

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市もえぎ野地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成31年2月

目次

評価結果の総括	2
I. 利用者サービスの向上	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
II. 施設・設備の維持管理	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
III. 緊急時対応	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
IV. 組織運営及び体制	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)運営目標	30
(6)組織運営及び体制全般(その他)	31
V. その他	32

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	<ul style="list-style-type: none"> 法人全体で自己評価、利用者満足度調査を行いサービスの向上に取り組んでいる。また、ご意見箱を常設し利用者の意見を拾い上げる体制を整えている。 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(区社協も含む)の内容を毎月の管理職会議で分析し、常勤職員会議や部門別会議にて職員と情報共有している。 個別の事業についても利用者、ボランティア、職員とそれぞれに振り返りアンケートを行いサービスの質の確保向上に取り組んでいる。 窓口や電話対応での様々な情報・要望等については、情報共有シートを作成し職員全員に回覧し情報共有をしている。 	<p>【評価できると感じられ点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域ケアプラザと老人福祉センターの併設館です。職員の気付きの共有と連絡・連携が、老人福祉センター利用者の福祉サービスのスムーズな受給を可能にしています。 利用者会議に受付担当非常勤職員も出席し、利用者の声を伺う機会を設けています。 法人作成のコンプライアンス推進ハンドブックに自己チェックシートがあり、自らの行動の振り返りに活用しています。 広報紙は、事業告知だけでなく、コラム等も掲載。デザインにも配慮し、幅広い年代に関心をもってもらえるよう工夫されています。 自治会・町内会で回覧する資料を挟む回覧板が古くなったという地域の課題を受け、地域商店等の協力を得、施設案内も兼ね、新規作成しました。 長年ボランティア育成に努め、図書や園芸等多くの参画があります。「私たちのもえぎ野センター」という意識が醸成されており、利用者参加型の運営が実現できています。
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> 年間を通じ保守管理の計画を立て良好な施設の維持管理に努めている。 専門業者による点検のほか、職員による日常点検を実施している。また大規模にかかる修繕については区と調整し早めに対応している。 施設管理業務や消耗品の購入の一部については、法人として一括入札を行い経費の節減に努めている。 維持管理に関わる経費面での対応と、「みんなの施設」という意識の醸成から、図書管理や植栽の手入れに地域の人材資源であるボランティアに協力を依頼している。 	<p>【評価できると感じられ点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 専門業者による建築設備総合巡視点検、清掃業者による清掃に加えて、職員による雑巾がけをはじめとした毎日の清掃や点検の実施、更には利用者にも利用後の後かたづけ、ごみの持ち帰りに協力していただき、施設が安全で清潔な状態に保たれています。 園芸ボランティアの方々が「私たちのもえぎ野センター」との意識をお持ちになり、入り口、館内、中庭の花木の手入れに喜んで取り組まれている他、図書管理のボランティア、作業所のボランティア等、ボランティアの方々の協力を円滑な施設運営管理に活かしています。
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> 事故や緊急時については防止・対応のマニュアルを作成し、採用時に研修を実施している。 法人内の事故事例の分析・検討を毎月法人の管理職会議で行いその内容を職員と共有する体制を取り、緊急時対応に役立てている。 利用者に対しては館内の各部屋に避難ルート図を掲示するほか、利用者懇談会で周知し注意喚起を行っている。 年2回利用者を含めた防災訓練(避難訓練)を実施し、利用者の意識啓発に努めている。 緊急連絡網を整備し、常に連絡をとれる体制をとっている。 	<p>【評価できると感じられ点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 3ヶ月ほど前、大広間を利用していた高齢の男性が心筋梗塞で倒れ、副館長や介護部門の看護師等が応急措置に当たり、救急車で病院へ搬送し一命を取り留めて、その後、無事退院されたことがあったとのことですが、AEDの操作を含む事故対応研修がいざという時に役に立ち、適切な対応がとれたものと思われまます。 避難経路を室内だけでなく、廊下、階段の手すりなどの共用スペースにも掲示し、毎日、朝9時5分から館内放送で、「緊急時には落ち着いて、避難誘導職員の指示に従ってください」と注意喚起を行っています。更に、年2回、利用者にも任意で参加いただき、避難訓練を行っています。

	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	<ul style="list-style-type: none"> 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る。 法人として「地域ケアプラザ専門職に求められる職員像」を策定し、地域包括支援センター保健師、主任ケアマネジャー、社会福祉士、地域活動・交流コーディネーター、生活支援コーディネーター、通所介護相談員、居宅介護介護支援専門員、介護予防プランナーが経験年ごとに到達目標を定めて人材育成に活用している。 職員(管理職含む)は毎年度当初、当該年度の担当業務に関する目標設定を行い、人事考課を取り入れている。(管理職:目標チャレンジシート、職員:自己申告書) 法人として「地域ケアプラザにおける5職種連携の考え方」を策定し、各職種職員が業務にあたり活用している。 	<p>【評価できると感じられ点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 法人においては、階層別に求められる職員像を定め、計画的な人材育成に取り組まれています。施設においても研修の一環として期初に館長・副館長と職員との面談を実施し、個人の目標設定と組織目標との統合を図り、部下は上司とベクトルを合わせて業務を遂行しています。更に、期中・期末に振り返りの面談を行うことで、目標の達成度の確認をし、達成度に応じた研修受講を勧めるなど、職員の意欲向上と能力開発に努めています。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 当施設は老人福祉センターとの併設で、両施設の収入および支出は一つの管理口座で管理されています。会計の帳簿付けは部門コードにより区分経理がされていますが、別々の施設ですので、施設ごとに専用の管理口座を開設して管理することをお勧めします。
V ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> 地域住民に親しまれる施設づくりのため、併設の老人福祉センター横浜市ユートピア青葉と共催で世代間交流など様々な事業・イベントを実施している。(夏の音楽祭、もえぎ野まつり、広報紙発行、ADL体操、もえぎ野将棋道場、健康(血圧)チェック、上谷本地域ふれあい会など) 地域住民と地域の見守りやその人らしく暮らし続けられるまちづくりを地域住民と協議、推進する場として、「もえぎ野あったかネットワーク」の事務局を担い、地域包括ケアシステムの構築に向けた推進に努めている。 	<p>【評価できると感じられ点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 老人福祉センターと併設のため、高齢者対象事業の多くを老人福祉センターで実施し、地域ケアプラザの事業を高齢者以外の対象に広げることが可能にし、世代間交流・地域コミュニティの活性化に寄与しています。 事業は、もえぎ野茶屋やフリー学習スペース、もえぎ野まつりと、利用対象者を限らない事業も多く、あらゆる年代の方が訪れる機会を創出しています。 「もえぎ野あったかネットワーク」の事務局を担い、地域で活動する団体とも連携しています。「あったかサポートガイドブック」は7版を数え、年齢を問わず利用できるよう情報収集に努めています。 先駆的な取組みのノウハウを伝え、区や市の地域福祉に寄与したいという高い目標があり、尽力しています。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> 各所管課と指定管理者の三者による連絡・連携・協議の機会を増やすと、併設館のメリットをより一層発揮することができるでしょう。

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)> 実施期間:平成29年10月1日～11月15日 配付数:350 回答者数:257名 <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)> 平成29年度 利用者アンケート集計結果・広報紙・ホームページ・ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 職員の接遇に対して、細かく満足度を調査しています。「館内スリッパの使用が危険である」「地域ケアプラザと老人福祉センターの併設館のため、相談窓口が分かりにくい」「災害時の避難方法についての説明や周知について」といった課題を抽出しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input 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)> 平成29年度 利用者アンケート集計結果・広報紙・ホームページ・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 既存設置の館内スリッパが危ないという抽出した課題について協議し、貸出用スリッパ廃止の対応としています。広報紙・ホームページ・館内掲示を活用し、利用者に十分周知後、平成30年4月からの上履き持参にスムーズに切り替えができています。	

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)> 広報紙・ホームページ・館内掲示・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)> アンケート結果は、広報紙を1ページ使用し掲載しています。結果はグラフを活用し分かりやすく記載しています。対応策も改善宣言という見出しをつけ、明確に説明しています。館内掲示も年間を通して掲示しています。	

(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)>	
館内にご意見箱を2箇所設置しています。ホームページにご意見・ご提案入力フォームがあります。	
<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)>	
施設のホームページから、法人本部ホームページのご意見・ご提案入力フォームにリンクしています。苦情や意見の受付を施設以外に設けている点が評価できます。施設の使用報告書にもご意見を記入する欄があり、利用者から「利用しやすい」「接遇が良い」等の良好な意見が寄せられています。	

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)>	
苦情相談対応マニュアル・館内掲示・ヒアリング	
<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><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内掲示により周知しています。</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見箱の近くに苦情解決の仕組みが掲示してあります。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>アンケートで頂いたご意見は、アンケート結果に記録しています。また、広報紙やホームページを活用し公開しています。内容によって業務日誌や情報共有シートに記録しています。業務日誌に記載欄を設けている点が評価できます。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>アンケート結果・ヒアリング</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>常勤会議は毎月1回開催。日常は、朝・昼・夕3回のミーティングを行っています。緊急を要する課題や引継ぎが必要な課題は、適宜ミーティングを活用し、館長にも報告しています。館内スリッパの廃止や館内全面禁煙等重要課題については、常勤会議で検討し、実施しています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング・館内掲示・利用者会議・運営協議会議事録 <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)> ご意見箱の近くに苦情やご意見を掲示するスペースがあります。利用者会議や運営協議会においても公表していません。	

(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
<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)> ・最寄駅の藤が丘駅前に案内掲示板を掲出している。 ・指定管理者の名称・期間・施設の利用案内概要を館内・玄関に掲示している。 ・センター全体の毎月の行事案内を玄関に掲示するほか利用者に配布している。パンフレットについても利用者が自由にとれるように常備し配布している。 ・センターのブログを毎週更新し、初めて来館される方も参加しやすいイベント等、タイムリーな情報を提供している。 ・法人のホームページや区のポータルサイトへも利用の案内を掲示している。 ・インフォーマル情報誌「あったかサポートガイドブック」に施設の利用案内を掲載し、地域の医療機関や自治会館等に配架し、地域に幅広く提供している。	<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)> 藤が丘駅前掲示・ホームページ・広報紙・あったかサポートガイドブック・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> センター全体の行事を一元的に集約し、掲示・広報紙で案内しています。広報紙は、自治会・町内会に回覧する他、地区センター、郵便局、クリニック、小中学校にも配布しています。内容により事業チラシは児童・生徒全員に配布しています。センターブログは、写真を多く掲載し、訪れたことがない方にも活動の様子が分かるよう工夫しています。青葉区広報ラジオ番組やFMサルースでも広報しています。

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><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>老人福祉センターと地域ケアプラザの合築施設のため、理解しやすいように色分けをしています。窓口近くの予約状況を掲示した所には、机椅子を用意しています。各種パンフレットやチラシは整理整頓が行届いています。</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><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)> 利用案内・ホームページ・ヒアリング</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>開館時間の混雑解消によるサービス向上を図るため、部屋予約手続きの開始時間を午前9時以降から10時以降に変更し、改善しています。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成30年度 もえぎ野センター研修計画・職員会議議事録・研修等参加報告書・ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>管理職は必須です。他職員には伝達研修により全員が受講しています。</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><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 平成29年度もえぎ野あったかネットワークの取組の一環として、「ご近所に気になる方がいらしたら」のチラシを町内会加入者へ全戸配布(13,000枚)。また、地域の商店・クリニック等から広告収入を得て、回覧板を作成(1,500部)。 広報紙「ファイトもえぎ野」を隔月で発行し、地域の自治会・町内会を通じて回覧している。また、近隣の地区センター、郵便局、クリニック及び小中学校にも配布している。 事業ごとのチラシについては館内で配布するほか、地区センター・区役所等で配布している。また横浜市広報区版への掲載や地域団体の会合、サロンや広場に職員が出向き事業の案内をしている。 法人ホームページやブログ(毎週火曜日更新)、月間のイベントカレンダー等を通じて、施設の機能やご利用方法、各種事業やイベント等に関する情報をタイムリーに発信している。 地元のラジオ局や地域新聞へも情報提供し取材に応じている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>広報紙・ホームページ・回覧板・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>広報紙「ファイトもえぎ野」は、100号を超えました。紙面の内容は、事業告知だけでなく、ドクター'sコラム等、施設に親しみをもってもらうよう工夫されています。あらゆる年代に手にしてもらえるように、レイアウトやデザインにも配慮しています。自治会・町内会で回覧する資料を挟む回覧板が古くなってしまった課題を受け、地域商店等の協力を得て施設の広報も掲載し、新規作成した点は、高く評価できます。</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><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 年度初めに職場でスローガンを決め、職員の全体研修を定期的に行い、センターが一体となって利用者に適切に対応できるよう努めている。 複合館で来場者が多いため、職員が連携しながら窓口対応が統一して行えるよう、マニュアルを作成し共有している。 特に新任非常勤職員は、勤務初日に「業務を行う上での基本的な考え方」の中で、倫理責任や人権、プライバシー、個人情報保護等のレクチャーを行っている。また法人で行われるマナー研修に参加させている。 窓口対応の多い非常勤職員(コミュニティスタッフ・サブコーディネーター)は、男女を問わず統一のエプロンを着用し、来訪者からわかりやすく識別できるようにしている。 コンプライアンス推進ハンドブックを全職員が携帯し、法人としての行動指針を明示し、各自の行動の自己チェックができるようになっている。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>窓口対応の非常勤職員は、各施設によって対応に区別はありませんが、着用エプロンの色で所属施設は一目で分かります。利用者アンケートでは、職員の接遇について9項目にわたり質問し、満足、やや満足を合わせると、全ての項目において、90%以上の高い満足度を得ています。法人作成のコンプライアンス推進ハンドブックに自己チェックシートがあり、常に自らの行動の振り返りができるように工夫しています。</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><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>・貸館については平日の昼間以外の夜間や土曜日、日曜日にも利用団体が定着してきており、平日の昼間については予約が取り難くなっている。稼働率をただあげるのではなく、共催事業などにより有効な部屋利用に努めている。</p> <p>・登録団体交流会を開催し、利用者から直接意見を伺う機会を設けている。</p> <p>・窓口満足度調査の結果を分析し、寄せられた意見等をもとに「改善宣言」として打ち出し、貸出用スリッパの廃止など具体化に繋げている。</p> <p>・苦情やご意見等については、個々に分析・検討し、対応可能なものから速やかなる改善を図っている。寄せられた意見に対して、職員で検討した結果を館内に掲出し利用者にフィードバックしている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>意見・苦情等受付の体制は万全ですが、それ以上に利用者や指定管理者が共に施設をより良くしていこう「私たちのもえぎ野センター」という意識が醸成されており、図書ボランティア「ブックアシスト」・園芸ボランティア「ザ・ガーデニング」と地域の方の参加型の運営が実現できている点が特筆できます。</p>

(7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成9年開設以来構築してきた利用者との信頼関係を継承し、より良いサービスを提供するためには、職員間におけるノウハウの継承が重要であるという課題をもち、常勤職員が非常勤職員の研修内容を組み立てたり、勤続年数が長い非常勤職員の意見を参考にしたりしています。非常勤職員が利用者懇談会に参加し直接利用者の声を聴き、改善に役立てています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>多くの感謝の声や前向きなご意見を頂いています。苦情及びその改善策だけでなく、それらの声も利用者に伝えることで、より施設への親しみや愛着を醸成する一助になるでしょう。</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)>	
法定点検の他、月1回専門業者が建築設備総合巡視点検を行い、点検結果を月次点検表に記録しています。	

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)>	
清掃が行き届き、トイレや廊下、フリースペース等、館内が清潔な状態に保たれています。	

(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)>	

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)> 平成30年度 研修計画書・実施報告書・デイサービス全体会議報告書 <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)>	
風疹、インフルエンザ、ノロウイルス対応をテーマに、別途、衛生委員会を開催しており、利用者を守るとの意識の醸成に努めています。	

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 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)>	
市の分別ルールに沿って適切に処理しています。	

(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><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・法定点検のほか、月1回専門業者による建築設備総合巡視点検を行っている。 ・館内の清掃業務はトイレや廊下などは日常清掃で毎日清掃、月1回の定期清掃では、フローリング部のワックスがけを実施し館内を清潔に保つよう心掛けている。 ・平成29年度、玄関フロアにあるソファのクリーニングを行い、清潔と美化に努めた。 ・職員が日々の日常点検を行い適切に管理している。 ・高木の剪定は業者に依頼し、施設の外周の草取りなどは、障害者就労支援に、花木は園芸ボランティアに手入れをお願いしている。 ・利用者にも、利用後の物品の整理・整頓や清掃、ごみの持ち帰りに協力してもらい、「私たちのもえぎ野センター」という意識の醸成を図っている。 ・地域ケアプラザも含め、利用者の目線で、より使いやすい施設となるよう、転倒防止等を考慮した貸出スリッパの廃止、敷地内全面禁煙化を実施した。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>専門業者による建築設備総合巡視点検、清掃業者による清掃に加えて、職員による雑巾がけをはじめとした毎日の清掃や点検の実施、更には利用者にも利用後の後かたづけ、ごみの持ち帰りに協力していただき、施設が安全で清潔な状態に保たれています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>園芸ボランティアの方々や「私たちのもえぎ野センター」との意識をお持ちになり、入り口、館内、中庭の花木の手入れに喜んで取り組まれている他、図書管理のボランティア、作業所のボランティア等、ボランティアの方々の協力を施設運営管理に活かしています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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><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</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設内各所の鍵は事務所内のキーボックスで保管し、外部へのカギの貸出しは「鍵貸出・返却簿」で管理し、誰に・いつ貸出し・いつ返却されたか・誰が受け付けたかが分かるようになっています。</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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員が部屋の貸し出しと利用終了に立ち会う時、及び花木の水やり時に、館内を巡回し異常の有無を確認しています。</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 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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>閉館チェックリスト等を活用し、安全性やサービス内容等をチェックしています。</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 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><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)></p> <p>「ハード面の維持管理に係わる事故防止」研修実施報告書・同研修参加報告書による伝達研修実施報告書</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修を通じて事故防止の注意喚起を行うとともに、事故防止の認識を共有しています。</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><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「福祉避難所開設運営マニュアル」等を作成し、様々な災害事象対応に遺漏なきよう備えています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>避難経路を室内だけでなく、廊下、階段の手すりなどの共用スペースにも掲示し、毎日、朝9時5分と午後4時45分から館内放送で、「緊急時には落ち着いて、避難誘導職員の指示に従ってください」と注意喚起を行っています。更に、年2回、利用者にも任意で参加いただき避難訓練を行っています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 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
<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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館長、副館長、地域活動コーディネーター、生活支援コーディネーター、主任ケアマネージャー、保健師、2名の社会福祉士を配置し、利用者対応に当たるサブコーディネーターは6名で、日中4名、夜間2名の交代制をとっています。</p>	

② 協定書等のとおり開館しているか？

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

③ 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	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付カウンターに常備・区のHP</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事業計画書・事業報告書は区のHPでも公表しています。</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)>	
法人の研修計画等に基づき、施設内で研修計画を作成しています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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)> 研修実施報告書・ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 研修名:職員全体会議、対象:全職員、内容:方針・事業計画、苦情解決規則、個人情報取り扱い、緊急対応マニュアル他	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
法人の研修計画や施設内の研修計画を作成し、全体研修や職種別・階層別に研修を実施しています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・法人において、「人材育成計画」を策定し、職員が積極的に研修に参加できるようにしている。業務に関わる研修に出席する場合は、業務出張扱いとし、出張旅費や参加費を施設の経費負担として予算化している。</p> <p>・職員・スタッフの能力開発やチャレンジの機会を提供し、職員自らがキャリア形成を考え、主体的に能力開発に取り組めるよう支援することを基本に進めている。</p> <p>・年間研修計画を公表し、職場内研修、本部主催の基幹・実務研修、派遣研修など、多様なカリキュラムを用意し、職員等が柔軟で無理なく研修へ参加できる機会を提供している。また、自主学習グループ支援制度や自己啓発職免制度等の支援制度がある他、有償の外部研修への自主的な受講も奨励している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>法人の人材育成計画、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人主催の職員研修が全員に周知され、職員等が無理なく参加できる機会を提供しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>研修参加報告書・伝達研修実施報告書</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修に参加した職員等が研修参加報告書を作成し、この報告書を基に、伝達研修が行われています。</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)>	
採用時に「業務マニュアル」を基に研修を行い、バージョンアップ版を全員に配布しています。	

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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・法人全体で人材育成計画を作成している。 ・常勤職員については、人事考課を活用し、目標を設定している。上司と部下がともに共通認識をもった上で、業務に取り組むことで、個人の意欲向上と能力開発、資質向上を図っている。期初・中間・期末と振り返りの面談を実施している。 ・専門性のある職種も多く「求められる職員象」を作成し職員の資質向上に取り組んでいる。 ・非常勤職員は年度更新の際の管理職との面談を実施し意見の吸い上げをしている。 ・情報共有については、朝礼、午前・午後の交替時、終礼時に業務引継連絡票を用い、業務上の報告・引き継ぎ事項、事務連絡、ヒヤリハット・トラブル等の特記事項、今後の対応・改善策などについて、情報の共有化を図っている。 ・グループウェアの活用により、法人内での情報共有がリアルタイムにできている。 	法人の人材育成計画、施設の研修計画・実施報告書 <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)>
	法人においては、階層別に求められる職員像を定め、計画的な人材育成に取り組まれています。施設においても研修の一環として期初に館長・副館長と職員との面談を実施し、個人の目標設定と組織目標との統合を図り、部下は上司とベクトルを合わせて業務を遂行しています。更に、期中・期末に振り返りの面談を行うことで、目標の達成度の確認をし、達成度に応じた研修受講を勧めるなど、職員の意欲向上と能力開発に努めています。

(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」を受付カウンターに常備しています。	

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)>	
個人情報の統括管理者は法人の事務局長、管理者は同部長、施設の責任者は館長で、法人を挙げて個人情報保護に取り組まれています。	

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)>	
全体会議で改正個人情報保護法のポイントを含め、個人情報保護の適切な取り扱いについて、改めて周知徹底するとともに、日々の始業・終業時のミーティングにおいて、個人情報のルールに沿った適切な取り扱いがされているか確認しています。	

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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員が署名をした誓約書を横浜市長へ提出しています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>団体の申込書に使用目的が明記されています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>団体の申込書に、目的外に使用しないことが明記されており、また、個人情報取扱マニュアルや自主点検表に基づき点検を行い、適切な運用を確保しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング <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)> 個人情報の含まれた資料はキャビネットに施錠保管しており、パソコンにはパスワードを設定し、個人情報ファイルへアクセスできないようにしていることや、パソコンにはチェーンでロックし持ち出せないようにしています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・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)> 2名の出納担当者がいて相互にチェックしあう他、館長・副館長がチェックをする体制を敷いています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 総勘定元帳・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)> 部門コードの設定により、施設の経理は法人の一部門として明確に区分されています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 伝票は請求書・納品書、申込書(領収書控え)等の書類とともに、適切にファイリングされています。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><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</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>通帳は金庫に保管し、印鑑は館長が管理しています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務、複写機賃貸保守、自家用電気工作物保守、自動ドア保守等、他の施設とも共通する項目は、法人としてのスケールメリットを活かし法人全体で入札を実施している。また、コピー用紙やトイレットペーパー等消耗品についても、法人の入札による共同購入で経費削減に努めている。 ・節電対策として夏の冷房・冬の暖房温度を適切に管理している。また、一人ひとりの節約が大きな経費削減に繋がることから、利用者にも協力を呼びかける等、啓発に努めている。 ・主にユートピア青葉の共用部に係る照明や冷暖房は、閉館(17時)以降には切り、節電に努めている。 ・施設・設備の日常・定期点検により、故障等の事前・早期発見を図り、経費節減に繋げている。 ・紙ごみのリサイクルや裏紙の使用、カラー印刷の適正化など細やかな取組を行っている。 ・電話回線の光化や電気料金契約の見直しを行い、経費削減に繋げている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>他の施設とも共通する費目については、法人としてのスケールメリットを活かし法人全体で入札を実施している他、一昨年、電話回線の光り化を実施し、今年、電気料金プランの変更を実施し、月6回定時で帰るデーを設定するなど、経費削減に努めています。</p>

(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 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"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<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"/> 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
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事務局を担うもえぎ野あったかネットワークで、29年度は商店会と協力し、見守り(高齢者110番)を行うことに取り組み、30年度は「気づき」と「参加」をテーマに、周囲の人の変化に気づけるように、地域で行われている活動や地域に住む人への関心が高まるような取り組みを行っています。	

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 checked="" 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"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" 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"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
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)>	
29年度地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
29年度では7月と12月、職員に欠員が生じていましたが、30年度では解消しています。	

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><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)> 29年度地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート・ヒアリング</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>29年度地域ケアプラザ事業実績評価 評価シートを基に、区との協議を行っています。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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)></p> <p>・毎月、地域包括支援センター3職種と地域活動交流コーディネーター・生活支援コーディネーターの5職種プラス区社会福祉協議会の地区担当を加えた会議を開催し、担当する2地区の情報共有や支援の方向性を確認し、年度当初に作成する地区支援計画書の目標が達成できるよう、地区支援を計画的に進めている。</p> <p>・もえぎ野あったかネットワークでは、地域住民と協働して、地域の見守り体制や誰もが安心して自分らしく暮らせる地域づくりの推進に努めている。</p> <p>・自ケアプラザの資質向上だけでなく、区の各職種連絡会等で、取組の発表や情報を他ケアプラザにも提供し、区の事業推進や専門職の底上げに努めている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>地域支援計画・振り返りシート</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>5職種プラス区社会福祉協議会職員で毎月会議を開催し、地域福祉計画の地区支援計画を作成し、情報・課題の共有をし、支援の方向性を決めて地域支援を進めています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>朝礼、午前・午後の交代時、終礼時に業務引継連絡票を用いて業務上の報告・引継事項、事務連絡、ヒヤリハット等の情報の共有化に努めています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当施設は老人福祉センターとの併設で、館長・副館長は両施設を兼務しており、両施設の収入および支出は一つの管理口座で管理されています。会計の帳簿付けは部門コードにより区分経理がされていますが、別々の施設ですので、施設ごとに専用の管理口座を開設して管理することをお勧めします。</p>

V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・青葉区地区別計画の推進に協力し、担当する2地区の地区別計画は、順調に取組を進めている。</p> <p>・区、子育て支援拠点と協力し、子育て支援者の支援を目的に年1回、ニーズの把握と課題の共有・課題解決に向けた取組を行っている。</p> <p>・25年度から法人の取組として行っている「身近な地域のつながり・支えあい活動推進事業の推進」について、28年度から、生活支援体制整備事業の推進と並行して、地域の中で見守り、支えあいの仕組みづくりを進めていくこととなった。もえぎ野エリアでは、「もえぎ野あったかネットワーク」を協議体と位置付け、地域住民と協働であったかさサポートガイドブックの更新、「ご近所に気になる方がいらしたら」チラシ配布、藤が丘商店会と協力し「高齢者110番」のステッカー掲示等、地域住民・区役所・区社協・プラザが協働し、地域福祉の推進を進めている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書、報告書・事業実績評価シート・あったかさサポートガイドブック・区ホームページ・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人は、自らの運営施設のみならず、区や市の地域福祉全体の底上げに寄与したいという高い志を持ち、取り組んでいます。しかし、他の施設へのノウハウの伝達に不足を感じています。区・市の関係機関との連携や協力を得、他の地域ケアプラザへのノウハウの提供や指導の機会が増加することを期待します。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>青葉区は、「住みつけたい・住みたいまち青葉」の実現を目指しています。もえぎの茶屋や布おもちゃの貸出等の自主事業により、施設は、様々な世代の住民を繋ぐ拠点となっています。もえぎ野あったかネットワークの事務局的功能を担っています。施設のみならず、地域の様々な団体を繋ぎ、活性化し、住民自ら支え合い、様々な活動に参加するきっかけづくりに寄与しています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・当館が老人福祉センターとの複合館であるという強みを発揮し、老人福祉センター利用者が地域ケアプラザや地域のボランティアとして活躍の場に繋げ、地域人材の発掘・育成する取組を推進している。また、ボランティアとして地域の支え合い・助け合いづくりの一役を担うことで、高齢者(利用者)自身の介護予防や健康増進に向けた取組を推進している。</p> <p>・開館から20年以上が経過し、施設・設備の経年劣化が進んできているため、市・区と連携・協力し、良好な施設の維持管理について取り組みを進めている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書、報告書・事業実績評価シート・自主事業計画書・広報紙・現場確認・ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>デイサービスやフリー学習スペースをサポートするボランティア等、多くのボランティア育成に取り組んでいます。区民自らが支え合う、豊かな地域コミュニティの醸成に寄与しています。</p> <p>老人福祉センターと併設のため、高齢者対象事業の多くを老人福祉センターで実施し、地域ケアプラザの事業を高齢者以外の対象に広げることが可能にし、世代間交流・地域コミュニティの活性化に寄与しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>複合館のメリットを活かし、住民参加型で地域拠点を活性化し暮らしを楽しみながら、あらゆる年代で生じる必要な福祉をスムーズに提供する仕組みが実現できており、公共施設のあり方として、先駆的な取組みです。所管課が各施設ごとあり二つに分かれています。三者が情報や課題を共有し、協力・連携するとより良いでしょう。また複合館としての管理運営の仕様書があると、より効率的な運営を期待できるでしょう。</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
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	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)	-	-
II. 施設・設備の維持管理		
(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)	-	-
III. 緊急時対応		
(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)	-	-
IV. 組織運営及び体制		
(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)	-	-
V. その他		

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		
			非該当	非該当		
		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		
			非該当	非該当		
		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		
			苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない		
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している			
		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			
	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) に基づく協定業務等の遂行	①協定書等のおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している		
			協定書等のおり管理していない	協定書等のおり管理していない		
	②協定書等のおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している			
		協定書等のおり実施していない	協定書等のおり実施していない			
	(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、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(一)応の緊急時 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	レ 作成している
			作成していない	作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか?	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
			協定書等のとおり実施していない	協定書等のとおり実施していない
			評価対象外施設	評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか?	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			適切に管理していない	適切に管理していない
		③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか?	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている
			定期的に行っていない	定期的に行っていない
	(3) 事故防止業務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容をチェックしているか?	レ チェックしている	レ チェックしている
			一部チェックに不備がある	一部チェックに不備がある
			チェックしていない	チェックしていない
		②事故防止策の研修等を実施しているか?(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
	(4) 事故対応業務	①事故対応策の研修等を実施しているか?(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
			研修を実施していない	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	レ 体制を確保している	
		体制を確保していない	体制を確保していない	
(5) 防災業務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか?	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している	
		評価対象施設だが、作成していない	評価対象施設だが、作成していない	
		評価対象外施設である	評価対象外施設である	
不備の数			0	0
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	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	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	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	レ 公表している	
		公表していない	公表していない	
	(2) 有をを図るための取組 職員の資質向上・情報共	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	レ 作成しており不備がない
			作成しているが不備がある	作成しているが不備がある
			作成していない	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	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
	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	レ 情報共有している	
		情報共有していない	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	レ 作成し、活用している	
		作成しているが、活用していない	作成しているが、活用していない	
	(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	レ 整備している
			整備していない	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	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
		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	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
	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	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	一部の職員から取っていない	
	⑤個人情報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	レ 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	
⑥個人情報収集した際には、適切に使用しているか?		レ 適切に使用している	レ 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	
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?		レ 適切な措置を講じている	レ 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			

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	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	㊟ 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	
		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	㊟ 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	その他けん制機能を設けている	
			仕組みを設けていない	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	㊟ 明確に区分している	
			明確に区分していない	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	㊟ 存在する	
			存在しない	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	㊟ 適切に管理している	
			適切に管理していない	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	㊟ 全て反映されている
				一部反映されていない項目がある	一部反映されていない項目がある
				全て反映されていない	全て反映されていない
	前年度評価で改善する項目が無い			前年度評価で改善する項目が無い	
	②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？		㊟ 全て対応している	㊟ 全て対応している	
			一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある	
			全て対応していない	全て対応していない	
	③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？		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	
			㊟ 年に1回以上は協議している	㊟ 年に1回以上は協議している	
		協議されていない	協議されていない		
	不備の数	0	0		
	不備の合計	0	0		