

横浜市指定管理者第三者評価制度

藤棚地域ケアプラザ
評価シート

評価機関名：株式会社ソートフル

平成25年1月

目次

評価結果の総括	2
I. 利用者サービスの向上	4
(1)利用者アンケート等の実施・対応	4
(2)意見・苦情の受付・対応	6
(3)公正かつ公平な施設利用	8
(4)広報・PR活動	10
(5)職員の接遇	10
(6)利用者サービスに関する分析・対応	11
(7)利用者サービスの向上全般(その他)	11
II. 施設・設備の維持管理	12
(1)協定書等に基づく業務の遂行	12
(2)備品管理業務	13
(3)施設衛生管理業務	14
(4)利用者視点での維持管理	15
(5)施設・設備の維持管理全般(その他)	15
III. 緊急時対応	16
(1)緊急時対応の仕組み整備	16
(2)防犯業務	16
(3)事故防止業務	18
(4)事故対応業務	19
(5)防災業務	20
(6)緊急時対応全般(その他)	20
IV. 組織運営及び体制	21
(1)業務の体制	21
(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	22
(3)個人情報保護・守秘義務	25
(4)経理業務	27
(5)組織運営及び体制全般(その他)	29
V. その他	30

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、「保存版広報誌」をエリア内の全世帯(9,455世帯)に配布し、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> <p>(7)貸室を利用しやすくするために、利用(予約)状況を窓口で閲覧できるよう整備しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(7)利用者からの相談等</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者からの相談時間について、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る点。 (4)広報・PR活動等 地域ケアプラザの役割を地域に発信するために、「保存版広報誌」をエリア内の全世帯(9,455世帯)に配布するとともに、地域活動に精力的に参加し地域全体にケアプラザの機能をPRする活動を行っている点。
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"> 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。 <p>(3)施設衛生管理業務等</p> <p>特に、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>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)備品管理業務等</p> <ul style="list-style-type: none"> 業者に依頼する定期点検、清掃委託以外にも、全職員による施設内を日常点検、整理整頓し清潔を保っている点。 <p>(3)施設衛生管理業務等</p> <ul style="list-style-type: none"> インフルエンザやノロウイルス対策として、人の手が触れる至る場所の清掃と除菌を毎日行っており、感染症予防が徹底されている点。 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・節電の取り組みを実行している点
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、曜日ごとに防災訓練を実施し、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>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)緊急時対応の仕組み整備等</p> <ul style="list-style-type: none"> 緊急時に徒歩圏ですぐに駆けつけられる職員を把握されており連絡対応できるよう整備されている点。 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る施設において、地震・火災等の災害時に速やかに対応できるように、すべての曜日に防災訓練を実施し、職員が適切な対応をとれる体制をとっている点に加え、食料・飲料等の施設で用意している備蓄とは別に、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る点。また、災害時対策として、ヘルメットの数を増やし防災ズキンを椅子に設置された点。

	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】</p> <p>(1)業務の体制等 ケアプラザを運営していく上で、お客様が満足してサービスを利用していくために、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>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)業務の体制等 ・利用者サービス向上の観点から、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位置づけられ、必要な人員を配置しており、開館時間を通して、空きがでないよう必ず職員を配置する体制をとっている点。 ・開館時間前の8時15分には、電話等の問い合わせに対応できるように職員を配置している点。 (5)組織運営及び体制全般(その他)等 ・利用者サービス向上の意識が高く、開館時間や人員配置も柔軟に行っています。また、法人の事業運営のノウハウが豊富で情報の提供・管理チェック機能等、優れています。</p>
V ・ その他	<p>【特徴的な取組】</p> <p>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を構築し、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>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・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・地域の行事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る点。 ・職員が地域の行事に出向き、ケアプラザの役割の紹介、地域の高齢者の現状、課題についてお互いに意見交換し、今後の支援の必要性について情報提供し、地域福祉の構築に努めている点。</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 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)> 実施回数:年1回、実施時期: 1月、実施方法:施設利用開始時にアンケート票を渡し、施設利用終了時又は後日郵送にて提出して頂いている。	
<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)> ・施設全体のアンケート実施に留まらず、事業ごと(地域活動交流・包括支援・居宅介護支援・通所系サービス・自主事業)に、独自の質問項目を取り入れて実施しています。また、提出の仕方を、後日封筒で返信してもらうことで記入時間に余裕ができ、自由な意見が出るようになった。	

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)・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)>	

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(振り返りシート、改善策の実施結果)・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)> ・職員会議で抽出された問題点を検討し、部門ごとに担当している職員で改善に向けた取り組みを実施しています。 ・施設では解決できない課題については、法人本部や市・区の関係機関に相談して適切に対処する仕組みができています。	

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)> 資料(広報誌、法人ホームページ)、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)> ・館内掲示(入口とロビーの掲示板)、広報誌、法人ホームページ以外に、地域の掲示板でも公表しています。 ・地域に開かれたダイサービスを目指しており、サービス評価プログラムを利用したアンケート調査や利用者満足度などサービスに特化した評価も実施され館内ロビーに掲示(ダイだより)と利用者に配布しています。	

(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)>	

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)>	
受付窓口カウンターにご意見箱設置。法人ホームページでの受付。	
<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)>	
・ご意見箱は、館内利用者が必ず通る場所で目に留まりやすいようカウンターに設置し、その場ですぐに記入できるようにしています。また、法人ホームページ内の「お客様相談室」で個人情報保護をはじめコンプライアンスの徹底が図られており、苦情や意見を述べやすいよう整備しています。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者から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(苦情解決マニュアル)、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)>	
・事業所内での苦情解決の仕組みに留まらず、法人でもサービス管理室・サービス向上委員会で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><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内掲示、対応窓口、チラシ配布</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・掲示物は、苦情解決の仕組みを文字を大きくするなど、誰にでも見やすいよう配慮しています。</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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「苦情受付記録」、法人独自のフォーマット「苦情・ご意見・ご要望受付記録」でも記録を残しています。</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><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(法人ホームページ)、ヒアリング</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・全職員で共有し、対応・改善に向けた取り組みの統一を図っています。 ・事業所内だけでは解決できない場合は、法人に相談検討するとともに、行政機関に報告し検討改善に向けた取り組みを実施しています。</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	
<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(広報誌、法人ホームページ)、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)>	
・館内掲示、広報誌、法人ホームページで公表し、重大な問題苦情があった場合は、運営協議会(年2回)で公表するとともに意見を聞き今後の対応に活かす取り組みをしています。通所系サービスでは、年1回実施の「家族会」で公表しています。また、名前や住所等、個人が特定できるような固有名詞を使わないよう配慮しています。	

(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
<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)>	<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)>
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4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。	現場確認(館内掲示)、ホームページ、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)>
	・横浜市・西区のホームページに施設概要や館内案内が掲載されており、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、意見要望の投稿等の情報を発信しています。 ・地域の団体・関係機関の会合等にも積極的に出向き、区の広報や年4回発行している広報誌を、配布して地域に幅広く情報提供しています。

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

③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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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><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(報告書・回覧)、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・横浜市主催「ケアプラザ分科会」研修及び、法人主催の人権擁護研修に参加し、管理者により職員会議の中で報告書の記録を基に研修、回覧も行い全職員に周知し共有されています。</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><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>年4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実施しています。地域の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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(掲示板)・資料(広報誌、活動案内チラシ)・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・広報誌や活動案内の館内掲示のみならず、各自治会町内会に回覧しているほか、地域の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、広報・PR活動で情報発信しています。</p>

(5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>来館者には、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掛けています。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利用者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いう利用者には、丁寧に事情を説明し、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><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・建物が合築施設のため、来館者に対して、すぐに職員から挨拶をし丁寧に案内しています。</p> <p>・どこの担当スタッフかすぐに分かるように廊下にスタッフの顔写真を掲示し、誰からでも声をかけてもらいやすいように工夫されています。</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><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。> (400字以内)></p> <p>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4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)の掲示板に掲示するとともに、広報誌(年4回発行)にもアンケート結果を掲載しています。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、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><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・4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)ごとに意見要望等を集計し結果を掲示と広報誌(年4回発行)にもアンケート結果を掲載しています。また、ホームページでも掲載されています。 ・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、前向きな結果が出せるような改善策を講じています。

(7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの相談時間について、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。 ・貸室等を利用しやすくするために、利用(予約)状況を窓口で閲覧できるよう整備しています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)>	
・インフルエンザやノロウイルス対策として、手が触れる場所の清掃と除菌を毎日行っており、感染症予防が徹底されています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・備品台帳には、事業別(委託事業・介護保険事業等)や各部屋別に区分され備えています。</p>	

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・各備品には、購入年月日と備品番号が記載された「ラベル」を貼る位置を(備品の左上)統一し、見やすいように工夫されています。</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。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者が使用する備品は、事故防止の観点から「壊れかけ」「気になる点」は、速やかに修理されています。</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 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(感染症マニュアル)、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)>	
・「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を定め、全職員に研修を実施しています。	

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)>	
・夏場はコバエが発生しやすいので、決められたごみの日に関わらず毎日梱包し、ポリバケツに蓋をして保管しており、衛生面には十分配慮しています。 ・職員が出した個人のゴミは、自宅に持って帰るようゴミ処理、削減の取り組みがなされています。	

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><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>専門業者による定期点検のほか、職員による日常点検を行い、不具合の早期発見に努めています。異変や不具合が見つかったときは、緊急度に応じて区へ報告、職員で処理できるものは、早急に直し、できないものは迅速に業者へ手配して適切に対処することで、利用者の事故につながらないよう努めています。備品については、定期的に備品管理台帳で点検し、不備の無いよう努めています。破損したものは、修理または破棄するなど適切に行っています。施設内外の植栽は、定期的にボランティアさんに剪定してもらっており、美観の保持に努めています。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おります。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(保守点検報告書、清掃業務報告書、備品管理台帳)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・定期点検や日常点検で異変や不具合があったときは、利用者への事故に繋がらないように破損したものは、修理または破棄するなど迅速に対応しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・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おり、毎日、人の手が触れる場所を中心に隅々まで消毒されています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅲ. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・様々なケースを想定した「緊急対応マニュアル」が作成され、事務室に掲示されています。形骸化している内容についても随時、見直しを行っています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・適切な防犯業務を行っていると同時に、「警備報告書」により動作異常等あった場合は、朝礼や職員会議で情報の共有が図られています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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><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(管理手順書)・ヒアリング</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・すぐに開錠できないように何重にも厳重に管理する方法をとっています。管理方法は毎年見直しされています。</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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・館内利用終了時の確認、業務終了時の確認に加え、複数で巡回しチェックしています。</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)>	
・送迎時・徘徊・異食・誤薬・誤嚥・車椅子での転倒・浴室内の事故等、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)>	
テーマ:「情報セキュリティ」事故防止 対象者:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・部門ごと役職ごとの役割について、事故防止策の研修が実施されています。また、予防策について事故後の対応策と再発防止策を職員間で共有されています。	

(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

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	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <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:「AEDの操作方法」「心臓マッサージ・AEDの使い方の説明と実技」、対象者:職員と地域の方。 <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)> ・消防署員を講師として招き、職員のみならず地域の方も対象として行っており、人工呼吸方法を含めた救急時対応も職員に指導して頂いています。	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<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(事務室掲示)・資料(緊急連絡網)・ヒアリング <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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・地域ケアプラザ全体の緊急連絡網に加え、法人本部緊急連絡(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されており対応連絡できるようになっています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
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)>	
・震度7を想定した「防災対策マニュアル」(平成24年2月版)を作成しています。	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
・災害時対策として、ヘルメットの数を増やし防災ズキンを椅子に設置しています。また、認知症の方の徘徊防止策として、センサー付きペンダントを導入しています。
<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)>
・近年の想定を絶する災害に備え今後とも、防災対策マニュアルの定期的な見直しと研修の実施を推進して頂くよう希望します。

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>人員配置基準にかかわらず、開館時間を通して、速やかな対応ができるよう職員を配置する体制をとっています。</p>	

②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・開館時間前の8時15分には、電話等の問い合わせに対応できるように職員を配置しています。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※ホームページや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やホームページ等で周知していれば、公表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"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>区のホームページ</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・各業務の必要性に応じた研修に加え、「1年間の振り返り」「次年度にむけて」研修を盛り込んでいます。</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><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)></p> <p>テーマ:「個人情報保護・プライバシー保護」「緊急時対応」 対象者:全職員</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・全職員を対象とした研修を、「本部主催研修計画」「事業所主催研修計画」「外部研修」の中で多岐にわたって行っています。</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><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>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。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。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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修案内、計画実施状況)・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務上、必要な研修や、各部門による関係機関との研修会や連絡会、勉強会には、常勤・非常勤に関わらず、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(シフト)を考慮したり費用の一部を支援することで、参加する環境を後押しされています。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修報告書)・ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・各職員が研修参加後の「研修報告書」を回覧し全職員が情報共有し、職員会議等で研修報告を行い、スキル向上と今後の業務に活かす取り組みが行われています。</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)>	
・窓口対応手順は、「電話対応マニュアル」「窓口の手際良い対応方法」「車椅子の貸し出し手順」等、項目別にマニュアル化されており、対応の再確認にも活用されています。	

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(研修報告書、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)>
	・全体会議や部門ごとの会議、職種別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、検討会で情報共有し、方向性を確認することで職員の資質向上が図られています。 ・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取組みを行っています。

(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)>	
・個人情報の取り扱いについては、「セキュリティ管理の取り扱い」「パソコン使用による個人情報の取り扱い」「手渡し書類等の取り扱い」「郵送時の取り扱い」など、具体的に個人情報取り扱いのルールが整備されています。「FAX送信時の取り扱い」では、FAX機の上に貼ってあり、注意喚起も徹底されています。最近では、紛失しやすいUSBメモリーを使用しないルールを取り決めています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化していない場合は、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、本部主催研修と事業所主催研修の実施以外にも、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」にも参加しています。	

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

⑤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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・契約書の中でも「個人情報の取り扱いについて」使用目的が明記され、説明し同意していただいています。</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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・保管場所についても、窓口から見えない位置で鍵のかかる棚に保管されています。</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、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)> 資料(個人情報持ち出し簿)・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)> ・個人情報ファイルへのパスワードを設定し管理されており、パスワードは定期的に変更されています。また、個人情報持ち出し簿で徹底管理されています。	

(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)> ・指定管理事業において自主事業を行った際、事業毎に収入と支出を起票の時から明確にし独自の表計算を使用し、指定管理料精算に役立っています。また、介護保険事業の利用料金を複数で確認作業をしています。	

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(経理事務役割分担表)・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)> ・経理事務役割分担表で、経理責任者と出納系の役割が明記されており、定期的に法人本部によるチェック体制を整えています。	

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(総勘定元帳、物品購入定例決裁)・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)> ・法人本部に係る費用と法人本部が管理している当施設の費用を明確化しています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>フレックスタイム制の導入やボランティアの活用により、人件費の抑制を行っています。 節電・節水・節約を職員全員で心掛けており、特に事業で使用する材料購入は、安価なものや、牛乳パックなどを再利用できるものを活用しています。複数の購入業者からの見積り比較によって安価な商品の購入に努めています。 携帯電話は、使用状況を踏まえ、携帯電話会社(プランの見直し)を変更することで、経費の削減を実行しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業報告書、議事録)・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業の効率性や利用者サービスに支障が出ない範囲で、フレックスタイム制の導入等を行っています。 ・極力再利用できるものを活用することで、ゴミの軽減に繋がっています。 ・館内で使用している経費に掛かる契約についても、料金プランの見直しが図られています。

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・利用者サービス向上の意識が高く、開館時間や人員配置も柔軟に行っています。また、法人の事業運営のノウハウが豊富で情報の提供・管理チェック機能等、優れています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・西区の介護予防施策の二次予防事業「にこにこしにあセミナー」(体力向上プログラム)を、藤棚地域ケアプラザ主催で、今年度2回を実施しています。 ・体力の維持・向上のために、日常生活で行える運動や、食事のとり方や口の手入れ方法などについての紹介を行い、終了者に対して継続支援としての教室を実施し、継続的に生活機能維持・向上への積極的な支援を実施しています。また、訪問指導事業(訪問型介護予防事業)の認知症・うつ・閉じこもりへの支援を実施しています。 ・西区地域福祉保健計画「にこやか しあわせ 暮らしのまちプラン」の地区別懇談会では、複数の職員が地域支援チームの一員として福祉施設見学会のパネル展示やくじ等を行い、広報誌「にこまち3」(年間3回)を発行し、地域に広報活動を展開しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(広報誌、事業報告書、活動写真)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・二次予防事業「にこにこしにあセミナー」(体力向上プログラム)の実施のみに留まらず、参加者に対して継続支援としての教室を実施し、継続的に生活機能維持・向上への積極的な支援を通した取り組みを行っています。 ・複数の職員が地域支援チームの一員として、幅広く地域に広報活動を展開しています。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域団体の各会合に出席し、お互いに顔の見える関係で情報を共有しています。地域の医療機関・福祉関係機関・自治会長・民生委員・消防署・警察署・区役所・西区社会福祉協議会との地域包括ケア会議を開催し、ケアプラザの役割の紹介、地域の高齢者の現状、今後の支援についてお互いに意見交換し、今後の連携の必要性について情報共有し、地域福祉ネットワークの構築に努めています。 ・地域の中で障害者施設が多いという特性を生かして積極的に連携に努め障害者施設やグループホームとの会議や事例検討会議を行っています。 ・地域で活躍するケアマネジャーの勉強会を定期的に行い、利用者の尊厳を維持できる支援を目指しています。 ・地域や行政、各団体と連携し情報の共有を積極的に行う取り組みをしています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業報告書、開催案内、議事録)、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・積極的に地域団体や、地域の関係機関の各会合に出席し、お互いに顔の見える関係で情報を共有しています。また、地域の高齢者の現状、地域で抱えている課題を拾い上げ、今後の支援や連携の必要性についてお互いに意見交換しするとともに、地域福祉ネットワークの構築に努めています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

◆参考: 評価に必要な資料・評価項目の根拠

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

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

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック				
I・利用者サービスの向上	(1) 利用者アンケート等の実施・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 実施していない	レ 年1回以上実施している 実施していない	レ	アンケート 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 課題を抽出していない 特に課題がない 非該当	レ 課題を抽出している 課題を抽出していない 特に課題がない 非該当				
		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 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当				
		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 公表していない 非該当	レ 公表している 公表していない 非該当				
		(2) 意見・苦情の受付・対応	① 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 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	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 設置していない	レ 設置している 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 仕組みがない	レ 仕組みがある 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 周知していない	レ 周知している 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 記録していない 苦情等が寄せられていない	レ 記録している 記録していない 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 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 苦情等が寄せられていない	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 苦情等が寄せられていない			
			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 公表していない 苦情等が寄せられていない	レ 公表している 公表していない 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 備えていない	レ 備えている 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 行っていない	レ 行っている 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 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	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 研修を実施していない		
				不備の数	0	0		
			II・施設・設備の維持管理	(1) 協定書等の遂行	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 協定書等のおとり管理していない	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	
	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 協定書等のおとり実施していない	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		
	(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 ない	レ ある 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 揃っていない	レ 揃っている 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 安全性に関わる損傷等がある	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		
	(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 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	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 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 適切に管理していない	レ 適切に管理している 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 適切に分別していない	レ 適切に分別している 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	(1) 対応の整備 緊急時 の仕組み	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	
	(2) 防犯業務	①協定書等のおとり防犯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	
	(3) 事故防止業務	③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
			定期的に行っていない	定期的に行っていない	
		④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	
	(4) 業務 事故対応	②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない	
			研修を実施していない	研修を実施していない	
		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	
	(5) 防災業務		レ 一部の職員に実施していない	レ 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	
	不備の数			0	0
	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？	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協定書等のおとりに開館しているか？			レ 協定書等のおとり開館している	レ 協定書等のおとり開館している	
			協定書等のおとり開館していない	協定書等のおとり開館していない	
(2) 職員の資質向上・情報共有		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	
		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	
(3) 個人情報保護・守秘義務		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	
		⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している	
			作成しているが、活用していない	作成しているが、活用していない	
			作成していない	作成していない	
		①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している	レ 整備している	
			整備していない	整備していない	
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化している	レ 明確化している	
		明確化していない	明確化していない		
	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)	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		
④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている			
	一部の職員から取っていない	一部の職員から取っていない			
	取っていない	取っていない			
⑤個人情報を収集する際は必要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？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている			
	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			

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	(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		
		不備の数			0	0
		不備の合計			0	0