

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 青葉台地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：特定非営利活動法人ACOB A

平成26年11月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 利用者サービスの向上</b>	4
(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>	12
(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>	16
(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>	21
(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)組織運営及び体制全般(その他)	29
<b>V. その他</b>	30

## 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>○地域ケアプラザとして、全職員には対人援助業務に従事する者としての接遇マナーの確認、また日々窓口等で相談業務に携わる包括職員は、相談援助者としての基本知識や相談スキルに熟知した者であるが、適時自身の対応や実践への振り返り等の自己覚知を図るよう包括会議等で助言・指導をしている。</p> <p>月例全体会議での全職員からの「ヒヤリ・ハット」報告の提出は、事故や事件のみではなく、利用者に関わる際のあらゆる場面(電話、対面、訪問)とそこでの対応を点検、確認する貴重な機会として活用している。</p> <p>また、個別職員の対応時の態度や姿勢のみだけでなく事務所の雰囲気やクリーンな環境などにも努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(3)公正かつ公平な施設利用 館内の掲示板にて「会場利用申込について」と題した申し込み方法が掲示され、「会場利用登録団体について」と題した団体の区分と予約受付開始日の説明があり、「本日は以下の日程まで会場利用申込ができます」と団体の区分ごとの申込み案内が毎日更新されている。</p> <p>(5)職員の接遇 介護保険等の相談への対応が出来るよう、事務職とサブコーディネーター以外に、午前と午後に分け必ず相談員を配置するようにしている。</p> <p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(3)公正かつ公平な施設利用 人権擁護に関する研修が年1回全職員に実施されていない。</p>
II 施設・設備の維持管理	<p>○障害者支援施設との合同施設という利点を生かして、施設や設備の維持管理は、多頻度で丁寧に実施している。</p> <p>ケアプラザとしての貸館スペース(多目的ホールやボランティアルーム)、また共用部分(玄関・トイレ・窓口エリア・階段等)などの清掃と保清、さらにエベーターなどの安全点検等も定期的を実施している。</p> <p>開所後3年半が経過しているが、建物の破損や汚れへの目配り、家屋周囲の緑樹の手入れなどもまめにおこなっている。なお、1階駐車スペースにある「花壇」は合築の「地域活動ホームすてっぷ」の障害利用者らが管理保全を担っている。</p> <p>利用者が乳幼児を抱えた若い親子から高齢者、身体機能に留意が不可欠な重度障害者まで多様方々であるので、「空調管理」や「トイレスペースの清潔や感染症への配慮」なども怠ることなく管理している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)協定書等に基づく業務の遂行 業者による日常清掃が週4日行われている。作業基準表で具体的な清掃内容が決められており、それに沿って清掃が行われている。</p> <p>(4)利用者視点での維持管理 業者への委託以外にも、併設している障害者施設の利用者に園庭の園芸作業をお願いしたり、職員による水やりなどが行われ、きれいな状態に保たれている。</p> <p>(5)施設・設備の維持管理全般(その他) 建物の脇にはゴールドクレストが植えられきれいな景観が保たれている。また地域向けのごみ集積所が建物脇に設置され、地域への貢献がなされている。</p>
III 緊急時対応	<p>○災害時特別避難場所として認証を受け、3年を経過して、やっと必要な災害備品を整備できた。</p> <p>障害者施設との合同施設であることから、今夏横浜市より指導のあった「災害時対応マニュアル」を障害者施設サイドと合同で作成、11月の「ケアプラザ運営協議会・活動ホーム運営委員会」で承認を得たところである。</p> <p>日常の地域活動交流や地域包括業務での事故・事件等への対応については「緊急対応マニュアル」の活用はむろんのこと、日々の館内管理と防犯の見回りを欠かすことなく実施している。</p> <p>また、業務や事業等に際しての職員による事故等については、「ヒヤリ・ハット」の気づきと報告の習慣化、両施設合同でのリスクマネジメント委員会での共有化対応策の周知などを行っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・全職員が毎月、ひやりはっと報告書を作成し提出している。また、その内容を毎月1回リスクマネジメント委員会で報告・共有している。</p> <p>・AED研修では、実際に全職員がAED操作を行っている。</p> <p>・セキュリティ機器等の設置場所などが記載された館内図及びセキュリティ機器操作手順を記載した書類を整備し、職員に配布している。</p> <p>【改善が求められる点】</p> <p>・現在、夜間のケアプラザ閉館に際して、一部の対応「チェックリスト」があるが、館内外全体の「巡回チェックリスト」を整備することが望ましい。</p>

	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>○ 指定管理による事業所ではないものの、ケアプラザとしての管理運営や、必要な業務については委託内容に沿って実施している。</p> <p>基幹業務である総合相談、地域包括支援、地域活動等については、必要な人的体制の充足は元より人材としての育成についても、業務や職種上必要な法定研修のみならず、各人個々の研修目標を設定し、研修計画を作成のうえ、年間での取組を図っている。</p> <p>同時に全職員を対象とする個人情報保護や感染症予防などの研修も定例的(年間)に実施している。</p> <p>組織運営にかかる案件については、月例の法人全体会議にて法人本部等との意見交換や助言を得ることで進めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修受講時の資料の回覧の他、参加職員が作成した研修報告書をPC上で閲覧できる体制を整備している。</li> <li>・職員1人1人に対し研修計画をたて、自己研鑽のための研修の受講支援も行っている。</li> <li>・年度末に部門ごとに会議を行い、管理者と各職員が研修を軸とした職員の能力向上のための計画立案を行っている。</li> <li>・毎年初夏に個人情報にかかる横浜市からの伝達研修を実施し、誓約書等も受理している。</li> </ul> <p>また、隔月に区ケアプラザ所長会にて報告された「事務処理ミス等個人情報関係トラブル」の全市報告を伝え、個人情報保護の周知と意識化を促している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・水道光熱費の使用量に関して、具体的な数値目標を持ち、積極的に経費節減に努めている。</li> </ul> <p>【改善が求められる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護のために、PCの個人パスワード設定、離席時のロックなどの設定が必要。また、出納係が出金依頼する際の決済の仕組みが必要である。</li> </ul>
V ・ その他	<p>○青葉台地域ケアプラザ担当エリアは、青葉区の南部に位置し、東急田園都市青葉台駅の北側、青葉台1～2丁目、榎が丘、桜台、若草台地域で駅周辺の活気ある商業地区と閑静な住宅地から構成されている。</p> <p>対象人口は25,000人弱で、高齢人口は4,500人高齢化率17%である。東急の延長と同時に戸建分譲家屋を建て転入してきた住民の多くが、今や70歳代を迎え高齢世帯としての生活を開始している。地域の高齢住民は概ね高学歴高収入であり、自らの健康や成生活スタイルへの関心も高く、住み慣れた地域で自分らしく生活続けることを望んでいる。</p> <p>今後増え続けるこのような高齢住民の実態や要望に沿った諸々の諸活動をしっかりと提供できる地域の相談支援拠点として運営していきたい。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)市・区との事業協力の取組について</p> <p>青葉区福祉保健センターとの共同事業で「元気づくりステーション事業」を実施している。65歳以上の高齢者を対象に、ノルディックウォーキングなどを実施し、地域との交流を深め、自主活動への転換を促している。</p> <p>(2)その他の特記事項</p> <p>当施設は障害者の支援事業との合築施設となっており、障害の有無にかかわらず利用できる「おもちゃ文庫」がある。ここには近隣乳幼児の親子が利用しに来ており、地域ケアプラザの子育て事業の利用率の向上にも役立っている。</p>

# 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 type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他	
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 毎年12月に横浜市のアンケート用紙を用いて、地域活動交流、包括的支援、居宅・介護予防支援の4部門において実施され、対象者は地域(32)、包括(20)、居宅・予防支援(33)の計85名に実施している。	
<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)> 資料:利用者アンケート振り返りシート	
<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)>	
ケアプラザ職員全員に「集計表」、「ご意見・ご要望記載票」を回覧・共有し、部門別ミーティングでの確認、検討を図り、改善策等対応を考えている。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:利用者アンケート振り返りシート <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)>	

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)> 所長からのヒアリング <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)>  ・3月に実施する運営協議会で「集計表、自由記述一覧」を提示し報告を行う予定となっている。 ・2月号の広報紙の中面に利用者アンケートの結果を掲載予定。	

## (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)> 併設の地域活動ホームと共同で入口ロビーに「ご意見箱」を設置している。また、法人ホームページを通じて「ご意見・ご質問など」を受付けている。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 神奈川福祉サービス運営適正化委員会の「もっとお話ししませんか？」というポスターがボランティアコーナーに掲示され、入口ロビーには地域活動ホームすてっぷと合同で「ご意見箱」を設置している。またホームページには「ご意見・ご質問」の受付のフォームが設置され、苦情や意見を述べやすいよう工夫されている。	

### 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)> 資料: 苦情処理対応マニュアル	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input 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>施設独自の苦情処理のフローチャートを掲示している。</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>地域交流部では、必ず苦情等内容を「相談苦情等報告書」に記載し、簡易起案形式で所長まで回覧している。重大な苦情に関してはそれとは別に「苦情対応報告書」が用意されている。</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>所長からのヒアリング。「相談・苦情等報告書」をもとに、職員間でミーティングを行っている。</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	



⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 公表している	<input type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" 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;                      「苦情対応等報告書」により確認。要望はあるが苦情は寄せられていない。                      &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>	

(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>○地域で開催される会合、催し、インフォーマルサービス等に積極的に参加し、施設のPR活動に努めている。                      具体的には「青葉台連合自治会会長会」、「地区社会福祉協議会」、「ふれあい広場」、「喜楽会(老人クラブ)」、「桜寿会」、「東桜台老人会」、「榎が丘老人会」、「緑会」など自治会や高齢者団体関連等への広報・周知を行っている。</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>所長からのヒアリング。</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>連合自治会会長会、地区社会福祉協議会、地域の老人会などに積極的に参加し、施設のPRに努めている。                      また介護情報サービスかながわに施設情報をアップしている。</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 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>	

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」への記載や館内の掲示板にて周知している。</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> <p>館内の掲示板にて「会場利用申込について」と題した申し込み方法が掲示され、「会場利用登録団体について」と題した団体の区分と予約受付開始日の説明があり、「本日は以下の日程まで会場利用申込ができます」と団体の区分ごとの申込み案内が毎日更新されている。</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 type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" 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;  所長からのヒアリング。</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>開設3年において、ケアプラザとして担うべき主事業の実施、また地域等より要請されている諸事業の遂行などで手が回らず、包括の職員には実施したが、全職員を対象とした「人権擁護」に関する研修には取組めなかった。次年度は同一法人の他のケアプラザと合同で開催予定。</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) 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>○広報誌「あおばDaiナミック」を毎月発刊、施設利用者及び地域住民へのPRに務めている。具体的には「青葉台連合自治会」「恩田連合自治会」、の回覧板を通じて、地域住民へ周知している。</p> <p>また、「区役所」、「区社会福祉協議会」、「子育て拠点」、「コミュニテハウス」、「地区センター」、「区民活動広報センター」等へ広報誌を置いて頂くことで、幅広くPRを実施している。</p> <p>さらに「広報誌」だけではなく、ネットでの「ブログ」を通じても積極的にPRを行っている。</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>所長からのヒアリング。</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>A4 1枚両面刷りの広報誌「あおばDaiナミック」を毎月2,480部発刊し、連合自治会への回覧依頼や、区役所、区社協、地区センターなどに配架を行い施設のPRに努めている。</p>

#### (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>○来館時より、必ず職員の“あいさつと声掛け”をし、また主訴を伺う面接などでは、まず傾聴の姿勢と明瞭でわかりやすいコミュニケーションを図ることを重視している。</p> <p>職員には、標準服として「ワイシャツとセーター」を支給、訪問等でのCP職員として周知に役立っている。</p> <p>電話対応では、必ずメモの利用と内容の反復確認を習慣化している。</p> <p>○年齢的には、主に中高年期の職員が大半であり、言動等社会的常識を持っているが、タメ口等日常に流れないよう自己点検などを留意させている。</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>介護保険等の相談への対応が出来るよう、事務職とサブコーディネーター以外に、午前と午後に分け必ず相談員を配置するようにしている。</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>○最近の課題として「調理室の利用実績が少ない」ことに関しては昨春より[男性高齢者による料理クラブ]を発足させ、参加者の自立性を促しながら広がりのある活動になるよう支援している。</p> <p>また、もう一つは公的に推薦され地域で活動している「ヘルスマイト」の方々にも、当ケアプラザ調理室を使って種々の活動をして頂くよう働きかけ、地元「青葉台地区」のみならず、「藤が丘」や「田奈」エリアからも参加者を募っている。</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>「調理室の利用実績が少ない」という分析結果から、「男性高齢者による料理クラブ」の発足や「ヘルスマイト」の方々による利用を促し、利用率の向上に努めている。</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>&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)>	

#### 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)>	
業者による日常清掃が週4日行われている。作業基準表で具体的な清掃内容が決められており、それに沿って清掃が行われている。	

## (2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、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)>	

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)>	

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)>	

### (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 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)> 全体会議議事録にて確認。2014年2月3日「ノロの感染症予防の対策について」を実施。 <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)>	

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

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

#### (4) 利用者視点での維持管理

○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>○ 施設設備の点検、植栽などについては、年次計画に沿って業者に抛り実施させている。 また建物周辺と1階駐車場エリアの園庭については、障害部門の日中活動の園芸作業として利用者が担当している。</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>所長からのヒアリング。現場確認。</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>業者への委託以外にも、併設している障害者施設の利用者に園庭の園芸作業をお願いしたり、職員による水やりなどが行われ、きれいな状態に保たれている。</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>建物の脇にはゴールドクレストが植えられきれいな景観が保たれている。また地域向けのごみ集積所が建物脇に設置され、地域への貢献がなされている。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>



### 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
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
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: _____)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
出社時・帰社時・来訪時のセキュリティシステム作動手順等を文書にまとめ配布している。	

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;                      所長からのヒアリング及び文書にて確認                      &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>それぞれの鍵及びセキュリティーカード保有者を個人名で記載した文書を管理している。</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>	

### (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	
<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>全職員が毎月、ひやりはっと報告書を作成し提出している。            また、その内容を毎月1回リスクマネジメント委員会で報告・共有している。</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 type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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>全職員が、毎月の定例会で「ひやりはっと」報告を行い情報を共有、事故予防のための対応策の検討をしている。</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>障害部門合同で「リスクマネジメント委員会」を開催し、職員が参加している。また、担当委員が施設合同委員会からの伝達を行っている。</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	
<p>&lt;協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### ②協定書等の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"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等の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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスターやホームページ等で周知していれば、公表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"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>館内に設置しているラックに入れ、誰もが閲覧できるようにしている。</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ① 職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時期、iv)研修内容。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### ② 職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 所長からの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)>	
全職員に対し、2013年10月に《感染症研修》、2014年3月及び12月に《事故対応研修》を実施。	
<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)>	

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>○ 研修については、各自の年間計画を元に事前相談の原則、勤務上の配慮、研修情報の公開、報告の義務化を基本にケアプラザ全職員に対して実施を図っている。</p> <p>○ 職務上不可避な「法定研修」については、該当年次等には積極的に受講することができるよう情報提供(多くは所長宛にて文書で通知)を図り、日程調整の上受講させている。</p> <p>○ 出張扱い、職務免除(法定外も含)、報告書提出の義務化雇用形態には囚われず、パートの介護支援専門員、サブコーディネーターにおいても同様である。</p> <p>○ 各職員の年間計画(概略)に沿っていれば、自己研鑽のための研修であっても受講を支援している。</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>所長からのヒアリングにて確認。</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>職員1人1人に対し研修計画をたて、自己研鑽のための研修の受講支援も行っている。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>所長からのヒアリングにて確認</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>研修受講時の資料の回覧の他、参加職員が作成した研修報告書をPC上で閲覧できる体制(於職員共有システム)を整備している。</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 type="checkbox"/> 作成し、活用している <input checked="" type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成し、活用している <input checked="" 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)> 3年前にの開設時にマニュアルを作成、同法人内の他のケアプラザでの資料を改正、当時学卒新人職員がいたことから利用した。その後は「職員が変更した際に利用」としているが、以降ケアプラザ業務等経験のある人材が入っており、書式より《OJT対応》で業務を実施している。現在、資料は十分に活用されていないため、再整備中。マニュアル内容を再度点検し、修正・追記等を行っていく。 <評価で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)>  ○ ケアプラザ業務にかかる各種情報については、必ず全職員用回覧体制にて目を通すようさせている。 また、業務上特に必要と所長が判断する情報については、個別に複写して手渡し、また部門会議での周知を図っている。 ○ ケアプラザに送信や送付された各種情報は、回覧の後再度所長が保管の有無を判断し、ファイリング、職員が必要時に閲覧入所ができるようにしている。 ○ 業務実施上必要な知見、知識のみならず支援での姿勢や視点等については、部門会議でスーパーバイズを行いながら、個別及び職種集団への教育、支持等をおこなっている。	<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)>  所長からの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)>  年度末に部門ごとに会議を行い、管理者と各職員が研修を軸とした職員の能力向上のための計画立案を行っている。

### (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
<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)>	
毎年初夏(5月又は6月)に個人情報にかかる横浜市からの伝達研修を実施、誓約書等も受理している。 また、隔月に区ケアプラザ所長会にて報告された「事務処理ミス等個人情報関係トラブル」の全市報告を伝え、個人情報保護の周知と意識化を促している。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、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 type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input checked="" type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input checked="" 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	
<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;            所長からのヒアリングにて確認。            &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>コンピューター内の個人情報ファイルへのパスワード設定ができていない。ケアプラザ開設時よりパスワードを設定せずに利用している。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### (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	
<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 type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input checked="" type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input checked="" type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            ヒアリングにて確認。            &lt;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)&gt;</p> <p>経理担当者と出納係の役割分担は明確にしているが、出納係が出金依頼する際の決済の仕組みがない。けん制の仕組み構築について、早急に検討する。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            法人全体の決算書にて確認。            &lt;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)&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	
<p>&lt;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)&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通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      所長からのヒアリングにて確認。本部管理。</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>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○ 障害者支援施設と合築型ではあるが、庶務担当者からの具体的な数値目標をもらいながら、「冷房・電気・水道」等水光熱費への不要な支出に注意を図った。                      利用者(障害児者や高齢者)の特性を理解したうえで、建物等貸室など利用者不在時の見守りや、また過度にならない適切な空調管理などに務めた。</p> <p>○ 日常的には事務業務における大きな出費である「コピー印刷」などには、使用用途によっては利用済書式の裏紙利用をするなど小さな工夫に努めている。</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>所長からのヒアリング及び現場にて確認。</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>水道光熱費の使用量に関して、具体的な数値目標を持ち、積極的に経費節減に努めている。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修情報の情報共有をPCで行うなど、ネットワークを活用した情報共有が図られている。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個人情報保護のために、PCの個人パスワード設定、離席時のロックなどの仕組みが必要。また、経理担当者けん制の仕組み設けることが必要である。</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>○横浜市、青葉区福祉保健センターとの協働施策事業は以下のとおりである。            一つは市内全区で実施の《元気づくりステーション》である。これは介護保険非該当等 虚弱高齢者らを対象として、心身の活動性の維持向上を目的に、歩行補助杖にて屋外歩行をする活動を事業化、3年前より開始、今では参加者自身による運営ができるまでになった。            もう一つは、区独自の「人材育成事業」で、当施設の《バルーンアートで地域貢献》がある。これは地域の福祉人材づくりのための事業で、具体的には地域の児童や高齢施設に出向き、風船を使ってイベントを盛り上げる活動である。これも3年を経過、登録者数30名も超え、常時20余名で地域の行事へ参加するまでになった。            また区との協働開催で「子育て支援」関連の乳児プログラム(みんなおいでよ)などもある。</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>所長からのヒアリング。</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>青葉区福祉保健センターとの共同事業で「元気づくりステーション事業」を実施している。65歳以上の高齢者を対象に、ノルディックウォーキングなどを実施し、地域との交流を深め、自主活動への転換を促している。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>○本ケアプラザは、同一法人による障害者支援施設「地域活動ホーム:通称あおば地域活動ホームすてっぷ」との合築施設である。青葉全区を対象に障害のある児者の種々の生活相談、日中活動や一時ケアや短期生活介護などの機能を有している。地域で家族と暮らす多様な障害児者への家族に関する(特に高齢の親や保護者)相談が併せて一体的に提供できることが一つの特徴である。またホーム機能でもある《おもちゃ文庫》は、障害の有無にかかわらず乳幼児の親子が利用できるオープン施設であり、障害児とのインテグレーションを目的に設置された部屋である。地域の子育て世代が多いという特徴もあり、開所以降全市でも断トツの高い利用率である。この部屋の存在が、またケアプラザの子育て事業への参加を促進する機会ともなっている。</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>所長からのヒアリング。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>当施設は障害者の支援事業との合築施設となっており、障害の有無にかかわらず利用できる「おもちゃ文庫」がある。ここには近隣乳幼児の親子が利用しに来ており、地域ケアプラザの子育て事業の利用率の向上にも役立っている。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>