

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市都筑地区センター・つづき緑寿荘  
地区センター・老人福祉センター合築施設  
評価シート

評価機関名：(株)ソートフル

平成31年 2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) センター委員会等	5
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	6
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	7
(1) 利用者会議	7
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	8
(3) 意見・苦情の受付・対応	10
(4) 公正かつ公平な施設利用	13
(5) 自主事業	15
(6) 図書の出し、購入及び管理	16
(7) 健康の増進、各種相談	16
(8) 広報・PR活動	17
(9) 職員の接遇	18
(10) 利用者サービスに関する分析・対応	18
(11) 利用者サービスの向上全般(その他)	19
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	20
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	20
(2) 備品管理業務	21
(3) 施設衛生管理業務	22
(4) 利用者視点での維持管理	23
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	23
<b>IV. 緊急時対応</b>	24
(1) 緊急時対応の仕組み整備	24
(2) 防犯業務	24
(3) 事故防止業務	26
(4) 事故対応業務	27
(5) 防災業務	28
(6) 緊急時対応全般(その他)	28
<b>V. 組織運営及び体制</b>	29
(1) 業務の体制	29
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	30
(3) 個人情報保護・守秘義務	33
(4) 経理業務	35
(5) 運営目標	38
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	40
<b>VI. その他</b>	41

# 評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び地域住民との連携	<p>都筑区が推進する地域福祉保健計画「つづきあい」の一環である「ふれあいの丘地区地域懇談会」に参加し、地域の一人として地域課題の解決に取り組んでいます。地域が主体的に連携・協働し地域課題解決に取り組んでいる「まちづくり協議会」や地域のさまざまな会合やイベントに積極的に参加することで交流を深め協力関係を構築しています。また、地域との共催で事業を実施しています。</p> <p>地域の住民やボランティア団体等と交流を深め、施設での子育て支援や利用者同士の触れ合いの場の提供や高齢者への支援など様々な場面で協働して取り組んでいただくとともに、ふれあいの丘まつりのイベントなどに参加していただいています。</p> <p>都筑センター委員会の委員には、様々な立場の地域の方々から就任を依頼し、ご意見をいただき、意見交換を行っています。</p> <p>心の健康に不安のある方の「フリースペース」を、精神保健福祉関係者との連携で実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>懇談会、協議会、運営委員会、連合自治会など関係機関・施設と情報交換を行い、密接な連携の機会を設けています。関係団体との共催事業等地域の施設としての役割を果たしています。</li> <li>センター委員会の委員に7地区の連合会長や地域の団体の代表、老人クラブ連合会会長、ボランティア代表等に就任して頂いており、相互の関係が密になり、インフォーマルな生の情報を双方向で交換できています。</li> <li>近隣6施設と協働して「ふれあいの丘まつり」を開催し、連合自治会主催の「納涼大会」や「敬老の集い」など様々な地域のイベントには積極的に参加しています。地域住民やボランティア団体とは子育て・高齢者支援で協働しています。</li> <li>都筑区老人クラブ連合会の「囲碁・将棋大会」は共催で実施。複合館の特性を活かし年2回の将棋の日には子供も参加する等、多世代間交流の取組みとして高く評価されます。</li> </ul>
II ・ 利用者サービスの向上	<p>都筑センター委員会を年3回、地区センター及び老人福祉センター利用者懇談会を各1回開催しています。直接、ご意見やご要望をお聴きし意見交換を行い、必要な改善に取り組んでいます。</p> <p>また、館内に「ご意見箱」を設置しており、ご要望については、速やかに対応を図り、その結果を掲示しています。</p> <p>毎年、11月には1か月間、「利用者窓口満足度アンケート調査」を実施し、出されたご意見は全て職員間で確認・検討し、必要な改善に取り組んでいます。調査結果及び改善策は、館内掲示公表しています。また、日常的に、大広間等で利用者とのコミュニケーションを通し把握したことも、検討・改善しています。</p> <p>ご意見ご要望とその回答は、職員会議やコミスタ会議などを通じて情報の共有を図っています。</p> <p>各講座など事業の参加者からは、事業終了時にアンケートを実施して、利用者ニーズを把握し、次の事業の企画に活かすようにしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>横浜市に於ける老人福祉施設唯一の取組として、つづき緑寿荘は看護師1名を独自に週2回雇用しています。利用者の潜在的な健康問題を把握し、要支援者の早期発見とその後の適切な支援に繋がっています。</li> <li>「広報よこはま」と「センターだより」の広報誌別に毎月事業内容と利者の反応を分析し、PR効果をきめ細かく振り返り、実績報告として残しています。「センターだより」はカラー版で見やすくグレードアップし、平成30年6月より、若い世代にも焦点を合わせてインスタグラムを開設するなど、都筑センターの存在を広くアピールしています。</li> <li>介護予防事業を積極的に実施しています。ボランティアによる介護予防「みんなの和」の他、「つづきげんき体操」(月2回開催)・「介護予防講座」(年4回実施)や体力測定などを通じて、高齢者が生き生きと健康に過ごせるよう、普及啓発事業を推進しています。</li> </ul>
III ・ 施設・設備の維持管理	<p>開館して34年が経過している施設であることから、経年劣化が進んでおり、施設・設備の修繕については年間計画に基づいて、計画的な維持管理に努めています。</p> <p>日常的な施設設備の保守管理、清掃などの衛生管理、敷地内の清掃・植栽などは業者に委託し、委託先スタッフによる日常的な点検を行っています。</p> <p>また、消防設備、エレベーター、自動ドアなど、安全面に關わる機械設備の点検やメンテナンスは専門業者に委託し、厳格なチェックを行い、必要に応じて、速やかに修繕を行っています。</p> <p>職員が毎週、環境衛生自主管理点検を行い、問題の早期発見に努めており、不具合があった場合は、事故防止、長寿命化の視点で、改善を図っています。</p> <p>高額な予算を伴う修繕については、区役所、建築局、資源循環局と連携して、予算要求等を行い、優先順位に基づいて実施しています。</p> <p>30年度は、長寿命化工事を、関係部署との調整を図り推進しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日常清掃は、業者に委託し、8時～17時30分清掃スタッフが常駐し清掃にあたっています。コミュニティスタッフが、午前・午後・夜間と定期的に巡回し、汚れの気になった箇所は、清掃スタッフに指示するとともにスタッフ自身も清掃補助にあたるなど環境衛生に気を付けています。一方、利用者への「ゴミの持ち帰りを」を周知・徹底しており、館内は清潔な状態で維持できています。</li> <li>コミュニティスタッフの定期巡回時や清掃スタッフの作業時には安全確認にも留意し、破損などの不具合を見つけた時は、設備管理業者が、常駐しているため、簡単な修理は直ちに対応しています。</li> <li>老人福祉センターつづき緑寿荘のお風呂の浴槽水は、再利用せず、毎日浴槽を清掃し、水を入れ替えています。また1日5回、浴槽水の塩素濃度を計測するなど、衛生面での維持管理を徹底しています。</li> </ul>

<p>IV 緊急時対応</p>	<p>各種緊急対応のマニュアル及びヒヤリハット集を作成して、事件・事故の防止に努めています。 また、事件・事故が発生した場合は、最小限の被害に止めるとともに拡大の防止のため、迅速な対応に努めています。 常に常勤職員が勤務しているシフトにしており、館長、副館長が不在であっても、緊急連絡網を整備して、緊急対応が疎かにならない体制をとっています。 消防計画に基づいて、年2回の防災訓練を実施しています。消防署職員の指導の下、1回目は避難・消火訓練、2回目は心肺蘇生術・AED操作を中心に休館日に実施し、職員全員が参加できるようにしています。 浴室における失禁時の衛生管理、体調不良者への救急車要請等、迅速で的確な対応に努めており、その対応結果は、区役所・市社協に報告しています。 夜間は、警備会社と機械警備の契約を締結しており、不審者の侵入などには、警備員が15分以内に到着する体制になっています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間の機械警備のほかに、施設管理業者の業務委託先の宿直者、都筑ふれあいの丘共通のエリア警備員との連携を図り、夜間・休館日を含めて、有人による見回りが行われています。防犯カメラも施設内外に設置され、防犯対策に万全を期しています。</li> <li>・老人福祉センターには、常時スタッフを2名配置し、演芸の進行を行うとともに、注意深く利用者を観察し見守りを行い、体調不良者の連絡を行っています。</li> <li>・法人で作成したヒヤリハットや日常業務で発生した事案は、午前・午後・夜間班の引継ミーティングで共有したり、脳卒中で緊急搬送された実例を通して看護師による研修を実施したり、事故防止に取り組んでいます。</li> <li>・毎年2回の防災訓練を実施し、1回は都筑センター単独で行いますが、2回目は、ふれあいの丘3施設合同での防災訓練を行い、3施設でいざという場合の連携・対応が取れるよう準備しています。</li> </ul>
<p>V 組織運営及び体制</p>	<p>利用者が安心して、安全に利用できる施設運営のため、横浜市社会福祉協議会の常勤職員で館長1人、副館長1人及び常勤職員2人の合計4人を、定期異動により、適切な人材の配置を行っています。非常勤職員として、事業事務スタッフ4人、コミュニティスタッフ31人を、地域の人材を中心に採用しています。 常勤、非常勤、コミュニティスタッフは、毎月シフト表によるローテーション勤務になっています。そのため、日々のミーティング、連絡ノートや連絡掲示板への掲出などにより、業務の引継・連絡や情報の共有を図っています。業務上の変更点等は書面にし、各班の連絡ノートに貼付し、確実に共通した対応が出来るようにしています。 全職員が参加できるように、休館日を活用して、職員会議・コミュニティスタッフ会議、職員研修を開催しており、知識や技術の習得や業務・運営上の周知事項、課題等の解決策の検討ができるようにしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人は、横浜市にて各種多数の施設を運営し、定期異動により、適材適所で人材を配置できるアドバンテージがあります。人材育成制度として、管理職には、目標管理制度、職員には自己申告制度を導入し、職員の資質向上の仕組みを確立しています。また、1年毎に契約更新のスタッフにも、勤務評価書を取入れ、モチベーションを上げる工夫も行っていきます。</li> <li>・施設独自に看護師を週2日雇用し、利用者の健康問題を把握し支援するとともに、健康教育などを行い、利用者の健康管理に寄与しています。</li> <li>・法人が指定管理者を担っている5区の老人福祉センターの職員連絡会を2ヶ月に1回開催し、情報交換や運営上の課題の検討を行っています。この連絡会では、利用者サービスの向上を図るため、老人福祉センター利用者アンケートを実施して多様なニーズを把握し、新規利用者開拓に向けて取り組んでいます。</li> </ul>
<p>VI その他</p>	<p>今指定管理期間の目標としていました「看護師雇用」は、平成28年度雇用開始しています。週2日の勤務で大広間を中心に高齢者の個別支援・各種相談を行っています。平成29年度実績は延べ944人の支援を行いました。 また、個別支援・相談の他、介護予防のミニ講座や指体操、ワンポイント講座等も行っていきます。地区センターにおいては、子育てサロンなど子育て相談等も行っていきます。総じて、諸事業に看護師がいることで利用者の安心感は上がっています。 事業推進では、老人福祉センターの介護予防事業への取組みで、趣味の教室27年度16講座中6講座が介護予防を意識した運動系講座でしたが、現在16講座中8講座と増加しています。また、平成30年度自主事業の新規体操事業では毎回約60人の参加があり近隣住民に認知されつつあります。その他、介護予防講座を12月から開講予定で、近隣住民の健康寿命を延ばす事業に取り組んでいます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・都筑区が推進する地域福祉計画つづきあい計画の一環として「ふれあいの丘地区の地域懇談会」や「まちづくり協議会」に積極的に参加し、地域の施設としての役割を果たしています。</li> <li>・複合施設として世代間交流を積極的に行っており、青少年育成として学習の場を提供しています。また、ボランティアの協力による子育てサロンや絵本の読み聞かせ、ほっと安らげるおしゃべりの場、お食事会やコーヒーコーナーなど子どもから高齢者まで、多岐にわたる活動が行われ、千客万来の活気のあるセンターになっています。</li> </ul> <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニティスタッフの活動団体の協力を得た聴覚障がい者理解の研修を行い、好評でした。身近な人による講習・研修は、現場に密接していることから、内容を業務に活用することができています。今後も身近な人材を十分に活用していくことが期待されます。</li> </ul>

# 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地域住民、自治会町内会及び関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

※センター委員会等以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。  
また、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="137 465 759 521">&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p data-bbox="137 640 759 837">地元のふれあいの丘連自治会が開催する「地域懇談会」「まちづくり協議会」等に参加し、関係づくりを積極的に行っており、協働事業を実施するなど、地域にある施設としての役割を担っています。周辺の連自治会や地区社会福祉協議会、自治会町内会で事業が開催される際には、積極的に参加し、施設案内パンフレットを配布し、施設の紹介に努めています。</p> <p data-bbox="137 837 759 949">カラー化した広報紙「都筑センターだより」を近隣の7連自治会の各自治会町内会に回覧するとともに、地域の自治会町内会の行事ポスター・チラシは館内で掲示・配架しています。</p> <p data-bbox="137 949 759 1032">ふれあい丘敷地内の都筑センター、あゆみ荘、都筑プールの三施設長会議を月例で開催し、三施設共同の施設管理・事業等の連絡調整、情報交換を密に図っています。</p> <p data-bbox="137 1032 759 1122">三施設及び隣接の横浜市資源循環局都筑工場、葛が谷地域ケアプラザ、北部療育センターと「ふれあいの丘まつり」を一体的に協働開催しています。</p>	<p data-bbox="759 465 1383 521">&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 data-bbox="759 539 1383 595">「都筑地区センターだより」、地域懇談会議事録、三施設長会議議事録、各種パンフレット、ヒアリング</p> <p data-bbox="759 607 1383 663">&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 data-bbox="759 920 1383 976">&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 data-bbox="759 1010 1383 1240" style="list-style-type: none"> <li>・協議会、運営委員会、連自治会、数多くの関係機関・施設との会合には積極的に参加し、地域及び関係機関・団体と密接な連携を図っています。地域福祉保健計画に基づき、子どもから高齢者の支援や問題点なども協議しています。</li> <li>・近隣6施設と協働して「ふれあいの丘まつり」を盛大に開催したり、連自治会主催の「納涼大会」や「敬老の集い」に参加するなど、地域に根差した運営を行っています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>横浜市老人クラブ連合会と横浜市が共催で実施している「シニア大学」の開催にあたっては、都筑センターの施設を優先予約で確保し、受講申し込み書の配布や受講申し込みの受付など全面的に支援しています。老人福祉センターの利用者の目にとまるところには、老人クラブ連合会ポスターの掲示及びパンフレットを配架しています。</p> <p>都筑区老人クラブ連合会の「囲碁・将棋大会」は、共催で実施し、部屋の優先確保等、事業開催がスムーズに実施できるように支援しています。</p> <p>また、老人クラブの理事会に出席して、センター利用の紹介や活用、趣味の講座、イベント等のPRをさせていただいています。大広間での事業を、老人クラブと共催で行う等、密接な連携を図っています。</p> <p>都筑区老人クラブ連合会の会長に、利用者代表として、センター委員会の委員に就任していただいております。貴重なご意見をいただくなど良好な関係性を保っています。</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>自主事業計画書、地区センター委員会議事録、館内掲示版・配架のパンフレット類、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>・利用者代表として、センター委員会の委員に老人クラブ連合会会長に就任して頂いたことにより、老人クラブとの関係がより密接な関係となっています。このことにより、インフォーマルな生の情報を双方向でお互いに交換できるようになり、連携する事業を実施しています。</li> <li>・都筑区老人クラブ連合会の「囲碁・将棋大会」や「シニア大学」は共催で実施し、部屋の優先確保するなど事業の速やかな運営に寄与しています。</li> </ul>

(2) センター委員会等

①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？

※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	
<p>&lt;開催していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>センター委員会を年3回開催しています。委員へは、参加しやすい曜日や時間などアンケートをとり、なるべく多くの委員に参加していただく工夫をしています。委員会には、自治会町内会、民生・児童委員、スポーツ推進員、青少年指導員、子供会、小学校PTAの代表者、利用者代表として、老人クラブ・ボランティアの代表等、地域の幅広い方々に参加していただき、委員の意見を運営に役立てるなど有意義な委員会となっています。</p>	

②センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？

※センター委員会等で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している
<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない	<input type="checkbox"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      地区センター委員会議事録、館内掲示</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      センター委員会においては、事業内容や運営全般に関する質問が多くを占めています。サービスに関しては快くセンターを利用していただいていることについてのお礼や、地域と連携した事業などについては概ね良好との評価を得ています。老人福祉センターが高齢者の居場所として十分活用できるようPRする必要があるとの指摘を受け、新規利用者の開拓に取り組んでいます。</p>	

③センター委員会等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      地区センター委員会議事録、館内掲示</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;                      課題については職員会議で討議し、議事録をスタッフ全体に回覧・周知することにより情報の共有化を図っています。参加の少ない講座についての指摘については、利用者ニーズ・地域特性・講座の見直しを行い、より参加し易い企画内容となるよう検討しています。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (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;                      区の社会福祉協議会が取り組んでいる地区アセスメントシートを作成し、地域特性を分析し住民のニーズに合った講座や自主事業を幅広く展開しています。地域との連携した「ビューティーサロン」「浴衣を着よう」などの事業が実施されています。また、ボランティアによる介護予防事業「みんなの和」や「食事会」「コーヒーコーナー」、年2回開催の「将棋の日」などは複合館の特性を活かした多世代間交流事業として評価できます。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      センターには、長期にわたり、多くのボランティアが多岐に渡り、脈々と活動を継続されていることは、評価に値します。どのグループにおいてもボランティアの高齢化による課題は否めず、新たなボランティアの開拓について工夫を凝らす必要があります。「ボランティア交流会」等を有効に活用してください。地域と協働することにより、周知や内容を充実させることができるので、積極的に連携し事業推進して行くことを期待します。</p>

## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

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)> 地区センター利用者懇談会、老人福祉センター利用者懇談会は、事前に周知し毎年1回開催し、それぞれ約50名の出席者があります。団体登録、禁煙、お風呂の利用の仕方、ゴミの持ち帰りや場所特有のマナーの問題など気持ちよく過ごしていただくため、利用者へ理解を求めるとともに、利用者のご要望については、職員間で情報共有し対応策について常日ごろから検討しています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議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)> 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)> 利用者によって様々な異なる要望がありますが、実際に利用する側の視点に立って課題を抽出しています。抽出された課題は、職員会議やコミュニティスタッフ会議において、利用状況も考慮した上で内容の精査を行い解決策を検討しています。	



③利用者会議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)> 利用者会議の議事録、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者懇談会等でいただいた意見については、職員会議やメール等で共有し、意見集約の後、対応しており、速やかな対応にご満足を頂けています。対応の難しい案件については、丁寧に説明し理解を得るとともに、高額な予算を要する案件については、区と調整を図り進めています。従来より課題の一つであったトイレの臭いの問題について、今年度、区役所と協議し区予算で速やかに修理・改善することができたのは成果の一つです。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。

アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
➤ <input checked="" type="checkbox"/> アンケート ➤ <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)> 年1回11月の1か月間、地区センター、老人福祉センターに「窓口満足度調査(アンケート)」ご意見箱を設置し、調査を実施。平成29年度は422名の方から回答あり。別途自主事業終了毎にアンケートを実施。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 法人作成の「窓口満足度調査」を年1回実施しています。4段階の評価「満足」、「やや満足」、「やや不満足」、「不満足」から概ね「満足」との回答が得られました。29年度には、施設独自に老人福祉センター利用者を対象に、健康に関する聞き取り調査を実施しました。老人福祉センターが独自に雇用した看護師が居るのは市内18館の内当施設だけで、安心して利用できる施設としての特長を地域に幅広く周知しています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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	
<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)> アンケート調査結果、職員会議議事録、コミスタ会議録、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)> 「満足」～「不満足」の評価を集計するとともに、自由記入欄の記載事項については、系統的に整理分析し、職員会議で、一つひとつ確認し検討しています。不満足として寄せられる意見には、運営の課題が含まれていると認識して丁寧に対応しています。コミュニティスタッフや職員が日常業務を通じて把握した要望や、問題点は、速やかに職員がEメール等で報告し合い、職員間で情報共有し改善するよう取り組んでいます。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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)> アンケート調査結果、 <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)> 窓口満足度調査については、職員の対応、運営上のこと、設備・備品に関すること等系統的に分析し検討しています。利用者から直接いただいた要望から、浴室脱衣室ロッカーキーの材質交換や浴室内のすべり止めマットの設置など速やかに対応し解決しており、利用者から好評と信頼を得ています。自主事業の講座後のアンケート結果は分析し次期事業計画に役立てるようPDCAをしっかりと実施しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; アンケート調査結果館内掲示、事業報告書(アンケート結果)。市のホームページ。 &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; 窓口満足度調査では集計結果といただいた意見、改善に向けた取り組みについて報告し、館内掲示を行っています。利用者懇談会で出た意見については、検討改善結果を掲示するとともに、センター委員会において報告し、意見をいただいています。また、ご意見箱に寄せられた意見は、生の声と改善策とを合わせてロビーに掲示し、利用者が見られるようにしています。</p>	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p>&lt;一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt; 施設の指定管理者は、「横浜市社会福祉協議会」が管理運営を行っていること、管理期間についても明確に標記されたものを館内入口に掲示し来館者に分かるようにしています。併せて、施設運営についての「ご意見ダイヤル」についても、連絡先が明示されており、利用者は施設に関する苦情やご意見が述べやすい状態になっています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>館内1Fロビーの目に留まる場所にご意見箱を設置、目視にて確認。</p> <p>&lt;設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館内1階ロビーの目立つ場所にご意見箱を設置しており、利用者懇談会等ではご意見箱の利用についてPRしています。ご意見箱には、小学生から高齢者まで幅広く投稿されており、多くの利用者が施設運営について関心があることが分かります。ご意見ダイヤルについては掲示板で公表し、ホームページでも情報を提供しています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>苦情解決のマニュアル、ヒアリング</p> <p>&lt;仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>法人で定めた「苦情相談マニュアル」を基本として、「苦情解決制度」「苦情対応の流れ」について定めています。受付方法・対応の手順・センターの責任者や担当者、苦情解決調整委員を明示したポスターを、利用者に分かるように入口に掲示しています。苦情が寄せられた時には、市社協や区役所に報告し、利用者の立場に立った真摯な対応を心がけています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>館内掲示板、ホームページ</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>法人として、苦情は改善材料の重要課題としてその重要度を認識していることから、法人のホームページでもトップページから関連ページに入り易くし周知を図っています。当施設のホームページと法人のホームページとの連動を図っています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      苦情は「苦情解決マニュアル」に沿って記録しています。常勤・非常勤職員間は法人内ネットワーク機能を駆使して、速やかに情報の共有を図っています。職員会議で検討した対応方法等については、文書でコミュニティスタッフに伝えるなど、全職員が適切な対応が出来るようにしています。今期の指定管理期間は苦情解決制度を活用した受付はありませんでした。</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;                      ヒアリング、資料(職員会議録、ニーズ対応費項目)</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;                      苦情が寄せられた際には、現場で対応するコミュニティスタッフの意見を聴き、職員会議で検討し、利用者の立場に立った対応策を取るようになっています。苦情内容によっては、区の所管課と協議をして対応するようになっています。区役所と協議した案件の事例として、会議室の当日予約・利用方法やダイヤル鍵付傘立ての撤去などは、利用者の便宜を第一に考慮し、迅速に検討して改善を図っています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・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;                      事業報告書、館内掲示、ホームページ、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;                      苦情内容と対応策については、「利用者からの意見・要望・提案・指摘事項に対する対応状況報告書」、「都筑センター委員会議事録」、「利用者懇談会報告」として公表しています。また、事業報告書に添付し、希望者は誰でも閲覧可能となっています。</p>	



#### (4) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>窓口では、「センター利用案内」「施設案内リーフレット」「老人福祉センターのご案内」等のリーフレットやホームページ掲載等で周知しています。</p> <p>施設広報紙「都筑センターだより」は、29年度より、カラー印刷とし、写真を多く取り入れるようにしたため、内容もグレードアップしわかりやすいと好評です。町内会の1,579班への回覧、関係機関への配架依頼等も含め、全体で2,500部の発行を行っています。</p> <p>また、各種講座、イベント等については、広報よこはま区版に掲載するほか、チラシを関係機関に依頼し、配架していただいています。</p> <p>特に小中学生向けの教室については、学校への依頼が、PR効果を発揮しています。近隣区への波及効果を考えタウン紙に情報提供することもあります。</p> <p>30年6月よりインスタグラムを開設し、時代に合わせて情報発信のツールを拡大し、若い世代に、関心を持って頂けるようにしています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>掲示物、施設利用リーフレット、利用案内、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>・「区の広報紙」「施設独自の「施設案内リーフレット」等様々な媒体を用いて情報提供に取り組んでいます。</li> <li>・施設広報紙「センターだより」はカラー版で見やすくグレードアップし、全体で2,500部発行しています。地域の自治会の協力を得て回覧、関係機関への配架を依頼し、PR効果を上げています。</li> <li>・30年6月より若い世代にも焦点を合わせインスタグラムを開設し、都筑センターの存在を広く周知しています。</li> </ul>

②窓口「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>A3サイズの「センター案内図」は大きな文字とカラーのイラスト入り部屋のレイアウトで、利用者にとって分かり易い体裁となっており利用者の目に留まる場所に掲示しています。「利用のご案内」では、施設の利用の方法を詳細にまとめており、利用者に配付しています。「施設案内」のリーフレットも作成しており、カラーで写真を多用し、施設の紹介・案内がわかりやすい体裁となっています。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、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)>	
地区センター利用要綱については、窓口でファイルしており、利用者からの要望があれば、常時閲覧可能となっています。利用要綱は、高齢者団体の利用料の無料化や保育活動団体への複数室の利用許可、また、配慮が必要な団体へは優先利用とするなど安心して利用できる内容となっています。	

④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)> 都筑センター利用のご案内(都筑地区センター・老人福祉センターつづき緑寿荘)、 <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
部屋利用については、希望が重なった時には抽選を行い、電話での仮予約は時間をずらして受け付けています。講座等の申し込みは先着順ですが、趣味の教室については、往復はがきの申し込み後、定員を超えた場合は、抽選方法を取るなど公平性を担保しています。	

⑤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)> 平成30年3月27日手話グループ代表による聴覚障がい者の理解講座実施。39名参加(欠席1名伝達) <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)>	
29年度は、コミュニティスタッフの活動団体の協力を得て人権研修(「聴覚障害者の理解」と対応)を行っています。市社協や市の主催する研修等にも、積極的に職員が参加するようにしています。	

## (5) 自主事業

### ① 世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

※施設で実施している自主事業の内容を確認し、年齢、性別等に偏らず多くの住民が参加できるような幅広い事業内容が全体として提供され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"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
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、事業報告書</p> <p>&lt;年齢や性別が網羅できていない場合は、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; 地区センターでは、子育てサロン、青少年を対象とした「わんぱくホリデー」、「趣味の教室」「季節のイベント」など多彩な事業を展開しています。老人福祉センターでは、高齢者向けの健康づくり・介護予防に関する講座をはじめ、「趣味の教室」などを実施しています。地域園児との交流や子どもと娯楽室利用の高齢者と対局する「将棋の日」は、複合館の特性を生かした多世代間交流企画事業として評価できます。</p>	

### ② 事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

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、実施されていない内容と理由を記述して下さい。また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した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) 図書の貸出し、購入及び管理

① 図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
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; 館内図書コーナーの目視、ヒアリング</p> <p>&lt;利用者から希望をとっていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt; 希望図書の中から、全体の図書のジャンルバランス等を考慮し、購入。選書に当たっては非常勤の図書担当を備え、業務を通じて把握した要望、話題性・課題図書など、多角的な視点に立って行っています。月々の新刊図書案内は、本の表紙をカラー印刷し館内掲示しており、利用者の目に留まる工夫をしています。新刊は年間約200冊購入し毎月15日の新刊本掲出時には、並んで貸出を待つ程活況を呈しています。</p>	

## (7) 健康の増進、各種相談

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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>老人福祉センター趣味の教室は、年間16講座を実施しています。内容は介護予防に資する運動系講座と筆ペン等文化系講座を実施しています。</p> <p>これらの講座は、講座終了時にアンケートを取り、その希望状況や応募状況で、人気の高かったものを勘案し企画・立案しています。</p> <p>講座終了時、OB会の立ち上げや会場予約方法などについて説明し、自主グループの育成を図り、生涯学習が継続して行いやすい支援を行っており、概ね9割の講座が活動を継続しています。</p> <p>地区センターは、楽しく育児が出来るように乳幼児とそのお母さん対象の事業、小学生の健全育成を図る事業、親子で楽しめる事業等を実施しています。</p> <p>また、こころの健康に不安のある方を対象にした「フリースペース」を、精神保健福祉関係者・ボランティアと共に実施しています。区内の自立支援協議会の委員としても参加し、地域ニーズの把握と関係機関との連携強化に努めています。</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(事業報告書) 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>・高齢者が生き生きと健康的に過ごすこと出来るように、体操などの運動系・古典文学などの文化系の「趣味の教室」を開催しています。教室終了後も活動が継続できるように支援して途切れることなく元気に活動しており、高齢者の介護予防や生きがいづくりに繋がっています。また、介護予防講座や体操教室を開催しています。</p> <p>・こころの健康に不安のある方を対象とした「フリースペース」をボランティアとともに実施しています。</p>

②生活相談や健康相談など各種相談に取り組んでいるか？

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>老人福祉センターは、看護師による「健康相談」を毎週金曜日実施し、血圧測定と本人からの相談対応を行っています。その際に健康相談記録票に、血圧の結果、現病歴、生活問題等の相談内容を記載し、継続的な健康状態・相談内容の把握ができています。更に、28年度より、週2日、看護師を雇用し、相談室に繋がらない利用者、看護師から直接声かけをすることで、潜在的な健康問題の把握、要支援者の早期発見と支援を行っています。</p> <p>本人の状況や相談の内容によって、地域の包括支援センターを紹介したり、利用者の了解を得て区役所等関係機関に連絡するなど、適切な支援機関につながるように対応しています。</p> <p>体調不良の緊急対応時には、速やかに家族に連絡するとともに、区役所・市社協へ報告し、情報の共有を図っています。</p> <p>利用者居住区のケアプラザからの依頼で、その当事者が利用したときにケアプラザに連絡するなどの見守りも行っていきます。</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、現場確認(コーヒーコーナー)、事業計画書</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>・毎週金曜日の看護師による健康相談に加え、市内の老人福祉施設唯一の取組として、つづき緑寿荘は看護師1名を独自に週2回雇用しました。健康相談に繋がらない高齢者に対して潜在的な健康問題を把握し要支援者の早期発見とその後の適切な支援に繋がっています。</li> <li>・支援が必要そうな高齢者には、包括支援センターを紹介・連携し、場合によっては区役所等関係機関に連絡するなど、高齢者に寄り添った取組がなされています。</li> </ul>

(8) 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>施設広報紙「都筑センターだより」は、7つの連合自治会、47自治会町内会、17,580世帯への班回覧をしていたでいます。関係機関・区内地域ケアプラザ・地区センター等への配架も含め、合計で2,500部、隔月での発行を行っています。</p> <p>イベントや講座の周知は、広報よこはま区版への掲載が反響が多く、自治会や最寄駅、近隣商業施設の掲示板への掲示を依頼することもあります。小学校へのちらし配付依頼も効果的です。その他横浜市社会福祉協議会のホームページにも掲載しています。</p> <p>施設PRでは29年度に作成した「都筑センター 施設の案内」を窓口、各種事業の際、地域の会議・イベント時等広範に周知するなど積極的にPRしています。</p> <p>30年6月より、時代の潮流を考慮して、インスタグラムを開設し、館の案内や事業の案内・様子など今まで届けられなかった若い世代にもわかりやすく・タイムリーに紹介できるようにしました。</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>資料(都筑センターだより、市広報誌、地域情報誌)、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>施設の広報紙「都筑センターだより」合計2,500部隔月発行。7連合自治会(47自治町内会)計17,58世帯の広範囲に回覧・関係機関へ配架しています。</p> <p>区の広報紙、ホームページ掲載、関係機関へのチラシの配架依頼、センターだよりの自治会回覧、小学生向け事業は区内小学校に案内を配布、新たにインスタグラムを取り入れるなど、活発な広報活動が見られます。教室等は区外からの参加も少なくありません。</p>



## (9) 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>利用者への応対は、丁寧にきちんと接することができるように日々心がけています。</p> <p>日々の具体的な留意事項としては、①入館者には挨拶をする②電話対応時には、必ず職員名を名乗り、責任ある対応を心がける。③傾聴的態度を心がけ相手の話し訴えを十分に聞いた上で回答する。④身だしなみについては、相手に不快感を与えないことは当然として、コミュニティスタッフに声掛けしやすいように「共通のエプロン」を着用する。⑤利用者との会話の中で、耳が遠い等の理由で話が伝わらない場合には、筆談で対応する。⑥物忘れの顕著な方には、わかりやすい説明と見守りを行う等の対応をしています。</p> <p>28年度は高齢者理解、29年度に認知症サポーター養成講座を実施し、全職員オレンジリングを身に着けるようにしました。また、「聴覚障害者を理解と対応」のテーマで手話の講座も実施しました。</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>・コミュニティスタッフは、共通のエプロンを着用し利用者から声を掛けられやすいよう工夫しています。入館者には職員から明るくあいさつ(おはようございます。ありがとうございます等)するようにしています。</li> <li>・認知症の方への対応には、法人のケアプラザ専門職が講師となり認知症サポーター養成講座研修を行い、正確な知識と実践を教育しています。「聴覚障害者の理解と対応」には手話の講座も実施。</li> </ul>

## (10) 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>利用者意見に対して、常勤職員・非常勤事務職員で検討し速やかに改善しています。内容によっては、現場のコミュニティスタッフの意見を取り入れて対応しています。</p> <p>部屋の利用方法については、過去の利用実績を洗い出し検証を行い、より利用がしやすい方法を検討して改善しています。29年度は、会議室や機能回復訓練室の当日利用について検討し、区役所と協議したうえで、30年度から改善しました。</p> <p>利用者増を図るため、講座や教室の内容を充実させたり、新規の事業やイベント等を開催するなど、工夫を凝らしています。また、地域やさまざまな場においてPRすることを心がけています。</p> <p>いただいた意見等については真摯に捉え、運営に関することは常勤・非常勤職員、空調など機器・建物等に関しては保守スタッフ、館内の清掃に関することは清掃スタッフと全ての職員がそれぞれの視点と向上心を持ち、全館体制で対応をしています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成30年度から会議室・機能回復訓練室の当日利用を区と協議して可能とし利用率の向上に繋がりました。</li> <li>・部屋利用許可申請書に同意欄を設け、ホームページ「部屋予約状況」に団体名を掲載するようにしたことから、団体の予約確認に活用することができています。</li> <li>・「囲碁将棋団体から備品を増やしてほしい」「お風呂マットを敷いてほしい」など多岐に亘る要望にも真摯に取り組んでいます。</li> </ul>

(11) 利用者サービスの向上全般（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)>

都筑センターは、全世代が対象となっており、子育て世代へは子育て支援グループと連携してママ・パパが安心して子どもと過ごせる「子育てサロン」「おはなしのポケット」や親子で楽しむ「親子であそぼ」等の事業を開催。高齢者向けには、「趣味の教室」や介護予防事業の取組み・健康相談、娯楽施設が整備された大広間と浴室は日中の時間を楽しむ場として提供されています。何よりも職員全員の明るい接客態度が評価されます。

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

### 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)> 基本協定書において、日常保守管理、定期点検の対象としている建物・設備等について、「協定書都筑地区センター管理計画表」に点検項目、点検内容、年間カレンダーの実施月に○印を付けることで、漏れなく予定を立てています。そして、個別の点検が終えた箇所は、実施日を記入して「実施記録表」を兼ねており、進捗管理に役立てるとともに、見える化を図り、点検・管理の漏れがないよう工夫しています。	

##### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input 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)> 日常的な清掃は、業者に委託し、8時から17時30分まで、複合施設内に清掃スタッフ2名が常駐するほか、月1回定期清掃を行っています。コミュニティスタッフが午前、午後に各所を巡回しています。汚れの気になった箇所は、清掃担当者に指示するとともに、スタッフ自身が補助清掃にあたるなど速やかな対応を心掛けています。屋外の清掃と植木の剪定などを障がい者育成会に委託しており、業者は業務日報を提出しています。	

## (2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、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)>	
指定管理者所有の備品・市所有の備品を分けて備品台帳を作成しています。市所有の備品については適切に管理し、劣化等による廃棄や補修の必要があれば区役所と相談して適切に実施し、随時、備品台帳を更新しています。	

②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)>	
備品台帳は市所有の管理簿、指定管理者所有の管理簿ファイルをページを分けて、1冊にしています。市所有の備品は少量のため台帳を2ページにまとめ、指定管理者所有の現物との照らし合わせがしやすいようにしています。	

③利用者が直接使う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)>	
コミュニティスタッフの午前・午後・夜間の巡回時には、備品の安全性について確認を行うとともに、清掃スタッフの作業時に施設内の安全確認に留意するよう指示しており、破損等あれば速やかに対応できる体制をつくっています。破損等が発見された際は、迅速に修繕及び購入等の対応をしています。設備管理事業者が常駐しているため、簡易な修繕は迅速に対応できています。	

### (3) 施設衛生管理業務

#### ①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>自主事業等にて発生したゴミは分別して回収し、事務所内のゴミ容器もしくは敷地内の集積場にまとめています。それ以外で利用者が持ち込んだゴミはお持ち帰りいただくようお願いしていますが、置いていかれてしまったゴミや落としてしまったものなどは、コミュニティスタッフの巡回時に発見したらその場で回収しています。</p>	

#### ②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事務所内にルート回収分別一覧表を掲示し、分別のルールが誰でもすぐに確認できるようにしています。また、共用のパソコンに分別方法の検索ページをお気に入り登録し、一覧表を見ても判断しづらい場合は誰でも検索できる体制にしています。また、事務所内に常時18種類(シュレッダー機含む)に分別できるようゴミ容器を設置し、館内で出るゴミの分別を徹底して行うようにしています。ごみゼロ推進員を2名任命しています。</p>	



#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>館内及び敷地内の日常清掃はそれぞれ業者に委託して、毎日清掃を行っています。定期清掃では、床面や窓ガラス等日常実施しない清掃を行っています。敷地内の日常清掃の中に植栽管理も含まれており、枝葉の剪定も行っていきます。</p> <p>老人福祉センターの浴槽水は再利用せず、毎日入れ替えて清掃を行っています。また、浴槽水の残留塩素測定を毎日5回実施し、水質の衛生管理を徹底しています。</p> <p>コミュニティスタッフは日々の点検の中で、備品の破損や設備の不具合がないか、外観が保たれているか等の視点をもって点検業務を行っており、少しでも破損等があったときは速やかに対応しています。</p> <p>部屋を利用した団体には、各自清掃をお願いしていますが、開館前と部屋の施錠時に必要に応じてスタッフが清掃を行っています。</p> <p>利用者から不具合の問合せがあった場合は、その場で状況を確認し、利用者への影響を最小限に抑えるよう迅速に対応をしています。</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、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>・館内は、清掃スタッフの日常清掃と点検、月1回の定期清掃、コミュニティスタッフによる日々の定期的な巡回、補助清掃により、館内は清潔に保たれています。</li> <li>・つつき緑寿荘にあるお風呂は、清掃工場からの熱供給を受けており、毎日の清掃を行い水を入れ替えています。施設設備業者が1日5回、浴槽水の塩素濃度計測し、衛生面の維持管理を徹底しています。</li> <li>・屋外の清掃・植栽は障害者育成会に委託しています。</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>館内には、ゴミ箱を設置していないので、利用者懇談会や館内掲示で「ゴミの持ち帰り」をお願いし、徹底しています。1階のロビーや2階のラウンジには、昼食など飲食ができる場所があり、ゴミの出やすい状況にありますが、「ゴミ持ち帰りルール」が利用者に浸透されているため、綺麗で清潔な状態が維持できています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設・設備の維持管理について、専門業者に委託し、定期的な点検・修繕を適切に行っています。今後も、施設管理計画に基づき実行できるように、施設管理者として実績の見える化を図り確認するようお願いいたします。</p>



②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 各部屋を貸す際には、コミュニティスタッフが室内点検も含めた部屋管理と扉の開閉を行うとともに、鍵使用者を記録しています。建物の出入りの鍵は、常勤職員建物管理業者との間で引き継ぎが行われています。金庫の取扱者は常勤職員に限定されており、キーカードの開錠時には自動記録される仕組みができています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input 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)> コミュニティスタッフによる日常の見回りや常駐の施設整備管理業者の定時巡回時の見回りなど、1日数回行っており、事故や犯罪の防止に努めており、何か異常があれば、すぐに職員に報告が上がる体制になっています。職員も館内外を随時巡回し、事故を未然に防止しています。	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input 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"/> 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 type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>法人で作成したヒヤリ・ハット集があり、発生事例や、発生前一步手前の事例などで危ない箇所や事前チェックのポイントを把握して、事故防止に役立てています。また、毎月開催している法人の施設長会、市域・区域の施設長会で報告される事故事例をもとに、館内で発生の恐れがある事例については、職場回覧や職員会議で情報共有するなど、注意喚起を行い、事故防止に役立てています。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>テーマ: 事故防止の対応研修 対象者: 職員、コミュニティスタッフ全員</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎年、新人職員向けの研修を例年採用時の3月に実施しています。その際に、事故防止のためのチェック、対応策等の研修を実施しています。また、日常の業務の中で発生した小さな事案については、毎日3回行うミーティングで共有し、対応について確認しています。毎月開催している職員会議や通年で開催しているコミュニティスタッフの班ごとの会議の場で事故の事案を共有し、事故を未然に防止できるようにしています。</p>	

#### (4) 事故対応業務

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;  <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;                      テーマ:AEDの使用訓練、救急法訓練、看護師による脳卒中の理解と対応 対象者:職員・スタッフ全員</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;                      体調不良者や救急搬送者対応方法について、職員会議等で確認し、ミーティングをとおしてコミュニティスタッフに伝達しています。脳卒中で救急搬送された事例を通して、速やかな発見・対応ができるように「脳卒中の理解と対応」のテーマで、職員全体を対象に看護師による研修を行いました。所管消防署の協力を得て、AED訓練、救急法訓練、避難訓練を実施し現場対応力向上に取り組んでいます。</p>	

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      法人緊急連絡網、事故発生時の連絡先一覧表、ヒアリング</p> <p>&lt;体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      常勤・非常勤職員の緊急連絡網を作成し、各職員に配布するとともに、事務所に法人内、ふれあいの丘施設間、区役所・警察・消防の緊急連絡網を掲示し、職員へ周知しています。「緊急対応マニュアル」により緊急連絡先一覧及び、火災、地震、転倒の時などの12種のテーマ別に取りべき対応、連絡先など1枚ずつチャート式でまとめたものを作成しており、職員全員が、迅速、確実な対応が取れるような仕組みができています。</p>	



## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<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)> 都筑区との協議により災害時の福祉避難所となっていますので避難場所運営マニュアルを整備し、法人作成のBCPマニュアルでは市民サービスをより早く提供できるように復帰するための仔細がわかります。備蓄品では大規模施設として水・食料や毛布や簡易トイレ等を備えています。また帰宅困難者避難場所としても指定を受け、区役所の研修や対策部会等に参加しています。	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input 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	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 毎年2回の防災訓練を実施しています。そのうち1回はセンター単独で行い、地震に起因した火災の発生、消火・通報・誘導訓練とAED操作訓練・救急法訓練を行っています。2回目は、都筑ふれあいの丘3施設合同による防災訓練を行っています。これまでは、職員が利用者役も担い、防災訓練を実施していましたが、今後は利用者としてのボランティア団体に呼びかけ、より実践的な避難訓練を検討しています。	

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 都筑センターは全ての世代が集まる施設ですが、特につづき緑寿荘では、高齢者が風呂等で体調を崩したり、転倒事故が起きることがあります。初動が大事であることを日常のミーティング、マニュアルを通じて指導をしています。発生時は常勤職員・非常勤職員・コミュニティスタッフの連携がスムーズで、利用者対応、救急隊の要請、事後の片付けなど速やかに行っています。また、法人・区役所への報告なども速やかに行っています。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

## V. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ① 協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 常勤4名(館長、副館長、主事1名、嘱託職員1名)配置し、常勤職員や非常勤事務職員は、地区センター・老人福祉センター業務を分担し、密に連携をとっています。コミュニティスタッフは3班制を取り、双方のセンターをローテーションで配置しているため、幅広い対応が可能となっています。更に看護師を雇用し、大広間等での健康相談や介護予防に関わっています。	

#### ② 協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 老人福祉センターの閉館時間は、17時となっていますが、例外として老人福祉センターの娯楽コーナーは、区役所との相談結果、利用者サービス一環として、20時半まで利用できるようになり、囲碁将棋など時間を気にすることなく楽しまれています。	

#### ③ 事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> 事業計画書・事業報告書は、施設では閲覧ファイルを置いて、申し出ればいつでも閲覧できるようにしています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 当事業所ホームページから、区役所のホームページの事業計画書・報告書の公表サイトにリンクしており、ホームページから閲覧することも可能です。	

## (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 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"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<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)> 施設での研修計画として、コミュニティスタッフへは、年4回、新人向け研修、個人情報の保護研修に加えて、AED実技研修、人権研修などその年で重要性の高いテーマを考えて研修を行ったり、他施設への見学などを設けています。法人主催の接遇研修は、受講が必須となっており常勤職員・コミュニティスタッフ・非常勤職員が出席しています。	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修報告書、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:個人情報保護、人権研修、AEDの取り扱い他 対象者:職員・スタッフ全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 法人主催の研修、都筑センターで実施している研修、市や都筑区が主催する研修など、多様な研修機会を設けています。施設においては、その時々で重要性のあるテーマについて、研修を実施しています。これまでに、接遇について、高齢者対応、認知症サポーター養成講座、脳卒中の理解と対応、AED実習、冬場の感染症対策、人権研修等を行いました。また、臨時休館中を利用して、他施設への見学を行い運営に役立てています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>常勤、非常勤職員については、事前に研修日程を考慮し、その上で勤務ローテーションを作成するなど、研修に参加しやすい環境を整えています。</p> <p>担当業務については、主担当と副担当を設け、Eメール等により情報を共有し、講座の受付、講座当日の講師対応等に常勤、非常勤職員を問わず、フォローできるような体制を作りながら、研修を受講しやすい環境づくりを行っています。</p> <p>担当業務に必要な知識と思われる研修については、積極的に参加勧奨を行っています。</p> <p>コミュニティスタッフについては、毎月の最終火曜日が休館日であるため、有給による勤務とし参加しやすい環境を作っています。</p> <p>全職員が知っておくべき実務研修や防災訓練や個人情報保護研修等、施設運営上の必須の研修、その時々に必要な知識や対応について、年度当初に年間研修計画を作成、事前に周知して、原則全員が参加できるようにしています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>研修計画、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>・職員が研修に参加する際は、勤務として参加し、係る交通費等の諸費用もセンターが負担しています。</li> <li>・施設での研修については、コミュニティスタッフが全員参加できるように、研修日を休館日に設定し、全体研修を実施しています。研修日程は、掲示やEメール、ミーティング等により、情報共有を図っています。</li> </ul>

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 checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<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>ヒアリングによる。</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> <p>職員が研修に参加した場合には、研修報告書を作成し、全職員に回覧しています。コミュニティスタッフが本部研修に参加した際は、研修内容の報告を上司に提出し、全体研修の場において研修内容を発表してもらうこともあります。職員の中には、業務以外の活動の中で、様々な知識を有する方がおり、29年度は、聴覚障害の支援活動を行っている方に講師を依頼し、聴覚障害者の理解と対応・手話の研修を実施しました。</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)> 職員やコミュニティスタッフが意見を出し合って、全体で共通する内容や各班の業務について「都筑センター業務手順書」を作成しており、利用者対応の標準化、注意点などの共有化を図っています。このことにより、新人の業務指導にも役立つことと、職員全体で利用者対応が標準化でき、差異が生じないようになっています。今年度は、各班から代表者を募り、常勤職員と共に、マニュアルの見直し作業を行っています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
法人のスケールメリット(18区中5区の老人福祉センターを運営)を生かし、2か月に1回老人福祉センター職員連絡会を開催し、副館長、職員が出席しています。連絡会では、各館の運営状況の情報共有や、年度当初から、自主的にテーマを選び、「老人福祉センター今後のあるべき姿や、職員に必要なスキル」について自主的かつ相互に話し合いながら学んでいます。また、老人福祉センターの様々な情報を伝達する「ふくろう新聞」を作成し、各館で掲示するようにしています。 30年度は、老人福祉センターの新規利用者の開拓について検討しており、利用者ニーズを把握するためのアンケートの作成を行っています。 また、同法人施設へ非常勤職員の施設訪問による現任研修を行う事もあります。現状に止まることなく、改善工夫を主体的に行うことを通して、施設運営の一翼を担っているという意識を高めることができ、仕事上の達成感にもつながっています。	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)>
	・館内研修のテーマ設定の際、日常業務の中での課題となる事例を取上げ、実践的な研修を行い、実務に生かしています。 ・法人が、5老人福祉センターの指定管理者であることから、5施設の職員が、定期的に連絡会を開催し、情報を共有し、サービス向上に向けた話し合いを行っており、有意義な連絡会になっています。年2回5施設の共同で利用者向けに「ふくろう新聞」を発行し、館内に掲示しています。



### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p>&lt;整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      施設として、「個人情報の取り扱い業務概要説明について」の文書(1)個人情報を収集する場合、個人情報の種類、(2)個人情報の利用目的(3)個人情報の利用・提供方法をまとめています。また、館内に掲示し、取扱いの趣旨を利用者に示しています。</p>	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

※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、周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している
<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない	<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p>&lt;明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      館長が管理責任者であることを全職員に示しています。法人のホームページでも個人情報保護に関する方針を掲載し、管理責任者を明示しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      休館日を利用して新人向けの研修を個人情報保護研修を実施しています。年度途中で採用した職員には、都度、個人情報の研修を行い、誓約書の提出を義務づけています。研修では、施設業務の中で留意すべき個人情報の取扱いの具体例について取り上げ、個人情報の漏えいの防止について徹底して指導しています。</p>	

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 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"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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;                      毎年、個人情報保護の研修後、全職員・スタッフ共に「個人情報保護に関する誓約書」を本人の自署により取り付けて区役所所管課に提出しています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      団体登録、趣味の教室、貸室の利用の申込書類などでは、氏名、住所、TELなど最小限必要な情報を記入する書式にしています。健康相談においては、本人の健康状態等を把握し相談・支援に活用するために、必要な範囲で既往歴・症状・医療情報等を聞き取り、健康相談票に記載し、継続した相談対応ができるようにしています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      各事業で習得した個人情報は、最低限の必要な情報のみを使用しています。利用者に対して、都筑センターの個人情報の取扱いについて掲示を行っています。団体登録申請書、講座案内等のチラシなどには、必ず「個人情報は、目的外には使用しない」旨の記載のある書式を使用しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている
<input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない	<input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない
<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認、ヒアリング                      &lt;一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      パソコンにはパスワードの使用し保護をかけています。また、メールなど個人情報を含むデータについては、パスワードをかけており、FAXでの個人情報送信は禁止しています。書類は、鍵のかかるキャビネット及び施錠できる部屋への移動保管を行っています。通常の窓口対応時の名簿などは、利用者から見えないようにして確認を行っています。備品貸出等の際の書類は、使用後は、速やかにシュレッダー廃棄を行っています。</p>	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している
<input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある	<input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある
<input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      この施設では、経理担当者を決めていますが、諸経費の支払いは、法人が一元管理を行っています。利用料金、卓球やバドミントンの球などの器具販売料金は、毎日常勤職員が利用料日計表に記載し、翌日には、ダブルチェックを行い、現金の確認を行っています。自主事業における参加費収入については、現金出納帳に記載し、金銭管理は厳格に行われています。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

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)> <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 法人と各施設において経理における役割分担が明確になっています。施設内では、経理担当者と館長(出納責任者、補佐副館長)による相互けん制体制が取られています。また、事業者への適正な支出管理ができるように、一覧表を作成し漏れが無いような体制を作っています。一覧表は共有のフォルダーに保管されているため、経理担当者以外でも確認することができ、経理事務が滞りなく進められているかチェック機能が働いています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングと経理資料による。 <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)> 都筑センターでは、当該施設のみを経理を行っています。また、複合施設として、地区センターと老人福祉センターごとに区分を明確にしています。法人では、施設ごとに収支が明確に区分されています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 全て伝票は存在し、支出伝票に請求書を添付しています。支払は本部経由支出と施設管理口座がありますが、施設管理口座の収支は伝票に通帳のコピーを添付し保管しています。本部経由支出は処理が済んだ伝票を施設内に保管しています。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリング</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>通帳・印鑑については、館長が管理責任者となっています。通帳は、大型金庫に、印鑑は鍵のかかる館長デスクの引き出しに保管し、使用しています。施設の公印・現金は、大型金庫に保管しており、出し入れの時は、常勤職員のみがキーカードを使用し、開閉するように厳重に管理しています。</p>	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

※ニーズ対応費として発生した支出内容に関し、品目、数量、金額を確認し、目的に沿った支出とな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"/> 目的に沿って支出している	<input checked="" type="checkbox"/> 目的に沿って支出している
<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある	<input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリング</p> <p>&lt;目的に沿わない支出がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者サービスの向上のための費用として、優先順位を設けニーズ対応費を適切に活用しています。利用者からの要望のあったベビーシートの設置、卓球台の調整、カーテンの交換などを行っています。また、トイレの小便器センサーについて、区役所に要望して修繕を行い衛生的なトイレの環境づくりに取り組んでいます。</p>	



⑦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)&gt;</p> <p>100万円以上の業務委託や物品購入は競争入札を行っています。またコピー機やコピー用紙などの共用物品等は法人として入札を行いスケールメリットを生かし低価格を実現しています。</p> <p>年間200万円以上の水道料金は、ほぼ浴室で使用するものです。そのため、節水シャワー・カーンに変更することで年間約200万円の経費削減を行っています。</p> <p>老人福祉センターの給茶について、安価な業者をリサーチすることにより、給茶機のトラブルが解消され、予算を縮減することができました。</p> <p>清掃時の洗剤やトイレトペーパー、消臭剤などの消耗品を、委託事業費を上げることなく、委託仕様書に入れることで、消耗品費の節減を行いました。(30年度より本部一括契約となり事務の軽減につながりました)</p> <p>日常点検を丁寧に行うことにより、長寿命化を図り、長期的な経費削減に努めています。30年度は、外壁の長寿命化工事に着手しています。</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>老人福祉センターでは、浴槽の水を衛生面から毎日入れかえることで、水道の使用料が多くなる面がありますが、お風呂のシャワー・カーンを節水型に交換し、経費節減を図っています。</p> <p>・施設整備の委託事業者が、機械等の日常点検を小まめに行っており、問題個所の早期発見と速やかな修理を行っており、修理費用の軽減につながっています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input checked="" type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input checked="" type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
<b>評価機関 記述</b>	
<p>&lt;反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>前年度の事業実績を踏まえ、職員間で目標の達成状況について確認し、見直し検討を行い、次年度の目標・計画を設定しています。今年度は、センターのスローガン・運営方針を「地域をつなぐ 笑顔あふれる みんなの居場所」と掲げました。計画内容・運営目標については、職員間で適時確認し、適切な事業推進に取り組んでいます。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の業務点検報告書、業務点検結果シートを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している	<input type="checkbox"/> 全て対応している
<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある	<input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある
<input type="checkbox"/> 全て対応していない	<input type="checkbox"/> 全て対応していない
<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
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;                      平成29年度管理運営業務点検報告書、ヒアリング</p> <p>&lt;未対応の項目がある場合は、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;                      区役所の業務点検時には、特に改善項目の指摘をされていません。施設管理運営については、ふれあいの丘3施設長会を毎月開催しており、施設の修繕等について協議しながら進めています。自主事業等については、新規利用者確保の視点を持ち計画し実施しています。また、地域の関係団体等への連携を図り事業を推進しており、区と共有しています。</p>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

※業務点検に係る実地調査やヒアリングを通じて、区と指定管理者で課題や目標、進捗について協議がなされ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"/> 年に1回以上は協議している	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない
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;                      ヒアリング</p> <p>&lt;協議されていない場合は、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;                      年に4回程度の区役所による業務点検の実地調査があり、目標の確認事業の進捗状況について確認し、課題について話し合う機会があります。事業実施は計画通りの進捗ですが、その時々が発生する問題や業務課題等について、区に相談し助言をいただき、施設管理運営に役立てています。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>運営法人による年度の運営方針を基に、センター運営方針を前年度自己評価の改善点を踏まえた上で出しています。</p> <p>指定管理応募時に掲げている事業実施計画を共有し、センター運営方針に沿って、各担当と館長・副館長で新年度の事業計画を相談し、担当が立案しています。それをもとに新年度の自己評価表 計画内容及び運営目標を、常勤職員の全員で検討し作成します。法人決裁を得た後にセンター職員全体への周知・実施協力を行っています。</p> <p>年度当初に設定した目標について、随時、常勤職員・非常勤職員間で相談し、進捗状況・到達目標までの辿るべき方向性確認し、振り返りを行っています。振り返りの過程で、課題がある点については、軌道修正を図り、適切な事業推進に心掛けています。</p> <p>また、区役所との協議については、業務点検時に自己評価の検証を含めて、課題・目標・進捗、時には修繕課題についても相談し協議しています。</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>事業計画を立てるときは、指定管理応募時の事業計画を確認しながら、年間計画に盛り込みながら適切に実施しています。それだけにとどまらず、職員間で、事業評価・振り返りを行うとともに、利用者ニーズを吟味しながら、新たな利用者確保のために創意工夫し、事業を企画し、果敢に取り組んでいる姿勢が見られます。</p>

(6) 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>指定管理者は、横浜市社会福祉協議会で、横浜地域で各種多数の施設運営に携わっている法人です。定期異動により、適材適所で人材を配置し、職員の研修などが充実しています。人事制度としては、管理職には目標管理制度、職員には自己申告制度を導入し、半期ごとに目標等の設定、評価をしており、本人による達成するための工夫、気づきなどを重視した人材育成計画を実施しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## 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>横浜市の実施している「健康スタンプラリー」「マイボトルスポット」「子育て家庭応援事業ハマハグ」「こども110番のいえ」「クールシェアスポット」の協賛施設に登録しています。30年度は市を会場に開催されるラグビーワールドカップのパネル展を開催しました。市の推進する事業については、積極的に協力し取り組んでいます。</p> <p>都筑区が推進する、地域が主体的・継続的な地域課題解決に取り組む、都筑区地域福祉計画「つづきあい計画」について、ふれあいの丘連合自治会と連携して取り組んでいます。その一環として、ふれあいの丘の「地域懇談会」「地区防犯・地域元気づくり協議会」「まちづくり協議会」に協力し、課題の共有・意見交換等を行っています。</p> <p>都筑センターは、福祉避難場所に指定されているため、非常食等の備蓄を進めています。福祉避難場所が開設されない場合は、区と連携して帰宅困難者等の支援などに取り組んでいきます。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・都筑区が推進する「地域福祉計画 つづきあい計画」の一環として、「ふれあいの丘地区の地域懇談会」や「まちづくり協議会」に積極的に参加し地域の施設としての役割を担っています。</li> <li>・横浜市の行う”健康ポイントラリー”、”マイボトルスポット”、”子育て応援事業ハグ”などに参加して、健康増進、環境への配慮、子育て支援など、多様な活動を支援し、また、災害時に対応する施設としての役割も果たしています。</li> </ul>
<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>都筑センターは、ボランティアが、子育てサロンや読み聞かせ、ほっと安らげるおしゃべりの場、介護予防の支援、お食事会やコーヒーコーナーなど、子どもから高齢者まで、多岐に渡る活動を行っています。それぞれのグループが主体的に充実した活動が出来るように支援するとともに、ボランティア団体の交流の場を設定し、情報交換を行い、連携が図られるような取組を行っています。</p> <p>こころの健康に不安のある方を対象とした「フリースペース」を、精神障害者家族会、近隣のグループホーム職員ボランティアの協力を得て、毎月実施しています。</p> <p>精神保健福祉関係機関との連携を図るため、「都筑区自立支援協議会精神部会」に委員として参加し、「都筑区生活支援センターこころ野」「特定非営利法人都筑ハーベストの会」など関係機関との連携を図っています。</p> <p>30年度から、市の介護予防普及啓発事業が予算化され積極的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>ヒアリングによる。</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>・部屋の予約方法について、当日空き室の利用が出来なかった会議室等の利用実績を検証し、当日予約利用が出来るように改善しています。</li> <li>・複合施設として世代間交流や学習の場としての役割を果たしています。例)看護実習生、中学生体験学習の受入、高齢者と幼児と一緒に楽しむハロウィン。心の健康に不安のある人の語り合いの場、小中学生ボランティア活動のきっかけ作りなど、きめ細かな活動を行っています。</li> </ul> <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>・コミュニティスタッフ・職員の中で、得意な趣味、テーマがある方は、積極的に講師役となり、お互いに研鑽し合う事を提案します。</li> <li>・都筑センターは、色々なボランティア団体への活動を支援をしています。一歩進めて、ボランティア団体同士の情報交換や、連携できる場を設け、ボランティア活動がさらに充実するような支援を期待しています。</li> </ul>

## ◆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	地域での会合等の議事録、地域アンケート結果等	仕様書における運営改善の取組（地域住民の主体的な活動の支援）に関する項目
(2) センター委員会等	委員会議事録等	仕様書における施設の運営に関する委員会の設置（センター委員会等）の項目
(3) 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	利用者会議の議事録等	仕様書における利用者会議の開催の項目
(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の公表媒体等	仕様書における運営改善の取組（地域や利用者ニーズ把握）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等	仕様書における意見・要望への対応の項目
(4) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料等	仕様書における公平性の確保、人権の尊重の項目及び基本協定書における人権の尊重の項目
(5) 自主事業	事業計画書、事業報告書等	特記仕様書における自主事業の項目
(6) 図書の出し、購入及び管理	-	特記仕様書における図書コーナーの項目
(7) 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
(8) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	特記仕様書における施設情報の提供、施設のPRの項目
(9) 職員の接遇	-	-
(10) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(11) 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	点検等報告書等	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	備品台帳等	特記仕様書における備品管理業務の項目及び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	研修資料等	基本協定書における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	仕様書における緊急時の対応等に関する項目
(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等	特記仕様書における保安警備業務の項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料等	仕様書における危機管理意識に基づく健全かつ安全な業務執行の項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料等	基本協定書における緊急時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、消防計画届出書等	特記仕様書における災害等緊急時の対応の項目
(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、業務日誌等	特記仕様書における開館時間の項目及び仕様書における職員の雇用等に関すること及び事業計画書等の作成・公表の項目
(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等	特記仕様書における職員の雇用・配置体制に関する留意事項の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料等	仕様書における個人情報保護に関する項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書等	-
(5) 運営目標	自己評価表、管理運営業務点検報告書、業務点検結果シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 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			
Ⅰ 地域及び地域住民との連携	(2) センター委員会等	①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している			
			レ 開催していない	レ 開催していない			
		②センター委員会等からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している			
			レ 課題を抽出していない	レ 課題を抽出していない			
			レ 特に課題がない	レ 特に課題がない			
		③センター委員会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			
			レ 一部対応策を実施していない	レ 一部対応策を実施していない			
			レ 対応策を実施していない	レ 対応策を実施していない			
		不備の数			0	0	
		Ⅱ 利用者サービスの向上	(1) 利用者会議	①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？	レ 開催している	レ 開催している	
レ 開催していない	レ 開催していない						
②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している			レ 課題を抽出している			
	レ 課題を抽出していない			レ 課題を抽出していない			
	レ 特に課題がない			レ 特に課題がない			
③利用者会議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			
	レ 一部対応策を実施していない		レ 一部対応策を実施していない				
	レ 対応策を実施していない		レ 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		
			レ 実施していない	レ 実施していない	レ その他		
	②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？		レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している			
			レ 課題を抽出していない	レ 課題を抽出していない			
			レ 特に課題がない	レ 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			
			レ 一部対応策を実施していない	レ 一部対応策を実施していない			
			レ 対応策を実施していない	レ 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 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				
	レ 非該当		レ 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			
		レ 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				
		レ 情報提供していない	レ 情報提供していない				
	②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？	レ 設置している	レ 設置している				
		レ 設置していない	レ 設置していない				
	③苦情解決の仕組みがあるか？	レ 仕組みがある	レ 仕組みがある				
		レ 仕組みがない	レ 仕組みがない				
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ 周知している	レ 周知している				
		レ 周知していない	レ 周知していない				
	⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？	レ 記録している	レ 記録している				
レ 記録していない		レ 記録していない					
レ 苦情等が寄せられていない		レ 苦情等が寄せられていない					
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している					
	レ 一部対応策を実施していない	レ 一部対応策を実施していない					
	レ 対応策を実施していない	レ 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					
	レ 公表していない	レ 公表していない					
	レ 苦情等が寄せられていない	レ 苦情等が寄せられていない					

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	(4) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている レ 備えていない	レ 備えている レ 備えていない	
		③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？	レ 閲覧できる レ 閲覧できない	レ 閲覧できる レ 閲覧できない	
		④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 行っていない	レ 行っている レ 行っていない	
		⑤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 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	
		(5) 自主事業	①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？	レ 年齢や性別が網羅できている レ 年齢や性別が網羅できていない	レ 年齢や性別が網羅できている レ 年齢や性別が網羅できていない
	②事業計画書等のおり、事業を実施しているか？		レ 実施している レ 実施していない	レ 実施している レ 実施していない	
	し、(6) 購入図書及びの管理出	①図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？	レ 利用者から希望をとっている	レ 利用者から希望をとっている	
			レ 利用者から希望をとっていない	レ 利用者から希望をとっていない	
			レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	レ 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	
	不備の数			0	0
	Ⅲ・施設・設備の維持管理	に(1) 基づく協定書等の業務等	①協定書等のおり建物・設備を管理しているか？	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 協定書等のおり管理していない	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 協定書等のおり管理していない
			②協定書等のおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している レ 協定書等のおり実施していない	レ 協定書等のおり、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、センター(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある レ ない	レ ある レ ない
			②センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている レ 揃っていない	レ 揃っている レ 揃っていない
			③利用者が直接使うセンターの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がない レ 安全性に関わる損傷等がある
衛生(3) 管理施設		①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している レ 適切に管理していない	レ 適切に管理している 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 適切に分別していない	レ 適切に分別している レ 適切に分別していない	
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	
IV 緊急時対応	時 組 対 応 の 緊 急 備 仕	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		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
		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？	<input 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る <input type="checkbox"/> 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？	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している <input type="checkbox"/> 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？	<input type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 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)	<input 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 type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 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)	<input 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 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
			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？	<input type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 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？	<input 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 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
			(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？	<input type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 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？		<input 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 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
	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)	<input 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 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	
	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)	<input 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 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	
	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？	<input type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない		<input type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 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？	<input type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない		<input type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 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？	<input 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 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	
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	<input 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 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	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	<input 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 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	
		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？	<input type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 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？	<input type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	<input 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"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	
		⑥ニーズに対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？	<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	

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
	(5) 運営目標	①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？	全て反映されている	全て反映されている
			一部反映されていない項目がある	一部反映されていない項目がある
			全て反映されていない	全て反映されていない
			レ 前年度評価で改善する項目が無い	レ 前年度評価で改善する項目が無い
			全て対応している	全て対応している
			一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？	全て対応している	全て対応している
			一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある
			全て対応していない	全て対応していない
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
			レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している
			協議されていない	協議されていない
		不備の数		
不備の合計			0	0