

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市晴嵐かなざわ老人福祉センター  
評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

平成31年1月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	6
(1) 利用者会議等	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 健康の増進、各種相談	14
(6) 広報・PR活動	15
(7) 職員の接遇	15
(8) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(9) 利用者サービスの向上全般(その他)	16
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	17
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	17
(2) 備品管理業務	18
(3) 施設衛生管理業務	19
(4) 利用者視点での維持管理	20
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	20
<b>IV. 緊急時対応</b>	21
(1) 緊急時対応の仕組み整備	21
(2) 防犯業務	21
(3) 事故防止業務	23
(4) 事故対応業務	24
(5) 防災業務	25
(6) 緊急時対応全般(その他)	25
<b>V. 組織運営及び体制</b>	26
(1) 業務の体制	26
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	27
(3) 個人情報保護・守秘義務	30
(4) 経理業務	32
(5) 組織運営及び体制全般(その他)	34
<b>VI. その他</b>	35

## 評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等で定めは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>○尚舞会の舞踊公演、障害者余暇支援事業、趣味の作品展、囲碁将棋大会、ボランティア講座等、地域ケアプラザ、区社会福祉協議会、シニアクラブ、金沢区福祉保健センターとの連携事業を数多く開催し、地域住民との交流を広げています。また、地域の催し物やイベント情報を情報コーナーに展示しています。</p> <p>○センター連絡会(区社協、地域ケアプラザ、福祉機器支援センター、訪問看護ステーション、就労支援スポット)を毎月開催し、施設全体の運営や課題解決・情報交換を行っています。</p> <p>○世帯間交流事業として、いきいきセンター全施設合同でセンターまつりを実施し、近隣地域住民への施設全体のPRと利用者との交流を図っています。</p> <p>○小学校と合同で地域清掃を年2回実施しています。</p> <p>○保育園と七夕、クリスマス会、正月遊び等利用者との交流を図っています。</p> <p>○映画会を年5回開催し、地域住民の方への施設周知と新規利用者の開拓を図っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)地域及び地域住民との情報交換</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・複合施設としてセンター内の6つの事業者間で、毎月連絡会を開催して情報交換や支援、調整等を密にしている。</li> <li>・区社協、区シニアクラブなどの地域の各種団体と、地域懇談会で情報交換をしている。</li> <li>・地域の小学校、保育園と定期交流をして、施設の役割について高齢者、子どもに伝える機会を作っている。</li> <li>・隣接の小学校と年2回の地域合同清掃で地域環境活動を行っている。</li> <li>・区シニアクラブ連合会事務局を同センター事務室内に提供して諸費用の一部支援や情報交換が密にできる体制をとっている。</li> <li>・同クラブの行事に対しては会議室利用の優先枠を設け、活動を支援している。</li> </ul>
II 利用者サービスの向上	<p>○年1回地域の代表者で構成する「地域懇談会」を開催し、事業報告及び事業計画を説明の後、意見を聞き施設運営に活かしています。</p> <p>○利用者ニーズに合わせ、貸室以外の図書・談話・情報コーナーのレイアウト変更を行いました。</p> <p>○毎年「窓口満足度調査」を実施し、意見・要望や課題を検討し、施設の管理・運営に活用しています。</p> <p>○毎年、大広間で利用者会議を開催し、意見要望を聞き事業に反映させています。</p> <p>○3階及び4階に常設でご意見箱を設置し、利用者の意見を拾い上げる体制を整えています。</p> <p>○所長及び常勤職員を苦情担当者として任命し、施設内に掲示し、周知を図っています。</p> <p>○苦情対応マニュアルを作成し、常勤、非常勤職員全員に周知するとともに、施設内で対応できない苦情については、本部にあげ本部の専門委員が対応する仕組みがあり、その仕組みを利用者にも周知しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)利用者会議等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者会議は個人・団体・目的別に分けて懇談会等を実施し、要望、意見や苦情を細かく聞く機会をもっている。</li> <li>・大広間利用者の懇談会や各種の目的に沿った懇談会を随時開催して言いにくい内容についての要望を見落とさずに抽出している。</li> </ul> <p>(7)職員の接遇</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・期初めのコミスタ会議では「利用者・来館者のお役たち」のための小集団活動(QC活動)として私からの「PDCAメッセージ」を各班で作成の上発表したり、ケーススタディと自己研鑽シートにて目標を自主的に設定して改善に繋げている。</li> </ul> <p>【参考意見としての提案】</p> <p>(9)利用者サービスの向上</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「晴嵐かなざわ」をシニア世代が利用する準公的な施設や好意的な店舗等にも配布を依頼していく事が期待されます。</li> </ul>
III 施設・設備の維持管理	<p>○建築物や設備に関する建築基準法12条の点検は、年間計画を立て、全て専門業者に委託し、定期的実施しています。</p> <p>○室内環境、消防設備、自家用電気工作物、受水槽等についても、専門業者による定期的な点検を委託し実施しています。</p> <p>○日々職員・スタッフによる日常点検を実施するとともに、毎月1日専門業者による施設全般について総合巡視点検を実施しています。</p> <p>○ゴミ処理については、横浜市のルート回収を利用し、日々の日常清掃や毎月の定期清掃は専門業者に委託しています。</p> <p>○スタッフに点検担当を配置し、日々トイレやその他施設内設備を点検し、不備な個所の発見や利用者への配慮を徹底しています。</p> <p>○飲料水の水質検査については、毎日試験紙でチェックするほか、夏の間はレジオネラ検査を専門業者に委託実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)協定書等に基づく業務の遂行</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年間の維持管理表により実施の確認をしている。実際の点検確認は個別の保守業務を委託した業者とは別に専門の業者に委託してその結果の報告を受けることで専門家の見立てによる予防保全を行い、設備維持のための管理能力の向上につなげている。</li> <li>・毎日の日常清掃業務は専門業者に委託しており、点検をする担当職員を決め、清掃業者とは別視点から午前午後必要箇所を巡回してチェックを行い、清潔な気持ちの良い環境の提供に配慮している。</li> </ul> <p>(4)利用者視点での維持管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大広間の畳替えの結果は清潔感を醸し出し、カラオケ等の憩いのひとときづくりに役立っている。</li> </ul> <p>【参考意見としての提案】</p> <p>(5)施設の維持管理全般</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・29年度は光熱水費の削減が10%程度出来ているがその内容についての分析をさらに行い、継続的な削減につながる課題の抽出が期待されます。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<p>○地震・火事、事故等に対応した「緊急時対応マニュアル」を作成し、職員・スタッフ全員が緊急時に対応できるよう周知しています。</p> <p>○防犯については、専門業者に委託し機械警備を実施しています。</p> <p>○セキュリティーカードや鍵は所有者を限定し管理するとともに、共通の鍵は鍵のかかるキーボックスで保管しています。</p> <p>○開館時間中は点検担当者を配置し、館内全般の巡回を行っており、安全管理と利用者対応・案内を実施しています。</p> <p>○職員・スタッフを対象に緊急時対応マニュアル研修を実施し、緊急時に対応できる体制を整えるとともに、始業時、引継時、終業時のミーティングで報告と日報確認を行っています。</p> <p>○職員・スタッフの緊急連絡網を作成し、緊急時には即対応できる体制ができています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)緊急時対応の仕組整備</p> <p>・地震・火災、事故などを含む9つの事態(ケース)について「緊急時対応マニュアル」を作成し、周知している。</p> <p>(3)事故防止業務</p> <p>・点検担当スタッフを配置し、館内全般の巡回・点検を行い、防犯・安全管理、利用者の案内や異変対応を行っている。</p> <p>(4)事故対応業務</p> <p>・職員・スタッフを対象に「緊急時対応マニュアル」の研修会を実施し、各自が迅速に対応できるよう備えている。</p> <p>(5)防災業務</p> <p>・年間2回の合同消防訓練には消防署員の派遣を依頼し、当日の利用者参加のもと、施設外への避難訓練を実施している。「いきいきセンター金沢」職員は、水消火器による消火体験やAED操作・心肺蘇生法の実習を行っている。</p> <p>(6)緊急時対応全般(その他)</p> <p>・センター内の看護師に緊急時の対応を依頼しており、利用者の体調不良時の対応体制を整えている。</p>
V ・ 組織運営及び体制	<p>○常勤職員3名、非常勤職員22名(コミュニティスタッフ22名)の職員体制で、毎月のシフト表によるローテーションで管理運営業務を行っています。</p> <p>○ローテーションで業務を行っているため、毎日始業時、昼の交代時及び終業時のミーティングで引継事項を徹底し、業務に支障が出ないようにしています。</p> <p>○常勤職員はできるだけ毎日2名配置のシフトを組み、業務の連続性を確保しています。</p> <p>○業務マニュアルを詳細に作成し、常勤、非常勤職員全員が所持し日々の業務に活用しています。</p> <p>○非常勤職員も防災訓練やまつりなどのイベントに参加し、常勤職員と一体になり業務を進めています。</p> <p>○毎月開催のスタッフ会議では、スタッフからの業務上の課題や提案事項を述べる場を設け、管理運営の改善につなげています。</p> <p>○区役所の担当係長が地域懇談会のメンバーとして参加し、施設利用者や参加委員の意見を聞く等、施設運営上の課題を共有しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・報共有を図るための取組</p> <p>・施設運営のための詳細な業務マニュアルを作成し、全員がマニュアルを持ち、日々活用している。</p> <p>・始業時、昼の引継時、終業時にミーティングで、連絡事項や事故、課題等の情報共有を密接に行っている。</p> <p>・毎月開催のスタッフ会議では、業務上の課題や提案事項を述べる場を設け、管理運営の改善につなげている。</p> <p>・非常勤職員は七夕・クリスマス会等の季節ごとの行事やまつりのイベントを企画するなど、常勤職員と一体になり業務に取り組んでいる。</p> <p>(4)経理業務</p> <p>・いきいきセンター各法人とセンター連絡会を開催し、施設全体の光熱水費や各種保守管理などの節減に向けた取り組みを協議している。</p> <p>(5)組織運営及び体制全般(その他)</p> <p>・健康管理やワークライフバランスの観点から毎月10日以上「カエルデー」を設けると共に、事務の効率的な推進を心がけている。</p>
VI ・ その他	<p>○いきいきセンター内6つの事業所と毎月定例会を開催しており、合同防災訓練、センターまつり等の合同イベントやその他運営上の課題や重要事項の協議を行っています。</p> <p>○毎週火曜日、いきいきセンター内6つの事業所職員が参加した清掃活動を実施し、いきいきセンター周辺の清掃活動を行い、職員間の交流を深めています。</p> <p>○年間2回実施している合同消防訓練は消防職員3名程度の派遣を依頼し、避難誘導訓練は当日の利用者参加のもと、施設外への避難訓練を実施しています。訓練終了後、いきいきセンター職員対象に、水消火器による消火体験やAED操作実習を行っています。</p> <p>○日常的に見守りが必要な利用者の情報を職員及びコミュニティスタッフ間で共有しながら、ゆるやかな見守りを実施しています。</p> <p>○前期・後期趣味の教室各11教室の終了日に、金沢区社会福祉協議会の協力で、「ボランティア講座」を開催し、地域活動者の開拓に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>①市、区の施策としての事業協力</p> <p>・高齢者の生活支援・介護予防・社会参加を支える「生活支援体制整備」事業推進のため、趣味の教室参加者を対象に「ボランティア講座」を開催している。</p> <p>前期と後期の「趣味の教室」各11教室の終了日に、金沢区社会福祉協議会の協力によるボランティア講座を通して、地域活動者の開拓に努めている。</p> <p>②その他特記事項</p> <p>・毎週火曜日、「いきいきセンター金沢」内、6つの事業所職員が参加した清掃活動を行い、センター周辺の清掃を通じて職員間の交流・連携を深めている。</p> <p>またこの清掃活動を通じ、近隣小学校の3・4年生が参加する年2回の合同地域清掃に発展し、小学校行事としての支援、利用者・地域への呼びかけを行っている。</p>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

### ①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜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>○いきいきセンター内の金沢区社協、泥亀ケアプラザ、機器支援センター、訪問看護ステーション、就労支援スポットの施設長によるセンター連絡会を毎月開催し、事業や施設管理の調整を行っています。</p> <p>○八景小学校生徒と晴嵐かなざわ利用者、シニアクラブ連合会、いきいきセンター職員が参加した合同清掃を年2回開催しています。</p> <p>○さくら保育園児と利用者の交流を目的に七夕まつりやクリスマス会を開催しています。</p> <p>○10月には施設内6施設合同でセンターまつりを開催し、地域住民との連携を深めています。</p> <p>○区シニア連と共催で趣味の作品展や囲碁将棋大会を開催しています。</p> <p>○泥亀ケアプラザと共催で障害者余暇支援事業を開催しています。</p> <p>○毎年1回区社協、区シニアクラブ、民児協等の代表者による地域懇談会を開催し、施設運営の参考としています。</p> <p>○大広間で施設利用者会議を開催し、利用者の意見をもとに施設運営の改善を行っています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>資料(地域懇談会・センター連絡会・地域活動資料)・ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・複合施設としてセンター内の6つの事業者間で、毎月連絡会を開催して情報交換や支援、調整等を密にしている。</li> <li>・区社協、区シニアクラブなどの地域の各種団体と、地域懇談会で情報交換を密にしている。</li> <li>・地域の小学校、保育園と七夕やクリスマスイベント等で定期交流して、施設の役割について高齢者、子どもに伝える機会を作っている。</li> <li>・隣接の小学校と年2回の地域合同清掃で地域環境活動を行っている。</li> </ul>

②老人クラブ活動を支援しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜情報交換・施設の利用等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>○区シニアクラブ連合会の事務局スペースとして、晴嵐かなざわの事務スペースの一部を目的外利用として提供するとともに、光熱水費やコピー代等消耗品の一部の支援も行っています。</p> <p>○毎年晴嵐かなざわ会議室を利用して、5月から11月まで「シニア大学」を開催し、開校式や修了式には晴嵐かなざわの所長も出席し、受講生への激励や支援を行っています。</p> <p>○晴嵐かなざわの地域懇談会のメンバーには、区シニアクラブ連合会の役員がなっており、運営に当たり連携を高めています。</p> <p>○区シニアクラブ連合会の会議を行うにあたっては、晴嵐かなざわの会議室を優先的に提供し、区シニア連の運営支援を行っています。</p> <p>○区シニアクラブ連合会とは、囲碁将棋大会、趣味の作品展など毎年共催事業を多数行い連携を深めています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>現場確認・資料・ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区シニアクラブ連合会事務局を同センター事務室内に提供して諸費用の一部支援や情報交換が密にできる体制をとっている。</li> <li>・同クラブの行事に対しては会議室利用の優先枠を設け、活動を支援している。</li> <li>・地域懇談会のメンバーとして事業の連携開催や意見交換の場を持っている。</li> </ul>

(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"> <li>・地域の小学校の課外活動として3、4年生の児童がいきいきセンター職員、シニアクラブメンバーと一緒に年2回合同で地域の清掃活動を行い、世代間交流とともに地域を住みやすい環境作りを進める啓発活動に取り組んでいる。</li> <li>・隣接する保育園とは年2回七夕・クリスマスセンターで行い、地域の幼児とその家族を含めた交流を定期的に行い、同センターや福祉センターの役割を伝える機会としている。</li> </ul> <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)>	
・利用者会議は個人・団体・目的別に分けて懇談会・座談会を実施して、要望、意見や苦情を細かく聞く機会をもっている。	

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(団体、個人利用者会議議事録)・ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・大広間利用者の懇談会や各種の目的に沿った懇談会を随時開催してなかなか言いにくい内容についての要望(口頭で出されることが多い)に対して大事な課題として見落とさずに抽出している。	

③利用者会議等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 会議資料・ヒアリング・要望、意見書等 <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)> ・多くの意見や要望がそれぞれの利用者の会議(懇談会なども含む)で活発に出ているがその内容を利用者とともに大広間利用者総会や各種懇談会で再び話し合い、解決の道を利用者とともに見出している。 ・予算等必要なものについては利用者にも説明しながら行政に適切につなげている。(大広間の畳の張替え実現・機能回復訓練室のフロア張替えは継続検討課題など)	

(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)> 11月から1ヶ月間で278名分収集 <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)> ・窓口満足度調査を毎年11月に法人で一斉に実施、調査項目が統一され、施設間での差異や経年の変化をとらえやすい。	



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(窓口満足度調査結果)・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)>	
・窓口満足度調査集計結果として受付掲示板に判り易く、グラフでの表現として更にそれを受けて同センター職員の行動を「改善宣言」として掲示することにより、利用者の意見に対する前向きな取り組み姿勢を出している。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で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(アンケートまとめ、窓口満足度調査)・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)>	
・アンケートで意見のたてた接遇の改善については職員の半数以上が新人で占められている時期であると分析・判断し、職員間で作り上げた業務マニュアルを活用して研修、実践を重ね改善に繋げている。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 受付横の掲示板・法人ホームページ	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・アンケート結果は、法人で統一した資料にまとめ、「改善宣言」とともに受付脇の掲示板に掲示している。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・法人のホームページで周知を図る他、館内掲示で情報提供を行っている。	

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)> ・3階の受付から隔離した情報コーナー脇に用紙、筆記用具とともに設置、4階のフロア脇にも同様に設置している。	
<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)> 現場確認・ヒアリング・資料(苦情相談対応マニュアル)	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内掲示板にフローチャートで掲示	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 資料(コミスタ会議議事録)・ヒアリング</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 資料(利用者会議、懇談会)・ヒアリング</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○晴嵐かなざわ利用案内と大広間・図書コーナー・部屋予約等利用案内一式をセットにして、窓口カウンターに配置するとともに、新規利用証作成者に対してスタッフから説明し、配付。希望があればスタッフによる施設案内もしています。</p> <p>○事業案内等を掲載した広報(晴嵐かなざわ)を毎月作成し、施設内外で配布するとともに法人ホームページや就労支援スポットホームページでも周知しています。</p> <p>○「横浜市広報よこはま(金沢区版)」や関係機関のサイトに依頼し、利用案内や毎月のイベント告知を行っています。</p> <p>○会場利用者向けに、2カ月分の部屋の利用状況がわかる掲示板を設置し、会場予約の便宜を提供しています。</p> <p>○館内に掲示板を数か所設け、それぞれの利用用途に応じた利用案内を掲示しています。</p> <p>○区社協やケアプラザ等、6つの複合施設のため、1階入口に掲示板を設け、全館に当日の部屋利用案内を毎日掲示しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認・資料・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&lt;備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・窓口には、施設の利用案内の他、毎月発行の広報紙「晴嵐かなざわ」や最新のイベント情報を備えている。</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	
<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(2ヶ月間の利用予定表掲示)・資料(利用案内各種)・ヒアリング <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・趣味の教室の受講、演芸大会の参加、個人・団体ロッカー利用等、抽選を実施している。 ・会場利用は、1ヶ月前の応当日予約とし、9時から9時半の間に申し込まれた部屋ごとに重複分の抽選で、利用を決定している。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修会及び行政への提出資料)・ヒアリング(管理者・非常勤職員) <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・同法人の職場研修計画に基づき、独自に作成したテキスト(マニュアル)を使用して開催月を決めて実施している。	

(5)健康の増進、各種相談

①健康の増進、生きがいが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>&lt;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)&gt;</p> <p>○趣味の教室では施設利用者や受講者の意見等を踏まえ運動系、文科系ともに随時講座の入れ替えを行っています。</p> <p>○希望の多い介護予防・健康増進プログラムを短期講座として開催しています。</p> <p>○区役所保健師による健康チェックを利用者対象に毎月実施しています。</p> <p>○区役所保健師や音楽療法士、行政書士による生活座談会を毎月大広間で開催し、健康、介護、防犯等日常生活に関わる課題についての講座を実施しています。</p> <p>○芸能まつり、囲碁将棋大会、趣味の作品展等、毎年定期スケジュールでイベントを実施し、利用者の生きがいがづくりと趣味活動の活性化を図っています。</p> <p>○日常的に見守りが必要な利用者の情報を職員及びコミュニティスタッフ間で共有しながら、ゆるやかな見守りを実施しています。</p> <p>○前期・後期趣味の教室各11教室の終了日に、金沢区社会福祉協議会の協力で、「ボランティア講座」を開催し、地域活動者の開拓に努めています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の意見をもとに運動系の講座を増やすなど時節と要望に沿った健康講座を開設している。</li> <li>・前期・後期趣味の教室各11教室の終了日に、金沢区社会福祉協議会の協力で、「ボランティア講座」を開催し、地域での活動に繋がる人材発掘に努めている。</li> <li>・いきいき映画祭を高齢者事業から世代間交流事業に変更して60歳以上ばかりでなく幅広く参加できる機会を作り、利用者の増加につなげようとしている。</li> </ul>

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>&lt;取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○区役所保健師による「健康チェック事業」を毎月実施し、利用者の血圧測定と個別相談に応じています。</p> <p>○区役所保健師や音楽療法士、行政書士による生活座談会を毎月大広間で開催し、健康、介護、防犯等日常生活に関わる課題についての講座を行っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・関心の深い健康や介護に関する講座を新講座として開講して、健康維持や老化防止に必要な知識を身に着ける様ニーズに合わせて開催している。</li> </ul>

## (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>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○晴嵐かなざわ利用案内と大広間・図書コーナー・部屋予約等利用案内一式をセットにして、窓口カウンターに配置するとともに、新規利用証作成者に対してスタッフから説明し、配付。希望があればスタッフによる施設案内もしています。</p> <p>○事業案内等を掲載した広報(晴嵐かなざわ)を毎月作成し、施設内外で配布するとともに法人ホームページや就労支援スポットホームページでも周知しています。</p> <p>○「横浜市広報よこはま(金沢区版)」や関係機関のサイトに依頼し、利用案内や毎月のイベント告知を行っています。</p> <p>○会場利用者向けに、2カ月分の部屋の利用状況がわかる掲示板を設置し、会場予約の便宜を提供しています。</p> <p>○館内に掲示板を数か所設け、それぞれの利用用途に応じた利用案内を掲示しています。</p> <p>○区社協やケアプラザ等、6つの複合施設のため、1階入口に掲示板を設け、全館に当日の部屋利用案内を毎日掲示しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認・資料・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## (7) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○毎年11月に実施する「窓口満足度調査」では、職員の挨拶・身だしなみ・言葉遣い・対応等について調査し、集計後「改善宣言」と共に結果を公表。窓口業務の改善を図っています。</p> <p>○毎月開催する「コミスタ会議」では、懸案事項の解決や課題の検討、業務水準の向上につなげています。</p> <p>○日々始業時、昼の引継時、終業時のミーティングで、事故、ヒヤリハット事例の報告、連絡事項、検討事項を協議し、改善につなげています。</p> <p>○職員及びコミスタ対象の個別の研修やコミスタ会議を利用し、個人情報や接遇、コンプライアンスに関する研修を実施しています。</p> <p>○職員及びコミスタ全員に詳細な業務マニュアルを配布し、マニュアルに沿った施設運営、利用者対応を行っています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・期初めのコミスタ会議では出勤の班ごとに「利用者・来館者のお役たち」のための小集団活動(QC活動)として私からの「PDCAメッセージ」を各班で作成の上発表したり、ケーススタディと自己研鑽シートにて各自の目標を自主的に設定して改善に繋げている。</p> <p>・いきいきセンターの本日の行事内容についてお互いに連携してセンター利用者の目的に合わせた案内が出来る様心掛けている。</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>&lt;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。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>○部屋の稼働率は概ね70%をキープしていますが、日祝日の稼働率は49.6%(H29実績)和室の稼働率は36.2%(H29実績)と低く、さらなる周知と利用団体の開拓が求められています。和室の洋室化の要望もありますが、茶道等和室利用団体の活動の現状を考慮すると洋室化は難しく、一部テーブル・イスを利用した使用も認める対応をしています。</p> <p>○利用者の要望を受け、大広間の畳の入れ替えや貸室以外の図書・談話・情報コーナーのレイアウト変更を行いました。</p> <p>○毎年関係機関の代表者を構成員とする地域懇談会を開催し、前年の事業報告と年間の事業計画を説明し、意見を聞き、館の運営に反映させています。</p> <p>○毎年、大広間を利用した利用者懇談会を開催し、施設の運営について意見を聞き、今後の運営に反映させています。</p> <p>○苦情・意見、要望等については、利用者懇談会で報告するなど。施設の運営に反映させています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の減少傾向が続く中でニーズの掘り起こしとして今までの世代の健康増進のための講座を3ヶ月短期講座として4テーマ増やしたり、世代間交流事業として映画会を60歳以上の限定を外す試み、シャワーブースのロッカー設置検討、夜間の大広間のカラオケ利用を障害者余暇支援事業として行うなど新機軸を打ち出している。</li> <li>・趣味の教室参加者に働きかけ、地域活動者育成に重点を置いたボランティア育成に力を入れている。</li> </ul>

## (9) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「晴嵐かなざわ」を600部作成して福祉に関連する施設・団体に配布をしているが公的な機関ばかりでなくシニア世代が利用する準公的な施設や好意的な店舗等にも働きかけ、掲示や配架する場所を増やしていく事が期待されます。</li> </ul>

### Ⅲ. 施設・設備の維持管理

#### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

##### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
<b>評価機関 記述</b>	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・年間の維持管理表により実施の確認をしている。実際の点検確認は個別の保守業務を委託した業者とは別に専門の業者に委託してその結果の報告を受けることで専門家の見立てによる予防保全を行い、設備維持保全のための管理能力の向上につなげている。	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。  
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<b>評価機関 記述</b>	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・毎日の日常清掃業務は専門業者に委託しており、点検をする担当職員を決め、清掃業者とは別視点から午前午後必要箇所を巡回してチェックを行い、清潔な気持ちの良い環境の提供に配慮している。	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input 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)>  ・備品台帳により年度別にしっかり管理をしている。	

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	
<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)>  ・機能回復訓練室をダンスや卓球の会場に使用して、部分的にフロアの傷み剥がれが発生してきているが改修までの対応策として部分補修や使用上の注意喚起等を行い、利用者の安全に対する配慮をしながら使用をしている。	

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

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・3階外階段脇の設備フロアに設置のスチール物置に分別保管をしてルート回収にて排出している。	

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○年間を通じて毎月専門業者による総合巡視点検を実施しており、専門業者が建築物の外構、外壁、内部の設備・機器と全般にわたってチェックし、不備な個所の指摘を文書で示すと同時に関連業者に連絡し、改善を行っています。</p> <p>○自動ドア、エレベーターや空調機器等機械・設備等については法定点検項目を専門業者に委託し、定期的に保守点検を行っています。</p> <p>○清掃については年間を通じて専門業者と契約し、毎日の日常清掃と月1回休館日に定期清掃を行っています。</p> <p>○飲料水や冷却塔については、レジオネラ検査を定期的に行っています。</p> <p>○消防設備については消防法に基づき年2回の専門業者による点検を行っています。</p> <p>○スタッフに点検担当を配置し、日々トイレやその他施設内設備を点検し、不備な個所の改善や利用者対応を行っています。</p> <p>○平成29年度末に大広間の畳替えを実施、利用環境の改善を行いました。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認・資料・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・点検必要設備については指定業者に委託してその内容を更に専門の総合巡視点検業者に依頼して、専門家の視点から不具合の未然防止と早期処置に委託指定業者と連携して保安全管理に努めている。</li> <li>・大広間の畳替えの結果は清潔感を醸し出し、カラオケ等の憩いのひとときづくりに役に立っている。</li> </ul>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・29年度は光熱水費の削減が10%程度出来ているがその内容についての分析をさらに行い、継続的な削減につながる課題の抽出が期待されます。</p>

## IV. 緊急時対応

### (1) 緊急時対応の仕組み整備

#### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・地震・火災、事故などを含む9つの事態(ケース)について「緊急時対応マニュアル」を作成し、周知している。	

### (2) 防犯業務

#### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

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

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務室内キーボックス2箇所)・ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・終日、点検担当スタッフを1名配置し、館内全般の巡回・点検を行い、防犯・安全管理、利用者の案内や異変対応を行っている。	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・点検担当スタッフによる備品不具合や清掃、ヒヤリハット等の点検確認を行い、日報(チェックリスト)に記録している。	

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)>	
・ヒヤリハット事例・事故事例について職員、コミュニティスタッフを対象にコミスタ会議で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)>	



#### (4) 事故対応業務

##### ①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;  <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;            ・AEDの操作および心肺蘇生法について合同防災訓練時に実施している。</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            ・職員・スタッフを対象に、利用者の転倒・急変時を含む「緊急時対応マニュアル」の研修会を実施し、各自が迅速に対応できるよう備えている。</p>	

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

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

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・災害発生時に於ける市支給の備蓄品を、いきいきセンター内の地域ケアプラザ分と区分し、同一倉庫内に保管している。</p>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・年間2回の合同消防訓練には消防署員の派遣を依頼し、当日の利用者参加のもと、施設外への避難訓練を実施している。「いきいきセンター金沢」職員は、水消火器による消火体験やAED操作・心肺蘇生法の実習を行っている。</p>	

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・いきいきセンター内の、地域ケアプラザや訪問看護ステーションの看護師に緊急時の対応を依頼しており、利用者が体調不良になった場合の緊急対応体制を整えている。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ① 協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・当日の出勤者と担当業務、防災担当の分担を、事務室内の行動予定表(ホワイトボード)に表示し明確にしている。担当業務および防災分担は毎日ローテーションすることにより、誰でも対応できる体制をとっている。</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。

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

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

#### ③ 事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>・館内受付カウンターにファイルを設置している。横浜市指定管理者ホームページに掲載している。</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (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)>	

### 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(コミスタ会議資料)・ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> ・人権研修、個人情報保護、接遇マナー、緊急時対応マニュアル研修など、新任者にはコミュニティスタッフ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)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○法人の人材育成計画に基づき毎年、本部にて常勤・非常勤職員を対象とした年間研修計画を作成し、事前に職員に周知するとともに随時研修の開催通知を送付し、希望する職員は受講できる体制となっています。</p> <p>○職員は横浜市社会福祉協議会や横浜市の開催する研修に勤務時間内に参加しており、交通費も旅費として支給しています。</p> <p>○非常勤職員も本部で実施する研修に業務として参加でき、交通費も支給しています。</p> <p>○新規の採用者は採用する前に業務内容を把握するよう2週間程度の事前研修を実施し、手当と交通費を支給しています。</p> <p>○個人情報保護や危機管理等重要な研修は毎年、施設の常勤・非常勤職員全員対象に実施し、施設運営に活用しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・非常勤職員(コミュニティスタッフ)の新規採用時には、受付・点検・放送等の各業務について、先輩スタッフによる事前実務研修を、2週間ほど有給にて実施している。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング・資料(コミスタ会議資料ファイル)</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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)>	
・施設の管理・運営を行う上で、あらゆる状況に対応できるよう詳細な業務マニュアルを作成し、職員およびスタッフ全員が各自マニュアルを持ちマニュアルに沿った対応を行っている。 ・業務マニュアルは、日常業務の各業務ごとに、タイムスケジュールに沿った流れを示し、スタッフの意見・提案を織り込んだ一覧表にしている。	

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)>
○法人の人材育成計画に基づき毎年、本部にて年間研修計画を企画し業務、事務、接遇、教養等幅広い分野で職員を対象に研修を実施しており、人事考課・人事異動とあわせて職員の資質向上に努めています。 ○施設で職員、スタッフを対象に接遇や危機管理等の研修会を開催し、職員のレベルアップを図っています。 ○毎日始業時、昼の引継時、終業時に職員及びスタッフでミーティングを行い、連絡事項や事故、課題等の情報共有を図っています。 ○毎月所長、職員、各班の代表でコミスタ会議を開催し、課題の検討と連絡事項等情報の共有を図っています。 ○施設の管理・運営を行う上であらゆる状況に対応できるよう詳細な業務マニュアルを作成し、職員及びスタッフ全員が各自マニュアルを持ちマニュアルに沿った対応を行っています。	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)>
	・始業時、昼の引継時、終業時に職員・スタッフのミーティングで、連絡事項や事故、課題等の情報共有を密接に行っている。 ・毎月開催のスタッフ会議では、スタッフからの業務上の課題や提案事項を述べる場を設け、管理運営の改善につなげている。 ・非常勤職員は七夕・クリスマス会等の季節ごとの行事やまつりのイベントを企画するなど、常勤職員と一体になり業務に取り組んでいる。

### (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)>	
・「個人情報取扱マニュアル(老福編)」、「個人情報取扱チェックシート(日常点検項目)」を整備し、周知している。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報取り扱いに関するチェックシートにより、各自が年度の終りに自己点検を行い、振り返りを行っている。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「個人情報取り扱い業務概要説明書」を整備し、不必要な個人情報を取得しないよう徹底している。	

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)>	



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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務室内パソコン・書類保管棚・事務会議室内シュレッダー)・ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### (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)>	

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・資料(経理伝票綴りファイル)	
<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)>	
・所長、出納担当、担当者により役割を明確にしている。	

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)> ヒアリング・資料(経理伝票綴りファイル)	
<明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個々の出金について出納業務依頼書・支払伝票・請求書類を綴り、明確にファイルしている。	

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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            現場確認(事務室内キーボックス及び保管庫)・ヒアリング            &lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○法人が行う入札システムを活用して、コピー用紙や消耗品の購入など大量集中発注によるコストの軽減や建物・設備保守管理の一括契約が可能な契約を集約し効率的な運営費の執行に努めています。            ○いきいきセンター各法人とセンター連絡会を開催し、施設全体の光熱水費や各種保守管理などの節減に向けた取組み協議しています。            ○消耗品は購入品目及び在庫量を定期的に棚卸しし、無駄な使用や購入を抑止しています。            ○日常的な節水・節電等を徹底し、ローコスト化を図っています。            ○事務消耗品や用紙の再利用・再使用、リサイクルに取り組み、産業廃棄物の発生抑止に努めています。            ○横浜市で運用しているルート回収を継続活用し、環境に配慮しながらごみ処理に取り組んでいます。            ○事務の効率的な執行を常に心がけ、健康管理やワークライフバランスの観点から月10日以上「カエルデイ」を推進し、職員の超勤の削減に取り組んでいます。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・いきいきセンター各法人とセンター連絡会を開催し、施設全体の光熱水費や各種保守管理などの節減に向けた取組みを協議している。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・健康管理やワークライフバランスの観点から毎月10日以上「カエルデイ」を設けるとともに、事務の効率的な推進を心がけている。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>○金沢区高齢・障害支援課や泥亀地域ケアプラザと共催で大広間において毎月健康生活座談会を開催し、健康、介護等に関する講座を実施しています。</p> <p>○金沢区の看護師による健康チェックを開催し、利用者の健康に関する相談に対応しています。</p> <p>○「生活支援体制整備」事業推進のため、趣味の教室参加者対象にボランティア講座を開催し、地域人材の開拓を行っています。</p> <p>○区の災害時における「福祉避難所」や「津波避難場所」に指定されており、災害物資の備蓄や防災対策を進めています。</p> <p>○区が推進する「金沢まごころ運動」を本施設でも積極的に取り組み、利用者に満足いただけるサービスの提供を職員・スタッフ全員で心がけ、誰もが気持ちよく利用できる施設運営を目指しています。</p> <p>○市が高齢者を対象に推進する「健康スタンプラリー事業」に参加・事業を実施し、様々な外出の機会を周知、生きがいづくりや健康づくりのきっかけを提供しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・高齢者の生活支援・介護予防・社会参加を支える「生活支援体制整備」事業推進のため、趣味の教室参加者を対象に「ボランティア講座」を開催している。前期と後期の「趣味の教室」各11教室の終了日に、金沢区社会福祉協議会の協力によるボランティア講座を通して、地域活動者の開拓に努めている。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○いきいきセンター内にある地域ケアプラザや訪問看護ステーションの看護師に利用者緊急時の対応を依頼しており、利用者が体調不良になった場合の緊急時対応の体制を整備しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・毎週火曜日、「いきいきセンター金沢」内、6つの事業所職員が参加した清掃活動を行い、センター周辺の清掃を通じて職員間の交流・連携を深めている。またこの清掃活動を通じ、近隣小学校の3・4年生が参加する年2回の合同地域清掃に発展し、小学校行事としての支援、利用者・地域への呼びかけを行っている。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## ◆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
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>		
(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)	-	-
<b>II. 利用者サービスの向上</b>		
(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)	-	-
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>		
(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)	-	-
<b>IV. 緊急時対応</b>		
(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)	-	-
<b>V. 組織運営及び体制</b>		
(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)	-	-
<b>VI. その他</b>		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック			
Ⅱ・利用者サービスの向上	(1) 利用者会議等	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議等を開催しているか？	レ	開催している	レ	開催している		
				開催していない		開催していない		
		②利用者会議等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		③利用者会議等から抽出した課題への対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
			非該当		非該当			
	(2) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	レ	アンケート
				実施していない		実施していない		その他
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している		
				課題を抽出していない		課題を抽出していない		
				特に課題がない		特に課題がない		
				非該当		非該当		
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している		
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない		
				対応策を実施していない		対応策を実施していない		
		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	協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している		
				公表していない		公表していない		
				非該当		非該当		
	(3) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ	情報提供している	レ	情報提供している		
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある		
				情報提供していない		情報提供していない		
		②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？	レ	設置している	レ	設置している		
				設置していない		設置していない		
		③苦情解決の仕組みがあるか？	レ	仕組みがある	レ	仕組みがある		
				仕組みがない		仕組みがない		
		④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ	周知している	レ	周知している		
			周知していない		周知していない			
⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？		レ	記録している	レ	記録している			
			記録していない		記録していない			
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している			
			一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない			
			対応策を実施していない		対応策を実施していない			
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			
②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				
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？	レ	行っている	レ	行っている				
		行っていない		行っていない				
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)	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している				
		一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない				
		研修を実施していない		研修を実施していない				
不備の数			0	0				

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

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
V 組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている レ 協定書等の職員体制をとっていない	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	
		②協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館している レ 協定書等のおりに開館していない	レ 協定書等のおりに開館している レ 協定書等の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 公表していない	レ 公表している レ 公表していない	
		(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない レ 作成しているが不備がある レ 作成していない	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 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 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 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 情報共有していない	レ 情報共有している 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 作成しているが、活用していない レ 作成していない	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 整備している 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、周知している レ 明確化しているが周知していない レ 明確化していない	レ 明確化し、周知している レ 明確化しているが周知していない 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 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 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 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 一部の職員から取っていない レ 取っていない	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 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 適切に収集していない	レ 適切に収集している 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 適切に使用していない	レ 適切に使用している 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 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る 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	
		(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 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
			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 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 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 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 明確に区分していない	レ 明確に区分している 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目に関し、伝票が存在するか？		レ 存在する レ 存在しない	レ 存在する 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 適切に管理していない	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	
	不備の数		0	0	
	不備の合計	0	0		