

横浜市指定管理者第三者評価制度

老人福祉センター横浜市戸塚柏桜荘 評価シート

評価機関名：株式会社 R-CORPORATION

令和6年11月

目次

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

評価結果の総括

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

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 地域及び 地域住民との 連携	この地区には徒歩圏内に小中学校が3校、保育園がある。特にすぐ隣の下郷小学校とは校長・副校長先生と密に連絡をとり、世代間交流を行っています。 同一の敷地内にある障害者施設とは、施設で作ったクッキーやマドレーヌの販売場所として提供をしている。運営委員として小中学校の入学式等の行事に毎年参加を続けている。また中学校区、小学校区の地域組織メンバーとなり、こども110番活動、地域清掃活動、地域連携会議にも出席している。集会所を持たない自治会・町内会の会合の場として部屋の提供を行い、老人サークル活動を優先的に支援し会員募集時にはポスターの作成、館内掲示など協力している。現在登録団体は60団体あり、活発な活動を行っている。地域ケアプラザとも連携し、介護予防のための体操の協力を依頼している。戸塚区地域施設間連携に参加し、研修会などを通じて地域連携の可能性に取り組んでいる。	・戸塚区地域施設間連携促進事業の会員として、年2回戸塚区地域振興課、福祉保健課をはじめ、地域ケアプラザ、区民活動センター等の公的施設との会議や研修会に参加し、地域の情報や課題を共有し、区の福祉保健計画推進の一助となる事業開催につなげている。 ・下郷小学校キッズクラブと連携し、夏休み等の長期休み期間中には小学生を対象としたeスポーツ等の行事を企画し、高齢者、小学生の世代間交流の場を提供している。 ・中学校区、小学校区の地域組織メンバーとして、こども110番活動、地域清掃活動、地域連携会議に出席している。 ・敷地内の植栽管理、テラスに増設したベンチ、備品等の修繕を地域のボランティアの方々に協力していただきながら、施設運営を行っている。
II ・ 利用者サービスの 向上	ご利用者の意見を聞けるように意見箱を常時設置している。直接相談に来られた際には内容をお伺いする。毎年利用者アンケートを実施しており、年度末に開催する担当の所管課も出席した『利用者会議』では様々な意見交換を行っている。 苦情対応については、速やかに関係機関へ報告するとともに、毎月スタッフ内でおこなう会議において周知検討をしている。広報紙については、町内会・自治会や関連施設・団体などに広く配布しており、最近ではSNSでの発信も積極的にこなしている。毎月1回開催している内科医による健康講座では、質疑応答の時間を設けることで直接内科医から話が聞けると、大変好評を得ている。	・アンケートの設問内容は「期待すること」「備品について」「申し込みについて」「講座について」「やってみたい講座について」「スタッフの対応について」を項目に取り入れ、集計結果をグラフで可視化することで、課題を抽出し、サービス向上に努めている。 ・日常的に利用者から寄せられた意見要望については、1階受付付近の掲示板に回答を記載して公表している。 ・毎月発行している広報紙「はくおう」は行事や講座案内を掲載し、区役所、地区センター、ケアプラザ、区社協、自治会、町内会に配付している。また、施設ホームページへの掲載、X、Facebook、LINE等のSNSでも幅広くPR活動を行っており、LINEについては、現在は350名を超える登録者がいる。
III ・ 施設・設備の 維持管理	仕様書に沿った保守点検をおこない施設全体が安心安全に利用できるように、建物設備の専門業者に委託し点検整備を実施している。日常清掃についても同様である。 施設備品については備品台帳で管理を行い、各団体や地域への備品貸出しの際には、備品貸出し簿により安全点検管理に役立てている。また日常の細かな修繕などについては、ボランティアの活力を活かし職員と一緒に施設の管理維持に努めている。館内エレベーターは、毎月1回専門業者による点検を実施しており館内利用に活用されている。	・貸出し備品は定期的に点検し、職員で修繕できる物については直ぐに修理を行っている。職員で修繕できない物については、使用禁止の措置を取り、その旨を利用者にも伝えている。 - また、ボランティアの方々の協力も得ながら修繕を行う等、職員のみならず、地域の方とともに施設の維持管理が行われている。 ・開館前、閉館後には館内及び外構も点検し、設備や外観に破損や汚損が無いか確認を行い、異常発見時には、必要に応じて委託業者へ連絡している。 ・開館中にも定期的に館内を巡回し、ゴミの有無や水回りを確認し、快適に利用できる施設を心がけている。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	・平成18年3月特別避難場所として横浜市と協定を締結。震災・災害時対応マニュアルを作成している。 ・平成24年2月帰宅困難者受入施設として戸塚区と協定を締結。それぞれの避難場所としての備蓄品を備えている。 ・年2回戸塚消防署や委託業者の協力を得て非常災害時、緊急時の設備操作確認や訓練を行っている。 ・BCP委員会を立ち上げ、合築のデイサービスと共に非常災害時の対応マニュアルを日々見直している。 ・運営する法人において、職員全員の安否確認システムを運用している。	・平成18年に特別避難所として横浜市と協定を締結し、平成24年には戸塚区と帰宅困難者受入れ施設の協定を締結し、「避難者受入名簿」、「備蓄品チェックリスト」も作成している。また、避難所として備蓄品を備えている。 ・Safetylink24(緊急通報、安否確認システム)を導入しており、全職員に一斉メールにて連絡を取れる体制を整えている。 ・災害時における「職員役割チェックリスト」を作成し、迅速に対応できる体制を整えている。 ・傷病人(急病人)が発生した際には、併設しているデイサービスの看護師がすぐに対応できる体制も整っている。 ・事務所内に職員緊急連絡網、関係機関や設備会社の連絡先は事務所内に掲示され、所長や主事の不在時でも全職員が迅速に連絡できる体制を整えている。
V ・ 組織運営及び体制	・法人の経営理念である「一人ひとりの笑顔のために」「安全」と「安心」、「癒し」を提供することを、自主事業の基本姿勢としている。 ・月に一度法人の管理者会議が開催され、運営状況の報告などを行っている。 ・毎月、老人福祉センター所長会に参加し、行政も交えて情報交換や問題解決の話し合いの場をもっている。 ・毎月スタッフ会議を行い、情報の共有や個人情報保護などの研修会を実施している。 ・同法人が運営するデイサービスセンターが併設されているため、館内における体調不良等の急変時には看護師がすぐに対応できる状況を取っており、団体の発表の場の提供としてデイサービススタッフと連携ができています。	・法人では経営理念「一人ひとりの笑顔のために」、テーマ「安心して暮らせる社会への貢献」、「安全」「安心」を支援することを使命とし、法人の理念、テーマ、使命を基本姿勢とした施設運営を心がけている。 ・所長が介護福祉士資格を有していることから、メールや面談でも個別に介護相談に乗ることもありますが、専門的な助言等が必要と判断した場合には、地域包括支援センターと連携し、対応を行っている。 ・朝礼時や業務引き継ぎ時には、業務内容のみならず、施設全体の予定を把握するようにして、どの職員も対応できる体制を取っている。 ・同法人が運営しているデイサービスが併設されており、館内における体調不良等の急変時には看護師がすぐに対応できる体制も整っている。
VI ・ その他	・法人の特色でもある「音楽」を重点に掲げ、法人のメンバーが「歌声セルフ喫茶」の事業活動をおこなったり、月に一回音楽会の開催には70名を超える来場者があり、併設されたデイサービスの利用者も参加している。 ・コロナ禍を経て秋には文化祭も再開し、戸塚区や戸塚警察署に協力を仰ぎ、防犯などの啓発活動を行っている。	・60歳以上の利用者を対象としていることから、地域福祉保健計画の基本目標の1つ「いつまでも元気で健やかに暮らせるまち」推進に向け、健康づくり、介護予防普及啓発事業を実施し、健康寿命延伸や地域での活動を継続できるよう支援を行っている。 ・地域振興課、福祉保健課、地域ケアプラザ、区民活動センター等の公的施設との会議や研修会で、地域の情報や課題を共有し、福祉保健計画推進の一助となる事業を開催している。 ・毎月1回地域交流として「あしなが音楽会」を開催しており、そのうち年1回は戸塚区役所の3階にある「さくらプラザ」と共催で連携し、無料でクラシック音楽など様々なジャンルの音楽に触れられる機会を提供している。 ・同敷地内にある障害者地域活動ホーム「しもごう」の利用者が作った焼き菓子の販売場所を施設内で提供し、販売を通して地域の方と交流する機会や、障害に対する理解を得る取り組みを行っている。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> ・南戸塚地域ケアプラザと、毎月の内科医講座を共同で開催し介護予防運動を講座内で実施している。また個別で介護等の相談にも対応している。 ・下郷小学校キッズクラブと連携し、夏休みなどには館内を開放しeスポーツなどを企画し世代間交流のイベントを開催している。 ・戸塚区地域施設間連携促進事業の会員となり、戸塚区の公的施設が連携し魅力ある地域づくりを推進することを目的に、地域の課題を解決するためのヒントや方法を学んでいる。 ・下郷小学校の学校運営協議会委員となり、学校行事や生徒指導についての意見交換や授業参観などを行っている。 ・南戸塚中学校区の地域協働事業実行委員として参加し、実行委員会での意見交換や地域清掃に参加している。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <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)> ・戸塚区地域施設間連携促進事業の会員として、年2回戸塚区地域振興課、福祉保健課をはじめ、地域ケアプラザ、区民活動センター等の公的施設との会議や研修会に参加し、地域の情報や課題を共有し、区の福祉保健計画推進の一助とつながる事業開催につなげている。 ・下郷小学校キッズクラブと連携し、夏休み等の長期休み期間中には小学生を対象としたeスポーツ等の行事を企画し、高齢者、小学生の世代間交流の場を提供している。

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
<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)> ・戸塚区との基本協定とおり、老人クラブの活動を優先的に協力を行うこととしている。 ・柏桜荘の運営委員会の委員として戸塚区老人クラブ会長、戸塚第一地区老人クラブ連合会の2名から柏桜荘の運営について助言を頂いている。特に老人クラブ連合会の委員の方は、日頃からサークル活動にりようしていただき自主事業への参加を呼び掛けている。 ・老人クラブのイベント時には、備品の貸出しなどをおこなっている。 ・老人クラブ会員募集には、ポスターを作成し館内掲示することで会員募集を支援している。また毎年紹介誌を作成発行し、地域への周知活動を行っている。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料確認及びヒアリングにて確認 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・戸塚区老人クラブ会長、戸塚第一地区老人クラブ連合会の方に施設の運営委員会メンバーとして参加いただいており、老人クラブの実情等を把握し、必要な支援を行っている。 ・イベント時に備品の貸出し等を行っている他、会員募集のポスター作成及び掲示、活動団体紹介冊子(かしわくんとさくらさん)を活動団体に1冊ずつ配布、館内受付にも置く等して、周知活動の支援を行っている。

(2) 地域及び地域住民との連携全般(その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・同敷地内にある障害者地域活動ホーム「しもごう」の利用者が作った焼き菓子の販売場所を施設内で提供し、地域の方に障害者に対する理解を得る取り組みを行っている。 ・中学校区、小学校区の地域組織メンバーとして、こども110番活動、地域清掃活動、地域連携会議に出席している。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

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
☒ 開催している	☒ 開催している
☐ 開催していない	☐ 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
☒ 課題を抽出している	☒ 課題を抽出している
☐ 課題を抽出していない	☐ 課題を抽出していない
☐ 特に課題がない	☐ 特に課題がない
☐ 非該当	☐ 非該当
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)> ・利用者会議録及びヒアリングにて確認 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者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
☒ 対応策を実施している ☐ 一部対応策を実施していない ☐ 対応策を実施していない ☐ 非該当	☒ 対応策を実施している ☐ 一部対応策を実施していない ☐ 対応策を実施していない ☐ 非該当
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)> ・ヒアリングにて確認 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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
☒ 年1回以上実施している ☐ 実施していない	☒ 年1回以上実施している → ☒ アンケート ☐ 実施していない → ☐ 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)> ・令和5年度は12月1日～12月28日の1ヶ月間でアンケートを実施し、582件の回収であった。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・アンケート実施後はデータ入力を行い、集計結果を取り纏め、回収したアンケート用紙はシュレッダーにて処分している。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 課題を抽出している	☒ 課題を抽出している
☐ 課題を抽出していない	☐ 課題を抽出していない
☐ 特に課題がない	☐ 特に課題がない
☐ 非該当	☐ 非該当
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)> ・利用者アンケート集計結果及びヒアリングで確認 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・アンケートの設問内容は「期待すること」「備品について」「申し込みについて」「講座について」「やってみたい講座について」「スタッフの対応について」を項目に取り入れ、集計結果をグラフで可視化することで、課題を抽出しやすいようにしている。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につながって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
☒ 対応策を実施している	☒ 対応策を実施している
☐ 一部対応策を実施していない	☐ 一部対応策を実施していない
☐ 対応策を実施していない	☐ 対応策を実施していない
☐ 非該当	☐ 非該当
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)> ・利用者アンケート集計結果及びヒアリングにて確認 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・取り纏めた利用者アンケート集計結果(自由記述を含む)は、スタッフ会議で検討し、対応・改善につなげている。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 公表している	☒ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
☐ 非該当	☐ 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)> ・館内掲示、利用者アンケート集計結果、ヒアリングにて確認 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者会議でアンケート結果を報告している他、1階受付付近の掲示板にも日頃寄せられた意見・要望等を公表している。寄せられた意見・要望は期間を設けず公表している。	

(3) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 情報提供している	☒ 情報提供している
☐ 情報提供しているが、一部不備がある	☐ 情報提供しているが、一部不備がある
☐ 情報提供していない	☐ 情報提供していない
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)>	

※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。

※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。

※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。

10

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
☒ 記録している	☒ 記録している
☐ 記録していない	☐ 記録していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 苦情等が寄せられていない
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)> ・利用者から苦情が寄せられた際には、内容、経過を記録してファイリングする体制を整えている。	

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
☒ 対応策を実施している	☒ 対応策を実施している
☐ 一部対応策を実施していない	☐ 一部対応策を実施していない
☐ 対応策を実施していない	☐ 対応策を実施していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 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)> ・ヒアリングにて確認 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・寄せられた苦情については、1ヶ月の期間を目安とし、苦情の内容、対応策を公表すると定めている。	

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
☒ 公表している	☒ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 苦情等が寄せられていない
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)> ・現場確認及びヒアリングにて確認 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・寄せられた意見等は、1階受付付近の掲示板にラミネートしたものを掲示している。	

(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
<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)> 地域への周知については利用案内リーフレットを館内で配布し、ホームページに掲載している。基本的には老人福祉法をもとにした60歳以上の市内在住者であること、音楽会や文化祭については年齢問わず参加ができる旨を掲載している。貸し部屋稼働率の低い土日の利用については、自治会町内会の会合の場として利用して頂けるように声掛けをして会議室などを利用して頂いている。コロナ禍前まで近隣小学校の卒業謝恩会会場として会場を提供している。小学校体育館・ケアプラザは飲食禁止の規約ができたため、駅まではいかなくては借りることができなくなった。所管課担当に相談をして区役所としても年齢を問わずに利用が出来ることがふさわしいと回答をいただいた。地域住民が利用できる施設であることも想定している。区の方針を取り入れながら地域住民のためにも活用できる場所としてPR活動を行っている。	<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、施設ホームページにて確認 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・施設の利用案内については、リーフレットを館内に配布し、敷地内に設けているお知らせコーナー(掲示板)にも館内利用時間等を掲示している。また、施設ホームページやSNS(X、Facebook、LINE)を活用して、広報紙、イベント、開館日等の情報を発信している。

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
☒ 備えている ☐ 備えていない	☒ 備えている ☐ 備えていない
評価機関 記述	
<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)> <評価で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
☒ 行っている	☒ 行っている
☐ 行っていない	☐ 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)> ・ヒアリングにて確認 <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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 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
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)> ・研修計画及びヒアリングにて確認 <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)> ・横浜市等が主催する外部研修には、所長もしくは主事が参加している。研修参加後には、研修受講報告書を作成し、スタッフ会議の中でフィードバック研修を行い、共通認識を図っている。	

(5)健康の増進、各種相談

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
くどのようなニーズ・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)> 2025年問題を前に介護保険制度の見直しが行われる中で要支援者が総合事業へ移行し、今後増えるであろう要介護者をいかに介護を必要としない状態にしなければいけないかと考えた時に、老人福祉センターの存在意義を強く感じています。介護保険は65歳以上であり、老人福祉センターは60歳からの方が利用できる。そこに意味があり自立した生活が継続的に行えるように様々な講座を実施することが必要である。実際に健康寿命の延伸に向けた取り組みとして介護予防普及啓発事業を実施している。更に毎年アンケート調査をおこない、利用者ニーズの把握に努めている。	＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 ＜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)> ・老人福祉センターは60歳以上の利用者を対象としていることから、戸塚区地域福祉保健計画の基本目標の1つとして掲げられている「いつまでも元気で健やかに暮らせるまち」に基づき、様々な健康づくり、介護予防普及啓発事業を実施し、健康寿命延伸や地域での活動を継続できるよう支援を行っている。

②生活相談や健康相談など各種相談に取組んでいるか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
＜取組内容について記述して下さい。(400字以内)> 生活相談については、介護の相談が年々多く上がっている。その状況に応えたく所長が介護福祉士資格を保有しており、個別にメールや面談で相談できる介護相談窓口を設置したところ、これまで3件ほどの相談があり専門的な助言などが必要と判断した際には、地域ケアプラザの包括支援センターと連携し対応をしている。また、いつでも施設間の連携をとれるように区内の地域施設間連携事業に参加している。 健康相談については、毎月1回左近山中央診療所の内科医による健康講座『内科医からみたシリーズ』を開催し、高齢者が抱えているであろう病気や季節性の感染症等をテーマにしている。講座の最後には、質疑応答もあり多くの利用者が集まっている。	＜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)> ・館内掲示確認及びヒアリングにて確認 ＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・所長が介護福祉士資格を有していることから、メールや面談でも個別に介護相談に乗っており、これまでに3件程の相談実績がある。また、参加している地域施設間連携事業では、地域の課題やニーズを把握し、講座や事業の開催につなげている。 ・毎月1回左近山中央診療所の内科医による健康講座では、高齢者が抱えている病気や季節性の感染症をテーマに取り上げてもらうようにしている。

(6) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
＜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)＞ 毎月、区発行広報紙の原稿作りをし広報紙担当係が意欲的にPR活動に取り組んでいる。それとは別に施設同時の広報紙も発行し、その紙面において施設のPRなど様々な情報を掲載し、地域への配布については自治会や町内会、各地区センターやケアプラザ、区老人クラブ・区社協へ配布し、ホームページでは各事業や講座の告知を掲載し、現在350名を超えるLINE登録メンバーには迅速に情報が届けられるように周知活動を行っている。	＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞ ・ヒアリングにて確認 ＜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)＞ ・毎月発行している広報紙「はくおう」は行事や講座案内を掲載し、区役所、地区センター、ケアプラザ、区社協、自治会、町内会に配付している。また、施設ホームページへの掲載、X、Facebook、LINE等のSNSでも幅広くPR活動を行っており、LINEについては、現在は350名を超える登録者がいる。

(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
<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)> 接遇マニュアルを基本に、華美にならない身だしなみ、丁寧でありながらよそよそしい言葉遣いにならないように日頃から心がけている。接遇研修があれば積極的に職員は参加し、会議などで他職員と共有している。利用者の声に耳を傾け、管理者が気になった事例等については毎月の会議において、指導共有するようにしている。	<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)> ・常勤、非常勤職員問わず、入職時の基礎研修では「接遇マナーとコミュニケーション」について学び、法人職員として相応しい接遇やコミュニケーション能力を身につけている。身だしなみについては、名札、制服(エプロン)を着用し、一目で職員と分かるようにしている。

(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
<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)> 毎年、全利用者を対象としてご意見や要望などをアンケート調査しており、分析・対応については年度末に行う利用者会議において情報の公表に努めている。また常時、館内にご意見箱を設置しており、いつでも自由に意見や要望を投函できる環境を整備している。アンケート調査や意見箱のほか、直接職員が利用者から受けた意見や要望・苦情は業務日誌・引き継ぎ表に記載し所長に報告対応している。意見や要望の分析は、まず常勤職員が対応を考え、職員全体で検討の必要な場合には全体会議で検討する。年に1回部屋別、時間帯別稼働率をもとに各部屋の有効な利用や自主事業について検討をおこない会議で提案している。決められた改善策などは館内に掲示し、議事録を作成し全団体・個人利用者にも配布する。苦情対応については、その後の改善策を検討し会議で情報を共有することで、適正な対応を心がけている。	<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)> ・年1回、部屋別、時間帯における稼働率の分析を行い、スタッフ会議で共有し、稼働率を向上させる為の利用方法や自主事業の検討を行っている。 ・年1回実施している利用者アンケートの結果をグラフで可視化し、自由記述の意見に対する回答も記載したうえで、年度末の利用者会議で報告するとともに公表している。日頃の利用者からの意見・要望・苦情は、業務日誌等に記載して報告及び共有し、検討した結果を公表している。

(9) 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)>

- ・1階のラウンジコーナーには新聞(朝日、日経、スポーツ)を置き、読めるようにしている。また、設置しているドリンクサーバーのコップを撤去した際、スタンプカードを作成し、スタンプ5個で「プレゼントと交換」の企画を立てる等の工夫をし、コップ持参が定着する取り組みを行っていた。
- ・コロナ以降、ラウンジに設置している机や椅子の数を増やし、多くの人が利用できるようにしている。

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

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
☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している ☐ 協定書等のとおり管理していない	☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している ☐ 協定書等のとおり管理していない
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
☒ 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、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
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
☒ ある	☒ ある
☐ ない	☐ ない
評価機関 記述	
<(備品台帳がない)場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②老人福祉センター(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 揃っている	☒ 揃っている
☐ 揃っていない	☐ 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
☒ 安全性に関わる損傷等がない	☒ 安全性に関わる損傷等がない
☐ 安全性に関わる損傷等がある	☐ 安全性に関わる損傷等がある
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)> ・貸出し備品は定期的に点検し、職員で修繕できる物については直ぐに修理を行っている。職員で修繕できない物については、使用禁止の措置を取り、その旨を利用者にも伝えている。	

(3) 施設衛生管理業務

①ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 適切に管理している	☒ 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
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
☒ 適切に分別している	☒ 適切に分別している
☐ 適切に分別していない	☐ 適切に分別していない
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
<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)> 当日の点検担当者が開館・閉館チェックをおこない、開館中も常に館内を巡回してゴミの有無や館内外の設備等に異常がないか確認を行っている。それとは別に常勤職員も館内外の設備・建築物などの点検を行っている。異常発見時は速やかに上長へ報告し、対応できるものはすぐに修繕をおこない、できないものは委託業者へ連絡相談して対応している。内容に応じて所管課へ報告して協議をおこなう。特に共用部分では、美化を心がけるよう指示している。日々の細かな営繕はボランティアの活用をし対応している。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <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)> ・開館前、閉館後には館内及び外構も点検し、設備や外観に破損や汚損が無いか確認を行い、異常発見時には、必要に応じて委託業者へ連絡している。職員で処置できる物に関しては、迅速に対応している。 ・開館中にも定期的に館内を巡回し、ゴミの有無や水回りを確認し、快適に利用できる施設を心がけている。

(5) 施設・設備の維持管理全般（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)>

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
☒ 作成している	☒ 作成している
☐ 作成していない	☐ 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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
☒ 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、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
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> ☒ 機械警備 ☐ その他(具体的に:) <協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 適切に管理している	☒ 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
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)> ・ヒアリングにて確認 <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
☒ 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
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
☒ チェックしている ☐ 一部チェックに不備がある ☐ チェックしていない	☒ チェックしている ☐ 一部チェックに不備がある ☐ 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
☒ 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 ☐ 研修を実施していない	☒ 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 ☐ 研修を実施していない
評価機関 記述 <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> ・ヒヤリハット、事故事例検討会をスタッフ会議で参加職員を対象に実施。 <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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 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
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> ☒ 設置している ☐ 設置していない <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)> ・AED操作訓練を全職員に実施し、全職員が取り扱える体制を整えている。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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
☒ 体制を確保している	☒ 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
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料及びヒアリングにて確認 <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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・職員緊急連絡網、関係機関や設備会社の連絡先は事務所内に掲示され、所長や主事の不在時でも全職員が迅速に連絡できる体制を整えている。	

(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
☒ 評価対象施設であり、作成している	☒ 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
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
☒ 実施している	☒ 実施している
☐ 実施していない	☐ 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)> ・Safetylink24(緊急通報、安否確認システム)を導入しており、全職員に一斉メールにて連絡を取れる体制を整えている。 ・災害時における「職員役割チェックリスト」を作成し、迅速に対応できる体制を整えている。また、福祉避難所としての「避難者受入名簿」、「備蓄品チェックリスト」も作成している。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

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で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
☒ 協定書等の職員体制をとっている	☒ 協定書等の職員体制をとっている
☐ 協定書等の職員体制をとっていない	☐ 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
☒ 協定書等のとおり開館している	☒ 協定書等のとおり開館している
☐ 協定書等のとおり開館していない	☐ 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)>	

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
☒ 公表している ☐ 公表していない	☒ 公表している ☐ 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)> ・横浜市のホームページにて公表している他、情報開示ファイルに綴じている。 <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)> ・横浜市のホームページにて事業計画書・事業報告書を公表している。また、来館者から要望があれば、情報開示ファイルにて確認できるようにしている。	

(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
☒ 作成しており不備がない ☐ 作成しているが不備がある ☐ 作成していない	☒ 作成しており不備がない ☐ 作成しているが不備がある ☐ 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
☒ 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 ☐ 研修を実施していない	☒ 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 ☐ 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料及びヒアリングにて確認 <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)> ・接遇マナー研修においては、全職員を対象に実施している。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

※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。

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。

30

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
☒ 作成し、活用している ☐ 作成しているが、活用していない ☐ 作成していない	☒ 作成し、活用している ☐ 作成しているが、活用していない ☐ 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)>	
・入職時に業務マニュアルを職員に配布するとともに事務所内にも置くことで、対応の統一化を図っている。定期的に内容の見直しを行い、改定した際には変更箇所を周知したうえで差し替えを行っている。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
とりわけ非常勤職員の資質向上としては通常業務以外にイベントなどの担当業務を定め、自分たちで事業の企画立案やポスター作成などもおこなっている。それに伴い、パソコン業務についても少しずつできるようになってきた。情報共有の重要なものとして日々の引き継ぎ書がある。現在は全体に関わるものと、日別に関わるものと分けてありシフト間でも共有できるフォーマットになっている。朝礼時や昼の業務引き継ぎ時には、読み合わせを行い相互に確認できるようにしている。	・ヒアリングにて確認 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・年1回実施している利用者アンケートでは、より質の高いサービスを提供につなげる為、「期待すること」「備品について」「申し込みについて」「講座について」「やってみたい講座について」「スタッフの対応について」を項目に取り入れ、集計結果をグラフにて可視化し、スタッフ会議で共有して、研鑽を図っている。 ・朝礼時や業務引き継ぎ時には、業務内容のみならず、施設全体の予定を把握するようにしている。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 整備している	☒ 整備している
☐ 整備していない	☐ 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
☒ 明確化し、周知している	☒ 明確化し、周知している
☐ 明確化しているが周知していない	☐ 明確化しているが周知していない
☐ 明確化していない	☐ 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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 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
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
☒ 全ての職員から取っている	☒ 全ての職員から取っている
☐ 一部の職員から取っていない	☐ 一部の職員から取っていない
☐ 取っていない	☐ 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
☒ 適切に収集している	☒ 適切に収集している
☐ 適切に収集していない	☐ 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
☒ 適切に使用している	☒ 適切に使用している
☐ 適切に使用していない	☐ 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
☒ 適切な措置を講じている	☒ 適切な措置を講じている
☐ 一部適切な措置を講じていない	☐ 一部適切な措置を講じていない
☐ 適切な措置を講じていない	☐ 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場及びヒアリングにて確認 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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
☒ 適切に作成している	☒ 適切に作成している
☐ 一部適切ではない書類がある	☐ 一部適切ではない書類がある
☐ 適切に作成していない	☐ 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
☒ 役割分担を明確にしている ☐ その他けん制機能を設けている ☐ 仕組みを設けていない	☒ 役割分担を明確にしている ☐ その他けん制機能を設けている (具体的に:) ☐ 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)> ・ヒアリングにて確認 <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
☒ 明確に区分している ☐ 明確に区分していない	☒ 明確に区分している ☐ 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)> ・ヒアリングにて確認 <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
☒ 存在する ☐ 存在しない	☒ 存在する ☐ 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
☒ 適切に管理している	☒ 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
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)> ・ヒアリングにて確認 <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)>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)> 経費節減の取組みは、これまでの取組みを継続して行っている。節電については、照明スイッチの見える化と間引きなども継続して行っている。共用部と事務所内については、蛍光灯からLED化へ変更済であるが、他館内のLED化は29年度中に実施と所管課から回答を得ている。コピー機はタイマー設定を活用し、待機電力の節約を実施し、通常業務では白黒印刷を基本としている。水道、ガス、電気代は月別に前年の比較で確認を行い会社全体で共有している。高電圧契約については、会社本部が主導となって経費削減に取り組んでいる。通常業務では、職員の超過勤務が発生しないよう管理している。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <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)> ・光熱費削減の取組みについては、冷暖房使用時の設定温度を定め、利用者にも協力を呼びかけている。また、照明スイッチの見える化や照明の間引きを行っている。光熱費は月別に纏め、前年度との金額を比較し、全職員に共有することで、全体で意識して取り組んでいる。 ・物品購入時には、数社から相見積もりを取ったうえで、一番安価な業者から購入している。また、余剰在庫とならないよう留意している。

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

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

VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> 令和3年度から5年間「第4期とつかハートプラン」に参画し、「誰もが安心して心豊かに暮らすことができる地域社会の実現」にむけて区民活動を支援するとともに、地域の拠点・団体などのネットワークづくりを戸塚区民活動センターを中心に推進しています。また、図書館・学校などと共同で、読書活動を推進しています。区・市社協主催の地域連携として「社会福祉法人与自然の連絡会」の会員となり年数回の会議や研修に参加している。他施設の事業内容を知り、地域住民から相談を受けた際に助言や関連施設へ繋げることができるようになった。 <②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)> 施設間の連携として区役所3階にあるさくらプラザとの連携事業を平成28年からはじめ、共催で音楽会を実施し継続している。毎年秋に行う文化祭では、戸塚警察署と連携し地域住民への防犯啓発についての講話やPR活動をおこなっている。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料及びヒアリングにて確認 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・60歳以上の利用者を対象としていることから、地域福祉保健計画の基本目標の1つ「いつまでも元気で健やかに暮らせるまち」推進に向け、健康づくり、介護予防普及啓発事業を実施し、健康寿命延伸や地域での活動を継続できるよう支援を行っている。 ・地域振興課、福祉保健課、地域ケアプラザ、区民活動センター等の公的施設との会議や研修会で、地域の情報や課題を共有し、福祉保健計画推進の一助となる事業を開催している。 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・毎月1回地域交流として「あしなが音楽会」を開催しており、そのうち年1回は戸塚区役所の3階にある「さくらプラザ」と共催で連携し、無料でクラシック音楽など様々なジャンルの音楽にに触れられる機会を提供している。 ・同敷地内にある障害者地域活動ホーム「しもごう」の利用者が作った焼き菓子の販売場所を施設内で提供し、販売を通して地域の方と交流する機会や、障害に対する理解を得る取り組みを行っている。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>