

横浜市指定管理者第三者評価制度

万騎が原地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社フォワード・グッド

平成30年10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	<p>各部署がそれぞれ利用者アンケートを実施し、ご利用者様の意見を聞き取っています。アンケート結果については、課題を分析し、改善策、対応策を検討実施しています。ご意見箱も二か所に設置し、意見や苦情があった場合には速やかに対応できる体制を整えています。</p> <p>毎月の広報誌の発行、地域への回覧や事業案内のチラシなどを随時作成し、館内に配置するほか、出張講座や地域の会合の際にも随時情報提供を行なうなど地域ケアプラザが地域の福祉・保健の活動拠点となれるよう周知活動に力を入れています。</p> <p>地域の方々、貸室利用者の方々からのご意見・要望をふまえて自主事業を企画したり、地域のボランティア活動やボランティア育成の支援を行うことで利用者様とのつながりを深めています。</p> <p>職員一人一人は『笑顔・やさしさ・謙虚な心』をスローガンにし、信頼と安心を提供する施設づくりを目指して日々努力しております。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 施設案内「ようこそ万騎が原地域ケアプラザ」、「貸し室利用の手引き」が、見やすくわかりやすい。大きく見やすい文字、写真や図を用いた手作りのカラー印刷、要領よく丁寧にまとめられた説明となっている。 入口に設置の「掲示版」は当日の催し物や貸室利用状況が一望できる。 受付は玄関を入ったすぐ正面で、来訪者にすぐ気が付く位置にあつて、初めての方も迷わない。受付職員は笑顔で丁寧な対応。立って待たせることがないよう受付前に椅子を設置。 介護職員は明るいピンクのユニホームの着用で利用者に分かりやすい。 近隣に横浜市二俣川地域ケアプラザが開所したが、貸室の利用率は減少せず。 一時的に使いたいという利用者や来訪者のため、「無料貸出用の車椅子」を備えている。 この地において古い歴史を持つ法人の緑豊かな敷地内に併設された幼稚園・保育園の園児たちとの交流もあるケアプラザ。
II 施設・設備の維持管理	<p>民設民営で特養と併設している施設です。</p> <p>設備、建物の定期点検及び管理を専門業者に委託し、状況を把握し速やかに対応をとっています。また、創立25周年を迎え、建物などの安全面等に配慮しながら、老朽化した部分に関しては、随時修繕を行っています。</p> <p>玄関照明は一部をLED化し、天候によっても明るさを調整できるようにしています。</p> <p>施設の清掃業務や、消防設備の点検等は、業者に依頼していますが、日常点検として職員も目視による点検を行い、不具合がないか確認しています。</p> <p>施設まわりの植栽等の剪定は専門業者に依頼、害虫の駆除も委託して時期を決め散布しています。</p> <p>物品管理簿を整備し、台帳管理しています。</p> <p>ごみは分別を行い、収集は併設の特養と一緒に専門業者に依頼し、衛生管理に努めています。</p> <p>感染症対策に関する研修を全職員に実施し、看護職員を中心に感染症予防の対応に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期的に貸室内の温度、湿度の確認を行い、快適な環境で利用できるよう配慮している。 庭の草取りや植栽に関しては、造園業者により手入れ等を行い、環境の美化に努めている。 ケアプラザは、ワンフロアで移動しやすい構造である。 法人所有の建物で築25年となっているので、維持管理には十分留意されている。近年、予期せぬような台風、大雨などの自然災害も発生し、一層の備えが求められており、地元の消防署とも良好な協力関係を築いている。
III 緊急時対応	<p>緊急時対応マニュアルを整備し、職員全員が理解し、速やかに対応にあたれるよう努めています。</p> <p>日中は職員による館内点検を行い、閉館後は併設の特養と共に夜間警備員を配置し、施設内外を定時点検しているほか、防犯カメラ・センサー等の機械警備を実施し、異常時には警備会社が駆けつけ、確認、報告を行います。</p> <p>不審者対応の防犯訓練は年1回行い、受付他2か所にさすまたを用意しています。</p> <p>合同防災訓練は年2回、併設の特養、乳幼児施設合同で南本宿消防署指導のもと実施。避難訓練・炊き出し訓練(防災食)・法人内の自衛消防隊放水を行います。</p> <p>避難訓練は避難経路や条件を変えながら年9回実施し、職員による初期消火訓練を必ず行っています。</p> <p>福祉避難所として、災害時要援護者受入訓練を実施しています。近隣中学校や小学校の地域防災拠点運営委員として活動に参加しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 配属後2、3年目の職員と地域の親子対象に救急救命研修を行い、職員全員がAEDの操作ができるようにしているが、職員だけでなく、地域住民と一緒にAEDの知識を身につけていくという発想が評価できる。 同じ敷地内にある他の施設と共同して行う総合訓練に力を入れている。月に1回は施設内の動ける人で外へ逃げる訓練を行っている。年に1回は施設内にいる人すべてを外に出す訓練をしている。他の施設内にはほとんど動けない人がいるので、かなり大掛かりになる。しかし、その時には外で炊き出し訓練もするので、楽しみの一つとなっている。楽しい雰囲気の中で訓練を行うようにしていることは大変評価できる。

	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>法人本部は、まきが原愛児園を法人事務局として出納一般や職員給与・労務関係を一括で処理し、各施設の連絡等は、内線電話を活用し効率的に運営しています。会計経理関係は、会計事務所と委託契約しています。</p> <p>職員の資質向上及び職種の専門性を高めるため、年度ごとに研修計画を立てて実施、内部研修、外部研修等、常勤・非常勤に関係なく参加しやすい環境を整えて、報告書等による情報共有も実施しています。</p> <p>部門間の情報伝達を速やかに行えるよう合同の会議を各種設け、地域の情報やニーズや課題などの情報共有が図れるよう配慮しています。</p> <p>個人情報保護については、個人情報に関する法人基本規程のもと対応し、年1回研修を行い、また職員一人一人が個人情報漏えい防止チェックシートで確認を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の意思を尊重し、希望するセミナーへの参加を全額負担するなど資金面での補助を充実させている。また、セミナーに行っている時間を勤務時間としてカウントし、側面からの補助をする体制も整っている。 ・会計管理組織図を作成し、相互牽制体制も見える化している。 ・不要なものはすぐに捨て空間の有効利用に努めている。また、照明のLED化を図るなど節電にも努めている。 ・毎年3、4月に目標を設定し各部署ですり合わせを行い、今後の活動方針を設定するが、そこから全体の視点から見直し、より実効性の高い目標を設定している。 ・地域に開かれた施設を目指し、地元の人たちと接する時は幅広く使ってもらえることを意識して行動している。 ・施設内では、部門間の垣根を越えて行動することを念頭に置き、情報共有を積極的に行っている。常に話し合いを通して、複合的な支援を目指していることが評価できる。
V ・ その他	<p>当法人が所有する施設は保育園、特養、地域ケアプラザ、学童クラブがあり、その他、隣接する幼稚園等があります。毎月のふれあい交流事業として、地域の皆様やご家族、他施設、行政、社協、学校、警察、消防とのつながりを大切にいたした行事を各種実施しています。民設民営の地域ケアプラザとして開所より約25年経過し、地域の皆様のご理解ご協力により、職員一同顔の見える関係づくりを大切に、それぞれの事業の継続に力を注いで行きたと考えています。</p> <p>委託事業は部署間の情報共有・共通認識を特に重要視し、地域住民と共に担当地域を活性化し、区や社協・各種地域団体等と連携しながら地域包括ケアシステムの構築を念頭においた事業展開を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業や共催事業において、若い世代の参加者を増やす取り組みに工夫をし、新しい企画として親子で参加できる「こども日本舞踊」を実施し成果をあげた。 ・生活支援体制整備事業において、この地区の立地的な課題への取り組みとして、「旭区食品スーパー・ドラッグストア配達一覧」を区、区社協と共同で作成し、地域や関係団体への情報提供に努めるなど地域の実情に即した活動を展開し、実績をあげた。 ・この地域には小さな公園が多くあるが、遊ぶ子ども達も少なく、空いている状況が多く見られることから、現在、ラジ体操での活用へ支援活動を行っているが、もっと範囲を広げ幅広く活用できないか検討している。ケアプラザ内のことだけにとどまらず、地域の実情を知り、積極的に貢献しようとする姿勢は評価できる。 ・学校や個人のボランティア、市職員や学生などの実習等、年間を通して、幅広く受け入れている。

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)> 平成29年10月～12月に、地域交流20件、生活支援12件、地域包括22件、介護予防7件、居宅介護20件、通所21件の合計102件を実施。			
<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 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 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、ヒアリング:所長			
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>			
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>			

③利用者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)> 資料:利用者アンケート振り返りシート、ヒアリング:所長 <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)> 現場確認:利用者アンケート振り返りシートを館内掲示 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 事務所側フロアの壁面に、見やすく掲示してある。	

(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)>	
受付と相談室に、ご意見箱が設置してある。	
<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)>	
玄関を入るとすぐ目に付く受付のところに大きな「ご意見箱」が設置されているほか、もうひとつ相談室にも設置してある。	

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

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 事務室側のフロア一壁面に、苦情解決の仕組みを掲示している。	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:苦情報告書、ヒアリング:所長	
<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)>	
デイサービスにおいては、苦情・相談対応のほか、ご家族への説明記録があり、丁寧な対応がなされていると感じられる。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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	
<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:事務室側フロアの壁面に掲示 <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>	

(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><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>施設名の看板を、まきが原愛児園側の門扉頭上に取り付け、部署の名称と入口を矢印で示し、施設の場所が奥の方にあることを案内しています。</p> <p>施設の案内は「ようこそ万騎が原地域ケアプラザへ」や、旭区で作成したケアプラザのパンフレット・貸室利用の手引き、広報誌等が自由に持ち帰りができるようにしています。</p> <p>広報誌「あなたと優駿」は、毎月2連合(南まきが原自治会含む)の各自治会の班での回覧と、掲示板用広報誌を掲示し、周知を図っています。また、広報誌はケアプラザのHPからもPDF版がダウンロードできるようになっています。</p> <p>施設内においては、掲示板を用いての自主事業の案内や貸室利用状況板の活用、施設利用方法等を解りやすく説明した書類を提示して情報提供を行っています。</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>資料:「ようこそ万騎が原地域ケアプラザへ」「貸し室利用の手引き」、ヒアリング:所長</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> <ul style="list-style-type: none"> 施設案内の「ようこそ万騎が原地域ケアプラザ」、「貸し室利用の手引き」が、見やすくわかりやすい。大きく見やすい文字、写真や図を用いたカラー印刷。そして、要領よく丁寧にまとめられた説明となっている。 入口に設置された「掲示板」は、毎日更新され、当日の催し物や貸室利用状況が一覧できる。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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>「貸し室利用の手引き」等が自由に手に取れるよう、入口付近に配架されている。</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)></p> <p>資料:貸し室利用の手引き、ヒアリング:所長</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>貸し室利用の手引きの「貸し室利用団体区分表」に、団体区分(福祉保健活動団体から法人福祉(保健以外)までの5区分)ごとの予約開始日、予約枠数、利用料金などが明記され、公平な貸室運営がなされている。</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 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)></p> <p>資料:研修等参加報告書(30年4月24日～10月4日に全職員を対象に人権研修実施)、ヒアリング:所長</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>	

(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> <p>ケアプラザ広報誌「あなたと優駿」を、毎月1700部発行し、自治会で各班に回覧していただくほか、自治会の掲示板に掲示いただいています。広報誌は併設施設の他、行政等の関係各所、旭区社会福祉協議会を始めとした、子ども・障害・高齢者に関する福祉保健関係施設、病院等にも送付を行い、情報提供をしています。</p> <p>職員は積極的に地域の会合や行事に参加し、地域の方との顔の見える関係づくりを図ると共に、情報共有をしています。各部署で行う事業の紹介も広報誌の他に個別にチラシを作成して配るなどの周知を積極的に行っています。旭南部連合では、地区組織が作成する機関誌にケアプラザの情報や事業の内容を掲載して頂くことも行っています。また、HPを活用して、各部署の取り組みなどを若い世代に知って頂けるように取り組みを行っています。</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>資料:広報誌「あなたと優駿」ほか、ヒアリング:所長</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> <ul style="list-style-type: none"> ・広報誌「あなたと優駿」は、多くの情報がコンパクトにまとめられ見やすい紙面となっている。 ・地域の行事などに積極的に参加し、情報の共有化を図るとともに、広報誌やチラシの配布など積極的に行っている。また、旭南部連合自治会の地区組織の機関誌に、ケアプラザの情報や事業など掲載する取り組みを行っている。

(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> <p>受付窓口は地域活動交流職員が主に対応していますが、不在の場合にはすべての職員が対応できる体制を整えています。全職員は名札を着用し、職員であることが分かるようにした上で、利用者や来所者の方には挨拶や言葉かけを心を込めて対応するよう心がけています。来所者の方を立ったまま待たせないようすみやかに相談室等に誘導したり関係部署に繋いでいます。</p> <p>電話対応は、『はい、万騎が原地域ケアプラザ〇〇です。』と職員名を名乗り、相手の氏名及び用件を伺い担当部署や職員に伝えています。また、担当職員が不在の場合には、伝言ノートを利用するほか、直接メモ等で伝言する場合には、机上に内容がわからないよう配慮して貼付しています。</p> <p>通所介護職員等はユニホームを着用し、その他職員は清潔感のある服装としています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・受付は玄関を入ったすぐ正面にあり、来訪者にすぐに気が付く位置に配置されている。このため、初めての来訪者でも迷うことがない。受付職員の方は、笑顔で丁寧な対応である。立って待たせることがないように、受付の前に椅子も置かれている。 ・介護職員の方は明るいピンクのユニホームの着用でご利用者に分かりやすい。細かいところまで配慮されていることが窺われる。

(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>貸室の部屋別・時間帯別利用実績については、地域活動交流委員会で月ごとに昨年度との比較検討を行っています(昨年度の報告書類等を活用)。貸室利用人数の増加を図るため、広報誌の裏面に次月の自主事業の予定を掲載し周知を図り、地域住民の事業や地域活動の参加につながるよう配慮しています。</p> <p>利用者アンケートでは、いつも施設を利用されている方々には満足して頂いている。「職員の対応はいつも明るく気持ちが良い」、「指導が丁寧で親切で好感がもてる」、「避難訓練等にも参加し避難経路の確認ができた」、等の意見の他「調理器具などの備品を交換してほしい」、と言う意見もあった為、意見を反映して備品の交換などを行いました。</p> <p>委託事業では事業ごとに事業実施アンケートを取り、内容についての感想や、要望や気が付いたこと、今後望む事業等を記入して頂き、継続事業の際には改善を行う他、新規事業の企画案の参考にしています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・「調理器具を交換してほしい」という利用者の声に対し、すぐに対応している。このようにできることは迅速にという姿勢で臨んでいる。 ・近隣に横浜市二俣川地域ケアプラザが開所したことにより、貸室の利用率が減少していないか確認したが、影響はないとのことだった。いわゆる客離れは起きていない。当ケアプラザが、地域に根差し、親しまれていることの証ではないかと思われる。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・一時的に使いたいという利用者や来訪者へのサービスとして、「無料の貸出用車椅子」を備えている。 ・ケアプラザの建物には「優駿」の文字が掲げてあり、この地の歴史を感じさせる。法人所有の緑豊かな敷地内には、ケアプラザと同じ建物にある特別養護老人ホームのほか幼稚園と保育園が併設されている。このような環境にあって、園児たちとの交流もあるケアプラザとして貴重な存在となっている。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

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

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

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

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、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)>	
市より寄附(平成30年9月1日)を受けた「49インチ4Kテレビ」が地域活動交流の事務室に設置されている。	

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)> 資料:感染症予防マニュアル、感染症講習会(29年9月28日)の実施確認、ヒアリング:所長 <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

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>施設は貸室内床掃除やトイレ清掃などを職員が行う他、委託業者にフローワックス、ガラス・網戸、サッシレール、キッチンまわり、空調カバー・照明等の定期清掃を依頼しています。双方清掃記録をつけることで、利用者の方が気持ちよく施設をご利用いただけるよう努力しています。また、定期的に貸室内の温度・湿度の確認を行うことで施設内での環境への配慮を行っています。施設の空調設備等は毎年使用期間には専門の業者が点検・整備を行い、器具の交換や部品交換等を行っています。貸室の備品などは適時確認を行い、古いものは更新していくようにしていますが、利用されている方からの要望も受け、清潔に使いやすい施設になるように努めています。施設の植栽に関しては、造園業者による庭の草取り、植栽の手入れ等も行い、利用者が気持ちよく利用できる状態を保っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</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> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的に貸室内の温度、湿度の確認を行い、快適な環境で利用できるよう配慮している。 ・庭の草取りや植栽に関しては、造園業者により手入れ等を行い環境の美化に努めている。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・ケアプラザは、ワンフロアで移動しやすい構造となっている。 ・法人所有の建物で築25年となっているので、維持管理には十分留意されている。近年、予期せぬような台風、大雨などの自然災害も発生し、一層の備えが求められており、地元の消防署とも良好な協力関係を築いている。 <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:事務室、ヒアリング:所長</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>	

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>	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

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

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
虐待防止研修を全職員を対象として行った。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(5) 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>	

(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>同じ敷地内にある他の施設と共同して行う総合訓練に力を入れている。月に1回は施設内の動ける人で外へ逃げる訓練を行っている。年に1回は施設内にいる人すべてを外に出す訓練をしている。他の施設内にはほとんど動けない人がいるので、かなり大掛かりになる。しかし、その時には外で炊き出し訓練もするので、楽しみの一つとなっている。楽しい雰囲気の中で訓練を行うようにしていることは大変評価できる。</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>	

②協定書等のおおりに開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおりに実行されているかどうかについても漏らさず確認する。

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のおおりに開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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>来館者が見やすい掲示板に掲示している。</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>	

(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 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"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②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 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(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:研修報告書、ヒアリング:所長</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 看取り研修を全職員対象に行った。外部研修を受講した職員が、会議にて講師役となり、内容を共有した。</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>	

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>施設内研修を実施すると共に、横浜市や市社協、福祉サービス振興会主催の外部研修等を活用し、職種ごとに専門性を活かした研修に積極的に派遣しています。</p> <p>学んできた内容等は各部署や職員会議等で伝達し、資料等も配布し、日々の活動に役立てるようにしています。常勤、非常勤に関わらず、研修受講は勤務時間としており、研修費用は全額当館の負担とし、交通費等も支給しています。</p> <p>研修実施後は研修報告書を提出しています。外部研修や内部研修の開催情報については、都度全員に回覧し周知を図り、各々がスキルアップを図れるよう積極的な参加を促しています。部署によっては研修担当者を置き、自己啓発を支援し、相互が協力・研鑽し合う職場環境を重視しています。</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>資料:研修年間計画表、所長: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>研修は全額施設側の負担としている。また本人が希望するセミナーには参加してもらい、その先端知識を数多くの人と共有していることである。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

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

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)>
毎月定例の全体職員会議、朝のミーティング、毎月の各部署会議その他を通して、情報共有と伝達研修を実施しています。地域包括と地域活動交流、生活支援といった部署同士の会議も情報共有の為に行っています。また、地域の課題把握、検討のために区との月例の巡回会議を行うほか、民生委員児童委員連絡会や老人会、地区社協などといった地域の各種会合への参加を積極的に行っています。 施設の外側からの視点や地域情報を収集分析することにより、住民サービスや行政の方向性を考える機会にもなり、また職種を超えての情報共有や地域アセスメントが地域を包括的にとらえていく手段の一つとなっています。 職員がスキルアップのために資格取得を目指す場合にも証明書を速やかに発行するなどの後方支援を行っています。	ヒアリング:所長 <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)>
	職員の意思を尊重し、希望するセミナーへの参加を全額負担するなど、資金面での補助を充実させている。またセミナーに行っている時間を勤務時間としてカウントし、側面からの補助をする体制も整っている。

(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)>	

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>	

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>	

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>	

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:事務室内コンピュータ・パスワード設定・施錠付きキャビネット・シュレッダー、ヒアリング:所長 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納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)> 資料:会計管理組織図、ヒアリング:所長 <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)> 会計管理組織図を作成し、相互牽制体制も見える化している点が評価できる。	

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)> 資料:総勘定元帳、ヒアリング:所長 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング:所長 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費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> <p>蛍光灯の間引き照明や、各部屋のこまめな消灯、冷暖房の温度調整・冷蔵庫の整理整頓など、節電を行っています。逆に玄関先等来所者の多い場所は、LED照明に切り替えたり、天井埋め込み型の照明を露出型に改造したり、利用者に配慮しつつ、節電に取り組んでいます。夏の節電対策として冷房に、扇風機を併用するなど工夫しています。</p> <p>施設外回りの植木の散水には井戸水を利用しています。</p> <p>紙の使用に関しては、不要なコピー類を減らすため、部署間でのやり取りはメールでデータを送るなどの工夫をしています。</p> <p>なるべく勤務時間内で仕事が終われるよう、シフトを工夫し、会議の時間等も終了時間を設定して集中して行うようにしています。</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>現場確認:玄関LED照明、ヒアリング:所長</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> <ul style="list-style-type: none"> ・不要なものはすぐに捨て、空間の有効利用に努めている。また、照明のLED化を図るなど、節電にも努めている。 ・施設外回りの植木の散水に井戸水を利用している。

(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)>	
毎年3, 4月に目標を設定し、各部署ですり合わせを行い、今後の活動方針を設定するが、そこから全体の視点から見直し、より実効性の高い目標を設定していることが評価できる。	

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)> 資料:事業実績評価シート、ヒアリング:所長	
<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)>	

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 type="checkbox"/> 協議されていない	<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
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)> 資料:事業実績評価シート、ヒアリング:所長 <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>	

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>事業実績評価について、区とヒアリングを実施し、区からの助言等を参考に次年度の目標設定に反映できるよう取り組んでいます。 年2回の運営協議会で、事業報告を行い各委員からの意見や質問、助言を受け止め、取り組んでいます。 事業実績評価の結果を各部門で会議にて検討、次年度に活かせるよう検討しています。</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>資料:事業計画書、ヒアリング:所長</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>身近なところから細かく目標設定を行い、着実にクリアしていることが評価できる。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・地域に開かれた施設を目指し、地元の人たちと接する時は幅広く使ってもらえることを意識して行動されている。 ・施設内では、部門間の垣根を越えて行動することを念頭に置き、情報共有を積極的に行っている。常に話し合いを通して、複合的な支援を目指していることが評価できる。 <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>

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>万騎が原・旭南部地区の地域福祉保健計画については、区職員、区社協職員と支援チームを組織し、協働して事業推進を図っています。</p> <p>介護予防事業については横浜市の方針に沿って実施、旭区福祉保健センターと協働し実施しています。</p> <p>旭区認知症をみんなで支えるまちづくり事業の一環として認知症サポーター養成講座を実施したり、認知症初期集中支援事業に参加するほか、認知症をテーマとした講座を区とも協力しながらシリーズ化し実施しています。</p> <p>地域活動交流については自主事業や共催事業において、地域住民にとってより魅力のあるような企画を立ち上げ、多世代からの参加者を見込んで、参加率、稼働率を上げられるよう工夫しています。</p> <p>生活支援体制整備事業においては、旭区食品スーパー・ドラッグストア配達サービス一覧を区、区社協、ケアプラザ共催で作成し地域や関係団体への情報提供に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</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> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業や共催事業において、若い世代の参加者を増やす取り組みに工夫をされており、新しい企画として親子で参加できる「こども日本舞踊」を実施し、成果をあげている。 ・生活支援体制整備事業において、この地区の立地的な課題への取り組みとして、「旭区食品スーパー・ドラッグストア配達一覧」を区、区社協と共同で作成し、地域や関係団体への情報提供に努めるなど、地域の実情に即した活動を展開し、実績をあげている。
<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>包括レベル地域ケア会議においては、地域の公園活用をテーマに、万騎が原・旭南部地区の実情や課題を把握し、地域のニーズに即した働きかけを検討しています。</p> <p>各部署が協力しながら、万騎が原商店街で認知症カフェの開催を目指して企画準備を行っています。</p> <p>地域ケアプラザが地域に開かれた存在となる為、近隣の小・中学校からのボランティアの受け入れや、個人のボランティア受け入れを行うほか、市の職員や教育学部の介護体験、看護学生の地域看護実習の受け入れ、社会福祉士資格の実習受け入れ等を年間を通して行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</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> <ul style="list-style-type: none"> ・この地域には小さな公園が多くあるが、遊ぶ子ども達も少なくなり、空いている状況が多く見られることから、現在、ラジオ体操での活用へ支援活動を行っているが、もっと範囲を広げ幅広く活用できないか検討している。ケアプラザ内のことだけにとどまらず、地域の実情を知り、積極的に貢献しようとする姿勢は、評価できる。 ・学校や個人のボランティア、市職員や学生などの実習等、年間を通して、幅広く受け入れている。 <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>