



横浜市指定管理者第三者評価制度

(地域ケアプラザ)

評価結果報告書



一横浜市城郷小机地域ケアプラザ一

横浜市港北区小机町 2484-4

指定管理者：社会福祉法人 秀峰会

平成 25 年 3 月 1 5 日作成

評価機関：特定非営利活動法人 市民セクターよこはま



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)組織運営及び体制全般(その他)	29
V. その他	30

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"> ●地域活動交流及び地域包括支援センターでは、自主事業参加者、貸し館利用者、講座参加者に終了後アンケート調査を随時実施し集計検討の上、次回企画の改善に活かしています。デイサービス、居宅介護支援事業所においても利用者にアンケート調査を行い、頂いたご意見を分析検討し運営改善に反映しています。 ●意見・苦情は、ご意見ダイヤルの利用方法を掲示、各部屋には「ご意見箱」を設置、集まったご意見・苦情は、早期に改善しています。 ●施設案内は、広報誌、パンフレット、ホームページ、窓口等で地域に周知して、貸し館等の申請受付は、先着順に公平を期して行なっています。 ●法人基本コンセプトをまとめた「羅針盤」に、窓口・電話・挨拶・分かり易い言葉づかい・身だしなみ等についての記述を守り、毎朝の唱和と、研修で職員に意識付けを行なっています。 	<ul style="list-style-type: none"> ●アンケートの結果については各部門の担当者で話し合い対応策を講じています。部門間での連携による対応が必要な事項については、協力体制をとり対応しています。 ●多くの利用者からの意見を聞こうとする姿勢があり、入口や各貸し館室に紙と筆記具を添えて意見箱が設置されています。 ●施設案内はパンフレット・ホームページを通して施設内容や施設の利用方法等の情報を提供しています。来館者には広報紙・チラシなどを入口に見やすく配置しています。広報誌「城郷だより」は町内会に回覧・掲示する他、関連機関・活動団体等や町内の集まりに参加して配布しています。 ●自主事業への参加者が自主的に運営するサークルやボランティア活動がいくつも誕生して活発に活動しています。・地区福祉保健計画「たすけあうまち城郷」にも参加し、住民との協働を進めています。
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ●施設・設備の維持管理は、利用者が安全でかつ快適に利用できるよう、協定書に基づき、随時点検及び定期点検を実施し、建築設備に関しては業者委託し実施している。 ●清掃業務は日常清掃も含め業者に委託し年間計画に基づき実施しています。衛生的で清潔な施設となるよう職場の美化に心がけるよう指導しています。 ●指定管理者所有備品と市所有の備品を区別した備品台帳を備え、最新の状況で現品との照合をしています。 ●感染症予防研修は、国・市の情報に基づき各部門で研修を実施し、手洗い消毒、蔓延防止等を行なっています。 ●ゴミ処理は、G30の指導を基本に、ゴミの徹底分別を行い、安全、衛生面に注意して処理しています。 ●内部外部共に施設・設備の不都合は指摘があれば随時できるだけ早期に対応するようにしています。 	<ul style="list-style-type: none"> ●建物・設備の日常保守管理及び定期点検は専門業者に委託しています。年間計画を作成し点検基準に基づき管理しています。 ●法人の5S(整理・整頓・清潔・清掃・躰)1U(美しい)に取り組み、利用者視点に立った安全な環境作りに配慮しています。 ●委託業者による日常清掃・定期清掃のほか、職員による日常清掃、毎朝の施設周辺の点検清掃等のより利用者が安心して使用できる清潔で快適な施設環境を作っています。 ●職員の感染症研修の他、施設の利用者への感染症予防の配慮がされ予防・蔓延防止の対策をしています。 ●ゴミ処理は担当責任者を置き、日常清掃時に、ゴミ分別をダブルチェックし、ゴミの分別・減量・リサイクルに取り組んでいます。
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ●緊急事態及び事故発生時には緊急時マニュアル等で、救命等の必要な措置と対応が迅速にできるよう備えている。また、緊急時連絡網を整備し横浜市と関連機関への連絡報告が素早く正確にできるようにしています。 ●日常的に施設の内外を点検すると共に夜間など、閉館後の職員不在時には警備会社の機械警備で監視し、異常があった場合は、警備会社警備員が緊急出動し、確認対応の上、所長及び管理者に報告しています。 ●事故防止対策はヒヤリハット、インシデントの事例を、所属部門会議及び全体で周知検討し、再発防止に向け対応しています。 ●地震、防災対策は、災害対応マニュアルに基づき災害に備え、避難、防災、消防訓練等を年2回以上実施しています。また、特別避難場所の協定に基づき、「災害時対応マニュアル」を作成し、定められた災害時備蓄をしています。 	<ul style="list-style-type: none"> ●ヒヤリハットは、部署ごとに毎月定期的に行う業務改善会議や毎日のミーティングの中でも検討され迅速に対応しています。 ●緊急時マニュアルや事故対応マニュアルは各種用意され必要に応じて随時見直され職員への意識向上を促しています。 ●貸館の各部屋入口には緊急時の避難経路が分かりやすく掲示され利用者へ注意喚起をしています。日中は定期的な巡回の他にも所長以下全職員が常に施設内外の異変などに注意をして安全管理や事故防止に努めています。 ●緊急時には港北区役所の担当につながる連絡網も整備されています。地域との連携のもと階上の地区センターと合同で毎年火災を想定した避難訓練しています。非常災害時の要援護者の受け入れ施設として横浜市と協定をむすんでいるため地区センターとの連携は益々重要になるでしょう。

	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"> ●組織運営は、横浜市のケアプラザの運営基本方針に基づいて、効率的な組織運営、職員の育成、コンプライアンスの確立などを基本に行っています。 ●事業計画書・事業報告書は情報ラウンジにて閲覧できるようにしています。 ●職員の育成を図るため職員研修計画を作成し研修を行っています。研修報告や研修の案内等は随時関連部門に回覧し情報提供と共有をしています。 ●個人情報保護は、個人情報保護法に基づいた法人内規程を遵守し、研修は年1回以上実施し、さらに全職員が「個人情報漏えい防止チェックシート」でチェックし意識向上を図っています。 ●会計経理事務は、会計責任者(所長)が確実に管理を行い、会計責任者と出納職員の相互牽制で、現金、印鑑、キャッシュカード、金庫の鍵の管理を適正に行っています。 ●職員体制は協定書等で定めた体制をとり、開館時間も決められたとおり実施し協定で定められた運営を行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> ●施設運営は法人理念を反映した「羅針盤」を行動指針として所長以下全職員が、専門性を生かしサービス向上に努めています。 ●職員の研修は、内部研修の他、法人全体の研修や外部研修など参加する機会が多く設けられ 職員のスキルアップや資格の取得の支援体制が構築されています。 ●個人情報保護は、法人の個人情報保護規定を研修で繰り返し学び遵守しています。また、多くの利用者の個人情報を扱う、通所介護事業・居宅介護事業・包括支援センターは年4回、地域活動交流は、年1回以上「個人情報保護チェックリスト」で個人情報の適切な取り扱いについて確認しています。ハード面は個人情報のネットワーク化など法人本部での一括管理や施錠管理など行き届いた管理がされています。
V ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> ●情報の共有化と業務の質の向上のために、同法人内の3ケアプラザの部門別会議を定期開催し、ケアプラザごとの活動状況報告や事例検討等を行ない、問題解決、業務改善、業務内容の充実等に役立てています。 ●業務効率の向上と質の向上において、特に情報の共有化が求められる居宅介護支援部門では、毎日の朝礼での委託部門、法人部門への必要事項通知伝達以外に、毎朝独自の情報共有手段により、さらに詳細な情報共有活動を行っています。これにより、連絡事項伝達や職員の所在の確認、困難ケースへの対応等が確実に出来るようになってきています。 	<ul style="list-style-type: none"> ●施設内の取り組みの随所に、地域との関係づくりを第1に捉えていることが認められます。「入りやすいケアプラザ」をモットーとし、笑顔での対応を心掛けることを職員間で共有し実践する。また、地域への情報の提供も、「誰に」、「何を」、「どのような方法で」ということを常に考え、新聞やチラシ、HPなどの他、新しい情報ツールを取り入れることも視野に入れていきます。また、情報の作成方法についても、住民の意見を取り入れることを心掛けています。 ●住民活動が活発になる中、貸し館についても、年2回の貸し館説明会の開催し、利用者の施設理解と円滑な利用につなげています。また、地域の福祉・保健の取り組みとして、優先的に行うべきと判断する活動については、利用者の理解を求めつつ、職員がサポートして実施しており、日常的に地域把握に努め、住民活動を支援に努めていることが認められます。

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 type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他	
評価機関 記述	
<p><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>平成24年12月から平成25年1月実施。170名(通所38名、居宅47名、包括31名、地域交流54名)</p> <p><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>実施期間を長くし、沢山の人の幅広い意見を聞こうという姿勢を示しています。</p>	

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	
<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・資料</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>アンケートに書き込まれた文章をもとに、振り返りシートを作成して、利用者の要望を聞き取る工夫をしています。</p>	

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)> ヒアリング・資料 <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)>	
所長と、各部門の職員で話し合い、対応策を講じています。対応策で他部門の協力を必要とすることがあれば、連携・協力を要請し、地域ケアプラザ全体として対応しています。	

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)> ヒアリング・資料・現場確認(館内掲示) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者が見やすいよう、入り口を入れて正面の壁面に設置した情報コーナーに、アンケート結果を公表しています。全体及び部門別に、利用者満足度を表されているほか、結果に対する具体的な対応策も公表しています。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ポスターの掲示やホームページなどで情報提供しています。	

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)>	
入り口及び貸し館室に意見投書箱を設置し、利用者の意見をいただけるよう努めている。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
多くの利用者からの意見を聞こうとしており、入り口の意見箱は正面の事務所から少し離れた場所にあります。また、職員や他の利用者人に気兼ねせず記入することができるよう、貸し館室(多目的ホール、地域ケアルーム)にも意見箱が設置されています。それぞれの意見箱には鍵が付き、紙、筆記用具が用意され、いつでも意見を伝えやすい環境づくりが行われています。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者から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)>	
ヒアリング・資料	
<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)>	
受付・対応・担当者・責任者が決められており、各事業の担当者ごとの苦情マニュアルが作成されています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内掲示・ホームページ・書類</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>入り口正面に、苦情解決の仕組みと共に「サービスに不満はありませんか」と尋ねる形で大きく掲示をしており、苦情解決の仕組みの周知をすると共に、苦情について、積極的に受け止めていく姿勢を表しています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング・資料</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>サービスに関する情報を共有する「業務改善会議」を開催して常にサービス向上を目指して対応策を検討しています。また、改善策を実行しやすいように、業務マニュアルの見直しも適宜行われています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input 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><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><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>日常的に住民、利用者の声に耳を傾け、苦情の察知を心掛けています。また、苦情が寄せられた場合、公表すると共に、迅速に改善しようとする指定管理者の姿勢が認められます。現在、苦情は寄せられていません。指定管理者は、施設は住民のものと捉えており、「地域の皆さんの施設を、職員と一緒に、更により良い施設となるよう一緒に運営して行きましょう」という気持ちを、住民、利用者 に伝えるよう努め業務にあたっています。</p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●施設案内は、ホームページ、施設案内パンフレット(部門別)を作成しカウンターに備えています。</p> <p>●広報誌「城郷だより」は地域及び関連機関、活動団体等に毎月おおそ1000部配布し、掲示と回覧を依頼しています。</p> <p>●来館された方々には、自主事業案内、広報誌、配布用各チラシを見やすいところに配置してPR活動をしています。</p> <p>●貸し館の申請受付にあたっては、先着順に行い、同時の場合はいくじ引きとする等、極力公平を期するよう努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング・資料</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>施設案内はパンフレット・ホームページを通して、業務の紹介や利用方法等、情報を提供しています。来館者には、広報誌やチラシなどを入り口受付に見やすく配置しています。広報誌「城郷だより」は町内会に回覧・掲示する他、関係機関・活動団体・また、町内の催しなどで配布しています。また、地域の会館を利用して、高齢者向けの出張体操教室を実施の際も、施設情報を提供するなど、施設の周知に様々な工夫と実践が認められます。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><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)> ヒアリング・資料</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>貸し館説明会を年2回実施して、申し込みの団体に申請受付の方法を確認して貰っています。貸し館の申請受付は、先着準備行い、同時の時にはくじ引きをするなど公平を期しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング・資料(「倫理及び法令遵守に関する研修」「人権尊重研修」)</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>法人の使命・職員に求める姿勢をまとめた「羅針盤」は、人権擁護も基本方針の一つとして掲げており、これを、毎日の朝礼時に唱和し、日常的に、人権擁護が、福祉の基本として、職員間に定着するようにしています。研修の場では、施設における多様な業務、職責それぞれが遭遇するであろう場面に応じて、どのように人権擁護をしていく必要があるかを判りやすく伝えていきます。</p>	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ● 広報誌「城郷だより」を毎月約1000部発行し、連合町内会の協力で地域に回覧をし、掲示板用も作成し地域住民への周知を図っています。また、JR小机駅、近隣公共施設、関係機関へお届けし、地域への配布依頼も実施しています。 ● 広報誌には地域活動交流、地域包括支援センターからの情報やPRを掲載し、写真やイラスト、行事カレンダー等を入れ、文字サイズも大きくし、見やすいよう工夫しています。 ● 法人ホームページに施設概要を掲載し、イベント情報や講座・教室等の開催案内もホームページにアップし、毎月更新して広くPRしています。 ● 地域行事や老人クラブ、各集會等に職員を派遣し、ケアプラザの活動の報告とPRを機会あるごとに行なっています。 ● ケアプラザ内のお知らせコーナーへの掲示や、来館者に対し個々に窓口で直接PRし集客に努めています。 ● 23年度からはツイッターも試験的に開設しています。 	<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・資料</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>広報誌「城郷だより」は毎月1000部発行し、町内会への回覧・掲示をするほか、JR小机駅や公共施設、関係機関に配布しています。広報誌には、施設利用促進のため、自主事業や活動団体の予定をカレンダーにしており好評です。広報誌は、施設職員が地域との繋がりをつくるために効果的なツールで、広報誌を持って地域に出て施設周知を図ると共に、住民から情報も集めています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ● 当法人の基本コンセプトをまとめた「羅針盤」に、窓口・電話・挨拶・分かり易い言葉遣い・身だしなみ等について記述され、これを全職員が理解し、実践できるよう機会あるごとに研修し接客マナーの向上に努めています。また、独自に接客マニュアルを作成し窓口業務から電話対応まで言葉使いから態度まで細かく指導し、実践しています。 ● 特に、地域活動交流職員が窓口業務に関する中、マナー研修受講者から接遇の伝授を含め、法人教育の一環として「5S1U」(整理・整頓・清潔・清掃・躰・美しい)を含む研修をしています。 ● 笑顔の基本とし、はっきりと丁寧な言葉使いと、親切で正確、的確な対応が出来るよう指導しています。 	<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> <p>職員の接遇の基本として、「接客マニュアル」があります。実際の対応の場面に即し、言葉使いなどが詳細に書かれていますが、職員が使いやすく、かつ丁寧に対応できるよう工夫されています。また、「5S1U」(整理・整頓・清潔・清掃・躰・美しい)を基本にした研修や法人の「羅針盤」で常に接遇に配慮しています。</p>

(6) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。> (400字以内)></p> <p>●貸し館の利用状況を日報や月報で把握し、利用頻度の高い時間帯や曜日、使用目的などを分析し、貸し館室の利用状況を踏まえて事業の企画に反映させています。</p> <p>●利用者アンケート結果や利用者からの意見・苦情などを検討し、課題抽出し、利用者の満足度アップの視点で改善を事業の企画や日常管理に反映させています。</p> <p>●貸し館の稼働率を上げるための工夫として、目標を立てて、様々な機会を通じ、新規自主事業を企画するなど稼働率の向上を進めています。</p> <p>●自主事業については、継続事業と現状で地域から求められる内容を模索検討し、随時新規事業を企画実施できるよう考えています。できるだけ地域の要望に応えられる事業を企画することを優先しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>貸し館利用状況は「本日の利用予定」の掲示などわかりやすく示しています。高齢者の見守り事業や子育てサークルなど、住民の暮らしを支援する事業に関しては、固定で利用できるようにするなど配慮しています。ケアプラザの自主事業が参加者の自主運営のサークルやボランティア活動に発展するケースも数多く、現在、稼働率の低い時間の自主事業企画など、更に利用が促進するよう努めています。</p>

(7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>高齢者支援、子育て支援、障害者支援のために、地域・インフォーマル情報の収集と提供を行い、住民の福祉保健活動等の推進に常に努めています。「たすけあうまち城郷」は、城郷小机地区の福祉保健計画を軸とした地域住民による取り組みですが、ここにも積極的に参加し協働を進めています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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)> 建物・設備の日常保守管理及び定期点検は専門業者に委託しています。年間計画を作成し点検基準に基づいて管理しています。「施設管理マニュアル・施設建物の日常管理」「施設管理者点検マニュアル・報告書」「設備総合巡視・月次点検表」等に細かく記録されています。職員は法人の5S1Uに取り組み、利用者の視点に立った安全な環境作りに配慮しています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 業者委託により、日常清掃の年間計画に沿った定期清掃を実施するほか、職員による日常清掃、毎朝の施設周辺の点検清掃により、利用者が安心して使用できる清潔で安全な施設環境を作っています。「日常清掃日誌」は作業員、確認者、所長の確認印を押してダブルチェックの機能を果たしています。	

(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>備品台帳には購入した年月日・品名・管理番号・置かれている部屋等が明記され、廃棄についても、いつ廃棄したのかが明記されています。</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> <p>備品台帳には備品が使われている部署や場所が明記されているため、すぐに存在を確認することができました。</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。

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>備品の不具合は施設・建物の日常管理・巡視時や清掃時に確認して、地域の人々が安心して安全に利用できるよう配慮しています。</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 type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング・資料(「感染症及び食中毒の予防及びまん延防止」研修報告) <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由について記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
職員は、「感染症及び食中毒の予防及びまん延防止」の研修を実施し、日々、手洗い・うがいの励行や換気等に配慮して環境づくりを行っています。	

②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常清掃時に回収し、分別してから、重さを計量して廃棄します。ゴミ容器から汚臭・汚液等の漏れがないよう管理しています。	

③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ゴミ担当責任者を置き、ゴミ分別時チェックし、ダブルチェック機能で、ゴミ分別・減量・リサイクルに取り組んでいます。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●安全で快適に利用していただくために、指定管理の協定通り施設管理に努め清潔で衛生的に施設を保つよう日々努力しています。</p> <p>●点検では、「施設点検手引き」に基づいて作業を実施し、設備等の点検は専門業者に委託し、点検・検査・測定・記録をしています。点検等で不具合があれば修理・修繕しています。</p> <p>●館内全般の清掃は業者委託し、日常(毎日)と定期(毎月)清掃を実施しています。尚、清掃委託業者とは常に連携し清掃に関する問題や改善点等に関して話し合いをし改善努力をしています。</p> <p>●植栽の管理も業者委託し、専門家の手によって定期的に整備を行っています。</p> <p>●法人の美化運動である、5S(整理、整頓、清掃、清潔、躰)1U(美しい)をケアプラザにおいても推進し、全て業者任せではなく職員も職場環境美化と整備に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング・資料</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>点検基準に基づき年間計画を作成し、建物や設備の定期点検・日常点検を専門業者に委託、連携をとり、不具合は速やかに修繕を実施しています。清掃は業者による日常清掃と定期清掃のほか、職員は日常清掃を実施して清潔な館内が保たれています。職員が意識をもって法人美化運動に取り組み利用者が安全で快適に利用できるよう努めています。貸し館は、利用者の要望に応じてモップを用意し清掃しやすいよう配慮しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>感染症に関する職員研修の他、利用者への配慮として各部屋の電灯スイッチの視線の先に、ノロウイルス・インフルエンザの予防を促す表示をしています。入り口や洗面所には、マスクと消毒スプレーが用意されています。調理室にはアルコール消毒のほか、次亜塩酸系除菌が置かれ、包丁は滅菌庫に保管するなど感染症に関して細かい配慮と工夫がされています。</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>

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>緊急時対応マニュアルは、部門別に様々なケースを想定して対応できるようにフローチャートで分かりやすく作成されています。組織が変わった場合などには速やかにマニュアルが見直されています。貸館の各部屋の入り口には緊急避難経路を掲示して利用者に周知を図っています。緊急時には区の事業企画課とも連携ができるような仕組みが構築されています。</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 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 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 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 checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: _____)</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><評価で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>地区センターと同じ警備会社による機械警備を行っています。小机駅が隣接しているうえ近くに交番もあるため外部の目は常にある地域ですが、地区センターと連携をして地域の防犯活動や安全管理に努めています。</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)> 視認確認とヒアリングで確認。</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)> 鍵の管理は、所長を管理者にして適切に行われています。マスターキーは所長が保持、その他の鍵はキーボックスに入れさらに施錠管理され保管されているのを確認しました。事務所内他、保管庫の鍵は、点検などで貸し出すときはチェックリストに記入しています。貸室の鍵は部屋別にわかりやすいような工夫がされ職員による施錠管理を行っています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 開館時、閉館時を含め4回の定時巡回を行いチェックリストで確認をするWチェック体制がとられています。その他にも所長以下職員が外出する際やデイサービスの送迎時などその都度防犯や安全確認に努めています。事務所内には、駐車場内の様子がわかるモニターが設置されています。</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	
<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)> 事故防止マニュアルは、各部署や事例などで各種用意されています。貸館利用者には、事故や感染症対策の注意を促す掲示物が随所に貼られています。調理室の手洗いには、ノロ対策用の除菌剤や感染対策用の洗浄剤が複数用意されています。調理室の包丁やまな板は鍵のかかる滅菌庫で保管して事故や感染症対策に配慮した取組をしています。貸館の使用後は電気、ガス、清掃などチェックリストでチェックして安全点検の確認をしています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> デイサービス職員のヒヤリハットやインシデント。各部署代表者出席の安全対策委員会。 <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)> 各部署、職種別の研修や勉強会が充実して行われていることが研修記録などで確認が出来ました。当日出席ができない職員には研修資料の配布、回覧などで情報の共有が図られている他法人や外部での研修にも参加ができるよう体制が作られています。	

(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

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><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)> 地区センターと合同で年1回AEDの研修を行っています。当日出席出来ない職員に対しては、地域の小机消防出張所が要望を出すと随時対応をしてくれます。</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>	

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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング。</p> <p><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)></p> <p>事務所内には緊急連絡網や事故対応のフローなど各種掲示され緊急時にそなえていることが確認できました。外部の方などの個人名が記載されているものは、個人情報に配慮した掲示の工夫がありました。</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。

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 type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
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)> 横浜市防災計画に基づいた災害用マニュアルが作成されています。非常災害時の2次避難場所として要援護者の受け入れ施設とする協定を横浜市と結び備蓄を備えています。一昨年の東日本大震災後法人が受託ケアプラザの備蓄の見直しをしています。年2回の防火訓練は、階上の地区センターと合同で小机消防出張所に協力を仰ぎ当日のデイサービス、貸館利用者も参加して避難訓練を行っています。</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>いろいろな場面を想定して作成されたマニュアルが各種用意され、法人をはじめケアプラザ所長以下職員の意識が高いことが確認できました。利用者が安全に安心して施設を利用でき、さらに地域の拠点として地域住民を受け入れていく姿勢は評価に値します。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>非常災害時の在宅の要援護者の受け入れの他、JRの駅が隣接をしている立地からみて非常災害時の帰宅困難者の受け入れや、救助体制の構築など階上の地区センターとは、相互で協力体制をさらに強化することが望まれます。</p>

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>デイサービスでは協定書で定められた職員体制をうわまわる人員を配置してサービスの向上に努めています。</p>	

②協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>16年の開館以来現在まで協定書どおり開館、閉館しています。一昨年3月11日の東日本大震災時も予定どおり開館、閉館をして地域の福祉保健活動拠点としての要望に応じています。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※ホームページや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やホームページ等で周知していれば、公表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"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ケアプラザ入口正面の掲示板に閲覧の案内を表記し、事務所窓口のカウンターに用意されています。法人のホームページ、横浜市港北区のホームページにも掲載があります</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人の運営方針でケアプラザは公の事業所として情報の開示を積極的にしていく姿勢がうかがえます。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない
<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある	<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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>職員の研修計画は、法人としてのものや各部署ごと、経験年数に応じたものなどが作成されていました。業務の都合で計画どおり実施できない場合もありますが、できるだけ機会を見つけ外部研修や法人の研修への参加をしています。</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><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>地域交流担当者の外部研修報告、各部署の業務改善につなげる会議議事録を通しての研修、事故、安全衛生委員会議事録、個人情報保護に関するもの</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>各部署、担当者別の定期的な業務改善につなげる会議を利用した研修の他に、施設内研修や法人での研修などがあります。研修に参加できる機会をできるだけ多くするように法人には複数回の開催をお願いしています。参加できない職員にはOJTをとって研修を行っています。</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>●外部研修の案内があれば、職員に随時発信・回覧し、希望者を募っている。参加希望があった場合は、研修費は法人負担、業務扱い(研修時間によっては超過勤務扱い)で参加支援を行っています。</p> <p>●市主催研修には出来るだけ参加し、コーディネーター対象講座には必ず参加しています。</p> <p>●地域包括支援センターの職員は、市や区役所主催の研修会には必ず参加しています。市・県社会福祉協議会等の研修会もできるだけ参加できるよう業務を調整しています。</p> <p>●毎月テーマを変えた法人内の管理職研修には所長及び各部門の管理者は必ず参加し管理力向上に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>研修記録。ヒアリングで確認。</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>常勤、非常勤の職員を問わず研修に参加しやすい支援をしています。常勤職員には積極的に外部研修や法人の勉強会などへの参加がしやすいような環境が出来ています。非常勤の職員にも希望すれば外部研修の費用負担や、勤務日以外の内部研修には時給の発生などの支援があります。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>研修の実施記録。ヒアリングで確認。</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修報告書の回覧や当日参加できない職員には資料の回覧をしています。研修や会議の他に部門別に会議録や研修記録のノートがあり情報の共有が確認できます。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
窓口対応は接客マナーのマニュアルが部署別につくられています。夜間(17時～21時)対応は、日中窓口の対応をしない職員も担当するため均一なサービスが出来るようにと考慮された貸館マニュアルも整備されています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> ●法人全体の行動指針の「羅針盤」を全職員が携帯し、法人の理念と道徳、法令順守の姿勢を持って業務にあたっています。また、朝礼時に羅針盤の内容を唱和し、最高のサービスを提供する為の意識を高めています。 ●各部署では、毎月1回程度の間隔で、職員会議を行い情報共有と、問題、課題を職員で解決し、スキルアップに努めています。 ●所外研修を受講した職員が講師となり、会議の前後に参加職員に伝達研修報告を行っています。報告会に参加しなかった職員には研修の成果を回覧し伝達研修を行っています。 ●職員の資質向上と職場環境整備を目的に年2回全職員が「私の現状と未来」(目標振り返りシート)を作成し、これを基に上司と面談しスキルアップの指導と、要望・不満等の聞き取りで環境改善を行ない、働きやすい職場作りに努めています。 	ヒアリングで確認。 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	法人の行動指針である「羅針盤」を毎朝の朝礼で確認しています。所長以下全職員が法人の理念のもと毎日の業務に取り組んでいます。全職員が年2回自己評価や上司との面談で忌憚のない意見を言える環境が作られています。非常勤職員へは正社員への登用の機会も設けられています。職員へのスキルアップの支援などサポート体制が出来ています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「個人情報保護法」、横浜市の「個人情報保護条例」に従って法人の「個人情報保護規定」のほか個人情報保護、漏洩、改ざん、などマニュアルが整備されています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報、所長を管理責任者とすることが明確にされています。個人情報の入った書類などは施錠のできる書棚などに保管され各部門の管理者、所長が鍵の管理をしています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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)>	
新任時には個人情報の保護に関する誓約書を提出するとともに必須な研修と位置づけています。全職員には毎年横浜市の条例に基づいた研修を行い、個人情報保護チェックリストで注意を促しています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input 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 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"/> 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>全職員からの個別の誓約書だけでなく、受け入れの実習生や、ボランティア、貸館利用の団体からも誓約書をいただいています。ケアプラザにかかわる方達にも個人情報保護の大切さを意識付けしています。</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 type="checkbox"/> 適切に収集していない	<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
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>自主事業参加者への緊急連絡などの限定した範囲での利用にとどめています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<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
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報の利用に関しては利用目的を明文化して掲示しています。デイサービス利用者には、重要事項説明書で説明をして同意書をいただいています。</p>	

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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、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	
<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)> 視認確認、ヒアリング。 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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)> 事務所内のデスクトップにも個人情報はありません。個人情報はネットワーク化され法人本部で一括管理しています。USBもさせないようなシステムが作られ外部への持ち出しもできないように保護されています。PCのパスワード設定や、ロック、ノートPCの保管は施錠管理など適切に管理していることを確認しています。節約のためのうら紙も個人情報が少しでも入っているものは即シュレッダー処理をしています。</p>	

(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	
<p><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)></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)> 法人本部経理の地域ケアプラザ担当部署で一括管理されています。指定管理料、自主事業における収入等は適正に処理され行政に報告されています。貸館の利用料金は、福祉保健活動に限定した貸館のため頂いている団体はありません。</p>	

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	
<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)> 総勘定元帳などの資料とヒアリングで確認。 <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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人本部で収支を一括管理しているため少額の現金の扱いしかありません。小口の収入、支出は会計責任者の所長と出納担当職員でWチェックをし、速やかに銀行に入金をしています。印鑑、キャッシュカード、金庫の鍵は適切に管理されています。収支関係は、すべて法人の経理部門が再チェックをして適正な処理が行われています。</p>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input 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	
<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)> 総勘定元帳や経理関係の書類など。法人本部経理担当職員へのヒアリング。 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

④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	
<p><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)></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>指定管理料、自主事業、備品の購入費(シュレッダー)の伝票、帳簿類などは法人の経理担当部門で適正な処理がされています。</p>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><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)> 視認確認、ヒアリングで確認。 <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>通帳は法人本部で一括管理されています。印鑑、キャッシュカードなどは所長が管理者となり施錠管理をしています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ●購入は必要最低限とし、購入したものは出来るだけ長く使い、やむを得ず不要になったものは、リサイクルに取り組んでいます。 ●役務提供・物品購入契約に関して、法人内購買担当者による適正価格であるかをチェックし、価格交渉・業者選定を一元的に行い、無駄な出費を抑え、経費節約の努力をしています。 ●OA機器の普及に伴ってコピー用紙使用増傾向対策として、用紙の使用を減らすため購入量をチェックし、購入先及び紙質等を検討し節減を図っています。また、両面印刷や裏紙印刷も心掛けています。 ●空調設備の適正温度での運転、不要なエアコンや照明は電源を切る等行なっています。 ●自転車と公共交通機関での移動を奨励し、車両の使用を控え省エネルギー対策を行なっています。 ●貸し館利用者に向け節電等について、ムダを無くすよう掲示や呼びかけ等を行い、協力体制で節約、省エネに取り組んでいます。 	<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>ヒアリングで確認。</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>経費節減の取組みは備品などは必要最低限の購入にとどめ、大事に長く使うことや、不要になったものはリサイクルに回しています。電気代は昨年の夏は前年対比20%減でした。コピー用紙の使用量のチェックや両面、裏紙利用、また自動車をできるだけ使用しない、デイサービスの送迎は軽自動車を導入してできることから行っています。将来的には、照明のLEDの導入や東電以外の電力会社との契約も検討しています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>いろいろな場面を想定して作成されたマニュアルが各種用意され、法人をはじめケアプラザ所長以下職員の意識が高いことが確認できました。利用者が安全に、安心して施設を利用できさらに地域の拠点として地域住民を受け入れていく姿勢は評価に値します。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>階上の地区センターと合同での非常災害時を想定した避難訓練や、隣接しているJR小机駅とも公共の施設として帰宅困難者の受け入れなどを考慮に入れた避難誘導、救助体制の構築など相互で協力体制をさらに強化することが望まれます。</p>

V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●港北区福祉保健計画「ひっとプラン港北」では区スタッフ、区社協スタッフとしっかりと協力、連携し地域計画である「たすけあうまち城郷」の推進のために地域活動を支援しています。</p> <p>●22年度より「地域の見守りネットワーク構築支援事業」に地域支えあい連絡会が主体となり取り組み、市の助成もいただき、港北区の高齢・障害支援課と連携し、事業の推進支援を行なっています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング・資料</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>●設置から9年、ケアプラザとして地域とのネットワークを着実に広げ、地域住民をはじめ、多様な関係機関と連携・協働による取り組みが行われています。地区計画である「たすけあうまち城郷」や3年目となる「地域見守りネットワーク構築支援事業」は、身近な福祉拠点であるケアプラザの住民との顔の見える関係があつてこそ、取り組みを支援することができるもので、職員一丸となった継続的な努力が認められます。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>●当ケアプラザが神奈川区・緑区と隣接している事もあり、年1～2回菅田地域ケアプラザ・東本郷地域ケアプラザ・鴨居地域ケアプラザ等近隣の地域包括支援センターの社会福祉士が集まり情報交換・情報共有を継続実施しています。また24年度には岸根公園でのウォーキング講座を神奈川区の菅田地域ケアプラザ・片倉三枚地域ケアプラザと共催実施するなど、区域を越えた事業展開を行っています。</p> <p>●地域活動交流部門に関しましても菅田地域ケアプラザ・東本郷地域ケアプラザ・鴨居地域ケアプラザと連携で中学生ボランティアの啓発活動及び県立養護学校とのふれあい活動支援等を行い区を越えた広い視点での福祉活動を展開しています。</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>ヒアリング・資料</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>●ケアプラザの立地条件を生かして、隣接区の地域ケアプラザとの連携により、情報交換や、共同事業の実施をおこなうことにより、サービスの向上はもちろん、職員の業務へのモチベーションを上げ、意欲をもって業務に当たる状況が生まれていることは大変望ましいことだと思われま。</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>