

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市戸塚柏桜荘 老人福祉センター
評価シート

評価機関：ナルク神奈川福祉サービス
第三者評価事業部

平成 25 年 3 月 26 日

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	<ul style="list-style-type: none"> ・ヒルズ南戸塚自治会の役員会議と大坂上マンション管理組合は月に1回柏桜荘の部屋を利用し、柏桜荘が自治会館の役目を果たしている ・南戸塚中学校、下郷小学校、南戸塚小学校、南戸塚保育園の入学式、卒業式、運動会、音楽会等に招待され管理者が列席し交流をしている ・戸塚区賀詞交歓会、三校(南戸塚中・南戸塚小・下郷小)合同の「新年を祝う集い」に出席して地域の皆様との交流をもつ ・NPO法人活動ホームしもごうのご利用者が自家製のマドレーヌ等の販売の為の場所の提供をしている ・文化祭、秋祭りには地域住民近隣の商店、下郷小2年生の課外授業等多数の参加がある 	<p><地域・地域住民との情報交換></p> <ul style="list-style-type: none"> ・柏桜荘は、区内の自治会をはじめ町内会、近隣の小学校、保育園、障害者施設などと連携して情報交換し、サービスの向上に努めている。 ・運営委員会に老人クラブの役員の参加を得て、意見を頂き運営に反映している。 ・館内に老人クラブ発行の広報誌の掲示場所を提供している。 <p><その他、地域・地域住民との連携全般></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域との連携の具体的事例として、集会場を持たない町内会や自治会に総会開催時の会場を提供したり、連携先の団体に、施設の自主事業のパンフレットを回覧してもらい、音楽会や秋祭りなどの案内の協力をお願いしている。 ・施設の利用者が先生となり、小学生にうちわ作りを教えた。文化祭では保育園児がお遊戯した。
II 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者からの要望で部屋利用の予約を毎月から半年に一度に変更した ・節電での余剰金で大広間のテレビを28インチから60インチに買い替えた ・ロビーに電動マッサージ機を設置し、無料で利用できるようにした ・ご利用者の少ない日曜日は機能訓練室を個人が利用しやすくした ・2階ロビーにソファの設置を増やしご利用者の休憩スペースを広くした ・毎週土曜日は30分間ロビーコンサートをおこない希望者が気軽に癒される空間を作っている ・利用者会議でた要望から希望の多い講座を開講している 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者会議を開催し、利用者アンケートを実施して課題を抽出し対応策を講じて公表している。 <p><意見・苦情への対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・受理した意見や苦情は検討した結果を公表している。 ・利用者の意見を取り入れて自主事業を開講している。 <p><健康の増進と各種の相談></p> <ul style="list-style-type: none"> ・健康づくり介護予防事業、気楽に参加できる事業、定年後の男性に参加してもらえる企画、「癒し」の推進のために音楽に関する企画を取り入れるなど、幅広く自主事業を展開している。 ・ロビーに、血圧計や体重計、体脂肪計、握力計を設置して、利用者が気軽に健康の自己管理に利用している。 <p><広報・PR活動と利用者サービスの向上全般></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内外の掲示板や広報誌「はくおう」でPRしている。 ・利用者の意向に沿うべく、無料給茶機の増設、施設の利用申込方法や休館日を変更している。
III 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・施設全体の維持管理については業務委託を依頼している業者が定期的におこなっている ・常時戸塚区役所の担当者と連絡を取り合っている ・施設の修理が必要になった時は見積もり価格により予算で行うか行政に依頼するかを区の担当者と相談し迅速に対応している ・毎日清掃業者が入り館内を清潔に保っている 	<p><協定書に基づく業務の遂行と備品の管理></p> <ul style="list-style-type: none"> ・建屋・設備の維持管理は、専門業者に委託して館内外の安全点検や清掃業務を協定書に基づいて実施している。 ・なお、屋上の芝生の修理は、区と協議している。 <p><施設衛生管理業務と利用者の視点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・市の分別ルールに沿ってゴミの分別を行っており、館内外の衛生管理が適切に行われ清潔が保たれている。 ・トイレトーパーは、予備を置くなど利用者の視点での配慮がなされている。 <p><施設・設備の維持管理(その他)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・空調機器更新工事の際、職員は業者からフィルターの外し方や洗い方を学び、また、建物の構造や空調のしくみなどを学んで、ファンコイルの開閉を行い「冷温水発生装置」や「空気調和器」の使用効率をアップし省エネにつなげている。 ・東日本大震災でも揺れが少なかった建物を地域で活用すべく、震度5強以上の地震の際に自主的に避難所として開館できる協定を区と締結している。

	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月特別避難場所協定締結、平成24年2月29日帰宅困難者受入施設協定締結し、それぞれの備蓄品を揃えている 1年に2回消防署や業務委託業者の協力を得て緊急時の避難訓練やAEDの取り扱いの訓練、緊急時の放送訓練を受けている 緊急時の対応についての外部研修を受講し、それを関係者全員に周知している 事故責任者が明記された緊急時マニュアルを作成している 緊急時連絡先を掲示し、又すぐ電話連絡ができるように連絡先のリストを常備している ヒヤリハット事例を記録している 	<p><緊急時対応の仕組み></p> <ul style="list-style-type: none"> 緊急時の地域住民の安心・安全を確保を目的として、施設は帰宅困難者向けの特別避難場所に指定されており、その対応策を「運営マニュアル」に記載している。 <p><防犯業務></p> <ul style="list-style-type: none"> 機械警備を導入しており、事務所に設置し警備会社と業務委託契約を結んでいる。 <p><事故防止・対応業務></p> <ul style="list-style-type: none"> 設備は毎月1回、警備計画書に基づいて巡回警備および点検を実施し、月次報告書を作成している。 異常があった場合は、直ちに現場を確認して処置し、異常原因と対策についての報告書を作成して提出している。 <p><防災業務></p> <ul style="list-style-type: none"> 年2回、「消防訓練実施計画書」を消防署に提出し、訓練内容、担当者を決めて避難訓練を実施している。
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> 1ヶ月に1度法人全体の管理者会議が開催され、運営状況の報告をおこなっている 午前班と午後班に分け事業計画通りに職員を配置し、お互いが各班の業務も熟知している 受付、事務、放送、点検の業務ごとに連絡表に記入し、午前と午後で連絡漏れがないように工夫している 同法人が運営するデイサービスセンターが併設されているため、ご利用者の調子が悪くなった時デイの看護師が駆けつけるなどお互いが協力できる場所は協力しあっている 	<p><職員資質の向上・情報共有の取組み></p> <ul style="list-style-type: none"> 全ての職員が研修に参加しやすいように、研修費用は全額法人が負担し、受講時間を勤務時間扱いとしている。外部研修の場合は研修報告書を提出し、全員に報告書を回覧して周知している。非常勤職員でも勤務時間内に気軽に参加できるように社内研修の機会を設けている。 <p><経理業務と経費の削減></p> <ul style="list-style-type: none"> 無料給茶機の10種の飲み物を4種に減らし、業者と単価交渉することで経費を削減することを試験的に行っている。また、紙コップを有料とし、利用者にコップの持参を促している。 一日の予定によりコミュニティスタッフを4名から3名に減らし、人件費を削減した。 事務所ホールなどの配電盤を変更したり蛍光灯を間引きするなどし、照明を約70%削減した。また、水道料、コピー代なども節約して、結果として43万円の削減ができた。
VI その他		<p><その他の組織運営・業務体制></p> <ul style="list-style-type: none"> 併設しているデイサービスセンターの看護師の協力が得られるとともに、各種の行事を合同で行い人件費や経費の削減に努めている。 法人の経営理念である、「一人ひとりの笑顔のために(安全)と(安心)、(癒し)を提供する」ことを、自主事業の基本姿勢として運営している。 法人のメンバーが「歌声セルフ喫茶」の事業活動をしたり、現役の内科医である理事長が健康診断や健康講座を開催するなど、法人全体で事業運営に努めている。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p data-bbox="210 515 826 571"><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 data-bbox="210 716 826 1097"> <ul style="list-style-type: none"> ・近隣の自治会・町内会で集会所を持たないところに場所の提供をし総会等を実施している。(平成23年度から比較的空いている日曜日を地域の方が利用できるようにルールを柔軟にした ・近隣自治会へ柏桜荘の自主事業の広告を回覧してもらい音楽会や秋祭りを周知している ・下郷小2年生と柏桜荘のご利用者との世代間交流を企画して実施した。今年度は手作りうちわ(ちぎり絵)をご利用者が講師となり小学生に教えて作品を作り、柏桜荘ロビーにて展示した ・文化祭、秋祭りにおいては青少年指導員や地域の商店や障がい者施設の方に協力を得て「たこやき、軽食飲み物販売、ゲーム等」を出店した。南戸塚保育園園児がお遊戯を披露する企画をした </p>	<p data-bbox="826 515 1449 571"><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p data-bbox="826 593 1449 705"> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書、及び、ヒアリングで確認した。 <p data-bbox="826 638 1449 705"><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>
	<p data-bbox="826 929 1449 996"><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p data-bbox="826 1008 1449 1229"> <ul style="list-style-type: none"> ・施設として、区内の自治会や町内会、近隣の小学校、保育園、障害者施設などと連携して情報交換している。 ・集会場のない町内会や自治会に、総会開催時の会場を提供したり、連携先の団体に自主事業用のパンフレットの回覧を依頼し、音楽会や秋祭りなどのPRをお願いしている。 ・施設の利用者が先生となり小学生にうちわ作りを教えた。文化祭で保育園児にお遊戯披露の場を提供して交流している。 </p>

②老人クラブ活動を支援しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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"> ・優先的に毎年シニア大学の開講に伴う部屋の提供を行っている ・戸塚区老人クラブ連合のカラオケ大会の場所の提供と審査員等を行っている ・広報誌「はくおう」等を老人クラブ会員全員に配布している。老人クラブ発行の広報誌は館内で見やすい場所に掲示して配布の協力をするようにしている ・運営委員に老人クラブから3名(会長、副会長2名)入って頂き意見を頂戴している 	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・ヒアリングにて確認した。 <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営委員会に老人クラブの役員の参加を得て、意見を頂き運営に反映している。 ・毎年開催している50人規模の「シニア大学」には、優先的に部屋を提供しており、老人クラブの「カラオケ大会」には、大広間を提供し審査員を引き受けている。 ・館内に老人クラブ発行の広報誌の掲示場所を提供している。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・設立時は、利用者を60歳以上の横浜市在住者の枠があったが、戸塚区役所の了解を得て日曜日の利用は、60歳の枠をはずし、地域住民が利用しやすいようにルールを変更した。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・戸塚区の地域福祉保健計画「とつかハートプラン」の積極的な推進が期待されます。

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><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)></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>・利用者会議を今季は24年3月にを開催しているほか、年1回運営協議会による「定期座談会」を開催して、地域の声や要望を収集している。なお、運営協議会には、民生委員、社会福祉協議会の職員、老人クラブの役員が参加している。</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><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>・「利用者会議議事録」とヒアリングにて確認。</p> <p><課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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)> ・「利用者会議議事録」、「柏桜荘駐車場利用について」のチラシとヒアリングにて確認。 <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)> ・課題の一つであった駐車場利用時の破損対策や利用者のマナーなどの現状を話し合い、利用方法の改善案を試験的に半年間実施した後、規約を作成して利用に当たっての公平性や安全を確保している。 なお、駐車場の利用規約の改正に当たっては、予め区の担当者に相談して指示を仰いでいる。	

(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 type="checkbox"/> 実施していない
<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="margin-right: 10px;"> <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他 </div> </div>	
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)> ・利用者全員を対象に2月21日～3月20日の間で実施した。回答率82.1%であった。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・自主事業の開講に際しては、その都度利用者アンケートを実施しニーズや意見を尊重して対応している。その他、状況により大広間など利用場所別に都度アンケートを実施して、利用者の意向に沿うよう努めている。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・「アンケート集計結果」とヒアリングにて確認。 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料(ご利用者の意見・対応・検討)とヒアリングにて確認。 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者からの要望の、「カレンダーを下げる場所がほしい」、「給茶機を各階において貰いたい」、「大広間のステージ使用ルールの適正化」等を検討して、利用者の要望にそった対応策を講じている。 ・大広間の出演順を決める抽選方法の不满には、戸塚区地域振興課に相談して利用者に納得してもらった例がある。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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)> ・ロビーに掲示している「利用者アンケート回答ご報告」と、ヒアリングにて確認。 <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)>	

(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 type="checkbox"/> 情報提供している <input checked="" 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)> ・ご意見ダイヤルの案内を入り口のドアとロビーに掲示して情報提供している。しかし、掲示内容には、「指定管理者名」と「指定期間」の情報提供がなされていないことが確認され、施設に改善を依頼した。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・意見箱「利用者の皆さまの声」がロビーに設置されており、法人のホームページでは、「ご意見・ご要望の受付」が明記され、メールアドレスの記載がある。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・意見箱「利用者の皆さまの声」がロビーに設置されており、法人のホームページでは、「ご意見・ご要望の受付」が明記され、メールアドレスの記載がある。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・苦情対応の流れの概要を記載した「苦情対応マニュアル」と、ヒアリングにて確認。</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・「苦情対応の流れの概要」をロビーのコピー機傍に掲示し、利用者等に周知している。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者からスタッフに寄せられた意見や苦情は、「苦情、ヒヤリハット報告書」や「苦情対応」に記録している。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・「苦情対応」の書面と、ヒアリングにて確認。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者から寄せられた、「階段壁面への作品展示の位置」、「大広間の催しの抽選方法」などについて、その都度対応策を検討し改善している。</p> <p>また、施設で対応が困難な案件については、その都度戸塚区地域振興課に確認や相談をしている。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・駐車場の掲示板の「ご利用者の方からのご意見」と、ヒアリングにて確認。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「ご利用者の方からの御意見」を駐車場の掲示板に掲示している。また、館内では苦情があった場所に、対応策を掲示している。</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・施設の利用方法については入館してすぐに目がつく場所に掲示している。利用手引き(施設利用全体、大広間利用)を受付に置き新しく来たご利用者に渡している</p> <p>・近隣のヒルズ南戸塚自治会に於いては、自治会会長が同法人の他施設所長でもある事から、多くのお知らせを配布回覧をしてもらっている。広報誌は戸塚区第一地区自治会町内会の会合に参加して世帯数分ものを用意して配布回覧のお願いをしている</p> <p>・自主事業の募集は戸塚区版広報誌にその都度掲載して定員を超えた場合には抽選もしくは先着で決めている(横浜市仕様書により公正公平に行う目的)。館内ではポスターなどで案内を出したり、駐車場には掲示板を新たに設置して様々なPR活動に努めている。音楽会や各種イベント開催時にはチラシを小学校や自治会町内会等の地域へ配布している</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>・ロビーや駐車場の掲示板、及び、法人や区のホームページ、パンフレット「利用のご案内」にて確認。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・施設の利用に関する情報は、館の玄関入口への掲示、利用の手引き、各種のパンフレットやチラシ、更には、法人のホームページをはじめ市のホームページ等で提供している。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「戸塚柏桜荘利用のご案内」、「利用手引き(施設利用全体、大広間利用)」を封筒に入れ準備してあり、初めて来館した利用者に受付で、説明しながら手渡している</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認。</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>・自主事業で定員を超えた場合は、事業内容に応じて抽選や先着順で決めている。また、「施設利用申込」の手続きを毎月から半年ごとの手続きに変更するなど、利用者の意見・要望を入れ利便性に配慮している。</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 type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・「研修受講報告書」への全職員の押印と、ヒアリングにて確認。</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>・24年3月に市主催の研修、「人権について考える～自らのまなざしを振り返って～」に参加した職員が、「コミスタ会議」で報告し職員は研修内容を共有している。</p>	

(5) 健康の増進、各種相談

①健康の増進、生きがい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> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業の開講に関して年一回以上はご利用者全体にアンケート調査を実施し、ご利用者のニーズを調べ、ご利用者の意見を尊重して講座を開講するように努めている ・健康増進に関しては年齢を考慮した先生のもとでの体操教室を開講し健康体操(趣味の教室は一年を通して開講している)を実施している。25年度から横浜市は中止する方針であるが柏桜荘は自主事業として継続していく予定である ・有酸素運動のヨガ教室、太極拳、ゴムバンド健康体操など幅広く健康に関係した講座を開講した ・法人理事長であり内科医院長が趣味の教室「健康体操」参加希望者に対して、年二回(三月、九月)無料で健康診断を行っている 	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・作品の掲示や展示現場とチラシ及びヒアリングにて確認。 <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業の講座は、年1回以上アンケートを実施し、利用者のニーズや意向を把握・検討して開講している。 ・健康福祉局が推奨している「健康体操」や「初めてのヨガ」などの健康増進の講座や、「やさしい手織り」、「ちぎり絵」、「似顔絵教室」など趣味の教室を開講している。

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>【健康相談】・毎月第4(木)10時～12時に医療法人豊医会左近山中央診療所院長(朋光会理事長)が「内科医から見たシリーズ」を毎月テーマを決めて講義し最後に健康に対しての質疑や個人的な相談を行っている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ロビーには健康管理のできる血圧計、体重計、体脂肪計、握力計などを設置して誰でも気軽に利用できるようにしてある <p>【生活相談】・日頃からご利用者と会話をする中から悩みや相談を受けている</p> <ul style="list-style-type: none"> ・介護保険制度の説明をしてケアプラザを紹介した ・体調の悪そうな方には病院の地図をコピーして教えてあげたりしている 	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・ロビーでの掲示や「事業報告」及びヒアリングにて確認。 <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・月1回、自主事業として、「検証！内科医が見たシリーズ」を開催し、講演後医師が個別の健康相談に応じている。高血圧や難聴などの講演には、30～40名が参加している。

(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>・年3回～4回定期的に広報紙の発行を行い、区役所や区内関係施設や学校、自治会、町内会に向けて配布している</p> <p>・各自治会や町内会の掲示板を利用させてもらいお知らせを掲示している</p> <p>・戸塚区版広報紙には毎月、自主事業や様々な情報を掲載している</p> <p>・ホームページは法人本部で作成し、施設の修繕工事など日常でのお知らせもタイムリーに変更している。現在、法人本部が中心となって新しいホームページにリニューアル予定である</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>・広報紙「はくおう」、ホームページ、市や区の広報と、ヒアリングで確認。</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・館内掲示・駐車場の掲示板・広報紙「はくおう」・広報よこはま戸塚区版・法人のホームページなどで地域に幅広く情報提供している。</p> <p>・広報紙「はくおう」は、600～800部発行し、学校、自治会、町内会などに向けて配布し掲示板での掲示や自治会等を通じて回覧するなど情報提供している。</p> <p>・南戸塚ケアプラザなどにイベントや講座募集のチラシなどを設置してもらっている。</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>・接遇研修は年2回社内研修を実施した。スタッフ会議時に接遇研修を行い、外部研修にも積極的に参加している</p> <p>・ご利用者の来館退館時には、挨拶等、必ず声かけをしている。身だしなみに関しては統一した明るいオレンジ色のエプロンを着用している</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>・11月に、接遇研修(ファーストステップ)を行っており、利用者へは丁寧に挨拶して応接するなど、落ち着いた対応がなされている。</p> <p>・職員は、全員オレンジ色のエプロンを着用して、身だしなみにも配慮している。</p>

(8) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・部屋別・時間帯別の利用実績を毎月前年対比でデータ・グラフ化して予約状況・稼働実績を分析し、法人内の管理者会議などで報告し、スタッフ会議で問題があれば職員間で検討している ・部屋貸しの予約方法についてご利用者からの意見・要望を聞き職員間で検討して変更をしている ・日曜日の利用状況が非常に少ないため、区役所・運営委員と協議の上、地域の方にも利用して頂けるようにした ・利用者アンケートは年一回実施するようにしてご利用者からの意見・要望を多く取り入れるようにしている ・苦情対応については書面で回答して館内に掲示している(場合により区役所と連携を取り対応する事もある) 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・前年度より継続の大広間の利用について、カラオケ装置を充実するとともに、食事場所を大広間に加え共用部にも増やした結果、利用者の満足度が向上し、利用者数が前年より26%増となった。 ・単発講座を多数回開催した結果、利用数が前年度より4、1%増加している。また、利用実績の分析結果から、利用の少ない日曜日を休館日に変更して集客力のアップを図った。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・老人福祉センターの設置目的に基づき、「私たちは、常にご利用者の一人ひとりの目線に立って正しく行動します」との基本理念を掲げて、サービスの提供に努めている。 ・健康や介護予防、定年後の男性が参加できる企画、音楽で「癒し」を推進する企画等を自主事業に取り入れて、支援の輪を広げることに努めている。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・ご意見ダイヤルの案内に、「指定管理者名」と「指定期間」の情報を掲示することが望まれます。なお、改善されるまでの間、ロビーに掲示している指定管理者名や指定期間情報の下に、「ご意見ダイヤルの案内」を掲示して対応することも考えられます。

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・専門業者に委託して、自動ドア、電気設備などを点検・管理している記録があり、建物・設備は協定書と通りに管理していることを、24年10月度分の「管理計画」と「実績表」の記録で確認した。</p>	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・日常清掃や窓拭きなどの定期清掃を専門業者に委託して、協定書のと通りに清掃業務を実施している。なお、清掃や整理整頓の実施結果は、「引継表」に記録している。</p>	

(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	
<(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・備品台帳に記載されたカラオケセット、テレビ、パソコンなど新規の備品、及びその他の備品の計5点を任意で抽出して、いずれも現品が存在することを確認した。	

③利用者が直接使う老人福祉センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。

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	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「事故防止チェックリスト」を作成し、利用の都度安全性を担保している。机、給茶機など常時使用する備品類は、日常の使用前後に安全性を確認している。	

(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？

※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	
<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)>	
・館内のゴミは、専門業者に依頼して回収している。紙ごみやプラステイク以外は、建屋外の指定の場所に施錠して一時保管しており、汚臭・汚液などのもれはない。また、館内外に長期間放置されたゴミも認められない。	

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？

※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	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・ゴミ箱に燃えるゴミ、燃えないゴミなどの表記をし、小さな金属類や紙の色分けをするなど細かく分別している。自動販売機の容器は業者が対応している。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が市に借入または委託している場合、及び、借り手・委託先が施設となっている場合：

※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> <ul style="list-style-type: none"> ・委託業者により日常定期清掃(床清掃、トイレ清掃、ごみ分別処理等)を実施している。定期業務として全館窓ガラス清掃、床洗浄清掃、換気口通気口清掃、グリストラップ清掃、グレーチング清掃、植栽、レジオネラ菌検査等は年間の計画書に基づいて休館日を利用して実施している ・それ以外の清掃は職員で作業分担表を用いて月間・年間で計画して行っている ・毎朝、職員により水道水の残留塩素の検査も行って衛生管理に努めている ・設備、建物は職員が日々の点検により気づいた事をまとめた施設管理者点検を区役所に提出している。危険度の高いものはその都度、区役所担当課に報告して協議している 	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・現場での確認後、「総合巡視点検」、「戸塚柏桜荘管理計画・実績表」と、ヒアリングにて確認。 <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・屋上の芝生や会議室のパーテーションなど、施設・設備の点検結果で不具合を把握した場合は、損傷状況を市に報告するなど、状況に応じて適切に対応している。 ・外構や植栽は手入がなされ、専門業者による清掃にて館内は清潔が保たれている。消毒用アルコールを常備し、補充用のトイレトーパーを準備するなど、利用者への配慮がなされている。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・平成22年度に、市の設備長寿命化計画による空調設備更新工事が行われた。これをきっかけに「空気調和器」や「冷温水機」の仕組み、フィルターの外し方洗い方を職員が学んで実践している。研修の結果は職員間で共有し、誰もがファンコイルの開閉を的確に行えるようになり、設備を有効に活用して省エネにもつなげている。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・当館の特徴である屋上のシャフルボード場は、芝生の維持管理や安全管理面でもご苦労があると思われませんが、住民の健康増進のためにも更なる活用を提案します。

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場にて確認(収納している鍵ボックス)、およびヒアリング。 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・鍵は管理責任者が管理しているが、不在の場合の対応として職員2名を指名している。	

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？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・館内の点検は、閉館時および開館中の中間時点で行っており、結果は業務日誌に記録している。 ・月1回は、委託警備会社による館内巡視点検を行っており、点検報告書を提出してもらっている。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「事故防止・対応マニュアル」を作成し、「設備の使用目的」、「事故発生時の対応」、「事故経過記録」、「行政への報告」などを規定している。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
・非常勤職員を含む全職員を対象に、リスクマネジメントの研修を行っている。 具体的には、防災実地訓練、AED操作方法、人工呼吸方法、高齢者施設の災害対策に関わる研修を実施している。	
<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) 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。

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 type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「災害時の施設利用に関する運営マニュアル」、「非常事故・災害時対応マニュアル」を整備している。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・年2回、「消防訓練実施計画書」を消防署に提出し、計画書に基づき訓練の要領、担当者を決めて避難訓練を実施している。	

(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)>
・緊急時の地域住民の安心・安全の確保を目的として、施設は帰宅困難者向けの特別避難場所に指定されており、その対応策が運営フローに記載されている。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>
・館建屋の優れた耐震性を地域に積極的にPRして、震度5以上の地震に対する緊急避難所として活用されることが期待されます。

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、管理者2名、職員18名の体制で組織の運営に当たっている。</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><協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・協定書、事業計画書および業務日誌にて、通常の開館・閉館時間に加え、特に年末・年始の開館・閉館時間を確認した結果、いずれも適正に実施している。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・施設のホームページで事業計画書を公表している。なお、館内での閲覧希望者にも閲覧している。</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 type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input checked="" 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)> ・研修のテーマと時期を記載した「年間研修計画」を作成して実施しているが、研修のテーマに応じた対象者名や職種が記載されていない。今後の検討が望まれます。 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②職員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	
<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)> ・「外部研修」では、感染症、放射線の知識と健康影響、AED操作など、「内部研修」では接遇、個人情報、感染症対策を取り上げ、全員が対象である。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・常勤、非常勤に関わらず全ての研修に参加しやすい環境を整えている。研修費用は全額法人負担、研修受講を勤務時間として処理している。特に外部研修に関しては研修報告書を書き、全員が報告書を回覧して全員に周知させている。必要があると判断した外部研修・勉強会には意欲のある職員が参加できるようにしている。社内研修は全体ミーティングの際に計画をして行った</p> <p>【外部研修】リスクマネジメントセミナー、感染症、接遇、保険指導に役立つ放射線の知識と健康影響、リーダーシップ、高齢者施設の大規模災害対策、防災訓練、AED操作訓練・人工呼吸・心臓マッサージ訓練</p> <p>【社内研修】接遇、リスクマネージメント、個人情報、感染症対策</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>・ヒアリングにて確認した。</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>・全ての職員が研修に参加しやすいように、研修費用は全額法人が負担し、受講時間を勤務時間扱いとしている。非常勤職員も、勤務時間内に気軽に参加して研修を受けている。</p> <p>・外部研修では、参加者が研修報告書を提出し、全員に報告書を回覧して周知している。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・研修報告書の閲覧実績にて確認。</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・研修の受講者は、研修報告書を作成して全職員に回覧し周知している。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・各担当業務毎に、詳細なマニュアルを8ページの小冊子として作成し、入職時、全職員にマニュアルを配布して研修を行っている、また、年1回マニュアルを見直し、必要に応じて改訂している。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
【職員の資質向上】 ・仕事に対する意欲向上を目的に職員を講師・アシスタントとし新しい講座を開催した(事例)紙バンド教室、携帯電話教室、陶芸教室、お料理教室等 【情報共有】 ・研修報告書を含む各種書類は全員に回覧し周知徹底している ・事務所内に職員用の引継ぎ用連絡帳、連絡掲示板(ホワイトボード)に緊急性のあるものや重要性のあるものを時系列で記載するようにしている ・計画的な研修・勉強会を実施している	・研修計画書と研修報告、およびヒアリングにて確認。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・職員の異動が少ないため、業務処理に安定感がある。 ・職員の資質の向上を目的に、各種の講座を開催して研修内容を全員に周知している。 ・職員が全員同じ情報を共有できるよう、「引継連絡帳」、「連絡用掲示板」などを活用し、情報の連絡方法を確立している。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報取り扱い規定を制定し、職員は全員誓約書を横浜市長宛提出している。 ・個人情報取り扱い規定に関する研修を、全職員が受講して、「受講報告書」を横浜市長宛提出している。 	

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？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化していない場合は、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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の取扱規定の定め、所長が管理責任者を担当している。 	

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

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

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

④個人情報の取扱いについて、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)>	
・年1回、個人情報に関する研修会を開催し研修終了後、受講したことを証する「受講証明書」と同時に「誓約書」を横浜市長宛提出している。	

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)>	
・個人情報取り扱い規定に業務を処理するために必要な範囲内で、適正かつ公正な手段で収集することおよび事務を処理する目的以外に使用してはならないと定められており、利用者に周知している。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※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)>	
・個人情報取扱規程に、個人情報の目的外使用の禁止を明記し、関係職員に周知徹底している。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<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)> ・「個人情報取扱規程」、およびヒアリングにより確認。 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・個人情報を含む書類は、ロッカーや机に施錠して保管し、不要になった場合はシュレッダーにかけて破棄している。 パソコンは、機器毎に暗証番号を設定して保護し、離席時には自動的にロックが掛かるようにしている。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・実費収入は、「指定管理料」、「利用料金」、及び「自主事業収入」ごとに区分けし、明確にしていることを出納簿にて確認した。	

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)> ・経理資料とヒアリングにて確認した。 <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)> ・予算の執行指示は所長、金銭出納は経理担当職員とし、経理と出納を役割分担している。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

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)> ・資料とヒアリングにて確認した。 <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)> ・「老人福祉センター」、および「デイサービス」それぞれの専用部分については、予め設定した規定に基づき明確に区分し、共用部分については85:15の割合で按分している。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※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)> ・収支決算書の中から総勘定元帳により、3項目をピックアップして伝票とを照合し、問題のないことを確認した。	

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	
<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)> <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)> ・管理責任者を所長と定め、通帳は事務所内の施錠の出来る机の引き出しに、印鑑は倉庫内の金庫の中に保管している。	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)> 【節電の取組み】 ・照明、ファンコイルのスイッチに印をつけて、朝礼/ミーティング時に職員全員に使用方法の徹底を行っている ・電気の基本料を上げないようにタイマーを使用して最大電気を防ぐ取組を継続している ・電気配線の見直しを行い事務所内の無駄な照明をつけないように努めた 【水道量】 トイレの水道バルブを締めて節水に努めた 【コピー用紙】 常に安い紙を探して購入して場合により裏紙を使用した 【その他】 講座に必要な物品や大広間のカラオケに関する機器など高価なものは中古で購入した	<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)> ・決算書、およびヒアリングにて確認。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・無料給茶機の10種の飲み物を4種に減らし、業者と単価交渉することで経費を削減することを試験的に行っている。また、紙コップは有料とし、利用者にコップの持参を促している。 ・一日の予定によりコミュニティスタッフの4名を3名として、人件費を削減した。

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・事務所ホールなどの配電盤を変更して蛍光灯を間引きし、照明費用を70%削減した。また、水道料、コピーなどで節約し、結果として年間で43万円の経費の削減を達成した。 <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)>

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・3.11東日本大震災の影響による横浜市の指示に従い、夏季電気使用量15%削減目標とし、照明機器や空調機器等の節電を行って前年比28.8%削減の協力を行った(7,8,9月は横浜市指示のもとに輪番休館を実施した) ・市、区の施策の災害対策のひとつとして平成24年4月から戸塚区と帰宅困難者受入施設の協定を締結した。震度5強以上の際には自主的に当施設を避難所として開館できるような仕組みとした ・指定管理者研修(市政策局創推進室、保全推進課等)への積極的な参加を行った。施設の維持管理、個人情報保護、人権、暴力団排除条例、横浜市防災対策等について横浜市の方針をさらに充分理解できた 	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・現場にて実態を確認後、関係資料を閲覧し、ヒアリングにて確認した。 <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・デイサービスセンターを併設している特徴を活かして、各種の行事を合同で行い利用者の交流範囲の拡大を図るとともに、人件費や経費の削減に努めている。 ・区内の自治会、町内会、近隣の小学校、保育園、障害者施設と連携し、集会場を持たない町内会、自治会に、総会等のイベント開催時、会場として提供したり、施設の自主事業のパンフレットを回覧してもらい、音楽会や秋祭りの案内をしている。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢化に伴う利用者数の減少を抑えるために、新たなご利用者となりうる次の世代の方々へ広くお知らせするようホームページのリニューアルや地域に向けた広報誌の配布、イベントの開催で地域住民の方々に老人福祉センター(柏桜荘)を周知する事ができている ・理事長が現役の内科医であることから気軽に健康について相談でき、ご利用者の要望に応じた健康講座ができる 	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書、及び事業報告書にて確認。 <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人の経営理念である、「一人ひとりの笑顔のために『安全』と『安心』、『癒し』を提供する」ことを、自主事業の基本姿勢としている。 ・「癒し」の提供では、法人のメンバーが音楽療法を行っている。また、音楽プログラムを提供しており、幅広いジャンルの音楽を採り入れた「歌声セルフ喫茶」の人気の高い。 ・理事長が現役の内科医であり、気軽に健康について相談できる健康講座を開催している。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・会館の積極的なPRやアンケートの活用などの結果、利用者数は増加傾向にあります。今後、更に高齢者福祉に関する魅力的な講演等を企画され、会館利用率の更なるアップが期待されます。

◆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		

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				
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			
		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			
		(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート
				実施していない		実施していない			その他
	②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？		レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している			
				課題を抽出していない		課題を抽出していない			
				特に課題がない		特に課題がない			
	③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？		レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
				対応策を実施していない		対応策を実施していない			
	④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？		レ	協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している	レ	協定書等のおとり、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		情報提供している		
					情報提供しているが、一部不備がある	レ	情報提供しているが、一部不備がある		
					情報提供していない		情報提供していない		
			②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？	レ	設置している	レ	設置している		
					設置していない		設置していない		
		③苦情解決の仕組みがあるか？	レ	仕組みがある	レ	仕組みがある			
			仕組みがない		仕組みがない				
		④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ	周知している	レ	周知している			
			周知していない		周知していない				
		⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？	レ	記録している	レ	記録している			
				記録していない		記録していない			
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
		⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
			対応策を実施していない		対応策を実施していない				
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？		レ	公表している	レ	公表している				
		公表していない		公表していない					
		苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない					
⑧窓口「利用案内」等を備えているか？	レ	備えている	レ	備えている					
	備えていない		備えていない						
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	1					

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅲ 施設・設備の維持管理	(1) 協定書の遂行	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 協定書等のとおり管理していない
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、老人福祉センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある
			レ ない	レ ない
		②老人福祉センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている
			レ 揃っていない	レ 揃っていない
	(3) 施設衛生管理業務	③利用者が直接使う老人福祉センターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない
			レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がある
		①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない
		②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している
			レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない
	不備の数			0
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？	レ 作成している	レ 作成している
			レ 作成していない	レ 作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			レ 協定書等のとおり実施していない	レ 協定書等のとおり実施していない
			レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
		レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない	
	(3) 事故防止業務	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている
			レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない
		①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
			レ 一部チェックに不備がある	レ 一部チェックに不備がある
			レ チェックしていない	レ チェックしていない
	(4) 事故対応業務	②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
	(5) 防災業務	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
	(5) 防災業務	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している
			レ 体制を確保していない	レ 体制を確保していない
		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 作成している	レ 作成している
		レ 作成していない	レ 作成していない	
		レ 評価対象外施設	レ 評価対象外施設	
	②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？	レ 実施している	レ 実施している	
		レ 実施していない	レ 実施していない	
不備の数			0	0

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
V 組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			レ 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のおおりに開館しているか？	レ 協定書等のおおりに開館している	レ 協定書等のおおりに開館している
			レ 協定書等のおおりに開館していない	レ 協定書等のおおりに開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している
			レ 公表していない	レ 公表していない
	(2) 職員の資質向上・情報を図るための取組	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
			レ 作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある
			レ 作成していない	レ 作成していない
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
		④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している	レ 情報共有している
			レ 情報共有していない	レ 情報共有していない
		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
			レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない
			レ 作成していない	レ 作成していない
		(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			レ 整備していない
	②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？		レ 明確化している	レ 明確化している
			レ 明確化していない	レ 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
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない
	④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
			レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない
			レ 取っていない	レ 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
			レ 適切に収集していない	レ 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	
		レ 適切に使用していない	レ 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	
		レ 一部適切な措置を講じていない	レ 一部適切な措置を講じていない	
		レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じていない	
	(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
			レ 一部適切ではない書類がある	レ 一部適切ではない書類がある
			レ 適切に作成していない	レ 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
			レ その他けん制機能を設けている	レ その他けん制機能を設けている
			レ 仕組みを設けていない	レ 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	
		レ 明確に区分していない	レ 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用に関し、伝票が存在するか？		レ 存在する	レ 存在する	
		レ 存在しない	レ 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		
	レ 適切に管理していない	レ 適切に管理していない		
不備の数		0	1	
不備の合計		0	2	