

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市南戸塚地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社中央総合研究所

令和6年11月

目次

評価結果の総括	2
I. 利用者サービスの向上	4
(1) 利用者アンケート等の実施・対応	4
(2) 意見・苦情の受付・対応	6
(3) 公正かつ公平な施設利用	8
(4) 広報・PR活動	10
(5) 職員の接遇	10
(6) 利用者サービスに関する分析・対応	11
(7) 利用者サービスの向上全般(その他)	11
II. 施設・設備の維持管理	12
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	12
(2) 備品管理業務	13
(3) 施設衛生管理業務	14
(4) 利用者視点での維持管理	15
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	15
III. 緊急時対応	16
(1) 緊急時対応の仕組み整備	16
(2) 防犯業務	16
(3) 事故防止業務	18
(4) 事故対応業務	19
(5) 防災業務	20
(6) 緊急時対応全般(その他)	20
IV. 組織運営及び体制	21
(1) 業務の体制	21
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	22
(3) 個人情報保護・守秘義務	25
(4) 経理業務	27
(5) 運営目標	30
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	31
V. その他	32

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・地域ケアプラザが駅から遠く坂の上にあるため、利用しにくい立地状況となっています。そのため、できる限り、ケアプラザ職員が地域に出向くことを常に意識し活動を行っています。 ・全事業横浜市の利用者アンケートを実施するとともに、介護保険事業については、第三者機関による利用者アンケートを実施したり、居宅介護支援事業は事業所独自のアンケートを実施し、ご利用者の生の声を伺えるような内容としています。その結果を評価し、具体的な改善につなげられるようサービスの向上を図っています。 ・包括支援センターと地域活動交流、生活支援コーディネートが情報を共有し、地域の様々な要望に対応できるように連携した地域支援を行っています。 ・ケアプラザの全職員が協力しあう意識を持ち、大きな行事だけでなく、日頃の業務にもお互いの理解と協力を意識した運営を行い、サービスの向上を目指しています。 	<p>利用者サービス向上に向けて、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市様式の利用者アンケートのほか、居宅支援アンケート、南秋祭アンケートなどの「独自アンケート」を実施しています。また、各貸室に「ご意見箱」を設置するなど、利用者の生の声を積極的にとらえた改善やサービス向上が行われています。 ・ホームページによる情報提供をはじめ、広報紙「みなみとつか」の地域と関係機関へ配布、広報よこはま「戸塚区版」への毎月掲載、地域の会合やサロンへの積極的な参加やちらし配布等など、広報・PR活動に努めています。 ・理念である「1人ひとりの笑顔のために」を基本とし、まずはこちらから常に挨拶・声掛けをすることが全職員に徹底されています。接遇マニュアル等の整備に加え、倫理や人権擁護などの基本が研修等を通じて全職員に周知されています。
II ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の日常清掃や設備等の保守管理に関しては、業者委託をしています。 ・朝の換気、玄関周囲の環境整備は職員が行っています。 ・施設内の花壇の手入れ等は当施設の登録団体の方々が、ボランティアで維持管理していただき、きれいな景観を保つようにしています。 ・開所22年が経過し経年劣化により、施設や設備の不具合が多く出てきていますが、行政と相談しながら優先順位をつけて適切な修繕の実施ができるよう協議を進めています。 ・小さな不具合等は、施設職員又は法人他事業所の営繕職員が来館し、速やかに修繕し、ご利用者にご不便が無いようにしています。 	<p>建物・設備の管理など、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・22年が経過する施設であり、建物や設備の経年劣化が進む中、委託業者による点検・保守・清掃に加えて、職員によるチェックリスト等を用いた自主的な点検・清掃・環境整備や、登録団体の方々のボランティアによる花壇の手入れなど、積極的な施設・設備の環境維持管理が行われています。 ・利用者の活動を妨げないよう、毎月第1日曜日を施設点検のための休館日としています。 ・備品の不具合や損傷が発生した場合は職員による応急修理を行ったり、怪我を誘発する可能性のある備品には角にガードを施したり、戻すべき食器の写真を各食器棚に貼付したりするなど、利用者の安全性・利便性確保と損傷防止、長寿命化に努めています。 ・中長期的な保守・修繕については、行政と相談しながら進めています。
III ・緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の対応については、所内の連絡網を作成し、何か変化があれば、上長、所長に速やかに報告連絡をすることを周知しています。 ・緊急時に職員が適切な行動をとれるように、マニュアルだけでなく、所内とデイルームには具体的なフォロー図を掲示しています。 ・防犯については機械警備となっていますが、書類棚・個人デスクの施錠等を2重3重に行い、適切な対策をとっています。 ・BCPを作成し、大規模災害等発生時においても、速やかに事業が再開できるように準備しています。また、様々な状況の変化に対応するために見なおしを都度行っています。 	<p>緊急時マニュアルの作成など、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「事故防止・対応マニュアル」、「事故・緊急時発生マニュアル」、「停電マニュアル」、「防災マニュアル」など、細分化された各種マニュアル類が整備されており、全職員に周知されています。 ・消防署協力による避難訓練、消火訓練、AED操作研修、福祉避難所開設訓練と、夜間や休日など管理者不在時の避難訓練など、実践的な研修を全職員が受けており、万一の事態に備えています。 ・「事務所点検業務」チェックリストを用いて、サブコーディネーターが毎日館内を巡回し、点検・防犯に努めています。 ・些細な気づきであっても、もれなく記録・分析して、「ヒヤリハット事例」や「事故事例」として整理し、月1回の「デイ会議」の中で勉強会を開催し、緊急時対応力の向上を図っています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・「住んで良かった～戸塚町」と地域の方々に思っただけのような運営方針とし、各部署毎年事業計画を作成しています。 ・デイサービスの看護師及び介護職員については、配置基準以上の配置とし、充実した機能訓練及び個別レクの提供に努めています。 ・公正中立の立場ではありますが、地域の困難事例に迅速に対応できるように、包括職員と居宅介護事業の連携を強化しています。また、ケアマネジャーは24時間体制をとり、利用者が安心した生活が送れるよう支援しています。 ・組織運営については、各部署の定例会議の他に、各リーダーが検討する経営改善会議や、包括と地域等の5職種会議を毎月実施し、お互いの業務の理解と事業所全体の活性化と効率化に向けて検討を重ねています。 ・法人内の各ケアプラザ所長と本部が隔週で会議を行い、法人内共同の研修会を設けたり、課題に向けた検討を行い、在宅支援の充実に取り組んでいます。 	<p>個人情報の適切な取り扱いなど、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種会議にて、情報共有・伝達・連絡・検討が行われています。部門横断や施設全体の課題については、都度プロジェクトチームを組み課題解決を図っています。 ・自己啓発等の研修環境が大変充実しています。職員からの希望受付を積極的に行っており、職員個人別の受講研修管理、研修受講報告書の作成、回覧による情報共有、の流れが構築されています。年間10件を超える研修の受講職員もいます。 ・マニュアル関連の整備が大変よくできています。事故防止、事故対応、防犯、防災、接遇、倫理、個人情報保護、省エネなどに細分化されたマニュアルが1冊のファイルにまとめられており、実用的な資料となっています。 ・「省エネ運用マニュアル」に基づく経費削減の取組を推進・実行しています。
V ・その他	<ul style="list-style-type: none"> ・戸塚町ふれあいポイント事業は、14年が経過し、長く地域の健康づくり事業として貢献している当地域ケアプラザ独自の活動事業です。今後さらにふれあいポイント事業について地域住民への理解と周知を深め、地域住民の健康への意識啓発に努めていきたいと考えています。 ・開所22年目を迎えていますが、広く地域住民にケアプラザの機能・役割を知っていただけるように、積極的な周知活動を展開しています。地域の祭りや演芸大会に出演し、認知症とケアプラザの役割を伝えています。 ・認知症講座は地域の様々な施設や団体からの依頼を受けて職員が出向き、寸劇と講座の開催を行っています。地元の企業からは毎年新入社員研修の一部に取り入れられ講師として参加しています。 <p>また、地域の関係役員の方々や、弁護士等の士業の方々との連携も強化し、講座や研修会の実施や具体的な地域ケア会議への参加協力支援等をいただいています。</p>	<p>その他、当施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「よこはまシニアボランティアポイント」、「チームオレンジ（認知症サポーター養成講座）」など、市・区の様々な施策に対する事業協力を行っています。 ・15年目となる当施設オリジナル事業「戸塚町ふれあいポイント事業」を通じて、区民の地域活動参加促進や健康向上に大きく貢献しています。 ・立地面での不便性をものともせず、積極的に地域に出向き、地域関係機関の会議や地域活動、サロン、昼食会等、様々な集まりの場に参加して、顔の見える連携関係を構築しながら、情報を収集・発信し、「誰もが安心して暮らしていけるような地域づくり」を推進しています。 ・多数の住民が集う一大イベント「南秋祭」や「子育て支援おしゃべりサロン」をはじめとする自主事業などを展開し、「地域の見守り拠点」、「身近な福祉保健の拠点」として、地域住民のふれあい促進と支援を行っています。

I. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> ・利用者アンケートを毎年11月に実施しています。直近では、自主事業5名、貸館利用27名、通所57名、居介・予防支30名、来館3名、の計122名から回収しました。独自アンケートも複数実施しています。 <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)> ・市の利用者アンケートの他にも、居宅支援アンケート(直近53名回収)、デイサービス第三者機関評価(直近30名回収)、南秋祭アンケート(直近242名回収)などの独自アンケートを実施しており、機会あるごとに利用者ニーズを集め、改善を図ろうとする姿勢が強く見られます。南秋祭では、大人アンケート、小学生向けアンケートに分けてきめ細かなニーズ把握に努めています。	

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)> 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)> ・回収されたアンケートについては、各部署やスタッフ会議を通じて分析し、課題を抽出しています。	

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(利用者アンケート振り返りシート)、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)> ・抽出された課題に対しては、対策可能な課題については即対応し、自主事業などの課題については次年度に反映するように対策しています。 ・直近では、魚が多くて食べづらいというご意見に対し、メニュー改良や禁食対応を実行しました。また、隣の貸室の音が漏れ聞こえるという意見に対し、個室をご案内したり、時間をずらした利用を促すなどの対応を工夫しています。	

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・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内)、資料(利用者アンケート振り返りシート、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)> ・利用者アンケートと各種独自アンケートの結果と対応策について、館内の分かりやすい場所に掲示しています。 ・ホームページでも、「利用者アンケート振り返りシート」に加えて、「居宅アンケート集計意見」、「南秋祭アンケート(大人向け)集計結果」、「南秋祭アンケート(小学生向け)集計結果」、「デイサービス介護サービス評価」など、詳細な結果公表が行われています。	

(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 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><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)></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>・「ご意見ダイヤル」(045-664-2525)の案内ポスターが、館内の分かりやすいところに掲示されています。</p> <p>・また、ホームページにも「ご意見ダイヤル」として情報提供しています。</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><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・館内のロビーと各貸室に「ご意見箱」等を配置しています。</p> <p>・ホームページでも受付を行っています。</p> <p><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)></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>・1階ロビーに「ご意見箱」を設置しているとともに、各貸室にも「皆様の声をお聞かせください」として、メモと筆記用具が置かれており、広く利用者の意見を収集しています。</p> <p>・ホームページでも、「ご利用の皆様からのお問い合わせ・ご意見・ご要望」として受付を行っています。</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><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(館内)、資料(要望・苦情の対応方法、相談・苦情対応のフロー図)、ヒアリング</p> <p><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)></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>・苦情解決責任者を所長と定め、相談受付担当者等の体制が確立されています。</p> <p>・「相談・苦情対応のフロー図」では、受付方法、対応手順、責任者、対応者、第三者委員会との連携などが明記され、分かりやすく図示されています。</p> <p>・「苦情対応マニュアル」が整備されており、スムーズな対応ができるような体制になっています。</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><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・館内に「相談窓口・苦情対応」、「相談・苦情対応のフロー図」を掲示しています。</p> <p>・ホームページでも案内しています。</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>・館内の分かりやすいところに、「相談窓口・苦情対応」、「相談・苦情対応のフロー図」などが掲示されています。</p> <p>・ホームページでも、「相談・苦情対応のフロー図」を掲出し、利用者への周知を徹底しています。</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>・ご意見箱、各貸室での設置メモ、スタッフが受け付けた要望等については、もれなく「要望・苦情相談受付票」に記録されて集約されています。</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><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(要望・苦情相談受付票)、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>・収集された要望等は、速やかに検討され、対応策が講じられています。</p> <p>・直近では例えば、「あったまり場に行きたいが、午前中の時間だと参加しにくい」という要望に「次年度には午後の開催に向けて前向きに検討させていただく旨」を、また、「最近電線にカラスが多いが、樹木の中に巣があるのでは」という声に「計画的な樹木管理を実施している旨と巣は見当たらなかった旨」を、いずれも速やかに回答しています。</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・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><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、ご意見・ご要望コーナー)、資料(要望と回答、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)></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)> ・館内の分かりやすいところに設置された「ご意見・ご要望コーナー」にて、寄せられた意見・要望に対する丁寧な回答を掲示しています。 ・ホームページでも、「ご要望をいただきました」として、同様の公表を行っています。 ・また、苦情や意見は、運営協議会でも報告されています。</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><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・ホームページを活用し、広く広報活動を行っています。また、職員の紹介も行っており、地域の方々に親しんでいただけるようにしています。 ・毎月広報紙を自治会等に約1,300部配布しています。また、関係機関等にも配布し、施設の案内や事業開催の周知を行っています。 ・EVわきに利用案内、予約ボード及び受付カウンター上にモニターを設置し、利用案内、予約状況を映し、来館者が一目で判るようにしています。 ・自主サークルに、施設利用しやすいようにロッカーを準備していますが、数に限りがあるので2年に1度抽選会を行い公平性を保つようにしています。 ・地域関係機関の会議に出席し、地域活動、サロン、昼食会等、様々な集まりの場にも参加し、ミニ講座開催やケアプラザからの事業紹介や情報提供等、その都度ちらしを持参し広報活動を行っています。また、職員の担当交代時には必ず会合に挨拶に伺い、顔の見える関係に努めています。</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)> 現場確認(館内)、資料(施設利用案内、貸館予約状況、事業計画書、事業報告書)、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)></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)> ・当施設の担当エリアが広域にわたっており、かつ、駅から遠く坂の上にあるため利用しにくい立地となっていることから、職員が地域に出向くことを意識した積極的な活動を行っています。 ・戸塚第2地区に対しても積極的にアプローチしている、地域の会合やサロンに積極的に参加しケアプラザの周知を行っている、顔の見える関係を構築しようと努力している、といった点について、区からも評価されています。</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><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> <p>・館内窓口に「施設利用案内」やパンフレットを備えるとともに、パソコンディスプレイにて利用案内をスライドショーで流すなど、初めての利用者の目にも留まりやすいよう工夫されています。</p> <p>・ホームページでも、各事業別の利用案内が案内されています。</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><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(館内)、資料(施設利用案内、貸館予約状況、ホームページ)、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> <p>・館内貼付の「施設利用案内」に、「予約については先着順です」と明記され、公平な方法での申請受付を行っています。</p> <p>・また、館内掲示板とパソコンディスプレイにて、向こう3か月分の貸館予約状況が一目で分かるよう工夫されています。</p> <p>・さらに、利用団体には、あらかじめ空き状況をお伝えして、バッティングしないように細やかな配慮をしています。</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><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(所内研修計画、研修記録)、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>・毎年、全職員に対して「人権擁護研修」を実施しています。</p> <p>・直近では、「虐待と拘束」と「ハラスメント」をテーマに行われました。</p> <p>・また、倫理規定、身体拘束等禁止マニュアル、人権擁護マニュアル、虐待防止マニュアル、ハラスメント防止マニュアル、などを備えており、職員に周知されています。</p>	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙の発行、区や市の広報紙への情報提供、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>・今年度より広報よこはま「戸塚区版」へ毎月掲載するようになっています。全戸配布の広報物に掲載することで、より広く当館の活動を地域の方々に知っていただくことを目的としています。</p> <p>・ホームページを今年度リニューアルし、現場レベルで更新が可能となり、より新鮮な情報をお届けしています。</p> <p>・毎月最新の情報を盛り込んだ広報紙「みなみとつか」を発行し、自主事業のお知らせや募集を行っています。広報紙や事業のちらしは、町内の回覧や掲示板への掲示、そして来館者への声掛け、各関係機関、公共施設への設置、地域会議や出前講座、相談会などでもその都度配布をしています。広報紙はカラー印刷にして、情報が分かりやすいように工夫をしています。館内入口のラックと受付テーブルに配置し、来館者が手に取りやすいように配慮しています。</p> <p>・その他各事業でも定期的に広報物を作成し、様々な情報提供やPR活動を行っています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>現場確認(館内)、資料(パンフレット、各広報紙、ホームページ)、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>・従来からの施設月刊広報紙「みなみとつか」の地域と関係機関への約1,300部配布に加え、ホームページリニューアルによる、よりきめ細かなで豊富な情報提供、広報よこはま「戸塚区版」への毎月掲載開始など、新たな工夫を追加することで、施設の案内やイベントの周知に努めています。</p> <p>・さらに、地域の会合やサロンへの積極的な参加、地域住民向けの講座実施、ちらし等による広報活動も強化しています。</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>・法人理念の「1人ひとりの笑顔のために」を基本として、まずはこちらから常に挨拶・声掛けをすることを全職員に周知しています。</p> <p>・特に、電話での対応は、顔が見えないため、誰が対応しているのか分かるように自身の名前を初めに名乗るようにしています。また、相談者に分かりやすく、はっきりとした口調で、丁寧な対応に努めています。</p> <p>・会話についても、専門用語を使うのではなく、相手の方に分かりやすい言葉で説明ができ、理解していただける確かな対応ができるように、それぞれの部署で取り組んでいます。</p> <p>・接遇についての研修は毎年行い、誰もが気持ちのよい対応ができるようにしています。</p> <p>・身だしなみについては、接遇マニュアルにより清潔感のある服装にも心がけています。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>・身だしなみ、挨拶、分かりやすい説明など、利用者への配慮が行き届いています。</p> <p>・接遇マニュアル等の整備に加え、倫理や人権擁護などの基本が、研修等を通じて、全職員に周知されています。</p> <p>・さらに、職員の自主的な申し出による積極的な研修参加や、ヒヤリハット事例の学習などの自己啓発を通じて、全職員の資質向上が徹底されており、丁寧かつ心のこもった接遇にも表れています。</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>・意見・要望については、ご意見箱や事業後のアンケートだけではなく、日頃から地域の方々との会話や聞き取りから、今年度は法面の植栽の予定を早めたりするなど、その都度対応をしています。</p> <p>・四半期報告を基に、利用時間帯の分析を行うとともに、曜日毎の利用状況を把握し、事業の企画に反映させています。</p> <p>・日頃から積極的なコミュニケーションに心がけ、利用団体のニーズの把握に努め、場合によっては利用しやすい曜日や時間帯等をお伝えするなどして、貸館の利用促進に努めています。定期利用のグループとスポット利用のグループの予定が重ならないように、利用団体の方々とは、情報提供と相談調整を行いながら対応しています。</p> <p>・駅から遠く住宅街という地域でもあり、夜間の貸館利用が少ないケアプラザです。地域の子供会、町内会、老人会等の会合にケアプラザを利用していただけることを地域会議等でPRを継続し夜間利用を推進しています。</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>・市の利用者アンケートのほか、居宅支援アンケート、南秋祭アンケートなどの「独自アンケート」を実施しているとともに、ロビーと各貸室に「ご意見箱」を設置するなど、利用者の生の声を積極的にとらえる姿勢が見られます。</p> <p>・それぞれの経路から集められた要望等は、もれなく「要望・苦情相談受付票」に記録されて集約され、各部署やスタッフ会議を通じた分析を経て、具体的な改善やサービスの向上が行われています。</p>

(7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>・南秋祭では、大人と小学生向けにアンケートを分けるなど、きめ細やかなニーズ収集と対策を実行しています。</p> <p>・特に、コロナ禍を経て児童の来館が減少局面にあることから、小学生も利用しやすいようソファを置いたり、「おやくそく」として小学生向けの利用時の注意事項を掲示したり、夏休みにはケアプラザに来館する小学生向けに飲み水も用意するなど、来館促進に努めています。</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>

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 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 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)>	
・協定書に基づき、業者委託にて日常清掃・定期清掃、施設管理業務を行うとともに、自主的な点検・補修などを通じて、施設の快適な環境維持を図っています。	
・委託管理については、委託業者からの「点検報告書」と「作業報告書」にて管理を行っています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。
日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input 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
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)>	
・協定書に基づく、委託業者による毎日の清掃が行われており、「清掃業務管理表」に記録されています。	
・また、職員が清掃状況を確認することで、ダブルチェックしています。	

(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>・指定管理者所有備品は「固定資産管理台帳」、市所有備品については「物品管理簿」にて、それぞれ管理しています。</p>	

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・備品台帳と照合しながら、「デジタル身長体重計」、「サイドハンドル付きワゴン」、「両袖机」、「円テーブル」、「長方形テーブル」の高額備品5点を選び、存在を確認しました。 ・各備品にはすべて管理シールが貼付されており、いずれも良好に整備されている状況が確認されました。</p>	

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
 ※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・日々の点検を通じて備品の管理が行われています。万一損傷等が発見された場合には、即修理する体制ができています。 ・児童利用の多い多目的ホールでは、ぶつかっても怪我をしないように備品にガードを施しています。 ・また、調理室では、各食器棚に戻すべき食器の写真を貼付することで、整理整頓と損傷防止を図っています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①国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2019年3月改訂版)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><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(感染症対策マニュアル、所内研修計画、研修記録)、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、その理由について記述して下さい。(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>・感染症対策研修を、年2回実施しています。 ・直近では、6月に食中毒など全般の対策について、11月にはノロウイルス対策をテーマにするなど、季節に応じた内容を工夫しています。</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><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>・ゴミは原則的に持ち帰り制となっており、ゴミ容器は事務所とトイレのみに設置されています。 ・毎日、業者によるゴミ回収が行われており、汚臭・汚液防止、長期間放置防止などが徹底されています。</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><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)></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>・ゴミ容器には分別ルールに従ってラベルシールが貼付され、混在防止が図られています。</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><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> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月第1日曜日を施設点検のため休館日とし、床清掃等利用者の活動を妨げないようにしています。ただ、相談業務は実施できるように職員を配置し、対応しています。 ・子育て支援で使用する玩具については、スタッフが定期的に消毒を行い清潔を保つようにしています。 ・設備保守や清掃業務については年間計画で業者と委託契約し対応しています。玄関周りと机等の清掃は、毎朝職員が行っています。職員が毎朝行うことで、施設をより安全に気持ちよく利用していただけたと考えています。故障、破損等の異常を発見した場合は、職員が迅速に確認し、応急処置を行うとともに、速やかに業者への手配を行っています。 ・植栽管理は業者に年間計画で依頼していますが、施設入り口や駐車場内の花壇等は、当施設の活動団体がボランティアとして定期的に草取りや季節の花の植え替えなどを行っていただき、維持管理しています。 	<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>現場確認(館内外)、資料(事業計画書、事業報告書)、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"> ・委託業者による点検・保守・清掃に加えて、職員による環境整備や、登録団体の方々のボランティアによる花壇の手入れなど、積極的な環境維持管理が行われています。 ・万一備品の不具合や損傷等が発見された場合には職員による応急修理を行い、角のある備品にはガードを施したり、各食器棚には戻すべき食器の写真を貼付したりすることで、利用者の安全性・利便性確保と損傷防止に努めています。

(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>・開所から22年が経過し、経年劣化による施設や設備の不具合が出始めている中、行政と相談しながら優先順位をつけて適切な修繕の実施ができるよう図っています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「事故・緊急時発生マニュアル」のほか、「交通事故初期対応マニュアル」などが整備され、全職員に周知されています。</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><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><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)></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>・万一動作異常が起こった場合には、警備会社より「警備報告書」が提示される仕組みになっています。</p> <p>・「防犯マニュアル」や「夜間来客対応マニュアル」を備え、日常的な防犯業務を徹底しています。</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><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)、資料(キーボックス)、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>・所長を管理責任者と定め、厳格な鍵管理が徹底されています。</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>・「事務所点検業務」というチェックリストを用いて、サブコーディネーターが毎日館内を巡回しています。</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」や「事故防止・対応マニュアル」を備えています。 ・「事務所点検業務」チェックリストに基づく毎日の館内巡回により、施設・設備の安全性点検を実施しています。 ・子供用の遊具などは、毎週消毒を実施し、感染症などの防止を図っています。さらに、日曜日や大雨の前などには、屋上の排水溝の点検を実施し、落ち葉等を回収清掃して安全性を確保しています。	

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:事故防止策、対象者:全職員 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・月1回の「デイ会議」の中で、ヒヤリハット事例や事故事例に基づく勉強会を開催しています。 ・また、「安全運転法定研修」を受講し、資料の回覧による周知も図っています。	

(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><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <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:事故対応策、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> <ul style="list-style-type: none"> ・「事故防止・対応マニュアル」を備えています。 ・年2回、事故対応策をテーマとして全職員に研修が行われています。 ・1つは、消防署協力のもと、避難訓練、消火訓練、AED操作研修、福祉避難所開設訓練を実施しています。 ・もう1つは、夜間や休日など管理者不在時の対応をテーマとした研修を行っています。 	

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 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><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(事務所)、資料(職員緊急連絡網、通報マニュアル、緊急時連絡先)、ヒアリング</p> <p><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)></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"> ・万一の事故発生時に備えた連絡体制が確保されています。 ・「緊急時連絡先」や「職員緊急連絡網」のみならず、「子供が駆け込んだときの手順・通報マニュアル」、「徘徊緊急対応」などが貼付されており、緊急時に備えています。 	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「防災マニュアル」が作成されており、組織体制や心構え、フローチャートによる対応手順などが、分かりやすく整理されています。</p> <p>・また、「福祉避難所開設マニュアル」配備のほか、「事故・緊急時発生マニュアル」や「停電マニュアル」など、細分化されたマニュアル類も作成・整備されており、全職員に周知されています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・事故・災害などの様々な緊急シーンと、児童や徘徊者など様々な利用者層の両面の視点から、細分化されたマニュアル類や掲示物などが整備・配置されています。</p> <p>・些細な気づきであっても、もれなく「ヒヤリハット事例」や「事故事例」として記録・分析し、「デイ会議」などの中で勉強会を開催しています。</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>

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>・「勤務表」により、職員体制を計画・調整しています。</p> <p>・現在、半年間ほどにわたって欠員の状況が続いており、補充人員の募集中となっておりますが、市には報告済みであり、調整できています。</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>・協定書どおりに開閉館が実施されており、開館時間・閉館時間が「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><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・事業計画書・事業報告書は、受付横の図書コーナーに配置しています。</p> <p>・ホームページでも公表しています。</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> <p>・館内では、利用者が分かりやすい場所に配置しており、案内POPを置いて、自由に閲覧できる旨を案内しています。</p> <p>・ホームページでも、「事業報告・事業計画・第三者評価結果について」として公表しています。</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>・全職員が参加すべき基本的な研修について、年間の「所内研修計画」を作成しています。</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><確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(所内研修計画、研修報告)、ヒアリング</p> <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:感染症、個人情報、倫理及び法令順守と接遇、避難・消火訓練・AED研修、虐待と拘束、ハラスメント、認知症ケア等、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>・年間の「所内研修計画」に基づき、研修が実施されています。</p> <p>・所内研修では非常勤職員も含めたすべての職員が参加することとなり、資質向上意識の高さが伺えます。</p> <p>・さらに、職員からの希望に基づく研修受講促進にも力を入れており、多数の外部研修受講が実施されています。</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>・研修時は勤務時間扱として、交通費、研修費は事業所負担とし、また、自己啓発の研修等も有給休暇を利用して参加できるように配慮しています。</p> <p>・毎年度研修計画を組むことにより、担当職員の業務調整や準備ができ、職員が参加しやすい環境を整えています。常勤、非常勤問わず必要な研修は業務として参加しています。</p> <p>・開催時間は、基本的には参加しやすいように業務終了後にしていますが、内容により各事業の会議終了後に引き続き行うなど、数回同じ内容で実施することもあります。</p> <p>・研修参加後は、情報共有のため必ず研修報告書を作成し、必要な内容については伝達講習を行っています。研修報告書はいつでも誰でも見られるようになっています。</p> <p>・施設内の各事業で勉強会を行っています。その情報を共有するために、研修案内をタイムカード横に掲示し、全職員に自由に参加できるように周知しています。</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（所内研修計画、研修報告、事業計画書、事業報告書）、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>・自己啓発等の研修環境が大変充実しています。</p> <p>・特に、職員からの希望受付を積極的に行っており、研修申請書提出～職員個人別の受講研修管理表記録～研修受講報告書作成～回覧による情報共有、の流れが構築されています。</p> <p>・年間10件を超える研修を受講する職員もあり、他の施設に例を見ない特筆すべき点です。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）></p> <p>資料（研修報告書、伝達会議議事録）、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>・研修参加後には「研修報告書」の作成が義務付けられています。</p> <p>・全員参加の所内研修については、全職員がそれぞれに所感などを記入しています。</p> <p>・また、特定の職員のみが参加した外部研修については、他の職員のために受講内容が詳細に分かりやすく記録されています。伝達講習も実施しています。</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 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"/> 作成しているが、活用していない
<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><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)></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>・窓口の対応手順を記した「サブコーディネーターの一日の仕事」というマニュアルを作成しています。内容は常に更新されており、日常業務に活用されています。</p> <p>・その他、「接遇マニュアル」や「苦情対応マニュアル」も備えています。</p>	

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
<p><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)></p> <p>【資質向上について】</p> <p>・外部研修に参加した職員が講師として伝えることにより、個々の習熟度を充実させ、より責任をもって取り組んでいけるよう意識付けを行っています。</p> <p>【情報共有について】</p> <p>・毎朝、職員のミーティングを実施し情報共有と予定の確認を基本とし、事業所だけでなく区内、市内の緊急情報や注意喚起などを迅速に行うことができます。</p> <p>・毎月1回の各部門の会議やリーダー会議、5職種会議、職員全体会議を行い、情報共有・伝達・連絡・検討を行っています。それぞれの課題については、部門を横断しての課題や、全体で取り組むべき課題等については、都度プロジェクトチームを組み、課題解決に向けて行動しています。今年度は、南秋祭実行委員・パンフレットプロジェクト・BCPプロジェクトを予定しています。</p> <p>・法人内での同業種の連絡会を開催して、他事業所との交流とスキルアップを図っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業計画書、事業報告書)、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>・マニュアル関連の整備が大変よくできています。事故防止、事故対応、防犯、防災、接遇、倫理、個人情報保護、省エネ、医療関連などのそれぞれについて、細分化されたマニュアルを整備しており、1冊のファイルにまとめて目次を設け、すぐに参照できるよう工夫されています。</p> <p>・各事業にて勉強会を積極的に行っており、開催情報を事前に掲示して、部門を超えて全職員が自由に参加できるよう促し、資質向上を図っています。</p>

(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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・「個人情報保護マニュアル」が作成されており、全職員に周知されています。</p>	

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 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"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・所長を管理責任者と定め、「個人情報保護方針」に明記されています。 ・「個人情報保護方針」は、館内の分かりやすい場所に掲示され、利用者に開示されています。</p>	

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 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><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>・個人情報の取扱いに関する研修が、年1回以上、全職員を対象に実施されています。 ・また、施設内の会議のたびに、個人情報保護や事故防止のために周知徹底を図っています。</p>	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている
<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><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> <p>・全職員から個人情報の取扱いに関する誓約書を取っています。</p> <p>・誓約書は区役所(市長宛)へ提出しています。</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><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>・「団体利用登録申込書」や「介護保険申込書」には、使用目的が明示されており、適切に収集されています。</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>・「団体利用登録申込書」や「介護保険申込書」には、個人情報を目的外に使用しない旨が明記されており、適切に使用されています。</p>	

※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。

(4) 経理業務

※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。

27

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 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"/> 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	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
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(経理規程、会計関係責任者一覧表)、ヒアリング</p> <p><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)></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>・所長を会計責任者と定め、出納職員として経理主任や経理担当職員が明記され、相互けん制の仕組みを整えています。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 明確に区分していない
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(経理システム)、ヒアリング</p> <p><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)></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>・部門コードの設定により、当施設の経理が指定管理者法人の一部門として明確に区分されています。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・「旅費交通費」、「通信運搬費」、「消耗器具備品費」の3費目について伝票の存在を確認し、適切に運用されていることが確認されました。</p>	

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)> 現場確認(事務所)、資料(金庫、通帳)、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>・管理責任者を所長と定め、小口現金用通帳は金庫で厳重に管理されています。 ・印鑑は指定管理者本部の管理となっています。</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><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)></p> <p>・計画的な修繕や物品購入については見積もり合わせを行い、コストの比較を実施してから実行しています。 ・電気代削減の調査の結果、床暖房の使用が、大きく影響していたことが判明したため、今年より運用方法を改め、基本料金の約50%の削減を行うことができました。 ・経営改善委員会では、毎月の職員の勤務状況や業務量と超過勤務の経過等を共有し、円滑な運営ができるように検討しています。また、毎月ノー残業デイを設定し、全職員で取り組んでいます。 ・両面印刷や裏紙使用の励行と、事業に必要な広報紙となるように考え、無駄なカラー印刷やパウチ利用とならないように、意識して注意しています。 ・施設利用者の方々にも、ステッカーを掲示し、省エネに対する取り組みへの理解と協力を依頼しています。</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>現場確認(館内)、資料(事業計画書、事業報告書、貼付物)、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>・「省エネ運用マニュアル」を作成し、利用者の協力も得ながら、光熱費や事務用品等などの様々な経費削減の取組を推進・実行しています。 ・職員による朝の換気や玄関周囲の環境整備、登録団体ボランティアによる花壇の手入れ、備品の不具合や損傷に対する職員による応急修理、備品の丁寧な取扱いと整理整頓による長寿命化など、経費削減に努めています。</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><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)></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>・前年度の自己評価結果を踏まえ、最終的に「PDCAシート_公表用」に反映されています。</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 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	
<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(事業報告書、PDCAシート_公表用)、ヒアリング</p> <p><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)></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>・区からは評価と継続期待のコメントを受けており、指摘・改善指導事項はありません。 ・区からは、「地域の困りごとや住民のニーズを把握し、各職種の専門性を生かしながら取組を進めている」、「施設から遠いがゆえに入り込めていなかった戸塚第2地区に対しても積極的にアプローチされている姿が印象的」といった評価のコメントを得ています。</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><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(PDCAシート)、ヒアリング</p> <p><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)></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>・区の担当者とは、PDCAシート策定時のみならず、毎月面談を行い協議を行っています。</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><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)></p> <p>・目標設定は毎年PDCAサイクルで検討し毎年設定しています。</p> <p>・地域の方々にとって、ケアプラザまでが遠く、相談に来ていただくことが難しい状況があり、開所以来ケアプラザから地域へ出向くことをまず目標としていました。その結果、新たな地域との連携や、様々な機関、団体からの出前講座の依頼等があり、職員が地域で活動することも増えています。</p> <p>・近隣の施設や駅に近い「交流広場」で定期的な相談会の開催を継続しています。地域との連携と、ケアプラザの周知・理解を促すことが重要であることを再度確認し、職員はそれを理解し行動に移すことができます。</p> <p>・他機関との連携についても、継続的に力を入れるようにしています。民生委員や地域役員等の方々との連携だけではなく、司法書士、弁護士等の司法の方々や医師との連携を取り、個別相談や地域ケア会議への参加、研修会への協力等、お互いの関係をさらに構築することができました。</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(PDCAシート、事業計画書、事業報告書)、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>・施設内の運営については、アンケートをはじめとする利用者の声をもとに、日常的な改善を積み重ね、振り返り、次年度の目標設定につなげています。</p> <p>・また、地域連携面では、アフターコロナにおいて地域の団体などが活動の再始動や再構築の過程にある、ここ数年複雑な問題を抱えている方が増加している、といった環境変化をとらえた支援目標を設定しています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・毎月1回の各部署の定例会議をはじめとする各種会議にて、情報共有・伝達・連絡・検討を行っています。部門を横断する課題や施設全体の課題については、都度プロジェクトチームを組み、課題解決に向けて検討しています。</p> <p>・職員欠員の状況が発生していますが、その分、日常的なコミュニケーションを活性化したり、スタッフ会議の質を濃くするなど、職員間の連携をより一層密にしています。</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> <p>・多くの方が当ケアプラザでボランティア活動を行い「シニアボランティアポイント」を獲得しています。また、今年度職員による「シニアボランティアポイント登録研修会」を開催し、新たなボランティアの発掘や活躍できる場の提供をしています。</p> <p>・地域福祉保健計画ハートプランの推進については、5職種全体で担当し、毎回事前会議から参加協力を行っています。地域課題抽出から実際の活動にどのように行動していけばよいか等、地域支援チームの一員として、行政と社会福祉協議会とともに具体的な検討を重ね、推進会議が円滑に運営できるように準備を行いながら協力をしています。</p> <p>・地域みまもりネットの会議や区レベルの研修等にも積極的に職員参加し、行政の方向性を正しく理解するとともに、推進協力する中で、今後の自分たちの事業展開につながるようにと考えています。</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(事業計画書、事業報告書)、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>・「よこはまシニアボランティアポイント」をはじめ、「チームオレンジ(認知症サポーター養成講座)」、「ヨコハマ3R夢」、「ヨコハマ地域活動・検索ナビ」など、市・区の様々な施策に対する事業協力を行っています。</p> <p>・また、区に相談しつつ立ち上げた当施設オリジナル事業「戸塚町ふれあいポイント事業」が15年目に入り、地域活動への参加を促し、閉じこもりも防止するなど、戸塚区民の健康向上に大きく貢献しています。</p>
<p>＜②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>・南秋祭は、地域の多くの方々にご協力をいただき開催している祭りです。近隣の小中学校のステージ発表や健康測定等、大勢のボランティアに支援いただきながら盛大に開催され、地域交流の場ともなっています。今年はより多くの障がい者施設にご協力いただき、物販やステージ発表を行い、地域住民に楽しんでいただくと同時に、南戸塚エリアで「共生社会」をつくっていく機会にしたいと考えています。</p> <p>・「ふれあいポイント事業」は、平成22年から取り組んできた当施設独自の健康づくり事業です。地域の方々と商店の協力を得ながら、楽しみながら継続できるポイント事業です。登録団体の活動に参加すると1ポイントを得、12ポイントたまると商店でサービスが受けられるシステムです。今年度はコロナ禍で活動が縮小していた登録団体や協力店に実行委員やスタッフ、地域役員等が訪問し、事業のさらなる周知拡大を目指していきたいと考えています。</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(事業計画書、事業報告書)、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> <p>・未就園児親子の仲間作りや情報提供の場「子育て支援おしゃべりサロン」をはじめ、地域住民が気軽に参加でき交流できる場「ラジオ体操」、地域住民の身近な場所で手軽にできる体操の場「座ってらくらく体操」など、年間延べ200人を超える自主事業を展開し、地域に貢献しています。</p> <p>・世代や分野を問わず、地域の困りごとや住民のニーズを把握し、専門性を生かしながら取組を進めている点につき、区から評価を得ています。</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>