

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市星川地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名： 株式会社 ソートフル

平成31年3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)運営目標	30
(6)組織運営及び体制全般(その他)	31
<b>V. その他</b>	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"> <li>・地域の身近な相談窓口(福祉総合相談窓口)として看護師、社会福祉士、主任ケアマネジャーを配置し、福祉保健に関する相談を受け、必要な情報の提供や関係機関への連絡調整を行い、課題解決を図っています。</li> <li>・積極的に地域に出向き、出前講座の実施や地域行事のサポートを行い、地域住民と顔の見える関係づくりに努めています。</li> <li>・法人で作成した「ブルーライトヨコハマ体操」を自治会町内会の夏祭りや運動会などでを行い、地域団体に動画の貸し出しを行いご利用いただいています。</li> <li>・自主事業実施の際には、アンケート調査を行い次の事業運営に生かすとともに、参加者が担い手となるような働きかけを行っています。</li> <li>・定期的に発行する広報紙やホームページで事業の案内を行ったり、貸館の空き状況をお知らせしています。</li> <li>・民生委員児童委員をはじめとした地域の様々な役割を担っている方々と連携し、困りごとの解決に向けて協議を重ねています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・積極的に地域に出向き、自治会長や民生委員児童委員など地域のキーパーソンにお願いし、自治会館や集会所で介護予防や認知症講座などを住まいから近い場所で開催しています。</li> <li>・地域と連携しながら法人内の福祉用具の専門相談員やヘルパーなどを講師として出前講座を実施しています。また法人のスケールメリットの強みも生かし、様々な福祉分野でのサービスを提供しています。</li> <li>・広報紙「かるがも通信」を毎月2,000部発行し、公募で選ばれたかるがものイメージキャラクター“ほっしー”は広報紙に掲載の他、イベントには“着ぐるみ”で参加し、かるがもの愛らしいキャラクターが事業所の広報と集客に効果を発揮しています。</li> <li>・法人で作成した「ブルーライトヨコハマ体操」を自治会町内会の夏祭りや運動会などでを行い、地域団体には動画を貸し出し、保健活動を応援しています。</li> </ul>
II ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者や障がい者、乳幼児など地域の様々な方々が利用されるので安全確保と、設備が正常に作動することを最優先とし、館内の清潔保持に努めています。</li> <li>・設備の保守点検については、専門業者に委託のうえ、不具合の早期発見に努めるとともに適切な修繕計画を作成し、建物の総合管理を行い事故防止に努めています。</li> <li>・貸室の日常清掃については利用団体に使用後の清掃協力を求め、使用後の点検を職員が行っています。また、貸室利用団体の協力により、「調理室大掃除」を年2回実施し、誰もが気持ち良く使える貸室の環境整備を行っています。貸室以外の箇所は毎日委託業者が清掃し、作業完了報告書を職員が確認します。合わせて毎月施設点検日を利用し、専門業者による定期清掃を行っています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・この事業所は、複合施設「かるがも」の1・2階を使用し、3階、4階は、他の事業所が使用しています。施設を効率的に運営していくために、区役所も参加する「かるがも連絡会」を毎月開催し、それぞれの事業所の特性や専門性を活かして、意見・情報交換を行い、建物管理に関する案件を処理し、適切な維持管理が行われています。</li> <li>・日常清掃は、業者により、トイレの石鹼水やトイレットペーパーの補充を含めて行われ、作業完了報告書を確認しています。職員も定時に目視点検を行い、気付いた箇所があれば清掃を行うため、館内は清潔に維持されていることが確認されました。</li> <li>・看護師が中心となり、感染症や食中毒の研修を年2回行い、感染症の発生防止に取組み、トイレにも感染症予防の手洗い励行のチラシを掲示し、利用者への注意喚起も行っていきます。</li> </ul>

<p>III ・緊急時対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時(事故・急病・災害等)に備えて対応マニュアルや連絡網を整備しています。急病時には適切に対応できるようAEDを設置しています。定期的にAEDを含む救命救急研修を実施しています。</li> <li>・事故やヒヤリハットはただちにミーティング等で事実を伝え、注意喚起を促します。また、全体会議で事故事例の分析を行い、業務改善に向けた検討を行っています。</li> <li>・「かるがも」全館で年2回の火災を想定した防災訓練を行い、通所介護利用者も全員参加で避難、誘導、通報、消火の訓練を行っています。また、星川地域ケアプラザ単独で水害発生時の避難訓練を通所介護利用者を中心に実施しています。</li> <li>・防犯への対策については、夜間職員不在時には警備会社による機械警備を実施しています。また、窓口にカラーボールを準備し、犯罪に対応しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故やヒヤリハットは、直ちにミーティングなどで、事実を伝え、職員に再発防止の注意喚起を行います。事業所内だけでなく法人全体の事故やヒヤリハット事例のうち、関連のある事例を全体会議で取り上げ、分析を行い、業務改善に向けた検討を行っています。</li> <li>・「かるがも」全館で、消防署の指導の下、年2回の火災を想定した防災訓練を実施し、貸室の利用団体や通所の利用者にも協力をお願いして参加いただき、避難、誘導、通報、消火訓練を行っています。また当施設は帷子川に沿っており、1階を使用していることから、利用者も参加して水害発生時の避難訓練も行っています。水害時の避難経路図も掲示して利用者へ周知しています。</li> </ul>
-----------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
<p>IV ・組織運営及び体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人本部と連携して事業運営に支障が無いよう基準を遵守して人員配置を行っています。</li> <li>・年度初めに各職員が業務目標を立て中間期には進捗状況を確認し、年度終わりに自己評価を行い、所属長との面接の中でPDCAサイクルを確認することで次年度の業務に生かしていく手法を取り入れた人事評価を行っています。</li> <li>・法人において、福祉、医療の専門職としての能力向上のため、OJT体制を充実させるとともに階層別や課題別研修など年間計画を作成し実施しています。また、新人教育や採用年次による定期的な研修やフォローアップ研修を実施し、質の向上を図るとともに資格取得の支援も行っています。また、事業所内研修も毎月行っています。</li> <li>・毎月実施される法人の管理職会議やケアプラザ所長会、各事業担当の専門職会議等の内容を毎月の職員会議で伝達し共有しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書・事業報告書や利用者アンケートなどの書類が閲覧用として、ファイルボックスに入れて、受付に置かれていますが、利用者に分かりやすいようにファイルボックスに大きく閲覧用と書類の名前を書き、表示し、情報開示に積極的な点は、評価されます。</li> <li>・年度初めに、法人の年間研修計画と事業所の研修計画が作成され、法人の研修計画は、階層別と課題別があります。職員は、研修の選択肢が広く、恵まれています。一方では、毎年研修履歴カードを作成し、研修が各職員に平等に受講できるよう管理するなど、研修体制が整備されています。</li> <li>・この法人は、横浜市で20事業所の地域ケアプラザの指定管理者であり、毎月、所長会議や専門職会議で、横断的な情報交換や法人全体をカバーする苦情や事故を検討するサービス向上委員会の情報も収集し、この事業所の運営改善と利用者サービスの向上に活用しています。</li> </ul>
<p>V ・その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・担当エリアの方々との顔の見える関係が継続できるよう、お食事会、運動会、夏祭り、秋祭り、サロン等様々な地域行事に参加しています。</li> <li>・お住まいの身近な場所での参加しやすい環境の中で、地域の求める事業を展開することを心掛けています。自治会や町内会の会館をお借りして介護予防講座や認知症サポーター養成講座など、ケアプラザから離れたエリアを対象とする行事は出来るだけお住まいから近い場所での開催に努めています。</li> <li>・施設を効率的に運営していくために保土ケ谷区役所も参加する「かるがも連絡会」を毎月開催し、それぞれの施設の特長や専門性を活かして意見・情報交換を行い、建物管理に関する案件処理を行っています。</li> <li>・職員がローテーションで勤務しているため、毎朝のミーティングや毎月の職員会議を通してお互いの事業の進捗状況を確認しています。また、各自の行動予定表を共有し、協力体制を作っています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・生活支援体制整備事業では星川地区見守り連携連絡会を開催しています。保土ケ谷区独自の「あんしん訪問員」研修会に協力し、高齢者の見守りなどを一緒に考え取り組んでいます。</li> <li>・「ほっしいーのわいわいフェスティバル」を約200人のボランティアの協力で毎年11月に開催し、今年度の来場者は2,000人に達しました。区内の子育て・次世代育成支援の情報提供にも役立っています。</li> <li>・「サロンほしかわ」はボランティア講師の協力による趣味を通じた交流の場として編み物・カラオケ・習字・折り紙などのコーナーを設けています。干支の折り紙と習字を組み合わせたクリスマスカード作りを行うクリスマス交流会は好評で、継続事業となっています。</li> <li>・男性ボランティア扮するサンタが子育て支援施設などに出張し、団体が用意したプレゼントを渡すなど、子どもとのふれあいを大切にしています。</li> </ul>

# I. 利用者サービスの向上

## (1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成30年10月から1ヶ月掛けて利用者アンケート調査を実施、合計463件の回答がありました。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 回答者の内訳は通所介護42件、地域活動交流・生活支援体制整備241件、地域包括支援センター8件、介護予防・居宅介護108件、事業参加者64件。ケアプラザの機能ごとにきめ細かく実施しています。職員の対応・施設に関する評価で不満と回答したのは平均5%となっており、施設利用者の満足度は高い。	

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)> 職員会議議事録、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)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)> 職員会議議事録、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)>	
アンケート調査結果から窓口対応について抽出した課題に対して、窓口にベルを置くことにより、来館された利用者にはお待たせすることなく迅速且つ丁寧に対応することができています。	

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)> 館内掲示(振り返りシート貼付)、目視確認 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	



## (2) 意見・苦情の受付・対応

### ①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input 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"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>ご意見ダイヤルの情報は1階の窓口に貼付している他、2階にも掲示しています。</p>	

### 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 checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>受付窓口に筆記用具も備え、ご意見箱を設置しています。</p> <p>&lt;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)&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>ご意見箱は2階にも設置され、利用者が職員を意識することなく、意見を書き投入できるよう配慮しています。</p>	

### 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 checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
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>館内掲示、目視確認</p> <p>&lt;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)&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>1階と2階に仕組みのフロー図を掲示、目視確認</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>「マンションエントランスを通らず、近道をしてマンションに立ち入った。自転車は管理人に置き場を確認し、所定の位置に置くように。」「屋上の機械から異音が出てうるさい。」と一年間でこれら2件だけの苦情が寄せられたが、いずれも関係者に対して周知徹底し速やかに改善がなされています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>苦情受付記録、目視確認</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	



⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      苦情受付記録                      &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>・施設で行っている事業内容については、ケアプラザのホームページや毎月発行の「かるがも通信」で広報を行っています。</p> <p>・地域向けに毎月発行している「かるがも通信」やケアプラザのホームページに今後開催予定の自主事業を掲載し、申し込み方法や連絡先などの情報を広く提供し、担当エリアの自治会町内会に回覧と掲示板の掲示をご協力いただき、病院クリニック、公的施設、学校等に配架を依頼しています。自治会未加入の世帯や若い世代では、インターネットの活用率が高く、ホームページが有効な広報手段となっています。</p> <p>・貸室の空き状況も2週間ごとに情報を更新して発信しています。また、各地域で開催する事業の折にも、施設の利用方法や役割などを伝えPRを行っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>広報紙「かるがも通信」、ホームページ、館内配架・掲示物(チラシ類)、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>・区在宅医療相談室と自治会や薬局にも協力していただき、訪問診療・介護予防に関する出張講座を3回シリーズでマンションの集会室を借りて実施しています。出張講座の様子は地域に幅広く提供しています。</p> <p>・自治会町内会への加入率が低い若い世代はインターネットの活用率が高いことから、ホームページ掲載の事業の案内や情報提供が有効な広報手段の一つとなっています。</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; 施設利用申込書、貸室申込簿</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>施設利用申込書には個人情報に配慮して利用団体の会の名前だけを記入して頂くことにしています。予約申し込みが重複した場合はトランプによる抽選で決定し、公平な方法で行っています。</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>&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; 平成30年10月9日“人権研修(高齢者虐待とは何か)”をテーマに実施。</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>	

#### (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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、星川地域ケアプラザの地域版広報紙「かるがも通信」を約2,000部作成しています。自主事業の開催案内や地域包括支援センターからの情報、協力医のコラム、ボランティアや貸室団体の紹介など多彩な内容で、イメージキャラクター“ほっしいー”のイラストなどを使用しながら見やすくなるよう工夫しています。</li> <li>・広報紙やチラシは、担当エリア内の自治会町内会に依頼して回覧と掲示板への掲示をご協力いただいています。また、病院やクリニック、公的施設、学校等に配架をお願いしています。</li> <li>・ケアプラザのホームページにも事業の案内や情報を掲載し、幅広く情報が伝わるよう工夫しています。</li> <li>・広報よこはま保土ヶ谷区版にも、毎月事業開催の案内情報を掲載しています。</li> </ul>	<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>広報紙「かるがも通信」、自主事業計画ファイル、ホームページ</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙「かるがも通信」を毎月2,000部発行し、公募で選ばれたかるがものイメージキャラクター“ほっしいー”は広報紙に掲載の他、イベントには着ぐるみで参加し、事業所の広報と集客に効果を発揮しています。</li> <li>・事業所には、看護師・社会福祉士・主任ケアマネジャーを配置し、福祉保健の総合相談窓口として地域のあらゆる課題に取り組んでいます。クリニックや薬局、エリア内の施設を訪問し広く積極的にPRしています。</li> </ul>

#### (5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・複合施設の1階に窓口があるため、総合窓口と捉えられることもありますが、職員はその都度丁寧に対応し、質問や問い合わせに対応しています。「たらいまわし」の対応にならないよう他事業所への案内は内線電話での確認後に行うようにしています。来館での相談があった場合には、プライバシーに配慮し、相談コーナーが来館者からは見えなように工夫しています。また、相談室があることを相談者に伝え、希望があれば案内しています。</li> <li>・職員の身だしなみについては、社会人として相応しい服装を心掛けています。電話対応については、まず施設名と対応者名を名乗り、丁寧な対応を心掛けています。対象者が不在の場合には、伝言メモを個人用メモファイルの中に収納し紛失に注意しています。伝言を受けた職員は折り返しの電話連絡を必ず入れるようにし、失礼のない対応を心掛けています。相談や電話対応時に職員不在とならないよう当番制を設け対応しています。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・電話対応に当たって、対応する職員が不在の場合、伝言メモを他人から見えない様にバインダー形式の個人用のメモファイルに入れ、帰宅時には引き出しに収納して鍵をかけ個人情報の保護管理を徹底しています。</li> <li>・職員が不在とならないよう必ず正規職員が在席して適切な接遇を実施しています。</li> </ul>

## (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>・昨年度のアンケート結果及びご利用者のご意見を各担当が分析し、改善策を検討しました。ご意見を基に貸室登録団体の説明会&amp;交流会で避難方法や経路図について説明を行うとともに、全部屋に経路図を掲示しています。</p> <p>・貸室については、ケアプラザの自主事業で定期的使用する日時を館内に掲示し、地域の方が円滑に使用できるよう工夫しています。また、夜間帯の貸室使用率が低いため、ホームページや館内の掲示等で空き状況を案内し利用の促進を図っています。</p> <p>・今後も利用率の向上のために利用方法などのお知らせを広報紙やホームページ、自主事業や地域活動などで行っていきます。また、福祉保健活動以外の活動で部屋を利用する目的外利用団体にも部屋貸を行っていきます。</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> <p>・出前講座の実施や地域の夏祭りや運動会では運営などに協力し、積極的に地域に出向き、地域住民との信頼関係の醸成に取り組んでいます。</p> <p>・認知症の当事者・家族を支えたいと地域の有志で立ち上げた「ネーブルの会」が主催する「ネーブル倶楽部」を隔月開催し、お茶を飲みながら介護体験を話したり、認知症の知識を学んだり、みんなで歌ったりと、ホッとくつろげる場を提供し理解と周知を図っています。</p>

## (7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p>＜評価で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>・積極的に地域に出向き、自治会長や民生委員児童委員など地域のキーパーソンにお願いして、自治会館や集会所で開催しているサロンなどで介護予防や認知症講座などを行っています。法人には介護技術の専門家や福祉用具の専門相談員が在席しており、地域で開催する出前講座・講演などで講師として協力を得ています。また法人のスケールメリットの強みも活かしながら様々な福祉サービスを提供しています。</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>

## 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)>	
この施設は、複合館であることから、毎月、5事業所による連絡会を開催し、施設の課題や不具合などを話し合う機会としています。	

#### 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)>	
日常清掃は、トイレの手洗い用の石鹸水やトイレトペーパーの補充も含めて、業者に委託し、清掃作業完了報告書を終了後に提出いただき、職員が清掃状況を確認しています。	

## (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)>	
利用者が、部屋の利用後に、部屋別利用報告書を提出いただき、利用者が使用中に気付いた不具合は、報告いただくと共に、終了後は、職員が確認します。また職員が随時、目視点検を行い、損傷などに気付いたときは、すぐ対応しています。	



### (3) 施設衛生管理業務

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

※「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」(厚労省平成17年6月28日)及び「高齢者施設等における感染症対応の手引き」(横浜市健康福祉局平成18年6月)等に準じて、年1回以上、すべての職員に対し、研修を実施しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<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;            資料(研修計画・研修報告書・議事録・研修資料)・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、その理由について記述して下さい。(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;            集合研修の形態では、通常、年に1回の実施ですが、今年度は年2回実施しています。産業医も参加する衛生委員会で「手洗い」についての話題が出たためであり、手洗いチェッカーを使用した研修を急遽実施し、改めて手洗いの重要性や洗い方の再確認が行われました。ノロウィルス対策については、対策DVDを利用した研修も行われており、テーマに応じた最適な研修となるよう工夫されています。</p>	

#### ②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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>	

#### ③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常清掃、定期清掃、外構清掃や手洗い石鹸水、トイレトペーパーなどの消耗品補充については業者委託し、作業完了報告書を終了後に提出してもらい、職員が確認指導しています。</li> <li>・職員の目視点検も随時行い、気づいた箇所があればその都度清掃を行い、美化に努めています。</li> <li>・植栽については、業者委託し、定期的を選定や落ち葉、雑草処理を行い、維持管理しています。また、ボランティアの方々が落ち葉ひろいや雑草処理を行ってくださっています。</li> <li>・貸室利用者にはごみの持ち帰りをお願いし、発生量の抑制に努めています。</li> <li>・施設設備の維持管理については、専門業者に委託しています。不具合については「かるがも連絡会」で検討し改善を図っています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認・資料(作業完了報告書)・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>植栽に関しては、作業所に依頼し、夏季を中心として年8回剪定や下草の処理等を行っています。また、地域のボランティアが花壇の手入れ等を行っており、植え替えなどについて随時実施されています。こうした取組みは、協定書以上の作業を行っているだけでなく、地域の方々との交流の場としても機能している点が評価されます。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>複合館「かるがも」の建物、設備の維持管理は、区役所以外の4事業所が分担して業者と契約して管理しています。毎月、区役所を含めた5事業所で連絡会を開催し、それぞれの事業所の特性や専門性を活かし、意見・情報交換を行い、建物管理に関する案件を処理し、適切な維持管理を行っています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>



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;                      現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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	
<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)>  通所介護部門のドライバーは、送迎前のチェック表を必ず確認して、事故防止に取り組んでいます。	

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)> テーマ:ヒヤリハット事例勉強会 対象者:職員・スタッフ全員 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 事故の起きやすい通所介護部門では、毎日の朝のミーティングで、ヒヤリハットや事故事例の周知を1週間程度連続して行い、関係するスタッフに情報が行き渡るように工夫して取り組まれています。また、通所介護以外の部門にも事例の周知は図られるのに加え、法人全体での事故事例やヒヤリハット事例の収集・分析を行っており、法人から寄せられる情報についても、参考になる事例を取り出し勉強会を実施しています。	

#### (4) 事故対応業務

##### ①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 事故の発生予防又はその再発防止に関する研修(事例検討)／デイスタッフ・職員 AED研修／デイスタッフ・職員 ヒヤリハット・事故発生緊急時の対応に関する研修(事例検討)／デイスタッフ・職員 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  AEDの取扱い研修は、毎年、保土ヶ谷消防署にご指導を受け、行われています。	

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  緊急時の連絡先については、官公署等を除き掲示等は原則として行っていません。これは、個人所有の携帯電話なども含まれるためであり、個人情報保護の観点から、必要な人に必要な分だけの情報を配付するように配慮されています。なお、緊急連絡網はパート職員を含め全スタッフが含まれており、連絡先が配付されています。	



## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>福祉避難所として、災害時の避難所開設マニュアルを整備しています。毎年2回、かるがも全館の合同の防災訓練を実施し、貸し館の利用団体や通所の利用者にも参加いただき、避難、誘導、通報、消火訓練などを地元の消防署の指導のもと行っています。訓練の反省の際に明らかになった課題について検討し、改善策を講じており、PDCAサイクルが有効に機能しています。</p>	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>帷子川沿いの施設のため、大雨時に備えて、洪水の避難訓練を実施すると共に、「かるがも水害時避難経路図」を館内の要所要所の掲示し、利用者にいざという時に、迷わず行動できるよう周知しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ヒヤリハット事例の報告数が少ないため、様式の簡素化等、負担が少なく報告できる方法も考慮するとよいと思います。</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協定書等のとおりの開館しているか？

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

※指定管理者の責に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>&lt;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)&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>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>館内の受付に事業計画書・事業報告書を入れたファイル入れを置いています。</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>受付に事業計画書・事業報告書と利用者アンケート、介護保険説明書を入れたファイルボックスが置かれています。その上、「閲覧用」として書類名を書いたチラシをボックスの前に貼りだし、利用者に分かりやすく案内を出しています。</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 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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>法人の研修計画とは、別に、事業所主催年間研修計画を研修担当者が作成しています。研修計画は、12項目あり、毎月1回程度研修が行われています。これとは別に法人研修は、2ヶ月前の法人の所長会で、リマインドされるので、事業所に持ち帰り、職員に伝達し、希望者を募ります。</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>&lt;確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>事業所研修計画、ヒアリング</p> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>テーマ:介護技術、個人情報保護及びプラバシーの保護、コンプライアンス他 対象者:職員・スタッフ全員</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎月1回の職員会議では、研修が実施されることが多く、研修に参加できなかった職員・スタッフには、回覧し、回覧後捺印をすることにより伝達研修の確認が行われています。</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>&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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年、年度当初に研修計画を立案し、法人内・事業所内研修を行っています。法人内研修は研修委員会において階層別や課題別に計画を立てて、参加申し込みが余裕を持ってできるように2か月以上前に予告を行い、参加希望者がスケジュール調整を行いやすくしています。</li> <li>・事業所内研修は、デイサービス会議など定例で行っている会議時に行うようにしており、参加率は非常に高くなっています。</li> <li>・職員は各自研修履歴カードを作成して、過去の受講履歴を管理し、各職員が平等に受講できるように調整を図っています。</li> <li>・外部研修にも積極的に参加できるよう、郵送やファックスで送られてくる案内文などは回覧で周知しています。内容やテーマにより、業務研修として参加できる体制を作っています。業務で参加した場合には、他の職員にも還元できるよう受講内容の伝達研修を行っています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>研修履歴カード、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年度当初に法人内・事業所内研修が立案され、法人内研修は、階層別や課題別に研修があり、加えて、外部の研修にも積極的に参加できるよう案内文などを回覧し、職員に周知しています。職員は、研修の選択肢が多く、参加しやすい環境にあります。</li> <li>・毎年各職員の研修履歴カードを作成し、過去の受講履歴を管理し、各職員が平等に受講できるよう調整できる仕組みがあります。</li> </ul>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
<b>評価機関 記述</b>	
<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;            研修報告書、ヒアリング</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>法人内研修や外部研修を受講した職員は、研修報告書を作成し、回覧または、部門毎の会議や全体会議で伝達研修を行い、情報を共有しています。</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)>	
受付業務を担うサブコーディネーター用として「サブコマニュアル」と称するマニュアルがあり、地域活動交流の手引き、利用ガイド、貸室予約業務など受付に必要な業務を詳しく記載したマニュアルがあり、業務ごとにインデックスを付けて、探しやすい工夫がなされています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人内外で行われる各専門職員の階層別研修や勉強会などに担当者を参加させています。その受講内容は職場内の会議で伝達したり回覧をして事業所としてのスキルアップを図っています。</li> <li>・法人本部のサービス管理室で法人内事業所に寄せられたご意見や苦情、事故報告などを法人全体で組織するサービス向上委員会で検討し、事業所内でも職員会議等で改善策の検討を行っています。</li> <li>・地域包括支援センターと生活支援体制整備事業担当の職員については、毎月区役所職員とカンファレンスを行い、要援護者情報についての意見交換、情報共有を行っています。</li> <li>・職員やスタッフ間の情報共有については、横浜市や法人本部からの伝達事項を職員会議等で周知したり、プリントアウトして回覧を行っています。急ぎの案件についてはメール配信を行い、職員全員が揃うことの少ないローテーション職場である故の工夫をしています。</li> </ul>	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)>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人内外で行われる職員の階層別・課題別研修や勉強会などに担当者を参加させ、受講内容は、職場内の会議で伝達したり、回覧して事業所全体のスキルアップに取り組んでいます。</li> <li>・職員間の情報共有は、毎朝のミーティングで日常の仕事の情報共有を行い、急ぎの案件については、メール配信を行い、職員全員が揃う事の少ないローテーション職場であるがゆえの工夫がなされています。</li> </ul>

### (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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<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 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"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<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)>	
法人のホームページでも、個人情報保護方針を公表しています。	

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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	
<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)>	
個人情報保護については、毎年度始めに、研修を行うだけでなく、6月には、地域ケアプラザ個人情報漏洩防止チェックシートを全職員で行い、更に9月に2回目の個人情報取扱いの研修を行い、個人情報保護への研修を徹底しています。	



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>&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> <p>法人の情報セキュリティマニュアルの個人情報の適切な取扱いに基づき、適切な手段で収集しています。</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>&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> <p>団体登録申請書は、「個人情報、目的外には使用しない」旨の記載された書式を使用しています。貸室利用申込書は書式を更新し、申込者は団体名のみとして、個人名を記載しない書式に変えました。</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、パスワードの使用、シュレッダーの使用 <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)>	
地域ケアプラザ個人情報漏洩防止チェックシートを毎年実施して、職員に漏洩防止の意識付けを行っています。	

#### (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？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている
<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている	<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: )
<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<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;                      会計伝票、ヒアリング</p> <p>&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>&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>経理担当が起票し、所長が決裁する方式で、ダブルチェックの仕組みになっています。</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 checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している
<input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<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</p> <p>&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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<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;                      現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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;経費削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>  <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月、建物管理の委託業者が定期点検を行っており、不具合を発見次第迅速に対応し、早い段階での修復、改善を行うことにより大規模な修繕にならないような予防的処置を含めた対応を行っています。</li> <li>・貸室使用者にはゴミの持ち帰りを徹底していただき、経費削減に努めています。</li> <li>・冷暖房は、衣類の調節により省エネに配慮した温度調整を心掛けています。照明も不要な個所は消すなど貸室利用者にも協力いただいています。</li> <li>・自主事業においては、受益者負担の観点から材料費や講師料などの一部を参加者にご負担いただいています。</li> <li>・事務用品や車両のリース、高額な物品の購入や契約では電子入札を基本とし、消耗品は見積もり合わせを行っています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の、建物管理の委託業者が定期点検を行っており、不具合を発見次第迅速に対応し、早い段階での修復、改善を行うことにより大規模修繕にならぬよう予防的処置を含めた対応を行っています。</li> <li>・高額な物品・大量に消費する物品の購入や契約は、法人本部が電子入札を行い、規模のメリットを生かした購入・契約を行っています。</li> </ul>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input 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)>	

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)> 平成29年事業実績評価、ヒアリング	
<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 checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリング</p> <p>&lt;協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p>   <p>・目標設定については、年度当初に事業所の全体目標を定め職員に周知するとともに掲示し、認識し共有できるよう工夫しています。委託部門においては、事業実績評価シートの振り返りにより自己評価を行い、介護保険事業については事業報告書の作成時やアンケート調査でのご意見を基に振り返りと対策の協議を行っています。また、法人で組織する各専門職会議の場においても年度当初の目標を定め、年度最後の会議において振り返りと次年度の目標設定を行っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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>・目標設定に際しては、前年度の事業業績評価シートの振り返りにより自己評価を行い、それを踏まえて、部門毎に計画を立案し、所長が纏め、事業所の新年度の全体目標を定め、職員に周知するとともに、事務所内に掲示し、いつも目標が認識共有できるよう工夫しています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&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>本法人は、横浜市内で20事業所の地域ケアプラザの指定管理者を担っており、毎月所長会議や専門職会議を行い、ケアプラザ間で起った課題や良い事例などの情報共有や法人全体の苦情や事故を検討したサービス向上委員会の情報などを、各事業所は、持ち帰り、各事業所の運営に生かし、利用者サービスの向上に結びつけるアドバンテージがあります。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>



## V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第三期保土ヶ谷区地域福祉保健計画において、保土ヶ谷区役所、保土ヶ谷区社会福祉協議会とともに地区支援チームとして協働し、地区別計画の推進を図っています。</li> <li>・ほどがや区民まつりでは、区役所事業企画担当と区内地域ケアプラザとで協働してブースを出展し、地域ケアプラザの紹介やイベントを行いました。</li> <li>・地域包括支援センターと生活支援体制整備事業担当職員と保土ヶ谷区役所高齢・障害支援課職員とで毎月カンファレンスを行い、個別ケースや地域の課題解決に向けた話し合いを重ねています。</li> <li>・保土ヶ谷区子育て支援連絡会の星川地域エリア別連絡会の事務局として保土ヶ谷区役所こども家庭支援課、幼稚園、保育園、主任児童委員、福祉施設を結び、星川地域ケアプラザのお祭りである「“ほっしいー”のわいわいフェスティバル2018」ではメンバーが連携して情報発信やこども向けのイベントを開催しました。</li> </ul>	<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>第三期保土ヶ谷地域福祉保健計画・生活支援体制整備事業・「ほっしいーのわいわいフェスティバル」の記録</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・生活支援整備事業では地区見守り連携連絡会の開催、保土ヶ谷区独自の「あんしん訪問員」研修会を実施し高齢者の見守り等の協力に取り組んでいます。</li> <li>・複合館かるがもで毎年11月に開催される「“ほっしいー”のわいわいフェスティバル」は本年37団体200人のボランティアの協力で福祉バザー・模擬店などが企画され、来場者は2,000人に達しました。区内の子育て・次世代育成支援の情報提供に役立っています。</li> </ul>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・星川地域ケアプラザの所在する「かるがも」は、他に保土ヶ谷区福祉保健活動拠点(保土ヶ谷区社会福祉協議会)、保土ヶ谷区生活支援センター、ふれあいショップクレヨン、保土ヶ谷区役所会議室の入る複合館です。この施設を効果的に運営していくために「かるがも連絡会」を毎月開催し、それぞれの持つ特性や専門性を活用し、意見・情報交換を行い、建物管理に関する修繕などをここで決定しています。</li> <li>・毎年11月には「“ほっしいー”のわいわいフェスティバル」を開催し、幅広い年齢層の方々に参加していただき、異世代交流の場となっています。</li> <li>・かるがも全館で実施する防災訓練を年に2回実施しており、訓練当日は貸室の利用団体にも参加協力を求め、通所介護のご利用者全員に訓練参加をお願いしています。</li> <li>・法人で作成した「ブルーライトヨコハマ体操」は地域の運動会などのイベント時にも活用していただいています。</li> </ul>	<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>かるがも連絡会、チューリップ・ブルーライトヨコハマ体操DVD、2018フェスティバルファイル</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「サロンほしかわ」はボランティア講師の協力で趣味を通じた交流の場として編み物・カラオケ・習字・折り紙などのコーナーを設け、干支をモチーフにした折り紙と習字を組み合わせ作成したクリスマスカード作りは好評でクリスマス交流会は昨年から継続事業となっています。</li> <li>・男性ボランティア扮するサンタが子育て支援施設やクリスマス会に出張し、団体が用意したプレゼントを渡すなど、子育て支援活動へとつながっています。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## ◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類:基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
<b>I. 利用者サービスの向上</b>		
(1) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果等の公表媒体	基本協定書における利用者の声に基づく自己評価の項目
(2) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類	公募要項における苦情・要望についての項目
(3) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料	基本協定書における人権の尊重の項目
(4) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	地域ケアプラザ業務運営指針の広報活動や情報発信の項目
(5) 職員の待遇	-	-
(6) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(7) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳	基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料	「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」及び「高齢者施設等における感染症対応の手引き」に基づく項目、及び基本協定書の廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
<b>III. 緊急時対応</b>		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	基本協定書における緊急時の対応の項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料	基本協定書における防犯対策に関する項目、公募要項における警備業務、保守点検に関する事項等の項目に関する項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料	基本協定書における事件・事故等の防止及び対応体制についての項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料	基本協定書における事件・事故等の防止及び対応体制についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書	基本協定書における災害等発生時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
<b>IV. 組織運営及び体制</b>		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌	公募要項における施設の概要・職員の配置・業務の基準・評価についての項目及び介護保険法の配置基準
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル	地域ケアプラザ事業実施要綱における職員の資質向上と意識啓発の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料	基本協定書における個人情報の保護についての項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書	-
(5) 運営目標	地域ケアプラザ事業実績評価評価シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
<b>V. その他</b>		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
I 利用者サービスの向上	(1) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	<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	
		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？	<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 特に課題がない 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 特に課題がない 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？	<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 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 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？	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない 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？	<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		
		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？	<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		
		③苦情解決の仕組みがあるか？	<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		
		④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	<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		
		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？	<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		
		⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	<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		
		⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	<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		
	(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？	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 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？	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 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)	<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		
		不備の数	0	0		
	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？	<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	
			②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	<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	
		(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？	<input checked="" type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない	
			②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記載された備品がすべて揃っているか？	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 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？	<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 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	
		(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基づいて、職員に研修が行われているか？(常勤・非常勤に関わらず)	<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	
			②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	<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	
			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？	<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	
			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	（１） 対応の仕組み 整備の仕組み	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等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） 業務 事故対応	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	
<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>
Ⅳ・組織運営及び体制	（１） 業務の体制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている	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	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） 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）	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
		研修を実施していない	研修を実施していない	
		④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している	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	
		作成していない	作成していない	
	（３） 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している	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	
	研修を実施していない	研修を実施していない		
	④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？（常勤・非常勤に関わらず）	レ 全ての職員から取っている	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		
	取っていない	取っていない		
	⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？	レ 適切に収集している	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個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	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	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
IV 組織運営及び体制		の防止、その他の個人情報 の適正な管理のために適切な措置 を講じているか？	一部適切な措置を講じていない	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
	(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	