

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市日野南地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社中央総合研究所

令和7年12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"> ・多様化したニーズの把握に努め、利用者の意向に沿ったサービス提供を心がけています。 ・広報紙は見やすいようカラー印刷に変更し、隔月に発行しています。自治会・町内会や公共施設、関係機関等に配布し講座の案内など情報提供を行っています。また、区の広報紙等を活用し、幅広い地域への情報提供も行っています。 ・LINEアカウントを活用し、広報紙では紹介しきれない新しい情報も提供しています。 ・自主事業を開催した際は、企画内容についてのご意見や希望される講座等をアンケートに記入していただいています。いただいたアンケートは職員間で共有し、今後の事業の企画に取り入れるようにしています。また、「ご意見箱」を受付に設置し、広くご意見をいただけるようにしています。 ・来館された方に安心・快適に過ごしていただけるよう、館内は常に清潔を保ち、元気な挨拶・分かりやすい説明・案内を心がけています。 	<p>利用者サービス向上に向けて、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者日中活動支援事業所との合築施設である特徴を活かして、利用者サービスの向上に努めています。 ・地域の高齢化が進む中、積極的に地域へ出向き、地域住民と顔の見える関係性の構築に努めています。 ・利用者アンケートをはじめ、日常的な利用者との対話を通じて、施設やサービスの改善に日々取り組んでいます。 ・施設を広く周知するとともに、利便性向上にも資する工夫として、「公式LINE」や「QRコード」といったデジタル技術の導入にもチャレンジしています。 ・“元気な挨拶”をモットーに、積極的な声かけ、分かりやすい説明・案内、迅速な電話応対などの利用者応対を心がけています。 ・全56事業にものぼる自主事業を展開しており、地域住民の活動と交流の場となっています。
II ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・建物・設備は専門業者と契約、定期点検を行い安全確保に努めています。 ・夜間の施設管理も業者と委託契約を行い、適切に管理しています。 ・日々の清掃は同法人の障害者日中活動支援事業に委託契約し、定期清掃は専門業者と契約して、清潔で快適な施設維持に努めています。建物周囲においても、清掃・剪定を行い清潔感を保っています。また、ケアプラザご利用の自主グループと協力して花苗の植栽を行い、四季折々の花で来館者を迎えています。 ・感染症対策として、館内入り口・トイレ・各部屋に手指消毒剤を設置し感染症予防対策に取り組んでいます。ゴミの回収も毎日行い、環境衛生に努めています。 ・福祉避難所施設として非常食や水等の備蓄管理をケアプラザ危機管理委員会を設置して取り組んでいます。 	<p>建物・設備の管理など、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部業者に委託した建物・設備の保守点検管理と清掃管理に加え、合築事業の障害者日中活動支援事業所と連携した日常的な清掃活動を実施しており、常に清潔な施設が維持されています。 ・利用者の安全に配慮した備品管理が行われており、万一設備等に不具合が見つかった場合には速やかに修理等の対応を行って安全品質を維持しています。 ・地域住民や利用団体、合築事業所、ボランティアなどの協力を得て、花苗の植え替えや水やり、植木の剪定等を行い、四季折々の雰囲気醸成して利用者を和ませています。 ・館内の随所に、地域住民や利用者が作成した作品が飾りつけられており、来館者の憩いの場になっているとともに、利用者間のふれあいの機会も創出しています。

<p>Ⅲ・緊急時対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・法人で危機管理マニュアルを整備し、非常勤職員を含めた全職員に配布・周知しています。日野南地域ケアプラザでも危機管理委員会を設置し、防災・防犯をはじめ、171訓練、発電機作動訓練、感染症対策など危機管理に関して検討しています。 ・防災訓練は年2回必ず行い、毎回発災場所を変え、避難袋を使用した訓練や資源循環局への避難も行っています。 ・AEDを使った心肺蘇生研修を消防署の協力を得て、年1回行っています。 ・日々の業務においてヒヤリハットの挙げ出しを行い、検討・対策・周知を全体発信し、事故の予防に努めています。 ・警備会社と委託契約をし、夜間の警備、防犯対策を行っています。不審者に対しては、110番非常通報装置を設置して防犯対策を行っています。 ・緊急時や事故防止等を検討する場として、法人で事故防止委員会を設置し、各施設から職員が参加して話し合いを行っています。 	<p>緊急時マニュアルの作成など、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「事業継続計画(BCP)」に基づき、各種マニュアルを備え、「事故防止委員会」や「危機管理委員会」、「感染症対策委員会」などを設置して、総合的な危機管理体制を整えています。 ・日常的な気づきは、「ミス・ヒヤリハット・事故・苦情の記録」やグループウェアを活用して、情報を共有化し、迅速に対応策を講じています。 ・貸館利用時には、利用者とともにチェックを行い、事故等の発生を防止しています。 ・防災訓練では、発報の仕方や避難袋・消火器の使い方も学べる実地訓練となっており、住民・利用者も参加した実践的な内容となっています。 ・福祉避難所施設として、20名の受け入れ体制を整えており、マニュアルを整備するとともに、非常食や水等の備蓄管理を行っています。
----------------	---	---

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
<p>Ⅳ・組織運営及び体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・指定管理者としての人員を確保し、地域活動交流・包括支援センター・生活支援体制整備・居宅介護支援事業が連携し業務遂行に努めています。 ・各事業の状況やヒヤリハットの共有・検証・対策を毎朝のミーティングで周知共有しています。また、所内メールを活用して常勤職員だけでなく非常勤職員へも情報が届くように努めています。 ・研修においては常勤・非常勤ともに参加できるように外部・内部研修の発信をしています。参加の際は勤務調整を行い負担なく参加できるようにしています。 ・全職員対象に個人情報保護研修・人権研修・AED研修・感染症予防研修を行っています。 ・そよかぜの丘では中期5か年計画を策定しています。法人として目標の設定、具体的な取組みを策定し、事業計画、職員の人事考課目標にまで落とし込んでいます。 	<p>個人情報の適切な取り扱いなど、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者日中活動支援事業所との合築施設である特徴を活かして、相互協力体制による施設運営が行われています。 ・人材育成・研修計画に基いて、各種研修への積極的な参加や内部勉強会、事例検討会等を開催し、職員の資質向上を図っています。 ・研修は、全職員が参加できるように計画・調整を行うとともに、研修の動画なども活用して、確実に受講できるよう配慮されています。 ・グループウェアを活用した情報共有システムを導入しており、利用者からの意見・要望への対応などの情報共有を通じて、職員のスキルアップと施設全体のサービス向上につなげています。 ・独自の事業計画書と事業報告書を作成しています。上半期と年度終了時には事業ごとに振り返りを行い、次年度計画につなげています。
<p>Ⅴ・その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢化はエリア内でも進んでおり、支援の必要性を感じています。住み慣れた地域で、安心して暮らせるよう、地域の見守りネットワークづくりを各自治会・町内会や地区社会福祉協議会、民生委員児童委員、区役所・区社会福祉協議会と連携して構築に努めました。 ・区の高齢支援課、区社会福祉協議会の地区担当と相談ケースのカンファレンスを開催し、個別ケースから見える地域課題等の情報共有や支援の役割分担等を行っています。 ・地域福祉保健計画の推進・策定にあたり、区役所・社会福祉協議会と連携し日野地域づくり連絡会、日野南支え合いネットワーク連絡会の支援を行いました。 ・地区社会福祉協議会と特別支援学校や地域の障害福祉事業所との交流会を開催し、協働でできる活動や連携の輪づくりの話し合いを活発に行いました。 ・介護事業所連絡会を開催し、地域にある介護事業所の情報共有・連携に取組みました。 	<p>その他、当施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「チームオレンジ」をはじめとして、市・区施策に積極的に取り組んでいます。 ・地域の高齢化が進む中、障害者日中活動支援事業所との合築施設である特徴を活かしつつ、地域・区・市の関係機関と連携して、「地域の見守りネットワークづくり」をはじめとする地域諸課題の解決に積極的に取り組んでいます。 ・積極的な地域へのアウトリーチ、学校等との協働による認知症サポーター養成講座の実施、活動団体の自主事業化、公式LINE活用、といった具体的な活動については、区からも高評価を得ています。 ・全56事業に及ぶ自主事業を展開しており、子育て世代が交流できる場、高齢者の外出と交流が図れる場、利用団体やボランティアの活動の場、障害者との交流の機会づくり、認知症についての正しい理解と知識を深めてもらう機会創出など、様々な地域課題解決に貢献しています。

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
<div>評価機関 チェック</div> <div><input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他</div>	
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)> 時期: 年1回実施。直近では令和7年10月6日～令和7年11月10日まで実施。 規模: 210枚配布して 210枚の回答 <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)> ・できるだけ多くの方からアンケートの回収ができるよう、直接手渡しして記載いただいています。 ・施設利用や窓口に来られた方、利用団体活動時、地域の活動に参加した際、包括・居宅介護職員が利用者訪問の際、などにもお願いし、幅広い意見が得られるよう工夫しています。 ・年1回のアンケートのほか、自主事業開催時にも参加者にアンケートを実施しています。</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)> 資料(利用者アンケートファイル、自主事業振り返りシート)、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)></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)> ・アンケート結果は、職員対応や施設の快適性などの評価項目についてグラフ化するなど詳細な分析を行っています。 ・自由記述の意見については、各事業担当により要望内容を精査して課題を抽出しています。 ・自主事業開催時には、参加者アンケートに加えて講師からも意見や要望を聞き取り、担当職員が「自主事業振り返りシート」にまとめ次回の事業で活かせるようにしています。</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 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"/> 非該当	<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)> 資料(利用者アンケートファイル、自主事業振り返りシート)、ヒアリング</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>・抽出した課題と意見・要望については、各事業ごとに改善策を講じ、当事者に対しては担当職員より回答しています。</p> <p>・直近の例としては、利用者アンケートでご希望があった事業「スマホ講座おたすけ2」を企画、開催しています。</p> <p>・また、自治会や町内会の掲示板には限りがあるため、指定管理者法人のホームページに掲載した自主事業が確認できるように、QRコードを活用した事業案内のちらしを作成しています。</p>	

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・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 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"/> 非該当	<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)> 現場確認(館内)、資料(利用者アンケートご意見・ご要望と改善策)、ヒアリング</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>・利用者アンケート等の結果及び課題の改善方法について、分かりやすいようにグラフ化し、「利用者アンケートご意見・ご要望と改善策」とともに、施設利用者が使用する部屋の前に掲示コーナーを設けて、アンケート終了後の一定期間掲示しています。</p> <p>・また、ホームページでも同様の資料を公表しています。</p>	

(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><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)></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>・横浜市コールセンターの「ご意見ダイヤル」を、館内の利用者の目にとりやすい場所数か所に掲示しています。</p> <p>・指定管理者名と期間は、大きな文字で分かりやすく明示しています。</p> <p>・ホームページでも情報提供しています。</p>	

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付カウンターの分かりやすいところに「ご意見箱」として設置しています。</p> <p>ホームページでも「お問い合わせ・ご意見・ご要望はこちら迄どうぞ」という案内が出ています。</p> <p><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)></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>・受付カウンターの中でも、利用が多い「よこはまウォーキングポイント」読み取り機の横に設置することで、利用者の目につきやすくする工夫をしています。</p> <p>・ホームページでは、トップページにて分かりやすく案内しています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><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(相談・苦情解決に関する規則、相談・苦情解決内規、相談・苦情解決の仕組み図)、ヒアリング</p> <p><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)></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>・「相談・苦情解決に関する規則」、「相談・苦情解決内規」、「相談・苦情解決の仕組み図」等を作成しており、受付、手続、対応、周知、責任者、第三者委員、記録報告、解決結果の公表、などに関する事項が細かく定められています。</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><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内の掲示板に、苦情受付担当者と苦情受付責任者一覧を掲示しています。 ホームページでも、「相談・苦情解決の仕組み図」を掲出しています。</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>・窓口には「苦情対応マニュアル」も設置しています。 ・利用者への重要事項説明時に、苦情の窓口、連絡先、担当者等の説明を励行しています。 ・ホームページでも分かりやすく掲示しています。</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> <p>・寄せられた苦情・要望等は、「ミス・ヒヤリハット・事故・苦情の記録」ファイルにて統合的に管理され、対応策まで記録されています。 ・万一重大な案件が発生した場合には、別途所定の「報告書」にて理事長決裁を取り、管理職会議で報告しています。 また、各管理職には担当事業内で周知し、全職員が情報を共有しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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(ミス・ヒヤリハット・事故・苦情の記録、グループウェア)、ヒアリング</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>・苦情や要望が寄せられた際には、重要度に応じて、「ミス・ヒヤリハット・事故・苦情の記録」や「グループウェアの情報共有フォルダ」を活用し、情報共有され、対応策が講じられています。 ・利用者からの日常的な気づきや指摘、要望についても、同様に対応が行われています。</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・ホームページなど）で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）> 現場確認（館内）、資料（ご要望と改善策、ホームページ）、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）></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>・寄せられた要望と対応策については、「ご要望と改善策」という掲示物に整理し、「利用者アンケート結果」と合わせて館内に一定期間掲示しています。</p> <p>・「ご要望と改善策」は、ホームページからも閲覧することができるようになっています。</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>・施設案内や事業のちらしは、手に取りやすいように、受付横に設置し、常に新しい情報を提示しています。</p> <p>・法人ホームページでは常に新しい事業の紹介や館内の案内、施設利用に関する情報を提供できるよう更新しています。</p> <p>・施設ご利用の来館者には元気で明るい声かけを行い、自主事業や館内の案内を丁寧に行っています。</p> <p>・ケアプラザの情報提供は館内だけでなく、自治会・町内会の集まりや定例会、近隣事業所等に出向き、広報紙やちらしの配布を行い周知しています。</p> <p>・広報紙「みなみのかぜ」はカラー印刷にし、隔月で作成しています。各事業のお知らせや自主事業の案内を掲載し、自治会・町内会での回覧等でも幅広く情報が行き渡るようにしています。</p> <p>・地域にあるお店や会社に見守り協力事業者の案内、依頼のため訪問しています。その際、ケアプラザの周知や事業の紹介を行っています。</p>	<p><確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）></p> <p>現場確認（館内）、資料（施設利用案内、パンフレット、広報紙、ちらし、ホームページ）、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）></p> <p>・隔月発行カラー版広報紙の地域配布、地域店舗等への積極訪問、ホームページでの施設利用案内提供などを通じて、幅広い施設案内提供を展開しています。</p> <p>・また、LINEアカウントを活用して、広報紙では紹介しきれない情報を提供し、高い評価を得ています。</p> <p>・貸館や自主事業については、予約方法や先着順の案内などを適切に案内し、公正かつ公平な施設利用を実現しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「施設利用案内」を備えています。</p> <p>・また、当ケアプラザの事業の紹介や利用方法を分かりやすく記載したパンフレットと、横浜市や港南区が作成したケアプラザの機能を紹介した冊子も窓口に配置しています。□</p> <p>・ホームページからも「施設利用案内」をダウンロードできるようになっています。</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(施設利用案内、施設利用申込書、自主事業案内らし)、ヒアリング</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>・貸館については、利用希望日の1～3か月前の同日に予約申込いただき、重複があった場合には団体間での相談やじゃんけんにより公平性を担保しています。取れなかった団体には、別の時間帯や他の部屋の案内を行いフォローしています。</p> <p>講座など定員のある自主事業については、案内らしに先着順の案内を明示しています。</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)></p> <p>資料(年間研修計画書、研修推進委員会ファイル)、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>・「権利擁護研修」、「虐待防止研修」という形で、年1回以上、全職員を対象に研修が実施されています。</p> <p>・常勤・非常勤全職員が受講できるよう、数回に分けて実施しています。□</p> <p>・外部研修を受けた職員や招へいた専門家が講師となるなど、効果的な研修が行われています。</p> <p>・「虐待防止委員会」を設置しています。</p>	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙の発行、区や市の広報紙への情報提供、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>・広報紙「みなみのかぜ」は見やすいようにカラー印刷に変更し、隔月約2000部を発行しています。自主事業の案内や介護予防に関する情報、地域の情報等を発信しています。</p> <p>・各自治会・町内会、公共施設や関係機関等に配布し、各戸への回覧や町内会掲示板等で情報提供しています。掲示板には限りがあるためQRコードを記載し法人ホームページでご覧になれるよう工夫しています。</p> <p>・自主事業や講演会等については事業ごとにちらしを作成し、地域の集まりやイベント、自治会・町内会の会合や民生児童委員協議会、地区社会福祉協議会等に参加し、幅広く地域への情報提供に努めています。</p> <p>・区役所での広報紙の配架や区の広報紙に事業の案内を掲載し広く情報提供を行っています。</p> <p>・来館された方には、元気な挨拶、声かけを心がけ、ケアプラザの周知や事業の案内をしています。</p> <p>・広報紙で紹介しきれない情報はLINEアカウントで情報提供をしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内)、資料(広報紙、パンフレット類、ちらし類)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・区役所をはじめ、地域の各施設・関係団体に広報紙を配布するなど、積極的な広報に努めています。</p> <p>・ホームページは随時更新し、常に新しい事業の紹介や館内の案内、施設利用に関する情報を提供しています。</p> <p>・“まだまだケアプラザをご存じない方もいるため、広く周知をしていく”という目標を掲げ、積極的に地域へ出向いて、サロンや活動などへの参加、出張講座や自主事業・相談会の開催、などを展開しています。</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>・来館される方は、小さなお子様から高齢者、障害のある方もない方も、様々な方がいらっしゃいます。法人理念「いつでもだれでもだれとでも安心して気軽に自由に利用ができる」をモットーに、来館しやすいよう明るく元気な挨拶でお迎えし、年齢や身体状況等に合わせ分かりやすい説明や対応を心がけています。</p> <p>・介護保険の相談でお見えになった方には、丁寧な聞き取りを行い分かりやすい言葉で介護保険の仕組みやサービス等の説明を行っています。担当者が不在の時は、こちらから連絡が取れるように聞き取りをしています。</p> <p>・地域の身近な相談機関として、来館しやすいよう館内は明るく清潔な環境づくりに努めています。</p> <p>・ケアプラザは様々なお問い合わせがあります。電話コールは3回以内で出るよう心がけ、お待たせしないようにしています。お待たせしてしまう場合は理由を説明し、長くお待たせしないよう配慮しています。</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>・“元気な挨拶”をモットーに、積極的な声かけ、分かりやすい説明・案内、迅速な電話対応などを心がけています。</p> <p>・利用者や家族が不安にならないよう、安心・快適に過ごしていただけるよう、丁寧な聞き取りや待ち時間、身だしなみに十分配慮しながら接遇しています。</p> <p>・多様化したニーズの把握に努め、利用者の意向に沿ったサービス提供を心がけています。</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>・自主事業を開催した際は、参加者にアンケートをお願いしています。担当職員がまとめ次回の事業に活かせるようにし、また、事業の講師やボランティアの方にもご意見や要望をお聞きし反映できるようにしています。</p> <p>・事業の振り返りシートは必ず記載し、小さな声も拾い他の事業とも共有できるようにしています。</p> <p>・年1回の地域包括支援事業、地域活動交流事業、居宅介護支援事業当の利用者アンケートでは回答を集計・グラフ化し、いただいたご意見への回答も合わせ館内に掲示しています。アンケートはデータ分析を行い今後の事業、運営に活かしています。</p> <p>・受付にご意見箱を設置し、ご意見をいただきやすいようにしています。</p> <p>・苦情受付担当・責任者を配置し、館内に掲示して周知しています。</p> <p>・ご意見や苦情を受けた場合はミーティングや業務日誌で周知し、対応策を話し合い職員全体で共有しています。</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>・利用者アンケートは、施設の快適性、職員の対応・説明、相談窓口の環境、参加費、緊急時の対応、などの諸項目についてグラフ化して分析し、改善に役立てています。</p> <p>・利用者の要望・意見に対しても、独自の「ミス・ヒヤリハット・事故・苦情の記録」等を活用して集約・分析し、対応策を講じています。</p> <p>・分析結果や対応記録は、グループウェア等を通じて全職員に周知され、更なる改良に努めています。</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>・全56事業にものぼる自主事業を展開しており、障害のある方を含む子どもから高齢者まで、幅広い世代の方が活動できる場の提供を意識して取り組んでいます。</p> <p>・小学生対象の「港南ケアプラキッズ」、障害のある方対象の「認知症予防事業」、高齢者の方が楽しみながら介護予防ができる「きらきらライフ」事業など、交流できるサロンを提供しており、相談やボランティアにつながっています。</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・設備の保守点検管理は、外部業者と契約して実施しています。□ ・実施状況は、業者からの「点検業務報告書」や「作業報告書」により管理されています。	

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)> ・建物・設備の定期清掃は、外部業者と契約して実施しています。 ・実施状況は、業者からの「清掃業務報告書」や「清掃作業報告書」により管理されています。 ・また、日常清掃は、障害者日中活動支援事業所「そよかぜ南の家」と指定管理者法人が契約し、障害者日中活動利用者が実施しています。	

(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>・「物品管理簿」を備え、「委託事業」(市所有)と「法人」(指定管理者所有)で区別して管理されています。</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>・物品管理簿と照合しながら、「紙折り機」、「事務椅子」、「耐火金庫」、「冷蔵庫」、「iPad」の備品5点を選び、存在を確認しました。</p> <p>・各備品には全て、「整理番号」で管理されたシールが貼付されており、いずれも良好に整備されている状況が確認されました。</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。
※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>・日常的に各備品の状態をチェックしており、万一破損や不具合等があれば修理等の対応を行っています。</p> <p>・貸館終了時には、必ず講師や利用者立会いのもとで確認を行っており、不具合等があれば速やかに対処しています。</p> <p>・「施設管理者点検表」ファイルを備え、不具合点や修繕・工事対応などについて、所長による管理がなされています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①国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2019年3月改訂版)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(危機管理マニュアル(感染症対策含む)、研修ファイル)、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>・「危機管理マニュアル(感染症対策含む)」を作成しており、常勤・非常勤全職員に配布しています。 ・年1回以上、感染症に関する職員向け研修を常勤・非常勤全職員対象に実施しています。 ・「感染症対策委員会」を設置しています。</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>・1階事務室等は、毎日閉館時にゴミを分別回収しています。 ・3階の貸室については、ゴミ箱を設置せず、貸館終了ごとに利用団体の協力も得ながら担当職員が清掃とゴミ回収を行っています。 ・利用団体向けの「利用上の注意」には、ゴミの持ち帰り協力の案内が記されています。</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>・種類別のゴミ袋やゴミ容器を用いて分別を徹底しています。 ・集まったゴミは、1階外のゴミ置き場で適切に分別管理し、契約している外部業者が定期的に回収しています。 ・「分別ゴミ排出方法」を事務室に掲示しており、分別ミスを防止しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・日々の清掃は合築事業の障害者日中活動支援事業「そよかぜ南の家」と契約し、床清掃、窓拭き、トイレなどの館内清掃をはじめ、植栽の剪定、水やり、掃き掃除など広範囲で清掃を行い、綺麗で清潔な状態を維持してくれています。 ・月1回の定期清掃、建築設備の保守管理等は専門業者と委託契約し、実施しています。 ・日常の清掃や保守点検で設備等に異常・損傷が見つかった際は速やかに対応をしています。 ・植栽については、地域の方の協力を得て、花苗の植え替えや水やりを行い、植木の剪定等は「そよかぜ南の家」利用者、職員が行い植栽の美化に努めています。 ・受付や壁面に、地域の方や「そよかぜ南の家」の利用者の作品を飾り、来館された方に季節を感じていただけるようにしています。また、安全面にも配慮し整理整頓に努めています。 ・手指消毒用アルコールを1階入り口、トイレ、3階廊下に設置し、手洗い方法のポスターを掲示をしています。 	<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>現場確認(館内外)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者の安心・快適利用に向け、業者と職員による点検・清掃を通じて、館内は常に清潔に保たれています。 ・自主グループと協力して、四季折々の花の植栽を行い来館者を出迎えるなど、利用者参加型の協働による施設の整備を進めています。 ・館内の受付や壁面には、地域の方や利用者の季節感あふれる作品が飾りつけられており、利用者間のふれあいを醸成しています。

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・合築施設の特徴を活かし、障害者日中活動支援事業所「そよかぜ南の家」との契約に基づく日常清掃が行われています。 ・「施設管理者点検表」ファイルを備え、不具合点や修繕・工事対応などについて、所長による管理がなされています。 ・苔が発生しやすい避難通路は、高圧洗浄機使用による滑り防止対策を徹底しています。 <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>

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> <ul style="list-style-type: none"> ・「危機管理マニュアル」等を整備し、常勤・非常勤全職員に配付しています。 ・「自衛消防隊編成・防火管理組織表」を作成し、各職員の担当任務を決めるなど、実践的に取り組んでいます。 ・「危機管理委員会」を設置して毎月1回開催し、防災防犯、感染症対策、ヒヤリハット検証等について積極的に意見交換するとともに、内部研修も企画実施しています。 	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・協定書に基づき、機械警備による防犯業務を実施しています。 ・事務室に「110番非常通報装置」を設置し、不審者の侵入等に常時備えています。 ・万一異常が検知され警備会社が出動した場合には「点検報告書」にて報告・記録され、関連ファイルに保管されています。 	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務室)、資料(キーボックス、カギの持ち出し表)、ヒアリング</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>・セキュリティ上重要な施設出入口の鍵は、「カギの持ち出し表」に保持者を記録することで厳重に管理されています。</p> <p>・その他の鍵類は、キーボックスにて管理されています。</p> <p>・退館時には、保管庫に収納後、施錠して安全管理を励行しています。</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>・「退出チェック表」を用いて、職員が清掃、消灯、施錠等の巡回点検確認を行い、犯罪防止と安全管理に努めています。</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)> ・「事業継続計画(BCP)」に基づく事故防止関連のマニュアルを備えています。 ・貸館利用時には、「貸館利用報告書」の「使用確認表」にて、利用団体と職員相互のチェックを行い、事故等の発生を防止しています。 ・また、毎月、担当職員が消防設備点検を実施しています。	

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)> テーマ: 事業継続計画(BCP)シミュレーション研修 対象者: 常勤・非常勤全職員 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「事故防止対策委員会」を設置しており、研修のほかにも、事故防止に向けた記事作りを行うなど、危機管理等について全職員に回覧・周知をしています。 ・「ミス・ヒヤリハット・事故・苦情の記録」や「グループウェアの情報共有フォルダ」を活用し、スタッフ内で検証しています。	

(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 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。></p> <div> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない </div> <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>テーマ:救命救急(AED)研修 対象者:常勤・非常勤全職員</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>・年1回、消防署員に依頼し「心肺蘇生とAED研修」を実施しています。 ・ケアプラザ及び「そよかぜ南の家」の常勤・非常勤全職員を対象に行っているほか、指定管理者法人の他の事業でも毎年実施しており、誰でも希望する日時の研修に参加できる仕組みになっています。</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 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(館内、事務室)、資料(危機管理マニュアル、事故発生時の連絡体制等)、ヒアリング <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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"> ・「危機管理マニュアル」を全職員に配布し、事故発生時の対応について周知しています。 ・「事故発生時の連絡体制等」について、事務室内、2階フロアに掲示するとともに、各車両にも備え付けています。 	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><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> <ul style="list-style-type: none"> ・福祉避難所として20名の受け入れ体制を整えており、「福祉避難所開設マニュアル」、「危機管理マニュアル」を整備しています。 ・「防災設備復旧手順」や「不審者侵入時の対応」も定めており、実践的なマニュアルとなっています。 	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・「事故防止委員会」や「危機管理委員会」を設置し、「事業継続計画(BCP)」に基づく危機管理体制を敷いています。 ・防災訓練では、情報伝達の仕方や避難袋・消火器の使い方なども学べる実地訓練となっており、貸館利用者也参加しています。 ・福祉避難所施設として、非常食や水等の備蓄管理に取り組んでいます。 <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>

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で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>・協定書で定めた職員体制をとり、協働で業務に取り組んでいます。</p> <p>・シフト表と勤怠管理システムを用いて、必要な職員体制を計画・調整しています。</p>	

②協定書等のと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>・協定書のとおりに開・閉館しています。</p> <p>・「遅番・退出マニュアル」を備え、戸締り、金庫現金、照明、空調、外回り、転送電話、機械警備、などのチェックが励行されています。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付に配置するとともに、ホームページからも閲覧できるようにしています。</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>・館内では、受付カウンターに“事業計画書・事業報告書をご覧になりたい方はお気軽にお申し出ください”との案内を掲出しています。</p> <p>・ホームページでは、指定管理者法人独自の「事業計画書」と「事業報告書」が閲覧できるようになっています。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input 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	
<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>・指定管理者法人作成の「年間研修計画書」をベースとして、市・区・関連団体等の研修予定も組み込んで立案し、当施設として求められる各研修の計画を立てています。</p> <p>・研修計画は、研修内容、研修対象者、実施時期等を考慮しながら立案しています。</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 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><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>資料(年間研修計画書、内部研修一覧等ファイル)、ヒアリング</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>テーマ:個人情報保護、人権(虐待防止)、心肺蘇生とAED操作、感染症対策、事業継続計画、事故防止、他</p> <p>対象者:各事業の常勤・非常勤全職員</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>・資質や支援技術の向上を目的に、常勤職員は年2回以上の研修としています。</p> <p>・非常勤職員を対象に、常勤職員も交えた支援技術に関する勉強会を年2回以上実施しています。</p> <p>・外部研修を受けた職員は、研修報告書を作成し、他の職員に対する伝達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>・研修に関する情報は、電子システム等を活用し常勤・非常勤の全職員へ発信しスキルアップの機会を提供しています。</p> <p>・法人内には10の委員会があり、それぞれの委員会が企画する研修を研修推進委員会がとりまとめ発信、参加を呼びかけています。</p> <p>・外部研修にかかる費用は法人負担とし、外部・内部研修とも勤務として受講しています。</p> <p>・研修参加に関しては職員同士で勤務調整し、参加できるようにしています。数か所で行う研修については、参加しやすい事業所での参加ができるように臨機応変に対応しています。</p> <p>・外部研修などで得た知識は、受講した職員が講師となり伝達研修を行い、お互いのスキルアップと情報共有を図り行っています。</p> <p>・法人全体で行う内部研修では、他事業所の職員とも関係性ができるようにグループワークも取り入れ行っています。</p>	<p><確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）></p> <p>資料（年間研修計画書、各種研修資料、事業計画書、事業報告書）、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）></p> <p>・研修費用の負担制度をはじめ、研修計画は、研修内容、研修対象者、実施時期等を考慮しながら立案しています。</p> <p>・全職員が参加できるように、あらかじめ外部・内部研修情報の発信を行い、勤務調整を行うなど、職員の負担なく参加できるように工夫しています。</p> <p>・グループウェアやWeb研修等を積極的に活用しており、職員各々が業務時間の間に取り組むことができるよう配慮しています。</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
<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
<p style="text-align: center;">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>資料（研修報告一覧）、ヒアリング</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>・外部研修に参加した職員は、「研修報告書」を作成して振り返りを行うとともに、事業内で情報共有しています。</p> <p>・職員会議や事業ごとのミーティングにて、研修を受講した職員が講師となり伝達研修を行っています。</p> <p>・グループウェアを活用して、情報共有も行っています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<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><評価で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>・「受付対応マニュアル」、「電話応対マニュアル」を作成し、全職員に周知しています。</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>・全体の朝ミーティングで電子システムの掲示板を活用し、地域活動交流事業、包括支援センター事業、生活支援体制整備事業、居宅介護支援事業、それから障害者日中活動支援事業それぞれの予定の確認を行い当日の動きを共有しています。また、ミス・事故・ヒヤリハットの報告も行い職員全体で共有しています。</p> <p>・電子システムの社内メールを活用し、必要な情報を発信しています。職員への研修参加も朝のミーティングや電子システムのメールを活用し情報発信して職員の資質向上を促しています。</p> <p>・五職種会議や事業連絡会議等を行い、各事業の情報を発信、事業間で情報共有を行っています。</p> <p>・包括支援センター事業・地域活動交流事業・生活支援体制整備事業・居宅介護支援事業職の全職員が集まり事例検討会議を開催しています。事例を挙げだし、多角的な視点から検討しスキルアップを図っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業計画書、事業報告書、年間研修計画書、各種会議資料)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・年間の人材育成・研修計画を作成し、職員の資質向上を図っています。</p> <p>・各種研修への参加や内部勉強会、事例検討会等を開催して、職員のスキルアップを図り、職種間連携によって、利用者の多様なニーズに対応できるよう努めています。</p> <p>・グループウェアを活用した情報共有システムを導入しており、研修情報や利用者からの意見・要望など、幅広い情報を活用し、施設全体のサービス向上につなげています。</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)> ・「個人情報保護管理規程」が定められており、「個人情報取扱マニュアル」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、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)> ・「個人情報保護に対する基本方針」が事業所内に掲示されています。 ・管理責任者として指定管理者法人の理事長名が明記されています。	

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)> ・毎年実施している個人情報保護研修では、指定管理者法人の方針を含めて、具体的な取扱方法や留意事項が説明されています。 ・研修は、全職員が参加できるように数回に分けて実施し、参加した職員には受講日記録と署名を義務付けています。	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている
<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><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>・常勤・非常勤全職員について、入職時に個人情報保護に関する研修を行い、誓約書を取っています。</p> <p>・ボランティア、実習生に至るまで、所内業務等にかかわる者については、必ず個人情報の取扱いについて説明を行い、秘密保持誓約書を取っています。</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> <p>・個人情報保護管理規程に基づき、利用者に対して、収集時の説明を励行しています。</p> <p>・「利用申込書」には、「ご記入いただいた個人情報は、今回の施設利用に関する連絡のみに使用いたします」と明記されています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><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>・「重要事項説明書」等に、個人情報保護の取扱いについて目的以外に使用しないことが明記されています。</p>	

※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。

(4) 経理業務

※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。

27

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている
<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている	<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:)
<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<p><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(経理規程)、ヒアリング</p> <p><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>・「経理規程」により、会計責任者と出納責任者を定め、相互けん制の仕組みが明文化されています。 ・業者や講師への支払いなどについては、原則的にネットバンキングを利用しており、ネットバンキングへの予約を出納職員が行い、会計責任者が内容を確認して振込の承認を行うことで、相互けん制の体制を実現しています。</p>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している
<input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<p><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(経理規程)、ヒアリング</p> <p><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> <p>・合築施設の障害者福祉事業所「そよかぜ南の家」とは、サービス区分を分けて経理事務を行っています。 ・小口現金も明確に分けて管理しています。</p>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p><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>・収支決算書とともに、「会議費」、「事務消耗品費」、「広報費」の3費目について伝票の存在を確認し、適切に運用されていることが確認されました。</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)> ヒアリング</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>・通帳と印鑑は指定管理者本部の管理となっています。</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>・内部で使用する印刷物は裏紙を使用し、コピー用紙の無駄使いがないようにしています。</p> <p>・不要な照明等は消灯しコストカットに努めています。空調設備も適温を維持し、冷えすぎや暑すぎないよう温度調整をし、水道光熱費の削減に努めています。</p> <p>・携帯電話は法人で一括契約し管理しています。法人内での連絡は携帯電話を使用して通信費の削減を図っています。</p> <p>・業務委託契約については契約更新時及び随時契約内容の見直しや他業者との比較検討を行い、その結果により契約内容の変更や業者の変更を行っています。</p> <p>・印刷物は必要なものを印刷するようにし、データ上の確認で済むものは社内ネットワークを通じて確認するようにしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内)、資料(事業計画書、事業報告書、PDCAシート)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・水道光熱費、備品費、委託費などの日常的な経費削減に努めています。</p> <p>・LINEアカウントを活用して広報紙では紹介しきれない情報を提供したり、QRコードを活用してホームページに誘導する仕組みを取り入れることで、広報紙や館内の掲示板の機能強化とコスト削減、利便性向上につなげています。</p> <p>・利用者にゴミの持ち帰り協力依頼をするなど、コストが発生しない工夫もなされています。</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 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"/> 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"/> 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 type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><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)></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>・事業計画に対する自己評価は、次年度の事業計画に反映され、「PDCAシート」で公開されています。</p> <p>・指定管理者法人にて中期5か年計画を作成しており、年度ごとの事業計画に反映されています。</p> <p>・各事業ごとに振り返りを行い、解決できた課題は終了とし、解決できなかった課題は次年度に持ち越し、新たな課題は追加する形で、各々の課題について具体的な取り組みを明記しています。</p>	

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"/> 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"/> 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"/> 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 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	
<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(PDCAシート、事業実績評価)、ヒアリング</p> <p><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)></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>・市(区)からの指摘・改善指導事項はありません。</p> <p>・リーフレット活用や公式LINE活用、多くの事業所へのアウトリーチ、学校やスクールソーシャルワーカーとの協働による若者を取り巻く課題解決の土壌づくり、活動団体の自主事業化、研修内容の事業内共有など、多くの点で高評価を得ています。</p>	

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)> 資料(PDCAシート、事業実績評価)、ヒアリング</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> <p>・自己評価を反映したPDCAシートに基づいて区とのヒアリングを実施し、課題や目標、具体的な取組みについての進捗等を確認し、次年度の計画に反映させています。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・法人では中期5か年計画を策定しています。5か年計画に沿った事業計画を毎年事業ごとに策定し目標を掲げています。法人の事業計画を意識しながらケアプラザでも地域課題、取組みに向けた計画立て、半期ごとに振り返りを行い、事業報告をしています。</p> <p>・法人内では委員会活動も活発であり、各委員会でも年間の取組みや年計画に沿った研修の企画も行っています。</p> <p>・横浜市の事業実績PDCAシートを作成し、地域アセスメントから抽出した地域の現状認識、課題、中期目標、具体的な取組みを明記し年度目標としています。各事業から挙げた情報を共有し地域課題の解決に向け取り組んでいます。計画や報告、振り返りは包括、地域活動交流、生活支援体制整備、所長で話し合い実施しています。</p> <p>・PDCAシートにはケアプラザ内で振り返りを行い、区とのヒアリング、コメントを通して挙げた課題等を整理して次年度の目標設定にしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業計画書、事業報告書、PDCAシート、事業実績評価)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・指定管理者法人として中期5か年計画を作成しており、横浜市の事業実績PDCAシートとは別に、独自の事業計画書と事業報告書を作成して、各事業について年度ごとの詳細な事業計画を立案しています。</p> <p>・年度終了時には各事業ごとに振り返りを行い、解決できた課題、解決できなかった課題を明確にして、新たな課題も追加して次年度計画につなげています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>・当ケアプラザは合築施設であることが特徴であり、地域包括支援センター、居宅介護支援事業、地域活動・交流事業、生活支援体制整備の各事業に加えて、障害者日中活動支援事業(就労継続支援B型、生活介護)の6事業で運営されています。各事業の強みを活かし、連携して取組むことで、シナジー効果を創出しています。</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>

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"> ・第4期地域福祉保健計画最後の年度でもあり、第5期地域福祉保健計画策定の年でもあります。区役所、区社会福祉協議会と連携し、第4期地域福祉保健計画の日野地区・日野南地区の地区別計画を推進するための支援、振り返りを行いました。 ・第5期地域福祉保健計画の地区別計画策定を区役所・区社会福祉協議会とともに支援チームとして取組んでいます。 ・区役所の事業でもある「子育て広場」「赤ちゃん教室」に場所の提供を継続的に行い、会場設営の協力及び情報交換・共有を行っています。 ・区役所で行ったスマホ養成講座に参加された方が地域で活動できる場所として、「スマホおたすけ2」のスマホ講座を企画、シリーズで開催しました。また、資源循環局の方に「横浜市ごみ分別アプリ」を使用して分別の仕方を教えていただくコラボ講座も開催することができました。 	<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(館内)、資料(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「チームオレンジ」、「ヨコハマ地域活動・サービス検索ナビ」、「よこはまウォーキングポイント」など、市・区施策に積極的に取組んでいます。 ・また、積極的に地域へ出向くことによる地域住民との関係性の構築、事業の自主化や若い世代とのつながりづくり、個別支援における迅速かつ丁寧な対応、認知症サポーター養成講座の実施などの取組について、区からの高評価を得ています。
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業の企画など住民の「参加できる場」を提供するだけでなく、住民主体で運営するサロンや取組みの活性化、趣味を活かした地域活動の提案など、住民が「活躍できる場」の提供・支援を心がけています。 ・区社会福祉協議会が行っている「つながり事業」で地域の障害がある方と地域を結ぶ取り組みを一緒に行い地域防災訓練に参加していただくことができました。 ・日野南地域ケアプラザでは、障害者日中活動支援事業も行っています。包括支援センター・居宅介護支援事業で関わりがある利用者の方を、障害事業で受け入れ三位一体で支援することができており、当ケアプラザの特徴ともいえます。 ・また、ケアプラザ事業と障害事業が連携して地域向けの講座開催や内部研修を行っており、包括・地域交流・生活支援体制整備・居宅介護の4事業だけでなく障害事業を含めた5事業で地域支援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>現場確認(館内)、資料(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</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"> ・ケアプラザと障害者施設の合築施設である特徴を活かした諸活動を展開しています。 ・地域の高齢化が進む中、各自治会・町内会や地区社会福祉協議会、民生委員児童委員、区役所・区社会福祉協議会と連携し、「地域の見守りネットワークづくり」、「相談ケースのカンファレンスを開催」、「日野地域づくり連絡会、日野南支え合いネットワーク連絡会の支援」、「認知症サポーター養成講座実現」などに取り組んでいます。 <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>