

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市 矢向地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社フォワード・グッド

平成30年 10月

目次

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

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 利用者サービスの向上	<p>○地域が主役、身近な相談者、つながりを大切にを事業所の基本方針として継続しています。全職員がこの基本方針をもととして各自の事業で具体化した行動や発言をすることを心掛けています。○地域に積極的に出向き町内会や小中学校、民生委員・児童委員やその他地域の方々と顔の見える関係を築き、神社のお祭り敬老会や夏祭りや運動会、防災訓練等に一緒に参加して日常的に関わりを持っています。○毎年各事業ごとのご利用者アンケート結果や地域からのご意見・苦情には真摯に耳を傾けて改善できるものはすぐにでも改善をしています。よりよいサービス提供ができるように法人の合言葉でもある「できること、まだまだ」をモットーにさらにサービス向上をめざしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域交流は319件と大変多くのアンケートを回収している。 ・「地域の皆様から頂いた『ご意見・ご要望・苦情』についてのお知らせ」と題した掲示が1階のロビーにされており、いただいた苦情に対する対応策や改善策が公表されている。 ・地域の食事会やサロン、敬老会などに参加したり、サマーフェスティバルでは寸劇で施設の内容を説明するなど、施設のPRに努めている。 ・翌月の貸室予約状況をホームページに掲載している。 ・受付では来訪者に気づいた職員がすぐに対応している。 ・施設内には「あいさつの小路」やあいさつ奨励の「のぼり」があり、挨拶運動に力を入れている。 ・高齢者や乳幼児の利用が多いため、腰掛を入りに2箇所設置している。 ・夜間の稼働率向上のため、ヨガ教室を開催し、平成25年度の22%から平成29年度は41%に上昇した。
II 施設・設備の維持管理	<p>清掃は、日中と夜間に別々の人が分担して行っています。施設自体が22年目となり昨年は、冷温水器の修理交換をして冷暖房が効きやすくなりました。多目的室も壁紙を毎年少しずつ交換してしみや落書きのないきれいな部屋となり明るい雰囲気となりました。貸館利用者のために暑いときには扇風機、うちわなどを準備したり寒い時にはひざ掛けを準備したりしています。感染症の流行る時期には、手洗い・うがい励行のポスターを掲示しています。スリッパや手すりなど多くの人が接触する箇所は消毒を毎日するようにしています。施設の定期点検で修理が必要な箇所が発見された場合にはすぐに見積もりをとって修理いたします。区に相談が必要な改修などは先にご相談をしてから進めます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日中は常勤の特定業務従事者1名が専属で清掃にあたり、夕方からは委託業者が清掃に入っている。 ・スリッパや手すりなど多くの人が接触する箇所は、毎日特定従事者が清掃している。 ・平成29年度は冷温水器の更新工事が行われ、冷暖房の効きが良くなった。 ・直接空調の風が当たらぬよう扇風機が用意されていたり、うちわやひざ掛けも用意されている。
III 緊急時対応	<p>○事故防止マニュアル、事故対応マニュアル、情報セキュリティ事故対応マニュアルを備えて事故に対しては迅速に対応しています。</p> <p>○デイサービスでの事故については横浜市のマニュアルに沿って速報と事後の対応を提出しています。また市に提出しない事故であっても法人本部には報告し、再発予防を具体的に考えて提出しています。</p> <p>○事故が起きた場合には必ず職員やスタッフに報告しノートでの回覧と月に1回の日のスタッフ会議や所内会議で再発防止の啓発を行います。</p> <p>○地震による火災発生や浸水災害に備えての避難訓練を年に2回行っています。職員には、全員に対してBCPマニュアルを手元に置いて所長が不在でどの職員でも災害時事業所復旧対応を行えるようにしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日ごろからヒヤリハット発生時には報告書を作成し、情報を共有している。また、今後どうすれば同じような事故が起らないかを検証している。 ・BCPを整備し、災害時への備えを強化している。 ・事業所単体ではなく合築されている地区センターおよび市営第二住宅と一緒に合同訓練を行い、災害がおきた場合の協力体制について検討を行っている。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 組織運営 及び 体制	<p>○ケアプラザの設立目標に沿って各々の事業展開をしています。また地域福祉計画に基づき区役所や地域の方々と協力しあいながら住みやすい街になっていくように支援しています。○連合町内会長が集まる毎月の会議には所長・地域活動・交流コーディネーターが出席して必要な情報交換をします。町内の夏祭りや防災訓練や敬老会等にも参加させていただき、ケアプラザの広報もさせていただいています。○法人としてケアプラザ担当の地域ケア推進課という部署があり、内部監査や制度改正の通りの情報確認等事業所支援をする組織化をしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所だけでなく法人の研修も多数行われており、伝達研修という形で職員に情報共有がなされている。 ・様々な種類の施設を持つ法人という組織力を生かし、興味がある職員に対して、他職種の業務体験ができる体制が整っている。 ・協会でまとめて契約できるものについては電子入札により契約をしている。 ・修繕が必要などところについては、まず自分たちで直せないかを考え、経費削減に努めている。 ・エントランスが大変広い施設であり、その広さを利用して、利用者の作品を誰もが見やすいようにきれいに飾っている。また、作品は一定期間ごとに変えているようで、評価当日も職員が位置を相談しながら熱心に掲示する様子が見えた。 ・利用者が訪れた際、職員5、6人が出迎え、笑顔で声をかける様子が見受けられた。利用者が気持ちよく施設を利用できるような心配りが感じられた。
V ・ その他	<p>①広報紙やホームページにもデイサービスのお客様が作成した作品等を掲載し色合いなども考慮して見る方がケアプラザを知って興味をもって下さるよう色合いや構成を工夫しています。② ボランティアサークルマロニエという団体がケアプラザにはあり、すでに発足10年以上になりました。会員も40数名を維持してケアプラザ内の事業をはじめ、地域の高齢者や障がい者の余暇活動の支援を積極的にしています。③地区センターとの合築館であり今年には夏に共催でこども向けのイベントを行いました。年に2回以上の防災訓練も協力しあい、市営住宅の住民も一緒に参加していざという時に備えています。○今年度は地区センターと合同で子供と地域の高齢者が世代間交流ができるようにと8月に臨港バスともコラボレーションでむかし遊び体験会を開催しました。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・鶴見区福祉保健計画「あいねっと」の取組みを地域に周知するため、平成29年度は「矢向あいねっと地域フォーラム」や「矢向小炊き出しの会」を行った。 ・横浜市内で初めてキーホルダーによる見守り事業「とっちホルダー」を始め、地域に広く普及している。 ・H26年度に住民からの要望を受けてケアプラザが呼び掛け、矢向・江ヶ崎・尻手歴史資料室および交流室「史季の郷」をH27年度に「ヨコハマ市民まち普請事業」の補助金にて立ち上げ、現在は運営委員のメンバーとして活動を支援している。

I. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成29年10月～12月に実施し、地域交流319件、地域包括23件、居宅介護9件、通所介護44件、合計395件回収した。	
<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)>	
地域交流は319件と大変多くのアンケートを回収している。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:利用者アンケート振り返りシート	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:利用者アンケート振り返りシート <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)>	

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)> ヒアリング:所長(集計結果を廊下に掲示している)、現場確認:カウンターの上に置いてある <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)>	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
1階エントランス、プラザロビー、デイルームに設置し、いつでも誰からも意見・要望を受けられるようにしている。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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 type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
資料: 苦情対応マニュアル	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 館内に「ご意見・ご要望はございませんか」と題した掲示がされており、ホームページには「苦情解決制度」が掲載されている。 <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)> ホームページに「苦情解決制度」として施設の担当者や法人の「お客様相談室」の案内があり、「苦情解決規則と第三者委員の申し込みはこちら」とリンクが貼ってある。	

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)>	

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)> 資料: 苦情・ご意見・ご要望受付記録 <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)>	

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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認:1階の壁面に掲示されている</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「地域の皆様から頂いた『ご意見・ご要望・苦情』についてのお知らせ」と題した掲示が1階のロビーにされており、いただいた苦情に対する対応策や改善策が公表されている。</p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○施設の利用案内はカウンターにおいてその都度来訪者には説明を丁寧に行っています、また、必要な方は持っているやすいようにしています。</p> <p>○施設の利用方法はオリジナルのマニュアルを作成し、利用登録団体に配布しています。</p> <p>○年に1度、ケアプラザ利用団体を対象に説明会を開催し、施設の利用方法を説明しています。</p> <p>○ケアプラザを利用している団体や支援団体の情報をわかりやすくA4の紙に掲示して広く周知・広報しています。</p> <p>○ホームページも広報に利用しています。</p> <p>○地域の食事会やサロン、敬老会やサマーフェスティバル等ではケアプラザの周知のためにゲームや寸劇などを行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域の食事会やサロン、敬老会などに参加したり、サマーフェスティバルでは寸劇で施設の内容を説明するなど、施設のPRに努めている。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設の利用方法はオリジナルのマニュアルを作成し、利用登録団体に配布している。</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング:所長(毎月1回抽選にて行っている)</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>翌月の貸室予約状況をホームページに掲載している。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:研修報告書(平成30年9月21日「虐待防止・人権擁護に関する研修」)</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○広報紙は毎月1500部あまり作成し、ケアプラザで配布する他、1250部程度を各町内会長に届けて掲示板掲示や回覧を各町でもらいます。</p> <p>○町内の掲示板に掲示してもらうために単に事業の宣伝だけではなく包括からのお知らせ、事業のレポート、さまざまなトピックスなどを掲載しできるだけ多くの人が関心を持ってもらえるように工夫をしています。</p> <p>○その他区役所、区社会福祉協議会、近隣の学校、保育園、コミュニティハウス等に配布しています。</p> <p>○ホームページも毎月更新しています。</p> <p>○館内にはケアプラザで行っている事業や後方支援している団体の活動風景等の写真掲示し、他の利用者にも周知しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>広報紙「とちのき地域版」を毎月1500部発行し、町内会の掲示板掲示や回覧をお願いしたり、区役所、区社会福祉協議会、近隣の学校、保育園、コミュニティハウス等に配布し、広く情報発信を行っている。</p>

(5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○接遇研修を毎年行っています。挨拶は館内はもちろん、敷地内でも積極的に自分から声をかけるようにしています。地域福祉計画の中でも矢向・江ヶ崎の地域はあいさつ運動を行うことを掲げて、地域のイベントでは相互に顔見知りになって日常的に挨拶ができるように心がけています。ケアプラザ職員は率先して励行するようにしています。</p> <p>○ケアプラザに来所された方には必ず事務所職員も声をかけて自らの服装や態度などにも気をつけて(ジーンズやジャージは禁止です。)相手が気軽に声をかけやすいような雰囲気を中心掛けています。高齢者や障害のある方でもわかりやすいように説明にはパンフレットを使用したり必要であれば座ってじっくりお話が聞けるような環境を提供したりしています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付では来訪者に気づいた職員がすぐに対応している。 ・施設内には「あいさつの小路」やあいさつ奨励の「のぼり」があり、挨拶運動に力を入れている。 ・高齢者や乳幼児の利用が多いため、腰掛を入りに2箇所設置している。

(6) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>○部屋別・時間帯別の利用実績については、夜間の部屋の稼働率上昇のためにヨガを開催し、夜間の多目的ルームの稼働率が22%(H25)から41%(H29)に上昇しました。</p> <p>○H29年度のお客様アンケートでは、「時々、暑さ寒さが気になる時がある」とご意見があり、H29年度に空調設備の工事を行い改善されています。個別の訴えについては、扇風機やうちわ、ひざ掛けの利用等で対応しています。</p> <p>○事業の広報やPRについては、「自分たち活動の紹介をしてほしい」と意見を頂き、施設内にチラシの掲示や配架をし、H30年度は貸室登録団体体験会を開催し、体操関係のサークルを広報紙にて紹介、地域の皆さんが体験できる機会を作りました。</p> <p>○「回覧で見る物は、もう少し詳しく説明があるといい」と意見には、H30年度より広報紙をA4からA3に拡大し、より詳しい情報を掲載し、お客様の声に答えています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間の稼働率向上のため、ヨガ教室を開催し、平成25年度の22%から平成29年度は41%に上昇した。 ・「自分たちの活動紹介をしてほしい」という利用者の声に応え、施設内に利用団体のチラシ掲示や配架を行い、平成30年度は体操関係のサークルの貸館登録団体体験会を実施した。

(7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>靴の履き間違いを防止するため、下足札が入口に用意されている。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

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

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日中は常勤の特定業務従事者1名が専属で清掃にあたっており、夕方からは委託業者が清掃に入っている。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:研修報告書(平成30年7月20日「感染症・食中毒に関する研修」)</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由について記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>スリッパや手すりなど多くの人が接触する箇所は、毎日特定従事者が清掃している。</p>	

②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○27年度にはロビー防水改修工事、29年度には冷温水器の更新工事が行われました。</p> <p>○専門業者に日常・定期清掃及び管理業務を委託し、設備・外構の点検については月1回、植栽管理は年3回行っています。</p> <p>○消耗品は欠かすことのないよう毎日補充し、備品の在庫管理に努めています。</p> <p>○来館者には備え付けのスリッパに履き替えていただくことで、館内の清潔維持に努めています。スリッパは定期的にアルコールで消毒しています。</p> <p>○館内にインフルエンザやノロウイルスの注意喚起の掲示をし、手指消毒液を設置しています。</p> <p>○個室トイレには音姫(消音装置)を備え、音を気にせず使用していただいています。</p> <p>○高齢者や乳幼児の利用が多いため、腰掛を入りに2箇所設置し、室内では直接空調の風が当たらぬよう扇風機を回したり、うちわやひざ掛けも用意しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・平成29年度は冷温水器の更新工事が行われ、冷暖房の効きが良くなった。</p> <p>・直接空調の風が当たらぬよう扇風機が用意されていたり、うちわやひざ掛けも用意されている。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

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

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認:事務室内鍵保管場所、資料:管理簿、ヒアリング:所長・副所長 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>鍵の管理簿が整備されており、誰が鍵をもっているかがひとめでわかるようになっていた。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>1日3回、サブコーディネーターによる巡回を行っている。見落としがないよう、細かく項目分けされたチェック表が整備されている。</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	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②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	
<p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>事故防止研修(2018年9月21日)を全職員を対象に実施している。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>日ごろからヒヤリハット発生時には報告書を作成し、情報を共有している。また、今後どうすれば同じような事故が起こらないかを検証している。</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 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 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"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>BCPを整備し、災害時への備えを強化している。</p>	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事業所単体ではなく合築されている地区センターおよび市営第二住宅と一緒に合同訓練を行い、災害がおきた場合の協力体制について検討を行っている。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input 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)>	

②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

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

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)>	
館内で公表(1F受付カウンター)	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:研修報告書・出席簿、ヒアリング:所長</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>虐待への気付き、その後のケアマネ・包括との連携に関する研修を全職員に対して行った。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○必修研修は業務としての取り扱いをしてパートスタッフでも出席を促しています。また職員については、必修研修はもちろん、自分で年間目標をたてて学びたいものについては希望の研修に出席することも勧めています。</p> <p>○シフトの都合を相互につけて研修にしやすい雰囲気も作っています。事業所の年間計画としても認知症や認知症ケアについてなど研修を組んで事業所全員が受講できるようにしています。人権(虐待防止)研修や情報セキュリティ研修については法人で行う研修に代表者が受講し伝達研修もしています。</p> <p>○法人としては、他職種に興味ある方は体験できるシステムもあります。施設職員が地域ケアプラザの包括支援センターの職員の業務を体験したりできます。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</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"> ・必修研修は業務としての取り扱いをして、参加しやすい環境を整えている。 ・事業所だけでなく法人の研修も多数行われており、伝達研修という形で職員に情報共有がなされている。 ・様々な種類の施設を持つ法人という組織力を生かし、興味がある職員に対して、他職種の業務体験ができる体制が整っている。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:研修報告書・出席簿、ヒアリング:所長</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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)>	
事務室内にサブコーディネーターの申し送りノートが整備されており、きめこまやかな対応がなされている。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
○職員の資格については、キャリア向上をめざしての取得を推奨しています。受験や資格取得のための研修費用、更新研修費用などにも全部または一部の支援を法人としてしています。資格更新研修に必要な日は特別休暇の付与もしています。 ○制度が変わったり、ネット上に情報がアップされた場合にはその旨を皆に周知しています。 ○毎年年度末に面接をして自分の仕事についての将来像を確認します。本人が将来希望をする職種があれば、そのためにどんな準備が必要かなど情報提供をしています。 ○専任職、副所長への昇進の希望者には受験の機会の情報も伝えます。所長としても対象になると思える職員には声をかけて昇進への勧めをしています。	ヒアリング:所長 <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)>
	年に1回行われる所長との面接で、職員の仕事についての将来像を確認し、一人ひとりにあった情報を提供している。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認:コンピューター・パスワード設定・書類等の施錠保管・シュレッダー、ヒアリング:所長 <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)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:辞令、ヒアリング:所長・担当者 <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)> 各役割ごとに辞令を出し、分担を明確にしている。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:法人全体資金収支、ヒアリング:所長 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○貸室のエアコン使用は許可制を取っています。エアコンは7時30分で主電源が入り、平日は21時、日曜日は19時で切れる設定になっています。</p> <p>○照明はまめに消灯するよう心がけ、コピー機は省エネモードに設定しています。</p> <p>○水道蛇口には節水コマを取付け、個室トイレには消音装置を設置し節水に努めています。</p> <p>○トイレットペーパー等の消耗品、コピー用紙等の事務用品については経費を見直し、なるべく安価な業者を選んで購入しています。</p> <p>○在庫管理に努め、無駄な在庫を減らす工夫をしています。</p> <p>○ペーパータオルは「1枚で拭けます」と呼びかけ、コピー用紙は裏紙を活用しています。</p> <p>○修繕は、管理会社に委ねる前に、まず自分たちで直せないかを考えます。</p> <p>また、直接専門業者と連絡を取ることで、中間手数料のかからないようにしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・協会でまとめて契約できるものについては電子入札により契約をしている。</p> <p>・修繕が必要なところについては、まず自分たちで直せないかを考え、経費削減に努めている。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

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

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング:所長 <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)> <評価で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
<目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)> ○本部に提出する振り返りシートを四半期ごとに入力して自分たちでも実績振り返りは事業ごとに行っています。 ○各事業ごとに年間計画・目標を設定して行っており特に委託事業は事業計画、事業報告を区に提出することが必須とされているのでそれをもって次年度の目標を定めることとしています。 ○介護保険事業については自己評価シートを利用して振り返りを行い不足の部分は次年度の目標として設定しています。 ○基本的には地域への支援者ということを職員全員が意識しており矢向地域ケアプラザとしては、地域が主役、身近な相談者、地域とのつながりを大切にをずっと壁に掲げて皆で共有をしています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:事業実績評価シート、ヒアリング:所長 <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)> 「地域が主役」「身近な相談者」「地域とのつながりを大切に」をスローガンに掲げ事務所の壁に掲示し、職員への周知・共有に努めている。

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・エントランスが大変広い施設であり、その広さを利用して、利用者の作品を誰もが見やすいようにきれいに飾っている。また、作品は一定期間ごとに変えているようで、評価当日も職員が位置を相談しながら熱心に掲示する様子が見えた。 ・利用者が訪れた際、職員5,6人が出迎え、笑顔で声をかける様子が見受けられた。利用者が気持ちよく施設を利用できるような心配りが感じられた。 <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)>

V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○鶴見区福祉保健計画「あいねっと」 区や区社協との支援チームにて地区の取組みを支援しています。</p> <p>・矢向あいねっと 「誰もが安心して暮らせる矢向のまち」を目指し、住民同士の見守り見守られる関係づくり等を進めています。H29年度は「あいねっと」の取組みを広く住民に周知するため「矢向あいねっと地区フォーラム」や矢向小炊き出しの会でのPR活動を行いました。</p> <p>・江ヶ崎あいねっと 「支えあう・助けあう町江ヶ崎」をスローガンに掲げ、大型マンションの相次ぐ建設により人口が急増した地域のコミュニティ作りを進めています。</p> <p>○介護予防「GOGO健康講座」 区と協働し、地域アセスメントに基づいてロコモ予防、口腔、栄養に関する講座を実施しています。</p> <p>○「シニアボランティアポイント」「ウォーキングポイント」のリーダー設置、「健康スタンプラリー」のエントリー等、横浜市の事業に協力しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>鶴見区福祉保健計画「あいねっと」の取組みを地域に周知するため、平成29年度は「矢向あいねっと地域フォーラム」や「矢向小炊き出しの会」を行った。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○とっちーホルダー見守り事業(H23年度より実施) 予め緊急連絡先等を登録し、登録番号が記載されたキーホルダーを外出時に持ち歩くことで緊急事態に備えます。キーホルダーには登録番号とケアプラザの電話番号のみが記載されているため個人情報漏れることなく緊急対応を行うことができます。また、元気なうちからケアプラザとつながることで介護や医療等の問題が起こった場合に速やかに対応することができます。H30.8.31現在693番まで登録が進んでいます。</p> <p>○矢向・江ヶ崎・尻手歴史資料室および交流室「史季の郷」 H27年度「ヨコハマ市民まち普請事業」の補助金にて建設された地域住民の交流拠点です。H26年度に住民からの要望を受けてケアプラザが呼び掛け、住民主体のプロジェクトチームを結成しました。現在はNPO法人化し、ケアプラザは運営委員会のメンバーとして活動を支援しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・横浜市内で初めてキーホルダーによる見守り事業「とっちーホルダー」を始め、地域に広く普及している。 ・H26年度に住民からの要望を受けてケアプラザが呼び掛け、矢向・江ヶ崎・尻手歴史資料室および交流室「史季の郷」をH27年度に「ヨコハマ市民まち普請事業」の補助金にて立ち上げ、現在は運営委員会のメンバーとして活動を支援している。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>