

【確定版】
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麦田清風荘
評価シート

評価機関名：東京海上日動ファシリティーズ（株）

平成25年12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>I 地域及び地域住民との連携・地元町内会・中区老人クラブ連合会などの各種事業の実施にあたり、事業を共催するなど連携を深めています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地元中学校の課外授業としての福祉体験受け入れ施設として、また高齢看護実習の場として看護関連の大学、専門学校等の学生の受け入れを行い地域貢献を図っています。 ・利用者へのサービス向上の一翼を担っていただいています地域連絡会を年1回開催して忌憚のないご意見・ご要望をいただいています。 ・地元警察と連携し春・秋の交通安全週間中に利用者の皆様に対して交通安全の意識向上に向けてのPRを行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・福祉の体験学習として施設訪問の受け入れをしたり、職場体験の受け入れを実施している。 ・今年からは、横浜市麦田地域ケアプラザと中区役所が主体となった地域支えあい連絡会に参加し、区役所・地域ケアプラザ・民生委員・町内会長と定期的な打合せを行っている。 ・老人クラブ主催の活動について、会場の提供、PR協力をしており、スポーツ関係の企画については共催するなど、施設スタッフと一緒に企画を作り上げる支援をしている。
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の代表として9名の委員で構成しています地域連絡会、利用団体を対象にした利用者会議などで意見要望をお聞きし、サービス向上に努めています。 ・年1回、「利用者アンケート」を実施しています。 ・「趣味の教室」の終了時には、受講者にアンケート調査を行い次回事業の企画等へ貴重な資料として活用しています。 ・館内の1階と2階に「ご意見箱」を設け、毎日点検し、ご意見ご要望が寄せられた場合には速やかに回答等を行うなどの対応をしています。 ・アンケート結果やご要望等対応結果については、館内に掲示を行うとともにホームページにも掲載して周知を図っています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・直近の利用者会議は平成25年3月6日に開催し、利用者39名が参加している。センターの運営内容報告、アンケートの結果報告、ご意見・ご要望・課題の抽出などを行っている。今年度も3月に実施予定。 ・アンケートについては、年1回の利用者アンケートのほか、「趣味の教室」を前期・後期に開催しており、その開催後にもアンケートを実施している。 ・ご意見箱のほか、ホームページに「よくある質問」のページがあり、質問をしなくても予め回答が分かるように掲載されている。 ・意見・苦情の受付、対応、第三者委員会の設置について仕組みづくりされており、苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員名も明記された資料が整備されている。
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・各種機械設備管理、清掃業務、夜間警備などは業者委託をしています。また、スタッフによる朝夕の目視によるチェックを行い安全に努めています。 ・夏場、大広間のベランダ、2階の踊り場などにゴウヤ・簾などを設置しグリーンカーテンとして施設の環境維持に努めています。 ・大規模な修繕等については横浜市建築局・中区地域振興課と連携を密にして計画的な修繕を行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・7/25実施の「設備総合巡視・月次点検表」において、“消火ポンプ室、照明球切れ”の指摘があったが、即日購入しスタッフにより取替え済みである。通常消火ポンプ室等の機械室は利用者の目に触れるエリアでない(関係者以外立ち入り禁止)ため、交換が遅れがちになることが多いが、当該施設においては、消火ポンプの重要性を理解し即日対応している。 ・備品番号シールが貼れない備品については、写真を撮影し台帳に綴じこんで明確に特定できるように工夫している。 ・ウォータークーラーの水質検査結果報告書を水飲み場の近くに掲示したり、害虫防除に関する消毒済証を受付に掲示するなど、衛生面での情報公開も積極的に実施している。 ・備品台帳について、施設で購入した備品はすべて市所有との決まりになっているとのことだが、台帳を見た人誰もがわかるように、台帳の表紙に「横浜市所有」と記載するなど、明確化することを推奨します。

		評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・消防計画に基づき年2回の防災訓練を全員参加で行っています。 併せて緊急時の避難経路も確認しています。 ・緊急時のマニュアルを作成し、緊急時には職員・スタッフが対応できるように日頃から訓練しています。また、事務室には緊急連絡先等を掲示してあります。 ・利用者の皆様の体調不良に対して迅速に対応しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地震等緊急時の対応マニュアル(H23年10月)を作成しており、1. 地震発生時、2. 風水害の発生、3. 病人・負傷者の発生、4. 不審者侵入、5. 危険物の放置、6. 火災発生と、あらゆる緊急時を想定し作成している点は評価できる。また、前述に加え、火災ベルが鳴動した場合の詳細対応フローや、非常放送(火災の場合&地震の場合)の例文が用意されており、パニック時にも確実に行動できるよう準備されている。 ・館内巡回については、毎日職員が17時過ぎに点検している(防火確認簿に記録)他、警備会社でも月1回の休館日に巡回を行っている。 ・避難訓練について、単に避難の訓練だけでなく消防設備管理委託業者の協力を得て、1. 模擬119番通報。2. 非常放送・消火栓等の操作方法。3. 避難スロープ体験。4. 水消火器による訓練を実施しており、実火災を想定した有効な訓練が行われている。
V ・ 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・常勤2名(所長・主任)、非常勤20名(奇数月・偶数月の午前番、午後番の4班体制)で運営しています。朝夕のミーティング時や午前番と午後番の交代時の引継ぎで事務連絡を行い情報の共有化を図っています。 ・行政の窓口である中区地域振興課とは事業実績の月報の提出等々をはじめ連絡を密にして運営しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報について、毎月末に個人情報保護責任補助者が施設での個人情報管理状況をチェックし、その状況を指定管理者事務局に報告している。 ・経費削減取り組みについては利用者にも情報開示し、節電のための蛍光灯の間引き等について了承頂くよう取り組んでいる。 ・女性職員用の相談窓口を設置し、職場での人間関係や仕事上の悩み・その他相談しにくいことなどを受け付ける仕組みづくりをしている。 ・日誌管理について、開館時間よりも日常清掃業務の開始時間のほうが早いいため、運用上清掃員が開館しており、営業自体は9時から行う体制となっている。現在の日誌フォームでは閉館時間については記載しているが、営業開始時間については記録されていないので、開始時間についても日誌に記載することを推奨します。
VI ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢化が進むなか利用者の体調不良が突然生じることが目立っています。その対応については機敏な適切な対応が図られるよう朝夕のミーティング時を始め機会がある度に救急連絡の方法等の確認・周知を行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・評価シート内の指定管理者記述欄には、利用者への対応の苦慮について記述されているが、トラブル件数としては大分少なくなっており、区への苦情件数が大幅に減っているとヒアリングで伺っている。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p data-bbox="137 412 794 472"><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="137 656 794 712">・地元連合町内会の定例会に当館の事業PRのチラシを持参し各町内会掲示板への掲示を依頼しています。 <li data-bbox="137 712 794 768">・地元中学校の課外事業(福祉体験・職場体験等)への協力施設として生徒の受け入れを行っています。 <li data-bbox="137 768 794 891">・中区老人クラブ連合会のシニア大学、カラオケ大会、盆踊り大会の会場として提供し、運営をサポートしています。さらに、これらの催事に参加する地域の皆様にこの施設のPRに努めています。 <li data-bbox="137 891 794 1014">・社会福祉協議会主催の地域の一人暮らしの高齢者を対象にした「お楽しみ食事会」の会場として隔月利用していただいています。その開催の場を借り、当館の事業PRも行っています。 	<p data-bbox="794 412 1455 472"><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p data-bbox="794 506 906 535">ヒアリング</p> <p data-bbox="794 562 1455 622"><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p data-bbox="794 887 1455 947"><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p data-bbox="794 994 1455 1171">福祉の体験学習として施設訪問の受け入れをしたり、職場体験の受け入れを実施している。 また今年からは、横浜市麦田地域ケアプラザと中区役所が主体となった地域支えあい連絡会に参加し、区役所・地域ケアプラザ・民生委員・町内会長と定期的な打合せを行っている。</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 data-bbox="135 159 794 224"><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 data-bbox="135 504 794 660">・中区老人クラブ連合会主催のシニア大学、社交ダンス講習会、スポーツ教室、カラオケ大会、盆踊り大会等の会場として当センターを提供し、併せて事業運営を側面からサポートしています。さらに、これらの催事に参加する地域の皆様に、この施設のPRに努めています。</p>	<p data-bbox="794 159 1457 224"><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p data-bbox="794 246 901 280">ヒアリング</p> <p data-bbox="794 302 1457 369"><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p data-bbox="794 627 1457 694"><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p data-bbox="794 784 1457 873">老人クラブ主催の活動について、会場の提供、PR協力をしており、スポーツ関係の企画については共催するなど、施設スタッフと一緒に企画を作り上げる支援をしている。</p>

(2) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<p data-bbox="135 1144 1457 1176"><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p data-bbox="135 1299 1457 1332"><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)>	
平成25年3月6日に開催し、利用者39名が参加している。センターの運営内容報告、アンケートの結果報告、ご意見・ご要望・課題の抽出などを行っている。今年度も3月に実施予定。	

②利用者会議等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者会議議事録)	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成24年度の利用者会議からは部屋の優先利用や卓球台の更新に関するご意見から課題を抽出している。また、利用者申請手続きが他の施設よりも効率的な仕組みづくりとなっているというサービスに係る優れている点に関する声も抽出している。	

③利用者会議等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(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)> 対応策の具体例としては、パソコン教室に関して施設に設置されているパソコンが古すぎるという意見があり、利用者との協議をした結果、パソコンを持参頂いた上で教室を開催することとなった。	

(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)> 実施時期:(利用者アンケート)平成24年12月～平成25年1月(今年度も実施予定) 実施規模:(利用者アンケート)各利用団体への配布・館内配架により計566名から回答あり。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 年1回の利用者アンケートのほか、「趣味の教室」を前期・後期に開催しており、その開催後にもアンケートを実施している。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケート綴り) <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケートで寄せられたご意見の内容とその数を記録し、課題を抽出している。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケート綴り) <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)>	
アンケートで「不満」と答えた方の中で、「トイレの石鹸の泡が少ないため洗った気がしない」という意見があったが、水石鹸は泡立ちが悪くても十分洗浄できている旨を説明したポスターを分かりやすく掲示するなど対応している。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ホームページ) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設のホームページ内の「新着情報」からアンケート結果をPDFデータで閲覧できる仕組みとしている。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 公衆電話のすぐ横にご意見箱を設置。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ご意見箱のほか、ホームページに「よくある質問」のページがあり、質問をしなくても予め回答が分かるように掲載されている。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(意見・苦情の取扱いについて、第三者委員の設置について)	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 意見・苦情の受付、対応、第三者委員会の設置について仕組みづくりされており、苦情解決責任者・苦情受付担当者・第三者委員名も明記された資料が整備されている。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内の掲示	
<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)> 意見・苦情の受付・対応・第三者委員会の設置に関する掲示をすると共に、福祉サービスに特化した相談窓口情報もその近くに掲示している。	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見箱の書類をファイリングしている。対応内容・結果も記録し、受付整理ナンバーでの管理も行っている。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(苦情ご意見綴り、平成24年度事業報告書)</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>例えば、男性用シャワーの水量が少ないというご意見から、水量調整ストレーナのゴミ取り対応をするなど、対応策を実施している。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情の内容・対応について掲示したり、利用者会議時に参加者へ説明している。なお、苦情の内容によっては、個別に対象となる利用者に直接回答するなど状況によって臨機応変に対応している。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当センターの利用案内等を受付に配架し、はじめてのご利用の皆様には詳細にわたり利用方法をご説明しています。 ・広報紙を地元町内会に配布し当館の活動状況等を周知し、さらに「趣味の教室」をはじめ事業の周知を図るためチラシ・ポスターの掲示等を依頼しています。 ・当センターのホームページで施設案内を掲載しています。 ・中区役所と連携して「趣味の教室」をはじめ事業の周知を図るため広報区版を活用しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>各教室の様子写真を一箇所に纏めて掲示したり、受付前ロビーや階段の壁面などを利用して作品の展示をして、情報提供している。 またシャワーの利用に関する案内も入口入ってすぐの目に付きやすい場所に記載するなど工夫されている。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input 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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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 type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修ファイル) <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)>	
平成24年度では、12/4と12/18の2回に分けて、法人主催で個人情報研修と同時実施をしている。今年度も同様に実施する予定。	

(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>・前期・後期の「趣味の教室」は、市の実施要領に基づき企画し、カリキュラムは毎年のアンケート結果を踏まえ決めています。</p> <p>・健康づくりに重点を置いた「健康体操」「エアロビクス」などの企画を立て実施しています。</p> <p>・中区第三地区保健活動推進委員会の健康増進のための事業「さわやか歩こう会」を共催しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</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>体を動かす健康体操・エアロビクスのほか、パソコン教室などを企画している。特にパソコン教室は好評とのこと。</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>・生活相談や健康相談は窓口等で随時受け、関係機関と連携し対応しています。</p> <p>生活相談は相談内容が多岐にわたる場合が多く、また当然のことながら個人情報にかかることでもあり対応は応接室で個別に対応しています。相談内容により地域ケアプラザ等関係機関連携し、速やかな対応を行っています。</p> <p>・春と秋に区役所と共催し健康教室を開催し、その際保健師による健康相談を行っています。</p> <p>・利用者はリピーターの方が多く、顔見知りとなった方々に対してスタッフが見守り機能を果たしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>健康教室は利用者に人気とのこと、平成25年度には、骨や脳年齢の健康教室を開催し健康相談を行っている。また医療費節約講座なども企画している。</p>

(6) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・当センターのホームページに施設案内・各種事業等を掲載しています。 ・地元町内会に依頼して各世帯に当館の広報を回覧していただくとともに、各種事業について周知を図るため町内会の掲示板にチラシを掲示していただいています。 ・センター施設のフェンスを利用し活動内容のPRを行っています。 ・横浜市の広報紙の区版に事業のお知らせを掲載しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>掲示板の下に机が設置されており、A4サイズがぴったり収まるように仕切りを作るなどして、ちらしを綺麗に配置しているため、どのようなちらしがあるのか、一目で分かりやすい。</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>・協会主催の人権研修・接遇研修に全員参加し、窓口対応・電話対応等のスキルアップに日々努めています。 ・来館した方、退館する方への挨拶の励行を行っています。 ・利用者の皆様から頂く苦情等については、朝夕のミーティングでスタッフとの情報の共有化を図り、改善を行っています。</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>制服を着用しており、利用者への挨拶も受付スタッフに限らず清掃員も大きな声で実施している。</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>・部屋の稼働率は機能回復訓練室が7割を超えてその他の部屋もそれなりに稼働していますが、屋上のグラウンドの稼働率が極端に低いので運動系の団体に利用を働き掛けています。</p> <p>・大広間の利用は、カラオケを中心に利用していただいています。将来的には当センターの自主事業を大広間を使い実施したいと考えています。</p> <p>・施設の老朽化に伴い部屋の装置・備品も古くなり、利用者の皆さんから更新要望がありますので順次更新しています。</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>屋上スペースの利用方法に関して、同指定管理者が管理しているログハウスでのサッカー教室を依頼している会社と一緒に、有効的な利用方法について検討している。</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>施設前の入口にベンチや椅子が多数あり、綺麗に保たれている。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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)> 7/25実施の「設備総合巡視・月次点検表」において、“消火ポンプ室、照明球切れ”の指摘があったが、即日購入しスタッフにより取替え済みである。通常消火ポンプ室等の機械室は利用者の目に触れるエリアでない(関係者以外立ち入り禁止)ため、交換が遅れがちになることが多いが、当該施設においては、消火ポンプの重要性を理解し即日対応している点は評価できる。	

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)> 外注での清掃員による日常清掃業務は15時終了のため、それ以降の対応は施設スタッフにて実施している。床面等の清掃のほか、草むしりやシャワーカーテンの洗い、大広間の座布団のカバー取替えなども行っている。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 備品番号シールが貼れない備品については、写真を撮影し台帳に綴じこんで明確に特定できるように工夫している。	

②老人福祉センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う老人福祉センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
建物裏にゴミ庫があるが、綺麗に整頓されている。	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市のごみゼロルート回収を実施している。 また、館外には資源回収ボックスが設置され、周囲にゴミが散乱することなどなく美観が保たれている。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・各種機械設備の管理、清掃業務、夜間機械警備などは業者委託を行っています。 また、朝夕スタッフによる目視によるチェックを行い衛生管理に努めています。・シャワー室のカーテン・マット等は毎日スタッフが洗濯等を行い清潔にしています。 ・部屋の清掃についても、スタッフが机拭き、黒板清掃などを行い利用者の皆様が気持ちよく使用できるよう心掛けています。 ・雑草取りについても、スタッフが直接行い館の美化に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

(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>ウォータークーラーの水質検査結果報告書を水飲み場の近くに掲示したり、害虫防除に関する消毒済証を受付に掲示するなど、衛生面での情報公開も積極的に実施している。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品台帳について、施設で購入した備品はすべて市所有との決まりになっているとのことだが、台帳を見た人誰もがわかるように、台帳の表紙に「横浜市所有」と記載するなど、明確化することを推奨します。</p>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input 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)>	
地震等緊急時の対応マニュアル(H23年10月)を作成しており、1. 地震発生時、2. 風水害の発生、3. 病人・負傷者の発生、4. 不審者侵入、5. 危険物の放置、6. 火災発生と、あらゆる緊急時を想定し作成している点は評価できる。また、前述に加え、火災ベルが鳴動した場合の詳細対応フローや、非常放送(火災の場合&地震の場合)の例文が用意されており、パニック時にも確実に行動できるよう準備されている。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、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)>	
毎月の休館日に警備会社が朝夕に巡回し、結果報告書を起票している。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(鍵貸出簿)、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)>	

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)> 館内巡回については、毎日職員が17時過ぎに点検している(防火確認簿に記録)他、警備会社でも月1回の休館日に巡回を行っている。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎朝施設スタッフが施設内をチェックし、問題があれば日誌に記録し、他スタッフにも周知している。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> H24.11.12.不審者対策講習会(山手警察署生活安全課) 内容 1. 不審者の対応について 2. ロールプレーイング 3. 質疑応答	
<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)>	
上記のような研修のほか、年度初めに全体会にてマニュアル確認を行ったり、防災訓練に合わせて緊急時の対応トレーニングを行うなど、有事の際に向けての取り組みを行っている。	

(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

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><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)> H24.10.12&10.17.救急時における手当の基本技術習得と心得(AED操作等) 館長、主任、コミュニティスタッフ、全員出席。</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>AED点検を毎日実施し、記録を付けている。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 横浜市連絡先確認票(夜間、緊急時連絡先)を確認。</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当施設は横浜市での位置づけがないとのことであるため、評価対象外施設と判断。</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>施設としては、防災計画の対象施設にしてもらおうべく区に提案をしており、積極的な体勢である。</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>単に避難の訓練だけでなく、消防設備管理委託業者の協力を得て、1. 模擬119番通報。2. 非常放送・消火栓等の操作方法。3. 避難スロープ体験。4. 水消火器による訓練を実施しており、実火災を想定した有効な訓練が行われている。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②協定書等のとおりの開館しているか？

※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。

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり開館していると判断する。

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input 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	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
館内での掲示、ホームページでの公表	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※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)>	
外部講師を招いて、職員がよりレベルアップできる研修内容を計画している点は評価できる。	

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)> 受講者名簿にて確認。	
<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)> 「笑顔で接客を～」～按揭研修ホスピタリティの達人の輪を広げよう～ 内容 現代人ホスピタリティ事情・ネガティブからポジティブへ・人間力+関係力=現場力UP・支援的コミュニケーション術等	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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>・協会主催の研修会に全員参加できるように実施日を複数日で設定しています。 ・研修に参加しやすいように日程調整性を行い全員参加できるようにしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>受講者名簿にて確認。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受講日を2日間設定して、全員がどちらかの日程で受講できるよう工夫している。 また年度初めのミーティングにて、職員に対して研修内容とその時期について連絡している。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(ミーティング記録)</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>	

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)>	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> ・協会が指定管理を受けている各施設の施設長が月に1回集まり情報交換等を行うが共有すべき情報等は、朝夕のミーティングでスタッフに報告をして共有化を図っています。 ・18区の各老人福祉センターの所長が月に1回集まり情報交換等を行うが共有すべき情報等は、朝夕のミーティングでスタッフに報告をして共有化を図っています。 ・新聞・雑誌等メディアでの情報についても共有すべき情報等は、朝夕のミーティングで報告をして共有化を図っています。 	現地確認 <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)>
	事務所内の掲示板には、連絡事項の周知は2週間以内に、というスローガンが掲示されており、職員スタッフ間での情報共有化の徹底が窺える。

(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)>	

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 type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
研修は12/4と12/18の2日間に分けて行い、職員全員が参加できる体制で実施している。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<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、資料(個人情報管理状況チェックリスト)、ヒアリング</p> <p><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)></p> <p>毎月末に、個人情報保護責任補助者が施設での個人情報管理状況をチェックし、その状況を指定管理者事務局に報告している。</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>指定管理料については指定管理者事務局にて帳票作成・管理をしており、利用料金・自主事業に関しては施設にて帳票作成等を行っている。</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)> 現場確認、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)>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(収入伝票等経理書類) <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <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)>	

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
<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)> ・各種委託については競争性を高めるため見積もり合わせを行い契約を行っています。 ・光熱費の節減を図るため蛍光灯の間引き・シャワーの温度を夏場は下げるなど行っています。 ・物品の購入はきちんと在庫管理を行い、必要最小限度の購入を行い購入先はネットからの購入も活用しています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <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)> 経費削減取組みについては利用者にも情報開示し、節電のための蛍光灯の間引き等について了承頂くよう取り組んでいる。

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 女性職員用の相談窓口を設置し、職場での人間関係や仕事上の悩み・その他相談しにくいことなどを受け付ける仕組みづくりをしている。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> 開館時間よりも日常清掃業務の開始時間のほうが早いため、運用上清掃員が開館しており、営業自体は9時から行う体制となっている。現在の日誌フォームでは閉館時間については記載しているが、営業開始時間については記録されていないので、開始時間についても日誌に記載することを推奨します。

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「趣味の教室」は、市の実施要綱に基づき実施しています。 ・区役所の事業の子育て中の母親を対象にした「育児教室」が当センターで実施していますがスムーズに行えるよう側面からサポートしています。 ・市のごみ減量リサイクル事業に協力し、利用者にはごみの持ち帰りをお願いするなどしてのごみの減量化に努めています。 ・当センターが選挙投票所と位置付けられていますのでスムーズに選挙事務が行えるよう側面からサポートしています。 ・市・区の事業の周知用広報・啓発の文書の配架を行い事業協力を行っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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>市や区での取り組みに関するポスターを積極的に掲示し、利用者へのPRを行っている。 また、今年から横浜市麦田地域ケアプラザと中区役所が主体の地域支えあい連絡会に事業参加し、地域での連携強化に努めている。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢化が進んでいる中で、利用者の中には高齢者特有の病状らしき方々の利用が見られ、その対応に苦慮しています。 ・リピーターの方々が多く来館し、特に大広間を利用される方々に我儘を言う方や利用者間でのトラブルが多く発生しその対応に苦慮しています。 ・建物が25年経過し、電気機械設備、空調衛生設備に老朽化が目立ちその対応に苦慮しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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>指定管理者の記述欄には、利用者への対応の苦慮について記述されているが、トラブル件数としては大分少なくなっており、区への苦情件数が大幅に減っているとのこと。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>屋上スペースの利用方法について、屋上庭園として利用者による家庭菜園やガーデニング体験の場とするのはいかがでしょうか？</p>