

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市宮崎地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社フォワード・グッド

平成29年12月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 利用者サービスの向上</b>	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
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>III. 緊急時対応</b>	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
<b>IV. 組織運営及び体制</b>	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
<b>V. その他</b>	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>サービスの提供」を目指し、計画的に研修を実施しています。</p> <p>2.利用者の意見や要望を各部署会議、部署代表会議、職員会議等で共有しています。</p> <p>3.毎年アンケートを実施、ご意見ボックスの設置などを通してサービスの向上に努めています。利用者アンケートの振り返りシートを館内に掲示し、公表しています。</p> <p>4.介護サービス評価を実施しています。</p> <p>5.受付の窓口である電話対応の向上についてマニュアルを作成し、会議等で職員の意識付けを図っています。</p> <p>6.地域交流発行の広報紙や地域包括支援センター開催の講座などは、ホームページに掲載しています。</p> <p>また広報紙(年4回)は担当地区の町内会回覧、掲示板でも案内しています。</p> <p>7.デイサービスではデイ新聞を毎月発行しています。</p> <p>8.法人内で人事交流、リーダー研修を開催し、職員間での相乗効果を図っています。</p>	<p>&lt;評価できると感じられる点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1階階段の壁に「利用者アンケート振り返りシート」が掲示されており、各事業所に寄せられた主な課題・問題点に対して、改善策と振り返りが記載されている。</li> <li>・口頭で受けたご意見を「クレーム対応報告書」に記載して1階階段の壁面に貼り出しており、小さな利用者の声も拾い上げ公表している。</li> <li>・地域町内会や民生児童委員、地区社協、ふれあい会、地域の食事会、サロンなどに積極的に出席し、施設の案内に関する情報を地域に幅広く提供している。</li> <li>・1階階段の壁面には、3カ月先までの貸館の利用状況が掲示されており、予約を取りやすい工夫がされている。</li> <li>・1階の受付には、「横浜市人権施策基本指針改定版(平成29年1月)」が設置されており、人権擁護に関する啓蒙に努めている。</li> <li>・法人のホームページには、広報紙や地域包括支援センター・地域交流事業・介護予防事業の最新の情報がアップされている。</li> </ul>
II 施設・設備の維持管理	<p>1.施設を安心・安全・快適にご利用できるように一括して施設設備の維持管理は専門業者に委託しています。また職員による日常の消防設備の点検も実施しています。経年劣化などの不具合も業者からの報告を受けて、修理など随時行っています。年に1回剪定を業者に依頼、定期的にボランティアによる花壇の植え替えを実施し、外観を整備しています。水質検査、給排水衛生設備、空調設備は年間計画に沿って実施しています。清掃は業者による毎日及び月1回床の定期清掃しています。水質検査、玄関自動ドア、エレベーターなど定期的に点検を実施しています。</p> <p>2.特別避難場所として、応急備蓄物資の消費期限などを点検し適切な維持管理に努めています。</p> <p>3職員は日常清掃、整理整頓を心掛け、ごみはヨコハマ3R夢プランに沿って分別しています。</p>	<p>&lt;評価できると感じられる点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常清掃は委託業者により行われており、詳細なチェックシートに沿って清掃が実施されている。</li> <li>・11月1日から3月31日まで毎日館内・玄関周りを次亜塩素酸ナトリウムで拭いたり、1階入口に消毒液を置き手指消毒の協力を呼びかけるなど、感染症や食中毒の予防に努めている。</li> <li>・職員が毎朝駐車場や入口の通路・玄関周りなどの清掃を行っている。</li> <li>・施設の緑化に力を入れ、ボランティアの協力を得て、施設の周りに「まちかど花壇」が整備されている。</li> </ul>
III 緊急時対応	<p>1.緊急連絡網を随時更新しています。新入職員には、緊急連絡網に連絡先を掲載することを説明し、了承を得ています。</p> <p>2.施設内研修では「緊急時事故対応研修(AED・体調急変時等)」と「災害対策・緊急時の対応に関する研修」を計画推進しています。</p> <p>3.発災時計画では、年1回地域の方も参加して訓練を実施しています。他にプラザ内でデイ利用者参加の訓練も年1回実施しています。</p> <p>4.消防設備点検は毎日実施しています。災害備蓄物資の消費期限等のチェックを年1回行い、適正に整備・管理します。</p> <p>5.災害時特別避難場所として台風などの災害が予測される場合、区と連携して臨時に受け入れます。</p>	<p>&lt;評価できると感じられる点&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・送迎の車の安全性を確認するための「チェック表」を整備している。</li> <li>・通常の災害時に加え、「特別避難場所 開設・運営マニュアル」や「土砂災害対応マニュアル」も整備されている。</li> <li>・避難誘導訓練を年2回実施し、消火器の使用方法を確認している。うち1回は地域の消防団よりAEDの使用方法について指導を受けた。</li> </ul>

	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>1. 災害時などに備えて職員の緊急連絡網を随時更新しています。 避難訓練を年2回開催しています。内1回は地域住民も参加しています。AEDの使用方法や消火器の所在、全館放送の方法など再認識しています。消火器の所在は館内に掲示しています。 緊急時事故対応研修(AED・体調急変時等)、災害対策・緊急時の対応に関する研修を計画実施して、全職員に伝達研修しています。 2. 防災訓練マニュアル等を整備しています。 3. 災害時に備えて、太陽光発電を設置しています。 4. 必要な職員配置基準はどの部署も満たしています。 また職員不在による空白の期間もありませんでした。 5. 全職員が一同に集まることが難しいため会議は各部署、部署リーダー、職員全体、5職種(包括・地域交流・生活支援・所長)会議を開催し、議事録は回覧・伝達研修により全職員が共有しています。</p>	<p>&lt;評価できると感じられる点&gt;  ・法人内の他施設にて3日間実務経験を行う、「施設間人事交流」を実施している。  ・ガス・電気・水道光熱費をグラフにし、職員会議で情報を共有している。また、今後の対策について検討し、経費節減に努めている。  ・2ヶ月に1回、担当地区内の人(自治会長等)と、地域活性化について話し合いをしている。  ・職員に対し、ストレスチェックを行ったところ、「職員の横のつながりが不足している」ということが判明したため、部署会議を開き、各部署の連携強化に努めた。</p>
V ・ そ の 他	<p>1. 平成28年度より生活支援整備体制事業が新しくスタートしました。委託事業は、地域包括支援センター、地域活動交流とともに5職種連携を図るため、共有ノートの活用、5職種会議を月1回開催しています。 2. 他には区、社協、地区社協、連合町内会、民生・児童委員、ふれあい会など様々な関係機関と連携し、顔の見える関係に努めています。 3. 国の施策でもあるGND(グリーンニューディール)事業の太陽光発電設備を管理します。</p>	<p>&lt;評価できると感じられる点&gt;  ・生活支援整備体制事業では、自治会館を使ったサロンの立ち上げ支援など行い、地域での居場所づくりや担い手の発掘を行っている。  ・西区4ケアプラザ共催でのサブコーディネーター合同研修を年1回実施し、他のケアプラザの良い点などを取り入れている。  ・平成28年度事業実績評価において、西区より「A」評価を得ている。  ・地域ケアレベル会議にて40人ほどが集まる勉強会を開催している。テーマは「フォーマルとインフォーマルのつなぎ」で、区役所、区社協、ケアマネ、医師、訪問入浴介護事業所、福祉用具事業所、大学教授などが参加し、地域・介護・医療の連携を図っている。</p>

# I. 利用者サービスの向上

## (1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他	
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 通所介護54件、居宅介護38件、地域交流131件、包括5件、合計228件。 <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)> 資料(利用者アンケート振り返りシート) <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)> 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(1階階段の壁に「利用者アンケート振り返りシート」が掲示されている) <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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
1階階段の壁に「利用者アンケート振り返りシート」が掲示されており、各事業所に寄せられた主な課題・問題点に対して、改善策と振り返りが記載されている。	

## (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 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)>	
3階のエレベーター前に、ご意見箱と記入用紙が設置されている。	
<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)>	

### 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・相談マニュアル)	
<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)>	
ケアプラザ独自のマニュアルが作られており、状況に応じた対応が取られるようになっている。	



④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;                      1階階段の壁面に「苦情・相談等の窓口」と題し、苦情相談受付窓口や苦情相談の対応フローが記載されたものが掲示がされている。また第三者委員の氏名と電話番号も掲示されている。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      3階通路の掲示板には、「横浜市福祉調整委員会」の案内と連絡先が掲示されており、ケアプラザ以外の苦情解決機関のお知らせがされている。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      資料(苦情対応状況報告書、苦情相談報告書)</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	



⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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>&lt;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)&gt;            1階階段の壁面に「クレーム対応報告書」が掲示されている。            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>口頭で受けたご意見を「クレーム対応報告書」に記載して1階階段の壁面に貼り出しており、小さな利用者の声も拾い上げ公表している。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>1.施設の広報紙「みやざき」で施設の事業案内や利用について連絡先を記載しています。広報紙は担当地区の町内会回覧版や掲示板に掲載しています。施設情報をハローページや法人ホームページに挙げています。</p> <p>2.地域町内会や民生児童委員、地区社協、ふれあい会、地域の食事会、サロンなど積極的に出席しています。にこまちフォーラム、西区民まつり、健民祭、町内会まつり、みんなの食堂など地域の行事に出向きケアプラザの案内、相談受付をしています。</p> <p>3.年に1回、みやざき祭を開催し、地域の協力を得て広くケアプラザの存在を広くPRしています。施設のパンフレットは常に入口にあり、プラザの事業内容を分かりやすく説明しています。</p> <p>4.貸室の団体の予約状況は一目でわかるよう施設内に掲示しています。貸室団体で新入募集案内も施設内に掲示して、広く参加者を募っています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>所長からのヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域町内会や民生児童委員、地区社協、ふれあい会、地域の食事会、サロンなどに積極的に出席し、施設の案内に関する情報を地域に幅広く提供している。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;  <small>所長からのヒアリング</small></p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>1階階段の壁面には、3カ月先までの貸館の利用状況が掲示されており、予約を取りやすい工夫がされている。</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>&lt;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)&gt;  <small>資料(職員会議議事録にて、平成29年5月23日「人権擁護に関する研修」の実施を確認)</small></p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>1階の受付には、「横浜市人権施策基本指針改定版(平成29年1月)」が設置されおり、人権擁護に関する啓蒙に努めている。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>1.法人ホームページに広報紙を掲載しています。地域包括支援センターや地域交流事業の単発事業、介護予防事業なども随時法人ホームページに挙げたりチラシを配布をしています。</p> <p>2.町内会の掲示板に広報紙を掲示しています。担当地区の町内会に回覧をお願いしています。地域の行事やおまつりに広報紙や事業案内を配布しています。</p> <p>区内のコミュニティハウスや保育園、地区センター、区役所などにチラシを掲示、配布しています。プラザの入口にも掲示版があり、通りがかりの人でもわかるように広報紙などを掲示しています。</p> <p>4.地域の食事会などに参加し、チラシやパンフレットを配布しています。</p> <p>5.地域のおまつりで健康相談やロコモ測定をしてプラザを周知しています。</p> <p>6.広報紙「みやざき」で施設の事業案内や利用について連絡先を記載しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>所長からのヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人のホームページには、広報紙や地域包括支援センター・地域交流事業・介護予防事業の最新の情報がアップされている。</li> <li>・地域のお祭りで健康相談や筋力を測るロコモ測定をして、ケアプラザを周知している。</li> </ul>

## (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>&lt;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)&gt;</p> <p>1.建物の構造上、来館者が分かりにくいですが、積極的に挨拶をしています。明るく笑顔で挨拶するように心がけています。乳幼児から高齢者まで利用されているので、気配り、目配り、心配りをし、丁寧な対応をしています。特に通常より貸室等で多い利用がある日は朝礼で他部署職員にも伝えて、注意点を共有しています。</p> <p>2.デイサービス以外の職員は写真付きの名札を着用して、責任ある接遇を心がけています。</p> <p>3.電話対応マニュアルに沿って、電話を掛けて頂いたお礼、施設名、氏名を名乗り心地よい対応に努めています。</p> <p>4.接遇研修は年1回開催し、接遇を見直しています。年に1回実施する利用者アンケートで職員の接遇を伺い、振り返りの基本を見直しています。</p> <p>5.館内で待つ地域の方には、声掛けし用件を既に職員が伺っているかどうか確認しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>接遇マナーに関する研修を年1回実施しているが、講師は固定にせず毎回持ち回りにすることで、講師役の成長にも繋げている。</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>&lt;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。&gt; (400字以内)&gt;</p> <p>利用実績:H28年度 月平均利用人数1176名、部屋別: 多目的ホール 午前から午後2 64% 夜 32% ボランティア アルーム各 43.3% 16% 地域ケアアルーム 16.3% 5%</p> <p>H29年度4月～9月末 月平均利用人数 1247名 部屋 別:多目的ホール 午前から午後2 67.7% 夜 30% ボランティアアルーム 各 49.7% 18% 地域ケアアルーム 15.3% 4%</p> <p>1.課題は、多目的ホール、ボランティア室の日中の利用率は高めであるも地域ケアアルーム、夜間の利用率が低いことが課題です。今後は地域交流のノウハウを地域のサロンで共催するなどプラザより出向くことも考えます。また空室情報をPRします。</p> <p>2.アンケートのご意見からげた箱の靴の間違えやスリッパから上履き持参について検討しました。</p> <p>3.非常時避難通路が分かりにくいとの声がありました。各団体に再度周知しました。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>アンケートの意見から下駄箱の靴の間違えを防ぐため、ビニール袋に靴を入れ部屋に持って行くようにしたり、転倒予防のため、スリッパの利用を原則中止し、室内履きを持参してもらうようにした。</p>

## (7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>入口に「忘れ物案内」のボードを出し、日付、拾得場所、拾得物を掲示している。</p> <p>&lt;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)&gt;</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)>	
日常清掃は委託業者により行われており、詳細なチェックシートに沿って清掃が実施されている。	

## (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	
<(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)>	
貸し出した車いすが戻ってきた際に、チェック表をもとに空気の減り具合や損傷の有無を確認し、安全性に配慮している。	



### (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)

※「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(職員会議議事録にて、平成29年11月28日に「感染症研修」が実施されたことを確認した。)	
<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)>	
11月1日から3月31日まで毎日館内・玄関周りを次亜塩素酸ナトリウムで拭いたり、1階入口に消毒液を置き手指消毒の協力を呼びかけるなど、感染症や食中毒の予防に努めている。	

#### 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 checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	



#### (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>&lt;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)&gt;</p> <p>1.来館者に心地よい利用頂けるよう清潔で使い勝手のよい施設であるように取り組みをしています。</p> <p>2.施設の設備の維持管理は、専門業者に委託しています。</p> <p>年間計画を立てそれに沿ってそれぞれ点検を実施しています。</p> <p>業者による毎日の清掃及び月1回特別清掃及びワックス掛けを行っています。</p> <p>剪定は専門業者に年1回施設周り全て実施しています。</p> <p>3.職員による外回りの清掃を毎日行っています。</p> <p>園芸ボランティアにより、花壇の手入れ及び施設周辺の植栽、4.雑草の手入れし、維持管理しています。</p> <p>水やりは職員が都度行っています。</p> <p>5.浴槽は毎回入れ替えしています。その都度職員が清掃しています。</p> <p>6.職員による施設点検を実施しています。</p> <p>車両のチェック表を作成し、使用毎に傷の有無を確認しています。</p> <p>11月1日から3月31日まで毎日館内・玄関回りを次亜塩素酸ナトリウムで拭いて感染症予防に努めています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>所長からのヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・職員が毎朝駐車場や入口の通路・玄関周りなどの清掃を行っている。</p> <p>・施設の緑化に力を入れ、ボランティアの協力を得て、施設の周りに「まちかど花壇」が整備されている。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;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)&gt;</p>

### Ⅲ. 緊急時対応

#### (1) 緊急時対応の仕組み整備

##### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<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 checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<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)>	

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>&lt;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)&gt;                      所長からのヒアリング、現場確認</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「消防設備等自主点検表」に基づき、1日1回閉館前に巡回し、防災設備に損傷がないかどうかのチェックを行い、事故を未然に防いでいる。</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)>	
送迎の車の安全性を確認するための「チェック表」を整備している。	

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)>	
テーマ: 緊急時事故対応研修(AED・体調急変時等) 対象者: 全職員(平成29年10月24日実施)	
<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 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>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;  <input checked="" type="checkbox"/> 設置している                                  <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;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)&gt;                      テーマ:緊急時事故対応研修(AED・体調急変時等) 対象者:全職員(平成29年10月24日実施)</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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 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 type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      所長からのヒアリング、現場確認</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>連絡網を職員のリビングに掲示している他、ファイルに綴じていつでも見られるように整備している。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>通常の災害時に加え、「特別避難場所 開設・運営マニュアル」や「土砂災害対応マニュアル」も整備されている。</p>	

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>避難誘導訓練を年2回実施し、消火器の使用方法を確認している。うち1回は地域の消防団よりAEDの使用方法について指導を受けた。(直近では平成29年11月8日に実施)</p> <p>&lt;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)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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、そのとおりに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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>窓口に掲示、およびファイルに綴じて閲覧</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>この事業所だけでなく、法人および法人内の他の事業所の事業報告書も閲覧できる。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      所長からのヒアリング、資料(平成29年度 宮崎地域ケアプラザ 研修計画)</p> <p>&lt;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)&gt;                      人権擁護に関する研修等、毎月全職員を対象に実施している。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>1.法人の理念(福祉専門職の育成、質の高い安定した福祉サービスの提供)に基づき、人材育成をしています。研修受講は出勤扱いとし、研修費用及び交通費を全額負担しています。研修情報は、メールで各部署のPCに伝えています。早く伝わることで勤務調整しやすい環境にしています。研修内容によっては、専門職種に案内します。</p> <p>2.研修は事業計画の重点事項にしています。研修後は報告書を作成し、他職員に情報共有しています。誰がどのような研修を受講したかファイルにまとめ、研修報告やレジュメ・資料も随時閲覧できるようにしています。研修に参加するために、部署内で勤務調整をしています。非常勤スタッフも外部研修を案内し、受講したら出勤扱いで受講料も負担します。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>所長からのヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修当日は出勤扱いとし、費用は法人が負担するなど、研修に参加しやすい環境が整えられている。</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
<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>&lt;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)&gt;</p> <p>所長からのヒアリング、資料(研修報告書)</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修後の報告書はファイルに綴じ、職員がいつでも閲覧できるようにしている。</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)>	
1年に1度見直しを行い、結果について記録をとっている。	

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)>
1.施設内研修は年間計画に沿って実施し、職員のスキルアップを図ります。 また様々な会議を通じ情報共有しています。 施設内研修月1回、外部研修参加随時、法人リーダー研修→法人5施設のリーダーが一同に参加し、施設の情報交換、グループワークなどを通じて、指導者育成に取り組んでいます。 施設間の人事交流を実施しています。3日間、お互いの施設を 実際に経験し、他施設・自施設の長所、改善点を確認しています。 月1回 開催会議:職員会議、デイミーティング、サブコーディネーター会議、部署代表会議、給食委員会(委託業者参加) 5職種(地域包括支援センター、地域活動交流、生活支援整備事業、所長)連携会議(2ヶ月に1回は区係長参加) 毎週開催会議:居宅介護支援事業所会議、地域包括支援センター会議 法人全体月1回会議:リーダー会議、衛生会議、運営会議	所長からのヒアリング <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)>
	法人内の他施設にて3日間実務経験を行う、「施設間人事交流」を実施している。

### (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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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)> 所長からのヒアリング、現場確認 <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)> 所長からのヒアリング <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)> 所長からのヒアリング、資料(事業報告書) <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>&lt;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)&gt;                      所長からのヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.修繕などは、合い見積もりを取って検討します。</li> <li>2.不使用時は、消灯しています。</li> <li>3.コピー複合機は、1枚当たりの単価が下がるため複合機を更新しました。 コピーは基本モノクロ使用です。</li> <li>4.毎月の職員会議でガス、電気、水道光熱費をグラフ化し、会議で共有しています。共有することにより、経費節減の意識を高めています。入浴終了後は、ボイラーの電源を消しています。</li> <li>5.電話は、かけ放題の携帯を利用しています。</li> <li>6.太陽光発電により、一部電気代の経費に充当しています。</li> <li>7.資源の有効活用によりコピーの裏側をメモにしています。個人情報が含まれていないか必ずチェックします。</li> <li>8.ゴミの分別及び資源リサイクル化を推進しています。</li> <li>9.エコキャップ・インクカートリッジの回収に協力します。</li> <li>10.法人で同じ業者に発注することにより売上金より更に値引きを図っています。</li> </ol>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>所長からのヒアリング、資料(職員会議議事録)</p> <p>&lt;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)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ガス・電気・水道光熱費をグラフにし、職員会議で情報を共有している。また、今後の対策について検討し、経費節減に努めている。</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 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 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)> 所長からのヒアリング、資料(事業実施評価)	
<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 checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      所長からのヒアリング(平成29年7月11日実施)                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>2ヶ月に1回、担当地区内の人(自治会長等)と、地域活性化について話し合いをしている。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>1.各自の目標設定及び自己評価は、年に1回実施しています。                      所長と面談し昨年度の振り返りや今年度の目標について話します。昨年度の振り返り及び今年度の目標は、いづれも個人・チーム・プラザ全体と3つに分けて考察しています。                      29年度プラザ全体の目標は職員のストレスチェックの結果から、「横のつながりを大切にする⇒各部署の連携強化」とし、部署代表会議を新たに開催し意見が出やすいようにしています。                      2.法人内のプラザの事業計画、事業報告は職員会議で説明します。資料も添付して議事録とし、いつでも閲覧できるようにしています。                      館内に事業報告、事業計画を見られるようにしていますので、職員のみならず、地域の方もご覧になることが出来ます。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>所長からのヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員に対し、ストレスチェックを行ったところ、「職員の横のつながりが不足している」ということが判明したため、部署会議を開き、各部署の連携強化に努めた。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p>

## V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>1.にこまちプランのメンバーとして区、社協、地域、関係機関、居宅介護支援事業所、医療関係など広く連携しています。</p> <p>特に平成28年度より生活支援整備体制事業コーディネーターが配置されたことにより地域連携の視点からより区など関係機関と連携強化しています。</p> <p>2.子育て、障害、高齢者支援の事業を開催しています。また生活支援整備体制では、地域での居場所づくりやサロン開催などの支援をしています。</p> <p>3.介護予防事業では銭湯で2回開催し、好評を得ました。銭湯での事業を定例化するために話しを詰めていきます。他施設での元気づくりステーションも実施中です。</p> <p>4.障害者事業では、西区他地域ケアプラザや障害者施設と共催しています。</p> <p>5.西区4ケアプラザ共催でサブコーディネーター合同研修を予定しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>所長からのヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>生活支援整備体制事業では、自治会館を使ったサロンの立ち上げ支援など行い、地域での居場所づくりや担い手の発掘を行っている。</li> <li>西区4ケアプラザ共催でのサブコーディネーター合同研修を年1回実施し、他のケアプラザの良い点などを取り入れている。</li> </ul>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>平成28年度 事業実績評価において区より「A」評価を頂きました。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>所長からのヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>平成28年度事業実績評価において、西区より「A」評価を得ている。</li> <li>地域ケアレベル会議にて40人ほどが集まる勉強会を開催している。テーマは「フォーマルとインフォーマルのつなぎ」で、区役所、区社協、ケアマネ、医師、訪問入浴介護事業所、福祉用具事業所、大学教授などが参加し、地域・介護・医療の連携を図っている。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</p>

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・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？	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			
		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			
		(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	基(1) 協定の書等に	①協定書等のおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している		
協定書等のおり管理していない				協定書等のおり管理していない			
②協定書等のおり清掃業務を実施しているか？		レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している				
		協定書等のおり実施していない	協定書等の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 組 急 時	①緊急時マニュアルを 作成しているか？	☑ 作成している	☑ 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？	☑ 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、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鍵を適切に管理して 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	
	(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？	☑ チェックしている	☑ 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	
		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)	☑ 全ての職員に実施している	☑ 全ての職員に実施している	
			一部職員に実施していない	一部職員に実施していない	
	(四) 業 務 事 故 対 応	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)	☑ 全ての職員に実施している	☑ 全ての職員に実施している	
			一部職員に実施していない	一部職員に実施していない	
		②事故発生時の連絡 体制を確保している か？	☑ 体制を確保している	☑ 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	
	(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？	☑ 評価対象施設であり、作成している	☑ 評価対象施設であり、作成している	
			評価対象施設だが、作成していない	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	評価対象外施設である	
	<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>
	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？	☑ 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？			☑ 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		
③事業計画書・事業報 告書を公表している か？		☑ 公表している	☑ 公表している		
		公表していない	公表していない		
(二) 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)	☑ 作成しており不備がない	☑ 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	
		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)	☑ 全ての職員に実施している	☑ 全ての職員に実施している	
			一部職員に実施していない	一部職員に実施していない	
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？		☑ 情報共有している	☑ 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		
(三) 個 人 情 報 保 護 ・ 守 秘 義 務		①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？	☑ 作成し、活用している	☑ 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？	☑ 整備している	☑ 整備している	
			整備していない	整備していない	
		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？	☑ 明確化し、周知している	☑ 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	
	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)	☑ 全ての職員に実施している	☑ 全ての職員に実施している		
		一部職員に実施していない	一部職員に実施していない		
	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)	☑ 全ての職員から取っている	☑ 全ての職員から取っている		
		一部職員から取っていない	一部職員から取っていない		
	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？	☑ 適切に収集している	☑ 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			
⑥個人情報を収集し た際には、適切に使用 しているか？	☑ 適切に使用している	☑ 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			
⑦個人情報の漏洩、 滅失、き損及び改ざん	☑ 適切な措置を講じている	☑ 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	協議されていない	
				不備の数	0	0
				不備の合計	0	0