

横浜市指定管理者第三者評価制度

翠風荘
評価シート

評価機関名：SOMPOリスクアマネジメント株式会

平成30年1月

目次

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

評価結果の総括

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

| | 指定管理者 記述(400字以内) | 評価機関 記述(400字以内) |
|-------------------|---|--|
| I 地域及び地域住民との連携 | <p>スタッフ採用の際に栄区在住の方を採用することで翠風荘を知ってもらう機会となり、事業などの情報提供にもなっている。</p> <p>上郷東地区まちの再生・活性化委員会の委員に所長が就任している。地元自治会の会合に参加し翠風荘の御衣黄桜や水琴窟の存在をアピールしている。また、上郷ネオポリス自治会のまちづくり委員会のワークショップに参加したり、同委員会の広報誌に翠風荘を取り上げて貰うなど連携を深めている。さらに、大きな催し開催時には、自治会に案内チラシを回覧して貰っている。地域で行う盆踊りの練習のときには、毎月輪踊りに参加している方が講師と一緒に行って、子どもたちに踊りを教えながら交流した。</p> | <p>当該施設の近隣の関係施設と連携を密にして運営している点は評価できます。</p> <p>横浜市体育協会(栄スポーツセンター)に対しては、自主事業のさわやかスポーツの講師依頼、スポーツ用具の借用などで協力しています。また、近隣の上郷西シニアクラブのカラオケ大会を当該施設の大広間を使って実施しています。さらに、栄区シニアクラブ主催のターゲットパードゴルフの体験会を当該施設の中庭を活用して行っています。</p> <p>これらの活動を通して、地域の近隣施設との連携や地域住民との交流が活発に行われていることがうかがえます。</p> |
| II 利用者サービスの向上 | <p>多くの利用者に安心して快適に過ごしていただけるように、全体を視野に入れたうえで、いろいろな観点から検討をしてサービスを行っている。</p> <p>毎月の所長会は開催施設が輪番制となっているので、開催施設の良いところを参考にし、カラオケ出演時間の目安の掲示や休館日入りの年間カレンダーの掲示などを行った。今まで中庭の植栽が生繁って見通しが悪く暗かったのを植木の伐採をし、花壇にするなど環境の整備をし利用者サービスの向上に努めている。</p> <p>また、ホームページ上でツイッターをほぼ毎日更新し、同好会活動や四季折々の翠風荘の最新情報を提供することにより来館している人のみを利用者にとらえるのではなく、翠風荘に関心を寄せる人に広く情報提供をするなど、利用者のサービス向上を考えている。</p> | <p>利用者会議での意見を真摯に受け止め、浴室の再開について継続的に検討している他、バスの増便、駐車料金の値下げについても、関連する施設や会社に要望し継続的に交渉を行っているなど、利用者視点に立った改善に努めていることがうかがえます。</p> <p>当該施設の積極的なPRも積極的に実施しており、特に所長が毎日更新するツイッターを効果的に活用しています。特に、当該施設の特徴である「御衣黄桜」や「水琴窟」の存在については、地元自治会の会合に参加してアピールしたり、ツイッターでも紹介しており、来場の促進につながっています。</p> <p>職員の接遇については、財団法人実務技能検定協会の「サービス接遇検定」の取得を職員やスタッフに推進しており、利用者への適切な対応力のスキルアップにつながっています。</p> |
| III 施設・設備の維持管理 | <p>開館から41年経過して施設老朽化が著しく、経年劣化による様々な不具合が生じてきている。事故が起きないように、大勢の目で施設点検、備品のチェックをし、必要に応じて関係機関とも連絡を取りながら、早期対応を心掛けている。</p> <p>平成29年度工事として、中庭の排水不良で地中に浸み込む状態だったので改善する工事を行った。また、中庭周りの排煙窓が動作不良で、緊急時に対応できない状態だったので機能を回復する工事を行った。今年度下半期に長寿命化工事として、照明のLED化工事を予定している。</p> <p>機械類の維持・管理に関しては特に機械室担当者との連携が必要となるので、こまめに連絡を取り合いながら対処している。日常作業としては、整理整頓や清掃を日々きちんと行い、古さの中にも清潔感があって気持ちよく過ごせる施設であるようにと努めている。</p> | <p>開館から41年経過して施設が老朽化していますが、整理整頓や清掃を日々きちんと行い、古さの中にも清潔感があり、とても綺麗に整備しています。気持ちよく過ごせる老朽化を感じさせない施設・設備の維持管理は評価できます。</p> <p>中庭周りの排煙窓が動作不良で、緊急時に対応できない状態だったので機能を回復する工事を行うなど施設の維持・管理は適切に行われています。</p> <p>高齢者の利用が多いので、転倒防止のため、雨の日は玄関の水を拭き取り、翌日は傘立ての下敷きをはずして乾かしているなど細かな配慮をしています。</p> |

| | 指定管理者 記述(400字以内) | 評価機関 記述(400字以内) |
|---------------|---|--|
| IV 緊急時対応 | <p>利用者が具合が悪くなったり怪我をしたりした時に、すみやかに適切な初期対応ができるよう、必要物品を備えるとともに、救急法を学ぶことが大切と考え、全職員・スタッフが参加して、消防署の指導による救命救急法研修を毎年実施している。非常時に素早く対応できるよう、AEDはすぐ取り出せる場所に表示をして置いている。119番通報するときのために住所や電話番号の掲示や年齢早見表の用意もしている。火災発生を想定した避難訓練は、利用者にも参加してもらいながら、年2回実施している。今年度後半に排煙窓を改修したので、火災報知器の動作と併せて訓練を予定している。</p> <p>大地震発生時に備え、利用者が自分の身を守るよう、掲示物で注意を促している。4月の研修会では、各種緊急時マニュアルを職員・スタッフ全員に配布して説明をし、周知を図っている。また、とっさのときに確認できるよう、事務所にも置いている。</p> | <p>緊急時マニュアルは事務室の見やすい所に掲示してあります。</p> <p>必要な物品が適切に備えられているほか、消防署の指導により全職員・スタッフが救命救急法研修を受講するなど緊急時対応に向けた取り組みは適切に行われています。</p> <p>火災発生を想定した避難訓練は、利用者にも参加してもらい年2回適切に実施しています。</p> |
| V 組織運営及び体制 | <p>協会事務局を中心にして、各地区センターやコミュニティハウスとも日々の運営にかかわる情報交換を行い、施設運営に生かしている。栄プール、機械室担当者と連絡もこまめにとっている。スタッフの勤務はローテーションとし、欠員が生じたときにすぐ対応ができるようにしている。新人スタッフが仕事を覚えられるよう、各部署を初めて担当するときは、ベテランスタッフが教えて実地研修を行っている。常勤職員は2名出勤を基本とし、一人勤務になる場合は、応援スタッフをつけて諸対応に支障が生じないようにしている。</p> | <p>独自に作成した「横浜市翠風荘マニュアル」で身だしなみ、お辞儀、挨拶、言葉使い、マナーなどを詳細に記していることは評価できます。</p> <p>施設長会議などの報告内容を共有し職員の資質向上・情報共有につなげています。また、年度末には独自作成しているマニュアルの内容の見直しをスタッフ全員で行っていることも評価できます。</p> |
| VI その他 | <p>利用者から、職員・スタッフの対応がきめ細やかで親切だ、和気あいあいとして和やかな雰囲気落ち着く、静かで景色がよい、清掃が行き届いている、自主事業の内容が豊か、部屋を予約できるので安定した同好会活動ができると高い評価を受けている。「あちこちの施設に行くけれど、ここが一番いい」という声も複数届いている。新規に利用証を作成する方も多く、栄区の利用者数が少しずつ増えていく傾向が見られる。このことを踏まえ、さらに多くの方が利用し、みんなに親しまれる施設となるよう、工夫改善を加えながら職員・スタッフ全員で取り組んでいきたい。</p> | <p>栄区の施策に対して、当該施設として協力できることを積極的に実施していることが評価できます。例えば、栄区ウォークラリー開催時に完歩者の記念品の中に、栄区が再認証取得を目指す「セーフコミュニティさかえ」のパンフレットを同封してPRしたり、ウォーキングポイント事業としてリーダーを設置し、トイレとロビーをウォーキングする人に「無料休憩所」として開放するなどしている点です。</p> |

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

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

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|---|---|
| <p data-bbox="150 434 778 495"><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p data-bbox="150 658 778 1061">栄区役所地域振興課には毎月運営状況を報告し、その他必要に応じて報告・連絡・相談をしている。地区センターやコミュニティハウスとは、自主事業のチラシを送付したり、情報交換をするなどして施設運営に生かしている。リリスとは、契約書を取り交わし、奇数月に実施している「翠のサロン」の演奏者選定・ステージ準備等にかかわる仕事を依頼している。横浜市体育協会(栄スポーツセンター)とは、グラウンドゴルフ・さわやかスポーツの講師を依頼したり、スポーツ用具借用などで協力をお願いしている。上郷苑と野七里ケアプラザには、28年度「認知症」の研修の講師を依頼した。上郷ネオポリス自治会には、文化祭などの回覧・掲示依頼をしている。自治会主催の夏祭りには所長が出席し、地域住民と交流をしている。消防出張所には救命救急法研修を、栄警察署には交通安全講話をお願いしている。</p> | <p data-bbox="778 434 1404 495"><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p data-bbox="778 510 1404 571">ヒアリング、「翠の風」などの資料、ホームページで確認しました。</p> <p data-bbox="778 577 1404 638"><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 data-bbox="778 891 1404 952"><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p data-bbox="778 981 1404 1205">近隣の関係施設・機関との連携が非常に良く図られている点は評価できます。横浜市体育協会(栄スポーツセンター)への講師依頼・スポーツ用具の借用、上郷苑および野七里ケアプラザに対しての「認知症」研修の講師依頼、消防出張所へのAEDの使用法研修の依頼、栄警察署への振込詐欺防止策や交通安全講話の依頼など、様々な連携が図られています。</p> |

②老人クラブ活動を支援しているか？

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|--|--|
| <p><情報交換・施設の利用等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>市・区老人クラブ連合会が行っている「横浜シニア大学講座」は、かつて翠風荘を利用していたが、翠風荘は栄区でも鎌倉市に近いはずれの方に位置し、交通の便がよくないという先方の事情で、現在は、利便性の高い他の施設に会場変更になっている。今後、翠風荘を利用する意向が出されれば、喜んで会場提供したい。シニアクラブ事務所へは文化祭などの案内を送付して参観を呼び掛けている。28年度から近隣の上郷西シニアクラブから大広間舞台でのカラオケ大会を開催し、カラオケ大会開催の際は、所長が施設について説明・案内をして、翠風荘の利用を呼び掛けた。</p> <p>また、28年度から栄区シニアクラブ主催の栄公会堂での映画会などの入場券販売を手伝っている。今年度の「翠のつどい」で栄区シニアクラブ主催でターゲットバードゴルフの体験会を予定している。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、資料で確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当該施設の文化祭開催時にシニアクラブ事務所へ案内を送付するなどして参観を積極的に呼び掛けていることは評価できます。また、近隣の上郷西シニアクラブのカラオケ大会は当該施設の大広間で行われており、栄区シニアクラブ主催のターゲットバードゴルフの体験会は、当該施設の中庭を活用するなど、老人活動を積極的に支援していることがうかがえます。</p> |

(2) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

| 評価機関 記述 |
|--|
| <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>近隣施設が主催するイベントなどに当該施設を提供して連携を強化していることは評価できます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> |

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)> | |

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)> ヒアリング、利用者アンケート資料で確認しました。 | |
| <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)> | |
| 浴室の再開を大きな課題として抽出していることは評価できます。 | |

③利用者会議等から抽出した課題への対応策を講じているか？

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当 | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当 |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、利用者アンケート資料で確認しました。 | |
| <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)> | |
| 利用者会議を踏まえ、浴室の再開について検討しました。老朽化および予算の関係で今年度は見送りとなりましたが、今後も継続的に検討していることは評価できます。 | |

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない | <input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している |
| | <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他 |
| | <input type="checkbox"/> 実施していない |
| 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)> | |
| 12/1～12/21の間に利用者全員にアンケートを実施し約300枚回収しました。 | |
| <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |
| 意見を聞きやすい同好会の人達から忌憚りの無い意見を聞いていることは評価できます。 | |

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当 | <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当 |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングで確認しました。 | |
| <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)> | |
| 板の間へのスリッパ提供、バスの増便、駐車料金の値下げを課題として抽出していることは評価できます。 | |

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当 | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当 |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングで確認しました。 | |
| <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)> | |
| 板の間にスリッパを置いて欲しいとの要望には迅速に対応していることは評価できます。また、バスの増便、駐車料金の値下げについては、バス会社や駐車場管理施設に要望し継続的に交渉を行っていることも評価できます。 | |

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当 | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当 |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび利用者アンケート結果で確認しました。 | |
| <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)> | |
| グラフを活用したわかりやすいアンケート分析結果を、館内に掲示していることは評価できます。 | |

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない | <input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない |
| 評価機関 記述 | |
| <一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない | <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない |
| 評価機関 記述 | |
| <設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご意見箱が設置されています。 | |
| <設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない | <input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび苦情処理要綱を確認しました。 | |
| <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)> 館内に苦情解決の仕組みを掲示しています。 | |
| <周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

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 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"/> 苦情等が寄せられていない | <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"/> 苦情等が寄せられていない |
| 評価機関 記述 | |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングおよび苦情対応報告で確認しました。 | |
| <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)> | |
| 当日の新聞だけでなく、前日の新聞を閲覧したいとの要望に対して迅速に対応したことは評価できます。 | |

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <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 |
| 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)> ヒアリングおよび館内掲示がされていることを確認しました。 | |
| <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)> | |
| 事業報告書の中に苦情対応状況報告を記載し、ホームページで閲覧できることは評価できます。 | |

(4) 公正かつ公平な施設利用

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

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|---|---|
| <p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>毎月の「広報よこはま」栄区版に自主事業の案内を載せて周知を図っている。配付された広報は、栄区以外の方にも見ていただけるよう、目につきやすい所に置き、自由に持ち帰りできるようにしている。ホームページには、施設内容や利用方法、講座案内、同好会のお知らせなどを掲載し、毎月更新している。また、ホームページ上でツイッターをほぼ毎日更新し、同好会活動や四季折々の翠風荘の最新情報を提供している。受付では、「老人福祉センターのご案内」「翠風荘施設案内」「翠風荘ご利用のお願い」を渡し、利用の仕方やどのような催しを行っているかなどの説明をしている。文化祭や演芸大会、お花見会は、年齢にかかわらず広く地域の方にも来ていただくように、町内掲示板への掲示や回覧、隣接プールでのお知らせ配架をお願いしている。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、「広報よこはま」栄区版、ホームページで確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>所長が当該施設のホームページ上のツイッターをほぼ毎日更新し、同好会活動や四季折々の翠風荘の最新情報を提供していることは評価できます。また、当該施設に関するお知らせを町内掲示板へ掲示したり、隣接の栄プールでも配架していることも評価できます。</p> |

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない | <input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> | |

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)> ヒアリングで確認しました。 | |
| <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)> | |

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)> ヒアリング、協会主催の研修記録、職員研修スケジュールなどの資料で確認しました。 | |
| <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

(5) 健康の増進、各種相談

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

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|--|--|
| <p><どのようなニーズ・施策を踏まえて、何の取組を行っているのかを記述して下さい。(400字以内)></p> <p>趣味の教室や自主事業は、アンケートや同好会の意向なども踏まえながら、偏りがないように様々なジャンルから選んで計画している。自主事業として、グランドゴルフやラダーゲーターなど運動・体力づくりの教室を開催してほしいとの要望に応え、栄スポーツセンターと連携し講師を派遣していただき28年度から年10回「さわやかスポーツ」を開催し健康増進に努めている。健康器具・マッサージ機・血圧測定器を設置し、自由に利用できるようにしている。また、スマホやパソコンの普及により、扱い方を教えてほしいとの要望により、NTTやパソポラ相談室から講師を派遣していただき「スマホ教室」や「パソコン講習会」を開催している。</p> <p>さらに、リスとの連携で行っているプロの演奏家の演奏会「翠のサロン」は年4回の開催だったのを、28年度から要望により回数を増やし年6回とし好評を得ている。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、自主事業パンフレットなどの資料で確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>栄スポーツセンターから講師を派遣してもらい、運動・体力づくりの教室を定期的で開催していることは評価できます。また、利用者のニーズを的確に捉え、スマホやパソコンの使い方についての講習会の企画や、生きがいづくりにつながる取組として、プロの演奏家によるミニコンサートを企画し、利用者からの好評を得て今年度は開催回数を増やしていることも評価できます。</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><取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>振り込め詐欺やひったくり、空き巣被害にあわないように、寸劇を交えて暮らしの安全講座を神奈川県職員を講師として毎年開催している。</p> <p>交通事故防止に向けては、各季節の安全運動期間中に栄警察による交通安全講話を毎年複数回実施し、注意を呼び掛けている。</p> <p>健康相談は、栄区役所から講師を招き、口腔ケア、食生活にかかわる栄養の話などをしてもらいながら、質問や相談も受けつけている。また、28年度から看護師による健康相談を毎月定期的で開催している。</p> <p>29年度リハビリの専門家の理学療法士を招きセラバンド体操教室を開催し転ばないように、ふらつかないようになど体操を行い、健康な暮らしに関する情報提供も行った。また、日頃より、困ったことや分からないことがあれば職員・スタッフに気軽に相談できる関係づくりをしている。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングにより確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>高齢者にとって身近な話題である振り込め詐欺、ひったくり、空き巣被害、交通事故防止、口腔ケアなどを取り上げ、それぞれについて適切な講師を招き、講話や相談会を実施していることは評価できます。</p> |

(6) 広報・PR活動

①広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|--|--|
| <p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>自主事業の案内、施設にかかわる情報などを、チラシ、広報、ホームページ等により、毎月更新をして情報提供している。ツイッターをほぼ毎日更新し、同好会活動や四季折々の翠風荘の最新情報を提供している。28年度から最新情報・日程などを掲載した翠風荘だより「翠の風」を毎月発行し、チラシと併せて栄区内地区センター、コミュニティハウス、地域ケアプラザ、等に配架して貰っている。また、翠の風は栄区役所にも配架をお願いしている。文化祭や演芸大会、オープンデーなどイベントは、年齢にかかわらず来館可能とし、町内掲示板や栄プールにもポスターの掲示、チラシ設置を依頼している。施設内のチラシ掲示は、見やすく分かりやすく、整然と配置し、終了したものはすみやかに外している。チラシ作成に当たっては、必要事項が分かりやすく、また、楽しいチラシになるように文字の大きさやデザインを工夫している。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、現場、チラシなどの資料、ホームページで確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎月の自主事業を工夫を凝らしたわかりやすチラシにして配布していることは評価できます。また、ツイッターを効果的に活用し、同好会活動や四季折々の翠風荘の最新情報を提供しています。翠風荘だより「翠の風」を毎月発行し、チラシと併せて栄区内地区センター、コミュニティハウス、地域ケアプラザ、等に配架して貰ってPRするなど積極的な取り組みが行われています。</p> |

(7)職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|---|---|
| <p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>27年度から協会としてお客様サービスを第一に徹することが求められており、サービスの向上とスキルアップを図るため「サービス接遇検定」の取得を目指している。来館者には明るい挨拶で迎え、帰りにも声をかけている。利用者の話は最後まできちんと聞き、真意を汲み取って対応している。また、話すときには、丁寧な言葉ではっきりと分かりやすく話すように心がけている。即答できないことがあればその旨丁寧に話して、後に答えるようにしている。利用者の様子に目配りをし、困っている様子が感じられるときには、進んで声をかけるようにしている。電話の場合は、相手の状況や表情が見えないので、特に気をつけて受け答えしている。服装は、動きやすく清潔なものを着用し、エプロン・名札をつけている。協会研修でも接遇に関する内容を取り上げ、利用者への適切な対応力のスキルアップを図っている。</p> | <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>訪問時に明るい挨拶や対応が確認できました。</p> <p>財団法人実務技能検定協会の「サービス接遇検定」を所長が取得し、職員やスタッフにも取得を目指させています。協会研修でも接遇に関する内容を取り上げ、利用者への適切な対応力のスキルアップを図っています。</p> |

(8) 利用者サービスに関する分析・対応

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

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|---|---|
| <p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>部屋の利用は、同好会については6か月の予約申し込みを受け付け、活動しやすいようにしている。28年度の部屋利用状況は全体で67%となっており、同好会でなくても、部屋が空いていれば、グループや個人で当日利用もできるようにした。また、利用申し込みがないときは更衣室として使い、安心して着替えができるようにした。趣味の教室や自主事業終了時には参加者にアンケート記入をしてもらい、自主事業計画立案の参考としている。大広間は通常カラオケをしているが、カラオケ以外の自主事業にも参加してほしいという思いも込めて、月に2回は自主事業で使っている。</p> <p>利用者からの意見を受けて、パソコン教室を開催や新聞の前日分を閲覧を可能にしたり、男子トイレのカーテンを取り付けている。</p> | <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>アンケートの意見を踏まえ、利用者の利便性向上に向けた様々な取り組みを実施していることは評価できます。例えば、カラオケ機器を通信カラオケに更新しており、これにより最新の曲が歌え機器操作も扱いやすくなりました。また、ソファ、電動マッサージ機の更新なども行っています。</p> |

(9) 利用者サービスの向上全般(その他)

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

Ⅲ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない |
| 評価機関 記述 | |
| <協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない |
| 評価機関 記述 | |
| <協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

(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)> 備品台帳を第1種(市所有)と第2種(指定管理者所有)と明確に区別して管理しています。 | |

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)> | |

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)> | |

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

②本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|---|---|
| <p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>外部委託の清掃は、委託契約書を締結し、清掃場所ごとに作業月を定め、委託仕様書をもとに計画的に清掃している。スタッフが業務の中で行う清掃は、作業マニュアルに位置づけ、毎日、朝夕丁寧に行っている。トイレは汚れやすいので、汚れに気づいたときにもそのつど清掃している。毎月1回、大広間でらくらく体操をするときは、放送担当スタッフは放送の仕事がないので、網戸などの清掃を行っている。トイレトーパーやせっけん液などの消耗品は、毎日スタッフが点検を行いながら補充している。雨の日は玄関の水を拭き取り、翌日は傘立ての下敷きをはずして乾かしている。吐しゃ物はマニュアルに従って処理し、感染防止に気をつけている。蟻、団子虫などの駆除にも努めている。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび現場を確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>開館から41年経過してはいますが、館内は清潔に維持管理されていることは評価できます。また、当該施設は高齢者の利用が多いため、転倒防止のため、雨の日は玄関の水を拭き取り、翌日は傘立ての下敷きをはずして乾かしているなど細かな配慮をしていることも評価できます。</p> |

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

| 評価機関 記述 |
|---|
| <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当該施設は、開館から41年と相当年経過してはいますが、古さを感じさせず、館内の清掃・整理整頓が非常に行き届いており、来訪者が気持ちよく利用できる施設の維持管理を継続している点は評価できます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> |

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 | |
| <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者の緊急時対応、大地震発生時の対応マニュアル、火災発生時の対応マニュアルを整備しています。</p> | |

(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 | |
| <p><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:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> | |

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)> ヒアリングおよび現場を確認しました。 | |
| <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)> | |

(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)> | |

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)> 全員に対して事故防止策の研修を行っているとともに、スタッフミーティングでも適宜事故防止を議題として取り上げています。 | |
| <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

(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><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 全員に対して、消防署から講師を招いてAED操作研修を行っています。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> | |

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><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)> ヒアリングおよび現場を確認しました。連絡網は職員に配布しています。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> | |

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。
 ※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である | <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である |
| 評価機関 記述 | |
| <作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施記録により確認する。

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

(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)> |
| <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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない | <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 |
| 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)> | |

②協定書等のおおりに開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。
 ※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のおおりに開館していると判断する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない |
| 評価機関 記述 | |
| <協定書等のおおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価で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 type="checkbox"/> 公表していない | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している <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)> | |
| 館内で閲覧できる旨を掲示してあるとともに、さかえ区民活動支援協会のホームページで閲覧できます。 | |
| <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)> | |

(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)> ヒアリングおよび職員研修計画表の資料で確認しました。 | |
| <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 全員に経営方針、個人情報管理、特別避難場所、緊急非常事態の対応、救命実技実習、接遇研修、人権研修などを行い、新人職員に対しては新人研修を行っています。 | |
| <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|---|---|
| <p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>協会主催の研修も、施設主催の研修も、全員が参加できるように、休館日の午後に実施している。協会主催の研修は同じ内容で2日設定し、都合に合わせてどちらかに参加できるように計画している。研修参加時間は、勤務時間とみなして出張旅費を全額支給し、スタッフには時給も支給している。研修当日が公休日に当たっていた職員には、振替休暇を与えている。研修会には受身の姿勢ではなく、目的意識をもって主体的に参加するよう、研修内容を事前に知らせている。研修の形態は、講師の話を聞くだけでなく、視聴覚機器を活用したり、体験や実習を組み入れたりするなど、変化をもたせている。研修後のアンケートでは、今後どのような研修を受けたいか研修ニーズの把握をして、次回の研修計画立案の参考にしている</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、研修記録の資料で確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修は、同じ内容を複数日設定し都合に合わせてどちらかに参加できるように計画しています。また、研修時間は、勤務時間とみなして出張旅費を全額支給しています。研修内容は受講者への一方通行とならないよう体験や実習を取り入れるなど工夫しています。</p> |

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない | <input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない |
| <p style="text-align: center;">評価機関 記述</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>全員参加していることをヒアリング、研修資料で確認しました。</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> | |

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)> | |
| 独自に作成した「横浜市翠風荘マニュアル」で身だしなみ、お辞儀、挨拶、言葉使い、マナーなどを詳細に記していることは評価できます。 | |

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)> |
| 毎日、朝、昼、夕のミーティングの時に、報告・連絡・意見交換をするなかで情報の共有化を図っている。毎月その月の伝達事項を作成し、ミーティング時に説明しながら全員に渡し、ファイルして受付机上にも置いている。利用者アンケートのまとめなど、読むのに時間を要するものは、受付机上やお茶場掲示板も活用して、時間のあるときに目を通すことができるようにしている。事務所内では、職員が共通認識に立って物事に当たることができるよう、連絡ノートに記入して伝達している。所長会、施設長会議、副施設長会議での内容も伝達し合い、資質向上・情報共有につなげている。また、日頃より、忌憚なく話すことができる人間関係を作り、一人の工夫をみんなで共有したり、失敗から学び合ったりしている。年度末にはスタッフ全員が意見を出し合って作業マニュアルの見直しをしている。 | ヒアリング、スタッフミーティング資料で確認しました。 <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)> |
| | スタッフの勤務交代時など、一日3回のミーティングを励行しており、利用者の感想、動向など情報の交換、共有化を密に図っていることは評価できます。また、施設長会議などの報告内容も共有し、職員の資質向上・情報共有につなげています。さらに、年度末には作業マニュアルの見直しをスタッフ全員で行っていることも評価できます。 |

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない | <input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない |
| 評価機関 記述 | |
| <整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

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)> | |

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)> | |

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)> ヒアリングおよび現場を確認しました。 | |
| <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)> ヒアリングで確認しました。 | |
| <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

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)> ヒアリングおよび経理書類で確認しました。 | |
| <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> | |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> | |

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)> | |

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><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)> ヒアリングで確認しました。</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> | |

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|---|--|
| <p><経費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)></p> <p>常日頃、施設や物品を傷めないように大切に使うことを心掛けている。物品の故障、破損、不具合等が生じたときは、職員で出来る修繕・補修は職員がやっている。物品を購入する際は、在庫を確認して無駄がでないようにする、詰め替え用の物を購入する、見積りをとって安価で良質のものを選ぶ、購入後のメンテナンスがあるものを選ぶなどしている。職員が直接店に行って安価な消耗品を選んで購入してくることもある。マッサージ機のカバーやカーテンなど商品を購入しなくても手作りできるようなものは、工夫して作っている。利用者にも呼びかけながら節電・節水を心がけ、光熱水費の縮減に努めている。印刷するときは必要枚数を考えて無駄をなくす、裏面も利用するなどして、紙類の消費を抑えている。</p> <p>また、大広間でのお茶殻を、28年度1月からコンポストを設置することにより燃えるゴミが半減した。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>マッサージ機のカバーやカーテンなど商品を購入しなくても手作りできるようなものは工夫して作っています。また、お茶殻をコンポストを設置することにより、ゴミを半減させるとともに庭園の堆肥として利用するなど、経費削減に加え、環境にも配慮した取組みを実施していることは評価できます。</p> |

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

| 評価機関 記述 |
|---|
| <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> |

VI. その他

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|---|--|
| <p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>栄区セーフコミュニティの推進では、高齢者が地域の中で安心・安全に暮らせることを意図して、①交通安全として、各季節の安全運動期間中に栄警察署による交通安全講話を毎年複数回実施し、注意を呼び掛けている。②防犯対策として、振り込め詐欺被害にあわないように、寸劇を交えて暮らしの安全講座を神奈川県職員を講師として毎年開催している。③高齢者の転倒防止として、理学療法士を招き転倒やふらつかないようにするセラバンド体操教室を開催するなどの自主事業を開催している。④ウォークラリー開催時、記念品の中にセーフコミュニティとヒートショック防止の冊子を同封し周知を図った。</p> <p>市の施策として、①よこはま健康スタンプラリー事業に、らくらく体操やさわやかスポーツがエントリーしている。②ウォーキングポイント事業としてリーダーを設置し、トイレとロビーをウォーキングする人に「無料休憩所」として開放している。</p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび掲示板などで確認しました。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>栄区の施策に積極的に協力している点は評価できます。栄区ウォークラリー開催時に完歩者の記念品の中に、栄区が再認証取得を目指す「セーフコミュニティさかえ」のパンフレットを同封して、区の取り組みのPRを図っています。また、ウォーキングポイント事業としてリーダーを設置し、トイレとロビーをウォーキングする人に「無料休憩所」として開放し、協力しています。</p> |
| <p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> | <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングおよび現場を確認しました。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当該施設の名物である水琴窟を入口で案内しているとともに、所長が毎日更新するツイッターでは水琴窟で水浴びをする野鳥の動画や珍しい御衣黄桜の開花情報を発信するなどして当該施設の魅力を効果的に伝える取り組みを行っていることは評価できます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内に窯の設備があり、陶芸同好会が使用して作品を作っています。窯の設備がある地区センター施設は、市内でもあまり無いため、今後はさらに積極的にアピールしていくことをお勧めします。また、館内に1周90mの歩けるコースがあります。ウォーキング促進のためにこれも併せて積極的にPRしてはいかがでしょうか？</p> |