

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市笠間地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

令和5年10月

# 目次

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

## 評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 利用者サービスの向上	<p>1. 当法人の基本理念「ご利用者に誠意の限りを尽くします」の礎となるスタッフの働きやすい職場環境の整備と知識・技術向上を目指し研修や自己研鑽に注力しています。</p> <p>2. 毎年、1回「利用者アンケート」を実施し、課題の抽出、改善に取り組んでいます。その他、自主事業でのアンケートなど形あるものだけでなく、地域の様々な催しや地域住民との日頃の交流の中で、ケアプラザに対するご意見・ご要望を把握し改善に努めています。</p> <p>3. 各部署に苦情受付担当者を配置し、専門性に応じた誠意ある対応を行っています。</p> <p>4. ケアプラザの相談機能を幅広く周知するために、ミニチラシを作成し、近隣銀行や併設集合住宅へのPRを行っています。また、やや薄暗かった正面玄関の照明をLEDにして、明るく入りやすい施設のイメージ作りを大事にしました。</p>	<p>1. 事業所は大船駅に近く大変利便性の良い場所に立地しています。玄関が1階で受付が3階にあります。法人の基本理念「ご利用者様に誠意の限りを尽くします」をモットーに親しみのある接遇で明るく入りやすいケアプラザを目指し日々研鑽しています。</p> <p>2. 広報誌「あゆみ」では広く地域の問題を取り上げたり、町内会を通して回覧したりや地域のサロンに持参する等で広くケアプラザを広報しています。幅広い世代に向けて広報誌や自主事業のチラシに2次元コードを付けて申し込みが出来るようにしたり熱心に取り組んでいます。</p> <p>3. 毎年1回、利用者アンケートを実施しています。意見箱、窓口での会話等で利用者の意向や要望を聞き改善に努めています。改善できることはできるだけ早く対応できるように努めています。</p>
II 施設・設備の維持管理	<p>1. 「指定管理者の基本協定書」に基づき、建築設備保守の専門業者と連携を図り、保守点検や定期清掃を計画的に実施、施設利用者が安全、快適に利用できるように設備維持に努めています。</p> <p>2. 業者が行う定期清掃以外に、当施設職員が日常的に清掃を行っています。清掃はマニュアル化、実施チェックシートを活用する事で、館内の美化を維持するだけでなく、感染症予防にも留意し衛生管理の充実を図りました。</p> <p>3. 開所20年を超える当施設は、様々な箇所に経年劣化がみられています。年に1回実施している指定管理者としての施設管理者点検では、施設全体の点検を行い、劣化の状況、優先的な修繕の必要性など、きめ細やかな点検に努めています。</p>	<p>1. 「指定管理者の基本協定書」に即して建物設備の定期点検について専門業者と契約し、各設備の保守点検を計画的に実施して、建物設備の維持管理を適正に行っています。</p> <p>2. 清掃については専門業者による清掃を定期的に行っています。他に職員は日常点検及び清掃を行い、利用者が気持ちよく使えるように施設・設備を維持管理しています。通所介護では清掃専門のスタッフが毎日清掃しています。清掃はマニュアル化しチェックシートを利用し確実に実施しています。</p> <p>3. 施設は開設から20年経過し、施設・設備が古くなり修理等も増加しています。年に1回実施している指定管理者としての施設管理者点検では、施設全体の点検を行い古くなった設備の更新や修理について、区の担当部門と相談し計画的に実施しています。</p>
III 緊急時対応	<p>1. 緊急時(事故・怪我)対応・災害対応など、通所介護事業を含めて項目別に対応マニュアルを整備しています。また、ヒヤリハット報告書は、簡易的に作成でき漏れのないような体制をとり、そのヒヤリハット事例を蓄積する事で重大事故を予防できるように取り組みを行っています。さらに、横浜市内、法人内での事故発生状況を職員に共有する事で、同じような事故が発生しないように職員一同高い意識をもって事故防止に努めています。</p> <p>2. 消防訓練(通報、避難、消火訓練など)は施設内で利用者にも参加していただき、年に2回実施している他、併設している集合住宅の管理組合主催の消防訓練にも参加し、日ごろから同一建物での火災発生時の連携方法について協議しています。</p> <p>3. 当施設が横浜市との「福祉避難所の協力に関する協定」を締結している事から、定期的に福祉避難所開設訓練を実施し、発災時にスムーズな行動がとれるように備えています。</p>	<p>1. 緊急時の内容によって、各種対応マニュアルは整備されています。事務所内の防災監視盤の近くに、対応する為に必要な連絡先が表示されています。連絡の手順書も対応ごとにわかり易くなっています。</p> <p>ヒヤリハットや事故報告書は毎月集計をとり、全体会議やミーティングで職員全員が共有しています。さらに、法人内や、市内・区内のケアプラザでの事故事例も検討する事で、自分達も気を付ける内容として受け止め、事故の発生予防に努めています。</p> <p>3. 福祉避難所連絡会があり、市・区・地域ケアプラザ連絡会が行う情報伝達訓練に年に数回参加しています。訓練時に、職員の誰もが、福祉避難所情報共有システムを使用できるようにして、災害時を想定しています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 組織運営 及び 体制	<p>1. 指定管理の趣旨に則り、常に適切な人員の確保・配置に努めています。</p> <p>2. 毎月開催される、法人内幹部会で得た行政からの通達、福祉情勢やコンプライアンス等の最新情報を共有する事で各種の問題解決に努めています。また、経理・労務関係は、法人本部と役割分担を明確にし規程に沿って運営する事で、公正かつ効率的な組織運営を行っています。</p> <p>3. 日々出勤者が変わる職員の勤務状況を鑑み、情報の緊急性に合わせ、「紙ベースでの回覧」「職員共有フォルダでの報連相ファイル」「口頭伝達」など周知方法を変え、全ての職員に最新の情報が行き届くように体制を整えています。</p> <p>4. 健全な組織運営の礎となる職員の技能向上を目指し、法人内外を問わず各種研修への積極的な参加を促しています。コロナ流行後、オンライン研修など参加方法も多様化しており、効率的な参加を実践しています。</p>	<p>1. 職員の人員確保は常に補充ができており、引継ぎにおいても、余裕を持って行えています。</p> <p>2. 法人体制がしっかりしており、行政、法人内部の情報や、同一法人が運営する5つのケアプラザの情報も全職員が共有する体制ができています。法人と地域ケアプラザとの役割分担も明確にしています。</p> <p>3. 事業所内の全職員の情報共有方法として、社内ネットワークがあり、パソコンのみのアクセスですが、「職員共有フォルダーでの報連相ファイル」があります。常勤職員は各個人が毎日確認する事となっており、非常勤職員に関しては、職場の主任や管理者が伝える決まりとなっています。</p> <p>4. 法人本部の研修も充実しており、さらに市・区、職能団体の研修に限らず、職員が積極的に参加できる体制ができています。オンライン研修では、職員が事業所の個室で、落ち着いた研修に専念できる環境を整えています。</p>
V ・ その他	<p>1. 地域福祉保健計画地区別計画では、笠間地区の推進母体である役員会への出席や研修開催時にオンラインでの複数会場での実施について活動支援を行いました。豊田地区では「見守りネットワーク委員会」にオブザーバー参加し、地域課題解決に向けて一緒に取り組みを行っています。</p> <p>2. 地域行事では、担当エリアの連合町内会、単位自治会の納涼盆踊り大会への模擬店出店、秋祭りでは健康相談や介護予防ブースを出店し、ケアプラザが地域の皆さまにとって身近な施設に感じてもらえるように、交流を図りました。</p>	<p>1. エリア内の3地域の状況に応じてきめ細かく対応しています。高齢化率の高い地域にあるケアプラザとして、「見守りネットワーク委員会」にオブザーバー参加し一緒に地域課題に取り組み見守りの支援を積極的に実施したり交通の便が悪い地域では移動販売の実施に向け後方支援をしたりしています。</p> <p>また、地域行事に関しては盆踊り大会や秋祭りなどに出店し要望に応じて「健康測定会」や食品販売のブースを出してパンフレットを配布したりケアプラザの周知に努めています。</p> <p>2. 居宅支援では医療連携促進として施設協力医とケアマネジャーとの気楽な勉強会として少人数の懇談会や薬局薬剤師との懇談会も定期的実施して地域の福祉に関して協力関係を築きやすい体制構築に向け活動しています。</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 type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他	
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 年に1回、介護保険部門、来所相談者、貸館団体、事業参加者など、各部門ごとに内容を変え実施。	
<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)> 各事業によりアンケートの実施方法を変更しています。それぞれ匿名性には配慮しています。個別ケースなどに関しては、自由な意見を頂くために返信封筒をつけアンケート回収をしています。	

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)> ヒアリング・資料 会議録	
<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)> 各部門ごとに職員で話し合い課題を抽出しています。アンケート結果のうち、文章で明確な指摘があるものはもちろん、明確な指摘が少ない場合も、選択項目の結果から利用者の満足度を分析し、改善につなげるように取り組みを行っています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につな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)> 現場確認 資料 振り返りシート ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
振り返りシートには、課題・問題点、改善策、改善時期、改善責任者を明確にし、各部署で責任をもって改善策を実施する体制が取れています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認 掲示 資料 利用者アンケート結果 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)>	
利用者アンケート結果はA3の用紙にカラー印刷でグラフの記載してわかりやすくまとめられています。	

## (2) 意見・苦情の受付・対応

### ①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
大変わかりやすく大きめの字で1階正面エントランス、3階事務所前に掲示板が設置されており、それぞれに「ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報」を掲示しています。	

### 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)>	
現場確認・ヒアリング ご意見箱を受付窓口に設置。法人HP。	
<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)>	
ご意見箱を受付窓口に設置し、法人としてきちんと体制が出来ています。法人HPに「お問い合わせフォーム」があり、施設への苦情・要望を法人本部、事業所で共有できる仕組みがあります。	

### ③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
現場確認・ヒアリング・資料 相談苦情マニュアル 苦情処理フロー	
<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 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)>	
<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)>	
事務所横に設置している「指定管理者選定に係る応募書類」「介護保険重説・運営規程」などに記載しており、だれでも閲覧できる状態にしています。苦情処理の仕組みについては1階と3階にわかりやすく掲示しています。	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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
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)>	
地域交流日誌には「相談・苦情受付記録」の項目があります。各事業ごとに相談受付票を作成しています。また、ファイリングしています。	

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 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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 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・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)>	
苦情・相談に関しては、各部署の苦情相談窓口担当者、苦情解決責任者が当日不在でも、すぐに連絡を取り迅速な対応につなげられる仕組みができています。また、施設だけでは対応が難しいケースに関しては、行政や関係機関と協議の場をもち解決につなげるよう取り組みを行っています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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>&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>個人情報の観点から公表については慎重に取り扱っています。また、苦情については匿名性を希望される方が多いことから、運営協議会などの場で委員に向けて、どういった苦情相談があったか経過を含め報告しています。</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>1. 法人ホームページに「各部署の機能」「施設概要」「貸館状況」「講座案内」などを項目ごとに掲載し、ご利用される方の利便性向上を図っています。</p> <p>2. 1階正面エントランス、3階事務所前に施設案内パンフレットや、各種催しのチラシを配架しています。チラシ、パンフレットに関しては、情報元、分野ごとに分けることで見やすく、情報が探しやすいように工夫しています。</p> <p>3. 2か月に1回、広報誌「あゆみ」を発行しています。ケアプラザで開催する講座や、各部署の機能、地域情報など幅広い広報、PRを行っています。</p> <p>4. 総合相談などの機能に関しては、ミニチラシを併設集合住宅へのポスティング(管理組合協力のもと)、近隣銀行への配架、地域行事での配布など、広く地域住民へのPR媒体として活用しています。</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>現場確認・ヒアリング・資料 チラシ</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>地域の特性を判断した地域の要望を伺いどのような参加が良いか検討しています。単なる参加にとどまらず、盆踊り、秋祭り、芋煮会などでケアプラザとして出店したり健康測定会や子ども向けのイベント等、ケアプラザの役割をアピールするほか、施設に足を運んだことのない方にも、広く認知度を高められるように努めています。</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;</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>施設貸館予約については、専用の申込用紙の提出により毎月5～10日の間に抽選を行い、公平性を確保しています。15日以降は電話での受付も行っています。</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;</p> <p>資料 全体会議議事録 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>区の包括の社会福祉士が作成した資料を用い全職員に実施しています。</p>	

#### (4) 広報・PR活動

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 広報誌「あゆみ」を隔月で発行しています。16町内自治会で回覧をしていただいている他に、区役所・区社協・区内ケアプラザ・大船駅改札口などに配架をお願いしています。</li> <li>2. 横浜市が月に1回発行している「広報よこはま」には、開催時期の合う自主事業の案内を掲載していただいております。エリア内だけにとどまらず、広く区内に向けて情報を発信しています。</li> <li>3. 法人全体のパンフレットや当事業所単位リーフレット(法人ホームページ掲載の当事業所データ)を適宜更新して、掲載情報の鮮度を維持して事業ごとのきめ細やかな説明資料として活用しています。</li> </ol>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>「広報あゆみ」は自治会の回覧依頼や配架先に近隣の駅や近隣のケアプラザなど多くあります。また自主事業のチラシも含めて二次元コードにより申し込みが出来たりと、利用者の利便性に配慮しています。</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>＜窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 窓口では、全ての来館者に事務所にいる職員全員が挨拶する事を原則として実践しています。笑顔で挨拶、お声かけをすることで、話しかけやすい雰囲気をつくるように心がけています。</li> <li>2. 電話を受ける際は、極力待たせないことはもちろんですが、電話を取った職員がまず自らの名前を伝えており、これは相手方の安心感の第一歩につながります。また、担当者が不在の際も、相手の方の不安感を減少させるため、こちらからどのようにしたらよいかを積極的に伺うことにしています。</li> <li>3. 職員全員が清潔感のある身だしなみを心がけ、分かりやすくゆっくりとした口調でご利用者と接する事を心がけています。</li> </ol>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>笑顔であいさつを徹底しています。また、地域の皆様にお願いとして「あなたのお花を誰かの癒しに」と題した企画をしてチラシを配っています。庭の花を切り花にして持参してくださる方が増えて施設各所に活けてあり、癒しの空間になりまた訪問された利用者との会話のきっかけともなっています。</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>1. 貸館利用に関しては、より多くの福祉保健活動団体が公平かつ均等に利用いただくために、団体ごとの相談、調整を行うことで、可能な限り利用に偏りが生じないように努めています。</p> <p>2. 20年を超える当施設運営で、自主事業→自主活動化のこれまでの実績から貸館稼働率は高い水準を維持していますが(特に多目的ホールの午前)、年々定期開催事業の曜日時間設定が難しくなっているという課題もあります。一方で夜間の稼働率はあまり高くはないですが、駅近くという好立地には可能性を感じているため、自主事業開催や既存の登録団体への働きかけを行っています。</p> <p>3. 前述の駅近くという立地である一方で、1階がエレベーターホールのみという構造も影響して、「用件のある方しか入ったことがない」という声を聞き、大きな課題としてとらえています。広く多世代に向けた自主事業や取り組みを行う事で、誰もが行ったことのある施設を目指しています。</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>駅が近いという利便性の反面、受付が3階となっており入りにくさもあります。広報の周知方法としてICT化を図り幅広い世代への周知に努めています。</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>駅に近いという立地の一方で、駐車場がないというデメリットもあります。また、事業所のエリアでは、ケアプラザまで行きにくいというエリアもあることから、ケアプラザでの事業開催はもちろん、地域に出向いての取り組みも積極的に行っています。</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)>	

#### 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)>	
清掃業者との年間計画以外に、契約に含まれていない正面エントランス床や非常階段など汚れが蓄積している箇所を衛生管理の観点から追加相談で実施してもらっています。また月に1回の定期清掃では不十分な箇所の清掃については、サブコーディネーターが必要に応じて、毎日、週1回、月1回と分けて清掃を実施しており、デイサービスは清掃スタッフが毎日、トイレ・浴室・床清掃・手すり・テーブルなど徹底した清掃を行っています。	

## (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>各備品には管理票が貼ってあり、また1種2種の区別があり備品台帳があります。</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> <p>ノートパソコン 所長・事務室 IOデータ WEBカメラ 電動自転車バッテリーで確認</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>損傷があるものや廃棄するものは一時的に倉庫に保存してあり、利用者の目にする場所には置いてありません。</p>	

### (3) 施設衛生管理業務

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
<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)>	
常勤職員に関しては、年に1回感染症に関する研修を実施しています。非常勤職員には、デイサービスは業務の性質上、年に1回実施し、その他の部門に関しては資料の回覧をしています。	

#### ②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
全ての利用者にはゴミの持ち帰りの協力をお願いしています。施設で出るゴミに関しては、毎日職員が収集し、事業所併設マンションの店舗用ゴミ集積場に事業ゴミとして出しています。	

#### ③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事業所のゴミ収集に関しては併設マンションの管理組合による店舗用事業ゴミルールに則って分別が実施されています。	

#### (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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 設備維持に関しては、月に1回の設備管理業者の確認及び、随時職員によるチェックを行っています。</li> <li>2. 貸館スペースに関しても、使用後に各団体に清掃の協力をお願いしており、それ以外にも気づいた時点で清掃、整理整頓に努め、皆さまが気持ちよく使用していただける環境作りに取り組んでいます。</li> <li>3. コロナ流行後は、感染症予防も含め、使用後のテーブル、イスなどアルコール消毒を行い、感染予防、清潔維持の両方の目的のもと実施しています。</li> </ol>	<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・資料 清掃チェックシート</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>協定書にあるような定期的な清掃の他、職員による毎日の清掃、アルコール消毒を実施しています。</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>施設の修繕が必要な箇所に関しては、優先順位を考え所管課と相談し迅速な修繕、設備維持に努めています。</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)>	
緊急時に迅速に対応するために、防災監視盤の横に「火災の場合」「誤報の場合」「誤操作の場合」の手順マニュアルを設置しており、毎回の消防訓練などでその手順を確認しています。また、夜間の一人勤務体制として、「夜間サブコンピュータ対応マニュアル」により、地震や火事などについての緊急時対応にも備えています。	

#### (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)>	
機械警備を契約して設置しています。夜間に空調により人感センサーが反応した時に、警備会社と警察官と一緒に事業所に確認に来た事で、機械警備が作動している事を確認できたとの話がありました。センサーが反応した時の確認方法や対応方法の記録もありました。	

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;                      現場を確認。</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>鍵の管理者、管理方法は決められています。鍵のかかるキャビネットなどの鍵をしまう場所と、担当者も決まっており、鍵の使用後は、管理方法通りに行われています。</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>貸館利用の終了時には、職員が立ち会い、室内のチェックをします。チェックは館内の定期巡回も兼ねて、複数の目で定期的に行っています。また、3階受付では来館者への挨拶を徹底する事で、不審者侵入を未然に防ぐようにしています。業務日誌には、閉館時の日常点検記録簿が設けてあり、夜間スタッフは最後に確認すべき防犯・防災や建物設備についての点検項目を確認して、チェックをしています。</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)>	
事故発生リスクの一番高い、デイサービス部門ではインシデント報告書や事故事例を月に一度のミーティングで集計・分析しています。事業所内の貸館・設備に関しても、使用終了後に破損や不具合の確認をしています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
事故対応や再発防止、緊急時の対応、安全運転講習の研修など	
<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)>	
市内・区内ケアプラザや法人内での事故事例を職員会議、ワーカー会議にて共有する事により、同一事故の発生予防に取り組んでいます。また、令和4年度には車両事故防止を目的に、法人で加入している保険会社のリスクコンサルタント会社に依頼して、業務で運転する職員を対象にした「安全運転講習」を実施しています。	



## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&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>福祉避難所開設・運営マニュアルを整備し事務所の目につく場所に設置しています。年に一度は、福祉避難所開設訓練を行いマニュアルの確認、また災害時に活用される横浜市の「福祉避難所情報共有システム」の使用訓練を年に複数回、毎回違う職員が行う事で、誰もが使用できる事を目指して訓練しています。</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>事業所は「洪水浸水想定区域」に位置していますが、2階(ディサービス)、3階の天井が高く作られており、事業所の2、3階が集合住宅の2～4階と同じ高さになっています。また、川の治水工事も終了していますが、災害に備えて「水災害の避難計画」を作成しています。来館者にも分かりやすいようにエレベーター近くなどに、独自に作成した案内チラシを掲示し、発災時に備えています。</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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<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
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
昨年10月に社会福祉士の新任職員が入職した時は、前任者との引継ぎに1カ月の期間をとり、業務のスムーズな移行が行えるようにしていました。また、勤続年数が長い職員が多い職場なので、新任職員のバックアップ体制も取れています。	

#### ②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
地域ケアプラザのチラシ、受付のプレートに開館、閉館時間の記載があります。地域ケアプラザのチラシの文字は大きく表記されており、相談受付時間や相談電話番号が一目でわかりやすくなっています。	

#### 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 type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
受付カウンターに事業計画書・事業報告書が置かれており、閲覧できる旨もわかりやすく掲示されています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
受付カウンターで、閲覧しやすいようになっています。また、受付カウンター付近で、座って閲覧する環境もあります。	

## (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)>	
法人の研修計画から自分に必要な研修を受講できるシステムがあり、職員が研修を受講できます。また、部署ごとの研修計画を立てています。	

### 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)> 資料・ヒアリングにて確認	
<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)>	
全職員に横浜市の重点研修計画を含む研修は行っており、今年度はハラスメントに関する研修も行っています。	
<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)>	
職員は市や区、職能団体が実施する研修に参加したい時は「研修伺い書」を所長に提出して、参加できる体制ができています。参加希望が多い時は人数を制限する事もありますが、ほとんど希望通りに参加できています。法人も、職員の研修は必要と考えており、研修後は報告書や会議などで他の職員と共有しています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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> <ol style="list-style-type: none"> <li>外部研修の情報は回覧にて職員に周知している他、管理者が必要と思う研修については対象職員に参加を指示しています。</li> <li>研修受講に関しては、職場に還元(研修報告、伝達研修)という事で、常勤・非常勤にかかわらず、勤務扱いとして、研修費、交通費を支給しています。</li> <li>コロナ流行後は、オンライン研修など開催方法も多様化しています。勤務中に個室を割り当てるなど効率的な研修の参加を推奨しています。</li> <li>新規採用・中途採用の常勤職員は法人で一括して行う集中研修に参加させ、法人理念や人権擁護、リスクマネジメントなどの基礎知識・技術を習得します。</li> </ol>	<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・ヒアリングにて確認</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>法人が、職員研修は必要と考えており、研修にはどんどん参加できる体制を取る事としています。職員の必須研修だけでなく、必要と思われる研修への集合、オンラインでの参加の体制もできています。法人研修以外の、市や区、職能団体の研修情報も回覧で周知している他に、管理者からの声掛けもしています。研修に関しては、参加した常勤・非常勤職員を勤務扱いとして、研修費と交通費を支給しています。</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>資料・ヒアリングで確認</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>研修内容によっては、部署ごとの会議で伝達研修を行ったり、回覧研修を行っています。特に伝達研修は、職員間で共有をする事で、周知を促したり、新しい情報や知識を習得しています。また、参加した職員が研修内容を振り返る機会にもなっています。</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)>	
受付で、新規団体や、利用方法がわからない方に、わかりやすく丁寧に説明しています。地域ケアプラザの相談時間の説明などは、チラシを参考に説明しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
1. 毎月全体会議を開催し、ケアプラザ全体の動き、各部署からの実績・状況報告、現状の課題などを情報共有しています。	社内ネットワーク・研修情報・会議録
2. 委託部門・居宅・通所の各部門でそれぞれ定期的な会議開催を行い情報共有を図っています。	<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)>
3. 地域会議や行政との会議資料については、関係する部署に回覧し情報共有を図っています。	<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)>
4. 研修は、法人内の新人研修・職種別研修の他、市・区主催研修、民間主催研修と幅広い研修が開催されているため、これらへの積極的な参加・受講を促しています。	法人は全職員が、自分が働いている部署の事だけではなく、法人の情報や会議の内容を知る事で、法人の考え方も理解して欲しいと思っています。また、職場環境に関しても、いつでも自分が抱えている課題を相談できる体制を作っています。
5. 何でも話し合える風通しのよい職場環境づくりに努め、職員誰もが気軽に抱えている課題について発言し助け合える体制を大事にしています。	

### (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)>	
個人情報保護マニュアルとは別にマニュアル別添として「取扱い手順書」を作成しています。個人情報を取り扱う業務の手順を明確にしている他、ヒヤリハット、個人情報の漏洩事故などが発生した際には、対応方法を検討して、手順書を見直して更新しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の管理責任者は所長であり、個人情報に関する取扱いは常に気を付けています。	

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)>	
入職時に新人研修を行い、毎年常勤・非常勤職員に限らず研修を行っています。個人情報に関しては、常に注意すべき点を確認しています。	

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> <p>入職時に誓約書を取っており、横浜市にも年に1度の個人情報の取扱いに関する誓約書を提出しています。</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> <p>イベントにより、どこまでの個人情報が必要かを検討して、最低限の情報収集をするようにしています。また、イベント終了後の個人情報は、5年経過後に溶解処分しています。</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>各部署の個人情報使用同意書には、目的外に使用しないことが明記されている他、法人ホームページにもプライバシーポリシーが掲載されており、目的の範囲内で使用する事が記載されています。</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)> 各パソコンについては、盗難防止ワイヤーを使用し、アクセスには個別のパスワード設定をしています。また、原則USBの使用は禁止しています。閉館時は、個人情報保管されているキャビネットは全て施錠して、鍵の管理も適正に行われています。	

#### (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)> 経理担当者が経理書類を適正に作成しています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 経理の伝票、担当者からのヒアリング <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)>  出納係・経理責任者(所長)・法人本部会計担当の三者による相互けん制機能を設けています。	

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)> 経理担当者・所長よりヒアリング <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)>  事業所における経理は、事業所で使用する内容で、法人本部とは明確に分けて管理しています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  伝票により、適正に管理されているのを確認しました。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&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;                      通帳と印鑑の管理方法の現場を確認・ヒアリング                      &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>通帳と印鑑は、金庫において管理しており、さらに鍵の管理方法も確認しました。</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>1. 部屋の不使用時の消灯、蛍光灯の間引き、エアコンの適正温度設定、サキュレーターの補助的使用などで節電を心がけています。また、裏紙の有効活用、プリンターのリサイクルインク使用など、できる限りの日常的な経費削減に取り組んでいます。事務用品については、法人全体でネット購入契約をすることによりコストダウンしています。</p> <p>2. 法人全体でもエレベーターの保守管理、業務用携帯プラン、自動車保険、電気・ガス契約などの適宜見直しを行った他、消耗品の法人一括発注などで経費削減に努めました。</p> <p>3. イベント等実施するにあたり、できるだけ地域や他団体と共催で実施するように努め、少ない事業費で多大な効果が生まれるように工夫しています。</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>&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>1. 事業所はできる限りの日常的な経費削減を行っています。2. トイレペーパーなどの紙類、事務用品、エレベーターの保守点検や自動車保険などを法人全体で一括発注、購入・契約をする事で経費削減をしています。今まで紙ベースであったマニュアルや会議録などのほとんどの書類を、電子ベースに移行していく予定との話がありました。3. イベントは他団体との共催で、事業効果を高めたいと考えています。</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
<b>評価機関 記述</b>	
<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)>	
事業計画(事業評価シート)作成時に、前年度の評価、区役所とのヒヤリング内容、運営協議会でのご意見など多角的に課題を抽出し、職員との協議で重点的な取り組み、事業計画に反映させています。	

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
<b>評価機関 記述</b>	
<確認手段(現場確認・資料・ヒヤリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 前年度の地域ケアプラザ事業実績評価、評価シート・ヒヤリングで確認	
<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)>	
前年度の市・区からの指摘・改善事項に対応を踏まえて、今年度の計画を立てています。職員のやりたい企画も検討して掲載しているものもあります。	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<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;            資料、ヒアリングで確認しました。</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> <p>施設の課題としては地域ケア会議、行った事業を、1回の開催で終了しないで継続して行い、発展できる方法を検討したいと思っています。特に見守り体制やボランティアの部分においては、継続的にできる方法を模索しています。中学生、高校生、大学生のボランティアを区や社協と協力して、展開していきたいと考えています。</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>1. 利用者アンケート結果なども参考に、全職員で自己評価・振り返りを行い、それをもとに区役所とのヒアリングを行っています。自己評価・振り返りの原案は、各担当者に振り分け作成していますが、それを所長含め5職種で協議する事で、効果のあった取り組み・残った課題・今後の方向性などが職員間で共有され、その協議の過程を大事にしています。</p> <p>2. 年度途中でも四半期報告を行っており、振り返りの良い機会となっています。</p> <p>3. 運営協議会では、各部署担当者が委員に向けて、事業内容を分かりやすく説明する事を心がけています。各部署では、少しでも分かりやすい説明にするために、行ってきた取り組みを経緯を踏まえ今一度深く振り返ります。これも各部署の重要な振り返りの機会となっています。</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、ヒアリングで確認</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>1. 部署ごとに事業の自己評価、振り返りを行っています。それを基に、区役所とのヒアリングを行い、次年度の計画作成は、所長を含めた5職種で行っています。2. 四半期ごとに振り返ることで、事業の進捗状況を確認しています。3. 運営協議会で各担当者が、事業内容を説明する事で、どのように説明したら、取り組みの経緯や内容をわかりやすく説明できるかを考える事で、事業を行う事の振り返りも兼ねています。</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>区が進めているICTのボランティア講座ですが、昨年度も好評で、今年度も行う予定です。定年退職前後の方を対象に仲間づくりをしながらICTを通じた地域活動を考えていただくための講座となっており、高齢者をサポートするシステムが構築されつつあるとの事です。継続する事で地域が繋がっていく関係ができています。</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>

## 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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 神奈川県が推奨している「コグニサイズ」の普及啓発を目指し、職員がサロンで実施したり既存の元気づくりステーションでの活動支援などを行っています。</li> <li>2. 区主催の転倒予防教室をサテライト会場としてオンラインで区内ケアプラザで実施しました。その周知、会場設営を含めた開催と区と一体となって取り組みました。</li> <li>4. アルツハイマー月間に合わせて区域で認知症に関する講演会を実施し、各ケアプラザでも認知症の啓発をコーナー化しました。区・区内ケアプラザで一体となってアルツハイマー月間の取り組みを行いました。</li> <li>5. 栄区版シニアライフノートの改訂を区と共に包括社会福祉士が取り組んでいます。</li> <li>6. 地域福祉保健計画推進では、地区支援チームへの参加、情報提供を行い区・区社協と一体で取り組みました。</li> <li>7. 区、区社協主催のICTボランティア養成講座では、当施設生活支援Coが担当に加わり企画運営に取り組みました。</li> </ol>	<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・資料 自主事業計画書・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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、アルツハイマー月間では栄区と一緒に認知症の啓発講座を開催したり認知症の啓発コーナーを設置しました。</li> <li>2、今後の取り組みとして地域交流コーディネーターが区や区社協のICT養成講座に企画から参加し積極的に取り組んでいます。</li> </ol>
<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> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 当事業所で活動している「かさまごはん」(こども食堂)の活動支援については、各種助成金の助言、さらなる活動の発展のため「ハマボノ」への提案を行いました。現在、ハマボノ制度に申請しており、申請が通れば栄区で初のハマボノ事例となり、継続的に支援しています。</li> <li>2. 区域の生活支援体制整備事業で移動販売推進の取り組みを行っています。笠間担当エリアでも各地区に移動販売の導入についてアンケート調査を行い、希望する地区に対して具体的な開催に向けての支援を行う事で令和3年度から4か所の定期開催につながりました。また、令和4年度は区域で移動販売連絡会を行い、支援者の工夫や悩みの共有などネットワークの構築にも寄与してきました。</li> <li>3. 地域包括支援センターでは、医師会だけでなく薬剤師会や在宅医療相談室とも連携を強化し、多職種が顔の見える関係を作れる取り組みを行ってきました。</li> </ol>	<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・資料</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>地域の多様な活動への支援を積極的に実施して活動が発展し継続できるように支援しています。「かさまごはん」を主宰している「みんなでご飯を食べる会」への助言をして「ハマボノ制度」へつなげて継続的な活動が出来るように支援しています。</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> <p>駅に近い利便性を活かし、幅広い利用者が増えて多目的ホールや調理室などの施設利用の促進が期待されます。</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・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ	年1回以上実施している	レ	年1回以上実施している	
				実施していない		実施していない	
		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	
				苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない	
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？		レ	対応策を実施している	レ	対応策を実施している	
				一部対応策を実施していない		一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない		対応策を実施していない		
	⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ	公表している	レ	公表している		
			公表していない		公表していない		
			苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない		
	(3) 公正利用つ公平な施設	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？	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わる損傷等がないか？	レ	安全性に関わる損傷等がない	レ	安全性に関わる損傷等がない	
			安全性に関わる損傷等がある		安全性に関わる損傷等がある		
	(3) 施設衛生管理業務	①国や市などの感染症マニュアル等に準じて、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			

レ	アンケート
	その他

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅲ・緊急時対応	対(1) 整の仕組急み時	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協定書等のおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している
			協定書等のおり実施していない	協定書等のおり実施していない
			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
	(4) 業務 事故対応	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
	(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協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館している	レ 協定書等のおりに開館している
	協定書等のおりに開館していない		協定書等のおりに開館していない	
	③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している	
		公表していない	公表していない	
	(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)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			作成しているが不備がある	作成しているが不備がある
			作成していない	作成していない
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
	④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している	レ 情報共有している	
	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
		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		
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？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			一部適切ではない書類がある	一部適切ではない書類がある
			適切に作成していない	適切に作成していない
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 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？	レ 明確に区分している	レ 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？	レ 存在する	レ 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？	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	
	(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？	レ 全て反映されている	レ 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？	レ 全て対応している	レ 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？		レ 年に1回以上は協議している	レ 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