

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戸塚柏桜荘
評価シート

特定非営利活動法人 エヌピーオーリーブグリーン

平成30年1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>徒歩圏内に小中学校が3校、保育園がある。特にすぐ隣の下郷小学校とは校長・副校長と密に連絡をとり、世代間交流を行っています。毎年、企画書を持参し各担任と打ち合わせを行っている。中学校とは文化祭時に吹奏楽部に演奏を行ってもらっている。保育園とは年長生徒が描いた絵を展示コーナー一面に飾ってもらった。同じ敷地内にある障がい者施設とは互いの研修の情報共有。障がい者施設で作ったクッキーやマドレーヌの販売場所としても提供している。小学校・中学校・保育園の入学式や卒業式、運動会にも来賓として毎年参加している。中学校区・小学校の地域組織メンバーとなり、こども110番活動、地域ごみ拾い活動、地域連携会議にも出席している。集会所を持たない自治会・町内会の会合の場として部屋の提供を行う。小学校卒業式・少年サッカークラブ卒業謝恩会会場として会場の提供している。放課後や休日には子供たちの水飲み場としている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・近隣の中学校、小学校、保育園の入学式等の行事に出席しています。下郷小学校の「まち」とともに歩む学校づくり懇談会メンバーに選ばれて参加しています。また、地域ケアプラザに介護予防のためのはまちゃん体操の協力を、スポーツセンターに体力測定の協力をお願いし連携を深めることで施設運営改善に繋げています。 ・老人クラブ活動を優先的に支援し会員募集時にはポスターの掲示やリーフレットの配布をして協力しています。戸塚老人クラブ会長と二人の副会長は当施設の運営委員であり、二人の副会長は施設の良き利用者であるとともに、読書推進活動へのアドバイスや吹き矢教室の指導員として協力をいただいています。 ・老人クラブの紹介で今年度は2サークルがスタートしています。現在登録団体が約100団体あり、そのうち49団体が会員を募集しており、活発な活動を行っています。
II 利用者サービスの向上	<p>ご利用者の意見を聞けるように意見箱や直接、相談に来られた方と垣根なく対応している。最低、年に一回は利用者アンケート調査を行い、意見や要望については職員間で検討して対応している。苦情処理についてはマニュアルに沿って対応している。</p> <p>スマートフォン等を持つ高齢者が増えてWi-Fiの環境の要望があり、利用者でも利用できる環境を館内で行った。利用者アンケートや様々な問題点などを収集した後で利用者会議を年1回以上実施している。議事録は各団体や個人利用者全体に行き渡るように配布し館内に掲示している。職員と所管課担当にも出席してもらいその場で回答できるものは対応している。苦情対応については職員の啓発を促す為に研修を行い対応している。施設のPR活動として定期的な広報誌の発行、新しいイベント・講座開催時には自治会・町内会に配布を依頼して、それ以外の地域には新聞折り込みを行っている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートは412枚回収され、ご意見も47件と多くの利用者から寄せられてご意見全てに対応し結果を公表の予定です。また、苦情の対応は現在3件寄せられ、その内容と対応策を掲示して利用者の声に速やかに答える体制を整えています。 ・毎月1回開催の内科医による健康講座は毎回最後の質疑応答もあって大好評であり、筋トレ・脳トレ等3種類の健康増進体操教室も多くの参加を得ています。アンケートをお願いして事業の要望を聞いて講座開催に努めています。 ・広報紙は町内会・自治会や関連施設・団体等に広く配布しています。区の広報紙で地域交流活動の実績が掲載され、新聞紙上で健康増進体操が掲載されるなど多くの媒体で地域活動の広報がなされています。 ・職員の接遇は所長が自ら取り組み、利用者からは丁寧で明るくてきばきした対応が好評を得ています。他施設からも評価の声が届いています。
III 施設・設備の維持管理	<p>仕様書に沿った保守点検を行い、必要な点検・定期清掃は専門の業者に年間の契約をたて仕様書通りに委託している。日常清掃も同様である。委託を行っていない部分についてはマニュアルに沿って定期的に職員が行う。公平性を保つ為、毎年、見積もりを数社から提出してもらい。日々の部分では職員が目視して点検を行い、水回り保守研修等にも参加して自分でできる内容の修繕を行う。日々の点検を行う事で施設管理者点検を市に提出している。急ぎのものについては区と協議し、その上で建築局へ技術相談を行っている。衛生管理面ではG30に参加し、所長自らが担当者となり、ガイドラインを基に職員全員対象にした研修をおこなっている。衛生管理を遂行するため管理台帳を作成し区へ提出している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・施設全体が常に清潔で居心地の良い環境を保持するため、建物設備の専門業者による点検が実施されています。また、職員が日々館内外の巡回点検を行っています。「花壇の花が季節ごとに植えられて癒される」との声が寄せられ、植栽や木花等の手入は専門業者に委託し、職員は雑草などの処理をしています。 ・備品は備品台帳で管理され、備品貸出し簿で備品貸出しは管理されてプロジェクター・CDデッキ・パソコンなどは安全点検管理を行っています。 ・エレベーター交換修理が完了し、9月から稼働しています。ご迷惑をおかけした階段が上りづらい方や少し離れた地域の方々の来館によって、利用者増に繋がるのが期待されます。

	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	<ul style="list-style-type: none"> 平成18年3月特別避難場所として横浜市と協定を締結 平成24年2月帰宅困難者受入施設として戸塚区と協定を締結 それぞれの避難場所としての備蓄品を備えている 年に2回戸塚消防署や委託業者の協力を得て緊急時の設備の操作方法の訓練や常時備えているAEDの取り扱い訓練も行っている。 常勤職員だけではなく非常勤職員も緊急時対応研修を受講し、それ以外の人に向けた内部研修も常に行っている。 事故責任者が明記された緊急時マニュアルや避難所としての対応マニュアルも行政マニュアル以外でも独自の対応マニュアルを作成している。 3.11東日本大震災を教訓に職員全員の安否確認がスムーズにできるように緊急時安否確認システムを導入した。 体調不良の対応では同法人が運営しているデイサービスの看護師が対応をしている。 	<ul style="list-style-type: none"> 特別避難場所、帰宅困難者受入施設に指定され、震災・災害時対応マニュアルが作成されています。 戸塚消防署職員の指導で消火器の取り扱い説明が行われ、併せて、利用者と職員が参加して避難訓練を実施しています。 事故防止・事故対応では、災害時対応、防犯・事故・急変・緊急時対応などの研修を実施し、3月に区危機管理室担当者の講師でAED取扱・心肺蘇生訓練が予定されて対応に心がけています。 事故発生時の職員はじめ関係者の連絡はインターネット連絡網ネットワークで対応できるように設置されています。また、法人では、職員全員の安否確認が速やかに行えるよう緊急安否確認システムを導入しています。
V ・組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> 月に一度法人の管理者会議が開催され、運営状況の報告などを行っている。 スタッフを午前/午後班に分け事業計画通りに職員を配置し、スタッフマニュアルも毎年内容の更新を行っている。 午前/午後班の引継ぎ漏れがないように引継ぎ表の改善し朝礼時と昼の引継ぎ時と月1度の全体会議での1か月間分の内容確認などの徹底を行っている。 法人がケアプラザ3か所を運営していることから連携し事業の協力を行い、専門分野の部署に講師や説明会を依頼している。 備品も購入するのではなく他事業所にあるものは借りることにより経費節減にも繋がっている。 	<ul style="list-style-type: none"> 毎月のコミュニティスタッフ会議で、外部研修参加者は研修内容の報告を行い情報の共有を図っています。また、次の研修予定の内容を検討して参加者を決めて、参加できるように配慮し、研修費・交通費は会社負担として参加しやすい環境を整えています。 研修に参加した職員の研修を通して職員全員が理解し、勉強することで、施設全体の組織力に繋がるとの方針で、所長のリーダーシップの下、職員ひとり一人がスキルアップに取り組み、イベント等の企画やパソコンのスキルアップ等に努めています。 経費削減の取組では、28年8月に実施した新電力会社へ取引先を変更したことで大幅な経費削減効果が上がり、次に取り組んだLED照明への交換は事務所内とトイレの照明ですが期待通りの削減に繋がっています。
VI ・その他	<p>他施設との連携によりご利用者の抱える悩みや問題などの相談を受ける際に専門職へ紹介したり、相談したりすることができるようにと数年前から考えていました。認知症の対応についても区役所やケアプラザに連絡しても温度差があり対応してもらえなかったことがあり、日ごろから地域連携をもとに顔の見える関係作りがあれば結果が良かったのかと考えていました。ようやく2年前位から連携事業が始まり参加することができて柏桜荘の事業にも協力してもらえた。各々の施設の事業を理解をすることで幅が広く相談も行えるようになった。「社会福祉人と地域つながる連絡会」「戸塚区地域連携会議」では多くの他法人・他施設の担当者と顔の見える関係づくりができることにより多くのメリットが生まれた。平成30年2月には柏桜荘を会議・研修場所として提供し、今後も協力的な活動を推進していく予定です。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 区の読書活動推進の取組で区内の7読書活動拠点の1拠点となり、おすすめ本の紹介やパネル展示を区役所で行い読書活動を支援しています。区の施策の協力として、社会福祉人と地域つながる連絡会会員になって交流することで利用者の相談を他施設に繋げることができています。地域連携会議ではコメンテーターとして世代間交流の事例発表を行い、29年2月にFM戸塚の番組に出演し施設のPRをしています。 敷地内障がい者施設で制作したマドレーヌやクッキー等の販売所を週2回程度提供して相互協力しています。また、研修や避難訓練を協働で実施しています。 区と戸塚警察書主権の振り込め詐欺撲滅運動を当施設で開催し、県警防犯応援大使を務める漫才コンビが詐欺の手口をコントで実演して、参加者に好評を得て、新聞やTVで取り上げられています。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>同敷地内にある施設である活動ホームしもごうとは、お互いに職員向けの研修を行う際には案内を行い参加することもある。(緊急時対応研修、防犯訓練研修)。同施設の運営委員会会員も務めて意見交換を行う。</p> <p>南戸塚地域ケアプラザとは介護予防の事業の一環としてはまちゃん体操を行ってもらったり、利用者会議時にはボランティア活動の説明などを行ってもらった。</p> <p>戸塚スポーツセンターとはイベント時に体力測定会の協力してもらった。</p> <p>南戸塚中学校区学地連絡会メンバーとして集まりには参加し意見交換を行い、年一回地域清掃も参加している。</p> <p>下郷小学校では「まち」とともに歩む学校づくり懇話会メンバーとして継続して参加し、学校行事や生徒指導についての意見交換や授業参観などを行っている。下郷小学校、南戸塚小学校、南戸塚中学校、南戸塚保育園の入学式・卒業式・運動会の行事に来賓として出席。</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(戸塚区地域施設間連携促進協議会記録)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>敷地内の活動ホームの運営委員を務め研修参加などの連携を図り、近隣の中学校、小学校、保育園には入学式等の行事に出席し、下郷小学校の「まち」とともに歩む学校づくり懇話会メンバーに選ばれて参加しています。また、地域ケアプラザに介護予防のためのはまちゃん体操の協力を、スポーツセンターに体力測定の協力をお願いして、関係機関・施設と連携し当施設の運営改善に結びつけています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・戸塚区との基本協定通り、老人クラブの活動を優先的に協力を行うこととしている。 ・柏桜荘の運営委員会の委員として戸塚区老人クラブ会長、副会長2名の計3名が運営についても意見をいただいている。運営委員会・文化祭などのイベント時には案内を出し参加していただくようにしている。特に副会長2名は柏桜荘を常々ご利用していただき、吹き矢教室指導員として協力をいただき、図書コーナーの推進活動についてご意見をいただいている。 ・老人クラブのイベント時には備品の貸し出し等おこなっている。 ・老人クラブ会員募集時にはポスターを館内に貼り、リーフレットも配布を行っている。 ・シニア大学の申込みも来館された方の申込書を受理して老人クラブ事務局へ連絡をおこなっている。 	<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(運営委員会議事録)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>老人クラブ活動を優先的に支援し会員募集時には館内にポスターを掲示しリーフレットの配布を行っています。戸塚区老人クラブ会長と二人の副会長に当施設の運営委員をお願いしており、特に二人の副会長は当施設の良き利用者であるとともに、読書推進活動へのアドバイスや吹き矢教室の指導員として支援・協力をいただいています。また、老人クラブの紹介で29年度は現在2つのサークルがスタートしています。</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>現在、登録利用団体が約100団体あり、そのうち49団体が会員を募集しており、活発な活動が行われています。横浜シニア大学の申込書の受理を行っており、横浜老人クラブ連合会事務局に繋げています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議等

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

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者会議は、5月31日に60名が参加して開催され、使用停止期間が1年6ヶ月の長期にわたるエレベーター取替え工事は8月末に完了する予定の報告とボランティア推進活動の協力をお願いしています。	

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)> 資料(利用者会議記録)、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)> 鍵付傘立ては、鍵を利用者が持ち帰り、返却されないことから一部使用できなくなりましたが、「傘の置き場に困るから修理してほしい」との要望が多く寄せられ、サービスに係る課題として抽出しています。	

③利用者会議等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者会議記録)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 鍵付傘立ての修復後、利用再開にあたって、鍵を持ち帰り等で紛失した利用者には修復料金負担の協力をお願いする旨掲示しています。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 29年12月に実施されたアンケートは、施設独自のアンケート用紙を配付して412枚回収されています。 <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)> 毎年多くの利用者からアンケートが寄せられており、色々なご意見等が寄せられています。	

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)> 資料:集計したアンケート用紙、アンケート用紙 <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)> 様々なご意見が47件寄せられ、すべてのご意見を取り上げて、検討されています。	

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)> 資料:アンケート用紙集計レポート、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)> 取り上げられた47件の全てのご意見に対して、所長を中心に対応策を検討して改善策に取り組んでいます。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:ご利用者アンケート用紙集計のまとめ、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)> 28年度は29年3月に「ご利用者アンケート調査結果」を公表しています。29年度は30年2月に同様の内容で公表を予定しています。	

(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)> ご意見ダイヤル案内ポスターが掲示され、指定管理者名と指定期間が明記されています。また施設の利用案内リーフレットにもご意見ダイヤルが掲載され案内されています。	

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)> ご意見箱「利用者の声」を受付窓口前に設置され用紙と筆記用具が整えられています。併せて市民からの提案箱と用紙と一緒に備えられています。	
<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)>	

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)> 資料(苦情対応の流れの概要)、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)>	
苦情解決の仕組みは、利用者の苦情に対する受付方法、対応手順、責任者、受付担当者が明確にされている「苦情対応の流れの概要」が作成され、館内に掲示され公表されています。	

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)> 「苦情対応の流れの概要」が受付前の掲示物コーナーに掲示されています。	
<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)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「苦情対応状況報告書」に29年度は現在3件の苦情内容が記録されています。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(苦情対応状況報告書)、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)>	
寄せられた3件の苦情の内容を検討して対応策を講じています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料: 苦情対応状況報告書、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)>	
受付窓口前の掲示コーナーに、「29年度の苦情内容と対応策」が掲示されています。	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>地域への周知についてはPRチラシを作成して行っている。基本的には老人福祉法をもとにした60歳以上の市在住者であること、音楽会や秋祭りについては年齢問わず参加できる旨を掲載している。</p> <p>稼働率の低い土日の利用については自治会町内会の会場の場として活用していただけるように声かけをして会議室などを利用していただいている。</p> <p>数年前より近隣小学校の卒業謝恩会会場として会場を提供している。小学校体育館・ケアプラザ飲食禁止の規約ができたため、駅まで行かなくては借りることができなくなった。所管課担当に相談をして区役所としても年齢問わずに利用ができることがふさわしいと回答をいただいた。地域住民が利用できる施設であることも想定している。区の方針を取り入れながら地域住民のためにも活用できる場所としてPR活動を行っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:利用案内リーフレット、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>施設受付に、リーフレット「はじめてご利用になる方へ」を作成して案内しています。ホームページでは、施設のご案内、利用方法について、各室の利用時間及び団体での利用について等の情報を掲載しています。近隣の町内会や公共団体等にもご案内し、近隣の自治会・町内会の会場利用や小学校の卒業謝恩会に利用して頂くなど幅広く情報提供しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受付窓口に利用案内用リーフレット「はじめてご利用になる方へ」を作成し整えています。</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><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)> <small>ヒアリング</small></p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>部屋利用については、決定している部屋以外の受付で重複した場合は抽選を行っています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> <small>資料:人権擁護についての研修記録、ヒアリング</small></p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>人権研修は、28年度は29年3月に実施され、29年度は30年3月に実施される予定です。</p>	

(5) 健康の増進、各種相談

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><どのようなニーズ・施策を踏まえて、何の取組を行っているのかを記述して下さい。(400字以内)></p> <p>2025年問題を前に介護保険制度の見直しが行われる中で要支援者が総合事業となり今後確実に増えるであろう要介護予備の方々をいかに介護を必要とされない状態にしなければいけないかと考えた時、老人福祉センターの意義を深く感じる。介護保険では65歳以上であり老人福祉センターでは60歳からの方が利用できる。そこに意味があり自立した生活がそのまま継続的に行えるように様々な講座を検討し実施することが必要である。実際には健康増進として横浜市高齢者健康増進体操指導員「による健康増進体操」、「60歳からでもできる筋トレ教室」「脳トレ音楽体操教室」「ロコモ体操教室」など高齢者向けの体操教室を実施している。年に一回は自主事業への要望アンケート調査を毎年実施して利用者の要望もとり入れている。一般的な考えでは高齢者が行うものとは昭和時代の習い事を考えがちであるが日々話をしていると若い人と変わらないことも理解できた。</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(自主事業アンケート調査集計結果)、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>介護保険が受けられるようになる65才になる前の60歳から利用できる当施設では、市の高齢者健康増進体操指導員による「健康増進体操」「60歳からでもできる筋トレ教室」「脳トレ音楽体操教室」「ロコモ体操教室」などの高齢者向け体操教室を開催し、更に毎年自主事業要望アンケート調査を行って、利用者のニーズが反映でき、生きがいづくりにつながるよう取組んでいます。</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>所長が窓口となり各種相談の対応を行っている。健康相談については毎月1回左近山中央診療所内科医による健康講座(内科医から見たシリーズ)を開催している。毎月高齢者が抱えているであろう病気や季節により流行する感染症等をテーマにしている。講座の最後には質疑応答もあり大勢の方が集まる。生活相談では介護についての相談が年々多く上がっている。内容にもよるが専門的なことはケアプラザ包括支援センターと連携をとり、対応している。いつでも施設間の横の連携をとれるように区内の施設連携会議等には毎回参加している。顔の見える関係作りを常に行なうことにより、利用者や家族の抱えている問題を素早く対処できるようになった。区役所とも単純な報告だけでなく常に訪問して様々なことで協力しあえる関係作りもおこなっている。結果的に利用者の困っていることにすぐに対応してあげることとなっている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料: 毎月の診療所内科医師による健康講座案内と記録、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>診療所内科医による健康講座は、毎回テーマを変えて行い、最後の質疑応答ではいろいろな質問が出され、多くの参加者に役立つ内容で好評です。また、年々増加している介護についての相談などは地域ケアプラザ包括支援センターと連携して対応するなど、各施設と横の連携が取れるように区内の施設連携会議等に参加して、各種の相談に取組んでいます。</p>

(6) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>毎月、区発行広報誌の原稿作りをし広報誌担当係も数人作り意欲的にPRに取り組んでいる。今年度は市掲載ページで施設の地域交流活動の実績が認められて掲載された。神奈川新聞でも健康増進の体操教室も取り上げられた。施設をPRするために先日もTVKニュースや読売新聞・朝日新聞などでも警察との協力により振り込め詐欺撲滅活動の件で掲載された。施設独自の新聞も発行し、その紙面の中では施設のPRと区役所協力のもと区の施策や様々な情報を掲載するなどの工夫をおこなっている。配布については自治会町内会・各地区センター・ケアプラザ・コミュニティハウス・小中学校・区老人クラブ・区社協へも配布し、同時に掲示も行ってもらっている。地域向けのイベント時には新聞折り込みも利用するなどPRの工夫を常に検討して実施している。HPは法人が作成し、各事業所ごとに事業内容等をタイムリーに掲載している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料: 広報紙「はくおう」、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>広報誌「はくおう」は年3, 4回発行され、町内会・自治会に配布を行い、町内の掲示板に掲示され、公共施設、関連施設に配布されています。ホームページではパソコンとスマートフォン両方からアクセスができて、音楽会などの動画を配信し、朝日新聞の折り込みチラシを活用してイベント開催時にチラシ5000部を年数回配布するなどの積極的な広報・PR活動を実施しています。</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><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>接遇マニュアルをもとに派手にならないような身だしなみ・丁寧でありながらよそよそしい言葉遣いにならないように日ごろから注意をしている。</p> <p>接遇研修は毎年スタッフ代表者を外部研修に出席させている。社内研修では所長と研修出席者が講義している。</p> <p>他館館長や一般の方からも電話の対応が素晴らしいとお褒めの言葉をいただいている。常に職員の利用者との対話・対応を聞いて改善すべき点は常に注意することとしている。現状で満足することなく日々満足のいける対応ができるように心がけている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員全員は明るく言葉づかいは丁寧で行動はてきぱきとされていて好感がもてます。アンケート調査では職員の対応については98%の方が満足と評価しています。また、関連団体の会合等では電話の対応について良い評価を得ています。</p> <p>所長が講師で挨拶と電話対応についての接遇研修が10月に行われ、職員全員で利用者に喜ばれる施設を心がけています。</p>

(8) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。＞(400字以内)＞</p> <p>全利用者を対象としてご意見や要望等をアンケート調査を年1回以上行っている。常時館内にご意見箱(利用者の声)を設置して自由に意見や要望を投函できる環境を整備済み。アンケート調査や意見箱のほか、直接職員が利用者から受けた意見や要望・苦情は日報・引継ぎ表に記載し所長に報告して対応をしている。意見や要望を項目別に分析を行い、原則常勤職員が対応を考え、職員で検討の必要な場合には全体会議で検討する。年に1回部屋別時間帯別稼働表を基に部屋の有効な利用や自主事業を常勤職員が検討し会議で提案している。改善策は館内に掲示し、議事録作成し全団体・個人利用者に配布する。</p> <p>苦情対応については内部研修を毎年実施し、職員全員が適正な対応を心がける。受けた苦情はその後の改善に繋げるように報告書を職員全員回覧し、内容によって全体会議で検討をする。場合により第三者委員会・運営委員会・利用者会議に図ります。</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>利用者サービスに関するご意見・苦情などの内容、分析、対応については、利用団体、利用者、関連団体等へ情報の公表に努めています。部屋利用では、土日の稼働率の低い対策として自治会・町内会などに声掛けて会議や、近隣小学校の謝恩会会場会場などに利用していただいています。9月から新しいエレベーターが稼働したことで、利用率の向上に貢献しています。</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>さくらプラザとの協働事業として、28年度につづいて29年度音楽祭を当施設大広間で開催して約100名の方々が参加され大変公表でした。</p> <p>＜参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>地理的環境や交通の面で恵まれているとは言えない状況ですが、、音楽会などのイベントが積極的に実施されている中で、広い屋上の積極的な活用のために、床のメンテナンスや防風対応などで区との協議が期待されます。</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
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)>	
建物設備の管理は専門業者に委託して、協定書どおり実施されています。設備は設備総合巡視点検表に基づいて行われ、害虫駆除も年2回行われていることが記録で確認できます。	

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
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)>	
日常清掃及び床・ガラス等の定期清掃は協定書どおり実施されていることが記録で確認できます。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品管理台帳には指定管理者所有の備品と横浜市所有の備品が区別されて記載され、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><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>新規購入備品を含めて任意に抽出した5つの備品(パソコン、プリンター、プロジェクター等)は、その存在を確認しました。</p>	

③利用者が直接使う老人福祉センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品貸出し簿で貸出し備品を管理し、CDデッキ、プロジェクターなどは定期的に安全管理を実施しています。併せてロッカー貸出し簿で利用団体へ貸出しているロッカーの管理を行っています。</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 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)>	
29年11月に、市の3R夢プランに基づいてルート回収・ゴミの削減・リサイクル等の研修を実施し、ゴミの削減やゴミ処理における衛生管理に努めています。	

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)>	
市の分別ルールに沿ってルート回収され記録が残されています。	

(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
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>点検担当者が開館・閉館チェックを行い、開館中も常に館内を巡回してゴミの有無や館内外の設備等に異常がないか確認を行っている。それとは別に常勤職員も館内外の設備・建築物等の点検を行っている。異常がある際にはすぐに所長に報告して対応できるものは直ぐに修理し、できないものは委託業者へ連絡して対応をしている。内容に応じて所管課へ報告して協議を行う。</p> <p>特に共用部分では美化を心がけて指導している。小さなゴミも所長が率先して拾うようにしている。細かな営繕は所長が日曜大工で直したりして迅速な対応をしている。専門的なことは委託業者へ連絡し即時対応を心がけている。植栽は年に2回大掛かりな剪定作業を委託し、雑草などの処理は職員が対応している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:アンケート結果、日常巡回点検、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>施設全体が常に清潔で居心地の良い環境を保持するため、建物・設備の専門業者による点検と職員による日々の施設内外の巡回清掃点検を行っています。「花壇の花が季節ごとに植え替えられて癒されます」との声がアンケートで寄せられているとおり植栽や木花等の手入れは専門業者に委託し、職員は雑草などの処理をしています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>エレベーター交換修理が1年6か月かかり、その間高齢の利用者はじめ多くの方々に、階段での利用をお願いしてきました。この期間に、これまで利用率の高かった当館の利用率が低下していましたが、9月からエレベーターが稼働したことで、利用率のこれまで以上の向上が期待されます。</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>

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)>	
震災時対応マニュアルが作成されています。	

(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、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
警備業者による機械警備が実施され、月次定期巡回報告書が提出されています。、28年11月に動作異常が発生していますが、特に異常なしとの発報記録が残されています。その後、現在まで動作異常は発生していません。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:鍵管理表、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)> 施設全体の鍵は鍵管理表で管理されています。機械警備セキュリティカード登録表でセキュリティカードとマスターキーの番号とその保持者4名の名前及び貸出日が記録されて安全に管理されています。	

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)> 「部屋別団体利用報告書」で各部屋の清掃・安全点検を行い、日々、日常清掃・防犯チェック表で9項目の点検を実施しています	

(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)>	
日常点検管理表で館内の建物・設備の巡回点検が行われ、開館準備チェック表・閉館時点検チェック表で開館・閉館時の事故防止や防犯防止に努めています	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
事故防止・事故対応研修が29年12月に所長が講師で職員全員で実施されています。	
<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)>	
研修内容は事故防止に関連して、災害時対応、防犯・事故・急変・緊急時対応などの研修を実施しています。	

(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)> 帰宅困難者受入施設、特別避難場所に指定され、特別避難場所開設マニュアル等を含め、災害時対応マニュアルを作成しています。	

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)> 12月に戸塚消防署に消防訓練実施計画書を提出して、消防設備委託業者の指導で消火器の取扱説明が行われ、併せて、利用者の方々と当日出勤職員を含め40名で避難訓練を実施しています。	

(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)> 当法人では、東日本大震災を教訓にして職員全員の安否確認が速やかに行えるよう緊急安否確認システムを導入し、併せて職員全員の緊急連絡網メールネットワークを導入して、緊急時に対応できるよう整備しています。 <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	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>協定書で定められているとおりの職員体制がとられており、調査当日職員はシフト表のとおり出勤していることが確認できます。</p>	

②協定書等の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、協定書等のおりに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"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>警備会社の月次定期巡回報告書で毎日の開館時間、閉館時間が記録され協定書どおり行われていることが確認できます。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>事業計画書・事業報告書は閲覧希望者に閲覧できるよう案内しています。戸塚区のホームページに掲載されています。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(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)>	
「29年度職員研修計画」は29年3月1日に作成され、主に、4月に個人情報保護、10月に接遇研修、感染症研修、30年3月人権研修、AEDの取扱・心肺蘇生訓練研修等が12回計画され、研修名、対象者、主催団体や講師が明記され、12月現在計画どおり実施されています。	

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:29年度研修計画、研修報告書、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 研修内容は、4月に個人情報保護、12月事故防止・事故対応10月に接遇について、感染症防止・処置方法等の研修で、全職員を対象に実施されています。	
<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)>	

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)>	
コミュニティスタッフマニュアルが作成されています。29年10月に接遇研修を実施して、その後11月に見直しを行い、コミュニティスタッフマニュアル改訂版を作成しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
特に非常勤職員の資質向上として通常業務以外にイベント等の担当者を設け、自分たちで企画してチラシ等も作成したりしている。他にも様々な担当を設けて自分達で作る形をとっている。以前はパソコンのスキルを特別望まなかったが現在はパソコンの操作を個別に教えながら各々で対応できるようにしている。 情報共有の重要なものとして日々の引継ぎ表がある。現在は全体に関わるものと日別にわかるものと分けてシフト制でも情報共有できるフォーマットに変更した。朝礼時・昼の引継ぎ時に引継ぎ表の読み合わせを行って相互に確認ができるようにしている。	資料:コミュニティスタッフ会議記録、研修報告書、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)>
	研修に参加した職員の研修内容の報告を通して職員全員が理解し勉強して、資質向上に努めることが全体の組織力強化に繋がるという方針で、所長を先頭に積極的に職員ひとり一人がスキルアップに取り組み、イベント等の企画やパソコンのスキルアップ等に努め、研修に積極的に参加するように努めています。

(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)>	
個人情報保護に関わる基本方針と個人情報の利用目的が記載された個人情報取扱マニュアルが作成され、管理責任者名を明記しています。	

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)>	
個人情報保護に関わる基本方針と個人情報の利用目的が記載された個人情報取扱マニュアルが作成され、管理責任者名を明記しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報に関連する研修は必須であり、全職員が参加して、4月に実施されています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
研修会実施後、全職員から個人情報取扱いについての誓約書を取り、途中入社 of 職員は入社時に研修を行い誓約書をとっています。	

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)>	
個人情報を収集するときは、使用目的を明確にして適切に行っています。自主事業申込時などに個人情報を記述する書類すべてに「いただいた個人情報は講座以外に無断で使用しません」と明確に記述されています。	

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)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事務所内現場確認、書類(溶解業者受領証)、ヒアリング</p> <p><一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>パソコンはパスワードを設定しワイヤーで固定され、書類等は鍵の掛かる書庫に保管され、廃棄書類はその都度溶解処理が行われてマニフェストが保存されて、個人情報の適切な管理のために適切な措置を講じています。</p>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p><一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>出納簿で、指定管理料、利用料金、自主事業収入、の各々が区分され明確にされています。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 決められた法人の経理担当者が午前2名、午後2名で経理を担当し、執行は所長が行っています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:経理伝票、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)> 法人と老人福祉センターとは面積割合で案分されて実施されています。また、経理は法人と区分されています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 収支報告書に記載されている全費目から抽出した3費目(光熱水費)に関し、請求書、預金通帳、伝票で確認できました。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所内)、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>通帳と印鑑は施錠可能な机と金庫に分けて保管され管理方法が明確になっています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>節電対策は重点課題として毎日対応している。東日本大震災後、市から平成22年度対比10%削減目標が掲げられ達成している。照明スイッチの見える化と間引きなどもその一環として行った。共用部分や事務所内は蛍光灯からLED化した。高電圧契約の特徴を勉強してそれにあった節電方法も行い実施できている。PPSも何社とも商談を行い昨年度より変更した。大幅に経費節減できている。 無駄な残業をなくすように業務内で作業が行えるように効率性を考えた。 コピー機はタイマー設定をし使用しない時は電源が切れるようにしてセンサーで電源がはいるようにしている。パソコンからの印刷も通常設定は白黒印刷にして、カラーが必要な時は任意で変えるように徹底している。パソコンそのものも使用しないときは設定時間でスリープモードになるようにして、同時にセキュリティー強化としても役立っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>経費削減効果が大きい1番の取り組みは、28年度に新電力会社数社と交渉して変更したことであり、数ヶ月で大幅削減となっています。2番目はLED照明を事務所内とトイレに導入して削減効果を上げています。今後も高額の経費負担となる光熱水費を含め経費削減が期待されます。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>所長のリーダーシップの下、職員全員がスキルアップに努めて日常の仕事に活かして、あしなが音楽会などのイベントや自主事業が積極的に開催されることが期待できます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>平成29年度戸塚区運営方針として「地域の絆づくり」。地域の魅力づくりや課題解決につながる区民活動を支援するとともに、地域の拠点・団体等のネットワークづくりをとつか区民活動センターを中心に推進します。また、図書館・学校等と連携し、読書活動を推進します。</p> <p>区・市主催の読書活動推進の取組の一つ区内の読書活動拠点の施設紹介、スタッフによるおすすめ本紹介等のパネルを作成して区役所で展示した。</p> <p>区・市社協主催の地域連携として「社会福祉法人と地域つながる連絡会」の会員となり年数回の会議や研修に参加している。他施設の事業内容がわかり、相談を受けた際に説明や関連施設へ繋げることができるようになった。</p> <p>区・区民活動センター主催の地域連携会議ではコメンテーターとして世代間交流会の事例発表を行ったり、今年2月にはFM戸塚へ出演して施設のPR活動も行った。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>確認手段: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>区の施策の協力で、社会福祉法人と繋がる連絡会会員になって交流することで利用者の相談を他施設に繋げることができ、地域連絡会議ではコメンテーターとして世代間交流の事例発表を行い、29年2月にFM戸塚に出演し施設のPRをしています。</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>施設間の連携として区役所3階にあるさくらプラザとの連携事業を平成28年度から実施している。平成29年度は2月度に行う予定である。戸塚区の推進する施設間連携とした音楽会を行った。</p> <p>同敷地内の障害者施設の作業場で作ったマドレーヌやクッキー等の販売場所として不定期ではあるが週2回程度から午前・午後など複数回現在では実施できる環境を用意して互いに協力している。研修(11/15)や避難訓練(耐震車体験)など協働した。</p> <p>戸塚区と戸塚警察署主催の振り込め詐欺撲滅活動もタイトなスケジュールではあったものの協力して人集めからポスター作りをして読売新聞・朝日新聞・TVK等に取り上げられた。</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>確認手段:ホームページ、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>平成28年さくらプラザと施設間連携事業として音楽会を実施し、29年度は30年2月に開催予定です。区と戸塚警察署主催の振り込め詐欺撲滅運動を当施設で行い、県警防犯応援大使を務める漫才コンビが詐欺の手口をコントで実演して参加者に好評で、新聞、TVで取り上げています。同敷地内の障がい者施設で制作したマドレーヌやクッキー等の販売場所を提供して相互協力を行い、研修や避難訓練の協働を実施しています。</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>近隣の小学校、中学校の先生方を含め生徒達との交流が進められています。これからも継続して高齢者と子供たちが共に楽しめる様々な講座やイベントが開催されることを期待します。</p>