

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市上飯田地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社フォワード・グッド

令和5年9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<br>利用者サービスの向上  | <ul style="list-style-type: none"> <li>来館していただいた方には迅速丁寧に対応するように心がけている。</li> <li>若い世代の方にも周知できるようInstagramを開設し新設したホームページとリンクさせてケアプラザの事業だけでなく、地域の情報を広く発信している。引き続き広報誌「いずみ一番館」も年4回発行し、紙媒体での周知も行っている。</li> <li>利用者アンケートを年1回実施し、改善・対応等検討し結果を公表している。</li> <li>ご意見箱を設置し、ご意見・ご要望を広くうかがい、すぐに対応できるものは迅速な対応を心がけている。</li> <li>エントランスの椅子やテーブル、スリッパを新調し、来館者に心地よく利用していただけるよう環境整備した。</li> </ul> | <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>コーディネーターがコミュニティカフェなどのサロンや、地区社協の定例会に参加し、ケアプラザの事業を紹介している。</li> <li>人権擁護に関する研修は、法務省人権擁護委員の方を招いて研修を実施している。</li> <li>2階の通路に広報誌のバックナンバーを入れたファイルが設置されており、自由に閲覧できるようになっている。</li> <li>若い世代向けにInstagramを開設し、ケアプラザ事業などの情報を発信している。</li> <li>接遇について気づいたときに、職員会議で注意喚起を行っている。</li> <li>利用者への挨拶を全職員でするよう徹底している。</li> <li>例年貸館利用団体の代表者に集まってもらい施設利用の説明や意見交換をする場を設定していたが、近年はコロナ禍で実施できなかったため、今年度は実施し施設の改善につなげていく予定である。</li> </ul> |
| II<br>施設・設備の維持管理 | <ul style="list-style-type: none"> <li>地域活動交流部門のサブコーディネーターを中心として、日常清掃に関しては「清掃確認表」、トイレには「トイレ清掃点検表」を使用している。また、年末大掃除分担表にて、担当箇所を清掃し、12月には、貸館利用者に声をかけさせていただき、一緒に貸しスペースの大掃除を行っている。</li> <li>施設及び設備の点検・修繕に関しては、専門業者による毎月の点検の他、日常点検で不具合箇所を発見した職員が所長に報告。軽度の修繕は、経費削減の為、所長自ら修理し、緊急性・優先度を考慮し、ご利用者様へ迷惑が掛からないように施設の整備に努めている。</li> </ul>   | <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「清掃確認表」、トイレ清掃は「トイレ清掃確認表」をもとにそれぞれ実施されている。</li> <li>ボランティアがパイプ椅子の収納のための木枠の作成、テーブルの脚の補強修理、靴入れの蝶番の修理などを行っており、備品が安全な状態に保たれている。</li> <li>毎月職員会議で、区の保健師からの新型コロナウイルスに関する情報を周知している。</li> <li>3日に1回はケアプラザ前の花壇について、職員やボランティアが清掃や水やりなどの手入れをしている。</li> <li>年末は大掃除分担表にて、担当箇所を職員が清掃している。また12月は貸館利用者で大掃除を実施している。</li> <li>毎月職員会議で、区の保健師からの新型コロナウイルスに関する情報を周知している。</li> </ul>   |
| III<br>緊急時対応     | <ul style="list-style-type: none"> <li>普段より非常災害時マニュアル、感染症マニュアル等を職員誰でも閲覧できるように整備し、全職員が確認し適切に対応できるようにしている。</li> <li>施設・建物清掃、事故防止チェック表により、毎日館内・外を巡回し職員自ら事故防止、館内・外の美化に努めている。</li> <li>年2回の避難訓練及び洪水避難訓練を実施し災害時に備え、各部屋に避難方法について掲示している。</li> </ul>   | <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事故や犯罪を未然に防止すべく、建物内外、電気設備、さらにはトイレ内に設置された機器の電気コードに至るまで、自主点検検査表を用いて異常がないかを毎日こまめに確認している。</li> <li>事故が発生した際には、発生の経緯、何にどう注意を払うべきであったかなどの詳細を都度全職員で共有し、事故の未然防止に向けた意識付けを図っている。</li> </ul>  |

|                             | 指定管理者 記述(400字以内)   | 評価機関 記述(400字以内)  |
|-----------------------------|--|--|
| IV<br>・<br>組織運営<br>及び<br>体制 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和5年2月BCP作成委員会を発足。毎月委員会を開催し、BCPの今年度中の完成を目指す。</li> <li>・職員にて、各委員会(研修委員会・感染予防対策委員会・避難訓練防災対策委員会・苦情・ご意見委員会・広報委員会・事故防止対策委員会)を組織し運営している。</li> <li>・内部研修は、研修委員会で企画している。外部研修は基本的には申告制だが、個別に必要と思われる研修は受講するように声をかけている。職員が受講する研修については原則費用(参加費・交通費等)全額法人負担とし、研修も勤務時間としている。</li> </ul>  | <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・内部研修と個人資質向上研修それぞれについて年間の計画表が作成されている。</li> <li>・職員への声掛け、外部研修の受講費用や交通費は法人で負担、研修時間も出勤扱いとするなど、職員が研修を受講しやすい環境づくりに努めている。</li> <li>・業務特性の異なるシフト時間帯ごとに分けて詳細な手順書を作成し運用している。</li> <li>・全体ミーティングでは特定の部門で発生した出来事についても報告してもらい情報を共有することで、思わぬ気づきを得たり、地域住民に起こりそうな問題の予兆を掴んだりするよう努めている。</li> <li>・照明と空調の節電は時間帯で日照状況が変化する部屋ごとにこまめに実施しつつ、利用者の体調維持や快適性とのバランスにも留意している。</li> <li>・子供向けイベントの開催、古木や野菜の無人販売所といった地域資源の発掘につながる散策の実施など、独自の多彩な取り組みを展開し、区からも評価されている。</li> </ul> |
| V<br>・<br>その他               | <ul style="list-style-type: none"> <li>・泉区役所、泉区社会福祉協議会と協働・協力し個別支援・地域支援を進め、泉区の地域福祉保健計画の推進支援チームとして活動している。</li> <li>・コロナ禍では、行き場のない子育て世帯の方を対象にサロンを新規開設し、また「上飯田子育て支援情報冊子一覧」を刊行して広く情報を周知した。</li> <li>・生活体制整備事業、地域貢献事業の一環として泉区内で「泉サポートプロジェクト」に参画し、生活支援コーディネーターを中心に、デイサービスの送迎車を使った地域の移送支援を継続的に行っている。</li> <li>・市営上飯田団地では、横浜市から法人が受託している横浜市高齢者用市営住宅等生活援助員派遣事業(以下、LSA)と連携して、制度のはざまに置かれている人々の支援を行っている。</li> </ul> | <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区の提案する生活困窮者を早期に把握し支援体制を確保するための「地域ネットワーク構築支援事業」に手を挙げ、地域の民生委員とケアマネジャーを集めて勉強会を開催するなど、顔の見えるネットワークづくりに努めている。</li> <li>・近隣の市営上飯田団地で活動する、横浜市高齢者用市営住宅等生活援助員派遣事業(LSA)と連携し、介護保険法、障害者総合支援法、生活保護法などの対象とならない制度のはざまに置かれている方々の支援を行い、必要なタイミングで公的支援につなげている。</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<br><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<br><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)><br>2022年10月～11月に実施し、窓口利用者(相談者)2件、自主事業参加者9件、貸出施設利用者38件、介護予防・居宅介護支援10件、通所介護事業10件、合計69件を回収。<br><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)><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> |  |

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している<br><input type="checkbox"/> 課題を抽出していない<br><input type="checkbox"/> 特に課題がない<br><input type="checkbox"/> 非該当 | <input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している<br><input type="checkbox"/> 課題を抽出していない<br><input type="checkbox"/> 特に課題がない<br><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)><br>資料:利用者アンケート振り返りシート<br><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)><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>          |  |

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している<br><input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 非該当 | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している<br><input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない<br><input type="checkbox"/> 対応策を実施していない<br><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)><br>資料:利用者アンケート振り返りシート<br><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)><br><br><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> |  |

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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<br><input type="checkbox"/> 公表していない<br><input type="checkbox"/> 非該当                                       | <input checked="" type="checkbox"/> 公表している<br><input type="checkbox"/> 公表していない<br><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)><br>現場確認:2階通路に利用者アンケートが掲示されている<br><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)><br><br><評価で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<br><input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある<br><input type="checkbox"/> 情報提供していない | <input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している<br><input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある<br><input type="checkbox"/> 情報提供していない |
| 評価機関 記述  |  |
| <一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |

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

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

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 設置している<br><input type="checkbox"/> 設置していない | <input checked="" type="checkbox"/> 設置している<br><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)><br>ご意見箱が1階受付窓口に、記入用紙・筆記用具とともに設置されている。                  |  |
| <設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |

### ③苦情解決の仕組みがあるか？

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

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある<br><input type="checkbox"/> 仕組みがない | <input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある<br><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)><br>資料:苦情解決規則                           |   |
| <仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>   |   |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  |   |

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック                                  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 周知している  | <input 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>1階の入口に、苦情解決規則が掲示されている。</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><br><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><br><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>資料:苦情・相談対応記録</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><br><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> |  |



⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表している<br><input type="checkbox"/> 公表していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 公表していない<br><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;<br/>           ヒアリング: 所長(2階の通路に公表することになっている。)</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><br><br><br><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) 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>&lt;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)&gt;</p><br><br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>・上飯田ケアプラザ広報誌「いずみ一番館」を年4回発行し、上飯田地区、上飯田団地地区、いちょう団地地区に回覧・掲示依頼。</li> <li>・ホームページで施設案内、最新情報などを掲載</li> <li>・館内に広報物、チラシなどを掲示</li> <li>・地域ケアプラザ施設案内を窓口に掲示、配布。全体的な施設の案内を行っている。</li> </ul> <p>&lt;外出し行っていること&gt;</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: 所長</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><br><br><br><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><br><br><br><p>コーディネーターがコミュニティカフェなどのサロンや、地区社協の定例会に参加し、ケアプラザの事業を紹介している。</p> |

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 備えている<br><input type="checkbox"/> 備えていない | <input checked="" type="checkbox"/> 備えている<br><input type="checkbox"/> 備えていない |
| 評価機関 記述  |  |
| <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)>  |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| 1階受付には利用案内のパンフレットが置かれており、入口や2階通路に利用案内の看板が掲示されている。                            |  |

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<br><input type="checkbox"/> 行っていない | <input checked="" type="checkbox"/> 行っている<br><input type="checkbox"/> 行っていない |
| 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)><br>ヒアリング:所長、地域活動交流コーディネーター            |  |
| <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)>   |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |

④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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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)><br>資料:研修報告書(令和5年9月21日に人権擁護に関する研修を実施)   |   |
| <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>   |   |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  |   |

#### (4) 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・上飯田ケアプラザ広報誌「いずみ一番館」を年4回発行し、地域に掲示または回覧を依頼している。</li> <li>・館内に事業案内・予定の掲示</li> <li>・窓口にて「横浜市地域ケアプラザ施設利用案内」を掲示・配布している</li> <li>・ホームページのリニューアル</li> <li>・インスタグラムの開設</li> <li>・区役所ケアプラザボックスへ情報提供</li> </ul> | <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: 所長</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>・広報紙「いずみ一番館」を年4回各回約1,000部発行し、各自治会で回覧や掲示を依頼し、地域住民への周知を図っている。</li> <li>・2階の通路に広報誌のバックナンバーを入れたファイルが設置されており、自由に閲覧できるようになっている。</li> <li>・若い世代向けにInstagramを開設し、ケアプラザ事業などの情報を発信している。</li> </ul> |

#### (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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・玄関自動ドアにワイヤレスチャイムを設置し、来館者があつた時にはすぐに対応できるように工夫している。</li> <li>・担当する職員が不在の場合、先方の所属、名前、要件を確認し確実に担当者に引き継いでいる。</li> <li>・電話連絡帳の活用により、担当者不在の場合でも要件が伝わるように工夫している。</li> <li>・月に一度の職員会議にて、職員接遇についての注意喚起を行っている。</li> <li>・来館した人に関しては全職員で挨拶を徹底している。</li> </ul> | <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>・接遇について気づいたときに、職員会議で注意喚起を行っている。</li> <li>・利用者への挨拶を全職員でするよう徹底している。</li> </ul> |

## (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>&lt;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。&gt; (400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・貸室利用実績を集計しているので、新規貸室利用者の相談時に施設を利用しやすい時間と場所を案内できている。</li> <li>・年1回定期的に施設利用者アンケートを実施し、集計と課題分析を実施している</li> <li>・苦情、ご意見の窓口を設置し、多様な手段で受け入れている</li> </ul> | <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>例年貸館利用団体の代表者に集ってもらい施設利用の説明や意見交換をする場を設定していたが、近年はコロナ禍で実施できなかったため、今年度は実施し施設の改善につなげていく予定である。</p> |

## (7) 利用者サービスの向上全般 (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>&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> |

## 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<br><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<br><input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない |
| 評価機関 記述  |  |
| <協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |

#### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している<br><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<br><input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない |
| 評価機関 記述  |  |
| <協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| 日常清掃は「清掃確認表」、トイレ清掃は「トイレ清掃確認表」をもとにそれぞれ実施されている。  |  |

## (2) 備品管理業務

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

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

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない                              | <input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない |
| <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある   | <input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある            |
| 評価機関 記述  |   |
| < 安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内) >                                     |   |
| < 評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内) >   |   |
| ボランティアがパイプ椅子の収納のための木枠の作成、テーブルの脚の補強修理、靴入れの蝶番の修理などを行って<br>くれており、備品が安全な状態に保たれている。 |   |

### (3) 施設衛生管理業務

①国や市などの感染症マニュアル等に準じて、職員に研修が行われているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」(厚労省平成17年6月28日)及び「高齢者施設等における感染症対応の手引き」(横浜市健康福祉局平成18年6月)等に準じて、年1回以上、すべての職員に対し、研修を実施しているかを確認する。

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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)><br>資料:職員会議録(令和5年2月9日に「感染症研修」を実施)<br><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由について記述して下さい。(200字以内)> |   |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  |   |

②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している<br><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<br><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)>   |  |





### 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<br><input type="checkbox"/> 作成していない | <input checked="" type="checkbox"/> 作成している<br><input type="checkbox"/> 作成していない |
| 評価機関 記述  |  |
| <作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |

#### (2) 防犯業務

##### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している<br><input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない<br><input type="checkbox"/> 評価対象外施設 |
| 評価機関 記述  |  |
| <警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )  |  |
| <協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

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

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

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている<br><input type="checkbox"/> 定期的に行っていない | <input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている<br><input type="checkbox"/> 定期的に行っていない |
| 評価機関 記述  |  |
| <定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| 事故や犯罪を未然に防止すべく、建物内外、電気設備、さらにはトイレ内に設置された機器の電気コードに至るまで、自主点検検査表を用いて異常がないかを毎日こまめに確認している。 |  |

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> チェックしている<br><input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある<br><input type="checkbox"/> チェックしていない | <input checked="" type="checkbox"/> チェックしている<br><input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある<br><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)>  |   |

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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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)><br>安全運転講習会「事故ゼロ、違反ゼロを目指して」(令和4年4月15日実施 全職員対象)  |   |
| <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)>  |   |
| 事故が発生した際には、発生の経緯、何にどう注意を払うべきであったかなどの詳細を都度全職員で共有し、事故の未然防止に向けた意識付けを図っている。   |   |



## (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<br><input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない<br><input type="checkbox"/> 評価対象外施設である | <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している<br><input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない<br><input type="checkbox"/> 評価対象外施設である |
| 評価機関 記述  |  |
| <作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>   |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

| 評価機関 記述                                 |
|---|
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>      |
| <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> |

## IV. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

#### ②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

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

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

| 指定管理者 チェック                                 | 評価機関 チェック                                  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 公表している | <input 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                                    |  |
| <公表方法を記述して下さい。(100字以内)>                    |  |
| 受付横へのファイル配架、ケアプラザウェブサイト(区公表サイトへのリンク設置)     |  |
| <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>         |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>         |  |

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない<br><input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある<br><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<br><input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある<br><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)>   |  |
| 内部研修と個人資質向上研修それぞれについて年間の計画表が作成されている。   |  |

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック   |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない<br><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)><br>資料: 令和5年度研修実施記録表、ヒアリング: 所長   |   |
| <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)><br>個人情報保護研修(令和5年5月11日実施、全職員対象(伝達研修含む))   |   |
| <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)>  |   |





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<br><input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない<br><input type="checkbox"/> 作成していない | <input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している<br><input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない<br><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)>   |  |
| 業務特性の異なるシフト時間帯ごとに分けて詳細な手順書を作成し運用している。  |  |

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

| 指定管理者 記述  | 評価機関 記述   |
|---|---|
| <その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>   | <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月1回、3職種会議、5職種会議、職員会議を実施</li> <li>・朝夕のミーティングを通じて情報提供、情報共有</li> <li>・担当部門、職種における回覧、確認、捺印などの情報共有</li> </ul> | ヒアリング： 所長<br><br><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)>  |
|   | 全体ミーティングでは、特定の部門で発生した出来事についても報告してもらい情報を共有することで、思わぬ気づきを得たり、地域住民に起こりそうな問題の予兆を掴んだりするよう努めている。 |

### (3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

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

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

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

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック                                       |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている   | <input 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;<br/>                     現場確認：事務所、ヒアリング：所長<br/>                     &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> |   |

#### (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<br><input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている<br><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<br><input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている<br>(具体的に: )<br><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)><br>資料: 小口現金領収書、ヒアリング: 所長<br><仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>                           |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |

③当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<br><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<br><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)><br>資料: 法人の評議会資料(令和5年6月)、ヒアリング: 所長<br><明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  |  |

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している<br><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<br><input type="checkbox"/> 適切に管理していない |
| 評価機関 記述   |  |
| <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)><br>ヒアリング： 所長<br><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)>  |  |

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

| 指定管理者 記述   | 評価機関 記述   |
|--|---|
| <経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)>   | <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)>                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用がない時は電灯や空調等の電源を切り、節電に努めている。</li> <li>・室温度時計を設置し、室内温度を適温に管理している。</li> <li>・印刷済みの用紙でも裏面が使用可能なものは、裏紙として印刷利用している。</li> <li>・使用済みの封筒を再利用している。</li> <li>・訪問に出かける時は、必要のない限り電動自転車を使用し、自動車の使用を控える</li> <li>・トイレに節水の呼びかけを行っている。</li> </ul> | ヒアリング： 所長<br><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)>                                |
|  | 照明と空調の節電は、時間帯で日照状況が変化する部屋ごとにこまめに実施しつつ、利用者の体調維持や快適性とのバランスにも留意している。 |

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

| 指定管理者 チェック   | 評価機関 チェック  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 全て対応している<br><input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある<br><input type="checkbox"/> 全て対応していない<br><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<br><input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある<br><input type="checkbox"/> 全て対応していない<br><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)><br>資料: 令和4年度PDCAシート、ヒアリング: 所長   |  |
| <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  |  |
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>   |  |

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

| 指定管理者 チェック  | 評価機関 チェック  |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している<br><input type="checkbox"/> 協議されていない  | <input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している<br><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;<br/>           資料: 令和4年度PDCAシート、ヒアリング: 所長・地域活動交流コーディネーター<br/>           &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;<br/>           ケアマネージャーどうしの連携強化、子供向けイベントの開催と紹介冊子の作成・配布、さらに名木・古木や野菜の無人販売所といった地域資源の発掘につながる散策の計画と実施など、ケアプラザ独自の多彩な取り組みを展開し、区からも評価されている。</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>事業実績評価およびヒアリングの内容については、5職種全員で共有し、次年度の事業目標の設定については、5職種全員で話し合いながら作成している。</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;<br/>           ヒアリング: 所長<br/>           &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> |

(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>&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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・泉区役所、泉区社会福祉協議会と協働・協力し個別支援・地域支援を進め、担当3地区の地域福祉保健計画の推進支援チームとして、3地区の支援チーム会議に毎月出席している。</li> <li>・子育て支援ネットワークでは、泉区役所、泉区社協、近隣幼稚園保育園、主任児童委員などの子育て支援関係者が集まるなか、ケアプラザは事務局で取りまとめを行っている。</li> <li>・ケアマネ連絡会では、区役所、区内7地域包括支援センターと連携してケアマネジャー支援を行っている。</li> <li>・上飯田団地の見守り会議への参加(年4回)</li> <li>・上飯田包括定例カンファレンスを毎月開催し区役所と地域包括で情報共有し課題を検討している。また隔月には、区役所・地域包括・LSA・横浜市住宅供給公社で集まり、市営上飯田団地のケースについて情報を共有し課題を検討している。</li> <li>・生活困窮者を早期に把握し支援体制を確保するための「地域ネットワーク構築支援事業」を区役所と実施している。</li> </ul> | <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:所長</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>区の提案する生活困窮者を早期に把握し支援体制を確保するための「地域ネットワーク構築支援事業」に手を挙げ、地域の民生委員とケアマネジャーを集めて勉強会を開催するなど、顔の見えるネットワークづくりに努めている。</p>                      |
| <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>・市営上飯田団地においては、横浜市から法人が受託しているLSAと連携して、制度のはざまに置かれている人々の支援を行っている。</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:所長</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>近隣の市営上飯田団地で活動する、横浜市高齢者用市営住宅等生活援助員派遣事業(LSA)と連携し、介護保険法、障害者総合支援法、生活保護法などの対象とならない制度のはざまに置かれている方々の支援を行い、必要なタイミングで公的支援につなげている。</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> |