

# 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：株式会社中央総合研究所

令和5年12月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 利用者サービスの向上</b>	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
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>III. 緊急時対応</b>	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
<b>IV. 組織運営及び体制</b>	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
<b>V. その他</b>	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"> <li>アンケートを年1回実施し、ご意見等は、対策及び振り返り行い、公式HPと館内掲示をしています。</li> <li>「広報・PR活動」は、隔月に広報紙を約2,000部発行し、町内の回覧板及び、市内の拠点等に配布し配架のご協力をいただいています。</li> <li>「公正かつ公平な施設利用」については、横浜市の基本に準拠し対応をしています。</li> <li>「利用者サービスに関する分析・対応」については、地域包括支援センターと居宅介護支援事業所は毎朝支援困難ケースの情報共有をしています。他にも、事務所会議、5職種会議、ケース会議、サブコーディネーター会議など各部署で行っています。</li> <li>過去評価シートでの、ご意見欄、SNSでの情報発信などについては継続しています。また、今年度より新たに公式LINEの開設も行いました。</li> <li>不登校の生徒を対象としたフリースペースや外国にルーツのある方への和食講座。多くの方に伝わるように広報紙にルビを付けています。</li> </ul>	<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申し分なく実行できています。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"> <li>高齢化、家族介護力の脆弱化、かかわりの希薄化などが進行する中、地域住民のつながり作り、情報格差の解消など、地域活動支援につながる利用者サービスの向上に努めています。</li> <li>世代や分野を問わず地域の困りごとや住民のニーズを把握し、住民主体の地域づくり推進を基本として、各職種の専門性を活かした取組を進めています。</li> <li>ホームページの更新、SNSの活用、地域イベントや学校関係者などへの広報誌配布などを通じて、施設の認知度向上を図っており、令和4年度の相談件数は前年より10%弱増加しています。</li> <li>各機関と連携して、「大福マップ」、「お出かけマップ」、「お散歩マップ」、「お買い物マップ」といったツールを開発し、地域の支援対象者の利便性向上に努めています。</li> </ul>
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>「備品管理」は、各種台帳にて写真を掲載し管理を行っています。</li> <li>「施設衛生管理」は、毎年の設備点検を適切に管理報告のための担当職員を配置して、対応しています。また12条点検の実施後の指摘事項についても、委託先の事業所と密に連絡調整を行い、対応しています。</li> <li>「利用者視点での維持管理」は、年1度のアンケートや、施設利用時お渡ししているご意見欄に記載できるよう配慮を行っています。また、アンケート結果はホームページにて公表しております。</li> <li>過去評価シートの「月間清掃予定表」「清掃作業日報」、各種お知らせ「施設の安全な利用について」などの掲示などは継続して取組を行っています。</li> <li>開所し24年が経過しているため、建物と設備の故障時は横浜市と戸塚区との協議を行い対応しています。</li> <li>館内Wi-Fiを完備し、管理報告のための担当職員を配置し、定期的にパスワードの変更などの対応を行っています。</li> </ul>	<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申し分なく実行できています。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"> <li>定例の衛生管理はもとより、新型コロナやインフルエンザ、ノロウイルスといった感染症の発生予防のための対策を徹底して行っています。</li> <li>設立後24年が経過し老朽化も進行していることから、利用者の協力も仰ぎながら、巡回や点検による建物や備品の不具合や故障の早期発見、使用上の留意シール貼付などによる事前の備品の劣化と事故防止を図っています。</li> <li>備品台帳に写真を添付してわかりやすくしたり、シールを貼付して区所有物品を明確にするなど、工夫を凝らした確実な備品管理を実施しています。</li> <li>忘れ物の注意喚起や備品に対する要望の収集をはじめ、ゴミ持ち帰りや調理室片付けへの協力依頼を通じて、利用者の協力と相互の支え合いによる「利用者視点での維持管理」が行われています。</li> </ul>
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、見直しを行っています。</li> <li>「防災」では、また、防災委員担当を中心として防災訓練とデイサービスのご利用者との訓練を年2回以上行っています。</li> <li>「防犯」対策として、夜間19時以降はインターフォン対応にし、防犯スプレーを設置しています。警備会社と契約し、夜間は機械警備にて対応しています。</li> <li>「事故防止」「事故対応」については、AEDや懐中電灯などを設置し、職員向けに研修を行っています。また、災害時関係機関に連絡等ができるよう、事務所内に掲示を行っています。</li> <li>事業継続計画(BCP)を作成し、事務所会議で発表済です。緊急時の安否確認を緊急時連絡網を活用しての訓練を実施しながら、適宜マニュアルの更新を行っています。</li> <li>「福祉避難所」に指定されているため、備蓄物資の管理や、定期的に職員向けに社内研修を行っています。</li> </ul>	<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申し分なく実行できています。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"> <li>高齢者をはじめ様々な方が利用する施設であることから、「事故防止・対応マニュアル」、「緊急時避難対応マニュアル」、「防犯マニュアル」、「防災マニュアル」等を完備し、研修や訓練を通じて、緊急時への備えが徹底しています。</li> <li>ヒヤリハットが発生した場合や万一事故が起きた際には、漏れなく記録し、当日のうちに事故原因を検証し、予防策を立てて、再発防止を図っています。</li> <li>担当による日々の巡回のほか、主担当以外のスタッフも自主的に安全確認を行っています。</li> <li>BCPの義務化を受けた備蓄品の再整備や、高齢者をはじめとする利用者のICT活用機会増加により、災害への備えを強化しています。</li> <li>「福祉避難所」として、発電機、毛布、アルファ米などの備蓄を行っています。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「業務の体制」「縦割り弊害防止」として毎月の事務所会議のほか、各部署毎で定期的に会議を行っています。BCPを考慮しオンラインを活用しての会議なども行っています。</li> <li>・「職員の資質向上」「情報共有」「運営目標」として、各部署毎に毎月の目標とその振り返り(反省)を行っています。年間大目標や事業実績評価の達成に向けて職員一人一人が意識して取り組めるようにしています。また、研修参加後は、研修報告書を作成し共有を行っています。</li> <li>・「経費削減」として、館内利用がない場合の消灯や館内電気の間引きなど行い、館内掲示でも協力をお願いを行っています。</li> <li>・「セキュリティ」として、夜間は機械警備及び鍵のかかる書庫にパソコンなどをしまい対策を行っています。</li> <li>・「個人情報保護・守秘義務」については、横浜市との基本協定書に基づき、個人情報の取扱いに関する研修、広報紙にて個人情報の取扱い方法について記載しています。</li> </ul>	<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申し分なく実行できています。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"> <li>・職場研修、各部署会議、全体会議等を通じて、職場全体での倫理・服務、個人情報保護、事故防止等に取り組んでいます。</li> <li>・常勤職員を増員し、地域ニーズに対応できる体制と安定運営ができる環境を整備しています。</li> <li>・包括3職種では、毎朝の引継ぎ、週1回のミーティング、高齢支援担当との月1回のカンファレンスを通じて、相談支援の向上を図っています。</li> <li>・コロナ禍での徹底した感染防止体制を敷いています。</li> <li>・居宅介護支援事業所連絡会・ケアマネジャーと民生委員との合同研修会を開催し、地域のインフォーマルサービス(コミュニティーサロン情報・サービスB、傾聴ボランティア等)の情報提供、情報共有を図っています。また、小規模事業所には各研修等の情報提供を行っています。</li> </ul>
V ・その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報発信の向上等を目的とした戸塚区のSNS活用モデル事業に自主的に手を挙げ、公式LINEのアカウントを取得して8月から広報紙などで周知を行っています。</li> <li>・感染症等の拡大時にも事業継続ができるよう、BCPマニュアルの整備、居宅介護支援事業所職員へのタブレット貸与、館内Wi-Fi整備、福祉相談対応用タブレットの配備を行っています。また、福祉避難所としての役割も担っているため、引き続き訓練を重ねていきます。</li> <li>・「チームオレンジ事業」として、昨年度は傾聴ボランティアグループへ、今年度は認知症カフェ「おしゃべりカフェ」へ、ステップアップ講座を実施し、チームオレンジとして活動できるよう立ち上げ支援を行っています。</li> <li>・横浜市や「とつかりビングラボ」と連携し、スマホ教室の開催(参加者から担い手へ)を行い、今年度はスマホ個別相談会実施に向けて、ボランティア団体と連携し準備を行っています。</li> </ul>	<p>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"> <li>・「戸塚区地域福祉保健計画(とつかハートプラン)」推進のため、周知アンケートの実施、中学校の美術部との連携によるごみのポイ捨て防止看板の作成などを展開しています。</li> <li>・国・自治体が推進する「チームオレンジ」事業協力として、ステップアップ講座開催、認知症カフェ開催などを行っています。</li> <li>・横浜市が進めている「ヨコハマ地域活動・検索ナビ」(Ayamu)への協力を通じて、地域インフォーマルサービス利用推進を行っています。</li> <li>・地域交流への取組として、「ICTを活用した事業」(スマホ教室や相談会)、「お出かけマップ」、「不登校児のフリースペース」、「父親への支援(パパさん会)」などを実施しています。</li> <li>・町内会自治会、民生委員、児童委員協議会、地区社協、老人クラブ等との連携、近隣小学校・中学校との交流事業など、活発な地域ネットワーク構築を進めています。</li> </ul>

# 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)> 毎年10月～12月にかけて実施しています。令和4年度の回収実績は、通所介護60件、居宅介護87件、地域包括9件、介護予防2件、地域交流38件、自主事業参加者44件の合計240件でした。	
<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)> ・定型アンケートとして、市の様式を使用し、年1回実施しています。 ・また、貸館利用者に手渡す用紙にも、ご意見・ご質問・ご要望記述欄を設け、常時利用者の声を集める工夫がなされています。 ・さらに、自主事業でも個別のアンケートを実施し、幅広く利用者の声を収集し、改善・改良に役立てています。	

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)> ・「売ります買いますコーナー」の設置希望に対し検討した結果、当施設では実現困難であることから、近隣の地区センターに相談し、合同のフリーマーケットイベントを開催し好評を得ました。臨機応変に外部機関とも連携する対応力が評価できます。 ・トイレの温水洗浄便座要望に対し、費用も分散しながら徐々に導入する方法により実現し、現在も拡大中です。	

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(利用者アンケート振り返りシート)、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)> ・避難経路図を玄関ロビーだけでなく貸館の各部屋に掲示してほしいとの要望に応え、全室に貼付しています。 ・「椅子が固くてお尻が痛い」とのご意見に対し、柔らかい椅子に交換し、好評を得ています。 ・情報周知の強化を求める要望に対し、広報誌「生き活き」の発行部数を増やし地域への配布を強化しました。 ・さらに、漢字にひらがなのルビをふり、すべての利用者にとって読みやすいよう改良しました。	

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(館内掲示)、資料(利用者アンケート振り返りシート、ホームページ)、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「利用者アンケート振り返りシート」はホームページでも掲出し、課題と対応策について広く公表しています。	

## (2) 意見・苦情の受付・対応

### ①ご意見ダイア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)>	
・横浜市市民利用施設ご意見ダイアル(045-664-1122)の案内ポスターを、指定管理者名及び指定期間を付記して掲示しています。 ・ホームページでも掲示し、広く情報提供を行っています。	

### 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)>	
玄関ロビーとデイサービスの廊下に「ご意見箱」が設置されています。 ホームページでもご意見ダイアルを案内しています。	
<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)>	
・貸館利用の際に利用者に手渡しする用紙に「ご意見・ご質問・ご要望」欄を設け、利用者が意見を述べやすいよう工夫しています。 ・ホームページでは「ご意見ダイアル」を案内するとともに、「苦情解決フローチャート」を掲示しています。	

### 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(苦情対応マニュアル、苦情解決要綱・報告書、苦情解決フローチャート、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)>	
・苦情対応マニュアルには、受付方法、対応手順、責任者や担当者などが明記されており、毎年見直しが行われています。 ・「利用者苦情解決委員会」や「ハラスメント苦情委員会」といった組織を置き、徹底した苦情対応体制を敷いています。	

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 type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 玄関ロビーに「苦情解決フローチャート」ならびに「苦情・相談対応について」を掲示しています。	
<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)> ・苦情解決の仕組みについて、窓口、担当、体制、委員会、記録といった手続きが、わかりやすく案内されています。 ・ホームページでも「苦情解決フローチャート」を掲示し、利用者にも周知しています。	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・苦情を受けた際は、「相談・苦情記録票」に漏れなく記録されています。 ・さらに、グループウェアにも掲示され、職員への情報共有が図られています。	

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 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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 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(相談・苦情記録票、苦情解決第三者委員会議事録)、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)>	
・毎年11月ごろに、民生委員、児童委員や利用者団体の方々を交えた「苦情解決第三者委員会」を開催し、地域関係機関と協働して対応策を検討しています。	

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>&lt;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)&gt;            資料(苦情解決第三者委員会議事録、運営協議会議事録)、ヒアリング            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年開催の「苦情解決第三者委員会」ならびに、地域の関係機関や団体の代表15名による年2回開催の「運営協議会」にて開示しています。</li> <li>・個人が特定されやすい苦情は、プライバシーに配慮した公表方法が工夫されています。</li> </ul>	

(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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公式ホームページ、施設紹介のリーフレットを玄関ロビーに設置しています。</li> <li>・広報紙の配布、掲示、SNS(X、Facebook、市民利用施設情報、PIAZZA)等を活用し情報発信を行っています。</li> <li>・広報紙は、地区内の町内会・自治会に依頼し回覧板を活用しPR活動を行っています。公式LINEを開設し、地域の方に情報が届けられるよう取り組んでいます。</li> <li>・館内には、施設の利用方法、貸館の予約方法、災害時の避難経路などを掲示し、年1回、災害時の避難経路などについての説明を行っています。</li> <li>・居宅介護支援事業、予防支援事業、通所介護事業の運営規程、重要事項説明書等はいつでも、だれでも閲覧可能にしています。</li> <li>・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、情報提供を行ったことにより、「大福まつぶ」の更新、お買物宅配サービスリスト、食事宅配サービスリスト等を各種団体と連携し作成しています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認(パンフレットラック)、資料(広報誌「生き活き」、ホームページ)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自主事業や貸館の申込は、市の施設利用マニュアルに準拠し公正・中立に行っています。</li> <li>・町内会自治会に加入していない若い世代に向けて、「公式LINE」を開設し、子育て世代をターゲットに登録を促し、必要な情報を届ける工夫をしています。</li> <li>・子供から障がいのある方まで、一人でも多くの方に読んでいただけるように、令和5年度から、広報紙面の漢字にルビを付けるようにしています。</li> </ul>

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ケアプラザのご利用案内」を、館内のわかりやすいところに掲示しています。</li> <li>・また、「ケアプラザ利用上の注意事項」として、利用者にご留意いただく事項についてわかりやすく案内しています。</li> </ul>	

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>&lt;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)&gt;                      現場確認(ご利用案内)、資料(広報誌「生き活き」、Facebook)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・先着順のルールについて、「ご利用案内」で案内されています。</li> <li>・また、広報誌「生き活き」やFacebookの各自主事業案内でも個別に案内しています。</li> <li>・さらに、貸館の部屋空き情報を、玄関ロビーならびにFacebook、X、公式LINEなどにて公開し、利用者の申請利便性向上を図っています。</li> </ul>	

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>&lt;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)&gt;                      資料(事務所職員会議録、職場内研修報告受講確認表)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年、全職員に対して「人権擁護研修」を事務所職員会議にて実施しています。</li> <li>・横浜市作成の人権施策基本指針の概要版を活用することで理解を深め、市のケアプラザを担う職員として行動するよう意識づけを図っています。</li> </ul>	

## (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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、配布と配架しています。また、館内に写真付きで活動の紹介を行っています。</li> <li>・自主事業については、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しています。</li> <li>・広報紙は隔月2,000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、学校、医療機関、民生児童委員、子育て支援拠点等の約170か所に郵送しています。</li> <li>・ホームページには事業全般、貸出物品、広報紙、求人情報等を掲載し更新しています。また、SNSや公式LINE等も活用し幅広い世代に対応できるように、情報発信しています。</li> <li>・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ます。</li> <li>・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ます。</li> </ul>	<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(広報誌「生き活き」、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"> <li>・高齢者施設というイメージが強いことから、子育て支援など総合的な活動のPRのため、イラストを地域の方に依頼するなど工夫した販促物を作成しています。</li> <li>・ホームページ、X、Facebook、LINE、横浜市市民施設利用等イベント情報PIAZZAなどを駆使し、幅広い世代への情報発信を行っています。</li> <li>・区社会福祉協議会など様々な関係機関で、当施設の事業について講師として説明する機会を増やしています。</li> </ul>

## (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"> <li>・来館者への対応がしやすいように、受付担当者が正面を座り対応を行っています。</li> <li>・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ます。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ます。</li> <li>・窓口相談については「総合相談対応マニュアル」を作成しており、相談窓口当番表を1カ月分(午前・午後)作成して窓口・電話対応職員の不在がないようにしています。</li> <li>・窓口相談には包括支援センター職員だけでなく、居宅・地域交流・生活支援職員も含め対応しています。</li> <li>・相談者にお待ちいただく場合には、氏名や相談内容の概略を記載していただき、相談履歴の有無と相談内容を予め確認、前の相談が終わり次第、滞りなく相談に入ることができるように配慮しています。</li> <li>・電話対応マニュアルを作成しています。また、各職員の机の上に挨拶の基本用語を電話機の近くに置き、電話対応時は施設名と職員名を名乗っています。</li> </ul>	<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"> <li>・世代や分野を問わず様々な相談を受け止める接遇により、地域の困り事や住民ニーズの把握に努めています。</li> <li>・常勤職員を増員するなど、利用者への対応体制整備を図っています。</li> <li>・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ます。</li> <li>・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に配慮されています。</li> </ul>

## (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>&lt;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。&gt;(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・令和4年度は延べ3,096件、12,697人の方が利用しています。</li> <li>・利用者アンケートは回答を掲示しています。</li> <li>・利用者からの意見は、館内にご意見箱を設置、貸し館利用時の用紙にご意見欄を設け、いただいた意見は担当職員で回覧し対応しています。</li> <li>・対応例として、貸室の予約回数について、貸室予約条件を一覧にし館内掲示を行っています。避難経路については、毎年各団体へ説明を行っています。</li> <li>・必要な情報が届いていないという件は、二次元コード一覧表の作成・地域ケアプラザについての役割を明記したチラシを新たに作成し周知しています。</li> <li>・子供たちが参加できる活動(イベント)は一覧表を作成し、広報紙にて掲載をしています。</li> <li>・貸館の空き状況については3か月分のカレンダーを館内及びSNSで発信しています。</li> <li>・部屋の稼働率向上のために、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ます。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日々の接遇や利用者アンケートから得られる情報を分析し、「個人の状態に合わせた趣味嗜好への対応」を目指しています。</li> <li>・毎月の5職種会議で、地域活動報告や地域の定量的データの更新など地域アセスメントの実施を行っています。</li> <li>・分析結果は、区とのカンファレンスなどでも共有化され、支援困難ケース事例をチームアプローチにより可視化することにより、具体的な対策立案に結びつけています。</li> </ul>

## (7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・傘立てを部屋ごとに配置し、下駄箱には分別用の札を付けるなど、取り間違えが生じないように工夫されています。</li> <li>・パンフレットラックについて、クリアファイルを上手に使うことで多くのちらしが見やすく掲出できるよう、また、ジャンルごとに付箋や見出しをつけて探しやすくするような工夫が随所になされています。</li> <li>・各団体の写真入り紹介を行うことにより、利用者間の交流や自主事業参加促進につながっています。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</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)>	
・協定書に基づき、業者委託にて日常清掃・定期清掃、施設管理業務を行うとともに、自主的な点検・補修などを通じて、施設の快適な環境維持を図っています。	

#### 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)>	
・「清掃作業日報」を用いて、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たチェックや、ゴミ袋運搬量やトイレトーパー補充個数などの記録がなされています。 ・また、業者による定期清掃以外の部分については、「サブコーディネーター掃除計画表」に基づき、スリッパ消毒などを含む、きめ細やかな清掃を毎日行っています。	

## (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>&lt;(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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・I種備品及びII種備品について、物品管理簿ならびに固定資産台帳を作成し、適正に管理しています。</li> <li>・各備品には、購入日・価格・管理Noのほか、I種備品には「戸塚区」と明記したシールを貼付し明確にしています。</li> <li>・また、独自に作成した備品台帳には、写真を添付して確実な管理を容易にする工夫がなされています。</li> </ul>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・備品台帳と照合しながら、「車両」、「電気自転車」、「紙折り機」、「事務所机」、「物置」の高額備品5点を選び、存在を確認しました。</li> <li>・各備品にはすべて管理シールが貼付されており、いずれも良好に整備されている状況が確認されました。</li> </ul>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の事務所職員会議において、「建物の不具合や故障か所についてお知らせください」との意識づけを行っており、早期発見による迅速補修と事故予防を徹底しています。</li> <li>・大型備品には、「移動するときはココを持って!」というシールを貼付するなど、備品の劣化防止と事故防止に努めています。</li> </ul>	

### (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 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(感染症対策マニュアル、研修・職員会議計画、研修報告書)、ヒアリング <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)> ・「感染症対策マニュアル」を適宜更新し、朝礼や会議にて全職員に研修を行っています。 ・コロナ禍前は、併設する特養と毎月「感染症対策委員会」を開催するとともに、協働研修会にて実技による感染予防研修を実施してきましたが、コロナ禍では書面開催になったため、職員間での研修に変更しています。 ・今後の再開後は、ノロウイルスやインフルエンザ感染症の予防にむけた実技研修の実施を予定しています。	

#### 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 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)> ・毎日、業者によるゴミ回収が行われており、汚臭・汚液防止、長期間放置防止などが徹底されています。	

#### 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 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)> ・ゴミ容器には分別ルールに従ってラベルシールが貼付され、混在防止が図られています。	

#### (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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・玄関周りの清掃や貸館利用後は手すり等の消毒をマニュアルに沿って実施しています。</li> <li>・貸館利用後は、部屋のごみや汚れの確認を行い、また、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各団体と確認しています。</li> <li>・各部屋の机などに、注意喚起のシールを貼り安全への配慮を行い、また、ケアプラザ廊下には、ご利用案内等の掲示を行っています。</li> <li>・相談者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、外ばきのまま相談できるよう、マットを敷いて対応しています。(業者による定期交換)。</li> <li>・植栽管理はケアプラザ職員及びボランティア等で定期的実施しています。</li> <li>・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ます。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ます。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認(館内外)、資料(清掃チェック表)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍での安全安心確保のため、徹底的な衛生管理と感染予防可能な備品の配置を行っています。</li> <li>・貸館利用の際の用紙に、イス・テーブルの消毒、ゴミの持ち帰り、忘れ物注意、調理室片付け、といった利用者に対するお願い事項が記載されており、利用者の協力を得ながらの衛生管理を実現しています。</li> <li>・また、ご意見・ご質問・ご要望を記入できるようになっており、利用者目線での施設運用改善を常に意識しています。</li> </ul>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設・設備の修理・交換は、ほぼ経年劣化によるものであり、利用者への丁寧な利用喚起を徹底することなどにより、損傷が発生しないよう、維持管理の工夫がなされています。</li> <li>・各部屋にアルコール消毒器を設置するなど、感染予防策を徹底的に実施しています。結果、クラスターの発生は起きていません。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「緊急時避難対応マニュアル」をはじめとして、防犯・防災・災害・事故時などの場面ごとに分類された事故関連マニュアルが整備されています。所定の書庫に配置され、全職員に周知されています。</li> <li>・自衛消防隊編成や緊急連絡網、防災機関連絡先なども明記されています。</li> </ul>	

#### (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>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p style="text-align: center;"> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備             <span style="margin-left: 200px;"><input type="checkbox"/> その他(具体的に: _____)</span> </p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・機械警備が導入されており、日々の動作結果がシステムから出力された「入退館情報一覧」に記録されています。</li> <li>・機械警備用のカード所持者リストは、改訂履歴とともに適切に管理されています。</li> <li>・「防犯マニュアル」が作成されており、職員会議等を通じて全職員に周知され、防犯業務が実施されています。</li> </ul>	

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>&lt;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)&gt;                      現場確認(キーボックス)、資料(防犯マニュアル)、ヒアリング                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鍵の取扱いについては、「防犯マニュアル」にて所長を管理責任者と定め、適切に運用されています。</li> <li>・日常的に使用する鍵類はキーボックスに格納されており、キーボックスの鍵は別途管理する二重管理が徹底されています。</li> </ul>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「防犯マニュアル」に基づき、サブコーディネーターが「館内館外巡回チェックリスト」を用いて毎日巡回しています。</li> <li>・担当以外の送迎車ドライバーや植栽担当者も、都度自主的に異常の有無や安全の確認を行っています。</li> <li>・対策が必要な事象が発見された場合には、所長または責任者に直ちに報告され、対策が施される体制になっており、ヒヤリハットとともに「業務日誌」に記録されています。</li> </ul>	

### (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)> <ul style="list-style-type: none"> <li>・所長を委員長とする「事故防止委員会」が組織されており、「事故防止・対応マニュアル」の内容が全職員に周知されています。</li> <li>・毎日の業務にて設備等の安全性を確認し、「館内館外巡回チェックリスト」の「異常の有無」の項目に記録しています。</li> <li>・車による送迎時には、ドライバーが「送迎表」を用いて、乗車者の間違いなどが発生しないように工夫しています。</li> </ul>	

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)>           「事故防止」「リスクマネジメント」「個人情報の取り扱い」などの研修を、全職員を対象に実施しています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ヒヤリハットや事故が発生した場合には、迅速に対策を施すとともに、原因を究明して再発防止策を講じています。</li> <li>・全職員の運転免許の有効期限を毎月確認するなど、リスクマネジメントが徹底されています。</li> </ul>	



## (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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・地震・火災・台風等、災害時の場面などを想定した「防災マニュアル」が整備され、適宜見直しが行われています。</p>	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・AEDは、業者からのメンテナンス通知に基づき常時使用可能状態が担保されています。</li> <li>・万一の停電時に備えて、懐中電灯を備えており、電池切れがないことを定期的を確認しています。</li> <li>・その他、充電式のラジオ一体型扇風機や、手回し式の懐中電灯も常備し、不測の事態に備えています。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・常勤ケアマネージャーを4人配置するなど、適宜増員しながら、利用者への対応体制整備を図っています。</li> <li>・月間シフト計画により、あらかじめ無理のない職員体制が予定され、計画に沿って運営されています。</li> </ul>	

#### 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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開館は9:00、閉館は18:00または21:00となっており、区に申請のうえ運営されています。</li> <li>・開閉館時間は、「業務日誌」に記録されています。</li> <li>・所定時間に開館できなかったことはこれまでにありません。</li> </ul>	

#### 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>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>館内のパンフレットスタンドに常時配架されています。また、ホームページでも公表されています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内については、事業計画書・事業報告書の冊子をわかりやすい場所に設置しており、「ご自由にご覧下さい」との案内により、誰でも閲覧できるようになっています。希望者には配布も行っています。</li> <li>・ホームページでは、過去各年度の事業計画書と事業報告書を目立つところに公表しています。</li> </ul>	

## (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)>	
・毎年「職員研修計画」を作成して、実施予定の内部研修・外部研修と時期を示し、新人を含む全職員に周知されています。	

### 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(事業報告書、研修・職員会議計画、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)> 服務規程、個人情報保護、事故対応、感染症・食中毒予防、認知症対策、防災、倫理、人権研修などを全職員に、介護保険制度研修を包括主マネと居介ケアマネに、新人研修を新人職員に、それぞれ実施しています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・年間を通じて全職員を対象とした計画的な各種研修を実施しています。 ・また、職種や経験などに応じて、外部研修にも積極的に参加しています。	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>・外部研修に参加できるよう各部署で勤務調整をし、積極的に資質向上に努めています。参加した職員は、研修報告書の提出をしています。なお、感染症予防のため会議の回数を削減しているため、社内メールを活用して周知共有を行っています。</p> <p>・職場で承認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・経験に応じた研修情報を発信し、職員の資質向上に努めています。</p> <p>・研修費用の支援は、高額な法定研修は全額職場負担として、かつ、職務時間中に研修受講と交通費も全額支給としています。また、スキルアップ研修と同様の扱いとしています。ただし、必須の受講研修については受講者と所長とで協議して決めています。</p> <p>・オンライン会議に参加または自主開催できるよう職員向けに外部講師をお呼びし研修を行い、コロナ禍であっても職員の資質向上やオンライン勉強会などに参加しやすい環境を整えています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(研修・職員会議計画、研修報告書)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・施設内研修、指定管理者本部研修など充実した研修体制を敷き、職員・スタッフの育成が図られています。</p> <p>・ケアマネジャーと民生委員との合同研修会などを開催し、地域のインフォーマルサービスの情報提供・情報共有、小規模事業所への研修等情報提供を行っています。</p> <p>・全体会議のほか、各部署会議、週1回のミーティング、高齢者支援担当とのカンファレンスなどを通じて、情報の共有化が図られています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(研修受講記録、研修報告書)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・研修受講者は研修報告書を作成・提出し、社内メールで報告することにより情報共有を図っています。</p> <p>・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ます。</p> <p>・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ます。</p> <p>・研修は録画しておき、いつでも振り返りができるとともに、欠席者も閲覧できるよう工夫しています。</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)> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「窓口対応マニュアル」ならびに「電話対応マニュアル」を作成し、周知徹底することにより、すべての職員が高品質の対応を取ることができる体制が整えられています。</li> <li>・改訂すべき事柄が発生した場合には、職員間での意見交換を経て適宜更新するとともに、部署内会議、日常業務内、社内メールを通じてコミュニケーションをとり、周知徹底を図っています。</li> </ul>	

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)> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアプラザの開・閉館及び総合相談については、横浜市のルールに準拠し対応をしています。</li> <li>・関係する職員一同が集まる会議は、開催回数が限られるため、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ます。</li> <li>・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、適宜会議を行うほか、意識的に朝礼時などでコミュニケーションを行うことで、円滑に業務を遂行できるよう組織的に行っています。</li> <li>・年間を通じて、全職員を対象とした職場研修や職種、経験等に応じた外部研修に積極的に参加しています。</li> <li>・令和4年度は合計44回の研修に参加し、職員会議で報告、情報共有し、資質向上に役立てています。</li> <li>・各部署毎に年間目標、月間目標を作成し、月間目標については毎月振り返りし共有を行っています。</li> <li>・各種マニュアルは回覧しやすいように、一覧表を作成し対応しています。</li> </ul>	<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>資料(事業報告書、事業計画書、研修報告書)、ヒアリング</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>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員一人一人の支援スキル向上だけでなく、部署ごとに具体的な月間目標を立て、5職種会議などを通じた地域力向上のための取組を展開しています。実行後には都度反省も行っていきます。</li> <li>・日々発生する様々な問題・課題について、職員同士が情報交流しながら、対応ノウハウやナレッジの充実に向け高め合っています。</li> <li>・結果、職員定着率の高い施設にもなっています。</li> </ul>

### (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)>	
・「個人情報に関する基本規則」、「個人情報取扱い規則」、「特定個人情報取扱いマニュアル」など、詳細な資料を作成し、都度更新して整備しています。 ・ルールについては、利用者向けに館内掲示するとともに、ホームページでも「個人情報に関する基本方針」と「個人情報の利用目的」を掲示しています。	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・所長を管理責任者と定め、「個人情報の取扱いについての具体的なルール」を作成して、全職員に周知しています。 ・管理体制やルールについては、館内掲示ならびにホームページでも利用者向けに公開されています。	

#### 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)>	
・毎年1回以上、全職員に対して、個人情報の取扱いについての研修を実施しています。 ・研修実施報告書については区役所へも提出しています。 ・また、職員会議の中でも、条例の意味などに関する詳しい研修会を実施し、意識の向上を図っています。	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全職員から個人情報の取扱いに関する誓約書を取っています。</li> <li>・また、地域交流・通所介護のボランティアに対しても、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いただいています。</li> <li>・誓約書は区役所(市長宛)へ提出しています。</li> </ul>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「個人情報に関する基本方針・利用目的」を、館内掲示、広報誌掲載、ホームページ公開、にて周知しています。</li> <li>・地域住民との会議資料や利用申込書には「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、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・押印をいただくなど、適切な手段で個人情報を収集しています。</li> </ul>	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「個人情報の利用目的」を作成し、目的外に使用しないことを明記して、館内ならびにホームページで公開しています。</li> <li>・使用後の書類は速やかに廃棄するなど、目的外に使用できないような運用が行われています。</li> <li>・FAX時の送信先番号を2名で確認するなど、個人情報の誤流出を防止するチェック体制ができています。</li> </ul>	

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(パソコン、書庫、シュレッダー)、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適切に保管・管理されています。 ・パソコンは、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るとともに、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ます。 ・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)> ・経理書類に関しては、指定管理者本部の事務長と経理担当者及びケアプラザ所長の3名体制でチェックを行うとともに、元帳をもとに毎月会計事務所のチェックを受けています。 ・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ます。自主事業については報告書を作成し収支を記入しています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(ケアプラザ事務所ならびに会計事務所)、資料(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)> ・経理業務は指定管理者本部、出納業務はケアプラザ所長と分担され、事務所も物理的に異なる場所で分離されています。 ・各種契約書は指定管理者本部の理事長名となっており、会計業務は常に、指定管理者本部の施設長・経理職員とケアプラザ所長による確認のもとで行われています。	

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(資金収支計算書)、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)> ・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、分割経理処理が行われています。 ・決算書は、指定管理者本部の確認と税理士・会計士の指導を受けながら作成されており、チェックが徹底されています。	

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)> ・会計ソフト自動付番による伝票No.をもとに各元帳と伝票綴りが連動しており、スムーズな帳簿確認が可能になっています。 ・「事務用器備品」、「通信運搬費」、「雑支出」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>&lt;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)&gt;                      現場確認(通帳、印鑑)、資料(経理規程)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・通帳管理者は指定管理者本部の施設長、印鑑管理者はケアプラザ所長となっており、ガバナンス体制ができています。</p> <p>・印鑑は所長の管理のもと、金庫で厳重に管理されています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>・事務所会議では、経費の状況報告や経費削減の検討を随時行っています。</p> <p>・照明のこまめな消灯、冷暖房の適正温度設定、待機電力OFFを行い、可能な範囲で館内利用者への協力をお願いしています。</p> <p>・節電のため、館内照明を2割程度蛍光灯の本数を削減しています。</p> <p>・夏場は窓にすだれの設置、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ます。</p> <p>・消耗品等は、価格を随時調査して経費削減に取り組んでいます。</p> <p>・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ます。</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ます。</p> <p>・近隣への訪問は自転車を積極的に使用しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</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</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・ICT活用や質の高いケアマネジメント、居宅介護事業の給付人数把握などに努め、目標予算達成を意識しています。</p> <p>・こまめな消灯への呼びかけが各部屋のスイッチ近傍に掲示されています。</p> <p>・空気清浄機や電気ポットなど、不使用時の電源落としやプラグ抜きを徹底しています。</p> <p>・物品の購入時期や契約条件の見直し、作業の内製化など、職員の提案による経費削減に取り組んでいます。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・区の「PDCAシート_公表用(事業計画書、事業報告書、事業実績評価)」はもとより、指定管理者本部書式による「事業計画書」と「事業報告書」を作成しています。</p> <p>・非常に精緻な内容となっており、計画に対する結果と反省がきめ細かに記述され、次年度への計画・目標につながっています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(PDCAシート_公表用)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・区からは評価と継続期待のコメントを受けており、指摘・改善指導事項はありません。</p>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      資料(PDCAシート_公表用)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・市や区の事業への協力をはじめ、施設の活動・課題・目標などについて、区の担当者とのコミュニケーションのもと、適切な協議がなされています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>・年度初めには、事業所及び各部署での大目標を設定し、事業計画に掲載しています。</p> <p>・また、各部署では、年度初めに立てた大目標が達成できるように、月間目標を立てて行動し、振り返り(反省)を行っています。年度末に作成する事業報告書で、公表を行っています。</p> <p>・PDCAについても、前年度の達成状況に応じて、5職種で共有し、作成及び振り返りをしています。</p> <p>・区役所からは、運営についての指摘、改善事項等はないため、引き続きケアプラザとして、複合的課題を抱えている世帯への支援やインフォーマルサービスへつなぐ視点を持ち続けるこへの期待を、また、生徒たちが地域づくりに貢献したと実感できるような取組ができるよう、学校との関係づくりも継続することへの期待をいただいております。</p> <p>・引き続き縦割り業務にならないよう意識し、関係機関と連携しながら、地域福祉の向上に取り組んでいきます。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(PDCAシート_公表用、事業報告書、事業計画書)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・指定管理者本部書式の精緻な事業計画書を策定し、年間の運営目標を設定しています。</p> <p>・冒頭で「地域の現状」を整理して施設の存在意義を再確認し、「年間大目標」のもと、施設全体の運営から各部署の項目別行動に至るまで、目標を立てて臨んでいます。</p> <p>・計画に基づいて日常運営を実行するとともに、年度末にはその結果を振り返り、全職員で共有し、事業報告書にて公表しています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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5部門が、「縦割り業務」に陥らないよう、各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るとともに、施設全体として無駄のない効率的な運営を行うよう工夫されています。</p> <p>・相談窓口が不在にならないよう、窓口担当表を作成し、他部署の協力も仰ぎながら確実な運用を実現しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>

## V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「みまもりネット」協力事業所からの連絡に随時対応し、安否確認等のため区役所、民生委員やケアマネジャー等と情報交換を行っています。</li> <li>・福祉避難所協定をもとに備蓄品の管理や開設に備えた訓練などを実施しています。</li> <li>・介護予防事業「GOGO健康講座」や「ケアマネット」、「ほーめっと」運営などで、区役所等と連携しています。</li> <li>・「チームオレンジ事業」では、傾聴ボランティア「虹」のステップアップ講座を市・区と連携し推進しています。また、今年度は認知症カフェの再開を予定しています。</li> <li>・ハートプラン推進のため、大正地区社協役員会や戸塚区地域連携チーム会議に出席し、計画の策定や推進への提言等を行っています。</li> <li>・また、高齢者向けのスマホ教室では横浜市等と連携し推進しています。</li> <li>・さらに、区役所委託事業として、「あったまり場」、不登校児童支援事業の実施や、戸塚区自立支援協議会の精神保健福祉部会へ出席しています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ハートプラン」、「チームオレンジ」、「ヨコハマ地域活動・検索ナビ(Ayamu)」など、自治体が推進する事業に対し、積極的に参画協力しています。</li> <li>・神奈川県芸術文化財団とのコラボイベント開催など、県域、市域、区域を問わず積極的に様々な活動に参加しています。</li> <li>・学校運営協議会委員(2校)として、子供たちが安心して勉強できる学校運営に向けて協力しています。</li> </ul>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「寄り添い型学習支援事業」に参加されている子供たちへの軽食の提供を月1回、戸塚区食生活等改善推進委員会による食育講座を年1回、現在も継続して活動しています。</li> <li>・「原宿チャリティイベント」では、復興支援を目的にバザーや物販等を行い、被災地への寄付活動を行っています。また、障害者施設の物販も同時に行い、障がい理解への取り組みも一緒に行っています。</li> <li>・「たいしょう食堂」、食品配布会では、区役所の相談先一覧を含む連絡先カードの配布をしています。作成にあたり区役所等と連携し作成しています。</li> <li>・食品配布会では、生活支援課の生活困窮者支援担当と連携し、案内ブースの設置(不定期)を行ったり、今年度、区役所で実施予定の区レベルの地域ケア会議にて、チームオレンジの取り組み事例の発表依頼を受け準備を進めています。</li> <li>・2つの学校の学校運営協議会委員として委嘱を受け、学校運営等について、提言や助言を行っています。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「フリースペース設置」などの不登校児支援、「親同士の勉強会」などの障がい児支援、「食品配布会」などの生活困窮者支援、「フードドライブ」などのSDGs取組、「たいしょう食堂」や「にこにこフリーマーケット」などの多世代交流推進、「パパさん会」や「とつかパパ楽の会」などの子育て世代支援、「とつかスマホサポーター」などの高齢者支援、「和食をたのしもう講座」などの外国人支援など、地域貢献を実行しています。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</p>