

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## もえぎ野地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社ソートフル

令和5年9月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 利用者サービスの向上</b>	<b>4</b>
(1)利用者アンケート等の実施・対応	4
(2)意見・苦情の受付・対応	6
(3)公正かつ公平な施設利用	8
(4)広報・PR活動	10
(5)職員の接遇	10
(6)利用者サービスに関する分析・対応	11
(7)利用者サービスの向上全般(その他)	11
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>	<b>12</b>
(1)協定書等に基づく業務の遂行	12
(2)備品管理業務	13
(3)施設衛生管理業務	14
(4)利用者視点での維持管理	15
(5)施設・設備の維持管理全般(その他)	15
<b>III. 緊急時対応</b>	<b>16</b>
(1)緊急時対応の仕組み整備	16
(2)防犯業務	16
(3)事故防止業務	18
(4)事故対応業務	19
(5)防災業務	20
(6)緊急時対応全般(その他)	20
<b>IV. 組織運営及び体制</b>	<b>21</b>
(1)業務の体制	21
(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	22
(3)個人情報保護・守秘義務	25
(4)経理業務	27
(5)運営目標	30
(6)組織運営及び体制全般(その他)	31
<b>V. その他</b>	<b>32</b>

## 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 ・ 利用 者 サ ー ビ ス の 向 上	<p>地域ケアプラザを利用される方を対象に実施するアンケート結果を分析し、改善策を検討しています。また、主なご意見や改善策について館内に掲示し、利用される方に周知しています。</p> <p>当該施設のみでなく法人で運営する施設に寄せられた苦情の内容を毎月の所長会で分析し、常勤職員会議や各部門会議で共有しています。また、苦情を未然に防ぐためのヒヤリハット事例の共有も行っていきます。</p> <p>広報紙「ファイトもえぎ野」を隔月で作成し、自治会・町内会、地域の関係機関に配布するとともに、ホームページにも掲載しています。また、事業やイベント等については広報紙以外にも、毎月更新するブログや広報よこはま青葉区版を活用し、広く周知を行っています。</p> <p>職員が自らの業務をふりかえることで、課題や問題点への気づきを得て、その気づきをもとに、地域ケアプラザの業務改善を促すための手段として法人独自の自己評価も実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・放課後学習する場のない小中学生を対象に「フリー学習スペース」を毎週水曜日(午後3時半～8時迄)に提供し、約10名のボランティアが学習支援をしています。一方水曜日以外に近隣の中学生が利用を要望しており、これに応え彼らにもスペースを開放しています。併せ利用の少ない夜間利用率の向上に繋がっています。</li> <li>・自主事業「かいごの知恵袋講座」は隔月開催され、在宅介護を行っている方を対象に介護に役立つ話について専門職からの話も交え、介護者同士の繋がりを通して孤独や孤立することなく介護が行える取組を行っています。</li> <li>・法人作成の20項目に亘るコンプライアンス行動自己チェックシートに基づき職員一人ひとりが振り返りを行っています。全職員がコンプライアンス推進ハンドブックとして必ず携帯し、実際に実践出来ているかを全体職員会議でも振り返り確認しています。</li> </ul>
II ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>開所から25年が経過し経年劣化が進んでいます。施設・設備の維持管理は併設施設である、老人福祉センターと協力し、外部専門業者への定期点検の委託と職員による日常の点検確認により良好な状態に保持するよう心掛けています。</p> <p>不具合が生じた場合は、区役所と協議し、利用者のみなさんにできるだけご迷惑をお掛けしないよう、迅速な対応を行っています。</p> <p>会場利用終了時には、必ず職員が確認して後に使う団体が気持ちよく利用できるよう常に整備しています。</p> <p>地域住民に役割を持って社会参加していただける機会として、図書コーナーの管理や植栽の手入れについては、地域の人財資源であるボランティアに協力を得て行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設設備の維持管理及び清掃は事業計画書に則り、合築の老人福祉センターと協力して外部専門業者に委託管理していますが、手すりなどは1日1回は職員がアルコール消毒をするなど、施設を清潔な状態に保ち、安心して利用者が利用できるようにしています。</li> <li>・安全に利用していただくために、スリッパを廃止し、履き慣れた靴で入館していただいています。</li> <li>・花・木の管理は多くのボランティア等の協力を得て行い四季を感じられる施設になっています。図書コーナーのボランティアによる管理など施設運営の多くの部分で地域との一体感が感じられます。</li> </ul>
III ・ 緊急 時 対 応	<p>防災訓練(避難訓練)を年2回利用者にも参加していただき実施しています。2回の内1回は管理職不在で少ない職員体制を想定とした訓練を実施しています。</p> <p>館内の各部屋に避難ルート図を掲示するほか、会場利用報告書のファイルにも明記し注意喚起を行っています。</p> <p>車両を含む事故や利用者の体調不良、感染症発生時、火災や地震等の発生の際に落ち着いて対応ができるようマニュアルを作成し毎年更新を行っています。また、緊急連絡網も整備し、常に連絡がとれる体制を整えています。</p> <p>法人内他施設の事故やヒヤリハット事例等をもとに職員会議や各部門会議で事故等の防止のための検討を行っています。</p> <p>施設内の消防機器等の点検を毎日行うことで、有事の際に直ぐに対応できるような取組みも行っていきます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内入り口に職員が立ち、利用者への声掛けと案内をすることで不審者の侵入を防いでいます。職員は部屋の貸し出し前後に館内の安全確認、館外の植栽の水やり時にも異常の有無等の確認をしています。</li> <li>・業務日誌にもヒヤリハット項目を設け朝礼・夕礼時に職員間で共有し意識啓発を図り、職員会議では市内で発生した事故事例と法人が運営する各施設からの事故やヒヤリハット事例を集計・分析して研修をしています。</li> <li>・令和5年3月に防災設備点検業務委託業者の指導で所長不在時での大地震を想定した自主消防訓練(通報・消火・避難誘導等)を行っています。また、毎日の自主検査表で消防機器の点検や避難経路上の残置物の有無確認を行い、大災害時での利用者の安全を図っています。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 組織運営及び体制	<p>横浜市社会福祉協議会が運営する施設として区・区社協・地区社協等の地域関係団体・地域住民と連携しながら事業を展開しています。</p> <p>常勤職員については、それぞれの職種や経験年数に応じて「求められる職員像」を法人として作成しています。また、「求められる職員像」をもとに具体的な達成すべき内容を示した、「業務確認シート」を活用し、課題やそれに対する取り組みについて、定期的な面接で確認を行っています。</p> <p>日常生活圏域における地域支援を進めるためのガイドラインとして「地域ケアプラザが取り組む地域支援 ～5職種連携・地域づくり編～」を策定し、各職種の職員が協力して地域支援ができるよう活用しています。</p> <p>「コンプライアンス推進ハンドブック」に沿って法令及び内部規定の遵守はもとより、市民の願いや期待に応えることを目指し、毎年私の職場の行動計画を立てて業務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>・個人情報保護に関して、受付に利用者向けの「個人情報取扱業務概要説明書」を設置し、主催事業、包括支援センターなど業務別に分け、説明しています。業務日誌の朝礼・夕礼の業務チェックシートに個人情報取り扱いの有無の項目を入れ、意識付けを行っています。個人情報に関係するチラシには、欄外に目的外に使用せぬ旨の文言を載せるなど個人情報保護への細やかな配慮・工夫が見られます。</li> <li>・法人独自の評価シートを用いて、年1回事業所の自己評価を行い、常勤職員は、自己申告書により、年間の目標を決め、振り返りをするなど、事業所・職員個人共にPDCAサイクルを活用して業務改善につなげるシステムがあり評価できます。</li> <li>・合築施設の老人福祉センターも同じ法人により運営されており、連携が良く、利用者には、使いやすい、便利な事業所になっています。</li> </ul>
V その他	<p>老人福祉センターと地域ケアプラザとの複合館という特性を活かし、あらゆる世代のニーズに対応し、サービスの質の向上に努めながら職員が一体となって、法人の活動理念である、「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会をみんなでつくりだす」を目指しています。</p> <p>地域のつながりを大切にし、地域住民が主体的に助けあい、支え合えるまちづくりが実現できるよう、また、どなたにも居場所や役割のある地域づくりを進めるため、様々な事業や取り組みを進めています。新型コロナウイルスの影響により活動場所が制限されている個人・団体ボランティアの方々に、積極的に活動の機会を提供し、通所介護利用者の方と交流をさせていただくことで、同じ地域に暮らしている仲間であることを認識していただけるよう心掛けています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市型地域包括ケアシステム構築に向けて地域の助け合い・見守りを推進する協議体「もえぎ野あったかネットワーク見守りチーム」の事務局を担い、地域の企業・商店会の協力を得るべく地道な活動を継続しています。</li> <li>・高齢者関係だけではなく、子育て支援事業として「おやこのひろば」に部屋を提供したり、小・中学生へのフリー学習スペースを提供したり、あらゆる世代へのバランスの取れたサービスの提供がされています。</li> <li>・認知症に係るキャラバンメイト連絡会を開催し、キャラバンメイトとの連携を深め、認知症サポーター講座を地区センター、コミュニティハウス、小学校などで開催しています。</li> </ul>

# I. 利用者サービスの向上

## (1) 利用者アンケート等の実施・対応

### ① サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 令和4年10月1日～31日に利用者アンケート調査を実施。76名から回答がありました。	
<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)>	

### 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)> 館内に掲示されたアンケート調査結果を現場確認	
<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)>	
車イス貸出利用の要望が利用者からあった。	

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)> 館内に掲示されたアンケート調査結果及び改善宣言を現場確認 <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)>  車イス等の貸出物品の有効利用態勢を整えて、要望にお応えしています。	

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 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)> 館内に掲示されたアンケート調査結果及び改善宣言を現場確認 <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)>	

## (2) 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)>	
館内受付付近の利用者の目が留まりやすい場所に筆記用具と用紙を添えて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)>	
苦情受付の仕組み(受付→対応手順→担当者→責任者が明記)及びフロー図が館内掲示	
<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 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>苦情受付の仕組みの記述(受付→対応手順→担当者→責任者が明記)及びフロー図が館内掲示</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>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情の起案→苦情相談受付記録→苦情解決・調整記録別に記録しファイルされています。</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;</p> <p>苦情の起案→苦情相談受付記録→苦情解決・調整記録別に記録されたファイルを目視にて確認</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>公表に当たっては個人情報保護を十分配慮の上、慎重に公表の可否を判断しています。</p>	

(3)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>受付窓口にて「横浜市地域ケアプラザ施設利用案内」を常備し、利用者への案内を行うとともに、利用申込時には「地域ケアプラザ利用上の注意」を使用し案内をしています。</p> <p>当施設は老人福祉センターとの複合館であるため、エントランスホールに職員を配置し案内するとともに、「本日の利用案内」に当日の利用団体名や部屋の掲示を行っています。</p> <p>広報紙「ファイトもえぎ野」を隔月で作成し、自治会・町内会、地域の関係機関に配布するとともに、ホームページにも掲載しています。また、事業やイベント等については広報紙以外にも、毎月更新するブログや広報よこはま青葉区版を活用し、広く周知を行っています。</p> <p>地域ケアプラザの機能を広く知っていただけるよう、看護師・社会福祉士・主任ケアマネジャー・コーディネーターの顔写真入りカードを作成し、地域の会議やサロン等に出向いた際に積極的に周知を行い顔の見える関係づくりを進めています。</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>横浜市地域ケアプラザ施設利用案内、広報誌「ファイトもえぎ野」、事業・イベントの各種チラシ、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>施設利用案内に施設概要・施設利用案内・団体登録・利用までの手続き等がフロー図で記載されています。</li> <li>当施設は「老人福祉センター」と地域ケアプラザの複合館で多く住民が集う交流の場となっています。</li> <li>図書コーナーは約3千冊が所蔵され、年2回40冊の新刊本を施設が購入。9名のボランティアが月6回図書の整理を行っています。施設と地域住民との緊密な交流が順調に行われている様子が窺えます。</li> </ul>

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 checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<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>利用案内・概要は施設正面エントランスに掲示されています。また横浜市地域ケアプラザ施設利用案内を事務所受付欄に常備されており、利用者の要望に応じて手渡しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
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;                      利用案内、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

④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 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;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;                      令和5年2月14日“業務における人権尊重の取組について”をテーマに人権研修が実施されました</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>年2回全体職員会議が行われ、その内一回は人権研修が実施されています。</p>	

#### (4) 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>広報紙「ファイトもえぎ野」を隔月で約2,000部発行し、自治会・町内会の協力を得て掲示板への掲示や回覧を行うとともに、郵便局や医院、薬局などの地域の関係機関や近隣の学校等に配付しています。また、デイサービス広報紙「もえぎんなん」を毎月作成し、デイサービス利用者のご様子や昼食の献立について、ご家族やケアマネジャーにお知らせしています。</p> <p>「ファイトもえぎ野」はホームページにも掲載して配布先以外の方でも閲覧できるようにしています。また、事業やイベント等については、ブログや広報よこはま青葉区版を活用し、広く周知を行っています。</p> <p>地域ケアプラザの機能を広く知っていただけるよう、看護師・社会福祉士・主任ケアマネジャー・コーディネーターの顔写真入りカードを作成し、地域の会議やサロン等に出向いた際に積極的に周知を行い顔の見える関係づくりを進めています。</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>現場確認、広報誌「ファイトもえぎ野」、職種・氏名・顔写真入りカード、館内配架各種チラシ、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>・広報誌「ファイトもえぎ野」を隔月2,000部発行。高齢者対象のもえぎ野茶屋や老人福祉センター共催のもえぎ野まつり等の多彩な事業をカラフルなイラスト入りで掲載して、利用者の興味を引く情報を提供しています。</li> <li>・看護師・社会福祉士・主任ケアマネジャー・コーディネーターの顔写真入りカードを作成し、地域ケアプラザの機能を広く知っていただけるよう顔の見える関係づくりを進めています。</li> </ul>

#### (5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>毎朝のミーティングで、職員全員の名札携帯や身だしなみを確認しています。また、電話対応する際はこちらから名前をお伝えするように心がけています。</p> <p>来館者へは、老人福祉センター職員の協力も得て全部門職員が積極的に声をかけ速やかに担当部署へつないでいます。相談等の問い合わせがあった場合は、お待ちいただく時間が無いよう、事前に担当職員と約束をしていただけるようご案内しています。また、地域包括支援センター職員の中で、その日の窓口担当を決め、いつでも相談対応ができるよう態勢を整えています。</p> <p>法人のコンプライアンス定義に基づき、職員一人ひとりが自らの役割を認識できるよう行動計画を作成し実践につなげられるよう努めています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>法人のコンプライアンスの推進に取り組む体制が整備されており、20項目に亘るコンプライアンス行動自己チェックシートに基づき職員一人ひとりが振り返りを行っています。全職員がコンプライアンス推進ハンドブックとして必ず携帯しており、実際に実践出来ているかを全体職員会議でも振り返り確認しています。</p>

## (6) 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>新型コロナウイルスの影響で下がっていた利用実績も、令和4年度は、部屋利用稼働率47.9%(内夜間利用率36.2%)と回復してきました。また、令和5年度の第1四半期の部屋利用稼働率は54.4%(内夜間利用率45%)と徐々に伸びています。当施設の特徴として夜間利用が比較的多いため、令和5年4月から始まった夜間閉館の試行実施については、利用団体の利便性を考慮し閉館日を設けず、直近の利用希望にも対応しています。</p> <p>利用者アンケートの実施やご意見箱の設置を通じて、ご利用者からのご要望やご意見をお聞きし、また寄せられた苦情についても貴重なご意見として受け止め、改善策を検討・実施することによりサービスの向上に努めています。代表的な取組として、感染症予防のため、上履きの持参をお願いしていましたが、ご高齢者の利用が多い施設であるため、安全面も考慮し履き慣れた靴で入館できるよう変更しました。</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> <p>放課後学習する場のない小中学生や塾などに通うことの出来ない児童を対象に「フリー学習スペース・いこっと」を毎週水曜日に提供し、約10名のボランティアが学習支援を行っています。</p> <p>一方水曜日以外に近隣の中学生が利用を要望しており、これに応え彼らにもスペースを開放しています。利用の少ない夜間利用率の向上に繋がっています。</p>

## (7) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>自主事業「かいごの知恵袋講座」は隔月開催され、在宅介護を行っている方を対象に介護に役立つ介護制度の話や技術のポイントについて専門職からのお話も交え、介護者同士の繋がりを通して孤独や孤立することなく介護が行える取り組みを行っています。</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>

## II. 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)>	
施設設備の維持管理は事業計画書に則り、併設する老人福祉センターと協力して外部専門業者に委託管理し来館者が安全に利用できるようにしています。	

#### 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
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)>	
毎月の定期清掃、日常清掃とも専門の清掃業者に委託していますが、職員も清掃チェック表で清掃状況を確認し、手すりなども一日1回はアルコール消毒をして施設を清潔な状態に保っています。	

## (2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地域ケアプラザ(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)>  I種II種に分かれた物品管理簿を整備しています。	

②地域ケアプラザ(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)>  電動自転車・金庫・パソコン等の備品の照合ができました。	

③利用者が直接使う地域ケアプラザ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)>  1か月点検項目備品リストに沿って、各室の備品、椅子・机のネジのゆるみなどをチェックし、車椅子は返却時に点検・消毒を徹底するなど、安心して利用できるように努めています。	

### (3) 施設衛生管理業務

①国や市などの感染症マニュアル等に準じて、職員に研修が行われているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」(厚労省平成17年6月28日)及び「高齢者施設等における感染症対応の手引き」(横浜市健康福祉局平成18年6月)等に準じて、年1回以上、すべての職員に対し、研修を実施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"/> 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(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 感染症研修記録、ヒアリング <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、その理由について記述して下さい。(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月21日、25日、8月10日の3回に分けて看護師である所長の講義で、職員全員にノロ・インフルエンザ等の研修を行い衛生意識向上を図っています。	

②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)>	
収集日前日の夜にサブコーディネーターがまとめて外のゴミ置き場に出しており、衛生的に管理されています。	

③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)>	
横浜市の分別ルールに則て、分別管理されています。	

#### (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>毎日契約業者による清掃作業を行うとともに、職員も点検を行っています。また、植栽管理や害虫駆除なども専門業者に委託して定期的に行っています。</p> <p>会場利用終了時には、「利用報告書」を活用し、必ず職員が確認をして後に使う団体が気持ちよく利用できるよう常に整備しています。</p> <p>館内には複数箇所に感染症予防のための手指消毒用アルコールを置き来館者が適宜利用できる状態にしています。また、毎日お部屋の利用終了時に机や椅子等のアルコール消毒を職員が行っています。</p> <p>備品等の破損など不具合がないか定期的に点検し、修繕が必要な場合は区役所と事前協議を行い利用者にご不便をかけないように迅速に対応しています。</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> <p>植栽管理は業者に委託していますが、地域の園芸ボランティア等の協力も得て花・木の管理を行い四季を感じられる施設になっています。また、安全に利用していただくために、スリッパを廃止し、履き慣れた靴で入館していただいています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&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>部屋利用後は職員が利用状況を確認して整備しています。施設の不具合箇所などは区役所と協議して迅速な対応をとっています。</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>

### Ⅲ. 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
<b>評価機関 記述</b>	
<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)>	
緊急連絡網と災害対応マニュアルを項目ごと(事故・体調不良・感染症・火災・地震を想定)に整備し、事務所内にファイルしています。緊急電話時にも慌てずに連絡できるよう通報例も掲示しています。	

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

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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;                      鍵管理簿、現場確認、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>出入口のカギの所有者は鍵セキュリティーカード管理簿によって管理され、施設内の鍵は事務所内のキーボックスに整然と保管されています。</p>	

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 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"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>館内入り口に職員が立ち、来館者への声掛けと案内をすることで不審者の侵入を防いでいます。職員は部屋の貸し出し前後に館内の安全確認、館外の植栽の水やり時にも異常の有無等の確認をしています。自主検査表や事業日報に沿って、火気・避難経路・施錠・消灯・異常の有無などの確認を行っています。</p>	

### (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>業務日誌にもヒヤリハット項目を設け朝礼・夕礼時に職員間で共有し意識啓発に努めています。調理室の備品の在庫と安全確認を毎月行っています。</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:事故予防・対応研修 対象者:職員全員</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>職員会議で、市内で発生した事故事例と法人が運営する各施設からの事故やヒヤリハット事例を集計・分析し研修をしています。</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	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>福祉避難所開設運営マニュアルを作成し、避難経路図を各室・廊下に掲示し非常用備蓄品も整備しています。</p>	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>令和5年3月に防災設備点検業務委託業者の指導で所長不在時での大地震を想定した自主消防訓練(通報・消火・避難誘導等)を行っています。また、毎日の自主検査表で消防危機の点検や避難経路上の残置物の有無確認を行っています。</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>

## IV. 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)>	

#### ②協定書等のとおりの開館しているか？

※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)>	

#### 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、ファイルにされ、受付のラックにて利用者への閲覧用として設置されています。	
<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)>	

## (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
<b>評価機関 記述</b>	
<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)>	
この事業所の年間研修計画に加えて、法人及び福祉保健研修交流センター(ウイリング研修)の年間研修計画も同じファイルに保管され、職員が希望の研修を見出しやすいように工夫されています。	

### 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 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
<b>評価機関 記述</b>	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修計画書、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:個人情報保護研修、コンプライアンス、苦情対応研修、人権研修など 対象者:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
全職員に必要な個人情報保護研修や人権研修などは、年2回行われる非常勤職員も含む全職員による職員全体会議にて行われ、全職員が受講できる機会にしています。参加できない職員には、伝達研修を行います。	

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>研修に参加しやすいようシフトを調整するなど常勤、非常勤問わず希望する研修に参加できるようフォローし合う体制を整えています。また、勤務時間外の研修に参加する場合は、休暇を振り替えられる体制をとっています。</p> <p>職員の専門性を高めるため、プラザ内外の研修に参加するとともに、研修費の負担やキャリアアップ支援金の支給、介護支援専門員など福祉資格の取得や更新研修に必要な費用を全額補助しています。</p> <p>新人職員が職場に早く慣れるように、新人育成リーダー制度の導入や職員の能力開発や意識改革を促進する自己啓発研修制度を整えています。</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>年間研修計画書、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人の研修計画や外部の研修情報も全職員に周知し、職員が参加希望の場合は、シフトを調整するなど、参加できるようフォローする体制を整えています。</li> <li>・新人職員が職場に早くなれるよう、法人の新人育成リーダー制度を導入しています。</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 type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>研修報告書、ヒアリング</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>外部の研修を受講した場合は、部門別会議での伝達研修や回覧など部門別に研修の情報共有を行う仕組みになっています。</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)>	
窓口業務を担当するサブコーディネーター用にサブコーディネーター業務マニュアルを設置しています。マニュアルは、定期的に見直され、新型コロナウイルス感染症の対応が変わった5月に改訂されました。日勤と夜勤に分けて分かりやすく業務手順が示されています。	

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)>
毎日、朝と夕方にミーティングを行い各部門の情報共有を行っています。また、口頭で伝えるのみではなく共通システムを活用して記録に残る形で日常的な情報共有を行っています。	業務日誌、ヒアリング
定期的に職員会議や部門会議を行うとともに、5職種に加えて老人福祉センター職員も含めた会議の実施や居宅介護支援と介護予防支援事業の合同会議を行い部門を越えた情報共有を行っています。	<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)>
研修参加後には、各部門ミーティング等の場を活用して伝達研修を行い、研修内容の共有化をするとともに資質向上に努めています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
常勤職員については、それぞれの職種や経験年数に応じて「求められる職員像」を法人として作成しています。また、「求められる職員像」をもとに具体的な達成すべき内容を示した、「業務確認シート」を活用し、課題やそれに対する取り組み等について、定期的な面接で確認を行っています。	・毎日、朝礼・夕礼にて各部門の情報共有を行うと共にグループウェアを活用して、記録に残る形での情報共有もおこなっています。 ・常勤職員の資質向上を目指して管理職は目標チャレンジシート、一般職は自己申告書を年度初めに提出し、半年後に上司と面談し、進捗状況を確認し、年度末に振り返りを行うシステムにより職員の資質向上を目指しています。

### (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 type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報取扱業務概要説明書及び個人情報取扱いマニュアルが整備されています。	

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)>	
個人情報保護に関する方針を掲示しています。別に個人情報管理責任者の名前(館長名)を入口の壁に明示しています。	

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 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	
<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 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	
<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)>	
掲示されている個人情報保護に関する方針の第3項に個人情報の収集の制限が記載されています。	

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	
<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)>	
登録申請書などは、欄外に目的外には使用しない旨の印刷されたフォームを使用しています。また個人情報を収集する自主事業のチラシ類にも目的外には使用しない旨の文言を入れています。	

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</p> <p>&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;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンピューターには、パスワードを使用し、ワイヤーロックされています。個人情報の含まれた種類などを廃棄する際には、シュレッダーを使用しています。</li> <li>・業務日誌に業務チェックシートの欄があり、朝礼では、「個人情報を送付作業があるかどうか」夕礼では「個人情報のルールに沿った管理ができたかどうか」のチェック項目があり、職員は、毎日、個人情報の漏洩防止を意識して仕事に取り組めます。</li> </ul>	

#### (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;</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 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"/> 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	<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)> 支出伝票、収入伝票、ヒアリング <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 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 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)> 貸借対照表、ヒアリング <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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<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 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)>	
通帳は金庫に保管され、印鑑は館長の机の中に保管され、適切に管理されています。	

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)>	<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)>
コピー用紙、トイレットペーパー等の消耗品を法人で一括購入して、施設独自の支出を最小限に抑えています。所内においても消耗品の購入担当を決め、通所介護部門以外は月に2回取りまとめて購入し在庫過多なることを防止しています。また、日常的に在庫管理を行い、必要に応じて購入するよう全職員で意識付けをしています。	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)>
ヨコハマ3R夢プランに基づき、個人情報が含まれないコピー用紙の裏紙利用を行ったり、インクカートリッジ回収箱を館内に設置したり、資源化できるゴミの分別を徹底しています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所内に於いて消耗品の購入担当を決め、月2回に取りまとめて発注を出す仕組みを作り、過剰在庫にならぬよう工夫しています。</li> <li>・ヨコハマ3R夢プランに基づき、裏紙使用、インクカートリッジの回収箱設置、資源化できるゴミの分別など徹底しています。</li> </ul>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・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 checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている	<input checked="" 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"/> 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 type="checkbox"/> 全て反映されていない
<input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<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>	

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？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)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;                      令和4年度PDCAシート、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;</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;                      令和4年度PDCAシート、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;</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>施設の運営方針および各部門の取組目標について、年度当初の職員全体会議で共有を行っています。</p> <p>目標設定および事業計画については、PDCAシートに沿って所長と指定管理部門5職種職員で検討し実施しています。取組状況の確認や振り返りについては年度末はもとより、中間期にも振り返りを実施することで進捗の確認や方向性を見直しを行っています。</p> <p>介護保険部門に係る運営計画については全常勤職員で検討・作成し、毎月の経営検討会議で進捗確認を行うとともに、中間期と期末で振り返りを実施し、次年度につなげる取組を実施しています。</p> <p>職員が自らの業務を振り返ることで、課題や問題点への気づきを得て、その気づきをもとに、地域ケアプラザの業務改善を促すための手段として法人独自の自己評価も実施しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画や重点的な取組の設定は、前年度のPDCAシートや区役所のコメントも参考とし、所長と5職種で検討され、設定されます。職員会議にて全職員が情報共有し、目標達成を目指します。</li> <li>・法人独自のフォームの事業所の自己評価を年1回実施し、基本姿勢、情報提供・収集・相談等の項目別に振り返り、気づきにより、業務改善につなげるシステムがあります。</li> </ul>

(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>老人福祉センター横浜市ユートピアとの合築施設で、指定管理者も同一法人のため、一体感のある運営ができています。老人福祉センターに来た利用者には包括福祉センターの相談を薦めたり、逆に包括支援センターに来た利用者には老人福祉センターの趣味の教室を紹介するなど、相互の連携があり、利用者にとっては、便利な施設になっています。</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>

## V. 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>区役所や区社協と協力して青葉区地域福祉保健計画「青葉かがやく 生き生きプラン」に係る地区サポートチームに参加して計画の推進に携わるとともに、地域ケアプラザが地域に一番近い立場であることを認識し、日頃の関わりの中での気づきや発見した課題等を毎月開催している定例カンファレンスの機会等を活用しタイムリーに共有することを心掛けています。</p> <p>横浜型地域包括ケアシステム構築に向けて、地域の助け合いにおける見守りを推進する協議体、「もえぎ野あつたかネットワーク 見守り推進チーム」に取り組んでいます。地域の特徴として様々な商店が多くあることから、協議体を通して高齢者の見守りの協力を依頼することを検討しています。また、2箇所で開催している元気づくりステーションの運営について区役所と協力して継続的に支援することで、高齢者の外出や社会参加の機会づくりに取り組んでいます。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の助け合い・見守りを推進する協議体「もえぎ野あつたかネットワーク 見守りチーム」の事務局を担い、地域の企業・商店会の協力を得るべく地道に取り組んでいます。</li> <li>・区役所と協力して、2ヶ所で継続的に実施している「元気づくりステーション」は、高齢者の外出や社会参加の機会となり、介護予防にもなる事業を後方支援しています。</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>老人福祉センター横浜市ユートピア青葉との複合館であることを活かし、介護予防普及啓発事業を共催実施しています。令和3年度に実施した講座から発展し、令和4年度に元気づくりステーション「もえぎのdelげんきハマトレ」が立ち上がりました。現在も地域ケアプラザと老人福祉センターで協力し運営支援を行っています。また、地域包括支援センターへの相談者に対して、介護保険制度の活用だけでなく、社会参加や介護予防につながる老人福祉センターの趣味の教室や登録団体の活動についても紹介を行っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者関係だけではなく子育て支援事業としてボランティアによるおやこのひろば「てとととあおば」の活動を後方支援しています。また小・中学生の放課後での受入れもできる範囲でスペースを提供しています。</li> <li>・キャラバンメイト連絡会は、昨年2度開催し、今年も5月に開催し、キャラバンメイトとの連携を深め、地区センター、コミュニティハウス、小学校などでの認知症サポーター養成講座を開催しています。</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>

◆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. 利用者サービスの向上</b>		
(1) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果等の公表媒体	基本協定書における利用者の声に基づく自己評価の項目
(2) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類	公募要項における苦情・要望についての項目
(3) 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	基本協定書における人権の尊重の項目
(4) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	地域ケアプラザ業務運営指針の広報活動や情報発信の項目
(5) 職員の接遇	-	-
(6) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(7) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳	基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料	「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」及び「高齢者施設等における感染症対応の手引き」に基づく項目、及び基本協定書の廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
<b>III. 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	基本協定書における緊急時の対応の項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料	基本協定書における防犯対策に関する項目、公募要項における警備業務、保守点検に関する事項等の項目に関する項目
(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	基本協定書における事件・事故等の防止及び対応体制についての項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料	基本協定書における事件・事故等の防止及び対応体制についての項目
(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	基本協定書における災害等発生時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
<b>IV. 組織運営及び体制</b>		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌	公募要項における施設の概要・職員の配置・業務の基準・評価についての項目及び介護保険法の配置基準
(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	地域ケアプラザ事業実施要綱における職員の資質向上と意識啓発の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料	基本協定書における個人情報の保護についての項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書	-
(5) 運営目標	地域ケアプラザ事業実績評価評価シート	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>V. 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 利用者サービスの向上	(1) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ	アンケート
			実施していない	実施していない		その他
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない	課題を抽出していない		
			特に課題がない	特に課題がない		
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない		
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している		
			公表していない	公表していない		
			非該当	非該当		
		(2) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ 情報提供している	レ 情報提供している	
	情報提供しているが、一部不備がある			情報提供しているが、一部不備がある		
	情報提供していない			情報提供していない		
	②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？		レ 設置している	レ 設置している		
			設置していない	設置していない		
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ 仕組みがある	レ 仕組みがある		
			仕組みがない	仕組みがない		
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ 周知している	レ 周知している		
			周知していない	周知していない		
	⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？		レ 記録している	レ 記録している		
			記録していない	記録していない		
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
		一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない			
		対応策を実施していない	対応策を実施していない			
	⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している			
		公表していない	公表していない			
		苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない			
	(3) 公正かつ公平な施設利用	②窓口「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている		
			備えていない	備えていない		
③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？		レ 行っている	レ 行っている			
		行っていない	行っていない			
④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している				
	一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない				
研修を実施していない	研修を実施していない					
不備の数			0	0		
II 施設・設備の維持管理	(1) 遂く協業業務等の	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している		
			協定書等のとおり管理していない	協定書等のとおり管理していない		
	②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している			
		協定書等のとおり実施していない	協定書等のとおり実施していない			
	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳があるか？	レ ある	レ ある		
			ない	ない		
		②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている	レ 揃っている		
	揃っていない		揃っていない			
	③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない			
		安全性に関わる損傷等がある	安全性に関わる損傷等がある			
	(3) 施設衛生管理業務	①国や市などの感染症マニュアル等に準じて、職員に研修が行われているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している		
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない		
研修を実施していない			研修を実施していない			
②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？		レ 適切に管理している	レ 適切に管理している			
	適切に管理していない	適切に管理していない				
③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している				
	適切に分別していない	適切に分別していない				
不備の数			0	0		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
Ⅲ・緊急時対応	対(1) 整備の緊急時	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している 作成していない	レ 作成している 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 協定書等のとおり実施していない 評価対象外施設	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 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 適切に管理していない	レ 適切に管理している 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 定期的に行っていない	レ 定期的に行っている 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 一部チェックに不備がある チェックしていない	レ 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	
		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 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	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 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 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	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 研修を実施していない
	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？		レ 体制を確保している 体制を確保していない	レ 体制を確保している 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 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	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 評価対象外施設である	
			<b>不備の数</b>		<b>0</b>
	Ⅳ・組織運営及び体制	(1) 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない
			②協定書等のとおりに開館しているか？	レ 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	レ 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
			③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している 公表していない	レ 公表している 公表していない
		(2) 有をを図るための取組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない	レ 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
			②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	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 研修を実施していない
			④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している 情報共有していない	レ 情報共有している 情報共有していない
			⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	レ 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
			(3) 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している 整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？		レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない	レ 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 明確化していない
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	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 研修を実施していない
④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)		レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない		レ 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 取っていない	
⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？		レ 適切に収集している 適切に収集していない		レ 適切に収集している 適切に収集していない	
⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？		レ 適切に使用している 適切に使用していない		レ 適切に使用している 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		レ 適切な措置を講じている		レ 適切な措置を講じている	

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 ・ 組織 運営 及び 体制	(4) 経 理 業 務	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？	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	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			
		①適切な経理書類を 作成しているか？	適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	適切に作成している 一部適切ではない書類がある 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？	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 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？	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	
		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？			存在する 存在しない	存在する 存在しない	
			⑤通帳や印鑑等を適 切に管理しているか？	適切に管理している 適切に管理していない	適切に管理している 適切に管理していない		
		(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 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 前年度評価で改善する項目が無い	全て反映されている 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 前年度評価で改善する項目が無い	
			全て対応している 一部未対応の項目がある 全て対応していない		全て対応している 一部未対応の項目がある 全て対応していない		
			市(区)からの指摘・改善指導事項が無い		市(区)からの指摘・改善指導事項が無い		
			③施設の課題、目標、 進捗について区と協議 されているか？		年に1回以上は協議している 協議されていない	年に1回以上は協議している 協議されていない	
				不備の数		0	0
				不備の合計		0	0