

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市今宿地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社中央総合研究所

令和6年2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>市民利用施設として地域に根差し、親しまれ、愛される施設運営を心掛けて取り組んでいます。</p> <p>また、コロナ禍においては、安全・安心して利用できるよう取り組んでいます。具体的には、利用者アンケートの実施やご意見箱を設置して、利用者のご意見を最大限尊重し、常に利用者の立場で考えます。情報発信にも力を入れています。ケアプラ通信の発行やホームページでの発信(「ケアプラ日記」は、当日の情報を毎日発信)更に、新たにデイサービスの「デイ通信」を毎月発行し施設全体の見える化を進めています。</p> <p>なお、機関紙やちらしは地元自治会町内会の協力を得て回覧や掲示板掲出を行っていただいています。</p> <p>コロナ禍での催事は新たに、地区センターと協働で「エンジョイ今宿」を開催しています。</p> <p>その他に買い物困難解消のための移動スーパーの実施協力、地域食堂の支援などを行っています。</p>	<p>利用者サービス向上に向けて、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> •YouTubeチャンネルの開設、LINEの活用、自宅からZoomで参加できる講座の設定など、ICTを活用した利便性の向上が特長的です。 •利用者アンケートの実施、館内の各部屋に設置された「ご意見ご要望」記入用紙、日頃の利用者や地域住民との交流を通じて、利用者目線でのサービス向上が図られています。 •「エンジョイ今宿」や「くつろぎカフェ」(音楽鑑賞会)など、年間400人越えの人気を博す自主事業が展開されています。 •機関紙「ケアプラ通信」をはじめ、デイサービスを中心とした毎日の出来事を紹介する「ケアプラザ日記」、デイサービスでの利用者の活動風景やスケジュールを毎月発行する「デイ通信」など、利用者を巻き込む様々な工夫がなされています。
II 施設・設備の維持管理	<p>市民利用施設の基本は、安全・安心して施設を利用できることです。</p> <p>コロナ禍では、日頃からのトイレや廊下の手すり等のアルコール消毒の励行や職員の意識の醸成のための新型コロナやノロウイルス感染症対応研修会を実施しています。</p> <p>また、小さな破損から大きな事故につながることもあるので速やかな修理や職員による応急処置を実施しています。</p> <p>施設・設備の日頃からの点検を日常化しています。</p> <p>必要に応じて行政との調整で設備の更新を行います(空調機や厨房の冷凍冷蔵庫、給湯器の更新等)。</p> <p>地区センターと合築のため共用部分の設備等に関しては十分な調整をしながら進めています。</p>	<p>建物・設備の管理など、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> •地区センターとの合築施設である特徴を踏まえ、共用部分の設備等に関する協力体制のもと、必要に応じて行政との調整による施設・設備の維持管理が実施されています。 •竣工から22年が経過する施設でありながら、委託清掃業者による日常清掃のほか、頻繁な職員による清掃が行われており、常に清潔で快適な施設が維持されています。 •各部屋の利用後は、利用者立会いのもと備品等の確認を励行するなど、安全な施設の維持にも工夫が見られます。 •花壇の手入れなど、ボランティア団体の協力も得ながら、利用者と一緒に施設づくりが行われています。 •新型コロナ対応だけでなく、従来のノロウイルス感染症なども視野に入れた衛生管理が行われており、感染症対策が徹底されています。
III 緊急時対応	<p>様々な場面での対応が一目で分かるように緊急時対応のマニュアルならびに緊急連絡体制を整えています。</p> <p>その対応を確かなものとするために研修と訓練を実施します。避難訓練は地区センターと協働で開催しています。</p> <p>大地震を想定した訓練の場合は、区役所等との連携した訓練を行うなど訓練の効果が高まる方法で実施しています。</p> <p>新たな「業務継続計画」(感染症対応及び自然災害対応)は既に策定し、第1回研修会を今年度実施済みです。</p> <p>なお、防災用ヘルメットの整備や車運転時のアルコールチェックの導入、自転車使用時のヘルメット着用は、全て義務化を行い、防災ヘルメット及び自転車用ヘルメットを各職員に配備し、利用者や職員の安全管理の徹底を図っています。</p>	<p>緊急時マニュアルの作成など、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> •合築施設である地区センターと共同での防災・防犯体制が敷かれており、行政と連携した全職員と利用者参加による「防災・緊急時対応訓練」、「福祉避難所開設・運営訓練」、「消防避難・消火訓練」など、徹底した訓練が実施され、万々に備えています。 •業務継続計画(BCP)を兼ねた、「緊急(事故)時対応マニュアル」、「事故防止マニュアル」が整備され、全職員に周知されています。 •「避難経路」について、館内の掲示をはじめ、登録団体交流会の際に説明を行うなど、利用者への周知徹底を図っています。 •防災ヘルメット配備、アルコールチェック実施、自転車用ヘルメット配備と着用義務化など、常に新たな安全性向上が図られています。

	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>当施設は、横浜市の市民利用施設であり、市に成り代わって当法人が、地域の福祉・保健の拠点であるということをしっかり自覚して運営を行っています。</p> <p>運営体制(職員配置)は、市の基準に沿って過不足なく配置しています。</p> <p>事業の進捗は、四半期ごとに区に報告するとともに、年度末に区のヒアリングを受けて確認しています。予算は計画書に沿って毎月確認しています。</p> <p>なお、日常の業務は、施設運営に全職員が関わりながら職員一体となって運営にあたっています。</p> <p>そのために、①情報の共有の徹底、②報告・連絡・相談の徹底、③職員の資質の向上(積極的な研修参加やOJT、自己研鑽)に努めています。</p> <p>あわせて、「職員行動基準」の策定、毎年の取り組み姿勢を明確にして統一的で弾力的な姿勢で運営を行っています。</p> <p>今年度の取り組み姿勢は「笑顔で挨拶、笑顔で対応」です。</p>	<p>個人情報の適切な取り扱いなど、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市民利用施設として、地域に根差し、親しまれ、愛される施設づくりを住民と一緒に考える事業運営を心掛けています。 ・職員行動基準の策定や毎年の職員取組姿勢の明確化等を通じて、全員が自覚と責任を持ち、公正・中立な運営に努めています。 ・15年以上勤務の職員が多数在籍しており、利用者とのフレンドリーな雰囲気が醸成され、意見・要望の吸い上げ、情報共有と対策、という改善サイクルが確立されています。 ・利用者サービス向上と同様、ICTを活用した組織運営への挑戦が特長的です。例えば、「Zoom研修」の導入により、自席でも受講できる研修に参加しやすい環境が構築されています。 ・ボランティアの育成にも力を入れており、利用者目線での運営が実現されています。
V ・ その他	<p>利用者の満足度を高めるために常に先取りの精神で取り組んでいます。</p> <p>①コロナ禍での地区センターとの協働で「エンジョイ今宿」の開催。②買い物困難解消のための移動スーパーへの支援。③ケアプラザでの地域食堂開催の支援。</p> <p>地区センターとの合築を活かした事業の展開を実施。</p> <p>①共同で消防避難訓練の実施。②サマーフェスタの協働開催。</p> <p>行政への積極的な協力と連携を行います。</p> <p>①市と包括協定を結んだ業者と「初めてのスマホ講座」の開催。②区主催のあさひみらい塾の講座に参加協力(ケアプラザの役割や地域との関わり方の説明)。③市建築局と連携し「わが家の終活ノートの書き方講座」の開催。④市と包括協定を結んだ事業者と「ラク家事講座」の開催。⑤2027年開催の花博覧会の開催告知の横断幕掲出協力など、行政や関係機関等とは積極的な連携を取りながら事業展開を実施しています。</p>	<p>当施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市建築局との連携、市と包括協定を結んだ事業者との連携など、幅広く市区事業への協力を行っています。 ・「よこはまシニアボランティアポイント」については、スタッフが講師の資格を取得し、講習会を開催して、社会参加のきっかけを作り、ケアプラザのデイサービスや自主事業など活動の場を提供しています。 ・地区の福祉保健計画推進会議への出席や日常的なキーパーソンとの交流を通じて、目指す姿を住民と共有しながら、課題解決に努めています。 ・地域住民の積極的参加を促すために、「エンジョイ今宿」をはじめ、地域人材を講師に活用した講座開催や、誰でも地域で活動ができる場「しおんカフェ」を設立しています。 ・また、移動スーパーや地域食堂開催支援など、地域住民同士のつながりや居場所づくりへの支援、地域活動の促進に積極的に取り組んでいます。

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11月に「利用者アンケート」を実施しています。今年度の回収状況は、地域活動交流128名、生活支援整備体制27名、地域包括支援センター19名、通所介護10名、居宅介護18名、の合計202名でした。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・横浜市の書式によるアンケートを実施しています。 ・5部門の利用者アンケートに加えて、各事業毎にアンケート調査を実施しています。	

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(利用者アンケート結果、利用者アンケート振り返りシート)、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)>	
・回収したアンケートは、すべてデータ化し、部門ごと・施設全体の利用者満足度を分析して施設運営全体の改善に活かすとともに、具体的なコメントに対しては課題抽出が行われ、迅速・確実な対策が講じられています。	

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(利用者アンケート結果、利用者アンケート振り返りシート)、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)> ・例えば、以下のような適切な対応を行っています。 i)「調理器具で足りないものがある」という要望に対し、備品の再確認をして足りないものを補充対応した。 ii)「介護保険の対象とならないサービスについての説明が分かりにくい」との意見に対して、「地域のインフォーマルサービス一覧」を提示するなどの改善を行った。	

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・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(館内掲示)、資料(利用者アンケート結果、ホームページ)、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)> ・利用者アンケートの結果は、館内掲示はもとより、ホームページでも公開しています。 ・5部門それぞれに寄せられた意見・要望と、個々に対する改善策が示され、利用者への感謝とともに継続的な改善取組を表明しています。	

(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 type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・横浜市コールセンター(045-664-2525)を案内するポスターに、指定管理者名及び指定期間を明記して館内に掲示しています。 ・ホームページでも、「ご意見ダイヤル」として、横浜市コールセンターのサイトに連動しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
「ご意見箱」をロビーの分かりやすい場所に設置しています。また、記入用紙は各部屋にも配置しています。ホームページでも意見・要望を常時受け付けています。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・館内の各部屋に「ご意見ご要望」の記入用紙を配置しており、利用者がいつでもどこでも自由に気づいた要望等を申し出られるように配慮が行き届いています。 ・また、ホームページにも、「ご意見・ご要望・お問い合わせはこちらから」として受付を設置しています。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
現場確認(館内掲示)、資料(苦情対応の仕組み、ホームページ)、ヒアリング	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・所長を責任者と定めた「苦情対応の仕組み」が設定され、運用されています。	

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>「苦情対応の仕組み」を分かりやすく示した案内が、館内ならびにホームページに掲載されています。</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>・館内では、受付横の分かりやすい場所に掲示されており、利用者の目に留まるようになっています。 ・また、ホームページでも、同様の案内がなされており、広く周知されています。</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>・利用者からの意見や要望は、記録され、対応策が検討・実施され、館内とホームページで公開されています。 ・万一苦情が寄せられた場合には、苦情対応記録票に記録されるとともに、指定管理者本部と区に報告される仕組みになっています。</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)></p> <p>資料(意見・要望受付ファイル綴り、苦情対応記録票、苦情対応(解決)マニュアル)、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>・例えば、以下のような適切な対応を行っています。</p> <p>i) 「ご意見箱を各部屋に設置してほしい」との要望を受け、各部屋に記入用紙を設置した。</p> <p>ii) 「レコード置き場の耐震性が心配」との意見があり、レコードが落下しないよう対策を施した。</p> <p>iii) 「パイプ椅子の台車を増やしてほしい」との要望に対し、台車を追加設置した。</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・ホームページなど）で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示)、資料(意見・要望受付ファイル綴り、ホームページ)、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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・受け付けた意見・要望は、改善策とともに「意見・要望受付ファイル」に集約し、利用者に公開しています。 ・館内掲示はもとより、ホームページでも、「皆さまからいただいたご意見・ご要望はこちら」として公開されています。 ・また、意見・要望・苦情の内容は、スタッフミーティングなどでも情報共有され議論されています。 	

(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
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>施設概要や事業内容は、機関誌やホームページ、施設内外の掲示板に情報の発信をしています。</p> <p>具体的には、(1)機関紙「ケアプラ通信」の発行。各セクションからの講座・研修会の案内や法律・健康相談などを案内しています。(2)ホームページでは、施設案内や各部門の紹介、「ケアプラ日記」と称して日々の活動風景を毎日紹介しています。(3)デイサービスでの利用者様の活動風景やスケジュールを毎月発行(デイ通信)し紹介しています。</p> <p>なお、ケアプラ通信・デイ通信は、地元自治会町内会のご協力を得て回覧等していただいています。</p> <p>また、施設外の掲示板や施設内掲示板でも同様に情報提供するとともに、施設廊下の壁をギャラリーとして活用し、利用団体の発表の機会としています。</p> <p>登録利用団体とは、昨年からの意見交換や交流会等を再開しました。今年は、配食サービス等団体対象に区役所職員による「食品衛生研修会」を開催しました。</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>現場確認(館内)、資料(利用規程(貸室利用について)、機関誌、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> <ul style="list-style-type: none"> ・機関誌の発行はもとより、ホームページのコンテンツが大変充実していることが特長的です。 ・「利用規程(貸室利用について)」、「施設利用申込書」、「部屋利用受付票」などをダウンロードすることができるようになっているとともに、「毎月の貸室抽選結果」を掲載するなど、公正性を確保し、かつ、利用者目線に立った情報提供が工夫されています。

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>・「利用規程(貸室利用について)」を作成し、基本ルールについて館内掲示ならびにホームページにて利用者に案内しています。</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)> 現場確認(館内掲示)、資料(利用規程(貸室利用について)、ホームページ)、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>・「利用規程(貸室利用について)」の中で、部屋利用申込みが重複した場合は厳正な抽選を行うことなどが案内されています。</p> <p>・また、館内とホームページに、「毎月の貸室抽選結果」も公開しており、より公平性を高める工夫がなされています。</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(研修・訓練計画、研修ファイル)、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>・人権研修は毎年実施されています。直近は、「高齢者の人権」をテーマに開催されました。</p> <p>・常勤職員向けと非常勤職員向けの2回に分けて実施されており、全員が参加できるよう工夫されています。</p>	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙の発行、区や市の広報紙への情報提供、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>施設概要や事業内容は、機関誌やホームページ、施設内外の掲示板に情報の発信をしています。</p> <p>具体的には、(1)機関紙「ケアプラ通信」の発行(奇数月に年6回発行)し、各セクションから講座・研修会の案内や法律・健康相談などの案内も実施しています。(2)ホームページでの施設案内や各部門の紹介、「ケアプラ日記」と称して日々の活動風景を毎日紹介しています。(3)デイサービスでの利用者の皆様の活動風景や月間予定表を毎月発行(デイ通信)しています。</p> <p>なお、ケアプラ通信、デイ通信は、地元自治会町内会のご協力を得て回覧や掲示板への掲出をしていただいています。</p> <p>また、ケアプラザ施設外の掲示板や施設内掲示板でも同様に情報発信するとともに、施設廊下の壁をギャラリーとして活用し、利用団体の発表の機会としています。</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(機関誌、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> <ul style="list-style-type: none"> ・YouTubeチャンネルを開設して、「ケアプラ紹介ムービー」など動画による分かりやすい案内が行われています。 ・「ケアプラザ活動の様子」や「現在行われている講座・教室」の案内、写真クラブによるフォトギャラリー紹介など、利用者を巻き込んだ様々なコンテンツで、施設と各事業を上手にPRしています。 ・また、LINEを活用するなど、時流に合った利用者ニーズにいち早く応えています。

(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>横浜市の施設管理を担っているとの自覚と責任を持ち、併せて地域に身近な市民利用施設との理解と認識を持ちながら、地域に親しまれ愛される施設運営を心がけています。</p> <p>そのために、日頃の挨拶や言葉使い、分かりやすい説明、不快感をもたれないような服装等に気を付けながら取り組み、アットホームな運営を目指しています。</p> <p>これらのことを確かなものとするために、(1)今宿地域ケアプラザ職員行動基準の設定や接遇研修の実施。(2)毎年度の取組姿勢を設けています。</p> <p>令和5年度取組姿勢は、「笑顔で挨拶、笑顔で対応」です。</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"> ・「笑顔で挨拶、笑顔で対応」をスローガンに、市民利用施設として地域に根差し、親しまれ、愛される施設運営を心掛けて取り組んでいます。 ・窓口や電話では、分かりやすい言葉で丁寧に会話するよう、言葉づかいについては特に注意して業務にあたっています。また、利用者をお待たせしないよう留意しています。 ・15年以上勤務のベテラン職員が多数在籍しており、明るくフレンドリーな雰囲気が醸成されています。

(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>新型コロナ禍での初期の頃のアンケート調査では、コロナ対策の徹底を求める声が大きく、利用者の安全・安心を第一に掲げ対応してきました。</p> <p>飛沫防止対策やアルコール消毒の徹底、空気清浄機の設置やサーキュレーターの配置等を行い、クラスター発生を防止し、安心してご利用いただいております。</p> <p>一方、今年度に入り新型コロナが第2類から第5類に移行しましたが、基本原則(マスク着用や部屋の換気等)を、維持しながら、各部屋の利用人数・規模は、コロナ前に戻して安心してご利用いただいております。</p> <p>各諸室の稼働率は、昨年度、コロナ前の7割を超えました。</p> <p>なお、利用団体や利用者からの改善点のご意見・ご要望は、速やかに対応しています[事例:レコード棚の転倒防止(団体交流会でのご意見・ご要望。パイプ椅子の台車の増設(利用団体からの声))]</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"> ・5部門の利用者アンケートや自主事業毎のアンケートを通じて、利用者満足度を分析し、施設運営の改善に活かしています。 ・また、各部屋ならびにホームページにて「ご意見ご要望」の受付を行うなど、日常的な意見・要望収集を積極的に行うことで改善につなげています。 ・コロナ禍においても、利用者目線に立ち、各自主事業が少しでも継続できるよう工夫を重ねてきました。

(7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・合築の地区センターと合同で行う「エンジョイ今宿」は、サイフォンコーヒーの提供、体力測定、ポッチャ体験など、人気事業の一つであり、昨年度の述べ参加人数は450人に迫ります。地域の高齢者の安否確認も兼ねています。 ・ICTを活用した利便性向上が特長的です。自宅からZoomで参加できる講座を設定し、YouTubeで動画も観れるなど、わざわざ来館いただかなくてもサービスを受けられる工夫がなされています。 <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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・委託業者による保守点検・定期点検が実施されており、「設備巡回点検報告書」に記録されています。 ・地区センターとの合築であることから、ハード面については共同での管理がなされています。 	

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・委託清掃業者による日常清掃が実施されており、「定期清掃報告書」に記録されています。 ・また、毎日都度、職員による清掃が行われており、常に清潔な施設が維持されています。 	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(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> <ul style="list-style-type: none"> ・市所有の備品(I種)と指定管理者所有の備品(II種)それぞれの「物品管理簿」による管理が実施されています。 ・管理記録の徹底により、廃棄した備品も明確になっています。 	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・「物品管理簿」と照合しながら、「両開き書庫」、「3段引き出し」、「AV機器収納ラック」、「ハイパワーアンプ」、「シュレッダー」の高額備品5点を選び、存在を確認しました。 ・各備品にはすべて管理シールが貼付されており、いずれも良好に整備されている状況が確認されました。 	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・各部屋の利用後には、職員と利用者による備品等の確認が励行されており、不具合や損傷の早期発見ができるよう工夫しています。 ・職員には、簡単な修理ができる程度の知識の共有がなされており、損傷等が発見された場合には、直ちに応急処置が実施され、必要に応じて業者に依頼する体制ができています。 	

(3) 施設衛生管理業務

①国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2019年3月改訂版)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(研修・訓練計画、研修ファイル)、ヒアリング <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由について記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・業務継続計画(BCP)も兼ねた「感染症対策マニュアル」が整備されており、常勤職員全員に配布されています。 ・また、毎年、「感染症対応研修会」が実施されており、常勤職員と非常勤職員に分けて行うことにより、職員全員が参加できるよう工夫されています。	

②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者に対しては、ゴミの持ち帰りの協力をお願いしており、ゴミ箱は事務所内のみとなっています。 ・ゴミは収集日まで館内で適切に管理され、良好な衛生状態が維持されています。	

③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・ゴミ箱は、色とシールにより区分され、分別ミス等が発生しないよう工夫されています。	

(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>竣工から22年が経過し、いたるところに不具合が出てきています。</p> <p>利用者に直接影響がある部分については、迅速に応急措置を行い、その後専門業者に修理を依頼しています。</p> <p>空調設備関係は、高齢者の利用が多いので地区センターとも連携し修理のタイミングを計って実施しています。</p> <p>また、様々な団体のご利用があるので、衛生上問題となるトイレや手摺、椅子の背もたれ、机等の消毒は更なる消毒の徹底を行っています。各諸室やトイレにはアルコール消毒液を設置しています。</p> <p>また、新型コロナの対応だけではなく、従来のノロウイルス感染症なども視野に入れて気を付けています。</p> <p>なお、外回りの花壇は、ボランティア団体の方にお手入れの協力を得ています。日常の水まきは職員が当番制で対応しています。</p> <p>更に朝の玄関の清掃を所長を含めて職員の当番制で実施し、地域や利用者の皆様に気持ち良くご利用をいただけるよう努めています。</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(施設内外)、資料(設備巡回点検報告書)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センターとの合築であることから、特に共用部分の設備等に関しては十分な調整をしながら進めており、必要に応じて行政との調整による設備の更新を行っています。 ・委託清掃業者による日常清掃はもとより、毎日都度、職員による清掃が行われており、常に清潔な施設が維持されています。 ・各部屋の利用後には、職員と利用者による備品等の確認が励行されており、安全な施設が維持されています。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・各部屋には手指消毒剤を配置するとともに、トイレや手すりなどをの消毒清掃を励行することで新型コロナのみならず、インフルエンザやノロウイルスの感染防止に取り組んでいます。 ・靴箱には靴入れ袋を常備し、マイスリッパの持参を推奨するなど、きめ細やかな感染防止対策が徹底されています。 ・ガーデンボランティア団体の協力による花壇の整備が行われており、四季の花々が利用者の好評を得ています。 <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)>	
・「緊急(事故)時対応マニュアル」が整備され、全職員に周知されています。常勤職員には全員に配布されています。	

(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)> ・合築施設である地区センターと共同での防犯体制が敷かれており、警備会社からの「点検報告書」がファイルされています。 ・退館時の消灯やガスの元栓、金庫ロッカーの施錠など、防火・防犯の確認が励行され、業務日誌に記録されています。	

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)> 現場確認(キーボックス)、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>・管理者を所長と定め、鍵管理簿を用いた鍵とセキュリティカードの運用管理が徹底されています。</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>・サブコーディネーターによる、部屋の利用後と閉館前の「閉館業務(引継ぎ事項)」チェックシートに基づく巡回が徹底され、業務日誌に記録されています。</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	
<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)> ・業務継続計画(BCP)を兼ねた「事故防止マニュアル」が、常勤職員全員に配布されています。 ・サブコーディネーターによる部屋の利用後と閉館前の「閉館業務(引継ぎ事項)」チェックシートに基づく安全性確認が励行されています。 ・デイサービスでは、ヒヤリハット集を作成して事例と改善策を共有するなど、組織的な事故防止に取り組んでいます。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 「防災・緊急時対応訓練」の中で、事故防止と事故対応をセットにした研修を、職員全員に対して実施しています。	
<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)> ・「防災・緊急時対応訓練」が実施されています。福祉避難所開設・運営訓練、消防避難・消火訓練、急病等対応訓練、などで構成され、それぞれのテーマにおける事故防止策が周知されています。 ・交通事故を未然に防ぐための「交通安全研修会」の実施や、「交通安全運動」による毎日の意識づけを実施しています。	

(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><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「災害時対応マニュアル」が作成され、全職員に周知されています。 ・全職員と利用者参加による「防災・緊急時対応訓練」が、合築の地区センターと合同で実施されています。 ・防災ヘルメットも常備され、万一の際に備えています。 	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「福祉避難所開設・運営訓練」が、区と連携して年2回、市社協主催で年1回、それぞれ実施されています。 ・「消防避難・消火訓練」は、消防署の指導による施設単独で年1回、地区センターと合同で年1回、それぞれ実施されています。 ・更に、「登録団体交流会」の際には、毎回、利用者への避難経路の説明を行い、周知徹底を図っています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input 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>・「職員勤務制表」の活用により、計画的な職員体制が計画・実行されています。</p> <p>・ボランティアの増強・育成にも力を入れており、利用者目線での丁寧な運営が実現されています。</p>	

②協定書等のおおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・協定書のおおりに開閉館が行われており、業務日誌に記録されています。</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><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内ならびにホームページにて事業計画書・事業報告書を公表しています。</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> <p>・館内では、受付の分かりやすい場所に設置され、「御自由に閲覧してください」との案内が掲示されています。</p> <p>・ホームページでは、分かりやすい場所に案内を掲示し、区の「事業計画書、事業報告書、事業実績評価等」サイトが参照できるようになっています。</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 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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・年間の「研修・訓練計画」を作成しています。 ・研修目的ごとに、実施予定日と研修内容、研修対象者が設定され、計画に沿った実行がなされています。 ・全体研修以外に、部署毎にも研修計画を立てて研鑽に励んでいます。 	

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(研修・訓練計画、研修ファイル)、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)> 個人情報保護、接遇(全職員)。防災・緊急時対応訓練、人権、感染症、認知症介護(常勤・非常勤)。BCP(常勤職員)。安全運転講習会(運転手等)。	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・年間の「研修・訓練計画」に基づき、研修が実施されています。 ・テーマによっては、常勤職員と非常勤職員に分けて実施することで、全員が受講できるように工夫しています。 ・一部の職員が受講した外部研修については、ミーティング、回覧、グループウェア等を通じて情報共有がなされています。 	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>福祉・保健関係についても他の様々な分野と同様に日進月歩です。変化に対応し、サービス向上を目指すには常に新たな知識やスキルアップを図っていく必要があります。そのためには日頃から職員の資質向上意識の醸成が欠かせません。そこで、日常の朝のミーティングや定例会等で新たな情報や研修関係の情報を提供し、研修参加の機会を与え職場の常に研修・勉強する風土づくりを行っています。</p> <p>コロナ禍にあっては、Zoom研修も活発化し積極的に研修関係の情報提供を行っています。</p> <p>また、今年度は、研修に参加した職員が講師となり他の職員に対して研修会を実施しました。研修の参加費や交通費は支給しています。</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(研修・訓練計画、研修ファイル)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・「Zoom研修」の導入により、自席でも受講できるフレキシブルな最先端の研修体制が構築されています。 ・資質向上を図るため外部研修等への積極的参加を推奨しており、市や区が主催する研修の情報も共有化しています。結果、包括職員が専門外の民法の知識を獲得を行うなど自己研さんにつながっています。 ・また、テーマにより、常勤と非常勤職員に分けて研修を実施することで、全員が受講できるように工夫しています。

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(職員会議議事録、研修ファイル)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・常勤、非常勤を問わず、資質向上を図るために外部研修等に積極的に参加するとともに、外部研修で得た内容は職員間で共有し、業務に反映しています。 ・また、研修に参加した職員が講師となり、他の職員に対して研修会を実施するなど、組織全体のスキル向上に努めています。 	

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)>	
・「サブコーディネーター業務マニュアル」が作成され、窓口のサブコーディネーターがいつでも見れるように受付に設置され、活用されています。	

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)>
サービス向上や組織の目標の達成には、職員一人ひとりの日頃からの自己研鑽や研修への積極的な参加による資質の向上が必要です。 また、日々の業務や打ち合わせの中での情報交換も見逃せません。 特にBCP作成や市の監査、区のヒアリングや関係課との打ち合わせでの知識や他分野の業務の課題等知ることが自身の成長に役立つものと思います。まさにOJTの効果と 思います。 このような経験や知りえた情報、知識を職場内で情報提供・共有化が更に好循環を生みます。 そのために、職場で報告・連絡の機会を設けています(定例会、5職種会議、部門ごとの会議、朝のミーティング、その時々での打ち合わせ)。 また、他施設の事故や事件等を題材にした研修会・意見交換などを実施し知識やスキルアップの機会をつくっています。	資料(研修・訓練計画、研修ファイル、各種議事録)、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)>
	・資質向上を図るため、職員行動基準の策定、毎年の職員取組姿勢の明確化、外部研修等への参加促進、Zoomとの年間契約によるオンライン研修などを展開しています。 ・研修で得た内容は、職員間で共有し、OJT、自己研鑽を通じて業務に反映するように努めています。 ・各部署から組織された「虐待防止対策委員会」、「感染症対策委員会」、「災害対策委員会」などにより組織一丸となった運営がなされています。

(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)>	
・「個人情報に対する基本方針」をはじめ、「個人情報の利用目的と使用条件」、「個人情報保護について」といった規程・資料が作成され、周知されています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・管理責任者を所長と定め、「個人情報の利用目的と使用条件」と「個人情報保護について」を館内入口に掲示し、利用者に周知しています。 ・ホームページでは、「プライバシーポリシー」として「個人情報に対する基本方針」が掲示されており、所長名が明記されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・毎年、全職員を対象とした「個人情報保護研修」が実施されています。 ・また、「個人情報漏えい防止チェックシート」を活用した日常的な意識づけが行われています。	

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><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>・全職員から、個人情報の取扱いに関する誓約書を取り、保管されています。</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>・「団体登録申請書」や「施設利用申込書」など個人情報をご記入いただく書面には、「ご記入いただきました個人情報は、当施設利用に関する事務処理以外には使用いたしません。」との一文が明記されており、適切に収集されています。</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>・「団体登録申請書」や「施設利用申込書」など個人情報をご記入いただく書面には、「ご記入いただきました個人情報は、当施設利用に関する事務処理以外には使用いたしません。」との一文が明記されるとともに、適切に使用されています。</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 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(事務所内、パソコン、シュレッダー)、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)> ・収集した個人情報は、施錠可能な書庫にて適切に保管・管理され、不要になったものはシュレッダー処理されています。 ・パソコンは、ワイヤーロックによって盗難防止策を講じるとともに、IDとパスワードを設定し、担当職員以外は起動ができないようにしています。	

(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)> ・各種経理帳簿により、指定管理料、自主事業収入等が明確に管理されています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(経理規程、所長決裁規程)、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「経理規程」と「所長決裁規程」により、相互けん制の仕組みが明文化されています。 ・起票者・経理担当、副所長、所長によるトリプルチェック体制により、相互けん制が実行されています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(経理伝票、予算執行状況表)、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・部門コードと勘定科目により施設経理が明確に区分され、適切に運用されています。	

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)> ・「業務委託費」、「小破修繕費」、「消耗品費」の3費目について伝票の存在を確認し、適切に運用されていることが確認されました。	

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)> 現場確認(事務所内)、資料(通帳、印鑑)、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>・通帳は金庫にて、印鑑は所長により、それぞれ厳重に管理されています。</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>職員の行動基準を設けて、一人ひとりがコスト意識を踏まえて事業展開や日頃の事務を進めることを大切にしています。</p> <p>具体的には、事務室の冷暖房の基準の温度設定(夏場28度、冬場20度+-2度)や、あわせて利用者の皆様にもご協力を得る努力をしています。ただし、高齢者の利用が多い施設なので冬場のヒートショックには十分配慮しています。</p> <p>また、厨房での器の洗い時は水の出っぱなしの禁止や個人情報に配慮した用紙の再利用。古紙のリサイクル等小さなことから経費削減につなげています。</p> <p>また、合築の地区センターと協力しながら不要なロビー照明の半減や不要な時間帯の照明の消灯を実施しています。</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>現場確認(館内)、資料(事業計画書、事業報告書)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・各部屋の利用後点検等による不具合や損傷の早期発見、職員による軽微損傷の応急修理など、経費削減も兼ねた施設内設備の維持管理が徹底されています。 ・事務所内に「赤スイッチ」と呼ぶ照明ボタンを設置し、入館前や必要のない時の節電に取り組んでいます。 ・ガーデンボランティア団体の協力による花壇の整備など、総合的な経費削減策を展開しています。

(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)>	
・事業計画に対する自己評価は、区の担当者との意見交換等を通じて、次年度の事業計画に反映され、「PDCAシート」で公開されています。	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業実績評価、PDCAシート)、ヒアリング	
<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)>	
・市(区)からの指摘・改善指導事項はありません。	

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(事業実績評価、PDCAシート、各種議事録)、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>・2か月に1回ずつ開催される市と区のケアプラザ所長会が区の担当者との定例会となっているほか、必要に応じて都度協議が行われています。</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>毎年の運営方針や取り組み姿勢、事業計画の作成時に各部署で議論してまとめ、法人理事会での説明・承認ならびに今宿ケアプラザ運営協議会での説明・確認を行っています。</p> <p>行政の間では、各部署で作成した四半期毎の事業報告を提出するとともに年度末には行政のヒアリングを受けます。</p> <p>また、この時の結果を職場に持ち帰り次年度の目標設定に活かしています。</p> <p>そのもととなるものが情報の共有化であり組織内のコミュニケーションが非常に大切だと考えています。</p> <p>具体的には、常勤職員全員参加の毎月の定例会や5職種会議、部署ごとでの定例会、朝のミーティング、その時その時の打ち合わせ会等により情報の共有化や周知の徹底を図っています。</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(事業計画書、事業報告書、PDCAシート)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の運営状況について、毎月区担当者と意見交換しています。また、「PDCAシート」等の分析により策定した運営目標は、次年度方針として、全職員に周知されています。 ・職員の行動基準の策定や各レベルのミーティングにより、方針の日常展開徹底が行われています。 ・利用者の理解促進のため館内に掲示してあるエリア内2地区の地区別計画も、職員の運営目標意識醸成につながっています。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・15年以上勤務の職員が多数在籍しており、地域住民や利用者との接遇などを通じた、やりがいのある職場となっていることが伺えます。 ・職員間・利用者の日常的なコミュニケーションが良く、明るくフレンドリーな雰囲気が醸成されています。これにより、利用者への声掛け、会話からの意見・要望の吸い上げ、情報共有と対策、という改善サイクルができています。 <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>区主催の「遊音まつり」に、今宿地域ケアプラザ関係団体のコーヒー隊(団体名:ペリーゴール)が参加するための支援や、ヨコハマ市民まち普請(都市整備局)の第二次コンクールへの同団体の参加協力。その他、区主催の「あさひ未来塾」の講座でケアプラザの役割や地域とのかかわり方の説明を行うとともに、「エンジョイ今宿」の現地見学会を行い行政に協力しました。</p> <p>また、2027年開催予定の「花博覧会」の開催告知の横断幕掲出の協力等横浜市・区への積極的な協力を行っています。</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(事業計画書、事業報告書、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> <ul style="list-style-type: none"> ・市と包括協定を結んだ業者との「初めてのスマホ講座」や「ラク家事講座」の開催、市建築局と連携した「わが家の終活ノートの書き方講座」の開催、2027年開催予定の花博覧会の告知協力、「よこはまシニアボランティアポイント」の講習会開催など、行政や関係機関等との積極的な連携を実施しています。 ・区や区社協と情報を共有し、住民主体で地域課題の解決に取り組んでいます。
<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>これまで経験したことがない新型コロナ対応の中で、施設利用の中止や制限があったり、一方、県からの業務継続指定事業者指定されるようなことがありましたが、職員全員が同じ方向を向き冷静沈着に対応し、大きな混乱もなく運営することができました。</p> <p>これは地域の皆様や施設利用者のあたたかいご理解とご協力が大きな力になったと思います。</p> <p>また、ベテラン職員が多く職員全員で一致団結してこの環境があったためと思います。</p> <p>指定管理の期間も後半に入っていますが、これから様々な改善を加えながら新型コロナ前にどうやって戻していくか、いかにしてソフトランディングさせるかが課題だと思います。</p> <p>今後も職員が一致団結して、地域の皆様に安心して利用される施設、いつまでも親しんで利用される施設、地域に根差した施設運営に尽力して参ります。</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(事業計画書、事業報告書、ホームページ)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・「講師として活躍したい」、「自宅でカフェを開きたい」といった地域からの相談を、自主事業での講師、新規団体立ち上げ、「しおんカフェ」の設立につなげるなど、新たな人材の発掘・活躍の場の創出に精力的に取り組んでいます。 ・「エンジョイ今宿」にてリモートで館内の様子を動画配信したり、「はじめてのスマホ体験」を実施するなど、地域住民の自立支援や利便性向上に努めています。 <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>