

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：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>地域町内会長や中区老人クラブ連合会長に「地域連絡会」委員に就任していただき、ご意見ご要望を施設運営に反映させています。また地区連合町内会定例会や地区社会福祉協議会総会に参加して地域の動向を把握し、相互理解を深めています。地元町内会・連合町内会や地区社会福祉協議会、中区老人クラブ連合会等の各種事業に当施設をご利用いただくほか、資料作成の支援、事業を共催するなどして連携を行っています。特に地区社会福祉協議会主催の「一人暮らし高齢者お楽しみ会」は長年会場として利用されています。</p> <p>「老年看護実習」の場として、区内・市内の看護専門学校の生徒を受け入れて、高齢者の余暇活動を実際に見ていただくと同時に若い人に「老人福祉センター」を知っていただく機会にもなっています。</p> <p>これら地域との連携を通じ、地域と当施設が相互に活動の幅を広げていると考えています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 毎年6月に開催する地域連絡会は、委員の町内会長など地域代表に加えて、区役所からも参加いただき、当施設の事業報告・事業計画を説明し、地域代表から率直な意見・要望を提案され、施設運営上の参考になっています。 連合町内会とは、定例会議に所長が出席し、情報交換を行うなど連携があります。当施設は地区社会福祉協議会のメンバーになり、同協議会主催の「ひとり暮らしの高齢者お楽しみ会」の会場を長年提供しています。 市内の看護専門学校の学生の看護実習を毎年受入れています。利用者の余暇活動を見ていただき、利用者との世代間交流にもつながる一方学生達には、老人福祉センターの存在を認知していただく機会にもなっています。
II ・利用者サービスの向上	<p>年1回「地域連絡会」を開催し、地元住民を中心とした委員の皆様からご意見をいただき、運営や事業実施等に反映させています。</p> <p>年1回利用団体を対象に「利用者会議」を開催し、利用者の皆様から職員・スタッフの対応、施設管理、事業内容など多岐にわたるご意見を伺い、施設運営、事業実施などに反映させています。またこれに合わせて「利用者アンケート」を実施し、アンケート結果も運営に反映させています。</p> <p>「趣味の教室」修了時に受講者アンケートを実施し、ご意見をその後の事業企画の貴重な資料として活用しています。</p> <p>館内1階・2階に「ご意見箱」を設置し、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の対応をします。</p> <p>各種アンケート結果や、要望等対応結果については館内に掲出するとともに、ホームページにも掲載して公開、周知を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 毎年2月に利用者会議を開催しますが、会議直前の1月に利用者アンケートを実施し、利用者アンケートの結果を利用者会議で報告し、利用者の直近の意見・要望を参考にして利用者会議を行うことがより有意義な会議とする工夫は評価されます。 館内の1階と2階の2ヶ所に意見箱を設置し、同じ場所に苦情の流れや第三者委員、福祉サービス運営適正化委員会の掲示も行い、利用者へ広く苦情の受け入れ窓口を周知しています。 利用者の増加を図るために、70才代以下の比較的若い世代の利用者を増やすことが重要だと考え、利用者の声を反映して、60代の高齢者の興味を惹くべく、スマホ教室、シニアディスコ、体験ドローン講座など新しい企画に取り組んでいることは評価されます。
III ・施設・設備の維持管理	<p>開館して36年が経過しており老朽化が進んでいるので、長寿命化を念頭に、計画的な維持管理に努めています。また、高齢者が利用する施設であるため、特に安全面に注意して点検を行っています。</p> <p>各種設備の保守点検、日常の清掃業務、植栽の管理、夜間警備などは業者に委託して実施しています。消防設備、エレベーター、自動ドアなどの安全にかかる設備の保守点検や水質検査など衛生面にかかる業務については専門業者に委託して法令等に沿った管理を行い、不具合があれば早急に対応をとります。</p> <p>このほか日常点検は、スタッフが朝夕目視により実施しており、軽微な修繕はスタッフが対応しています。</p> <p>建物・設備の大規模な修繕については、中区役所、建築局と協議・調整を行いながら計画的に対応しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> スタッフは業務日誌に沿って施設内外の清掃を行い、シャワー室のカーテンやマット、ロッカー等も毎日清掃除菌をして感染症対策等清潔維持を図っています。 卓球台などの備品の貸出時にはスタッフが必ず立ち合い安全の確認を行っています。また日常のスタッフの見回りと利用者からの報告等で受けた備品等の不具合は速やかに対処し、安全と清潔維持を図っています。 グラウンドゴルフ等にも利用できる広い屋上はアクティブシニアに利用され、モルック等の利用の問い合わせなど好評を得ています。スタッフも午前・午後の屋上点検で清掃を兼て安全の確認を行っています。 体調不良時には休憩ができるように控室にベッドを用意し、各室には事務室と連絡ができる内線電話も備えています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
--	------------------	-----------------

IV ・緊急時対応	<p>緊急時対応マニュアルを作成して、事件・事故、災害等の緊急時には職員・スタッフが的確に対応できるよう訓練・研修を行っています。また、事務室内に緊急連絡先、救急車・消防車要請等を掲示しています。</p> <p>消防計画に基づき年2回の防災訓練を実施しています。消防設備会社の協力の下、消火訓練、火災受信機等の操作訓練、避難経路の確認を行います。このほか、年1回協会主催でAED取扱い講習を実施し、職員・スタッフ全員が受講します。</p> <p>体調不良者が出了場合には、職員・スタッフが連携して迅速的確な対応に努めています。</p> <p>建物内外3か所に監視カメラを設置し、事件・事故への注意、迅速な対応に備えています。夜間、休館時は、警備会社による機械警備が行われており、異常が検知された場合には警備員が至急確認に来ることになっています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・血圧計を取り口に置き、監視カメラも設置しています。始業前には自動ドアやエレベーター、AEDのインジケーター点検を実施し、閉館前には防火確認簿に沿って館内外を所長を含めた2名で2度安全確認をするなど事故防止を徹底しています。 ・AED取扱い講習は職員・スタッフ全員が受講出来るよう10月と11月の2回に分けて行い、防災避難訓練は令和6年9月、令和7年2月に消防設備会社の協力で全職員・スタッフが参加できるように休館日に行い、避難経路の確認、消防設備の使用方法、非常放送盤の操作確認をしています。 ・事務室内に役所等の緊急連絡先、救急車・消防車要請等も掲示し、地域防災拠点・広域避難場所の経路図もファイルしています。がけ崩れなどの風水害時には避難受け入れ所としての役割も担っています。また地域防犯としてアクティブ交番とも協力しています。
V ・組織運営及び体制	<p>常勤職員2人(所長・主任)とコミュニティスタッフ16人(4人×4班)で運営しています。コミュニティスタッフ4班は偶数月・奇数月／午前・午後の当番が固定されており、班内での緊密な連携が図られています。また、班内での業務は毎日ローテーションで担当するので、欠席者がいても業務を補完できる体制になっています。</p> <p>朝夕のミーティングや午前午後の引継ぎ、業務日誌などにより各班の情報共有を図っています。また、年2回職員・スタッフ全体会議を行い、課題の検討、業務改善に向けた話し合いを行います。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナ感染症拡大に伴い、横浜市や中区役所と調整の上、一部業務の見直しを行い、コミュニティスタッフの業務分担を変更しました。この見直しにより、各班5名を4名の体制とし業務の効率化と経費削減を図りました。 ・日常は、朝夕のミーティングや午前午後の引継ぎ時に情報共有を行っています。半年に1回行われるスタッフ全体会議は、休館日を活用して6ヶ月間の業務の課題の検討と次の半年間の目標を所長・スタッフ間で話合う重要な会議になっています。
VI ・その他	<p>新型コロナウィルス感染拡大に伴い、健康福祉局及び中区役所と調整の上、一部事業の見直しを行いました。合わせてコミュニティスタッフの業務分担を変更し各班5人を4人の体制として業務効率化と経費削減を行いました。</p> <p>利用団体の発表の場としてクリスマス会を開催しています。発表の場を設けることにより利用者のモチベーション向上とサークル活動の活性化が図られています。</p> <p>また、全区展開が行われる前から、介護予防事業に力を入れています。音楽健康体操＆ストレッチやドローン操作体験、お達者健診など楽しみながら介護予防につながる講座を実施して、好評です。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で中断していた利用団体の発表の場として令和5年度のクリスマス会から団体発表会を再開し、令和6年度も継続、利用者のモチベーションアップとサークル活動の活性化を図っています。 ・地域に開かれた事業として、庭園の一部を利用して近隣の地域住民が「畑クラブ」と称するサークル団体を登録し、野菜の栽培を行う事業を支援しています。畑クラブは、夏場の水やりなどの際には、庭園の花や木にも水やりのボランティアを行っていただいている。

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ているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)> 地元の第三地区連合町内会の定例会議に出席し、当施設の近況についての情報提供、事業への協力をお願いしています。また、(行事参加等も含め)町内会の動きについても把握し運営に生かしています。 当施設は、第三地区社会福祉協議会のメンバーとなっており、総会に参加して活動などの情報を収集しています。総会や「ひとり暮らし高齢者お楽しみ会」の会場として利用していただくほか、「さわやか歩こう会」を共催しています。 中区老人クラブ連合会会長に地域連絡会委員を依頼し、施設運営にご理解をいただくとともに様々なご意見をいただいています。同会が主催するシニア大学、作品展、社交ダンス講習会、中区ストレッチ教室、ラークス(合唱)に会場を提供しています。 中区民活動センターの事業に協力するとともに、同センターを通じて区内施設にチラシ配布を行っています。	<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)> 令和5年度事業報告書、連合町内会定例会資料、チラシ、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)> 地元の連合町内会の定例会に所長が出席し、当施設の自主事業などのPRを行い、地域の情報を得ています。また地区社会福祉協議会のメンバーになり、総会や「ひとり暮らしの高齢者お楽しみ会」の会場を提供したり、イベントの共催も行っています。 ・看護専門学校の学生の看護実習を受け入れ、利用者の活動状況を見ていただき世代間交流にもなり、老人福祉センターを認知していただく機会にもなっています。

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
<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)> 中区老人クラブ連合会会長に地域連絡会委員を依頼し、施設運営にご理解をいただくとともに、様々なご意見をいただき、運営に反映させています。 同会の主催するシニア大学、作品展、社交ダンス講習会、中区ストレッチ教室、ラーツス(合唱)に会場を提供しています。年間または半期の計画にしたがい、優先予約により日時・部屋の確保に便宜を図っています。特にシニア大学、作品展は、資機材や複数の部屋の確保などにより事業運営をサポートしています。 また、シニア大学、作品展には多くの方が参加されますので、この機会に当施設のPRを行っています。	<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)> シニア大学資料、チラシ、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)> 中区老人クラブ連合会会長に地域連絡会の委員を委嘱し、当施設の運営面でもご意見をいただいている。同会の主催するシニア大学、作品展、社交ダンス講習会などの開催場所を提供し、協力しています。シニア大学、作品展には、地域の方々が多く参加されるので、当施設のPRの機会にもなっています。

(2) 地域及び地域住民との連携全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地域の町内会長や中区老人クラブ連合会長の地域代表を委員として、中区役所職員にも参加いただき年1回の地域連絡会を開催し、当施設の事業計画・事業報告を行い、地域の代表から率直な意見や助言をいただき、施設運営に反映させています。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

II. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議等

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2月に利用者団体の代表に参加いただき利用者会議を実施しています。利用者会議に先立ち利用者アンケートを実施し、利用者アンケートの結果も勘案し、有意義な会議になるよう工夫しています。	

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2月19日開催利用者会議議事録、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5年度事業報告書、ヒアリング	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者アンケートや利用者会議にてだされた課題に応えて、和式トイレの洋式化、工作室などの傷んだ建具の修繕、大広間の畳替えなどを実施しました。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 令和6年1月5－31日の1ヶ月間利用者に対してアンケート実施。318名から回答を得ました。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者全体に対するアンケートとは別に、趣味の教室の修了時にアンケートを実施し、利用者の声を収集し、その後の趣味の教室の企画に役立てています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度利用者アンケート結果集計表、ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者の年齢層が70から80代中心で、今後は若手の60代の利用者を増やすことが課題として取り上げられています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度利用者アンケート結果集計表、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)> 若手の利用者を増やすためには、来館を促す新しい趣味の教室やイベントを開催する必要があるとして「シニアディスコ」や「体験ドローン講座」などの新企画を実施し、好評でした。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、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階の利用者の動線上の目立つ場所に閲覧用と表示した「利用者アンケート」を常置しています。またホームページ上でも公表しています。	

(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 type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 1階のロビーの一角に意見箱が設置され、用紙と筆記用具も常置されています。	
<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)> 意見箱には、「個人情報はお守りいたします。」との掲示がなされており、個人情報保護への配慮がなされています。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング	
<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)>	

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)> 苦情解決の仕組みを記した「苦情の流れ」及び「第三者委員の設置について」を1階ロビーの一角に掲示しています。	
<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)> 苦情解決責任者以外に、第三者委員の名前も明示しています。また福祉サービス運営適正化委員会の案内も併せて掲示し、利用者へ苦情の申し立てがしやすいよう配慮しています。	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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

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

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input 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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 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)>
意見・苦情及び処理ファイル、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 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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <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

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
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

(4)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>受付に当施設の「利用案内」「老人福祉センターのご案内」を配架し、当施設の「団体利用規程」を掲出しているほか、ホームページに掲載して利用方法を周知しています。初めてご利用になる方には、窓口で丁寧に利用方法を説明しています。</p> <p>趣味の教室や自主事業等については、広報よこはま区版に掲載するほか区民活動センターに依頼して区内各施設での配架をお願いしています。また、ホームページにも掲載して周知を図っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、利用案内、老人福祉センターのご案内、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>受付に利用案内や老人福祉センターのご案内を配架し、ホームページでも利用方法を周知しています。趣味の教室や自主事業については、ホームページで案内するだけでなく、広報よこはま中区版に掲載するほか、なか区民活動センターに依頼して区内の各施設にて配架をお願いしています。</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 checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)>	
部屋の団体利用については、申込が重なる場合には、他の部屋の使用を薦めたり、人気のある工作室の場合はパーテーションにて2団体が使うなどの工夫で抽選になるケースはありません。	

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)> 研修報告書、ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
今年度は令和7年2月にパワーハラスメントに関する研修を所長が講師で実施しました。	

(5)健康の増進、各種相談

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜どのようなニーズ・施策を踏まえて、何の取組を行っているのかを記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>「趣味の教室」は前期・後期各6講座程度実施しています。健康増進に資する「シニアディスコ」などの運動系講座と生きがいづくりにつながる「かな書道」などの文化系講座をバランスよく配しています。企画にあたっては、利用者アンケートや趣味の教室修了時に行うアンケートの結果等を踏まえ、ニーズに応じたカリキュラムを選定しています。</p> <p>健康福祉局からの予算配付されている「介護予防事業」では、脳トレと運動を組み合わせた「音楽健康体操&ストレッチ」や、「体験ドローン講座」を実施しています。</p> <p>また、気軽に楽しく健康増進を図るために第三地区保健活動推進員と「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>趣味の教室計画書、ホームページ、ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>趣味の教室は、前期・後期それぞれ6講座程度を実施しています。趣味の教室終了後、利用者からアンケートを取り、結果を踏まえて、次の趣味の教室の企画作りの参考にしています。コロナで中止になっていた登録団体の発表会を令和5年度のクリスマス会から再開し、利用者に喜ばれています。</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>生活相談や健康相談には随時対応をすることにしています。これらの相談は、内容が複雑多岐にわたり、プライバシーにかかる場合も多いことから、常勤職員が応接室で対応します。また、内容に応じて地域ケアプラザや区役所につなぐなど迅速・適切な対応に努めています。</p> <p>日常生活における生きがいづくりなどの相談に対しては、ニーズを把握し、当施設の自主事業や利用団体の活動を紹介することなどを行っています。また、職員・スタッフは利用者の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>お達者健診測定会資料、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>生活相談や健康相談は所長・主任が随時応接室で対応しています。自主事業の「お達者健診PLUS測定会」は高齢者の身体・頭・口に関する測定を行い、健康相談の機会にしています。</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>年4回スタッフの編集により「麦田清風荘だより」を発行し、施設内外への掲示、配架して、事業やイベントのお知らせ、施設の状況などをお知らせしています。 イベントや講座の周知は、広報よこはま区版への掲載が最も効果的で、有効に活用しています。また、当施設のホームページにも掲載し広く周知を図っています。 イベント・講座のチラシは区民活動センターを通じて区内の施設に配架を依頼しています。</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>広報紙「麦田清風荘だより」、自主事業チラシ、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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年4回発行している広報紙「麦田清風荘だより」は、施設内外へ掲示・配架し、自主事業やイベントのお知らせなどをPRしています。趣味の教室、イベント、講座などは、ホームページに掲載し、広く地域へPRしています。またイベント・講座は広報よこはま中区版へ掲載するとともになか区民活動センターを通じて区内の施設へ配架し、周知を図っています。</p>

(7)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>日々の対応として、①入館者、退館者への挨拶をする②電話対応時には、はつきりと話し、責任ある対応を心がける③相手の話を十分に聞く④不快感を与えない身だしなみを心がけ、スタッフ用の制服・名札の着用⑤耳の遠い方や物忘れをしやすい方などには相手の状況に応じた対応を心がけることなどを励行しています。 協会主催の接遇研修、人権研修を全職員・スタッフが受講することで利用者への対応をしっかりと身に着けられるようにしています。 また、認知症サポーター養成講座の募集があった場合には、未受講者に受講を促し、適切な対応に努めています。</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>当協会の全体研修にて、接遇研修を取り上げて、全職員・スタッフが受講しています。また利用者の中には、認知機能に多少不具合のある方もいるので、スタッフは認知症サポーター養成講座を受講し、適切な対応ができるよう取組んでいます。</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くと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>利用実績集計から、部屋ごとの曜日別・時間別の利用状況を把握し、趣味の教室や自主事業の講座などを実施する際に、可能な場合は稼働率の低い部屋・時間帯を割り当てています。また、団体利用で希望枠が競合した場合には、各団体の特性を勘案して、他の部屋を紹介するなど、平準化・稼働率向上に努めています。</p> <p>アンケートや意見箱などに寄せられたご意見や苦情は、職員・スタッフで共有するとともにスタッフの意見も取り入れながら対応を検討します。施設の運営、職員の接遇等に関するご意見には、課題を明確にしたうえで、迅速に対応します。また設備等については優先度などを勘案して対応しています。</p> <p>引き続き、ニーズや人気の高い講座を企画して利用者増を図るとともに、日常的に利用者の声を敏感に受け止め、満足度向上に努めます。</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> <ul style="list-style-type: none">趣味の教室や自主事業の講座などを実施する際には、可能な場合は、稼働率の低い部屋・時間帯を割り当てたり、団体利用で希望枠が競合した場合は、各団体の特性を勘案して他の部屋を紹介するなど稼働率の向上へ工夫を実施しています。・アンケートや意見箱などに寄せられた意見・苦情は、職員・スタッフで共有し、スタッフの意見も取り入れ迅速な対応を心掛けています。

(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>地域連絡会や利用者会議等で、利用者の高齢化と減少傾向の課題を指摘され、70才代以下の新規利用者の開拓がこの施設でも重要です。利用者アンケートや地域連絡会でも検討され、その対策として70才以下の興味を惹くシニアディスコや体験ドローン講座等の新しい自主事業・講座を実践していることは評価されます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

III. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 管理している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
建物設備の保守点検・維持管理は事故や不具合が生じないように専門業者に委託していますが、スタッフも屋上を含めた館内外の点検を行い業務日誌に記録しています。また簡易な不具合個所は職員が速やかに対処し、大規模な修繕は中区役所と協議・調整をしています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
定期・日常清掃は業者委託し、定期・日常清掃チェック表で清掃内容を確認しています。またスタッフも業務日誌に沿って施設内外の清掃を行い、シャワー室のカーテンやマット、ロッカーも毎日清掃除菌をして感染症対策等清潔維持を図っています。	

(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 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)>	
備品は全て市の所有であり、廃棄備品は物品廃棄等処理票に記入し区役所に報告しています。	

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)>	
パソコン・ファックス・検温器カメラ等の備品の確認が容易にできました。	

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)>	
卓球台などの貸出時にはスタッフが必ず立ち合いで安全を維持しています。また利用者から報告を受けた備品の不具合は速やかに対処しているため損傷部分は見受けられず安全清潔維持が図られています。	

(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)>	

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ゴミ分別を徹底し「ごみゼロルート回収」にも参加して、ゴミの減量、リサイクルに協力しています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> 館内・敷地内の日常清掃は業者委託により、毎日行っています。またスタッフも随時点検を行い、ごみの片付けや草むしりを行っています。定期清掃では、床面や窓ガラス等日常実施しない清掃を行っています。植栽等の管理は専門業者に委託して実施しています。 各部屋利用後の片付け、清掃は利用者にお願いしていますが、スタッフが点検、机拭き、黒板ふきなどを行い気持ちよく利用できるようにしています。シャワー室のカーテンやマット、ふきん、雑巾等もスタッフが洗濯して、清潔に保っているほか、照明器具の電球等の交換もスタッフが行います。 施設・設備の点検・管理は、事故や不具合が発生しないように、それぞれ専門業者に委託しています。	<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)> 現場確認・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)> グラウンドゴルフ等にも利用できる広い屋上を備えているためアクティビティシニアにも利用され、モルック等の団体利用の問い合わせもあります。植栽管理は年3回業者にお願いしていますが、スタッフも日常、水やり、草取り芝刈りを行い、観葉植物や花を飾るなどで美観の維持を図っています。

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 令和5年トイレを洋式に替え、自動水栓にもしています。また庭の一部を畠として近隣住民に貸し出す等地域交流も図っています。また体調不良時には休憩できるように控室にベッドを用意し、各室には事務室と連絡できるように内線電話を備えています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

IV. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に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)>	
災害時対応マニュアルを整備し、事務室内に役所等の緊急連絡先、救急車・消防車要請等も掲示し、地域防災拠点・広域避難場所の経路図もファイルされています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

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

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 鍵は貸出・返却時には鍵管理簿に記入して確認し、スタッフの交代時と閉館時に鍵ボックス内の鍵の本数確認をしています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 使用していない部屋は常時施錠し、屋上・1階・2階を含めた施設内外を午前・午後巡回して異常の有無を確認し、業務日誌及び連絡事項に記録して全員で情報共有をしています。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<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)>	
血圧計を入り口において体調管理をお願いし、事故防止のため監視カメラも設置しています。始業前には自動ドアやエレベーター、AEDのインジケーター点検を実施し、閉館前には防火確認簿に沿って館内外を所長を含めた2名で2度安全確認をするなど事故防止を徹底しています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に問わらず)

※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:事故防止策(チェックリストの確認ヒヤリハット等) 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)>	
老人福祉センターの「所長会」での議題・意見や、市役所からの情報提供などを含めて、朝夕のミーティングや午前午後の引継ぎ時や業務日誌により各班での情報共有を図り、事故防止に取組んでいます。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 研修のテーマ:AED取扱い講習 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)>	
AED取扱い講習は当協会主催で中消防署の協力を得て実施し、令和6年には職員・スタッフ全員が受講出来るよう10月と11月の2回に分けて行っています。	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング	
<体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用証の交付時に本人確認をすることで緊急時に家族等に速やかに連絡できるようにしています。各職員の緊急連絡先は、全職員・スタッフに配布されています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※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 type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である

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

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

中区役所と「災害時等における施設利用に関する協定」を締結し、避難者受け入れの「補完施設」として位置づけられています。

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない

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

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

年2回防災避難訓練を計画し、令和6年9月、令和7年2月に消防設備会社の協力で全職員・スタッフが参加できるよう休館日に行い、避難経路の確認、消火設備の使用方法、非常放送盤の操作確認をしています。

(6) 緊急時対応全般（その他）

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

がけ崩れなどの風水害時には避難者受け入れ場所としての役割を担っています。また地域防犯としてアクティブ交番とも協力しています。

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

V. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input 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)>	
所長1名、主任1名の2名が常勤職員で、4人が1班のスタッフが4班にて合計18名の職員体制です。新型コロナ感染症拡大に伴い、横浜市及び中区役所と調整の上、一部事業を見直し、コミュニティスタッフの業務分担を変更し、各班5名を4名の体制とし、業務の効率化と経費削減を実施しました。	

②協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input 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	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
館内窓口横に閲覧できる旨を表示しています。	
<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)>	
本部で「年間研修計画」を作成し、全職員に研修を行っています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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:個人情報保護研修・接遇研修・AED研修 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)>	
スタッフ全員が研修を受けられるように、休館日に行ったり、複数回に分けて研修を実施しています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>接遇研修など協会が主催する研修は、偶数月と奇数月の2回実施し、全スタッフが勤務に支障なく参加できるようにしています。また、常勤職員も業務に支障ないようそれ別別の回に出席しています。研修への参加は勤務扱いとされています。当施設で研修を実施する場合は、朝礼等の時間や全体ミーティング時に行い、全員が参加できるように工夫しています。</p> <p>業務に関連する認知症センター養成講座などは、スタッフに情報提供して参加を促すとともに、参加する場合は勤務扱いとします。</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>全体ミーティング議事録、研修資料、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>研修への参加は全て業務扱いとし、全員が参加できるよう複数回開催したり、休館日を研修にあてたりしています。</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>各研修会は全員参加のため、研修内容は職員・スタッフ間で共有されています。</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)>	
スタッフマニュアルは、施設における各種業務の詳細な手順が記載されており、OJTにても引き継がれています。	

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)> 協会が指定管理または委託を受けている施設の館長が出席して毎月「館長会」を開催しています。この中で中区役所や市役所からの情報や各施設における運営に関する情報を共有し、各館の運営の参考にしています。スタッフに必要な情報は、朝礼等の場で共有しています。 また、18区の老人福祉センターの所長が出席する「所長会」を開催しています。この中で市役所からの情報提供や各施設から提出された議題に対する意見などを共有し、施設運営の参考にしています。この情報についてもスタッフに必要なものについては、朝礼等の場で共有しています。	<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)> 全体スタッフミーティング議事録、館長会議事録、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)> 当協会が運営している各施設の館長が集まる「館長会」での情報共有を行い、参考になる事例や情報は、所長より各班のスタッフへ伝達され、各班毎に情報を共有します。また横浜市内18区の老人福祉センター所長会での市役所からの情報や各施設からの意見や事例発表を当施設の運営の参考にしています。

(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)>	
個人情報に係るマニュアルを整備し、情報漏れがないように徹底されています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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)>	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用申込書等をいただく際には、個人情報の使用目的を明確にしています。	

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)>	
利用申込書等をいただく際には、目的以外使用しない旨を伝えています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない

評価機関 記述
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
ヒアリング
<一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

パソコンにはパスワードを設定しており、中の個人情報にもパスワードがかかっています。パソコンはワイヤーロックされ、持ち出せないようにしています。また、個人情報が記載されている紙は、必ずシュレッダーにかけています。

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない

評価機関 記述
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

本部の「経理規定」により、役割分担が明確化され、適切な経理書類が作成されています。

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input 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"/> 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	<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)> 経理関係書類・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)>	
法人本部作成の「経理規定」により、役割分担が明確化され、当施設で、所長と主任による確認が行われ、その後、協会事務局の事務員と事務局長により、更にチェックされます。	

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 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 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)> 経理関係書類・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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
鍵のかかる金庫にて、通帳・印鑑は適切に管理されています。	

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)>	<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)> 事業報告書・ヒアリング
10万円を超える業務委託等は、見積り合わせを実施することにより廉価で業務実施できる事業者と契約しています。 光熱費の縮減を図るため照明のLED化、蛍光管の間引き、シャワーの細かな温度設定を行っています。また、施設の小破修繕は、可能な限りスタッフが行っています。 消耗品等の物品購入は在庫管理をきちんと行い必要最低限の購入とし、ネット通販なども活用して支出を抑制しています。	<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)> 節電、節水を心がけ、利用者にも協力をお願いしています。 簡易な修繕や、草取りなどもスタッフが時間を見て行っています。 その他裏紙を使用したり、夏の暑い時期には「すだれ」も活用しています。

(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)> 新規の利用者を獲得するため、スマホ教室やドローン操作教室など、利用者ニーズを考えています。 研修参加の際は勤務扱いとし、職員が「認知症サポーター養成講座」など、地域ケアプラザ等の講座を見つけてスタッフに参加を促しています。
<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)>

VII. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>老人福祉センターは法令に基づいて設置されていることを念頭に、趣味の教室や自主事業の講座を企画・実施しています。また、横浜市が推進する介護予防事業についても、全区展開する前から実施し、現在も関心が高く介護予防に有効な講座の実施を心がけています。</p> <p>中区が実施する「区民利用施設スタンプレー」にも毎年参加して、事業に協力するとともに施設紹介の機会としています。</p> <p>施設運営に当たっては、「ごみゼロルート回収」に参加して、ゴミの減量、リサイクルに協力しています。また業務委託や物品納入の際には市内の中小業者に優先発注しています。</p> <p>当施設は、区との協定により災害時避難所の補完施設となっているので、避難者を受け入れています。また選挙時の投票所として、円滑な選挙事務の遂行に協力しています。</p> <p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>コロナ禍で減少した利用者数も少しづつ回復してきていますが、利用者にはリピーターが多く、新規利用者を増やすことが課題となっています。</p> <p>設備などが老朽化し、多くの箇所に不具合が生じています。区役所と緊密に連絡をとりながら、緊急の対応が必要な箇所から修繕を行っていますが、十分に対応しきれていないと感じています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・中区が10-11月に実施する「中区民利用施設スタンプレー」に毎年参加し、事業協力するとともに当施設のPRの機会としています。 ・横浜市・中区役所の事業やイベントのパンフレットやチラシを館内に配架し、利用者へのPRに協力しています。 ・当施設は、選挙時の投票所として、1階の機能回復訓練室を提供し、円滑な選挙事務の遂行に協力しています。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ以降中止しているカラオケの再開を望む声もあるため、この3月にはカラオケレッスンの自主事業を開催します。 ・地域に開かれた事業として近隣住民が当施設の庭の一部を使用して野菜の栽培を行う「畑クラブ」の活動を支援しています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

◆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(公正な運営)の項目
(5) 健康の増進、各種相談	事業計画書、事業報告書	仕様書における各種事業の実施の項目
(6) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	-
(7) 職員の接遇	-	-
(8) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(9) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
III. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳	基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料	基本協定書の廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
IV. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	仕様書におけるその他(緊急時対策)の項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料	仕様書における施設及び設備の維持保全及び管理に関する業務(巡回・確認)の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料	公募要項における事故への対応についての項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料	公募要項における事故への対応についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書	公募要項における災害等発生時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
V. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌	仕様書における施設の運営に関する事項の項目、公募要項における開館及び休館日の項目及び業務の基準・評価についての項目
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル	仕様書における施設の運営に関する事項(研修の実施)の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料	基本協定書における個人情報の保護についての項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書	-
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
VI. その他		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
II ・利用者サービスの向上	(1) 利用者会議等	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議等を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している	レ 開催している	
			レ 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	レ 課題を抽出している	
			レ 課題を抽出していない		課題を抽出していない	
		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？	特に課題がない		特に課題がない	
			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 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	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	
		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？	特に課題がない		特に課題がない	
			非該当		非該当	
	(3) 意見・苦情の受付・対応	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 対応策を実施している	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	
		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	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	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	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	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	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	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	
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない	
		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	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	
		⑧窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている	レ 備えている	
			備えていない		備えていない	
		⑨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	レ 行っている	
			行っていない		行っていない	
		⑩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	レ 全ての職員に実施している	
			一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない	
			研修を実施していない		研修を実施していない	
不備の数			0	0	0	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	に(へ) 基(き) づ 遂(そ) く 協(きょう) 行(ぎょう) 業(ぎょう) 定(てい) 務(む) 書(しょ) の等(とう)	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ない	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理していない
		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ない	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	協定書等のとおり実施していない
		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 ない	レ ある	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 揃っていない	レ 揃っている	揃っていない
	(2) 備品管理業務	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ある	レ 安全性に関わる損傷等がない	安全性に関わる損傷等がある
		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 適切に管理していない	レ 適切に管理している	適切に管理していない
	(3) 管理施設衛生	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 適切に分別していない	レ 適切に分別している	適切に分別していない
		不備の数	0		0	
IV 緊急時対応	(1) 時(じ) 組(くみ) 整(せい) 備(び) 急(きゆく)	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 作成していない	レ 作成している	作成していない
		②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 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	協定書等のとおり実施していない
	(2) 防犯業務	③鍵を適切に管理しているか?	レ 評価対象外施設	レ 適切に管理している	レ 評価対象外施設	適切に管理していない
		④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 定期的に行っていない	レ 定期的に行っている	定期的に行っていない
		⑤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 一部チェックに不備がある	レ チェックしている	一部チェックに不備がある
		⑥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 チェックしていない	レ 全ての職員に実施している	レ チェックしていない	全ての職員に実施している
		⑦事故防止策の研修等を実施していないか?(常勤・非常勤に関わらず)	レ 研修を実施していない	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	一部の職員に実施していない
	(4) 応急業務 事故対応	⑧研修を実施していない	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	研修を実施していない
		⑨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 一部の職員に実施していない	レ 全ての職員に実施している	一部の職員に実施していない
		⑩研修を実施していない	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	研修を実施していない
	(5) 防災業務	⑪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 体制を確保していない	レ 体制を確保している	体制を確保していない
		⑫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 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設であり、作成している	評価対象施設だが、作成していない
		⑬評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である	レ 実施している	レ 実施していない	評価対象外施設である
		⑭消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか?	レ 実施していない	レ 実施していない	レ 実施している	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ない	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない	
		②協定書等のとおりに開館しているか?	レ 協定書等のとおり開館している レ 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない	
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか?	レ 公表している レ 公表していない	レ 公表している 公表していない	
		④職員の研修計画を作成しているか?(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない	
		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 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
	(2) 有職員の資質向上・組情共	⑥各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか?	レ 情報共有している 情報共有していない	レ 情報共有している 情報共有していない	
		⑦窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか?	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	
		⑧個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか?	レ 整備している 整備していない	レ 整備している 整備していない	
		⑨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 明確化しているが周知していない 明確化していない	レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない	
		⑩個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか?(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
	(3) 個人情報保護・守秘義務	⑪個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか?(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	
		⑫個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか?	レ 適切に収集している 適切に収集していない	レ 適切に収集している 適切に収集していない	
		⑬個人情報を収集した際には、適切に使用しているか?	レ 適切に使用している 適切に使用していない	レ 適切に使用している 適切に使用していない	
		⑭個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか?	レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じている 一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	
		⑮経理業務	⑯適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	
		⑰役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	
		⑱明確に区分している 明確に区分していない	レ 明確に区分している 明確に区分していない	レ 明確に区分している 明確に区分していない	
		⑲存在する 存在しない	レ 存在する 存在しない	レ 存在する 存在しない	
		⑳適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない	
不備の数			0	0	
不備の合計			0	0	