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年1回、利用者/団体講師会議を行い、要望・提案・苦情等をお聞きし、運営向上につなげている。 <p>(2) 利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1回/年、利用者満足度アンケートと、2回/年の趣味の教室終了時アンケートからの要望・提案・苦情で課題を明確にし、「行きたい」と思ってもらえる施設作りを努めている。 <p>(3) 意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・提案箱を設置し苦情/要望を捉え運営に反映している。 <p>(4) 健康の増進、各種相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保健士健康相談/管理栄養士栄養相談を実施している。 <p>(5) 広報・PR活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・港北区広報/フリーペーパー等で広報活動をしている。 <p>(6) 職員の待遇</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期研修で、利用者の目線に立った「おもてなし」の心得を再確認している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者満足度アンケート、利用者会議・利用団体・講師会議などで、利用者の要望・提案・苦情等を把握し、例えば予約時期を1ヶ月前から2ヶ月前へ変更、図書室を見晴らしの良いパノラマルームへ移動、サークルによるカラオケルームの設定などのようにできる事はすぐ改善する実行力は評価されます。 ・60代の若手高齢者の増加を図るため、上手く講師を探しだし、新企画の教室を開講しています。令和7年度前期の趣味の教室は12件のうち5件が新企画で、利用者にとって興味深いラインアップを構成しています。 ・eスポーツを積極的に取り組んでいます。太鼓とボウリングがありますが、太鼓の方は、利用者が、神奈川県代表として昨年のねんりんピックに出場し、話題になり、テレビでも取り上げられるなど当館の周知にも役立ちました。
III ・施設・設備の維持管理	<p>(1) 利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設、設備のメンテナンスや定期清掃、保守点検、法定点検を年次計画の中で実施しており、利用者が安心、安全に過ごしていただけるようにしている。日常的に職員巡回、ミス作業を通じて情報を共有し、不具合があれば迅速な対応を心掛けている。 ・浴室を有する施設として、清掃の仕方を清掃業者と工夫し清潔に心がけている。 <p>(2) 施設・設備の維持管理全般</p> <ul style="list-style-type: none"> ・築51年の菊名寿楽荘は、施設全体が老朽化しており、設備の運営・管理に苦慮している。年々修理、修繕箇所が増え、しかも突発的に故障等の発生する頻度が高くなっている。 ・令和6年7月にプレイルームの空調が故障し、1ヶ月間閉鎖した。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・富士山の眺望や食事・団欒も楽しめるパノラマルームを有し、スタッフが花壇の植え替えを行うことで来館者が季節感を感じられるような工夫をしています。また七夕やクリスマス会等の飾りつけを近隣の保育園児達と一緒にやり、異世代の触れ合いを楽しめるようにもしています。 ・浴室も清掃方法を工夫して清潔維持に努め、ゆず湯や菖蒲湯等で季節感を演出し入浴が楽しめるようにしています。 ・備品台帳は場所別に記入され、棚卸も年2回行っているため確認が容易になっています。 ・テーブルの角には怪我防止のためクッション材で養生をし、階段の段差はトラテープを貼って注意喚起をするなど安全への細やかな配慮見受けられます。 ・予定表ボードの曜日の上にゴミ種別のマグネットを張ってゴミの出し忘れを防いでいます。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<p>(1) 緊急時対応の仕組み整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用証発行時/入浴受付時は緊急連絡先を入手し、非常時に迅速に対応できる様になっている。 ・緊急通報システム(呼出ボタン)を設置している。 <p>(2) 防犯業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防犯業者セコムに、機械警備を依頼している。 <p>(3) 事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者の異変等を引継票にメモし情報を共有している。 <p>(4) 事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急連絡網を作成し、職員/スタッフに配布している。 <p>(5) 防災業務②</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防災マニュアルを作成し、職員/スタッフに配布している。火災時対応フローチャートも事務所に掲示している。 ・職員/スタッフは出勤時最初にそのフローチャートで当日の緊急時における役割を把握するよう心掛けている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・始業・交代時・終了時にショートミーティングを行い、利用者の異変等を引継票に記入して情報共有を図っています。トイレ内の2ヶ所には緊急通報システム(呼出ボタン)を設置して迅速対応できるようにしています。 ・朝礼で浴室でのヒートショック防止のため温度管理を徹底することを確認しています。 ・職員・スタッフは出勤時にフローチャートで当日の緊急時における役割を把握するようにしています。 ・消防防災訓練は隣接する菊名保育園児と合同で行い、高齢者と園児と一緒に水消火器体験をしています。 ・施設の住所、電話番号等をスタッフの名札の裏に記入し緊急時に慌てないで関係機関に連絡できるようにしています。避難経路図の説明は一般利用者には初日に、趣味の教室では開催日に必ずしています。
V 組織運営及び体制	<p>(1) 職員の資質向上・情報共有を図る為の取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミスタは、始業・交代時・終了時にショートミーティングを行い、注意事項や連絡事項の周知徹底に努めている。 ・引継メモで、業務の統一性、継続性を担保している。 ・業務マニュアルの適宜確認、現状に沿う様更新している。 ・業務に精通したベテランコミスタが、業務を通じて新人コミスタを指導しながら育成している。 <p>(2) 個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者が個人情報を記入する全ての用紙に個人情報保護を目的外に使用しない旨を注意書きし、個人情報保護に配慮している。 <p>(3) 経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービスレベルに影響することがない範囲内で、光熱水の節電、節水に努め、常に効率的運営を心がけている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コミュニティスタッフ(以下コミスタと云う)研修として各班からリーダーを選任して情報共有や情報交換のための「リーダー会議」を開催しています。介護福祉士や救急 救命等の専門家を講師に招き、研修後は報告書を作成して意見交換を行い、アンケートも提出しています。また疑問点は再度講師や職員が説明して理解するようにしています。 ・受付業務などの窓口手順は班に分かれ、輪番で担当業務を分担することですべての業務をそれぞれのコミスタが行えるような工夫をし、日常の気づきなどは朝礼・夕礼のほか、業務日誌や連絡ノート・引継ぎメモなどでも情報共有を図っています。 ・経費削減のため消耗品リストを作成し必要品を再度チェックしてから購入し、水道光熱費等を年度別に比較表を作成して節減に取り組んでいます。また簡易な補修は業者に依頼せず、コミスタが行っています。
VI その他	<p>菊名寿楽荘は高齢者の健康増進を主目的としていることから、利用者の方々に一日楽しく安らぎの場として過ごしていただける様サービスの向上に取り組んでいる。</p> <p>菊名寿楽荘の利用者は、令和5年度実績で、近隣3区で94%(港北52%、神奈川28%、鶴見14%)、残りは数区に亘っている。</p> <p>施設内には無料の風呂もあることから横浜市内の福祉センターの中でも人気があり、憩いの場としての役割を担っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市や港北区などの行政機関からの事業案内ポスター、パンフレット類などを館内に掲出、配付し、市や区の広報に協力しています。 ・横浜市の「生きがい作り」のシニアボランティア事業に参加し、ボランティアポイント付与機を設置し、シニアボランティアポイントを付与しています。当館が積極的に取り組んでいるeスポーツ競技では、シニアボランティアの協力を得ています。 ・横浜市のeスポーツ普及事業に参加し、ボウリングを毎週2回開催するとともに地域へ出向き、出張体験会を実施しています。今年度には、東京の老人福祉センターとボウリングをオンラインで対戦するなど発展しています。楽しみ遊びながら介護予防にもなるので更なる普及を目指しています。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 区役所 ・地域振興課: ・指定管理者の所管として、日常的な管理運営上の情報交換(四半期毎の業務点検) ・施設間連携会議に参加 ・高齢・障害支援課: 福祉避難所設営準備に関する確認 ・生活衛生課: 浴室等の設備管理に係る情報交換、指導(レジオネラ菌対策等)</p> <p>2 篠原地域ケアプラザ ・篠原地域ケアプラザ医療相談会等の周知を館内でしている。</p> <p>3 区社会福祉協議会 情報交換、慈善銀行への寄付をしている。</p> <p>4 自治会・町内会 ・近隣町内会(自治会等)への情報提供(「寿楽つうしん」、イベント案内、スタッフ募集案内等)を行っている。</p> <p>5 地元広報紙 区内フリーペーパーにイベント開催を取材して頂き、掲載を通じて区民に広くイベントの周知をしている。</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>広報紙「寿楽つうしん」、善意銀行への寄付の記録、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>・近隣町内会には、広報紙の回覧(一部町内会ではネット回覧も実施)を依頼しています。港北えがおまつりへも参加しています。・11月には、チャリティ演芸大会とバザーを開催し、その収益金を港北区社会福祉協議会の善意銀行に寄付しています。 ・隣の保育園とは、合同防災訓練、当館のイベントへの参加等ありましたがコロナ禍で一時中断。この1月防災訓練から合同訓練が再開され、3月の寿楽文化祭にも園児が参加予定</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"> ・横浜市老人クラブ連合会主催のイベント(「上を向いて歩こうシニアウオーク」、「かがやきクラブ横浜大会」、「シニアの祭典」等)にヘルプとして参加した。 ・港北区老人クラブ連合会に、eスポーツ出張体験会を実施した。 ・港北区老人クラブ連合会に、毎月配架用「寿楽つうしん」をお持ちし、該当月の菊名寿楽荘の活動について説明している。 ・横浜市老人クラブの地域支援活動の一つである「居場所 たまり場マップ」を施設内廊下に掲示している。 ・横浜市老人クラブ連合会発行物「かがやきだより横浜」を配架している。 ・利用者満足度アンケート調査で老人クラブに興味のある方を横浜市老人クラブ連合会に紹介した。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>eスポーツ体験会チラシ、利用者アンケート、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・港北区老人クラブ連合会のシニア大学、その他の行事のチラシを配架し、毎月、当館の広報紙を配架用に持参し、当該月の当館の活動を説明している。また当館が力を入れているeスポーツの出張体験会を港北区老人クラブ連合会にて実施したことがあります。 ・当館が行う利用者満足度アンケートにて老人クラブの設問も入れ、老人クラブへの関心を引き出すとともに興味のある方を老人クラブへ紹介しています。

(2) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>隣接している菊名保育園との連携がコロナ禍で中断していましたが、今年の1月の合同防災訓練にて交流を再開し、以前のように当館のいろいろな行事に参加いただき世代間交流の復活を目指しています。更に近隣の小学校との交流を始めるべく話し合いを行っています。</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>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人利用者の分野別の代表者にて構成される「菊名寿楽荘利用者会議」と利用団体の代表者と趣味の教室の講師による「団体代表者講師会議」を同日、午前と午後に分けて会議を開催します。令和6年度は7月に開催されました。	

②利用者会議等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和6年度団体代表者・講師会議議事録、令和6年度利用者会議議事録、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
主な課題としては、予約が1ヶ月前からでは不便なので2ヶ月前から予約できるよう変更して欲しいとの要望ありました。	

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)> 貸室等の団体利用の要綱改正伺書、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者の要望に応じて、団体利用の予約を2ヶ月前からできるよう利用要綱を改正し、利用者の声に応えました。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。

アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 実施日:令和6年5月1日(水)～令和6年5月15日(水)、アンケート回収総数:302通、アンケート内容:2023年度利用者アンケート調査票 菊名寿楽荘、ヒアリング <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 設問は、入浴について、利用申込み方法について、施設内について、菊名寿楽荘の利用者満足度について等の設問のほか、老人クラブへの設問も設けました。すべての項目で「良い」「やや良い」「普通」の回答がほぼ100%近く高い評価を得ています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和6年度アンケート データ集計表、アンケート結果分析、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用申込み方法のWEB申込の採用を求める声があったし、電話での申込を廃止したことに対する不満もありました。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和6年度利用者満足度アンケート調査結果について、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用申込は、来館いただく事により、歩行の訓練にもなり、会話を促すことにもなるので介護予防の意味から来館申込の趣旨を利用者に説明し、了解を得ています。	

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・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館内掲示、令和6年度利用者会議議事録、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者満足度アンケートは、5月に実施され、7月に行われる利用者会議、利用者団体代表者・講師会議にてアンケート結果を検討でき、有意義な会議になるよう工夫されています。	

(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 type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>利用者が必ず通る2階ロビーの動線上に提案箱を設置しています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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>利用者が必ず通る動線上に苦情対応プロセス(苦情対応フロー図)を掲示を提示しています。</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>利用者が必ず通る動線上に苦情対応プロセスを掲示しています。</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>提案箱の横に「皆さんの要望・苦情は、次のように解決します。」との案内を掲げ、苦情のフロー図を掲示しています。</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	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input 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	
<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)> 苦情対応状況報告、ヒアリング	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館内掲示、ヒアリング	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
皆様のご意見の掲示板を設け、令和6年度苦情対応状況として苦情内容・対応策を掲示しています。	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①受付窓口に「菊名寿楽荘パンフレット」、「寿楽つうしん」(月刊広報紙)、「老人福祉センターのごあんない」等を常置し、いつでも、誰でも手にとれるようにしている。</p> <p>②初めて来館した方、見学者、新規利用者などに手渡して説明し、希望者には職員・コミスタが館内案内をしている。</p> <p>③定時の館内放送では、熱中症予防対策、イベント開催など、当日に必要な情報をアナウンスしている。</p> <p>④受付窓口にアンケート調査結果を常置し、いつでも、誰でも手にとれるようにしている。</p> <p>⑤受付窓口に「短期講座」やコンサートイベント等のちらしを常置し、いつでも、誰でも手にとれるようにしている。</p> <p>⑥ホームページに利用案内を掲載のほか、公共施設、近隣自治会等に利用案内、「寿楽つうしん」の回覧・配架を依頼している。</p> <p>⑦フリーペーパー</p> <p>⑧テレビ神奈川</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>菊名寿楽荘パンフレット、広報紙「寿楽つうしん」、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>・受付窓口のカウンターにパンフレットや短期講座・イベントのチラシを常置し、利用者がいつでも手に取れるようにしています。初めて来館された方には、利用案内を手渡しで説明し、希望者には職員・コミスタが館内の案内をします。 ・毎月発行の広報紙「寿楽つうしん」は自治・町内会を通して回覧をお願いし、また老人クラブなどの関係機関にも配架をお願いし、広報に取組んでいます。</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>菊名寿楽荘パンフレットとは別にA5サイズの「初めて寿楽荘に来られた方へ」と題した簡潔な利用方法の案内を作成し、内容が分かりやすく初めての来館者には重宝な案内書です。</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)> 後期趣味の教室抽選結果、ヒアリング <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>趣味の教室や短期講座の応募者が定数を超える場合は、公正な方法で抽選を行っています。部屋を有効に使えるよう、人気のある部屋では1日のコマ数を2コマから3コマへ増やすことを検討しています。</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)> 研修資料、ヒアリング <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和6年11月に専門講師による「認知症への理解」を学び、認知症の方々の人権を守るための方法をロールプレイも交えて職員・コミスタ全員が受講しました。</p>	

(5) 健康の増進、各種相談

①健康の増進、生きがいづくりにつながる取組(趣味の教室等)を、ニーズと施策を踏まえて行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><どのようなニーズ・施策を踏まえて、何の取組を行っているのかを記述して下さい。(400字以内)></p> <p>趣味や生きがい、仲間づくりのきっかけになるようにと考え、教室終了時のアンケート、短期講座等の自主事業、提案箱等に寄せられた意見を踏まえて取り組んでいる。実施後には、講師や受講者に直接、感想や希望を聞くなどして、ニーズを取りこむようにしている。</p> <p>①人気が高く、要望が多い脳トレ、楽しく体力の維持向上を図る講座を実施(ルーシーダットン・タイ式ヨガ、太極拳、健康マージャン、朗読、ボイストレーニング、音楽でレクリエーションなど)</p> <p>②健康(スクエアステップ、すこやか体操など)</p> <p>③ものづくり・芸術系(水彩画など)</p> <p>④知的好奇心(歴史講座、英会話入門など)</p> <p>⑤誰でも自由に参加(eスポーツ体験会、カラオケ)</p> <p>⑥その他講座(音楽レクリエーション、介護予防教室など)</p> <p>⑦異世代交流、地域交流事業</p> <p>⑧地域団体等に発表の機会、場の提供</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>趣味の教室応募資料、寿楽つうしん、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>趣味や生きがい、仲間づくりのきっかけになるように趣味の教室の終了時アンケートや提案箱に寄せられた意見を踏まえて、趣味の教室や短期講座などに新企画を投入しています。令和7年度前期には、全部で12教室の内、歴史に関する教室や外国人による英会話など新規に5教室を開催します。</p>

②生活相談や健康相談など各種相談に取り組んでいるか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>核家族化、一人暮らしの高齢者が増えているなかで、健康、家族関係、認知症、介護など個々の抱える問題も多様である。こうした問題、悩みを気軽に話せる場、聞いてもらえる場、解決の糸口を見つける場として相談機会を設けている。</p> <p>①健康相談 毎月2回保健師が、個別の健康に関する悩みについて相談を行っている。血圧測定など継続して受診することで、健康管理に繋がっている。</p> <p>②栄養相談 毎月1回管理栄養士が、ロビーで食事に関するミニ講座(30分)を行った後、高齢者の食事・栄養の観点から、日常生活で気になることに個別相談を行っている。個別相談前に、ロビーでミニ講座を開催することで、より多い相談者を集めている。</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>事業計画書、寿楽つうしん、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>保健(健康)相談は、毎月2回保健師により積極的に声を掛け、血圧測定の後、健康相談を行っています。栄養相談は、毎月1回管理栄養士がロビーでミニ講座を開催し、個別相談が行いやすいよう配慮されています。このほかに所長・副所長が主体となって随時利用者の生活相談に応じています。</p>

(6) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①「寿楽つうしん」(毎月発行)は、館の情報発信として、カラー刷りし、近隣自治会、区役所、地区センター、区老連、その他公共施設に発送し、回覧・配架等を依頼している。</p> <p>②趣味の教室の募集は、「寿楽つうしん」に掲載し、自治会に回覧を依頼するとともに、「広報よこはま港北区版」にも掲載している。</p> <p>③短期講座等のお知らせや参加者募集記事は、「寿楽つうしん」に掲載して館内掲示をするるとともに、ホームページに掲載している。</p> <p>④季節ごとに行っているイベントなど、地域の方々にもご案内するものは、コミュニティーハウス、地区センター等の近隣公共施設、自治会に掲出を依頼。そのほかフリーペーパーにも情報を提供し、記事として取りあげられている。</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>「寿楽つうしん」、ホームページ、各種チラシ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「寿楽つうしん」には、趣味の教室や短期講座の募集についても掲載し、近隣自治会、関係機関を通して地域住民へPRを図っています。</p> <p>・毎月のように企画されている季節の行事などは、地域の方々へ案内するだけでなく地区センター、コミュニティーハウス、地域ケアプラザ等へも配架を依頼し、地域住民へ周知しています。また地域のフリーペーパーなどにも情報を提供し、紙面に掲載されるよう取組んでいます。</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> <p>窓口や電話で対応する際、常に年長者に対する尊敬の念をもち、笑顔で丁寧に、根気よく対応することを第一にしている。</p> <p>①明るく元気な声で挨拶し、笑顔で対応するように心がけている。</p> <p>②電話では、まず、「挨拶」「施設名」と名前を告げ、分かりやすく丁寧な対応を心がけている。</p> <p>③スタッフはエプロンを着用し名札を付けて業務にあたり、ご利用者の名前を憶えて、直接、声掛けをするようにしている。</p> <p>④窓口では、ゆっくり、丁寧な言葉づかい、適切な声の大きさなどを考えながら、どのご利用者にも公平な対応を心がけている。</p> <p>⑤利用証作成時に事務手続き等で少し時間を要する場合や、お風呂の申し込みで待ち時間が発生するときなどは、ロビーの椅子に掛けてお待ちいただくようご案内している。</p> <p>⑥ご利用者の要望・申し出をしっかりと聞き、用件を明確に把握して適切に対応するように心がけている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>コミスタは、エプロンを着用し、名札を付けて業務に当たっていますが、明るく元気な声で挨拶し、利用者に笑顔で対応していることを現認できました。</p>

(8) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。> (400字以内)></p> <p>利用実績分析、アンケート等より以下の課題を確認した: ①要個人利用者増。特に男性利用者が激減している。 ②「ふじの間」の利用率が低い。冬寒く、夏暑く、暗くて狭い為。 ③図書室利用者数が低調。閉塞感があり読書する環境でない。 ④カラオケ利用者数が低調且固定化されている。 ⑤部屋数が少なく、文化教室数を増やせない。 ⑥風呂利用者数が低調且固定化されている。</p> <p>上記課題に対し、以下の対応をしている: ①eスポーツで居場所作りをし、特に男性利用者を増やす。 ②④ふじの間を予約制カラオケ室にし、利用者数/率増を図る。 ③展望室に書棚移設し環境改善⇒図書利用者数増を図る。 ⑤旧図書室を文化教室用部屋とし、部屋数を増やした。 ⑥フリーペーパー等で、積極的に周知する。</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>部屋別利用実績や利用者アンケートにて得られた課題解決に実行力を発揮しています。1階の利用率の低かったふじの間をサークルによる予約制カラオケ室に変更したり、閉塞感があり、読書する環境に欠ける図書室を2階から3階の見晴らしの良いパノラマルームに移し、好評を得るなど迅速な改善を図っています。</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>老人福祉センター全般についての他市の調査資料やインターネットからの情報を収集し、お風呂の利用者減や60代の若い高齢者の興味の対象などを分析・検討し、60代の高齢者向けの趣味の教室や短期講座を設定し、利用者の増加への取組は評価されます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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協定書等のおとり建物・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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	
施設維持管理計画に沿って建物定期管理と各設備の保守点検を行い、点検結果は維持管理・保守点検 報告として受けています。また植栽管理や害虫駆除なども専門業者により定期的を実施しています。	

②協定書等のおと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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	
定期・日常清掃とも業者委託し、「防火・防犯・清掃等確認簿」で清掃結果を確認しています。コミスタも毎日細かく清掃を行い業務日誌に記録を残し、特に浴室は水質検査等の記録を午前・午後の2回コミスタが確認して清潔を維持しています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品はすべて横浜市資産ですが、棚卸を年2回行い管理簿は場所別に記入されているため確認は容易になっています。</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>新規購入のデスクトップパソコン3台、ノートパソコン2台の確認が容易にできました。</p>	

③利用者が直接使う老人福祉センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設利用後は確認表で貸出用具等の報告を利用者から受けていますが、不具合の記載はなく備品の損傷もありません。テーブルの角を怪我防止のためクッション材で養生をし、階段の段差はトラテープを張って注意喚起もしています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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><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>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>予定表ボードの曜日の上にゴミ種別のマグネットを張ってゴミの出し忘れを防いでいます。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>① 利用者が、事故なく、安全に過ごすことができるよう、スタッフが施設・備品を見回り、不備があれば即時に対応している。</p> <p>② 施設内の整理整頓を維持するため、スタッフが日常的に点検を行っている。</p> <p>③利用者が季節感を感じることができるよう、花壇を作り、スタッフが季節の花を植え水やりをして育てている。</p> <p>④ 屋上雨どいの枯れ葉詰まりによる漏水等を防ぐため、職員が適時に点検し、除去している。</p> <p>⑤ 全体的な施設管理(清掃、庭木、害虫駆除等)が適切に行われるよう、専門業者に委託している。</p> <p>⑥ 資源保護の観点から、施設内にごみ箱を置かず、掲示をすることで、利用者にごみの持ち帰りを促している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>富士山の眺望や食事・団欒も楽しめるパノラマルームを有し、スタッフが花壇の植え替えをし、来館者が季節感を感じられるような工夫をしています。また七夕やクリスマス会等の飾りつけを近隣の保育園児達と一緒に行うことで、異世代の触れ合いを楽しめるようにもしています。</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>各フロアーにアルコール消毒を設置し、施設・備品の不具合箇所はコミスタが速やかに対処しています。また風呂を楽しめるようにゆず湯や菖蒲湯等で季節感を演出するとともに、日に何度も安全の見回りをしています。</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>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
緊急マニュアル(警察、消防署、区役所等連絡先)を事務室に掲示しています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

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

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 鍵は鍵付きのキーボックスで管理しています。	

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)> 業務日誌に「防火確認欄」、「防犯及び清掃等確認欄」を設け、午前、午後館内を巡回・点検し、異変は記事欄に記入して共有・対処しています。また浴室は都度、コミスタが安全確認をしています。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>始業・交代時・終了時にショートミーティングを行い、利用者の異変等を引継票に記入して情報共有を図っています。トイレ内には2ヶ所に緊急通報システム(呼出ボタン)を設置しています。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>研修のテーマ:熱中症の知識と応急処置の研修 対象者:職員及びコミスタ全員</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>朝礼では浴室の温度管理に注意してヒートショックを防ぐことを確認しています。</p>	

(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 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><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 研修のテーマ:防災避難訓練及び消火器使用訓練、AED操作研修 対象者:職員及びコミスタ全員</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和6年6月、熱中症の知識と応急処置の研修、7月には港北消防署の協力による防災避難訓練でAED操作法、心肺蘇生法、消火器の使用方法などの研修を行い、振り返りも全員でしています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれで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 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 type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 緊急連絡表(緊急連絡先、所長、副所長、職員・コミスタ、港北区役所を記載)、ヒアリング</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>所長、副所長、職員・コミスタの緊急連絡先を、職員・コミスタ全員に配布し、火災時対応フローチャートも事務所に掲示しています。また職員・コミスタは出勤時にフローチャートで当日の緊急時における役割を把握するようにしています。また来館者には利用証作成時に連絡先を記入して頂き緊急時に家族等に連絡ができるようにしています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。
 ※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>指定管理者災害時対応マニュアルを作成しています。</p>	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>隣接する菊名保育園児と合同消防訓練を2回計画し、令和6年6月、高齢者と園児と一緒に水消火器体験をしています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設の住所、電話番号等をコミスタの名札の裏に記入し緊急時に慌てないで関係機関に連絡できるようにしています。また避難経路図の説明を一般利用者には初日に、趣味の教室では開催日に必ず行っています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input 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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <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>常勤職員は所長1名・副所長2名、コミスタは15名で、「午前班7名・午後班8名」の2班編成にしています。</p>	

②協定書等のとおりの開館しているか？

※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 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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>業務日誌で開館時間・閉館時間の確認ができました。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>2F受付カウンターに閲覧用の事業計画書・事業報告書を常置しています。</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>ホームページにて港北区の事業計画書・事業報告書の公表サイトへリンクしています。</p>	

(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)>	
独自の年間研修計画を策定しています。	

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	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和6年度研修報告書等・ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 研修のテーマ:防火訓練、認知症サポーター養成講座、人権啓発と個人情報保護ほか 対象者:職員・コミスタ全員	
<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)>	
2ヶ月に1回程度、各班リーダーと所長・副所長で実施。2ヶ月に1回程度、職員全員参加で実施。「採用時研修」「職場実務研修」「人権研修」「日々のミーティング」等の各種研修を行い職員・コミスタの資質向上を図り、介護福祉士などの専門家や救急・救命の専門家などの講師を招いて実施しています。	

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> <p>職員研修は、月に1回ある休館日に原則隔月で実施し、全員参加を前提としており、職員・コミスタ相互の情報交換を密にし、防災や認知症サポーター養成など必要なスキルを習得するよう、研修を実施している。</p> <p>①研修内容は、災害時や緊急事態発生時の危機管理、人権意識改革、個人情報保護の啓発、認知症サポーター養成など認知症高齢者の理解と対応などを実施している。</p> <p>②講師は研修内容に応じて、菊名寿楽荘職員が担当し、資料を基にスキルアップを図っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員・コミスタ全員が参加できるように休館日に隔月で実施し、時給も支給して参加しやすくし、職員・スタッフ間の情報交換の場としても活用されています。</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)> 令和6年度研修報告書(アンケート)、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>コミスタ研修として各班からリーダーを選任し、情報の共有や交換するための「リーダー会議」等も開催し、研修後は報告書を作成し運営に関する情報提供や意見交換を行い、アンケートを提出しています。また疑問点は再度講師や職員が説明して理解するようにしています。</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)>	
受付業務等は担当を班に分け、輪番で分担することですべての業務をそれぞれのコミスタが行えるような工夫をしています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
職員の資質向上、職員間の情報共有を推進するために	現場確認・ヒアリング
①毎日コミスタのグループごとに、ショートミーティング(朝礼・昼礼)を行い、日々の事業確認や連絡事項を徹底し、情報の共有を図っている。	<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)>
②利用者への対応について、公平・安全性と個人情報の取り扱いについて注意し、適切に対応するよう指導している。	<評価で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コミスタ間における担当業務の引き継ぎ事項は、漏れのないよう業務日誌、連絡・引継ぎメモ等を使って伝達するようになっている。	<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)>
④隔月開催のリーダー会議の議事録は、各リーダーがコミスタへ通知し、情報の共有を図っている。	<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)>
⑤随時、研修(各種マニュアル、新規事業説明、緊急時対応等)を開催し、利用者へのサービス提供・向上の充実を図っている。	所長出席の横浜市老人クラブ連合会本部の会議での議題や課題などは、所内の隔月の会議で取り上げ組織全体で共有しています。また日常の気づきなどは朝礼・夕礼の他、業務日誌や連絡ノート・引継ぎメモなどでも情報共有を図っています。
⑥緊急の業務手順変更が生じた場合は、「連絡メモ」を作成し、周知徹底する。	

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
法人のホームページに「個人情報の重要性を認識し、以下の方針に基づき、適正かつ安全な個人情報の管理に努めます。市老連は、個人情報の取得にあたり、その利用目的、利用方法を明らかにし、取得した個人情報は、利用目的の範囲内で業務遂行上必要な場合に限り利用します」と明示されています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、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)>	
館内掲示物に個人情報管理者が所長であると明示しています。	

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)>	
令和6年4月に個人情報保護委員会の作成したヒヤリハット事例集を参考に研修を行い、チェック表で理解度を確認しています。	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>横浜市老人クラブ連合会のホームページに「個人情報は、業務に必要な範囲で収集し使用目的を明確にして利用します。」と明記されています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設利用申込書は、欄外に「個人情報は当センターの運営目的以外の利用は致しません」と印刷された用紙を使用しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 個人情報の取扱いについて、個人情報取扱規程 ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
当館が作成する小口現金出納帳には所長と副所長の確認印を押して相互チェックをしています。	

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)> 庶務経理マニュアル、支払伝票、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 所長と経理担当の副所長によってWチェックされた後、法人本部で再度確認されています。	

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)> 現場確認・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)> 当館で証拠資料添付支払申請書作成 ⇒ 本部内容再確認 ⇒ 本部支払の方式で支払われる庶務経理マニュアルとなっています。	

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)> 収支決算書に記載された①修繕費、②備品購入費などはデータ上で確認ができました。	

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>小口現金、通帳及び印鑑は、金庫で施錠保管されています。</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> <p>1 光熱水費の節減 ①冷暖房機器を、季節・気温により、適切に運転している。</p> <p>②春季・秋季は、窓を開け、自然換気を行っている。</p> <p>2 事務的経費の節減 ①コピーは、必要最小限の枚数とする他、両面コピーしている。</p> <p>②コピーの試し刷り、メモ用紙は、裏紙を使っている。</p> <p>③物品は、安価な業者から購入している。</p> <p>④業者の送料無料対象金額に達するまで纏めて購入している。</p> <p>3 修繕等経費の節減 ①複数業者から見積りを取り、安価な業者に依頼している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>消耗品リストを作成し必要品を再度チェックしてから購入しています。水道光熱費等を年度別に比較表を作成し節減に努めています。また簡易な補修は業者に依頼せず、スタッフがを行っています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>各種研修では介護福祉士などの専門家や救急 救命の専門家などの講師を招いて実施することで職員・コミスタ全員のスキルアップを図り、研修後の疑問点は再度講師や職員が説明して理解するようにして資質向上を図っています。</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>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>横浜市や区役所が推進する事業、イベント等について、積極的に取り組むなどして利用者へのサービスの提供を図っている。</p> <p>①市・区など行政機関からの事業案内ポスター、パンフレット類などを、館内に掲出、配布しPR協力している。</p> <p>②横浜市の「生きがい作り」のシニアボランティア事業に参加し、シニアボランティアポイントの付与機を置いてシニアボランティアポイントを付与している。</p> <p>③横浜市のeスポーツ普及事業に参加し、シニアボランティアと一緒に他施設へのeスポーツ出張体験会で講師を勤めている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市や港北区などの行政機関からの事業案内ポスター、パンフレット類などを館内に掲出、配付し、広報協力を行っています。 ・横浜市の「生きがい作り」のシニアボランティア事業に参加し、ボランティアポイントの付与機を置いてシニアボランティアポイントを付与しています。当館が積極的に取り組んでいるeスポーツ出張体験会ではシニアボランティアの協力を得ています。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>菊名寿楽荘は、健康で自立した高齢者を対象とした施設である。しかし、近年認知症傾向のある高齢者の利用が増加しており、様々な課題が生じている。</p> <p>一方、医療関係の財政状況から、介護予防の取組が進められている。このことから、菊名寿楽荘としては区内の地域ケアプラザと連携し、相互のノウハウや人的資源などを活用していきたいと考える。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>横浜市のeスポーツ普及事業に参加し、ボウリングを毎週2回開催すると共に地域へ出向き出張体験会を実施しています。今年度は、東京の老人福祉センターとオンラインにてボウリングの対戦をするなど発展しており、楽しく遊びながら介護予防になるメリットがあり、更に広く普及させるべく取り組んでいます。</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>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

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

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
Ⅲ・施設・設備の維持管理	(1) 遂行 に基づく協定書等の等	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない	
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	
		(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、老人福祉センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある
				レ ない	レ ない
	②老人福祉センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？		レ 揃っている	レ 揃っている	
		レ 揃っていない	レ 揃っていない		
	③利用者が直接使う老人福祉センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない		
		レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある		
	(3) 施設衛生 管理業務	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
		②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している	
			レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない	
	不備の数			0	0
Ⅳ・緊急時対応	(1) 組み整備 時対応の緊急仕	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している	
			レ 作成していない	レ 作成していない	
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない	
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設	
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
		③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
		レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない		
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている	
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある	
			レ チェックしていない	レ チェックしていない	
		②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない		
		レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない		
	(4) 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	
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
		レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない		
(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している		
		レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない		
		レ 評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である		
	②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している		
	レ 実施していない	レ 実施していない			
不備の数			0	0	

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