

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市新山下地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：NPO法人産業クラスター研究会

令和4年9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	<p>横浜市新山下地域ケアプラザ(以下「CP」という。)は『笑顔で生活できる地域づくりに貢献します!』を運営の基本としています。このため自治会や民生委員の毎月の会合への出席等を通して地域の実情を把握するとともに、地域の事業・行事等への参加を通して多くの方々が気楽に相談ができる顔の見える関係作りを進めています。</p> <p>CPの役割や事業などを知っていただくため、「広報しんやま」3500部を隔月に発行しています。介護や健康づくりなどの講座・講演や、地域で取り組まれている活動・行事などの情報も提供しています。これを職員が各戸への配布や掲示板への掲出依頼によってお届けしています。</p> <p>コロナ下にあっても消毒・ソーシャルディスタンスの確保等必要な対策を施し、CPを引き続きご利用いただけるよう配慮しています。ご利用者数はコロナ前より減少していますが各団体のご利用も自主事業の開催も継続されています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)利用者アンケート等の実施・対応</p> <p>・運営部門別にアンケートを細かく取っており多様な情報を蓄積している点。</p> <p>(3)公正かつ公平な施設利用</p> <p>・広報誌の各戸配布やホームページに施設事業案内を掲載し、施設の利用等について地域に幅広く情報を提供している点。</p> <p>(4)広報・PR活動</p> <p>・全職員の参加で編集・作成している「広報しんやま」は、隔月に3,500部発行し、各戸、各自治会等に配布して積極的に情報発信している点。</p> <p>(5)職員の接遇</p> <p>・「接遇マニュアル」の他に施設独自の「電話対応法」を作成し、研修を実施している点。</p> <p>・職員が訪問前に身だしなみを確認できるように「姿見(鏡)」を備えている点。</p> <p>【参考意見】</p> <p>(7)利用者サービスの向上全般(その他)</p> <p>・「利用者アンケート振返りシート」の「記録」には日時と記録者の記入漏れが散見されました。確実に記入するようにして下さい。</p>
II 施設・設備の維持管理	<p>開所から30年を経過し、施設・設備の長寿命化を図ることが必要となっています。併設されている特別養護老人ホーム「新山下ホーム」とともに専門事業者による一体的な保守管理を行っているほか、日常の点検と必要な修繕に取り組んでいます。令和3年度はトイレの水漏れ修繕やエントランス庇鉄部の防蝕塗装などを行っています。</p> <p>清掃は特養と一体的に行う事業者による定期清掃に加え、クリーンスタッフとサブコーディネーターが毎日清掃を行い、施設の維持管理に努めています。</p> <p>外溝部に関しては、園芸ボランティアのご協力による花壇・植栽の管理が週2回行われています。CP主催の『花植え体験会』イベントでは新しくボランティア活動に参加いただける方々を得ることができています。</p>	<p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(4)利用者視点での維持管理</p> <p>・植栽に関する実務は外部業者と地域ボランティアによって行われていますが、計画的な管理を行う上で、指定管理者と業者・ボランティアの間で、コミュニケーションが不足していると感じた点。</p> <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)協定書等に基づく業務の遂行</p> <p>・建築基準法第12条点検等の結果を受けて、設備の速やかな改修の実施と改修計画に繋げている点。</p> <p>(4)利用者視点での維持管理</p> <p>・清掃についてはサブコーディネーターが館内外を巡回し、結果を「サブコーディネーター日常業務引継表」に記録して情報の共有化を図っている点。</p> <p>【提案事項】</p> <p>(5)施設・設備の維持管理全般(その他)</p> <p>・協定書別紙3の保守点検業務について、点検漏れのないよう年間実施計画の作成を推奨します。</p> <p>・産廃の保管方法等は廃棄物処理法の規定に沿うように見直して下さい。</p>
III 緊急時対応	<p>施設を安全にご利用いただくため、「緊急時対応マニュアル」・「安全管理マニュアル」・「感染症及び食中毒の発生予防及びまん延の防止に関するマニュアル」を整備し定期的に研修を行っているほか、新型コロナウイルスに関する県・市の対応指針等を厳格に遵守した対応を行っています。</p> <p>毎年2回の消防訓練に加え、本年度は福祉避難所としての風水害時の受入訓練を行いました。これに加え、職員も参加して施設のBCP(業務継続計画)を策定するとともに、全職員に「大規模災害発生時の初期行動マニュアル&サバイバルカード」を配布しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)緊急時対応の仕組み整備</p> <p>・「緊急時対応」、「安全管理」、「感染症及び食中毒対応」の各マニュアルを整備し、定期的に研修を実施している点。</p> <p>(2)防犯業務</p> <p>・サブコーディネーターが館内外を巡回点検し、結果を「サブコーディネーター日常業務引継表」に記録して情報の共有化を図っている点。</p> <p>(3)事故防止業務</p> <p>・毎月第3月曜日の休館日に館内外の「総合巡視点検」を実施し、施設設備の安全性向上を図っている点。</p> <p>(5)防災業務</p> <p>・「大規模災害発生時の初期行動マニュアル&サバイバルガイド」を職員全員に配布するとともに、各自の携帯端末からオクレンジャーシステムへの登録をいただくなど、災害発生時に備えている点。</p> <p>(6)緊急時対応全般(その他)</p> <p>・当館の「業務継続計画」を職員が参加して策定し、意識の向上と情報の共有化を図っている点。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 組織 運営 及び 体制	<p>CPでは年4回の職員全体会で事務事業の課題等を共有し、これらに対する対処方針や新たな取組についての議論等を行っています。この他、事務所会議を月1回、5職種会議を月2回、居宅伝達皆具を週1回開催し、諸事業等の調整と情報の共有を行っています。</p> <p>また全体会議では資質の向上を図る必要な研修が行われており、研修で活用したテキストは非常勤職員とも共有しています。行政をはじめ関係機関等からもたらされる様々な研修の機会はメールを通して共有され、参加した職員の報告書等はいつでも閲覧できる体制にあります。</p> <p>法人では正職員にMBO(目標支援制度)を導入しており、キャリアの形成を支援するとともに公平で透明性の高い人事評価を実現しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員を内部研修だけでなく、外部研修にも積極的に参加させている点。 ・研修受講者が作成した研修ノートを職員間で回覧し、研修内容を共有しているほか、後日、いつでも読み直せるように研修ノートをファイルし、事務所の棚に置いている点。 ・組織目標を明確化するだけでなく、職員一人一人が個別の目標を設定し、目標管理を行うことで、職員のモチベーションを高めている点。 <p>(5)運営目標</p> <ul style="list-style-type: none"> ・PDCAシートを丁寧に作ることで、区とのコミュニケーションが深まり、組織目標の設定に役立っている点。 ・本施設の組織目標を全職員に周知することで、職員個人の目標設定に反映させ、組織目標の達成に向けて全職員の動機づけを行っている点。
V ・ その他	<p>第4期地域福祉保健計画地区別計画の策定に当たっては、担当する2つの地域の運営協議会に参画し、その策定を支援するとともに、「広報しんやま」の紙面を活用してその周知にも貢献しています。</p> <p>地域支援チームのメンバーとして地域福祉保健計画を推進するほか、行政・社会福祉協議会をはじめとする関係機関・団体と共同して「地域ケア会議」の開催など地域課題への対応をケアマネジャーや薬局などの地域事業所の参画を得て行っています。</p> <p>このほか、第2地区とは「ひとり暮らし高齢者見守り世話人会」の立ち上げと運営支援、第4地区北部とは「自治会・民生委員の合同勉強会」や「小学生の特殊詐欺防止ポスター作製」への支援を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「中区地域福祉保健計画地区別計画」の策定・周知にあたり、行政・区社協・ケアプラザの運営協議会において地域の特色を生かした内容となるよう様々な取組の提案や取りまとめを行っている点。 ・当館の職員として近隣に住んでいる方が多く採用されているため、地域と当館の一体感が強まり、地域に密着した施設として地域の方々から支援協力が得られる点。 ・当館が地域ボランティアの連絡会を開催することによって各団体の連携を図り、相互の交流に繋げて事業を活性化している点。 ・住民の「孤独死」が出ている第2地区に「ひとり暮らし高齢者見守り世話人会」を立ち上げ運営支援を行っている点。 <p>【改善提案】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・調理室に収納されている包丁は、現在、利用者が包丁を使用後、引出しに収納しています。今後、盗難や物騒な振るまいに使われないように「包丁の貸出し管理」を事務所で行うことを推奨します。

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 checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> ・毎年実施(11月～12月)、記録(令和3年11月～12月、配布59、回収59、配布先:地域交流、包括支援、居宅支援、通所介護)	
<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)> ・運営部門別にアンケートを細かく取っており、より多様な情報を蓄積している点。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料(「令和3年度 利用者アンケート振り返りシート」)、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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・アンケート担当部署と所長でアンケート項目ごとに課題の分析を行い、「課題・問題点」、「改善策」にまとめている点。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料(「令和3年度 利用者アンケート振り返りシート」)、ヒアリング。 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・アンケート項目の「緊急時・災害時等における安全確保の方法について、避難経路図を掲示していますがお気づきでしょうか？」に対し「知らないが非常口は把握している」との回答がありましたが、これを受けて「施設利用点検表に避難経路図を添付し、利用時ごとに利用者に避難経路を説明する」という対応策を講じている点。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・館内掲示(受付の近く)、広報紙、ホームページ <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)>	
・「苦情受け箱」が受付窓口にある。ホームページにも受付等を設置している。	
<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)>	
・「苦情受け箱」は受付台にあり、脇に用紙と筆記用具も備えて書きやすくなっている点。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
・資料(「苦情対応マニュアル(H29.4.1)」)、ヒアリング。	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> ・館内に掲示するとともに、ホームページに掲載しています。	
<周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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(「苦情対応マニュアル」、「苦情受け付け簿」(R4.4.4))、ヒアリング	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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 type="checkbox"/> 公表している	<input type="checkbox"/> 公表している
<input checked="" type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" 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)> ・現場確認、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)> ・館内掲示・広報紙紙・ホームページなどで苦情内容、対応策を公表していません。 ・以前は公表していましたが、特定の利用者(近隣の住民)で些細なことも苦情として申立ててくる方がおり、公表すると「その人」だと特定されてしまう恐れがあり、「個人情報保護」という面から現在は公表していません。</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>施設の情報は紙媒体では「新山下地域ケアプラザ(ケアプラザってどんなところ?)」を作成しています。この他にも隔月に3,500部発行の「広報しんやま(各戸配布・回覧依頼・掲示依頼)」などで行っています。</p> <p>紙媒体以外では、法人ホームページで情報発信を行っています。</p> <p>地域へのアプローチは自治会の定例会への参加、民生委員・児童委員の定例会への参加、地域のサロン等への参加などを通して広報紙等を説明しお配りしています。</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、資料(新山下地域ケアプラザ(ケアプラザってどんなところ?)、広報しんやま)、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>・「ム報しんやま」を隔月に3,500部発行し、各戸配布と各自治会、民生委員、児童委員、地域サロン等への配布、さらに回覧・掲示依頼を行っている他、「新山下地域ケアプラザ(ケアプラザってどんなところ?)」を別に作成配布しています。また、ホームページで施設・事業案内を掲載し、地域に幅広く情報を提供している点。</p> <p>・広報紙については、解りやすい手引きを数点出している点。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「新山下地域ケアプラザ 会場利用のご案内」は施設の設置目的、利用の区分、登録方法、予約・申込みのしかた等、利用申込みの流れや施設利用上の注意事項などを大きな字でわかりやすく丁寧に説明している点。	

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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
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(新山下地域ケアプラザ 会場利用のご案内)、ヒアリング	
<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)>	
<評価で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 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)>	
・資料(「令和4年度 第1回新山下地域ケアプラザ職員全体会議 議事録(R4.6.20)」)	
<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)>	
・人権保護に関して数々の仕事をしてこられて人権保護に造詣の深い所長が講師となり「人権とは何か」と「高齢者の人権について」をテーマに全職員に研修を行っている点。	

(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>「広報しんやま(隔月に3,500部発行、各戸配布・回覧依頼・掲示依頼)」や行事・事業ごとのパンフレットの作成配布、終活や成年後見制度のリーフレットなどで行っています。 紙媒体以外では、法人ホームページ、ブログによる情報発信を行っています。 自治会の定例会への参加、民生委員・児童委員の定例会への参加、地域のサロン等への参加などを通して広報紙や事業パンフ等を説明しお配りしています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・資料(広報しんやま、ケアプラザってどんなところ?会場利用のごあんない等)、ホームページ、ヒアリング <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"> ・広報誌「広報しんやま」は編集及び作成が全職員の参加で行われており、地域ケアプラザってどんなところ、何のために建てられたの、などの疑問や当館の部門紹介、脳トレ、健康相談に至るまで多彩な記事で満載されている点。 ・「広報しんやま」は隔月に3,500発行し、各戸配布の他、配布リストに従い各自治会などや地域のサロンへ配布するとともに掲示、回覧を依頼するなど地域に向けて積極的に情報発信している点。

(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>職員全体会の研修の一環として、年1回「接遇マニュアル」を用いてマナー接遇研修を実施している。全体会に参加できなかった職員には資料を配布している。また、「新山下地域ケアプラザの電話の対応法」を作成活用している。 外出訪問が多い職員が訪問前に身だしなみを確認できるよう姿見を備えている。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員全体会で年1回「接遇マニュアル」と独自に作成した「新山下地域ケアプラザの電話対応法」を用いてマナー接遇研修を実施している点。 ・外出訪問が多い職員が訪問前に身だしなみを確認するための「姿見」(鏡)を備えている点。 ・職員の対応は明るく丁寧な態度で利用しやすい施設と感じられた点。

(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>利用者アンケートは地域交流、包括支援、居宅支援、通所介護の各部門で実施し、いただいたご意見は振り返りシートを作成する段階で今後のサービス向上につなげていく視点から議論を行っている。</p> <p>年2回行われている運営協議会においても施設の運営等に関するご意見の実現に努め、今後の広報紙において各職種の業務内容を紹介していくなど改善を進めていく。</p> <p>苦情対応は、受付担当者・責任者を掲示し、施設内にご意見箱を設置しているほか、法人ホームページに各施設に届けられるお問い合わせフォームを設けており、ご利用者様からの要望などを迅速に把握できる体制を整えています。</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運営部門別(地域交流、包括支援、居宅支援、通所介護)に実施し、より幅広く収集した多様な情報を振り返りシートで分析・検討し、対応策を実施している点。</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><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>・利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)は、この2年間、コロナ禍により通年との比較ができませんでしたが、今後は平常時に備え、部屋別・時間帯別の利用実績が取れる体制を作る必要があります。</p> <p>・「利用者アンケート振り返りシート」の「記録」には日時と記録者の記入漏れが散見されました。確実に記入するようして下さい。</p>

II. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
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)>	
・建築基準法第12条点検及び外部業者による定期点検の結果を受けて、設備の速やかな改修の実施や改修計画に繋がっている点。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
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)>	
・日常清掃については、専任の清掃担当者により、毎日実施され、サブコーディネーターが結果をチェックしている点。	

(2) 備品管理業務

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

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

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
 ※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)> ・資料(研修記録R3.12.13~24 全職員15名受講、教材:感染症対策マニュアルH31改訂版) <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)> ・全職員に対し、「感染症対策マニュアル」及び「感染症対策の手引き」の最新版を使用して計画的に研修を実施している点。	

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)>	

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 type="checkbox"/> 適切に分別している <input checked="" 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)> ・全ての廃棄物は横浜市の回収には出さずに、外部処理業者に委託しているため、横浜市の分別基準ではなく、業者の分別区分により分別していて、廃プラスチック類の資源化に漏れがあります。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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>開所30年目を迎え、施設設備を安全に保つために修繕等のメンテナンスを計画的に行っていく必要が高まっている。法定点検・消防設備点検等をはじめ床清掃・害虫駆除等は併設されている特別養護老人ホームと共に専門事業者へ委託し計画的に行われている。</p> <p>日常清掃は非常勤のクリーンスタッフを中心にサブコーディネーターが利用状況に配慮しながら毎日行っており清潔が保たれている。</p> <p>外構については、花壇の手入れを中心に近隣住民のボランティアグループが週2回植栽等の管理と共に行っており、美観が保たれている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・植栽に関する実務は外部業者と地域ボランティアによって行われていますが、計画的な管理を行う上で、指定管理者と業者・ボランティアの間で、コミュニケーションが不足していると感じた点。</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>・清掃については、専任の清掃担当者による実施とは別に、サブコーディネーターが館内外を巡回して清潔度を維持し、結果を「サブコーディネーター日常業務引継表」に記録して、情報の共有化を図っている点。</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>・施設設備に関係する外部業者の連絡先を一覧表にまとめて事務所内に掲示し、事故・故障発生時に速やかに連絡が取れるようにしている点。</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>・協定書別紙3の管理保守点検業務については、デイサービス及び特養ホームとの共同実施を行っていますが、各点検項目について年間の実施計画が確認できませんでした。各点検項目の実施に漏れのないよう年間の実施計画を作成することを推奨します。</p> <p>・産業廃棄物の保管方法や保管場所の掲示については、廃棄物処理法で定める規定に沿うように見直してください。</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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場確認、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・サブコーディネーターが館内外を巡回点検し、結果を「サブコーディネーター日常業務引継表」に記録して情報の共有化を図っている点。	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等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)>	
・毎月第3月曜日の休館日に館内外の「総合巡視点検」を実施し、施設設備の安全性向上を図っている点。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
・年2回の「消防訓練」及び福祉避難所としての「風水害時の受け入れ訓練」を全職員に実施しました。	
<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) 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。> <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)> ・職員会議の中で通所介護者の移動中、特に頸部損傷者の救護について研修しました。</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(「事件・事故等報告緊急連絡網」を掲示)</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>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「大規模災害発生時の初期行動マニュアル&サバイバルガイド」を職員全員に配布するとともに、各自の携帯端末からオクレンジャーシステムへの登録をいただくなど、災害発生時に備えている点。</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>・当館の「業務継続計画」を職員が参加して策定し、意識の向上と情報の共有化を図っている点。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・所長・副所長(地域活動交流コーディネーターを兼務)の下に主任介護専門員3名、介護専門員1名、社会福祉士、看護師の有資格の職員と生活支援コーディネーター及び常勤のサブコーディネーター6名の構成であるが、ケアプラザ運営に必要な職員体制はしっかりできている点。</p>	

②協定書等の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。

※指定管理者の責に拠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"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等の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>・事業計画書や事業報告書は、事務所の棚にファイルし置かれている。</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>・事業計画書や事業報告書は読みやすく編集されており、ファイルされタイトルもわかりやすくなっている点。また、ファイルは入館者が自由に入れるコーナーの棚に置かれ、いつでも閲覧できるようになっている点。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・研修計画には、初任者研修を含め職員に必要と思われる内部研修は全て計画されている点。また必要に応じ職員を外部研修にも積極的に参加させている点。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
・資料(研修参加者名簿、研修感想文)	
<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)>	
・「個人情報保護」、「認知症への理解」などのテーマで全職員を対象に実施しました。	
<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)>	
・初任者研修は必要に応じ随時行われ、全職員対象の研修は、休館日に全員参加で行うこととしている点。 ・初任者研修用のテキストは、見やすく、解りやすく作成されており、そのまま業務マニュアルにもなる点。	

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)>	

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)>
全体で共有すべき情報と資質向上のための研修は職員全体会議で行われている。 日常の情報共有は朝礼において行われ、このほか、「居宅包括会議」「5職種会議」「居宅伝達会議」が事務所内で行われている。 法人全体では職種ごとに「法人居宅会議」「デイサービス会議」「地域交流Co会議」等の諸会議が設けられ、その中で各職種が業務に必要となる情報の共有や事例等の研究研修が行われている。	・現場確認、資料(会議録)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・職員数以上にパソコンは充足されており、職員全員パスワードを有し(サブコーディネーターは共通パスワード)メールでの情報伝達ができている点。 ・組織目標を明確化するだけでなく、職員一人一人が個別の目標を設定し、目標管理を行うことで、職員のモチベーションを高めている点。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報保護方針を制定し、その基本方針に基づいて作成した個人情報取扱指針により、収集した個人情報の適切な保護のために自主的なルールと体制を整備している点。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報取扱指針の中で個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確にしている点。	

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 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	
<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)>	
<評価で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	
<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)>	
<評価で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	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・最も重要な個人情報である「重要事項説明書」に目的外に使用しないことが明記されており、署名の際に十分に説明されている点。	

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、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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・重要事項説明書の個人情報は、各担当ケアマネジャーがファイルを管理し、そのカギは事務所全体のキーボックスにしまい、そのキーボックスのカギは所長が管理することで2重に保護されている点。 ・居宅介護サービスの重要事項説明書は、5年間の保存期間終了後、専門の事業者を通して溶解処分するルールが徹底されている点。	

(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)> ・事業ごとの収入は明確化されている。人件費も費用も事業ごとに按分して計上しなければならないが、的確に処理されている点。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <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)> ・現場確認、ヒアリング <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)> ・現場確認、資料(仕訳伝票)、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)>	
<評価で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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場確認、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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
<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)> 合築されている特別養護老人ホーム「新山下ホーム」と清掃・警備・施設点検等の業務を共通化することで、単館で実施する場合に比べ経費の節減につながっている。 職員はもとより、来館者にも節電等への協力をいただいている。 内部用途の印刷には裏紙を使用している。	<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 <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)> ・合築されている特別養護老人ホームと清掃・警備・施設点検等の業務を共通化することで、単館での実施と比べ経費を節減している点。

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料(新山下地域ケアプラザPDCAシート(令和3年度、令和4年度計画))、ヒアリング	
<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)>	
・令和4年度の計画は、事業ごとに区役所からいただいたコメントに対応して作成されている点。	

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>中区における地域福祉保健計画地区別計画の策定・周知にあたっては、所管地域である第二地区・第四地区北部それぞれの推進協議会に参画するとともに、各地区ごとに行政・区社協・ケアプラザで構成される地域支援チームを通して地域の取りまとめと様々な取り組みの提案等を行った。</p> <p>その他様々な事業・調査・イベント等への参加・協力、CP行事参加者へのチラシ配布や掲示等による行政が行う事務事業のPR等を行っている。</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、資料(運営協議会議事録R4.6.24)、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>・「中区地域福祉保健計画地区別計画」の策定・周知にあたり当館所管地域の推進協議会に参画するとともに、行政・区社協・ケアプラザの運営協議会において地域の特色を生かした内容となるよう様々な取り組みの提案や取りまとめを行っている点。</p> <p>・行政が行う事務事業(事業・イベント、チラシ配布や掲示等)を積極的に支援している点。</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>事務所サブコーディネーター・クリーンスタッフ・デイサービス介護員等には中区内・地域の方々を多く採用し、地域と共にある施設としている。</p> <p>CPの各事業にご協力いただいている様々な地域ボランティアの連絡会を開催することにより各団体の連携を図り、相互の交流にもつなげている。</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</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・当館の職員として近隣に住んでいる方が多く採用されているため、地域と当館の一体感が強まり、地域に密着した施設として地域の方々から支援協力が得られる点。</p> <p>・当館が地域ボランティアの連絡会を開催することによって各団体の連携を図り、相互の交流に繋げて事業を活性化している点。</p> <p>・住民の「孤独死」が出ている第2地区に「ひとり暮らし高齢者見守り世話人会」を立ち上げ運営支援を行っている点。</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>【改善提案】</p> <p>・調理室に収納されている包丁は、現在、利用者が包丁を使用後、引出しに収納しています。今後、盗難や物騒な振るまいに使われないように「包丁の貸出し管理」を事務所で行うことを推奨します。</p>