

横浜市指定管理者第三者評価制度

老人福祉センター 横浜市蓬萊荘
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"> 毎月開催される地元の港南台連合自治会幹事会に出席し、蓬莱荘の活動やイベント等を周知し、情報交換、情報共有を図っている。他の周辺自治会についても、「蓬莱荘だより」を活用し、イベント案内等の周知を行っている。 近隣自治会の夏まつり等へ参加し、地域の方とのコミュニケーションを図っている。 <p>(2) 地域及び地域住民との連携全般</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域交流事業として、ファミリーコンサート、津軽三味線演奏会等のイベントを行い、世代間交流、蓬莱荘を地域の方に知ってもらう機会としている。 介護予防のラジオ体操を毎日、ピアノ演奏によるウィークエンドコンサートを週末に行い、地域との交流を深めている。 四季折々のイベント開催にあたり、地元の小中学校、高校、幼稚園、関係団体等に参加協力をお願いし、親しみやすい企画としている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地元連合自治会会長始め地域の代表に委員を委嘱した地域連絡協議会は、年1回会議を開催し、当館の活動報告を行い、地域からの意見・要望を聴取しています。毎月の連合自治会幹事会に出席し、情報交換を行っています。周辺の自治会には、広報紙「蓬莱荘だより」の回覧をお願いし、イベントなどを周知しています。近隣自治会の夏まつり等にも参加し、地域住民とのコミュニケーションを図っています。 地域交流事業として季節毎のイベント、ファミリーコンサート、サマーフェスタ、津軽三味線演奏会、雅楽演奏会、クリスマスコンサート、和太鼓演奏などの開催にあたっては、地域の音楽関係の団体や地元の幼稚園、小・中学校、高校等の楽器演奏や吹奏楽演奏等の協力を得ています。また毎日、介護予防のラジオ体操を実施し、ピアノの生演奏によるウィークエンドコンサートを週末に行い地域との交流を深めています。
II ・利用者サービスの向上	<p>(2) 利用者アンケート等の実施・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 毎年、実施する「施設利用者満足度アンケート調査」や利用証発行時のアンケートにより、利用者の満足度や利用者の希望等を把握し、施設運営、利用者サービスの向上に役立てている。 また地域連絡協議会・利用者会を開催し、利用者が何を求めているか等、利用者のニーズを把握し、より良いサービス向上に努めている。 <p>(3) 意見・苦情の受付・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> 館内に提案箱を設置し日常的な苦情、要望等を真摯に検討し、施設運営に反映している。 <p>(6) 広報・PR活動</p> <ul style="list-style-type: none"> 季節ごとに魅力あるイベントを開催し、利用者サービスの向上、利用者増に努めるとともに、蓬莱荘を知っていただく機会としている。 <p>(7) 職員の待遇</p> <ul style="list-style-type: none"> 職員・コミスタが情報を共有し、利用者の目線に立った「おもてなし」の心得で接し、利用者に満足していただけるように心がけている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 毎年実施している「利用者満足度アンケート調査」では利用者から高い評価を得ていますが、老人クラブに対する設問も設け、老人クラブへの関心を高めるとともに課題を見出し、結果を老人クラブへフィードバックしています。 パンフレットとは別にA4版の「蓬莱荘のご利用について」と「お風呂利用方法」を作成し、窓口に配架し、館内15ヶ所の掲示板にも掲示しています。両方とも内容が簡潔に要領よく説明されており初めての来館者には、分かりやすい親切な案内書になっています。 趣味の教室や短期講座がそれぞれ前期・後期とも20前後と多く、文化系、スポーツ系、介護予防を網羅する多彩テーマで、月間のカレンダーを見ても毎日のように複数の教室・講座があり、利用者へ豊富な選択肢を提供しています。講座の中には懐石料理、フランス料理など料理関係が5講座もあり、調理室の稼働率も上げています。
III ・施設・設備の維持管理	<p>(4) 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。日常的な職員の巡回、コミスタの作業を通じて情報を共有し、不具合等に対し迅速な対応を心がけている。 風呂を安心して利用していただけるよう定期的な水質検査の実施、ボイラーの修繕、メンテナンスを行っている。 <p>(5) 施設・設備の維持管理全般</p> <ul style="list-style-type: none"> 蓬莱荘は、築50年を経過し、施設全体が老朽化しているが、令和5年度に非常用放送設備の更新、自家発電設備更新、空調機械室配管設備の改修工事を行った。その際、教室、クラブや利用者への影響を抑えるよう、施工業者、横浜市、港南区と十分な調整を行い実施した。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 広い館内を活用した蓬莱荘ウォークチャレンジと題する館内を周回する歩行機能維持活動や庭園にてのパターゴルフ活動等当館の広さを活用した独自のサービスを提供しています。また庭を見ながらランチや歓談もできる空間もあります。広いロビーでは、ウィークエンドコンサートも実施し週末のひとつときをピアノの生演奏で楽しんでもらっています。 築50年を経過していますが、自家発電設備の更新、空調機械室配管設備の改修工事、第2会議室排煙窓修理もを行い、利用者が快適に過ごせるよう取り組んでいます。 現在、備品と台帳の照合が容易にできるように備品台帳を更新中で、今後は年2回の棚卸をする予定です。 文字の大きい時計を設置し、風呂にも高さの異なる椅子を置き、腰をかがみづらい方の為にも配慮しています。また大広間・中広間の床をフローリングにしてスポーツ系の講座も活用しやすくなりました。

	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"> ・火災、地震、急病・負傷者等に対応した各種マニュアルを整備し、火災発生時のコミスタの役割分担、避難経路図等を事務所、館内に掲示している。 ・利用証発行時に緊急連絡先等の情報提供の協力をお願いし、非常時に対応できるようにしている。 ・非常時の緊急通報システムとして緊急呼び出しボタンを浴室、トイレ、茶室等に設置している。 <p>(3) 事故防止業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時対応や認知症理解の研修を行い日々の業務で事故防止に努めている。 <p>(4) 事故対応業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時に対応できるよう関係機関や区役所、市老連等の連絡表をつくり、全職員・コミスタに配付するとともに、病気、風呂等での事故に対応が必要な場合に備え確認を行っている。 <p>(5) 防災業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地震・火災を想定した避難訓練を年2回実施している。また職員・コミスタは出勤時に当日の緊急時における役割を確認している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害時避難のため靴下履きでの入館を上履き(専用のゴム靴)、ルームシューズ等の着用ができるように変更しています。また風呂利用時の緊急対応マニュアルをファイルし、風呂の温度を40～41度に設定して温度・水位の確認を兼ねての見回りもして事故防止に取り組み、トイレには緊急時に事務室に連絡できるように非常ボタンを設置しています。 ・避難訓練はコミュニティスタッフ(以下コミスタという。)の勤務ローテーションに沿ってすべての役割を経験できるように分担(応急救護・避難誘導・初期消火等)を決め、各人の当日の役割の確認をして実際の緊急時に備えています。また防災リュックやヘルメットなども事務室・大広間等に用意しています。
V ・ 組織運営及び体制	<p>(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リーダー会議を毎月開催し、業務日程、業務内容等の確認、打合せを行い、コミスタ全員に情報の伝達、共有をしている。 ・始業・終了時に職員・コミスタ間のショートミーティングを行い、注意事項や連絡事項の徹底に努めている。 ・引継ぎノート(業務日誌)を活用し、午前、午後の引き継ぎを十分に行い、継続して統一した業務ができるよう努めている。 ・コミスタ業務マニュアルを随時確認し、必要に応じ見直しを行い、業務内容の充実、利用者サービス向上に努めている。 <p>(3) 個人情報保護・守秘義務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護に関する研修を実施し、確認チェックを行い理解を深めるようにしている。 <p>(4) 経理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者サービスに影響することがない範囲内で、光熱水費の節電、節水に努め、経費節減と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"> ・職員・コミスタの朝礼・昼礼でチームごとに作業や連絡事項を確認し、業務日誌、連絡・引継ぎノートにて情報を共有し合い、事務室入口の見やすい場所に設置された「みんなの伝言板」にて毎日の気づきを記入し、情報共有を図っています。 ・研修は、当法人の年1回の4老人福祉センター合同の研修があり、代表が参加した後、研修資料を回覧し、全員で情報共有します。施設内研修は、休館日を活用して年5回行われます。第1回目は今年度の事業計画を全員で共有し第5回目は業務の振り返りを行い、課題や改善策を全員で検討しています。 ・個人情報保護においては、個人情報管理責任者が明確化されており、使用目的を記載したものを、利用者一人ひとりにお渡ししています。
VI ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・蓬萊荘は高齢者の健康増進を目的としており、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ようサービスの向上に取り組んでいる。港南区の利用者が令和5年度は64%となっているが、風呂設備のある施設として他の区から来館される方もいる。 ・港南区との協定により、地域防災拠点での避難生活が難しい方を受け入れる福祉避難所に指定されている。 ・県立衛生看護専門学校、横浜市病院協会看護専門学校等の看護実習受入れを行っている。実習生との交流を通じて利用者の機能訓練にも役立っている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・港南区はデジタル区役所のモデル区になっており、その一環として行政情報スポット(デジタルサイネージ)を1階のロビー中央に設置し、利用者への区の情報提供に協力しています。 ・2027年の横浜市のGREEN EXPOのポスターを館内に掲示したり、受付で花の種の無料プレゼントを実施したり、短期講座の中にGREEN EXPO企画として花に関する講座を3講座も開講したり、GREEN EXPO27を盛り上げるべく協力しています。 ・港南区まなび応援事業とし港南台地域の地区センター、コミュニティハウス、地域ケアプラザと協働で今年度はじめて川柳大会を実施し、この地域にある施設の連携強化を図るとともに地域を盛り上げるイベントとして成果を上げました。

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 港南区役所 ①地域振興課：指定管理の運営上の情報交換(モニタリング)②区政推進課：行政情報スポットを活用した区の情報発信への協力③高齢・障害支援課：高齢者関係事業への参加、認知症に係る情報交換、支援依頼、福祉避難所運営④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 地域ケアプラザ等 ①認知症利用者対応の相談②管内のケアプラザ、地区センター等と川柳大会を実施</p> <p>3 区社会福祉協議会 情報交換、共同募金・年末助け合い募金への協力</p> <p>4 自治会・町内会 ①夏まつり等の行事参加②広報紙「蓬莱荘だより」、コミスタ募集、趣味の教室、蓬莱荘イベント等の事業案内、参加案内等の周知、回覧・掲示依頼</p> <p>5 地元広報紙 地元のフリーペーパーにイベント開催を情報提供し、取材・掲載を通じて区民に広くPR</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>令和6年度連絡協議会議事録、各種イベントチラシ、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> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の連合自治会、地区社会福祉協議会、民生児童委員などの地域代表にて構成された地域連絡協議会を毎年開催し、地域との連携を深めています。 ・今年近隣の地域ケアプラザ、地区センター等4施設と合同川柳大会を開催するなど日頃より交流があります。 ・地域の幼稚園、小・中学校とは、季節のイベントの際にお招きし、楽器演奏や吹奏楽を演奏してイベントを盛り上げてもらっています。

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> <p>1 横浜市老人クラブ連合会主催のシニア大学受講生募集の案内や「かがやきだより横浜」を配架し老人クラブ活動の周知を図っている。</p> <p>2 港南台シルバークラブ連合会会長を蓬莱荘地域連絡協議会の委員に委嘱し、蓬莱荘の情報提供を図るなど、今後の老人クラブ活動の支援、活性化を図っている。</p> <p>3 施設利用者満足度アンケートの中で、老人クラブの設問を設け、利用者に老人クラブへの関心を喚起している。</p> <p>4 老人クラブ活動を知ってもらうことを目的として開催されたシニアの祭典(令和5年度横浜市老人クラブ連合会主催)において、老人クラブ活動の普及と併せて老人福祉センターコーナーを設け連携した。</p> <p>5 老人クラブで取り組んでいる居場所・たまり場マップを館内に掲示し、仲間づくりの推進に協力している。</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>シニア大学受講生募集のチラシ、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"> ・港南台シルバークラブ連合会会長に地域連絡協議会の委員を委嘱し情報交換を行っています。シニア大学受講生の案内を配架したり、老人クラブで取り組んでいる居場所・たまり場マップを館内に掲示し広報しています。 ・当館の利用者満足度アンケートの中に、老人クラブに関する設問を設け、利用者に老人クラブへの関心を喚起するとともに老人クラブへの課題を収集し、改善策を見出そうとしています。

(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>毎日行うラジオ体操や毎週金曜日のウィークエンドコンサートなど日常の地域交流事業に加えて、季節毎のファミリーコンサート、サマーフェスタ、雅楽演奏会、クリスマスコンサート、和太鼓演奏会など盛り沢山のイベントを地域の学校や団体の協力を得て開催し、地域との交流を積極的に行っているのがこの施設の特長です。</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)>	
毎年1回、地域連絡協議会と合同で利用者会議を開催しています。令和6年度は、令和7年2月4日に地域連絡協議会、利用者会の合同会議を開催しました。	

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)>	

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)> 令和6年度利用者会議議事録、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)>	

(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)> 令和6年2月3日から3月2日までアンケートを実施し、アンケート調査回答者数282名 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケートの設問は、職員の接遇、趣味の教室、施設の利用について、蓬莱荘の全体について19問を設け、広く利用者の声を集めています。この施設の件以外に老人クラブについての設問を設け、老人クラブへの関心を高めるとともに課題の把握に取り組んでいます。	

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	
<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5年度施設利用者満足度アンケート調査集計結果、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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>アンケートの設問の中で、「今後参加したい趣味の教室」、「蓬莱荘だよりへの要望」、「蓬莱荘への要望や意見」などの設問を設け、利用者が要望・課題を出しやすくするよう工夫されています。</p>	

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	
<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)> 利用者アンケートの課題及び改善策、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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者アンケートにて提起された課題・要望については、職員会議で検討し、対応できる課題・要望に対しては改善策・対応策を実施しています。</p>	

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)> 令和5年度施設利用者満足度アンケート調査集計表、利用者アンケートの課題及び改善策について、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)>	
館内掲示するだけでなく、事業報告書にもアンケート結果を記載し、広く公表しています。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input 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>1階のロビーの最も人の通る場所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>苦情解決のフロー図、ヒアリング</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>提案箱の設置されている同じ場所に「皆様の苦情・要望等は次のように解決します。」の案内とともに苦情解決のフロー図を掲示しています。</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>苦情解決のフロー図は、「以下のステップで解決します。」の但し書きを付け、苦情解決責任者名も明示し、利用者に分かりやすく公表しています。</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)>	
苦情・要望のファイルに整理・記録されています。	

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・要望の記録ファイル、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)> 現場確認、ヒアリング	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
1階の動線上の一角に「利用者(お客様)の声」の掲示板を設置し、苦情・要望の対応策を掲示しています。また事業報告書にも1年間の「提案・苦情対応状況」にも詳しく載せ、公表しています。	

(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「蓬莱荘パンフレット」、「蓬莱荘だより」(月刊広報紙)、「老人福祉センターのごあんない」等を常置し、来館された方がいつでも手にとれるようにしている。</p> <p>②「蓬莱荘のご利用」、「風呂利用方法」についての案内チラシを受付窓口に配架するとともに、館内に掲示し、利用者が目にするようにしている。</p> <p>③初めて来館した方、見学者、新規利用者などへの説明、希望者には職員・コミスタが館内の案内をしている。</p> <p>④館内のイベント等については、放送設備を用いて必要な情報をアナウンスしている。</p> <p>⑤ホームページに「蓬莱荘だより」を掲載しているほか、公共施設、近隣自治会等に毎月、回覧・配架を依頼している。地元の港南台連合自治会幹事会に毎月出席し、蓬莱荘の施設内容、イベント等について説明を行っている。</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>蓬莱荘パンフレット、利用案内のチラシ、蓬莱荘だより、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>・受付窓口に「蓬莱荘パンフレット」「蓬莱荘だより」「老人福祉センターのごあんない」などを見やすい場所に常置しています。</p> <p>・パンフレットとは、別に「蓬莱荘のご利用について」と「お風呂利用方法」のA4版のチラシを配架・掲示しています。蓬莱荘のご利用については、各種利用につき簡潔にポイントを押さえ利用者にとり一目瞭然の内容です。お風呂利用方法も同様に利用者に分かりやすく説明しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>趣味の教室や短期講座には、募集人員を超える応募があるので、その場合は抽選にて対処しています。団体利用クラブには、年度初めに年間の希望の部屋・日程を提出いただき、調整を行い、抽選をせずに皆様に部屋を利用してもらっています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修報告書、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当法人の合同研修にて、7月に「ハラスメント防止研修」を職員・スタッフの代表者が受講し、資料を回覧し、情報共有しました。9月には、施設内研修で人権啓発(認知症)についての動画を用いた人権研修も全員で受講しました。</p>	

(5) 健康の増進、各種相談

①健康の増進、生きがいが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>健康で明るい生活を送っていただき、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を開講している。利用者アンケートや提案箱に寄せられた意見等を参考に、また講師や受講者に、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>令和6年度後期は、通常講座19、短期講座17の教室を開講し、利用者のニーズに幅広く応えている。</p> <p>①文化系(英会話、毛筆習字、健康麻雀教室、茶道など)</p> <p>②スポーツ(太極拳、卓球、元気&ラインダンス、ゆっくり体操、骨盤体操&ズンバなど)</p> <p>③介護予防系(音楽で脳トレ、60歳からのヨガ、ゆっくり体操、介護予防エクササイズなど)</p> <p>④短期講座(紫式部と清少納言、薬膳茶、生け花、フィンランド料理、ハーモニカ、コンピュータプログラミングなど)</p> <p>その他、地域交流・世代間交流事業となるファミリーコンサート、津軽三味線、和太鼓の演奏会等を実施している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>趣味の教室募集チラシ、蓬莱荘だより、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>・活発な健康増進・生きがいがづくりとなる趣味の教室・講座を実施しています。前期・後期の趣味の教室・短期講座は、それぞれ毎年20前後のラインアップで文化・スポーツ・介護予防等多彩な教室・講座満載で評価されます。</p> <p>・短期講座には、懐石料理、フランス、中華、韓国、フィンランド料理の講座があり、調理室の稼働率を上げています。2027年のGREEN EXPO企画も3講座入れる工夫もされています。</p>

②生活相談や健康相談など各種相談に取組んでいるか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <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、年金、家族関係、詐欺被害、認知症、介護など個々の抱える問題も多様化している。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の機会を設けている。</p> <p>①健康相談、栄養相談 保健師・看護師、栄養士による健康相談を実施している。毎回、病気予防・食生活・季節に応じた健康、栄養に関するテーマでミニレクチャーを行った後、利用者からの個別の健康に関する悩みについて相談を行っている。</p> <p>②スマホなんでも相談 スマホ利用が普及した中で、スマホ教室を実施し、スマホ利用について、どんなことでも相談できる機会を設けている。</p> <p>③高齢者からの相談 利用者から上記以外の相談がある場合に、随時、職員が話を聞いて対応し、必要に応じ地域ケアプラザや関係機関等に連絡するようにしている。</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>令和5年度事業報告書、蓬莱荘だよりカレンダー、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>・毎月1回看護師による健康相談を実施しています。多くの利用に関心を持っていただけるようロビーで健康や栄養についてのミニレクチャーを行った後、個別相談に応じています。</p> <p>・健康や栄養以外の生活相談にも職員が随時対応して、必要に応じて地域ケアプラザ等の関係機関を紹介しています。またスマホ利用が普及している中、スマホなんでも相談教室を開催するなど利用者の要望に応じています。</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広報紙「蓬莱荘だより」を毎月発行し、イベント、行事等の情報を発信している。「蓬莱荘だより」は近隣自治会、区役所、地区センター、その他公共施設に発送し、回覧・配架等を依頼している。またホームページにも掲載し広くPRを行っている。</p> <p>②趣味の教室の募集は、「蓬莱荘だより」に掲載し、自治会に回覧、掲示等を依頼するとともに、「広報よこはま港南区版」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についても、「蓬莱荘だより」に掲載するとともに、館内掲示を行っている。</p> <p>④サマーフェスタ、クリスマスコンサート等、季節ごとに行っているイベントについて、地域の方々に案内、PRを行い情報提供している。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>広報紙蓬莱荘だより、趣味の教室募集チラシ、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> <ul style="list-style-type: none"> ・館内には、掲示板が15ヶ所設置され、利用者はどこでも情報を見られるよう配慮されています。 ・毎月発行の広報紙「蓬莱だより」A4版一枚のカラー刷りで表面は、季節感あふれる写真を背景にその月の最大行事をインパクトのある大きな文字で取り上げ、裏面はその月のカレンダーになっています。お風呂の日・パターゴルフや卓球のできる日をイラストで分かりやすく表示し、利用者馴染みやすいカレンダーになっています。

(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は、利用者に対し、丁寧に対応することを第一にしている。</p> <p>①明るく元気な声であいさつし、笑顔で分かりやすい説明を心がけている。</p> <p>②電話では、まず、「あいさつ」「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できるだけご利用者の名前を覚えて、直接、声掛けをするようにしている。</p> <p>④コミスタは、エプロンを着用し、蓬莱荘「おもてなしの心得」をもって業務にあたっている。</p> <p>⑤窓口では、ゆっくり、丁寧な言葉づかい、適切な声の大きさで、どのご利用者にも公平な対応を心がけている。</p> <p>⑥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>⑦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、エプロンを着用して「おだやかにもてなす気持ち手本にし」から始まる「おもてなしの心得」を意識しながら利用者への公平な対応を心掛けています。</p>

(8) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。> (400字以内)></p> <p>コロナ禍で制限されていたイベント等の再開により、利用者数、施設の稼働率は年々増加傾向にある。大広間、中広間については、床をフローリングにしたことにより、スポーツ系の講座(ズンバ、フラダンス、介護予防エクササイズ等)に活用でき利用しやすくなっており、大広間では様々なイベント開催を行っている。</p> <p>利用者から要望の多かった風呂の回数を令和6年9月より週4日から週5日に変更し、利用者サービスに努めている。</p> <p>また畳の部屋で座るのがつらい方のために椅子を設置、風呂で腰をかがめるのがつらい方のために高さの異なる椅子を設置、文字が見づらい方用に大き目の見やすい時計を設置するなどして、利用者の要望に応じている。</p> <p>利用者満足度調査において、「満足、やや満足」の回答を多くいただいているが、アンケートの中から新たな課題を検討する等して、利用者サービスの向上につなげている。</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>利用者の要望を反映して大広間・中広間の床をフローリングに変え、スポーツ系の講座に活用できるようにしたこと、お風呂の回数を令和6年9月より週4日から5日に変更、畳の部屋(桔梗の間、茶室)にテーブルと椅子を設置し使いやすくしたことなど常に利用者の声に沿ったサービス改善を実施していることは評価できます。</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>広報紙のカレンダーを見ると毎日のように複数の趣味の教室や短期講座があるほか、毎朝のラジオ体操や週末にはウィークエンドコンサートを開催し、毎月のように季節感のあるイベントも開催するなど非常に賑わいのある利用者へのサービスの豊富な老人福祉センターになっています。</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>

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎年12条点検を実施し写真付きの作業報告を受け対応をしています。エレベーターや自動ドア等の施設設備点検も年次計画の中で専門業者が行い、令和5年度に非常用放送設備や自家発電設備を更新し、空調機械室配管設備の改修工事も行っています。また職員も日常的に不具合等に迅速に対応しています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
定期清掃(植木剪定を含めて)、日常清掃とも業者委託しチェック方式の清掃完了書で作業内容を確認し、特に浴室は念入りに消毒・点検をしています。また各室に掃除用具を用意し利用後の掃除手順も掲示しています。	

(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所有であり、現在備品と台帳の照合が容易にできるように台帳を更新中で、今後は年2回の棚卸をする予定です。</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>デスクトップパソコン、ノートパソコン、テレビモニターなどの照合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>調理室使用後はスタッフが火元確認や包丁を鍵ボックスに収納して安全管理をしています。</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> <p>事務室にルート回収収集日一覧表を掲示し、スタッフ作業点検表に沿って搬出し、衛生管理も適切に行われています。</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>各種ゴミは適切に分別保管され、紙はシュレッダー・白コピー用紙・段ボールなどに細かく分別・保管されています。</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、コミスタが施設・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、コミスタ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、中庭などに花壇をつくり、コミスタが季節の花を植え水やりをして育てている。</p> <p>4 庭の見える食事コーナーを設け、ランチや歓談ができるよう配慮している。</p> <p>5 屋上雨どいの枯れ葉詰まりによる漏水等を防ぐため、職員が点検し、除去している。</p> <p>6 全体的な施設管理(清掃、庭木、害虫駆除、エレベーター等)を適切に行うため、専門業者に委託している。</p> <p>7 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>館内の広さを利用し「蓬莱荘ウォークチャレンジ」なる東海道・中山道・奥の細道の仮想旅を設け歩行機能維持を図ったり、庭ではパターゴルフを提供するなど広さを活かしたこの館独自のサービスを提供しています。中庭の花壇にはコミスタが花を植え庭の見える食事コーナーを設け、ランチや歓談ができます。毎週金曜日の1階ロビーでのウィークエンドコンサートでは週末のひとつき、利用者は心をいやす演奏を楽しんでいます。</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>令和5年7月空調配管工事、11月和室の畳表替え、令和6年3月第2会議室排煙窓修理を行い、利用者の利便性を高めています。また文字の大きい時計を設置し、畳の部屋に椅子を置き、風呂には腰をかがめずらい方の為に高さの異なる椅子も用意しました。広間の床をフローリングにしてスポーツ系の講座(フラダンス、介護予防エクササイズ等)に活用しやすくしたため大広間での様々なイベントが開催できるようになりました。</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>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>キーボックスに収納された鍵は朝・昼・夜の3回所在確認をしています。また重要鍵保管台帳で鍵番号・保管場所・保管者を管理しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>巡回での異常は始業・終了時のショートミーティングや業務日誌で共有しています。毎日、職員・コミスタ間で朝礼、昼礼を行い、業務確認をし、コミスタのグループごとに作業や連絡事項を確認、また事務室入り口の見やすい場所に伝言板を設置して毎日の気づきを記入し全員で情報共有を図っています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
令和6年9月、認知症理解の研修も行き、災害時避難のため靴下履きでの入館を上履き(専用のゴム靴)、ルームシューズ等の着用ができるよう変更し事故防止に努めています。また風呂利用時の緊急対応マニュアルをファイルし、風呂の温度を40～41度に設定し温度・水位が保たれているかの見回り確認もして事故防止に努めています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
研修のテーマ: 災害時や緊急事態発生時の危機管理、防災管理 対象者職員・スタッフ全員	
<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)>	
災害時や緊急事態発生時の危機管理、防災管理等をテーマとした研修をしています。また年1回市老連本部による4館合同(蓬萊荘、狩場緑風荘、晴嵐かなざわ、菊名寿楽荘)の全体研修が行われコミスタのリーダーと新人職員が出席し、他館の職員・コミスタとの情報交換の機会としています。また令和6年11月感染対策としてノロ、インフルエンザ対応の研修を行い、スタッフ全員参加で学んでいます。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。
 ※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>福祉避難所開設運営マニュアルを整備しています。港南区との協定により福祉避難所に指定され非常用段ボールベッドなどの災害備蓄品も整備しています。</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>令和6年5月、港南台消防出張所所長の協力により避難訓練(火災・地震)を実施し、初期消火・心肺蘇生法(AED取扱研修)を職員・コミスタ全員が学び、コミスタの勤務ローテーションに沿って役割分担(応急救護・避難誘導・初期消火等)を決め、班を分けての訓練を実施し、令和6年11月にも地震発生による調理室からの出火を想定した訓練をしています。また防災リュックやヘルメットなども事務室・大広間等に用意しています。</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>使用していない部屋は通常は施錠し、防火防犯館内等巡回確認簿に沿って午前・午後巡回を行い各階各室の施錠・電源や異常の有無確認をし、閉館前には外構等の安全確認もしています。各室に消防設備見取図・避難経路図を掲示し、事務室との連絡用電話も設置し、トイレには非常ボタンで緊急時に事務室に連絡できるようにしています。また図書室には感染防止のためアクリル板を設置しています。</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>

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>所長1名副所長2名の常勤職員3名及びコミスタ午前・午後各5名ずつの合計4班20名の職員体制をとっています。</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>業務日誌に漏れなく開館時間を記載しています。</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>閲覧用の事業計画書・事業報告書を閲覧用ラックに常置しています。</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>1階のロビーの「利用者の声」掲示板の前に利用者向けの閲覧用ラックを設置しています。また当館のホームページには、港南区の事業計画書・事業報告書の公表サイトにリンクされています。</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)>	
あらかじめ、年間を通して研修月日、研修内容が決められています。対象者は職員・コミスタ全員です。	

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)> 研修資料・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)> テーマ:個人情報保護・人権啓発・避難訓練・心肺蘇生訓練・認知症理解など 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)>	
研修は休館日に行われ、対象は職員・コミスタ全員です。	

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、休館日に全員参加で行っており、職員・コミスタ相互の情報交換、研さんの機会となっている。</p> <p>研修内容は、災害時や緊急事態発生時の危機管理、防災管理、個人情報保護、ハラスメント、認知症理解等をテーマとし、職員、コミスタが学ぶ必要のあること、対応しなければならぬことをとりあげ行っている。</p> <p>館内の研修以外に、年1回市老連本部による4館合同(蓬莱荘、狩場緑風荘、晴嵐かなざわ、菊名寿楽荘)の全体研修が行われ、他館の職員・コミスタとの情報交換の機会となっている。</p> <p>講師は研修内容に応じて、蓬莱荘職員、市老連本部の依頼する研修講師が担当し、資料等を基にスキルアップを図っている。</p> <p>研修は公務として行われており、時給や交通費が発生する場合は交通費が支給されている。</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>研修報告書、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員研修は全員参加で休館日に行われています。5.7.9.11月に避難訓練、人権研修、人権啓発(認知症理解)、個人情報保護研修が行われ、3月には1年の振り返り検討会を行っています。</p> <p>その他、年1回当法人主催の4館合同研修が行われ、その際にはコミスタ間の交流や情報交換を行っています。研修は業務の一環とみなし、勤務扱いとし、研修費及び交通費は全額法人負担としています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>研修資料・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>施設内の研修の資料は、ファイルし保管され、コミスタが必要時にはいつでも見れるよう配慮されています。コミスタリーダー会議の内容は、各班のリーダーがグループ内のコミスタに伝えています。</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)>	
窓口対応マニュアルは変更があれば、1年ごとに書き換えを行っています。	

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、次の取組みを行っている。 ①毎日、職員・コミスタ間で朝礼、昼礼を行い、業務の確認を行っている。またコミスタのグループごとに、リーダー中心に作業内容、連絡事項を確認し、情報の共有を図っている。 ②利用者の個人情報の取扱い等に注意し、適切に対応するよう指導している。 ③コミスタ間における担当業務の引き継ぎ事項は、漏れないよう業務日誌、連絡・引継ぎノート等を使って伝達するようにしている。 ④毎月1回あるリーダー会議では、各リーダーが会議内容をコミスタへ伝達し、情報の共有を図っている。 ⑤事務所入口に「みんなの伝言板」のボードを設置し、職員・コミスタ間の情報共有を図っている。	業務日誌、リーダー会議議事録、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・職員・コミスタ間の情報共有は、朝夕のミーティングや午前と午後の引継ぎ時、「みんなの伝言板」のボードを設置することにより、密に図っています。 ・毎月1回あるリーダー会議では、職員と各チームのリーダーが会して課題や行事の打ち合わせなどを検討し、会議の内容をリーダーから各チームのコミスタへ伝達され、情報を共有しています。

(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)>	
1階のロビーに「個人情報の保護に関するお知らせ」が掲示しており、管理責任者も明記してあります。	

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)>	
休館日を使って、職員・コミスタ全員が個人情報保護研修を受けています。	

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>個人情報を収集する際には、「使用目的」を明確にしています。</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>個人情報を収集する際には、「目的以外に使用しない」という説明書きを一人一人に、その都度お渡ししています。ホームページにも個人情報の取扱いについて、適正な取り扱いを徹底しますと詳細に書かれています。</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	
<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 <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)></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)> 事務所には4台のパソコンがあり、全パソコンにパスワードがかけられている他、個人情報ファイルにも個別にパスワードがかけられています。個人情報が含まれた書類を廃棄する際にはシュレッダーをかけて、個人情報漏れには十二分に気を付けています。</p>	

(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	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内で使用する「小口現金出納帳」には、所長・副所長2名の計3名の確認印が押印されています。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設と法人本部における経理の役割分担を明確にし、相互けん制の仕組みを設けています。	

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)> 予算付試算表(貸借対照表の一部)、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)>	

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 checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>通帳・印鑑は鍵をかけて金庫に適切に管理されています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1 光熱水費の節減 ・光熱費節減のため、冷暖房機器は、季節・気温により、適切に運転している。 ・春季・秋季は、窓を開け、自然換気を行っている。 ・浴室天井の換気ルーバーを夏季、冬季で切り替え、冬季はルーバーを塞ぐことで冷気の侵入を防ぎ、湯温の低下防止、燃料費の節約につながっている。</p> <p>2 事務的経費の節減 ・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。 ・コピーの試し刷り、メモ用紙は、裏紙を個人情報等に注意し使用している。またカラーコピーを極力避け、モノクロ使用としている。 ・物品は、価格と品質を比べ、安価な業者から購入している。</p> <p>3 修繕等経費の節減 ・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>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>・光熱費の削減のため冷暖房機器の温度調節を適切に行い換気したり、夏はカーテンを引いたりしています。浴室は天井の換気ルーバーの取り外しを業者に依頼をし暑さ寒さを調節し、燃料費の節約につながっています。 ・物品購入は品質を比べた上で、より安価なものを購入。修繕等経費の削減は複数業者から見積りを取り、より安価な業者に依頼しています。</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>「利用者の方に笑顔で帰っていただく」をモットーに、毎月のように季節行事を開催したり、趣味の教室や短期講座を用意し、大きなお風呂に気持ちよく入っていただいたりと様々な工夫をこらし、利用者増を考えた施設運営を行っています。</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>

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、館内に配架、掲示し、事業のPRに協力している。</p> <p>②港南区はデジタル区役所のモデル区となっており、その一環として行政情報スポット(デジタルサイネージ)の設置に協力し、区の情報提供を行っている。</p> <p>③区内の区民利用施設知ってもらうことを目的としたスタンブラー(港南区地域振興課協働事業 R6年11月、12月)に参加した。</p> <p>④蓬莱荘は、横浜市健康福祉局健康推進課「よこはまウォーキングポイント」事業に参加し、歩数計の読み取り機(リーダー)を置いてウォーキングポイントとなっている。</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</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"> ・港南区はデジタル区役所のモデル区となっており、その一環として行政情報スポット(デジタルサイネージ)を1階のロビー中央に設置し、利用者への区の情報提供に協力しています。 ・2027年の横浜市のGREEN EXPOのポスターを館内に掲示したり、受付で花の種プレゼントを実施したり、GREEN EXPO企画として短期講座で花に関する講座を企画したり、GREEN EXPOの盛り上げに協力しています。
<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>①港南区では、誰もが住み慣れた地域で安心した生活ができるよう「見守り・支えあい」の取組みを進めており、蓬莱荘は高齢者の見守りを行う協力事業者になっている。また、地域ケアプラザ、港南福祉ホームより障害者の見守りについても協力依頼があり、困っている方を見かけた場合の声かけ、サポートをすることになっている。</p> <p>②県立衛生看護専門学校、横浜市病院協会看護専門学校の看護実習受け入れを行っており、利用者と学生の世代間交流の機会となっている。また、サマーフェスタにおいて、幼稚園児が楽器演奏を行うなどして、交流を深めている。</p> <p>③港南区まなび応援事業として、地区センター、コミュニティハウス、地域ケアプラザと協働で、港南台川柳大会を実施した。港南台地域にある施設の連携強化、PRや地域を盛り上げるイベントとなった。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年、看護専門学校2校の看護実習受け入れを行っており、利用者と学生の世代間交流の場となるとともに学生には老人福祉センターの存在を知ってもらう機会にもなっています。 ・港南区まなび応援事業として地区センター、コミュニティハウス、地域ケアプラザと協働で今年度、港南台川柳大会を実施し、この地域にある施設の連携強化や地域を盛り上げるイベントとして成果がありました。 <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			
		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			
		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			
		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) 施設衛生 管理業務	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	
		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
			レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している
		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	
	レ 整備している		レ 整備している	
	(3) 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	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 明確化していない	レ 明確化していない
			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
		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 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
			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
		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 取っていない	レ 取っていない
			レ 適切に収集している	レ 適切に収集している
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に収集していない	レ 適切に収集していない
			レ 適切に使用している	レ 適切に使用している
	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 適切に使用していない	レ 適切に使用していない	
		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	
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	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
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	
②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？		レ 適切に作成していない	レ 適切に作成していない	
		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	
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 仕組みを設けていない	レ 仕組みを設けていない	
		レ 明確に区分している	レ 明確に区分している	
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 明確に区分していない	レ 明確に区分していない	
		レ 存在する	レ 存在する	
⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 存在しない	レ 存在しない		
	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している		
不備の数		0	0	
不備の合計		0	0	