

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

加賀原地域ケアプラザ  
評価シート

評価機関：株式会社ソートフル

平成 30年 11月

# 目次

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

## 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)「施設利用者アンケート」を年1回実施する他、各部門が事業後アンケートを実施しご利用者様の意見をお聞きし課題分析・改善策の検討を行っています。その内容も常時公表しています。</p> <p>2)「ケアプラだより」を地域全戸回覧すると共に、掲示板掲示・区活動センター・コミハウ・子育て拠点・区社協等に配布するなど情報発信しています。</p> <p>3)三地区の定例会(民児協・地区社協)に毎回出席し、また地域の福祉保健事業に参加するなど情報発信・情報共有しながら事業運営にあたっています。</p> <p>4)[福祉情報コーナー]に掲示物の他に各年度の事業計画・報告・利用者アンケート結果等のファイルを置き誰でも閲覧できるようにしています。</p> <p>5)施設外の掲示板・館内各階の掲示物は、カテゴリごとに分けて掲示し地域の方々が見やすいように努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業毎にQRコードを添付し、ブログも開設して事業の内容を写真等で紹介することにより参加申し込みが増え、特に若い子育て層の方々から好評を得ています。事業参加者には次回以降の事業や意見・要望をメールでやり取りできるよう便宜を図っています。電子媒体を活用し各種情報を幅広い年齢層に届く斬新的な方法で質の良いサービスを提供しています。</li> <li>・利用の少ない男性向けの今年度の新自主事業、男気会、みんなで歌おうは多くの参加者が集い好評を博しています。</li> <li>・包括支援主任ケアマネジャーは民生委員と日常の交流の中で地域毎の異なるニーズに合った活動を住民と共に行い、生活支援コーディネーターは地域の第一線のセーフティネットの役割を果たし、地域サロン、家事支援ボランティアなどの活動を通して介護保険等で賄い切れない方々の居場所づくりを積極的に支援する仕組みを構築しています。</li> </ul>
II ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>1)協定書等に基づく業務の遂行の為に、年度初めに、年間の保守管理の計画を立て良好な施設の維持管理に努めている。</p> <p>2)保守管理委託業者による点検の他、サブコーが、日に5回定時に館内巡視し、日常的に点検を実施しています。</p> <p>3)大規模修繕にかかる事例においては、区と事前協議し早めに対応しています。</p> <p>4)施設の衛生管理として、職員にたいして「感染症予防研修」「ノロウイルス対応研修」等を実施し、集団感染予防への対応をしています。また、トイレや、施設内にアルコール消毒液を常時置いてあり、ご利用者様が出入時は使用して頂いています。</p> <p>5)貸館ご利用者様に、「部屋別利用報告書」により利用終了時に職員とともに清掃点検を実施しています。</p> <p>6)子育てルームのおもちゃ類はボランティアさんにより定期的にアルコールで消毒していて、安心して利用できるように配慮しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常清掃は、夜間担当のスタッフが17:00から行い、清掃管理チェックシートを作成し、各部屋の清掃状況をスタッフ全員が確認できるようにしています。またスタッフによる定時館内巡視が9時を最初に、1日5回行われ、日常的な点検を実施し、汚れやゴミを発見した場合には、その場で清掃しているので、館内は、清潔な状態で維持されています。</li> <li>・区役所主催の感染症対応指導者養成研修に参加し、ノロウイルス、レジオネラなどの感染症の研修を受講し、職員会議で伝達研修を行い、集団感染予防への対応をしています。どのトイレにも、手洗い場の壁に、利用者のために、手の洗い方のイラストレーションとアルコール消毒液が常時置かれており、衛生管理の意識が高いことは評価されます。</li> </ul>

<p>Ⅲ 緊急時対応</p>	<p>1) 緊急時の対応として「緊急時対応マニュアル」を作成し、緊急連絡網の整備(職員間連絡網と行政機関等との連絡網)をしています。  2) 災害時の対応として「災害時対応マニュアル」を整備し福祉避難場所としての体制をとっています。また「震災発生時職員参集規程」を定めています。  3) 防犯への対応として「防犯対応マニュアル」を整備し日常的に施設の安全管理と防犯に努めています。また毎日の館内定時巡回時に不審者の有無を確認しています。  4) AEDの使用方法を地域の方々にわかりやすいよう図解で掲示するとともに毎月点検をしています。また年2回、ご利用者様もふくめた避難・消火・通報訓練を実施しその際AED訓練も行っております。  5) 館内の各階には「避難ルート図」を掲示し、意識づけに努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の消防署との関係が密接で、地域の防災意識を高めるため、消防署・民生児童委員・当事業所の3者による定期的な意見交換会を実施しています。また 乳幼児の保護者向けの自主事業の中で、消防署を招いて、乳幼児に対する救急救命・AED操作の講習会を開催し、ホームページのブログでその様子を写真入りで広く地域に紹介するなど、防災の意識が高いことは評価できます。</li> <li>・緊急連絡網が使用できないような大震災を想定して、震災発生時職員参集規程を法人で定め、職員の緊急出勤の条件などを事務所に掲示しています。</li> <li>・当事業所は、横浜市防災計画にて、福祉避難場所と位置づけられており、災害時の対応マニュアルを整備しています。地域の自治会の防災訓練には、都度、職員が参加し、当事業所が福祉避難場所なることをPRしています。</li> </ul>
--------------------	--	---

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
<p>Ⅳ 組織運営及び体制</p>	<p>1) 年度当初に「ケアプラザ事業所目標」を各部門別にて、短期目標・長期目標をたて、目標に沿って事業運営しています。  2) 職員は毎年度当初に担当業務に関する自己目標設定をたて、所属長と共有し、半期ごとに目標達成状況を検証し、人事考課に反映しています。  3) 毎朝の職員ミーティングにて、全部署間のその日の事業等、情報共有を図っています。  4) 法人で年度当初に研修計画を作成し、職員が参加しやすくしています。又外部研修にも積極的に参加し、研修報告書により情報共有をしています。  5) 事業部門ごとに、月1回定例会議を実施し、問題点・改善方法や情報共有を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎朝の職員ミーティングにて、全部署のその日の事業など情報共有を図り、一日の職員別行動予定表を作成して、職員の居場所が分かるようにして、利用者からの電話に素早く対応できるよう工夫しています。 各部署毎にご意見・ご要望受付簿を用意し、電話でのご意見などを、忘れぬ内に、その場で記録できるようされています。</li> <li>・人事考課制度があり、職員は、年度初めに、担当業務に関する自己目標を設定し、半期毎に目標達成状況を上司との話し合いの上、検証し、振り返りの機会にしています。</li> <li>・事業所内研修に加えて、法人研修・外部研修があり、毎月4-5回は、誰かが研修に参加している状態で、研修への取り組みが極めて積極的です。</li> <li>・法人として自己啓発制度を設けており、資格取得、通信教育、書籍購入費などの費用補助制度があり、幅広く職員が利用し、資質向上に繋げています。</li> </ul>
<p>Ⅴ その他</p>	<p>1) 会計経理事務の適正処理と、金庫・施設の鍵は、取扱いできるのは、所長・会計担当者のみと決めていて、適正管理に努めています。  2) 地域の福祉保健活動・相談の窓口としての意識を常にもち、自治会・地区社協・民生委員等との情報共有・協働で取り組んでいます。  3) 窓口での相談は勿論、ケアプラザに来れない方には、訪問しての相談にも力をいれています。  4) 地域により身近な自治会館をお借りしての介護予防事業や、地域にある病院・老健施設等と連携のケアマネ支援事業を実施しています。  5) 担当三地区の民生委員さんと、介護保険事業所のケアマネさんとの連携会議を実施し、地域における福祉関係者の「顔の見える関係づくり」に努め、地域と連携した事業展開に繋げています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主活動グループ市民と横浜市が協働した都筑区の「元気づくりステーション」13か所の内3か所を当事業所が担当し、ウォーキングポイント、子育て支援赤ちゃん会など市・区地域の施策に則した事業協力の取り組みを行っています。</li> <li>・池辺・佐江戸加賀原・川和地域に於ける高齢者の居場所・集いの場としてサロン・居場所、グランドゴルフ場など同地域子育て支援拠点としてケアプラザ、自治会館、コミハ等をそれぞれプロットした分かり易いマップを作成し、地域活動一覧として纏め広く配布しています。誰もが安心して楽しく、暮らせる環境作りに役立つ取り組みとして評価できます。</li> <li>・包括支援センターが中心となって活動している池辺・川和地区の口腔講座、コグニサイズ、3B体操、介護予防事業男気会、認知症対策ファミリーカフェ等は地域の健康づくりの普及に資する評価できる活動と云えます。</li> </ul>

# I. 利用者サービスの向上

## (1) 利用者アンケート等の実施・対応

① サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<p>&lt;実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)&gt;                      利用者アンケートは年1回施設全体を対象に実施しています。直近平成29年度は11月1日～31日に実施、366枚のアンケート用紙を配布。</p> <p>&lt;実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>アンケート調査は施設全体を対象としたものに加えて、各事業毎にもアンケート調査を実施して意見や今後どのような活動をしたいか等幅広く利用者の声を聞き次回の事業計画に取り入れるよう対応しています。</p>	

② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している	<input 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"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      アンケート調査結果ファイル、ヒアリング</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員対応に関して良と回答したものは約88%どちらも言えないが10%、施設に関して良は約75%どちらも言えない5.5%と施設運営全体としての評価は概ね満足と捉えられていると云えます。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケート調査結果ファイル <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)>	
抽出された課題は振り返りシートに記録し、職員間で情報を共有しスタッフミーティングで対応策を検討し改善に向けた取り組みを行っています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館内福祉情報コーナーにファイルを設置し常時閲覧可能となっています <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 checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p>&lt;一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報は玄関入って直ぐ右手の壁面と2階の2か所に掲示しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>窓口にご意見箱を設置。目視にて確認。</p> <p>&lt;設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

### ③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>館内福祉情報コーナーに掲示。目視にて確認</p> <p>&lt;仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>館内福祉情報コーナーに掲示</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>電話で頂いた場合にすぐに記入できるよう職員全員の電話口に「ご意見・苦情受付簿」を置いて内容を記録し毎月の職員会議で検討しています</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>館内福祉情報コーナーに掲示及びファイルを設置、目視にて確認。</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	





②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      フロアー予約表、貸し部屋利用申し込みの流れ(登録団体)、部屋別利用報告書</p> <p>&lt;行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;                      ・貸館の利用方法は団体交流会でも説明・周知し、必要に応じてコーディネーターが公正・公平な立場から申請受付の調整を行っています。                      ・ケアプラザ自身の活動以外の目的で使用する場合は“ケアプラザ目的外使用申請書”を別途用意して運用・管理し利用者の便宜を図っています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      平成30年8月22日“高齢者虐待について”を課題とした研修を実施</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### (4) 広報・PR活動

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>1) 広報誌「ケアプラだより」を発行し担当地域に全戸回覧・掲示板・区役所・活動センター・コミュニティセンター・子育て支援拠点・区社協等にも配布しています。</p> <p>2) 毎月の区広報誌にケアプラザの事業を掲載し広く区民に周知しています。</p> <p>3) 各地区の事業や行事に積極的に参加しチラシの配布等直接情報提供しています。</p> <p>4) 隔月開催の「地域ささえあい連絡会」にて、近日中に実施予定の事業の案内を地域の方々をしています。</p> <p>5) 館内に「施設の利用案内」を掲示し、又「ケアプラだより」に貸館の利用案内を見やすく写真入りで掲載しました。</p> <p>6) ホームページ・ブログにて、事業の様子等を積極的に広報しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ケアプラザだより、区広報誌、施設の利用案内、事業や行事のチラシ(館内掲示、配架)</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・広報誌「ケアプラだより」を隔月1,100部ほど発行し館内配架並びに地域の関連施設に配布。隔月開催の「地域のささえあい連絡会」では地域の福祉に係る民生委員、自治会長、町内会が集い情報の共有と支援に力を入れています。</p> <p>・地域のボランティア活動には生活支援チームが出席し「ちょこっとボランティア」や施設の2階を利用した「より道サロン」など高齢者の居場所・つどえる場を提供しています。</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>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>1) 事務所受付カウンターが、玄関入口にあり、オープンになっているので、来館者にはすぐに声掛けができ、笑顔での対応を心がけています。</p> <p>2) 「接遇のマニュアル」を事務所内に掲示し、日常的に目にすることで意識付をはかり、接遇マナーの向上につなげています。</p> <p>3) 全職員入職時に「とくとくハンドブック」を配布し、その中で接遇・マナー研修をしています。</p> <p>4) 「接遇」研修を年度当初の職員会議で実施しその後回覧研修をしています</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>接遇のマニュアル(窓口対応担当、挨拶の励行、丁寧な言葉づかい、速やかな対応、名札の着用など記載)を職員室内に掲示してに全員の接遇意識を常時高めています。</p> <p>・権利、感染症予防、マナーなど接遇の基本が記載された法人作成の“とくとくハンドブック”を職員全員に配布し、これをベースに接遇・マナー研修を年度当初の職員会議で実施し、その後回覧研修を行うなど接遇に関し重層的な体制を整備しています。</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>1) 貸館の利用状況を月毎に把握し、貸館の稼働率を上げる為に男性向けの自主事業を実施し好評を得ています。</p> <p>2) 夜間の貸館利用が少ない為利用拡大を課題としています。</p> <p>3) 団体登録や事前申し込みがいない、フリールームがあり、午前中は子育て世代の方々が未就学児を連れて利用されています。また放課後は小・中学生が気軽に利用していることから、小・中学生の居場所として活用してけるよう周知していきます。</p> <p>4) 事業ごとのアンケート結果にもとづいて、事業の振返りをを行い、次回の事業に生かしています。</p> <p>5) ご意見ご要望は日常的に受付簿にて記録し、また「ご意見箱」を設けご意見をいただいた場合は、職員会議等で振り返り、対応を検討しています。</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"> <li>・平成30年の活動支援自主事業:男性向けの男気会、みんなでお歌おうは多くの参加者が集い好評を博しています。</li> <li>・包括支援主任ケアマネジャーと民生委員との交流会では消防署に協力を仰ぎ、防災活動にも力を入れています。</li> <li>・生活支援コーディネーターは地域の第一線のセーフティネットチームとして、地域サロン、家事支援ボラなどの活動を通して高齢者の居場所づくりを積極的に支援する仕組みを構築しています。</li> </ul>

## (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>・自主事業は地域交流・生活支援・包括支援の事業毎に企画立案され、年齢層に偏らず、幼児から高齢者に幅広く受け入れられる内容となっています。地域交流では高齢者支援の和楽路、歌の練習と茶話会みんなで歌おう、赤ちゃん会、生活支援では、配食ボランティアはまゆう、包括支援では男性向け介護予防啓発の男気会・コグニサイズなど事業実施に当たり多彩なアイデアが活かされています。</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>アンケート調査の広報に関する質問で、良と回答したのは46.7%どちらも言えない28.7%という低い結果となっています。主に緊急時・災害時の避難経路の確認などの周知が不十分であると見られます。利用者への周知の方法や接し方について改善の余地がないか内部で再度工夫されるよう望みます。</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)>	
協定書通り、保守管理されていることが作業報告書によって確認されました。	

#### 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)>	
定期清掃は、毎月1回、日常清掃は、環境整備担当のスタッフ(サブコーディネーター)によって、夕方の17時から行われ、清掃管理チェックシートに記録されます。	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p>&lt;備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>横浜市と指定管理者の所有が明確に分けられた物品管理簿を確認しました。</p>	

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>購入日と備品番号が記入された物品管理簿があり、番号と一致した備品の存在が確認できました。廃棄の備品も明確に物品管理簿に記されています。</p>	

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p>&lt;安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>車椅子などは、貸出前に、必ず、安全点検を確認してから貸し出すようにしています。</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	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      研修報告書、ヒアリング</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由について記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>区主催の感染症対応指導者養成研修(ノロウイルス、食中毒、レジオネラ、インフルエンザなど)に参加し、職員会議で伝達研修を行い、職員全体で共有しています。</p>	

②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者には、ゴミの持ち帰りをお願いし、事務所内のゴミは、適切に保管・管理されています。</p>	

③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>古紙に関しては、白紙、色付き紙、シュレッダーゴミ、ダンボール、その他の5種類に分別・保管され、業者の収集日まで、事務所内で保管されています。</p>	

#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>1) 毎月の委託業者による定期清掃の実施。毎日の清掃は職員が行い「清掃・管理チェックシートにて館内の清潔に努めています。</p> <p>2) サブコーディネーターが、時間を決めて巡回し、施設内外の損傷・清掃状況の確認をし、ご利用者様に不便がかからないよう時間をかけて点検しています。</p> <p>3) ご利用団体には利用終了後室内の清掃をお願いしていて、利用終了時にはサブコーディネーターと一緒に確認しています。</p> <p>4) 外周の植栽は、年1回業者に依頼し手入れを怠りません。また一角にはミニ菜園をつくり高齢者サロンの方々がトマト・キュウリをつくっています。玄関先にはサークルの方々によりプランターには季節ごとの花が植えられて手入れされています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・清掃管理チェックシートを作成し、各部屋やトイレの清掃状況をスタッフ全員が確認できるようしています。毎日9・13・15:45・18・20時の5回の館内巡視を実施しています。</p> <p>・館内のどのトイレにも、手洗い場の壁に、利用者向けに、「手の洗い方」が掲示され、消毒洗浄剤が置かれ、感染症対策への配慮が見られます。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>1日5回スタッフ(サブコーディネーター)の館内巡視により、館内の清潔状況のチェックと不審者・不審物のチェックをしています。外周の植栽は、サークルの方々のボランティアにより、プランターには、季節毎に花が植えられ、入館者の目を楽しませています。また花壇の一角には、高齢者サロンの方々がミニ菜園を作り、夏野菜(トマト・キュウリ)を栽培し楽しんでます。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>





②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>鍵管理ルールマニュアルを作成し、運用しています。金庫の鍵は、所長と会計担当職員の2名だけが所持し、各部屋の鍵は鍵保管ボックスの中に、鍵札を付けて保管されています。</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>&lt;定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>1日5回の館内巡視を行い、不審者・不審物などのチェックを行っています。</p>	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input 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"/> 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 type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>転倒・誤嚥時での救急車手配なども含む事故防止対応マニュアルが作成されています。</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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>テーマ: 事故事例を通じて潜んでいる危険性、グループワークにより事故予防・防止対策 対象者: 職員・スタッフ全員</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事故防止・ヒヤリハット事例研修は毎月のスタッフ会議で、実施されています。個人のケガ対応などをテーマにした話し合いは、毎朝のミーティングで行われています。</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 checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 設置している                      <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>施設入口にAED設置、操作方法を見やすいよう掲示。年2回の防災・避難訓練後には必ずAED操作訓練を実施している。</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設入口にAEDを設置するとともに操作方法を見やすい場所に掲示しています。年2回の防災・避難訓練後には、消防署の指導の下、AED操作訓練を実施しています。訓練には、職員が交代で参加し、すべての職員が少なくとも年1回は、訓練を受けるよう取組んでいます。</p>	

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>緊急連絡網、ヒアリング</p> <p>&lt;体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員間の緊急連絡網には、電話番号だけでなくメールアドレスも付記されています。事務所内に震災発生時の職員参集に関する職員の緊急出勤表も掲示されています。</p>	

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>福祉避難所として区役所と協定を締結し、福祉避難所開設マニュアルも準備しています。地域の自治会・町内会が主催する防災訓練には、どこの自治会にも原則、職員が参加することになっています。</p>	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地元の消防署との連携が深く、避難訓練の際は、必ず来所して、指導を仰ぎ、子育て世代への自主事業の中で赤ちゃんや幼児の保護者向け救急救命法や赤ちゃん向けのAED操作方法を取り上げ、その様子を広く当事業所のブログで写真入りで紹介しています。災害時に当事業所の車両が通行困難にならぬよう緊急通行車両を事前申請するなど防災への意識が高いことは評価されます。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## IV. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### 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>&lt;協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>業務日誌に開館・閉館時間が記入されています。</p>	

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>館内の福祉情報コーナーに、常時、誰でも自由に手に取って閲覧できるようにファイルが置いてあります。</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館内の福祉情報コーナーと案内板のあるコーナーには、事業報告書・事業計画書・利用者アンケート結果を含む利用者への情報書類一式をファイルにして置かれています。そのコーナーには、個人情報方針やご意見箱も置かれ、利用者への情報提供と利用者からの情報収集の場所になっています。</p>	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない	<input 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	
<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)>	

### 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	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修記録のファイル、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:倫理規程、個人情報保護、人権・高齢者虐待、感染症、事故予防・防止など 対象者:職員・スタッフ全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
研修計画は、法人本部が行う研修計画とこの施設の年間研修計画があります。この施設の研修は、全職員が、参加することを基本として(不参加の場合は、回覧研修)法人研修には、必要な職員が、必要な研修を選択して受講します。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>1)法人として、職種別・経験年数別に年度研修計画を作成し、職員の積極的に研修参加できるようにしています。                  2)業務に係る研修に参加する場合は、業務出張扱いとし、旅費・参加費は施設負担としています。受講内容を回覧研修し、情報共有に努めています。                  3)市・区・社協等公的機関の主催の研修には、担当職員が必ず参加し、新しい情報・自己能力向上に努めています。                  4)法人として「自己啓発制度」を設けており、資格所得補助や通信教育利用補助・書籍購入費用補助の費用を補助しています。この制度により、自己能力向上や、自己啓発、教養を目的とした書籍の購入など幅広く職員の研修意欲の向上に繋がっています</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>研修計画、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・職員・スタッフとも積極的に法人研修や外部研修に参加しています。業務に係る研修に参加する場合は、業務出張扱いとし、交通費・参加費は、施設負担として、研修に参加しやすい環境を整えています。                  ・法人として、自己啓発制度を設けており、資格取得、通信教育利用、参考書籍購入費などに補助金を広く利用され、自己能力向上に取り組んでいます。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>研修報告書ファイル、ヒアリング</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設内研修は、毎月のスタッフ会議で、全員参加で実施され、外部研修は、研修報告書を、全員が回覧し、捺印をする方式で知識や情報の共有化に取り組んでいます。</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 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"/> 作成しているが、活用していない
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>窓口業務を担当するスタッフ(サブコーディネーター)の午前・午後・夜間の3時間帯に分け、それぞれの業務を詳しく記述した業務マニュアルが有り、そのマニュアルは、毎月1回のスタッフ会議にて、改善すべき部分が出れば、都度、話し合い現状に即したマニュアルに改訂されています。</p>	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>1)年度当初に、各職員は自己の目標を作成し、上司とその目標を共有し半年ごとに、振り返り、達成状況を把握することで自己の業務を客観的に判断することが出来る体制を整えています。</p> <p>2)毎月職員会議を行い、情報共有するほか、課題・改善等検討しています。</p> <p>3)毎月各部署毎にスタッフ会議を行い専門研修報告・業務報告や課題検討等行うとともに、情報共有を行っています。</p> <p>4)毎朝のミーティングにより、その日の情報共有を行い、各自の当日の行動の共有をはかっています。</p> <p>5)職員別行動予定表の記入により、誰でも先々の予定が記入されており、一目で他者の予定もすぐに判るように一覧になっています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>人事考課表、スタッフ会議議事録、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・人事考課制度があり、各職員は、年度初めに、自己の目標を作成し、6ヶ月毎に、振り返りを行い、上司との話し合いの上、目標の達成状況を把握し、更なる資質向上へ取り組む仕組みがあります。</p> <p>・職員は、地域への外出の機会が多く、お互いの居場所を明確にするため、大きな職員別行動予定表に毎日一日の予定を記入し、一目で、「だれが今どこにいるか」分かるようになっていて、職員間の連絡を便利にしています。</p>

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<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 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"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<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)>	
福祉情報コーナーに「個人情報保護に対する基本方針」と「個人情報の利用目的」が掲示され、個人情報管理責任者の名前も明示されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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	
<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)>	
毎年度初めに、倫理規程・個人情報保護・接遇についての施設内研修が、全職員・スタッフに対して行われています。	

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>団体登録の申請書は、個人情報は目的外に使用しない旨の記述のある書式を使用しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている
<input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない	<input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない
<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認、シュレッダー、ヒアリング                      &lt;一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>パソコンの管理においては、すべてにパスワードの設定とセキュリティロックを掛け、記憶媒体(USBなど)の使用を取りやめています。</p>	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している
<input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある	<input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある
<input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている
<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている	<input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: )
<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「物品購入・小口現金取扱いマニュアル」があり、詳しく手順が示されています。その手順の中で、会計担当者と所長のダブルチェックが行われています。その上、最終的には、本部経理がチェックしています。</p>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している
<input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      事業活動計算書(月次決算)、ヒアリング</p> <p>&lt;明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p>&lt;存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>当施設では、小口現金の取扱いのみ行い、法人本部が、最終的には、伝票を起票しています。</p>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p>   <p>1) 電気使用量削減につながる、再生可能エネルギー(太陽光設備)への取組みをおこなっています。                      2) 消耗品等の購入は、必要最小限の購入とし、法人一括購入とし法人割引を活用しています。                      3) 事務室内の中央監視盤で、館内各室の空調機を遠隔操作できるので、使用していない場合は速やかに電源を切るなど節電に努めています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・消耗品などの購入は、原則として、法人本部の一括購入として、法人割引を利用して、安価な仕入れを行っています。                      ・事務所内の中央監視盤で、館内各室の空調機を遠隔操作できるので、使用していない部屋での空調の消し忘れを見つけた場合には、電源を切るなど節電には、気をつけています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

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 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"/> 一部未対応の項目がある
<input type="checkbox"/> 全て対応していない	<input type="checkbox"/> 全て対応していない
<input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<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	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;  <small>ケアプラザ事業実績評価、ヒアリング</small></p> <p>&lt;未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリング</p> <p>&lt;協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p>   <p>1)事業実績評価について、区とヒアリングを実施し区からの助言等を参考に目標設定に反映できるよう取り組んでいます。</p> <p>2)年2回の運営協議会で、事業計画の発表・事業報告をおこなっています。その会議でいただいた様々なご意見をさらなる改善につなげています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>目標実績評価、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎年、各部署毎に短期(6ヶ月)長期(1年)目標を設定しています。区役所からの助言や運営協議会の意見なども参考にして、各部署の目標設定がなされ、それを纏めた形で、事業所目標を設定しています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>定期的な職員会議、部署別の会議、スタッフ会議、5職種会議など、全職員・スタッフが情報を共有し、職員の居場所がいつでも分かる「職員別行動予定表」を活用するなどして、担当部署の職員が不在でも、他部署の職員が対応し、担当職員に伝達ができるよう各業務の連携を図り、利用者へのタイムリーな対応を心掛けています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>



## V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>1) 地域の特性を踏まえ、地域で実施している福祉保健事業には職員が積極的に参加し、地区社協・地区民児協等と協働して事業をしています。</p> <p>2) 地域のニーズに応じて、地区の自治会館や、福祉会館にて、介護予防事業、リハビリ教室、健康のつどい事業を定期(ほぼ毎月)実施しています。</p> <p>3) 地区のコミュニティセンターと共催で「健康のフェスタ」事業を年2回実施し、健康チェック・介護予防体操等を行い、地域の健康づくりの普及に努めています。</p> <p>4) 生活支援は地区内の「高齢者の居場所・つどえる場」を紹介するマップを独自で作成に取り組んでいます。</p> <p>5) 地域交流は地区内の「子どものつどえる場」を紹介するマップを、区・子育て拠点と協働で作成し、地域に配布しています。</p> <p>6) 「地域介護予防」事業として男性のみの集い事業を計画し特徴ある事業を定期開催できています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>自主事業報告書、事業チラシ(赤ちゃん会、ウオーキングポイント、コグニサイズ等)、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主活動グループ市民と横浜市が協働した「元気づくりステーション」13か所の内3か所を当施設が担当し、ウオーキングポイント、子育て支援赤ちゃん会など市・区地域の施策にお応じた事業協力の取り組みを行っています。</li> <li>・池辺・川和地区の口腔講座、コグニサイズ、3B体操、介護予防事業男気会、認知症対策ファミリーカフェ等地域の健康づくりの普及に資する活動を実施しています。</li> </ul>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>1) 「地域ささえあい連絡会」を隔月に定期開催し・自治会・地区社協・民児協・小中学校・高齢者クラブ・子ども会・ボランティア・消防団・青少年スポーツ等地域の福祉保健に係る誰でも参加し、地域情報の交換・地域課題の検討をしています。</p> <p>2) 担当地区内の三地区ともに、地域の見守り活動や、地域支え合い活動、のボランティア団体が立ち上がっていて、その活動に職員が支援協働しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>川和連合ふれあいたい資料、「地域ささえあい連絡会」会ファイル、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・池辺・佐江戸加賀原・川和地域に於ける高齢者の居場所・集いの場としてサロン・居場所、グランドゴルフ場等を、同地域子育て支援拠点としてケアプラザ、自治会館、コミハ等をそれぞれプロットしたマップを作成しています、地域活動一覧として纏め地域住民に広く配布しています。</li> <li>・地区社協など多数の地域団体で構成された「川和連合ふれあいたい」には見守り・声掛けなどに通じて積極的に地域貢献を行っています。</li> </ul> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## ◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類:基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
<b>I. 利用者サービスの向上</b>		
(1) 利用者アンケート等の実施・対応	利用者アンケート結果等の公表媒体	基本協定書における利用者の声に基づく自己評価の項目
(2) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類	公募要項における苦情・要望についての項目
(3) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料	基本協定書における人権の尊重の項目
(4) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	地域ケアプラザ業務運営指針の広報活動や情報発信の項目
(5) 職員の接遇	-	-
(6) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(7) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳	基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料	「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」及び「高齢者施設等における感染症対応の手引き」に基づく項目、及び基本協定書の廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
<b>III. 緊急時対応</b>		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	基本協定書における緊急時の対応の項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料	基本協定書における防犯対策に関する項目、公募要項における警備業務、保守点検に関する事項等の項目に関する項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料	基本協定書における事件・事故等の防止及び対応体制についての項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料	基本協定書における事件・事故等の防止及び対応体制についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書	基本協定書における災害等発生時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
<b>IV. 組織運営及び体制</b>		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌	公募要項における施設の概要・職員の配置・業務の基準・評価についての項目及び介護保険法の配置基準
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル	地域ケアプラザ事業実施要綱における職員の資質向上と意識啓発の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料	基本協定書における個人情報の保護についての項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書	-
(5) 運営目標	地域ケアプラザ事業実績評価シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
<b>V. その他</b>		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
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？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ	アンケート
			実施していない	実施していない		その他
		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？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない	課題を抽出していない		
			特に課題がない	特に課題がない		
			非該当	非該当		
		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？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない		
			非該当	非該当		
		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？	レ 公表している	レ 公表している		
			公表していない	公表していない		
	非該当		非該当			
	(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？	レ 情報提供している	レ 情報提供している		
			情報提供しているが、一部不備がある	情報提供しているが、一部不備がある		
			情報提供していない	情報提供していない		
		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？	レ 設置している	レ 設置している		
			設置していない	設置していない		
		③苦情解決の仕組みがあるか？	レ 仕組みがある	レ 仕組みがある		
			仕組みがない	仕組みがない		
		④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ 周知している	レ 周知している		
			周知していない	周知していない		
		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？	レ 記録している	レ 記録している		
			記録していない	記録していない		
苦情等が寄せられていない			苦情等が寄せられていない			
⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している				
	一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない				
	対応策を実施していない	対応策を実施していない				
	苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない				
⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している				
	公表していない	公表していない				
	苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない				
(3) 公正かつ公平な施設利用	②窓口で「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている			
		備えていない	備えていない			
	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？	レ 行っている	レ 行っている			
		行っていない	行っていない			
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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している				
	一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない				
	研修を実施していない	研修を実施していない				
不備の数			0	0		
II 施設・設備の維持管理	(1) に基づく協定書等の等	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 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	レ 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		
			協定書等のとおり管理していない	協定書等のとおり管理していない		
	②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 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	レ 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			
		協定書等のとおり実施していない	協定書等のとおり実施していない			
	(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？	レ ある	レ ある		
			ない	ない		
		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？	レ 揃っている	レ 揃っている		
	揃っていない		揃っていない			
	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？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない			
		安全性に関わる損傷等がある	安全性に関わる損傷等がある			
	(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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している		
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない		
研修を実施していない			研修を実施していない			
②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？		レ 適切に管理している	レ 適切に管理している			
	適切に管理していない	適切に管理していない				
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？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している				
	適切に分別していない	適切に分別していない				
不備の数			0	0		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅲ・緊急時対応	対(一) 応の整備 緊急時 組 急 時 組 急 時 組	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			作成していない	作成していない
	(二) 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？	レ 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	レ 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
			協定書等のとおり実施していない	協定書等のとおり実施していない
			評価対象外施設	評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			適切に管理していない	適切に管理していない
		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？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている
			定期的に行っていない	定期的に行っていない
	(三) 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？	レ チェックしている	レ チェックしている
			一部チェックに不備がある	一部チェックに不備がある
			チェックしていない	チェックしていない
		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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
	(四) 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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している
			体制を確保していない	体制を確保していない
(五) 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？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している	
		評価対象施設だが、作成していない	評価対象施設だが、作成していない	
		評価対象外施設である	評価対象外施設である	
<b>不備の数</b>			<b>0</b>	<b>0</b>
Ⅳ・組織運営及び体制	(一) 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？	レ 協定書の職員体制をとっている	レ 協定書の職員体制をとっている
			協定書の職員体制をとっていない	協定書の職員体制をとっていない
		②協定書等のとおり開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している	レ 協定書等のとおり開館している
	協定書等のとおり開館していない		協定書等のとおり開館していない	
	③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している	
		公表していない	公表していない	
	(二) 有を 関る ため の 取組 職員 の 資 質 向 上 ・ 情 報 共 有	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)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			作成しているが不備がある	作成しているが不備がある
			作成していない	作成していない
		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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
	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？	レ 情報共有している	レ 情報共有している	
		情報共有していない	情報共有していない	
	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？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している	
		作成しているが、活用していない	作成しているが、活用していない	
		作成していない	作成していない	
	(三) 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？	レ 整備している	レ 整備している
			整備していない	整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
明確化しているが周知していない			明確化しているが周知していない	
			明確化していない	明確化していない
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)		レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
	一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない		
	研修を実施していない	研修を実施していない		
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)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている		
	一部の職員から取っていない	一部の職員から取っていない		
	取っていない	取っていない		
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？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している		
	適切に収集していない	適切に収集していない		
⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している		
	適切に使用していない	適切に使用していない		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
		⑦個人情報の漏洩、 滅失、き損及び改ざん	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
IV 組織運営及び体制		の防止、その他の個人情報 情報の適正な管理の ために適切な措置を講 じているか？	一部適切な措置を講じていない	一部適切な措置を講じていない	
			適切な措置を講じていない	適切な措置を講じていない	
	(4) 経 理 業 務	①適切な経理書類を 作成しているか？	適切に作成している	適切に作成している	
			一部適切ではない書類がある	一部適切ではない書類がある	
			適切に作成していない	適切に作成していない	
		②経理と出納の相互 けん制の仕組みを設 けているか？	役割分担を明確にしている	役割分担を明確にしている	
			その他けん制機能を設けている	その他けん制機能を設けている	
			仕組みを設けていない	仕組みを設けていない	
		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？	明確に区分している	明確に区分している	
			明確に区分していない	明確に区分していない	
		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？	存在する	存在する	
			存在しない	存在しない	
		⑤通帳や印鑑等を適 切に管理しているか？	適切に管理している	適切に管理している	
			適切に管理していない	適切に管理していない	
	(5) 運 営 目 標	①前年度の自己評価 結果(改善計画)が今 年度の計画・目標に反 映されているか？	全て反映されている	全て反映されている	
			一部反映されていない項目がある	一部反映されていない項目がある	
			全て反映されていない	全て反映されていない	
			前年度評価で改善する項目が無い	前年度評価で改善する項目が無い	
		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？	全て対応している	全て対応している	
			一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある	
			全て対応していない	全て対応していない	
		③施設の課題、目標、 進捗について区と協議 されているか？	年に1回以上は協議している	年に1回以上は協議している	
			協議されていない	協議されていない	
		不備の数			0
不備の合計			0	0	