

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市藤棚地域ケアプラザ 評価シート

特定非営利活動法人 エヌピーオーリブグリーン

平成30年2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>【特徴的な取組】</p> <p>(7)利用者からの相談時間については、月曜日から土曜日は午前9時から午後9時まで、日曜日・祝日は午後5時まで対応しています。迅速に対応できるように包括支援センターの職員だけでなく他部門の職員も配置し、電話や窓口での相談を受け付ける体制を整備し、相談の内容により、関係機関との連携を取り迅速な対応に努めています。</p> <p>(4)地域ケアプラザの役割を地域に発信するために、隔月で広報紙を発行し、回覧板を使ってエリア内全世帯(9,455世帯)に回覧しています。地域全体にケアプラザの機能をPRする活動を精力的に行っています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケートは10月に実施され128名から回収されて、寄せられた意見を課題として取り上げ、対応策を実施して公表しています。利用者からの意見・苦情等は対応策を実施し館内掲示、広報紙、ホームページ等で公表しています。</li> <li>施設利用の案内は施設利用案内パンフレットとホームページに掲載し、施設概要や館内案内及び講座やイベント案内をしています。また、地域の団体や関係機関の会合などに参加し、ケアプラザの役割を理解していただき、積極的な利用をお願いしています。</li> <li>広報活動は広報紙、講座チラシ等を町内会・自治会と関係機関等に掲示や配布をお願いしています。ホームページでは広報誌、講座案内、空室情報などを掲載し更新しています。</li> <li>部屋利用で「にしまろ真学塾」を毎週2回開催し、塾に行けない中・高校生20名が参加し、ボランティアの先生方の協力で好評を得ており、夜間の施設利用実績の向上に繋がっています。</li> </ul>
II 施設・設備の維持管理	<p>【特徴的な取組】</p> <p>(2)備品管理業務等</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>建物・設備の専門的な定期点検は業者に依頼し、清掃委託による日常清掃の他、職員により施設内を整理整頓し清潔を保っています。</li> </ul> <p>(3)施設衛生管理業務等</p> <p>特に、新型インフルエンザやノロウイルス対策として、手すりやトイレ・入浴設備、電話の受話器まで感染症予防を重視し毎日、清掃と消毒を行い、衛生管理には万全を期しています。また、水道の圧を下げたり、手洗い1回分で止まる節水システムを導入したり、夏場のエアコン使用時は、冷えすぎないように、こまめな温度調節により、節水・節電の效果に努めています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建物・設備の維持管理では、施設内は専門業者により協定書どおり実施され、清掃業務は専門業者が定期清掃と毎日の清掃を実施し、更に職員が日々巡回清掃点検を行い、掲示物なども整理整頓が行き届いており、利用者には清潔で、落ち着いた居心地の良い環境になっています。</li> <li>感染症予防に関する研修を各部門別に実施し、未研修職員には資料を回覧して職員全員に実施しています。入口の窓口に消毒液を設置して来館者が適時利用できるようにして、感染症予防に取り組んでいます。</li> <li>備品は台帳に記載されて管理されて、使用前と使用後は安全に関わる損傷等がないか点検を実施し、幼児用のおもちゃなどは点検と消毒を行っています。修復の難しい備品は廃棄しています。</li> <li>ゴミ処理は、事務所内で分別され、回収されたゴミはゴミ容器で適切に管理されて、市の分別ルールに沿ってルート回収され記録が残されています。</li> </ul>
III 緊急時対応	<p>【特徴的な取組】</p> <p>(1)緊急時対応の仕組み整備等</p> <p>藤棚地域ケアプラザでは、地域の特別養護老人ホーム(ハマノ愛生園)と連携して、24時間ご相談が受けられる体制を整備しています。職員連絡体制が整備されており、緊急災害時すぐに駆けつけられる職員を把握して万全を期しています。ケアプラザでは、高齢者、障がい者、乳幼児等、心身の状態が弱い方も含め地域の様々な方が利用されており、地震・火災等の災害時に速やかに対応できるように、防災対応マニュアルや消防計画等を策定し、年2回以上の消防との避難訓練だけでなく、曜日を変えて防災訓練を実施し、職員が適切な対応をとれるようにしています。また、食料・飲料の備蓄に関しては、施設で用意しているものとは別に、予備用として法人が独自で職員分の量を確保し、より多くの方にいきわたるように備えています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急時対応では、想定できる限りの事故・災害等に速やかに対応できるように各種マニュアルが整備されています。</li> <li>事故や犯罪を事前に防止するため、警備会社に防犯を委託し、月次機械警備報告書が記録されて、異常発生報告はありません。施設内では、職員が巡回チェック日報で閉館時にチェックを行って巡回点検を実施しています。</li> <li>施設内で避難訓練は年2回実施されています。また、地区センターと共催で3つの地域向けに「防災フェスタ」が開催され、地域の方々が約400名参加して、消防車も参加し、いろいろな催し物や講話が行われて、藤棚地域のイベントに発展して地域全体で防災に取り組んでいます。</li> <li>事故防止では、デイスサービスの転倒事故などの事例で事故防止のための情報共有を図り、事故対応ではAED研修で人形を使った実践訓練を実施しています。事故発生時の連絡体制をマニュアルに明記しています。</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>【特徴的な取組】 (1)業務の体制等 ケアプラザを運営していく上で、お客様に満足して頂けるサービスを利用するには、必要な職員の確保、適正な配置及び育成と質の確保が重要と考えています。開館時間を通して人員設置基準にかかわらず、必要な人員を配置しており、空きがでないよう職員を配置する体制をとっています。複数の事業を行っており、職員ひとり一人が適切な業務を遂行できるように、仕事の役割分担表を作成し実行しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員体制はシフト表で確認し必要な体制がとられ、事業計画書・事業報告書は受付窓口に設置されて公表され、開館・閉館時間は早番・遅番の職員の出勤記録で確認できます。</li> <li>・29年度年間研修計画が作成され、各事業に応じた研修が実施されています。「個人情報について」、「障がい者人権問題について」、「事故事例ヒヤリハット」等が実施されています。全員参加研修と部門別研修に分けて実施され、参加できなかった職員は報告書と資料で伝達研修・回覧を行っています。</li> <li>・関係機関等の外部研修会や勉強会の情報は全職員に提供し、積極的な参加を呼びかけて、職員のやる気・意欲を考慮し、費用の支援を行い、参加しやすい環境を整えています。</li> <li>・組織運営は、全体会議、部門会議、職種会議で行われています。職員は業務ノートを活用して会議に出席し、課題の進捗状況や新しい課題の報告などを行って、情報の共有を図り、資質向上に努めています。</li> </ul>
V ・ その他	<p>【特徴的な取組】 誰もが住み慣れた地域で安心して暮らせるよう、地域福祉・保健活動を支援し、福祉・保健サービス等を身近な場所で総合的に提供するため、特に地域連携を目指しています。各世代(高齢者、障害者、子育て世代、地域住民)別の事業の実施や会議・会合・勉強会など積極的に参加し、それぞれの求められているニーズの把握、掘り起こしを行い、地域でかかわりのある方、関係団体等と連携できる体制の構築し、地域や各世代の方々にケアプラザからの働きかけと情報発信の場になっています。今後も、職員が積極的に地域に出向いて行き、培ったものを地域に提供することと、地域が元々持っている地域力を発揮できるように協働していきたいと考えています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・西区地域福祉保健計画「にこまちプラン」に沿って、地区懇談会三部会のそれぞれの部会に当ケアプラザは所属しています。第3地区では、山坂・階段が多いため外出や買い物が困難な地域の課題取り上げて、生活支援コーディネーターを中心に移動・買い物支援「おでかけ3(さん)」の立上げに取り組んでいます。課題の解決が期待されます。</li> <li>・「インターネット被害未然防止講座」、成年後見制度理解のための「人生これから講座4回シリーズ」、町内会長がガイドする「墓ウォーキング講座」などユニークでためになる高齢者向け講座が多く企画され参加者も多く、喜ばれています。障がい者と一緒に開催するイベントで、秋のやきいも大会や1月のもちつき大会はどちらも100名以上の参加があり、大変喜ばれています。</li> </ul>

# 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)> 29年10月に利用者アンケートを実施し、部門別に205枚配布して 128枚回収しています。	
<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)> 利用者アンケートは独自の質問項目を取り入れて実施している部門もあり、居宅介護支援部門では利用者アンケート用紙を封筒で手渡しするなど、全体で205名に記述をお願いして128枚回収しています。	

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)> 現場:館内に掲示。	
<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)> 寄せられた意見から「緊急時・災害時等における安全確保の方法について十分な説明を受けていない。」との意見が寄せられて、課題として抽出しています。	

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:避難経路図、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)>  部門会議で対応策を検討し、避難経路、部屋の位置情報、AEDと消火栓の位置等を明確にした避難経路図を作成して対応策を講じています。	

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:館内掲示、資料:広報紙、ホームページ、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  アンケート結果振り返りシートが作成され、館内に掲示し、広報紙とホームページに掲載し、登録団体交流会で報告して、幅広く公表しています。	

## (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)>	
ご意見ダイヤルの利用方法と指定管理者名及び指定期間を明記して掲示され情報提供を行っています。	

### 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)>	
ご意見箱は、ロビー内の受付カウンター横に設置され記述用紙と筆記用具と一緒に整えられています。ホームページで受け付けをしています。	
<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)>	
資料:苦情の仕組み「苦情・ご意見・ご要望の受付」、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)>	
苦情解決の仕組み「苦情・ご意見・要望の受付」が作成され受付方法、対応手順、責任者と担当者を明記されています。法人ではサービス向上課・サービス向上委員会で苦情等を集約し対応する仕組みを構築しています。	

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;</p> <p>館内には苦情解決の仕組み「ご意見・ご要望について」を掲示しています。法人ホームページにも掲載しています。</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;</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> <p>29年度は現在2件の苦情等が寄せられて「苦情受付記録」に記載されています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&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>資料: 苦情受付記録、ヒアリング</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> <p>29年度苦情受付記録に記載されている2件の苦情は、その場で内容を説明してご理解を頂いて解決しています。</p>	



⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体（館内掲示・広報紙誌・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;            資料:苦情報告書、ヒアリング            &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>苦情内容と対応策の公表は、館内掲示、広報誌、法人ホームページ等で掲載しています。公表する苦情があった場合は、運営協議会(年2回)で報告するとともに意見を聞き今後の対応に活かす取組みを行っています。</p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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>横浜市・西区のホームページに施設概要や館内案内の掲載、法人ホームページには、各施設ごとの施設内容や施設の利用概要を掲載しています。また、区の広報や年6回発行している広報誌を、各自治会町内会等関係機関に回覧・配布して地域に幅広く提供しています。</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>資料:施設利用案内、西区ホームページ、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>施設の窓口に「施設利用案内」のパンフレットが設置されています。区と当施設ホームページで施設概要や館内案内および講座やイベントの案内が掲載されています。地域の団体・関係機関の会合やイベント等にも積極的に出向き、ケアプラザの役割を理解いただき、積極的に利用を願っています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&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> <p>窓口に職員写真を掲載した利用案内を設置して案内しています。</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&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; ヒアリング</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>毎月1日に貸室抽選会を行い、公平を期し、参加者から希望を聞き、重なった場合のみ、話し合い若しくは抽選を行っています。登録時に利用案内と説明をしています。</p>	

④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&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>管理者が法人の人権擁護研修を受講し、管理者より、事業所の職員・パート職員に伝達研修を行っています。</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>29年7月に法人主催の人権擁護研修に参加した職員が職員会議等で報告書と資料を基に伝達研修と回覧も行い全職員が内容を共有しています。</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>年6回広報誌を発行し、各自治会町内会に回覧しているほか、地区センター等の関係機関へも配布しています。また、正しく最新の情報を発信するため法人ホームページを月1回更新を行い、館内の掲示板に活動の案内やチラシを掲示しています。町の掲示板にも貼ってもらっています。事業については区広報にも積極的に載せています。自治会町内会や民生委員・児童委員協議会、老人会やふれあい会(一人暮らし高齢者見守り事業)、ボランティアグループの食事会、配食のボランティアグループ等の会合に積極的に参加し、情報の提供に努めています。</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>資料: 広報紙、チラシ等、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>広報紙「夢だより」は年6回発行されて、町内会自治会に約610枚回覧を、掲示板約130ヶ所に掲示をお願いしています。関係機関、関連団体、民間施設などに配布し、職員は講座案内チラシや施設利用案内を地域に出かける際に案内しています。ホームページでは広報紙や講座案内を掲載し、毎月更新して最新情報を紹介しています。</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>&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>来館者には、すぐに職員から挨拶をし、安心して利用していただけるように、態度・言葉遣いを丁寧に、電話対応でもはっきり分かりやすい言葉で説明するよう心がけています。常勤・非常勤職員問わず、全職員を対象に接遇研修を行うとともに、朝礼でも職員・スタッフの言葉遣いやお客様との対応についての再確認を行いサービス向上に努めています。待ち時間が長くなってしまってお客様には、丁寧に事情を説明し、退屈しないような案内をし、館内で困っている方(認知症の方)などには、さりげなく声をかけ、尊厳を傷つけることなく不安を取りのぞくよう工夫しています。</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>職員は身だしなみを整え明るくはきはきと対応し、来館者には速やかに声がけするなど好感を与えている様子が確認できます。電話の応対も施設名と名前を先に話し、分かり易く対応しています。30年3月に職員全員参加で接遇研修が予定されています。</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>&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>年1回利用者アンケートを実施し、意見要望等を集計し結果を5部門(居宅介護支援・デイサービス・地域包括支援センター・地域活動交流・生活支援コーディネーター)の掲示板に掲示するとともに、広報誌(年6回発行)にもアンケート結果を掲載しています。</p> <p>アンケート集計結果を基に、意見・要望等、課題を抽出し、職員会議で検討、分析して、必ず前向きな結果が出せるような改善策を講じています。</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>29年度から「にしまる真学塾」が毎週2回開催され、塾に行けない中・高校生20名が参加し、ボランティアの先生方の協力で実施され大変喜ばれ、夜間の施設利用実績の向上に繋がっています。高齢者のための「人生これから講座、エンディングノートのすすめ」など司法書士が講師で好評であり、ためになる講座が積極的に開催されています。</p>

## (7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p>&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>地域ケアプラザの役割や事業内容などについて地域の多くの方々に理解してもらうため、高齢者の食事会、各種勉強会、ユニークな「子育て世代の介護講座～ダブルケアについて～」など様々な活動を施設及び地域に出かけて実施しています。</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)>	
建物設備の管理は専門業者に委託して、協定書どおり実施されています。設備は設備総合巡視点検表に基づいて行われ、害虫駆除も年2回行われていることが記録で確認できます。	

#### 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)>	
日常清掃及び床・ガラス等の定期清掃は協定書どおり実施されていることが記録で確認できます。	

## (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>&lt;(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)&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>備品台帳には指定管理者所有の備品と横浜市所有の備品が区別されて記載され、管理されています。</p>	

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>新規購入備品を含めて任意に抽出した5つの備品は、その存在が確認できます。</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>&lt;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)&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>備品の使用前と使用後には必ず安全性に係る損傷等がないか点検を実施し、気になる損傷などは速やかに修理をして安全管理をしています。</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	
<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:職員会議他各種会議記録、ヒアリング</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、その理由について記述して下さい。(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>「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」と「高齢者施設等における感染症対応の手引き」に準じて、法人独自の感染症マニュアルを基に、職員の職種ごとの初期対応等定め、全職員に研修を実施しています。</p>	

#### ②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&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> <p>紙類等は事務所内で分別され、回収されたゴミはゴミ容器で適切に管理されています。</p>	

#### ③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>市の分別ルールに沿ってルート回収され記録が残されています。</p>	

#### (4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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>外からの泥や菌の持込を少しでも減らすために防汚マットを玄関に3枚敷いて、毎月業者に交換してもらっています。又ノロ対策を考え、地域の方にも利用できるようノロ対策セット(次亜塩素酸スプレー、エプロン、手袋、頭のキャップ、靴カバー・新聞紙)を置いてあります。又処理方法が記載された用紙も入れてあります。</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>資料:清掃作業等完了報告書、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>いつも清潔で安心して来館できる施設を心がけて、職員は館内巡回清掃点検して清掃業務を行っています。また衛生面では館内清掃感染症対策として、衛生管理の徹底には特に注意を払って、毎日人の手が触れる場所を中心に隅々まで消毒するなどして利用者に安全で喜ばれる施設の維持管理を行っています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&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	
<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>「緊急時対応マニュアル」は利用者の緊急時対応や自動車事故の対応など明記され作成されています。内容についても随時見直しを行って更新しています。</p>	

#### (2) 防犯業務

##### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )</p> <p>&lt;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)&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>専門業者と機械警備の契約を結び、仕様書どおり防犯業務を実施しています。動作異常が29年9月に発生していますが、特に異常はないことが発報記録で確認できます。</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 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;                      現場:事務所内、資料:警備会社セキュリティタグ発行リスト、ヒアリング                      &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> <p>警備会社が作成しているセキュリティタグ発行リストが保管され、セキュリティタグの保持者が明記されています。開館時には直ぐに開錠できないよう厳重に管理され、管理方法は毎年見直しをしています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&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>館内利用終了時の確認、業務終了時の確認に加え、職員が巡回チェック日報に基づいて巡回点検を実施し、併せて除菌作業を実施し記録されています。また、館内利用終了時と業務終了時に巡回を実施しています。</p>	

### (3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事故防止マニュアルが作成され、様々な事故を想定した事故防止のマニュアルが整備され、安全性やサービス内容等を毎年見直しを行って更新されています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> デイサービスでは転倒事故や入浴時(リフト含む)の事故等の事故防止・事故対応研修を実施し、各部門で個人情報を含む情報セキュリティに関する事故等を想定した研修を実施しています。	
<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;</p> <p style="text-align: center;"><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;</p> <p>AED専門業者の職員が講師で、AEDの取扱い研修、人形を使っての実践訓練を職員全員で実施しています。</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>・AEDの場所を掲載した部屋案内を掲示して、緊急時に備えています。</p>	

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input 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;</p> <p>資料:緊急連絡網、ヒアリング</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>緊急連絡網を作成して全員に配布しています。法人本部緊急連絡手順と緊急時に徒歩圏ですぐに駆けつけられる職員を把握しています。</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>様々な災害を想定した避難訓練を年2回実施しています。地区センターと共催で、更に防災フェスタを実施し、地域の多くの方が参加して防災について再認識しています。稲荷台小学校で実施される第3地区の防災拠点訓練にも参加して、防災意識を高めるように努めています。</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>藤棚地区センターと共催で3つの地域向けに「防災フェスタ」が開催され、地域の方々が約400名参加し、消防車も参加し、地区センター体育館内で色々な行事などが行われて盛況でした。藤棚地域の大イベントに発展して地域全体で防災に取り組んでいます。</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> <p>毎月の勤務ローテーション表を作成し、タイムレコーダーで出勤確認できます。デイサービスでは利用者からの連絡対応などを考慮して早番・遅番の職員を配置し、直行・直帰者は翌日勤務報告を行い、協定書どおりの職員体制を整えています。</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> <p>警備会社の月次報告書で開館時間・閉館時間が確認できます。また、日々の早番・遅番職員のタイムレコーダーと遅番が記入する業務日誌に記録されています。</p>	

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>事業計画書・事業報告書は、受付窓口にいつでも見えるように設置されています。</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>	

## (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> <p>毎年年度末に、法人本部の年間研修計画表と施設独自の研修計画表が作成され、各事業に応じた研修が実施され、外部研修は全員に情報を提供して、積極的に参加するように勧めています。</p>	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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; 資料:年間研修計画表、研修報告書、ヒアリング</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; 「個人情報保護について」、「障がい者人権問題について」、「事故事例ヒヤリハット」等が実施されています。全員参加研修と部門別研修に分けて実施されています。</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>年間計画表に基づいて、実施され、参加できなかった職員は報告書と資料で伝達研修か回覧を行っています。</p>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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>常勤・非常勤に関わらず、職種別・経験別に、法人内で年間研修計画を作成し、都度研修案内を回覧し、受講希望を募っています。業務上、重要な研修や、各部門による関係機関との研修会や連絡会、勉強会には、積極的に参加しています。</p> <p>また、職員からの自己啓発による研修の参加にも職員のやる気・意欲を最大限考慮しています。</p> <p>職員の研修参加に際し、勤務時間(シフト)を考慮し、研修内容により、費用の一部を支援することで、参加する環境を後押ししています。</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>資料:年間研修計画表、研修履歴カード、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>業務上必要な研修や、関係機関等の外部研修会や勉強会の情報は常勤・非常勤に関わらず全員に提供して、積極的な参加を働きかけています。職員のやる気・意欲を考慮し、自己啓発による研修の参加にも勤務時間を配慮したり、費用の一部を支援することで、参加する環境を整えています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
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>資料:研修報告書、ヒアリング</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>研修に参加した職員は「研修報告書」を提出し、職員会議や部門会議で報告や回覧を行い、情報の共有に努めています。</p>	



⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<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)>	
「サブコーディネーターマニュアル」が作成され、窓口で対応方法などが項目別に分かり易く記載されています。	

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)>
全体会議や部門ごとの会議、また、職種別会議(ナース会議・ケアマネージャー会議・厨房会議)により、会議の内容や抽出された課題、事例検討内容結果などを、業務ノートで伝達し、検討会で情報共有を行っています。 各職員が研修受講後に研修報告書を作成し、回覧により情報提供共有を図っています。 また、地域や関係機関からの情報や情報交換を行った内容・連携状況・地域課題なども含め、利用者への適切な支援に繋がるよう職員間での情報共有を図っています。	資料: 各会議記録、業務ノート、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)>
	組織運営は、常勤職員全体会議、部門別会議、職種別会議、日々の朝礼で行われています。職員は業務ノートを活用して会議に出席し、課題の進捗状況や新しい課題の報告などを行って、情報の共有を図り、職員の資質向上に繋がっています。

### (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)>	
個人情報保護のための取扱方法や留意すべき事項などを記載したマニュアルが整備されています。最近では、紛失しやすいUSBメモリーを使用禁止にするなどのルールを追加して更新しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
管理責任者が明確されており、館内掲示や利用契約書にも明記されています。	

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護に関する研修は、本部主催研修と当施設内研修を実施しています。また高齢福祉部地域ケアプラザ分科会主催による「より良いサービスのための個人情報活用術」研修に参加しています。	

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> <p>平成29年4月26日の研修後に職員全員が誓約書にサインしていることが確認できます。新規採用者には研修と誓約書にサインをして市と法人に提出しています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p>&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> <p>同意書、相談者記録、団体登録書、自主事業申込書等に利用者が記載時には、使用目的が明確に説明されていることが書類とヒアリングで確認できます。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p>&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> <p>個人情報が適切に使用されていることがヒアリングで確認できます。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場:事務所、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)>  事務所内で個人情報の管理状況が確認でき、適切に管理されています。また、書類はシュレッダー処理を行っています。	

#### (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)>  出納帳簿等で指定管理料の収入や自主事業の実費収入等が明確にされ確認できます。	

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)> 資料:経理伝票、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)>  起案者の起案に対して責任者と出納係が明確にされて、相互牽制の仕組みができています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:経理伝票、事業報告書、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)>  当施設経理が直接指定管理料の収入と支出を出納帳で管理しており、法人本部と経理が明確に区分されています。	

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)>  収支決算書からランダムに選んだ3費目の伝票の存在が確認できます。	

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;                      現場確認:事務所内、ヒアリング                      &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> <p>法人本部から辞令を受けている経理責任者と出納係のみが取り扱うことができ、施錠できる場所に保管しています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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> <p>金額により入札、または相見積を取り照合して安価なものを選択する。                      継続しているものについてはその利便性を考慮し業者変更をするか否か、年度更新時に検討する。                      委託事業であることを念頭に置き、購入する必要があるかなど、常に検討している。</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>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>経費削減効果の大きい取組みは、木の伐採で継続取引業者との契約更新時に相見積を他業者から取り、50%以上の大幅な減額をした業者と契約して高額の削減ができています。その他各カランの水量調整での節水など職員全員でこまめに節約を積み上げています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input 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	
<p>&lt;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)&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>29年度は前年度自己評価結果を基に、ケアマネージャー研修の回数を増やして内容の充実を図り、新たに主任ケアマネージャー支援、生きがい作り、ボランティアの活動の場の開拓等を課題として取り組んでいます。成年後見制度を理解し気軽に相談できる講座を4回企画し、3回まで実施されて終了しています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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	
<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>資料:28年度自己評価シート、29年度自己評価シート、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>区の指摘・改善指導事項を基に、子育て支援の取組みとして、「子育てパパの教育」講座の内容を充実させて高齢者の方が孫たちを連れて一緒に参加できる企画に変え開催しています。さらに、高齢者子育て支援団体との情報交換を積極的に進めています。</p>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

※業務点検に係る実地調査やヒアリングを通じて、区と指定管理者で課題や目標、進捗について協議がなされているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p>&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; ヒアリング</p> <p>&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>区との協議は、年3回のケアプラザ連絡会で課題の取組みや目標の進捗について協議しています。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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>今年度のケアプラザの運営目標に多世代が集える場所を項目のひとつとした。又20周年事業についてもケアプラザ全体で迎えることをあげました。6月に行われた20周年藤棚まつりでは地区センターと共催し、当日はデイサービスを休み、地域の方に開放しました。毎月職員会議を行い、進捗状況やそれぞれの職種から伝えたい項目については提出してもらいました。</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>資料:会議記録、29年度事業計画 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>29年度の運営目標で、多世代が集える場所づくりを課題として取り上げ、6月開催の「20周年藤棚まつり」は地区センターと共催で、こどもたちから高齢者まで多くの人達が楽しめるイベントを開催して喜ばれています。また、講座・教室や地域での出前講座などを企画し、進捗管理をしながら取り組んでいます。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&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>29年度区から期待された包括での良い事例では、介護予防事業として「墓ウォーキング講座」を開催し、自治会・町内会長が自らガイドを努めて、有名な故人の墓について説明するなどして、健康ウォーキングができ、20名以上の参加で好評を得ています。</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>第3地区懇談会では、にこまちプラン(西区地域福祉保健計画)に沿った取組みを地域住民とともに行っています。第1部会～3部会で構成されており、第1部会では、「地域の誰もが集える居場所づくり」を中心に、商店街に一昨年に「藤棚わいわい広場」を開設し、多世代交流を目指しています。第2部会では、「分かりやすい地域情報の発信」について検討し、定期的に地域の情報誌「にこまち3(さん)」を地域に届けています。第3部会では、「第3地区のイベントでつながりを増やす取組み」をテーマに掲げ、「第3地区イベントカレンダー」を作成し、地域に向けて情報発信しています。また、第3地区の特徴である、「山坂・階段が多く、外出や買い物が困難」という地域課題をアンケート等から抽出し、生活支援Co.を中心に、「おでかけ3(さん)」(藤棚エリアにおける移動・買い物支援プロジェクト)を立ち上げ、課題解決に向けて取り組んでいます。</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>資料:全体会議記録、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>西区地域福祉保健計画「にこまちプラン」に沿って、地区懇談会3部会それぞれの部会に当ケアプラザは所属し、第3地区のイベントカレンダーを作成しています。山坂・階段が多いため外出や買い物に困難な地域の課題を取り上げて、生活支援コーディネーターを中心に移動・買い物支援「おでかけ3(さん)」を立ち上げ取り組んでおり課題の解決が期待されます。</p>
<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>ボランティア希望者にはケアプラザが作成した『ボランティア活動の手引き』をもとに、ボランティア活動のご案内をしています。</p> <p>ボランティア活動内容としては、高齢者サロンやミニデイ等、または子育て支援や障害者余暇支援事業の運営・手伝い、地域のイベントやまつりへの参加、例えば楽器の演奏等特技を活かしての活動等多種あり、ご本人のご希望を伺いながらご案内しています。</p> <p>また、年に1度、ボランティア感謝会として、ケアプラザで活動していただいているボランティアの皆さんにお集まり頂き、交流会を開催しています。当該交流会では、各ボランティアさんの活動を紹介し、ボランティアさん同士の交流を広めていただいています。</p> <p>自主事業は、子育てから高齢者までさまざまな世代の方々を対象に開催し、ケアプラザに親しんでいただけるよう工夫しています。</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>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> <p>「インターネット被害未然防止講座」、成年後見制度理解のための「人生これから講座4回シリーズ」、町内会長がガイドする「墓ウォーキング講座」などユニークでためになる高齢者向け講座が多く企画され、参加者も多く喜ばれています。障がい者と一緒で開催するイベントで秋のやき芋大会や1月のもちつき大会は各100名以上の参加者があり大変喜ばれています。</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>

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		
			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窓口で「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協定書等のおとり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している		
			協定書等のおとり管理していない	協定書等のおとり管理していない		
	②協定書等のおとり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している			
		協定書等のおとり実施していない	協定書等のおとり実施していない			
	(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)の備品台帳に記載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？	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	
		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	
	(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	
		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)	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？	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		
	(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	
			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？	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	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		
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) 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)	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	
		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？		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		
(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？	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	
		②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	
③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	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		
		一部職員に実施していない	一部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		
	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？	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			
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			
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？	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