

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市日下地域ケアプラザ
評価シート

評価機関：株式会社ソートフル

平成31年 3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>1. 日下地域ケアプラザは単館のため、なるべく多くの住民が利用、気軽に相談できる場所となるよう、情報コーナーに「おひさま文庫」やこどものおもちゃコーナーを設置したり、地域の方々の作品をロビーに展示。また、秋のたんぼぼ祭りや早春の「つるし雛祭り」などを開催しています。</p> <p>2. 利用者、地域住民、来館者とのコミュニケーションを大切にし、笑顔とあいさつ、そして会話の中からニーズや課題を発見し、それぞれの事業に繋がっています。</p> <p>3. 相談には迅速に対応し、担当者が不在でも折り返し連絡する、また、来所が困難な場合や、現地での状況を確認するためには迅速に訪問するなど機動力のある支援を心がけています。</p> <p>4. 地域アセスメントを行ない、地域の情報、人材、課題を把握し、地域の課題に対して住民主体で活動できるよう、側面的な支援を行なうことで、様々な活動が地域に根ざしてきています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ひした未来カフェから生まれた「あいさつ運動」のシンボルマーク・マスコットひっしーバッジを付けている大人には、子供たちが安心してあいさつ出来るようになり、更に地域の人々同士も元気なあいさつを交わされるようになりました。地域の見守りやつながりを支援する有意義な取組みと云えます。 ・春秋に開催される目の前にある笹下川の清らかな流れを取り戻す「笹下クリーンアップ」は、多様な世代の人々の地域交流と活動を支援しています。他地区からもこの活動を見学に来られるなど、評価できる共催事業です。 ・一歳児の親子対象の「ありんこクラブ」は、講座修了後、クラブ卒業生が自主的にサークルを立ち上げ、ボランティアとして、育児関係の活動に参加し、地域活動のきっかけ作りに役立っています。
II ・ 施設・設備の維持管理	<p>1. 協定書に基づいた施設管理を行なっていますが、開所17年目となり、設備、備品には経年劣化が多く見られるようになりました。適切な修繕については区役所との協議を行い、利用者に迷惑のかからないよう対応しています。</p> <p>2. 備品等の買い換えについては、コスト意識を持ち、必要性を見極めて買い換えるようにしています。</p> <p>3. 地域のボランティアの力を借りて、外構清掃や花壇の管理、机や椅子などのねじ締めや簡単な修理などを行なうことで、四季の草花を絶やすことなく、快適な施設利用を維持することができています。</p> <p>4. 部屋利用団体には、年2回、各部屋の大掃除をお願いし、清潔を保っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・部屋には、設備や備品等の利用説明書が掲示され、事故なく利用できるよう配慮されています。 ・外回りの花壇や3階のテラスの管理には、委託業者の他、地域の団体や個人がボランティアとして参加し、花植え、剪定、草取りなどを実施しており、地域住民が活躍する場としての意味合いも持たせています。 ・1階の入口すぐの所の情報コーナーを活用して、絵本類を揃えた小さな図書館「おひさま文庫」と併設して「こどものおもちゃコーナー」を設置し、こども連れの利用者が、気軽に立ち寄っていただけるよう工夫しています。
III ・ 緊急時対応	<p>1. 緊急時マニュアルほか、必要な物を一つのファイルにまとめ、いざというときは誰でも対応できるようにしています。</p> <p>2. 地震等の災害に備え、すぐに必要な物が取り出せるよう、ロビーのケースにまとめています。</p> <p>3. 災害時の情報収集のため、区役所から支給されたデジタルトランシーバーの他に2台のトランシーバーを備え、屋上にはアンテナを立て、広く地域の状況が把握できるようにしています。</p> <p>4. 日下連合と連携して、福祉避難所の開設訓練を、毎年連合の防災訓練と同時に行なっています。</p> <p>5. デイサービスでのヒヤリハットは日誌に記入すると共に、年2回振り返りのミーティングを行ない事故防止に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時マニュアルを整備するだけでなく、発生する可能性の高い利用者のケガ、自動車事故、個人情報の紛失などの対応手順を事務所に掲示しています。また故障や困ったことについての14ケースにつき、それぞれの連絡すべき業者と電話を記載したリストも掲示され、職員が、すぐ対応できるよう工夫しています。 ・災害時の情報収集のため、2台のトランシーバーを備え、屋上にアンテナを設置、1階にランタンを含む災害時の必要物をケースにて保管、各階にメガホンと懐中電灯を3個づつ設置するなど災害時の実践的な準備が整っていることは評価されます。 ・平成26年から毎年1回、地元の日下連合会の防災訓練と連携して、福祉避難所の開設訓練を実施しています。地域の協力を得て、車椅子の高齢者の搬送と受入れの訓練を行い、いざという時の準備と地域に福祉避難所の意義を周知する意味からも評価されます。

	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>1. 指定管理部門については職員の欠員もなく、また、経験のある職員が多いため地域との信頼関係も深く、連携して事業に取り組むことができます。</p> <p>2. 職員研修については、新人についてはOJTを中心に実施、必修の研修は計画に基づき実施し、当日不在の職員には回覧するなどして周知しています。</p> <p>3. 専門研修については必要に応じて部門毎に起案し、参加、受講後は研修報告を作成し共有しています。</p> <p>4. 毎年事業計画を立てる前に、事業本部としてSWOTを実施し、それぞれの強み、弱みなどを分析し事業計画に生かしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・この事業所は、地域で「あいさつ運動」展開するほどあいさつを大事にしており、1階の事務所を全ての利用者やボランティアが、通過するため、各職員は、全部門の情報を共有化し、誰にでも対応できるようにするとともに、来館者には、「笑顔で挨拶」をモットーとし、利用者に親しみやすい雰囲気に対応していることが確認されました。 ・毎年の事業計画を立案する前に、法人の事業本部として、各部門毎にSWOT分析の手法を用いて、各部門毎の強み、弱み、機会、脅威を分析し、その結果を踏まえた上で、それぞれの部門の課題や目標を含んだ事業計画を作成し、その達成に取り組んでいます。
V ・ その他	<p>1. 日下地区に関しては地域交流を中心に「地域福祉保健計画」推進の場として、毎月「地域づくり会議」を開催し、また、年に2回、子どもから高齢者まで幅広い年代が参加し、これからのまち作りについて語り合う場、「ひした未来カフェ」を開催し、新たな取組みが数多く生まれています。</p> <p>2. 包括エリアである県営日野団地は高齢化率も50%を超え、困難ケースも多く包括は訪問を中心に対応しています。また、毎月出張相談を開催していますが、それが周知され毎回相談があがるようになりました。</p> <p>3. 昨年度より生活支援コーディネーターが中心となり、地域のアセスメント、人材を繋げることで、各地域に住民の居場所となるサロンの誕生や、シルバークラブの活性化などで、住民主体の活動が広がっています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年2回、子どもから高齢者まで幅広い年代が参加し、これからのまち作りを語り合う場、「ひした未来カフェ」を開催し、ワールドカフェ方式を取り入れたりして、新たな取組みが数多く生まれています。 ・包括エリアの県営日野団地は、高齢化率50%を超え、困難ケースも多く、訪問を中心に対応し、毎月出張相談を開催していますが、これが周知され、毎回相談があるようになりました。 ・区の取組み「見守り事業所」の登録を商店や事業所36箇所にお願し、ステッカーを貼っていただくことでケアプラザがより身近な存在となり、特に、子ども達の安心・安全の見守りに協力しています。 ・毎年2月2日間に亘って開催される「つるし雛まつり」は文化の伝承と地域のつながり作りを目的に10年前に立ち上がったサークルの方々が思い思いのつるし雛や千羽鶴を作成・展示し、来館者の目を楽しませています。

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)> 各部門とも毎年11月に横浜市指定のアンケートを用いアンケートを実施しています。	
<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)> 平成30年度はの回答者数は地域活動交流部門28名、地域地域包括支援センター12名、通所介護46名、介護予防支援19名、マネジメント6名、これに加え地域包括支援の自主事業アンケート15名と部門毎にきめ細かくアンケート調査を実施しています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> アンケート調査集計表、職員会議録	
<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)> 職員会議録、アンケート結果の課題・改善策・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)>	
各部門の会議に置いてアンケートの振返りを行い、アンケートの設問の表記を分かり易く工夫すること・お風呂の床が滑りやすいので改善を希望するなどの要望・意見に対しては、即出来るものは迅速に対応しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 館内掲示(1Fと3Fロビーに貼付)、広報誌「ひなたぼっこ」に掲載、館内受付で閲覧可能 <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)>	
・職員の対応は丁寧で設立後17年経ちますが、館内は清掃が行き届き清潔に保たれていると快適さに満足、また不満・要望を聞く体制も整備されていると評価されています。 ・広報誌・HPを更に充実させ、情報をタイムリーに知らせること、緊急時における安全確保の方法はまず声掛けを徹底すること、子育て事業については事業の実施頻度アップ、内容の充実など改善に取り組んでいます。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input 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	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
おひさま文庫や利用者が集う情報コーナーの目に留まりやすい場所にご意見箱を設置しています。	
<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)>	

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	
<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)>	
館内情報コーナーに貼付、目視確認	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内掲示(おひさま文庫などがある情報コーナーの壁面に仕組みを詳しく記述したものを掲載貼付)</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>	

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>苦情相談状況報告、苦情相談記録</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情相談の内容と対応策については、毎月、区役所に報告をしています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体（館内掲示・広報紙誌・ホームページなど）で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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 type="checkbox"/> 公表している	<input type="checkbox"/> 公表している
<input checked="" type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 苦情相談状況報告、苦情相談記録</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>寄せられた苦情に該当するものは一件のみだが、苦情の内容が個人情報、プライバシーの侵害に当たるため公表していません。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(3) 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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 広報紙を毎月発行し、事業予定表を2ヶ月分掲載して、地域に広く情報提供しています。毎月必ず回覧板に広報紙が入ることで、広報が定例化するよう努めています。 2. 日下地域ケアプラザは単館であるため、地域住民が気軽に来館できるよう、入口横の情報コーナーに「おひさま文庫」を設置、子ども向けの本や小説を貸出しすることで来館者の増加に努めています。 3. 情報コーナーには幼い子どもが遊べるスペースを設け、またテーブルでは小学生の学習、近隣住民の憩いのスペースとして利用して頂いています。 4. 情報コーナーや受付カウンターには、事業のチラシ、子育ての情報、行政からの広報物を置き、来館者が自由に閲覧出来るように配慮しています。 5. 外掲示版に「部屋利用の案内」「事業の案内」最新の事業のポスターを掲示しています。 6. 日下連合、日野地区社協、日野民児協定例会に毎回参加し、事業のPRをしています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>広報紙「ひなたぼっこ」、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"> ・受付カウンターには、事業のチラシ、行政からの広報物を置き、来館者が自由に閲覧出来るよう配慮し、外掲示板には、部屋利用の案内、事業の案内、最新の事業ポスターを掲示しています。 ・情報コーナーには戸塚図書館から団体貸出を受けた絵本・雑誌・実用書など約400冊を所蔵している「おひさま文庫」が設置され、子育てに関する情報を提供し、来館者の増加に繋がっています。

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>窓口には利用案内、また、詳しい利用方法については別紙パンフレットを準備し説明しています。</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)> 施設利用案内、部屋利用の手引き</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>毎月1日に抽選を行ない利用を決定。なるべく公平に利用できるよう、希望が重なった場合は他の部屋への利用ができるよう調整しています。</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)> 平成30年6月“人権研修～高齢者虐待防止指針について～”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>1. 全職員に「横浜市人権施策基本指針」に基づいた研修を4～5月にかけて実施しています。 2. デイサービスでは合わせて「高齢者虐待防止」「身体拘束ゼロへの取組み」の研修を実施しました。 3. シフトの関係で参加できない職員には資料を回覧しています。</p>	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 広報誌「ひなたぼっこ」は15年間欠かさず毎月発行して、地域交流エリア、包括エリアに班回覧をお願いしています。 2. 新規の自主事業募集のチラシも班回覧、及び地域の掲示版にポスター依頼し、周知しています。 3. 広報誌の発行と同時に、ホームページにも広報誌をアップしています。 4. 自主事業のチラシは受付に置き、来館者には直接声をかけ手渡しすることで参加を勧めています。 5. 地域限定の事業や子育ての事業などは職員が直接ポスティングするなどして周知を図っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>広報誌、各種自主事業のチラシ、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>広報誌「ひなたぼっこ」は、15年間欠かさず毎月発行し、隔月で誌面を2色で、色分けしたり、事業予定表を2ヶ月分掲載する工夫をすることで時系列的に施設の情報が得られるよう利用者の立場に立った配慮が評価されます。また広報誌の発行と同時に、ホームページにも広報誌をアップしています。</p>

(5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 「あいさつ」は全ての接遇の基本と考え、職員は利用者だけでなく全ての来館者にたいして「あいさつ」の励行を心がけています。 2. また、窓口、電話対応では、わかりやすく丁寧な言葉遣いを心がけ、担当者が不在の場合でも要件を伺い対応できるところは対応し、できない場合は必ず折り返しの連絡をするようにしています。 3. デイサービスの送迎時は、事務所の職員も出迎え、送り出しに協力しています。 4. 制服はありませんが、職員は清潔感と職務にふさわしい服装を心がけ、名札を着用しています。 5. 昨年度より地域の懇談会「ひした未来カフェ」より生まれた「あいさつ運動」に協力し、地域での見守り、つながり作りとして、あいさつバッジの作成、あいさつ川柳の募集など「あいさつ運動」を事務局として支援しています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「あいさつ」は全ての接遇の基本と考え、コミュニケーションの一丁目一番地をモットーに「あいさつ」の励行には、職員・スタッフ丸となって取り組んでいます。</p> <p>・未来カフェから派生した「あいさつ運動」は日頃人と人とコミュニケーションが希薄となりがちな社会において、地域のつながり作りと見守り事業に発展しています。</p>

(6) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>1. 施設の立地条件として担当地域の中心にあることで平日の昼間は多くの地域団体に利用されています。特に連合町内会や民生委員などの福祉団体は定例会に会場を利用するので、それを通して地域活動者との情報交換ができるのが大きな利点です。</p> <p>2. 反面、夜間については利用の希望がなく、今後のPRが必要と感じています。</p> <p>3. 利用者アンケートの結果については各部門とも指摘された点についての改善を速やかに行なっています。</p> <p>4. 苦情を含め、常に地域の方々、利用者が気軽に話せる、話しをよく聞ける雰囲気職員ひとり一人が意識しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設独自の取組みの一つである春秋に実施される近くの笹下川の清らかな流れを取り戻す「笹下クリーンアップ」は、多様な世代の人々の交流と活動を支援しています。他地区から活動を見学に来るなど、評価できる共催事業です。</p> <p>・一歳児の親子対象の「ありんこクラブ」は講座終了後、クラブ卒業生が自主的にサークルを立ち上げ、育児の他医療などを通じて地域の交流のきっかけ作りに役立っています。</p>

(7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・施設設立後17年を経過していますが、館内は整理・整頓され常に美観を保っています。地域の人々とのつながりは強固で、施設側から利用者には積極的に働きかけ、地域の協力を得てあらゆるチャンスを見逃さず、皆に愛される施設の運営を行っています。所長を始め、職員・スタッフが日常の「あいさつ」を何よりも第一義であると心得、業務に邁進している様子は評価できます。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

II. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎月の定期清掃と同じ業者が、毎日14:30-17:30の間、トイレを含む共用部分と通所部門を実施しています。長年の信頼関係により、隅々まで、丁寧に清掃がなされ、清潔な状態を確認しました。	

(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>市所有の備品(I種)と指定管理者所有の備品(II種)に明確に区分した物品管理簿で備品管理を行っています。</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>	

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>	

(3) 施設衛生管理業務

①国や市などの感染症マニュアル等に準じて、職員に研修が行われているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 研修計画書、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> <p>毎年1回は、感染症の流行が予想される前の10月に、感染症(インフルエンザ、ノロウイルスなど)の勉強会を通所部門が中心となり、実施しています。</p>	

②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事務所内に燃えるゴミ、ミックスペーパー、プラゴミ、資源化不可のプラゴミに分別されています。紙ゴミに関しては、白紙、色つき紙、冊子類に分けて保管・管理されています。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 日常清掃、定期清掃、特別清掃(カーペット、照明器具、換気扇、浴室床他)は専門業者が計画的に実施しています。 2. 貸し館の部分については利用団体がきちんと清掃するよう利用案内や掲示にて呼びかけ、使用後の点検を職員が行なっています。 3. 外構の樹木管理は年1回、専門業者をお願いするほか、地域のボランティアによる清掃を年1回、又毎日朝、職員が外回りを点検しゴミを拾うようにしています。 4. 外回りの花壇や、3階のベランダは地域のボランティアが花植え、剪定、草取りを毎週行い、いつも来館者や道行く方々の目を楽しませています。 5. 設備点検を毎月業者が実施し、不具合がある場合は報告があり、迅速に対応しています。 6. デイサービス利用者に対しては、毎朝来所時に感染症予防のため、次亜塩素酸水で手を消毒して頂いています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、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"> ・設備や備品の収納・設置場所に使い方や掃除方法についての説明書きが掲示され、不測の事故などが起こらないように配慮されています。 ・施設の維持管理に関して委託業者による管理に加え、地域のボランティアにも広く活躍する場を設けています。具体的には、外構や3階のベランダの花植え、剪定、草取り、水やりについて複数の団体や個人が行っています。

(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> <p>1階の入口のすぐ横にある情報コーナーを利用して、こども連れの利用者向けに「おひさま文庫」なる絵本の小さな図書館を設置すると共に、こどもが遊べる「こどものおもちゃコーナー」も一緒に併設し、子育て中の利用者が気軽にケアプラザを利用できるよう工夫しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> キーボックス、現場確認、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>毎月の勤務表に、開錠、閉錠の担当者を明記し、責任を持って、また、緊張感を持って開錠・閉錠が行われるようにしています。</p>	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>夜間点検チェック表に従い、戸締まり、火の元、ガスなどの安全点検および不審者、不審物のチェックを毎日行なっています。</p>	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

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

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:ヒヤリハット振り返り研修、対象者:職員・スタッフ全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎年2回、ヒヤリハットを集めた事例検討会が行われます。また、ヒヤリハットや事故が起きた場合には、朝会の申し送りなどで、情報共有を行い、事故の発生や再発防止に取り組んでいます。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input 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)> 災害時の対応に関するマニュアルについては、緊急時対応マニュアルの他、福祉避難所開設マニュアル、要援護者施設避難確保計画などが作成されています。また、毎年実施される防災訓練において、上記マニュアルや計画に基づいた行動ができるのか否かの検証も行われ、検証の結果を踏まえ、各部屋への行動指針の掲示や要所に懐中電灯やメガフォンを置くなど、改善策にも結びついています。</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)> 平成26年度より日下地区の防災訓練と連携し、福祉避難所の開設訓練を毎年実施しています。地域の協力を得て、地域防災拠点から、車いすの高齢者、障害者の情報伝達訓練、実際の搬送、受入れの訓練を通し、地域に福祉避難所の意味や機能を知って頂き、いざというときは連携できるよう訓練を重ねています。また、具体的なケース別に対応手順を事務所に掲示し、全職員が確実に対応できるように工夫しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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での出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

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

②協定書等のと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。

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

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

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)>	
事業計画書・事業報告書は、ファイルされ、閲覧用と表示して、受付に置かれています。	
<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)>	
この事業所のホームページでも、法人の事業計画書、事業報告書を公表しています。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事業所内の年間研修計画が、毎年作成され、研修の内容により、全体会議や部門別会議にて実施されています。事業所内研修に加えて、外部研修は、希望者を募り、受講しています。	

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)> 研修報告書、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)> テーマ:個人情報保護、マナー研修、人権研修(高齢者虐待)など 対象者:職員・スタッフ全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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 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"/> 作成しているが、活用していない
<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><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受付のサブコーディネーター用として、部屋利用受付の手引き、利用までのフローチャートなど簡単に分かるマニュアルを受付に置いています。</p>	

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
<p><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)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 毎朝全員参加のミーティングを行ないデイ利用者の情報、各部門の動き、部屋利用の情報を共有しています。 2. ITのデスクネッツを利用し、各職員のスケジュールを把握し、又必要な情報を共有しています。 3. 法人からの情報は、杜の会事業本部施設長会議(土の会)、管理職会議(ねっこの会)、日下地域ケアプラザ所属長による部門会議、各部門のミーティングを通して伝達すると共に、日下地域ケアプラザの情報も事業本部全体で共有する仕組みになっています。 4. 事業本部の理念や方針のもとにケアプラザ全体での理念、方針、重点目標を設定し、各部門毎にその年度の方針、重点目標、取組みを作成することで、同じ目的に向かってより良い支援ができる体制を作っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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"> ・毎朝の全員参加のミーティングでは、通所部門の情報を他部門の職員も共有し、全職員が各部門の活動に応じた動きができるよう取組んでいます。各職員のスケジュールは、ITのデスクネッツを利用して、スマホで、お互いに把握しています。 ・法人の事業本部施設長会議や管理職会議での情報は、事業所内の全体会議や部門会議で所長が伝達し、職員間で共有しています。

(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)>	
「個人情報保護に関する指針」「個人情報に関する基本規程」「個人情報管理規程」などに加えて、「日下地域ケアプラザの個人情報の取扱いに関する留意事項」には、訪問、郵便、FAX、メールなど9ケースに分けて、それぞれの具体的な留意事項を記載した実用的なマニュアルもあります。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「個人情報保護に関する指針」と「個人情報利用の範囲」が、事業所内に掲示され、管理責任者名も明示しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護の研修は、毎年4月に行われ、5月には、地域ケアプラザ個人情報漏洩防止チェックシートの全職員による確認が実施されています。	

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>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「個人情報利用の範囲」の中で、利用期間、利用目的、使用条件を明示し、利用者にも収集した個人情報の使用範囲を公表しています。</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>登録団体申請書には、目的外に個人情報を使用しない旨の記載のある書式を使用しています。</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	
<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)> パスワード、パスワード、ワイヤーロック、ヒアリング</p> <p><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)></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>個人情報をやむを得ず持ち出す場合は、持ち出し簿に記入、必ず上司又は他職員のチェックを受けることを徹底しています。</p>	

(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	
<p><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)></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 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)> 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)>	
この事業所で起票された伝票は、法人の事業本部長の決裁を得て、支払いされるシステムになっています。	

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)> 事業活動収支計算書、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)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</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>通帳と印鑑は、法人の事業本部にて管理されています。</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>1. 光熱水道費については省エネの観点から、不要な照明の消灯、適切な冷暖房の使用に心がけています。</p> <p>2. 来館者に対しても省エネを呼びかけ、できる限り階段の利用をお願いしています。</p> <p>3. 備品の購入については各部門毎に必要性を吟味した上で起案を立て、見積書などでできるだけ安価な物を検討した上で購入しています。</p> <p>4. 消耗品については、月に一度の発注として、無駄遣いを防止しています。</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>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>光熱水道費については、省エネの観点からも、不要な照明の消灯や適切な冷暖房の使用を心掛け、特に冷暖房が、時折、必要な春や秋の時点では、冷暖房も元栓を切り、安易に冷暖房を使わないよう工夫しています。必要な場合は、元栓を入れて、20分程度で冷暖房可能になります。</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)>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成29・30年度事業実績評価・評価シート、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)>	

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)> ヒアリング</p> <p><協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎年12月に、その年度の振り返りを行い、翌月の1月に区役所との協議が行われます。</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>毎年、3月に港南区より年度の評価結果がフィードバックされるので、それに基づいて事業実績評価シートを用いて事業計画を作成している。その際に各部門ではフィードバックされた内容を生かし、課題や目的を整理した上で計画を検討している。(5月)</p> <p>事業実施にあたっては、計画にその事業に沿った物かを、企画書などで確認しながら行なっている。(通年)</p> <p>12月に当年度の振り返りおよび事業報告を評価シートに記入し、計画に沿って実施できたかを自己評価している。</p> <p>1月には区役所からヒアリングを受け、内容を共有した上で樹年度の課題、目標を明確にしている。</p> <p>それを受け、3月に区役所から評価結果がフィードバックされる。</p> <p>このPDCAの流れの中で、それぞれの部門、職員が課題を意識し目標を持って事業にあたる事ができている。</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>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>毎年、5部門が、部門毎にSWOT分析を実施し、最後に事業所全体のSWOT分析を行い、振り返りの材料にしています。SWOT分析を参考にした上で、区役所からのフィードバックされる前年の評価結果に基づいて、新年度事業計画を部門毎に作成します。作成された課題・目標は、毎月、進捗度を検討し合い、課題解決と目標達成に取り組んでいます。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>この事業所は、1階が、指定管理部門の事務所やおひさま文庫・こどものおもちゃコーナー、2階、通所部門、3階、貸室と分かれており、通所の利用者も含めて、全利用者・ボランティアの皆様が1階の受付を通過します。1階の事務所にいる職員は、全ての部門の情報を共有し、来館者には、「笑顔での挨拶」をモットーにして、話しやすい雰囲気作りと和やかな空気を所長以下全員が、取り組んでいることが確認できました。</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>

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>1. 包括支援センターでは横浜市が進めている「元気づくりステーション」の立上げを生活支援コーディネーターとともに地域に展開し、28年度に「虹の会」(認知症予防)29年度に「関ふれあいサロン」「元気はつらつラジオ体操」30年度に「雀友会」と4箇所を立上げ地域ぐるみでの介護予防が進んでいる。</p> <p>2. 港南区の取組みである地域の「見守り事業所」の登録は、担当エリアで36件が登録している。</p> <p>3. 日下地区の地区懇談会である「ひした未来カフェ」から生まれた「あいさつ運動」はマスコットの選定、バッジの作成、あいさつ川柳の取組みなどに広がっている。</p> <p>4. 所長が港南区福祉保健計画の推進「ひまわりプロジェクト」のメンバーとなり計画の推進、振返りに取り組んでいる。</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>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"> ・市が推進している「元気づくりステーション」の立ち上げを包括と生活支援コーディネーターと共に地域で活動し、認知症予防「虹の会」や「関ふれあいサロン」など地域ぐるみの介護予防事業を開催して事業協力を展開しています。 ・区の取組み「見守り事業所」の登録を商店や事業所36箇所においてステッカーを貼ってもらうことで、ケアプラザがより身近な存在となり、特に子ども達の安心・安全の見守りに協力しています。
<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>1. この数年、今までの地域との関係を土台に、様々な取組みが地域主体で運営されるようになった。そのキーパーソンはケアプラザの自主時事業や部屋利用団体のメンバーが担っており、ケアプラザの側面的な支援で活動している。</p> <p>2. 地域交流、生活支援、包括のそれぞれの専門性を生かし、また、予算をうまく活用しながら、地域の自治会館等を拠点にした取組みが展開されるようになった。</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>館内展示の状況を目視確認、自主事業計画書、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"> ・毎年2月2日間に亘って開催される「つるし雛まつり」は文化の伝承と地域のつながり作りを目的に10年前に立ち上がったサークルの方々がつるし雛や千羽鶴を作成・展示し来館者の目を楽しませています。 ・年2回子どもから高齢者まで幅広い年代が参加し、これからのまち作りを話し合う「ひした未来カフェ」を開催、ワールドカフェ方式も取り入れ、新たな取組みが生まれています。 <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>

◆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(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
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	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
(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	公募要項における苦情・要望についての項目
(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	基本協定書における人権の尊重の項目
(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	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
(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	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳	基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料	「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
(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	基本協定書における緊急時の対応の項目
(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	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
(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	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
(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	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
(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	基本協定書における災害等発生時の対応の項目
(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	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
(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	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
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料	基本協定書における個人情報の保護についての項目
(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シート	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
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
V. その他		

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	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	レ 年1回以上実施している	レ アンケート
			実施していない	実施していない	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	レ 課題を抽出している	
			課題を抽出していない	課題を抽出していない	
			特に課題がない	特に課題がない	
		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	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
		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	レ 公表している	
			公表していない	公表していない	
			非該当	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	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			情報提供しているが、一部不備がある	
	情報提供していない			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	レ 設置している	
			設置していない	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	レ 仕組みがある	
			仕組みがない	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	レ 周知している	
			周知していない	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	レ 記録している	
			記録していない	記録していない	
	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	レ 対応策を実施している	
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない	
			対応策を実施していない	対応策を実施していない	
	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	レ 公表している	
		公表していない	公表していない		
苦情等が寄せられていない		苦情等が寄せられていない			
(3) 公正かつ公平な施設	②窓口「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている		
		備えていない	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	レ 行っている		
		行っていない	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	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	一部の職員に実施していない			
		研修を実施していない	研修を実施していない		
不備の数			1	1	
II・施設・設備の維持管理	(1) 協定書の等	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 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	
			協定書等のとおり管理していない	協定書等のとおり管理していない	
		②協定書等のとおり清掃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	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	協定書等のと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	レ ある	
			ない	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	レ 揃っている	
			揃っていない	揃っていない	
		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する損傷等がないか？	レ 安全性に関わる損傷等がない	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		安全性に関わる損傷等がある		
	(3) 施設衛生管理業務	①国や市などの感染症マニュアル等に準じて、職員に研修が行われているか？(常勤・非常勤に関わらず)	レ 全ての職員に実施している	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	一部の職員に実施していない	
			研修を実施していない	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	レ 適切に管理している	
			適切に管理していない	適切に管理していない	
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	レ 適切に分別している			
	適切に分別していない	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	対(一) 応の 整備 仕 緊急 組 急 時	①緊急時マニュアルを 作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			作成していない	作成していない
	(二) 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	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	協定書等のとおり実施していない
			評価対象外施設	評価対象外施設
	(二) 防 犯 業 務	②鍵を適切に管理して いるか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			適切に管理していない	適切に管理していない
			定期的に行っている	レ 定期的に行っている
	(二) 防 犯 業 務	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	レ 定期的に行っている
			定期的に行っていない	定期的に行っていない
			レ チェックしている	レ チェックしている
	(三) 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	レ チェックしている
			一部チェックに不備がある	一部チェックに不備がある
			チェックしていない	チェックしていない
	(三) 事 故 防 止 業 務	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	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	一部の職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
	(四) 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)	レ 全ての職員に実施している	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	一部の職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
(四) 事 故 対 応 業 務	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	レ 体制を確保している	
		体制を確保していない	体制を確保していない	
		レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している	
(五) 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 評価対象施設だが、作成していない	レ 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 評価対象外施設である	
		不備の数	0	0
Ⅳ・組織運営及び体制	(一) 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	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	協定書等の職員体制をとっていない
			レ 協定書等のとおり開館している	レ 協定書等のとおり開館している
	(一) 業 務 の 体 制	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	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	協定書等のとおり開館していない
			レ 公表している	レ 公表している
	(一) 業 務 の 体 制	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	レ 公表している
			公表していない	公表していない
			レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
	(二) 有 を 図 る た め の 取 組 職 員 の 資 質 向 上 ・ 情 報 共 有	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 作成しているが不備がある	レ 作成しているが不備がある
			作成していない	作成していない
			レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
	(二) 有 を 図 る た め の 取 組 職 員 の 資 質 向 上 ・ 情 報 共 有	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 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
			レ 情報共有している	レ 情報共有している
	(二) 有 を 図 る た め の 取 組 職 員 の 資 質 向 上 ・ 情 報 共 有	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	レ 情報共有している
			情報共有していない	情報共有していない
			レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している
	(二) 有 を 図 る た め の 取 組 職 員 の 資 質 向 上 ・ 情 報 共 有	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 作成しているが、活用していない	レ 作成しているが、活用していない
			作成していない	作成していない
			レ 整備している	レ 整備している
	(三) 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？	レ 整備している	レ 整備している
			整備していない	整備していない
			レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
(三) 個 人 情 報 保 護 ・ 守 秘 義 務	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 明確化しているが周知していない	レ 明確化しているが周知していない	
		明確化していない	明確化していない	
		レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
(三) 個 人 情 報 保 護 ・ 守 秘 義 務	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 一部の職員に実施していない	レ 一部の職員に実施していない	
		研修を実施していない	研修を実施していない	
		レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている	
(三) 個 人 情 報 保 護 ・ 守 秘 義 務	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 一部の職員から取っていない	レ 一部の職員から取っていない	
		取っていない	取っていない	
		レ 適切に収集している	レ 適切に収集している	
(三) 個 人 情 報 保 護 ・ 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？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している	
		適切に収集していない	適切に収集していない	
		レ 適切に使用している	レ 適切に使用している	
(三) 個 人 情 報 保 護 ・ 守 秘 義 務	⑥個人情報を収集した 際には、適切に使用し ているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している	
		適切に使用していない	適切に使用していない	
		レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている	
(三) 個 人 情 報 保 護 ・ 守 秘 義 務	⑦個人情報の漏洩、 滅失、き損及び改ざん	レ 適切な措置を講じている	レ 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
IV 組織運営及び体制		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？	一部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	適切な措置を講じていない
	(4) 経 理 業 務	①適切な経理書類を 作成しているか？	適切に作成している	適切に作成している
			一部適切ではない書類がある	一部適切ではない書類がある
			適切に作成していない	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？	役割分担を明確にしている	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	その他けん制機能を設けている
			仕組みを設けていない	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？	明確に区分している	明確に区分している
			明確に区分していない	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？	存在する	存在する
			存在しない	存在しない
		⑤通帳や印鑑等を適 切に管理しているか？	適切に管理している	適切に管理している
			適切に管理していない	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？	全て反映されている	全て反映されている
			一部反映されていない項目がある	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	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	前年度評価で改善する項目が無い
		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？	全て対応している	全て対応している
			一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある
			全て対応していない	全て対応していない
		③施設の課題、目標、 進捗について区と協議 されているか？	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
			年に1回以上は協議している	年に1回以上は協議している
		協議されていない	協議されていない	
		不備の数	0	0
		不備の合計	1	1