

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市篠原地域ケアプラザ
評価シート

評価機関名：NPOリブグリーン

平成25年12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)組織運営及び体制全般(その他)	29
V. その他	30

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>年に1回の利用者アンケートの実施以外にも、常にご意見をいただけるよう、窓口にご意見箱を設置しています。また、当施設は地区センターとの併設施設ですが、利用される方は区別が難しいところもあるため、地区センターとも情報共有し、ご不便をお掛けしないよう心掛けています。</p> <p>地域包括支援センターの相談機能を地域の方に広く知っていただけるよう、看護師・社会福祉士・主任ケアマネジャー3名の顔写真入りカードを作成し、地域の会議やサロン等に出向いた際に積極的に周知を行っています。</p> <p>職員が自らの業務をふりかえることで、課題や問題点への気づきを得て、その気づきをもとに、地域ケアプラザの業務改善を促すための手段として法人独自の自己評価を実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>『地域の住民に広く施設を案内をするため、外部道路から見える事務所窓ガラスに地域ケアプラザと地域包括支援センターの表示を行い認知度の向上に努めている。地域包括支援センターの機能を地域の住民に知っていただけるように、看護師・社会福祉士・主任ケアマネジャーの顔写真入りカードを作成し地域の会合等で配布している。利用者が気持よく利用できるように案内や行事の掲示等で分かり易い案内を行い、来館者への対応も丁寧で親切な対応を行っている。</p> <p>利用者アンケートやご意見を丁寧にお聞きし改善を繰り返し、よりよいサービス提供に努めている。</p>
II ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	<p>利用される方の利便性を考慮し、貸出し用ロッカーを設置しています。貸出期間を1年とし、毎年更新を行うことで、公平に利用していただけるようにしています。利用希望団体が多い場合は抽選により決定しています。</p> <p>会場利用終了時に、必ず職員が確認をして後に使う団体が気持ちよく利用できるよう常に整備しています。また、施設内の消防機器等の点検を非常勤職員も含めて毎日点検することで、有事の際に直ぐに対応できるような取り組みも行っていきます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>施設・設備の維持管理は複合館であり、篠原地区センターと管理区分を明確にし、外部専門業者への定期点検の委託と職員による日常の点検確認で築年数を感じさせない良好な状態に保持している。地区センターとは定期的に施設管理上の情報交換のため会合を開き協働して維持管理に努めている。</p> <p>利用者のために、貸出しロッカーを設置し利便性の向上に努めている。</p> <p>日常の会場利用後は必ず職員が確認を行い、次に利用する利用者が気持ちよく利用できる状態を保持している。</p>
III ・ 緊急 時 対応	<p>防災訓練を年2回、併設施設である篠原地区センターと合同で実施し、有事の際に連携が図れるよう努めています。この防災訓練は、地域ケアプラザと地区センターが各1回ずつ主導で企画し実施しています。</p> <p>車両を含む事故や利用者の体調不良、また感染症発生時、火災や地震等の発生の際に落ち着いて対応ができるようマニュアルを作成し毎年更新を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>事故・災害・事件等の対応マニュアルを整備し日常から緊急時対応に備えている。防災訓練は年2回複合館内の篠原地区センターと合同で、港北消防署篠原出張所の指導で実施している。</p> <p>他施設の事故例やヒヤリハット事例等を基に職員会議や各部門会議で事故等の防止のための検討を行っている。</p> <p>日常の館内外の点検確認を行い緊急時に備えている。</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>研修担当職員を決め、出席調整等を行い、研修へ参加しやすい体制を整えています。平成24年度の参加件数は96件、平成25年度9月末24件となっています。</p> <p>常勤職員については、それぞれの職種や経験年数に応じて「求められる職員像」を法人として作成し、課題やそれに対する取り組み等について、定期的な面接で確認を行っています。また、法人全体で弱い部分について研修を企画する等の取り組みも行っていきます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>職員各自の資質向上を目指し、横浜市社会福祉協議会の年間研修計画を基に、個別職員の研修計画や篠原地域ケアプラザの研修計画を作成し、着実に資質向上に努めている。研修会参加後は研修報告書を作成し、職員間での回覧等で情報の共有を図っている。</p> <p>職員間の情報共有は各部門の連絡ノートを活用しミーティングで周知徹底が図られている。</p> <p>日常からの話しやすい環境づくりから報告・相談もスムーズに行われている。</p>
V その他	<p>担当地域である篠原地区は古くからの住宅地で、高低差があり狭い坂道が多いため、外出が困難となっている高齢者も少なくありませんが、人のお世話にはなりたくないと思っっている方が多い現状があります。そんな中で、ひとり暮らしの方で連絡が取れず家の中で亡くなっていた方(孤独死)が平成24年度に4件あり、平成25年も2件確認しています。また、認知症の方と介護者の2人暮らしで、介護者が亡くなったことに気付かず、後になって発見されたケースも24年度、25年度と続けて2件ありました。このような状況から、ひとり暮らし高齢者だけでなく、認知症の方も含めて、地域で見守りができる体制づくりが必要と考え、まずは地域の方々に現状を知っていただくための取組を、区社協と協力し実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>地域の高齢化が進むなかで、積極的な地域への働きかけを行っている。自治会等の活動や行事にもこまめな対応と参加をおこない日常から篠原地域ケアプラザの機能の理解の向上に努め、集会や事業を通じて、地域住民どうしの連携の強化を目指している。</p> <p>日常の活動の積重ねにより、篠原地区センターとの共催の篠原合同文化祭には地域住民が延べ4,000名参加している。</p> <p>地域内で篠原地域ケアプラザの認知度が向上し、何でも相談できる地域ケアプラザとなってきている。</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24年11月20日～12月20日 回答者125名。	
<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事業の利用者から回答をいただいている。通所 25名、予防ケアプラン 26名、ケアプラン 27名、包括支援 13名、地域交流36名と各事業サービス利用者からアンケートの回答をいただいている。	

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(アンケートふり返しシート)、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)>	
課題を抽出し、改善策を明確にしている。	

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(アンケートふり返しシート)、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)>	
抽出した課題に対し対応策と担当者、実施時期と状況を明確にしている。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、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)>	
掲示板にアンケート結果及び対応策をまとめ掲示し、公表している。掲示は次のアンケートの実施まで行い、広く利用者や来館者に公表している。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ご意見ダイヤルの利用方法と指定管理者名及び指定期間を合わせて掲示し、情報を提供している。</p>	

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

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

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

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング。</p> <p><仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>フロー図で手順と受付担当者や責任者を明確にし、公表している。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>掲示板に掲示し、利用者等に周知している。</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>「苦情解決関係」ファイルに内容を正確に記録しファイルしている。</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、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>苦情の内容、原因の分析、対応策と講じた内容を明確にし記録ファイルしている。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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	
<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。	
<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)>	
個人が特定されない内容にして、掲示板で苦情内容と対応策を公表している。	

(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
<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)>	<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)>
併設館であり、地域の方々には地区センターの認識が強いようなので、事務所の窓ガラスに大きく地域ケアプラザ及び地域包括支援センターの表示をし、知っていただけるようにしました。業務内容については、4部門の機能を掲載したリーフレットを作成し、窓口や交流スペースに常備して誰でも手にとれる状態にしています。また、地域包括支援センター業務の周知のために職員の顔写真入りのカードを作成し様々な場面で配布しています。	資料、ヒアリング。
会場利用登録団体には、予約の手続きから当日の利用までの説明を明記した「会場利用案内」の冊子を用意し、配布しています。併せて、年に1回登録団体向けの交流会を実施して職員から口頭で説明を行っています。	<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)>
デイサービス事業に関しては、写真を入れる等の工夫をし、わかりやすいご案内を作成しています。	<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)>
	施設の業務内容・4部門の機能を掲載したリーフレットを作成し、複合館内ロビーに常備している。 小学校で開催された地域防災訓練に参加した時は、担当者の顔写真入りのリーフレットを配布し、業務内容と職員を地域に広報・PRしている。

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>窓口に篠原地域ケアプラザの利用案内のリーフレットを常備している。</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング。</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>先着順で受付を行っているが、重複時は抽選により受け付けるルールとなっている。</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、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>平成25年5月10日 全員参加の全体会議において、①業務を行う上での基本的な考え方、職員が守るべき倫理責任 ②人権およびプライバシー配慮、個人情報の保護の徹底 を内容とした研修を実施している。</p>	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>毎月ケアプラザの広報紙を発行し、各自治会へ回覧板での周知及び掲示板への貼りだしを依頼しています。同時に、エリア内の学校、区役所、区社協等関係機関に送付しています。本プラザは神奈川区との区境に立地していることもあり、区内だけでなく一部の神奈川区の学校へも広報紙を配布しています。</p> <p>発行した広報紙は、法人ホームページに掲載して配布先以外の方でも自由に閲覧できる状態に整えています。また、民生委員児童委員協議会定例会、連合町内会会長会、その他地域のサロン等に参加して広報紙発行のお知らせをするとともに各部門のトピックスを紹介しています。</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、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>広報紙「しのはらのほら」を毎月発行し、地域内12自治会の1, 308班で回覧をお願いし広報・PR活動を行っている。「しのはら情報かわら版」で行事スケジュールを掲載し掲示板での掲示を行っている。デイサービス対象の広報紙「しのはらっこ」も毎月発行している。</p>

(5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>毎朝のミーティングで、職員全員の名札携帯や身だしなみを確認しています。また、電話対応する際はこちらから名前をお伝えするように心がけています。</p> <p>来館者へは、全部門職員が積極的に声をかけ速やかに担当部署へ繋いでいます。相談等の問い合わせがあった場合は、お待ちいただく時間が無いよう、事前に担当職員と約束をしていただけるようご案内しています。また、地域包括職員の中でその日の窓口担当を決め、いつでも相談対応ができるようにしています。</p> <p>デイサービス部門では、法人内で協力して、職員が講師の役割も担い内部接遇研修を実施し、利用者対応だけでなく家族へも気持ち良く対応できるよう全職員が意識の向上を図っています。</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>職員の身だしなみに気をつけ、名札を着用して迅速で丁寧な対応を行っている。デイサービスの送迎時も声かけをしながら、丁寧な対応を行っている。</p>

(6) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。> (400字以内)></p> <p>新規会場利用登録の相談があった際は、その時点で比較的稼働率が低い時間枠をお伝えし安定した活動ができるよう案内をしています。</p> <p>年1回実施している利用団体連絡会や窓口アンケート調査、常設のご意見箱等からあがってきた要望は、職員間で共有して速やかに対応をしています。また、対応が困難な内容の場合でも、その旨を掲示してお知らせをしています。同時に、会場を利用している団体から日常的に上がってくるご意見を職員間で共有し、順次対応しています。</p> <p>平成24年度は利用者からの要望に応え、多目的ホールの椅子の座面張替やボランティアコーナーの床の貼り替え及び、ジョイントシートの購入を行いました。</p> <p>今後も利用者の声に耳を傾け、気持ちよく利用していただけるような対応を心掛けていきます。</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>利用者団体連絡会やアンケートから利用者の要望を把握し、対応策を実施している。多目的ホールの椅子の座面張替やボランティアコーナーの床の張替え、ジョイントシートの購入を行い利用者がより快適に利用していただけるように努めている。</p>

(7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>篠原地域ケアプラザと複合館の篠原地区センターの合同文化祭を協働して開催し、区長も出席し地域の住民が延べ4,000名参加する一大行事となり、地域の人たちの世代を超えた交流の場となっている。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のおとり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のおとり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
複合館内を篠原地区センターと分担を明確にし、協定書の通り建物・設備の管理を行っている。 日常の点検、外部専門業者による定期点検も記録をファイルしている。	

②協定書等のおとり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のおとり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常清掃、定期清掃を外部専門業者に依頼し実施している。日常清掃は日常清掃報告書と日常清掃チェックリストで点検し記録している。定期清掃は毎月実施し、実施内容を確認し報告書をファイルしている。	

(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	
<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> <p>指定管理者所有の備品と地域ケアプラザの備品を区別し備品管理簿を作成している。</p>	

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><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> <p>備品の確認 ①テーブル #50606 アイボリー 4台 有り ②炊飯ジャー 1台 有り ③52型液晶テレビ 1台 有り ④パソコン dynabook B553(H25-1) 1台 有り ⑤パソコン dynabook B553(H25-2) 1台 有り 以上確認できた。</p>	

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><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> <p>備品は損傷等が無く、利用者が安全に使用できる状態に保持されている。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<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、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)>	
①平成24年9月14日 全体会議内で産業医を講師として招き、「感染症について」の研修会を全員参加で実施している。 ②平成24年12月14日「ノロウイルス感染症」研修会を全員参加で実施している。	

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)>	
発生したゴミはゴミ容器に収納し、適切な衛生管理を行っている。	

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)>	
横浜市のゴミ分別ルールに従い分別し、ルート回収で処理し、記録を残している。	

(4) 利用者視点での維持管理

施設が市に所属する施設に限り、及び、その施設となっているが、

※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>毎日契約業者による清掃作業を行うとともに、職員も点検を行っています。また、植栽管理や害虫駆除なども専門業者に委託して定期的に行っています。</p> <p>会場利用終了時には、必ず職員が確認をして後に使う団体が気持ちよく利用できるよう常に整備しています。貸出用の台拭きは毎回洗濯済みの清潔なものを貸し出しています。</p> <p>日々の点検の中で、破損など不具合があれば速やかに対応しています。</p> <p>感染症予防のために窓口に消毒液を用意して、来館者が適宜利用できる状態にしています。</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、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>施設・外構・植栽は専門業者により清掃や維持管理を行っている。害虫駆除も専門業者により実施している。会場利用の終了後は「会場使用報告書」で清掃・片付け等をチェックし提出をしていただき、次の使用者が気持ちよく利用できるように協力していただいている。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>篠原地区センターと任務を分担し、連携を取って複合館を清潔で気持ちの良い施設として維持管理している。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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、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>鍵管理簿を作成し、鍵の管理者を明確にしている。 館内の鍵は、キーボックス内で適切に保管している。</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>開館時、日常館内巡回を行い、閉館時は館内点検表と消防自主点検表で館内点検を行い記録を残している。</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)>	
「事故予防チェックリスト」で日常点検を行っている。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
平成25年8月16日 全職員対象に「ヒヤリはつと」とは 事故とヒヤリはつとの違いは？のテーマで研修を実施している。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
研修開催時に、危険予知訓練記入シートを活用し具体的な研修を行っている。	

(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	<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>横浜市の特別避難場所開設マニュアルを基に、平成24年9月 篠原地域ケアプラザ専用のマニュアルを作成している。災害時の備蓄資材も適切に管理、保管している。</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>平成25年3月8日及び平成25年7月22日 港北消防署篠原出張所の指導で、篠原地区センターと合同の防災訓練を行っている。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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>協定書で定めた職員体制で業務を行っている。</p>	

②協定書等のとおり開館しているか？

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

※指定管理者の責に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	
<p><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)></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>機械警備の開錠・施錠記録及び業務日誌の記録で協定書とおり開館していることが確認できる。</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やホームページ等で周知していれば、公表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"/> 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>受付窓口に事業計画・事業報告書を設置し、公表している。ホームページにも掲載し公表している。</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>	

(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)> 平成25年度 階層別研修計画を作成している。常勤者には個別の研修テーマを設定している。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修計画・研修報告書)、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)> ノロウイルス感染防止、人権保護、個人情報取扱い等のテーマで全職員対象の研修会を行っている。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 常勤者、非常勤者に関わらず研修を行い、研修会資料を回覧し職員の資質向上と情報の共有に努めている。	

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>デイサービス部門とその他の部門で研修担当の職員を決め、研修情報、参加状況の集約をし、参加者が偏らないよう配慮を行っています。 必要に応じてシフトを調整するなど常勤、非常勤問わず希望する研修に参加できるようフォローし合う体制を整えています。勤務時間外の研修に参加する場合は、休暇を振り返られる体制をとっています。 また、経験年数、職種によって必要な研修に参加できるよう年間で計画を立てています。常勤職員については、年度当初の面接時にスキルアップに繋がるような研修を検討しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング。</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>年間の研修計画で参加者の偏りの無い様に注意を払っている。 参加者の勤務時間の調整を行い、研修に参加できる様に配慮を行っている。 研修時間は勤務扱いになっており、必要に応じ交通費を支給している。</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)> 資料、ヒアリング。 <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>研修報告書を作成し、職員間で回覧し、情報を共有している。研修内容により、会議等での報告や伝達研修を行うことにより情報の共有に努めている。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
サブコーディネーターマニュアルで窓口対応、電話対応等のための手順を明確にしている。	

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)>
毎日、朝と夕方にミーティングを行い各部門の情報共有をしています。また、口頭で伝えるのみではなく連絡ノートを使用して記録に残る形でも日常的な情報共有を行っています。 リスクマネジメント委員会を所内で立ち上げ、各部門のヒヤリハットの共有を行い、資質向上に向けた取組みについて検討し、職員全体会議の場で報告を行っています。 研修参加後は、各部門ミーティング等の場を活用して伝達研修を行って研修内容の共有化をするとともに資質向上に努めています。 法人内で「求められる職員像」チェックリストを作成し、業務の達成度の振り返りを行ったり、法人全体で弱い部分について研修を企画する等の取組みを行っています。	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)>
	毎日のミーティングと連絡ノートを活用し情報の共有を図っている。 リスクマネジメント委員会各部門でのヒヤリハットの共有を図っている。 研修参加後は各部門で伝達研修を実施し、職員の資質向上と情報の共有化を図っている。

(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 <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)>	
「個人情報取扱いマニュアル」を整備している。	

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)>	
篠原地域ケアプラザ内の個人情報の取扱いに関する管理責任者は所長である。	

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)>	
平成25年5月10日 全体会議時に「個人情報取扱い」の研修を実施している。	

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)>	
研修会実施後、全職員から個人情報取扱いについての誓約書を取っている。途中入社職員は入社時に研修を行い誓約書をとっている。	

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)>	
個人情報を収集するときは、使用目的を明確にして適切に行っている。 自主事業の案内にも、「いただいた個人情報は講座以外に無断で使用しない」ことが明記されている。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、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、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)> パソコンはパスワードを設定し、本体のワイヤー固定を行っている。 書類は鍵の掛かる書庫に適切に保管している。 廃棄書類は、年一回溶解処理している。	

(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)> 経理書類は適切に作成し、ファイルされている。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、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)> 支払い伝票の起票者と出納担当者と決済責任者が役割を明確に分担する仕組みとなっている。	

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)> 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)> 横浜市社会福祉協議会の経理と篠原地域ケアプラザの経理は明確に区分されている。	

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)> 伝票の確認 ① 3月11日 2月分電話料金支払い ② 3月12日 2月分ガス料金支払い ③ 3月29日 3月分電気料金支払い以上確認できた。	

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)> 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>印鑑と通帳は別に保管している。</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)></p> <p>コピー用紙、トイレットペーパーは法人で一括購入をして、施設独自の支出を最小限に抑えています。消耗品の購入担当を決め、月に2回取りまとめて購入し在庫過多になるのを防止しています。また、日常的に在庫管理を行い、必要に応じて購入するよう全職員で意識付けをしています。業務改善の取り組みのひとつとしてエコグループを立ち上げて「節電」や「節水」等の表示をし、不要な電源はこまめに切り、待機電力を減らすようにしています。利用登録団体にも不要な電気、空調は使用しないよう声かけを行い協力を依頼しています。夏季にはデイルームの外にゴーヤと琉球朝顔によるグリーンカーテンを作成し省エネに努めました。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング。</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>コピー用紙、トイレットペーパー等は法人で一括購入し経費の節減に努めている。エコグループを立ち上げ「節電」・「節水」の表示と空調・照明のこまめな節電を行っている。夏季にはデイルームの外部にゴーヤと琉球朝顔でグリーンカーテンを作り省エネに努めている。ゴーヤの実は利用者に料理として提供もしている。</p>

(5) 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> <p>職員の資質向上を目指すために策定された研修計画を、職員全体の協力で参加しやすい体制を整え、着実に実施している。地域内への行事参加や活動も職員全体の協力体制があり、実施している。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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>区の高齢支援担当と四職種で協力して地域に出向き、元気づくりステーション立ち上げに向けて取り組みました。また、新たなグループの立ち上げも行っています。同時に、ひとり暮らし高齢者地域で見守り推進事業についても、民生委員の方々と連携し積極的に取り組んでいます。月に1回地域ケア会議を開催し、区役所、地域ケアプラザ四職種で情報共有を行っています。また、年3回エリア会議を開催し、区役所、区社協、地域ケアプラザで地域の課題抽出や解決について検討を行っています。地域福祉保健計画の地区別計画の推進においても、区役所と協働で関わっています。また、災害時要援護者支援の取組についても区・区社協と連携し進めています。</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>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>港北区の「ひとつプラン港北」を受けて、篠原地区の「わがまち篠原」計画の活動に地域ケアプラザとして参加し、①交流分科会②ボランティア分科会③安心・安全分科会④ホームページ分科会等の活動で協働している。</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>地域ケアプラザが担当エリアのほぼ真ん中に位置していますが、坂道が多い地域であり、バス等の交通手段も少ないため、地域ケアプラザに来ることができない人も少なくありません。そのため、地域で行われているミニデイサービスや老人会等に積極的に出掛けて行き、出前講座等を実施しています。その際に、地域包括支援センター職員の写真入りカードやチラシを配付し、地域ケアプラザの役割を知っていただくための取組を行っています。</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>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>地域内の高齢者増加を考慮して、自治会行事等に積極的な参加を行い、健常者のときから話し安く身近な地域ケアプラザとなるように努めている。出前講座等で地域ケアプラザの機能の説明を行うと同時に参加者同士の交流の促進を目指し、こまめな地域内活動を行っている。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>