

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市戸部本町地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：（株）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>	<b>4</b>
(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>	<b>12</b>
(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>	<b>16</b>
(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>	<b>21</b>
(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>	<b>32</b>

## 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>毎年実施しているお客様アンケートで挙がってきたご意見については、今後の対応策を十分に検討したうえで、改善に努めています。アンケート結果についてはケアプラザ館内に掲示しています。苦情などの申し出には、対応者、責任者の2名で真摯に対応しています。法人へ所定の様式にて報告を作成し、運営法人本部に提出すると共に、対策を検討し所内に周知を図っています。法人本部にもお客様相談室を設置し、お客様やご家族からご意見をうかがう体制を整えています。地域版広報誌を年4回発行、連町会など様々な地域の集まりで配布し、地域での回覧を依頼すると共に、事業の広報活動、ケアプラザの取り組みの報告などを行っています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートの総括一覧表をそのまま館内にも掲出し公表している。特に自由記載欄に書き込まれた意見等については丁寧に読み込み、分析を行っている。</li> <li>・苦情相談対応マニュアルの整備のほか、苦情解決の制度・規則を公表し、対応の仕組みを広く周知することに努めている。苦情等の受付記録はつど職員間で回覧され意識付けが図られている。</li> <li>・ケアプラザのウェブサイトでは、SNS等による利用者間の情報共有を念頭に、こまめに情報の更新を行っている。また館外の掲示板では、地域住民への情報の広がりや念頭に、見栄えにも気を配っている。</li> <li>・各種イベントの館内掲示では、過去開催分の様子も豊富な写真で紹介し、毎回楽しみにしている人が増えるなどの効果が生まれている。</li> <li>・接遇マナープロジェクトを契機に職員全体の意識が変わり、離職防止、働きやすさの向上、さらにはケアプラザとしての一体感といった効果が出ている。</li> </ul>
II 施設・設備の維持管理	<p>高齢者からお子様まで、幅広い世代の皆様がご利用になるため、安全第一、施設的美観の保持に努めています。安全管理に関しては、専門業者による建物・設備管理点検に加えて、日常的に不具合がないかチェックを行っています。点検時の指摘事項、植栽の手入れになど、必要に応じて上階のハムノ愛生園とも協議のうえ、実施しています。建物の美観を保つために定期的に植栽の手入れ、水まき、清掃を行っています。感染症予防のために事務所横には消毒薬を設置、毎日手すりなどの清掃を行っています。感染症研修を実施し、基本知識の理解と職員への意識付けを行っています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・安全管理面では、例えば貸出用車いすに関しては点検を貸出の前後に行い、タイヤ空気圧とブレーキ機能に重点を置いた点検のほか、異常の有無などについて利用者からも直接聞き取ってチェックシートに記入し、注油やねじの増し締めもこまめに行っている。</li> <li>・植栽への水まき作業は敷地内の不審物チェックも兼ね、セキュリティの確保にも貢献している。</li> <li>・職員への嘔吐物処理に関する実技研修に加えて、トイレごとに嘔吐物処理キットを備え付け、確実かつ迅速な対応のための環境を整えている。</li> <li>・手洗い・うがいの励行を促すパネルを各トイレに掲示し、インフルエンザ予防に努めている。</li> <li>・シーズン毎に行う空調機器のフィルター清掃では、作業完了後に委託業者から写真入りの報告書を受け取り、作業内容や場所を確実に把握するよう努めている。</li> </ul>
III 緊急時対応	<p>当ケアプラザでは、「防災マニュアル」「消防計画」「サービス提供計画(BCP)」を策定し、年2回消火、避難訓練を実施しています。昨年度に引き続き、27年度も消防署、地域の消防団と連携しての防災訓練を実施しました。また、特別避難場所として、応急備蓄品を適正に管理するとともに、法人としても職員分の食糧・簡易トイレ等を備えています。管理者ケアマネジャーが常時携帯している業務電話により、24時間体制で緊急時の対応が可能になっています。事故、緊急時には、法人が作った共通マニュアルをもとに、ケアプラザ独自のものを作成し、対応しています。マニュアルの内容については定期的に研修を行い皆に周知しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急場面毎のマニュアル・報告書が作成されており、いつ起きるか分からない緊急時の対応と再発を防止するための仕組みが構築されている。</li> <li>・植栽管理や施設周辺の簡易清掃を外部委託しており、不審物やいつもと違う箇所などの報告を定期的に受けることで、異変に気付きやすい体制が構築されている。利用していない部屋は全室施錠されており、業務終了時には、各部屋の施錠、消灯、防火戸、鍵や携帯電話の数などを毎日確認している。</li> <li>・送迎担当者に関しては、毎月の免許証確認と朝夕1回ずつのアルコールチェッカーを使用した飲酒チェックを毎日実施しており、事故防止の仕組みが構築されている。</li> <li>・事故防止研修は、図を見て危険だと思われる個所について話し合いをする形式になっており、危険予知、危険回避を重視した内容となっている。</li> <li>・サービス提供継続計画(BCP)の改訂版が平成29年5月に策定されており、災害時に備えている。</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>横浜市内20か所にケアプラザを運営する法人本部と連携を図りながら、ケアプラザ所長会などで情報共有し、あらゆる面において効率よく運営できる体制を整えています。また各職種ごとに担当者会議を行い、業務の効率化、質の向上、法令順守など、様々な面を検討することにより、質の高いサービスの提供を目指しています。通所介護においては、全施設で記録システムを導入し、業務の効率化を図っています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修情報の周知、時差出勤や直行直帰などの時間的配慮、研修参加費の負担など、研修に参加しやすい環境を整えている。</li> <li>・研修参加者が研修内容を伝達することで自らの理解を深めており、また、伝達される側も理解したことや感じたことを研修報告書にまとめることで理解を深めている。</li> <li>・窓口対応マニュアルは、業務ごとに細かいフロー図が作成されわかりやすい構成となっている。</li> <li>・接遇マナー向上プロジェクトにより、働きやすい環境が整えられ職員・スタッフの満足度が高まったことで、来館者へ提供するサービス品質も向上している。</li> <li>・個人情報を取り扱う全職員に、チェックシートを活用し情報漏洩防止のための重点事項・点検項目を再認識させている。</li> <li>・現金の出し入れは、2重チェック体制になっており、伝票に関しては、4重チェック体制が構築されている。</li> </ul>
V その他		<ul style="list-style-type: none"> <li>・生活支援体制整備事業では、高齢者の生活レベルと住みやすさの向上を目指し、買い物支援やゴミ出し支援などを地域ぐるみで推進している。</li> <li>・地域アセスメントでは、地域での困りごとを把握するため、職員が様々な食事会・懇談会へ積極的に足を運び、アンケートや問いかけを通じてニーズの吸い上げに努めている。</li> <li>・地域に立地する企業との関わりを深め、例えば富士ゼロックス、伊藤園の協力を得てそれぞれパソコンセキュリティ講座、お茶の入れ方講座を開催するなど、地域住民にとってこれまで以上に魅力ある場づくりに努めている。</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 checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成29年10～11月に約300名を対象に実施。	
<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)> 現場確認(館内掲示)、資料(利用者アンケート振り返りシート)、所長・副所長からのヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・寄せられた意見や改善要望、改善策、振り返りを「平成29年度利用者アンケート振り返りシート」に取りまとめている。 とりわけ自由記載欄に書き込まれた意見等については丁寧に読み込み、分析を行っている。 ・利用者アンケートは無記名方式とし、往復郵便で利用者へ送付することで、回答のし易さと十分な時間を提供し、回答者の本音を引き出すことに努めている。	

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 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"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
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(館内掲示)、資料(利用者アンケート振り返りシート)、所長・副所長からのヒアリング</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>「平成29年度利用者アンケート振り返りシート」にて対応期限と責任者を明確にし、対応策を講じている。</p>	

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 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
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
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(館内掲示)、資料(利用者アンケート振り返りシート)、所長・副所長からのヒアリング</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>「利用者アンケート振り返りシート」をそのまま館内(1階および3階廊下の壁面)に掲出し、利用者・来館者に公表しているほか、ダイサービス利用者向けの広報紙にも主な意見とその対応策を掲載する形で公表している。</p>	

## (2) 意見・苦情の受付・対応

### ①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>ご意見箱(正面玄関ロビーに設置)、ケアプラザウェブサイトでの受付</p>	
<p>&lt;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)&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>ご意見箱は来館者の目に留まりやすいよう、正面玄関を入ってすぐの場所に、感染症予防用のアルコール噴霧器と同一のテーブルに並べて設置されている。</p>	

### ③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p>&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>現場確認(館内掲示)、資料(苦情相談対応マニュアル)、所長・副所長からのヒアリング</p>	
<p>&lt;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)&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>苦情相談対応マニュアルは職員がいつでも閲覧・使用できるよう、事務所内の所定の場所に設置されている。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input 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;                      館内掲示(苦情解決の方法全体図、苦情解決規則)、ケアプラザのウェブサイト</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> <p>苦情解決制度の全体像と苦情解決規則は、館内掲示のほか、ケアプラザのウェブサイトにも掲載し、仕組みを広く周知することに努めている。</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> <p>「苦情・ご意見・ご要望受付記録」をその記入マニュアルとともに整備し、法人レベルでは苦情解決までの進捗を台帳管理している。</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・ご意見・ご要望受付記録)、所長・副所長からのヒアリング</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>「苦情・ご意見・ご要望受付記録」はつど職員間で回覧され、改善に向けた職種横断的な意識付けが図られている。</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 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
<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・ご意見・ご要望受付記録)、所長・副所長からのヒアリング                      &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・ご意見・ご要望受付記録」に沿って、利用者やその家族、また民生委員へも説明を行っている。</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>施設案内は、法人本部やケアプラザのホームページ、さらには横浜市のホームページからもリンクでき、ご覧いただけます。ホームページ・広報紙・回覧・フリーペーパーを活用し、伝えたい対象に合わせた広報・PR活動に取り組んでいます。また、事務所の受付にはカラー刷りの案内パンフレットを置き、玄関前の掲示板も活用しています。その他にも、ケアプラザ祭りや各事業の場での周知だけでなく、地域の集い、イベントなどに参加した際にも、積極的にケアプラザの取り組み、事業の案内、相談体制などについて、お伝えしています。</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>現場確認(館内掲示、館外掲示板)、資料(広報紙)、所長・地域活動交流コーディネーターからのヒアリング                      &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>ケアプラザのウェブサイトで発信する各種情報は、若い女性によるスマートフォンでの閲覧やSNS等による利用者間の情報共有を念頭に、こまめに更新を行っている。</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	
<備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input 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	
<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(貸館利用ガイド、施設利用案内、貸館登録団体新規手続・事務フロー)、所長・副所長からのヒアリング	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・貸館利用ガイドのファイルが窓口のカウンターに設置され、誰でも閲覧できるようになっている。</li> <li>・来館による先着順で申請を受け付け、毎月の空き状況については部屋ごとの貸出一覧表をケアプラザのウェブサイトに掲載して周知している。</li> </ul>	

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	
<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(「障害者の人権問題について」平成29年7月21日、研修報告書)、所長・副所長からのヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(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)>	
所長・副所長が外部研修を受講した場合は、その内容を改めて職員に教える(伝達研修を行う)ことで所長・副所長が自らの理解を深めつつ、職員も研修で理解したこと・感じたことを振り返って研修報告書を作成・提出することで、理解を深めている。	

#### (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>施設独自の広報誌を年4回発行し、連合町内会や民生委員児童委員協議会にお届けし、町内掲示板への掲示や回覧をお願いしています。区の発行する広報誌にも取り上げていただくなど、積極的に広報活動を行っています。定期的にホームページの更新を行い、皆さんにケアプラザの最新情報をご覧いただいています。建物外の掲示板に季節にあわせた装飾を施し、通行される皆様に見ただけのように工夫をしています。みなとみらい地区でもマンションの管理組合、役員会などに打診して、事業や広報誌などの配布を行っています。地域の食事会や、藤棚商店街で行っている「らいぶステーション」などの場でも、出張相談の際に施設の案内、などの広報活動を実施しています。</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>現場確認(館内掲示)、資料(広報紙)、所長・地域活動交流コーディネーターからのヒアリング</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>・子育て支援・介護予防・介護者支援・アクティブシニア事業それぞれで開催されるイベントの館内掲示告知では、より多くの関心を惹きつけるべく過去開催分の様子も豊富な写真で紹介され、毎回楽しみにしている人が増えるなどの効果が生まれている。</li> <li>・館外の掲示板は、子育て世代を含む地域住民が撮影してSNS等で共有することを念頭に、見栄えにも気を配り、折々のイチオシ情報などの発信も積極的に行っている。</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>毎年行っている接遇・マナーに関する研修では、法人本部より担当職員を招き電話の対応、お客様へのかかわり方、など実技も交えながら皆で学んでいます。日頃より、朝礼の時間などを利用して、笑顔でご挨拶、丁寧な接客を心がけるように周知を行っています。デイサービスでは接遇マナー力の向上を図るために、平成29年5～7月に接遇マナープロジェクトを実施。皆さんで発語練習を実施したり、丁寧な言葉づかいを行う心構え等をスタッフの休憩室などに掲示し、啓発活動を継続しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・朝の挨拶の励行・言葉遣いへの普段の心がけへの注意喚起パネルを多くの場所に掲出し、意識化を図っている。</li> <li>・接遇マナープロジェクトには多くの職員が自発的に参加し、月ごとにテーマを決めて振り返り、達成できるまで繰り返すなどの取り組みを通じて全体の意識が変わり、離職防止、働きやすさの向上などの効果が出ている。また現場スタッフから職員への意見も出やすくなり、ケアプラザとしての一体感が生まれている。</li> </ul>

## (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>利用実績については四半期ごとに集計を行い、月次報告書として区へ報告をしています。お客様アンケートについては、部門ごとに振り返りを行っています。特にお客様からのコメントを重視し、改善策を検討、早めの改善対応を心がけています。事業所として改善するだけでなく、アンケートをくださったお客様個人への改善策の報告も行っています。苦情、ご意見への対応については、真摯に相手の言葉に耳を傾け、頂くご意見の中で事業所として改善ができる事、ご意見に添えることを明確に伝えています。</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>アンケートの集計結果を館内に掲示し、誰でも閲覧できるようにしている。また比較的重大な事案については、当事者へも改善策の報告を直接行っている。</p>

## (7) 利用者サービスの向上全般(その他)

※別紙参照

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>

## 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協定書等のおとり建物・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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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協定書等のおと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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 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 <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	
シーズン毎に行う空調機器のフィルター清掃では、作業完了後に委託業者から写真入りの報告書を受け取り、作業内容や場所を確実に把握するよう努めている。	

## (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)> 貸出用車いすの点検を、貸出前と貸出後に行っている。安全に関わるタイヤ空気圧とブレーキ機能に重点を置いた点検のほか、異常の有無などについて利用者からも直接聞き取ってチェックシートに記入するとともに、注油やねじの増し締めもこまめに行っている。	

### (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(「感染症・食中毒予防について」平成29年10月23日)、所長・副所長からのヒアリング <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由について記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
既設のマニュアルに留まらず、職員に常に新しい情報を伝えることを重視している。	

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>休館日の全館清掃だけでなく、日頃より委託先の清掃員による丁寧な清掃、職員による日常点検など、館内の美化に努めています。また、建物の植栽については近隣の作業所より週に3回水まき、簡易な清掃を行ってもらっています。手入れはボランティアグループ、業者に依頼し、美観を保っています。建物の入り口には手指の消毒薬を用意し、来館者への使用を促しています。トイレ後の手洗いの励行するための掲示を行い、感染症の予防に努めています。職員への啓発研修として、基本知識の講義だけでなく、おう吐物の処理などの実技研修も実施しています。必要な備品も整えており、定期的に整備状況の確認を行っています。</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>現場確認(館内外全般)、所長・副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>職員への嘔吐物処理に関する実技研修に加えて、トイレごとに嘔吐物処理キットを備え付け、確実かつ迅速な対応のための環境を整えている。</li> <li>手洗い・うがいの励行を促すパネルを各トイレに掲示し、インフルエンザ予防に努めている。</li> <li>植栽への水まき作業は敷地内の不審物チェックも兼ね、セキュリティの確保にも貢献している。</li> </ul>

#### (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>





②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所内のキーボックス)、所長からのヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 植栽管理・簡易清掃を外部委託している。不審物やいつもと違う箇所などの報告を定期的な受けることで、異変に気づきやすい体制が構築されている。利用していない部屋は全室施錠されており、業務終了時には、各部屋の施錠、消灯、防火戸、鍵や携帯電話の数などを毎日確認している。	

### (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)>	
貸出前と貸し出し後の貸出用車いす点検や定期的な自転車、車両点検が実施されている。送迎担当者に関しては、毎月の免許証確認と朝夕1回ずつのアルコールチェッカーを使用した飲酒チェックを毎日実施しており、事故防止の仕組みが構築されている。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
「事故発生、再発防止研修」を平成29年10月に実施している。当日参加できない職員・スタッフには伝達研修などを通じ情報共有を図っており、全職員を対象に事故防止策をテーマとした研修が実施される。	
<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)>	
研修は、入浴介助など実際によくある場面の図を見て危険だと思われる個所について話し合いをする形式になっており、危険予知、危険回避を重視した内容となっている。	



## (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>	

## (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>サービス提供継続計画(BCP)の改訂版が平成29年5月に策定されおり、災害時の役割分担、職員安否確認方法なども検討されている。</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>

## IV. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ① 協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

#### ② 協定書等のおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/>	協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/>	協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/>	協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/>	協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述			
<協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>			
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>			
休館日でも来館者の対応ができるような人員体制をとっている。			

#### ③ 事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/>	公表している	<input checked="" type="checkbox"/>	公表している
<input type="checkbox"/>	公表していない	<input type="checkbox"/>	公表していない
評価機関 記述			
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>			
現場確認(館内廊下に掲示、ファイルは受付カウンターに設置されている)、所長からのヒアリング			
<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)>			

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成29年度事業所主催研修【計画】一覧表、研修報告書)、所長からのヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 人権研修「障害者の人権問題について」を平成29年7月に全職員を対象に実施している。参加できなかった職員等には、伝達研修等で情報を共有している。「苦情・接遇マナー研修」は平成30年2月実施予定である。	
<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)>	
接遇・マナー研修については、職員が各自なりの目的意識を持って受講することができるよう、事前に法人が独自に実施する対面形式での接遇チェックを受ける仕組みが整っている。	

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>タイムリーに研修情報を周知するだけでなく、研修情報提供ファイルを作成し積極的に参加を促しています。また、研修に参加する際に、超過勤務での出席を避けるため、時差出勤を行うなど業務時間内での出席を励行しています。居宅介護支援専門員については、個別に年次研修計画書を作成し、個々人が業務上課題に思っている事柄に関連した研修に出席しています。</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> <p>研修は新しい情報を取り入れる場として活用している。研修情報を集めたファイルを休憩所や事務所内で回覧し、積極的な参加を促している。時差出勤や直行直帰も認めており、業務時間内で参加する研修はすべて参加費を負担するなど、研修に参加しやすい環境を整えている。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <p>&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;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>研修参加者が教える側に立ち、参加していない職員等へ研修内容を伝達することで、研修参加者も自らの理解を深められ、また、教えられる側も理解したことや感じたことを研修報告書にまとめることで理解を深めている。</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)>	
窓口対応マニュアルは、ボランティア対応、電話対応、貸館対応など、対応に慣れていない者でも迷うことなく対応できるように業務ごとに細かいフロー図が作成されている。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
毎月実施している所内職員会議以外に、部門ごとの職員会議、包括など委託部門5職種による会議、隔月実施のデイスタッフ会議、デイサービスについてはさらに職種ごとの会議などを行い、情報共有や、サービスの質の向上に向けた話し合い、資質の向上のための研修などを行っています。各関係機関からの情報については、必要に応じて回覧、社内メールの活用による情報伝達を行っています。研修は年間計画を立てて、「個人情報」「認知症」「事故防止」など様々な分野の研修を実施しています。外部研修へも積極的に職員を派遣しています。	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)>
	来館者への接遇マナーに加え、職員間での接遇マナーを向上させるプロジェクトにより、職員やスタッフ間のコミュニケーションも改善され、より明るい雰囲気になり離職防止に繋がっている。働きやすい環境を整え職員・スタッフの満足度を高めることで、来館者へ提供するサービス品質も向上している。

### (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)>	
研修終了後、個人情報を取り扱う全職員に、チェックシートを活用し情報漏洩防止のための重点事項・点検項目を再認識させている。	

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			
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>			
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>			

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>  <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)>  個人情報が記録されている携帯電話は、持ち出し時には、氏名と時間を記載するとともに第三者に持ち出しについて報告している。業務終了時には、全数を確認するとともに鍵のかかったキャビネットに保管している。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(現金出納帳)、所長・経理担当者からのヒアリング <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)>	
現金の出し入れに関しては、経理担当者と所長の2重チェック体制になっており、伝票に関しては、経理担当者と所長、副所長、その他もう1人の4重チェック体制が構築されている。	

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(現金出納帳、預り簿)、所長・経理担当者からのヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。  
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所内金庫)、所長・経理担当者からのヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<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・経理担当者からのヒアリング <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)>
法人のスケールメリットを生かし、電子入札(パソコン、送迎用自動車など)の実施、必要物品の一括購入などを行っています。事業所間で情報共有を行い、安価な商品の情報などの共有も行っています。また、フレックスを活用し超過勤務の削減に努めています。他にもクールビズの徹底、業務用携帯電話の使用の励行など、経費節減に向けた取組みも積極的に行っています。今年度は経費の節減のために、節水器具を取り付けました。光熱水費については日常の使用方法の見直しを行い、成果が出ています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ガス器具の買換え、節水コマの取り付け、洗濯回数、水量の適正化によりガス代、水道代が削減されている。

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(H28・29年度地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート)、所長からのヒアリング	
<未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<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(平成28年度事業実施評価シート)、所長からのヒアリング</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>	

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>毎年実施される事業実績評価の結果、担当地域のアセスメント内容、定期的で開催している5職種会議や所内での日常的に行っている情報交換などをもとに、地域の実情に合わせた目標設定を行っています。設定した目標については、職員には職員全体で行っている所内会議の場で周知を行うと共に、運営協議会の場で地域の皆様、関係団体の皆様にも周知を行っています。</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>事業実施評価シートを作成する過程では5職種を巻き込み、区からのヒアリングには全員で出席するなど、節目ごとにケアプラザとしての目標やその達成度、課題などを職員どうしで意識合わせすることに努めている。</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>事業を実施する際には、区と情報を共有し、共同して取り組んでいます。西区地域福祉保健計画の推進に向けて各担当地区の支援チームの一員として地域の取り組みを支えています。昨年度より生活支援体制整備事業も始まり、区担当、区社協の担当とも今まで以上に密に連携を図りながら地域アセスメントに積極的に取り組みました。担当地域での協議体の開催においても、区、区社協、ケアプラザが一丸となって準備、実施しました。担当している3つの地区全ての協議体においてケアプラザ職員が中心的な役割を担い、地域の皆さんに評価して頂ける内容を実施することが出来ました。</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・副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>・生活支援体制整備事業では、高齢者の生活レベルと住みやすさの向上を目指し、買い物支援やゴミ出し支援などを地域ぐるみで推進している。</li> <li>・地域アセスメントでは、地域での困りごとを把握するため、職員が様々な食事会・懇談会へ積極的に足を運び、アンケートや問いかけを通じてニーズの吸い上げに努めている。</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>今まで関係作りが難しかった地域との連携が深まりつつあります。生活支援コーディネーターの積極的な地域との関わりや、今まで行ってきた包括や地域活動交流の広報活動が実を結び始めているようです。これを良いきっかけに、さらに地域のさまざまな世代の皆様気軽に寄って頂けて、身近な相談窓口、地域での活動の場として認知していただけるように、今後も積極的に広報活動を行う必要があると感じています。土日の相談体制のPRや、幅広い世代が集える事業の企画運営を行い、一人でも多くの地域の方に地域ケアプラザを知っていただき、利用していただきたいと考えています。</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・副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> <p>地域に立地する企業との関わりを深め、例えば富士ゼロックス、伊藤園の協力を得てそれぞれパソコンセキュリティ講座、お茶の入れ方講座を開催するなど、地域住民にとってこれまで以上に魅力ある場づくりに努めている。</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>

APPENDIX

THE FOLLOWING TABLES SHOW THE RESULTS OF THE ANALYSES OF THE DATA OBTAINED FROM THE EXPERIMENTS DESCRIBED IN THE MAIN REPORT.

TABLE I. SUMMARY OF EXPERIMENTAL CONDITIONS AND RESULTS.

TABLE II. DETAILED RESULTS OF THE ANALYSES.

TABLE III. CALCULATED VALUES OF THE PARAMETERS.

TABLE IV. COMPARISON OF THE RESULTS WITH THEORETICAL PREDICTIONS.

TABLE V. DISCUSSION OF THE RESULTS AND CONCLUSIONS.

TABLE VI. REFERENCES.

TABLE VII. AUTHOR'S ADDRESS AND CONTACT INFORMATION.