

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市 睦地域ケアプラザ
評価シート

評価機関名：株式会社フォワード・グッド

平成31年 1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"> 利用者アンケート等の実施・対応 市様式(包括支援センター・居宅介護支援センター・地域活動交流)の他、ケアプラザ独自に作成した様式で各々年1回実施。(居宅介護支援センター・包括支援センター)結果は課題分析を行い、廊下に掲示しております。 意見・苦情の受付・対応 来館者が気軽に意見等が書けるよう各貸室にアンケート用紙を設置し、匿名で自由記載が出来る様に配慮しております。苦情があった際は迅速な対応を心掛け、些細な物でも苦情受付シートに各職員が記録し、報告すること徹底しています。苦情や事故があった際は再発防止会議を開き、法人安全管理委員会にも報告。結果は個人情報に配慮した上で情報ラウンジの閲覧ファイルで公表しています。また法人内に第三者委員会を設置し、委員の方の写真を館内に掲示し外部の方に周知するとともに居宅・包括で契約が生じる場合説明し書式をお渡ししています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 第三者委員の顔写真を廊下に掲示しており、相談しやすいようにしている。 廊下には地域ケアプラザの理念や基本方針、今年度の重点目標が掲示されている。 情報ラウンジには「地域のお知らせ」と題したボードがあり、地域活動団体のPRの場の提供をしている。また廊下には「コミュニケーションボード」や「活動団体のご紹介」があり、登録団体のメンバー募集や交流の案内が掲示されている。 情報ラウンジには「人権尊重」のパネルがあり、人権尊重に関する啓発に努めている。 「職員の心得」という冊子を職員に配布し、毎朝朝礼で「各部署の求められる職員像」と共に「ケアプラザの理念」を職員が読み上げ、支援者としての基本方針を確認している。 子ども食堂を開催するなど、子供も来やすい施設となっている。
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> 協定書に基づく業務の遂行 施設定期清掃、設備保守点検、消防点検等協定書に沿って実施しています。館内の清掃は、隔月で専門業者に依頼し、その他職員及び障害者雇用や近隣の更生施設利用者(有償ボランティア)も行っており、環境の美化、清潔保持に努め、利用者様が安全でかつ快適に過ごせる体制を整えています。 備品管理業務 市所有、法人所有と区別。台帳管理及び、物品管理シールを貼り、紛失や破損の無いように留意をしています。 施設衛生管理業務 貸館ご利用者様には清掃チェック表を渡し、終了時は職員が点検しています。ゴミの分別を徹底し衛生的に処理しています。施設に安全衛生管理者を置き、毎月安全衛生委員会を開催し施設全体で取り組んでいます。来館者にもカウンターに消毒薬を設置し、手指の消毒を励行しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 詳細な「日常清掃チェックシート」や「地域交流夜間サブコーティネーター専用日報」に沿って、日常清掃が行われている。 調理室の棚や引き出しには食器の写真が貼られており、利用者が元通りに戻せるよう工夫されている。 携帯版の「感染症対応マニュアル」を職員に配布し、いつでも確認できるようにしている。 リサイクル・エコとして、ペットボトルのキャップや使用済み切手、アルミ缶のプルタブなどを回収し、ペットボトルのキャップの分別はボランティアとともにを行い、今年度は230kgを回収した。 施設の外回りの清掃については、障害者雇用の清掃員や有償ボランティアによって行われている。 屋上緑化を行っており、管理は専門業者に依頼している。 開所から12年が経ち修理が増えており、トイレを流すバー、音響器械、機のキャスターなどの修理を行い丁寧に使っている。
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> 緊急時対応の仕組み整備 緊急連絡網、各部署で緊急時のフローチャートを作成し、対応出来るように周知しています。 防犯業務 機械警備、防犯カメラ、センサーチャイム等による取組み。来館者の入退室記録、声出し挨拶を励行し、不審者の来館が無いかを確認しています。館内外の見回り実施、鍵管理担当者による保管、台帳管理等厳重な管理を徹底しています。 事故防止業務 毎日職員による館内外の安全巡回。それらの内容をチェック表に記録し、事故防止に努めています。 事故対応業務 AEDの確認、操作研修、緊急時対応の救急救命法の研修実施。また法人で起こった事故に関しては、書面や朝礼等で共有化を図り、再発の防止に努めています。 防災業務 地域の防災拠点会議、防災訓練に積極的に参加し、職員の意識の向上を図っています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 玄関の防犯用センサーチャイムの鳴動音は、「音が鳴ったら挨拶する」ことで職員の接遇向上にも貢献している。 ヒヤリハットレポートの様式の冒頭には「提出したことで不利益な処分はしない」「個人の資質を問うことはない」などが謳われ、職員からの積極的かつ本音での提出を促す配慮がされている。 合同防災訓練におけるAEDの取り扱い研修では、人形を用いてAEDを実際に操作し知識の確実な定着を図っている。 利用団体ごとに避難訓練を毎月行い、有事の際には初期消火や大人数の誘導を職員と利用者らが協力し合って行うための仕組みの確立を図っている。訓練当日の職員の割り当ても敢えて当日の朝に決めるなど、職員の臨機応変な対応力を高めるよう工夫されている。 近隣の中学校での避難訓練にも参加し、子供向けの防災啓蒙のほか、福祉避難所についての認知拡大も同時に図っている。

	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>・毎朝のミーティングで情報共有を行っています。毎月、非常勤を含む職員会議の際、伝達研修やケアプラザの役割、年度の目標を確認しケアプラザ職員としての資質向上に努めています。</p> <p>・事業計画書・報告書は情報ラウンジに設置し、来館者が閲覧できるよう取り組んでいます。</p> <p>・個人情報漏えい防止の為、定期的なチェックリストの施行や入職時の横浜市個人情報取り扱い研修の受講。ダブルチェックの徹底や誓約書の提出等による漏えい事故防止への意識向上に努めています。FAX送信時は必ず2人体制を徹底し、記録に残しております。書庫施錠による個人情報管理の徹底。来所者の個人情報を含む相談に関しては、必ず相談室を案内しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 図表や写真を豊富に用いて視覚的に分かりやすくした独自の事業報告書を作成し館内掲示している。 ・ 研修の受講予定がある職員は他の職員と業務予定を早めに調整し合うことができるよう考慮されている。 ・ 的確な対応のために独自に作成した「来館者対応マニュアル」は、写真を多用して視覚的に分かりやすく工夫されている。 ・ 各自がA5版の朝ミーティング用メモに一日の行動予定を記入し可視化することで、情報の共有はもとより、職員間の業務負荷の偏りを検出できるようにも工夫されている。 ・ 運営委員会は、各職員にとってのみならず、地域内で学校長などを務める各委員にとっても、認知症ケアに対する意識を高めるなど様々な気づきを得る場として有効に機能している様子が感じられる。 ・ 組織運営および体制全般として、職員どうしの部門を超えたヨコの繋がりを重視していると感じられる。
V ・ その他	<p>当施設は母子生活支援施設、老人デイサービス、児童デイサービスとの合築による、複合施設です。指定管理は2階の部分のみですが、共有部分の施設管理は相互に協力し適切に行っています。</p> <p>地域の皆様に福祉・保健活動の拠点としての認識を深めて頂く為、地域のニーズに合った事業を企画、開催。地域の会合や食事会等へ各部署が協力して積極的に参加し貸館利用団体の募集・周知を継続して行っていきたいと考えています。これまでケアプラザが主体で行っていた祭りを地域主体となるようコーディネートし地域の活性化を目指しました。</p> <p>また、担い手・ボランティアも増え協力を得られるようになり今後も子育て世代から高齢、障害と多岐に渡り地域で支えていける仕組み作りや顔の見える関係作りに努力していきます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「まるごと南施設間連携事業」では、近隣の障害団体、ケアプラザ、地区センターと連携し、障害の有無に関わらずダンスを通して交流して楽しむ「サンデーディスコ」を開催した。 ・ 明るい「認知症講演会」の企画・運営を行い、100人を超える盛況な催しとなった。 ・ まだ食べられるのに捨てられている食べ物を集め、子ども食堂などに分配する取り組みを、「フードリンク」と名付けて実施している。 ・ これまでケアプラザが主体として行っていた祭りを、地域で出店するなど地域主体となるようコーディネートし、地域の活性化を図った。

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	
<p><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成30年11月に実施し、地域交流12件、地域包括3件、居宅介護9件、合計24件を回収した。また地域包括と居宅介護は1月～2月にかけて、ケアプラン作成についての独自アンケートを毎年実施している。</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>地域包括と居宅介護は、ケアプラン作成についての利用者満足度意向調査票の回答を郵送で送ってもらうことで回収率を高め、ご意見・ご要望も多数吸い上げている。</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:利用者アンケート振り返りシート</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>	

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 <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)>	

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:廊下に「ご利用者アンケート結果」が掲示され、情報ラウンジに閲覧用のファイルがある。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 廊下に各部署のアンケート結果が設問ごとに掲示されており、評価結果は円グラフで分かり易く表示されている。また居宅介護と地域包括の、ケアプラン作成に関する独自様式のアンケート結果も公表されている。	

(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>横浜市民利用施設の利用者の声を受け付ける「横浜市コールセンター」の案内が、各部屋に掲示されている。</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>情報ラウンジ、多目的ホールに「ご意見箱」が設置されている。</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>記入用紙は各部屋に設置されており、苦情や意見を述べやすいよう対応している。</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:法人の苦情対応規程、苦情対応の流れ、苦情解決に向けた第三者委員の活動</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>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 「苦情対応の流れ」「苦情解決に向けた第三者委員の活動」「意見・要望の受付担当者一覧」「第三者委員会」を廊下に掲示し、利用者へ周知している。 <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)> 第三者委員の顔写真を廊下に掲示しており、相談しやすいようにしている。	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:苦情受付シート <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)> 苦情受付シートには、苦情に至った「理由」や「今後の対応」についての欄があり、苦情の内容を分析し再発を防ぐシステムとなっている。また苦情や事故があった際は再発防止委員会を開き、法人安全委員会にも報告することになっている。	

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 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:情報ラウンジに「意見・苦情内容」の閲覧用ファイルが置かれている。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></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)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>利用者が公正・公平に施設を利用出来るように貸館マニュアルを適宜見直し掲示している。また団体の活動を支援する為にコミュニケーションボードを設置し、来館者が各団体の活動内容を把握しやすい様に取り組んでいる。団体の後方支援として広報誌で、活動内容を紹介する等PRしている。貸館予約状況は3ヶ月後まで表示、色分けして一目で分かるように紙ベースで受付に置き、更にホームページに掲載している。 貸館団体増加に伴い公平に利用出来るよう、毎月1日に電話で予約を受け、重複した団体には来館して頂き、抽選で決めている。広報誌にケアプラザの役割を分かりやすく掲載し、子育て世代、障害児・者、高齢者誰でも利用しやすいようにPRをしている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</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"> ・廊下には地域ケアプラザの理念や基本方針、今年度の重点目標が掲示されている。 ・情報ラウンジには「地域のお知らせ」と題したボードがあり、地域活動団体のPRの場の提供をしている。また廊下には「コミュニケーションボード」や「活動団体のご紹介」があり、登録団体のメンバー募集や交流の案内が掲示されている。 ・高齢者等定期訪問事業連絡会や高齢者食事会などに出向き、ケアプラザの役割について周知している。

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>受付にはケアプラザ独自のパンフレットと横浜市共通のケアプラザのパンフレットが置かれており、情報ラウンジにはA3版の「睦地域ケアプラザのご案内」が掲示され、持ち帰られるようになっている。</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>ヒアリング: 所長(毎月1日に電話で受け付け、重複した場合は来所にて抽選を行う。)</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>受付のカウンターには3カ月先までの貸館の予約状況が掲示されており、予約しやすいよう工夫されている。</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: 研修受講確認書(平成31年1月9日職員会議にて実施)</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>情報ラウンジには「人権尊重」のパネルがあり、人権尊重に関する啓発に努めている。</p>	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・実施事業を分かり易く紹介する為に、館内に事業毎に写真等をボードに貼って掲示し、事業内容のPRをしている。 ・広報紙に、貸館登録団体の活動内容を紹介し、利用者参加を促している。町内会掲示板の活用、連合町内会会長会議等でもPRをしている。広報紙は隔月で発行し、約1800部程印刷。配布先はエリア内薬局、医療機関、スーパー、町内会、老人会、民生・児童委員協議会、介護サービス事業所、障害者支援施設、公共施設等である。 ・高齢者等定期訪問事業連絡会や高齢者食事会等地域に出向き、ケアプラザの役割について周知している。また、介護保険制度、介護予防について説明や自主事業のPRを行い活動への参加を促している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</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>広報紙「睦通信」を隔月1,800部発行し、担当地域の自治会や町内会に掲示板掲示や回覧をお願いしている。また薬局や医療機関、スーパー、町内会、老人会、介護サービス事業所等にも配架や掲示をお願いしている。</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>・「職員の心得」を冊子にして全職員に配布。各部署の「求められる職員像」と共に、毎日朝礼でケアプラザの理念を各職員が読み上げ、支援者としての基本方針や接遇の仕方を共有している。職員間の日常的な言葉遣い、電話対応、身だしなみは職員が相互にチェックをし、部署全体で留意している。 ・来館者には職員全体で、笑顔で挨拶や声掛けをし、来館者に気持ち良く利用して頂けるように心掛けている。地域の会合等に出向く時はケアプラザのネーム入りのジャンパーを着用し、地域の方に顔を覚えて頂ける様に努めると共に、常にケアプラザ職員としての自覚を持って立ち居振る舞いをする様に意識付けを行っている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「職員の心得」という冊子を職員に配布し、毎朝朝礼で「各部署の求められる職員像」と共に「ケアプラザの理念」を職員が読み上げ、支援者としての基本方針を確認している。 ・外出する際はケアプラザのネーム入りの黄色いジャンパーを着て行き、ケアプラザ職員ということが地域の方に分かるようにし、本人にとっては責任を持った行動をとるよう意識付けしている。</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>・時間帯別の貸し室の利用実績の分析を行うと、夜間帯の利用実績が少ないという課題がある。現状夜間帯は、民生児童委員協議会、地区社会福祉協議会、事業所連絡会等の会議利用がほとんどである。今後、夜間帯の事業を展開していきたい。</p> <p>・近隣に2つのコミュニティハウス・横浜青年館・更生施設(講堂を所有しており、大規模な催しを実施できる)等があり、競合施設が多いという環境にある。利用稼働率をあげる為には、更に施設のPRを行っていきと共に、事業数を増やしていく必要があると考えている。</p> <p>・アンケートは毎年部署毎に実施し、アンケート結果を会議で共有し、改善が必要なものは対策を協議している。苦情・意見については些細なものでも取り上げ、必要に応じて第三者委員会の助言を受け、解決に向けた努力を行っている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・夜間の貸館の利用率を上げる為に、福祉団体の勉強会などの利用を検討している。</p> <p>・利用者からの意見を参考にスリッパをすべて買い替え、すべらないようにした。</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>・子ども食堂を開催するなど、子供も来やすい施設となっている。</p> <p>・多機能トイレは、子供用便座やオムツ替え用シートがあり、子育て中の親が使い易いよう工夫されている。</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)>	

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)>	
詳細な「日常清掃チェックシート」や「地域交流夜間サブユーティネーター専用日報」に沿って、日常清掃が行われている。	

(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>	

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>調理室の棚や引き出しには食器の写真が貼られており、利用者が元通りに戻せるよう工夫されている。</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>	

(3) 施設衛生管理業務

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:研修受講確認書(平成30年12月7日に「感染症について」を実施)</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>携帯版の「感染症対応マニュアル」を職員に配布し、いつでも確認できるようにしている。</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>	

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>リサイクル・エコとして、ペットボトルのキャップや使用済み切手、アルミ缶のプルタブなどを回収し、ペットボトルのキャップの分別はボランティアとともにを行い、今年度は230kgを回収した。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・破損や危険箇所に関しては、毎年専門業者による建物点検を受け、また職員による毎日の巡回で目視を行い、来館者が安全に利用できる様に努めている。不具合等問題の報告があれば、専門業者へ依頼し修繕につなげ、迅速に対応している。</p> <p>・清掃は毎朝、ミーティング後、職員が事務所内の身の回りの掃除や、手摺りやテーブル等を拭き、外回りは障害者雇用や有償ボランティアに依頼している。全館清掃は2ヶ月に1回清掃業者に委託し、床ワックス、窓ガラス清掃等を実施。マットはレンタル業者と契約し月3回程度交換をおこない清潔に努めている。</p> <p>・植栽は近隣のボランティアやシルバー人材センターに依頼。屋上緑化は、専門業者に依頼している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</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>・施設の外回りの清掃については、障害者雇用の清掃員や有償ボランティアによって行われている。</p> <p>・屋上緑化を行っており、管理は専門業者に依頼している。</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>開所から12年が経ち修理が増えており、トイレを流すバー、音響器械、机のキャスターなどの修理を行い丁寧に使っている。</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 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)>	

(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 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 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"/> 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)>	
玄関の防犯用に設置したセンサーチャイムの鳴動音は、防犯だけでなく、「音が鳴ったら挨拶する」の実践によって職員の接遇向上にも貢献している。	

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：事務室内、資料：鍵貸出管理票 <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>	

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>	

(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)>	
ヒヤリハットレポートの様式の冒頭には「提出したことで不利益な処分はしない」「個人の資質を問うことはない」などが謳われ、職員からの積極的かつ本音での提出を促す配慮がされている。	

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)> 平成30年8月9日 職員会議議事録(事故等に関する7月の所長会での報告事項にもとづく職員への伝達、および事例検討)	
<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)>	

(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>	

(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"> ・利用団体ごとに避難訓練を毎月行い、有事の際には初期消火や大人数の誘導を職員と利用者らが協力し合って行うための仕組みの確立を図っている。訓練当日の職員の割り当ても敢えて当日の朝に決めるなど、職員の臨機応変な対応力を高めるよう工夫されている。 ・近隣の中学校での避難訓練にも参加し、子供向けの防災啓蒙のほか、福祉避難所についての認知拡大も同時に図っている。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②協定書等のおおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>情報ラウンジへのファイル配置、および館内掲示</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>事業報告書は、市指定様式のものだけでなく、図表や写真を豊富に用いて視覚的に分かりやすくした要約版を独自に作成し館内掲示している。</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>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料: 研修受講報告書、ヒアリング: 所長</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)> 平成30年10月9日 市の個人情報保護条例についての研修、全職員対象</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>	

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>研修費用・交通費を全額法人負担としている。勤務時間内での受講扱いとする為、シフトに組み込み、研修受講の為の勤務日変更も許可しており、非常勤職員にも同様の環境を整えている。市、区役所、社協主催の研修には必ず参加している。研修受講をした職員の研修報告書を回覧したり職員会議でフィードバックする等して、部署全体で共有を行っている。研修の情報については部署内の会議で伝達し、参加者を選定している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料: 勤務表、ヒアリング: 所長</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>研修の受講予定がある職員については勤務表の該当日に予め「研修」と記され、業務予定を互いに早めに調整し合うことができるよう考慮されている。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>
<p 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: 研修受講報告書、ヒアリング: 所長</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>	

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)>	
独自に作成した「来館者対応マニュアル」は、職員の誰もが的確な対応ができるよう、写真を多用して視覚的に分かりやすく工夫されている。	

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)>
各職員が専門職としての向上を目指し、研修に出やすい環境にすべくシフトの調整を行っている。年度初めにはチャレンジシートにより、個々の行動目標や自己啓発目標を明確にし、前年度の振り返りを含め、ステップアップを目指し管理者と面接している。 職員のバーンアウト対策として、外部の専門機関に委託し、法人内カウンセリング制度を作り、毎月実施している。施設内では、毎朝ミーティングを開き、一日の行動や事業について、行政からの連絡事項等の共有をしている。また毎月1回、全体会議及び部署会議を開催し、情報共有、事例検討、伝達研修等を行い、職員の資質向上に努めている。地域の会議に出席した際は、議事録を作成し回覧し地域の情報共有を行っている。	資料：朝ミーティング用メモ、ヒアリング：所長 <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)>
	各自がA5版の朝ミーティング用メモに一日の行動予定を記入し可視化することで、情報の共有はもとより、職員間の業務負荷の偏りを検出できるようにも工夫されている。

(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)>	

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)>	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、不要な情報の廃棄、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認：事務室内、ヒアリング：所長 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> Fax送信は送信先からの要請があるなどの場合を除き原則的に行わない、郵便物の宛名記入や情報の入力は二人体制で行うなど、予期せぬ個人情報の漏洩等の防止に日常的に留意している。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納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)> ヒアリング: 所長 <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)>	

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: 総勘定元帳、ヒアリング: 所長 <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)>	

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: 所長 <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>	

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)></p> <p>・空調の温度管理を徹底し、サーキュレーターを活用や外廻り清掃・植栽の水やりは雨水タンク(法人設置)の水を使用、電球は徐々にLEDへ切り替える等光熱水費の経費削減に取り組んでいる。</p> <p>資源の節約に関しては、使用済み封筒の再活用、コピー用紙の裏紙使用、職員が使用したペットボトル・お弁当の空容器の持ち帰りの励行をし、ゴミの削減に努めている。施設内にペットボトルのキャップ、古切手の回収箱を設置。選別は貸館利用者や地域住民の方にボランティアとして担って頂き、社会貢献に役立っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認: 事務室内および屋外、ヒアリング: 所長</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>再利用可能な資源の回収は、施設内にとどまらず、お祭りなどの際にも地域住民と協力し合って行い、経費削減と社会貢献を同時に推進している。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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 checked="" type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input 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 checked="" 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：平成30年度事業実績評価 評価シート	
<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)> ヒアリング: 所長 <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)> 毎年度各部署の目標をたて、事業計画を共有している。地域包括・地域交流・生活支援に関しては、実績評価にて内部はもとより区役所とともに振り返りをおこないその結果を職員会議等で周知している。年度内に達成できなかった項目について、次年度どのように進めていくか、各所の連携も含め話し合いを行っている。また、年2回の運営協議会において各職員が取り組みや目標について報告、各委員からの意見・助言を受ける。年度目標は掲示し、職員の意識をより高めている。	<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: 所長 <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)> 運営委員会は、各職員が各委員へ普段の取り組みを説明する大切さやその仕方について気付きを得る機会となっているだけでなく、地域内で学校長などを務める各委員にとっても、認知症ケアに対する意識を高めるなど様々な気づきを得る場として有効に機能している様子が感じられる。

(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)> 組織運営および体制全般として、職員どうしの部門を超えたヨコの繋がりを重視していると感じられる。 <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)>

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>第3期地域福祉保健計画・地区別計画・南区区政方針に基づき、南区社会福祉協議会・南区福祉保健センターの各課と連携を図り事業運営に協力している。 地域交流→赤ちゃん学級・まるごと南施設間連携事業 地域包括支援センター→お元気で21健診、認知症担当部会の参加・認知症講演会の企画・運営。虐待研修会の企画。ケースカンファレンスによるケース共有。新人ケアマネ研修・南区介護支援専門員連絡会の運営、後方支援。地区社会福祉協議会運営協力等。 地域のサロンや催しには、包括支援センターと地域活動交流、生活支援コーディネーターが共に参加をするように心掛けている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</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"> ・「まるごと南施設間連携事業」では、近隣の障害団体、ケアプラザ、地区センターと連携し、障害の有無に関わらずダンスを通して交流して楽しむ「サンデーディスコ」を開催した。 ・明るい「認知症講演会」の企画・運営を行い、100人を超える盛況な催しとなった。
<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>当法人は、児童、障害、高齢、地域支援と幅広い事業展開を行っており、その特性を活かした職員の人材育成に力を入れている。ディサービスの相談員向けに、ケアマネジャーが相談員に求めるもの・地域包括の社会福祉士が高齢者虐待について等の研修を行っている。こうした連携により、困難なケースにも協力して対応できる組織作りを目指している。また民生委員向けに介護保険の講座やケアマネジャーとの交流会を開催し地域との連携強化に努めている。</p> <p>施設内においても部署同士の横の繋がりを重視し、地域支援に関しては、地域活動交流と包括支援センター、生活支援の5職種でチームを作り、互いに連携し、事業を行っている。また居宅介護支援センターに、ちょっとボランティアの情報提供を行って貰う等、各部門が一丸となって、地域福祉・地域支援に取り組んでいる。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</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"> ・まだ食べられるのに捨てられている食べ物を集め、子ども食堂などに分配する取り組みを、「フードリンク」と名付けて実施している。 ・これまでケアプラザが主体として行っていた祭りを、地域で出店するなど地域主体となるようコーディネートし、地域の活性化を図った。 <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>