

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市馬場地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：NPO法人  
よこはま地域福祉研究センター

平成28年10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)組織運営及び体制全般(その他)	29
<b>V. その他</b>	30

## 評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>●毎月約900部発行の広報誌「馬場さくら便り」や自主事業のチラシを館内や連合自治会の地域に回覧・掲示をするほか、近隣施設や関係機関に配布して情報を提供しています。</li> <li>●意見・苦情は、ご意見ダイヤルの利用方法を掲示、1階・2階の2か所に、ご意見箱を設置しています。集まった意見・苦情は、記録、改善につなげるようにしています。</li> <li>●施設案内は、パンフレット、ホームページ、窓口等で地域に周知、貸館受付は、先着順に行い公平を期しています。</li> <li>●職員は毎日の朝礼時に法人の理念「羅針盤」を唱和し、更にその日の担当者による話しをする機会を作って、常に接遇に配慮して実践しています。笑顔で丁寧に対応しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●鶴見区で9つ目のケアプラザとして開館2年目を迎え、広報誌「馬場のさくら便り」や自主事業のチラシなどを通して、馬場ケアプラザが地域の身近な相談窓口や情報発信の場として認知されてきています。</li> <li>●ケアプラザまで出向くことが困難なエリアの方に向けて、地区センター・老人福祉センター鶴寿荘で月1回出前の相談窓口を開設しています。また、周辺のケアプラザとの協賛で相談会や、講演会を行っています。</li> <li>●貸館の1室を開放して月2回のキッズルームや週1回の囲碁・将棋に利用していただき、ケアプラザを地域の方の活動や交流の場として活用しています。</li> <li>●年1回の利用者アンケートは、幅広い意見をいただくための大切なツールと考え、実施期間を長めにしたり、1人1人に手渡しをすることで高い回収率となっています。また自主事業開催後のアンケートも事業の企画やニーズの把握に生かしています。</li> </ul>
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>●毎日職員は法人美化運動でもある5S(整理、整頓、清掃、清潔、躰)1U(美しい)を実践して、館内を分担して清掃を実施し、トイレも男性用は男性職員が、女性用は女性職員がそれぞれに薬品洗浄と拭き掃除を行ない、職員一人一人が施設の維持を意識を持って取り組んでいます。植栽の管理はボランティアが定期的に行ない、施設の維持管理に努めています。</li> <li>●清掃業務は開設時より業者に委託し、全フロア事務室、窓の掃除を定期的(2か月に1回)に行っています。</li> <li>●ゴミは一般ゴミ、プラスチックゴミ、再生紙ゴミと分別して、蓋つきゴミ容器に収集され清潔に保たれています。</li> <li>●施設・設備の引き渡を受けた後、トイレのつまり、屋外のスロープの段差の発生、雨どいのつまり等不具合箇所があったので瑕疵担保責任期間(引渡後1年以内)を持って施工業者に補修等してもらいました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●職員は毎朝開館前の30分、法人の美化運動の5S(整理、整頓、清掃、清潔、躰)1U(美しい)に取り組んで、利用者が安全・快適に施設利用するためにケアプラザ内外の清掃や点検にあたっています。新しい施設をきれいな状態で維持していこうという意識は、貸館後の清掃やごみの持ち帰りの徹底など利用者にも浸透しています。</li> <li>●感染症予防の啓発ポスターの館内掲示や、調理室利用の際に渡すバインダーに感染症予防対策として、手洗いの仕方のチラシなどを挟み注意喚起しています。</li> <li>●包括、区社協、寺尾地域ケアプラザ、寺尾地区センターとの共催のボランティア交流会から園芸ボランティア「さくら会」が発足して、植栽や花の植え込みなどの活動をしています。</li> <li>●横浜市のごみゼロ「ヨコハマ3R夢プラン」に沿ってごみの少量化や裏紙の再利用、リサイクルのための分別の徹底に取り組んで経費削減にもつなげています。</li> </ul>

<p>III 緊急時対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●緊急時に備えマニュアル及び緊急連絡網等を作成し、緊急時には状況把握、必要な措置、法人本部、横浜市へ報告など迅速かつ適正に対応しています。</li> <li>●日常的に施設の内外を点検するとともに夜間など、職員不在時には警備会社と機械警備を委託しており、異常があった場合は、警備会社の職員が施設に緊急出動し、確認し、必要に応じて所長に報告する体制となっています。</li> <li>●事故防止対策としてマニュアルを作成し、職員会議等で研修を行っています。</li> <li>●地震、防災対策は、災害対応マニュアルに基づき有事に備えて避難訓練、消防訓練を実施しました。また、9月にAEDを設置したので10月に消防出張所の指導の下、使い方の訓練と消防署への通報訓練をしました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●緊急時マニュアル、事故防止マニュアル、事故対応マニュアル、災害対策マニュアル、運転マニュアル等多面的にマニュアルが整備されています。館内に避難経路、避難誘導手順のフロートチャートを掲示、AEDを設置等、緊急時対応に備えています。避難訓練を実施し消防署指導の下、AED使用訓練、通報訓練も行っています。</li> <li>●安全管理は、毎朝・退所時に職員が「業務チェック表」により館内を巡回するほか日中も適宜見回り安全に注意しています。閉館後の夜間等は警備会社による「機械警備」により異変がないか点検し、異変の場合の連絡方法や記録体制が確立されています。</li> <li>●緊急時の職員・関連機関連絡網が事務所に掲示され、行政への連絡の「防火キッドPHS」を設置する等連携対応体制が出来ています。職員は研修や職員会議等を通し安全対応を習得しています。</li> <li>●非常災害時の特別避難所の役割を職員間で共有し、その備蓄等の備えに努めています。</li> </ul>
----------------------	--	--

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
<p>IV 組織運営及び体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●組織運営は、法人運営方針と当ケアプラザの運営基本方針に基づいて、効率的な組織運営、職員の教育、コンプライアンスの確立などを基本に行っています。</li> <li>●事業計画書・事業報告書は窓口に備え公表しています。</li> <li>●職員の資質向上をめざし、所内研修、法人全体での研修や外部研修など研修の機会が数多く設けています。非常勤職員にも研修参加がしやすい環境を作っています。</li> <li>●個人情報の保護等については、当法人の「個人情報保護に関する規定」に基づき対応し、研修は年1回以上実施し、さらに全職員が「個人情報漏えい防止チェックシート」でチェックしています。</li> <li>●会計経理事務は、会計責任者(所長)などで適正に処理し、会計責任者と出納職員の相互牽制し、印鑑、キャッシュカード、金庫の鍵の管理を適正に行っています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●職員は法人行動指針の「羅針盤」を毎日唱和し業務に生かしています。また、地域福祉保健活動の拠点として、適正な地域福祉推進ができるよう職員体制を整備し、職員の資質向上にも努めています。</li> <li>●職員の研修は非常勤職員も含め、職員が所内研修・法人研修・外部研修を積極的に参加するよう支援し、内部研修では参加日を複数設ける等参加しやすい環境となっています。</li> <li>●個人情報保護は、法人本部と共に個人情報取扱に注意しています。全職員から個人情報保護規程順守の誓約書を取り、また、職員は年1回以上の個人情報保護研修を受け「チェックシート」で理解度を確認をしています。個人情報のパソコンでの取扱、FAX・メールでの送信等は、厳格なルールを設け漏えい防止に努めています。</li> <li>●経理事務は法人本部と施設、施設内での責任者(所長)と出納担当と連携且つ相互けん制されています。</li> </ul>
<p>V その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●寺尾第二地区は、自治連合会の春の桜祭りに始まって、大運動会、社明運動・灯籠流し、各自治会の夏祭り、神社の秋祭り、寺尾奉行による高札及び赤門まつり、「ふくまち協議会」の取り組み、地区社協とは高齢者サロン「せせらぎ」のケアプラザと共催等、この地域の活動は、きわめて、活発な地域です。これらの取り組みに参加したり、共催するなどの中から、開所して1年とわずかな期間でしたが「地域との顔の見える関係を超え、連携・協働へと進んでいけるように思います。</li> <li>●寺尾第二地区および隣接地区は「ふくまち」の取り組みを通じ連帯感が窺えます。これを支えるのが地区内の寺尾・東寺尾・寺尾地区センター、これに当ケアプラザが加わり連携して地域の様々な活動を支援しています。</li> <li>●第三期福祉保健計画地区計画策定に当たっては支援チームの区役所、区社協、ケアプラザの3者が、案の策定まで、連携した取り組みができています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>●「鶴見あいねっと」の地区別支援チームの一員として、寺尾地区、寺尾第二地区の「てらおふまち協議会」の活動を支え、地域住民が健康で安心した暮らしが営める地域の福祉保健活動の拠点としての一翼を担っています。</li> <li>●地域の歴史や伝統を踏まえたユニークな自主事業の高札巡りや、寺尾奉行による馬場の赤門祭りなどでの地区社協、周辺ケアプラザとの共催を通し、周辺の関係機関などと顔の見える関係づくりができ、地域住民の様々な活動を支援しています。</li> <li>●今年度から配置された生活支援コーディネーターは、地域の公的サービス・インフォーマルサービス等の社会資源をマップに表すと共に、地域の要援助高齢者のそれらサービスの利用状況についても調査を進めています。今後の地域の生活支援サービスの在り方について地域で協議する準備が整いつつあります。</li> </ul>

# I. 利用者サービスの向上

## (1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他	
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 2015年11月～12月にかけて横浜市のアンケートの形式で手渡しで配布。回収が包括17件、地域交流65件。居宅は1年を上期、下期に分け2回実施。28年度も上期は実施済み。28年度は12月に実施予定。	
<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)> アンケートは、包括、地域交流は横浜市のアンケートの形式で1年に1回、居宅は独自の形式で上期と下期に分け、年2回のアンケートを実施しています。幅広い意見をいただくために、実施期間を長めにとることや、手渡ししていることで、どの職種もほぼ90%を超える回収率になっています。	

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)> アンケート振り返りシートおよび集計結果、所長ヒアリング。	
<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)> アンケートの結果は、各職種ごとに責任者を決めて課題や問題点を洗い出し、振り返りシートを用いて改善につなげています。	

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、所長ヒアリング <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)> 所長と各職種の職員で話し合いを持ち対応策を講じています。アンケートから自主事業の初めのオリエンテーションで避難経路について説明をしてほしいとの声があり、参加者に向けて説明をしたり、貸館の際に渡す注意事項を書いたボードに綴じ込んでいます。ボードの避難経路図は、職員にとってもその都度注意喚起を確認する大切なツールになっています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケートの結果と検討事項は、受付カウンターに閲覧用ファイルとして公開している。 <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)>  毎年のアンケートの他に、自主事業後のアンケートなどでニーズを拾い上げ、希望の多い事業を複数回行っています。	

## (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>	

### 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>1階と2階通路に苦情や要望を書きこむ用紙を置き、玄関の事務所から見えにくい場所にご意見箱を設置しているのを視認確認。</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>意見箱を事務所から見えないところに設置して、人目を気にしないで投函できる配慮があります。</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>苦情対応マニュアル、苦情対応記録簿、所長ヒアリング。</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>苦情対応は所長を最高責任者にして、各部門の管理者を苦情の受付、対応責任者として明記しています。ケアプラザ内部で解決が困難な場合は、法人の弁護士が入った第三者委員会や鶴見区、横浜市に相談、報告の仕組みがあります。</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 type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 情報ラウンジと受付カウンターわきに「相談及び苦情解決の流れ」のフローチャートを掲示、所長ヒアリング。	
<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)>	
情報ラウンジに掲示されている「相談及び苦情解決の流れ」に、各部門ごとの苦情受付、対応が利用者にもわかりやすいようにフローチャットで表示されています。	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
開所来苦情というようなものはないが、問い合わせに関しても、苦情相談として記録がありました。利用者の意見や要望は、些細な事でも職員会議やミーティングなどで取り上げて業務日誌などに記録をしています。	

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 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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、所長ヒアリング。	
<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)>	
多目的室のスクリーンの裏側がブラインドになっているため、日差しのある日中は逆光で映像が見にくいので改善して欲しいとの要望を受け、暗幕を用意しています。また利用者からトイレ内のフックが高い位置にあり使いづらいとの意見があり、改善しました。	



⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、所長ヒアリング。	
<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)>	
開所来まだ苦情ありませんが、ケアプラザは公の施設として情報は広く開示をしていく方針です。利用者の要望や希望をできる限り施設運営にいかしていく姿勢があります。	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●施設案内は、ホームページ、施設案内のパンフレット、広報誌の活用として地域に回覧と掲示を依頼しています。</li> <li>●来館された方々には、ニーズに合わせた情報提供や対象者に合わせた事業を紹介するなど窓口で配布用チラシ等でPRしています。</li> <li>●貸館受付に当たっては、先着順に行い公平を期しています。</li> <li>●人権擁護に関しては、朝礼や所内研修で当ケアプラザの運営基本方針(馬場地域の人々の人権のために、行政と力を合わせ擁護に努めています。)を全職員で唱和しています。</li> </ul>	施設案内は、HP、パンフレット、広報誌、チラシ、近隣自治会のHPに掲載。館内掲示 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	施設案内は、HP、パンフレット、広報誌に掲載するほか、地域の協力もいただき回覧板や掲示板に掲示して周知しています。広報誌では貸館の利用方法や当月の予約情報も活動カレンダーで確認できます。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&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>	

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;                      現場確認、広報誌に掲載、職員ヒアリング</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>利用者の要望で人気があり、応募者の多い講座については、利用者の声から先着順ではなく、利用者が直接ケアプラザの窓口で申し込みをして、抽選日を決めて抽選にするなど公平を期しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      資料(横浜市人権施策基本指針、業務日誌)、所長ヒアリング。</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>毎朝の朝礼や研修時に、馬場地域ケアプラザの運営基本方針「馬場地域の人々の人権のために、行政と力を合わせ擁護に努めています」を唱和して確認をしています。今年度は10月に横浜市の指針をもとに人権教育と啓発について研修を行っています。</p>	

#### (4) 広報・PR活動

##### ① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>● 広報誌「馬場さくら便り」を毎月約900部発行、自主事業ごとにチラシを作成し館内掲示の他、自治連合会等の協力のもと地域に回覧して頂いています。また、提示板用チラシも作成し自治会の掲示板・ケアプラザの掲示板に掲示するなど地域住民への周知を図っています。また、近隣施設、関係機関へ郵送による配布依頼も実施しています。</p> <p>● 地域のホームページにケアプラザコーナーを設置して頂き、ケアプラザ自主事業チラシや地区社協共催事業チラシ等を、毎月掲載し、PRして頂いています。</p> <p>● 法人ホームページに施設概要を掲載し、イベント情報や講座・教室等の開催案内もホームページにアップし、毎月更新して広くPRしています。</p> <p>● 館内には馬場地域ケアプラザに登録している福祉活動団体の概要と会員募集の案内等を、1階廊下のお知らせコーナーに掲示し、PR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>広報誌、ホームページ、自治会のホームページに広報誌や施設利用案内。</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>広報誌「馬場さくら便り」は、毎月900部発行し、自治連合会の協力を得て、回覧や掲示板への掲示をしています。また近隣のケアプラザや地区センターなどの公共施設や、関係機関へ配布して地域住民への情報提供を図っています。自治会のホームページにもケアプラザ活動カレンダーや自主事業のチラシを掲載して利用促進につなげています。</p>

#### (5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>● 来館者や電話対応で、迅速な対応をするため、地域活動交流部門は昼間時職員2人体制で配置しています。(コーディネーターとサブコーディネーター、コーディネーター不在時はサブコーディネーター2人)。</p> <p>● 窓口や館内での説明などには、笑顔を基本とし、はっきりと丁寧な言動、相手に対する的確な対応を心掛けています。</p> <p>● 毎日の朝礼で当法人の基本コンセプトをまとめた「羅針盤」に、窓口・電話・挨拶・分かり易い言葉遣い・身だしなみ等について唱和し、これを全職員が理解し、実践できるよう、常に接遇に配慮しています。</p> <p>● 「5S1U」(整理・整頓・清潔・清掃・躰・美しい)を推進し、清潔で気持ちが良い環境づくりに努めています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員は、法人の「羅針盤」を基本にした接遇を常に心がけ、利用者が必要としているサービスに迅速に的確につなぐために、日中は窓口対応を2名体制で行っています。多様な来館目的に適切に対応するため、各部署の業務や介護保険制度等、基本的な知識・情報の共有に務めています。窓口対応、電話対応、気持ちの良い挨拶などを実践しているのを確認しました。</p>

## (6) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>●開所して間もないことから、まず、地域ケアプラザを知ってもらい、一人でも多くの方々がケアプラザに足を運んでもらうこと、このためには多くの自主事業を実施することが施設のPRになると考え、地域活動交流の平成27年度(4月から12月まで)は30の自主事業を立ち上げ実施し、貸し館利用率の向上を図りました。</p> <p>●利用者アンケート結果や利用者からの意見・苦情などを検討し、課題抽出し、今後、事業の企画に反映させていきます。</p> <p>●第1、第2木曜日にキッズルームとしてボランティアルーム開放し、自由に親子の遊び場としています。</p> <p>●体操系と歌声の自主事業は人気が高く、定員をオーバーするような状況があったので、事業数をそれぞれ増やして実施しています。</p> <p>●自主事業については、自立化が目標で12月までに6事業が自立化しました。</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>開所から1年半、多くの地域の方にケアプラザを知って利用してもらうために、地域のニーズを探りながら、自主事業を企画したり、ケアプラザまで来ることが困難な方には、地域の関係機関と連携をして出張相談を行うなどの取り組みを行っています。毎年のアンケートや自主事業後のアンケートなどで利用者の意見や要望を把握して運営に生かしています。</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>開所して日が浅いにもかかわらず、地域の関係機関との連携も徐々に広がり、ケアプラザの中にとどまらない活動があります。遠方の利用者のためには、周辺のケアプラザや地区センターなどとも連携をして出張相談などの窓口を設けています。自主事業の参加者が多い講座は定員を増やしたり、抽選での参加にするなど利用者の声を反映しています。自主事業終了後も、サークルとして活動できるように自立のための支援をしています。</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> <p>地域の関係機関や活動団体との連携もでき、馬場地域ケアプラザが高齢者にとどまらず、障害、子ども・子育て支援など地域住民の総合相談窓口として周知されてきています。今後は、更に潜在的ニーズのある住民の掘り起こしのためにも、ウェブでの自主事業の紹介や貸館情報の提供等、より地域ケアプラザを身近に感じてもらう工夫をされては如何でしょう。</p>

## II. 施設・設備の維持管理

### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

#### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者が安全かつ快適に施設利用するために、事業計画に基づき日常点検や定期点検を行っています。職員は、開館前、貸館後、閉館時に施設内に異変や異常がないかを巡視しています。電気、空調設備、エレベーター、ガスや消防関係の設備(月1回)などや害虫駆除(年2回)は、外部の専門業者に委託して定期点検を行い設備総合巡視記録で報告しています。	

#### 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
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)> 開館前の全職員による清掃は、法人の5S(整理、整頓、清掃、清潔、しつけ)1U(美しい)を実践しています。新しい施設を長く維持していくためにも日常の清掃に力を入れています。利用者の協力もあり、施設内は清潔感にあふれています。年末の12月には、利用者も協力して調理室の大掃除を行っています。定期清掃は業者に委託して休館日を利用して床のワックスがけなどを行っています。	

## (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
評価機関 記述	
<p>&lt;(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>新設のケアプラザで新しく購入した備品にはすべて通し番号を付け、設置場所ごとに備品管理台帳に記載してあります。デスクトップパソコン、シュレッダー、プリンター(事務所内)、冷蔵庫(調理室)、車いす(貸し出し用)を任意で抽出し確認をしました。</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>&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>新しく購入した備品類を長くきれいに使う意識が利用者にも浸透しています。新しい施設のため安全性に関わる損傷はありません。</p>	

### (3) 施設衛生管理業務

①国や市などの感染症マニュアル等に準じて、職員に研修が行われているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」(厚労省平成17年6月28日)及び「高齢者施設等における感染症対応の手引き」(横浜市健康福祉局平成18年6月)等に準じて、年1回以上、すべての職員に対し、研修を実施しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(感染症、食中毒発生予防マニュアル)、所長ヒアリング。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由について記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
今年度は、安全衛生推進研修として4月にノロウイルスやカンピロバクター、10月にはインフルエンザについての研修を行っています。利用者には、館内のポスターや貸館利用説明のチラシで注意喚起を促しています。	

②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ゴミは原則利用者に持ち帰っていただくルールがあり、調理で出たゴミや、ペットボトルなども利用者の持ち帰りが周知されています。事務所内のゴミは極力出さないを原則にしてゴミの少量化に努めています。事務所内外のゴミ容器は異臭などもなく清潔に保たれています。	

③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事務所内で出たゴミ、は横浜市のルールに従って細分化され、きちんと分別して処理しています。	

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●毎日、始業前、全職員が分担し、1階フロア(玄関内外、ラウンジ、廊下、各トイレ)のモップ掛け等を行い、トイレの便器については薬品洗浄と拭き掃除を行い、事務所の机などの拭き掃除を行っています。事務所のフロアについては、随時、遅番出勤者が掃除機かけを行っています。このような取組により、職員一人一人が施設の清潔の保持する意識づけと共有化を図っています。</li> <li>●定期清掃は業者委託し、毎月1回実施して清潔を保持しています。</li> <li>●施設等の日常点検では、「施設点検手引き」に基づき、独自に作成したチェック表を作成し、構内や施設の巡回点検を行っています。定期点検は、専門業者に委託し、各種点検・検査や測定・記録を確認保管しています。</li> <li>●植栽の管理は、ボランティアの方に協力いただき、定期的に行っています。</li> <li>●5S(整理、整頓、清掃、清潔、躰)1U(美しい)を推進し、館内に絵画やオブジェを飾っています。</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、資料、</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事業計画に基づいた施設の維持管理や、法人の5S(整理、整頓、清掃、清潔、躰)1U(美しい)が職員に徹底され、職員が毎日の清掃に力を入れ、利用者を迎える姿勢は評価に値します。ボランティア養成講座から園芸ボランティア「さくらの会」が発足して花の植え付けや植栽をして花壇の整備を行っています。利用者の貸館後の清掃の協力もあり、新しい施設を職員、利用者がともにきれいに維持していく取り組みがあります。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者が安全、快適に施設利用するために、新しい施設をきれいなまま維持できるよう、建物内外の定期的な保守点検に加え、法人の5S(整理、整頓、清掃、清潔、躰)1U(美しい)を実践して、日常の職員による巡視点検や清掃に力を入れています。また、貸し館利用団体の交流会や合同の清掃なども計画的に行い地域の社会資源を皆で維持管理するという意識も育てています。</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>



### Ⅲ. 緊急時対応

#### (1) 緊急時対応の仕組み整備

##### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>緊急時マニュアルを作成し、緊急時対応の手順、救命処理における心肺蘇生、AED使用方法等が明記されています。また、フローチャート等を入れ分かりやすく説明されており、避難経路図は館内に掲示されています。発生時における初期対応や区福祉保健課との連携等と緊急時対応手順はきめ細かく整備されています。</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>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )</p> <p>&lt;協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>協定書に基づき実施してます。夜間等不在時は防犯業務を警備会社に委託しています。警備会社の記録、連携体制が確立しています。日中は職員が巡視を行い、チェック表等を使って適切に対応されています。</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>&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、資料、ヒアリング。                      &lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>所長が鍵管理者となっており、鍵管理は適切に行われています。設備・機械関係のキーとその他のキーは区分してキーボックスに入れ、そのキーボックスが設置されている小倉庫の扉を施錠し管理しています。貸館、貸ロッカーキーは借用申請書の「地域交流室の確認書」「ロッカー貸出の確認書」により申出時点、返却時点で鍵の引き渡し・返却を確認しています。</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>開館、閉館時に定期巡回し、「防火チェック表」「遅番業務チェック表」で点検管理しています。また、貸室利用前後や職員が館内移動時等常に防犯・安全確認をしています。</p>	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事故防止マニュアルが作成されており、施設・設備等の安全性やサービス内容を「チェック表」等で点検、施設・設備からサービス内容まで安全確認に努めています。	

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)>	
各部署の会議で事故防止、感染症対策等について討議したり、日頃利用者へ安全の声掛けする等職員は事故防止に取り組んでいます。また、各部署職員が外部の事故防止策研修にも参加しています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
馬場ケアプラザで起こりうる事故を事例検討などを通して、具体的な気づきを持ち、個々の職員が主体的に対策の必要性を認識し実践できるよう取り組みが行われている。	

#### (4) 事故対応業務

##### ①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;</p> <p style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/> 設置している                      <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>本年9月にAEDを設置。その後、10月に消防署の指導の下、避難訓練、及びAED使用訓練・通報訓練を実施しています。また、日頃から、スタッフミーティングの中で事故対応について、職員で勉強の機会を設けています。</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>消防署の指導によって、火災時の初期消火の手順、消火器の正しい使い方、更に、人命救助の最新の初期対応の方法など、具体的な学びを得、実践に確実に繋がるよう努めています。</p>	

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング、連絡網等について視認確認を行った。</p> <p>&lt;体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員・関連機関(区担当課等)連絡網が事務室内に掲示され、行政への連絡の「防火キッドPHS」を設置する等迅速な連絡体制が確保されています。緊急時、消防署等へ迅速、適切な対応を求めるために、通報時、建物の特徴など伝達するための書面も作成されています。</p>	

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>横浜市防災計画に基づいた災害時対応マニュアルが作成されています。災害発生時の初期対応手順や利用者安全確保、災害時緊急備蓄品管理、避難訓練等災害時対応体制を整えています。非常災害時の特別避難所の役割も職員間で共有し対応を整えています。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>●貸館利用申請時に「注意事項書」(清掃、防災、事故防止等に関する事項)を「借用申請書」とセットでバインダーにはさんで渡し、利用者へ注意点の確認と利用後の点検をお願いしています。また、同時に、その後に職員が再チェック等を行い安全確認に取り組んでいます。</li> <li>●非常災害時の特別避難所としての役割として、要援護者名簿、備蓄品等の管理を行っています。</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>●貸館、貸ロッカーキー等は借用申請書により申出時点、返却時点で鍵管理しています。同書類の空欄に鍵返却確認欄を設けること、また、鍵管理は毎日行っていますが月1回程度全鍵を照合し照合済印を鍵管理台帳に記録することでさらに充実すると思います。</li> <li>●今までヒヤリハットとして記録するようなケースはなかったが、今後「どの程度で記録するか」を職員間で検討したいとのこと。記録、分析は大切に付、是非検討して頂きたい。</li> </ul>

## 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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<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
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事務所内に「行動予定表」を設置、職員の行動予定が分かるようにしています。	

#### ②協定書等のとおり開館しているか？

※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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
開所以来協定書のとおり開館しています。臨時の開館・閉館等はありません。	

#### 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 type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
受付窓口に関覧用設置	
<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)>	
事業計画書・事業報告書は受付窓口に分かり易く閲覧できるよう配置しています。鶴見区のホームページからも閲覧できます。法人のホームページで施設の運営状況(自主事業カレンダー、3部署からの報告等)を公表しています。	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  研修計画は各部署別単位で立てています。法人研修、部署内研修、外部研修等職員の経験年数や希望を考慮して立てています。	

### 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
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修計画書、研修報告書、ヒヤリング <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)> ○地域福祉コーディネーター研修(地域交流コーディネーター)○ボランティアネットワーク研修(地域交流職員他)○認知症サポート講座(包括職員他)○中間採用時研修(採用職員)○生活支援コーディネーター基礎(生活支援コーディネーター) <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)>  各部署ごとに常勤・非常勤職員に関わらず内外研修、行政主催研修、OJT等多岐にわたり参加する体制ができています。	

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>●外部研修の案内があれば、職員に随時発信・回覧し、希望者を募っています。参加希望があった場合は、研修費は法人負担、業務扱い(研修時間によっては超過勤務扱い)で参加支援を行っています。</li> <li>●市主催研修には出来るだけ参加し、コーディネーター対象講座には必ず参加しています。</li> <li>●非常勤のサブコーディネーターにも外部研修に参加する機会を与えています。</li> <li>●地域包括支援センターの職員は、市や区役所主催の研修会には必ず参加しています。市・県社会福祉協議会等の研修会もできるだけ参加しています。</li> <li>●居宅の場合は、事業部として、研修受講を勤務時間として認知し、事業部内においても年間の研修計画を策定しています。</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>研修記録、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>内外研修・勉強会へ常勤・非常勤職員を問わずに参加しやすい環境が出来ています。行政の研修や希望する外部研究会などに積極的に参加しています。研修費用の負担、時間給・交通費の支給の支援体制が構築されています。区社協の方が来館し、地域アセスメントについて関連職員と勉強会を開催する等、研修・勉強会の重要性を認識し人材資質の向上に力を入れています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
<b>評価機関 記述</b>	
<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、ヒアリング</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修報告会議や報告書の回覧により情報の共有をしています。</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 type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
窓口対応マニュアルは一枚物としてまとめられラミネート加工されて各部署に設置しています。利用者への対応の平準化、利用者サービスアップ等となるよう活用しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> <li>●法人全体の行動指針の「羅針盤」を全職員が名札と共に携帯し、指針として信念を持ち業務に努めています。また、朝礼時には、「羅針盤」の項目を順次、唱和を行い、共有化しています。</li> <li>●各部署では、毎月1回の会議を開催し情報共有を図り、問題や課題を職員で解決し、次に繋がる意識を持つように努めています。</li> <li>●職員(正規)会議を毎月開催し、各種報告(市社協ケアプラ分科会全体会などの報告)等により情報の共有化を図るとともに、問題や課題を議論することによって職員のレベルアップを図っています。</li> <li>●地域包括支援センター3職種及び地域交流コーディネーターの専門性を高めるため、市、区、その他の外部機関で実施する研修会に、積極的に参加しレベルアップを図っています。</li> <li>●正職員は年間を前期と後期に分け、人事考課により上司と面談し、ステップアップの指導、助言をし職員の資質向上を図っています。</li> </ul>	<不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	行動指針「羅針盤」を職員が携帯し、朝礼時に唱和する等常に職員が一体となってサービス向上に努めています。各部署の会議や全体の職員会議で情報の共有、課題解決等を話し合い、より良い施設づくりに努めている他、職員一人一人が、年2回、目標設定、自己評価を上司と面談し、ステップアップのための指導・助言を得ています。更に、研修・勉強会を人材資質向上の要として職員の参加を支援しています。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
横浜市の「個人情報の保護条例」等に従い個人情報に関するマニュアルが整備されています。	

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
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報管理責任者を所長とすることが明確化され周知されています。個人情報が入った書類の持ち出し禁止、個人情報書類の保管は施錠する等職員に周知されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
職員は採用時の研修で個人情報保護について習得し、その後は年1回以上職場研修を受け「個人情報保護チェックリスト」により理解度のセルフチェックを行っています。	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
職員全員から「個人情報保護に関する誓約書」を取っています。また、ボランティア、貸館利用団体等からも個人情報に関係する場合は個人情報保護の有用性を確認して頂いています。	

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 type="checkbox"/> 適切に収集していない	<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
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
マニュアルで個人情報の使用目的・目的外使用の禁止を明記しており、貸館利用者や自主事業参加者からの情報は必要最低限に絞っています。サークル責任者の連絡先等の掲示・開示は利用目的を明確にして同意を得ています。	

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 type="checkbox"/> 適切に使用していない	<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
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報を収集する際には、目的外に使用しないことを明らかにしています。また、職員は収集した個人情報を目的以外に使用しないことを周知しています。居宅介護支援事業所の利用者には重要事項説明書で利用目的を説明し同意書をいただいています。また、事務所に掲示された連絡網等は、個人情報が書かれている箇所を紙でふたをする等工夫されており個人情報保護についての職員の意識の高さが感じられます。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、資料、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  法人本部の経理部門で一括管理されています。指定管理料、自主事業収入は適正に処理されています。貸館利用は福祉保健活動の利用により利用料金はいただいません。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 経理処理は法人経理部門で一括管理しています。施設では小口出納取扱のみです。経理責任者である所長と出納担当職員でダブルチェックしています。法人経理については、法人内けん制機能に加え施設側(所長、出納担当者)が点検し相互けん制の仕組みが出来ています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設経理と団体その他の経理の区分は明確に分けている。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 収支決算書に記載されている項目からランダムに3項目をピックアップし伝票の存在を確認しました。確認項目として、支出は、ケアふら祭りに使った紙コップ。高齢者介護予防事業の講師謝金。こども自主事業の参加費収入について視認確認しました。	

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;</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・印鑑等は法人本部で管理しています。小口出納口座のキャッシュカードは所長が管理者として適切に管理しています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●物品の購入は必要最小限とし、購入したものは長く使うなど経費削減に努めています。</li> <li>●5万円以上、役務提供・物品購入契約に関して、法人内購買担当者が適正価格であるかをチェックしています。</li> <li>●紙の節約を図り、両面印刷や裏面利用印刷にも心掛けています。</li> <li>●空調設備の適正運転、不要なエアコンや照明は電源を切るなどの節電対策や、アイドリングストップ等を励行し経費削減に努めています。</li> <li>●超過勤務を適正に減らし、経費削減に努めています。</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、資料、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>組織の効率化や相互けん制の観点から経理・労務の一部を法人本部と施設とで役割分担し、例えば保守管理契約、物品購入契約は本部で適正価格を点検し無駄な出費を抑えています。朝礼・会議で職員のコスト意識を高め、所内の適正温度、消灯、水道光熱費請求書点検等細かな点で節電・節水に努めています。</p>

(5) 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>●施設運営は近隣の地域ケアプラザや地区社協等の地域福祉保健関連機関との連携・協力関係を大切にしています。施設として地域行事に積極的に参加「顔の見える関係づくり」に努めています。●法人本部との連携により組織運営の効率化、5S(整理、清潔他)+1U(美しく)運動の推進、マニュアル整備、職員研修等協力体制が確立されています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>情報収集・共有、事業の企画等がケアプラザ内での連携を大切に行われています。また、地域福祉推進のためのネットワークの構築に努めていることが分かります。現在も、努力している、地域の住民組織や医療・福祉の専門機関等と行う会議(地域ケア会議を含む)や連絡会などの場を通じて、今後、更に連携による推進体制を強固ににされ、地域のケアシステム構築に繋がっていくことを期待します。</p>

## V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>●寺尾第二地区の第三期福祉保健計画策定に当たっては、区職員、区社協職員と共に支援チームの一員として協働し、また、地域と情報共有・連携を図り、地区別計画策定の推進を図っています。</p> <p>●介護予防事業については、横浜市及び鶴見区等の方針に沿って実施し、鶴見区福祉保健センターと協働して実施しています。</p> <p>●区の運営方針や地域福祉保健活動等について関係部署と情報交換を行ない、地域の福祉拠点として連携をして取り組んでいます。区福祉保健センターと定例カンファレンス等を活用して地域課題に合わせた事業展開を行なっています。</p> <p>個別のケース支援で困難なニーズは区福祉保健センターと連携して取り組んでいます。職員は地域のニーズの把握と情報提供の意識を持って積極的に地域に出かけ関わりを持つよう努めています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>広報誌、鶴見区HP・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>鶴見・あいねっとの第三期計画の地区別支援チームに参加し、地区社協、連合自治会、福まち協議会、民生委員などと連携をして、誰もが住み慣れた地域で安心して生活が送れるネットワークづくりの拠点として、地域ケアプラザがあると考えています。第三期計画の基本理念「助け合い・支えあい・人と人のネットワーク」に基づき、各職種が連携してボランティアの育成や地域資源の掘り起こし、地域交流事業を行っています。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>特になし。</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、所長、職員ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>新設の施設として、ケアプラザが地域の方の身近な相談窓口として周知されるために、職員は積極的に外に出向きエリア内の医療機関や周辺のケアプラザ、地区センターなどの関連機関と顔の見える関係づくりをしています。地区社協、連合自治会の役員や民生委員とは地域の情報交換に努めています。今年度から配置された生活支援コーディネーターは、地域アセスメントを通して地域資源の掘り起こしやニーズの把握に努めています。</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> <p>地域の高齢化に伴い、ケアプラザまで出向けない潜在的利用者の掘り起こしや、包括的ケアシステムの構築に向けた関係機関との連携に加え、地域の介護保険事業所への支援や連携などが今まで以上に求められます。また表面化しにくい子供の貧困や引きこもりの支援など、ケアプラザに求められる課題が今後ますます増える傾向にあることから、地域のネットワークの拠点としての役割を期待します。</p>