

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市馬場地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社フォワード・グッド

令和4年1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"> ●毎月約1,100部発行の広報誌「馬場さくら便り」や自主事業のチラシを連合自治会等のご協力の元、地域に回覧・掲示をするほか、近隣施設や関係機関に配布して情報を提供しています。 ●意見・苦情は、ご意見ダイヤルの利用方法を掲示、1階ご意見箱を設置しています。集まった意見・苦情は、記録、改善につなげるとともに必要に応じて館内に掲示しています。 ●各部門ごとに年1回のアンケート等による利用者のニーズやご意見を集計分析し、その結果及び振り返りを開示し、常に質の高いサービス提供に努めています。 ●施設案内は、パンフレットやホームページ、窓口等で地域に周知し、貸館受付は先着順に行い公平を期しています。 ●職員は毎日の朝礼時に法人の理念「羅針盤」を唱和し、更に必要に応じて身近で具体的な事例を共有することで、常に接遇に配慮する意識づけを実践しています。窓口対応等は笑顔で丁寧に対応するよう努めています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人で作成している「苦情対応マニュアル」に加え、ケアプラザ独自で作成した「苦情対応解決マニュアル」があり、より現場に即した対応ができるようになっている。 ・入口近くの柱に、団体種別毎の貸館予約受付開始日が大きく掲示されていて、いつから申し込めるのかが分かり易くなっている。 ・法人の理念等が記載されている「羅針盤」の「行動指針」を毎朝朝礼で職員が唱和し、実務に活かすための事例を話すことで、職員のモラルや接遇力のアップを図っている。 ・令和3年度上期は新型コロナウイルスの第4波、第5波があったにもかかわらず、積極的に自主事業を開催し、新型コロナウイルス禍前よりも高い稼働率をあげた。 ・近隣の高校生が小中学生に勉強を教え、かつ食事の提供もする「学んでごはん」などの学生向けのイベントを地区社協と共催することで、夜間の稼働率の向上に努めている。
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ●毎日職員は法人美化運動でもある5S(整理、整頓、清掃、清潔、躰)1U(美しい)を実践して、館内を分担して清掃を実施し、職員一人一人が施設管理の意識を持って取り組んでいます。植栽の管理には地域ボランティアの協力も得ています。 ●清掃業務は開設時より専門業者に委託し、毎日の日常清掃や月1回のワックス清掃、排水管清掃等の専門性の高い清掃を実施しています。 ●ゴミは一般ゴミ、プラスチックゴミ、再生紙ゴミに分別して、蓋つきゴミ容器に収集され清潔に保たれています。 ●「横浜市地球温暖化対策実行計画」「横浜市節電・省エネルギー対策基本方針」等の計画に準じて、エネルギー管理標準を月1回チェックリストを活用し、確認をしています。 ●管理者による週1回の設備点検と月1回の専門業者による総合巡視点検を組み合わせて、館内設備の維持管理に努めています。 ●台帳を完備し、館内備品を管理しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日朝礼後の15分、職員が外の掃き掃除や玄関のモップ掛け、外の掲示板の清掃、エントランスやベランダ周りの手すりの清掃を行っている。 ・備品台帳には備品の写真が掲載されていて分かり易い。また事務所内の備品の配置図が添付されており、パソコン、机、椅子、電話機の配置と管理番号が記載されている。 ・新型コロナウイルスの対策として、入口にて消毒や検温の実施、会議室にアクリルパネルの設置、間隔をあげた座席のレイアウト、利用人数の制限、毎日の手すりの清掃などを徹底して行っている。 ・地域の園芸ボランティアに花壇や樹木の手入れを協力してもらったり、館内にも多くの観葉植物が配置されており、きれいな景観が保たれている。 ・年に1回登録団体と職員による大掃除の日を設け、登録団体のボランティア活動の推進と施設の美化に努めている。
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ●緊急時に備えマニュアル、対応フローチャート及び緊急連絡網等を作成し、緊急時には状況把握、必要な措置、法人本部や横浜市へ報告など迅速かつ適正に対応しています。 ●日常的に施設の内外を点検するとともに夜間など、職員不在時には警備会社に機械警備を委託し、異常があった場合は、警備会社の職員が施設に緊急出動及び状況確認、必要に応じて所長に報告する体制となっています。 ●事故防止対策としてマニュアルを作成し、職員会議等で研修を行っています。 ●地震等の防災対策は、災害対応マニュアルに基づき有事に備えて避難訓練、消防訓練を実施しています。 ●防災訓練実施ごとに消防署への届出も行い、日常的な連携を維持しています。 ●災害時における在宅要援護者のための避難場所としての役割を区との協定書で定め、有事を想定した体制を整えています。 ●来館者への声かけを徹底し、不審者等の侵入を防止しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マニュアルに加えて緊急時に対応したフローチャートを事務所内に掲示し、不測の事態に備えている。 ・不審者等への対応では、巡回にとどまらず、対応フローチャートも事務所内に掲示され、的確な対応が取れるようになっている。 ・市内の他のケアプラザで発生した事故事例についても、月例の職員会議で取り上げ、事故防止への意識の共有を図っている。 ・詳細な避難経路図を館内各室の出入口など多くの箇所に掲示し、利用者が災害などの緊急事態発生時に迷わないよう備えている。

	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"> ●組織運営は、法人運営方針と当ケアプラザ運営基本方針に基づいて、効率的な組織運営、職員教育、コンプライアンスの確立などを基本に行っています。 ●事業計画書・事業報告書は窓口に備え、利用者に向けて公表しています。 ●職員の資質向上をめざし、所内研修や法人全体での研修、外部研修などの機会を数多く設けています。非常勤職員にも研修参加がしやすい環境を作っています。 ●個人情報保護については、当法人の「個人情報保護に関する規定」に基づき対応し、研修は年1回以上実施し、さらに全職員が「個人情報漏えい防止チェックシート」でチェックしています。 ●会計経理事務は、会計責任者(所長)などで適正に処理し、会計責任者と出納職員が相互牽制し、印鑑、キャッシュカード、金庫の鍵の管理を適正に行っています。 ●所長を含めた職種別の法人内会議を定期的を実施し、情報共有することで安定運営を目指しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修関連資料は、職員がいつでも手に取って見ることができるようファイリングされ、事務所内に設置されている。 ・受講者が気づきとして何を得たかなどが具体的に記述された研修報告書が回覧され、職員間での効果的な研修内容の共有が図られている。 ・節電の一環として、各トイレに設置した人感センサーによる自動消灯までの時間の最適化を図るなど、細かな積み重ねにも努めている。 ・複数台保有する職員用電動自転車の維持管理では、パンク修理など軽微な補修は自前で行うなどして、出費の抑制を図っている。 ・半期ごとに場が設けられる「出航の誓い」では、それまでの取り組みの振り返りとともに、運営側・管理職・職員それぞれが全員出席の場でその後の目標を発表し合い、それらが一気通貫していることを全員で確認し合っており、次の半期に向けた意識合わせを図っている。
V その他	<ul style="list-style-type: none"> ●寺尾第二地区は、自治連合会の春の桜祭りに始まって、大運動会、社明運動・灯籠流し、各自治会の夏祭り、神社の秋祭り、寺尾奉行による高札設置活動及び赤門まつり、町会毎の「見守り協議会」の取り組み、地区社協とは高齢者サロン「せせらぎ」のケアプラザと共催等、この地域の活動が極めて活発な地域です。これらの取り組みに参加したり、共催するなどの中から地域との顔の見える関係を超え、連携・協働へと繋がっています。 ●寺尾第二地区全8自治会町内会は「地域つながり活動連絡会」の取り組みを通じ連帯感を維持、発展されています。地区内の寺尾・東寺尾・寺尾地区センター等とも連携しつつ、地域の様々な活動を支援しています。 ●第四期福祉保健計画地区計画策定に当たっては第三期の活動を地域とともに振り返りつつ、支援チームである区役所、区社協、ケアプラザの3者が連携し、案の策定が出来るよう地域支援を進めています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第4期地域福祉保健計画「あいねっと」の策定につき、区・区社協と支援チームとして協働し、地域と情報共有・連携を図り、地区別計画策定の推進に努めている。 ・本来活発であった地域イベントが新型コロナ禍で昨年引き続き自粛される中、赤門祭りなど今年開催できたものに関しては積極的に参加し、地域との交流を図っている。 ・所長が横浜市社会福祉協議会高齢福祉部会ケアプラザ分科会の副会長を務めており、市内約140か所の地域ケアプラザとの情報共有を図ることで、サービスの向上に努めている。

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)> 令和3年10月に実施。地域活動交流:自主事業で59件、貸館利用者で57件、地域包括支援センター:窓口相談9件、介護予防、居宅介護支援:31件の合計156件を回収した。	
<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)> 現場確認:廊下2か所にアンケート結果が掲示され、閲覧用のファイルも設置されている。 <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)>	
廊下には利用者アンケート振り返りシートと、その内容が分かり易く書かれた「ご利用者の声」が掲示されている。 また受付の脇には、平成28年度からの利用者アンケートが閲覧できるよう設置されている。	

(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 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>	

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>情報ラウンジに、ご意見箱と記入用紙、筆記用具が設置されている。</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>	

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>資料: 苦情対応マニュアル、苦情対応解決マニュアル</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>法人で作成している「苦情対応マニュアル」に加え、ケアプラザ独自で作成した「苦情対応解決マニュアル」があり、より現場に即した対応ができるようになっている。</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>「相談及び苦情解決の流れ」と題したフローチャートが廊下に掲示されている。</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> <p>横浜市福祉調整委員会事務局の相談窓口の案内も、廊下に掲示されている。</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>	

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:苦情申立受付・処理整理簿、ヒアリング:所長</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>法人の苦情受付様式とは別に、ケアプラザ独自で作成した受付様式を作成している。</p>	

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング:所長	
<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)>	
入口近くの柱に、団体種別毎の貸館予約受付開始日が大きく掲示されていて、いつから申し込めるのかが分かり易くなっている。また貸館予約日カレンダー早見表も受付に設置されている。	

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 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:職員会議議事録(令和3年11月21日に人権啓発研修、虐待防止研修を実施)	
<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) 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"> ● 広報誌「馬場さくら便り」を毎月約1,100部発行すると同時に、自主事業ごとにチラシを作成し館内掲示の他、自治会町内会等の協力のもと地域に回覧して頂いています。また、提示板用チラシも作成し自治会の掲示板・ケアプラザの掲示板に掲示するなど地域住民への周知を図っています。 ● 上記の自治会町内会のほかにも地域の郵便局や病院、商店街等にも広報誌の配架をお願いし、より広く地域の方々に伝わるように工夫しています。 ● 毎月、連合町内会の場合での時間を確保し、広報誌掲載記事の内容を説明させて頂くことで各町内会自治会長からのご理解を得ています。 ● 法人ホームページに施設概要を掲載し、イベント情報や講座・教室等の開催案内もホームページにアップし、毎月更新して広くPRしています。 ● 館内には当ケアプラザに登録している福祉活動団体の概要と会員募集の案内等を館内のお知らせコーナーに掲示し、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</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"> ・広報紙は文字が大きく内容も簡潔で、読みやすい工夫がされている。 ・情報コーナーのチラシのラックは、「自主事業名」や「子供」「ボランティア」などのカテゴリー毎のタイトルが表示されており、分かり易い。 ・情報コーナーには、地域の活動団体のチラシが掲示できるスペースが設けられており、地域団体の情報発信に協力している。

(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"> ● 来館者や電話対応で迅速な対応をするため、地域活動交流部門は昼間時職員2人体制で配置しています。(コーディネーターとサブコーディネーター、コーディネーター不在時はサブコーディネーター2人)。 ● 窓口や館内での説明などには笑顔を基本とし、はっきりと丁寧な言動、相手に対する的確な対応を心掛けています。 ● 暖かい対応を心掛けており、そのためか毎日のように来館される利用者もあります。 ● 毎日の朝礼で当法人の基本コンセプトをまとめた「羅針盤」に沿って、窓口・電話・挨拶・分かり易い言葉遣い・身だしなみ等について唱和し、これを全職員が理解し、実践できるよう、常に接遇に配慮しています。 ● 「5S1U」(整理・整頓・清潔・清掃・躰・美しい)を推進し、清潔で気持ちよい環境づくりに努めています。 ● 電話対応は利用者をお待たせしないよう「呼び出し音は2回、保留は20秒を限度」とすることを目指しています。 	<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>法人の理念等が記載されている「羅針盤」の「行動指針」を毎朝朝礼で職員が唱和し、実務に活かすための事例を話すことで、職員のモラルや接遇力のアップを図っている。</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"> ●地域ケアプラザを知ってもらい、一人でも多くの方々がケアプラザに足を運んでもらうためには多くの自主事業を実施することが施設のPRになると考え、令和3年度は約50の自主事業を計画し、コロナ禍にも関わらず第二四半期まで既に26の事業を実施しており、貸館利用率向上に寄与しています。 ●利用者アンケート結果や利用者からの意見・苦情などから課題抽出し、施設運営や事業企画に反映させています。 ●凡そ週に1度、キッズルームとしてボランティアルーム開放し、自由に親子の遊び場としています。 ●当ケアプラザは貸室の利用が午前中に集中する傾向にあるため、午後の時間帯に自主事業を企画しサークル活動への展開を図ったり、夜間帯に利用しやすい環境づくりを意識しています。 ●令和3年度上半期の利用率は約35%と、コロナ禍の状況により変動が大きいとはいえ、昨年度の約17%から大きく改善しています。 	<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"> ・令和3年度上期は新型コロナウイルスの第4波、第5波があったにもかかわらず、積極的に自主事業を開催し、新型コロナ禍前よりも高い稼働率をあげた。 ・近隣の高校生が小中学生に勉強を教え、かつ食事の提供もする「学んでごはん」などの学生向けのイベントを地区社協と共催することで、夜間の稼働率の向上に努めている。

(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> <p>廊下には地域ケアプラザを利用する活動団体の紹介が掲示され、各団体のチラシも設置されており、持ち帰られるよう工夫されている。</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>

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)>	
毎日朝礼後の15分、職員が外の掃き掃除や玄関のモップ掛け、外の掲示板の清掃、エントランスやベランダ周りの手すりの清掃を行っている。	

(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	
<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>備品台帳には備品の写真が掲載されていて分かり易い。また事務所内の備品の配置図が添付されており、パソコン、机、椅子、電話機の配置と管理番号が記載されている。</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>厨房の食器棚には、収納した状態の写真や、食器の種類と収納数のシールが貼られており、探し易く元通りに戻せるよう工夫されている。</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>会議機の破損防止のため、天板の畳み方や開き方、移動時のロック解除の仕方が書かれている取扱説明書が室内に掲示されている。</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)> 資料:職員会議議事録(令和3年4月18日と5月16日に感染症の研修を実施) <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)></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>新型コロナウイルスの対策として、入口にて消毒や検温の実施、会議室にアクリルパネルの設置、間隔をあけた座席のレイアウト、利用人数の制限、毎日の手すりの清掃などを徹底して行っている。</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>	

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>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input 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:事務室 <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事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
不審者等への対応では、巡回にとどまらず、対応フローチャートも事務所内に掲示され、的確な対応が取れるようになっている。	

(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)>	
職員会議(令和3年1月16日実施、全職員対象)にて事故事例および対応策等の共有	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
市内の他のケアプラザで発生した事故事例についても、月例の職員会議で取り上げ、事故防止への意識の共有を図っている。	

(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 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)>	

(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)>
詳細な避難経路図を館内各室の出入口など多くの箇所に掲示し、利用者が災害などの緊急事態発生時に迷わないよう備えている。
<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	
<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>事業計画書・事業報告書の閲覧用ファイルを館内受付脇に設置</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>過去複数年度分の事業計画書・事業報告書はインターネットでも閲覧できるよう、ケアプラザのウェブサイトから区ウェブサイトへのリンクが設けられている。</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: 職員会議議事録(令和4年1月16日)、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)> 令和4年1月16日の職員会議にて「認知症及び認知症ケア」研修、全職員対象 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
研修に出席できなかった職員へは職員会議議事録(研修資料)の回覧でフォローアップがなされ、当該職員は議事録への押印をしている。	

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"> ●外部研修の案内を職員に随時発信・回覧して希望者を募り、研修費は法人負担の上、業務扱い(研修時間によっては超過勤務扱い)で参加支援を行っています。 ●市主催研修には出来るだけ参加し、コーディネーター対象講座には必ず参加しています。 ●非常勤のサブコーディネーターにも外部研修に参加する機会を与えています。 ●地域包括支援センターの職員は、市や区役所主催の研修会には必ず参加しています。市・県社会福祉協議会等の研修会もできるだけ参加しています。 ●オンラインでの研修も積極的に取り入れ、職員が個別に個々のタイミングで受講できるWEB研修の導入など、より受講しやすい環境を提供しています。 ●法人全体でも管理者/一般職員/新卒職員/中途採用職員のそれぞれに向けた研修を実施しています。令和2年度実績としては年間18回で延べ参加人数は271人でした。内容は法人HPで公開しています。 	<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: 研修関連の回覧資料ファイル、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>回覧した一連の研修関連資料は、職員がいつでも手に取って見ることができるようファイリングされ、事務所内に設置されている。</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: 研修報告書(令和3年12月3日「学齢期の障害について」)、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> <p>受講者が気づきとして何を得心かなどが具体的に記述された研修報告書が回覧され、職員間での効果的な研修内容の共有が図られている。</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)>
<ul style="list-style-type: none"> ●法人全体の行動指針の「羅針盤」を全職員が名札と共に携帯し朝礼時には「羅針盤」の項目を順次、唱和を行い共有化しています。 ●各部署では、毎月1回の会議を開催し情報共有を図り、問題や課題は職員自らで解決し、次に繋がる意識を持つように努めています。 ●職員会議を毎月開催し、各種報告(市社協ケアプラ分科会全体会などの報告)等により情報の共有化を図るとともに、問題や課題を議論することによって職員のレベルアップを図っています。 ●各職員の専門性を高めるため、市、区、その他の外部機関で実施する研修会に、積極的に参加しレベルアップを図っています。 ●正職員は年間を前期と後期に分け、人事考課により上司と面談し、ステップアップの指導、助言をし職員の資質向上を図っています。 ●安全衛生カレンダーを活用し、事件事故への注意喚起や安全安心への意識付けを毎朝朝礼時に共有しています。 	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)>
	他のケアプラザで起きた事案等も自分たちのこととして捉えるべく、毎日の朝礼などを通じてそれら情報を共有し、日頃からの意識づけを図っている。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<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(コンピューター、シュレッダー、書庫) <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: 経理書類、ヒアリング: 所長 <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: 令和2年度決算書、ヒアリング: 所長 <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 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)> 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)> <評価で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)> ●物品購入は必要最小限とし、在庫を抑制することで経費削減に努めています。 ●消耗品購入は法人契約により、コストを抑制しています。 ●5万円以上の役務提供・物品購入契約に関して、法人内購買担当者が適正価格であるかをチェックします。 ●紙の節約を図り、両面印刷や裏面利用印刷にも心掛けています。 ●空調設備の適正運転、不要なエアコンや照明は電源を切るなどの節電対策や、アイドルングストップ等を励行し経費削減に努めています。 ●職員間で閲覧可能なパソコン上のスケジュール管理により、業務効率を向上させることで、職員負担と超過勤務を抑制しています。 ●横浜市節電・省エネ対策基本方針及び横浜市地球温暖化対策実行計画に準じて、エネルギー管理標準を月に一度チェックリストを利用し確認を行っています。 ●電動自転車を活用することで、職員負担を軽減しつつ訪問の為の移動コストを抑制しています。	<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: 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)> ・節電の一環として、各トイレに設置した人感センサーによる自動消灯までの時間の最適化を図るなど、細かな積み重ねにも努めている。 ・複数台保有する職員用電動自転車の維持管理では、パンク修理など軽微な補修は自前で行うなどして、出費の抑制を図っている。

(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 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	
<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: 令和3年度PDCAシート、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	
<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: 令和3年度PDCAシート、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)> <評価で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
<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)> ●馬場地域ケアプラザPDCAシート(事業計画書、事業報告書、事業実績評価)において、各項目ごとの「最終目標」「中間目標」「現状認識、問題・課題」「具体的な取組内容」「振り返り」を担当者だけでなく職員全体で共有し、加えて客観的指導的立場からの「鶴見区からのコメント」を確認しています。 ●年2回開催の馬場地域ケアプラザ運営協議会の際に、委員の方々から頂いたご意見を施設運営や事業運営に反映させ、その結果を再び委員へお返しする体制を維持しています。 ●上記とは別に半期毎に事業所全体及び各職員個別の直近半期の取組みを振り返り、かつ次の半期での目標を、法人全体及び事業部全体の方針とすり合わせながら設定し、『出航の誓い』という場を確保して職員間で共有しています。 ●利用者アンケートを実施の上、集計と分析を行い具体的な改善策を職員間で共有するとともに館内で公表して取り組んでいます。	<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: 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)> 半期ごとに場が設けられる「出航の誓い」では、それまでの取り組みの振り返りとともに、運営側・管理職・職員それぞれが全員出席の場でその後の目標を発表し合い、それらが一気通貫していることを全員で確認し合っ、次の半期に向けた意識合わせを図っている。

(6) 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)> <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> <ul style="list-style-type: none"> ●寺尾第二地区の第四期福祉保健計画策定に当たっては、区職員、区社協職員と共に支援チームの一員として協働し、また、地域と情報共有・連携を図り、地区別計画策定の推進を図っています。 ●介護予防事業については、横浜市及び鶴見区等の方針に沿って実施し、鶴見区福祉保健センターと協働して実施しています。 ●区の運営方針や地域福祉保健活動等について関係部署と情報交換を行ない、地域の福祉拠点として連携を取り組んでいます。区福祉保健センターと定例カンファレンス等を活用して地域課題に合わせた事業展開を行なっています。 ●個別のケース支援で困難なニーズは区福祉保健センターと連携して取り組んでいます。職員は地域のニーズの把握と情報提供の意識を持って積極的に地域に出かけ関わりを持つよう努めています。 	<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> <p>第4期地域福祉保健計画「あいねっと」の策定につき、区・区社協と支援チームとして協働し、地域と情報共有・連携を図り、地区別計画策定の推進に努めている。</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> <ul style="list-style-type: none"> ●子育て世代も比較的活発な地域のケアプラザとして、高齢者や地域の成人世代だけではなく、未就学児から学生にも身近に感じてもらえるような施設作りを目指しています。少年野球や保育園の運動会などに日頃から活用されている遊水地グラウンドに隣接した立地を活かした施設運営も進めています。 ●高齢福祉部会ケアプラザ分科会の副会長職などを務めることで市内約140ヶ所のケアプラザとのつながりを保ち、情報共有することで良い事例を取り込むことで精度向上につなげています。 	<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><評価で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>・本来活発であった地域イベントが新型コロナ禍で昨年引き続き自粛される中、赤門祭りなど今年開催できたものに関しては積極的に参加し、地域との交流を図っている。</p> <p>・所長が横浜市社会福祉協議会高齢福祉部会ケアプラザ分科会の副会長を務めており、市内約140か所の地域ケアプラザとの情報共有を図ることで、サービスの向上に努めている。</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>