

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市富岡地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

平成30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	<ol style="list-style-type: none"> 「ご利用者に誠意の限りを尽くします」との法人理念の下、常にこのことを意識化できるよう、毎朝の朝礼時に「挨拶(=心がけの復唱)」を行っています。さわやかな挨拶や身だしなみ、また敬語を使うことなどが復唱され、日々の利用者対応や接遇、サービスの向上に取り組んでいます。 毎年1回「利用者アンケート」を実施し、課題を抽出して改善に取り組んでいます。他に事業や講座の都度、アンケートをお願いし、ニーズの把握に努めています。さらに、こうした形あるものだけに限らず、普段からの窓口やボランティア・地域の方との話なども傾聴しています。 各部署に苦情対応受付担当者を配置し、専門性に応じた誠意ある対応を行っています。 館内に「ご意見箱」を設置して意見を頂いています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>利用者や自主事業各アンケートはもちろんのこと、ボランティア感謝会の開催や町内会行事などへの積極的な参加により広くご意見収集に努めています。ご意見への対応は、部門ごとに改善責任者を配置し、いつまでに何を改善するか、そして実行された改善策の振り返りを「利用者アンケート振り返りシート」で機動的に対応しています。</p> <p>貸館利用登録団体の減少に対応するため、登録団体の紹介表を写真付きにし視覚に訴える方法で館内掲示したり、サークル募集案内も来館者に活動がわかりやすく伝わるよう工夫・掲示し、登録団体への側面支援を行っています。また、登録団体との絆を深めるため利用者懇談会を開催しています。</p> <p>多くのチラシが来館者に不快感や分かりにくさを与える中、イベントチラシや広報誌などをテーブルの上にあえて平置きにし、チラシの配置を工夫。利用者ニーズを積極的に取り込んでいます。</p>
II 施設・設備の維持管理	<ol style="list-style-type: none"> 法人で建物設備管理会社と契約し、いつでも連絡が取れる体制を採っています。相談や来所して速やかに対応できる体制を整えています。 区との「管理運営に関する基本協定書」に基づき、建物管理会社との連携を図り、保守点検や定期清掃を計画的に実施していますが、さらに管理会社には建築保全に係る各種の相談にも応じてもらっています。設備の維持保全に精通し、意思疎通も容易であるため、きめ細かにメンテナンスができます。 修繕については、区に報告、事前協議を行い、必要な対応を行っています。 定期清掃は外部業者に委託し、床清掃や窓ガラスの清掃をしていますが、その他に清掃担当の職員を複数配置し、きれいな館の維持に努めています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>施設や設備の維持管理の外注については、当該法人のスケールメリットを活用し法人一括で入札から決定までを行っています。提供するサービスの質を落とすことのない支出減を実施し、経費削減に取り組んでいます。</p> <p>区と協議し、日常清掃の内容を充実させ、一部障がい者の方に職務にあたって頂き、専門業者による定期清掃の回数を削減しています。これは、経費削減の取組みへの評価と同時に、障がい者雇用促進の取組みとして高く評価できます。また、職員であるサブコーディネーターが、毎朝日常清掃や館内外の整理整頓を点検し利用者に快適に気持ちよく、そして安心・安全に使用してもらえるような環境維持・整備を行っています。</p> <p>廊下ギャラリーは利用者の作品展示などで有効に活用しています。施設の老朽化が進む中、総合的に清潔感があり、かつ情報提供や地域の賑わいの演出もされ、くつろぎやすい館内になっています。</p>
III 緊急時対応	<ol style="list-style-type: none"> 市・区からの要請を踏まえたマニュアル等を作成し、また不在時の緊急体制も整えています。震度5強以上の地震が発生した場合は、職場に自動参加します。連絡体制としては、職員連絡表を作成・取り付けしてより広範な事態に備えています。 区指定の特別避難場所として、適切な備蓄物資の配備・管理を行っています。 消防訓練は、消防署の指導の下、職員の他にも防火機器業者、近隣の方、デイの利用者を含んだ極力幅広い方の参加を求めて実施しています。AEDの使用法の講習会なども、パートの介護スタッフ、ドライバーも含めた実践的なものとしています。 防犯・防火管理としては、毎日、担当者による目視点検を行っています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>部屋の貸出の際渡す「貸出ボード」は、清掃・戸締り・消灯等のチェックシートがあり、避難経路図の添付もあります。日頃から利用者の方への緊急時の対応の意識付けを行っています。年1回開催される利用者懇談会の時に緊急時の避難経路等の説明を口頭で説明しています。近隣の大きな地図に避難所の場所を示し掲示しています。施設のみならず地域の防災意識の向上に努めています。特別避難所に指定されているため保管している備蓄品があります。収納スペースが限られているため保管場所を図面に落とし作成し、緊急時に誰でも速やかに対応できるように工夫しています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 組織 運営 及び 体制	<p>1. 指定管理の趣旨に則り、常に適切な人材の確保・配置に努めています。</p> <p>2. 多様な場面で職員が適切に対応できるように、毎日朝礼時に各自の行動予定や留意点などを発表・情報共有しており、また、毎月常勤職員全員が参加する事務所会議を行っています。</p> <p>3. 法人内の研修のほか、各種の外部研修などの案内を積極的に知らせ、参加を促しています。</p> <p>4. 個人情報保護の徹底のため、研修を行うとともに、業務上もFAXのダブルチェック確認、書類のシュレッダーがけや溶解処理などに取り組んでいます。</p> <p>5. 介護保険分野では、基準省令を大幅に上回る職員を配置して万全の体制を採るとともに、気づいたことを報告に挙げて情報共有しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>シニアパワー発揮推進事業が平成28年度でモデル事業が終了になるため本事業をきっかけに地域とのつながりが強固なることを平成29年度、新たに区から期待されました。</p> <p>この期待を受け、地域の方と学校の橋渡し役を地域ケアプラザが担い、学校コーディネーターが本格的に活動することができるようになり、花壇隊の活動の定着化や他にも校外授業の見守り等活発に展開されており、PDCAマネジメントサイクルが活用された結果といえます。</p> <p>これは、高齢化が急速に進んでいる当地域の課題を明確にしていること、組織として常に地域とともに地域のニーズに迅速に対応する体制が構築されていることが基本にあり、高く評価できます。</p>
V ・ その他	<p>1. 当ケアプラザの運営は、専門的な職能集団である私どもによって行われているとともに、地域の方々の広範な協力体制によって成り立っているといっても過言ではありません。パート職員の他にも、ボランティアとして、通所事業に限らず、各種の地域活動交流事業や介護予防事業の際などに協力して頂いており、また、普段からも大勢の地域の皆さまに運営協力して頂いています。</p> <p>2. 今後もさらに地域包括支援センター業務や生活支援体制整備業務、さらに地域のネットワークづくりなどにも多くの協力を頂くこととなります。</p> <p>3. 活動に近隣居住者を多く含み、複雑に交錯することからくる諸課題や個人情報保護の問題などに配慮しつつ、さらに公正・公平な立場からの運営を念頭に置きつつ、これからもさらに協力を頂戴しながら地域と共に生きる運営を心がけていきます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>地域住民が安心して生活を続けられるにはどうしたらよいか。当該施設では、多くの地域課題に対し富岡地域支えあい連絡会、地域ケアプラザ会議、地区社会福祉協議会、町内会、地元商店会等々大きくは地域福祉関係機関や住民関係機関の2つの外部機関群を柱にそれぞれ積極的な横展開による市場連携のネットワークづくりに取り組んでいます。具体的には、地域の定例会や地域サロン、ボランティアグループ・シニアクラブなどの勉強会への参加や出前講座・お元気フェスタの開催などを通じて地域のニーズ・課題の吸い上げ、そして情報の共有化に意欲的に努めており、地域福祉保健活動を支援する中心的役割を担う施設を目指していることが伝わってきます。</p>

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)> 平成28年12月1日～平成28年12月31日まで部門毎に市仕様のアンケート用紙を100名に手渡しや郵送で配布し回収は80名。振り返りを行い改善策などある場合は現場単位で対応しています。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 利用者アンケート振り返りシート・アンケート集計結果・ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケート集計結果から、独自に作成している「利用者アンケート振り返りシート」に課題・問題点を抽出しています。課題・問題点の抽出は、部門ごとに見やすく整理されています。	

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がっているかどうかを確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>	
「利用者アンケート振り返りシート」には改善策欄があり、いつまでに、何を改善するか項目が設定されています。そして、改善(対応)策にすぐ取り組めるよう部門ごとに改善責任者を配置しミーティング実施の機動性を高めています。さらに、それぞれの改善(対応)策の具現化の振り返りも併せてシートで記載しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務室のカウンター横)・アンケート結果報告・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)>	

(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)>	

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)> 情報コーナーの一角にテーブルが配置されており、その上にご意見箱が設置されています。飲食が可能なテーブルで落ち着いて記入できる環境になっています。	
<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)>	
「苦情相談窓口」の案内を館内に掲示するとともに、法人本部のホームページ上でもご意見を受け付ける体制が出来ています。	

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)> 応募時事業計画書・掲示物「苦情相談窓口」・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)> 苦情などの解決に向けての対応手順は、「苦情処理システムフロー」が構築されており、円滑かつ迅速に解決する体制が出来ています。苦情解決責任者は、所長です。また、各部門では苦情対応受付担当者を配置しています。施設内で解決が困難な場合には法人本部内に第三者委員会を設置する仕組みも整備され真摯に誠意をもって対応する姿勢が伺えます。	

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>館内に掲示されています。</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>	

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>「ご相談ノート」を用意しており、苦情等の発生時から対応結果までを記録しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>「ご相談ノート」・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>	

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>横浜市地域ケアプラザの市書式の「横浜市地域ケアプラザ施設利用案内」及び「横浜市地域ケアプラザ利用上の注意」と別に独自に総合的な施設案内「横浜市富岡地域ケアプラザ」パンフレットを作成し、配布しています。</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)> 広報紙「あっとほ〜む」・利用団体登録申込書・施設利用申込書・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>	

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)> 平成29年度職員研修計画・地域ケアプラザ向け研修実施一覧・新規採用職員集中研修・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>法人本部のケアプラザ部門では、専門性を深めたり広げたりする研修を数多く実施。ケアプラザ内情報共有のためのケーススタディ中心の研修も行うとともに、新規及び中途職員へは、業務に係るテーマの集中研修を実施しています。また、外部研修機会の少ないパート職員向けには、所長自らが、具体的な事例に基づき研修を実施しています。他には、市区行政主催研修を中心とした外部研修へも積極的に活用・参加しています。</p>	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 広報誌「あっとほーむ」を隔月で発行しています。「あっとほーむ」は、ケアプラザに配置するほか区役所の配布場所にも配置し、町内会に各班回覧と町内会掲示板への掲示をお願いしています。 2. 各種の事業などは、チラシを作成して配置するとともに、毎月行われる地区連合町内会の定例会にも出席し、席上、案内と広報のお願いをしています。 3. 以上のようないわば目に見える広報のほか、地域の各種委員の方や事業参加者、ボランティアの方などの口コミ広報も盛んに行っており、その結果として事業参加者の増につながっていると感じています。 4. 施設や利用案内を中心としたホームページを作成・アップしています。 	<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)・広報紙「あっとほーむ」・事業チラシ・広報よこはま金沢区版・ホームページ・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域密着型広報展開を町内会をコアに回覧・掲示への協力のお願いや、地元との関係性の強化とコミュニケーションを深めるために町内会行事や地区連合町内会の定例会、自治会などへ積極的に参加しケアプラザの存在・活動の周知に取り組んでいます。子育て支援事業では、「ほほえみくらぶ 年間日程表」チラシを作成し、メール配信などを活用した子育て情報会員募集を推進。子育て対象者の利用拡大にも意欲的に取り組んでいます。</p>

(5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 毎朝行われる朝礼時において、発声者持ち回りの「挨拶」を全員で復唱します。内容は、利用者の方への心遣いを表すとともに自分自身の行動への気づきともなるもので、さわやかな挨拶をすること、清潔感のある身だしなみをする、敬語をつかうことなどがその中に含まれます。 2. 電話を受ける際、極力待たせないことはもちろんですが、電話を取った職員がまず自らの名前を添えており、これは相手方の安心感の第一歩につながるものと思います。また、当方当事者が不在の際も、当方からどのようにしたらよろしいかを積極的に伺うことも相手の方の不安感を減殺させるものと思っています。 3. 窓口では、付近に居合わせた職員も含め積極的に声がけをしており、服装では襟のあるシャツを着用しています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎日、朝礼時に発声者持ち回りの挨拶(心がけの復唱)を「朝礼時挨拶」文で全員が復唱するという行動喚起を実践しています。「朝礼時挨拶」には、利用者への心遣い・さわやかな挨拶・清潔感ある身だしなみ・敬語・自身への行動の気づきなどが盛り込まれ利用者への対応やサービスの向上・維持に磨きをかけています。</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. 最も用途の広い多目的室はほぼ満室状態となっており、ボランティアルームも随時利用が難しいほど利用されています。毎月受付開始日に、お互い顔の見える団体同士で話し合うことで利用を円満に調整されることがあります。</p> <p>2. 夜間利用は連合町内会や地区社会福祉協議会等の公的な団体利用にはほぼ限定されますが、自主事業として「ナイトヨガ」を企画したところ、好評を得て、途中からグループを2分割する程でした。季節変動や新規参加者の有無・動向をみていきたいと考えています。</p> <p>3. 利用そのものについては基本的にはそれぞれの団体が考えることではありますが、緩やかにでも何らかのつながりが継続していく方向で働きかけを継続していくように努めています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>貸館利用団体の減少化対策として、登録利用団体の「紹介ボード」を手作りで作成・掲示し、来館者に活動内容がわかりやすく伝わるよう団体別の写真が添えられる工夫が施されています。また、「サークル会員募集中ボード」も併せて手作りで作成してあげ、登録利用団体の負担軽減のサービスを提供しています。夜間帯の利用率向上策として「ナイトヨガ」を企画実施。40～50歳代の年齢層を開拓しています。</p>

(7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>情報コーナーにテーブルを配置。その上に各種案内書やイベントチラシなどを目的別に整理し、来館者がすぐ手に取れるよう平置きしています。貸室を利用するグループへは、貸室の利用上の注意事項などを口頭で伝えるだけでなく避難経路図等もセットされた「貸出ボード」を手渡しし、使用上の効率化を図っています。子育てグループの若いお母さん方からの要望を受け、町内会の親世代への働きかけを行い交流会を開催しています。</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>ホームページの管理が法人本部で一括対応しているため、タイムリーかつきめ細やかな情報掲載が課題です。苦情やご意見は、複数の方法や手段で収集することが望ましく、現在も実施していますが、選択の種類を一覧で利用者へ伝達するより良いでしょう。</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)>	

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)>	
協定書で定められている点検数に満たない定期清掃や窓ガラス清掃などについては、区と協議・了解の上、専門業者への委託のほかに内部で4名の清掃担当(パート)職員の方々(障がい者雇用対策の一環として一部障がい者含む)を活用し、トイレ清掃も併せて毎日実施しています。経費縮減と障がい者雇用の促進を同時に実現する試みとして他の施設の模範となる取組みといえるでしょう。	

(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)>	

(3) 施設衛生管理業務

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成29年度職員研修計画・平成29年度新規採用職員集中研修(中途採用職員含む)・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)>	

②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事務室以外には、原則ゴミ容器は配置されていなく、利用者にはゴミの持ち帰りの協力をお願いしています。集めたゴミについては、施設外の鍵のかかるゴミ置き場に適切に保管されています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1. 床面などの定期清掃を業者に委託して行っているほか、一般利用のゾーン及びデイサービスのゾーンのそれぞれに、清掃担当職員を2名ずつ配置して日常的に館内清掃にあたっています。</p> <p>2. さらに、地域交流のサブコーディネーター(職員)が、毎朝また随時、整頓・清掃を行い、花を生けたり館内外の状況を見て回って気づいたことを行うなどして、気持ちの良い清潔感のあるケアプラザであるよう努めています。</p> <p>3. 一般貸館スペースについても、利用者に利用後に行って頂く清掃以外にも、気づいた時点で整理整頓に努め、用具の手入れなども行っています。調理室は格別に清掃を行う場合があります。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(施設内外)・建物管理年間予定表・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>清掃担当(パート)職員が日々定期清掃を行っているほか、サブコーディネーター(職員)が毎朝館内外の清掃・整理整頓の確認を行い清潔感ある施設管理の維持に取り組んでいます。</p> <p>衛生管理の面からトイレの手拭きには、ペーパーを設置しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設は17年を経過していますが、内部外部ともに清掃が行届いています。</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>

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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務室内鍵保管庫)・ヒアリング <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)>	
鍵の管理者は所長です。	

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 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 <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)> 貸室の入れ替え時間帯に館内を巡回し、不審者・不審物の確認を行っています。お部屋の利用の際は「貸部屋チェックシート」を毎回渡し、清掃や戸締りチェックを利用者の方にも意識して実施してもらっています。利用終了時は利用者・職員両者立会いのもとチェックシートをもとに確認しています。事務所業務日誌にある点検チェック表で1日の最終チェックを行っています。	

(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)>	
事務所業務日誌にある点検チェック表で毎日確認しています。	

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)>	
区からの書面「地域ケアプラザ等において発生した事故等の状況について」・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、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
区から書面送付された「地域ケアプラザ等において発生した事故等の状況について」を回覧し、職員全員が確認し捺印しています。 事務所会議では交通事故対応の勉強会を実施しています。	

(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> <p>特別避難場所に指定され、マニュアルを作成しています。加えて法人作成の「緊急時対応マニュアル」が作成されています。</p>	

(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> <p>年1回開催される利用者懇談会の際に緊急時の避難経路等の説明を口頭で説明しています。施設を貸し出す際に毎回渡す「貸出ボード」に避難経路図を添付しています。手元で避難経路図を確認でき、利用者への周知に有効的です。近隣の大きな地図に避難所の場所を示し掲示しています。特別避難所に指定されているため保管している備蓄品は保管場所を図面に落とし作成し、緊急時に速やかに対応できるように工夫しています。</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>防犯グッズとして受付近くにモップを収納していますが、カラーボールの設置等も検討されるとより良いでしょう。</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	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②協定書等のとおり開館しているか？

※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	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input 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)>	
事業計画書・事業報告書をファイリングし、どなたでも見られるように事務所受付に設置してあります。	
<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) 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)>	

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)> 平成29年度職員研修計画・地域ケアプラザ等向け研修実施予定一覧・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:メンタルヘルスケア・高齢者虐待防止・感染症予防(対象者:中途採用含む新規採用職員) テーマ:人権研修・個人情報保護研修(対象者:非常勤含む全職員)	
<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)>	
非常勤職員に対しても、人権研修等実務に関係するテーマを選び、所長が全員に研修を実施しています。	

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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 各種の研修に関する情報などを回覧するとともに、職員相互に情報交換できる雰囲気を作り、またネットなどでも検索できるようにして、情報の入り口を広げるように努めています。 2. 内容に関しても、直接業務に直結する指定的なものほかにも、職員自らが有益と思う内容のものについても申告によって時間内研修として認めています。 3. 研修主催者としては、法人、市・区などの行政、社会福祉協議会等の公的団体等が主なもので、かなり活発に行われていますが、特にこれらの研修は積極的に受けられるよう配慮しています。 	<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>区(健康福祉局地域支援課)からのメール文コピー及び添付資料・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>以前は、外部研修等日程により時間外手当が出ない場合がありましたが、現在はすべて勤務扱いとし、時間外手当も支給され、研修に参加しやすい環境に改善されています。</p> <p>多数の研修案内が市や区からメールで配信されてきます。職務内容により必要性や本人の希望を汲み積極的に研修に参加できる体制が整えられています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>外部研修で得た情報は、回覧により情報共有しています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「登録と利用について」「ケアプラザのご利用にあたって」という項目でマニュアルを作成しています。冊子ではなく実用的に書面でわかりやすく簡潔にまとめられています。	

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)>
1. 朝礼時に当日の会議・研修等の予定を述べ、外出時にもホワイトボードに書いて出て行くことにより、どのような会議・研修が行われているかを共有することができます。 2. また、出席した際の資料などは、貸し借りしたり、関係職員に回覧して情報共有に努めています。 3. 研修は、法人内の新人研修・職種別研修があり、他にも外部でかなり活発に職種別の研修が行われており、市・区の研修もありますが、これらへの積極的な参加・受講を促しています。 4. 所内での会議も、事務所会議のほか、地域包括会議、3職種会議、ケアマネ会議、サブコーディネーター会議等が行われ、情報共有と同時に一部では研修も行われ、普段からの資質向上に努めています。	平成29年度職員研修計画・平成29年度新規採用職員集中研修(中途採用職員含む)・職員からのヒアリング <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)>
	月1回部門ごとの会議、加えて区主催の地域ケアプラザ連絡会議で、情報共有に努めています。 職員には、年間1回必ず所長が面談を実施し、職員の評価を実施するとともに職員からの要望も聴き取り、職務改善に役立てています。

(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)>	
法人の個人情報保護方針がロビーに掲示されています。「地域ケアプラザ個人情報漏えい防止チェックシート」が職員全員に配付されチェックしています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

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)>	
非常勤含む全職員に誓約書と、かねて個人情報取扱いに関する研修受講の確認チェックを行っています。	

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「富岡地域ケアプラザ個人情報の保護に関する誓約書」をボランティア活動に参加する方からも頂いています。	

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(事務所パソコン設置及びUSB保管状況・ファックス送信文・書類保管キャビネット)・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)> ファックスを送信する際は、必ず2名で確認し送付しています。加えてファックス文書の送信案内状で送信記録を残し管理しています。 書類廃棄は日常的にはシュレッダーを利用し、溶解処理も併用しています。	

(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)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 出納係面会確認・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)>	

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)> 帳簿・通帳・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)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所内通帳・印鑑保管状況)・ヒアリング <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)>	<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(事務所内用紙類、各室空調管理状況)・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)>
1. 利用者が入ってくる施設である、との大きな制約はありますが、部屋など不使用时の個所の消灯などを呼びかけ実行しています。 2. 裏紙の再利用に取り組んでいるほか、ペットボトルを回収、基金化するNPO法人の事業に協力しています。 3. 用品購入の際などはネット検索して安価な製品を購入することも多くなっています。 4. 法人全体の取組みとして、100万円以上の契約は入札を行って経費節減に取り組んでいるとともに、事務用品についても法人全体でネット購入契約をすることにより、数%コストダウンしています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 節電対策としてエアコン適切管理の励行掲示を各室に貼ってあります。 文具類は法人割引を活用しています。 各種入札は法人本部で一括入札とし、経費縮減を図っています。

(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	
<p><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)></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>高齢化が地域の継続的課題と分析し、事業計画の目標に反映されています。「カレー昼食会」の様な世代間交流を伴う事業や地域のボランティアの方が「親子でチャレンジ」の講師を担当する事業等を継続的に実施しています。自主企画事業は、ボランティア育成や、学校や地域と連携しているものが多く、目標をよく意識して企画されています。</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 type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<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>平成28年度事業報告書・金沢区評価シート・平成29年度事業計画書・ヒアリング</p> <p><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)></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>シニアパワー発揮推進事業が平成28年度でモデル事業が終了になるため本事業をきっかけに地域でのつながりが強固になることを期待されていました。本年度は自ら学校と地域の仲立ちに立ち、学校コーディネーターの活動に継続性を持たせています。シニア向け昼食会もカレー昼食会を町内会館でも開催したり参加しやすい環境を整えて改善実施しています。</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 type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 四半期報告書・ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 四半期ごとの報告は確実に実施され、その度に区と協議をしています。事業によって様々な区の担当部署が異なりますが、其々に協議検討がなされています。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)> 1. 毎年年度初めに事業計画を策定するとともに、事業終了後は事業報告書を提出しています。 2. この事業計画書・報告書の提出とは別に、それらをベースにした事業実績評価が行われます。評価は、自己評価と区による評価とが行われ、区による評価の際は、区からのヒアリングがあります。 3. 各事業は単独に取り組みられるものもありますが、各部門で協力するものも多く、作成途中での職員同士の話も聞こえてくるなど、これらの取り組みを通じて、各部門ごとの目標や事業取り組みが共有されます。 4. その他、四半期ごとの事業報告もなされ、これらも振り返りの機会となります。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成28年度事業報告書・金沢区評価シート・平成29年度事業計画書・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)> 横浜市や金沢区の平均を上回る高齢化地域という特性を把握し、地域支援や活動の担い手不足や世代交代が課題であると振り返りがなされ運営目標にも設定しています。そして具体的には、活動団体のメンバー募集の掲示物のサポートや学校と地域を繋ぐ学校コーディネーター、花壇隊活動への支援等、幅広く活動し、地域の活性化に寄与しています。

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 町内会の行事や会合には必ず足を運んだり、学校コーディネーターの活動をサポートしたりと、アウトリーチ的な活動を積極的に行っています。これらは事業の実施回数等に反映するものではありませんが、地域との連携が施設運営に欠かせないものと組織全体で認識し、地域住民の自立的な地域活性化を促進するために地域の現状に即し地域ケアプラザが何を支援すればいいのかを課題においた地道な活動であり評価できます。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用人数や事業の参加人数等、データもよく収集しています。前年度比較や経年推移を数値的に分析し、事業や運営の仕方がどのように実績に反映しているかを数値的に客観的に分析することも、自己評価に有効でしょう。

V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1. 市・区の直接の事業協力要請に応えるほか、区役所職員と地域ケアプラザ職員などで構成される区の「地域支援チーム」に加わっています。同チームは当該地域の福祉向上・地域の活性化を支援しようとするもので、区内全域を10数チームでカバーしていますが、当ケアプラザは、3つの地域支援チームにそれぞれ加わり、区職員とともに地域情報等を共有しつつ地域福祉計画の推進等にも取り組んでいます。</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>H28年度地域ケアプラザ事業報告書・H28年度地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート・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> <p>市の福祉保健施策の推進を地域支援チームの一員として積極的に参加し地域情報を提供。「地域におけるシニアパワー発揮推進事業」のモデル実施として市から高く評価され地域福祉に貢献しています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1. 丘陵地が宅地開発されたことにより、山坂が多いことが当地区を規定している大きな要因になっています。転入された方々が高齢となっていること、また、いわゆる旧住民・新住民の融合がうまくいっていることも特徴です。指定管理者として、これらの特徴を踏まえたうえで施設運営また事業運営にあたっています。</p> <p>2. 諸事業は多くのボランティアや民生委員児童委員、町内会の皆さんと一緒にやることが多く、館内には日頃よりこれらの方々が入っています。また、各町内会館などで事業が行われていることと同時に、町内会の催しにケアプラザが参加もしています。</p> <p>3. 今後もこれらの歴史・経緯を踏まえた運営を継続していきたいと考えています。</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>H28年度地域ケアプラザ事業報告書・H28年度地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート・ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当該地域の高齢化率が横浜市や金沢区の平均を上回る現状を把握するために実態データ(人口推移や人口ピラミッド)をグラフや表などの「見える化」「マップ化」に取り組み、施設内の廊下に掲示。施設内5職種間での共有化にも活用しています。</p> <p>学校関連では、小学生の居場所づくりの課題として「放課後支援」を学校・民生委員・主任児童委員・ボランティアグループ等と連携しケアプラザの部屋を開放しています。</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>利用者や登録利用団体の声、またイベント活動の様子等を広報紙やホームページを積極的に活用し地域に情報発信していくとより良いでしょう。</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
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	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)	-	-
II. 施設・設備の維持管理		
(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)	-	-
III. 緊急時対応		
(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)	-	-
IV. 組織運営及び体制		
(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)	-	-
V. その他		

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		
		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		
		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			
	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「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) に基づく協定業務等の遂行	①協定書等のおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している		
			協定書等のおり管理していない	協定書等のおり管理していない		
	②協定書等のおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している			
		協定書等のおり実施していない	協定書等の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基づいて、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）応の緊急時 の緊急時 の緊急時	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協定書等のおおりに防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のおおりに、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおおりに、又は協定書等を上回って実施している
			協定書等のおおりに実施していない	協定書等のおおりに実施していない
			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	
不備の数			0	0
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 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			協定書等の職員体制をとっていない	協定書等の職員体制をとっていない
			②協定書等のおおりに開館しているか？	レ 協定書等のおおりに開館している
	協定書等のおおりに開館していない	協定書等のおおりに開館していない		
	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）	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
	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
	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	
	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		
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？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている		
	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	

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	(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？		市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	
㊟ 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	0		
	不備の合計	0	0		