

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市名瀬地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社中央総合研究所

令和7年1月

# 目次

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

## 評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年に1回ケアプラザの運営に関わる「利用者アンケート」を実施し、R5年度は計121件回収しました。地域の声や要望等を確認するとともに、地域アセスメントや事業運営に役立てています。</li> <li>・毎月地域で開催しているサロンや元気づくりセッション、高齢者食事会等に出向き、「ケアプラザだより」を配布し、施設で開催される事業について案内、説明を行っています。また、タイムリーな時事ネタや消費者被害防止対策等生活に役立つ情報を提供し、地域の方々と顔の見える関係性を築いています。</li> <li>・広報紙である「ケアプラザだより」を毎月1,500枚カラー印刷し、町内会、公共施設、近隣施設に配布し、掲示板と回覧板にて周知しています。</li> <li>・玄関のラウンジにテーブルと椅子、ソファを配置し、「ミニ図書コーナー」を整え自動販売機を設置して、ゆったりと過ごしてもらえるように配慮しています。</li> </ul>	<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"> <li>・16年前に10年越の地域要望(連合町内会)により誕生した施設であり、地域住民に愛されています。</li> <li>・高齢化率が高く、若い子育て世帯の転入も増えている地域であり、様々な場面で高齢者が若い世代と交流しながら活動的になれるような地域活動を目指しています。</li> <li>・各種アンケートやご意見箱、地域に出向いてのアウトリーチ活動等を通じて利用者の意見・要望を集め、利用者サービスの向上に努めています。</li> <li>・ゆったりとしたラウンジには、「ミニ図書コーナー」や「認知症コーナー」が設置され、地域住民と利用者のニーズにえています。</li> <li>・ケアプラザが身近な相談窓口であることをさらに周知するため、広報紙、ホームページをはじめ、LINE等、様々な方法を利用して広報に努めています。</li> </ul>
II ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ごみの回収マニュアルを作成し、事務所内に掲示し、分別を的確に行っています。</li> <li>・物品管理簿を作成し、必要時更新するとともに毎年点検確認しています。地域への貸し出しは物品借用願を提出してもらい、確実な返却に繋がっています。</li> <li>・植栽は、季節の変わり目にボランティアの方や職員で行っています。</li> <li>・委託管理会社による月1度施設総合巡回点検、昇降機点検、年に4回自動ドア点検、年に2回消防設備点検、年に1回建築設備定期点検、空調機点検を実施しています。</li> <li>・日曜以外の毎日、業者による日常清掃を実施し、ほかに年に2回調理室調理機器・天蓋フードの清掃、衛生害虫調査・施工を実施し、施設内の清潔を保っています。</li> <li>・貸館団体には、活動後自主的な清掃をしてもらっています。</li> <li>・年末には職員で手分けをし、館内全体の大掃除を行っています。日常清掃では気づかない箇所も清潔に保っており館内の衛生管理に繋がっています。</li> </ul>	<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"> <li>・委託業者による定期点検・清掃はもとより、職員が館内を歩くときには破損や危険なところは無いかを常に気をつける習慣ができており、丁寧な施設管理・衛生管理が行われています。</li> <li>・貸館利用後には、「施設利用報告書」や「物品破損・紛失報告書」といった書類を活用しながら、備品等の破損がないか、必ず、利用者と職員双方によるチェックを実施しています。</li> <li>・万一、不具合等が見つかった場合には、DIYが得意な職員による応急処置を施され、安全性を担保しています。</li> <li>・地域住民の要望により導入した可動式の仕切り壁をはじめ、男女共用多目的トイレ、アートギャラリー、ミニ図書館、自販機設置、認知症コーナーなど、利用者目線での施設づくりが随所に見られ、高い満足度を得ています。</li> </ul>
III ・緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時に地域の方々と協力体制が取れるよう、毎年地域防災拠点である名瀬中学校で実施する拠点防災訓練に運営委員として参加しています。同じ町内にある2つの法人施設、太陽の国・名瀬の森との連携も視野に入れています。</li> <li>・福祉避難所情報共有システム活用訓練に緊急時に対応できるよう多くの職員がPCにログインして参加しています。</li> <li>・BCPを各部署作成し、年1回の研修と年1回の机上訓練を実施しています。</li> <li>・地震発生時に職員の安否確認システム「オクレンジャー」を導入し、日頃からシステムを活用できるように定期的に訓練を行っています。</li> <li>・年2回防災訓練を行い、職員同士の動きの確認を演習として行っています。</li> <li>・事故時や緊急時に早急で的確な行動ができるようフローチャート付きのマニュアルを事務所内に掲示しています。</li> </ul>	<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"> <li>・指定管理者法人で安否確認システム「オクレンジャー」を導入していることが特徴的です。避難訓練時はもとより、日常的な緊急連絡にも活用されています。</li> <li>・事故防止・対応の研修をはじめ、各部署職員からなる「防災委員会」の設置、17項目の「閉館時のチェックリスト」を活用した館内外の巡回、日常的なヒヤリハットやインシデントの情報共有、送迎車の運転前アルコールチェックなど、日常的な事故防止・防災活動を実践しています。</li> <li>・万一の不審者発見時に備えた緊急ブザーの設置、1階と2階をつなぐトランシーバーの設置など、緊急時対応の設備が備えられています。</li> <li>・地域防災拠点の訓練への運営委員としての参加、当施設への受入訓練など、地域密着の実践的な訓練が行われています。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアプラザでは組織の運営は所長を中心に、副所長、主任、リーダーが行っています。</li> <li>・トップダウン・ボトムアップとし、意思決定・課題解決を行っています。</li> <li>・目の前にある課題をそのまま放置することなく、上司への報告・連絡・相談を的確に行える体制となっています。</li> <li>・リーダー会議、運営会議では運営に関してや事故・ヒヤリハットの報告・分析・解決策、予防策を共有し、より良い職場環境になるよう努めています。</li> <li>・5職種ミーティング、各部門の会議を各月1回(必要があれば週1回)行っており、部署内や部署間のコミュニケーションの場となっており、円滑な連携体制に繋がっています。</li> <li>・「個人情報保護研修」を年に1回実施し、入職時も個別に実施しています。</li> <li>・出納担当者を配置しています。</li> <li>・事務所で常に対応できるよう当番制を取っており、電話連絡や来所があった場合は確実にその担当者へ引継ぎ、切れ目のない対応を行っています。</li> </ul>	<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"> <li>・施設独自に「研修委員会」を設置しています。自主的な年間研修計画の立案等を行っています。</li> <li>・「虐待防止委員会」、「感染症委員会」、「防災委員会」を設置し、専門性を高めています。</li> <li>・研修は、グループワーク形式で行い、資質向上に加え、職員同士のコミュニケーションの場にもなっています。</li> <li>・外部研修も積極的に参加するよう促し、職員のスキルアップを図っています。必要に応じ、外部受講した職員が所内研修の講師となり伝達研修を行っています。</li> <li>・職員が意見を出しやすい体制づくりに努め、チーム力による職場環境向上を意識して取り組んでいます。</li> <li>・節水節電、安価な備品購入、ボランティア協力による植栽、職員による修理など、SDGsも意識した経費削減を行っています。</li> </ul>
V ・その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・戸塚区地域福祉保健計画としてとつかハートプラン地区別計画を作成し、ウォーキングイベントや健康マップ作り、買い物支援のための移動販売や地域食堂の円滑な運営支援に取り組んでいます。</li> <li>・不登校児等の相談に部屋を貸し出しています。</li> <li>・同法人の特別養護老人ホーム太陽の國機能訓練室で地域のスポーツクラブと協力し、シニア男性を対象に毎月介護予防教室「名瀬道場」を開催しています。</li> <li>・近隣の同法人の2施設(特別養護老人ホーム太陽の國、養護老人ホーム名瀬の森)で定期的に集まり、円滑な連携が図れるよう話し合っています。</li> <li>・「認知症になっても名瀬で暮らしたいね」を実現するためにR5年度は横浜市の「チームオレンジ」のモデル事業に手上げしました。協議体という形で地域の有志の方々と定期的に話し合いを持ち、認知症であっても気軽に集える場づくり、地域全体へ正しい認知症理解の周知啓発などについて具体策を話し合っています。</li> </ul>	<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"> <li>・3R夢プランに基づくルート回収・ゴミの削減・リサイクル等をはじめ、様々な市区事業に協力しています。</li> <li>・地域特徴として、連合町内会を中心に長年活発な地域活動が行われており、とつかハートプランが根付いています。</li> <li>・地域食堂、健康マップ作り、移動スーパー、あったまり場、名瀬地区子育て連絡会、元気づくりステーションなど、地域密着の活動を展開しています。</li> <li>・「認知症になっても名瀬で暮らしたいね」をスローガンに、「チームオレンジ」の実施モデル活動を始めています。</li> <li>・5職種が連携して、子育て支援、高齢者支援、障がい者支援に積極的に取り組んでいます。</li> <li>・地域住民に向けて様々な自主事業を実施しており、シニア男性や育児パパなどが参加できる場づくり、名瀬に引っ越してきたばかりの若い世帯にとって地域での友達づくりなど、地域課題の解決に努めています。</li> </ul>

## I. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック		評価機関 チェック	
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している	<input 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"/> その他	
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない		
評価機関 記述			
<p>&lt;実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>・毎年10月に利用者アンケートを実施しています。直近では、地域活動交流56件、包括5件、介護予防30件、居宅30件の計121件を回収しました。</p> <p>&lt;実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>			
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・年1回、横浜市の様式を使用した利用者アンケートを実施しています。</p> <p>・その他にも、自主事業の後には必ずアンケートをとり、サービス等の改善に努めています。</p>			

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	
<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(利用者アンケート振り返りシート)、ヒアリング            &lt;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)&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;            ・アンケート回答で寄せられた意見は、各部門別に振り分け、リーダー会議で分析して課題を抽出しています。            ・施設全体に関わる課題については、職員も参加する運営会議にて検討を行い改善に結びつけています。            ・運営会議やリーダー会議では、全員が問題意識を持ち、アンケートで抽出した課題だけでなく、気になったことを話し合える場作りを積極的に行っています。</p>	

### 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
<b>評価機関 記述</b> <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)> ・各部署において、課題を真摯に受け止め、対応策を考え実行に移しています。 ・直近では例えば、「ケアプラザの窓口周知が意外と知られていない」ことが結果から抽出されたことから、用途別の周知物を作成し、地域住民や関係機関への配布・周知に努めています。また、利用票や提供サービス、個人情報の取扱いについての説明に不足感があるとの声を受け、詳しい説明の後に利用者の理解度確認チェックを徹底しています。	

### 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
<b>評価機関 記述</b> <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(1階廊下)、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)> ・利用者アンケートの結果は、館内の分かりやすい場所に掲示し、利用者が常に見ることができるようにしています。 ・ホームページでも、「利用者アンケート振り返りシート」を公表しています。	



## (2) 意見・苦情の受付・対応

### ①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input 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> <p>・玄関ホールの分かりやすい場所に、横浜市コールセンターの「ご意見ダイヤル」を掲示し、利用についての情報を提供しています。</p> <p>・ホームページでも同様の情報提供を行っています。</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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>・受付に「ご意見箱」が設置されています。</p> <p>・広報紙やホームページでも受け付けています。</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」を目につきやすい受付に設置し、利用者が気軽に声を伝えやすくしています。</p> <p>・また、広報紙にも問い合わせ先を明記し、事業等に関する気づいた点についての声を拾えるよう心掛けています。</p> <p>・さらに、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」として受付を設置しています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(苦情処理マニュアル、相談・苦情対応のフロー図、ホームページ)、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>・苦情に対し、迅速な上長・所長への報告を徹底し、各階の責任者もしくは所長が対応する仕組みになっています。そこで解決しない場合は、指定管理者法人本部に相談し、第三者委員に依頼をかける体制となっています。</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>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>・事務所前のラウンジに、「名瀬地域ケアプラザ相談窓口・苦情対応窓口」の案内を掲示しています。</p> <p>・ホームページでも周知しています。</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・事務所前ラウンジの分かりやすい場所に案内を掲示しています。</p> <p>・ホームページでは、「利用者サービスの向上」ページを作成し、利用者アンケートとともに、「相談・苦情対応のフロー図」を掲示しています。ホームページリニューアルに伴い、分かりやすい内容で示すことができています。</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>&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・相談記録表」を作成し、ご意見箱や口頭などの経路にかかわらず記録し、「苦情マニュアル・記録」にファイリングしています。</p> <p>・「苦情・相談記録表」は、全職員へ回覧して情報共有し、意識づけを行っています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(苦情・相談記録表)、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>・具体的な対策が必要なケースについては、リーダー会議で検討し、対応策を講じています。</p> <p>・直近では例えば、「カウンター越しに声をかけづらい」という声に対して受付に呼び鈴を設置しました。また、図書や絵本の要望に対して検討し購入しています。</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>&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（1階廊下）、資料（地域の方からのご意見、ホームページ）、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケート結果の隣に「地域の方からのご意見」として、意見・要望と対応結果を公表しています。</li> <li>・また、広報紙にもタイムリーに掲載しています。</li> <li>・さらに、ホームページでも、掲示し公表しています。</li> </ul>	

(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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアプラザのパンフレット、貸館利用のてびき、貸館利用団体の活動内容をちらしラックや受付カウンターに置き、気軽に情報確認できるようになっています。</li> <li>・広報紙に年1回、貸室利用の案内を掲載し、広く地域住民へ周知しています。</li> <li>・毎月地域で開催しているサロンや元気づくりステーション、高齢者食事会等に出向き、ケアプラザだよりを配布し、施設で開催される事業について案内、説明を行っています。</li> <li>・ホームページやLINEを活用し施設利用や開催事業、広報紙をデータ化して広報・PRを行っています。</li> <li>・館内にて貸館団体の紹介を掲示しており、団体ごとの内容や活動時間、参加費等詳細と気軽に参加しやすいようにPRが記載されています。</li> </ul>	<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）、資料（ちらし、パンフレット、事業計画書、事業報告書）、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ対策や事業開催方法、夜間貸館利用などの様々な施設情報について広報紙に掲載するとともに、全ての利用団体に個別に説明したり、ホームページに毎月の夜間閉館カレンダーを掲載するなど、地域に広く案内を提供しています。</li> <li>・出前講座や地域の各種集まりへの参加、医療機関やみまもりネット協力事業所へのあいさつなどを重ね、施設の周知を図っています。</li> </ul>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&lt;備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・窓口のカウンターに、貸館の利用方法が記載された「貸館利用のてびき」を設置し、誰でも読むことができるようにしています。</p> <p>・また、玄関ラックには、地域ケアプラザの概要を記載したパンフレットや相談窓口のパンフレットを置き、いつでも誰でも持ち帰ることができるようにしています。</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(貸館利用のてびき)、ヒアリング</p> <p>&lt;行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・「貸館利用のてびき」には、先着順の旨が明記され、公平性を保っています。</p> <p>・万一希望が重複した場合には、利用者双方の合意のうえで時間をずらすなどの調整を行っています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(虐待防止研修まとめ、受講者名簿、研修計画、研修委員会ファイル)、ヒアリング</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(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>・人権擁護に関しては、年に1度「虐待防止」研修を全職員向けに実施しており、虐待の種類や統計、虐待と思われるサイン、初期対応について確認を行っています。</p> <p>・また、年に1度、倫理法令遵守、コンプライアンスに関する研修を行い、ケアプラザ職員として社会や地域で何を求められているのか確認するなど、より良い職場環境となるよう職員間でグループワークを行っています。</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>&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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開所当初から毎月広報紙を作成し、各事業の案内や、事業の活動報告を掲載しています。昨年度から「認知症になっても名瀬で暮らしたいね」を目標に認知症について継続的に地域住民と話し合いを行っています。認知症に対する正しい理解と話し合いの報告を適宜広報紙に掲載し周知しています。</li> <li>・広報紙に医療の最新情報や、健康についての情報を発信しています。</li> <li>・広報紙を1,500枚カラー印刷し、自治会・町内会、公共施設、近隣施設に配布し、掲示板と回覧板にて周知しています。</li> <li>・ホームページをリニューアルし、より分かりやすく情報を提供できるよう法人でミーティングを開催してブラッシュアップに努めています。</li> <li>・また、ケアプラザ独自のLINEを作成し、広報紙や事業情報の発信を行っています。地域の小学校PTAのLINEにも広報紙や事業案内等を載せていただいています。</li> </ul>	<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)、資料(事業計画書、事業報告書、広報紙、パンフレット、ちらし)、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>・ケアプラザに相談窓口があることを地域に周知するため、LINE等、様々な方法を利用して広報を展開しています。区からも、「SNSを活用したケアプラザの広報を進めていただいたことで、多世代の認知度向上につなげることができている」との評価を得ています。</li> <li>・令和6年11月には、地域の関係機関、地域住民、利用団体、ボランティアなどが集う一大イベント「ケアプラザまつり」をコロナ禍以降5年ぶりに実施できました。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアプラザの研修委員による、接遇研修を行っています。</li> <li>・来館者に明るく挨拶するように心がけています。</li> <li>・事務所の中から来館者が来たことが分かりにくい構造となっているため、地域包括支援センター、居宅介護支援事業所向けと一般地域の方向けのご用件別の呼びベルを分け受付カウンターに設置。来館者を待たせることなく、スムーズな対応ができています。</li> <li>・電話は2コール以内で対応しています。</li> <li>・デイサービスに繋げる際は、内線後に、直接来館者を案内しています。</li> <li>・言葉使いに気をつけ、分かりやすい説明を行うように努めています。説明時は、口頭での説明だけでなく、ちらし等を渡し視覚で情報提供し、持ち帰れるように配慮しています。</li> <li>・受付業務を行う職員は、声をかけやすい雰囲気作りに気を配っています。</li> <li>・身だしなみを整え清潔感のある服装等を心がけています。</li> </ul>	<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>・地域の“一人ひとりの笑顔のために”をモットーとして、明るく丁寧な接遇が行われています。</li> <li>・世代や分野を問わず、様々な相談を受け止めることで地域の困りごとや住民のニーズを把握することを心がけ、各職種の専門性を生かしながら対応しています。</li> <li>・玄関ロビーには「職員紹介」として写真入りのスタッフ紹介ボードを設置し、親しみを醸成しています。</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>・アンケート結果より、ケアプラザの相談機関としての周知をもっとしてほしいとの意見に対し、ホームページやケアプラザのパンフレットを分かりやすく刷新。職員で意見を出し合い、デザインや文言について分かりやすい内容で作成することができました。広報紙も見やすく親しみやすいようデザインやイラストを工夫しています。また、幅広い世代に知っていただけるようケアプラザLINEを活用し広報しています。</p> <p>・男性の地域ケアプラザ利用が少ないため、シニア男性を対象に気軽に参加できる名瀬道場(介護予防講座)、「おやじ達のたまり場」やシニア工房を毎月開催した結果、その中の有志で新しく「傾聴ボランティア」や「スマホを楽しむ会」、「ダンディクッキング」など自主活動が立ち上がっています。</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>・高齢化率上昇をはじめ、転入してきた若い子育て世帯が地域から孤立状態になっているといった地域の現状を捉え、対策を講じています。区からも、「日々地域を観察分析し、ニーズを的確に捉えて多数の新規事業に取り組んでいる」との評価を得ています。</p> <p>・例えば、相談室を2部屋用意することで、人知れず相談したい利用者から好評を得ていたり、遠方や多忙な家族のためにWeb相談を行っています。</p>

## (7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・ラウンジには、テーブル、椅子、ソファ、自動販売機を配置し、大人から子どもまで「ミニ図書コーナー」でゆったりと過ごせるよう配慮しています。また、子ども用絵本のニーズが高いことから、毎年新しい絵本を入庫しています。</p> <p>・認知症に関する相談が増加傾向にあることから、認知症の正しい理解や便利な情報を地域へ広く周知・啓発するために、館内入口に「認知症コーナー」を設置しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## Ⅱ. 施設・設備の維持管理

### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

#### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
<b>評価機関 記述</b> <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)>	
・委託業者による日常保守管理及び定期点検が実施されており、「作業報告書」や「管理日報」にて管理しています。 ・加えて、毎月、建物・設備の総合点検を実施しています。 ・職員が館内を歩くときには、破損や危険なところは無いかを常に気をつけるよう、会議で意識づけしています。	

#### 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 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
<b>評価機関 記述</b> <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)>	
・委託業者による定期清掃が実施されており、「作業完了報告書」や「清掃報告書」にて管理しています。 ・清掃は、委託業者に任せっきりにするのではなく、汚れが落ちていない、汚れが酷いといった場合は業者に問い合わせるなど、清潔感のある施設に保つ努力をしています。年末には職員で手分けをし、館内全体の大掃除を行っています。日常清掃では気づかない箇所も清潔に保てており、館内の衛生管理に繋がっています。	



## (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
<p align="center"><b>評価機関 記述</b></p> <p>&lt;(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・市所有の備品は「Ⅰ種物品管理簿」に、指定管理者所有の備品「Ⅱ種物品管理簿」で、それぞれ管理されており、部門名と購入年月日記した管理シールを貼付して管理しています。</p> <p>・毎年、備品台帳と現物を突合して区へ提出しています。</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
<p align="center"><b>評価機関 記述</b></p> <p>&lt;揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・物品管理簿と照合しながら、「パンフレットスタンド」、「木製食器棚」、「冷蔵庫」、「殺菌灯付包丁保管庫」、「オープンレンジ」の高額備品5点を選び、存在を確認しました。</p> <p>・各備品には全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
<p align="center"><b>評価機関 記述</b></p> <p>&lt;安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・貸館利用後には、必ず、「施設利用報告書」や「物品破損・紛失報告書」といった書類を活用しながら、備品等の破損がないか、利用者と職員双方によるチェックを実施しています。</p> <p>・万一、不具合等が見つかった場合には、職員による応急処置を施され、安全性を担保しています。</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>&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(研修計画、感染症マニュアル、感染症予防研修ファイル、参加者名簿)、ヒアリング</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由について記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・「感染症マニュアル」を備えています。年1回、感染症予防研修を実施しています。  ・直近では、近隣の総合病院に依頼し、認定看護師による演習を交えた感染症対策の講座を開催し、コロナウィルスやノロウィルス対策に関する指導を受けています。</p>	

#### ②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・ゴミは持ち帰りを原則にしています。  ・「横浜市ごみゼロルート回収」のルールにのっとり、委託した清掃員により、毎日分別して回収しています。  ・紙類は放火されないよう、生ゴミは虫が発生しないよう、全てプラスチック容器に入れることで清潔を保持しています。</p>	

#### ③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・ゴミ箱には分別シールを貼付し、ルート回収分別一覧表を掲示して、適切な分別方法が周知されています。  ・万一、職員が分別を間違えていた場合は、朝礼等で周知することで、再発防止を徹底しています。</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"> <li>・毎年施設管理者点検を行い、内外装や設備等の点検を行い、区へ提出しています。</li> <li>・玄関入り口やトイレの入口等にアルコール消毒液を設置し、常に清潔に使用していただくようにしています。</li> <li>・日曜日を除き日常清掃が入り、定期清掃も年4回入っています。</li> <li>・専門業者による設備点検を毎月定期的に行っています。</li> <li>・清掃業者によるデイリーの清掃や床ワックス、窓ガラス、空調、換気扇、調理室内清掃等の定期的清掃が入り、常に衛生的で清潔感が保たれた環境になっています。</li> <li>・レンタルマットを導入し、清潔な環境に繋がっています。</li> <li>・職員と地域のボランティアと協働で敷地内の草木剪定を行っています。</li> <li>・年末には職員で手分けをし、館内全体の大掃除を行っています。日常清掃では気づかない箇所も清潔に保ており、館内の衛生管理に繋がっています。</li> </ul>	<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"> <li>・貸館利用後には、必ず、備品等の破損がないか、利用者と職員双方による確認作業を実施しています。「施設利用報告書」や「物品破損・紛失報告書」といった書類を活用することで、客観的なチェックが行えています。</li> <li>・DIYや修理などが得意な職員がおり、破損や劣化を発見した場合は、応急処置することができる体制となっています。その後、本格的な修繕が必要な場合には、時間をおかず業者に連絡し対応を依頼しています。</li> </ul>

## （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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の開設時に、地域住民の要望を受けて各壁を可動式にしたことで、フレキシブルな利用が可能となっています。</li> <li>・男女共用多目的トイレが設置されており、おむつの幼児連れ母親にも人気を博しています。</li> <li>・廊下には「アートギャラリー」として利用者やサークルの作品をひと月で交代で展示しており、好評を得ています。</li> <li>・ミニ図書館、自販機設置、認知症コーナーなど、利用者目線での施設づくりが随所に見られます。</li> </ul> <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 checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「苦情事故対応マニュアル」を作成しており、全職員に周知されています。	
・また、指定管理者法人で安否確認システム「オクレンジャー」を導入しており、緊急時連絡ツールとして職員全員が登録し、避難訓練時も含めて定期的に配信訓練を行っています。災害時だけでなく、日常的な緊急連絡にも活用されています。	

#### (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 checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・万一の不審者発見時に備え、緊急ブザーが備えられています。警備会社に通報されるとともに、2階の警報ランプが点灯し注意を促す仕組みになっています。	
・動作異常発生時には、警備会社から「警備報告書」が届く仕組みになっています。	

## 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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            現場確認(事務倉庫、鍵BOX)、資料(鍵管理簿)、ヒアリング</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・常時使用する鍵は、施錠できる事務倉庫に保管され、閉館時にすべての鍵が揃っているか毎日確認しています。</p> <p>・さらに、事務倉庫の鍵は事務所内の鍵BOXに保管され、マスターキーやスペアキーは事務倉庫の金庫に保管して、所長が厳重に管理しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・日中は職員が館内移動時に巡視点検し、閉館時は17項目もの「閉館時のチェックリスト」により的確にダブルチェック確認を行っています。</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
<b>評価機関 記述</b> <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・対応マニュアル」を整備しており、17項目の「閉館時のチェックリスト」も活用しています。 ・毎月の委託業者による定期巡回点検のほか、職員による日常の巡視点検を行っています。 ・巡回時には、些細なことでもヒヤリ・ハットとして捉えて報告書を作成し、職員同士で共有することで、事故対策に繋がっています。	

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
<b>評価機関 記述</b> <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: 事故発生時の対応と再発防止について、個人情報保護について 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)> ・安全運転のための送迎ドライバー研修や、個人情報漏えいリスク等も含めた事故防止研修が行われています。損保会社を招いての事故防止講習を交えるなど工夫しています。 ・研修以外でも、送迎車の運転前アルコールチェックと運転前点検や免許証・携帯電話所持確認など、日常的な事故防止活動を実践しています。	

#### (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 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	
<p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;</p> <div> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している           <input type="checkbox"/> 設置していない         </div> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>テーマ:防災・避難訓練、AED訓練</p> <p>対象者:全職員</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・年1回、避難訓練時に、消防署に依頼し、AED訓練を行っています。</p> <p>・常勤職員は、普通救命及び普通救命の普及のために応急手当普及員の講習を受けており、万一の際の実践対応が確実にできる体制を整えています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input 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	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            現場確認(事務所)、資料(緊急連絡網、事故発生時マニュアル)、ヒアリング            &lt;体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事務所内の書庫の内側に緊急時の連絡網を貼付して、万に備えています。</li> <li>・施設外の事故時には警察と施設へ緊急連絡を、施設内では速やかな責任者への報告が義務づけられています。</li> <li>・全車両には、「事故発生時マニュアル」を配備しています。</li> <li>・館内には、1階と2階をつなぐトランシーバーが設置されており、緊急連絡を可能にしています。</li> </ul>	



## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・「防災マニュアル」、「火災対応マニュアル」、「風水害対応マニュアル」を作成して備えています。</p> <p>・各部署職員からなる「防災委員」を任命しており、委員会で話し合われた内容は、各部署に持ち帰り、他の職員へ随時伝達を行うとともに運営会議でも全職員に周知しています。</p>	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・毎年行われる地域防災拠点(名瀬中学校)の訓練に、運営委員として参加し、準備、訓練、反省会等に積極的に取り組んでいます。直近では、当施設への受入訓練も行われ、実践的な訓練となりました。</p> <p>・施設内の防災訓練では、管理者不在時にも職員一人一人が対応できるようなプログラムを組んで実施しています。</p> <p>・安否確認システム「オクレンジャー」に全職員が登録し、定期訓練と日常的な配信を行って実践しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## IV. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・「シフト表」とタイムカードを用いて、必要な職員体制を計画・調整しています。</p>	

#### ②協定書等のと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、協定書等のとおり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"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・開館時間と閉館時間は、「業務日誌」に記録されています。</p>	

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>・事務所カウンターに事業計画書、事業報告書を設置しています。</p> <p>・ホームページでも閲覧できるようにしています。</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・事業計画書、事業報告書は、カウンターにて、いつでも誰でも閲覧できるようになっています。</p> <p>・ホームページでも、「利用者サービスの向上」コーナーの中で区役所の事業計画書、事業報告書にリンクして閲覧できるようにしています。</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 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
<b>評価機関 記述</b> <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)> ・「研修計画」を作成しています。 ・各部署から1名で構成される「研修委員会」にて年間の研修計画を立案し、その上で職員でチームを作り、それぞれの研修を企画実施しています。 ・また、各部署においては、それぞれに必要な外部研修も都度受講しています。	

### 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
<b>評価機関 記述</b> <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(研修計画、研修委員会ファイル、受講者名簿)、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)> テーマ:プライバシーの保護、個人情報保護、法令遵守、虐待防止、感染症予防、認知症・認知ケア 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)> ・「研修計画」に沿って研修が実施されています。 ・どうしても参加できない職員に対しては、別の日に個別に講習を行い、終了後に確認の署名をしています。 ・外部研修についても業務の一部と考え、積極的に参加するよう促し、職員のスキルアップを行っています。	

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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・プラザ内研修は、所内の研修員が年間計画を立て、通常業務が終了する18:00～19:00の実施とし、職員が参加しやすい時間設定し勤務時間として認知しています。</li> <li>・内容に関しては講義だけでなく、演習や話し合いをグループワーク形式で行い、職員同士のコミュニケーションの場にもなっています。</li> <li>・当日参加できない職員は後日資料等を見てリアクションペーパーに記載し提出してもらうようにしています。</li> <li>・研修委員が企画・準備する時間、研修時間を勤務時間として保障しています。</li> <li>・外部研修についてはスキルアップのために必要な研修であれば積極的に参加を促し、研修申請書を提出し、所長・上長の承認をもらい受講できます。研修費用・交通費は全額事業所で負担しています。</li> <li>・プラザ内研修年5回、外部研修12回を実施しました。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）&gt;</p> <p>資料（研修計画、研修委員会ファイル）、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>・施設独自の取組として、「研修委員会」を設置しています。各部署から1名ずつ参加し、自主的に年間研修計画を立案しています。各部署においては、それぞれに必要な外部研修も都度受講しています。</li> <li>・研修委員会では、年5回の研修ごとにグループワークなどによる振り返りを実施しており、知識の定着と担当者間のコミュニケーション醸成を図っています。委員会の結果はリーダー会議に報告されています。</li> </ul>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）&gt;</p> <p>資料（研修計画、外部研修受講一覧、研修受講報告書）、ヒアリング</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外部研修に参加した職員は、報告書を作成し、資料とともに所内回覧をし、情報共有しています。</li> <li>・中でも重要と思われる研修については、外部受講した職員が所内研修の講師となり、伝達研修を行っています。</li> </ul>	

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	
<p>&lt;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)&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;          ・「サブコー業務マニュアル」を作成し、誰が見ても分かりやすいよう、写真やメモを入れ、工夫を凝らしています。その他、「閉館マニュアル」、「電話対応マニュアル」、「来所者対応マニュアル」、「サブコー日誌」、「連絡帳」などを活用しています。          ・また、利用者向けの「貸館利用のてびき」を、いつでも見やすいようにカウンター受付に設置しています。</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>&lt;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)&gt;</p>          <p>・毎日の朝礼にて日々の情報共有を行い連携に努めています。          ・毎月行う所長と各部所の責任者とのリーダー会議、常勤非常勤が参加する運営会議等で情報の共有を行っています。          ・5職種連携として、月1回ミーティングを行い地域情報、地域のサロンやボランティア団体等の情報共有を図り、日々の業務の中で協力できることや各職種ごとの業務に活かせることをそれぞれ話し合っています。また、R5年度からは5職種で「認知症になっても名瀬で暮らしたいね」をテーマに地域ケア会議、協議体と発展させており、どのように進めていくのか継続的に話し合う場にもなっています。          ・地域包括支援センターと居宅介護支援事業所の会議を月1度開催しています。居宅介護支援事業所が担当している名瀬町在住の包括的継続的な支援が必要なケースについて情報共有を図り、地域包括支援センターが後方的支援を行っています。</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>資料(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・研修等を通じて、全職員が目前にある課題をそのまま放置することなく、事故・ヒヤリハットをはじめ、上司への報告・連絡・相談を的確に行える体制を築いています。          ・5職種ミーティング、リーダー会議、運営会議、虐待防止委員会、感染症委員会、防災委員会、研修委員会など、複層的なコミュニケーションの場を設定しており、職員の資質向上と情報共有が図られています。</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 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
<b>評価機関 記述</b> <整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  ・「個人情報保護マニュアル」が作成・整備されています。	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
<b>評価機関 記述</b> <明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  ・管理責任者を所長と定め、玄関ラウンジに個人情報の取扱いについての案内を掲示し、周知しています。	

#### 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
<b>評価機関 記述</b> <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)>  ・年1回、個人情報保護研修を実施しています。 ・個人情報漏洩がなぜいけないのかなどについて、事故の具体例や「個人情報漏えい防止チェックシート」などを用いてグループワークを行い、研修後はアンケートを実施して、個人情報の取扱いに関する啓発を行っています。	



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>&lt;取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・入職時に個人情報保護に関する研修を行い、誓約書を取っています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・「利用団体登録申込書」や「施設利用申込書」など個人情報をご記入いただく書面には、「申込書により収集する個人情報は、施設の利用予約等に関し、提出先から連絡の必要が生じた場合のみ利用します」との一文が明記されており、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>&lt;適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・「利用団体登録申込書」や「施設利用申込書」など個人情報をご記入いただく書面には、「個人情報を目的外に使用しない」旨の一文が明記されるとともに、適切に使用されています。</p> <p>・個人情報を取り扱う時にはダブルチェックをしています。複合機には、宛先の再入力で誤送信を抑止する設定を行っており、送信時は必ず2名の職員でダブルチェックを行っています。</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、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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            現場確認(パソコンのロック、パスワード設定、施錠保管、シュレッダー)、ヒアリング            &lt;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)&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;            ・各パソコンにはパスワードを設定しており、パソコンはワイヤーで施錠又は鍵のかかる場所に保管しています。            ・個人情報の廃棄は日常的にシュレッダー対応しています。            ・FAX送信時には宛先番号を2度押すよう設定しており、必ず2人体制でダブルチェック後に送るよう細心の注意を払っています。</p>	

#### (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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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;            ・各種経理帳簿により、指定管理料、利用料金、自主事業収入等が明確に管理されています。</p>	

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 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>&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(経理規程、会計関係責任者一覧表)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>・「経理規程」により、相互けん制の仕組みが明文化されています。</li> <li>・「会計関係責任者一覧表」にて、会計責任者＝所長、出納職員＝指定の1名、が明確化されています。</li> <li>・書類作成後は必ず所長の押印を行うよう手順化されています。</li> </ul>	

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>&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(経理規程)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>・会計システムの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。</li> <li>・当施設の建物が、1階が市所有、2階が指定管理者法人所有となっていることから、費用按分等が曖昧にならないように、その都度確認を徹底しています。</li> </ul>	

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>&lt;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)&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>・収支決算書とともに、「消耗器具備品費」、「研修研究費」、「旅費交通費」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。</li> </ul>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  資料(経理規程)、ヒアリング</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・通帳と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>&lt;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p>          <p>・節水節電を常に心がけ、職員一人一人が意識をもって行えるよう、朝礼等で特に季節の変わり目を意識して指示を出しています。</p> <p>・残業する職員は事前申請制及び当日部署責任者の印及び所長の残業の依頼を受けて行う対応をしています。</p> <p>・SDGsも意識し、ガソリンの節約を目指し、極力、自転車を利用しています。</p> <p>・館内温度は、あらかじめ設定室温範囲制限を行い、また、閉館後は運転自動停止設定し、無駄な電力消費を防止しています。また、室温に合わせてこまめに温度設定調整を行っています。</p> <p>・印刷時には、裏紙の使用や両面印刷を行っています。</p> <p>・備品の購入については価格調査を必ず行い、低安価で購入できるようインターネットを駆使しています。また、法人共通物品の購入にあたっては、本部担当者と相談してまとめて購入することで経費削減しています。</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)、資料(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・植栽をボランティアの方や職員で行ったり、貸館団体には部屋の利用後に自主的な清掃をしてもらうなど、利用者などの協力を得ることで、経費削減にも繋がっています。</p> <p>・年末には職員で手分けし、館内全体の大掃除を行ったり、DIYや修理などが得意な職員がおり、破損や劣化を発見した場合は、応急処置することができる体制となっているなど、自主的な活動による経費削減を展開しています。</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 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"/> 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"/> 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 type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p>&lt;反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・事業計画に対する自己評価は、次年度の事業計画に反映され、「PDCAシート」で公開されています。</p> <p>・具体的には、当施設の相談機能を地域に十分に周知するため、連合町内会広報部会や各自治会・町内会の定例会に適宜参加しています。また、老人会や地域サロン、元気づくりステーションへの出張講座にも力を入れており、職員の顔が見える関係構築の強化も図っています。</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"/> 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"/> 一部未対応の項目がある
<input type="checkbox"/> 全て対応していない	<input type="checkbox"/> 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 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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(PDCAシート)、ヒアリング</p> <p>&lt;未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・市(区)からの指摘・改善指導事項はありません。</p>	

### ③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  資料(事業実績評価、PDCAシート)、ヒアリング</p> <p>&lt;協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・毎月のカンファレンスにて区の担当者との打ち合わせが行われています。  ・毎年、ヒアリングを通して区と進捗状況、課題、今後の目標について協議しています。</p>	

### ④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;目標設定及び自己評価における取組みや職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p>          <p>・PDCAシートで年間の事業計画を作成し各分野・部門で具体的な取組みを計画しています。年度終わりには振り返りを行い、区役所の評価を参考にし、次年度への取組みに繋げています。所長を交え5職種間で話し合い、計画、振り返りが行われています。</p> <p>・また、年2回(10月、3月)のケアプラザ運営協議会を開催しています。半期ごとの計画に対する取組みや成果についてパワーポイント等使用し、分かりやすく運営推進委員の方々へ報告しています。運営推進委員である区役所、地域役員や関係機関の方々からのご意見をもとに次年度への活動に繋げています。</p> <p>・毎年ケアプラザの事業所方針/スローガンを掲げ、法人重点目標に沿った事業所重点目標をつくり、毎月リーダー会議で自己評価し、各職員に配布して職員全員で目標達成に向けて取り組んでいます。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・年間事業計画に基づき、日常業務と各種会議を通じて、全職員による運営が行われています。  ・毎月のカンファレンス等を通じて区の担当者とも情報共有を行い、目標に対する進捗管理が行われています。  ・施設の事業計画は、当施設の相談機能を地域に十分に周知し、さらなる改善を図るため、連合町内会広報部会や各自治会・町内会などにも情報共有されています。</p>

### (6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・職場環境の向上を常に考え、職員が意見を出しやすい体制づくりに努め、一人ひとりが力を発揮し、チームとしての力になるよう意識して取り組んでいます。</p> <p>・副所長、主任、リーダー、部署責任者が、職員の課題や不満等を聞き取りし、そこで終わらないようにフィードバックを行い、職員の資質向上に努めています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>



## V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜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"> <li>・戸塚区地域福祉保健計画として、とつかハートプラン地区別計画を作成し、地域食堂や健康マップ作り、買い物困難な高齢者や親子等を対象にした移動スーパー等に取り組んでいます。</li> <li>・「戸塚区こころの健康福祉ネットワーク事業(普及啓発及び集いの場)」を受託し、精神障がい者の居場所づくりとして「あったまり場」を毎月開催しています。</li> <li>・子育て支援の関係者同士の連携強化として、「名瀬地区子育て連絡会」を年4回開催しています。区役所とケアプラザが事務局を担い、事前に打ち合わせ等を行っています。</li> <li>・「元気づくりステーション」として区と共催で、ケアプラザと地域の3カ所の町内会館、合わせて4カ所で毎月介護予防体操教室を開催し、体操、レクリエーション等を開催しています。</li> <li>・「チームオレンジ」の実施モデルとして認知症でも気軽に集える場づくりを目指して協議体という形で地域住民と継続的に話し合いをもっています。</li> </ul>	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・市の3R夢プランに基づくルート回収・ゴミの削減・リサイクル等をはじめ、チームオレンジ実施モデル、区役所と戸塚区社会福祉協議会とともにやっている「なせホッと食堂」の後方支援、フードパントリーや学習支援等についての協議、買い物移動支援などに協力しています。</li> <li>・隣接する小中学校との連携では、職業体験や見学の受け入れ、福祉教育、ごみひろい活動「まち磨き」などを行っており、子供たちも喜んで利用しています。</li> </ul>
<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"> <li>・法人の協力で、同法人が運営する特別養護老人ホームのホールで、大々的に地域の方向けの健康測定会を開催したり、男性の介護予防講座「名瀬道場」の体力測定や健康体操を実施しています。</li> <li>・コロナ禍で外出機会、他者との交流機会の減少が見られ、地域に公園が多い特性を活かしラジオ体操をエリア内3カ所で開催。地域住民による継続的な開催に繋がっており、ケアプラザは後方支援を行っています。参加者と地域情報の共有も行っています。</li> <li>・ケアプラザに関連のある個人や団体の作品をケアプラザにて展示(アートギャラリー)。書道や絵画、手芸、工芸品など展示し、ケアプラザ来館者から好評いただいています。</li> <li>・戸塚区内の有志の地域ケアプラザで子育てパパの仲間づくりとママのレスパイトを目的とした「とつかソパ楽の会」を年間を通して開催。名瀬エリアでは地域の農家のご協力でさつまいもほりを開催し、多数のパパと子どもに盛況いただいています。</li> </ul>	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全42の自主事業を実施しています。「ラジオ体操」は年間延べ参加人数4,000人超であり、健康促進、多世代交流、高齢者の外出機会促進、見守りなどに繋がっています。</li> <li>・その他、配食ボランティア等の地域活動への貢献にもつながっている野菜ボランティア「ほうれんそう」、シニア男性や育児パパなどが参加できる場づくり、乳幼児と母親を対象とした「ベビーマッサージ」など、地域課題の解決に努めています。</li> </ul> <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>