

横浜市指定管理者第三者評価制度

上菅田地域ケアプラザ
評価シート

評価機関名：NPO中小企業再生支援

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	<ul style="list-style-type: none"> ・当地域ケアプラザは細長い地形の南方に位置し緑区、保土ヶ谷区、旭区の境に接している。域内は2万人に人口を擁し、4ブロックに分けられ、最大の千丸台団地と、笹山団地は65歳以上の高齢化率は50%を超えている。 ・それぞれの地区で独自のイベントを行い、その都度アンケートをとり、住民の要望の把握につとめている。 ・同時に併設しているデイサービス、地域包括センターでもアンケートをとり、住民サービスの向上に努めている。 ・75歳以上の住民が35%を超える県営団地では、核家族化がすすみ、地域活動の牽引車でもある町内会役員、地区社協の役員、民生委員の高齢化も進み、高齢者が高齢者を支えなかなければならない現状がアンケートから伺える。 ・従って当地域では介護保険サービスでは支えきれない方が多く、今後はインフォーマルサービスの育成と地域の支えあいが大きな課題となってきた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当地域ケアプラザはエリアを4地区に分け、うち2地区での住民アンケートを実施。笹山地区では全戸配布のアンケート調査を行い、住民のニーズを掘り起こしています。 ・デイサービス利用者アンケートで定員25名の利用者が16名に減った原因は利用時間が、9時45分～16時45分と長いためであったため、その反省をもとに9時45分から14時45分に短縮し、金曜日1日のみをテストで実施しています。好評であれば来期より全面実施したい方針です。 ・住民アンケートの結果、高齢者の孤独が共通課題として浮かび上がり、その対応策として4地区のうち3地区で高齢者が集まるカフェを毎月開き、盛況を呈しています。千丸台、笹山、上菅田で開設、未開設の上新地区も計画があります。アンケートの結果地域の最も切実な問題が浮かび、その対応策を実行しています。 ・ご意見ダイアル、意見箱を設けていますが、苦情・要望がありません。
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・当施設には約2000坪の広い敷地<横浜市所有>の中に地域ケアプラザ、平成4年開設の障害者支援施設、厨房<1日300食>、テラン広場、本部と4棟があり、地下でつながっている。 ・敷地の中庭には芝生が植えてあり、周辺には木々があり、市内にありながら田園の趣が漂う環境にある。 ・定期的な清掃は月1回、窓清掃は年6回、中庭のテラン広場の芝生などは、法人系列のハウスキープ<清掃人集団>が担当している。毎日の清掃はサブコーディネーターが清掃している。 ・設備の電気点検・エレベーター・自動ドア・レジオネラ菌水質検査・受電設備、ボイラー、飲料水の受水槽清掃、屋上貯湯槽<毎週>、火災報知関係の定期点検等。絨毯清掃も年3回定期的に行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当施設は約2000坪の広い敷地<横浜市所有>の中にあり、障害者支援施設、厨房<1日300食>、てらん(地球市民)広場、本部など4棟があり、地下でつながっています。 ・当施設には椅子に座ったまま入浴できる米国製の高額リフトがあり好評です。また、車椅子は利用者から寄贈された中古品を整備、補修して使うなど設備の有効利用を図っています。 ・設備類の定期点検は、厳格に実施されていることが、検査書類で証明されています。清掃は月1回、窓清掃は年6回、中庭の芝生などはハウスキープ<清掃人集団>、毎日の清掃はサブコーディネーターが担当し、清潔さが保たれています。 ・4棟の建物はカラーで色分けされ、秋には落ち葉が道に散らばり、風情が感じられます、中庭の芝生は手入れが行き届き、そのうえでバーベキューなどが開かれます。駐車場も広く、ゆったりとした雰囲気も横溢し、利用者、来訪者にはホッと一息させてくれる施設です。
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急に応じたマニュアルを整備しており、関係機関やケアプラザ内の職員にはいち早く連絡が取れる体制を敷いている。 ・法人が導入しているライフメール(職員の携帯電話による安否確認)の訓練を年2回ほど実施し、習慣化している。 ・特別避難場所としての「上菅田ケアプラザ災害対応マニュアル」を制定し、横浜市からの追加物資補給を受けた。また、防災委員会を定期的に開催し、職員の防災意識を醸成し、避難訓練も行っている。 ・地域の防災拠点運営委員会(新井小学校地域防災拠点管理委員会)に出席し、新井小学校での避難訓練にも参加し、連携を図っている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・防災委員会(職員10名で構成)を月1回開催し、マニュアルの見直し、改定を行っています。また、全職員を対象として、地震を想定した「目黒巻き」研修を専門家のコンサルタントを招聘して行っています。 ・会場貸し出し終了時には、職員が事後清掃をすべて行い、会場の破損箇所などの点検も同時に行っています。清掃を担当する、法人系列事業所「ハウスキープ」は、清掃時に使用するチェックリストに、施設の危険箇所を指摘する欄をもって、作業にあたっています。 ・法人が制定している「災害対策マニュアル」を基本に体制を整え、法人が管理している「ライフメール(職員の携帯電話による安否確認システム)」の訓練を、年2回実施しています。 ・避難訓練では、敢えてエレベーターは使わず、車いす利用者をいかに安全に避難させるかを、職員2人体制で階段を利用して実施し、訓練しています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・情報共有については毎日の業務の中で、報告すべきを互いに情報交換し、共有している。 ・本地域ケアプラザでは、職員人材の流出を防ぐために、職員一人一人の意向調査や不満抽出を図るため、他職種の上級職員は面接を行う制度で運営している。それにより職員の職場転向希望や、問題、課題を聞き取り、組織として対応することにより、人材の安定化が図られている。 ・研修の案内等があれば、管理者がプリントアウトして、参加の有無を確認している。外部研修受講にかかる費用は法人が負担し、外部研修への出席は、勤務扱いとしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書では、協定に盛り込まれた基幹事業のほかに、18種類の自主事業を興し、地域の高齢者福祉に向け、職員が一丸となって運営しています。 ・設置法人の社会福祉法人同愛会では、①入職1年以内の新人研修、②2年目の通信研修、③5年目の中堅研修、④8年目のネクスト研修(幹部育成研修)と確立した「人材育成ビジョン」を打ち出しています。特に③ステージの5年目研修では、山梨県の施設(エトリントの森)に泊まり込み、田植えのための用水路を整備したり、田植え、草刈りなどをして、人間生活の原点を経験させ、職員の人格形成に結び付ける仕組みを持っています。 ・可能な限り全職員を対象として、「個人情報保護に関する研修」「ノロウイルス予防と対策」「認知症予防」を職員研修として計画し、実施しています。 ・非常勤職員に対しても、施設内研修のほかに、外部研修の受講を勧めています。
V ・その他	<ul style="list-style-type: none"> ・4地区社協(千丸台団地・笹山団地・上新地区・上菅田)との連携を強化し、情報の発信、側面支援等を心がけている。 ・地区別の「ほっとなまちづくり」に担当職員を配置し、日常的に取り組むことにより「ほっとなまちづくり」の区全域計画の推進に寄与している。 ・今年度は90周年事業をはじめとした区の木である「やまもも」の植樹、プランター設置による緑化活動、区民祭への参加、などで積極的に役目をはたしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・上菅田地域ケアプラザでは、認知症サポーター養成講座に関しては、ニーズがあれば受講者が少人数でも出向き、キャラバンメイトを中心に認知症の普及啓発を行っています。また、昨年に引き続き、今年度も上菅田地区、上新地区合同の「ほっとな福祉健康まつり」で認知症啓発のブースを出展し、情報発信をしていきます。 ・18種類の自主活動のなかでインフォーマルサービスとして特筆したいのは介護保険適用外の体が不自由な高齢者向けのサービスを次々と開発していることです。ゴミ出しのできない人向けの「ふれあい収集、ごみ回収」は週3回自宅までごみ回収に伺うというサービス。お買い物、運搬など代行サービスを週2回自宅まで伺うというサービス等など。

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)> ・事業ごとにアンケート調査を実施し、多目的ホールにアンケート集約を公表しています。また「何でも意見箱」を常設し、意見を吸い上げています。	
<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地区のうち2地区での住民アンケートを行っています。笹山地区では全戸配布のアンケート調査を行い、住民のニーズを掘り起こしています。ケアプラザの介護保険利用者のアンケート回答があります。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリングによる	
<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)> ・デイサービス利用者アンケートで利用者定員25名が16名に減った原因が判明しました。原因は利用時間が9時45分～16時45分と長いためでした。その反省をもとに9時45分から14時45分に短縮し、金曜日1日をテストで実施しています。20名を目標にし、好評であれば来期より全面実施したいと施設長は言明しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケート原表、検討結果議事録による <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)> ・アンケートの結果、高齢者の孤独が共通課題として浮かび上がり、4地区のうち3地区で高齢者が集まるカフェを毎月開いています。千丸台、笹山、上菅田で未開設の上新地区も計画がある。施設内で「てらん茶屋」も開設、アルコール類も出しています。いずれも独居老人など高齢者が話し相手を求めて集まってきており、地域の最も切実な問題に有効に対処しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、利用者アンケートは多目的ホールの入り口に掲示する習わしで、期間が過ぎれば撤去している。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・グリーンの大きな文字で「ご意見はこちらへ」と電話番号も大きく表示し、誰でも目にできる大きな掲示板です。	

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)>	
<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)>	
・「何でもご意見箱」「上菅田ケアプラザ相談窓口」を常設しています。開設以来、苦情で問題が起きたケースは皆無です。苦情受付簿には1ケースしか存在していません。	

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)> 資料による	
<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)> ・館内に苦情ファイルを掲示しています。苦情受付者の名前と苦情解決責任者及び第三者委員の名前と電話番号を載せて周知しています。「よこはま福祉ナビ」で苦情窓口、責任者が掲載しています。 <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)> ・アンケート調査で「不満や要望を聞く体制と対応は整っているか」との問いに、9割が「整っている」と回答し、「整っていない」「やや整っていない」が3%です。苦情、要望の処理で利用者からの印象が良いのが特徴です。	

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)> 苦情受付簿には1件のみです。数年前のもので、それには詳細な対応策が記述されています。 <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)>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

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

(3)公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)> ・施設案内は、施設の玄関入り口の大きく利用日など、開館時間、閉館時間など掲示しています。 ・1Fの地域交流フロアには、空き室が目で分かるように図示されています。 ・チラシのラックには地域交流団体30団体、介護保険関係30、など豊富に取り揃え、地域の交流拠点として役割を果たしている。 ・多目的ホール<定員80名>の利用は、登録された福祉団体は2か月先まで先着順で受け付けています。未登録の団体は1か月前まで電話での受け付けがかのうです。ただし利用者の葬儀があるときはそれが最優先されます。2Fは通所介護利用者の部屋、カラオケルームなどが使用しています。	<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)> チラシ、ヒアリングによる <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)> ・当ケアプラザには「テラン」と名付けたイベントが多い。テラ＝地球、ン＝市民、地球市民の意味で、ピープルファースト、人間第一のシンボリック用語です。自主事業を年間18種類を4地区に分かれて展開し、イベントのチラシを4地区での会議で出席者に配布し、住民へ配布してもらうやりかたです。施設内の多目的ホール、各部屋の利用方法はロビーに掲示し、登録福祉団体、ボランティア団体が空き情報を確認しています。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

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)> 案内掲示板による</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>・多目的ホールは定員80名収容のため多くの団体が利用します。福祉の登録団体は先着順、2月前受付ですがネットでは受け付けません。そのほかの団体は1か月前、電話で受け付けています。利用者の葬儀が起きた場合は、すべてに優先利用されます。</p>	

④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリングによる</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>・社外の人権研修には施設長が参加しています。社内では研修会の名前では実施していない。「今更・・・」という理由からです。その代わりに施設長がことあるごとに「長幼の序」を抜き、年配者への尊厳の必要性を強く説明している。</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>・当施設は「ピープルファースト」、人間第一の理念で統一、「乱暴な言葉による暴力」を戒めています。施設長は「長幼の序」のタイトルで、人生の先輩に対する尊厳を説いています。「ピープルファースト」例会にも出席、高齢者虐待防止の研究に取り組んでいます。</p>	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・施設独自のPR:「まんまるだい通信」を2か月1回:2000部配布。 以下チラシを配布しているイベントを列記します。</p> <p>・どんどこ太鼓;毎月開催、健康づくりのための太鼓教室 ・まんまるフェスタ(千丸福祉バザー合同);年1回、障害者の手作業品陳列など、オレンジロバの会;年3回 各地区の行事、チラシ配布 千丸台地区:カフェ千丸台を毎月2回。ほっとなまちづくり年2回 笹山地区:カフェ笹山 毎月、夏まつり、元気な筋力づくり年2回 、認知症サポーター講座年1回 上菅田地区:ほっとなまちづくりを隔月で開催、カレーなど食事ができる通場として「サロンde芙蓉が丘」</p> <p>同施設のHPは運営法人同愛会のHPで見ることができる。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料、チラシによる</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・介護保険サービス事業のほかに、自主運営事業を年間18種類開催し、盛況です。参加人員の多いベスト5は、1てらんカフェ863名、2カフェ笹山316名、3区民祭300名、4てらん森の友264名、5てらん茶屋200名です。独居者が多いのもこの地区の特色で「終活講座」も開催、23人の登録者がおります。また認知症サポーター養成講座を8回、のべ538人の受講者を集めています。</p>

(5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・利用者アンケートの結果 回答者134名。 ・職員の対応<挨拶、言葉使い、態度>は「丁寧」108名、「どちらかといえば丁寧」26、概ね評判がよい。</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>・新任施設長<着任3か月>はピープルファーストを唱え、「長幼の序」を説いています。目上の人を尊敬すればおのずから、言葉使い、態度に現れるので、外面よりも精神の内なるものを磨け、と正規職員、非正規職員の区別なく言っております。</p>

(6) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。> (400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当施設は通所介護<定員25名>、居宅介護支援<ケアプラン作成>、地域交流、生活支援、地域包括支援センターの5事業に分かれます。 ・地区内には65歳以上の高齢者50%を超え、75歳以上の後期高齢者が30%を超える2つの県営団地があります。介護保険のフォーマルサービスでは支えきれずインフォーマルなサービスが不可欠な地域課題として浮かび上がってきております。 ・そして生活困窮者、精神疾患の人など増加しております。 ・子育て、生活困窮者、障害者をふくむ総合相談事業が多くなっています。 ・同時に担当エリアが細長い地形にあるため、当ケアプラザの場所にまで住民が足を運ぶことがむづかしい状況です。そのため地域4地区、①千台丸団地、②笹山地区、③上菅田地区、④上新地区にわけ、その4か所を各拠点とし、集会所を活用した各種相談事業を行い、必要なニーズを掘り起こしています。 	<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"> ・エリア内4地区の集会所を利用し、町内会と連携して各種自主事業を開催して、地元住民を呼び込み、ニーズを掘り起こしています。所長以下職員が向向き、民生委員らと連携してインフォーマルニーズを聞き出しています。1例としてお助けマンが週2回自宅まで伺い、「買い物 荷物運び」の代行サービスを行い、お困りの方の役に立っています。また頻発する消費者被害防止のための話を、各サロンで行っています。

(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"> ・ケアプラザは地域の見守り役、相談相手役として利用者の近くに立地する必要があります。当施設は丘の頂上にあるため、エリアを4地区に分け、その地区ごとに自主事業を開催しながら、身近に住む住民を呼び込み、相談相手になりながらニーズを聞き出し、生活支援を行っています。特に高齢者の孤食、こどもの孤食など地域課題として潜在ニーズがあることがわかり、配食や買い物代行、ゴミ出しサービスなどを始めています。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・2Fのデイサービスのサロン、エレベーターホール、通路に敷いてある鼠色のカーペットは取り換え時期にきていると思われる。明るい色のカーペットに変えれば、2F全体が明るい雰囲気のある部屋に変わるでしょう。

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)>	
・エレベーター・自動ドア・レジオネラ菌水質検査・受電設備、ボイラー、飲料水の受水槽清掃、屋上貯湯槽<毎週>、火災報知関係の定期点検等は、確実に定期点検が行われており検査書類があります。そして絨毯清掃も年3回定期的に行っております。	

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)>	
・定期的な清掃は月1回、窓清掃は年6回、中庭のテラン広場の芝生などは、ハウスキープ<清掃人集団>が担当しています。毎日の清掃はサブクーデイナーターが清掃して清潔さを保持しています。	

(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	
<p><(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)></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>・物品管理表には購入価格、購入月日、耐用年数、減価償却、補修の要否が記入されていて、この物品管理表だけですべてがわかります。</p>	

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	
<p><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)></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	
<p><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)></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>・当施設には椅子に座ったまま入浴でき、体を洗ってから椅子にすわったまま浴槽からでられる米国製の機械式のリフトがあります。1式250万円の高価な装置ですが好評です。また車椅子は利用者から寄贈された中古品で、補修して使っています。</p>	

(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><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、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由について記述して下さい。(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>・当敷地内に1日300食つくる厨房棟があります。障害者支援施設もあり、看護師が常駐しています。感染症に関しては、日常的な注意と関心が特別に払われています。感染症については種々の会議で話題にし、対応策はマニュアル化されています。</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><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・当施設内のごみは、法人系列のハウスキープ<清掃集団>が4人でチームを組み、毎朝回収してしています。館内にはごみ箱の少ないのが目につきます。</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><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)></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>・資源としてリサイクルできるごみ、可燃ごみとして排出するごみ、生ごみ、粗大ごみを分別して、ごみを出さない減量化に取り組んでいます。</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><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>・当施設には約2000坪の広い敷地<横浜市所有>の中に地域ケアプラザ、平成4年開設の障害者支援施設、厨房<1日300食>、テラン広場、本部と4棟があり、地下でつながっています。</p> <p>・敷地の中庭には芝生が植えてあり、周辺には木々があり、市内にありながら田園の趣が漂います。</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、ヒアリングによる</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・4棟の建物はカラーで色分けされ利用者、来訪者はその色に沿って該当する建物に容易に行けます。秋には落ち葉が道に散らばり風情が感じられます、中庭の芝生は手入れが行き届き、各種イベントが芝生のうえで行われています。芝生という日本人にとっては非日常的な空間での行事は、贅沢感あり好評です。駐車場も広く、市内にありながらゆったりとした雰囲気横溢し、利用者、来訪者にはホッと一息させてくれる施設です。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・晩秋の落ち葉が道に散らばる中をピンクのユニフォームを着たハウスキープの人たちがゴミ箱からゴミを回収し、会う人に元気に声をかけてゆきます。中庭に広がる青々とした芝生が贅沢感と奥行きを感じさせ、季節の花々が目を楽しませてくれます。一段と高い台地にあるため空気も爽やかで、車の音も聞こえず、静けさが漂っています。素晴らしい環境の中にこの施設はあります。</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>

Ⅲ. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<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><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・防災委員会(職員10名で構成)を月1回開催し、マニュアルの見直し、改定を行っています。また、全職員を対象として、地震を想定した「目黒巻き」研修を専門家のコンサルタントを招聘して行っています。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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、又は協定書等を上回って実施している
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input type="checkbox"/> 機械警備 <input checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に:最終退館職員による周辺確認と施錠)</p> <p><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)></p> <p>・現在、外部機械警備会社の選定を行っており、契約は今後の課題です。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリングによる</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・職員が退職・異動・採用の度に鍵受け渡し簿(マスターキー管理票)で管理しています。マスターキーを持ち出し、返却の際には必ず、印鑑を押しています。</p>	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・会場貸し出し終了時には、職員が事後清掃をすべて行い、会場の破損箇所などの点検も同時に行っています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃を担当する、法人系列事業所「ハウスキープ」は、清掃時に使用するチェックリストに、施設の危険箇所を指摘する欄をもって、作業にあたっています。 ・ヒヤリハット事例などが生じた場合には、職員と第三者委員会メンバーを交えて、対策を立てます。 	

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	
<p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・リスクマネジメント研修、非常勤職員を交えた、全職員対象 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・リスクマネジメント研修などは、常勤、非常勤の別なく、受講しています。 	

(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	
<p><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</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)> ・消防署職員を講師として招聘し、全職員を対象として、年1回実施しています。</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)> ・消防署職員を招聘して、AED取り扱い研修会を実施しています。</p>	

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	
<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)> 管理者ヒアリングによる</p> <p><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)></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)> ・法人が制定している「災害対策マニュアル」を基本に体制を整え、法人が管理している「ライフメール(職員の携帯メールによる安否確認システム)」の訓練を、年2回実施しています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・横浜市防災計画に則り、「災害対応マニュアル」を作成しています。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・避難訓練では、敢えてエレベーターは使わず、車いす利用者をいかに安全に避難させるかを、職員2人体制で階段を利用して実施し、訓練しています。近隣の新井中学校とは協力関係にあり、共同で避難訓練も実施しています。さらに、清掃チェックリストの中に「発見危険箇所欄」を特別に設け、事故予防を徹底しています。</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>

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> <ul style="list-style-type: none"> ・通所介護の人員配置数など、人員基準を上回って配置しています。 ・経験を積んだ必要人材の外部流出を防ぐために、本地域ケアプラザでは、職員一人一人の意向調査や不満抽出を図るため、他職種の上級職員は面接を行う制度で運営している。それにより職員の職場転向希望や、問題、課題を聞き取り、組織として対応することにより、人材の安定化が図られています。 	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市のホームページに当該地域ケアプラザの「平成30年度地域ケアプラザ事業計画書」「平成29年度地域ケアプラザ事業報告書」を掲載しています。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・事業報告書では、協定に盛り込まれた基幹事業のほかに、18種類の自主事業を興し、地域の高齢者福祉に向け、職員が一丸となって運営しています。 	

(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> <p>・設置法人の社会福祉法人同愛会では、①入職1年以内の新人研修、②2年目の通信研修、③5年目の中堅研修、④8年目のネクスト研修(幹部育成研修)と確立した「人材育成ビジョン」を打ち出しています。特に③ステージの5年目研修では、山梨県の施設(エトリントの森)に泊まり込み、田植えのための用水路を整備したり、田植え、草刈りなどをして、人間生活の原点を経験させ、職員の人格形成に結び付ける仕組みを持っています。</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><確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>研修記録、ヒアリングによる</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)></p> <p>・可能な限り全職員を対象として、「個人情報保護に関する研修」「ノロウイルス予防と対策」「認知症予防」を職員研修として計画し、実施しています。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・非常勤職員に対しても、施設内研修のほかに、外部研修の受講を勧めています。</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><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>・研修の案内等があれば、管理者がプリントアウトして、参加の有無を確認しています。</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>・研修計画、研修報告書、ヒアリングによる</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・外部研修受講にかかる費用は法人が負担しています。外部研修への出席は、勤務扱いとしています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>
<p>評価機関 記述</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>・ヒアリングによる</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・外部研修を受講した職員には、必ず研修受講報告書を提出させ、報告書は回覧により全職員が目を通すことを義務づけています。内容によっては、受講職員を講師として、施設内研修を行うこともあります。</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 type="checkbox"/> 作成し、活用している	<input 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"/> 作成しているが、活用していない
<input checked="" type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p>・窓口の応対手順につきマニュアルまでは作成していませんが、利用者にとって不愉快な対応が認められた場合には、即、その場で指導しており、個別に対応しています。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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
<p><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)></p> <p>・情報共有については毎日の業務の中で、報告すべきを互いに情報交換し、共有している。 ・本地域ケアプラザでは、職員人材の流出を防ぐために、職員一人一人の意向調査や不満抽出を図るため、他職種の上級職員は面接を行う制度で運営している。それにより職員の職場転向希望や、問題、課題を聞き取り、組織として対応することにより、人材の安定化が図られている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>管理者からのヒアリングによる</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・毎日8:15より1Fにて、ディサービス職員全員とケアプラザ幹部職員も交えて、本日のデイ利用者に関する情報交換を行い、8:30に2Fにて送迎に関する注意事項の確認ミーティングを行っています。送迎が完了する9:30に再度1Fにて、通所事業以外の手の空いている職員により、その日のテーマに関する打ち合わせを行い、情報を共有しています。回覧物にはサイン・印欄を設け、情報連絡漏れが無いようにしています。</p>

(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)>	
・設置法人のマニュアルに則り、個人情報に関する守秘義務に関しては、全職員は入職時に「誓約書」に記名捺印の上、設置法人に提出しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・上菅田地域ケアプラザの施設長が管理責任者として、この任に当たっています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・定例会議の中でも年数回(複数回)、個人情報の保護に触れています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・設置法人のマニュアルに則り、個人情報に関する守秘義務に関しては、全職員は入職時に「誓約書」に記名捺印の上、設置法人に提出しています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

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)> ヒアリングによる <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・個人情報の含まれた書類の書庫施錠管理しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・社会福祉法人専用の会計ソフトを使用、横浜市推奨のソフトです。地域活動を「一般会計」に、地域包括・介護予防を「特別会計」に、通所介護・居宅介護支援を「ケアプラザ介護保険事業分」として事業区分に分かれた経理システムです。自主事業18種類の個別事業の収支、開催回数、利用者人数の明細を掲載した「自主事業報告書」も作成されています。	

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 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 その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現金申請書類 <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)> ・小口現金勘定をもち、限度額20万円です。銀行印と通帳は敷地内にある本部会計課が保持、当施設職員はそれらを持たず、現金の不足が予想される場合は施設長の印鑑を押された補充申請書を本部に提出し、補充しています。不正の余地はありません。 ・設置法人の内部監査が年1回あり、法人の東京、川崎、横浜の事業所から職員が来所して行っています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 決算書、総勘定元帳による <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)> ・会計処理は社会福祉法人専用ソフトを使用し「一般会計」「特別会計」「地域ケアプラザ・介護保険事業分」として決算書を組んでいます。18種類の自主事業の内訳を記した「自主事業報告書、収支報告書」もあり18種類のイベントの内容、開催回数、延べ利用者数、費用収支もわかる明細表があります。この表により地域活動の重要性、イベントの重要性の目安がつく決算書です。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・購入品の振替伝票には経理担当、主任、施設長の押印が確認されています。物品管理表にも当該品と金額が記載されています。適正に処理され、その金額が月次試算表にも確認されました。経理担当と主任、施設長の3人がチェックし、大口の購入は印鑑、通帳が本部の管理下にあり、不正防止策が有効に機能しています。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 通帳の確認 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・通帳と銀行印は本部会計が保管しています。20万円程度の小口現金制度を採用しており、不足分は当施設の経理員と施設長が本部へ「補充申請書」を提出し、払い出しをうけます。20万円以上の現金は置けないシステムになっています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・電力消費の大きいホールでの照明、水銀灯に替えてLED照明の導入して光熱費がさがった。 ・エレベーター点検管理費の削減を予定している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認 ヒアリング。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・コスト削減の意識があり、設備、内装の更新が最近は行われていないようです。浴室の入り口の木の板をタイルに変えたくらいです。 ・設備、内装が新しくなれば利用者が増えるという関係ではないものの、60名万円の補修費しか給付されない現状では、設備の更新は無理のようです。区と協議して設備の更新基準を明確にされる時期にきています。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・高額購入予定品については業者より相見積もりを取り、最安値購入に努めている。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・上菅田地域ケアプラザは前年度の事業計画の、全ての課題に対して自己評価を実施しており、その振り返りを持って、本年度の事業計画を立案しています。 ・笹山地区、千丸台地区で開いている自主事業「ぷらざカフェ」は地元との関係強化、情報の入手手法として効果ありとの評価を受けています。	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業実績評価シート、ヒアリングによる	
<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)> ・事業実績評価シートには、保土ヶ谷区からの今年度区評価欄があり、この評価結果も含み、次年度の事業計画を作成しています。	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

※業務点検に係る実地調査やヒアリングを通じて、区と指定管理者で課題や目標、進捗について協議がなされているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事業計画と事業報告、事業実績評価シート</p> <p><協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業実績評価シートを保土ヶ谷区に提出し、保土ヶ谷区からの評価をもらう際に、必ず説明をし、指導を受けています。 ・定期的に保土ヶ谷区とは、課題、目標、進捗状況について話し合っています。 	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員とは、プラザ会議とスタッフ会議で目標設定や取り組み方について共有している。 ・事業計画の策定や事業実績評価シート(振り返り)作成にあたっては、全部門の職員が参加して議論しながら作成しており、情報の共有も図っている。 ・上菅田地域ケアプラザは、5職種に施設長を含めた6職種にて地域活動を進めており、地域の各種団体とも密接に連携して、地域支援を行っている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>事業計画書、事業報告書、事業実績評価シート、ヒアリングによる</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業実績評価シート(振り返り)では、事業計画に照らしての振り返りを行い、取り組み内容から課題や目標を抽出して次年度の事業計画に結びつけています。

(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"> ・毎日の朝ミーティングでは、進めている課題について再確認しあい、全職員で情報を共有の上、職員による相互協力によりことにあたっています。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・4地区社協(千丸台団地・笹山団地・上新地区・上菅田)との連携を強化し、情報の発信、側面支援等を心がけている。 ・地区別の「ほっとなまちづくり」に担当職員を配置し、日常的に取り組むことにより「ほっとなまちづくり」の区全域計画の推進に寄与している。 ・今年度は90周年事業をはじめとした区の木である「やまもも」の植樹、プランター設置による緑化活動、区民祭への参加、などで積極的に役目を果たしている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、29年度事業報告書、30年度事業計画書資料による</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・上菅田地域ケアプラザでは、認知症サポーター養成講座に関しては、ニーズがあれば受講者が少人数でも出向き、キャラバンメイトを中心に認知症の普及啓発を行っています。また、昨年に引き続き、今年度も上菅田地区、上新地区合同の「ほっとな福祉健康まつり」で認知症啓発のブースを出展し、情報発信をしていきます。
<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><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><評価で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"> ・18種類の自主活動のなかでインフォーマルサービスとして特筆したいのは介護保険適用外の体が不自由な高齢者向けのサービスを次々と開発していることです。 ・ゴミ出しのできない人向けの「ふれあい収集、ごみ回収」は週3回自宅までごみ回収に伺うというサービス。 ・お買い物、運搬など代行サービスを週2回自宅まで伺うというサービス。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・千丸台団地内に入ってくる市営バスも外部から、区域の一番高い位置の集会所までは、数少ない本数で利用者を運んできますが、逆に高いところから坂の下の商店街までは、地元商店の反対で運びません。日に3～4回でいいので、ケアプラザ利用者のケアプラザに行く便を確保することを建前にして、ケアプラザによる団地入口と団地の高いところ(ケアプラザ)を循環する自主マイクロバス事業運営ができないものかと考えます。

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
I 利用者サービスの向上	(1) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している
				実施していない		実施していない
		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？	レ	課題を抽出している	レ	課題を抽出している
				課題を抽出していない		課題を抽出していない
				特に課題がない		特に課題がない
				非該当		非該当
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない
				対応策を実施していない		対応策を実施していない
				非該当		非該当
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している
				公表していない		公表していない
			非該当		非該当	
	(2) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ	情報提供している	レ	情報提供している
				情報提供しているが、一部不備がある		情報提供しているが、一部不備がある
				情報提供していない		情報提供していない
		②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？	レ	設置している	レ	設置している
				設置していない		設置していない
		③苦情解決の仕組みがあるか？	レ	仕組みがある	レ	仕組みがある
				仕組みがない		仕組みがない
		④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ	周知している	レ	周知している
				周知していない		周知していない
		⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？	レ	記録している	レ	記録している
				記録していない		記録していない
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない
		⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない
				対応策を実施していない		対応策を実施していない
		⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している
				公表していない		公表していない
		レ	苦情等が寄せられていない	レ	苦情等が寄せられていない	
(3) 公正利かつ公平な施設	②窓口「利用案内」等を備えているか？	レ	備えている	レ	備えている	
			備えていない		備えていない	
	③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ	行っている	レ	行っている	
			行っていない		行っていない	
④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している		
		一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない		
		研修を実施していない		研修を実施していない		
不備の数			0	0		

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	
II. 施設・設備の維持管理	基 づ く 業 務 の 遂 行 に	①協定書等のおり建物・設備を管理しているか？	レ	協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している	レ	協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している
				協定書等のおり管理していない		協定書等のおり管理していない
		②協定書等のおり清掃業務を実施しているか？	レ	協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ	協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している
				協定書等のおり実施していない		協定書等のおり実施していない
	(2) 備 品 管 理 業 務	①指定管理者所有の備品と区別した、地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳があるか？	レ	ある	レ	ある
				ない		ない
		②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ	揃っている	レ	揃っている
				揃っていない		揃っていない
		③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ	安全性に関わる損傷等がない	レ	安全性に関わる損傷等がない
				安全性に関わる損傷等がある		安全性に関わる損傷等がある
	(3) 施 設 衛 生 管 理 業 務	①国や市などの感染症マニュアル等に準じて、職員に研修が行われているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ	全ての職員に実施している	レ	全ての職員に実施している
				一部の職員に実施していない		一部の職員に実施していない
				研修を実施していない		研修を実施していない
		②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ	適切に管理している	レ	適切に管理している
				適切に管理していない		適切に管理していない
		③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ	適切に分別している	レ	適切に分別している
			適切に分別していない		適切に分別していない	
	不備の数			0	0	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) 整備の仕組 緊急時	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ	作成している	レ	作成している
				作成していない		作成していない
	(2) 防犯業務	①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	レ	協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
				協定書等のとおり実施していない	レ	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
	不備の数			1	1	

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	(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	
			レ 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっていない	
		②協定書等のとおりに開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している	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ない	レ 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	
			レ 公表していない	レ 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
				レ 作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある
				レ 作成していない	レ 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	
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
			レ 研修を実施していない	レ 研修を実施していない	
			レ 情報共有している	レ 情報共有している	
	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	
			レ 情報共有していない	レ 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	
		レ 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない		
	(3) 個人情報保護・守秘義務	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している	レ 整備している	
			レ 整備していない	レ 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	
			レ 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない	
			レ 明確化していない	レ 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	
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
			レ 研修を実施していない	レ 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	
			レ 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない	
			レ 取っていない	レ 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		
		レ 適切に収集していない	レ 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		
	レ 適切に使用していない	レ 適切に使用していない			
⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている			
	レ 一部適切な措置を講じていない	レ 一部適切な措置を講じていない			
	レ 適切な措置を講じていない	レ 適切な措置を講じていない			

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
IV 組織運営及び体制	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	☑ 適切に作成している	☑ 適切に作成している
			☒ 一部適切ではない書類がある	☒ 一部適切ではない書類がある
			☒ 適切に作成していない	☒ 適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	☑ 役割分担を明確にしている	☑ 役割分担を明確にしている
			☒ その他けん制機能を設けている	☒ その他けん制機能を設けている
			☒ 仕組みを設けていない	☒ 仕組みを設けていない
		③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	☑ 明確に区分している	☑ 明確に区分している
			☒ 明確に区分していない	☒ 明確に区分していない
		④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	☑ 存在する	☑ 存在する
			☒ 存在しない	☒ 存在しない
	⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	☑ 適切に管理している	☑ 適切に管理している	
		☒ 適切に管理していない	☒ 適切に管理していない	
	(5) 運営目標	①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？	☑ 全て反映されている	☑ 全て反映されている
			☒ 一部反映されていない項目がある	☒ 一部反映されていない項目がある
			☒ 全て反映されていない	☒ 全て反映されていない
			☒ 前年度評価で改善する項目が無い	☒ 前年度評価で改善する項目が無い
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？	☑ 全て対応している	☑ 全て対応している
			☒ 一部未対応の項目がある	☒ 一部未対応の項目がある
			☒ 全て対応していない	☒ 全て対応していない
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	☑ 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	1	1
		不備の合計	2	2