

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市寺尾地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：特定非営利活動法人NPOリブグリーン

平成30年12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>利用者アンケート(満足度調査)を年1回行っていますが、設問は区所定のものに法人独自のものを付加してより利用者の意向が確認できるものとしています。また、指定管理部門だけでなく介護保険部門も対象として地域ケアプラザ全体で取り組んでいます。いただいたご意見から課題・問題点を抽出し、それに対する改善策(いつまでに、何を改善するか)を改善宣言として掲示し利用者へ周知します。そして年度末に改善策についての振り返りを行いどこまで実行できたかを評価します。</p> <p>ご意見ダイアルの周知やご意見箱を常設し、受付責任者や実務責任者を配置しており、法人として苦情解決調整委員(第三者委員)による第3次対応までの体制を整えています。</p> <p>利用団体懇談会において、施設利用における注意事項や備品の種類、貸出機材の案内、消火器の位置などをお知らせしています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートは29年10月中旬から11月30日まで実施され108枚利用者から寄せられています。「個人情報の取扱説明不足」など3つの課題と対応策を「利用者アンケート振り返りシート・改善宣言」に記載して公表しています。 意見・苦情の受付・対応は、所長が責任者で苦情解決の仕組みを掲示し、29年度寄せられた4件の意見・苦情は職員会議で対応策を協議して解決策を実施しています。 施設利用案内や広報活動では施設利用案内パンフレット、広報紙「めがね橋新聞」、自主事業案内チラシなどを地域に配布し、施設を挟んでいるバス通りに面した停留所2箇所にチラシスタンドを9時から17時に設置し案内しています。 30年度上半期の部屋の利用者数は29年度上半期と比べて106.5%で386名増加しており、配食ボランティアグループの「食生活維持活動」や「てらおなごみ亭」の友愛活動などが活発に行われています。
II 施設・設備の維持管理	<p>日常清掃(業者委託)については、水回りやデイルームを中心に毎日行っています。日常清掃で業者委託に含まれていない場所については、夜間のサブクーディネーターが清掃を毎日行っています。また、日常清掃では出来ないか所を定期清掃で月1回行っています(床洗浄やフローリングはワックス掛け、調理室の油汚れ落とし、換気装置・空調機器フィルター・窓ガラス・ブラインド・照明器具・受水槽・貯湯槽の清掃など)</p> <p>設備関係の不具合については、職員が利用者目線で日常的に確認しています。不具合が見つかった場合は、点検ノートに記載して情報の共有を図ると共に、保守業者への迅速な連絡体制をとるよう工夫しています。専門的な知識を必要とする部分の点検は、設備総合巡視点検(業者委託)を月1回行い不具合か所の洗い出しを行っています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 建物・設備の管理は専門業者に委託して実施されています。自動ドアは仕様書に基づいて3ヶ月点検が実施され直近では9月19日に実施、エレベーターは毎月点検で10月29日に実施され各々実施報告書が提出されています。定期清掃と日常清掃は専門業者が実施し、自前で出来る清掃は担当職員が実施しています。 また、バス停から施設の窓が良く見えるように、併せて施設周辺の景観も改善できるよう樹木の剪定を30年12月に実施し、壁面ガラスに施設名称等のPRを実施する準備が進められています。 施設の場所がわかり難いことから施設のPR活動も含め清潔で使いやすく居心地の良い施設になるよう職員全員で日々取り組んでいます。 衛生管理業務では、所長が感染症対策指導者養成研修を受講し、30年10月に2回伝達研修を全職員に実施しています。ゴミ処理は分別され屋外の保管場所で管理されて市の分別ルールに沿って適切に実施されています。
III 緊急時対応	<p>ケース別にマニュアルを整備しています。(①利用者の行方不明、②転倒、怪我、③誤薬、④急変(心肺停止の疑い)、⑤車内での急変・体調不良、⑥車両事故、⑦感染症、⑧個人情報漏えい、⑨利用者等からの暴力、⑩不審物発見、⑪火災、⑫地震)</p> <p>業務日誌を使用して朝礼で昨日の問題点やヒヤリハット並びに夕礼での翌日への引継事項を職員間で共有しています。職員全体会議や各部門会議においてヒヤリハット事例や法人内他施設の事件・事故情報を共有し事故防止に努めています。また、通所介護は事故が発生しやすい業務であるため、早急に共有したものが良い事故事例は、会議を待たず朝礼で共有しています。緊急連絡網について、全職員(常勤及び非常勤職員)に対し配付しています。退職や新規採用があった場合は速やかに改訂版を作成し配付しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 緊急時対応マニュアルは12ケースに分類されて作成されています。 防犯業務は警備業者に委託して機械警備を実施し、これまでに動作異常などの発生は無く、施設入口のカードキーと鍵はナンバーと保持者名が鍵管理簿で明確に管理されています。 事故防止策の研修は30年11月に所長が職員全体会議で「事故防止について」研修を実施し、日々業務日誌でチェックを行い、朝・夕礼時にヒヤリハット情報の共有確認と業務引継ぎ内容の確認を行っています。 事故対応策では、30年3月に職員が全員参加して岸谷消防出張所署員5名が講師で避難訓練・消火訓練を実施し、併せてAED操作訓練が行われていることが確認できます。 防災業務では災害時対応マニュアルが作成され、地震発生時の職員の参集体制など緊急時の体制を整備しています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 組織運営及び体制	<p>施設独自の研修計画の他、法人として研修計画を周知しています(市社協主催、派遣研修)。基幹研修は必修研修として位置付けて、単年度での受講では困難なため受講履歴を管理して受講漏れが無いようにしています。年間研修計画を作成し職員に周知しています。研修計画は、①寺尾地域ケアプラザ独自のもの、②市社協(法人)作成の基幹研修、実務研修(業務別)、③外部の派遣研修。法人として保有する個人情報の保護に関する規程を制定し、事業ごとの個人情報取扱業務概要説明書を作成しいつでもだれでも閲覧できるように整備しています。また、保有個人データの開示等の請求に関する規程も制定し、本人からの開示請求に対応できるよう開示請求書等の様式も整備しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・業務体制は訪問調査日と他の1日の両日の勤務状況を確認した結果必要な職員体制がとられています。 ・職員の資質向上のための研修計画は法人の計画を含め施設の年間計画が作成されています。外部研修に参加を薦めて職員に参加しやすいよう環境を整えています。30年4月から10月現在で職員から提出された研修参加報告書は36件で29年度同期37件とほぼ変わらず積極的に研修への参加が行われています。 ・情報共有の取組みは職員全体会議、部門別会議、業務日誌、新たに作成された「情報共有・記録シート」など多くの機会を活用して行われています。 ・個人情報の取扱いは全職員に研修を実施し、誓約書が提出されています。また個人情報の収集及び使用については適切に実施され、管理され、措置されています。 ・経費削減の取組みはトイレ等の水回り部分を除いて貸室、廊下、事務所の清掃を自前で職員が行い、経費削減に取り組んでいます。
V その他	<p>地域ケアプラザは福祉避難所(特別避難場所)として区と協定を締結しています。それを受けて平成28年度は要援護者受入訓練、29年度は特別避難場所開設訓練(鶴見区内全CP情報伝達訓練)を区と共催で実施しました。この訓練には寺尾地区内の6自治会町内会、地区社協、地区民児協の関係者も参加し、地域、区役所、ケアプラザの3者が共同して訓練に取り組みました。</p> <p>また、災害時等における施設利用の協力に関する協定及び土砂災害警報情報発表時における施設利用に関する覚書も区と締結して地域住民に対して土砂災害等の危険性がある場合の指定緊急避難場所として、区の防災体制づくりの一端を担っています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・区との協議で平成29年度事業実績評価では「区行政との協働」項目で区から「ケアプラザが即時勧告対象区域の避難場所になっており、今年度2回対応があったが、区や町会と連携して適切に対応ができた」と評価をいただいています。 ・獅子ヶ谷エリアでデイサービス事業所の休日の日曜日を利用して、利用者だけでなく地域の人向けに「デイサービスの体験」や「獅子ヶ谷らくらく倶楽部」が体操マシンを使って体操を実施しています。当ケアプラザとデイサービス事業所の連携に繋がり、区から29年度事業実績評価をいただいています。

I. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 毎年10月中旬から11月30日までに全部門の利用者各20名以上に利用者満足度アンケート用紙を配付し実施しています。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 区役所から送付される様式に法人独自の設問を追加したアンケート用紙で実施し、部門別に地域交流20名、地域包括支援21名居宅介護支援20名、介護予防支援22名、通所介護25名で合計108名の利用者から回答が寄せられています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料: 常勤職員会議記録(30年2月)、29年度利用者アンケート集計結果、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)>	
寄せられた意見や結果分析から、「個人情報取扱説明不足」など3つの課題を抽出しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料: 常勤職員会議記録(30年2月)、29年度利用者アンケート振返りシート・改善宣言、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)> 「個人情報の取扱説明不足」の対応策は、30年2月の常勤会議を経て部門会議で決められ、30年3月30日までに利用者や家族に直接面談して再度説明するとともにこれからは契約時には今まで以上に丁寧に説明を行い理解を得ることを徹底しています。	

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料: 29年度利用者アンケート振返りシート・改善宣言、現場確認: 1階廊下に掲示、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)> アンケート振返りシートでアンケートの集計結果及び寄せられた意見から課題・問題点を抽出し、それに対する改善策を改善宣言として掲示し利用者へ周知しています。29年度末の30年3月末に改善策についての振返りをを行っています。	

(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><一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>玄関横の壁面にコールセンター・ご意見ダイヤル」が掲示されています。また、指定管理者名と指定管理期間は別の壁面に掲示されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>玄関受付カウンターの横に、ご意見箱が用紙と筆記用具を整えて設置されています。</p> <p><設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受付カウンターの横にご意見箱を設置し、ホームページでもメールでご意見を受付できるよう法人として体制を整えています。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料: 苦情対応マニュアル、ホームページ、ヒアリング</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受付責任者や実務責任者を配置し窓口に掲示しています。法人として苦情解決調整委員(第三者委員)による第3次対応までの体制を整えています。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 苦情受付責任者名と解決責任者が所長と明記された苦情解決の仕組みが作成され、受付窓口横に掲示しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ホームページ上で、法人として苦情解決調整委員(第三者委員)による第3次対応までの体制を整えていることが周知されています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情解決規則を整備し、苦情申出書、受付記録、対応記録などの様式を定めて内容を記録しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:29年度起案綴り、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見箱に寄せられた意見は29年度30年度はありません。29年度に寄せられたは苦情4件の中の1件は利用者宅訪問時に返事がないため職員がドアを開けた際に、息子さんが出てきて「無断で戸を開けた」と苦情になり、職員会議等対応を協議検討して、法人に苦情申請書を起案提出し、解決策を実施しています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:30年度運営協議会(6月28日)、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)> 30年6月28日の運営協議会において、苦情件数と個人情報に配慮した内容で口頭にて報告しています。	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)> 受付窓口において、パンフレットを配置。 ホームページにおいて、館内見取り図、写真を掲出して利用案内を図っております。広報紙において不定期ですが施設利用についての広報を行っております。 また、利用団体懇談会において、施設利用における注意事項や備品の種類、貸出機材の案内、消火器の位置などをお知らせしています。	<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)> 現場確認:バス停2箇所、資料:パンフレット、ホームページ、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設案内に関する情報は、施設利用案内パンフレットを作成して受付窓口を設置し、近隣のバス停2箇所にチラシスタンドを設置し、専門職員は地域に出かけて配布しています。ホームページでは写真で詳細に施設利用案内を掲載し、広報紙でも案内しています。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受付窓口に利用案内が設置されていることが確認できます。</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:利用の手引き・利用団体懇談会記録、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設利用団体は現在114団体登録がされ、利用団体懇談会などで利用方法を周知しています。、部屋利用の予約は、来所と電話が重複した場合は来所の団体を優先し、電話での申込が重複した場合は抽選で公平に行っています。</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><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:職員全体会議記録、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>30年6月20日に職員全体会議で「人権について、人権尊重、世界人権宣言第1条」の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><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>ホームページを開設 広報紙の発行(隔月)担当地区連合内各戸回覧 ブログの掲載(毎週更新) 施設を挟んでいる道路(水道道、獅子ヶ谷通り)に面した場所に広報紙や講座チラシなどを掲出 施設前の掲示板に広報紙や講座チラシなどを掲出</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認:バス停2箇所、資料:広報紙、配布先リスト、ホームページ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>広報紙「めがね橋新聞」を隔月に2,500部発行して、寺尾地区、寺尾第2地区、関連施設、病院、5小学校、2中学校、高等学校など幅広く地域に配布しています。施設前の掲示板に広報紙などを掲示し、施設を挟んでいるバス道路に面した停留所近くの2箇所にチラシスタンドを設置(9時～17時)して広報紙、講座チラシなどを案内しています。</p>

(5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>来所者には、その時間帯に応じたあいさつ(おはようございます、こんにちは、こんばんは)を事務所にいるほとんどの職員が声を掛けています。利用者が帰るときにもあいさつ(ありがとうございました、お疲れまでした、お気を付けて)は欠かさず声掛けしています。 電話対応では電話機器の特性上、転送に時間がかかることが多く、お待たせすることもあり『大変お待たせしました』などの枕詞を欠かさず言うようにしています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>業務日誌に業務チェックシート朝礼7項目が記載され、身だしなみ(名刺・身分証携帯・服装など)や体調はどうですか?など毎朝各職員が自己管理を行っており、訪問調査時には明るく笑顔で来館者に積極的に声掛けをし、退館時にも同様に疲れ様などの声掛けを行って、利用者には好感を持たれている様子が窺われます。</p>

(6) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>利用者や近隣住民からの意見・苦情は本施設のサービス向上のための貴重な提言であると理解し、ひとつひとつ丁寧に対応しています。</p> <p>定例的に活動利用している配食ボランティアグループなどは、その活動内容(食生活維持、安否確認)からその部屋使用にあたり、共催という形で会場の優先的予約を行っております。</p> <p>一方夜間の利用が少ないことからその利用率向上については課題と認識しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>30年度上半期は前年同期比386人増加し、伸び率は106,5%と向上しています。配食ボランティアグループなどの「食生活維持活動」や「安心ホルダー」での安否確認活動とバス停2箇所でのチラシスタンド効果などが貢献しています。更に30年12月に樹木の剪定を実施し、バス停から見える窓ガラスを活用したケアプラザのPRをする企画を年度内の実施で進めています。</p>

(7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>寺尾地区の老人クラブメンバーの発案で地域の高齢者が行先不明になった際の身元確認に、当ケアプラザの連絡先などを記載したキーホルダー「安心ホルダー」の活用を平成28年度から開始しています。7町内会で現在720個配布されています。登録情報は当ケアプラザと各町内会で保存・管理しており、これまでに当ケアプラザに警察署などから5件の問い合わせがあり、身元確認に繋がっています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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)> 建物・設備管理のための保守委託業務では、法人関連施設全体を本部で一括契約を実施しています。当施設では各契約業者と仕様書に基づいて定期点検及び日常点検が行われています。実施事例では、自動ドアは3か月に1回点検が予定されて直近で9月19日に、エレベーターは毎月点検が予定されて直近で10月29日に各々実施報告書が提出されています。	

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)> 定期清掃は専門業者が仕様書どおりに清掃業務を実施し作業終了確認書と作業報告書(写真貼付)で実施が確認できます。日常清掃は専用の業務最終点検表に基づいて34項目のチェックを実施されていることが確認できます。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>市所有の備品と指定管理者所有の備品は備品台帳で確認出来ます。</p>	

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>購入新規備品から抽出した複写機、シュレッダー、パソコン等の5つの備品は各々その存在が確認できました。</p>	

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>貸出し用の車椅子や用具類は貸出し前後のチェックを実施して安全に使用できるよう整えています。目視可能な備品は現物確認を行い安全性に関わる損傷はないことが確認出来ました。</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 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	
<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)>	
<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)>	
所長が感染症対策指導者養成研修を受講し、10月15日と17日の2回職員全員に伝達研修を行って、感染症対策に取り組んでいます。	

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 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	
<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)>	
日々事務所内で発生するゴミはゴミ箱に回収したあと、所定の屋外の保管場所へ移動して管理しています。	

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 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	
<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)>	
ゴミは横浜市の分別ルールヨコハマ3R夢に基づき8種類に分別して適切に衛生管理を行っています。	

(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><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>日常清掃(業者委託)については、水回りやデイルームを中心に毎日行っています。日常清掃で業者委託に含まれていない場所については、夜間のサブコーディネーターが清掃を毎日行っています。また、日常清掃では出来ないか所を定期清掃で月1回行っています。(床洗浄やフローリングはワックス掛け、調理室の油污れ落とし、換気装置・空調機器フィルター・窓ガラス・ブラインド・照明器具・受水槽・貯湯槽の清掃など)</p> <p>設備関係の不具合については、職員が利用者目線で日常的に確認しています。不具合が見つかった場合は、点検ノートに記載して情報の共有を図ると共に、保守業者への迅速な連絡体制をとるよう工夫しています。専門的な知識を必要とする部分の点検は、設備総合巡視点検(業者委託)を月1回行い不具合か所の洗い出しを行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、(施設内外)、資料(専門業者点検実施記録、業務日誌)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>築22年経過していますが大きな損傷もなく、外回りは定期的手入れされ、来館者に好感を与え、室内も常に清掃が行き届いて清潔であり、展示物なども見やすく掲示され、落ち着いた雰囲気が感じられます。また、窓口横に棚が設置され利用団体の写真ファイルなどが置かれるなど利用者に配慮した使いやすい施設となっています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>バス停から施設の窓が良く見えるように、また施設周辺の景観も改善できることから樹木の剪定を30年12月実施し、窓ガラスを活用して施設のPRをするための準備が進められています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当施設は構造上、夏場に1階窓口ロビー及び2階廊下で冷房設定温度どおりの効果が出ず利用者の方々に快適な環境を提供できていない状況です。市・区の担当の方々による点検を実施した結果、抜本対策は難しいと判断され、現場で出来る対策を実施するようとの解答でした。市・区と当施設で協議し効果的な具体策が検討され実施されることが望まれます。</p>

Ⅲ. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 緊急時対応マニュアルはケース別「①利用者の行方不明、②転倒、怪我、③誤薬、④急変(心肺停止の疑い)、⑤車内での急変・体調不良、⑥車両事故、⑦感染症、⑧個人情報漏えい、⑨利用者等からの暴力、⑩不審物発見、⑪火災、⑫地震」に整備され対応の手順が明確になっています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 29年12月に動作異常の発生したが特に異常がなかったことが発報記録で確認できます。また、30年7月にガス漏れの動作異常が発生し点検した結果、誤作動であったが念のため2箇所のセンサーを交換したことが記録で残されています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:鍵管理簿、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事務所へ入室するための鍵(カードキー及び入口扉の鍵)は、鍵管理簿で鍵の保持者名とカードキーナンバーと鍵のナンバーが記録され管理されています。また、カードキーはカード番号と所持者が変わる都度新しい保持者氏名を警備会社へ連絡しています。30年4月1日に職員が異動したことが鍵管理簿に記載されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内・外の巡回点検は、日常は「防火自主点検記録表」22項目で実施され、閉館時には「最終点検表」35項目で実施され、部屋利用前後には館内巡回を行い清掃・安全点検が行われています。</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	
<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> <p>業務日誌内の業務チェックシートには朝礼で9項目と夕礼で6項目が掲載され、チェック項目の中に朝礼では昨日のヒヤリハット情報の共有確認、夕礼では当日の業務での引継ぎ内容確認などがあり、職員全員が業務内容やサービス内容のチェックを行っています。</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>研修テーマ「事故防止について」テーマと職員会議、各部門会議記録で全職員に研修を実施しています。</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>30年11月に所長が法人主催の事故防止研修に参加し、職員全体会議や各部門会議の場で研修を実施し、ヒヤリハット事例や法人内他施設の事件・事故情報を共有し事故防止に努めています。また、通所介護は事故が発生しやすい業務であるため、早急に情報の共有が必要と思われる事故事例は、会議を待たず朝礼で共有しています。</p>	

(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><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</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)> 消防署署員による「AED操作訓練」を避難訓練時に職員全員で実施しています。</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>平成30年3月19日に岸谷消防出張所署員5名が講師で避難訓練・消火訓練を実施し、併せてAED操作訓練が行われていることが実施報告書で確認できます。</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><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:緊急連絡網、ヒアリング</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急連絡網が作成され職員全員に配付されています。退職や新規採用があった場合は速やかに改訂版を作成して配付されています。</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 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	
<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)>	
災害時マニュアルで、地震発生時の参集体制について1号配備から4号配備(常勤職員全員参集)まで定めています。また、関東ブロック都県・指定都市社協災害支援協定を締結しており、社会福祉協議会間での相互支援体制があります。	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> ・事故防止・事故対応・災害対応のマニュアルは12ケース別に分けて詳細なマニュアルが作成されています。また「BCP計画・地震編」は平成28年3月に第2版が作成され緊急時対応を整備しています。 ・施設2階の非常口2箇所避難用滑り台が設置されており、緊急時に備えて定期的に整備されています。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>出勤簿で、訪問調査日12月20日と11月30日の2日で出勤者の確認を行いシフト表と照合した結果、必要な体制がとれていることが確認できました。</p>	

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。

※指定管理者の責に拠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><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)></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>警備会社の10月の月次報告書で開館時間と閉館時間が確認できます。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付窓口横の棚に事業計画書・事業報告書がファイルされ設置されています。ホームページでも掲載されています。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(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)> 施設独自の研修計画の他、法人の研修計画、外部研修を含めて年間研修計画が作成されています。	

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)> 資料:地域福祉実践研修、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)> 30年6月19日に「地域福祉実践研修」と「個人情報取扱い研修」が全体会議で実施され全職員が参加しています。 <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)>	

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>年間研修計画を作成し職員に周知している。研修計画は、①寺尾地域ケアプラザ独自のもの、②市社協(法人)作成の基幹研修、実務研修(業務別)、③外部の派遣研修。また、年間計画に掲載されていない研修は、グループウェアを通じて周知されるので(総務課取りまとめのもの、福祉保健研修交流センターウイリング横浜とりまとめのもの)、そのたびに対象となる職員へ周知しています。特に参加してもらいたい研修については、該当の職員へ直接声掛けして参加を促しています。施設単独では企画立案が難しい研修でも法人として研修の企画や取りまとめを担う部署が総務とウイリング横浜の2部門あるため、研修の案内に触れる機会は多くあります。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:研修計画書、研修報告書等、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>外部研修案内は所長経由で内容別に各職員に配付されて、参加者が決められています。職員一人当たり数件、新人は10件近く参加して、30年は4月から10月現在全体36件の研修に参加実績があり、29年は年間37件の実績でした。研修参加の環境が整えられ、職員の研修参加への意欲が高まり、職員全員の資質向上に繋がっています。</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
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:研修報告書、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>30年6月に法人主催の「個人情報取扱い」研修を受講した職員が報告書を作成し職員会議で報告し、職員全員に回覧して情報共有を図っています。研修の内容によっては伝達研修を行い、より深く共有を図っています。</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)> 29年4月にマニュアルを更新して、コーディネーター、サブコーディネーターが各自で保持し、いつでも確認ができるように配付しています。また、窓口対応職員以外でも速やかに対応できるよう窓口にも設置して、ご利用者に不便をかけないように心がけています。	

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)>
地域ケアプラザはその業務の性格上、地域へ出向くことが数多くあります。主催事業で出向く場合はその活動報告書(起案や処理印などを用いる)を作成して、それを供覧することにより職員間での情報の共有を図ります。一方地域事業に招待されて出向く場合は、昨年度まではその状況を報告する様式は特に定めておりませんでしたが、30年度から情報共有シートを用いて職員間での情報共有をより深めるようにしています。	資料:各会議記録、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	職員全体会議、部門別会議、内部研修、業務日誌等の多くの場で情報共有を図り、更に、30年4月から会議の議題の取りまとめや会議記録は職員が持ち回りでを行い職員の資質向上を語り、また新たに「情報共有・記録シート」を作成して職員間の情報共有を図り、職員全員の資質向上に繋げる努力を行っています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
マニュアルは、法人として保有する個人情報の保護に関する規程を制定して、事業ごとの個人情報取扱業務概要説明書を作成しいつでもだれでも閲覧できるように整備しています。また、保有個人データの開示等の請求に関する規程も制定し、本人からの開示請求に対応できるように開示請求書等の様式も整備しています。	

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)>	
個人情報取扱いに関する管理責任者を所長と定め、館内掲示しています。法人では、個人情報保護規程が作成され、個人情報保護管理責任者等を明確にしてホームページで公表しています。	

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
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)>	
30年6月の職員全体会議で、個人情報漏えいチェックシートを使用して職員の個人情報取扱いに関する調査を実施し、その結果出来ていない項目をリストアップして会議報告書に掲載して、職員全員で情報共有し個人情報取扱いの啓発に努めています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員全体会議で個人情報保護に関する誓約書に全員が署名し、欠席者には後日署名をもらっています。</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><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報を取り扱う事業ごとに個人情報の種類、利用目的、利用・提供方法等を定める個人情報取扱業務概要説明書を作成して窓口に配架していつでも見られるように配慮しています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>全ての事業周知用のチラシや申込書等全25項目には目的以外に使用しない旨の文言を記載し適切に使用していることがヒアリングで確認できます。</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 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(事務所)、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)> パソコンの起動時にはパスワードを設定し部外者が起動できないようにしています。パソコン使用時に離席する場合は画面を閉じるように徹底しています。また、業務終了時にはパソコンは所定の鍵付き書庫に保管しています。閉館時には個人情報ファイルのある書庫やパソコン保管書庫は施錠しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 専用の経理ソフトウェアを使用し各経理区分・セグメント別に明確に分けて経理・出納しています。法人としてネットワークで管理しており本部の財務課でも執行状況を把握・管理できるようになっています。 利用料金は6月25日コピー収入6月分、7月18日「こどもの料理室」参加費用入金が各々確認できました。	

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)> <small>ヒアリング</small> <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)> 出納担当は職員2名、経理責任者は所長と役割を分けて相互の牽制機能が働くように分担しています。	

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)> <small>ヒアリング</small> <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)> 当施設に係わる経理は法人本部経理とも明確に区分されていることが経理伝票で確認できます。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 収支決算書に記載されている4月支払のガス料金、電話料金、京浜安全システム修理代金の3項目をピックアップし、その伝票の存在を確認できました。	

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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>通帳は金庫に保管し、出納印は所長が保管して通帳と印鑑を一緒にせず別々にして、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><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>コピー用紙、トイレトペーパーは法人として一括入札を行いそのスケールメリットで安価で購入できるようにしています。また、清掃業務、消防設備保守管理、給食業務委託、自家用電気工作物保守、害虫駆除業務、車両保険、自動ドア保守、施設賠償保険など法人内の各施設の共通する委託業務は法人として一括入札を行いそのスケールメリットを活かして経費削減に努めています。また、施設としても内容確認のための印刷用紙は使用済みのものを使用したり、20枚以上はコピー機ではなく印刷機を使用するなど日頃から経費(資源)節約を心掛けています。</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</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>毎年職員全員でできる限りの経費削減に努めています。直近で削減効果の高い取り組みは、日常清掃で水周りの清掃だけ専門業者に委託し、事務所内を含む室内清掃はサブコーディネーターが担当して経費削減を実施しています。</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 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 checked="" 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 type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" 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 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)> <small>資料:平成29年度事業実績評価、ヒアリング</small>	
<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 checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:平成29年度事業実績評価、ヒアリング</p> <p><協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>29年度寺尾地域ケアプラザ施設運営目標に対する事業実績評価の会議が行われ、具体的な事業実績について協議されています。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>自己評価は、毎年12月頃常勤・非常勤職員含めて実施しています。実施方法としては、①個人作業、②担当ごとにグループ作業、③持ち寄って全体作業の3段階で実施し、最終的にプラザ全体としての評価シートにまとめる作業をおこなっています。まとめるに際して覚書シートを活用し、なぜその評価としたのかプロセスを記録する作業も併せて行っています。</p> <p>自己評価のまとめと利用者アンケートの集計結果をもとに改善計画を作成し、改善宣言として区へ提出するとともにプラザ内に掲示して利用者へのフィードバックを行っています。</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>資料:平成29年度事業実績評価、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>区との29年度事業実績評価で、別所自治会での「買い物を考える会」において、他の地域での事例や情報提供を活用した結果、自治会として出張販売を実施したいという動きがでてきたことが評価されています。今後の具体的な支援策や体制整備が期待されます。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>4月着任の所長の発案で職員全体会議の運営方法を変更して議題の決定や記録係を職員全員の持ち回りにすることが実施されています。会議の運営方法が変わることがきっかけで施設全体の運営に反映されることが期待されます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>地域ケアプラザは福祉避難所(特別避難場所)として区と協定を締結しています。それを受けて平成28年度は要援護者受入訓練、29年度は特別避難場所開設訓練(鶴見区内全CP情報伝達訓練)を区と共催で実施しました。この訓練には寺尾地区内の6自治会町内会、地区社協、地区民児協の関係者も参加し、地域、区役所、ケアプラザの3者が共同して訓練に取り組みました。</p> <p>また、災害時等における施設利用の協力に関する協定及び土砂災害警報情報発表時における施設利用に関する覚書も区と締結して地域住民に対する土砂災害等に対応する指定緊急避難場所として、区の防災体制づくりの一端を担っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:平成29年度寺尾地域ケアプラザ事業実績評価、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>区との協議で、平成29年度事業実績評価では「区行政との協働」項目で区から「ケアプラザが即時勧告対象区域の避難場所になっており、今年度2回対応があったが、区や町会と連携して適切に対応できた」とのコメントをいただいています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>安心ホルダーの取組について 安心ホルダーは、登録番号と寺尾地域ケアプラザの電話番号のみが表示されているホルダーです。 高齢者が外出時、突然の事故や体調不良で倒れ警察や病院に保護や搬送されたときに、迅速に登録番号により登録者の住所、氏名、連絡先などの確認と連絡ができるものです。地域にお住いの高齢者と警察や病院を結びつける橋渡し役をし、身元確認や家族等の緊急連絡先にもつながることができます。また、災害時や認知症の方が徘徊などで警察に保護された場合にも役立ちます。 この取組は寺尾地区連合自治会町内会の全ての自治会町内会(7自治会町内会)が主体となっており、寺尾地域ケアプラザは登録者の統括管理、緊急時の対応、情報提供など事務局として機能を果たしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:平成29年度寺尾地域ケアプラザ事業実績評価、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>獅子ヶ谷エリアで、デイサービス事業所の休日の第4日曜日を利用して、地域の人向けに「獅子ヶ谷らくらく倶楽部」講座で器具を使った健康体操を実施しています。当ケアプラザとデイサービス事業所の連携に繋がり、区の29年度事業実績評価「各事業の連携」での評価を得ています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>