

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市高田地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社 ソートフル

平成26年1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>高田地域に建つ数少ない利用施設として年を追うごとに利用者や登録団体も増加し、現在は乳幼児から高齢者までを対象とした様々な活動が行われている。指定管理事業はその事業目的から特に公平・公正な事業運営を行なうよう心掛けており、相談・貸館など地域の方々が気持ちよく利用していただけるよう努めている。介護保険事業についてもケアプラザ内の事業所として、多職種連携を図りながら困難ケースの受入れ等も積極的に行なっている。サービスの評価は全部門で実施する利用者アンケートの結果や定期的開催する利用者会議等で出された意見から把握し、課題抽出から対応策の検討・実施とサービス向上に努めている。施設や事業の周知については今年度より広報紙を毎月発行とした他、チラシ等も作成し回覧板で廻したり、地域の金融機関や商店等の協力を得て店頭窓口に設置するなどしている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同地区は市・区内で一番高齢化(65歳以上が22%)が進んでいますが団体・ボランティアや民生委員の協力を得て地域社会との連携を軸に年齢・性別に偏らない公平・公正な事業運営に努めています。ユニークな自主事業として年一回開催の高田Fes]は中学校の体育館を利用し学校・家庭・地域を結ぶ異世代交流の場を提供する取り組みとして評価されます。 ・高田地区キャラクターたかたんは地域ぐるみの活動の活性化と施設の案内や情報を利用者に広く提供する上で地域住民と施設の接着剂的機能を発揮し広報・情報宣伝に大いに役立っています。これにより貸館の利用者が増え80%を超える高い利用率になっています。 ・年一度開催の「利用者会議」を開催し貸館利用者団体からの要望や質問を確認すると同時に施設からも利用規定の変更内容を伝え双方方向で情報を交換し各団体が快適に利用して頂ける様取り組んでいます。
II 施設・設備の維持管理	<p>開所から14年目となり、経年劣化による設備・備品の不具合が目立ってきた。そのため10月より空調、外壁の大規模修繕を行なっている。平常時は専門業者による保守点検の他、職員も日常的に目視での不具合や異音に注意し、不良箇所の早期発見、早期対応に努めている。館内の清掃は毎日夕方から夜間にかけて業者が行なっている他、施設点検日にはワックス清掃を行なって来館者に気持ちよく利用してもらえるよう心掛けている。廃棄物の分別については回収箱を分けて確実にを行い、衛生的な環境を確保している。また機密文書の処理も専門業者に委託し、事故防止に努めている。植栽の管理は主に地域ボランティアの協力を仰ぎ行なっているが、緑化エリアが近隣の住宅の生活スペースと密接しているため、プライバシー保護の意味から充分に実施できていないのが実情である。備品は台帳により管理しているが、基準改定後は記載内容が多少曖昧になった印象は否めない。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・女性トイレに自動洗浄装置(費用月1万円)を昨年下半年に導入し節水対策と同時に清潔で快適な利用が可能となるダブル効果を生み、より一層のサービス向上に努めています。 ・平成25年10月より空調設備・外壁の大規模補修工事を行いました。この他設備や備品の点検を徹底し、日常の清掃と館内外環境を安全且つ清潔に保つよう適切な維持・管理がなされており築14年の施設ですが経年劣化を感じさせない印象を受けました。 <p>【提案事項】</p> <p>備品の管理基準が平成22年7月30日に改定(残存価値1万5千円以上は備品扱いとされていましたが、1年以上相当期間使えるものは備品とするよう基準変更)されたことにより 備品の管理・取扱いについて万全を期すため、この機会を捉え現有備品の棚卸を行い備品台帳を整理されることを提案します。</p>
III 緊急時対応	<p>通常業務の中で発生した事故(送迎中の事故や個人情報漏洩など)に対する連絡経路や対応手順については職員に周知すると共に、事務室にも掲示し迅速に対応できるようにしている。地震等の災害に対しては特別避難場所開設マニュアルを整備し開館時、閉館時の参集・対応方法をそれぞれ定めている。鍵は常勤職員13名と夜間業務を行なう非常勤職員1名が所持しているが、緊急時対応のため法人本部と区役所(総務課)にも預けている。防犯について定期的な巡回は行なっていないが、来館者には必ず挨拶して声を掛け、不審な場合は要件を聞くなどして対応している。また事務室に警備会社と連動した防犯ブザーを設置し、万一の事態に備えている。夜間は機械警備が行なわれており、何らかの原因によりセンサーが反応した場合は約20分ほどで警備員が到着し、館内に異常がないか確認している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・交流のある陸前高田市民を招き昨年の高田Fes.にて震災の体験談の講演をして頂き、防災の心構えを地域の方々に新たにすることを提供しました。 ・連合町内会の防災訓練には、職員が必ず参加し、地域との防災協力の意識を強めると共に当プラザが、災害時には、特別避難場所なることへの周知を高めています。 ・不審者対策として、来館者には必ず挨拶をし、不審な場合は要件を聞く等して対応しています。また事務室には警備会社と連動した防犯ブザーを設置しています。 <p>【課題】</p> <p>・事故防止対策の研修は、通所部門だけでなく事故が少ないとしても、他の3部門でも研修或いは勉強会を行う事を期待します。</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>指定管理事業、介護保険事業とも運営基準上の配置を確実にしている。職員の退職、または異動時も欠員期間が発生しないよう補充し、業務の安定を図っている。研修については積極的に受講させてスキルアップを図り、ミーティングや報告書により事業所内で情報を共有しているが、計画性という点では改善が必要である。個人情報の取扱いに関しては年度当初にすべての職員に対して研修を行い、高い意識を維持することに努めている。部門ごとに取扱いをルール化して事故防止に努めるとともに、事故が発生した場合の対応についても迅速に行なえるようルール化している。経理業務は施設と法人本部で役割分担して行い、手続きや内容に不備がないよう努めている。施設は夜間無人となるため、必要以上に現金を置かないよう心掛けており、通帳や印鑑の管理も法人本部にて行なっている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・行事やイベントについては、部門横断的に実施されるものも多数あるため、部門間の交流や連携が必須となっています。職員のスキルアップを促す要因ともなっており、非常に良い取り組みであると評価できます。 ・研修については、プログラム構成や予算など現場に多くの裁量が認められており、今現在の課題に即した研修を実施することが可能となっています。柔軟に対応できる体制が整備されていることは大変評価できます。 <p>【課題としてあげられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修計画は、メインとなる部門別の研修の計画については、各部門に裁量が認められていると共に、部門によっては外部研修が主になることもあり、統一的に計画できている状況にありません。 ・職員が皆ベテランであり、基本的な手順や知識は業務に携わる職員間で共有できていると共に、職員異動や退職もほとんどないため、内部事務のマニュアル未作成の要因となっています。
V ・ その他	<p>地域の活性化と交流を目的とした地区のマスコットキャラクターを地域との協働で作成した。地域内外のイベントへの参加や地域作業所による菓子製作・販売等、独自の取り組みを行なうことにより地区のPRにも効果を発揮しており、現在は陸前高田市にある親子の広場とも交流するなど、新たな地域活動の場も広がっている。その他、施設を有効活用する事業として港北区との共催で駐車場にて野菜販売を行なっている。当初は販売のみ行なっていたが現在は地域ボランティア団体の協力により販売野菜を使った試食会も併せて実施するなど、内容を充実させている。また生活保護世帯の中学生の学習支援のために夜間の貸館スペースを確保するなど、行政主催の事業にも積極的に協力するよう努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区の要請を受けて、プラザの駐車場での近隣農家の野菜販売やその野菜を使った健康食の試食会を開催したり、生活保護家庭の子供たちの夜間の学習の為に部屋を提供したりしています。 ・所長の基本方針である「地域の関係団体と連携する事」により、現実には下記のような、種々の成果が表れています。 <ol style="list-style-type: none"> ①町内会等と協力して町のキャラクター人形「たかたん」が作られ、それが契機で陸前高田市の親子の広場との交流が始まったり、他地域からの招聘もあり、高田地区の知名度を上げています。 ②当プラザがコーディネートし地域の住民との協力をこの4月より0-2歳の親子の為に「親子の広場」(高田のおうち)が、出来ました。 ③長年の小・中学校との付き合いで、小中学生のボランティア意識の向上や地域の福祉活動の担い手育成に貢献しています。

I. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <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)> 市の様式に若干手を加えたアンケートを使い4部門合計100部配布し毎年11月～12月に実施しています。この他に利用団体(約150)にアンケートを年一回(2月に配布し3月に集計)実施しています。	
<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)> 資料(振り返りシートにて分析し課題を抽出しています)、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)>	

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(振り返りシートにて対応策を記述しています)、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)>	

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(館内掲示) <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)> 館内の利用者が目にとまりやすい電話機の脇に設置しています。 <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)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(電話機が置かれてある目にとまりやすい壁面に“苦情解決の流れ”として掲示されています) <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><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>現場確認(館内掲示)</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>	

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>ヒアリング(職員間のミーティングの際に内容を検討し、対応策と改善に向けた取組を実施しています)</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>	

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 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
<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)> 現場確認(館内掲示)、ヒアリング</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>	

(3)公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>法人のホームページや施設独自のパンフレットを作成することにより施設情報、利用方法に関する情報提供を行っている。また広報紙に関しても部門ごとに記事を作成することで施設の内容、役割が分かり易くなるよう作成し、施設窓口の他に地域回覧板や地域の金融機関、商店、区内専門機関窓口などで配布し、施設やサービス内容の周知に努めている。貸館利用に関する情報についてはパンフレットを用いた窓口での説明の他、年に1度「利用者会議」を開催し誰もが公平に利用できるよう、意見や要望を聞きながら施設利用に反映させるべく、広く周知している。遠方からの問い合わせ等については横浜市やかながわ福祉サービス振興会のホームページから施設の概要を検索できるため、市外県外に対する施設独自の情報発信については現時点では考えていない。</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>館内に独自のパンフレットを配架・掲示し、広報紙や「利用者会議」議事録を各団体に配布しています。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・年に一度「利用者会議」を開催し貸館利用者団体からの要望や質問・意見を確認すると同時に施設からも利用規定などの変更内容を伝え各団体が快適に利用出来るよう取り組んでいます。 ・地区社協のHP作りに参加し同施設のバナーを設けてもらい特に若い子育て世代向けにウェブ上で活発に情報発信をしています。区内他地域ケアプラザと月一回の会議を行い情報を交換し施設の広報・PR活動に活かしています。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

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)> 資料(貸館台帳)、ヒアリング(先着順、かち合った場合ジャンケン、活動枠の分散や時間帯の仲裁も行う) <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)> 資料(平成25年4月25日に所長が講師となり倫理・法令遵守・個人情報保護研修を実施-内部研修-) <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>	

(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>毎月の広報紙発行の他、事業ごとにチラシを発行している。広報紙の色に関しては回覧板の中でも埋もれてしまわないよう工夫しており、事業チラシに関しても事業ごとに用紙の色を変えるなどしている。それぞれ地域回覧板及び関係機関窓口(区役所、区社会福祉協議会、子育て支援拠点など)へ配布し設置してもらっている。また地域内、金融機関や商店にも協力を仰ぎ周知に努めている。ケアプラザ掲示板への掲示と地域内掲示板へも必要に応じ掲示してもらっている。ホームページに関しては高田地区社会福祉協議会ホームページ内にケアプラザの事業情報を載せてもらっている。子育て支援に関する情報に関しては、区内子育て支援拠点運営の子育て応援メール「ココめ〜る」(メールマガジン)を利用し周知している。</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(広報誌、事業チラシ)、地区社協のホームページに事業情報を記載、各種関係機関や民間施設に配布。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・高田地区に於ける事業活動が評価され予算が付き、キャラクターたかたんを作成。マスコットキャラが地域ぐるみの活動を活性化させ施設の活動を周知する上でも大いに役立っています。広報誌“高田つうしん”を800部発行、事業チラシは用紙の色調にも工夫を凝らし、各種施設の窓口配布・設置しています。 ・中学校体育館を利用した自主事業「高田Fes」は学校・家庭・地域を結ぶ異世代交流の取組みとして評価されます。

(5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>職員には利用者が入退館する際の挨拶や、利用時の声掛けを徹底し、気持ちよく利用してもらえよう心掛けています。服装に関してはユニホームを着用し、職員であることを確認できるようにしている。部門によってはユニホームを着用しない職員もいるが、名札は全職員が着用している。地域に密着した施設の職員として好印象を与えるよう、過度の化粧や装飾は避け、ブルージーンズも禁止とするなど身だしなみに注意している。言葉遣いも過度に丁寧なものでなく、自然な応対の中に相手への尊敬の気持ちが感じられるように努め、電話対応の際には必ず名前を名乗るなど責任の所在も明確にしている。相談等に関してはプライバシー保護のため窓口カウンターは使わず、相談室での対応を徹底するなど安心して相談できる配慮を欠かさないよう心掛けています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの相談依頼があった場合プライバシー保護の観点から窓口対応は行わず、必ず相談室で対応するようきめ細かな気遣いが見て取れます。 ・職員皆さんの服装は必要に応じ清潔なユニフォームを着用し名札も付け一目で施設の職員と分かる様にしており、気持ちよく利用してもらえようとの配慮が感じられました。

(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>利用施設が少ない地域であるため、貸館利用率は高い。利用者は主婦層が多いため、午前及び午後①の時間帯が混みあいがちで、午後②と夜間は比較的利用がしやすい状況である。このため毎年開催している団体代表者を対象とした利用者会議で状況を説明したり、新規登録団体に対してこの時間帯での利用を勧めるなど、偏りのない施設利用の促進と団体同士のトラブル防止に努めている。苦情や要望については毎年利用者会議の前にアンケートをとり、検討結果を会議及び会議録にて全団体に周知している。その他、無作為抽出による利用者アンケートを行い、サービス向上のための基本資料としている。日常の利用の中で寄せられた要望等については随時施設内で検討し結果を当事者に伝えると共に、他の団体等との共有が望ましい内容の場合は、館内の掲示板で公開している。今後も迅速な対応、的確な対処、明確な説明を心掛け、利用向上につなげていく。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸館利用率(多目的ルームで)は過去2年間午前中80%以上夜間も60%前後と高い数値を示しています。年間行事に加え幅広い年齢層に配慮した多種多様なイベント(美術館、寄席、お茶会等)の開催が利用率向上に寄与しているものと思われます。 ・アンケートで災害時対応につき説明が不足しているとの回答が多くありましたが、利用者会議に於いて丁寧に説明し対応することで周知効果を上げることに繋がりました。

(7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの結果及び課題の対応策は館内掲示されていますがもっと利用者の目にとまりやすい場所に掲示すること及び広報誌やホームページなど他の媒体を活用して広く公表し施設の改善活動を周知するよう望みます。

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)>	

(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 type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成25年2月15日・通所介護研修報告書)、ヒアリング(職員全員出席の部門会議で内容を周知) <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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(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>外部からの汚れをできるだけ持ち込まないよう、入館者にはスリッパの履き替えをお願いしている。日常的な館内の清掃は貸館利用団体による使用時の室内清掃と併せて、毎日夕方から夜間にかけて業者が共用スペースの清掃を行なっている。外回りや目につきやすい汚れ等は随時職員が清掃し清潔な環境を保持するよう努めている。窓や照明、空調フィルターの清掃も業者委託により定期的に行なっている。また冷暖房の切り替えも通常は5月初旬と10月下旬にそれぞれ行い、気持ちよく利用してもらえるよう配慮している。設備や消耗品についても不足や不具合がないよう管理し、必要に応じて補充や入れ替えを行ない、常に使いやすい施設であるよう心掛けている。平成24年度下半期より女性トイレには自動洗浄装置を新たに導入し、サービス向上と節水対策を両立させている。</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(各部屋、トイレ、り植栽、ごみ置き場等)、日常清掃月刊報告書、館内設備・備品チェックリスト</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス向上と節水対策のため特に洗浄水を多く使用する女性トイレに自動洗浄装置(費用は1万円/月)を昨年下期に導入し清潔で快適に利用できるよう配慮しています。 ・築14年の施設ですが平成25年10月より空調設備や外壁の大規模補修工事を行い、日常の清掃・保守点検により館内外環境を安全且つ清潔に保つよう適切な維持・管理がなされています。、施設の経年劣化を感じさせない印象を受けました。

(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><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>備品の管理基準が平成22年7月30日に改定(残存価値1万5千円以上は備品扱いとされていましたが、1年以上相当期間使えるものは備品とする)された事により備品の管理・取扱いについて、万全を期すためこの機会を捉え備品の棚卸を行い備品台帳の整理をされることを提案します。</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(鍵保管箱・警備用鍵の所持者一覧表)・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)></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>	

(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)>	

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 type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input checked="" 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"/> 全ての職員に実施している <input checked="" 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)>	
通所部門対象・テーマ(移乗介助について・食事介助について・感染症予防及び蔓延防止)	
<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)>	
事故の発生は、通所部門で起きることが多い為、通所部門での事故防止策の研修は、行われていますが、その他の3部門については、事故防止の研修会が行われていない為。	
<評価で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) 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>	

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・東北大震災後、交流のある陸前高田市民を昨年の高田Fesに招き、震災の体験談の講演をして頂き、地域の方々に防災の心構得を新たにする機会を提供しました。 ・連合町内会の年2回の防災訓練には、必ず参加し、当プラザの特別避難場所の周知度を高めています。 ・不審者対策として、事務所内に、警備会社と連動した防犯ブザーを設置して、万一の場合に備えています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

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。

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のお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	
<p><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)></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>館入口のカウンターに印刷した報告書を配置し閲覧できるようにしている、ホームページにて公開</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 type="checkbox"/> 作成しており不備がない	<input type="checkbox"/> 作成しており不備がない
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しているが不備がある	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p>研修計画については、新任職員に対する研修など、本項目の定める研修計画の要件を満たしているものもありますが、メインとなる部門別の研修の計画については、各部門に裁量が認められており、また、部門によっては外部研修が主になることもあって、統一的に計画できている状況にありません。</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職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修報告、研修資料、参加者名簿)・ヒアリング</p> <p><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)></p> <p>全職員対象:倫理・法令順守について、個人情報保護について、AED研修 新人研修(職種ごと) 職種別:介護予防体操、感染症の予防及び蔓延防止 など</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>	

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>研修はウィリング横浜等が開催する年間計画的なもの他、随時案内されてくるものを事業所内で周知し、積極的に参加するよう促している。直接業務に関係する内容の研修については可能な限り業務出張扱いとし、経験年数や内容等に合わせて常勤のみならず非常勤職員も参加させるよう心掛けている。また介護支援専門員の資格更新費用等、資格職に係る受講料に関しては事業所負担とするなど、本人負担を軽減し勤労意欲がアップするよう配慮している。研修受講後は報告書を作成して全部門に回覧する他、必要に応じて会議等で報告、或いは勉強会を行って情報を共有し、その後の業務に役立てている。職種や経験年数等に応じた計画的な研修受講が行われていないことや内部研修の実施が充分でないことが課題である。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修綴、研修案内、研修報告)・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>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修報告)・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>	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 作成していない	<input 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 checked="" 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)> 職員がベテランぞろいであり、基本的な手順や知識は業務に携わる職員間で共有できています。新しい情報や留意点等は口頭での確認、周知を基本としており、この方法で窓口業務は円滑に実施できています。携わる職員の異動や退職もほとんどないため、内部事務のマニュアル化の必要性が低かったことから未作成の要因となっています。	
<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)>	

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)> 毎月1回部門会議を開き、担当者が各部門の業務進捗状況等を報告し情報共有を行っている。自主事業参加の予約申込み手続きや貸館受付業務等は、職員間で方法を共有しており、利用者を待たせたりすることがないように迅速な対応を心掛けている。自主事業についても企画段階から部門間で連携して取り組む内容が多くなっているため、事業を通じて職員の一体感が生まれるとともに、各々の職員の職域も広がっている。専門職としてのスキルアップのために研修にも積極的に参加させているが、それ以上に地域内の会合やイベントに参加してコミュニケーションを図り、情報を収集する力や地域の状況を洞察する目を養うことに重点をおいて資質向上を図っている。	<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(各種会議録、研修報告、研修綴、研修案内)・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)> 行事やイベントについては、部門単位だけではなく、部門横断的に実施されるものも多数あり、企画書や打ち合わせ、各種会議を通じて、内容が練り上げられ、実施されています。この部門間の交流や連携は、職員のスキルアップを促す要因ともなっており、非常に良い取り組みであると評価できます。

(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)>	

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)>	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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(シュレッダー、PCのロック、PCのパスワード設定、書類の施錠管理等)・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)>	

(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？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(施設内でできることの確認、金庫等鍵の管理状況の確認、書類の決裁等の確認)・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)> 資料(収支決算内訳書(月次試算表)、仕訳伝票)・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 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(金庫等鍵の管理方法の確認)・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)></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>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>6施設7事業所を運営する法人のスケールメリットを活かし、業者と一括契約することで消耗品や設備保守料等を品質を下げることなく安価に抑えている。施設単位では適正な人員配置を心掛けるとともに、法人で所有する備品をイベント時に使い廻すなど過剰な物品購入を行なわないようにして支出を抑えている。また修繕に関しても軽微なものは職員が行なうようにしている。消耗品等もできる限り無駄にせず、ミスコピーの裏紙を再利用したりファイルもラベルを貼り替えて再利用するなどリサイクル・リユースも積極的に行い経費節減に努めている。節電については今年度より電気のデマンド計を設置して「見える化」を実施し、職員のみならず利用者にも協力してもらう方式に変更した。この他植栽管理や年末の大掃除等、必要に応じてボランティアの協力を得ている。</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(電気のデマンド計、トイレ、ファイル、ミスコピーの紙の保管状況)・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)></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) 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>研修については、プログラム構成や予算など現場に多くの裁量が認められており、今現在の課題に即したテーマで研修を実施することが可能となっています。柔軟に対応できる体制を整えていることは大変評価できます。</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>現在の職員は、優秀なベテランの職員が多くを占めるとともに、離職率も低く、成熟した集団となっています。その反面、業務のマニュアル化などはあまり進んでいない様子が見られます。職員の退職や異動だけではなく、病気や事故など不測の事態が発生することも想定すれば、ベテランではない職員でも様々な業務に対応できるよう、マニュアル化を図ることも危機管理上有用と思われます。</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>横浜市及び港北区の施策としての事業についても地域性やプラザの特徴を活かして実施している。介護予防教室については中学校の会議室を利用して中学生のボランティアとともに行なうなど、本来の目的に世代間交流やボランティア教育等の付加価値が付くように工夫した。ひとり暮らし高齢者の推進事業も日頃の民生委員との良好な関係を活かし協働して円滑に作業することができた。ひっとプラザは各町内会の主導で進められているため、プラザの関わりが薄くなっているのは課題であるが、要援護者リストの運用方法等が議論される際に特別避難場所との関わりの面から連携を探っていくなど、支援チームとしての役割を果たしながら実効的な取り組みとなるよう支援していきたい。その他、『ヨコハマいきいきポイント』にも参加しボランティア活動の活性化や新たな人材の発掘、受入れにも力を入れている。</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(会議録・広報資料)・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>・区の施策に対応して種々の取組みを行っています。地元の中学・小学校との交流が密接で、中学生のボランティアを育成し、介護予防教室を行う等、地域の若い世代の福祉活動の芽を育てています。早渕川氾濫の際には、当プラザが流域の方々の避難場所になる協定を区と締結しています。区の要請に応じて付近の農家の野菜販売に場所を提供したり、生活保護の家庭の中学生の夜間の学習の場として貸館の協力をしたりしています。</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>地域に利用施設が少ないため、連合町内会等の地域団体から一般の趣味サークルまで数多くの団体に利用されている。利用時に町内会長や民生委員など地域の役員と接する機会も多いため地域情報も得やすく、日頃の関係も良好に保たれている。身近な相談機関として紹介を受けたり、『高田Fes!』等のイベントが開催できるのもこのような地域との関係性があればこそと考えている。開所以来「地域との連携・協働」を基本に事業を実施してきたため、現在は「地域の一員」として役割を与えられることもあり、地区社協や中学校、障がい者サークルなどの役員も任されている。今後も地域とともに笑い、悩み、歩み、成長していく施設でありたい。</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>広報資料・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>当ケアプラザは、歴史も長い上に、職員の移動が少なく地域に顔なじみになっていること、地域的にもまとまった地域でもあり、公共施設も他に少ない事もあり、地域との密着度は高いものがあります。地元の中学・小学校との関係も深く、体育館を借りての「高田Fes.」の開催や中小学生を招いての介護体験学習など双方向の交流があります。陸前高田市との親子の広場とも継続的な交流になり、新たな展開にも挑戦しています。</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>