

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市東戸塚地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社中央総合研究所

令和5年12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	<p>○毎年度当初には、施設運営方針及び事業計画を作成し、職員が共通認識として実践できるよう共有し、利用者サービス向上に向けた取り組みを行っています。</p> <p>○通所介護部門では、利用者が選択できるプログラムを用意(または利用者自身が用意)し、自立支援を視点に「どのように過ごしたいか？」を模索し利用者の意欲を引き出す取り組みを実践しています。</p> <p>○地域ケアプラザの建物が本館と地域交流棟に分かれているため、利用目的に応じた案内ができるよう掲示や看板を用いた工夫を行っています。</p> <p>○併設の療育センターや地区センターとは定期的に連絡会を開催し、事業の共有を行うことで利用者の混乱につながらないようにしています。</p> <p>○東戸塚駅周辺のマンション群は、自治会加入率が低く事業の周知等に苦慮していますが、管理組合の協力を得て事業を周知することで普及啓発の工夫を行っています。</p>	<p>利用者サービス向上に向けて、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センター・療育センターとの併設施設であるという特徴を活かし、事業の協働などを通じて利便性を高めています ・また、社会福祉協議会が指定管理者として運営していることの特徴を活かし、各地区地域団体と連携を図りながら、利用者サービスの向上を図っています。 ・情報が届きにくい連合町内会未加入のマンションでは、マンションごとに協力を得るなど、施設のPRを工夫しています。 ・利用者アンケートによる利用者ニーズの把握と対応はもとより、意見・苦情の受付・対応には特に力を入れており、苦情解決制度についての丁寧な案内が見られます。 ・相談時や利用者へ情報提供する際には、ホームページ等を活用し、複数の事業所を提示するなど、公正中立な対応に努めています。
II 施設・設備の維持管理	<p>○設備の維持管理では、点検業者に業務委託を行い、定期的に点検を実施しているとともに必要に応じて修繕等の対応をしています。</p> <p>○経年劣化による建物の破損・汚染や設備の故障がところどころに見られるようになってきました。施設を安全で快適に利用してもらうために施設の維持管理を行っていますが、設備の不具合については緊急性の高いものから修繕を行い、必要に応じて区と相談・協議の上、修繕を実施しています。</p> <p>○併設する療育センター及び地区センターとは定期的に連絡会を実施し、施設設備の管理における情報を共有することで不備への即時の対応及び敷地内の清潔かつ安全な環境維持に努めています。</p> <p>○施設の備品は、備品管理台帳を作成して管理しています。破損・不備が発生した際には適切な対応をすることと併せて、台帳を更新していくことで備品の不備を即時に把握できるよう管理しています。</p>	<p>建物・設備の管理など、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センター・療育センターとの併設施設であることから、各施設が相互に協力し合い、敷地内の建物・設備管理、清掃管理を実施することで、利用者にとって清潔・快適な環境の維持に努めています。 ・新型コロナウイルス感染防止に留意しながら、徹底的な衛生管理と感染予防可能な備品の配置を行うことで、利用者の安全安心を確保しています。 ・年間の管理予定表に基づき、委託業者と職員・スタッフ双方による点検・清掃が徹底されています。 ・貸館利用後の利用者やスタッフ立会いのもとでの忘れ物チェックと清掃の励行、「貸館利用団体交流会」による予約申込変更時の丁寧な説明や施設・設備に関する意見交換など、“利用者と共に築く拠点”づくりを目指した、利用者視点での維持管理に工夫が見られます。
III 緊急時対応	<p>○日常的に、ヒヤリハットを積極的に報告・共有して、事故防止に努めています。</p> <p>○様々な状況を想定し、「事故・ヒヤリハット判断基準及び事故・災害等対応マニュアル」を作成しています。マニュアルには事故・事件等発生時の連絡先一覧を付与し、事故発生時にスムーズな対応ができるようにしています。また、職員等の変更に伴い、適宜内容を更新しています。</p> <p>○避難訓練は年2回、併設する3施設とともに行っています。消防に関しては、消防計画を作成しています。消防訓練の中で自衛消防組織を策定し、消防訓練においては実践し緊急時に備えています。</p> <p>○災害時の福祉避難所としての役割を認識し、備蓄物資を適切に保管し、また、物資を適宜更新しています。法人及び施設でBCPを策定し、災害時に備えています。</p>	<p>緊急時マニュアルの作成など、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区センター・療育センターとの併設施設であることから、合同での防災訓練が実施されており、緊急時に備えて機動的に連携がとれるよう、訓練されています。 ・ヒヤリハットによる事故防止行動が徹底されており、「事故・ヒヤリハット判断基準及び事故・災害等対応マニュアル」が作成され職員に周知されているとともに、職員・スタッフが気づいた点はもれなく「ヒヤリハット報告書」に記録され、情報共有が図られています。 ・利用者による部屋の利用前後と閉館前には、「防火・防犯施錠確認簿」のチェックシートに基づき、防火設備、戸締り、警備確認などの巡回を励行しています。 ・機械警備に加え、録画機能付きの防犯カメラが設置されており、事故や犯罪の未然防止が強化されています。

	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>○所長以下、常勤職員は法人全体の人事異動の対象となり、一元化が図られています。法人の異動方針に基づき、4月1日付で定期人事異動が発令されます。また、非常勤職員は、必要に応じて地域の方々を中心に適宜、施設で採用します。</p> <p>○運営目標は、年度末に翌年度の法人としての目標(社会福祉部施設経営方針)が立てられます。各地域ケアプラザでは、その法人目標を上位目標として、個別の目標を策定します。</p> <p>○年度当初に法人による職員研修(全常勤職員参加)の場で経営・運営方針の説明があり、それを職場の全体職員会議で共有・確認しています。</p> <p>○当ケアプラザを運営して行くうえで特に重要となる個人情報の取り扱いについては、「個人情報取扱い事務マニュアル」を作成しています。また、毎年非常勤職員を含めた全職員に対して研修を実施し、取り扱いの徹底を図っています。</p>	<p>個人情報の適切な取り扱いなど、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全職員を対象にコンプライアンス研修を開催するとともに、日頃の定例会議にてヒヤリハットや他のケアプラザ等の事件事例を共有し、意識啓発を行っています。 ・継続的な人材募集を行うとともに、人材育成計画に基づく研修や、人事考課制度の運用、内外の会議等への出席、5職種会議や日々の朝・タミーティングなどの部門を超えた会議開催などを通じて、職員の資質向上に努めています。 ・研修は、集合研修に加え、オンライン、eラーニングといったバリエーションが用意され、研修の録画配信も行われるなど、参加のしやすさや情報共有への工夫がなされています。 ・「カエルday」というノー残業デイを取り入れ、残業時間の削減とともに、ワーク・ライフ・バランスの推進にも取り組んでいます。
V ・ その他	<p>○指定管理者としてより良い施設のサービス・管理とともに、地域の活動・支援拠点を意識しながら自主事業を展開し、また、地域課題やニーズに応じた講座の開催や団体支援を行っています。</p> <p>○横浜市社会福祉協議会が管理運営する施設として、横浜市地域福祉保健計画(とつかハートプラン地区別計画)を中心に地域との協働を推進しています。自治会町内会や民生委員などを中心とした地域の方々との連携を軸に、地域課題の共有化を図りながら、事業を進めています。</p> <p>○当ケアプラザで養成したボランティアグループが地域活動の担い手として活躍しています。一人暮らし高齢者の配食や電球の交換、庭の雑草取りなど、当ケアプラザの良きパートナーとして協働する有難い存在となっています。また、地域のボランティア団体等が集う「ボランティア連絡会」を開催し、地域のニーズ把握や課題を共有しています。</p>	<p>その他、当施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市社会福祉協議会運営施設という特徴を活かし、横浜市地域福祉保健計画(とつかハートプラン)をはじめとする市・区施策への協力を積極的に行っています。 ・「ボランティア連絡会」を開催し地域ニーズ把握や課題共有を行っています。当施設で養成したボランティアグループが地域活動の担い手となって活躍しています。 ・買い物弱者への地域活動運営支援や、移動に課題を抱える地域での情報共有等の側面支援、区認知症キャラバンメイト連絡会などと連携した認知症サポーター養成講座開催、ボランティア連絡会での交流会開催など、地域課題解決に貢献しています。 ・高齢者、子育て世代、父親等にスポットをあてた講座等を企画し、世代や分野を問わず、様々な相談を受け止めて、世の中の動き、地域の困りごとや住民のニーズを把握しながら、各職種の専門性を活かした取組を進めています。

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)> 利用者アンケートを毎年10月に1か月間実施しています。直近では90名からアンケート用紙を回収しました。	
<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)> ・横浜市アンケート様式をベースに指定管理者独自の項目を取り入れた用紙を用い、部門ごとの特徴に合わせた内容にて実施しています。 ・利用者に直接配布するよう心がけ、回収率の向上を図っています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input 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)、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)> ・回収したアンケートは5部門に振り分け、パソコンに入力して集計・分析した後に、全体で取りまとめて集計しています。 ・全体にかかわる案件は、常勤会議で検討し、「利用者アンケート振り返りシート」に記録しています。 ・直近では、「乳幼児が集まれるイベントがあると楽しいと思います」といった意見が寄せられ、課題として抽出しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で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(アンケート集計結果・改善宣言)、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)> ・苦情窓口等の説明がされていないという指摘に対して、ご意見箱等の表示をわかりやすく改善しました。 ・緊急時災害時等について十分に説明してほしいとの要望に対し、避難経路の掲示方法や周知方法を工夫しました。 ・ちらしなどが種類別になっていないとの意見に対し、掲示物をカテゴリー分けし、見やすく、情報が手に取りやすいよう環境を整備しました。	

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・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(本館、別館掲示)、資料(アンケート集計結果・改善宣言、広報紙)、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)> ・「アンケート結果集計・改善宣言」を、本館玄関ロビーと別館地域交流棟掲示板に掲示しています。 ・また、広報紙「はれやか通信さんぽみち」にも掲載して公表しています。 ・ホームページでも公表しており、PDFが見られるようになっています。	

(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 type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・横浜市コールセンター(045-664-1122)を案内する「ご意見ダイヤル」ポスターが、1階玄関ロビーと別館入口に掲示されており、利用方法と指定管理者名及び指定期間が明記されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
「ご意見箱」が、本館1階ロビーと別館地域交流棟入口の2箇所に設置され、用紙と筆記用具が整えられています。ホームページでも受付されています。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「ご意見箱」は、各館に設置され、利用者が意見等を述べやすいように工夫されています。 ・さらに、ホームページには、目立つところに「お問い合わせ」のボタンがあり、「ご意見・ご提案入力フォーム」につながっています。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
資料(苦情相談対応マニュアル、苦情解決規則、苦情申出書、ホームページ)、ヒアリング	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「苦情解決規則」が定められており、「苦情申出書」による受付、「苦情解決実務責任者(所長)」、「苦情解決調整委員」による解決、などの仕組みが整備されています。 ・また、指定管理者本部には、「苦情解決推進チーム」が組織されています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 「苦情解決制度のご案内」と「苦情解決の方法(全体の流れ)」が、本館玄関ロビーと別館の掲示版にて周知されています。ホームページでも同様の周知が図られています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・「苦情解決制度」は、各館に掲示され、利用者に分かりやすく掲示されています。 ・ホームページでも同様に掲示され周知されています。苦情解決実務責任者を所長と定め、「苦情解決規則」や「苦情申出書」がダウンロードできるようになっています。 	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情や要望が寄せられた場合には、「苦情相談対応マニュアル」に基づき、「苦情相談受付記録」に記録されています。 ・また、「ご意見箱集計」として、半期ごとに指定管理者本部に報告されており、万一重大な案件が発生した場合には、区への報告がなされる仕組みとなっています。 	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(苦情相談受付記録)、ヒアリング</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> <ul style="list-style-type: none"> ・寄せられた要望や苦情に対しては、迅速に内容が検討され、対応策が講じられています。 ・たとえば、掲示板の位置が奥まっているために植木鉢が邪魔になって近寄れないとの不満が寄せられた際には、直ちに植木鉢を移動して掲示板に近寄れるように改善しました。 	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(苦情相談受付記録)、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)></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)> ・要望や苦情が発生した場合には、要望の内容と改善結果を記した結果を、利用者向けに館内掲示する仕組みになっています。 ・たとえば、本館・別館のサービスごとの窓口が分かりにくいとの意見が寄せられることが多いことから、各入口に案内を掲示するなど、分かりやすくなるよう、工夫を重ねており、公表とともに、実際の改善効果を感じていただいています。</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>○ホームページでの周知や地域ケアプラザ案内のリーフレットを配架または関係機関で配布することで施設利用案内を行っています。リーフレットは、市作成のものとケアプラザ独自で作成しているものを活用しています。ケアプラザ独自のものは、職員の似顔絵を掲載する工夫をしています。また、玄関入口に利用案内の看板を掲示し、来館者に広く周知しています。</p> <p>○地域ケアプラザ広報紙「はれやか通信さんぽみち」を定期的に発行し、施設案内とともに事業開催の周知も行っています。担当エリア内の各単位町内会への回覧及び関係機関に設置してもらっています。また、ホームページにおいても適時内容を更新し、施設案内とともに事業開催の案内も行っています。</p> <p>○毎月開催の東戸塚地区及び川上地区連合町内会、民生委員児童委員協議会の定例会には毎回参加し、施設利用に関することや、事業の周知を直接説明する機会を設けています。</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>現場確認(館内)、資料(リーフレット類)、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"> ・館内での案内はもとより、広報誌やホームページを通じた施設案内を地域に幅広く提供しています。 ・案内リーフレットについては、市作成、区作成のものに加え、写真や似顔絵入りの施設独自作成のものを2種類用意し、多面的に案内しています。 ・また、館内とホームページに、4か月分の「貸館空き状況一覧表」を掲示し、施設予約する際の利便性を高めています。

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>・玄関入口に利用案内の看板が設置されています。 ・また、市作成とケアプラザ独自作成の案内リーフレットを館内に配架し、利用者が気軽に持ち帰れるようになっています。</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)> 資料(貸館利用のてびき、貸室の申込について)、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>・「貸館利用のてびき」と「貸室の申込について」が用意されており、「抽選予約」の申請受付ルールが示されています。 ・万一希望が重複した場合には、話し合いや抽選で決めており、利用者間のトラブルが発生しないよう公平に行われています。</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)> 資料(研修関係ファイル、研修参加報告書)、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>・人権擁護に関する研修を、年2回、「職員全体会議」の中で実施しています。</p>	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙の発行、区や市の広報紙への情報提供、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>○地域ケアプラザの事業(参加者募集等)情報については、区の広報紙に掲載を依頼し広報・PRをしています。</p> <p>○地域ケアプラザ広報紙「はれやか通信さんぼみち」を定期的に発行しています。事業のPRとともに地域情報も掲載し、担当エリア内の各単位町内会への回覧及び関係機関(近隣の公共施設・病院・薬局等)に配布しています。自治会のないマンション群については、マンションの管理センターの協力を得て、回覧及び配架を依頼しています。また、東戸塚地区及び川上地区連合町内会、民生委員児童委員協議会の定例会に毎回参加し広報紙を配布することでケアプラザの活動を周知し広報・PRにつなげています。</p> <p>○通所介護部門でも独自に広報紙を毎月発行し、利用者や家族、また近隣の介護保険事業所に配布しています。</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>現場確認()、資料(広報紙「はれやか通信さんぼみち」、ホームページ)、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"> ・広報紙を発行し、自治会町内会等、地域の福祉保健団体への配布のほか、ホームページでも広くPRしています。 ・また、連合町内会未加入地域のマンション管理組合、病院、薬局、コンビニ、学校、行政サービスコーナー、保育園、区民活動センター、近隣の地区センターとケアプラザ、地域サロン、関連施設・団体など、地域の様々な施設・機関に幅広く配布・配架依頼するなど、積極的なPR活動を展開しています。

(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>○新規採用時には必ず「接遇研修」を実施しています。また、法人内では年度で定例的に接遇研修を実施しており、窓口業務を担当することの多いサブコーディネーターは、順次受講しています。また、「サブコーディネーターマニュアル」を作成し、来訪者への対応や電話対応が適切にできるようにしています。</p> <p>○毎朝の朝礼で、身だしなみの確認や名札の携帯チェックを実施しています。また、相手に不快感を与えないような言葉使いや態度に配慮するよう全職員に徹底しています。</p> <p>○相談者を待たせないスムーズな相談体制を維持するために、相談窓口担当を決めて対応しています。</p> <p>○利用者アンケートでは、「とても親身に対応してもらった」「サブコーディネーターがいつも元気に対応してくれる」とのご意見をいただいています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日の朝礼時に、「業務日誌」の中の業務チェックシートに基づき、身だしなみや体調チェックを行っています。また、夕礼時にはヒヤリハット報告や個人情報ルールに則った管理実施などの確認を励行しています。 ・その結果、利用者アンケートでは、「個々の利用者への職員の配慮がされています」、「とても親身に対応していただきました」といった高評価が寄せられています。

(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>○利用者サービスについては直接利用者からの要望やご意見を受けて対応していますが、毎年利用者アンケートを実施し、意見を汲み取る体制をとっています。挙げた意見は職員間で共有し、改善方法を検討し実施しています。</p> <p>○毎年の利用者アンケートで挙げた内容は職員間で分析し、改善する事項については「改善宣言」としてアンケート結果の内容とともに周知しています。</p> <p>○利用者アンケートで、「ちらしなどの掲示物が種類別になっておらずわかりづらく手に取りにくい」とのご意見をいただき、掲示物をカテゴリー分けするなどの環境整備を実施しました。また、「緊急災害時における安全確保の方法について十分説明がされていない」とのご意見に関して、避難経路の掲示を利用者がわかりやすいようにするため、掲示方法及び周知方法を見直し掲示の工夫を実施しました。</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"> ・利用者サービスについては、アンケートやご意見箱を通じた利用者の声を中心に分析し、改善に努めています。 ・回収したアンケートは、まず担当部門に振り分け、パソコンに入力して集計・分析した後に、全体で取りまとめて集計しています。施設全体にかかわる案件については、常勤会議で検討し、「利用者アンケート振り返りシート」への整理・検討を通じて対策を講じ、利用者サービスの向上を実施しています。

(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"> ・「断らない相談窓口」を目指し、区所管課、近隣の介護保険事業所、基幹相談支援センター、子育て支援拠点等の専門機関や、民生委員児童委員などの地域福祉保健団体などの連携を図っています。 ・「子育て世代」向けの企画や「父親」にスポットをあてた講座等、世の中の動きやニーズをとらえた事業を積極的に行っています。 <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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・委託専門業者による点検が月1回実施され、「設備総合巡視・月次点検表」に記録されています。 ・設備の不具合などが発見された場合には、緊急性の高いものから修繕を行い、必要に応じて区と相談・協議のうえで対応しています。 	

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・月ごとの「管理予定表」を作成し、委託専門業者による毎日の清掃業務及び毎月の定期清掃が実施されています。 ・貸館利用後には、「施設利用申込書」の裏面にある「利用報告書」のチェック項目に基づき、利用者とスタッフ立会いのもとで、忘れ物チェックとともに清掃しています。 ・日常清掃以外にも、閉館前の巡回の際にも、ゴミの確認を行うなど、職員により施設内外の美化に努めています。 	

(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>・「物品管理簿」と「固定資産管理台帳」という2つの台帳で管理されています。</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>・台帳と照合しながら、「液晶テレビ」、「パソコン」、「業務用冷凍冷蔵庫」、「食器消毒保管庫」、「業務用ステンレス棚」の高額備品5点を選び、存在を確認しました。 ・各備品には管理シールが貼付され、いずれも良好に整備されている状況が確認されました。</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>・月1回の委託業者点検により、安全性に関わる損傷の有無が確認されています。 ・万一、損傷等が発見された場合には、職員による応急措置が行われ、安全性の確保がなされています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①国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2019年3月改訂版)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(感染症対応マニュアル、感染症の予防・まん延防止に関する指針、職員全体会議報告書)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・感染対策に関する研修が、年1回、「職員全体会議」の中で実施されています。 ・また、指定管理者本部の「ケアプラザ所長会」で所長が受けた研修の内容について、職員への伝達研修も実施しています。 	

②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者持ち帰りルールが徹底されており、トイレや事務室を除き、館内にゴミ箱の設置はありません。 ・回収されたゴミは、事務所内での分別を経て、施設横の鍵つき金網保管庫に保管されて適切に管理されています。 	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・「市役所ごみゼロルート回収計量票」と「産業廃棄物管理票(マニフェスト)」に基づき、ゴミ集計やマニフェスト作成といった作業項目が漏れなく実施されるよう、確実な運用が行われています。 ・併設する「療育センター」とゴミ出しの曜日が異なることから、相互の協力体制による円滑な運用が工夫されています。 	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○業務委託により毎日の清掃業務及び毎月の定期清掃を実施し、施設を利用される方々に対して不快感を与えないよう、施設の衛生の保持に努めています。また、各感染症への対策には、施設設備や備品の消毒を徹底することで感染予防対策を行っています。</p> <p>○業務委託により建築物や設備など定期的に、不具合等の点検を実施しています。不具合があった箇所については区役所主管課へ相談・報告し、即時に対応しています。</p> <p>○併設する療育センター及び地区センターとは定期的に連絡会を実施し、施設設備の管理における情報を共有することで不備への即時の対応及び敷地内の清潔かつ安全な環境維持に努めています。</p> <p>○トイレトーパー等の消耗品は毎日、残量を確認して必要の都度、適宜補充し利用者に不便を掛けないような配慮を行っています。</p> <p>○日常清掃以外に職員により施設内外の美化に努めています。</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>現場確認(施設内外)、資料(管理予定表、業務日誌)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・まずは昨今の新型コロナ感染防止に留意しながら、徹底的な衛生管理と感染予防可能な備品の配置を行うことで、利用者の安全安心確保を行っています。 ・貸館利用後には、利用者とスタッフ立会いのもとで、忘れ物チェックなどとともに清掃を励行しています。 ・日常清掃以外の閉館前の巡回の際にも、ゴミの確認を行うなど、職員による施設内外の美化に努めています。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナ感染症拡大により生じた新たな相談ニーズに柔軟に対応するため、オンライン相談用の機器の整備を行うなど、利用者目線での設備導入を図っています。 ・3施設併設という特徴ならびに本館と別館に分かれている特殊な環境のもと、各施設が相互に協力し合い、敷地内の建物・設備管理、清掃管理を実施することで、利用者にとって清潔・快適な環境の維持に努めています。 <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 type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・「事故・ヒヤリハット判断基準及び事故・災害等対応マニュアル」が作成され、職員に周知されています。 ・また、職員・スタッフが気づいた点があれば、もれなく「ヒヤリハット報告書」に記録され、情報共有が徹底されています。 	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: _____)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・機械警備が導入されており、日々の警備開始と解除の情報がメールで通知される仕組みになっています。 ・毎日の記録データは、警備システム内に蓄積されており、任意に確認できるようになっています。 ・万一の動作異常発生時には所長の携帯電話などに通知されるとともに、警備会社から「警備報告書」が届く体制となっています。 	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所内キーボックス)、資料(鍵・セキュリティ保管者名簿)、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)></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>・鍵は、「鍵・セキュリティ保管者名簿」により管理者が特定されており、適切な運用が行われています。</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)></p> <p>・利用者による部屋の利用前後と閉館前には、職員が「防火・防犯施錠確認簿」のチェックシートに基づき、防火設備、戸締り、警備確認などの巡回を行っています。</p> <p>・また、録画機能付きの防犯カメラ4台が設置されており、事故や犯罪の未然防止が強化されています。</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	
<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>・「事故・ヒヤリハット判断基準及び事故・災害等対応マニュアル」に基づき、「防火・防犯施設確認簿」のチェックシートを用いた事故防止のための日常点検が行われています。</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 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	
<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>毎月、「ヒヤリハット報告書」をもとにした職員ミーティングやデイサービス会議を行っています。</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>・各職員・スタッフが気づき情報を記入した「ヒヤリハット報告書」について、ミーティングで情報共有することにより、事故予防への意識を高めています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価でき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>・「事故・ヒヤリハット判断基準及び事故・災害等対応マニュアル」が作成され、職員に周知されています。</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>・「防災訓練」は、毎年9月と2月ごろの2回実施されています。地区センター・療育センターとの併設であることから、3施設合同で実施されており、災害等緊急時に備えて機動的に連携がとれるよう、訓練されています。直近では、「消火訓練」をテーマに実施されました。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「予定表&職員シフト表」と「勤怠月報」により、あらかじめ無理のない職員体制が予定され、調整されています。</p>	

②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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>・機械警備の「警備開始・解除」データが蓄積され、参照できるようになっています。</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>受付窓口で事業計画書・事業報告書が備えられ閲覧可能になっています。 また、ホームページにも分かりやすいところに事業計画書・事業報告書が掲出されています。</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>・ホームページでは、事業計画書・事業報告書とともに、第三者評価結果も公表されています。</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)>	
・全体研修と職種別・階層別の研修計画が作成されており、研修対象者、実施目的、研修内容、実施予定時期が設定されています。	

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)> 資料(研修関係ファイル、研修参加報告書)、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)> 年2回の職員全体研修にて、全員を対象に、個人情報、感染症、認知症、人権擁護、マナー、メンタルヘルス、ハラスメント、コンプライアンス、事業方針理解などをテーマとする研修が実施されています。	
<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)>	
・上記のほか、「相談援助技術等向上研修」や「地域福祉実践力向上研修」などでは、実務直結の資質向上が図られています。 ・施設主催の研修のほか、指定管理者本部主催の研修も多数行われており、常勤職員の積極的な参加が推奨されています。	

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>○年度始めに法人の研修計画(内容)を各職員に周知しています。また、法人外が主催する研修案内は職員に周知し、キャリアに応じた研修に参加を促しています。</p> <p>○研修に参加した職員は、研修後に報告書を所内に回覧しています。報告書を作成することで振り返りを行うとともに、他の職員にも研修内容を共有できるようにしています。</p> <p>○現業職員のスキルアップ向上のため、資格取得希望者には補助金を交付し、取得意欲が高まるように工夫しています。また、業務上必要な研修については、参加費用等を法人が負担することで参加しやすいようにしています。</p> <p>○業務基礎研修においては、動画による研修を法人で作成しています。動画で受講することで、複数回いつでも受講できる工夫を行っています。</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>資料(研修関係ファイル、研修参加報告書)、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"> ・年間研修計画の策定、日程調整、費用補助などを通じた研修参加推進が実施されています。 ・指定管理者本部主催の研修では、集合研修だけでなく、オンライン、eラーニングといったバリエーションが用意されており、研修の録画配信も行われるなど、参加のしやすさや情報共有への工夫がなされています。経理や勤怠管理などの基本業務研修はeラーニングになっています。

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(研修関係ファイル、研修参加報告書)、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>・研修後には、研修に参加した職員により「研修参加報告書」が作成され振り返りが行われるとともに、他の職員にも回覧されて研修内容が共有されています。</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)>	
・窓口での対応方法や手順などを定めた「サブコーディネーターマニュアル」が作成され、窓口に設置されています。 ・サブコーディネーター全員が保持し、迅速に対応できる体制になっています。	

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)>
○年度始めに法人の研修計画(内容)を各職員に周知しています。また、法人外が主催する研修案内は職員に周知し、キャリアに応じた研修に参加を促しています。 ○研修に参加した職員は、研修後に報告書を所内に回覧しています。報告書を作成することで振り返りを行うとともに、他の職員にも研修内容を共有できるようにしています。 ○現業職員のスキルアップ向上のため、資格取得希望者には補助金を交付し、取得意欲が高まるように工夫しています。また、業務上必要な研修については、参加費用等を法人が負担することで参加しやすいようにしています。 ○月1回常勤職員会議を実施し、周知すべき法人からの指示や情報の共有、各部門における事業の進捗等の共有を行っています。また、各部門内での情報を共有するため、月に1回各部門の連絡会議を実施して課題の解決や情報の共有を図っています。	資料(研修関係ファイル、常勤職員会議議事録)、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)>
	・施設内研修、外部研修等を通じて専門知識を得ることで資質向上に努めています。 ・特に、徹底すべきコンプライアンスの研修実施や、日頃の定例会議にてヒヤリハットや他のケアプラザ等の事故事例を共有するなど、重要項目についての意識啓発を行っています。 ・また、日常的なミーティングなどに加え、「グループウェア」を活用した情報共有も積極的に行っています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・指定管理者本部作成の「個人情報取扱マニュアル」ならびに「個人情報の保護に関する規定」が整備され、職員に周知されています。 ・また、館内とホームページには、「個人情報保護に関する方針」が掲示され、利用者にも公表されています。	

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)>	
・所長を管理責任者と定め、館内に掲示して、利用者にも周知されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報の取扱いに関する研修が、年1回、「職員全体会議」の中で実施されています。	

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>・全職員からの誓約書を取り、保管されています。</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>・「利用団体登録申込書」、「施設利用申込書」など、利用者の個人情報を記入いただく書類には、個人情報の使用目的が明記されており、適切な手段で収集されています。</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>・「利用団体登録申込書」、「施設利用申込書」など、利用者の個人情報を記入いただく書類には、個人情報を目的外に使用しないことが明記されており、適切な手段で使用されています。</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(事務所内)、資料(情報抹消証明書)、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)> ・パソコンはパスワード設定されているとともに、ワイヤーによる固定や机の引出しに施錠して保管するなど、厳重に管理されています。 ・個人情報が記載された書類等は、鍵の掛かる書庫に保管されています。 ・また、年1回、委託専門業者による廃棄書類の溶解処理が行われています。	

(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)> ・各種経理帳簿により、指定管理料、利用料金、自主事業収入等が明確に管理されています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(経理基礎マニュアル、経理規程)、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)> ・「経理基礎マニュアル」と「経理規程」が作成されており、会計責任者を所長、総括会計責任者と出納責任者を指定管理者本部と定め、役割分担と相互けん制の仕組みができています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(経理基礎マニュアル、経理規程)、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)> ・指定管理者が運営する各施設の経理は、コンピュータシステムで管理されており、施設ごとに設定されたコード等により、明確に分離されています。 ・本部決裁と施設決裁が明確化され、区分されています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「業務委託費」、「消耗品費」、「諸謝金費」の3費目について伝票の存在を確認し、適切に運用されていることが確認されました。	

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)> 現場確認(事務所内金庫、印鑑、通帳)、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)></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>・印鑑は施錠可能な所長の机、通帳は金庫に分けて、適切に保管され管理されています。</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>○法人本部で、消耗品(トイレトペーパーやコピー用紙など)の一括購入を実施し、経費削減に努めています。 ○空調機の設定温度は、環境に配慮した設定をし省エネルギーの観点からもこまめに入り切りを行っています。 ○施設の保守点検などの業務委託については、入札により適正な業者選定を実施して、経費削減をするとともに質の確保に努めています。 ○ノー残業デイ「カエルday」を取り入れ、残業時間削減に取り組んでいます。また、夕礼時に残業者は事前申請をしています。事前申請を徹底することで、残業時間の削減の意識を持てるようにしています。 ○事務所のゴミ収集については、事務所職員全員で実施するよう努めています。ゴミ収集を職員が実施することで、ゴミの削減につながるように実施しています。</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>現場確認(館内)、資料(事業計画書、事業報告書)、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>・横浜市も推奨する「カエルday」というノー残業デイを取り入れ、残業時間の削減とともに、ワーク・ライフ・バランスの推進(仕事と家庭生活の両立支援)に取り組んでいます。 ・入札による委託業者の適正選定をはじめ、節電、消耗品の一括購入など、日常的な省エネによる経費削減と地球温暖化防止対策に努めています。</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	
<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)>	
・次年度の計画・目標への反映は、区との協議のもとに行われており、「PDCAシート」で公開されています。 ・また、自己評価については、「自己評価シート」を通じた振り返りが行われており、個人、グループ、施設全体の3段階で集約され、個々人の資質向上と全体の業務改善に活かされています。	

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(事業実績評価、PDCAシート)、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)>	
・市(区)からの指摘・改善指導事項はありません。	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業実績評価、PDCAシート)、ヒアリング <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> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月、「区役所とのカンファレンス」が実施され、区の地区担当者が参加しています。 ・毎月の「5職種会議」に、区社協の地区担当職員が参加しています。 ・「地域支援計画」に対して、半期・今期の振り返りが行われています。 	

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>○毎年度初めに各職員(常勤職員)が「自己申告書」を作成し、担当業務・目標を設定しています。所長と各職員(常勤職員)で各職員(常勤職員)が作成した「自己申告書」をもとに面談し、共通認識を持った上で業務に取り組みます。また、年度の中間期及び年度期末期に自己評価とともに振り返りを行うことで、職員を育成・指導する仕組みとして実施しています。</p> <p>○年度当初に法人による職員研修(全常勤職員参加)の場で経営・運営方針の説明があり、それを職場の全体職員会議で共有・確認しています。</p> <p>○職員が自らの業務を振り返ることで、課題や問題点への気づきを得、その気づきをもとに、地域ケアプラザの業務改善を促すことを目的として、自己評価を年1回実施しています。それを各部門で検討・評価し、最終的に全体の振り返り・評価として取りまとめています。</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>資料(事業実績評価シート、常勤会議記録)、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"> ・「自己評価シート」を通じた設定目標や課題に対する振り返りが行われており、個人、グループ、施設全体の3段階で集約され、個々人の資質向上と施設全体の業務改善につなげています。 ・振り返り結果を受けた次年度計画・目標への反映は、区との協議のもとに行われており、「PDCAシート」で公開されています。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・増加傾向にある相談に対して、「市民に身近な福祉・保健の相談窓口」として適切に対応できるよう取り組んでいます。 ・「コンプライアンス推進ハンドブック」を全職員が携帯し、業務における法令遵守への意識付けを行っています。 ・権利擁護や介護予防の推進のため、専門家との連携による相談支援や啓発事業の開催を行っています。 <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> <p>○戸塚区では地域の抱える様々な課題に対して、区役所が一体となって取り組めるよう、区社会福祉協議会や当ケアプラザとともに「地域連携チーム」を構築しています。</p> <p>○戸塚区の地域福祉保健計画(とつかハートプラン)は、支援機関である「地域連携チーム」が連携を図り、住民主体となって取り組むまちづくりを支援しています。とつかハートプラン推進委員会、小委員会を定期的に開催し、協働で事務局的な機能を担い推進支援しています。</p> <p>○区の高齢・障害支援課の地区担当のケースワーカー及び保健師とカンファレンスを毎月開催しています。地域情報の共有とともに、地域包括支援センターの総合相談における相談ケースのカンファレンスを実施し、課題解決に向けた検討を行っています。</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>資料(事業計画書、事業報告書)、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"> ・地域福祉保健計画(とつかハートプラン)の推進のため、ウォーキングなど、健康増進をテーマとした取組について各地区での開催支援を行っています。 ・また、把握した地域ニーズに基づき、介護予防ボランティアをテーマとした事業を開催するなど、担い手の育成を行っています。 ・「ヨコハマ地域活動・サービス検索ナビ(Ayamu)」への協力活動なども行っています。
<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>○今年度は、とつかハートプランの取組として「認知症サポーター養成講座」、「ウォークラリー」を実施しています。「認知症サポーター養成講座」では、自治会未加入エリアを含めた地域住民を対象として開催することで、認知症の普及啓発だけでなく、これまで当ケアプラザについての周知が不足していると思われる地域住民に対してもPRすることができました。</p> <p>○当ケアプラザでは長年にわたって継続されているボランティアグループや活動グループが複数あります。「おじさんボランティア助っ人隊」は、ちょっとしたお手伝いをするボランティアグループで地域の方から頼られる存在としてボランティアの皆さんが活動されています。また、「男の井戸端会議」は、月1回男性のみが集まり自由に語り合う場として長年活動を行っています。両グループともに、継続的な活動を支える支援を当ケアプラザが担っています。</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>資料(事業計画書、事業報告書)、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"> ・昨年度開始された「買い物支援」の地域活動について運営を支援し、担い手の育成について検討するなど活動継続に向けた働きかけを行っています。 ・移動に課題を抱える地域について、住民主体での事業実施に向け、情報共有等の側面支援を行っています。 ・ボランティア連絡会において交流会を開催し、意見交換から学生等異世代との交流会の開催につながるなど、団体間の連携支援に貢献しています。 <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>