

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市大豆戸地域ケアプラザ  
評価シート

評価機関名：株式会社ソートフル

平成30年1月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 利用者サービスの向上</b>	<b>4</b>
(1)利用者アンケート等の実施・対応	4
(2)意見・苦情の受付・対応	6
(3)公正かつ公平な施設利用	8
(4)広報・PR活動	10
(5)職員の接遇	10
(6)利用者サービスに関する分析・対応	11
(7)利用者サービスの向上全般(その他)	11
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>	<b>12</b>
(1)協定書等に基づく業務の遂行	12
(2)備品管理業務	13
(3)施設衛生管理業務	14
(4)利用者視点での維持管理	15
(5)施設・設備の維持管理全般(その他)	15
<b>III. 緊急時対応</b>	<b>16</b>
(1)緊急時対応の仕組み整備	16
(2)防犯業務	16
(3)事故防止業務	18
(4)事故対応業務	19
(5)防災業務	20
(6)緊急時対応全般(その他)	20
<b>IV. 組織運営及び体制</b>	<b>21</b>
(1)業務の体制	21
(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	22
(3)個人情報保護・守秘義務	25
(4)経理業務	27
(5)運営目標	30
(6)組織運営及び体制全般(その他)	31
<b>V. その他</b>	<b>32</b>

## 評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 利用 者 サ ー ビ ス の 向 上	<p>利用者アンケート実施やご意見箱設置によりいただいたご意見を分析、課題を抽出改善し、利用者サービスの向上を図るとともに、地域の方々にとって利用しやすいケアプラザ作りを行っている。</p> <p>利用者アンケートやご意見箱以外でも、ご意見や苦情等が出しやすいように、苦情受付システムを掲示し、いただいた苦情等については真摯に対応し結果を掲示すると共にホームページで公表している。</p> <p>ケアプラザの役割や事業内容は、地域の回覧版や掲示板、薬局や医院、他の団体の情報誌やホームページ等を通しPRし、多くの住民に知っていただき、ケアプラザ利用促進につなげている。</p> <p>貸室は偏った利用にならないように、公平な予約システムを定め公表している。</p> <p>ケアプラザをおとずれた方々が、相談しやすくまた、気持ちよく事業に参加できるよう、研修等を通し職員の接遇マナーを統一している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>* マスコットキャラクター「まめっち」を館内入口正面に置いています。地域のイベントで「まめっち」のぬいぐるみを披露したり、美味しいと評判の通所部門の厨房が調理した「まめっち丼」(ドライカレー)を提供するなど地域の利用者への親しみやすさを演出しています。</p> <p>* 認知症予防のスリーA教室を養成講座から始め、ボランティアを育成し、地域のサロンなどで紹介し、地域の支援者を増やし、今は5カ所にて自立した教室が活動しています。</p> <p>* 広報誌「まめのき」は約2,800部四半期毎に発行、地域の自治会、町内会、小中学校、医療機関、郵便局など計72カ所への配布により、幅広く活動内容を周知しています。毎月のイベントカレンダーは可愛いイラスト入りで事業を紹介し、利用促進に繋げています。</p>
II ・ 施設 ・ 設備 の 維 持 管 理	<p>「横浜市大豆戸地域ケアプラザの管理運営に関する基本協定書」に沿って、円滑かつ適正に履行している。</p> <p>備品の管理については、ケアプラザ所有のものとは法人所有のものとは台帳を分け、適切に管理している。</p> <p>ケアプラザを訪れた方が、施設を気持ち良く利用できるように、清掃及び整理整頓には力を入れている。</p> <p>産業医が月1回来所をし、衛生委員会を開催。産業医による事業所内の点検を実施している。</p> <p>草木が茂る初夏から秋にかけて2回業者による植栽を行っている。</p> <p>下水管のつまりを防ぐために高圧洗浄を行い下水からの汚染を防止している。害虫による感染防止のため業者による害虫駆除を年2回行っている。施設を利用する方に危険がないようエレベーターや自動ドア等の各種設備の点検は定期的に行い、修繕箇所があれば速やかに修繕している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>* 入口までのアプローチは、ボランティアの協力も得て、綺麗に整備された花壇があり、館内入口には、近隣の花屋さんから年間を通し、無償提供される生け花が、職員により飾られ、来館する利用者の目を和ませ、良い雰囲気醸し出しています。</p> <p>* 感染症対策の取り組みとして、毎年1回、協力医(内科)の講師による感染症・食中毒に対する研修を全職員対象に実施し、参加できなかった職員には、資料回覧で周知し、施設衛生管理の意識を共有化しています。</p> <p>* 下水管のつまりを防ぐため、高圧洗浄を行い、下水臭が発生しないように気を配ったり、女子トイレの水洗レバーから水漏れが発見された際には、すぐ交換するなど、館内を清潔で気持ちの良い状態に保持することに配慮していることは評価されます。</p>
III ・ 緊急 時 対 応	<p>警察、消防、行政を含めた法人の緊急時連絡体制及びケアプラザ内の緊急時連絡体制を整備している。災害時に、繋がりやすい緊急時携帯電話ピッチを準備している。</p> <p>地震に備え、震度7の地震を想定した防災マニュアルを作成、災害時の必要物品を揃えている。</p> <p>指定管理者として、特別避難場所開設マニュアル及び、応急備蓄を整備している。</p> <p>防犯に対しては、定期的に建物の見回りを行い夜間は、機械警備を行い防犯を未然に防いでいる。鍵は職員のみが管理している。</p> <p>事故防止マニュアルを作成し、事故防止に努めている。事故になりそうなことは、ヒヤリハットに記入し朝夕の打ち合わせ時に引き継ぎ予防策を立て周知している。</p> <p>年2回ケアプラザ内でデイサービス、国際交流ラウンジ、貸館利用者と共に避難訓練を実施している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>* 日常定期巡回は、職員によって、1日4回、定時に防犯・安全点検を兼ねて行われており、結果は管理日誌に記録されています。</p> <p>* 事故防止については、ヒヤリハットを朝の打ち合わせ時に引き継ぎ、予防策を立て、周知したり、法人の所長会などで発表される事故事例などを事業所内で共有化するなどして、事故防止対策には、力を入れています。</p> <p>* BCP(サービス提供継続計画)を確立しています。地域の防災訓練に参加する職員が車椅子を持ち込み、車椅子の操作方法を指導し、体験してもらっています。</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>職員体制は有資格者を不足なく配置し、常に相談業務に当たれるような勤務とし、ケアプラザを利用する方々の希望に添えるようにしている。</p> <p>年度毎に立てた法人の研修計画及びケアプラザの研修計画に沿って研修を実施し、職員のスキルアップを図っている。外部研修についても案内があれば回覧し、希望者は業務で参加できるようにしている。</p> <p>毎朝朝礼にてその日の各人の業務内容を確認し合うとともに、毎月各部門ごと及び全体での会議を行い、情報交換をし課題解決にあたっている。法人本部でも毎月、各職種ごとの会議を行っているので、他事業所の同職種と情報交換し、連携を図りスキルアップに役立っている。</p> <p>個人情報保護に関する研修を全職員に対して行い、特にUSBの紛失による個人情報の漏えいを防止するため、個人情報はUSBを使用せず、サーバで管理している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>* 法人として、人材育成ビジョンや育成計画を立て、法人としての人材に対する考え方を明確にした上で、階層別、課題別、職種別の研修を実施するなどして、人材育成を組織的にやっていることは、評価されます。</p> <p>* 事業所としても、研修担当が、職員の意見や法人研修内容を考慮した上で、年間研修計画を作成し、講師は、主に職員に担当させたり、内部研修でも研修報告書を義務づけ、研修が身につく工夫がなされています。</p> <p>* 受付に、団体登録、貸室予約、ボランティア登録、自主事業の4種類に分け、対応手順を分かりやすく描かれた事務フロー図が、用意され、誰でもスタッフが、来館者に、手順を説明できるよう工夫されています。</p>
V ・ その他	<p>H26年度に大豆戸地域ケアプラザの着ぐるみ「まめっち」を作成。ケアプラザのお祭りや地域のお祭りに参加し、イベントを盛り上げるとともに、地域に対してケアプラザの周知を図った。また、「まめっち丼」を開発し地域のイベントなどのブースで販売し好評を得ている。</p> <p>ケアプラザのブログを作成し、デイサービスの食事や地域のイベント情報、季節の植物の情報などを掲載し、幅広い世代への情報発信を行っている。</p> <p>年1回の「ワクワクまつり」は、国際交流ラウンジと一体化し、ケアプラザエリアの町内会の人々と、国際交流ラウンジの外国の方々との交流もでき、双方への理解も深まった。</p> <p>大豆戸地域ケアプラザの地域包括支援センターはフットワーク軽く、要請があればいつでもどこでも出張体操や講座に出かけているので、地域住民と顔の見える関係づくりができると共に、民生委員との連携も深まり、民生委員から地域の情報も多く来るようになった。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>* 区のケアプラザエリア担当と区社協職員との連絡会で情報共有と連携を強化しています。区の地域福祉保健計画には必ず出席し、地域住民の活動を区社協とともに支援しています。大倉山と菊名地域の連合町内会にも出席しケアプラザの立場から意見を述べ、地域協力に取り組んでいます。</p> <p>* 地域住民との繋がりを大切にして、出前事業・相談会を強化しています。3A教室、菊名元気づくりステーション(介護)、認知症カフェ・夢うさぎ、介護予防講座などをケアプラザに出向くことが困難な方むけに、職員や外部講師が、出張して事業サービスを提供しています。</p> <p>* 併設の港北国際ラウンジと合同開催の「ワクワクまつり」は、年ごとに発展し、参加者は、延べ、1350名に上がっています。</p> <p>* 認知症カフェ、子育て支援(まめっこくらぶ)障がい者支援(ぐーぴー)など幅広い対象者向けに自主事業を展開しています。</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29年度は10月実施し11月に集計振り返り。また自主事業等でもアンケートを実施しています。平成28年度の実施規模は包括支援/居宅介護支援/地域交流 それぞれ8/39/47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)> 利用者アンケートは6事業(通所介護、認知症対応型通所介護、居宅支援、地域活動交流、地域包括支援、介護予防支援)ごとに年一回実施しています。サービス提供に関する設問(職員の対応など)では満足・どちらかと云うと満足並びに丁寧と云った回答が95%前後を占めており、施設を信頼し安心して利用している様子が感じられます。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケート結果と振り返りシート、各種事業の会議及び定例会議議事録、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)> アンケート結果と振り返りシート、各事業の会議及び定例会議議事録、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)> 施設のPRが不足しているのではとの意見に対し、施設内掲示板やチラシ類配架棚を適宜確認し、事業周知に十分な期間設置するよう心掛け、また事業イベントごとにチラシの配置をきっちりと分けて希望する事業を探しやすくするなどの配慮が見られます。	

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)> 館内掲示、施設広報誌「まめのき」 <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 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	
<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 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	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
館内入り口にご意見箱を設置。	
<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 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	
<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)>	
館内に苦情解決の仕組みを明示したポスターを掲示。ホームページにも同様の内容で利用者に周知。	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;                      館内掲示とホームページ、各種契約書にて周知。</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      苦情相談受付記録</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ご意見・苦情は朝のミーティング、申し送りノートや職員会議で必ず議題に上げ、職員間で情報を共有し迅速に問題を解決するよう取組んでいます。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリング</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情に関しては個人情報やプライバシーに関わるケース場合は個別に対応するのが適切と判断し公表を避けています。公表しても可と判断する内容の苦情があれば公表するが、現状はないので館内掲示はありません。</p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>ケアプラザ敷地正面の道路沿いには、利用案内の看板が掲げられ、建物内階段壁にも事業内容を写真で紹介するポスターを掲示し、はじめて訪れる方にも、ケアプラザの概要がわかるようになっている。</p> <p>また、1階情報コーナーには、各事業内容のパンフレットと共に、ケアプラザ事業全体のパンフレットと地域包括支援事業、地域活動交流事業の役割や業務内容のチラシを置き、わかりやすいようにしている。</p> <p>ホームページを開設し、施設案内、介護保険サービス内容、事業内容、講座の紹介等をタイムリーに掲載している。</p> <p>サービス情報公表制度により、通所介護、認知症対応型通所介護、居宅介護事業等の介護保険事業の紹介を行っている。</p> <p>ケアプラザエリア内の各医院と薬局にも、施設の役割と事業内容を置き、地域の方が利用しやすいようにしている。</p> <p>年4回広報紙を各地区に2800部発行しケアプラザの活動内容を周知している。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>利用案内、広報紙「まめのき」、各事業案内パンフレット、事業内容紹介写真(館内掲示)、ホームページ</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>入口には近隣の花屋さんから年間を通し無償提供される生花が飾られ、正面の目に留まる場所には施設の Mascot キャラクター“まめっち”を置くなど利用者が気軽に立ち寄れる場所として親しみやすさを演出しています。</p> <p>施設内階段壁面に事業活動を写真入りで紹介している他、2階の壁面には現在活動中の団体と内容を掲載し目でみて分かりやすい方法で利用者の興味と参加を促しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      平成29年度貸室カレンダー、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>104団体(5年ごと更新)が登録され、3カ月先までの予約が可能となっています。予約申請受付に当たっては基本的に窓口対応を重視しており、最終的には利用者同士の話し合いにより友好的に解決しています。これまでに利用者間で予約に関し問題化したことはありません。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      平成29年度5月人権研修(社内研修)実施記録で確認</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### (4) 広報・PR活動

##### ① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>広報紙を年4回定期的に作成(2800部)し、各町内会の回覧板や掲示板に掲示するだけでなく、郵便局や子育て支援センター、障害者活動ホーム、医院、薬局等にも配布している。広報紙の他に毎月イラスト入りのケアプラザ事業一覧を作成し公共施設に置かせてもらっている。</p> <p>ケアプラザ内の情報コーナーは、分野ごとに一目でわかりやすいように並べ方を工夫している。ケアプラザ内で行っている事業のチラシはまとめて置き、目につきやすいようにしている。</p> <p>ホームページ内には申し込みやすいようにチラシを添付し、事業内容を紹介し、都度更新している。</p> <p>地域包括支援センターと地域活動交流事業の役割や業務内容は写真を入れわかりやすいようにしている。</p> <p>ブログを作成し幅広い世代へ情報発信をしている。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>広報誌「まめのき」、ふれあい便り、イベントカレンダー</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>広報誌「まめのき」は約2,800部四半期毎に発行し、地域の自治会、町内会、他の地域ケアプラザ、小中学校、医療機関(18医院)、郵便局など合計72ヵ所に広報誌を配布・手渡しにより幅広く活動内容を周知しています。目に留まりやすいようイベントカレンダーは可愛いイラスト入りで事業を紹介しています。</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>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>全員が名前と職種が書かれた名札をつけ、窓口に来られた方にもすぐわかるようにしている。地域の方々には常に明るくあいさつをし、感謝の言葉を声に出すよう心掛けている。窓口に見えた方を待たせないように、地域活動交流部門の担当職員と地域包括支援センターの担当職員が毎日勤務できる勤務表作りをしている。</p> <p>服装は清潔感があり、地域の方々にも失礼にあたらないよう心がけている。法人で服装規則及び服装・身だしなみマニュアルを作成し全職員に周知している。</p> <p>接遇マニュアルを職員全員が目を通し、あいさつ、身だしなみ、コミュニケーション、電話対応等横浜市福祉サービス協会職員として統一した対応ができるようにしている。</p> <p>毎年必ず全員が、倫理及び法令順守及びプライバシー保護の研修を受け、人権意識が持てるようにしている。</p> <p>苦情に対しても適切な対応ができるよう、マニュアルを作成し、定期的に研修を行っている。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎年職員が全員倫理及び法令順守及びプライバシー保護の研修を受け、人権意識を高めています。平成29年度5月には「個人情報とプライバシー」研修が実施されています。法人が定めた接遇マニュアルに基づき日頃の挨拶、身だしなみ、利用者対応が適切に行われています。</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>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>「ご意見ダイアル」を掲示している。苦情受付担当者及び解決責任者の氏名と法人の第三者委員氏名を掲示している。</p> <p>ご意見箱を事務室から見えない位置に設置し、気兼ねなく意見が書ける環境を作っている。いただいたご意見については真摯に受け止め改善し、改善内容も含めて掲示し公表している。</p> <p>利用者アンケートは、6部門(通所介護、認知症対応型通所介護、居宅介護支援事業所、地域活動交流事業、地域包括支援事業、介護予防支援事業)毎に年1回実施している。アンケートの回答を分析し、改善が必要なことについては速やかに改善し、館内の地域住民の目に触れ易い場所に掲示している。</p> <p>法人のホームページには苦情解決規則・苦情解決の流れ及びせ、法人全事業所の苦情内容を公開している。また、ケアプラザのホームページにも苦情解決規則・苦情解決の流れをのせ、担当者名および第三者委員名をのせ相談しやすいようにしている。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域活動交流・地域包括支援による自主事業は30種に及び、隣接の港北国際ラウンジと連携した“ワクワクまつり”の参加人数は延べ1,350人に上っています。高齢者向けには介護・認知症予防や認知症カフェ、子育て支援(まめっこくらぶ)、障がい者支援(ぐーびー)など幅広い対象者向けに自主事業を展開しています。支援者育成を目的として養成講座を開設するなどケアプラザの活動を拡充する取組も行っています。</p>

## (7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>幅広い年齢層に配慮した多種多様な自主事業を企画してます。マスコットキャラクターのぬいぐるみを着用出張活動を行ったり、イベントで厨房スタッフが提供・販売するカレー“まめっち丼”は好評で施設の広報に大いに役立っています。横浜労災病院の協力で検査結果の見方の講座を行うなど健やかに生活できる環境を提供しています。福祉用具の貸出(車椅子・ウォーカー・杖)を行っており、用具が必要な方の便宜を図っています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## II. 施設・設備の維持管理

### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

#### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <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)>	
定期的な保守管理・清掃は、外部専門業者により、仕様書通り、実施されていることが、報告書により確認できました。	

#### 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)>	
専門業者に日常清掃を委託し、施設が清潔に保たれていることは、実際の現場でも確認されました。日常の整理整頓は、職員によってなされていることが管理日誌により確認されました。部屋の利用後には、利用者に清掃をお願いし、職員が、備品の安全点検を含む清掃チェックを行い、部屋別利用報告書に記録されています。	

## (2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p>&lt;(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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>すべての備品は、部屋別にそれぞれ備品管理番号シールが、貼付されていて、備品台帳との照合が確認しやすいように管理されています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者に貸し出される車椅子や補助歩行器などの福祉器具は、その使用前後に必ず器具の不具合の有無を確認し、安全性に注意を払っているのは、評価されます。</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	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      研修記録、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>年1回、協力医(内科)を講師として、全職員対象に、感染症・食中毒の研修が行われ、参加職員は、研修報告を提出し、職員が研修成果を身につけるよう取組んでいることが、確認されました。</p>	

#### 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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設内には、分別区分ごとに、ゴミ容器が、置かれ、外の集積所に適切に分類保管されています。</p>	

#### 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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### (4) 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>&lt;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)&gt;</p> <p>建物管理委託業者への仕様書に沿って、毎日清掃及び毎月1回の床清掃、窓ガラス、網戸、ドラムトラップ、グリストラップ、U字溝、植栽、害虫駆除等を実施している。</p> <p>館内2階の貸し館部屋の机が経年劣化により破損があったため、机を新調した。</p> <p>産業医が月1回来所により、衛生委員会を開催。産業医による事業者内の点検を実施している。</p> <p>排水管は長年の汚れが管内に付着し、厨房や浴室等の水回りの排水状態が悪くなっていたので、高圧洗浄を実施し流れもよくなり臭いもなくなった。</p> <p>館内2階の貸し館部屋に対して、幼児の感電予防としてコンセントカバーを取り付け。</p> <p>職員、利用者共に手洗いうがいを励行している。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、資料、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>道路から玄関までのアプローチには、花壇が設置され、ポランテアによるお手伝いもあり、いつも綺麗に整備され、入口を入ると生花が活けられて気持ちの良い雰囲気、利用者を迎えています。</p> <p>通所の厨房や浴室などの水回りの排水管の高圧洗浄を実施したり、水漏れが、確認された女子トイレの水洗レバーをすぐに交換するなどの清潔さの維持に配慮しています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>現在、横浜市の管理により、建物の維持保全のため、全体の外壁工事を行っています。専門業者によって、毎月作業項目を決めて保守点検を行い、施設の維持管理に取り組んでいます。正面入口には、近くの花屋さんから、無償で提供された生花が、職員によって、活けられており、館内の雰囲気を和ませ、利用者にも喜ばれています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>



### Ⅲ. 緊急時対応

#### (1) 緊急時対応の仕組み整備

##### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事務所内の戸棚の裏側に職員・法人本部・行政の3種類の緊急連絡網が掲示されていて、外部の人には、見えないよう個人情報に配慮しています。	

#### (2) 防犯業務

##### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

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

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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>各鍵は、事務所内の戸棚の中に、各部門毎に区分されて保管され、各部門が使いやすいように工夫されています。戸棚の鍵は、退館時に閉められ、別の場所に適切に保管されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>開館時・閉館時を含めて、1日4回の定期巡回が行われています。巡回結果は、管理日誌に記録されています。</p>	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> 非常勤職員を含めた全職員に事故防止策・事故後の対応の研修を2ヶ月に1回行っています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 事故防止マニュアルにより、事故事例(車椅子での転倒・転落、浴室内での事故)を取り上げ、予防策・事故後の対応策の研修を実施しています。全体会議では、ヒヤリハット報告書などの情報を職員間で共有すると共に、対応策を検討し、事故防止に取り組んでいることは、評価できます。	

#### (4) 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)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会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 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>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;</p> <p style="text-align: center;"><input checked="" type="checkbox"/> 設置している                      <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>テーマ:AEDの使い方研修    対象者:職員全員</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>法人全体の毎月の所長会議で報告された他施設での事故事例などをテーマにして、職員会議で事例研修を行い、事故対応策を検討しています。</p>	

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるよう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"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (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>&lt;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)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎年2回の消防署の指導の下、避難訓練を実施しています。地域の防災訓練にも参加して、車椅子を貸し出し、車椅子操作方法の講座の協力をしています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## 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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>担当する地域が広いこともあり、社会福祉士、看護師、介護支援専門員の3職種は、それぞれ2人の6人体制を組み、地域のサービス提供に備えています。</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。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>館内掲示、ホームページ</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館内掲示すると共に、自身のホームページで、区役所が公表している事業報告書・事業計画書を閲覧できるよう区役所のサイトに誘導しています。</p>	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事業所内研修計画は、研修担当者により毎年作成されています。これとは別に法人の研修計画は、階層別研修、課題別研修、職種別研修があり、職員は、豊富なラインアップから、職員のスキルアップの機会を選ぶことができます。	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)> テーマ:情報セキュリティー研修、人権保護に関する研修 対象者: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)>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>法人本部で計画している研修計画は、階層別、課題別、職種別に分かれ、職種及び経験年数等により参加者名簿が示され、参加漏れのないようになっている。参加者は、業務として参加し、参加費用も事業所で負担している。参加した者は講師となり、事業所内で参加できない職員に対し伝達研修を行っている。</p> <p>事業所内で計画した研修は、本部の伝達研修も含め年間計画を立て職員が講師となり、また外部より講師を依頼し実施している。参加できなかった職員に対しては、研修内容を回覧している。</p> <p>研修計画以外の研修についても、本部からまたは外部からきた案内については、回覧し希望者がいれば業務研修としている。また、研修に参加した方がよいと思われる職員には、声をかけ業務内で研修に参加させレベルアップにつなげている。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>研修報告書、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>法人の研修は、階層別、課題別、職種別に分かれ、職種・経験年数などにより参加者名簿が提示され、当該職員は、業務として参加します。外部からの研修案内も、希望者がいれば、業務研修として参加できます。法人研修・外部研修・内部研修により研修環境は、整備されています。</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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>研修報告書、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修の種類により、部門別の会議や全体会議での伝達研修や研修報告書の回覧などで、研修内容を共有化しています。</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)>	
窓口の対応手順は、団体登録、貸し室予約、ボランティア登録、自主事業の4種類に分け、分かりやすく事務フロー図が、作成され、受付に置かれていて、誰でも、手順を説明できるよう工夫されています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
法人で全事業所の代表者が集まる研修委員会を設け、年度毎に階層別、課題別、職種別の研修計画を立て、職員が参加しレベルアップを図っている。 大豆戸ケアプラザでも本部研修計画に合わせ、年度ごとに研修計画を立てている。本部研修に参加したものが講師になり伝達研修を行い、研修に参加できなくても周知できるようにしている。 感染症研修は毎年協力医が講師となり実施している。その他、外部からの研修案内は、全員に回覧し希望者が業務内で参加できるようにしている。 職員会議や各職種ごと会議を実施し情報交換課題解決を行っている。 また、区役所との連絡会を毎月行い、区との連携強化を行っている。 法人本部では、各職種ごとの連絡会があり法人内の同職種の者たちと情報交換し連携しながら、定期的に連絡会や勉強会、研修会、マニュアル作り等を行い、視野を広め仲間作りに役立っている。 毎朝、朝礼を行い情報共有をしている。	研修計画書、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)>
	法人本部の研修センターにより、年度別に階層別、課題別、職種別の研修計画が立てられ、必要に応じて職員は、参加すると共に、この事業所も研修担当の職員が、年度毎に研修計画を作成しています。法人本部と事業所内研修に加えて、外部研修にも参加するなど職員のレベルアップの体制が整っています。

### (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)>	

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)>	
毎年度の始めに、個人情報の取扱いについての研修を開催しています。本年は、情報セキュリティ研修が行われています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑥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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>団体登録の申請書は、個人情報の使用目的を限定する文言の記載されたフォームが使用されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、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)>  情報使用システムのマニュアルに基づき、離席時のコンピューターのロック、パスワード使用、USBの不使用、パソコンのワイヤーロックなど十分なセキュリティ対策が行われています。	

#### (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)> 会計伝票ファイル、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)>	
支払伝票は、経理担当と所長の印鑑が必要なフォームが使用されていて、ダブルチェックがなされています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 月次業務報告書、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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑥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>&lt;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)&gt;</p> <p>省エネルギー対策、ゴミの減量化など良好な環境維持のために、節電、節水をこまめに行い、資源ゴミの徹底した分別収集に協力している。</p> <p>毎年、電力消費がピークとなる夏季には、ゴーヤ等による緑のカーテンを作り、軽装での執務を心がけている。又、冬季には暖かい服装での執務を心がけ、エアコンの設定温度は適切に保っている。</p> <p>法人全体のスケールメリットを生かし、各ケアプラザの委託業者の委託費調査を行い、より安価で質の良い業者へ委託している。</p> <p>職員・スタッフの健康維持を図る為、毎日午後3時にオリジナル体操またはラジオ体操を実施している。</p> <p>職員の能力に応じ、残業をしなくても済むような適切な業務内容とし、健康を維持するためにも定時退勤を奨励している。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎年、電力消費がピークとなる夏季には、ゴーヤやメロンなどの緑のカーテンを作り、事務所の室温が上がるのを防ぎ、軽装での業務を心掛けています。</p> <p>法人全体のスケールメリットを生かし、ケアプラザでの委託業務や車やパソコンのリースは、法人本部の電子入札方式で、より安価で質の良い業者を選んでいきます。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

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	
<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)> 大豆戸地域ケアプラザ事業実績評価、ヒアリング	
<未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      地域定例カンファレンス議事録、ヒアリング</p> <p>&lt;協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p>          <p>年度の初めに所長より事業所目標を各会議などで伝え周知している。                      毎月各事業で振り返りを行い、振り返りシートを作成している。その際、予算も含めた目標達成状況、課題や取り組み状況を確認している。                      事業実績評価にて、毎年年度の目標を立てそれに対しての自己評価を行い区からの評価を受ける。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎年12月頃にその年度の振り返りを5職種会議を中心に行い、自己評価を完成させると共に新年度の計画に反映させます。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

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



## V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>港北区のケアプラザエリア担当の職員と区社会福祉協議会の職員と毎月1回連絡会を行っている。連絡会では市・区、社会福祉協議会からの連絡事項や情報提供、ケアプラザからの情報提供を行い、情報共有連携強化に努めている。更に、虐待等の対応の難しい地域の相談者のケース検討を行い区と共に問題解決にあっている。</p> <p>区内の各職種毎の定期会議には必ず参加し、得た情報をケアプラザに持ち帰り周知している。</p> <p>日常業務の中では、区役所や区社会福祉協議会及び区内他法人ケアプラザと、メールや電話等も使い情報交換をしている。</p> <p>区の福祉保健計画(ひっとプラン)の各地区の推進委員会には必ず出席し、ケアプラザの立場から意見を述べ、区役所、区社会福祉協議会と共に、地域住民の活動を側面から支援している。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>連絡会記録、港北区地域福祉保健計画、広報誌「まめのき」、区との定例カンファレンス記録</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>区のケアプラザエリア担当と区社協の職員が月1回連絡会を持ち、情報共有と連携強化に努めています。虐待やネグレクトなどの個別事例は連絡会后、別途開催し、プライバシーに配慮しています。各地区の地域福祉保健計画の会議には、必ず出席し、地域住民の活動を区社協とともに支援しています。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>地域住民とお互いに顔の見える関係づくりを強化するために、各連合町内会や民生委員と連携しながら、自治会館や町内会館、に出向いて、介護予防の体操や認知症予防講座、振り込め詐欺予防講座、介護保険の講座等を行っている。ケアプラザに出向くことが大変な方むけに出張相談会も行っている。</p> <p>国際交流ラウンジとの複合館のメリットを生かし、毎年1回のお祭りでは、ケアプラザエリアの連合町内会のテントと共に各国の珍しい食べ物等も販売し、ケアプラザと町内会と国際交流ラウンジが一体となっている。ケアプラザの健康チェックコーナーをはじめとして、資源循環局や障害者団体、子育て支援グループからもブースを出し、多目的ホールでは各国のファッションショーを行う等、年々華やかさを増し、来館者も増加している。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>出前講座記録及び講座チラシ類、広報誌「まめのき」、自主事業リスト</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域住民との繋がりを大切に出前事業・相談会を強化しています。当ケアプラザとエリア内の6カ所での3A教室、大倉山と菊名での元気づくりステーション、認知症カフェ・夢うさぎ、介護予防講座など議題に応じて、ケアプラザに来所しにくい方に出向いて事業を提供しています。区役所と区社協・当ケアプラザ職員が毎月集い、定例カンファレンスを開催し高齢化に伴う認知症予防など地域における種々の課題に取り組んでいます。</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
<b>I. 利用者サービスの向上</b>		
(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)	-	-
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>		
(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)	-	-
<b>III. 緊急時対応</b>		
(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)	-	-
<b>IV. 組織運営及び体制</b>		
(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)	-	-
<b>V. その他</b>		

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	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等に周知しているか？		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		
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	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) 協定書の等	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 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	レ 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	
			協定書等のとおり管理していない	協定書等のとおり管理していない	
		②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 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	レ 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	
			協定書等のとおり実施していない	協定書等のと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する損傷等がないか？	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)	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(1) 応の 整の 備の 仕 緊急 組 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	
	(2) 防 犯 業 務	①協定書等のとおり防 犯業務を実施している か？	レ 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	レ 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	
			協定書等のとおり実施していない	協定書等のとおり実施していない	
			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	
	(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？	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	
	(4) 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	
(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？	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	(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？	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協定書等のとおりに 開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している	レ 協定書等のとおり開館している	
			協定書等のとおり開館していない	協定書等のとおり開館していない	
		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	
	(2) 有 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)	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	
				研修を実施していない	研修を実施していない
	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		
	(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？	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	
研修を実施していない			研修を実施していない		
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			
		取っていない	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	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている			

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		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？	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
	(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
		②経理と出納の相互 けん制の仕組みを設 けているか？	適切に作成していない	適切に作成していない
			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