

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市下瀬谷地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：エヌピーオーリーブグリーン

平成26年3月

目次

評価結果の総括	2
I. 利用者サービスの向上	4
(1)利用者アンケート等の実施・対応	4
(2)意見・苦情の受付・対応	6
(3)公正かつ公平な施設利用	8
(4)広報・PR活動	10
(5)職員の接遇	10
(6)利用者サービスに関する分析・対応	11
(7)利用者サービスの向上全般(その他)	11
II. 施設・設備の維持管理	12
(1)協定書等に基づく業務の遂行	12
(2)備品管理業務	13
(3)施設衛生管理業務	14
(4)利用者視点での維持管理	15
(5)施設・設備の維持管理全般(その他)	15
III. 緊急時対応	16
(1)緊急時対応の仕組み整備	16
(2)防犯業務	16
(3)事故防止業務	18
(4)事故対応業務	19
(5)防災業務	20
(6)緊急時対応全般(その他)	20
IV. 組織運営及び体制	21
(1)業務の体制	21
(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	22
(3)個人情報保護・守秘義務	25
(4)経理業務	27
(5)組織運営及び体制全般(その他)	29
V. その他	30

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 利用者サービスの向上	<p>1、年1回、「利用者アンケート」を実施し課題や問題点を抽出し改善につけ取り組んでおります。また、館内に「ご意見箱」を設置したりボランティアからの意見も取り入れられながら、幅広い視点を持ち意見を集約し利用者サービスの向上に努めております。</p> <p>2、「ご利用者様に誠意の限りを尽くします」の法人理念のもと、地域に根差したサービス提供を実施しております。</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おります。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域ケアプラザの施設の案内を、写真やイラストを豊富に用いたパネルを用いて廊下壁面に掲示して、利用者や見学者にわかりやすい広報を行っています。 ・毎朝の朝礼において、職員が「心がけ(あいさつ、身だしなみ、言葉遣い、個人情報保護、節電・節約)」を声に出して読み上げ、利用者サービスを提供することについて、それにふさわしい接遇に心がけています。 ・夜間時間帯が貸館利用の稼働率が低いため、「ケアプラザだより」における広報や、ミニディサービスやサロン活動に出張して積極的にPR活動をしています。その結果、若者のサークルを中心に利用団体が増え(33団体から60団体へ)、稼働率の上昇に繋がっています。 ・当地域ケアプラザで活動しているボランティアに、幅広く意見を聞いて、そこから様々な改善点を抽出し検討して、利用者サービスの向上に繋げています。
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、建物管理会社とは、連携を図り保守点検や定期清掃を計画的に実施しております。また、修繕など必要な場合には、関係行政機関にも報告し必要な対応を行っております。</p> <p>2、施設衛生管理では、感染症に関するマニュアルを整備し衛生管理委員会などにおいて職員に周知及び内部研修を実施し感染症の発生や蔓延防止に努めております。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期清掃は、外部業者に委託し、床清掃及び窓ガラス清掃等が実施されています。 ・職員が清掃チェックリストを基に日常清掃を行うとともに巡回点検を行い、不具合に速やかに対応して利用者が快適に利用できるよう取り組んでいます。 ・毎月1回職員全員が当地域ケアプラザ周辺の清掃を実施し、地域の美化に協力しています。また、玄関前に設置されているプランターは熱心なボランティア(当地域ケアプラザのドライバー)が手入れを行い来館者に喜ばれています。 ・法人で建物・設備の維持管理のために専門業者と契約して技術者が常駐しています。当地域ケアプラザで不具合が発生した場合は法人内常駐の技術者に直ちに連絡を取り、相談して速やかに対応ができる体制を整えています。
III 緊急時対応	<p>1、緊急連絡網を整備し必要な連絡が行える体制を整えております。また、大震災時には、電話での連絡が不通になった場合にも、自動参集する体制を整えております。</p> <p>2、年2回の防災訓練では、隣接する消防署と連携を図り実践に即した訓練を実施しています。また、瀬谷区との特別避難場所としての協定を締結し応急備蓄の適切な整備や対応方法を職員に周知しております。</p> <p>3、警備委託会社とも連携を図り、夜間や閉館日においても建物の安全管理を行っております。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が日常の巡回点検を実施し、夜間は閉館前点検チェック表で巡回点検を行っています。また、夜間照明の届きにくい場所に防犯カメラを設置し、危険防止のための安全確保を行っています。 ・事故防止策で、徘徊ネットワークについて勉強会を行い、また、消防訓練時にAED操作訓練を含めて危険予知研修を行って事故対応策も実施しています。 ・特別避難場所として、マニュアル類の整備を行い、緊急時に備えています。

	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、職員会議を毎月開催し、4部署の情報共有を行い連携したサービス提供を実施しております。</p> <p>2、外部研修や経験年数に応じて階層別による法人内部研修を実施し専門性に応じた職員の育成に努めております。</p> <p>3、個人情報保護研修や利用者の権利擁護にむけた研修を定期的実施し、重要書類などの適切な管理と取扱いを実施しております。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人の理念に沿って地域に開かれた運営とサービスの質の向上に務め、全職員で利用者に対応しています。また、法人の基本方針に沿って、常に人材を確保し、欠員のないように協定書に定めた基準どおりの体制を整えています。 ・職員の研修では、外部研修や職員会議等での研修の他に、法人内他施設を訪問し研修して学びや気づきを報告書で提出し、資質の向上を図るとともに情報の共有を行っています。 ・個人情報取り扱い研修を3回実施し、当地域ケアプラザで発生した個人情報取り扱い上の問題を「個人情報ヒヤリ・ハット集」にファイルし、全職員で共有し、再発防止検討して実施しています。 ・経費削減では、節電リーダーを設置し、毎月担当を変えて職員に意識付けを行い、空調や照明等の調整では利用者の協力をいただきながら節電に努めています。
V その他	<p>職員全員が、地域との相互関係を構築することは、最も大切なことであると認識しており、日頃から信頼関係構築を心掛けております。また、連合町内会・自治会・地区社協と連携し各地域における地域福祉保健計画の推進を支援しております。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・瀬谷区役所の担当者地域支援の一環として、地域の問題点の掘り下げを行っています。その中で、サロン活動が地域により格差があることがわかり、活動の少ない地域の支援の検討を行っています。 ・当地域ケアプラザの担当地区は、サロン活動等福祉保健活動を推進する団体が数多く存在するため、地域住民の福祉に関する意識も強いので、地区内のサロン活動のカレンダーを隔月で発行して、地域に配布しています。 また、当地域ケアプラザの職員が積極的にサロン活動に出向き、密接な関係作りに努めています。

1. 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"/> アンケート
		<input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" 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25年12月～平成26年1月実施。アンケート用紙565枚配布で431枚回収。			
<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)>			
431名の多くの利用者から回答が寄せられています。また、アンケートの実施以外でも施設で活動するボランティアから「ボランティアの集い」において、意見を挙げてもらい幅広い視点から改善点の抽出を行っています。			

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 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 type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述			
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>			
資料(アンケート集計表)、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)>			
利用者アンケートの調査結果を分析して課題を抽出しています。			

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で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケート集計表)、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)> 利用者アンケートの調査結果を分析して課題を抽出し、改善策を講じています。	

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(玄関ホール)、資料(ケアプラザだより)、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)> 利用者アンケートの内容・振り返り・改善について、「ケアプラザだより」に掲載して公表しています。	

(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 checked="" type="checkbox"/> 情報提供している
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ご意見ダイヤルのポスターを各室の掃除道具を入れたロッカーの扉に掲示して、必ず利用者が確認できるよう工夫しています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
1階ホールの掲示板に設置	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
資料(利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要)	
<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)>	
所長不在時において各部門で代理者が定められ、また、法人本部には「リスクマネージャー」が配置され、所長に助言を与えるなど、苦情解決の仕組みがあります。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>正面玄関に掲示</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情記録や地域別のご意見・ご要望ノートにより、利用者から寄せられたご意見等を記録しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(苦情記録・地域別のご意見・ご要望ノート)</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者の障がい者用トイレにシャワートイレをつけてほしいとの要望に、敏速に対応しています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示)</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1、正面玄関など利用者が見やすい場所に施設案内のパンフレットや施設に関する資料を閲覧しやすいよう設置しております。また、自主事業の案内や保健・福祉に関するチラシなどの配布物は、分野ごとに見やすく設置しております。</p> <p>2、ケアプラザの機能や役割を文章だけでなく写真やイラストを用いて掲示しており、見学者に対してもわかり易い施設説明を心掛けております。</p> <p>3、地域サロンや自治会などに出向き、自主事業の案内やケアプラザの活用方法の説明を行っております。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、資料(パンフレット)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域ケアプラザの施設の案内を、写真やイラストを豊富に用いたパネルを廊下壁面に掲示して、利用者や見学者にわかりやすい広報を行っています。</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	
<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)>	
<評価で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	
<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	
<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)>	
貸室利用の申請にあたって、毎月1日を受付日とし、重複時には利用団体の方々と調整して公平に行われています。	

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	
<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(会議録)、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)>	
所長が人権擁護に関する外部研修(子どもの人権－児童虐待を中心)に参加して、職員会議の中で伝達しています。	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1、法人のホームページでは、介護保険に関する利用料や施設の概要など載せておりインターネットからも情報提供を行っております。</p> <p>2、広報誌「ケアプラザだより」を年6回発行し、自主事業の案内や活動報告など地域に向けて情報発信しております。</p> <p>3、年1回、「ケアプラザ祭り」を開催し地域のボランティア団体の活動支援や介護保険における地域密着型サービスの周知なども行いながら、地域ケアプラザの役割について周知活動を行っております。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(ケアプラザだより)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当地域ケアプラザの広報誌「ケアプラザだより」を年間6回(各1500部)発行し、事業内容や活動について、地域の各自治会に向けて積極的に広報・PR活動を行っております。</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> <p>1、毎朝の朝礼時には、公益なサービスを提供する職員にふさわしいマナーや言葉使いなどの心掛けを出勤者全員が声に出して読み上げ、誠意ある対応が行えるよう心掛けております。</p> <p>2、来館者には速やかに応対し、必要な対応や関係する職員に引き継ぐなど失礼のない接客に心掛けております。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎朝の朝礼において、職員が「心がけ(あいさつ、身だしなみ、言葉遣い、個人情報保護、節電・節約)」を声に出して読み上げ、利用者サービスを提供することについて、それにふさわしい接遇に心がけています。</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><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>夜間(18時～21時)の稼働率が低迷していることから23年度より貸し館利用に関しての周知や夜間の利用について広報活動を実施しております。その結果、稼働率の上昇に繋がっています。また、アンケートから得た意見にも改善策を検討する他、アンケート用紙に記入が困難な方には、会話などにアンケート項目を取り入れ自然な形でご意見が聞けるよう工夫しております。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>夜間時間帯が貸館利用の稼働率が低いため、「ケアプラザだより」における広報や、ミニディサービスやサロン活動に出張して積極的にPR活動をしています。その結果、若者のサークルを中心に利用団体が増え(33団体から60団体へ)、稼働率の上昇に繋がっています。</p>

(7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当地域ケアプラザで活動しているボランティアに、幅広く意見を聞いて、そこから様々な改善点を抽出し検討して、利用者サービスの向上に繋がっています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

II. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

① 協定書等のおとり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のおとり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

② 協定書等のおとり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のおとり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常清掃は職員が清掃チェックリストを基に行っています。定期清掃は外部業者に委託し、床清掃及び窓ガラス清掃等を定期的実施し、報告書が提出されています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品は備品管理簿で管理され、地域ケアプラザの備品が明確に区分されています。</p>	

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品管理簿から任意に抽出した5品目はその存在が確認できます。</p>	

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>日常業務の中で、備品等の点検や不具合等の確認を行い、利用者から破損や不良の申し出があった場合は迅速に対応を行って安全管理に努めています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<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(職員会議録)、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)> 感染症予防・対応のための資料やマニュアル等の研修及び実践的なシミュレーションを取入れた研修を実施しています。	

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)>	

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)> ート回収のルールに沿って適切に分別が行われています。	

(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><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1、清掃業者による清掃の他、日々の清掃は、清掃担当職員が実施しております。また、当地域ケアプラザ敷地外も月1回以上の清掃活動日を設定し、周辺道路などの清掃も積極的に行っております。</p> <p>2、玄関などには、プランターを置き、季節感のある花々を植えて来館者に好評をいただいております。また、駐車場の植栽においても園芸店による剪定を計画的に実施するなど気持ちよく利用いただけるよう心掛けております。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(業務日誌)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員が日常清掃や巡回点検を行い、不具合に速やかに対応するなど利用者が快適に利用できるよう取り組んでいます。</p> <p>また、毎月朝1回職員全員で、当地域ケアプラザ周辺の清掃を実施し、地域の環境美化に協力しています。</p> <p>玄関前にプランターを設置し、熱心なボランティア(当地域ケアプラザのドライバー)が手入れを行って来館者に喜ばれています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>法人で建物・設備の維持管理のために専門業者と契約し技術者が常駐しています。当地域ケアプラザで不具合等が発生した場合は法人内常駐の技術者に直ちに連絡を取り、相談して速やかに対応できる体制が整っています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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 checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>震災時の対応マニュアル、避難誘導マニュアル、放送・通報マニュアルを作成しています。</p>	

(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 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"/> 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><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)></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>動作異常での出動記録がファイルされ、特に問題の発生はありません。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員が日常の巡回点検を実施し、閉館前に閉館前点検チェック表で巡回点検を行い記録しています。 夜間照明の届きにくい暗い場所に防犯用ライトを設置し、危険防止のための安全確保を行っています。</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)>	
事故防止の手引きを作成し、日常業務で活用されています。	

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)>	
テーマ:徘徊ネットワーク 対象者:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成26年1月に徘徊ネットワークについての勉強会を職員全体会議の中で行い、参加できなかった職員には回覧を行っています。	

(4) 事故対応業務

① 事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当

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>施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>テーマ:事故防止・危険予知 対象者:全職員</p> <p>一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p>評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>消防訓練時に危険予知活動の研修を全職員参加で実施し、参加できなかった職員に伝達研修と回覧を行っています。</p>	

② 事故発生時の連絡体制を確保しているか？

連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっている
どうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p>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>場確認(事務所内)</p> <p>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)></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>急時担当者対応リスト表を事務所内の全員が見やすい場所に掲示しています。</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、評価できずと感ぜ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

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) >

評価できると感ぜられる点があれば記述して下さい。(200字以内) >

別避難場所開設マニュアルを作成しています。

(6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述

評価できると感ぜられる点があれば記述して下さい。(200字以内) >

別避難場所として、マニュアル類の整備を行い、緊急時の対応に備えています。

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) >

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<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)>	
法人の基本方針に沿って、常に人材を確保し、欠員がないように協定書に定めた基準を上回った体制を整えています。	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<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)>	
業務日誌で開館・閉館時間が確認できます。また、警備会社の毎月の報告書でも確認できます。	

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やホームページ等で周知していれば、公表していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
玄関窓口に設置	
<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)>	
事業報告書、事業計画書はファイルされ、誰でも閲覧できるよう窓口に設置されています。	

(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 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"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<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)>	
研修計画は「新人・新任職員育成スケジュール」「25年度年内スケジュール」が作成され、また、居宅介護支援事業の職員は個人別に目標と内容を決めて研修計画を立て、実施に努めています。	

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 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(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	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:緊急火災時研修、熱中症対策研修、認知症対応研修 対象者:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
緊急火災時研修、熱中症対策研修、認知症対応研修を全職員に行っています。外部研修参加職員は研修報告書と資料を全職員に回覧しています。	

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><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>介護保険事業においては、人員基準以上の職員を配置し外部研修など参加できるようにしております。また、研修案内なども専門性に応じて配布しパート職員においても研修参加が行えております。地域包括支援センターや地域交流事業の職員にも外部研修に参加し不在時においても必要な連絡や引き継ぎを行い、通常業務に支障がない環境を整えております。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員に外部研修等の案内を行い研修参加を促しています。また、職員が研修に出席しやすい環境を整えて、意欲的な取り組みの動機付けに繋げ職員の資質向上に努めています。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修参加状況確認一覧で26年1月現在20件以上の研修に参加し、出張復命書で研修出席者は報告書を提出し、部門内研修を行って情報の共有を図っています。</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)>	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
法人の動向や幹部会での情報を毎月職員会議において所長が報告し、同じ理念の基で働く職員の意識統一や資質向上に努めております。また、職員研修においては、職員の経験や職種に応じて実施しており、研修終了後には、報告書の提出を行い、学んだ内容や今後への取り組みも記載し専門職としての知識向上に努めております。更に、内部研修では、法人内にも同じ専門性のある職種が多いため、定期的な勉強会や同一法人内の施設へ研修に向くなど効果的な研修が実施できております。	ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	職員の研修では、外部研修や職員会議等での研修の他に、職員の経験年数及び専門性を考慮して法人内の他施設を訪問しています。同職種から学びや気づきを報告書で提出し、資質の向上を図るとともに情報の共有を行っています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
各事業別に責任者を設置し、全体の管理責任者は所長としています。	

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)>	
個人情報取り扱い研修を年3回全職員に実施しています。その中で当地域ケアプラザで発生した内容を「個人情報ヒヤリ・ハット集」にファイルし全職員で共有し、再発防止策を検討しています。	

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	
<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	
<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)>	
同意書に使用目的を明示し説明を行っています。	

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	
<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)>	
「情報取り扱い控え」で相手先、FAX、手渡し、郵便等を一覧表にし、職員2名で確認(ダブルチェック)しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている	<input 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所内)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)></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>パソコンはパスワードで保護されワイヤーロックされています。個人情報を含む書類は鍵のかかる書庫で管理してシュレッダー処理と年1回の溶解処理を行っています。</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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(経理伝票)、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)>	
出納担当が所長で、経理担当職員と役割分担しています。	

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)> 資料(経理関連伝票)、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
当地域ケアプラザの経理は、法人の他施設経理と明確に区分され、適切に実施されています。	

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)>	
ランダムに抽出した3項目は、その伝票の存在が確認できました。	

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 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(事務所内)、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
<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)> 1、備品や物品の購入に関しては、見積もり合わせを実施し品質・納期などにおいても検討し価格だけに特化せず、運営効率の良い購入を実施しております。 2、節電リーダーを選出し、空調や電気など無駄な使用がないか確認を行っております。 3、職員会議にて、光熱費の状況や無駄な支出のある報告を行い職員全員がコスト意識が持って業務にあたっております。	<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 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 節電リーダーを設置し、毎月担当を変えて全職員に意識づけを行い、空調や照明等の調整で利用者の協力をいただきながら節電に努めています。 職員会議で事業別に光熱費等の無駄な支出の報告をすることで、コスト意識を高めて経費削減に努めています。

(5) 組織運営及び体制全般 (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)> 法人の理念に沿って、地域に開かれた運営とサービスの質の向上に努め、全職員で利用者に対応しています。 <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)>

V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>地区別の地域福祉保健計画の進捗状況を踏まえ地区支援チームと一体的にケアプラザの機能を活かした支援を実施しております。また、コーディネーターや地域包括支援センターの職員が区役所との地域支援に関する会議などに参加しケアプラザが把握している情報などを発信したり情報を得るなど、地域を支える情報共有を図っております。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>瀬谷区役所の担当者と地域支援の一環として、地域の問題点の掘り下げを行っています。その中で、サロン活動が地域により格差があることがわかり、活動の少ない地域の支援の検討を行っています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>担当する瀬谷第二地区、南瀬谷地区の両地区とも連合・地区社協の活動が活発で、更に地域サロンやNPO法人など福祉保健活動を推進する団体も数多く存在しております。その為、地域資源も豊富で住民の地域福祉への関心が高いため、職員は、地域に出向き顔の見える関係作りを心掛けております。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当地域ケアプラザの担当地区は、サロン活動等福祉保健活動を推進する団体が数多く存在するため、地域住民の福祉に関する意識も強いので、地区内のサロン活動のカレンダーを隔月で発行して、地域に配布しています。</p> <p>また、当地域ケアプラザの職員が積極的にサロン活動に出向き、密接な関係作りに努めています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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
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	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) 職員の待遇	-	-
(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)	-	-
施設・設備の維持管理		
(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)	-	-
緊急時対応		
(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)	-	-
組織運営及び体制		
(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) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
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	
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	レ アンケート
			レ 実施していない	レ 実施していない	レ その他
		② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している	
			レ 課題を抽出していない	レ 課題を抽出していない	
			レ 特に課題がない	レ 特に課題がない	
			レ 非該当	レ 非該当	
		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	
			レ 一部対応策を実施していない	レ 一部対応策を実施していない	
			レ 対応策を実施していない	レ 対応策を実施していない	
			レ 非該当	レ 非該当	
		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	
			レ 公表していない	レ 公表していない	
	レ 非該当		レ 非該当		
	(2) 意見・苦情の受付・対応	① 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	
			レ 情報提供しているが、一部不備がある	レ 情報提供しているが、一部不備がある	
			レ 情報提供していない	レ 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	
			レ 設置していない	レ 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	
		レ 仕組みがない	レ 仕組みがない		
		④ 苦情解決の仕組みを利用者に周知しているか？	レ 周知している	レ 周知している	
			レ 周知していない	レ 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	
			レ 記録していない	レ 記録していない	
			レ 苦情等が寄せられていない	レ 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		
		レ 一部対応策を実施していない	レ 一部対応策を実施していない		
		レ 対応策を実施していない	レ 対応策を実施していない		
		レ 苦情等が寄せられていない	レ 苦情等が寄せられていない		
	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		
レ 公表していない		レ 公表していない			
レ 苦情等が寄せられていない		レ 苦情等が寄せられていない			
(3) 公正かつ公平な施設	② 窓口「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている		
		レ 備えていない	レ 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		
		レ 行っていない	レ 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			
	レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない			
レ 研修を実施していない	レ 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	
			レ 協定書等のとおり管理していない	レ 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		
		レ 協定書等のとおり実施していない	レ 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	
			レ ない	レ 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	
	レ 揃っていない		レ 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		
		レ 安全性に関わる損傷等がある	レ 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	
			レ 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
レ 研修を実施していない			レ 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		
	レ 適切に管理していない	レ 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			
	レ 適切に分別していない	レ 適切に分別していない			
不備の数			0	0	

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
III 緊急時対応	対(一) 応の仕 整の緊 備の組 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
	(二) 防犯 業務	①協定書等のとおり防 犯業務を実施している か?	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 実施している	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って 実施している
			協定書等のとおり実施していない	協定書等のとおり実施していない
			評価対象外施設	評価対象外施設
	(三) 事故 防止 業務	②錠を適切に管理して 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-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
	(四) 業務 事故 対応	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
	(五) 防炎 業務	②事故防止策の研修 等を実施しているか? (常勤・非常勤に関わ らず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
	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	
(五) 防炎 業務	②事故発生時の連絡 体制を確保している か?	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している	
		体制を確保していない	体制を確保していない	
不備の数			0	0
IV 組織運営及び体制	(一) 業務 の体制	①協定書等で定めた 職員体制を実際にとっ ているか?	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			協定書等の職員体制をとっていない	協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のとおりに 開館しているか?	レ 協定書等のとおり開館している	レ 協定書等のとおり開館している
	(二) 職員 の資質 向上・ 情報 共有		レ 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館していない
		③事業計画書・事業報 告書を公表している か?	レ 公表している	レ 公表している
			公表していない	公表していない
	(三) 個人 情報 保護 ・ 守秘 義務	①職員の研修計画を 作成しているか? (常 勤・非常勤職員に関わ らず)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			作成しているが不備がある	作成しているが不備がある
			作成していない	作成していない
		②職員に研修を行っ ているか? (常勤・非常 勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
	(三) 個人 情報 保護 ・ 守秘 義務	④各職員が研修計画 に沿って受講した研修 の後、研修内容を共有 しているか?	レ 情報共有している	レ 情報共有している
			情報共有していない	情報共有していない
		⑤窓口等の対応手順 を記したマニュアル等 を作成し、活用してい るか?	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している
			作成しているが、活用していない	作成しているが、活用していない
			作成していない	作成していない
		①個人情報の取扱い に関するルールやマ ニュアル等を整備して いるか?	レ 整備している	レ 整備している
			整備していない	整備していない
		②個人情報の取扱い に関する管理責任者 を明確化しているか?	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
		明確化しているが周知していない	明確化しているが周知していない	
		明確化していない	明確化していない	
③個人情報の取扱い について、職員に対す る研修を年1回以上実 施しているか? (常勤・ 非常勤に関わらず)		レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
	一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない		
	研修を実施していない	研修を実施していない		
④個人情報の取扱い について、個別に契約 書を取っているか? (常勤・非常勤に関わ らず)	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている		
	一部の職員から取っていない	一部の職員から取っていない		
	取っていない	取っていない		
⑤個人情報収集する 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 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?	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている		
	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		

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	(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		
		不備の数			0	0
		不備の合計			0	0