

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市本牧原地域ケアプラザ
評価シート

株式会社ソートフル

平成30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"> ・利用者アンケートを実施し、結果を「はらっぱ通信」及び館内掲示にて公表しています。また指摘事項も早急に改善策を検討し、その内容も館内に掲示しています。 ・法人の苦情解決の仕組みは第1次から第3次対応まであり、第3次では外部の有識者に第三者委員を依頼し、公正中立な立場から苦情解決に努めています。 ・いただいた苦情を真摯に受け止め、サービス向上へつなげるため職員会議等で検討し、情報共有を図っています。 ・「貸室利用のご案内」というチラシをもとに、初めて利用される方にご利用の仕方、基本的なルールなどの説明をしています。 ・2か月前の貸館申し込みは、来館者に整理券を配布し公平を保つよう努めています。 ・広報誌「はらっぱ通信」を隔月で発行(3000部)し、写真付記事を多用し、各種事業の案内を行っています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>* 自主事業の内容が充実し創意工夫が見られます。自主事業の案内やボランティア活動の紹介は一目で内容が分かり易い写真(人物写真も含め)入りで幅広く情報を提供しています。レコードカフェではプレイヤー(3台)やレコード盤が多数寄付され、引きこもりがちなシニア男性を大いに元気づけるユニークな企画として評価されます。その他料理教室やほんもっくん広場など多彩な催しを実施しています。</p> <p>* 明るいエントランス、ひまわりの植栽、エントランス入って直ぐにマスコットキャラ(ほんもっくん)が出迎え、目に留まるボードには本日のボランティアさんを催し物(マージャン、ほんもく座など)と一緒に紹介しています。デイサービスルームの職員は、夏場に浴衣を着用するなど季節感を出す工夫をしています。利用者にとって身近で親しみ易い施設となるような環境作りを自然に取り組んでいる姿勢は評価出来ます。</p>
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・開館して17年が経ち、施設の老朽化、また施設内の様々な不具合も生じてきておりますが、月次点検、法定点検などを適性に実施し、また、日々館内巡視し不具合の箇所などの確認を行い法人本部などと協議を行いながら必要な修繕を行い、ご利用される方々にご迷惑をかけないよう対処しています。 ・屋外は花壇以外に大型プランターが11台設置しており、ボランティアの協力で季節の花々の植え替えや手入れをし、近隣の方たちにも楽しんでいただいています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>* 施設の老朽化や施設内の不具合の発生にもかかわらず、月次点検、法定点検などを適正に実施し、日々の館内巡視による不具合部分の発見と早期に必要な修繕を行い、日常の清掃の実施により、施設内は、靴のまま入れるにもかかわらず、17年の経過しているとは、思えない清潔かつ整頓された状態を保持しています。</p> <p>* 玄関前に大型のプランターを置き、ボランティアの皆さんによるお世話で、年中通して、美しい花々が咲き誇り、利用者や近隣の住民に和みを与えています。またトイレには、芳香剤が設置され、気持ちよく入れるなど細やかな配慮が行き届いています。</p> <p>* 感染症対策として、感染症の流行する11月～3月は、感染防止のため、トイレにペーパータオルを設置し、利用者が、手洗い後、ペーパータオルを使用できる便宜を図っています。</p>
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・年に2回の避難訓練を実施するとともに、緊急時対応マニュアル等を整備しています。 ・特別避難場所開設マニュアルを作っています。 ・特別避難場所会議を区役所で行い、それに従い、特別避難場所配備無線の情報伝達訓練や災害時優先電話の訓練を行っています。 ・特別避難場所としての役割としては、備蓄物資を管理するとともに行政との連携を図っています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>* 年2回の避難訓練は、2回とも、消防署の指導の下、通所部門の利用者や貸室利用者も参加して実践的な避難訓練が実施されています。その際には、併せてAEDの使用訓練も行われ、全職員が、AEDの操作を忘れず、いつでも使えるよう配慮されています。</p> <p>* 事故防止対策として、ヒヤリハットや事故が発生した際には、その事例を1週間続けて、朝会の申し送り事項として取り上げられます。その上、その事例のファイルが、スタッフルームに置かれ、全職員が、再発防止の確認できるよう工夫されています。</p> <p>* 各部屋やフリールームに掲示されている避難経路図の中には、消火器と吐物処理キット(ノロキット)の配置場所も明示され、職員・利用者が、いざという時に、戸惑わず、使用できるよう工夫されています。</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	<ul style="list-style-type: none"> ・必要な備品の購入などに関してはコスト面などを考慮し、何社かを比較しながらより安価な物品の購入を図っています。 ・法人規程に則り、電子入札による公平でコスト削減につながる仕組みを構築しています。 ・広報誌のカラー印刷費用は、インターネットによる安価な方法で行い、経費削減となっている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 法人として、人材育成のビジョンや育成計画を立て、法人としての人材に対する考え方を明確にした上で、階層別、課題別、職種別の研修を実施するなど、人材育成が組織的に行われていることは評価されます。 * 法人全体のお客様の声を集約・分析する法人本部のサービス向上課に依頼すれば、必要な場合、通所のスタッフ会議などに講師が派遣され、事例に基づいた接遇研修などを実施できます。 * 窓口対応の手順については、サブコーディネーターの業務マニュアルがあり、窓口対応・貸室業務などに分け、留意点については、手書きで補足された使いがっのの良いマニュアルが整備され、受付に常備されています。
V ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年6月にボランティア交流会を実施している。毎年6月にボランティア交流会として日ごろの活動への感謝の気持ちを表わすとともに、ボランティアの横のつながりを強くしていく機会となっている。地域活動交流だけでなく、職員全員が参加し職員との交流も深めている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> * 地区情報の共有化と地区別の問題点等について区役所の高齢障がい者支援担当や区社協の職員を交えて「地域支援チーム会議」を開催し、地区が抱える課題解決に当たっています。 * 11月に行なわれる「はらっぱ文化祭」の最終日に、4年前から「はらっぱ祭り」を開催しています。今年も小学生からお年寄りまで多数参加され、おもちゃ病院の開催やダンス・太鼓・踊りの披露や出店も出て、盛大に行なわれました。当日の様子が、地域のテレビでも放映され、当ケアプラザのPRにもなりました。 * 毎年6月にボランティア交流会を実施しています。日頃の活動への感謝の気持ちを表すと共に、ボランティアの横のつながりの強化や職員全員が参加するため、職員との交流も深まり、有意義な交流会になっています。

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 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10～11月に掛けて4事業種別にお客様アンケート調査を実施。28年度は150名に配布し、101名の方から回答を得ています。	
<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)>	

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)> 館内掲示(目視にて確認)	
<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)>	

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)> 館内掲示(目視にて確認)、デイ便り、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)>	

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(目視にて確認)、デイ便り <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)>	
館内の入口近くに筆記用具・ご意見記述用紙を添えてご意見箱を設置しています。	
<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)>	

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)>	
館内の入口近くに筆記用具・ご意見記述用紙を添えてご意見箱を設置しています。	
<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)> 館内掲示(目視にて確認)	
<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)> デイスタッフ会議記録(月1回)、早朝ミーティング議事録、ヒヤリハット報告書	
<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 type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>過去2年間苦情の内容が極めて些細なこと(職員の対応で十分解決可能なもの)、或いはプライバシーに関わるものがあったため、敢えて公表を控えていました。尤も今後公表するのが適切と判断した場合はその限りではありません。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・法人ホームページに当地域ケアプラザの事業内容、ご利用案内などを掲載しています。 ・広報紙「はらっぱ通信」を隔月に発行し、連合町内会などに配布をしています。 ・地域の様々な事業等の中でも個別に配布させていただきながら、ケアプラザの事業の紹介、利用方法を周知させていただいています。 ・「貸室利用のご案内」というチラシをもとに、初めて利用される方にご利用の仕方、基本的なルールなどの説明をしています。 ・1年に1回、すでに団体登録をされている方にも再確認の意味も兼ねて貸館説明会を行っています。 ・2か月前の月初めの貸館申し込み日には来館者は9時から、電話申し込みは10時からで、来館者も順番に整理券を配布して公平になるよう努めています。 	<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>利用案内(法人発行の本牧地域ケアプラザ)、広報紙「本牧はらっぱ通信」、自主事業案内チラシ</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>隔月発行の広報紙「はらっぱ通信」を第4南部地区・本牧根岸・新本牧の3連合町内会に配布、その他地区センターや学童クラブなど地域の関連施設に幅広く施設の紹介・活動情報を提供しています。</p> <p>自主事業の案内やボランティア活動の紹介は一目で内容が理解しやすいよう写真(人物写真も含め)入りで幅広く情報を提供しています。貸館申し込みに当たっては整理券を配布するなど公平な施設利用に努めています。</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 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)>	

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)> ヒアリング(来館者の受け付け開始時刻、先着順に整理券を配布するなど公平な方法で実施)	
<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)> 平成29年7月25日「障がい者の人権研修(社内)」を実施している旨記録により確認	
<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) 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>・広報誌「はらっぱ通信」を隔月で発行(3000部)し、写真付記事を多用し、各種事業の案内を行っています。また、自主事業に関してもそれぞれのチラシを作成し、来館者、地域での事業の際などに周知しています。</p> <p>・広報誌「はらっぱ通信」は、区内の各関係機関に配布し、設置していただいています。</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>広報誌「はらっぱ通信」、元気づくりステーションの記録、自主事業の各種チラシ</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>* 広報誌「はらっぱ通信」を隔月3,000部発行し、内容が一目で分かるよう写真を多用して各種事業の案内を行っています。</p> <p>* 自主事業のレコードカフェではプレイヤー(3台)やレコード盤が多数寄付され、引きこもりがちなシニア男性にとって大いに元気づけるユニークな企画と言えます。その他 折り紙教室、料理教室(飾り巻き寿司)、みんなが集えるほんもっくん広場など多彩な催しを実施しています。</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>・来館者に対しては、まず、職員から声掛けをしていくことを基本とし、来館された方が不快な思いを抱くことがないように日頃から心がけています。</p> <p>・電話の対応では、「ケアプラザ名と自分の名前」を名乗り、誰が対応しているのかをお伝えすることで、責任を持ちながら対応していくことを心がけています。</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>* 電話対応に当たって当施設名と自分の氏名を明瞭に伝え、職員としての責任を自覚するよう心掛けています。</p> <p>* 平成29年10月28日接遇研修を実施、法人本部のサービス向上課担当者による新人研修も実施しています。</p> <p>* 窓口対応、マナーや日常の所作に関し2か月に一回所長同席の元開催されるサブコーディネーター会議では問題点を指摘し、必要に応じ注意して接遇の質の向上に万全を期しています。</p>

(6) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。> (400字以内)></p> <p>・毎年「利用者アンケート」を、各事業ごとに行っています。また、そこでいただいたご利用者の方々の声に関しては、デイサービスの広報誌、地域版の広報誌にそれぞれその結果と改善策を報告しています。</p> <p>・個別に寄せられる苦情等に関しては、苦情受付担当者がまず苦情の相談を受け、速やかに苦情受付責任者と連携し、迅速な対応を図っています。</p> <p>・職員の共通認識が必要な苦情に関しては、職員会議、デイサービス会議など各会議の中で、情報の共有を図っています。</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>*過去の部屋別・時間帯別の利用実績から特に大きな偏りは見られないが、出前講座の折りや広報誌「はらっぱ通信」で各種部屋の利用を積極的にアピールする他、利用者には口頭にて空き部屋情報を伝えるなど、より一層の利用率向上に知恵を絞っています。</p> <p>*利用者から寄せられた苦情・意見に関しては職員会議、デイサービス会議などの各種会議に於いて職員間の情報共有と共通認識を図っています。</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>明るいエントランス、ひまわりの植栽、エントランス入って直ぐにマスコットキャラ(ほんもっくん)が出迎え、目に留まるボードには本日のボランティアさんを催し物(マーじゃん、ほんもく座など)と一緒に紹介しています。デイサービスルームの職員は季節感を醸し出す工夫(夏場は浴衣)をしています。利用者にとって身近で親しみ易い施設となるような環境作りを自然に取り組んでいる姿勢は評価出来ます。</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)>	
開館して17年経過し、施設の老朽化や施設内の種々の設備の不具合も生じていますが、月次点検・法定点検など適正に実施し、日々の館内巡視による早めの不具合な箇所の確認を行い、法人本部などと協議し、必要な修繕を行い、利用者にご迷惑・ご不便をかけぬよう取組んでいます。	

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)>	
清掃は、業者に委託していますが、清掃日誌には、清掃終了後、作業員のサインした上で、職員が、清掃状況をチェックし、確認印を押します。これとは別に就労支援の一環として、障がい者による清掃も行われています。	

(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>市所有の備品はⅠ種とし、指定管理者の所有備品は、Ⅱ種とし、区別して備品管理されています。備品には、シールが貼付され、備品管理簿との照合がしやすくしています。</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>	

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>利用者が部屋を使用後、部屋利用報告書を提出した際に、サブコーディネーターが部屋を利用者と一緒に見て、安全性の確認を行っています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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	
<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)> 研修計画、研修報告書、ヒアリング <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)>	

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	
<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 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	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ゴミは適切に分別され、横浜市のルート回収にて、排出されています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・開館して17年が経ち、施設の老朽化、また施設内の様々な不具合も生じてきておりますが、月次点検、法定点検などを適性に行い、また、日々館内巡視を行い、不具合の箇所などの確認を行い、大きな不具合等に関しては、区役所、法人本部などと協議を行いながら必要な修繕を行い、ご利用される方々にご迷惑がかからないよう対処しています。</p> <p>・建物管理、定期清掃に関しては総合的に同一業者に依頼していますが、日常清掃に関しては、就労支援センターに依頼し、障害者を職員として雇い入れ、貢献してもらっています。</p> <p>・屋外は花壇以外に大型プランターが11台設置され、ボランティアの協力で草花の手入れ等美化運動に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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><評価で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>建物管理、定期清掃は、総合的に同一の業者に委託しています。日常清掃もその業者に委託して毎日、職員が清掃後、確認し、館内を清潔な状態を保っています。この他に就労支援センターに依頼し、障がい者を職員として雇い入れ、細かな部分の清掃に貢献してもらっています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>屋外の花壇以外に、玄関前に大型のプランター11台が設置され、ボランティアの協力で草花の手入れが行われ、いつの時期でも花が綺麗に咲き、利用者の心を和ませたり、トイレには、芳香剤が使用され、利用者が気持ちよくトイレを使用できるよう環境に細やかな配慮されていることは評価されます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅲ. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input 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)>	
警備保障会社への警備に切り替え用の「スティック」と呼ばれる鍵は、管理簿により保有者を確認しています。	

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 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、キーボックス、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)>	
通所部門では、一日5回利用者の人数チェックを行って、外に出か桁利用者がいないことを確認しています。夜間、利用者がいなくなり、遅番の職員2人だけになった時は、防犯対策として、玄関のドアは、開けていますが、事務所から見通しの悪い裏の職員通用口は、戸締まりしています。	

(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)>	

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:事故発生予防と再発防止対策 対象者: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)>	
事故防止の対策として、ヒヤリハットや事故発生の際には、1週間に亘って、毎朝の申し送りで、その事例を周知すると共にスタッフルームにもその事例のファイルを置いておき、全職員が認識し、再発防止になるよう工夫されています。	

(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> <p>特別避難場所の開設マニュアルを整備し、災害時に地域の防災拠点では、避難生活を送ることが困難な高齢者などの避難場所として受け入れ準備を整えています。1月には、大規模災害時に備えて、トランシーバーを使用しての情報受信・伝達訓練を実施する予定です。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>各部屋に設置されている避難経路図には、避難経路と共に、消火器と嘔吐処理キット(ノロ対策キット)の設置場所も明示し、貸室の利用者にも情報の提供を行っていることは、評価されます。</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>

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	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
各職の出勤簿により確認。	

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	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
管理日誌により開館時間・閉館時間を確認。	

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	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
館内での冊子による公表、ホームページ上での公表	
<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)>	
ホームページ上での公表を実施しています。	

(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)> 法人本部が実施する研修計画と施設内研修計画の2種類の研修計画があります。	

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(研修計画書・研修報告書)ヒアリング <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 全職員:個人情報適切な取扱い・情報セキュリティ、プライバシー保護、人権、防災訓練 該当職員:接遇、認知症、感染症、身体拘束の排除、倫理及び法令遵守、事故発生予防・再発防止など <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)> 法人本部のサービス向上課に依頼すれば、接遇や人権擁護などのサービス向上に関する研修講師の派遣されます。特に通所部門では、利用者からの意見・要請も多く、通所部門に限った研修などが実施されています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・外部研修に関しては、職員にチラシを回覧し、また非常勤職員にも諸会議で周知したり、事務室に研修のチラシを掲示したりして、研修の参加を促しています。また、職員が講師となつての内部での伝達研修なども必要に応じて実施しています。研修費用の支援に関しても、基本的には業務研修とし、研修費用また交通費の支給を行うなどの支援を行っています。</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(職員用掲示スペース)・資料(研修報告書・出勤簿)・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>法人として、人材育成ビジョンや育成計画を立て、法人としての人材に対する考え方を明確にした上で、階層別、課題別、職種別の研修を実施するなど、人材育成が組織的に行われています。階層別研修では、キャリア形成上、不可欠な研修もあり、当該職員は、研修受講を義務づけられる場合もあります。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修報告書)・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>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
窓口対応は、主にサブコーディネーターが対応していますので、サブコーディネーターの業務マニュアルの中に窓口対応や貸館業務などに分けて、手順の記載があり、窓口に常備しています。その他の留意点は、手書き等で補足しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
・毎月1回「職員会議」を実施し、また、それぞれの職種ごとの諸会議(生活相談員会議・デイスタッフ会議・ナース会議・厨房会議)も月1回実施しながら、情報共有に努め、また会議の中で職員の資質の向上につながるよう、職員自身が講師となり、伝達研修を実施することも行っています。 ・毎朝、朝礼を行い、各担当のスケジュールや共有すべき情報の伝達をおこなっています。	資料、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)>
	毎月の職員会議やそれぞれの職種別の部門会議を通して、情報共有に取り組んでいます。また会議の中で、職員の資質向上につながるよう、職員自身が講師をなり、伝達研修を実施しています。毎朝の朝礼では、各担当のスケジュールや共有すべき情報の伝達を行い、日常の情報共有を図っています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

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 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)>	

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、シュレッダー、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)>	

(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)> 地域ケアプラザ職務権限要綱、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(会計伝票)・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)> 施設毎に「拠点区分」が別れており、法人本部や他施設と経費等が混ざらないように設定されています。	

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)> ・電気代節電の為、館内の照明を、影響の出ない範囲で間引きし、電気料金の削減につながっています。 ・必要な備品の購入などに関しては、コスト面などを考慮し、何社かを比較しながら安価な物品の購入を図っています。 ・法人規程に則り、電子入札による公平でコスト削減につながる仕組みを構築しています。	<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)> 電気代を削減するために、LED化を行政に働きかけ、1階フリースペースが、LEDになりました。引き続き、順次LED照明に変換していくよう行政に働きかけています。 必要な備品の購入に関しては、数社から相見積もりをとり、コスト面の対比をし、購入を決めています。

(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(事業実績評価結果・事業計画)・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)>	

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)> <small>ヒアリング</small> <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
年度始めに、前年度の振り返りを参考にして、指定管理の部門と介護保険事業共に、今年度の重点目標を設定し、事務所の壁に貼りだし、年間を通して、職員が認識・共有できるよう工夫しています。	<small>資料、ヒアリング</small> <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)>
	年度初めに、前年度の振り返りを参考にして、指定管理の部門と介護保険事業がそれぞれ、新年度の事業計画を作成し、今年度の重点目標を設定し、各部門に回覧すると共に、事務所の壁に貼りだし、年間を通して、職員が目標を常に意識して、行動できるよう工夫しています。

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

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"> ・毎月1回、区役所の高齢障害支援担当、事業企画担当、生活支援課、こども家庭支援課、福祉保健課、また区社協の職員などと地域支援チーム会議を行っており、情報の共有を行い、また地域の課題について検討しています。 ・「本牧元気なまち運営委員会」に積極的に参加し、「認知症サポーター養成講座」を地域の方々と共に開催するなどして、地域福祉計画の推進に寄与しています。 ・「ひとり暮らし高齢者地域で見守り推進事業」において、第4地区南部連合町内会が重点地区に当たっており、民生委員、区役所などと連携対象者などの支援について、共に取り組んでいます。 ・新本牧地区の健康の日のイベントを区や区社会福祉協議会とともに後方支援します。(地域福祉保健計画の推進含む) 	<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>第4南部・新本牧地区地域支援チーム会議議事録、本牧元気なまち運営委員会議事録、高齢者見守り推進事業</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>地区情報の共有化と地区別の問題点等について区役所の高齢障がい者支援担当や区社協の職員を交えて「地域支援チーム会議」を開催し、地区が抱える課題解決に当たっています。</p> <p>健康の日にはミニマラソンや健康チェック、子ども達向けにはおもちゃ病院を企画する等幅広い年齢層に配慮しています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・特別避難場所会議を区役所で行い、それに従い、特別避難場所配備無線の情報伝達訓練や災害時優先電話の訓練を行っています。 ・特別避難場所としての役割としては、備蓄物資を管理するとともに行政との連携を図っています。 ・毎年6月にボランティア交流会を実施している。毎年6月にボランティア交流会として日ごろの活動への感謝の気持ちを表わすとともに、ボランティアの横のつながりを強くしていく機会となっている。地域活動交流だけでなく、職員全員が参加し職員との交流も深めている。 	<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><評価で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>* 毎年11月に「はらっぱ文化祭」が行われ、4年前から、最終日に「はらっぱ祭り」開催しています。今年も、若いも若きも、多数参加され、おもちゃ病院、ダンスや太鼓の披露や出店も出て、盛大に行われました。当日の様子が、テレビで放映され、当ケアプラザのPRにもなりました。</p> <p>* 毎年6月のボランティア交流会は、職員全員が参加し、ボランティア同士や職員との交流機会になっています。</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>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類:基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
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	利用者アンケート結果等の公表媒体	基本協定書における利用者の声に基づく自己評価の項目
(2) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類	公募要項における苦情・要望についての項目
(3) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料	基本協定書における人権の尊重の項目
(4) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	地域ケアプラザ業務運営指針の広報活動や情報発信の項目
(5) 職員の接遇	-	-
(6) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(7) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
II. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳	基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料	「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」及び「高齢者施設等における感染症対応の手引き」に基づく項目、及び基本協定書の廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
III. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	基本協定書における緊急時の対応の項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料	基本協定書における防犯対策に関する項目、公募要項における警備業務、保守点検に関する事項等の項目に関する項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料	基本協定書における事件・事故等の防止及び対応体制についての項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料	基本協定書における事件・事故等の防止及び対応体制についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書	基本協定書における災害等発生時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
IV. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌	公募要項における施設の概要・職員の配置・業務の基準・評価についての項目及び介護保険法の配置基準
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル	地域ケアプラザ事業実施要綱における職員の資質向上と意識啓発の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料	基本協定書における個人情報の保護についての項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書	-
(5) 運営目標	地域ケアプラザ事業実績評価シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
V. その他		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
I・利用者サービスの向上	(1) 利用者アンケート等の実施	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？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ	アンケート
			実施していない	実施していない		その他
		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？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない	課題を抽出していない		
			特に課題がない	特に課題がない		
		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？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない		
		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？	レ 公表している	レ 公表している		
			公表していない	公表していない		
			非該当	非該当		
		(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？	レ 情報提供している	レ 情報提供している	
	情報提供しているが、一部不備がある			情報提供しているが、一部不備がある		
	情報提供していない			情報提供していない		
	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？		レ 設置している	レ 設置している		
			設置していない	設置していない		
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ 仕組みがある	レ 仕組みがある		
			仕組みがない	仕組みがない		
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ 周知している	レ 周知している		
			周知していない	周知していない		
	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？		レ 記録している	レ 記録している		
			記録していない	記録していない		
			苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない		
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない		
	⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している			
公表していない		公表していない				
苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない				
(3) 公正かつ公平な施設	②窓口「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている			
		備えていない	備えていない			
	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？	レ 行っている	レ 行っている			
		行っていない	行っていない			
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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している				
	一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない				
	研修を実施していない	研修を実施していない				
不備の数			0	0		
II・施設・設備の維持管理	(1) 協定書の等	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 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	レ 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		
			協定書等のとおり管理していない	協定書等のとおり管理していない		
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 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	レ 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		
			協定書等のとおり実施していない	協定書等のとおり実施していない		
	(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？	レ ある	レ ある		
			ない	ない		
		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？	レ 揃っている	レ 揃っている		
			揃っていない	揃っていない		
		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？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない		
	安全性に関わる損傷等がある		安全性に関わる損傷等がある			
	(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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している		
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない		
			研修を実施していない	研修を実施していない		
		②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している		
			適切に管理していない	適切に管理していない		
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？		レ 適切に分別している	レ 適切に分別している			
	適切に分別していない	適切に分別していない				
不備の数			0	0		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅲ・緊急時対応	対(一) 応の 整備 仕 緊急 組 急 時	①緊急時マニュアルを 作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			作成していない	作成していない
	(二) 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？	レ 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	レ 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
			協定書等のとおり実施していない	協定書等のとおり実施していない
			評価対象外施設	評価対象外施設
	(二) 防 犯 業 務	②鍵を適切に管理して いるか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			適切に管理していない	適切に管理していない
			定期的に行っている	レ 定期的に行っている
	(二) 防 犯 業 務	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？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている
			定期的に行っていない	定期的に行っていない
			レ チェックしている	レ チェックしている
	(三) 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？	レ チェックしている	レ チェックしている
			一部チェックに不備がある	一部チェックに不備がある
			チェックしていない	チェックしていない
	(三) 事 故 防 止 業 務	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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
	(四) 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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
(四) 事 故 対 応 業 務	②事故発生時の連絡 体制を確保している か？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
		体制を確保していない	体制を確保していない	
		レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している	
(五) 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？	レ 評価対象施設だが、作成していない	レ 評価対象施設だが、作成していない	
		評価対象外施設である	レ 評価対象外施設である	
		不備の数	0	0
Ⅳ・組織運営及び体制	(一) 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？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			協定書等の職員体制をとっていない	協定書等の職員体制をとっていない
			②協定書等のとおりに 開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している
	協定書等のとおり開館していない	協定書等のとおり開館していない		
	(一) 業 務 の 体 制	③事業計画書・事業報 告書を公表している か？	レ 公表している	レ 公表している
			公表していない	公表していない
	(二) 有 を 図 る た め の 取 組 職 員 の 資 質 向 上 ・ 情 報 共 有	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)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			作成しているが不備がある	作成しているが不備がある
			作成していない	作成していない
	(二) 有 を 図 る た め の 取 組 職 員 の 資 質 向 上 ・ 情 報 共 有	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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
	(二) 有 を 図 る た め の 取 組 職 員 の 資 質 向 上 ・ 情 報 共 有	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？	レ 情報共有している	レ 情報共有している
			情報共有していない	情報共有していない
	(二) 有 を 図 る た め の 取 組 職 員 の 資 質 向 上 ・ 情 報 共 有	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？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している
			作成しているが、活用していない	作成しているが、活用していない
			作成していない	作成していない
	(三) 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？	レ 整備している	レ 整備している
			整備していない	整備していない
		(三) 個 人 情 報 保 護 ・ 守 秘 義 務	②個人情報の取扱い に関する管理責任者を 明確化しているか？	レ 明確化し、周知している
明確化しているが周知していない	明確化しているが周知していない			
(三) 個 人 情 報 保 護 ・ 守 秘 義 務	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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない	
		研修を実施していない	研修を実施していない	
(三) 個 人 情 報 保 護 ・ 守 秘 義 務	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)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている	
		一部の職員から取っていない	一部の職員から取っていない	
		取っていない	取っていない	
(三) 個 人 情 報 保 護 ・ 守 秘 義 務	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？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している	
		適切に収集していない	適切に収集していない	
(三) 個 人 情 報 保 護 ・ 守 秘 義 務	⑥個人情報を収集し た際には、適切に使用 しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している	
		適切に使用していない	適切に使用していない	
(三) 個 人 情 報 保 護 ・ 守 秘 義 務	⑦個人情報の漏洩、 滅失、き損及び改ざん	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
IV 組織運営及び体制		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？	一部適切な措置を講じていない	一部適切な措置を講じていない
			適切な措置を講じていない	適切な措置を講じていない
	(4) 経 理 業 務	①適切な経理書類を 作成しているか？	適切に作成している	適切に作成している
			一部適切ではない書類がある	一部適切ではない書類がある
			適切に作成していない	適切に作成していない
		②経理と出納の相互 けん制の仕組みを設 けているか？	役割分担を明確にしている	役割分担を明確にしている
			その他けん制機能を設けている	その他けん制機能を設けている
			仕組みを設けていない	仕組みを設けていない
		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？	明確に区分している	明確に区分している
			明確に区分していない	明確に区分していない
		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？	存在する	存在する
			存在しない	存在しない
		⑤通帳や印鑑等を適 切に管理しているか？	適切に管理している	適切に管理している
			適切に管理していない	適切に管理していない
	(5) 運 営 目 標	①前年度の自己評価 結果(改善計画)が今 年度の計画・目標に反 映されているか？	全て反映されている	全て反映されている
			一部反映されていない項目がある	一部反映されていない項目がある
			全て反映されていない	全て反映されていない
			前年度評価で改善する項目が無い	前年度評価で改善する項目が無い
		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？	全て対応している	全て対応している
			一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある
			全て対応していない	全て対応していない
		③施設の課題、目標、 進捗について区と協議 されているか？	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
			年に1回以上は協議している	年に1回以上は協議している
				協議されていない
		不備の数	0	0
		不備の合計	0	0