

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市原宿地域ケアプラザ
評価シート

評価機関名：株式会社フォワード・グッド

平成29年9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"> 積極的に研修や勉強会を実施し、サービスの向上に努めている。 利用者が施設を利用しやすいよう広報紙やホームページ等で広報活動を行うとともに、地域の各種行事や会合へ参加することで、最新の情報を発信するようにしている。 様々なニーズに対応した自主事業を企画・実施し、幅広い世代を対象とした事業を展開している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 貸し館利用のチェックリストにご意見覧を設け、利用者が意見を述べやすい工夫をしている。 貸館の空き情報を1階ロビーに掲示し、フェイスブックでも発信している。 フェイスブックやツイッターでも情報を発信し、広い世代に見てもらえるよう工夫している。 電話対応マニュアルを作成し、電話機や机上に「挨拶の基本用語」を掲示し、丁寧な電話対応に努めている。 受付のカウンターには担当者が正面を向いて座っており、来館者にすぐに対応できるよう配慮されている。 窓口相談の担当者を1ヶ月分午前・午後と決めており、相談対応に不備がないよう努めている。 下駄箱や傘立てが貸し部屋ごとに分かれていて、分別用の札も用意されており、取り間違えがないよう工夫されている。 県や市からのチラシで月やナンバーが異なるものが同じラックに入っている場合、付箋をつけて分かり易くしている。
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> 整理整頓、清掃、建物・設備の保守点検等利用者が安心して利用して頂けるよう、施設の維持管理に努めている。不具合に対しては、区と協議の上、迅速に対応しており、現在のところ問題となるような事案は生じていない。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 清掃状況については、「清掃作業日報」で床やゴミの回収などの日常清掃と、ガラス清掃や床面ワックスなどの定期清掃に分けてチェックしている。また貸館の館内・館外の共用部分については、「月間清掃予定表」を作り清掃する他、毎日スリッパなどの消毒を行っている。 備品台帳で新たに購入したものは、写真を添付してわかりやすく工夫されている。 併設する特養と毎月感染症対策委員会を開催し、感染症と職場における対策について検討している。 植栽管理はデイサービスの職員とボランティアで実施されている。 貸館の部屋は小さな子供や乳児の利用もあるため、床にホチキスの針等落ちていないか確認し、貼り紙にて利用者に注意を促している。
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> 災害時、事故発生時等緊急時の対応については、マニュアルを整備し、年2回以上防災・避難訓練を行い、日頃から職員に周知して適切な対応を行っている。また、会議等を通じて事故記録、防災訓練記録にて問題点や課題を明らかにし、次回以降の訓練に活かしている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 各種マニュアルが適切に整備され、全職員に周知されている。 機械警備の動作異常時などの対応方法、鍵の管理方法が防犯マニュアルに明記され、適切に運用されている。 館内の巡回はマニュアルに基づき毎日行われ、館外についても職員が自主的に都度安全を確認している。 車での送迎時にはドライバーが乗車予定者リストと実際の乗車者氏名を突き合わせている。また危険道路マップを独自に作成するなど、職員の安全教育に努めている。 防犯マニュアルには警察・消防などの連絡先と職員の連絡網が記載され、全職員が閲覧できるようになっている。 災害や緊急事態発生時に備え、AEDのほか携帯酸素、懐中電灯などを備えている。電池切れがないことも定期的に確認している。
	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)

<p>IV ・組織運営及び体制</p>	<p>・研修等を通じて職員の質の向上を図るとともに、縦割り業務にならないよう、職員が情報を共有し、施設全体で課題に取り組むようにしている(社内メールや全体会議の活用)。</p> <p>・職員間の信頼関係を高めることや、心身の健康を促進するためにも、メンタル面についての職場研修を取り入れ、問題の早期発見・早期解決に取り組んでいる。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・必要な職員体制のもと、利用者の多様なニーズに対応できている。 ・職員の研修計画書を作成し、全職員に周知して受講を促している。受講できなかった職員へは資料が回覧されている。 ・窓口対応を全職員が行えるよう、マニュアルが整備されている。 ・縦割りを防ぐため5職種が互いをカバーし合う体制ができています。 ・部署毎に月間目標を立て、結果を振り返り、事業報告書で公表している。この作業で職員の意識が高まっているとも考えられる。年度ごとの大目標と反省も同様に公表している。 ・個人情報とその取扱いに関する規則を整備し、全職員に年に1度研修を行っている。 ・パソコンは不使用时に施錠可能な書庫にしまうなどしている。 ・適切な経理書類が作成され、経理と出納の役割分担も明確になっている。 ・こまめな消灯、待機電力の極力OFF、物品等の購入時期見直し等で経費節減に努めている。
<p>V ・その他</p>	<p>・開所以来、戸塚区内で唯一2つの中学校区を担当していたが、平成29年7月1日より横浜市深谷俣野地域ケアプラザが開所された。2つのケアプラザは社会福祉法人聖母会が指定管理者となっており、利用者にとって不便がないように引継ぎを行い、各部署が協力しながら、利用者・地域の方々のニーズに対応している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・とつかハートプランの地区別計画推進のための事務局会議等に職員が毎月出席し、計画の策定・推進に協力している。 ・横浜市地域福祉保健計画策定推進委員会のメンバーとして所長が出席し、提言を行なっている。 ・「寄り添い型学習支援事業」に参加している子どもたちにケアプラザやボランティアグループが中心となり、月1回程度の軽食提供を行っている。フェイスブック等を活用し活動支援者等も募り、支援の輪が広がっている。 ・「原宿チャリティイベント」と題し東北や九州の復興支援を目的にバザーや物販、ケアプラザ利用団体の活動発表、障害者施設の物販、ワークショップを行い、売り上げや集まった寄付は被災地に寄付している。

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 type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他	
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成28年10～12月にかけて、通所介護68件、居宅介護58件、地域包括5件、介護予防45件、地域交流42件の合計218件実施。	
<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)>	

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)> 利用者アンケートに寄せられた意見に基づき、館内の避難経路図を貸館の各部屋に掲示している。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認:玄関ロビー横の掲示板に掲示している <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)>	

(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>1階のロビーとダイサービスにご意見箱が設置されている。</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> <p>貸館利用のチェックリストにご意見覧を設け、利用者が意見を述べやすい工夫をしている。</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・相談対応について」のマニュアル</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>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>正面玄関右側に苦情解決フローチャートを掲示している。</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>苦情を受けた際は「相談・苦情記録表」に記録し、更に施設内のグループウェアにも苦情の内容を記録し、情報の共有を図っている。</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)></p> <p>資料:「相談・苦情記録表」</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	
<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6月14日の運営協議会の議事録にて確認。 <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)>	

(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
<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)> ・ホームページ、施設紹介のリーフレットを玄関ロビーに設置している。 ・広報紙の配布、掲示、通所介護事業の運営規程、料金表、居宅介護支援事業所の運営規程、重要事項説明書も掲示している。 ・連合町内会定例会、民児協定例会、老人クラブ定例会等に適宜参加し、情報提供を行っている。	<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、担当者からのヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 連合町内会定例会、民児協定例会、老人クラブ定例会等に頻繁に参加している。例えば平成29年4月は14回訪問し、取り組んでいる事業、ボランティア、イベントなどの情報を積極的に提供している。

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 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)>	
「ケアプラザのご利用案内」を各部屋等に掲示している。	

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)>	
所長、担当者からのヒアリング <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
貸館の空き情報を1階ロビーに掲示し、フェイスブックでも発信してる。 先着順の事業では、広報誌が回覧版でまわるのに時間がかかる為、受付開始時期を考慮している。	

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：平成29年7月20日のケアプラザ職員全体会議事録と、職場内研修報告受講確認表にて確認。 <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"> ・広報紙は隔月1,600部発行しており、区役所、区社会福祉協議会、24町内会自治会の他、学校、医療機関、民生児童委員、子育て支援拠点等の約170か所に郵送している。 ・ホームページにはケアプラザ事業全般、貸出物品、広報紙、求人情報等を掲載し、適宜更新している。その他、フェイスブック等も活用し幅広い年齢層に対応出来る環境を整えている。 ・戸塚区の発行する広報にケアプラザ通信の欄があり、広く区内住民を対象にした事業などを掲載している。 ・地域ケアプラザを利用している団体のリストや、子育て支援活動をしているサークルや拠点、相談先などを記載した子育て支援リストを作成、随時更新を行い、配布又は配架している。 ・自主事業のチラシについては、ケアプラザ利用者に配布、掲示の他、地域の団体訪問時に配布し周知を図っている。 ・介護保険事業はサービス情報公表制度でインターネットで情報を公開している。 	<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、担当者からのヒアリング</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> <ul style="list-style-type: none"> ・地域ケアプラザを利用している団体のリストや、子育て支援活動をしているサークルや拠点、相談先などを記載した子育て支援リストを作成し、随時更新を行い、配布又は配架している。 ・フェイスブックやツイッターでも情報を発信し、広い世代に見てもらえるよう工夫している。

(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"> ・電話対応マニュアルを作成し、電話機または机上に「挨拶の基本用語」を掲示し、電話対応の際には施設名と職員名を名乗っている。 ・職員は名札を着用し、利用者が職員と判別できるようにしている。身だしなみについては、清潔感があり、活動しやすい服装を心がけている。 ・窓口相談については「総合相談対応マニュアル」を完備しており、相談窓口当番表を1カ月分午前・午後作成して窓口対応職員の不在がないようにしている。窓口相談には包括支援センターのみでなく、居宅、地域交流、生活支援職員も対応している。お待た頂く場合には、氏名や相談内容の概略を記載して頂き、相談履歴の有無と相談内容を確認し、すぐに相談対応が出来るようにしている。 	<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"> ・電話対応マニュアルを作成し、電話機や机上に「挨拶の基本用語」を掲示し、丁寧な電話対応に努めている。 ・受付のカウンターには担当者が正面を向いて座っており、来館者にすぐに対応できるよう配慮されている。 ・窓口相談の担当者を1ヶ月分午前・午後と決めており、相談対応に不備がないよう努めている。

(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"> ・28年度は延べ利用件数1,866件、利用人数は17,609人であった。 ・区役所から委託される利用者アンケートについては回答を掲示し、避難経路についてのご意見が寄せられたため、各部屋に避難経路(地図)を掲示し貸館利用者に周知した。また、子供たちが参加できる活動(イベント)についての希望は、広報紙でスケジュールを掲載し周知を行っている。 ・利用者からの意見を得やすくするため、館内にご意見箱を設置する他、貸し館利用のチェックリストにご意見覧を設け、頂いた意見については担当職員で回覧している。貸し館の空き状況については3か月分のカレンダーを掲示し、適宜更新を行っている。 ・部屋の稼働率を向上させる為、地域団体訪問時などには部屋の貸出業務について周知を行っている。 	<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>区役所から委託される利用者アンケートにて、避難経路についての意見が寄せられたため、各部屋に避難経路(地図)を掲示し、貸館利用者に周知した。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・下駄箱や傘立てが貸し部屋ごとに分かれていて、分別用の札も用意されており、取り間違えがないよう工夫されている。 ・県や市からのチラシで月やナンバーが異なるものが同じラックに入っている場合、付箋をつけて分かり易くしている。 <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)>	
清掃状況については、「清掃作業日報」で床やゴミの回収などの日常清掃と、ガラス清掃や床面ワックスなどの定期清掃に分けてチェックしている。また貸館の館内・館外の共用部分については、「月間清掃予定表」を作り清掃する他、毎日スリッパなど消毒を行っている。	

(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	
<(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)> 備品台帳で新たに購入したものは、写真を添付してわかりやすく工夫されている。	

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)>	

(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:平成28年11月17日ケアプラザ職員会議にて実施したことを議事録にて確認。 <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)> 併設する特養と毎月感染症対策委員会を開催し、感染症と職場における対策について検討している。	

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)>	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・玄関周りは、サブコーディネーターが清掃している。また、貸館利用後はすべての手すりを拭いている(感染症予防のため消毒)。 ・貸館利用後は、部屋のごみや汚れがないかどうか確認している。 ・相談窓口に来る人は高齢者や体の不自由な方が多く、靴を脱いだり履いたりすることが大変なため、外ばきのまま相談カウンター椅子に座れるよう、マットを敷いている(マットは業者により定期交換)。 ・植栽管理はケアプラザ職員及びボランティア等で実施している。 ・施設設備については職員及び保守管理委託会社による目視、建築基準法第12条に基づく点検により損傷等について早期発見に努め、迅速な対応を行っている。また、年1回施設管理者点検を実施し、区役所へ報告している。 ・貸館の部屋は小さな子供や乳児の利用もあるため、床にホチキスの針等落ちていないか確認し、また、貼り紙にて利用者に注意を促している。 	<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、担当者からのヒアリング</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> <ul style="list-style-type: none"> ・植栽管理はデイサービスの職員とボランティアで実施されている。 ・貸館の部屋は小さな子供や乳児の利用もあるため、床にホチキスの針等落ちていないか確認し、貼り紙にて利用者に注意を促している。

(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><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅲ. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>防犯・防災・災害・事故時等を場面ごとに想定した事故関係マニュアルが整備され、所定の書庫に置かれている。このことは平成29年7月20日のケアプラザ職員会議で職員に周知され、当議事録にもその旨が記載されている。</p>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>防犯マニュアルを作成し、平成29年7月20日のケアプラザ職員会議において職員に周知済みである。また警備機械の動作異常・発報などの際の対応内容と確認結果が記された警備報告書、ならびに月次の警備解除・開始記録を警備会社から受け取り、適切に保管している。カードキー所持者リストをその改訂履歴とともに適切に管理している。</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)> 資料:防犯マニュアル、所長・担当者からのヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ケアプラザ所有の鍵は、管理責任者を所長として適切な管理を行っている。日々の施錠・開錠に使う鍵については、どの職員が所持しているかを防犯マニュアルに記載し管理している。	

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)>	
防犯マニュアルに基づき、サブコーディネーターがチェックリストを用いて館内を毎日巡回し、施錠・消灯・異常の有無などの点検と安全確認をしている。館外については、送迎車のドライバーや植栽担当者が異常の有無、いつもと違うことはないか、ならびに安全の確認を都度自主的に行っている。	

(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 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"/> 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 type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><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)></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>法人作成の事故防止・対応マニュアルを平成29年7月20日のケアプラザ職員会議時、職員に周知している。また、館内チェックリストの「異常の有無」の項目にて毎日設備等の安全性を確認している。さらに、車による送迎時にはドライバーが乗車予定者のリストをもとに実際の乗車者を確認している。</p>	

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 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><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>「リスクマネジメント」「個人情報の取り扱い」「事故防止」の研修を、平成29年2月22日の同法人内の園内研修にて全職員を対象に実施。</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>職員会議にて事故防止委員会から全職員がヒヤリハット・事故の報告を受けて情報を共有し、事故防止の意識を高めている。送迎時の交通事故防止策として、経路上の要注意箇所を示す危険道路マップを独自に作成し、安全運転管理者が全職員に安全教育を毎月行っている。全職員の運転免許の有効期限も毎月確認している。平成29年2月22日の同法人内の園内研修では事故防止・リスクマネジメントについての研修を行った。</p>	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。
 なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

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><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>「AED講習」を、平成28年10月26日の同法人内の園内研修にて全職員を対象に実施。</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>事故発生時にはマニュアルに基づき適切な対応を行い、その日のうちに事故原因と対策を検討して再発防止に努めている。平成28年10月26日に園内研修においてAEDの研修を実施した。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっている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"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:防災マニュアル、所長・担当者からのヒアリング</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>防災マニュアルには警察・消防等の連絡先、職員の連絡網が記載され、全職員が閲覧できるようにファイリングされている。防災委員が年度ごとに連絡先の確認を行い、変更があった際は随時更新している。職員の連絡網は入職・退職者の発生の都度更新し配布している。防災マニュアルの他、車両事故・行方不明・転倒等のマニュアルにも連絡体制を明記している。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価でき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>地震・火災・台風等、災害時の場면을想定したマニュアルを作成して対応できるように準備し、適宜見直しを行っている。</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>事故・災害・緊急時等の際にはマニュアルに基づいて行動している。また、AEDや携帯酸素、停電時に備えて懐中電灯等を備えている。懐中電灯については電池切れがないことを定期的に確認している。そのほか、充電式のラジオ一体型扇風機も備えている。</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>

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

① 協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
包括3職種(追加配置除く)は、平成18年度の開設以来退職者はなく、コーディネーターも含めてこれまで欠員期間が発生したことはない。なお、4職種とも勤続年数が長く経験豊富な職員を配置することで、担当エリアが広い(ケアプラザ2館分のエリア)にも関わらず様々なニーズに対応できている。さらに平成29年6月より社会福祉士1名を追加採用し、利用者ニーズに応える体制をいっそう強化している。	

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	
<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)>	

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)>	
館内とホームページでの公表	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事業計画書・事業報告書の冊子を館内のパンフレットスタンドに常時配架し、誰でも閲覧できるようにしてあるほか、希望者には配布もしている。ケアプラザのホームページにも公表している。	

(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)>	
開講予定の内部および外部研修とその時期を示した職員研修計画書を作成し、新人・中堅を含めた全職員に周知している。	

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:平成28年度事業報告書	
<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)>	
個人情報保護・服務規程・倫理・虐待・身体拘束・人権・食中毒・感染症・認知症の対応・緊急時の対応(全職種対象)、介護保険制度について(包括主マネ・居介ケアマネ)他	
<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)>	
年間を通じて、全職種を対象とした職場研修の実施および各職種・経験等に応じて外部研修に積極的に参加している。平成28年度の実績としては、合計85回の研修に様々な職種の職員が参加している。	

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> <p>・勤務時間外に、時間外手当を出してケアプラザ職員会議(隔月開催)及び同法人の施設と合同で毎月(8月と12月除く)研修を実施。その他、法人施設職員全体で年1回研修を実施し業務として参加(宿泊研修等)。</p> <p>・外部研修に参加できるよう各部署勤務調整をし、積極的に資質向上に努めている。なお、参加した職員は、ケアプラザ職員会議や部署会議を通じて研修報告を行い、職員全体で研修内容について共有している(不参加職員には研修報告及び資料等を回覧)。</p> <p>・職場で認知した研修参加はすべて業務扱いとし、職場メール等を通じて、常勤・非常勤を問わず、各職種・経験に応じた研修の情報を周知し、参加希望を募っている。</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:研修計画書、および受講記録、所長・担当者からのヒアリング</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>「研修で職員が不在になると大変だがそれはお互い様」「利用者のためにオール原宿でカバーし合おう」との気運がケアプラザ内に定着している。このことが職員の積極的な研修の受講を後押ししていると考えられる。</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:研修受講記録、および報告書、所長・担当者からのヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修受講者は研修報告書を作成し、その内容を部署ごとの会議と隔月開催の全体会議で報告している。研修報告書は誰でも閲覧できるようにファイリングされている。研修を受講できなかった職員へは資料を回覧して押印確認をしている。</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)>	
すべての職員が同じ対応を取ることができるよう、窓口対応マニュアルを整備し周知を図っている。特に、問題発生時や現状のマニュアルに不備や疑問が見つかった際には、随時意見交換のうえ更新・明文化し、社内メールと部署内会議、日常業務内でコミュニケーションをとり、周知徹底を図っている。	

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)>
・ケアプラザの開館時間は、平日と土曜は朝の9時から夜の9時まで、日曜と祭日は朝9時から午後5時まで開館して、総合相談に対応できる勤務体制を敷いている。そのため関係する職員一同が集まる会議は、開催回数に限られるため、社内専用メールを活用して、引き継ぎ漏れやミスが生じないように工夫をしている。特に、社内専用メールを多用することで文字情報だけが独り歩きして、誤解が発生しやすいため、意識的に朝礼時などにコミュニケーションをすることで、円滑に業務を遂行できるよう工夫を、組織的にしている。	資料:平成28年度事業報告書、所長・担当者からのヒアリング <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)>
・年間を通じて、全職員を対象とした職場研修や職種、経験等にに応じた外部研修に積極的に参加している。平成28年度は合計85回の研修に参加し、職員会議で報告、情報共有し、資質向上に役立っている。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	部署ごとに具体的な月間目標を立て、実行後に都度反省を行っている(平成28年度の事業報告書「別表1」参照)。今後に向けた改善点などが明確になるだけでなく、こうした記録を残す作業の過程そのものが職員個々の意識を高める効果をもたらしていると考えられる。

(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 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	
<p><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)></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>個人情報に関する基本規則、個人情報取り扱い規則等を法人として作成し整備している。また、地域交流・通所介護のボランティアに対しては、守秘義務や個人情報保護の重要性を説明し、「個人情報に関する誓約書」への署名を経て活動してもらっている。</p>	

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	
<p><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)></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>事業所として個人情報の取り扱いに関する具体的なルールを設け、毎年必ず1回、その他新職員の入職時にも、個人情報の取り扱いと管理責任者について研修や説明を実施している。全職員に対し法人用、区役所提出用(市長宛)として個人情報に関する誓約書を取っている。個人が確定できるような情報をFAXなどで流出させない(送信先番号を2名で確認する)など、全職員が意識を持ってチェックし合う体制ができている。</p>	

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	
<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>平成29年4月26日の園内研修、同年5月18日のケアプラザ職員会議の中で、個人情報の取り扱い、責任の重さや条例の意味などに関する詳しい研修会を実施することで、職員の意識化を図っている。なお当日の欠席者には、各部署の管理者を通じて伝達・説明を実施し、周知を図っているほか、全職員に個人情報チェックシートを提出してもらっている。研修実施報告書については区役所へ提出している。</p>	

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>職員全員に向けて入職時(法人用)及び研修会や伝達説明を実施した上で、すべての職員(常勤、非常勤、派遣職員)から誓約書をとっている。なお誓約書については区役所へ提出している。</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>地域住民を対象とした会議等の際には、配布資料中に「個人情報はこの会議の受付業務のみに使用します」等の旨を表記し、申し込みいただくようにしている。通所介護、居宅介護支援事業、予防介護支援事業においては、個人情報使用同意書を作成し、説明同意の上、署名・押印をいただき、適切に対応している。また、「個人情報に関する基本方針・利用目的」を館内の複数ヵ所に掲示している。</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>⑤に同じです。</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 checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている
<input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない	<input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない
<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<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:コンピュータ、書庫、所長・担当者からのヒアリング <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)> 収集した個人情報は施錠可能な書庫にて保管・管理している。パソコンやノートパソコンも同じく施錠可能な書庫にて保管するか、ワイヤーロックを施すことで、盗難防止策を講じている。さらにパソコンにはIDとパスワードを設定し、担当職員以外は起動ができないようにしている。個人情報が記載されている書類は全てシュレッダー処理し、廃棄している。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している
<input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある	<input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある
<input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 経理書類に関しては、聖母の園事務長・聖母の園経理担当者・ケアプラザ所長3名がチェックを行い、毎月元帳をもとに会計事務所へのチェックを受けている。また、小口現金の管理や自主事業等における収入、食費、コピー代等の現金収入は、小口現金出納帳及び入金管理帳にて管理し、速やかに金融機関に入金している。自主事業については報告書を作成し、収支を記入している。	

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・担当者からのヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 物品の購入、工事委託等における業者選定・発注・納品検収は、所長と各部署の担当職員が合議の上で行い、支払いは所長と経理職員の両名による確認のうえで行っている。また契約書の契約者は理事長としている。金融機関からの払戻・入金は、所長の指示のもと、聖母の園施設長が管理する通帳と所長が管理する印鑑を聖母の園経理職員が受け取り、両管理者による確認のもとで行っている。	

③当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28年度資金収支計算書、所長・担当者からのヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 大区分(ケアプラザ)、中区分(介護保険施設・受託施設)、小区分(居宅・通所・地域・包括・生活)と分割経理処理を行っており、中区分をもとに、決算時は、経理職員が法人本部に出向き、税理士・会計士の指導を受けながら決算書を作成している。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 伝票No.を会計ソフトによる自動付番とし、各元帳の伝票No.をもとに伝票綴りからスムーズに帳簿の確認ができるようにしてある。全費目からランダムに3項目をピックアップし、いずれも対応する伝票の存在を確認することができた。	

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・担当者からのヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>通帳管理者(聖母の園施設長)と印鑑管理者(ケアプラザ所長)が同一人物にならないよう分散管理をしている。</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> <p>・節電の為、館内照明を2割程度蛍光灯の本数を削減している。夏場は窓にすだれを取り付け、事務所や貸館エリア等の窓には遮熱・遮光効果のあるフィルムを貼り冷房効果を高めている。照明のこまめな消灯、冷暖房の適正温度設定、待機電力OFF。</p> <p>・消耗品等は品質を見極めながら、価格を随時調査して経費削減に取り組んでいる。その他物品購入は、徹底的に比較検討を実施し(10万円以上の支出については相見積り)納品業者と協議して、納品や導入時期を調整し、出張料金等の人件費用も含めた削減を実施している。</p> <p>・コピー用紙(両面コピー、裏紙使用)ならびに、紙の枚数を減らすため書類管理ファイルやフォルダなどを活用し、経費削減を図っている。</p> <p>・近隣訪問は自転車を使用している。</p> <p>・7職種会議(包括3職種、地域活動交流CO、生活支援CO、ケアマネジャー、デイ相談員)で、経費削減の検討を行っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、所長・担当者からのヒアリング</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>照明のこまめな消灯を促すための表示が各部屋のスイッチ近傍に掲示されている。待機電力の削減については、空気清浄機や電気ポット、鉛筆削り器、トイレの電動カーテンなど、プラグを抜けるものは抜く、電源が切れるものは切るとの徹底した姿勢で取り組んでいる。その他の経費削減についても、職員からの自発的な提案も含め、購入時期や契約条件の見直し、作業の内製化などに鋭意取り組んでいる。</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 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 checked="" type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input 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 checked="" 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:区による事業実績評価結果 戸福第2275号、所長・担当者からのヒアリング <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)> 区からは「全てできている」との評価を受けているため、指摘・改善指導事項はなかった。	

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)> 資料:平成28年度事業実績評価のための区役所による管理者へのヒアリング(平成29年3月2日実施) <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> <p>地域活動交流、地域包括支援センター、生活支援体制整備部門の5職種が連携し、縦割りの業務実施にならないよう意識し、各事業の実施にあたって5職種間で共有しながら進めていることで、地域ケアプラザとして一体的な事業展開が実施され課題の解決や改善が図られているとの評価を受けています。</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>全部署が毎月、目標設定と反省を行い、具体的に業務を振り返る機会をつくっている。事業報告書にも記載し、全職員での共有を図っている。</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、担当者からのヒアリング</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>各部署で月ごとの目標を立てて行動し、その結果を振り返り、全職員で共有するとともに事業報告書にも掲載し、公表している。また年度初めには通年の大目標を設定して事業計画書の冒頭に示し、一年後にはその振り返りを事業報告書の冒頭で詳述・公表している。</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>地域包括支援センター・居宅介護支援・地域交流・生活支援・通所介護の各職員が「縦割り業務」にならないよう特に努めるとともに、職員相互が常に情報を共有し、互いの業務をよく理解した上で部署横断的にカバーし合う風土と協働体制を作り上げ、施設全体で無駄のない効率的な運営を行っている。相談窓口が不在にならないよう、窓口担当表を作成し、包括以外の部署の協力も仰ぎながら、適切に対応している。</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"> ・とつかハートプラン地区別計画推進のための事務局会議等に定期的に参加する他、福祉マップ作成の準備会に参加。 ・区からの委託事業である精神障害者対象の居場所作り事業を実施する他、傾聴ボランティア・認知症サポーター養成講座等を実施。 ・高齢者等の緩やかな見守りに向けた「みまもりネット」検討委員、自立支援協議会に参加。見守りネット事業協力、ひとり暮らし高齢者「地域で見守り」推進事業協力。 ・介護予防事業「GOGO健康講座」実施。 ・ケアマネット、ほーめっと運営協力。 ・特別避難場所協定。 ・子育て支援事業実施に伴う会場提供。 ・行政からの各種広報啓発チラシ・ポスター掲示、横浜市地域福祉保健計画策定・推進委員会への出席。 	<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・担当者からのヒアリング</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> <ul style="list-style-type: none"> ・とつかハートプランの地区別計画推進のための事務局会議等に職員が毎月出席し、計画の策定・推進に協力。 ・横浜市地域福祉保健計画策定・推進委員会のメンバーとして所長が出席し、提言を行なっている。
<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>	<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・担当者からのヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「寄り添い型学習支援事業」に参加している子どもたちにケアプラザやボランティアグループが中心となり、月1回程度の軽食提供を行っている。フェイスブック等を活用し活動支援者等も募り、支援の輪が広がっている。 ・「原宿チャリティイベント」と題し東北や九州の復興支援を目的にバザーや物販、ケアプラザ利用団体の活動発表、障害者施設の物販、ワークショップを行い、売り上げや集まった寄付は被災地に寄付している。 <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>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類:基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公

評価項目	必要書類
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	利用者アンケート結果等の公表媒体
(2) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類
(3) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料
(4) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等
(5) 職員の接遇	-
(6) 利用者サービスに関する分析・対応	-
(7) 利用者サービスの向上全般(その他)	-
II. 施設・設備の維持管理	
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書
(2) 備品管理業務	備品台帳
(3) 施設衛生管理業務	研修資料
(4) 利用者視点での維持管理	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-
III. 緊急時対応	
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書
(6) 緊急時対応全般(その他)	-
IV. 組織運営及び体制	
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書
(5) 運営目標	地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)	-
-------------------------	---

V. その他

募要項)

根拠
基本協定書における利用者の声に基づく自己評価の項目
公募要項における苦情・要望についての項目
基本協定書における人権の尊重の項目
地域ケアプラザ業務運営指針の広報活動や情報発信の項目
-
-
-
基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
基本協定書における備品等の扱いの項目
「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」及び「高齢者施設等における感染症対応の手引き」に基づく項目、及び基本協定書の廃棄物の対応の項目
-
-
基本協定書における緊急時の対応の項目
基本協定書における防犯対策に関する項目、公募要項における警備業務、保守点検に関する事項等の項目に関する項目
基本協定書における事件・事故等の防止及び対応体制についての項目
基本協定書における事件・事故等の防止及び対応体制についての項目
基本協定書における災害等発生時の対応の項目
-
公募要項における施設の概要・職員の配置・業務の基準・評価についての項目及び介護保険法の配置基準
地域ケアプラザ事業実施要綱における職員の資質向上と意識啓発の項目
基本協定書における個人情報の保護についての項目
-
基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目

-

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
I 利用者サービスの向上	(1) 利用者アンケート等の実施・対応	①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？	レ 年1回以上実施している 実施していない	レ 年1回以上実施している 実施していない	レ アンケート その他
		②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？	レ 課題を抽出している 課題を抽出していない 特に課題がない 非該当	レ 課題を抽出している 課題を抽出していない 特に課題がない 非該当	
		③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 非該当	
		④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？	レ 公表している 公表していない 非該当	レ 公表している 公表していない 非該当	
	(2) 意見・苦情の受付・対応	①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？	レ 情報提供している 情報提供しているが、一部不備がある 情報提供していない	レ 情報提供している 情報提供しているが、一部不備がある 情報提供していない	
		②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口（ご意見箱の設置、ホームページでの受付等）を設置しているか？	レ 設置している 設置していない	レ 設置している 設置していない	
		③苦情解決の仕組みがあるか？	レ 仕組みがある 仕組みがない	レ 仕組みがある 仕組みがない	
		④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？	レ 周知している 周知していない	レ 周知している 周知していない	
		⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？	レ 記録している 記録していない 苦情等が寄せられていない	レ 記録している 記録していない 苦情等が寄せられていない	
		⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 苦情等が寄せられていない	レ 対応策を実施している 一部対応策を実施していない 対応策を実施していない 苦情等が寄せられていない	
		⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している 公表していない 苦情等が寄せられていない	レ 公表している 公表していない 苦情等が寄せられていない	
	(3) 公正かつ公平な施設利用	②窓口「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている 備えていない	レ 備えている 備えていない	
		③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？	レ 行っている 行っていない	レ 行っている 行っていない	
		④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？（常勤・非常勤に関わらず）	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
		不備の数	0	0	
	II 施設・設備の維持管理	基(1)く協定書等に業務遂行に	①協定書等のおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している 協定書等のおり管理していない	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している 協定書等のおり管理していない
			②協定書等のおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している 協定書等のおり実施していない	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している 協定書等のおり実施していない
		(2) 備品管理業務	①指定管理者所有の備品と区別した、地域ケアプラザ（市所有）の備品台帳があるか？	レ ある ない	レ ある ない
			②地域ケアプラザ（市所有）の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？	レ 揃っている 揃っていない	レ 揃っている 揃っていない
			③地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない 安全性に関わる損傷等がある	レ 安全性に関わる損傷等がない 安全性に関わる損傷等がある
(3) 施設衛生管理		①国や市などの感染症マニュアル等に準じて、職員に研修が行われているか？（常勤・非常勤に関わらず）	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	
		②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない	

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
	埋 業務	③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？	レ 適切に分別している 適切に分別していない	レ 適切に分別している 適切に分別していない
		不備の数	0	0

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
III 緊急時対応	応(1) の仕 組 組 急 急 時 備 対	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している 作成していない	レ 作成している 作成していない
	(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？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している 協定書等のとおり実施していない 評価対象外施設	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している 協定書等のとおり実施していない 評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない
		③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？	レ 定期的に行っている 定期的に行っていない	レ 定期的に行っている 定期的に行っていない
	(3) 事 故 防 止 業 務	①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？	レ チェックしている 一部チェックに不備がある チェックしていない	レ チェックしている 一部チェックに不備がある チェックしていない
		②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
	(4) 業 務 事 故 対 応	①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している 体制を確保していない	レ 体制を確保している 体制を確保していない
	(5) 防 災 業 務	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設であり、作成している 評価対象施設だが、作成していない 評価対象外施設である	レ 評価対象施設であり、作成している 評価対象施設だが、作成していない 評価対象外施設である
			不備の数	0
IV 組織運営及び体制	(1) 業 務 の 体 制	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない	レ 協定書等の職員体制をとっている 協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のとおりに開館しているか？	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない	レ 協定書等のとおり開館している 協定書等のとおり開館していない
		③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している 公表していない	レ 公表している 公表していない
	(2) 職 員 の 資 質 向 上 ・ 情 報 共 有 を 図 る た め の 取 組	①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない	レ 作成しており不備がない 作成しているが不備がある 作成していない
		②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
		④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？	レ 情報共有している 情報共有していない	レ 情報共有している 情報共有していない
		⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない	レ 作成し、活用している 作成しているが、活用していない 作成していない
	(3) 個 人 情 報 保 護	①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？	レ 整備している 整備していない	レ 整備している 整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない	レ 明確化し、周知している 明確化しているが周知していない 明確化していない
		③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない	レ 全ての職員に実施している 一部の職員に実施していない 研修を実施していない
		④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない	レ 全ての職員から取っている 一部の職員から取っていない 取っていない

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
	守 秘 義 務	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？	<input 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"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
		⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	<input 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"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
		⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防	<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じている	<input type="checkbox"/> 適切な措置を講じている

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
		止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？	一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	一部適切な措置を講じていない 適切な措置を講じていない	
IV 組織運営及び体制	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	レ 適切に作成している 一部適切ではない書類がある 適切に作成していない	
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	レ 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている 仕組みを設けていない	
		③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？	レ 明確に区分している 明確に区分していない	レ 明確に区分している 明確に区分していない	
		④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？	レ 存在する 存在しない	レ 存在する 存在しない	
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している 適切に管理していない	レ 適切に管理している 適切に管理していない	
	(5) 運営目標	①前年度の自己評価結果(改善計画)が今年度の計画・目標に反映されているか？	レ 全て反映されている 一部反映されていない項目がある 全て反映されていない 前年度評価で改善する項目が無い 全て対応している	レ 全て反映されている 一部反映されていない項目がある 全て反映されていない 前年度評価で改善する項目が無い 全て対応している	
		②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？	レ 一部未対応の項目がある 全て対応していない 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	レ 一部未対応の項目がある 全て対応していない 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	
		③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？	レ 年に1回以上は協議している 協議されていない	レ 年に1回以上は協議している 協議されていない	
			不備の数	0	0
			不備の合計	0	0

