

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市六浦地域ケアプラザ  
評価シート

評価機関名：横浜市立大学CSRセンターLLP

平成29年11月

## 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 利用者サービスの向上</b>	4
(1)利用者アンケート等の実施・対応	4
(2)意見・苦情の受付・対応	6
(3)公正かつ公平な施設利用	8
(4)広報・PR活動	10
(5)職員の接遇	10
(6)利用者サービスに関する分析・対応	11
(7)利用者サービスの向上全般(その他)	11
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>	12
(1)協定書等に基づく業務の遂行	12
(2)備品管理業務	13
(3)施設衛生管理業務	14
(4)利用者視点での維持管理	15
(5)施設・設備の維持管理全般(その他)	15
<b>III. 緊急時対応</b>	16
(1)緊急時対応の仕組み整備	16
(2)防犯業務	16
(3)事故防止業務	18
(4)事故対応業務	19
(5)防災業務	20
(6)緊急時対応全般(その他)	20
<b>IV. 組織運営及び体制</b>	21
(1)業務の体制	21
(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	22
(3)個人情報保護・守秘義務	25
(4)経理業務	27
(5)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	<p>①高齢化や家族構成の変化に伴い、相談内容がより多様化・複雑化している中、相談者の問題解決の支援に必要な情報提供、関係機関や多職種間との迅速な連携及び対人援助技術の向上を図ります。</p> <p>②独居、高齢者世帯、認知症のケースが増加しており、包括的・継続的支援、問題解決プロセスや手段、地域ごとの相談内容の分析、ノウハウの蓄積を地域ケア会議などを活用して地域課題を抽出し対応策を検討しています。</p> <p>③ボランティア依頼窓口として、支援をコーディネートし、地域と連携した問題の早期解決に努めています。</p> <p>④地域住民や関係者に分かりやすく、相談しやすい、窓口を目指し、課題の早期発見・対応に尽力しています。</p> <p>⑤所内運営会議、経営検討委員会で全職員がデイサービス利用の向上を目指し、定員拡充、給食食材の計画的購入、口腔機能強化、個別機能訓練強化、趣味活動の推進等により質の高いサービス提供をしつつ経費削減を図っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)利用者アンケート等の実施・対応 ・平成29年度利用者アンケートはすべての団体利用に対して職員が声かけしながら配布・回収することにより、昨年度比で配布枚数5割増加と回収率16ポイント上昇を実現した点。 ・利用者アンケートの結果及び課題の対応策を館内4か所に掲示し、利用者の目にとまりやすいよう工夫している点。</p> <p>(2)意見・苦情の受付対応 ・ご意見箱を館内2か所に設置し、記入スペース、記入用紙と筆記具を配備し、利用者が記入しやすいよう配慮している点。</p> <p>(6)利用者サービスに関する分析・対応 ・利用者アンケートによる利用者満足度につき、職員の対応や施設の快適さなどの項目別に7年分の比較推移(H23～H29)を分析している点。</p> <p>【参考意見】 ・ご意見・ご要望の新たな受付方法の一案として、ホームページからの投稿が可能になるよう工夫するとよい。</p>
II 施設・設備の維持管理	<p>①併設の地区センターと協力するとともに、必要に応じて区役所、建築局等の関係部局と調整して、施設の適切な維持管理に努めています。</p> <p>②毎朝、施設内巡視のなかで、消防設備、建築物や設備の点検を行い、施設の保全に努めるほか、消防設備や建築物の法定点検、月次点検を実施し、夜間帯については、警備業者等との委託契約により適切に管理しています。</p> <p>③安全かつ快適で利用しやすい施設とするため、清掃の徹底により清潔な施設内の維持に努め、換気、採光等施設環境を良好に保つよう努めています。冷暖房温度設定の適正化を図り、省エネの推進に努めています。</p> <p>④レジオネラ防止対策の水質検査、インフルエンザやノロウイルス等の感染対策においても、職員の知識・意識の向上を図るための所内研修を実施するとともに、手指消毒用アルコール液の常設やノロウイルスキットの整備、空気清浄機の設置等の対策を徹底しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)協定書等に基づく業務の執行 ・デイサービスルームとラウンジでは4台の大型空気清浄機による換気を行い、快適空間の維持のため臭気防止に配慮されている点。</p> <p>(3)施設衛生管理業務 ・1年1回実施の研修以外に、毎月開かれる衛生委員会において感染症に関する研修を全ての職員に実施し、厚生労働省マニュアルに規定する年2回以上のレベルをクリアしている点。 ・所長以下7名の陣容で、「ゴミゼロ推進委員会」を設定し、ゴミ減少への体制を整えている点。</p> <p>(4)利用者視点での維持管理 ・男女トイレにソープボトル・ディスペンサー、紙タオル、紙コップ、芳香剤を設置し清潔さとアメニティに気を配っている点。 ・ボランティア男性3名、女性1名によって剪定や植込みなど外構の手入れが行われている点。</p>
III 緊急時対応	<p>①防犯に関しては、警備保障会社と契約し、異常時に迅速な対応が取れる体制を整えています。</p> <p>②災害時(火事、地震、津波等)の対応に関しては、利用者の安全確保を優先し、対応マニュアルを誰もがすぐ確認可能な所に設置し、随時内容確認を義務づけ、有時には職員が迅速に避難誘導等対応ができるよう努めています。(震度5強以上の地震発生時、施設の点検・確認、区への報告、特別避難場所開設、済生会法人内施設の応援協定に基づく迅速な応援体制など)</p> <p>③年2回六浦消防出張所指導のもと、地区センターと合同火災避難訓練を行い、緊急時の連絡体制や職員の役割分担の確認、利用者の介護状況に沿った訓練、併せて急病発生時のAED研修も実施しています。</p> <p>④地域内に「土砂災害警戒情報による避難勧告」発令区域が8カ所指定されており、地区センター、地域と連携し、発令時、通所介護利用者のうち該当地域の方の送迎について配慮しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)緊急時対応の仕組み整備 ・緊急時避難経路の非常口の図面が、玄関ロビー、各室出口に掲示されている点。 ・緊急連絡先として消防・警察・行政などの他設備管理委託先の連絡先も掲示され、設備関係のトラブルによるサービス停止を回避するよう配慮している点。</p> <p>(2)防犯業務 ・不審電話は適切な対応が取れるよう情報共有し、夜間不在時の電話は「わかたけ富岡特養」に転送し、適切処理依頼している点。 ・日常の防災点検の際に設備(消防含む)関係の他水道・ガスメーターの数値も記録し、3R活動にも協力している点。</p> <p>(6)緊急時対応全般 ・防災訓練は併設の地区センターと連携し、自衛消防隊を結成し、六浦消防署の指導の下で実施。その際消火器使用訓練、AED操作訓練も行い、所内研修に参加できなかった人が参加している点。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 組織運営及び体制	<p>①介護保険法等の法令に規定される必要な職員配置を確保するとともに、円滑な事業執行や適正な経営を図ることができる柔軟な人員配置を行っています。</p> <p>②職員の育成については、年間研修計画を策定した上で進め、全職員に人権、個人情報保護、接遇、感染対策・食中毒、事故防止等について毎月研修を実施しています。また、業務上必要な介護技術や健康体操、腰痛予防等についても、外部講師による講習やOJTを積極的に実施しています。</p> <p>③相談、サービス提供、事業すべてにおいて個人情報保護と公正・中立性の確保に努めています。</p> <p>④各部署毎に定例会議をもち情報共有や課題整理を行うとともに所内運営会議で各部署間の情報共有、課題解決をしています。</p> <p>⑤六浦地域ケアプラザ運営協議会では施設全体の業務計画や執行状況を住民代表の委員や専門家に公表し、ご意見を伺い、より良い組織運営を目指しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取り組み ・毎年研修計画を10テーマ(人権・個人情報・接遇等)設定し、年度により内容を変え、実施している点。</p> <p>(4)経理業務 ・内部統制を含む会計関連のマニュアルが20種類整備され実務上活用されており、帳簿に3名の確認印があり内部統制の強化に配慮している点。</p> <p>(5)運営目標 ・認知症予防対策として、H28年度14回の認知症に係る講演会やDVD観賞会、予防体操などの開催を支援した点。</p> <p>【参考意見】</p> <p>・大量の書類整理のためのファイリングシステムの取組みとして、ファイルの巻頭に目次を添付し、重要性の高い書類からファイル用品・背表紙記入の統一を行うとよい。</p>
V その他	<p>○事業の企画や展開はじめ、ひとり暮らし高齢者への対応や精神疾患を抱える家族などの困難事例ケースへの迅速適切な対応のため、区福祉保健センター等の行政機関と緊密な連携を図っています。</p> <p>○日常業務の中で地域課題を把握し、特に関係機関との連携が必要な事例を地域ケア会議の議題として企画し、議論検討し、実効性のある課題解決策を探っています。</p> <p>○上野千鶴子氏の講演会をきっかけにボランティアや地域の担い手などで組織化した「ささえ愛のつどい」実行委員会を生活支援のための協議体と位置づけ、この地域にとって必要な支援策を毎月議論検討しています。</p> <p>○今年度も六浦西地区福祉保健計画の推進を図るため、地域支援チームと連携して取り組みを進めています。</p> <p>特に六浦西地区福祉保健計画の重点事業である、認知症についての啓発事業等への支援のため、各部署が連携して講座を運営し、講師等を務めました。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・業務多忙の中でも、看護学科学生から小学生まで、多くの実習生、職業体験を引き受け、地域医療教育に貢献をしている点(県立衛生看護学科6名、病院協会14名、市大看護学科9名、関東学院12名等、合計約80名)</p> <p>・高齢者の独居・認知症等の増加への対応として情報共有定例会議、区役所主催サポーター養成講座開催、近隣小・中学校と連携した子育て事業、高齢者虐待事実での連携、介護予防講座開催の定期的連絡会等多方面にわたって区と連携協議している点。</p> <p>・介護保険制度の見直しで生活支援者への主体的サービスを市が提供することとなり、ケアプラザ等にサービス提供の仕組みの発掘・支援を求めている。区や区社会福祉協議会の方針に基づき生活支援体制整備のための地域情報の収集に努力している点。</p>

# I. 利用者サービスの向上

## (1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 実施時期:H29年10月1日から1か月間実施、配布枚数699枚、回収633枚(回収率90.6%) <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)> ・平成29年度利用者アンケートは、すべての団体利用に対して事前にアンケート用紙を準備し、職員が声かけしながら配布・回収することにより、昨年度比で配布枚数5割増加と回収率16ポイント上昇を実現した点(平成28年度利用者アンケートの配布枚数は461枚、回収341枚、回収率74%)。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。  
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「利用者アンケート振り返りシート(H29.11.20、H29.11.16他)」、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)> ・「利用者アンケート振り返りシート」において事業区分別に課題・問題点及び改善策(時期)、改善責任者名を記載している点。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「利用者アンケート振り返りシート(H29. 11. 20)」 「運営会議議事録(H29.1.12)」 <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)> ・アンケート結果と課題・問題点・改善策をまとめた「利用者アンケート振り返りシート」を職員全員で回覧して問題点を共有している点。 ・常勤職員が出席する運営会議において利用者アンケートから抽出した課題や次回のアンケートに向けて質問項目の改善について議論している点。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(掲示物4か所、受付に「利用者アンケート結果」のファイルを設置)、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者アンケートの結果及び課題の対応策について、A3サイズのラミネート化した掲示物を館内4か所(多目的ホール、地域ケアルーム、ボランティアルーム、共用廊下)に掲示し、利用者の目にとまりやすいよう工夫している点。	

## (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>・ご意見ダイヤルの電話番号を館内4か所(受付、共用廊下の2か所の掲示板、ボランティアルーム)に掲示し、利用者が目にとまりやすいよう工夫している点。</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>ご意見箱を館内2か所(受付前と廊下奥)のテーブル上に設置。各ご意見箱に「よりよい施設運営のために皆様のご意見・ご要望をお寄せください」と掲示。</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>・ご意見箱を館内2か所に設置し、記入スペース、満足度や意見・提案記入欄などを印刷した記入用紙と筆記具を配備し、利用者が記入しやすいよう配慮している点。</p> <p>・団体利用者が毎回記入する「お部屋ご利用確認シート」において苦情や意見を「ご意見箱」に投稿するよう促している点。</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>掲示物「六浦地域ケアプラザ苦情受付」、資料「苦情解決マニュアル(H28年4月1日改正)」</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> <p>・苦情解決受付担当者、苦情解決責任者のほか、第三者委員2名が任命されている点。</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>館内受付横の掲示板に「六浦地域ケアプラザ苦情受付」の掲示物を掲示。</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> <p>・苦情解決の流れを示した「六浦地域ケアプラザ苦情受付」のA3サイズの掲示物を受付横の掲示板に掲示している点。</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>	

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>資料「工事議事録(H29.10.5)」「運営会議議事録(H29.7.13)」、ヒアリング</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> <p>・女子トイレの雨漏りの苦情に対して、併設する六浦地区センター・区の関係部署に連絡し、漏水改修工事を実施し、女子トイレ天井内に水受けを取り付けた点。</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; ヒアリング</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>	

(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>①施設内容や施設の利用方法については、当ケアプラザの広報紙・かるがも通信にて広報し、エリア内の各町内会・自治会への回覧、掲示板にて案内して頂いています。 ②ケアプラザ入口のチラシコーナーに施設案内を置いています。③また、ホームページでも広報しています。 ④特に、施設の利用方法が変更された時にはかるがも通信で広報、ちらしを館内に掲示、ご利用団体の担当者には受付にて詳しく説明しました。</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>資料: 広報紙「かるがも通信」、施設利用案内チラシ、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> <p>・施設の利用方法の変更について、広報誌「かるがも通信」で広報し、館内4か所(3部屋と受付)で掲示し、施設利用案内を受付で配布するほか、利用団体の担当者に受付で口頭で説明している点。 ・ホームページ、町内会・自治会への配布・回覧等、複数媒体で施設利用案内をPRしている点。</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;                      資料「施設利用マニュアル(H28年10月)」、「施設利用案内」のチラシ、ヒアリング</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「施設利用マニュアル」において、予約のルールやフロー図が明記されている点。</li> <li>・「施設利用案内」のチラシには申込申請から利用までの概要のフロー図が掲載され、利用者に配布している点。</li> </ul>	

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;                      研修記録「権利擁護」(H29.6.8)「拘束・虐待」(H28.2.9)、講義資料、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全員を対象に人権に関する研修を、年度ごとに、テーマを変えて実施している。H29年度は、人権擁護研修を所内社会福祉士を講師として実施し、出席者にアンケートを提出して貰い、次回のテーマの参考にしている。当日業務等で出席できない職員には、資料を回覧し、伝達を行っている点。</li> </ul>	

#### (4) 広報・PR活動

##### ① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①施設独自の広報紙・かるがも通信は隔月2,700部発行し、各町内会長、自治会長へ配達し、掲示板や回覧をして頂いています。ホームページで広報をしています。各事業の単独チラシは、区役所、区民活動センター、子育て拠点、地区センター、幼稚園、保育園、薬局、商店、町内会での健康講座やお茶のみサロン等で配布しています。</p> <p>②デイサービスご利用者・ご家族には、毎月「やまぶき」を発行し、納涼祭、敬老会、クリスマス会などの様々なイベントやデイサービスでの過ごし方、ご様子、昼食の献立などをお知らせしています。毎月ケアマネジャーへの実績報告の際にも広報しています。</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>資料「かるがも通信(H29.10月)」「やまぶき(H29.11.1)」、ホームページ、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>・広報紙「やまぶき」を毎月200部、「かるがも通信」を隔月2,700部発行し、町内会や館内にて配布している点。</li> <li>・「こんな時に地域包括支援センターをご活用ください」のチラシを近隣医療機関で配布し、施設の周知に努めている点。</li> <li>・HPでは自施設以外に他団体のHPとリンクしている点。</li> <li>・館内に「金沢区居宅介護支援事業所一覧表」のファイルを設置し、他施設との比較検討資料を自由に閲覧可能にしている点。</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> <p>①窓口では、職員側から積極的に利用者へ声かけを励行しております。受電の際には、お待たせしないように受話器を取り、施設名と職員名を名乗り、特に、高齢者のご利用も多いことから、相手の求めているものを丁寧に具体的に確認しながら、分かりやすく丁寧な言葉遣いによる対応を心がけています。</p> <p>②施設内においても、デイサービス利用者、貸し館利用者、地域の関係者等来館者、職員同士においてもあいさつ励行を進め、毎朝、始業時前のミーティングでは、所長はじめ各部門のスケジュールやタイムリーできめ細かい情報提供を行うとともに、接遇研修を全職員対象に年1回は実施し、必要な知識・情報を確認・共有しています。</p> <p>③また、該当職員が訪問等で不在の場合でも、他の職員が応対することで、なるべくお待たせしないようにしているほか、公的な施設における職員として相応しい身だしなみを整えています。</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>・開館時には職員が挨拶して来館者を迎えている点。</li> <li>・「接遇研修」において言葉遣い、接遇態度、電話対応、ケアプラザ職員としてふさわしい身だしなみ等の知識・理解を深め実践している点。</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>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>①部屋別の平成28年度利用実績件数としては、多目的ホール895件(全体の37%)、調理室641件(全体の27%)、ボランティアルーム506件(全体の20%)、地域ケアルーム387件(全体の16%)であり、一番広い部屋が需要が高く、狭くなるほど需要が少なくなっています。</p> <p>②調理室については、多目的ホールと一緒に利用することが多くなっています。</p> <p>③時間帯別の利用実績としては、9-12時が683件(全体の28%)、12-15時が824件(全体の34%)、15-18時が681件(28%)、18-21時が241件(全体の10%)であり、昼間の時間帯が多く利用されています。夜間の利用が少ない為、各団体への案内や自主グループの立ち上げに努め、需要拡大に努めています。</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>・利用状況(利用延件数、利用人数、部屋別・時間別利用件数)をグラフ化して分析している点。利用実績の分析結果から、夜間利用の利用増加に向けて、夜間利用を声かけし、夜ヨガや男性バンドの教室企画を検討するほか、他施設の自主事業企画の情報収集に努めている点。</li> <li>・利用者アンケートによる利用者満足度について、職員の対応や施設の快適さなどの項目別に、7年分(H23~H29)の比較推移を分析している点。</li> </ul>

## (7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「高齢化率と介護度のグラフ(H28.9.20)」を作成し、高齢化と介護度についての地域特性を分析・把握している点。</li> <li>・「介護予防および認知症予防のためのDVD貸出一覧」がラミネート掲示され、利用者のニーズに配慮している点。</li> <li>・既存の子育て講座に加え、「子育てサロン」、「子連れYOGA教室」の自主事業を平成29年度に新規開催し地域の子育て拠点として子育て支援をしている点。</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> <p>・ご意見・ご要望についてご意見箱への投函がほとんどないことから、ご意見・ご要望を収集するための新たな受付方法の一案として、ホームページからの投稿が可能になるよう工夫するとよい。</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
<b>評価機関 記述</b>	
<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)>	
・利用者が憩い、サービスを受け、食事をするデイサービスルームとラウンジでは、空調機のフィルターの整備と4台の大型空気清浄機による換気を行い、快適空間の維持のため臭気防止に配慮している点。	

#### 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
<b>評価機関 記述</b>	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

## (2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳があるか？

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

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。  
その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・新規購入品が無いので、管理台帳の記載から既存の高額品を7点検証した。テレビ、セラバイク、パソコン、食事配膳台、ベッド(3台)のいずれも台帳と一致したシールを貼付して管理している点。	

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)>	
・車椅子5台を検証し、タイヤ、ブレーキ、座席の安全性を検証し、異常がないことを確認。 ・稼働日には、「館内戸締まり項目別チェック表」によって館内外14か所の見周りをを行い、設備・備品の安全性も点検している点。	

### (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「第29年度第7回六浦地域ケアプラザ研修委員会議事録(H29.10.12)」</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;</p> <p>・1年1回実施の職員研修以外に、毎月開かれる衛生委員会において感染症に関する議事情報を議事録・資料として全職員に回覧し、厚生労働省マニュアルに規定する年2回以上のレベルをクリアしている点。</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> <p>・ボランティアの協力で、刈りとったススキなどの野草を、階段裏で乾燥したうえで、重量を減らしてゴミ回収に応じている点。</p> <p>・所長以下7名の陣容で、「ゴミゼロ推進委員会」を設定し、ゴミ減少への体制を整えている点(資料「省エネチェックリスト29年分」)。</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> <p><b>【施設】</b> 貸し館利用者に対しては、「お部屋ご利用確認シート」を配布し、利用者と職員が「清掃確認」を行っています。また、朝の開館前と夜間に館内清掃を行うことで、館内の美化に努めています。感染症対策として、入口に手指消毒用のアルコール液やマスク、トイレには紙コップやペーパータオルを設置しています。</p> <p><b>【設備】</b> 毎朝、館内巡視を行い、消防・建築設備の点検に努めています。</p> <p><b>【消耗品】</b> トイレの紙・紙コップ等の消耗品については、毎日の清掃時等に補充を行っています。蛍光灯なども、常に予備を用意し、いつでも対応できるようにしています。</p> <p><b>【外構】</b> 外構については、日常の屋外清掃作業時に確認を行い、不具合があれば対応しています。</p> <p><b>【植栽】</b> ボランティアによる植木の剪定、職員による植栽等により、季節の木々や花々を楽しめるように努めています。</p> <p><b>【水周り】</b> 築後19年、メンテナンス箇所は適宜修繕を行っています。</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>現場確認及びヒアリング</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>・男女トイレにソープボトル、ソープディスペンサー、紙タオル、紙コップ、芳香剤2か所と5点セットを揃え、清潔さとアメニティに気を配っている点。</li> <li>・手指消毒液が、利用者の動線に沿って受付、部屋入り口他4か所に設置されている点。</li> <li>・職員はじめ地元のボランティア(男性3名、女性1名等)の協力も得て、剪定や植込みなど外構の手入れが行われている点。</li> </ul>

#### (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>・1階女子トイレ天井に年来の雨漏りがあり、利用者からも苦情があったが、所長から六浦地区センター・区の関係部署への申し入れ、漏水原因の屋上箱樋の防水工事がH29.11.20完了し、天井裏の防水パン・雨水導水管設置と天井塗装も含めて全て回復した点。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>



### Ⅲ. 緊急時対応

#### (1) 緊急時対応の仕組み整備

##### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「災害時対応マニュアル(H23.9.1)」事故緊急時対応マニュアルに基づき、緊急連絡先や関係する行政機関への連絡先、更に設備管理委託先なども事務室に掲示されている点。 ・避難経路図は非常口が一目で分かる図面が玄関ロビー、各室の出口付近に掲示されている点。	

#### (2) 防犯業務

##### ①協定書等のおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )	
<協定書等の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)>	
・不審電話については、内容をよく聞き、適切な対応ができるように情報共有している点。 ・閉館時の電話は「わかたけ富岡特養」に自動転送し、緊急を要する内容については速やかに職員が対応できるよう連携している点。	

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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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、鍵管理簿点検記録、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  ・施設全体の鍵はキーボックスで保管し、閉館時に施錠する。キーボックスのカギは施錠できる戸棚に保管している。 キーボックスの鍵は鍵管理簿で毎日点検されている点。	

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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<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
評価機関 記述	
<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)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  ・毎日、朝と夕方の2度巡回している。開館後「設備管理(消防含む)日常点検表」にて、館内、館外施錠・消灯・設備異常の有無、水道、ガスメーターの数字まで詳細に点検している点。 ・夕方の巡回は各室の清掃状況・異常有無を中心に点検している点。	

### (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)>	
・施設・設備に関しては、業者による点検のほかに「月次点検表」でチェックし、事故が起きないように努力している点。	

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)> 「腰痛予防体操(H29.9.14)」「感染症・ノロウイルス(H29.10.12)」、全員対象	
<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)> ・ノロウイルスの研修では、説明後、動画を見て、2班に分かれ、実施シミュレーションをおこなって、教育効果を高めている点。 ・研修に参加できなかった、その時間帯で勤務の人、非番の人、看護師等は資料の回覧、及びレポート提出で情報共有している点。	

#### (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 type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;  <input checked="" type="checkbox"/> 設置している                      <input type="checkbox"/> 設置していない</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;            テーマ:「AEDの取扱いについて(H29.7.18)」 対象:全職員</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>・所内研修時に勤務者、非番の人、看護師等で受けられなかった人は、消防署指導による避難訓練の際に受講している点。</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 type="checkbox"/> 体制を確保していない	<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
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、金沢区地域ケアプラザ事故報告連絡先、夜間休日連絡先、職員、設備委託管理先等、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>・事故、消防、警察、行政機関その他の連絡先に加え、設備故障等に備え、設備管理委託先の連絡先も掲示されており、設備異常でのサービス停止を避けるよう配慮している点。</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>&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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・特別避難場所の開設運営マニュアル(H26.11)が作成されており、災害時の備蓄品は館外の倉庫で水・食糧・トイレ用品等を保管している点。</li> <li>・施設設備の関係ですぐ分かる場所に置けない消火器については、掲示物で設置場所を明示し利用者の注意を引くよう配慮している点。</li> </ul>	

## (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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消防計画に基づき、併設する地区センターと連携して自衛消防隊を編成しており、消防署の指導のもと避難訓練を実施している点。</li> <li>・その際、消防署の指導で消火器の取り扱いやAED実技講習も実施して、所内講習の際に参加できなかった人たちも参加している点。</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>

## 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> <p>・出勤簿の管理は、出勤時に押印する仕組みになっている。また、非常勤職員は退出時に勤務終了時間を記入している。デイサービス部門では、介護福祉士の割合は50%でより質の高いサービス提供が出来る体制になっている点。</p>	

#### ② 協定書等のとおり開館しているか？

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

※指定管理者の責に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> <p>・年末年始(12.29～1.3)を休館日、また毎月第4月曜日を施設点検日とし、開館時間・閉館時間共に協定書通り実行されている点。</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>・事務室前に閲覧できるように備えている。またホームページでも公表している。</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・事業計画書及び事業報告書は事務所の受付のそばに、誰でも見れる場所に備えられている。またホームページでも公表されている点。</p>	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・内部研修は年度当初に1年間の研修計画を立案し、全職員を対象に実施している。テーマは「倫理と法令」「個人情報保護」「AED救急救命」「認知症」「ノロウイルス」「リスクマネジメント」「接遇」等研修委員が企画し、実施している点。 ・人材育成計画に基づき、介護実務研修や介護専門員研修など外部の研修にも参加させている点。	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「個人情報保護(29.5.11)」「権利擁護(29.8.10)」の研修記録、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:「個人情報保護」「人権擁護」「リスクアセスメント」「接遇」、対象者:職員及びスタッフ全員	
<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)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①所内研修参加については、常勤職員には超過勤務手当を、非常勤職員には応じた時給を支給しています。 ②資格取得研修については、資格取得時に研修経費を100%、職種の資質向上研修については、業務出張扱いとしています。</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>介護実務研修(28.1.11～)、介護専門員研修(28.8.30～)各講習会領収書、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内研修は年間計画に従い、職員が参加しやすいように17:45～18:30に開催しており、これは勤務時間の対象になっている点。</li> <li>・外部研修は研修費用、交通費等事業所負担となっている点。</li> <li>・人材育成計画が設定され、計画に従い、外部の専門研修にも派遣している点。</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
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>資料(研修記録例:個人情報保護(H29.5.11)、権利擁護(H29.6.8)等)、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修終了後、「個人情報漏洩防止チェックシート」で、理解度の確認を行っている点。</li> <li>・欠席者には資料を回覧し、更に上記の「個人情報漏洩防止チェックシート」の提出を求め、情報共有を行っている点。</li> <li>・他の研修も全て、研修終了後、アンケートを実施して、理解度や研修に対する意見を集め、次回の参考になっている点。</li> </ul>	



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)> ・窓口対応では「来館者対応マニュアル」「電話対応マニュアル」「苦情対応マニュアル」等が準備されており、適切な窓口対応がなされている点。 ・更に所内研修「接遇」などの教育も言葉遣い、態度、服装等 細かいところまで振り返りと、スキル向上の機会になっている。	

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)>
①研修参加職員は研修内容を資料とともに回覧し、情報共有を実施し、資質向上に努めています。 ②各担当会議出席後は配付資料と会議内容を回覧し情報共有をしています。 ③所内会議(運営会議、衛生委員会、運営協議会、経営向上委員会等)については書記を定め、議事録を作成し、職員に回覧、デイスタッフについては掲示板に掲出し情報共有をしています。 ④関係情報をサブコーディネーターがファイルにつづり全員回覧、福祉保健関係情報の新聞のスクラップを全員回覧しています。	資料「研修報告書」及び研修で使用された資料等・研修報告の回覧検印等、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)> ・所内研修(H29年度:権利擁護・個人情報保護・ノロウイルス・リスクマネジメント・接遇等10テーマ計画)参加職員は研修内容を資料と共に回覧し、情報共有している点。 ・研修日に参加できなかった職員には資料の回覧や伝達講習を行うなどで情報共有している点。 ・研修は研修委員の企画・運営で実施されているが、毎回アンケートを用い、研修効果を高めようとしている点。

### (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)>	
・六浦ケアプラザで「個人情報の漏洩と誤配送防止マニュアル(H24.4.1)」を整備している点。	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・所長が講師となり「個人情報の保護」について、H29.5.11、17:45～18:30で実施している。終了後に受講者に「個人情報漏洩防止チェックシート」を用い、理解度を調べている点。 ・出席できなかった人には、資料回覧後、そのチェックシートで、全員の情報共有を確認している点。	

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> <p>・六浦ケアプラザ職員(常勤・非常勤に限らず)のほか、委託業者や実習生、職業体験のための中学生、すべての方に誓約書を求め、実行している点。</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>・地域交流部門の講座では、参加申込み者名、電話番号、子育て関連講座では子どもの年齢、性別のみ、介護予防事業の講座の申込者は、必要により年齢の確認を行っている。介護保険適用の事業では、横浜市提示の標準書式を利用し、必要な範囲で収集している点。</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>・「個人情報保護規程」及び「個人情報漏洩及び誤配送防止マニュアル」で目的外に使用しないことや、本人の同意なしに、第三者に個人データを提供・開示しないことを定めている点。規程及びマニュアルに従って適切に使用されている点。</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 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"/> 一部適切な措置を講じていない
<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
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(事務室内)、資料「PCソフト”カナミック”」、ヒアリング</p> <p>&lt;一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&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>・個人情報の記載された記録は、施錠できる保管庫に保管し、不要な書類の破棄の際はシュレッダーを利用している点。</li> <li>・PCは全て、IDとパスワード管理、離席時のロック設定がなされている点。</li> <li>・個人情報をPCに保管の場合、IDとパスワードが必要な個人情報を扱うソフト”カナミック”を用いている点。</li> </ul>	

#### (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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・金種票を添付し現金実査の際の効率化と集計ミスの防止を図っている点。</li> <li>・フロー図や事例などを用いて現場の実務を解説した本部作成の会計関係のマニュアルが20種類あり、年2回の会計研修(H28.7.14とH28.12.13)により適切な会計処理を行うための理解を深めている点。</li> </ul>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「拠点区分サービス区分会計責任者(H28.7.1)」「経理規定7条(H29.7.1改訂)」 <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)> ・現金出納帳に添付された金種票や帳簿には3名(出納担当者、出納責任者、会計責任者)の押印があり、出納と経理の相互牽制機能を強化及び会計帳票としての証拠力向上に配慮している点。 ・「現金預金内部統制マニュアル(平成26年4月)」や「未収金内部統制マニュアル(平成26年4月)」等、内部統制に関するマニュアルが4種類作成され、実務上活用されている点。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「基本協定書(H28.4.1)28頁」「公募要項(H27年1月)7頁」「神奈川県済生会決算」 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
以下の費目に関する伝票の存在を確認した。①広報費(H28. 6. 1)、②研修研究費(H29.9.12、H29.9.5) ③介護負担金収益(H29. 9. 19)。	

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(通帳、金庫の保管場所)、資料「現金預金内部統制マニュアル」、ヒアリング                      &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;                      ・通帳の管理者は経理責任者、印鑑管理者は所長と、管理者が別になっており相互牽制に配慮されている点。                      ・「現金預金内部統制マニュアル(平成26年4月)」21頁において、通帳と印鑑を別々に管理するよう明記されている点。</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> <p>定例所内運営会議での議論に加え、経営向上委員会を設置し、改善プロジェクトとして次の部会を立ち上げ、地域ケアプラザ職員一丸となって取り組んでいます。</p> <p>①デイサービス定員拡充、加算研究検討部会                      デイサービス収入を拡充させるため介護保険制度について研究し、改善を図りました。(6月1日～;40人定員→50人定員)</p> <p>②広報宣伝部会ではケアマネジャー向けにデイサービスの特色や施設サービスの優位な面を広報宣伝し、来館者には正面玄関ウインドウに季節やイベントをPRするディスプレイの工夫をしています。</p> <p>③省エネ・節約部会では水光熱費用の節約、レンタルタオル使用量の節約など経費削減に取り組みました。</p> <p>④給食検討部会では、ご利用者の嗜好にあった献立作りの工夫をしながら、食材の仕入れ方法や手順について研究しました。</p> <p>⑤デイスタッフシフト検討部会では効率良いシフト表の作成について検討しています。</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>資料「経営向上会議議事録(2017. 5.11)」「H28年度デイサービス給食経費」、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>・資料「デイサービス給食経費」にて、毎月、食材費、ガス代、水道代を管理している点。                      ・冷暖房の設定温度や節電、トイレのペーパータオル1人1枚の張り紙等の掲示により利用者に対して経費削減を促している点。                      ・毎月1回の運営会議で経費削減や経営改善の議論を行い、全職員で問題を共有をしている点。</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)>	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「H28年度六浦地域ケアプラザ事業実績評価(H29.3.31)」	
<未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<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「H28年度六浦地域ケアプラザ自己評価」「H28年・29年度事業報告書」、ヒアリング <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)>	
<評価で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
<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)>	<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「運営会議会議録(29.11.20)」「六浦西地区地域保健計画実施状況表(29.11.16)」 <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)>
①目標設定、自己評価は職員全員回覧をし情報共有しています。 ②毎月定期的に所内運営会議を開催し、各部署事業実績の報告、共有、課題検討を繰り返しています。 ③区への四半期毎の事業実績報告時に目標に対する確認と評価を行い、今後の事業展開について運営会議、経営向上委員会などで議論し、情報共有や検討を行っています。 ④また、年2回開催の運営協議会では地域の代表者や福祉保健関係者の方々に実績や課題を報告するとともにご意見をいただき、ケアプラザの運営活動の参考にしています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・当施設経営の源泉であるサービス利用者の増加を図るため、その基本ルールである介護保険制度についての研修を、職員参加の月例運営会議で行っている点。 ・六浦西地区地域福祉保健計画の重点取組である認知症予防対策として、区役所、六浦西地区社協と共催で、地域19自治会・町内会を対象にH28年度14回の認知症に係る講演会やDVD観賞会、予防体操などの開催を支援した点。

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
<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)>
・実績と予算・前年比分析を月次・四半期・年度末等に行い、経営改善やモチベーション向上に繋げるとよい。 ・大量の書類整理のためのファイリングシステムの取組みとして、まずはファイルの巻頭に目次を添付するとよい。またファイル用品・背表紙記入の統一はコスト・労力を鑑み無理のない範囲で、重要性・閲覧性等の高い書類を優先して行うとよい。



## V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①市の事業計画や施策の考え方を理解して、地域包括支援センターで行う普及啓発事業や地域交流部門で開催する地域の事業や活動にも反映をしていけるように、市や区が開催する研修会や連絡会等に積極的に参加を行い、考え方や進め方を学んでいます。</p> <p>②地域での事業展開については、市の施策を鑑みながら区の担当者によく相談・検討を行い、地域の中で展開をしています。</p> <p>③包括支援センターでは個別困難ケースについて区との定例連絡会を毎月開催し、情報共有するとともに解決策の検討をしています。</p> <p>④地域交流活動部門では、区役所こども家庭支援課と主任児童委員会との情報交換会を月一回開催し、情報提供や個別事例の相談等を行っています。区の健診や子育て支援拠点でケアプラザでの子育て支援事業の情報提供も相互にできる関係にあります。</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>資料「六浦地域ケアプラザ事業実績評価(H29.3.31)」 「H28年・29年度ケアプラザ事業報告書」</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>・総合相談事業で高齢者の独居・精神疾患・認知症等の家族課題増加への対応として情報共有定例会議、区役所主催サポーター養成講座開催、自主企画事業として区・こども家庭支援課、近隣保育園、子育て拠点、小・中学校と連携した子育て事業、高齢者虐待事実での連携、介護予防講座開催の定期的連絡会、生活支援体制構築のための地域ニーズの情報収集等多方面にわたって区と連携、協議、調整を行っている点。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>①自治会町内会、地区社協、地区民児協、保健活動推進委員等の地域団体とは、日頃から顔の見える関係づくりを心がけ、区の第三期地域福祉保健計画の推進にあたり、区が設置する「地域支援チーム」にケアプラザ職員が参画し、地区別計画推進のため、要援護者や地域活動への支援や地域課題解決に取り組ましました。特に六浦西地区の重点課題である認知症啓発、予防などに全面的に協力しています。</p> <p>②ケアプラザの事業運営にボランティア活動は重要で、活動支援や育成支援には力を入れています。中でも六浦ボランティアネットワークの事務局をつとめ活動支援を継続的に行っています。ささえ愛の集い実行委員会も発足させ、生活支援体制整備事業の検討に繋げています。</p> <p>③資源リサイクル推進、ごみの分別収集の徹底を行い、減量化リサイクルに取り組んでおります。また、省エネルギー対策の徹底とともに、節水・節電に心がけ、利用者へもご協力を呼びかけています。</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>資料:「ささえ愛のつどい」議事録(H29.11.7)、「事業実績評価の生活支援体制整備事業」</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>・横浜市では国の介護保険制度の見直しで生活支援者への主体的サービスを市が提供することとなり、ケアプラザ等にサービス提供の仕組みの発掘・支援を求めている。当施設では区や区社会福祉協議会の方針に基づき「ささえ愛のつどい」の各月の討議を通じて生活支援体制整備のための地域情報を収集し、必要な生活支援策の検討に努めている点。</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>・当ケアプラザは、本業の福祉サービスを基盤にして、六浦地区福祉保健計画の推進、認知症対策の地区連携、ボランティア事務局、新たに生活支援体制構築が加わるなど水平的・重層的に福祉活動を展開している。当施設の事業の社会貢献度の高さを理解することで従業員のモチベーションの向上に繋げ、協力を得ることを目的として、展開分野の全貌について所長の講師による社内研修会の企画が考えられる。</p>