

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市東寺尾地域ケアプラザ 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 11月

目次

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

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 利用者サービスの向上	<p>①開設17年目を迎え、地域住民の活動や総合相談など身近な拠点としての機能が果たせる様努めています。また地域の皆様が安全に気持ちよく利用されるためにも、受け付けでの対応ではどの職員でもきちんと内容を受け止め、適切な部門にすぐに繋がられるよう情報共有に努めています。</p> <p>②年1回のご利用者アンケート(地域包括・地域交流・生活支援・居宅支援・通所介護)に加え、介護保険事業部門(通所介護・居宅支援)では、外部団体によるアンケートを実施しご利用者の意見を改善に結びつけています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの結果は広報紙(月刊)に掲載し、地域住民への配布、クリニック等への配置、さらに館内では受付前にもスタンドを活用して資料を置き、積極的な公表に努めている。 ・苦情等への対応結果を記録する文書には文字情報だけでなく対応前後の状態を示す写真も掲載し、内部での効果的な情報共有・周知徹底を図るほか、広報紙に掲載し地域へも広く公表している。 ・広報紙には各種イベントから貸館抽選日まで、月間の予定がカレンダー形式で視覚的に見やすく紹介されている。 ・ブログやツイッターによる写真豊富でこまめな情報発信もあり、ときおり他の地域からの来訪者もあるほど、効果的な広報活動が行われている。 ・職員同士で毎月スローガン(例: 目線を合わせて話そう、声をかけてから移動しよう)を策定して毎朝唱和するなど、接遇に関する自主的な取組みも行われている。
II 施設・設備の維持管理	<p>①建物・設備の維持管理では、専門の委託業者に依頼し定期的な点検を実施管理しています。また、職員が日々の業務や日常清掃から異常を早期に発見して改善・修繕を行い、安全で安心できる施設の運営に努めています。</p> <p>②高木が多いため館内外の植栽管理・手入れは定期的に専門業者に依頼しています。台風や強風時に枝折れや倒木で近隣住宅に迷惑が出ないよう気を付けています。花壇や敷地まわりは貸館団体さんや地域のボランティアさんたちに協力いただき、四季の花々が楽しめる環境となっています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品の安全性を保つため、椅子のねじの増し締めを月に一度行うなど、普段気付きにくそうなことも職員が一連の動きとして自主的に行っている。 ・入口の花壇や敷地内の植栽の景観の維持には、業者による作業はもとより、地域のボランティア団体とケアプラザとの日頃からの結び付きが大きく寄与していると感じられる。
III 緊急時対応	<p>①緊急時の対応や連絡方法は「緊急時マニュアル」を作成して職員間の共有を図っています。</p> <p>②福祉避難場所(特別避難場所)のマニュアルを作成して区役所から開設依頼を受けた際は、きちんと対応できるようにしています。また、災害時備蓄品の管理も定期的に行っています。</p> <p>③防犯対策は、まず声掛け・見守りが重要と考えています。ケアプラザに来られた方には積極的に挨拶を行うと共に館内外の見守りにより不審者の早期発見に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実際にあった身近な事例をもとに、職員が自ら研修内容を企画し実施されている。 ・リスクマネジメント担当を設け、ヒヤリハット事例は、原因や対策、件数などを分析した内容を月1回会議で周知するとともに、市から提供される他施設等でのヒヤリハット報告事例についても回覧を行い事故防止に努めている。 ・AEDを事務所から持ってくる場所から始まる実践的な研修が行われている。看護師が横につき心肺蘇生が落ち着いてできるように、指導がなされている。 ・所長の机後方に、横浜市、消防、第一報連絡先の連絡網と福祉避難所緊急入所対象者判断フロー、ケアマネ等利用者向け緊急入所に関する判断フローがまとめて掲示されており、緊急時に迅速に対応できる体制がとられている。また、目にする機会の多い職員の休憩室にも事故発生時の緊急連絡網等が提示されている。 ・地域の防災マップも整備されている。

	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>①横浜市と東京都品川に特別養護老人ホーム等28施設の拠点を持ち、総職員1350名を超える法人として日々運営をしています。法人の理念共有や情報共有では法人本部がリーダーシップを執り、施設横断的な取り組みや基準マニュアル「わかたけブック」を軸として各層の職員教育の実践を図っています。法人本部内に研修センターを設置、各種研修や資格取得支援の体制作りにも力を注いでいます。</p> <p>②ケアプラザ5部門では、それぞれ会議を開催し日々の業務の確認など情報を共有する場を設けています。月1回すべての部門職員が参加する職員会議を開催、ケアプラザ全体の事業の確認や課題・問題解決の話し合いを行っています。また、内部研修を会議と同日に開催しスキル向上に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人全体で、研修派遣を通じ個人の意欲や視野を広める機会を提供している。 ・外部研修に参加した際は、研修に参加した職員が講師になりその他の職員へ研修内容を共有している。人前で発表することで教え方が身につくとともに、教えてもらう職員にとっても説明が加わることで理解度が高まっている。 ・情報共有した方がいいことをその場で記入できるように小さな共有メモを各自持参している。集まった共有メモはコピーされ伝達帳や連絡帳、会議等で共有されており、効率的な情報共有の仕組みがある。 ・パソコンからの印刷指示は、一度コピー機の私書箱にため置かれる私書箱印刷に設定されており、他の書類の中に個人情報が入っている書類等が混ざりこまないように工夫されている。 ・休憩室にハラスメント外部相談窓口の案内が掲示されている。
V その他	<p>①認知症にやさしい地域づくりを目指し、区・大学と共に認知症サポーター養成講座を開催します。大学生対象だけでなく地域住民向けの公開講座とし多世代への知識・理解の普及に努めます。また、徘徊認知症高齢者検索アプリを活用して定期的な訓練を実施、見守りセーフティーネット活動の推進に努めています。</p> <p>②区・社協と共に、障がい児と夏休みを楽しく過ごす取り組み「サマーフレンド」を毎年開催しています。高校生以上のボランティアを募り若い世代のボランティア育成も同時に行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域との強い繋がりを持つ職員などが中心となって様々な事業を企画し、子育て世代から高齢者まで地域の幅広い層からの支持を得ている。 ・徘徊の模擬訓練、ひきこもり講座の開催(平成29年度は2回)、エクササイズによる筋力向上と血行改善など、多様な側面から地域住民への支援を展開している。 ・毎年恒例となっている笑福東祭では、多数のボランティアも運営に関わり、外部団体によるブース出展や学校等による各種発表が行われるなど、地域ぐるみでの活発な場づくりが行われている。

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)>			
利用者アンケート(平成29年10月実施、回答者数112名)、利用者評価(平成30年夏実施、委託先:(公財)かながわ福祉サービス振興会)			
<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)>			

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 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 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:「アンケートのお願い」文書および利用者アンケート振り返りシート、ヒアリング: 所長			
<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がって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：平成30年10月4日デイ会議議事録中「アンケート結果について」、ヒアリング：所長 <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)>	
<ul style="list-style-type: none"> アンケートで判明した結果と検討した結果が一枚にまとめられ、効果的な振り返りができるように工夫されている。 内部文書であっても文中に登場する個人名を伏字で記述するなど、個人情報漏えいを防止する工夫がされている。 	

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)> 現場確認：事務所受付前、資料：利用者アンケート結果、ヒアリング：所長 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者アンケートの結果は、広報紙(月刊)に掲載し、地域住民へ配布するほかクリニック等へも配置、さらに館内では受付前にもスタンドを活用して資料を置き、積極的な公表に努めている。	

(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>	

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>ご意見箱(アンケートBOX)が1階ロビー、デイルーム、2階ロビー及び多目的ホールの計4箇所に設置されている。</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>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認：事務所受付前、資料：重要事項説明書、ヒアリング：所長</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>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付前での資料設置、重要事項説明書への記載、ケアプラザウェブサイトへの掲載</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>苦情解決の仕組みは、重要事項説明書への記載だけでなく、来館者が受付前に設置された資料「ご相談または苦情に関する対応方法の概要」にも閲覧できるようになっている。</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>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:「苦情・ご要望等対応記録票」、ヒアリング: 所長</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>・対応結果を記録する文書には文字情報だけでなく対応前後の状態を示す写真を併せて掲載し、内部での効果的な情報共有・周知徹底を図っている。</p> <p>・当該情報は職員間の伝達ノートや会議議事録の回覧によっても共有されている。</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 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
<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: 広報紙、ヒアリング: 所長</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>苦情等があった場合にはその内容と対応結果を月刊の広報紙に掲載し、地域へ広く公表している。</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>①ケアプラザ施設の概要や各部門が実施する事業内容についてはホームページやパンフレットを活用して広く周知しています。</p> <p>②施設の利用方法については、団体登録時に利用案内説明書をお渡しし、利用時の注意点などご説明しています。</p> <p>③毎月発行している広報誌「東寺尾ケアプラザ便り」では、月間カレンダーで定期的開催している事業を掲載し周知しています。</p> <p>④エントランスホール等のラックや情報ラウンジには、行政機関・専門機関の情報を掲示するコーナーを設けるなど各種チラシ・ポスターによる周知・広報に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料: 広報紙(平成30年10月号)、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>広報紙には各種イベントから貸館抽選日まで、月間の予定がカレンダー形式で視覚的に見やすく紹介されている。</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>	

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</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>	

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： 内部研修企画書、人権擁護研修資料(平成30年10月19日実施)、受講レポート</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>受講レポートでは研修企画担当者による穴埋め問題が課せられ、事後的な回覧等による受講者も含めて職員の知識の定着と当事者意識の向上を図る工夫がなされている。</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>①地域交流・地域包括等が行う事業の予定やケアプラザ施設の行事など様々な情報を掲載した広報誌「東寺尾ケアプラザ便り」を毎月2500部発行しています。担当するエリアの地域13自治会と近隣12自治会へ職員が直接届けています。また、広報誌を地区センターや小学校・郵便局・消防出張所・交番など地域で暮らす方々の身近な場所にも置かせて頂き、多世代に向けて情報が届くよう工夫をしています。広報誌は町内会の掲示板や回覧板等を用いて広く周知して頂いています。</p> <p>②ホームページには広報誌の掲載のほか事業の案内・実施した行事や事業の報も掲載しています。ブログやツイッターも活用し、随時情報発信しています。</p> <p>③情報ラウンジだけでなく「行政機関コーナー」や「地域住民向けコーナー」など設け、来館者に分かりやすい広報・周知に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料：広報紙、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>ブログやツイッターによる写真豊富でこまめな情報発信もあり、ときおり他の地域からの来訪者もあるほど、効果的な広報活動が行われている。</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>①職員は制服と名札を着用、ケアプラザの職員と分かるようにしています。</p> <p>②電話での対応はゆっくり丁寧な口調で話しかけ、電話を取った職員は必ず先に名乗り、責任を持った対応に心がけています。</p> <p>③法人で発行しているマニュアル「わかたけブック」を活用して、接遇研修を実施すると共に、マニュアルにある接遇チェック項目表を年1回確認しています。</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>例えばデイサービス部門では職員同士で毎月アンケートを取り、スローガン(例：目線を合わせて話そう、声をかけてから移動しよう)を策定して毎朝唱和するなど、接遇に関する自主的な企画・実施にも取り組んでいる。</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>①ご意見箱を館内4か所(玄関・ダイルーム・多目的ホール・2階フロアー)に設置、ご利用される地域の方々が自由にご意見苦情を出していただけるようにしています。</p> <p>②苦情等が発生した場合は、職員が記録を取り受付責任者・解決責任者と内容を共有します。速やかな対応・解決に努め、受け付けた苦情は運営協議会・第三者委員へ定期的に報告を行い、内容や対応についてご意見を頂いています。</p> <p>③乳幼児を持つ親子から高齢者まで世代を超えた住民の方々に利用いただいています。地域交流や地域包括では開催した事業アンケートから、事業での課題抽出など振り返りを行い新たな事業企画に生かしています。</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>

(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><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協定書等のおとり建物・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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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協定書等のおと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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	

(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)>	
椅子のねじの増し締めを月に一度行うなど、普段気付かなくそうなことも職員が一連の動きとして自主的に行っている。	

(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: 食中毒研修(平成30年7月6日実施)の資料および受講レポート、ヒアリング: 所長 <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)>	

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)>	

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)>	

(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>①職員による日々の点検・清掃のほか、専門業者に委託して館内の清掃・設備点検を定期的に行っています。職員と業者が日々身の回りの清掃・整理を行い清潔で綺麗な施設環境の維持に努めています。</p> <p>②施設敷地内に植えてある植栽は業者による剪定や害虫駆除など定期的に行い安全性の確保と共に、季節折々の花木の植え替えにより見て楽しい景観の保持に努めています。また、地域住民が組織する「ガーデニングクラブ」の方々と職員で定期的には花壇の手入れや除草を行っています。</p> <p>③排水溝や高い樹木の枝折れは日ごろから注意し、台風など強風・大雨の際は前後で屋上や中庭の排水溝を掃除し、溜まった水が流れて近隣に迷惑が掛からないよう気を付けています。</p> <p>③感染症予防として、玄関フロアに手の消毒剤を設置、デイサービス利用者・貸館利用者・職員など来館者に消毒してもらう事で感染症予防に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認: 館外、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>入口の花壇や敷地内の植栽の景観の維持には、業者による作業はもとより、地域のボランティア団体とケアプラザとの日頃からの結び付きが大きく寄与していると感じられる。</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>

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)>	

(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)>	

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	
<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:事務所内キーボックス、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)>	
<評価で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	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務日誌を利用した館内外の巡回が実施されている。また、貸館終了時も随時確認を行っており、台所は殺菌灯が点灯されているかの確認もされている。	

(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)>	
車椅子は点検表を用い細部までチェックされており、事故防止に努めている。	

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)>	
平成30年10月4日、全職員を対象にリスクマネジメント研修「爪切り」を実施している。	
<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)>	
実際にあった身近な事例をもとに、職員が自ら研修内容を企画し実施されている。研修実施後の報告書の記載事項も質問形式になっており、理解度を高める工夫がされている。リスクマネジメント担当を設け、ヒヤリハット事例は、原因や対策、件数などを分析した内容を月1回会議で周知するとともに、市から提供される他施設等でのヒヤリハット報告事例についても回覧を行い事故防止に努めている。	

(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 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)> 平成30年4月16日に全職員を対象に「救急蘇生法」について実施されている。</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>AEDを事務所から持ってくる場所から始まる実践的な研修が行われている。看護師が横につき心肺蘇生が落ち着いてできるように、指導がなされている。</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)> 現場確認:事務所休憩室と事務所に掲示、ヒアリング: 所長</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>所長の机後方に、横浜市、消防、第一報連絡先の連絡網と福祉避難所緊急入所対象者判断フロー、ケアマネ等利用者向け緊急入所に関する判断フローがまとめて掲示されており、緊急時に迅速に対応できる体制がとられている。また、目にする機会の多い職員の休憩室にも事故発生時の緊急連絡網等が提示されている。</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	
<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)>	
マニュアルには、対象地域の防災マップも整備されており、災害時、危険個所等を再確認し迅速な対応ができるようになっている。停電になることを想定し必要書類は印刷された状態で整備されている。	

(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)>
ヒヤリハット事例が20件/月程度と活発に報告される気運が定着している。リスクマネジメント委員会が集計・分析したそれらの結果は、全職員への議事録での回覧と本部への報告に加えて、広範に活用してもらうため他のケアプラザへも情報展開されている。
<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 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協定書等のとおりの開館しているか？

※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 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)>	

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)>	
窓口脇の棚に3期分の事業計画書・報告書が整備されたファイルが設置されている。	
<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)>	
事業計画書・事業報告書ファイルの背表紙が、色や柄を使いながら大きな文字で表示されており目に留まりやすい工夫がなされている。	

(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)>	
法人全体での人材育成プログラムに加え、個人毎の研修計画表も作成されている。個人毎の研修計画では、必須研修が赤字でわかりやすく記載されているとともに、受講日も記載する様式になっており受講漏れが防止されている。	

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:いきいき個人研修記録シート、ヒアリング: 所長	
<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)> 全職員を対象に平成30年4月26日、接遇研修が実施されている。	
<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>①各種研修情報は全職員が把握できるコーナーに掲示し情報を提供しています。</p> <p>②業務に必要な研修、専門知識・技術向上の研修など常勤・非常勤を問わず積極的に参加を推奨しています。管理者が認めた研修には費用は負担し業務としてとみとめています。</p> <p>③職員が自ら研修を企画立案し法人の審査で認められれば10万円の経費が支給される仕組みがあります。また、海外の社会福祉施設や研究機関で知識・技術の向上と国際的視野を高めることを目的の研修派遣制度があり、法人全体で年3名の職員を法人負担(上限50万円)で派遣しています。</p> <p>④職員会議と内部研修を同日に開催、職員が日程を合わせ参加率が高くなるよう工夫しています。参加できなかった職員へは当日の資料を渡し研修レポートを提出するようにして、内部研修の実効性を高めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認:休憩室、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"> ・職員の目に留まりやすい休憩室に研修情報を掲示している。 ・業務を調整することで研修に参加しやすい環境を整えている。業務に必要な研修は費用を負担するなど金銭的な面でも配慮がなされている。 ・法人全体で、研修派遣を通じ個人の意欲や視野を広める機会を提供している。

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、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> <p>外部研修に参加した際は、研修に参加した職員が講師になりその他の職員へ研修内容を共有している。人前で発表することで教え方が身につくとともに、教えてもらう職員にとっても説明が加わることで理解度が高まっている。</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)>	

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)>
①各部門ごとに行う会議(ケアマネ部会・デイ会議・4職種会議・交流会議)では職員同士で事業の進捗状況を確認し、同時に業務にかかわる知識や技術向上を図ります。	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)>
②毎日行う朝礼では、当日の施設利用状況・利用団体の情報を事務所の職員間で共有し、多くの来館者がある際は玄関フロアで声掛けするなどデイご利用者様共々安全の確保に努めています。	<評価で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事故・ヒヤリハット及び苦情は、各担当部門間で速やかに対応すると共に朝礼・職員会議等で報告を行い職員間で情報を共有します。担当部門・リスクマネジメント委員・管理者が連携して是正策を講じて再発防止に努めています。	・情報共有した方がいいことをその場で記入できるように小さな共有メモを各自持参している。集まった共有メモはコピーされ伝達帳や連絡帳、会議等で共有されており、効率的な情報共有の仕組みがある。 ・当日の施設利用状況やデイサービスの送迎時間等を朝礼で共有することで、危険を予測しやすく安全面に配慮できる体制になっている。 ・法人全体で、積極的に人材育成に努めており、資格試験の受験費用も一部負担している。
④法人の取組みとして、採用年次毎の法人研修の出席を義務付けています。法人本部に研修センターを設置、本部が主導となって全職員対象に様々な研修を行っています。	
⑤介護福祉士・介護支援専門員の受験対策講座を法人で開催、資格取得を推進しています。	

(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)>	

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 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)>	

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)>	

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)>	

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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認:事務所内パソコン、シュレッダー、キャビネット、コピー機、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)></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)> パソコンからの印刷指示は、一度コピー機の私書箱にため置かれる私書箱印刷に設定されており、他の書類の中に個人情報が入っている書類等が混ざりこまないように工夫されている。所長の私書箱にはロックがかかっており、所長しか印刷できないようになっている。</p>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input 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	
<p><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)></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:物品購入明細表、ヒアリング: 所長 <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)>	

③当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:物品購入明細表、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 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	
<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:事務所内手提げ金庫、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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 小口現金以外の通帳および印鑑は本部で管理している。小口現金の通帳残高も低く設定されており、入金は一週間以内に振込をする必要があるなど不正が起きにくい体制になっている。	

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
<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)> ①電気・ガス・水道などの使用料や料金は毎月の請求書で確認、会計事務所および本部職員を含めた会議で振り返りを行っています。 ②事務所受付にモニターを設置して電気使用量の適切な使用を心掛けるように、職員の意識を高めています。また、館内をご利用下さる貸館ご利用者の皆様にも節電のお願いを行い、ご協力いただいています。 ③委託業者の選定においては、法人全体で契約を行うことにより、金額を抑えた契約としています。 ④コピー用紙の裏紙利用(個人情報を除く)や封筒・ファイルの再利用を積極的に行い経費削減に努めています。	<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)> 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)> ・電気の使い過ぎを防止するため、規定使用量を超えるとアラームが鳴るように設定されている。 ・トイレは、暖房便座の蓋を閉めるようお願いが掲示されており利用者一体となって節電に取り組んでいる。 ・各種経費や施設利用状況など経営全般についての振り返りが行われる経営確認会議(隔月開催)には、経営感覚を持ってもらうため職員の出席も可能になっている。

(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 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 checked="" type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input 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 checked="" 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:平成29年度地域ケアプラザ事業実績評価評価シート、平成29年度東寺尾地域ケアプラザ事業実績評価	
<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)> ①年初初めに、委託事業・介護保険事業共に「事業計画」を策定し各部門ごとに重点目標を確認し、職員会議において情報を共有しています。 ②「事業計画」及び「事業報告」策定時は、区役所担当所管の方々によるヒアリングを受け、適切な目標設定となっているか・事業実施における振り返りを行うなど、区と共に共有化を図っています。計画・報告策定においては、ケアプラザ運営協議会で報告を行い、委員の皆様から助言や指導を頂いています。	<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)> 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)> ・各部署の担当者にその年の重点目標を設定してもらったうえで事業計画を策定している。 ・4半期毎、各部門で振り返りを行うとともに、ケアプラザ運営協議会でも報告を行い助言や指導をいただいている。

(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)> ・休憩室にハラスメント外部相談窓口の案内が掲示されている。 <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>①認知症にやさしい地域づくりを目指し、区・大学と共に認知症サポーター養成講座を開催します。大学生対象だけでなく地域住民向けの公開講座とし多世代への知識・理解の普及に努めます。 また、徘徊認知症高齢者検索アプリを活用して定期的な訓練を実施、見守りセーフティーネット活動の推進に努めています。</p> <p>②区・社協と共に、障がい児と夏休みを楽しく過ごす取り組み「サマーフレンド」を毎年開催しています。高校生以上のボランティアを募り若い世代のボランティア育成も同時に行っています。</p> <p>③横浜市元気づくりステーション推進事業では、2か所目の立ち上げを支援しています。</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><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"> ・地域との強い繋がりを持つ職員などが中心となって様々な事業を企画し、子育て世代から高齢者まで地域の幅広い層からの支持を得ている。 ・徘徊の模擬訓練、ひきこもり講座の開催(平成29年度は2回)、エクササイズによる筋力向上と血行改善など、多様な側面から地域住民への支援を展開している。
<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>①ケアプラザ祭り「笑福東祭」を平成14年から毎年開催しています。ケアプラザの存在や機能の周知を目的に、全職員が担当を持ち自治会役員・婦人部・保健活動推進員など地域役員の方々、住民ボランティアの方々、区役所、薬剤師会など様々な方と一緒に企画運営し誰でも楽しく参加できる内容になるよう工夫しています。デイフロアを使って学校や地域で活動する団体の発表の場を設けるなど幅広い世代向けの内容を心掛け、地域福祉保健計画の周知では、クイズ式アンケートの手法を組み込み区役所職員と協力して実施しています。晴天に恵まれ2018年度は1000名を超える参加・来場となりました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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>毎年恒例となっている笑福東祭では、多数のボランティアも運営に関わり、外部団体によるブース出展や学校等による各種発表が行われるなど、地域ぐるみでの活発な場づくりが行われている。</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>