



横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市地域ケアプラザ

評価結果報告書



一横浜市生麦地域ケアプラザ

横浜市鶴見区生麦4丁目6-4

指定管理者：社会福祉法人 横浜YMCA福祉会

平成31年 2月 25日作成

評価機関：特定非営利活動法人 よこはま地域福祉研究センター



特定非営利活動法人
よこはま
地域福祉
研究センター

Yokohama Community development Research center

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	<p>◇すべての場面で法人の大切にしている4つの価値「「CARING」(思いやり)、「HONESTY」(誠実さ)、「RESPONSIBILITY」(責任感)、「RESPECT」(尊敬心)」に基づいた対応に取り組んでいます。また、地域ケアプラザは、地域のすべての人の利用・活動拠点であることから、笑顔で声かけを心がけています。</p> <p>◇利用者アンケートを年1回実施し、課題を抽出し、改善を図っています。</p> <p>◇苦情への対応手順、法人の第三者委員、地域ケアプラザの苦情解決責任者・苦情受付責任者の氏名等を明記して、ご利用者に周知しています。実際に受けた意見や苦情を職員会議にて検討し、対応策を考え、改善するように努めています。</p> <p>◇全体職員会議を月1回、高齢者事業(法人内の他の拠点)や法人の全体研修会等を定期的に開催し、事業の進捗状況の確認や情報共有、専門知識の習得を目指しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> アンケートは市の様式を使用し、各部署毎に対応策を検討し改善に取り組んでいます。アンケートの課題を分析し、結果を円グラフなどを使い、来館者に分かり易く公開しています。 マニュアルに基づき、苦情解決の仕組みを利用者へ掲示し、対応は受付、解決責任者を所長として迅速に行っています。法人の第三者委員会や苦情対応部署に諮る仕組みもあります。 施設を公正かつ公平に利用してもらう為、職員は担当地域に積極的に出向いて交流し、利用者サービスの向上を目指しています。館内での部署連携による自主事業、地域団体との連携、居場所・サロン拠点での出張講座、隣接の地区センター等3館との連携など行っています。 職員は法人と共に「思いやり、責任心等」4つの価値を大切にし、利用者に笑顔で対応するように努めています。 広報誌や育児世代向けの便りを毎月発信し、自治会町町内会回覧、地区掲示板掲示、ブログ等広くPRしています。
II 施設・設備の維持管理	<p>◇所長を施設維持管理責任者として、各種設備の安全管理を行っています。また、清潔で安全な施設を維持することが、最大のコストパフォーマンスと捉え、毎朝出勤者全員で10分清掃を行い目視点検と清掃を実施しています。</p> <p>◇毎月の施設点検日には床の定期清掃、年4回の窓清掃、その他設備の維持点検等を専門業者に依頼し実施しています。また、植栽については定期的に園芸ボランティアによる剪定や植え替えを実施し環境維持に努めています。</p> <p>◇備品の管理は、利用者の使用後の確認以外に、職員によるチェックを行い故障や不備の把握に努めています。</p> <p>◇常にコスト意識を持ち、資源の節約や節電、ゴミの少量化にも取り組みを行っています。利用者の皆さんにゴミの持ち帰りをお願いし、ゴミの減量化に努めています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 来館者が安心して、気持ち良く利用できるように、職員全員で毎朝清掃を行い、清潔な施設維持に努めています。日常の保守管理は職員が自主点検しています。 建物・設備の定期保守管理や定期清掃は専門業者に委託し適切に管理しています。 貸館はゴミの持ち帰りや使用後の清掃を利用者をお願いし、職員がその後点検しています。職員は施設内外の美化、整頓に努め、来館者が快適に利用し、掲示や設置の広報物などが見易いように工夫、整理しています。団体紹介シートが内容別に分かり易く区分され、掲示されています。職員は、高齢者と子供たちのボランティア団体と一緒にチューリップやゴーヤなどの園芸や植栽、清掃などを行っています。 保健師が中心となって職員は、感染症予防のための消毒など衛生管理に努めています。 エコキャップ回収などのリサイクルやごみの削減、経費のむだ排除など積極的に取り組んでいます。
III 緊急時対応	<p>◇緊急連絡網、事故や災害時の対応マニュアル、高齢者宅での緊急時対応マニュアル、などの各種マニュアルを整備し、緊急時対応に備え、日々のミーティングや定例会議などの機会に安全・安心なサービス提供及び個人情報保護の徹底を図り、かつ緊急時に対する危機意識の啓発等を適時実施しています。</p> <p>◇毎年7月に安全研修を行い、ヒヤリ・ハットマップの更新を行っています。</p> <p>◇職員の夜間時緊急招集体制要員名簿を作成し、緊急対応時の体制を構築しています。</p> <p>◇大規模災害発生時には福祉避難所の機能を担うため、地域で開催している防災拠点訓練、津波訓練、無線訓練などに参加し連携を密にし、いざという時に備えています。</p> <p>◇利用者への挨拶、声かけを行うことも不審者対応となると認識し、来館者には意識的に声かけを行っています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 毎年7月の法人全体の「安全週間」に施設から職員が参加し、安全対策や事故防止の研修などを行っています。また内部研修で事故防止、緊急時対策などの各種マニュアル類や、AEDの操作や減災についても学んでいます。この時期には、利用者に向けても安全啓発に努めています。 施設内で起きたヒヤリ・ハットをマップにしたヒヤリ・ハットマップの見直しで日頃から環境整備に努め、事故防止意識を高めています。 ケアプラザ周辺で遊ぶ子供たちが怪我をした際の駆け込み場所になっているため、職員は常に施設内外に目を凝らし、安全対策に努めています。 隣接の「地区センター」、「ふれあい館」と合同避難訓練を利用者参加で行い、利用者には災害時の安全対策などの周知や啓発を行っています。 ケアプラザが地域の福祉避難場所としての役割を担っているため、地域の災害訓練に地域の一員として参加し、地域との協力関係を築いています。

	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>◇お互いの存在や個性を認め合い、高め合うことのできる、善意や前向きな気持ちによってつながるネットワークの「ポジティブネット」のある豊かな地域社会をつくる事を目指した、法人のブランドコンセプト「みつかる。つながる。よくなっていく。」をもとに、施設運営、組織運営に取り組んでいます。</p> <p>◇人権尊重や法令遵守、理念、コンセプトに添った運営ができるよう、法人全体で職員行動規範を策定、宣誓を行い業務にあたっています。</p> <p>◇職務分掌・役割分担表により年度ごとに、各自の業務を明確にし、職員間の連携、協働を円滑に進めています。また、全体職員会、各事業確認会などを実施するとともに、会議、研修参加、事業実施などの報告書の回覧などを活用し、情報共有を深め運営に取り組んでいます。</p> <p>◇法人本部が最終承認とする経理業務により、けん制体制を構築しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・法人のブランドコンセプト「みつかる。つながる。よくなっていく。」にリンクした「鶴見・あいねっと」の基本理念、支えあい・たすけあい・人と人のネットワークの構築に向け、職員全員が地域に出向き、今まで地域住民が日常の暮らしの中で育み培ってきた助け合いや、地域活動などを、法人のノウハウを生かし支援しています。 ・職員は法人の行動規範の「思いやり・誠実・尊敬心・責任感」に基づいた支援を常に念頭に置き、業務にあたっています。個人情報保護の取り組みは利用者やボランティア、ケアプラザの実習生にも説明をし、理解を得ています。 ・効率的な施設運営のために職員が常にコスト意識を持ち、日頃から密な情報連絡で効率的な業務の遂行や、節電やリサイクル、リユースなどで経費削減に取り組んでいます。 ・相談業務の初期対応は職種を問わないで行い、職種間の連携や情報の共有で的確で継続的な支援となっています。
V ・ その他	<p>◇地域ケアプラザの隣接施設として、地区センターや障害者地域活動ホームがあります。それらの施設と地域ケアプラザがお互いに協力、情報交換し、それぞれがメリット、専門性を活かした活動ができるよう運営をしています。秋に行うケアプラザまつりは3館合同秋まつりとして3館で実施をしています。</p> <p>◇地域ニーズの把握については地域団体主催イベントに職員が出向き、直接声をきくことを大切にしながら運営を行っています。支援が必要になった方が地域でいつまでも暮らせるように、支援者が①地域の中でのこれまでの生活を知り理解すること、②地域でのつながりを知ること、③地域での暮らしを知ることができるよう地域に寄り添った運営ができるよう努めています。また、貸し館、自主事業、ボランティア活動等を含め、施設利用においては担当地区に捉われないこと、地域ケアプラザが誰にとっても来やすい場所となるよう運営を行っています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・生麦地区の地域住民の自主的に活発な活動の場として、「鶴見・あいねっと」第3期地区別計画の推進役としてケアプラザは地域に根差した活動をしています。開設から2期目を迎え、職員全員が地域へ出向いて、地域のイベントに参加をしたり、老人クラブの会議や行事への参加や講師派遣などで協力をしています。介護予防事業のGoGo健康！講座はケアプラザに馴染みのない高齢者も参加しやすいように地域の会場に出張講座を行っています。 ・地域の伝統行事を、多世代交流や青少年の育成の場として、また子育て世代へ受け継ぐためケアプラザが後方支援をしています。 ・地域の要援護者への支援や80・50問題など表面にあまり出てこない課題の把握に向け、民生委員、児童委員、友愛委員などと定期的な意見交換会を行い、見守り、支え合う活動のネットワークの構築や、地域包括ケアシステムに対する理解や協力体制を推進する役割を担っています。

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)> 10月市の様式を使い、包括57名(回収率100%)、地域交流74名(回収率100%)、居宅37名(回収率75%)にアンケートを実施 <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)> 日頃から利用者との交流が強く、各部署でアンケートの協力と回収が適切に行われています。	

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)> (アンケート分析ファイル、市提出「振り返りシート」、現場(アンケート結果掲示)、所長ヒアリング <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)> 各部署毎に利用者アンケートの回答を分析し会議で話し合い課題を抽出しています。前年との結果比較や「振り返りシート」(課題、改善策、振り返り)作成による課題抽出と対応のフォローが来ています。	

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がっているかどうかを確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> (アンケート分析ファイル、市提出「振り返りシート」、現場(アンケート結果掲示)、 所長ヒアリング <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)>	
各部署毎に課題抽出と対応策を検討し、各担当が中心となって対応に取り組んでいます。貸館空き情報をより見易くしたり、利用票の控え作成などの改善に結びついています。地域ケアプラザのみでは解決が難しい課題については、法人の第三者委員会の提案などを聞いています。内容によっては、市・区等関係機関につながっています。	

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(アンケート結果掲示)、所長ヒアリング <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)>	
利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を施設内に掲示したり、利用者説明会(団体交流会)などで説明したりして公表しています。10月のアンケートを「アンケートの結果」としてまとめ、円グラフを使用するなど利用者に分かり易く、かつケアプラザに関心が高まるような構成にし、丁寧に記載して施設内に掲示しています。	

(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	
<p><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)></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>施設内に「ご意見ダイヤル」のポスターを掲示しています。意見があった場合には対応策等公表し改善に努める体制が来ています。</p>	

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	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>意見箱は広報チラシなどが置かれたカウンターに置かれ、意見用紙と筆記道具が用意されています。ホームページは「問い合わせ案内」を設け、意見、要望を受け付けています。</p> <p><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)></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>意見箱は意見が入れ易いように配慮された場所に置かれています。</p>	

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	
<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>(苦情・相談・対応マニュアル、苦情相談記録)、現場(苦情・相談・対応のフロー掲示)、所長ヒアリング</p> <p><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)></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・相談・対応マニュアルに基づき対応されています。苦情受付責任者:窓口担当者(各事業責任者)、苦情解決責任者:所長とし、きめ細かく迅速に対応をしています。ケアプラザ内での話し合いのほか、法人本部への報告、第三者委員会の提言、顧問弁護士意見聴取など対応の仕組みが来ています。</p>	

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>「苦情相談窓口の案内」「苦情解決のフロー図」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> <p>苦情解決の仕組みを掲示しています。職員は苦情解決を迅速に行うことはもとより、日頃から積極的に利用者と交流し利用者のニーズを把握することが大切として利用者との信頼関係づくりに努めています。</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>利用者から寄せられた苦情は「苦情相談記録」に記入し対応を協議の上迅速に対応しています。</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>所長ヒアリング 職員会議議事録 苦情相談記録</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>日常、利用者の要望などの把握に努め、苦情があった場合は迅速な対応をしています。苦情の内容と対応は職員会議などで協議され職員全員が共有しています。ケアプラザ内で解決が難しいものは法人の苦情対応部署に諮ったり、三者委員会の助言を得たりしています。内容によっては区(福祉保健課など)につないでいます。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体（館内掲示・広報紙誌・ホームページなど）で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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)> 所長ヒアリング</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> <p>苦情などの内容や対応策は、プライバシーに配慮した上公表しています。</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><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>◇利用法方法や各事業の案内が記載されている施設案内パンフレットを誰にでも取りやすいように置いています。</p> <p>◇広報紙を毎月1回(毎月1,500部)発行し、担当地域の自治会町内会協力の下、回覧板等にて事業等を周知しています。また、地域の方々からのご提案により、掲示板用掲出用の広報誌も毎月発行し、掲示板へ掲出しています。</p> <p>◇インターネット等での情報提供 法人ホームページや健康福祉局のホームページ等に情報を掲載しています。また、子育て世代を中心にしたわいわいだよりを法人独自で発行し、随時情報提供を行っています。</p> <p>◇ブログを活用し地域行事や主催事業の紹介を行い、さまざまな媒体を活用し、住民への周知に漏れが無いよう努めています。</p> <p>◇地域の団体やイベント等の活動の場に訪問し、対象となる方への周知や施設機能や役割等の啓発も随時行っています。</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>ホームページ(ご利用の手引き、会場利用の手引き)、施設案内パンフレット、所長ヒアリング</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>施設案内パンフレットなどを施設内や担当エリア内の居場所・サロン9拠点などに置き、ホームページでも施設案内と貸館利用を丁寧に紹介しています。自主事業・講座の案内や月間行事カレンダーは毎月広報誌を発行し、施設内や地域掲示板へ掲示、町内会回覧、チラシ配付、ホームページで提供を行っています。子育て世代向け広報誌や地域行事など紹介のブログ、団体活動紹介や交流会など幅広く地域へ広報・PR活動を行っています。</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	
<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>施設利用案内パンフレットを情報設置カウンターに置いています。隣接地区センターとともに住民にとって施設が有効活用できるように連携に努めています。</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)> 窓口並びにホームページ(会場利用の手引き)、 広報誌、 所長ヒアリング</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> <p>横浜市の施設使用要綱に従って規程通り行い公平を期しています。 「会場利用の手引き」を窓口カウンターに置いています。</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><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)> 研修記録、<u>所長</u>ヒアリング</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>内部研修で4月、倫理法令遵守、プライバシー、 認知症、5月、接遇を行っています。外部(区)研修では成年後見制度に参加しています。研修報告書により職員は情報を共有しています。</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> <p>◇広報紙の発行 毎月1回「生麦地域ケアプラザNEWS 麦の風」を1,500部発行し、地域の自治会町内会協力の下、回覧板等にて事業等を周知しています。毎月広報誌は、掲示板用を発行し、地区内の掲示板へ掲出しています。ケアプラザに来館しなくても広報誌が手に入るように地区内の医療機関や郵便局に配架の協力をいただいています。また、法人独自に子育て世代を対象に「わいわいだより」を毎月1回発行しています。</p> <p>◇インターネット等での情報提供 法人ホームページや健康福祉局のホームページ等に情報を掲載しています。 施設独自のブログを配信し、主催事業や地域行事へ周知を行っています。</p> <p>◇その他 当施設を通りかかった人にも見やすいように屋外掲示板や外から見える壁面に情報を掲出しています。 各種団体やイベント等へ訪問し施設紹介や啓発を行っています。</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>広報誌(麦の風、わいわいだより)、ホームページ、掲示板、 所長ヒアリング <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)></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>広報誌を毎月発行し、施設内や居場所・サロン拠点、医療機関、郵便局に配付、自治会、町内会の回覧板や地域掲示板、ホームページなどを通じ広く情報提供しています。健康福祉局のホームページに情報を掲載し、子育て世代向け広報誌や地域行事紹介のブログを発信しています。地域行事(子どもフェスティバル、盆踊りなど)にブースを出し、近隣地区センターなどとの3館合同秋祭りでスタンプラリーなどPR活動を行っています。</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> <p>◇法人で取り組んでいるキャラクターディベロップメントを基本とし業務を遂行しています。</p> <p>◇来館者にすぐに気づけるよう窓口を向いた席配置とし、来館者が来た場合や利用者が帰られる場合には、顔を上げてあいさつをするよう心がけています。</p> <p>◇電話での対応の際は「あいさつ+施設名+氏名」を基本スタイルとし、応対を行っています。あいさつについては、受けた時間により①おはようございます②こんにちは③こんばんはの3種類を使い分けています。</p> <p>◇窓口にいらした来館者についてはお待たせすることのないよう、受付に1名人を配置しています。他者との関わりの中で大切にしたい価値を定め、リーフレットを作成、配付している他掲示を行っています。受付のスペースに限りがあるので受付以外の場所でも受付や待機ができるよう工夫を行っています。</p> <p>◇職員は、ユニフォーム、名札の着用を基本とし、来館者に職員であることがわかるようにしています。</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>職員は名札を着用し笑顔で挨拶、声掛け、丁寧な対応を心掛けています。職員は積極的に地域や利用者と交流を持ち、ニーズを把握し実現していく意識・意欲を共有しています。接遇研修や受付対応マニュアルなどにより、来館者が親しみやすく利用されるようにとの取組みが浸透しています。6月の広報誌で写真付で職員を紹介、より親しみを感じてもらえるように工夫しています。窓口には受付担当1名を配置し迅速に対応しています。</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>◇2016年度貸館実績 利用件数:2,108件(延べ2,815件) 延利用者数:25,983名 稼働率:39.5%</p> <p>◇2017年度貸館実績 利用件数:2,200件(延べ3,011件) 延利用者数:26,541名 稼働率:41.2%</p> <p>◇貸し部屋の利用実績は、データ化して分析し、稼働率が低下してきているような時は、より有効にご利用いただけるような施設周知や自主事業を企画する等を検討し、総合的に管理しています。</p> <p>◇部屋利用の受付状況は、誰もが見やすい場所に掲示をし、予約、空き状況が一目で分かるようにしています。</p> <p>◇年に1回実施している利用者アンケートを分析し、改善が必要とされるものは改善に向けて取り組んでいます。</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>貸館利用実績やアンケートなどを通し、稼働率や課題などを協議し改善に努めています。職員は地域の伝統や住民の要望などを把握し、積極的に地域に出て交流することが利用者サービス向上の基本としています。子ども達と高齢者の交流を推進するため、夏休み中の朝のラジオ体操、学校と連携して行う学習支援、ボッチャ遊び、パン教室などの取り組みをしています。高齢者クラブでは福祉保健の連続講座などに取り組んでいます。</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>法人と共に地域に密着した施設運営しています。法人と推進しているキャラクターディベロップメント「思いやり、誠実さ、責任感、尊敬心」掲げ、同4価値が書かれたタペストリーを掲示しています。ロビーの壁には美術・手芸・子どもなどと区分けされた団体活動が紹介され、情報掲示板は地域行事、子育て、市区各関係ごとに掲示・整理されています。職員は来館者に親しみやすい声掛けを心掛けています。</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> <p>アンケートなどの分析で利用者ニーズを把握しサービス向上に反映しています。分析や対応は館内での掲示や会合などでの説明で公開しています。人とのつながりの強い地域を考慮した開示の仕方と思いますが、分析結果などをホームページでの発信も今後検討されることを期待します。</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ヵ月分を抽出し、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)>	
建物・設備の日常保守管理は、職員がチェックリストで自主点検しています。定期保守管理点検及び「開館管理チェックリスト」による月1回の点検が専門業者により行われ、記録されています。	

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)>	
「作業完了報告書」で、専門業者により定期清掃が協定書に基づき実施されていることを確認しました。日常清掃は、職員全員が施設管理の意識を持ち、毎朝清掃し、記録管理され、来館者が快適に利用できるよう安全で清潔な施設環境づくりに努めています。	

(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>備品台帳は、物品管理簿で指定管理者所有と地域ケアプラザ所有に区別されて管理されています。購入日、購入数、整理番号など「物品管理簿のきまり」により分類記載されています。</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>施設設立時以降新規備品はありません。設立時の物品管理簿に記載されたものより抽出し存在することを確認しました。</p> <p>5つの備品(パソコン、デスクトップPC、シュレッター、レターケース、デスク)を任意で抽出し存在を確認しました。</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>業者による定期保守管理や月1回の自主点検の他、職員全員が毎朝清掃時に安全性に関わる損傷なども巡視しています。</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	
<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)> 研修記録 所長ヒアリング</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、その理由について記述して下さい。(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>10月に感染症、6月に食中毒の研修を実施しています。保健師を中心に日々感染防止の推進と啓発に努めています。</p>	

②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><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> <p>貸館でのゴミは利用者に依頼し持ち帰りを徹底しています。職員は使用後に点検し確認しています。ゴミ容器は倉庫に適切に管理されています。</p>	

③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>業務のゴミ処理は、横浜市のルールに基づき適切に分別されています。コピー用紙の裏面使用やリサイクル対応などゴミの削減など環境整備に努めています。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>◇ご利用者の皆さんに気持ち良くご利用いただけるよう、清潔で使いやすい環境整備に取り組んでいます。</p> <p>i) 毎朝 8:40-8:50までの10分間を清掃時間と定め、出勤者で清掃を行っています。</p> <p>ii) 職員による日常の建築物・設備等自主点検及び簡易点検マニュアルに基づく建物・設備等点検の実施。</p> <p>iii) 園芸ボランティアによる庭園及び施設周辺植栽の維持管理等。</p> <p>iv) 専門業者による管理保守点検及び設備総合巡視点検等。</p> <p>v) 専門業者による日常及び定期清掃の実施。</p> <p>vi) 感染症予防のための職員研修。</p> <p>vii) 嘔吐物処理キッドの常備。</p> <p>viii) ノロウイルスまん延防止の消毒剤常備。</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>清掃業者報告書、清掃日誌、現場確認、所長ヒアリング</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>職員全員が施設の維持・清潔・安全に対して利用者本位の高い意識を持って保守管理や清掃を行っています。職員全員で毎朝清掃し、日常保守管理を職員が自主点検し、定期清掃は専門業者に委託しています。設立時購入の備品を有効に使用し、備品台帳で管理しています。感染症予防のため、保健師が中心となって職員はドア、調理用具などの消毒をこまめに行っています。ウイルス防止の消毒剤を常設し衛生管理に努めています。</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>職員は貸館利用終了後や館内移動時などに整理・清潔・安全などの点検し、日常環境整備に取り組んでいます。高齢者と子供たちのボランティア団体と一緒にチューリップやゴーヤ作り、植栽、枯葉清掃などに努めています。ペットボトルのキャップやインクカートリッジ回収などのリサイクルの取り組みを積極的に行っています。</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>

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、所長ヒアリング</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)> 鍵の管理責任者を所長として鍵の管理を的確に行っています。マスターキーは通常はキャビネットで施錠管理をしています。また、グランドマスターキーは鶴見区役所が管理しています。貸室の調理室は刃物を置いているため施錠していますが、他の貸室は施錠はしていません。他の自動車の鍵や点検時に使う鍵などはキーボックスで管理していません。入り口の鍵とカードキーは常勤職員が保有し、鍵の管理簿で管理しています。</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><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)> 毎朝8時30分の出勤時に常勤職員による巡回に加え、12時、17時にサブコーディネーターが各部屋、トイレに至るまで確認をして自主点検記録票に記入をしています。開館中に施設に入ってくる方には必ず声掛けをし、利用目的を訪ねています。事務所から死角になる場所には防犯カメラを設置して、事務所内のモニター画面で確認をしています。</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)> 安全マニュアルに加え、ヒヤリ・ハットの一覧表を作成し、ヒヤリ・ハットが起きた場所、対象、内容などを検証して改善策を講じています。更にヒヤリ・ハットが起きた場所を可視化してマップで表示しています。ヒヤリ・ハットマップは職員によって視点が違う為、職員会議などで検証して更新しています。日常の安全業務の中で、施設内の不具合や点検に生かし、職員間で共有しています。	

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)> 毎年7月に法人全体で安全週間を設け、各施設から職員が参加して安全研修委員会を行っています。施設内研修も6月、7月にマニュアルの点検やヒヤリ・ハットマップの検証などを行っています。	
<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)> 法人全体で7月を安全週間と定め、利用者にもポスターなどで安全への啓発を行っています。日々の事故を防止するために安全衛生委員会を設け、環境整備を行って事故を未然に防止する対策を講じています。ケアプラザの近辺でにこどもがでけがをした際職員が対応したことことから施設周辺の安全な環境にも気を配っています。	

(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 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 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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 横浜市福祉避難場所の協定締結施設に指定されています。法人の安全チェックマニュアルに基づき、災害時対応マニュアルと防災チェックリストを作成しています。地域の災害訓練に職員が参加して、地域と協力体制を築いています。災害備蓄は、毎年数量の点検や適切な補充をしています。また、生麦消防出張所と協力関係にあり、所長が地域の訪問先へ同行し、地域の災害時の体制や防災について、地域の実情を伝えてくれています。	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地区センター、ふれあい館と3館合同の避難訓練を行っています。今年度は利用者参加で9月に2階からの出火を想定し、非常口から1階の一時避難場所の駐車場への訓練を行いました。施設利用案内にAEDや消火器の設置場所を記載し利用者に向け啓発しています。職員は7月に減災やAEDの操作などを学んでいます。隣接の地区センターで体調不良者が出た際の応援要請など年数回あり、連携協力していることが分かります。
<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日で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)>	
開館、閉館時間は業務日誌で確認をしています。また、警備会社の報告書でも確認しています。	

②協定書等のとおり開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
開館、閉館時間は業務日誌、会館管理簿で時間を記録してあるものを確認をしています。記録簿の後ろに各部屋の窓やキャビネット、換気扇、エアコン、鍵、電気などのチェック項目を設け、消し忘れや鍵のかけ忘れなどを確認しています。また、警備会社の報告書でも確認しています。	

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 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)>	
鶴見区のホームページ、受付の閲覧用ファイル	
<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)>	
毎年の事業計画書、事業報告書は閲覧用がファイルされ、情報ラウンジでいつでも閲覧出来ます。また横浜市のホームページからも見ることができます。法人のホームページでは、法人全体の事業計画書、事業報告書、財務諸表がアップされ、いつでもだれでも見るできるようになっています。	

(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 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)>	
年間研修計画が作成されています。毎月の職員会議後に職員全員を対象として毎月テーマを決め研修を行っています。職員毎に個人の目標を設定し、法人内研修、外部研修への参加などの研修予定を立てています。	

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)> 2018年度研修計画、所長ヒアリング	
<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)> 常勤職員は個人ごとの目標設定を立てた研修計画、全職員対象の研修は28年度研修計画として毎月研修を予定しています。	
<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)>	
職員は毎年自分が受けたい、興味のある研修を申請することで研修費の補助が受けられます。また、テーマを決めてより実践的な知識を得るための内部研修を毎月行っています。	

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>◇内部研修を定期的に行い、職員の資質向上に努めています。研修は基本的に勤務として出席し費用も法人が負担するなどして、職員が出席しやすいようにしています。また、研修参加希望表を作成、活用し、個々が専門性を伸ばせるような環境としています。意欲のある人の意思を無駄にしないように、参加を募る仕組みを設けています。</p> <p>◇外部研修の案内などは職員に回覧し、研修参加の促しを行っています。研修に出席した職員は研修内容を報告するなど、他の職員に対しても共有できるようにしています。</p> <p>◇法人全体での全体研修、各専門職員が参加する専門性を高めるための研修や法定研修など、それぞれの職員に必要とされる研修に参加しています。</p> <p>◇研修また各職員が研修に行っている間は、その他の職員がフォロー体制をとれるように勤務体制を工夫しています。</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>研修報告書、所長ヒアリング</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>外部研修の参加の費用負担、勤務扱いなど職員の資質向上に対する法人のバックアップ体制があります。また、資格取得に向けた補助も受けられます。ケアマネジャーの指定研修やAEDの講習などは出勤扱いにしています。非常勤職員に対しても積極的な研修参加を促し、研修の費用負担や勤務扱いなどをしています。</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
<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>
<p>評価機関 記述</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>職員ヒアリング、研修報告書</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>外部研修に参加した職員は研修報告書を提出し、職員会議などで伝達研修や資料の回覧などを行い、職員間の共有に努めています。</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)>	
横浜市のマニュアルに沿った受付時の各種マニュアルが作成されています。受付内容によって各専門職や担当職員に的確につなぐため、各職種の基礎的知識や情報を共有しています。	

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)>
資質向上については、法人の年間研修計画に基づき実施し、各職員のスキルアップに努めています。また、定例職員会議等で各事業の進捗状況や課題・問題等の情報交換を行い、共通の認識を常に深めています。	所長、職員ヒアリング、事業報告書
◇資質向上として 内部研修の実施(マナー、倫理等)や外部研修への参加や年間の目標値を設置しています。	<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)>
◇情報共有、施設の運営管理及び業務等の検討の場として ①全体職員会議②サブミーティング③三職種確認会④四職種確認会⑤区役所の地区担当職員との連絡会等の様々な機会を通じて情報共有が図れるように努めています。また、朝の確認会の時間をもち、全体で共有が必要な事項の確認を行っています。	<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)>
◇運営法人による会議、研修、高齢者事業本部会、サービス事業所部会、コーディネーター部会を実施しています。	多職種間で情報を共有しやすいように、定期的に事務所内の職員の席替えを実施しています。席替えをすることでタイムラグなく情報が共有できています。また、相談業務は全職員が職種を限定しないで対応し、相談内容に応じて各専門職や担当職員に引継ぎをしています。毎朝のミーティングや職員会議では、情報を共有し、専門職にとどまらないで互いの役割を補完できるように努めています。

(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)> 横浜市の「個人情報の保護条例」に基づいてた個人情報保護マニュアルが整備されています。法人の人権保護の取り組みを踏まえて職員は、個人情報は利用者一人ひとりの人格そのものであるという意識のもと、取り扱いについてはマニュアルに沿って配慮ある取り扱いをしています。職員はケアプラザ個人情報漏洩防止に関するチェックシートでセルフチェックをして個人情報保護について確認をしています。	

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としています。個人情報を含む書類は通常、居宅介護支援事業所のケアマネージャーなどが利用者宅に訪問する時に持ち出すことはありますが、使用後は施錠できるキャビネットで管理しています。	

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)> 毎年4月に全職員対象で法人の行動規範、個人情報、接遇などのプライバシー保護について内部研修を行っています。職員は常に法人の行動規範に基づいた対応を心がけています。	

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><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)></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>毎年4月の全職員対象の法人の行動規範、個人情報、プライバシー保護に関する研修時に誓約書を取り交わしています。研修では法人の行動規範にサインをし、個人情報保護を遵守して日々の業務に当たることを学んでいます。</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><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)></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>個人情報保護規定や使用目的、使用範囲を明確しています。団体説明会でも利用者に個人情報の保護について伝えています。団体活動の名簿作成には、連絡用の最低限必要な範囲での収集にとどめるように伝えています。</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><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)></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>個人情報の収集に当たり、職員は業務の中での使用にとどめることを利用者に説明して同意を得ています。ボランティア、大学生の実習生にも個人情報の大切さを伝え、施設内で知れた個人情報の守秘義務について理解を求めています。</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、所長ヒアリング <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)> 個人情報は法人でオンライン化され、職員パスワードを設定して管理しています。パソコンの画面は利用者から見えない位置に配置し、席をはずす際もパスワードでロックをするなどの配慮をしています。個人情報のファイル等については、書庫は施錠を徹底しており、また通常使用する書庫についても、帰宅時は施錠を徹底しています。情報廃棄にあたっては、シュレッダー処理や溶融で確実に廃棄しています。	

(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)> 地域交流事業、居宅介護支援、地域包括支援センターの各分野ごとに出納が行われています。事業や業務ごとの仮払いに対する支出が領収書とともに出納帳に記録され管理者が出納書類を確認しています。年間の収支報告書で指定管理料、介護保険収入、雑収入に対して各分野ごとの支出がまとめられ、千円単位で収支報告されています。また、自主事業も別枠で収支報告されています。	

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)> 所長ヒアリング、出納関係資料 <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)> 経理責任者の所長と出納係の2名の職員が、事業や業務でかかる費用を小口現金から仮払いした金額、領収書と残金でWチェックで確認しています。出納記録は法人の経理担当に送られ、経理部門において厳重に確認と記録が行われています。施設で運営に使う小口現金を口座から引き出すキャッシュカードと、自主事業の収入を本部経理に入金する通帳は、所長が金庫の鍵をとともに管理しています。	

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)> 所長ヒアリング、経理関係書類 <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)> 施設の運営費、自主事業費、コピー代や自動販売機の売り上げなどの雑収入は出納を明確に区分して記録し、年度末の収支報告書で報告しています。	

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)> 総勘定元帳から所長の出張にかかる交通費、地域交流事業にかかる材料費、介護予防事業の講師への謝金をピックアップして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 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)> 所長ヒアリング、現場確認</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> <p>施設で運営に使う小口現金を口座から引き出すキャッシュカードと、自主事業の収入を本部経理に入金する通帳は、所長が金庫の鍵をとともに管理しています。そのほかの通帳や印鑑はすべて法人本部が保管、管理をしています。</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)></p> <p>◇法人全体でエコ、節減に取り組んでいます。</p> <p>◇「節電のお願い」を掲出し、使用していない部屋や昼間時の消灯、空調に関して、「設定温度等のお願い」等を掲出し、利用される方の理解と協力を得ながら削減の取組みをしています。</p> <p>◇必要のない電源のオフや間引きを行い、節電に取り組んでいます。</p> <p>◇個人情報を含まない文書については積極的に裏紙の利用を行い、エコに取り組んでいます。基本的な考え方としてリサイクルできるもの、リユースできるもの、できないものを区別するために専用の倉庫を設けています。</p> <p>◇よこはま3R夢の主旨に基づき、エコキャップやプルタブ、インクカートリッジの回収に協力しています。</p> <p>◇定期的に各種契約内容を見直し、より安価で質の良い契約ができるよう見直しを行っています。</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>所長ヒアリング</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>法人に環境エコ委員会を設置して法人として経費節減に積極的に取り組んでいます。施設ではエアコンの温度設定や照明の間引などの節電や、よこはま3Rに利用者からの協力も得てインクカートリッジ、エコキャップ、プルタブなどの回収を進めています。リサイクル、リユースできるものを区分けして倉庫で保管して再利用したり、各種契約もできるだけ安価で質の良いものへと見直しをしています。</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
評価機関 記述	
<p><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)></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)> 法人のブランドコンセプトの見つかる・つながる・よくなっていくに基づき、広く地域へ発信することを目標に掲げ、鶴見区、第1層生活支援コーディネーター、区内のケアプラザと連携を図り、事業展開を行っています。職員全員が地域に出向いて把握したニーズや課題を職員会議で共有し、5職種の専門分野を活かした取り組みをしています。隣接の「地区センター」や「ふれあい館」とは合同の秋祭りや避難訓練などで連携しています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<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)> 所長ヒアリング、事業計画書、事業報告書、地域ケアプラザ事業実施評価シート <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)></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)> 生麦地区の歴史や数多くの伝統行事を若い世代へ継承するために、地域住民同士のつながりを重視した多世代交流を支援する地域活動を行っています。ケアプラザが後方支援している「学びと遊びの会」とでは、生麦小学校と連携して夏休み、冬休みの学習支援を、地域の教員OBや大学生がボランティアで協力しています。3月には老人会とボッチャのイベントや、夏休み40日間のラジオ体操など地域の協力を得て実施しています。</p>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p><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)> 所長ヒアリング、事業報告書、事業計画書</p> <p><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)> 「鶴見あいねっと」の地区別支援チームの推進メンバーとして区や社会福祉協議会と協力し、地域の課題に積極的に取り組んでいます。包括の区の地区担当者とは、訪問時の同行などで相互協力関係ができています。個別支援には地区担当保健師やケースワーカーと定期連絡会を開催して連携した支援を行っています。日常生活支援体制整備事業では、鶴見区、第1層生活支援コーディネーター、区内の他ケアプラザと連携を図っています。</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><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>◇市及び区の計画や指定管理受託時の提案、前年度の実績評価を参考に、法人の方針・計画も反映し運営の方針、計画を策定しています。また、内容は、全体職員会議や研修等を活用し全職員で共有しています。</p> <p>◇法人全体で各拠点の策定している地域活動計画も計画にリンクしています。こちらは月次で実施、進捗を確認し未着手や課題のある項目については変更や修正などを実施しています。</p> <p>◇法人全体での取り組みとして目標管理制度を実施しており、各自が担当業務の目標を立て1年間かけて取り組みを行っています。目標設定、中間期である9月と3月には法人内で個々に面接を行い、目標に向けた振り返りを行っています。また、10月に自己評価を行い、1年間の仕事の振り返り面接を行っています。</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>所長・職員ヒアリング、事業報告書、事業計画書</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)> 法人の地域の人々とながら「ポジティブネット」のある社会づくりは、「鶴見区あいねっと」の基本理念「支えあい・たすけあい・人と人のネットワーク」とリンクした取り組みです。地域で活動する団体同士のネットワークの構築や、災害復興支援活動の経験を活かしたボランティアの育成、人権に配慮した多様な取り組みなどで、ケアプラザが地域福祉活動拠点として、地域の福祉のワンストップ窓口としての役割を担っています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>職員全員が積極的に地域に出向き地域住民や、地域の関係機関、医療機関、民生委員、介護事業所など多様な方たちと顔の見える関係を築いてきたことが、現在の地域に根差した活動につながっています。鶴見区は近年外国人居住者も多いことや、高齢者の健康寿命が短いこと、特定検診率の低いこと、子供の貧困や低学力などの課題も多くあります。5職種が連携して情報を共有し、今、そして今後を見据えた組織運営に取り組んでいます。</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> <p>町内会や自治会に加入していない世帯や住民の課題の把握や、80・50問題の親亡き後の支援など表に出にくい課題の把握を地域と連携して行うための体制づくりや、以前からの地域住民と新しいマンションの子育て世代の交流の場としてケアプラザの役割などの取り組みが重要になってきます。地域の状況把握や支援体制の構築のために隣接している3館が1つのコミュニティの場となるような取り組みや定期的な連絡会などを期待します。</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> <p>◇地域福祉保健計画推進事業 地区別支援チームと地域とのパイプ役を担い、地域主催行事で積極的に推進を行っています。単位町内会、地域状況に合わせた取り組みを行っています。</p> <p>◇介護予防普及強化業務 気軽に参加できるよう「GOGO健康講座」と題し実施しています。また、地域ケアプラザまで来ることができない方々が参加できるよう町内会館を会場とした開催も行っています。</p> <p>◇元気づくりステーション支援 健康づくりを重点的に取り入れた実施となるよう3ステーション4会場の支援を行っています。</p> <p>◇高齢者見守り事業 地区社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会、老人クラブと連携し、一人暮らし訪問や高齢者会食会の支援を行っています。</p> <p>◇包括レベル地域ケア会議 地区内で異なる活動として行われていた見守り活動を協働実施できるよう包括レベル地域ケア会議で検討を行い、一体化した活動へと発展しました。</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>◇地域ケアプラザの役割として、地域の様々な活動の拠点、情報の集約発信があると捉え、施設内に留まらず、地域の自治会・町内会の主催行事、お祭り等に積極的に参加しています。また、それらの活動に参加するからこそ気付く地域ニーズと課題があると職員の参加、育成にも力を入れて取り組んでいます。</p> <p>◇地域ケアプラザは地域の一員としての働きも担っていることを意識し、事業展開を行っています。</p> <p>◇法人では、職員自身の健康管理にも気を配り、健康づくりプロジェクトを実施、残業時間を減らす取り組みや、長時間事務作業が続くような場合には、定期的に身体を動かすような働きかけを行っています。</p> <p>◇法人ネットワークも生かしながら、地域行事等に積極的に協力、協働し、関係を深めながら、ともに地域福祉推進に取り組んでいます。</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>所長・職員ヒアリング、事業計画書、事業報告書</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>「鶴見あいねっと」地区別支援チームの一員として職員全員が地域に積極的に出向き、地域の方と顔なじみになり信頼関係を築いています。高齢者の健康寿命が短いこと、特定健康診断の受診率が低いことから、鶴見区の地区担当や地区社協と共働で地域の高齢者支援を活発に行っています。法人のポジティブネットワークを活かし、地域住民の自主的活動を後方支援するために各種団体の連携支援やボランティアの育成をしています。</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>地域の伝統行事を住民の連携のためのツールと考え、新しく地域に加わったマンションの子育て世代と連携して、多世代が交流する場としての地域ケアプラザがその活動拠点となっています。ケアプラザ内の機能強化スペースを子供の居場所として開放しています。また、80・50問題に取り組み、親亡き後の支援について成年後見制度の地域への啓発などに取り組んでいます。</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> <p>生麦地区の学力向上を視野に入れ、3年前から夏、冬の長期休みに行っている「学び・遊びの会」を、ケアプラザ内の機能強化スペースを活用し、常設の学習支援や子供たちの相談場所、居場所としての活用を提案します。地域の教員OBや大学生のボランティアにとどまらない支援の輪を作り、地域の小中学校との連携を活かした活動を期待します。ケアプラザが多世代の地域の駆け込み寺の場として、より一層周知されることを望みます。</p>