

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市野毛山荘 老人福祉センター 評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

令和6年9月

## 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	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
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	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
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>IV. 緊急時対応</b>	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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	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
<b>VI. その他</b>	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)地域の会議や行事への積極的な参加 ①地区社会福祉協議会には、理事として会議に参加しており、地域の情報の収集、情報交換、地域との連携を図っています。 ②第4地区社協事業には、スタッフとして参加するなどして、地域とのつながりを大切にしています。 ③近隣の中学校に設置されている地域防災拠点では、運営委員として運営会議や防災訓練に参画しています。野毛山荘は福祉避難場所となっているため、今後さらに防災訓練等を通じて連携を深めたいと考えています。</p> <p>(2)野毛山荘運営懇談会の実施 地域の代表者や中学校校長、施設長、区、区社協等の方に委員として参画してもらい、地域や関係機関との連携を深めるため年2回運営懇談会を開催しています。</p> <p>(3)野毛山荘主催事業を通じた連携 野毛山荘主催のまつりに、近隣の町内会や地域の更生保護女性会にも参加してもらうなど、地域とも連携したおまつりを実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 (1)地域及び地域住民との情報交換 ・区の地域支援チームにも関わり第4地区社会福祉協議会主催事業に積極的に協力しています。 ・コロナ禍で休止していた野毛山荘まつりを復活し多様な地域住民や団体、施設に運営協力を依頼することで地域のつながり作りの機会を創出しています。 ・町内会単位の老人クラブによる催しに、通常利用の妨げにならないよう配慮しながら会場を優先的に提供しています。 ・西区シニアクラブ連合会と随時情報交換をしています。</p> <p>(2)地域及び地域住民との連携 ・幅広い関係機関や団体との連携が見られます。「第4地区 夏休みみんなの食堂」全11回のうち4回に職員が出向き、地域住民の交流に協力しています。4年ぶりに再開された「みんなのまつり」の運営に参加し、ブースの出店のほか、地域住民と障害者施設等との交流が深められるような企画の提案をしています。</p>
II ・利用者サービスの向上	<p>利用者会議やアンケート等を通じて、利用者からの意見や生の声を聞き、利用者にとって使いやすい施設作りを行っています。</p> <p>(1)利用者会議 コロナ感染症の影響もあり書面開催で年1回実施しています。登録団体の多くの皆さんよりアンケートをいただき、さまざまなご意見をお聞きしております。</p> <p>(2)いつでも利用者の意見をいただけるよう、「ご意見箱」を設置しています。いただいた意見についての回答は、玄関付近に貼り出しています。</p> <p>(3)利用者アンケートを実施し、よりよい運営のための指標としています。</p> <p>(4)展示スペース、演芸発表会 利用団体の作品を紹介するための展示スペースを確保しています。絵画、習字、写真など日ごろの活動の成果を発表する場としています。野毛山荘まつりでは、フラダンス、踊りなどの発表の場を提供しています。また年2回個人利用者を対象に演芸大会を開催しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 (5)健康の増進、各種相談 ・講座を居場所づくり・生きがいづくりの場と考え、終了後もサークル化により活動を継続したり、身に付けた技能等を地域活動に還元できるよう、次のステップにつなぐ援助をしています。 ・多様な企業や関係機関、種々の技能を持つ地域の方と連携し、ニーズに合った質の高い事業を企画しています。 ・利用者の様子や相談内容から支援が必要な方を把握し適切に地域ケアプラザ等につないでいます。 ・障害や認知症等、配慮が必要な方について「見守りファイル」で情報共有し、丁寧に対応しています。 ・参加者募集の有無に関わらず全ての利用団体の活動を館内掲示で紹介しています。</p> <p>【参考意見】 ホームページで最新の情報を見られるように更新することが期待されます。通信機器等を持たない方、操作が苦手な方等にも十分に配慮しながらICTの活用を検討されることを提案します。</p>
III ・施設・設備の維持管理	<p>開館して約30年がたち、施設・設備に老朽化が目立ちますが、早め早めの修繕、改修等により、適切な建物、設備管理を行うようにしています。</p> <p>(1)建物管理・設備維持 建物管理・設備維持は専門の業者に業務委託しています。</p> <p>(2)老朽化への対応 野毛山荘に常駐している設備巡視点検担当職員と協力して、致命的な状態にならないよう、点検を行っています。急な坂スタジオとの複合施設として共有部分も含め、全体の建物、施設の維持管理を行い、業者の職員と日々相談できる体制をとり、簡単な修繕等はその職員に行ってもらっています。</p> <p>(3)大規模な修繕に関しては区役所を通じて横浜市と情報共有しながら早めに不具合箇所の確認をしてもらい予算措置ができるよう取り組んでいます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 (2)備品管理業務 ・デジタル対応備品台帳(物品管理簿)が作成され、市所有備品が行政財産として明確に区別されています。各年度の「備品一覧」には廃棄による買い替え等が明記され、適切に管理されています。</p> <p>(4)利用者視点での維持管理 ・利用者の使う基石は利用の都度消毒し、月2回は水洗いを行っています。 ・閉館時には点検チェック表に沿って設備・備品の破損や不備・不良等が無い確認しています。</p> <p>(5)その他 ・築30年を超える施設ですが適切な管理・修繕・清掃が行われ、清潔で快適な利用環境が維持されています。 ・老人福祉センターは60歳以上の施設でもあります。だれでも立ち寄れる利用できる施設としてオムツ交換台を設置しています。 ・トイレ内の荷物置き場、受付の杖ホルダー、椅子用の手作り座布団の設置など、利用者目線でのきめ細やかな配慮が見られます。</p>



	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) 事故防止 定期的に館内を巡回して、危険箇所がないかチェックしています。夏季は熱中症予防の案内、冬季はインフルエンザ、風邪等感染症予防に対する注意喚起の放送も行っています。</p> <p>職員向けには、AED訓練、消火器使用訓練を行い、いざというときに備えています。</p> <p>(2) 事故対応 デイサービスセンター部門と併設の特長を生かして、怪我、急病等が発生した場合は、速やかに医療職が対応する体制を作っています。</p> <p>(3) 防災業務 年に2回、センター利用者も参加しての防災訓練(避難訓練)を行っています。そのうち1回は急な坂スタジオ(複合施設)と合同で実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(3) 事故防止業務 ・年2回の全体研修や月1回のコミスタ会議などで事故防止について学んでいます。身体的安全確保のみならず、ファックスの誤送信など、コンプライアンスに関わることも事故と捉えて共有し、事故を未然に防げるよう取り組んでいます。</p> <p>・会議室の机の角に黄色のテープを貼り利用者に注意を促す等、日々の引継ぎでヒヤリハットの確認をして安全性を高めています。</p> <p>(4) 事故対応業務 ・利用者の怪我や体調不良時に、併設している通所介護サービス部門の看護師により迅速な対応がなされています。</p> <p>(5) 防災業務 ・事業継続計画を整備しています。施設の防災訓練実施のほか、地域防災拠点や西区福祉避難所の情報受伝達の訓練に参加し災害時に備えています。</p>
V ・ 組 織 運 営 及 び 体 制	<p>(1) 業務の体制 常勤職員は所長を含め3人でローテーションを組んでいます。特にイベント等ある場合は対応に万全を期すため複数配置にするなどしています。</p> <p>コミュニティスタッフは、午前・午後の各班4人体制です。それぞれ8名でローテーションを組んでいます。体制的には「受付」、「放送」、「点検」、「フリー」となっています。</p> <p>(2) 円滑な業務の引継ぎ 朝、昼、夕と3回業務引継ぎミーティングを行っています。重要な事柄は、ミーティングで周知、確認すると同時に、引継ノートに記入して誰もが分かるようにしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 業務体制 ・事業計画書・事業報告書は、館内での公表のほか、法人のホームページで公表しています。</p> <p>(2) 職員の資質向上、情報共有を図るための取り組み ・朝昼夕に引継ぎミーティングを行い、業務日誌、引継ぎノートで情報共有しています。個別支援の必要な利用者の情報についても周知しサービスを提供しています。</p> <p>(3) 個人情報保護・守秘義務 ・パソコンのパスワード設定やワイヤーロックの使用、モバイルパソコンと個人情報が含まれる書類の施錠管理、Wi-Fiを業務用と来館者用に回線を分ける措置を講じ管理しています。</p> <p>(4) 経理業務 ・LED照明の更新、清掃業者の一括契約、日用雑貨の共同購入など、法人の規模拡大効果を活かし経費を削減しています。</p> <p>【参考意見】 ・個人情報収取において、目的外に使用しない事を利用証申込書にも明記することを提案します。</p>
VI ・ そ の 他	<p>近隣の障害者作業所や警察と連携した事業、地域への部屋貸について。</p> <p>(1) 作業所作品展示等 近隣の障害者作業所の作品展示、パン等の販売(場の提供)を行っています。月1回の販売ですがパンを買うために来館する地域の方もおり障害のある方と地域の方との交流の場ともなっています。</p> <p>(2) 近隣の警察署職員が「振込め詐欺防止」「交通安全教室等」を行っています。大広間や各種の講座など館内様々なご利用の場面で犯罪、事故防止の啓蒙が行えています。</p> <p>(3) 区役所の「赤ちゃん教室」や、地区社会福祉協議会、地域の団体に対し、高齢者のご利用への影響のない範囲で、世代を超え、また、地域のつながりへの場の提供を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・西区地域福祉保健計画(にこまちプラン)の目標達成に貢献できるよう努めています。特に第4地区社会福祉協議会等と連携し、住民同士や関係機関との繋がりが深まる地域づくりを目指して地域行事の運営に参加し、施設の事業を展開しています。</p> <p>・行政、関係機関と共催で各種の普及啓発講座を実施しています。</p> <p>・将来の利用者への周知も兼ね、60歳未満の成人が参加できる幅広い分野の自主事業を企画し、好評を得ています。講師の選定についても熟慮し、質の高い内容となっています。</p> <p>・「横浜市のげやまインクルーシブ構想」に沿って、野毛山地区にある公共施設として多様な利用者に施設を開放しています。</p> <p>・近隣小中学校の職業体験等に協力するほか、市内看護師養成校の実習生を年間約80名受け入れています。</p>



## 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>&lt;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)&gt;</p> <p>(1)町内会長や地域の役員とは野毛山荘運営懇談会、地区社協理事会等を通じて情報交換や意見交換をしています。第4地区社会福祉協議会の会議では、理事会、役員会、三者交流会、みんなの食堂交流会の役員として出席しています。また、地域防災拠点の運営委員として参加し地域の代表者と連携を図っています。</p> <p>(2)地域の行事では、「クリスマスコンサート」「みんなのまつり」に役員及び野毛山荘として参加しています。</p> <p>(3)野毛山荘の行事として、「野毛山荘まつり」では、地元の中学生に演奏、小学生の踊りなどやサークル等の踊りの披露や作品の展示をしてもらっています。また、地元町内会や障害者作業所、区社協、地域ケアプラザ、区役所、関係機関にも協力していただいています。</p> <p>(4)野毛山荘運営懇談会を年2回開催し、地域の代表、関係機関と情報交換を行い業務改善につなげています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域支援チームにも関わり第4地区社会福祉協議会の事業に積極的に協力しています。三者交流会(見守り会、食事会、友愛会)で施設を周知する研修を実施しています。野毛山荘まつりを復活し、多様な団体、施設に模擬店の出店や作品展示、演奏・踊り披露等を依頼することで、地域のつながり作りの機会を創出しています。地域の催事の案内や施設に興味を持った小学生が作成した「界限満喫マップ」等を配架しています。</p>

②老人クラブ活動を支援しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜情報交換・施設の利用等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>(1) 西区シニアクラブ連合会主催のシニア大学では会場を提供するほか申込書の受付等も行っています。</p> <p>(2) 西区シニアクラブ連合会の広報誌には毎年2回、野毛山荘のPRを掲載しシニアクラブ会員さんへのPRに務めています。</p> <p>(3) シニアクラブ連合会からのポスター、チラシは館内掲示やパンフレットボックスで利用者へ周知しています。</p> <p>(4) 野毛山荘の運営懇談会委員として西区シニアクラブ連合会会長に参加いただき、施設の利用状況や取り組みについて理解を深めて頂いております。</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>町内会単位の老人クラブによる敬老会やお月見会、映画会、カラオケ大会等の催しに、通常利用の妨げにならないよう配慮しながら会場を優先的に提供しています。西区シニアクラブ連合会の事務所を所長が必要に応じて訪問し、情報交換をしています。「西シニアだより」に年2回広告を掲載し、広報誌やチラシ、ポスターを館内に配架・掲示しています。運営懇談会に委員として西区シニアクラブ連合会会長の参加を得ています。</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>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>近隣の2つの地域ケアプラザのほか、町内会、商店街、小中学校等、地域の幅広い関係機関や団体との連携が見られます。令和6年に実施された「第4地区 夏休みみんなの食堂」には、全11回のうち4回、職員が出向き、地域住民の交流に協力しています。4年ぶりに再開された「みんなのまつり」の運営に参加し、ブースの出店のほか、地域住民と障害者施設等との交流が深まるよう、スタンプラリー等の企画の提案をしています。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p>

## 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 checked="" type="checkbox"/> 開催している
<input type="checkbox"/> 開催していない	<input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>令和4、5年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止に配慮して書面開催とし、65団体に対し登録継続意思の確認及び団体利用の方法についての再伝達をしつつ、アンケート方式で意見聴取を行いました。</p>	

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 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"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(団体利用者懇談会会議報告書)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>令和5年度は、65団体中29団体から書面で自由意見が聴取できました。優先利用や予約方法、活動時の物品の保管場所、感染症対策についての要望、活動への助言を求めるものなど多様な意見が寄せられ、所長及び常勤職員で課題整理をしています。</p>	



### 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 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"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            資料(コミスタ会議録、職員会議録)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            部屋の利用予約方法の簡略化を求める意見を受け、感染症拡大防止にも配慮して来所を不要とし、利用者に負担の少ない予約方法に変更しました。団体利用者の書面で把握された自由意見に対しては、職員が口頭で個別に対応を伝えています。部屋の利用回数等への意見については、館としての考え方を各部屋に掲示するなど、回答方法を工夫しています。</p>	

## (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 checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <div style="display: inline-block; vertical-align: middle;"> <input checked="" type="checkbox"/> アンケート  <input type="checkbox"/> その他           </div>
<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>&lt;実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)&gt;            例年11月頃実施しています。令和5年度はR5.11.1～11.30に実施し、9項目の質問への4段階の回答と自由意見、利用頻度等を記載するアンケート用紙400枚を配布し296通の回答を得ました。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            アンケート用紙は団体利用者及び個人利用者に窓口で配布するほか、ロビーや大広間にも置いて、広く意見を収集しています。横浜市社会福祉協議会の統一様式に老人福祉センター野毛山荘用の項目を追加して実施しています。毎年、質問項目を見直しており、令和5年度は、コロナウィルス対策の消毒についての項目を削除しました。</p>	

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 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"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;  資料(令和5年度窓口満足度調査集計結果「いただいたご意見等」)、ヒアリング  &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>収集した意見については、所長及び常勤職員で集計・分析して課題を整理し、回答や対応を検討しています。</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 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"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;  資料(令和5年度窓口満足度調査集計結果「改善宣言」)、ヒアリング  &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>対応可能な意見については、職員で共有し改善を図っています。コロナ禍で中止していた大広間演芸事業(カラオケ事業等)を昨年度より再開し、1曲の長さや進行の仕方等への要望を取り入れながら進めています。カラオケでは利用者が心地よく利用できるよう、職員がそれぞれ雰囲気の高上げ方などを工夫しています。</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 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"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;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）&gt;                      現場確認（風除室内掲示）、法人ホームページ、ヒアリング                      &lt;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）&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）&gt;</p> <p>窓口満足度調査集計結果を利用者の目に触れやすい風除室に掲示しています。また法人のホームページにも掲載しています。令和4、5年度に団体利用者懇談会を书面開催した機会に窓口満足度調査集計結果も送付しています。</p>	

（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 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"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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）&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）&gt;</p> <p>玄関を入ってすぐの目に触れやすい位置に、ご意見ダイヤルについて掲示して情報提供をしています。</p>	



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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;  意見箱を入り口の近くに置いています。野毛山荘ホームページに「お問合せ」ボタンがあり、法人の「ご意見・ご提案入力ホーム」にリンクしています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;  法人により「ご意見箱設置要綱」が整備されています。意見箱には記入用紙と、筆記用具、西区区政推進課宛での「市民からの提案」用封筒も添えています。窓口満足度調査集計結果に、館内に意見箱設置がある旨の案内を記載しています。</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>&lt;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)&gt;  資料(「苦情解決のしくみ(全体の流れ、連絡先、苦情解決実務責任者等)」)、ホームページ、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;  法人として苦情解決の仕組みが整備されています。野毛山荘ホームページの「苦情受付」から、リンクされた法人ホームページで苦情解決規則、苦情申出書様式、苦情解決調整委員が確認できます。</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>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;  ・風除室に苦情解決の仕組み(全体の流れ、連絡先、苦情解決実務責任者等)を掲示しています。  ・ホームページに苦情解決制度について掲載しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;  事業所ホームページに「苦情解決制度」を掲載し、さらにリンクした法人ホームページで「苦情受付」として、苦情解決規則、苦情申出書様式、苦情解決調整委員を案内しています。</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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>区に寄せられた意見、要望があれば、速やかに館内で共有・検討し、状況や対応策を報告し、その経過も記録に残しています。接遇についての苦情等があれば、業務日誌、伝達ノートに記録を残しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(回答書、窓口満足度調査集計結果「改善宣言」、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情として寄せられた意見について区・地域振興課と共有し、背景の分析・対応方法を丁寧に検討しています。接遇についての留意事項や苦情等があれば、日々の申し送り、業務日誌、伝達ノート、常勤会議、コミスタ会議等で共有して迅速に対応しています。</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・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>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(窓口満足度調査集計結果、団体利用者懇談会会議録資料)、現場確認(風除室内掲示)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>明確な苦情の訴えでなくとも、窓口満足度調査で寄せられた内容からその趣旨を汲み取り、窓口満足度調査集計結果の中で「頂いたご意見等」「改善宣言」として公表しています。公表の際は、個別性高い内容の意見は除き、個人が特定されないよう配慮しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>(1)年に1回利用者懇談会を開催し利用方法などの説明会を行い野毛山荘についてのご意見を拝聴する場としています。</p> <p>(2)講座や事業の案内は法人のホームページや広報よこはま西区版へ掲載すると共に第4地区の町内会回覧や掲示板で広く公平に情報がいきわたるように工夫しています。また、館内外にチラシを掲示し周知をはかっています。</p> <p>(3)施設の内容や利用方法については施設案内、パンフレットを作成し受け付けにしています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(広報誌配布先一覧)、ホームページ、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ホームページの「利用したい」のページに施設の概要や利用方法をわかりやすく掲載しています。第4地区連合町内会エリアの17町内会に、回覧用481部、掲示用133部の広報誌・チラシを配布しています。近隣の地域ケアプラザ、地区センター、コミュニティハウス、ウィリング横浜等の公共施設に広報誌等10～15部を配架しています。広報よこはま西区版に事業の案内を掲載しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用案内は受付近くのラックに配架し、来館者がいつでも自由に手に取れる状態にしています。野毛山荘の利用案内のほか、横浜市の「老人福祉センターのごあんない」も一緒に置いています。</p>	



③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;  資料(各事業チラシ、広報誌「野毛のやまから」、ホームページ、ヒアリング  &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;  会場利用の際は仮予約を受け付け、予約が重複した場合は抽選で決めています。「趣味の教室」「公開講座」は往復葉書で申込を受け付け、多数応募の場合は抽選をしています。単発講座等については先着順で、「介護予防普及啓発講座」は電話又は窓口で受け付け、応募多数の場合は抽選で公平に対応しています。直近2か月分の部屋別利用予約状況表が記入台付近に大きく掲示され、来館者に空き状況等がわかるようにしています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;  資料(職員全体会議(接遇研修)記録)、ヒアリング  &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員全体会議の中で研修を実施しています。令和6年1月には、「人を見下す自分を知る」等のテーマで、差別について考えを深めました。</p>	

## (5) 健康の増進、各種相談

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>くどのようなニーズ・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>(1)高齢者の趣味の向上、居場所づくり、生きがいづくり、仲間づくりのために「趣味の教室」や「公開講座」等を実施しています。利用者のニーズを反映した満足度の高い教室を実施するために利用者の声、アンケート、応募状況を考慮して新規講座の企画や継続講座の選定をおこなっています。</p> <p>(2)介護予防普及啓発事業では、健康づくりに関連した講座を実施しています。「楽しく挑戦！すっきりなからだ」「ひざ痛予防玄米ダンベル体操」講座を実施しています。またウォーキングを兼ねた歴史散策は春秋各2回実施していますがこちらも、人気が高く毎回定員をこえる応募があります。</p> <p>(3)講座では、「フラワーアレンジメント講座」や仲間・健康・地域活動へのきっかけづくりとして「生きがいづくり講座」を実施しました。また、参加しやすい講座として「大人の趣味講座」を開催し、幅広い年齢層を対象に、コーヒークラス、アウトドア講座を実施しました</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>資料(「趣味の教室」「介護予防普及啓発事業」、単発講座等チラシ)、ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>各種講座自体が居場所づくり・生きがいづくりの場と考え、講座終了後も活動を継続したい利用者によるサークル化や講師への協力依頼などの援助、既存のサークルの紹介等を行っています。他館で好評だった企画を参考にしたり、日頃から利用者の声を聞き取って企画に活かしています。さらに、受講して身に付けた技能等を地域活動に還元できるよう、併設のデイサービスを活動継続の最初のステップの場としてつなぐなどしています。</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>(1)生活相談についてはコミュニティスタッフが対応していますが相談の内容によっては常勤職員が引き継ぎ、区役所、地域ケアプラザ等の関係機関につないでいます。介護や介護保険等の制度に係る相談については老人福祉センターの職員だけでなくデイサービスの職員も対応しています。また必要に応じて区役所、担当の地域ケアプラザに繋がっています。</p> <p>(2)月に2回、2階のロビーを使って看護師による健康相談を実施しています。健康相談では、健康チェックとして血圧測定、脈拍測定を行っています。健康の悩みを話せる貴重な時間になっており毎回10～20名近くの利用者がいます。また血圧チェックシートに毎回テーマを決め病気の予防や注意を書いたプリントを渡し自己の健康管理に役立ててもらっています。</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>資料(利用状況報告書、「血圧チェックシート」、看護師相談記録、「見守りファイル」)、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>職員が利用者の様子を見て、必要に応じて声をかけ地域ケアプラザ等の専門機関への相談につなげています。職員、コミュニティスタッフが「見守りファイル」で心配な方の情報を共有して対応しています。看護師による健康相談では詳細な記録を残し、1年前の記録と比較しながら個別に適切な助言をしています。「血圧チェックシート」の裏面に、季節に合わせた健康管理の情報提供をしています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>(1) 広報紙「野毛のやまから」は年4回発行しています。館内に掲示すると共に区内の公的施設やシニアクラブ連合会への配布も行っています。また町内会の掲示板に掲示・回覧してもらっています。紙面は写真を取り入れ、文字も大きくするなど見やすい工夫をしています。</p> <p>(2) 趣味の教室や自主事業等については法人のホームページや横浜カレンダー、広報よこはま西区版に掲載する他、チラシを作成し関係機関への配布や町内会の掲示板への掲示・回覧を周知しています。</p> <p>(3) 当施設のサービス概要や事業、新着情報などは法人のホームページからもアクセスできます。</p> <p>(4) 地域の会議に参加する際に、チラシやお知らせを配布して周知を図っています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(広報誌「野毛のやまから」)、ホームページ、現場確認(屋外掲示板)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>講座の開催・参加者募集に合わせ、広報誌特別号を発行しています。第4地区連合町内会エリアの17町内会に、回覧用481部、掲示用133部の広報誌・チラシを配付しています。近隣の地域ケアプラザ、地区センター、コミュニティハウス、ウイリング横浜等に広報誌等10～15部を配架しています。横浜市の市民利用施設月間カレンダーに情報を提供しています。屋外掲示板でイベント等を常時案内しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>野毛山荘を気持ちよくご利用頂けるよう日頃から利用者に対する接遇に気を付けています。</p> <p>(1) 研修 年2回職員全体研修を行い。そのなかで接遇の研修をおこなう職員のスキル向上に努めています。</p> <p>(2) 服装や身だしなみ コミュニティスタッフにはおそろいのエプロンと名札の着用、常勤職員は名札の着用を義務付け華美な服装や人に不快感を与えるような服装は禁止しています。</p> <p>(3) 窓口対応、電話対応 窓口にいる職員だけでなく、すべての職員が「窓口担当」の意識をもって来館者に対応します。デイサービスのご家族からの電話も多く、特に電話対応については実際に電話の取り方の実務研修を実施しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員が利用者の動きをよく見て、親しみやすい雰囲気や寄り添い、適切な対応をしています。窓口対応マニュアルを全職員に配付しています。コミスタ会議の前に疑問点等を書面を出し合い、統一した対応ができるようにしています。設備や部屋の利用に当たり、利用者の状況に応じた柔軟な対応をしています。館内を巡回する際に利用者と挨拶や会話を交わしながら様子を観察し、様々な情報を積極的に収集しています。</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>(1) 部屋別利用実績 機能回復訓練室の利用率が高く、和室の利用率が低いのが現状です。 (2) 演芸事業（大広間カラオケ等）については、昨年度の7月より約4年ぶりに再開いたしました。コロナ感染症予防に努めながら実施してまいりましたが、利用者様からの要望をうけ、歌う曲の長さ・演奏方法を調整をしながら実施しています。 (3) 演芸事業（カラオケ等事業）のない大広間については、介護普及啓発事業や講座を実施しています。 (4) 開所30年を経過し、修繕箇所も多くなっていますが、迅速に対応をしています。</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>無料のシャワーを利用する方が多く、利用の様子から生活課題に気づいた場合には同意を得て区の担当課に連絡して連携しています。オムツ替えの場所の有無の問合せ、トイレの利用や体調不良時の休息場所としての利用を希望する声が一定数あり、広く施設を開放しています。利用率が低い和室等、空いている部屋は、机を入れるなどの工夫をしてサークル活動や、団体への貸出も行っています。受付近くに公衆電話の設置を継続しています。</p>

## (9) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述
<p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞</p> <p>多様な企業や関係機関、地域の方と連携し、ニーズに合った質の高い事業を企画しています。利用者の様子や相談内容から支援が必要な方を適切に地域ケアプラザ等につないでいます。障害や認知症等、配慮が必要な方について情報共有し、丁寧に対応しています。参加者募集の有無に関わらず全ての利用団体の活動を館内掲示で紹介しています。言葉遣いや利用者との距離感等について常勤職員が個別に指導しています。</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> <p>事業所ホームページで最新の情報を見られるようにすることが期待されます。高齢でもスマートフォンやパソコン等の操作に長けた方は増えており、通信機器等を持たなかったり、苦手な方、不慣れな方にも十分配慮しながら、各事業の実施報告等の掲載・配信や施設の利用申請、講座申し込み等にICTの活用を検討されることを提案します。</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
<b>評価機関 記述</b> <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)> 年度協定書を遵守して老人福祉センター(デイサービス部門も含む)及び急な坂スタジオ(合築の旧老松会館)の維持管理を行っています。毎年度、区と業務委託の内容に関して確認しています。年度ごとの「老人福祉センター野毛山荘管理計画・実績表」、「修繕一覧」、毎月の「維持管理・保守点検実施状況」で実施状況が確認できます。	

##### 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
<b>評価機関 記述</b> <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)> 共用部分の清掃は、委託している専門業者が年間管理計画に基づき毎日行っています。職員も随時清掃を行い常に清潔を保っています。貸室については利用終了時に利用団体が清掃し、職員が確認・フォローをしています。その日の「フリー」役の職員が、利用者に声をかけながら随時、館内を巡回し、利用の様子を確認しつつ簡易清掃を行っています。トイレの汚物等は閉館時に職員が処理しています。	

## (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>&lt;(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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>デジタル対応備品台帳(物品管理簿)が作成されており、市所有備品が行政財産として明確に区別されています。各年度の「備品一覧」には廃棄による買い替え等が明記され、適切に管理されています。</p>	

②老人福祉センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>西区所管課のヒアリング時には備品についても確認しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>定期的に備品の確認を行っており、椅子、机等についてはネジのゆるみ、がたつきがないか確認しています。利用者が机の角や脚の部分でケガをすることが無いよう、黄色いテープを貼って注意喚起しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者のゴミは持ち帰りを原則としています。職員も個人のゴミは持ち帰っています。ごみ処理等については、ルート回収を業務委託契約し、グリストラップ及び雑排水については、委託業者が年間計画に沿って定期的に清掃しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事務所内給湯スペース脇に、ボタン電池、乾電池、小さな金属類、ピン、缶、ペットボトル、プラスチック容器包装、燃やすごみ等、市のルールに従った種類別のゴミ箱を整然と置き、適切に分別しています。法人のボランティアセンターによる「ヨコハマ寄付本」の回収ボックスを設置し、古本業者と協働して利用者から不要となった「読み終わった本」を回収しリサイクルしています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>施設の美化に力を入れており、築30年を経過していますが、コミュニティスタッフや清掃業者の日々の清掃により美化を維持しています。</p> <p>(1)職員が適宜施設内外をチェックして不具合や危険物、放置ゴミなど点検しています。出退勤時にも施設周辺に放置ゴミ等がないかチェックしています。</p> <p>(2)館内設備や貸出物品はアルコール消毒を毎日実施しております。汚れのつきやすい基石は、定期的(年2回)洗浄もしています。</p> <p>(3)座布団カバーやシャワー室のマットなど常に洗濯済みの予備を用意しています。</p> <p>(4)所定以外の場所に駐車した自動車、バイクや自転車は通路の安全確保のため発見後速やかに移動の要請をしています。</p> <p>(5)花壇、畑などの植栽は職員やボランティアが草刈や土作り、苗木植え替えを行い、1年中草花を楽しめるよう工夫しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認(館内外)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館内外のいずれも清掃・物品の整理整頓が行き届き清潔が保たれています。利用者の使う基石は利用の都度消毒・月2回水洗いを行い、扇風機による正しい換気方法を利用者に掲示で伝えて換気を徹底するなど、きめ細かく感染予防に配慮しています。玄関前の「まちかど花壇」は区のボランティア等により適切に管理されています。閉館時には点検チェック表に沿って設備・備品の破損や不備・不良等がないか確認しています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>築30年を超える施設ですが適切な管理・修繕・清掃が行われ、清潔で快適な利用環境が維持されています。利用者から指摘があった箇所は迅速に修繕を実施しています。老人福祉センターは60歳以上の施設でもあります、だれでも立ち寄れる利用できる施設としてオムツ交換台を設置しています。トイレ内の荷物置き場、受付の杖ホルダー、椅子用の手作り座布団の設置など、利用者目線での配慮が見られます。</p> <p>&lt;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)&gt;</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
<b>評価機関 記述</b> <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)>  利用者の急な体調不良時の対応等の内容も含む「事故・災害等対応マニュアル」が整備されています。マニュアルは、定期的に見直し緊急時に対応できるようにしています。	

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
<b>評価機関 記述</b> <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)>  業者の点検で確認された経年劣化によるバッテリー交換を行うなどして、動作異常につながらぬよう努め、適切に業務を行っています。	



※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。

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？

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
<b>評価機関 記述</b> ＜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)＞  職員が午前、午後に館内館外を巡回して「業務日誌」に記録しています。閉館時は2名で巡回し「閉館時点検チェック表」で確認しています。今期より防犯カメラを導入し館の出入り口や外周などの確認が容易になり未然防止につながっています。	

### (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
<b>評価機関 記述</b> <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)>  設備の不都合は、「業務日誌」の破損・備品の不具合欄に記載し、修繕などにつなげ安全を保っています。	

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
<b>評価機関 記述</b> <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)> ・全職員を対象に、「コンプライアンス研修」を実施しています <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 年2回の全体研修や月1回のコミスタ会議などで学んでいます。身体の事柄に関わらずファックスの誤送信など、コンプライアンスに関わることも事故と捉えて研修し、学びを深めています。日々の引き継ぎミーティングでヒヤリハットを共有し活かしています。	

#### (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 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>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>・全職員を対象として、AED講習を実施しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>講習に参加できなかった職員には、伝達研修をしています。</p>	

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(事故・事件発生時連絡先一覧、職員緊急連絡網)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「職員緊急連絡網」を職員に配布しています。「事故・事件発生時連絡先一覧」、「市・区社会福祉協議会緊急連絡網」を作成し連絡体制を整えています。</p>	



## （５）防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「災害対応マニュアル」、「福祉避難場所運営マニュアル」、「BCP(事業継続計画)」を整えています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>年2回、防災訓練を行っています。防災訓練は、合衆の急な坂スタジオにも声をかけ館内放送の確認などを行っています。専門業者による消防用設備点検を実施しています。西区及び横浜市高齢者福祉分科会による福祉避難所情報共有システム活用訓練には、災害時に誰でもシステムへの入力ができるよう全職員が参加しています。</p>	

## （６）緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者の体調不良時には、デイサービス部門の看護師に協力を得て迅速に対応しています。福祉避難所として横浜市と協定を締結していることを踏まえ、地域防災拠点の役員会にも参加し、地域の訓練会では併設のデイサービスの職員と所長で車椅子講座を実施しました。</p> <p>&lt;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)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### 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>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>・自由に閲覧できるよう受付カウンターの上に配架しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>横浜市社会福祉協議会のホームページ及び、横浜市西区役所のホームページで公表しています。</p>	



## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時期、iv)研修内容。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市社会福祉協議会の研修計画に基づき「野毛山荘の研修計画」を作成しています。	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修報告書、常勤会議録)、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)> ・全職員を対象に「接遇」、「個人情報保護」、「ハラスメント」をテーマに研修をしています。	
<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)>	
法人主催のコミュニティスタッフ研修(年1回)や職員全体会議(年2回)などで研修を行っています。参加できなかった職員には、伝達研修を実施し、研修終了後のアンケートを提出するなどして理解を深めています。	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>(1)法人としての人材育成計画に基づきキャリア別研修、階層別研修、職種別研修を計画的に実施しています。  (2)老人福祉センターの運営上重要な研修は年間研修計画に基づき全職員を対象に実施しています。  (個人情報保護研修等は全職員対象に実施しています)  (3)研修参加は業務として位置づけ原則、研修実費は全額施設負担しています。  (4)防災訓練に併せたAED研修は毎年実施し緊急時にスムーズに対応ができるよう取り組んでいます。  (5)認知症や高齢者の理解を深めるため、近隣の地域ケアプラザと連携して認知症サポーター講座や地域包括支援センター基礎研修を実施しています。  (6)コロナ禍をきっかけに、参加型の研修スタイルに加えオンライン形式、録画配信の研修方式を取り入れ移動時間や勤務シフトとの柔軟性を持たしています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館外の研修は、業務として扱い交通費も支給されます。</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
<p>評価機関 記述</p> <p>&lt;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)&gt;  資料(研修報告書、勉強会報告書)、ヒアリング  &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「研修報告書」、「勉強会報告書」を作成し、報告書の回覧など、研修内容に沿った伝達研修を行い情報共有しています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。  
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「コミュニティスタッフマニュアル」を作成し活用しています。</p>	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>(1)業務の伝達、情報共有は毎日、朝昼夕に引き継ぎミーティングを実施し情報の漏れがないようにしています。          (2)利用者対応については職員全員が同じ対応がとれるように採用時の職員研修に接遇や電話の受け方研修を加え、法人の接遇研修に参加し、参加した者から伝達研修を行い皆で情報共有を図っています。          (3)毎月スタッフ全体でミーティングを行い、事務連絡や利用者対応、業務に関する情報共有や事故、ヒヤリハット、個別支援の必要な利用者の情報共有を行い利用者サービスの向上に役立てています。          (4)日々の伝達事項はミーティングのほか、業務日誌や伝達ノートを活用しています。          (5)災害時や緊急時のために個人情報に配慮しながら職員緊急連絡網を作成しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(見守りファイル)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個別支援の必要な利用者の気づきを「見守りファイル」に記載して情報共有し、地域ケアプラザなどの必要機関に繋げています。</p>



### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「個人情報取扱概要説明書」を整備しています。</p>	

#### 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 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"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個人情報保護に関する方針を風除室に掲示しています。</p>	

#### 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 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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>全職員を対象に全体会議の中で「個人情報の取り扱いについて」の研修を行っています。欠席者については、別途時間を設け、所長が研修をしています。</p>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個人情報取扱いについては、研修後に個人情報に関する誓約書を取り、区役所の所管課に提出しています。随時採用した職員は、新任研修の際に取扱いについて学び誓約書を取っています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「機能回復訓練室利用申込書」に「個人情報は入館者管理のために使用します。」と明記しています。法人の方針で、利用目的をできる限り特定し申込書などに明記しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個人情報を収集する際は、目的を説明しています。広報誌の講座申込みの注意点に「いただいた個人情報は、本講座に関してのみ使用します」と掲載しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている	<input 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            現場確認(事務所)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            パソコンは、個々にパスワードを設定しています。閉館時は、ワイヤーロックを使用し、モバイルパソコンは、個人情報が含まれる書類と同様、書棚に施錠して保管しています。個人情報が含まれる書類の破棄は、シュレッダーを使用しています。Wi-Fiは、業務用と来館者用に回線を分けています。受付で利用者が名前を記すボードには、目隠し用の布カバーを付け、他の利用者の名前が見えないように工夫しています。</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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>会計経理業務は、法人の事務局で管理し指定管理料などを明確にしています。</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 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	
<p>&lt;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)&gt; ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>出納責任者は所長で、経理担当者と役割分担をしています。さらに、横浜市社会福祉協議会財務課でも確認しています。</p>	

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	
<p>&lt;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)&gt; ヒアリング、資料(指定管理料精算内訳)</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>経理は、部門コードの設定により法人の一部門として区分し明確にしています。</p>	

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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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>&lt;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)&gt;            現場確認(事務所)、ヒアリング            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>通帳、印鑑は、別々の場所に施錠し保管しています。金庫を開錠する際は、周囲の職員に確認する目的で一声かけています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>(1)太陽光発電機により、エネルギーコストの削減に務めています。            (2)設備巡視管理点検を外部に委託しており開館時間中は担当者が常駐しています。担当者と連携して節電などの省エネルギーに取り組んでいます。            (3)冷暖房については利用者に配慮しつつ適正温度で省エネルギーに務めています。            (4)館内の照明についてはLEDに更新し経費節減に努めています。また、使用していない部屋については照明を消灯しています。            (5)経費削減では法人全体でのスケールメリットを生かし、トイレットペーパー、コピー用紙の共同購入や電気点検、清掃等共同入札による一括契約を実施しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>LED照明への更新や太陽光発電機によるエネルギーコストの削減に努めています。清掃業者等との一括契約、日用雑貨の共同購入など、法人の規模拡大効果を活かして経費を削減しています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>法人は、職員一人ひとりが大切な財産であり、人材の質の向上を経営の重要な課題と位置付け人材育成計画を策定して育成を進めています。職員の能力開発やチャレンジの機会を提供し、職員自身が自らのキャリア形成を考え、主体的に能力開発に取り組む姿勢を支援しています。コミュニティスタッフについても大型イベント等ではそれぞれの役割をもって取り組み、経験を積めるようにしています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>個人情報収集において、機能回復訓練室利用申し込み書などには、目的外に使用しない事が明示されています。利用証申込書にも明記することを提案します。</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>(1)趣味の教室は毎期5から6講座を開催しています。さらに技量等を深めたいとする人には既存の自主サークル等を紹介しています。</p> <p>(2)警察署、区役所等と連携して振り込め詐欺防止や交通安全等の講座を行っています。</p> <p>(3)地域福祉保健計画「にこまちプラン」に老人福祉センターとして協力しています。</p> <p>(4)福祉避難場所の協定を西区と結んでおり必要な物資の整備を行っています。いざという時のために地域防災拠点の防災訓練に参加しています。</p> <p>(5)毎年、西区福祉避難所情報受伝達訓練及び横浜市高齢者福祉分科会福祉避難所情報伝達訓練に参加しています。</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>西区地域福祉保健計画(にこまちプラン)の目標達成に貢献できるよう努めています。特に第4地区社会福祉協議会等と連携し、住民同士や関係機関とのつながりが深まる地域づくりを目指して地域行事の運営に参加し、施設の事業を展開しています。行政、関係機関と共催で各種の普及啓発講座を実施しています。3R推進等の一環として横浜市が参加しているインクカートリッジ里帰りプロジェクトの回収箱を設置しています。</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>(1)西区第4地区社会福祉協議会には理事として理事会等に毎回出席し意見交換をはかったり情報提供をしています。また同会主催の研修会等には優先的に会場提供を行っています。</p> <p>(2)近隣の中学校の職業体験の受入や近隣小学生と高齢者のふれあい交流に積極的に協力しています。</p> <p>(3)市内の看護学生の実習の依頼にも積極的に協力し受入を行っています。</p> <p>(4)海外(韓国)からの視察受入についても積極的に協力しています。</p> <p>(5)シニアボランティアポイント事業養成講座を近隣地域ケアプラザと共催で実施し高齢者のボランティア活動のきっかけづくりを図っています。</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>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>将来の利用者への周知も兼ね、60歳未満の成人が参加できる幅広い分野の自主事業を企画し、好評を得ています。講師の選定も熟慮し、質の高い内容となっています。野毛山地区にある公共施設として多様な利用者に施設を開放し、「横浜市のげやまインクルーシブ構想」に沿った役割を果たすよう努めています。近隣小中学校の職業体験等に協力するほか、市内看護師養成校の実習生を年間約80名受け入れています。</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>



## ◆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			
				開催していない		開催していない			
		②利用者会議等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している			
				課題を抽出していない		課題を抽出していない			
				特に課題がない		特に課題がない			
				非該当		非該当			
		③利用者会議等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
				対応策を実施していない		対応策を実施していない			
				非該当		非該当			
		(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート
					実施していない		実施していない		その他
	②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？		レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している			
				課題を抽出していない		課題を抽出していない			
				特に課題がない		特に課題がない			
				非該当		非該当			
	③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？		レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
				対応策を実施していない		対応策を実施していない			
				非該当		非該当			
	④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？		レ	協定書等のとおり、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			
				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			
				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			
				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			
				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			
				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			
				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			

レ	アンケート
	その他

# 老人福祉センター

# 評価シートチェック項目一覧

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	基 づ く 業 務 協 定 書 等 の 遂 行 に	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
				協定書等のとおり管理していない		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
				協定書等のとおり実施していない		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
				ない		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
				揃っていない		揃っていない
		③利用者が直接使う老人福祉センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ	安全性に関わる損傷等がない	レ	安全性に関わる損傷等がない
				安全性に関わる損傷等がある		安全性に関わる損傷等がある
	（ ３ ） 施 設 衛 生 管 理 業 務	①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している
				適切に管理していない		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
				適切に分別していない		適切に分別していない
	不備の数			0		0
Ⅳ ・緊急時対応	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？	レ	作成している	レ	作成している
				作成していない		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
				協定書等のとおり実施していない		協定書等のとおり実施していない
				評価対象外施設		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
				適切に管理していない		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
			定期的に行っていない		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
				一部チェックに不備がある		一部チェックに不備がある
				チェックしていない		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
				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
	（ 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
				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
		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
			体制を確保していない		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
				評価対象施設だが、作成していない		評価対象施設だが、作成していない
				評価対象外施設である		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
				実施していない		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
				協定書等の職員体制をとっていない		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る
				協定書等のとおり開館していない		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	公表している
				公表していない		公表していない
	(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)	レ	作成しており不備がない	レ	作成しており不備がない
				作成しているが不備がある		作成しているが不備がある
				作成していない		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
				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
		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
				情報共有していない		情報共有していない
		⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ	作成し、活用している	レ	作成し、活用している
				作成しているが、活用していない		作成しているが、活用していない
				作成していない		作成していない
		(3) 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ	整備している	レ
				整備していない		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
				明確化しているが周知していない		明確化しているが周知していない
				明確化していない		明確化していない
	③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				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
	④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ	全ての職員から取っている	レ	全ての職員から取っている
				一部の職員から取っていない		一部の職員から取っていない
				取っていない		取っていない
	⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？		レ	適切に収集している	レ	適切に収集している
				適切に収集していない		適切に収集していない
	⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？		レ	適切に使用している	レ	適切に使用している
				適切に使用していない		適切に使用していない
	⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？		レ	適切な措置を講じている	レ	適切な措置を講じている
				一部適切な措置を講じていない		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		適切な措置を講じていない
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ	適切に作成している	レ	適切に作成している
				一部適切ではない書類がある		一部適切ではない書類がある
				適切に作成していない		適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ	役割分担を明確にしている	レ	役割分担を明確にしている
				その他けん制機能を設けている		その他けん制機能を設けている
				仕組みを設けていない		仕組みを設けていない
		③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ	明確に区分している	レ	明確に区分している
				明確に区分していない		明確に区分していない
		④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	レ	存在する	レ	存在する
				存在しない		存在しない
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している
				適切に管理していない		適切に管理していない
	不備の数			0	0	
	不備の合計			0	0	