

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

新羽  
地域ケアプラザ・コミュニティハウス合築施設  
評価シート

評価機関名： 横浜市立大学CSRセンターLLP

平成28年10月

## 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	4
(1)地域及び地域住民との情報交換	4
(2)コミュニティハウス運営委員会	4
(3)地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	6
(1)利用者会議	6
(2)利用者アンケート等の実施・対応	7
(3)意見・苦情の受付・対応	9
(4)公正かつ公平な施設利用	12
(5)自主事業	14
(6)図書の貸出し、購入及び管理	15
(7)広報・PR活動	15
(8)職員の接遇	16
(9)利用者サービスに関する分析・対応	16
(10)利用者サービスの向上全般(その他)	17
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	18
(1)協定書等に基づく業務の遂行	18
(2)備品管理業務	19
(3)施設衛生管理業務	20
(4)利用者視点での維持管理	21
(5)施設・設備の維持管理全般(その他)	21
<b>IV. 緊急時対応</b>	22
(1)緊急時対応の仕組み整備	22
(2)防犯業務	22
(3)事故防止業務	24
(4)事故対応業務	25
(5)防災業務	26
(6)緊急時対応全般(その他)	26
<b>V. 組織運営及び体制</b>	27
(1)業務の体制	27
(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3)個人情報保護・守秘義務	31
(4)経理業務	33
(5)組織運営及び体制全般(その他)	36
<b>VI. その他</b>	37

## 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、協定書等で定めは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 ・地域及び地域住民との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域や町会の会合や地域福祉計画推進会議の分科会、老人会などには、いろいろな部門のスタッフが参加し、地域の情報を伺ったり、企画のご提案をしたりしています。</li> <li>・敬老の集いや防災訓練などでは、一緒に参加したり、車いす教室の講義を地域のボランティアグループの方々と一緒にする機会に恵まれています。</li> <li>・認知症への理解を地域に広げる活動では、認知症サポーター養成講座の開催を地域のメイトの皆様と一緒に企画打ち合わせを重ねて、開催しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 地域及び地域住民との情報交換</li> <li>・自治体との連携、関係団体との定例会合に出席し情報交換している点。</li> <li>(3) 地域及び地域住民との連携(その他)</li> <li>・地域情報発信の支援や地域や利用団体から持ち込まれる新規事業の立案、実現の支援にも積極的に関わっている(こども食堂など)ボランティアを集める努力をしている点。</li> </ul> <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(3) 地域及び地域住民との連携(その他)</li> <li>・様々な事業の支援や企画立案を実施していることを、より分かりやすく利用者や地域に広報し、地域ケアプラザ及びコミュニティハウスの活動を周知することが望まれます。</li> </ul>
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・意見を伺う機会を多く持ち、即対応できるものについては改善しています。</li> <li>・事務所への直接のご意見や提案は日常的に受け、ご利用者アンケート、利用者全体会などでも伺うことができるようにしています。</li> <li>・地域の方が運営に関わってくださっているので、町会役員や民生主任児童委員の皆様、地域団体の皆様を通じてご利用者からの生の声が入る機会が多くあります。</li> <li>・カウンターではご意見箱も置いています。部屋利用終了のチェック時などに直接ご提案いただくことも多いです。</li> <li>・ホームページでもご意見お問い合わせが受けられるようにしています。毎月増えてくる予約会の申し込みも、スムーズに進行するためには、この方法がいいのでは?と参加の皆様が具体的な提案をくださり、順次実践してみています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(2) 利用者アンケート</li> <li>・「利用者アンケート振り返りシート」で抽出された課題に対する改善策や振り返りをまとめている点。</li> <li>(4) 公平かつ公正な施設利用</li> <li>・ホームページおよびFacebookなどのインターネットを活用した案内が充実している点。</li> <li>(5) 自主事業</li> <li>・既存事業に加え、地域の声や社会ニーズを取り入れ新規企画を計画している点。</li> <li>(8) 職員の接遇</li> <li>・複数の担当者が相互の業務内容を把握しており、利用者への窓口対応を円滑に進めている点。</li> <li>(9) 利用者サービスに関する分析・対応</li> <li>・複合施設ならではのユニークな活動がおこなわれている点。</li> </ul> <p>【できていない点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(4) 公平かつ公正な施設利用</li> <li>・窓口で利用者が「利用要綱」を閲覧できない点。</li> </ul> <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(10) 利用者サービスの向上全般(その他)</li> </ul>
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託業者による建物・設備の定期点検及び日常清掃以外に、職員による日常点検、日常清掃を行っています。</li> <li>・日常点検、日常清掃で不具合や不備の早期発見に努め、専門業者による早期の修繕により、利用者が安全に気持ちよく使用できるようにしています。</li> <li>・貸館の設備や備品については、利用者の使用後の確認以外に、職員によるチェックを行い、故障や不備の把握に努めています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(3) 施設衛生管理業務</li> <li>・「救急・感染症研修」において、心肺蘇生とAED及びAEDの使い方、感染症対応について、日本赤十字社の2名の指導員による説得力ある研修を行っている点。</li> <li>(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)</li> <li>・プレイルームのガラス窓には幼児が外に飛び出すのを防ぐために木製の棧木とネットが後付けされており、その取付下面には人が直接金具に当たらないようプラスチックのカバーがされ安全面の配慮がされている点。</li> <li>・障がい者用の駐車場には駐車するための「思いやり」の気持ち良い注意事項が記載され、事故のないよう安全面に配慮されている点。</li> </ul> <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・備品の保管において備品は備品台帳に指定された定位置に置くとういでしょう。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急時の対応マニュアル・緊急連絡網に沿って対応しています。夕方と閉館時に担当職員による見回りを実施しています。</li> <li>地域の特別避難場所として適切に備蓄を管理し災害時には迅速に対応できるよう、マニュアルの検討やその周知に努めています。</li> <li>年2回、通信訓練・消火器訓練・避難誘導訓練を実施して、職員の防火防災意識を高めています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(1)緊急時対応の仕組み整備</li> <li>・施設独自の「緊急時対応マニュアル」等、多岐にわたり対応のしきみが整備され又、事故報告書やヒヤリハットも記録できるようになっている点。</li> <li>(5)防災業務</li> <li>・合同避難訓練(含利用者)計19名参加において避難訓練を実施し、時間を計測し、結果を見直して次回の避難訓練に活かす計画(PDCA)をしている点。</li> <li>(6)緊急時対応全般</li> <li>・救急箱の中の薬剤や包帯等が整理・整頓され常備したものとの名称や数量が箱の裏にリストされ、定期的に管理されている点。</li> </ul> <p>【不足していると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(2)防犯業務</li> <li>・鍵の管理者が明記されていない点。</li> </ul> <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・カセットガスを使った「発電機」は、避難訓練で実際に操作方法を確認しておくといでしょう。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>法人全体の研修情報が行き渡るよう研修計画ノートを作成、活用しています。</li> <li>・所内全職員での研修を年4～5回組んで実施しています(個人情報、防火防災、接遇、救急・感染症対応)。ほか障害者差別解消法など、その時に地域福祉拠点が理解発信した方がよいものについても研修を組んでいます。</li> <li>・デイサービスのない地域ケアプラザとコミュニティハウス初の合築館であり、少人数のスタッフが流動的有機的に運営をしています。貸館の運営のボリュームがかなりあるため、他部門も受付や利用案内で地域交流をサポートし、来館者の円滑なご利用を支えています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組</li> <li>・各種の研修、目標達成プランの活用、目標管理シートの作成、自己評価、クロス評価、館長面談に至る一連の業績評価プロセスにより、職員個人のPDCAを促すきめ細やかな人事体制を備えています。</li> <li>・年初に研修計画が発表され、職員全員が予定を立てやすく、参加しやすい体制が取られています。</li> <li>・利用者の来館時や電話があった際には、職員全員が対応できるように、情報を共有化し、マニュアルをこまめに更新しており、利用者を円滑に案内する体制を備えています。</li> <li>(3)個人情報保護・守秘義務</li> <li>・個人情報の漏洩防止のため、全パソコンへのワイヤーロックや、ファイルのパスワードロックなどの工夫がなされています。</li> </ul>
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の方と健康づくりや認知症サポーター養成講座、認知症予防サロンなどの様々な事業を開催できています。</li> <li>・ケアマネジャー部門も地域交流と協働して支援者がつながる企画に関わっています。</li> <li>・広報誌を近隣の企業や交番、駅にも届けて顔の見える関係を作っています。</li> <li>・「子ども食堂のニーズはあるか」という地域の声を伺えば事務局として顔を合わせる場を作り、情報交差点としての運営に努めています。</li> <li>・災害時や高齢者の増加に向けて協力できるよう、新吉田ケアプラザと協働でエリア内施設の連絡会を開催しています。</li> </ul>	<p>【評価できると思われる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症サポーター養成講座は、地域のメイト(=講師資格者)の協力のもと、27年度に6名、28年度に3名のメイト受講者を出している点。</li> <li>・利用率向上に向けて、ウォーキングポイントの活用やボランティアの育成を進めている点。</li> <li>・コミュニティハウスとケアプラザ双方の利用者が交流することで、新たな事業展開が図られている点。</li> <li>・利用率向上のため、夜間のゆるヨガや、男の料理教室を実施している点。</li> <li>・講座からサークル化への展開が館内のみならず、館外や近隣地区にまで及んでいる点。</li> </ul> <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「業務日誌」は書き込む内容が多岐にわたり書かれています。特に5W1Hを使い「記録」を残すことを考慮して見直してみるとよいでしょう。</li> </ul>

# I. 地域及び地域住民との連携

## (1) 地域及び地域住民との情報交換

①地域住民、自治会町内会及び関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

※コミュニティハウス運営委員会以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・連合町会長会議、民生児童委員協議会、地域福祉計画推進会議分科会などにスタッフが参加し、情報を得たりご提案をしたりしています。</li> <li>・地域情報やボラ活動なども広報誌で紹介しています。</li> <li>・老人会などにも顔を出す他、グループホームの運営推進会議にも関わり、施設地域相互のニーズを伺う機会を得ています。</li> <li>・区役所高齢支援担当や事業企画担、区社協とは毎月定例カンファレンスで情報交換しているほか、年に2回は区役所の他部門(子ども家庭支援課や生活支援課など)が集まって全体会も開催し、より広い地域情報とニーズの確認をしています。</li> <li>・地域包括支援センターは多くのケアマネジャーと協働し、高齢の方々を支える他、研修を企画したり一緒に訪問して状況を把握したりしています。</li> <li>・他のケアプラザや地域活動ホームと協働して障害児余暇支援企画しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>「ひとつプラン港北新羽地区計画策定委員会」議事録、「こうほくからふる」・「こうほくなつとも」報告書</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体との連携、関係団体との定例会合に出席し情報交換しているのみならず、他施設との支援企画にも積極的に関与している点。</li> </ul>

## (2) コミュニティハウス運営委員会

(  地域ケアプラザ運営協議会と一体で実施)

①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p>&lt;開催していない場合は、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・登録団体参加(平成28年9月29日第2回運営協議会は37団体、23名の参加)の運営協議会を年2回開催し、固有の課題についての意見交換をしている点。</li> </ul>	

②コミュニティハウス運営委員会からサービスに係る課題を抽出しているか？

※コミュニティハウス運営委員会で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催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(運営協議会議事録・質疑応答議事録(2016.9.29))およびヒアリング <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)>	
・議事録とは別に質疑応答議事録にて課題を明確化している点。	

③コミュニティハウス運営委員会から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会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で開催していない、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(運営協議会議事録・質疑応答議事録(2016.9.29))およびヒアリング <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)>	
・事業が見えづらいという意見に対して、パワーポイント(『地域の社会資源を知ろう！地域ケアプラザの役割機能・地域資源について』(平成28年10月12日)など)を使った分かりやすい説明を試みている点。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
・地域情報発信の支援や地域や利用団体から持ち込まれる新規事業の立案、実現の支援にも積極的に関わっている(こども食堂など)ボランティアを集める努力もしている点。
<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)>
・様々な事業の支援や企画立案を実施していることを、より分かりやすく利用者や地域に広報し、地域ケアプラザ及びコミュニティハウスの活動を周知することがのぞまれます。

## Ⅱ. 利用者サービスの向上

### (1) 利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、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)>	
・利用者会議が年2回(4,10月)行われている点。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催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(利用者会議議事録(2016.4.1))およびヒアリング	
<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)>	
・利用者会議でアンケート結果分析の報告をおこない、さらに参加者の意見を得ている点。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

※利用者会議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で開催していない、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、ヒアリング、現場確認(3階多目的ホール前および4階非常階段前)	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用者の声に応え、各室に長い靴べらを用意している点。非常階段の使い方について、写真付の説明文書を貼付している点。	

(2) 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27年11月1日～12月19日 回収枚数(地域活動交流事業53枚、介護予防事業14枚、総合相談事業14枚、居宅介護支援事業29枚)、その他各事業アンケート、今年度については11月に実施予定	
<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)>	
・各事業の利用団体に対し、利用団体毎に配布回収している点。	



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(平成27年度新羽地域ケアプラザ・コミュニティーハウス利用者様アンケート集計結果)ヒアリング <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・アンケート調査結果分析で「利用者アンケート振り返りシート」を別に作成し、課題の抽出をまとめている点。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者アンケートQ&A、利用者アンケート振り返りシート、地域交流会議結果報告書)ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「利用者アンケート振り返りシート」で抽出された課題に対する改善策や振り返りをまとめている点。	

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)> 資料(利用者アンケートQ&A、利用者アンケート振り返りシート、地域交流会議結果報告書)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)>	
・「利用者アンケート振り返りシート」で抽出された課題に対する改善策や振り返りをまとめている点。	

(3) 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)> 『苦情解決第三者委員用ポスト』を受付脇に設置している。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <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)> 資料(『社会福祉法人横浜共生会福祉サービスに関わる苦情解決運用要領』(H.28.7.1最終改訂))	
<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 type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 『社会福祉法人横浜共生会苦情解決体制図』を受付脇に掲示し、ホームページで「ご意見、お問い合わせ」欄でも対応している。	
<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)>	
・苦情解決の仕組みはフローチャート化され、分かりやすいものになっている点。	

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	
<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)>	
<評価で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	
<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(『苦情対応マニュアル』)およびヒアリング	
<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)>	

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	
<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(『利用者会議議事録』)およびヒアリング	
<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)>	

(4) 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内入り口には館内案内板を設置しています。</li> <li>・ホームページで地域ケアプラザの機能をお知らせし、フェイスブック等では地域ケアプラザの事業や地域のイベントなどを積極的に情報提供し、若い世代の方々にも身近に感じてくださるように取り組んでいます。</li> <li>・連合町内会の会合に参加して、ケアプラザの情報提供の時間をいただいています。</li> <li>・ケアプラザのパンフレット、貸館ご利用案内、居宅介護支援事業所案内、地域包括案内チラシを常備してわかりやすい説明を心がけています。</li> <li>・広報紙に地域包括支援センターの枠を設け、その機能についてお知らせしています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(連合町会長会議、新羽地域ケアプラザ・コミュニティハウスつうしん)、ヒアリング、現場確認(入口)</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>・掲示やチラシのみならずホームページおよびFacebookなどのインターネットを活用した案内が充実しており幅広い層へのアピールを試みている点。</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 type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <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> <p>カラー版のパンフレットと利用案内の2種類が用意されている点</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できる <input type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できる <input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  『横浜市地域ケアプラザ事業実施要綱』および『横浜市新羽コミュニティハウス利用要綱』は内部運用しており、外部から閲覧要請があることを想定していなかったため。	
<評価で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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(横浜市新羽地域ケアプラザ・コミュニティハウス利用案内)およびヒアリング <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・利用団体間で希望が重複した場合は、団体間の話し合いや抽選等、その場に応じた方法で柔軟に対応している点	

⑤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 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(事業スケジュール、人権委員会議事録、研修グループワーク議事録)、ヒアリング <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・人権研修(2015年11月)には常勤4名の出席だが、後日、全員が出席する伝達研修(2015年12月28日)において全員で研修内容を共有している点。	

## (5) 自主事業

### ①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

※施設で実施している自主事業の内容を確認し、年齢、性別等に偏らず多くの住民が参加できるような幅広い事業内容が全体として提供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"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている <input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
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(事業スケジュール、管理表、自主事業報告書)、ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、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)> ・男の料理教室、ヨガ講座、ウォーキング講座、認知症サポーター養成講座など、年齢・性別が網羅された30を超える豊富な自主事業を展開している点。 ・自主事業報告書において、内容・参加人数のみならず、実施した参加者アンケートの結果や次回への反省点・展望をまとめており、実際に次回の改善につなげている点(にっぽらっばフェスティバル)	

### ②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した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)> ・既存事業に加え、地域の声や社会ニーズを取り入れ新規企画(孤食をなくす「こども食堂」や子育てママを支援するフラダンス教室等)を計画している点。団体利用からサークル化により地域貢献している点。 ・既存事業についても利用者ニーズに対応し事業計画より回数を増やしている点(認知症サポーター養成講座)。 ・地域ボランティアとともに地域美化のために高架下に花鉢を設営している点(花植えプロジェクト)。	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

① 図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている <input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
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;            ヒアリングおよび現場確認(2階プレイルーム)</p> <p>&lt;利用者から希望をとっていない場合は、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>・蔵書管理をおこなっている点。</p>	

(7) 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>・広報紙は毎月発行し、担当エリア町内会・隣接地区町内会での回覧を依頼しています。</p> <p>・町内会への回覧をお願いする時は直接出向いて説明をしています。</p> <p>・企画事業等のチラシを掲示板への掲示依頼しています。</p> <p>・区の広報紙やなどのへの自主事業の情報提供を積極的に行っています。</p> <p>・ホームページを立ち上げ情報発信し、フェイスブックを積極的に活用し、様々な年代の方々ににケアプラザ機能や地域活動等の情報発信を取組んでいます。</p> <p>・広報紙は毎月1670部発行しています。</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>資料(『楽・遊・学』、『広報よこはま』、『つうしん』、Web、Facebook)およびヒアリング</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>・Facebookは開館時より活用し、タイムライン100件の登録がある点</p> <p>・ホームページは2016年3月より開設し、月間1300viewを得ている点</p>



## (8) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全職員による接遇研修を年1回以上もうけ、確認の機会としています。</li> <li>・ご説明の方法やアナウンスすべき利用ルールについては常時再確認し、同じ情報提供ができるようメールやノート、ホワイトボードを使ってスタッフ間周知をしています。</li> <li>・待っている方にお声を掛けたり、入館出館時のご利用者への挨拶は部門に関係なくすべてのスタッフが行っています。</li> <li>・スタッフの身だしなみやマナーについて、気になることは相互に声を掛けたり、ミーティング時に再確認する流れができています。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・複数の担当者が相互の業務内容を把握しており、利用者への窓口対応を円滑に進めている点</li> <li>・利用者に声がけをして安心感を高めている点。</li> </ul>

## (9) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・貸館利用団体は、ケアプラザ自主事業をきっかけに育った団体も多くあり、それらが地域の介護施設等でボランティア活動も行っています。貸館利用団体と情報交換を密にし、それぞれの団体の活動課題が達成でき、地域福祉における社会資源になり得るよう働きかけています。</li> <li>・利用者アンケートの要望から改善した新たな策としては掃除道具の買い足し、トイレの見回りホームページ・フェイスブックによるPRにっぽらっばフェスティバルの開催来館者に気づきやすい事務所机配置ボラ活動のリスト化、チラシで見える化などがあります。この改善の積み重ねがサービスの質の向上につながると考えています。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・夜間みの時間帯別利用率がコミュニティハウスフロアおよび地域ケアプラザフロアとも20%以下である点。</li> <li>・調理室の利用率が向上傾向にあるとはいえ、最大15%に留まっている点。</li> <li>・貸館希望団体の増加に伴う利用ルールが十分整っていない点。</li> </ul> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・年間団体利用者数が50,000人を超えている点。</li> <li>・講座受講修了者による自主研修会開催やサークル化により、4団体が当施設をベースに活動し、さらに町外でも自主活動の動きが見られる点。</li> <li>・地域ケアプラザ事業に対してコミュニティハウス利用団体からの事業提案やボランティアの申し出もあり、複合施設ならではのユニークな活動がおこなわれている点。</li> </ul>

## (10) 利用者サービスの向上全般（その他）

### 評価機関 記述

<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>

・前回のにつばらっぱフェスティバルのアンケート分析からこどもの参加人数が少なかった反省を踏まえ、今回は早めのPR、チラシ配布に加え、スタンプラリーを取り入れることで子供が全館を巡るよう工夫している点。

<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

・利用者アンケートについては、現在は自由記述欄の意見抽出が主ですが、今後、回答者属性毎のクロス分析が可能となるような質問項目の設計がのぞまれます。

・利用要綱の閲覧や、アンケート結果、意見対応の公表については、事務所内ファイルに綴じるのみならず、館内やホームページなどに掲示するなどして、より多くの方に知っていただけるよう、努力することがのぞまれます。

### Ⅲ. 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・コミュニティハウス(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>	

②地域ケアプラザ・コミュニティハウス(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・コミュニティハウス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>・毎日「貸館利用チェックリスト」及び「業務日誌」により備品の安全性に関わる損傷がないか確認している点。</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 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)> ・議事録(救急・感染症研修「感染症への対応」報告書 H28.2.22) <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)> ・「救急・感染症研修」において、心肺蘇生とAED及びAEDの使い方、感染症対応について、日本赤十字社の2名の指導員による説得力ある研修を行っている点。	

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)> ・ゴミは横浜市の回収対象ではなく、産業廃棄物として業者と回収契約をして、事務所に集め、分別し、定期的に業者に引き渡すしくみになっていて、廃棄物処理が衛生的及び効率的になっている点。	

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>&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> <ul style="list-style-type: none"> <li>日々異常個所がないかの確認をスタッフ朝清掃時、巡回時や夕刻チェック時、清掃時、閉館時などに行っています。</li> <li>特にトイレや換気については、朝清掃時にチェックや換気をし、気持ちよくお迎えできるように努めています。</li> <li>点検や修理に長けたスタッフがいるため、外部点検を依頼する前に自主修理が可能か、内部で先に確認しています。</li> <li>異常個所の確認はスタッフだけでなく、ご利用者にも利用終了時をお願いしており、床の色つきや壁のこすれ、机の汚れなど通常の利用者清掃で落ちないものについてはご利用者がスタッフにお知らせしてくださる機会も多い状況です。</li> <li>次の利用の方が気持ちよく利用できるよう、清掃協力をお願いも、利用者全体会の度に行っています。</li> <li>生垣の花々や館内の植物、ラウンジの生け花など心地よい空間づくりについては来館者やボランティアもご協力くださっています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>現場確認、ヒアリング</li> </ul> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各階の多目的ホールや会議室の床材か、各階別々にタイルカーペット、長尺ビニールシート、ビニールタイルが敷かれ、利用目的によって履物を区別されていることに利用者の便宜がはかられている点。</li> <li>包丁の管理は事務所のスタッフが使用者の申し出があったから貸出す方法をとっていて、危険物の取扱いに配慮している点。</li> <li>全トイレが清潔に清掃され、洗面台には衛生的な液体石鹸が常備されている点。</li> </ul>

#### (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> <ul style="list-style-type: none"> <li>プレイルームのガラス窓には幼児が外に飛び出すのを防ぐために木製の棧木とネットが後付けされており、その取付下面には人が直接金具に当たらないようプラスチックのカバーがされ安全面の配慮がされている点。</li> <li>障がい者用の駐車場には駐車するための「思いやり」の気持ち良い注意事項が記載され、事故のないよう安全面に配慮されている点。</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>備品の保管において備品は備品台帳に指定された定位置に置くと良いでしょう。</li> </ul>

## IV. 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)>	
・施設独自の「緊急時対応マニュアル」(介護事故対応、車両事故対応、自然災害、利用者事故、火災、デイ送迎中等)多岐にわたり対応のしくみが整備され又、事故報告書やヒヤリハットも記録できるようになっている点。	

### (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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理している <input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場確認及び資料 <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)>  ・鍵は2つの鍵箱(1つは部屋の鍵、1つは部屋の中の家具・ロッカー)に収納され、その鍵箱の鍵とそれぞれの鍵台帳があり、鍵の管理方法は明確になっていましたが鍵の管理者が明記されていない点。  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>   <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  ・「業務日誌」は館内及び館外の定期巡回、「各部屋チェック表」はスタッフによる館内巡回、そして「貸館利用チェックシート」は利用者とスタッフによる館内巡回を定期的に行っている点。	

### (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)>	
・防火・防災研修(緊急連絡網の通信訓練、ベランダハッチ体験)全員参加 H28.6.27	
<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)>	
・防火・防災研修において、避難経路が使いなくなった場合を想定して3Fから2Fに降りる「ベランダハッチ体験」を実施している点。	

#### (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 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	
<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             <span style="margin-left: 150px;"><input type="checkbox"/> 設置していない</span> </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>・救急・感染症研修(心肺蘇生とAEDについて及びAEDの使い方と注意点、感染症への対応)全員 H28.2.22及びH28.6.17</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>	

##### 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 type="checkbox"/> 体制を確保していない	<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
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(事務所内に掲示)、資料(緊急時対応マニュアル)</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> <p>・「特別避難場所 開設運営マニュアル」H26.8 ,「特別避難場所応急備蓄物資(備蓄状況報告)」確認 H28.6.25</p>	

### ②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施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"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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>・同一施設内にある、地域生活支援センター「海」と新羽ケアプラザ・コミュニティハウスの合同避難訓練(含利用者)計19名参加、H28.9.12実施。内容(消火器の使い方、ベランダハッチ体験)に於いて避難(1F～4Fから避難経路に従って避難場所まで)を実施し、時間を計測した(3分6秒)この結果が適切なのか否かを見直して次回の避難訓練に活かす計画(PDCA)している点。</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>・救急箱の中の薬剤や包帯等が整理・整頓され常備したものの名称や数量が箱の裏にリストされ、定期的に管理されている点。</p> <p>・非情口には避難口の対処方法として写真入りの解錠案内が掲げられ説明されている点。</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>・緊急時に対応できるカセットガスを使った「発電機」があります。事前に発電容量を確認したり、使用可能か否か、避難訓練で実際に操作方法を確認しておくといでしょう。</p>

## V. 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>	

#### ② 協定書等のと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>&lt;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)&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>館内受付に設置。</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>	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(会議議事録、研修報告書、館長の年度構想案のメール、事業スケジュール)	
<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)> 個人情報研修(全職員)、防火防災研修(全職員)、接遇研修(全職員)、人権研修(常勤職員のみ出席、全職員会議で伝達)、感染救急研修(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)>	
・入職3年目までに基礎的専門講座(医療基礎知識研修、栄養・食材研修、障がいの理解研修の3本)の履修が義務づけられ、全職員が履修している点。	

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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人全体の研修計画ノートを作成し、事業所をまたいで興味ある研修に参加できるよう情報共有をしています。</li> <li>・所内でも年間計画で全職員研修を実施しています。また同じ館内にある地域生活支援センター海と研修予定を事前に共有し、内容や実施時期によって参加しやすい方に相互に参加できるよう協力しあっています。</li> <li>・人権研修のように運営の根幹をなす内容については、常勤職員はほぼ全員参加し、その後非常勤スタッフ交えて伝達研修意見交換を行うなどして考える機会を持っています。</li> <li>・その他障害者差別解消法など時期的に知っておくべき、私たちが発信を担うべき法律についても勉強の機会を持っています。</li> <li>・資格を得たい場合にも、一定の要件を満たせば勉強や資格取得にかかる費用の一部を助成する制度が法人としてあります。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(就業規則第50条、運営会議議事録、研修ノート、朝日新聞記事(2016/3/30)、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が予定を立てやすいよう、年度初めに研修計画を発表して全職員に周知している点。</li> <li>・閉館日で職員が参加しやすい日時(第四月曜午前)に研修を実施している点。</li> <li>・就業規則第50条に資格取得にかかる費用の一部を助成する旨が規定されている点。</li> <li>・目標達成プランに昇格に必要な研修を明記し、職員のやりがいを高めるよう取り組んでいる点。</li> </ul>

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>資料(全職員会議議事録(回覧・押印済)、研修議事録、行事・研修参加報告書)、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全職員会議で報告し議事録を回覧して押印するのみならず、回覧者がコメントを記載することで研修へのフィードバックしている点。</li> </ul>	

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)>	
・マニュアルに更新日付があり、変更時には全職員会議で変更点を確認している点。 ・利用案内に記載されていない窓口対応の詳細をマニュアル化し、それを共有化している点。	

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)>
・区内での各職種連絡会の他に、法人内の同職種会を持っており、情報共有の他、部門別研修の機会を持っています。 法人包括会議 法人コーディネーター会議 法人ケアマネジャー会議 など	資料(各同職種会議事録)、ヒアリング
・必須の研修の他に参加したい研修については業務として組み込む体制を取っています。	<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)>
・資格の取得については一定の要件を満たせば、取得のための勉強費用の一部を助成する制度を法人として持っています。	<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)>
・目標管理シートを活用し、職員が自分の仕事へのチャレンジを可視化し、確認できる機会を持っています。	・法人内の同職種会を組織し、月1回の会議により情報共有している点。 ・年1回、地域の人が参加する、送迎付の介護施設見学会を実施している点。
・職員間の情報共有としては朝の事務所ミーティングやホワイトボードでの発信、他に部門ごとのミーティング、メール、所内サーバーを活用した情報共有を行っています。	・所内サーバーに3事業共有の書類を保存し、職員の誰でも必要な情報を出せるよう企画別フォルダに分類整理している点。



### (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)>	
・個人情報の取り扱いに関する基本方針と利用目的をラミネート化して、窓口に提示している点。	

#### 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)>	
・研修資料として、横浜市共通様式の個人情報漏洩防止チェックシートのみならず、館長作成のチェックシートやクイズをも活用している点。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際には必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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	
<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(パソコン、キャビネット、シュレッダー、機密文書箱)、ヒアリング            &lt;一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            ・外部業者の機密文書箱の盗難リスクを利用している点。            ・全パソコンにワイヤーロックを施錠している点。            ・キャビネットに鍵を施錠し、キャビネットの鍵を保管する棚を施錠することで、二重の施錠がなされている点。            ・FAXの近くにシュレッダーが置かれ、個人情報に記載されたファックス送信記録をスムーズにシュレッダーで廃棄できる点</p>	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input 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	
<p>&lt;一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            ・利用料金収入の入金総額を記載した集計表が作成され、経理担当者で所長印の押印がなされていた点。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

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(経理規程第7条)、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(法人の通帳コピー、決算書)、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)>	
①旅費交通費支出:小口現金出納帳の全該当日付について確認済。②雑支出:通帳コピーと元帳で確認済。③会議費:領収書と元帳、小口現金出納帳で確認済。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

※ニーズ対応費として発生した支出内容に関し、品目、数量、金額を確認し、目的に沿った支出とな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 type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
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、資料(地域交流・消耗品備品費) <目的に沿わない支出がある場合は、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)>	

⑦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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自動電力削減システムをリース契約で導入して、各部屋の電気の使用を制御するようにしています。</li> <li>・不要な電気をこまめに消すなどを心がけています。</li> <li>・通信費については、ゆうメール便を利用するなど通常郵便と使い分けをしています。</li> <li>・壊れてしまった電気製品は、職員が修理を試みるなど、安易に購入することをしないようにしています。</li> <li>・消耗品、事務用品などは在庫のチェックを適宜行い、できるだけ安価なものを購入するように努めています。</li> <li>・プリンター・コピー機に裏面印刷の設定を行い、コピー用紙の再利用を心がけています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(電力料比較資料)、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自動電力削減システム導入により利用者が2割増加したにもかかわらず、電力料を19%削減でき、また、システムリース料として月3万円程度かかるが、費用対効果が高いことが検証された点。</li> </ul>

(5) 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ロックナンバー式の金庫に健康診断の診断結果と履歴書などの個人情報保管している点。</li> <li>・金庫に金種表とセットで現金が管理されていた点。</li> <li>・窓口の天井に店頭部署名を記載するボードを吊り下げることによって組織体制を明確にした点。</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報のセキュリティの向上のため、パソコンのパスワードを年1回ではなく3ヶ月に1回程度更新するよう提案いたします。</li> <li>・事業計画書を窓口を設置するだけでなく、閲覧可能の旨をラミネート化し、利用者が目につきやすい場所に提示するよう提案いたします。</li> </ul>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区域の事業として障がい児余暇活動支援事業「こうほくなつとも」「こうほくからふる」などに企画から関わり、区内のケアプラザや地域活動ホームと協力して実施にあたっています。</li> <li>・一人暮らしの見守り訪問推進事業では民生委員の皆様・区役所と協働して訪問把握を続けています。</li> <li>・介護予防普及啓発事業や地域福祉計画の中の健康づくり分野などで、区役所と協力して企画や講座の実施をしています。</li> <li>・認知症サポーター養成講座の開催にあたっては、メイトとの打ち合わせを頻繁に行い、区役所の協力を得ています。</li> <li>・クールシェアスポット、ベビーステーション、読書推進月間など区と協力した施設展開をしています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・認知症サポーター養成講座は、地域のメイト(=講師資格者)の協力のもと、27年度に6名、28年度に3名のメイト受講者を出している点。</li> <li>・利用率向上に向けて、ウォーキングポイントの活用やボランティアの育成を進めている点。</li> </ul>
<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の方と健康づくりや認知症サポーター養成講座、認知症予防サロンなどの様々な事業を開催できています。</li> <li>・ケアマネジャー部門も地域交流と協働して支援者がつながる企画に関わっています。</li> <li>・広報誌を近隣の企業や交番、駅にも届けて顔の見える関係を作っています。</li> <li>・「子ども食堂のニーズってどうか」という地域の声を伺えば、事務局として顔を合わせる場を作り、情報交差点としての運営に努めています。</li> <li>・災害時や高齢者の増加に向けて協力できるよう、新吉田ケアプラザと協働でエリア内施設の連絡会を開催しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コミュニティハウスとケアプラザ双方の利用者が交流することで、新たな事業展開が図られている点。</li> <li>・利用率向上のため、夜間のゆるヨガや、男の料理教室を実施している点。</li> <li>・講座からサークル化への展開が館内のみならず、館外や近隣地区にまで及んでいる点。</li> </ul> <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>ますが特に5W1Hを使い「記録」を残すことを考慮して見直してみるとよいでしょう。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当館は地域ケアプラザとコミュニティハウスの合築施設であり、その事業も両者を広範にカバーするため、職員・スタッフへの負担は単館運営するより増加します。利用者ファーストの施設運営を可能にするため、区においては合築施設の運営実態に沿った指定管理料の算出を求めます。</li> </ul>