

横浜市指定管理者第三者評価制度

汲沢地域ケアプラザ
評価シート

評価機関名：株式会社フォワード・グッド

平成30年 10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)運営目標	30
(6)組織運営及び体制全般(その他)	31
V. その他	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	<ul style="list-style-type: none"> 当ケアプラザは、高齢者福祉センターの理念(人権の尊重・ノーマライゼーションの樹立・共生の実現)のもとに「地域と共に」をコンセプトとして、20年間歩んできました。 各事業部門(地域包括・地域活動交流・生活支援・居宅介護支援・通所介護)は毎年利用者アンケートを実施しています。その結果を分析し、課題・問題の解決、改善を行い、利用者サービス向上に努めています。 ホームページやパンフレット、広報誌などを活用して地域へ情報発信すると共に、各職員が地域に向き地域の声を収集し、業務や運営に反映しています。 意見箱を設置し、地域の方々や利用者の意見、要望、苦情等を受け付け、その解決・改善には誠意を持って対応しています。結果は館内掲示や広報誌に掲載しています。 特に苦情が寄せられた場合は、第三者委員に報告し、センター全体での共有と対応策の検討、改善に向けた取り組みを行っています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 広報紙にて、利用者アンケートに寄せられた各事業所への意見や要望、要望への回答を詳しく掲載している。 平成29年11月号の広報紙にて、平成29年7月～9月にかけて寄せられた苦情の件数と具体的な内容・その対応策が公表されている。さらに平成30年10月11日の運営協議会にて、上半期に寄せられた苦情の内容と対応策を報告している。 広報紙「ぐみぐみ」を毎月2300部と多くの部数を発行し、連合町内会長や町内会長に直接説明したり掲示板掲示や配布、回覧をお願いし、貸館利用者や地域の方々にも配布している。 全職員が法人の基本理念が書かれたカードを名札の裏に携帯し、基本理念の浸透を図っている。 3500冊以上の図書を貸し出している図書コーナーを設けており、利用者の声を参考に大活字図書を増やしたり、来館が困難な方のための「出張図書」を実施している。
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> 利用者に安全かつ快適に施設を利用していただくため、設備点検、各種清掃・検査を年間予定に沿って計画的に実施しています。 日常清掃は障がい者就労支援事業所に委託し、週5日館内全体の清掃を実施しています。 貸館利用者には清掃チェック表を渡し、利用終了時に職員と共に清掃点検を実施しています。 施設周辺の植栽等の維持管理は、地域のボランティア活動によって支えられています。 備品・物品は管理台帳によって適切に管理しています。 感染予防のため、全職員を対象とした研修を行うと共に、毎月、感染対策委員会を開催し、適宜、感染予防の対策を検討しています。出入り口には、消毒液(冬季はマスク等)を常備し蔓延防止に努めています。 毎月、所属長等による防災環境パトロールを実施し、施設・設備のチェック、維持管理に努めています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 日常清掃は障がい者就労支援事業所に委託し、週5日全館の清掃を実施している。トイレはシルバー人材派遣者により毎日実施され、清潔な状態に保たれている。 多目的ホールの清掃用具入れは、清掃用具の収納場所がシールで示され、モップは壁掛け用クリップで留められており、整頓されている。また会議机の収納方法や注意事項が写真で紹介されており、破損の防止に努めている。 毎月感染症委員会を開催し、感染症予防の対策を検討している。 施設周辺の植栽や清掃は地域のボランティアが積極的に関わり、きれいな状態に保たれている。 正面玄関にはボランティアにより、季節の花々がたくさん植えられている。
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> センター全体の緊急連絡網を作成し、緊急時には法人本部、区所轄部署等への連絡・調整が迅速かつ適正に行われるようにしています。 夜間は当直職員が戸締りや定時巡回を行い、異常時には警備会社が確認、必要時の出動を行うシステムになっています。 正面玄関等の出入り口には防犯カメラを設置し、緊急時の対応、不審者の侵入を抑止する取り組みをしています。 事故対策・対応マニュアル、地震・火災等の防災マニュアル、不審者対応マニュアル等を作成し、各部署への周知徹底をしています。 消防署の協力を得た総合防災訓練、土砂災害訓練、夜間想定訓練等を計画的に行い、有事に備えています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 宿日直者による毎日の巡回に加え、管理職による月に一度の防災環境パトロール、サブコーディネーターのチェックリストによる確認と、多重的で多様な視点からの事故・犯罪の未然防止が図られている。 普段から職員どうしで気づきの共有が行われ、その成果として防犯カメラの設置などがなされている。 各研修は全職員が確実に受講できるよう、全体会議等での実施後、各部署においても再度実施されている。 事務室出入口の正面の廊下壁面上部にミラーを取り付けて人同士の衝突防止を図るなど、ヒヤリハット事例を具体的に活用している。 「福祉避難所開設マニュアル」を含む防災関連の各種マニュアルが「防災等関連マニュアル」として一冊にまとめられ、必要な際に誰もが迅速に使用できる状態に管理されている。

	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	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアプラザには、介護老人福祉施設、訪問介護事業所が併設されており、高齢者福祉センターとして一体的に運営されています。建物や人事の管理は法人総務部が一括管理し、各種委員会(感染症予防対策委員会・研修委員会・広報委員会・リスクマネジメント委員会・防災委員会・衛生委員会等)もセンター全体で運営しています。 ・毎年、センター長による理念、職業倫理等に関する講話、総務部長による経営状況やコンプライアンスの研修を行い、職員の資質向上と情報共有を図っています。 ・協定書で定められた職員体制を整え、それぞれの業務に専念できる体制を確保しています。地域包括支援センター夜間帯の職員体制も遵守しています。 ・全体研修、部署別研修、外部研修等に積極的に参加できる体制を作っています。特に個人情報取扱研修は年1回必ず実施し、研修実施報告書と誓約書を横浜市に提出しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各研修は全体での実施後、各部署においても再度行われ、全職員が確実に受講できるよう配慮が図られている。 ・各種マニュアルは分かりやすさを意識して整備され、結果的に利用者サービスの向上にも繋がっていると感じられる。 ・各職員の意向の吸い上げに際しては、自己評価と上司による評価の両面から面談が行われ、各自のモチベーションの維持・向上が図られていると感じられる。 ・光熱水費の支出状況と使用量について、当初の予算額・前年同月との差異を毎月の運営会議で職員へ公表し、各自の意識向上に努めている。また夏季にはゴーヤのグリーンカーテンを設置し、収穫ある節電にも努めている。 ・各種会議や研修等の議事録については、記述一つひとつが具体的かつ詳細であり、記録としての有効性に加え、やむなく出席できなかった職員にも事後的に内容が的確に伝わるよう配慮されている。
V ・その他	<ul style="list-style-type: none"> ・毎朝、全体朝会と各部署の朝会を行い日常業務の情報を共有しています。 ・また、情報共有と運営のため、センター全体での会議(運営会議・課長会議・連携会議・ケアプラザ会議)や、各部署会議(包括会議・居宅会議・地域会議・デイ会議)が機能しています。 ・地域包括ケアシステム構築のため、地域包括ケア会議は、区と5職種が連携しながら検討、企画、実施をしています。 ・5職種が地域に出向き、地区社会福祉協議会、町内会、民生委員・児童委員、保健活動推進員等と協働しながら、「とっかハートプラン」を推進しています。 ・担当エリアに5つの「元気づくりステーション」と5か所の「介護予防グループ」を立ち上げ、地域の健康づくりと介護予防をサポートしています。 ・地域の学校や保育園等と交流し福祉活動の理解や協働を図ると共に、学生の見学体験、実習を受け入れ、地域福祉における人材育成の役割も担っています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区のエリア担当保健師、ケースワーカーと共にケアプラザ5職種が協働して毎月、「地域ケア会議検討会」を開催している。 ・介護予防事業として、区のエリア担当保健師等と協力し、地域に「元気づくりステーション」5カ所、「介護予防グループ」5カ所を立ち上げ、その継続運営をサポートしている。 ・ボランティアの登録数は850名と大変多く、昨年度の20周年記念ボランティア感謝会では130名余りが参加し盛大に開催された。 ・地域町内会と合同で開催される「汲沢納涼祭」は、毎年2,000名以上の参加者があり、近隣の保育園や小・中・高校にも協力を得て盛大に開催されている。

I. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成29年10月に実施し、地域交流60件、地域包括15件、介護予防35件、居宅介護54件、合計164件。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:利用者アンケート振り返りシート	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:利用者アンケート振り返りシート <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:平成30年3月号の広報紙にて公表している。 <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)> 広報紙にて、利用者アンケートに寄せられた各事業所への意見や要望、要望への回答を詳しく掲載している。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
1階正面入り口と図書コーナー横のスペースに「あなたのこえ」の箱が設置されている。	
<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)>	
・利用者が意見や苦情を記入しやすいよう、人目につかない図書コーナー横のスペースに「あなたのこえ」の箱を設置している。 ・施設利用報告書に「ご感想・ご意見がありましたらお聞かせください」という意見記入欄を設け、広く利用者の声を吸い上げている。	

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:福祉サービスに対する苦情解決実施マニュアル	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 1階エレベーター前の掲示板に「第三者委員への苦情申し立てについて」が掲示されており、第三者委員、苦情解決責任者、苦情受付担当者がそれぞれ記載されている。</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>苦情の対応について、時間ごとの対応が時系列で詳細に記録されており、今後の対応についても記載されている。</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)> 資料:苦情等相談に対する苦情処理結果報告について</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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><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:あなたの声掲示板、資料:広報紙、運営協議会議事録 <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)> 1階エレベーター前に「あなたの声掲示板」があり、苦情や意見が寄せられた際にはその内容を掲示するようになっている。また平成29年11月号の広報紙にて、平成29年7月～9月にかけて寄せられた苦情の件数と具体的な内容・その対応策が公表されている。さらに平成30年10月11日の運営協議会にて、上半期に寄せられた苦情の内容と対応策を報告している。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月発行の広報誌「ぐみぐみ」やホームページで施設の案内をしています。 ・広報誌「ぐみぐみ」には当施設を利用した種々の研修会、講座、教室、イベント等の開催情報を掲載しています。広報誌は毎月、連合町内会長や町内会長に直接届け、地域の方々への回覧、配布、掲示をお願いしています。また、学校や区役所、病院などの関係機関に配布しています。 ・毎月行われる地区連合会、老人会、民生員・児童委員会、地区社会福祉協議会等の定例会に広報誌やチラシを持参し、説明とPRに努めています。 ・来館者がチラシや広報誌等を自由に手に取ることができるよう正面玄関に配置し、施設利用申し込みや質問等には、職員が迅速に対応しています。 ・施設内の廊下の両壁には、地域の保健福祉活動等が一目でわかるようにパネルを展示しています。 ・施設利用については、ルールに従い公平に対応しています。 	<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:所長、担当者</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・月例で実施される地区連合会、老人会、民生員・児童委員会、地区社会福祉協議会などの会議に職員が参加し、自主事業や施設のPRを行っている。 ・1階廊下の壁面には「みんなで地域を知ろうコーナー」と題したパネルが展示されており、地域の様々な保健福祉活動等を紹介している。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>貸室の写真なども掲載した独自の利用案内を作成して、利用希望者に配布している。</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

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

④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:運営会議議事録、各部署の会議議事録</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>地域包括と地域交流は平成30年10月9日、居宅介護は10月10日に所長による「高齢者虐待防止と権利擁護」の研修を実施している。また運営会議のオープン研修でも「人権(高齢者虐待)」に関する研修を実施している。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・月1回開催の広報委員会において、広報誌の内容を企画・検討しています。 ・広報誌「ぐみぐみ」は、写真やイラストを工夫し、各部署の事業内容や種々の情報を掲載しています。また、広報誌の内容はホームページにも掲載しています。 ・広報誌は、毎月、連合町内会長や町内会長に直接届け、地域の方々への回覧、配布、掲示をお願いします。学校や区役所、地区センター、病院などの関係機関にも配布しています。 ・地域の定例会、交流会、懇談会等に広報誌やセンターパンフレット、各部署の事業案内等を持参し、PRに努めています。 ・バージョンアップしたホームページをご覧になった地域の方からの問い合わせに職員が丁寧に対応しています。 ・地域の情報交換スペースとして「みんなの伝言板」を設け、地域活動の掲示も行っています。 ・「広報よこはま・戸塚区版」に活動を掲載し、広くPRしています。 	<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: 所長、担当者</p> <p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報紙「ぐみぐみ」を毎月2300部と多くの部数を発行し、連合町内会長や町内会長に直接説明したり掲示板掲示や配布、回覧をお願いします、貸館利用者、地域の方々にも配布している。 ・ホームページがリニューアルされスマートフォンにも対応しており、各事業内容が写真入りで詳しく紹介されている。 ・地域の情報交換スペースとして「みんなの伝言板」を設け、地域の団体の情報発信を支援している。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員は笑顔での対応を基本とし、利用者、来館者、ボランティアさん達に気持ちの良い挨拶、声かけを心がけております。 ・職員がお互いに、言葉づかい、挨拶、身だしなみ等に注意を配っています。 ・センターの理念の確認と職員の帰属意識を高めるため、年度初めの全体研修でセンター長からの講話、総務部長による経営状況やコンプライアンスの研修を行っています。 ・ケアプラザの各部署会議においては、職員の基本姿勢、接遇の質の向上を目的とした話し合いや研修等がなされています。 ・新入職者には、センター長や各部署管理者からオリエンテーションを行い、さまざまな情報と共にケアプラザ職員に求められる姿について教示します。 ・苦情やヒヤリハット事例を共有・検討することによって、職員の気づきと接遇の質を高めています。 	<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>全職員が法人の基本理念が書かれたカードを名札の裏に携帯し、基本理念の浸透を図っている。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用報告書に意見記入欄を設け、広く利用者の声を伺う仕組みを作っています。 ・利用者アンケートの意見・要望から課題を抽出し、利用者満足のための改善策を考え対応しています。 ・貸館利用状況は日報、月報で管理し、毎月の運営会議において報告しています。 ・他ケアプラザにはない陶芸釜を活用した陶芸教室、小学生夏休みビーズ教室、夏休みこどものクラフトアート教室など、夏休みならではの交流の場を設け、地域の多数の親子さんに施設を利用いただいています。 ・区図書館の協力を得て図書コーナーを設けています。3500冊以上の図書を有し貸し出しを行っていますが、アンケートや地域の声を反映させて、大活字図書を増やしたり、来館することが困難な方のために「出張図書」を企画・実行しています。 ・また、図書コーナーは学校休み期間中の子どもたちの学習の場としても利用されています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「あなたのこえ」に手洗い後の手指乾燥の要望があり、洗面所にエアタオルを導入した。 ・利用者から要望のあった施設内の生け花の手入れに力を入れた。 ・3500冊以上の図書を貸し出ししている図書コーナーを設けており、利用者の声を参考に大活字図書を増やしたり、来館が困難な方のための「出張図書」を実施している。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・他のケアプラザにはない陶芸窯を利用した夏休み親子陶芸教室、小学生夏休みビーズ教室、夏休みこどものクラフトアート教室など、普段あまり来ることのない小学生を対象としたイベントを開催している。 <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)>	
日常清掃は障がい者就労支援事業所に委託し、週5日全館の清掃を実施している。トイレはシルバー人材派遣者により毎日実施され、清潔な状態に保たれている。	

(2) 備品管理業務

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

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

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
多目的ホールの清掃用具入れは、清掃用具の収納場所がシールで示され、モップは壁掛け用クリップで留められており、整頓されている。また会議機の収納方法や注意事項が写真で紹介されており、破損の防止に努めている。	

(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)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:運営会議オープン研修計画(平成30年7月12日、11月8日に感染症研修実施) <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)> 毎月感染症委員会を開催し、感染症予防の対策を検討している。	

②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

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)>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

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

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><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：事務室内、ヒアリング：所長 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・ 宿日直者による毎日の巡回に加え、管理職による月に一度の防災環境パトロール、サブコーディネーターのチェックリストによる確認と、多重的で多様な視点からの事故・犯罪の未然防止が図られている。 ・ 普段から職員どうしで気づきの共有が行われ、その成果として防犯カメラの設置などがなされている。 	

(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)>	
テーマ: ヒヤリハット事例報告を含む運営会議議事録(平成30年9月14日実施)、対象: 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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・各研修は全職員が確実に受講できるよう、全体会議等での実施後、各部署においても再度実施されている。 ・事務室出入口の正面の廊下壁面上部にミラーを取り付けて人同士の衝突防止を図るなど、ヒヤリハット事例を具体的に活用している。 	

(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？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「福祉避難所開設マニュアル」を含む防災関連の各種マニュアルが「防災等関連マニュアル」として一冊にまとめられ、必要な際に誰もが迅速に使用できる状態に管理されている。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

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

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

②協定書等のとおりの開館しているか？

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター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><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>玄関脇への配置、ケアプラザ運営法人のウェブサイトへの掲載、運営協議会での報告</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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: 研修資料(運営会議議事録中)、ヒアリング: 所長	
<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: 食中毒(平成30年8月12日)、人権・権利擁護(平成30年10月11日)、対象: 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)>	
各研修は全体での実施後、各部署においても再度行われ、全職員が確実に受講できるよう配慮が図られている。	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・センター全体で研修委員会を設置し、年間の研修計画を立て実施すると共に定期的な検討会議も行っています。 ・センター全体研修、部署研修、外部研修等に積極的に参加できる体制をとっています。 ・外部研修は、職務上必要な研修は職務扱いとし、研修費及び交通費を施設負担としています。自主的な外部研修については、1人1万円を限度に補助しています。 ・内部研修(特にセンター長講話等)は、同内容の研修を複数回実施し、全職員が研修に参加できるようにしています。 ・外部研修受講後は、部署において伝達研修や報告書を回覧するなど、情報の共有を図っています。 ・研修委員会では研修一覧を作成し、何時、誰が、どのような研修に参加したかが閲覧できるようにしています。 	<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: 全体研修計画(全職員対象)、ヒアリング: 所長</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>自主的な外部研修についても、1人1万円を限度に補助する仕組みがある。</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: 運営会議議事録、ヒアリング: 所長</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)>	
サブコーディネーター向けの業務マニュアル、業務分担表、貸館業務関連マニュアルなどが、特に新入職者への分かりやすさを意識して整備され、これらが結果的に利用者サービスの向上にも繋がっていると感じられる。	

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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・パンフレットの1面に掲げられている高齢者福祉センターの理念(人権の尊重・ノーマライゼーションの樹立・共生の実現)は、名刺サイズのを全職員が名札と共に携帯し、随時、確認に努めています。 ・地域交流、包括支援センター、居宅介護支援、通所介護の各部署ごとに、月1回以上の部署会議を行い、研修、情報共有、検討等を行っています。 ・毎年、全職員の意向調査を行い、各部署の管理者、所長による面談を実施しています。その過程で出てきた個人の課題、チームの課題等を改善できるよう指導しています。面接指導は必要に応じて随時行っています。 ・職務に必要なスキルや知識取得のため、内部研修の充実、外部研修への参加促しとサポートを行っています。 ・外部研修受講後は、部署において伝達研修や報告書を回覧するなど、情報の共有を図っています。 	資料：意向調査関連資料、ヒアリング：所長 <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)>
	各職員の意向の吸い上げに際しては、自己評価と上司による評価の両観点で面談が行われ、各自のモチベーションの維持・向上が図られていると感じられる。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

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

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうかを確認する。

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

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<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)>	

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)>	

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：事務室内コンピュータ、書類キャビネット・机の施錠状態、ヒアリング：所長 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認: 事務室内、ヒアリング: 所長・経理担当 <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: 平成29年度事業活動内訳表、ヒアリング: 所長・経理担当 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・保守管理等契約、物品購入に関しては総務課と相談し、適正価格であるかなど業者選定と価格交渉を行い、できるだけ出費を抑えるよう努力しています。 ・施設内の照明はLED化を実施し、節電を図っています。 ・朝会で配付する事業日誌は、すべて裏紙を使用しています。また、10枚以上のコピーは印刷機の使用を徹底しています。 ・不要な照明、エアコン等は電源を切って節電しています。 ・貸館利用者にも電気や消耗品等の節約について協力をお願いしています。 ・毎月、運営会議において収支状況や光熱水費を職員に周知し、経費削減、効率的な施設運営を図っています。 	<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: 運営会議議事録、ヒアリング: 所長</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・光熱水費の支出状況と使用量については、当初の予算額および前年同月との差異を毎月の運営会議で公表し、職員各自の経営への意識向上に努めている。 ・夏季にはゴーヤのグリーンカーテンを設置し、収穫ある節電にも努めている。

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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 checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料：平成29年度事業実績評価、ヒアリング：所長	
<未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input 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><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: 意見交換会議事録(平成30年2月9日)・平成29年度事業実績評価、ヒアリング: 所長 <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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

④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><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)></p> <p>・各部署管理者は職員と面談を行い、自己評価や目標設定の検討、次年度の意向などを確認します。その場で出てきた組織や部署の課題について改善に向けた話し合いを行います。</p> <p>・事業実績評価について区とヒアリングを行い、その評価や助言等を参考にして事業内容を振り返り、次年度の目標設定や実施計画に反映させています。</p> <p>・また、年2回開催される運営協議会では、区役所や社会福祉協議会同席の下、21名の委員の方々からいただいた意見や助言を運営や事業につないでいます。</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: 運営協議会議事録(平成30年3月8日)、ヒアリング: 所長 <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>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・業務日誌にはその日の予定来訪者(ボランティア、実習生など)、目的、行先、人数などが予め記入され、職員間の情報共有、スムーズな業務遂行、さらには防犯にも繋がっていると感じられる。</p> <p>・各種会議や研修等の議事録については、その整備状況はもとより、記述一つひとつが具体的かつ詳細であり、記録としての有効性に加え、やむを得ず出席できなかった職員にも事後的に内容が的確に伝わるよう配慮されている。</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>

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> <ul style="list-style-type: none"> ・戸塚区福祉保健計画(とつかハートプラン)第3期計画について、地域連携チームメンバーとして戸塚区、区社会福祉協議会と協働しながら事業推進を図っています。 ・とつかハートプラン第3期計画の振り返りと第4期計画に向けて、区や区社協と協議・検討を行っています。 ・地域包括ケアシステム構築のため、区のエリア担当保健師、ケースワーカーと共にケアプラザ5職種が協働して毎月、「地域ケア会議検討会」を開催しています。 ・包括支援センターは、定期的に区のエリア担当保健師、ケースワーカーと共に区カンファレンスやケース会議を開催し、情報共有と課題解決に向けて協働しています。 ・介護予防事業として、区のエリア担当保健師等と協力し、地域に「元気づくりステーション」や「介護予防グループ」を立ち上げ、その継続運営をサポートしています。 	<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:所長</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・区のエリア担当保健師、ケースワーカーと共にケアプラザ5職種が協働して毎月、「地域ケア会議検討会」を開催している。 ・介護予防事業として、区のエリア担当保健師等と協力し、地域に「元気づくりステーション」5カ所、「介護予防グループ」5カ所を立ち上げ、その継続運営をサポートしている。
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年開催のボランティア感謝会。20周年記念感謝会には130名余のボランティア参加がありました。 ・横浜市シニアボランティアポイント研修会を実施し、新たなボランティアの発掘を行いました。 ・「認知症サポーター養成講座」開催や戸塚区認知症キャラバンメイト連絡会の「認知症フォーラム」の運営に協力しています。 ・年2回、生活支援Coによる「3地区情報交換会」を実施し、各地区の情報共有と地域づくりをサポートしています。 ・小学校を会場として、月2回開催される総合型地域スポーツクラブの健康体操に職員を講師として派遣しています。 ・区からの要請を受け、地域の「選挙会場」として利用いただいています。 ・6月に買い替えた印刷機は安価に両面印刷ができ、町内会誌などの印刷のため来館される地域の方々に好評です。 ・地域町内会と合同の「汲沢納涼祭」には、毎年2,000人以上の地域の方々の参加があります。 	<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:所長</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアの登録数は850名と大変多く、昨年度の20周年記念ボランティア感謝会では130名余りが参加し盛大に開催された。 ・地域町内会と合同で開催される「汲沢納涼祭」は、毎年2,000名以上の参加者があり、近隣の保育園や小・中・高校にも協力を得て盛大に開催されている。 <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>