

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市川島地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社中央総合研究所

令和6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	<ul style="list-style-type: none"> ・ケアプラザの全職員が協力し合う意識を持ち、日ごろの業務にもお互いの理解と協力を意識した運営を行い、サービス向上を目指しています。 ・川島地域ケアプラザを地域の方々により身近に感じていただくため、ケアプラザ職員ができる限り地域に向向くことを常に意識して活動しています。 ・地域活動交流及び生活支援整備事業では、地域住民向けのアンケートを実施し、内容について集計・検討し、今後の事業企画に反映させています。また、居宅介護支援事業は、事業所独自アンケートを作成し、ご利用者全員に毎年実施しています。その結果を振り返り・評価し、改善できることを具体化し、ケアマネジャーとしてのサービス向上につなげています。 ・乳児から高齢者まで多世代にわたる憩いの場となるよう、図書コーナーの充実や季節の植物を育てるなど、地域のボランティアと協力し管理することでコミュニケーションの場にもなっています。 	<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"> ・比較的新しい開設12年目の施設であり、デイサービスがないケアプラザであることから、看護師やケアマネジャーを中心に、地域住民への福祉保健活動を通して、地域の「健康づくり」、「仲間づくり」に貢献しています。 ・区や社協と連携し、地域の見守り機能を担っています。 ・複数の利用者アンケートを実施するなど、地域住民のニーズの把握と分析に努めており、地域の方々の声を活かした、求められる事業の創出を行っています。 ・地域のお祭りや会合の場に参加するなど、積極的に外向くことで、施設の周知や地域ニーズ把握、体制づくりの後方支援などの機会を増やしています。 ・2024年4月にはホームページをリニューアルするなど、利用者サービスのさらなる向上を企図しています。
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・施設設備の維持管理は、利用者が安全でかつ快適に利用できるように、協定書に基づき、保守管理業者に委託して、定期点検を適正に行っています。専門業者からの意見を聞き、定期的な管理だけでなく、施設内の状況に問題があればスポットにて専門業者に清掃や対処を依頼し、迅速な対応を行っています。 ・日常清掃は、委託業者だけでなく、職員による館内清掃も定期的に行い、衛生的な施設管理を全職員で取り組んでいます。 ・感染症対策として、委託業者と職員による手すりやトイレの消毒を毎日実施し、施設内での感染予防に努めています。 ・新型コロナ対策として、消毒等の衛生管理だけでなく職員の健康管理にも留意しており、マニュアルの確認と実習を毎年行い、適切な対応処置ができるようにしています。 ・指定管理者所有備品と横浜市所有備品とを区別した備品台帳を作成し、最新の情報で管理しています。 	<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"> ・委託業者による点検・清掃のほか、約30項目に及ぶ「チェックリスト」や「写真付きの館内清掃マニュアル」などに基づいた職員による施設の点検と清掃が徹底されています。 ・調理室の食器棚に食器の写真を掲示し、引き出しには各備品の数を貼付するなど、利用者視点での使いやすさと安全性への配慮がなされています。 ・修繕担当を配置するなど、設備や備品の傷みや故障について、早期発見対応を行うことにより、利用者にとって快適かつ安全な施設づくりを意識しています。 ・職員が草取りや草花の手入れを行い、施設内外の美化に努めるとともに、ボランティアの協力を得て、季節ごとの花を植えたり、夏野菜を育てたりしながら、利用者楽しんでいただける施設への工夫を凝らしています。
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時マニュアルをいつでも確認できるように事務所内に設置しています。緊急時の持ち出し資料を別ファイルにして管理しており、緊急時必要な個人情報を持ち出しがしやすいように工夫しています。 ・年2回の消防訓練では、避難器具の取り扱いやメンテナンス、AEDの使用方法、消火訓練、そして、特別避難場所開設訓練を実施し、災害時の職員の動きや文書の記載等の確認を行い、実践に応じた訓練や研修を重ねています。 ・個人情報の管理は、毎年の研修実施と、個人情報の取り扱い管理や業務上の郵送・FAX送信時のダブルチェック等のマニュアルを作成、職員間で行動徹底しています。 ・日常施設管理として、職員が毎日施設点検チェック表を用いて巡回し、施錠、消灯、空調、ガス等の異常の有無を点検しています。 	<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"> ・「水害発生地域」に該当するエリアの福祉避難所として、地域住民や障がい者施設の方々も参加する形での、消防署員を招いた実践的な避難訓練、AED訓練、消火器講習、車椅子操作講習などが実施されています。 ・フローチャートなどを用いて活用しやすいように工夫された「事故・緊急時発生マニュアル」、「夜間緊急対応マニュアル」、「交通事故初期対応マニュアル」、「防災・BCPマニュアル」など、場面に応じた各種マニュアルが整備されており、「推進体制」や「避難確保計画」などが策定されて万々に備えています。 ・災害等に備え、全職員がライフラインの確保と非常時対応ができるよう「館内設備確認研修」や「リスクマネジメント研修」が実施されています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 組織運営 及び 体制	<ul style="list-style-type: none"> 基本協定書に基づいた適切な運営、業務の実施管理を行っています。事業計画や事業報告については事業者内に掲示しています。 組織運営については、各部門の定例会議のほかに5職種会議を毎月実施し、お互いの業務の理解と事業所全体の活性化と効率化に向けて、定例会議だけでなく随時互いに意見を交換しています。 職員研修に関しては、事業所内での定期的な研修会を年間で計画実施し、全職員が参加しやすい日程、環境を整えています。研修内容には、外部研修で学んだ伝達講習や、事例検討会等、必要となる研修内容等を計画し実施しています。研修は、正職員、非常勤職員に関わらず勤務時間として対応し、研修参加後には必ず報告書を提出し、各自の振り返りと、施設全体のスキルアップを目指しています。 	<p>個人情報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"> 日常的なミーティング、各部署会議、5職種会議、運営会議など、組織階層毎の打合せ体制により、情報共有と業務改善が図られています。 年間の計画研修のほか、定期的に研修会や事例検討会を実施しており、各業務に必要な知識を、全職員で学ぶ環境を整え、資質向上につなげる継続的な取組が行われています。 参加したい研修や学習したい内容など、職員のニーズを反映した研修を行うことで、個々人の積極性に応じたスキルアップと、施設の業務品質向上の同時実現を図っています。 研修後は、参加スタッフ全員が「学んだこと、気づいたこと、今後の業務に活かす点」などを記した報告書を提出し、他の職員にも共有されています。 組織的な運営目標管理や経費削減が実行されています。
V ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> 地域の方に、子どもから高齢者、障がいのある方などに気軽に利用していただけるような、居場所づくりを行っています。介護予防とサロンが一体となった会を開催、今では地域ボランティアの発表の場ともなり、地域の皆様が楽しみに来てくださる集いの場となっています。 認知症の理解のために、地域の認知症サポーターの「オレンジドンキー」とともに寸劇や講座を行っています。また、福祉教育にも力を入れており、近隣小学校と協力し1年生から6年生へ年齢に即した講義を行っています。 地域福祉保健計画「ほっとなまちづくり」については、行政と協力しながら積極的に取り組んでいます。 地域包括ケアシステムの構築に向けて、多職種連携による地域ケア会議や多職種連携会議を開催しています。 	<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"> 独自のマスコットキャラクター「しいちゃん、まあやちゃん」を用いて、幅広い世代の住民に親しまれるよう工夫しています。 各種の市・区事業への積極的な協力をはじめ、第4期地域福祉保健計画の区計画、地区別計画に基づき、地域の現況に寄り添った支援展開を行っています。 毎年ボランティア登録研修会を開催するなど、ボランティアの育成・活用に力を入れています。本の読み聞かせで独立立ちして、小学校で活躍するまでに養成した例も出ています。 小学生への福祉教育にも力を入れています。もともと社協で行っていた高齢者・障がい者・認知症サポート講座を開催し、点字ブロックの意味を教えたり、優しい気持ちをもってもらおう啓発活動を行っており、区からも評価されています。 長年実施してきた「地域情報冊子」の作成は、「Ayamu」の先駆けとして評価できます。

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	
<p><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 毎年10～11月に実施しています。直近では、市のアンケートは、居宅介護34人、地域交流83人、包括24人から回収、独自アンケートは、居宅介護25人、地域交流55人、生活支援646人から回収しました。</p> <p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・市のアンケートに加えて、独自アンケートも実施しています。 ・居宅介護では独自の利用者アンケートを、地域活動交流では小学校の福祉教育の中で福祉に関するアンケート、生活支援では地域の方へ生活に関するアンケートを、それぞれ実施しており、各部門ともニーズの把握に努めています。 	

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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者アンケート振り返りシート)、ヒアリング</p> <p><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)></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"> ・回収したアンケートは、各部署でデータ入力したうえで分析し、全体の運営会議を通じて、部署ごとの課題、全体の課題を抽出しています。 ・抽出した課題は、「利用者アンケート振り返りシート」を用いて対応法を職員間で検討し、速やかに対策を講じています。 	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(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)> ・課題に対して、迅速に対応策を講じています。 ・たとえば、水害・地震発生時の緊急避難対応について、利用者の理解が進んでいない現状が明らかとなったことから、館内に掲示物を貼付して、再度来館者への周知活動を徹底しています。 ・また、広報紙が思うほど行きわたっていない現状が明らかとなったことから、貸室利用時に手渡しするようにしました。	

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(2階掲示板)、資料(利用者アンケートアンケート結果、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)> ・2階掲示板の見やすい場所に、アンケートの結果が掲示されています。 ・各部門の独自アンケート結果は、運営協議会、出前講座でも報告しています。 ・ホームページでも、アンケートの結果を公開しています。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「ご意見ダイヤル」として、横浜市コールセンター(045-664-2525)を案内するポスターに、指定管理者名及び指定期間を明記して館内に掲示しています。 ・ホームページでも、同様の情報を掲示しています。 ・また、横浜市福祉調整委員会事務局の案内も受付に掲示されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 「お客様の声BOX」が、要望を記入する用紙やメモとともに、各貸館に置かれています。 ホームページにも、「お問い合わせフォーム」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)> ・各貸館には「お客様の声BOX」と題した箱と、メモと筆記用具を入れたケースが置かれており、広く利用者の意見を吸い上げる工夫がなされています。 ・ホームページにも「お問い合わせフォーム」を設置することで、幅広く意見を収集しています。	

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、苦情解決マニュアル、相談・苦情対応のフロー図)、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)> ・要望・苦情の対応方法として、苦情の受付から再犯防止策の立案まで、一連の流れを簡潔にまとめられており、館内に掲示されています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 情報ラウンジの分かりやすい場所に「相談・苦情対応のフロー図」が掲示されています。 ホームページでも、同様のフロー図が掲示されています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・館内に掲示されている相談窓口・苦情対応には、ケアプラザの相談窓口の他に、公的機関の苦情申し立て先も記載されています。 ・ホームページでも、「相談・苦情対応のフロー図」が掲示され、利用者に広く周知されています。</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)> ・寄せられた意見・要望は「事故・ヒヤリハット報告書」に、苦情は「苦情対応受付記録」に、それぞれ記録されています。</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)> 資料(事故・ヒヤリハット報告書、苦情対応受付記録)、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・要望や苦情に対しては、速やかに内容を検討し、対応策を講じています。 ・たとえば、近隣住民からの要望を受けて、施設周辺に車を停めないよう注意喚起案内を掲出しました。 ・また、子供たちからのFree-WIFIの導入要望を受け、利用可能な旨の案内を掲出することで利便性を向上しています。</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・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(情報ラウンジ)、資料(ケアプラザご利用の皆様からのご意見です、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)></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)> ・寄せられた意見とその回答、苦情とその対応について、館内の分かりやすい場所に掲示しています。 ・特に、子どもから寄せられた意見や要望に対しては、分かりやすいように、ひらがなで書かれた回答を掲示するなど、きめ細やかな対応を行っています。 ・ホームページにも、「ケアプラザご利用の皆様からのご意見です」を掲示しています。</p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・ケアプラザ開所後から地域に積極的に出向き、ケアプラザの紹介として事業案内だけでなく、情報提供として、施設の貸室の説明を行っています。青少年指導員、スポーツ推進員、子ども会が集まる会へ出向き、福祉保健目的での貸館は多世代にわたって利用できることをお伝えし、それぞれ適宜目的を持って利用されています。</p> <p>・窓口に貸館マニュアルを設置し、職員が来館者に対して公平、的確な対応説明ができるようにしています。また、窓口で相談の多い内容を分かりやすくまとめたイラスト入りの説明用ポスターも掲示しています。</p> <p>・館内には、実際に部屋を利用し活動している団体の紹介をしPRを行い、貸館のルールや基本的な利用に関する情報を掲示し、施設利用の広報を行っています。</p> <p>・毎月、広報紙を町内会や自治会に配布し掲示していただいています。また、関係機関や公共施設にも配布し、施設の案内や事業開催の周知を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内)、資料(施設利用案内、広報紙、パンフレット、ホームページ)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「施設利用案内」ならびに独自に作成した川島地域ケアプラザの事業案内のチラシ、横浜市が作成した地域ケアプラザのパンフレット、広報紙「リーベ川島」、ホームページなどにより、地域に幅広く施設案内を実施しています。 ・また、地域のお祭りにブースを出したり、地域活動団体の集いや、川島原地区で継続的に開催している「通いの場」に参加するなど、積極的・能動的な施設のPR活動を展開しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input 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> <ul style="list-style-type: none"> ・「施設利用案内」を作成しています。 ・情報ラウンジには、独自に作成した川島地域ケアプラザの事業案内のチラシと、横浜市が作成した地域ケアプラザのパンフレットが置かれています。 ・ホームページでも、「施設利用案内」の掲示をはじめとする各種情報が案内されています。 	

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)></p> <p>資料(施設利用案内)、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸館については、3か月前から先着順による受付となっています。馴染みのサークルが主であるため抽選には至りません。 ・定員が設定された自主事業については、申込みいただいた利用者全員に応えたいとの思いから、抽選で外れた方々向けに次回開催の検討を行い、できるだけ参加いただけるよう配慮しています。 	

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)></p> <p>資料(所内研修年間計画、所内研修報告書)、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・年1回、人権や倫理に関する研修が、全職員を対象に実施されています。 	

(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"> ・毎月、「リーベ川島」として、広報紙を地域自治会の掲示板に掲示し周知しています。地域の関係施設や最寄り駅はもちろん、郵便局やJAなど地域住民が多く立ち寄る場所に配布拡大し、広く住民にケアプラザの情報提供を行っています。 ・居宅介護支援事業は、年2回、広報紙を作成し情報発信しています。 ・区の広報誌にも、講座やサロンなどの情報提供を行っています。 ・ホームページを作成し、事業内容を分かりやすくお知らせする工夫を行っています。施設の利用方法についての説明は掲示などで図を使い分かりやすく説明し、ケアプラザ利用の促進に努めています。 ・子育ての講座や子どもの参加事業、学齢児保護者向け事業の開催については、地域の小学校と中学校にも各家庭教でチラシ配布したり、学校掲示板での周知を行ったりするなど、学校との協力をいただきながら積極的な情報提供を行っています。 	<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>現場確認(館内)、資料(広報紙、パンフレット、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"> ・「しいちゃん、まあやちゃん」という独自のマスコットキャラクターで親近感を醸成しながら、広報紙や各事業案内のチラシを配布して、積極的な広報活動を実施しています。 ・さらに、「川島見守りほっとライン」の見守り協力店に特製ステッカーを配布したり、小中学校での福祉教育を行ったり、福祉避難所として住民を巻き込んだ避難訓練を行うなど、当施設の地域への周知はもとより、様々なまちづくり支援を展開しています。

(5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人理念にある「笑顔」を基本として、常にこちらから挨拶・声掛けするよう心掛けています。職員には必ず接遇研修を行い、適切な窓口対応ができるように指導を行っています。オリエンテーションでは、接遇マニュアルを用いて、言葉使いや服装などについて、具体的な指導を行い、電話対応時の言葉使いや、取り次ぎ方法、相手の要件の聞き取りと職員への内容の伝達方法などについて細かく指導をしています。 ・来館者への日常的な対応方法については、より適切な対応ができるように、現場では常に確認と助言が職員間で行える環境となっています。 ・また、地域包括支援センター職員が不在でも最低限の相談対応ができるよう、来所による相談対応マニュアルと介護保険認定申請対応マニュアルを作成し、年1回研修を実施しています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・身だしなみ、挨拶、姿勢、態度、心構え、言葉づかい、名刺の受け渡し、苦情への対応など、きめ細かな内容の「接遇マニュアル」が整備されており、接遇研修などを通じて、全職員に徹底されています。 ・特に、指定管理者の理念として「笑顔」が重視されており、利用者への心づかいが感じられる接遇が実践されています。

(6) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸館に対する苦情については、利用団体にその内容についての返答を面接で行い、同時に行政へも情報提供をしています。公平な利用促進を考慮し、整理すべき点は改善しています。重要課題は運営協議会委員の方々にもご相談し、ケアプラザとしての対応を検討していただき、助言をいただくようにしています。 ・貸室団体利用ではない、来館者の声、ご意見を多くいただきます。地域住民が快適にケアプラザを利用していただけるように、その内容についてはそれぞれ検討し、掲示板等を利用してお伝えしています。 ・日頃から窓口での対応を積極的に行っていますので、直接質問や問い合わせ等に丁寧に対応するようにしています。 ・アンケートのご意見から次年度の事業を企画し、住民のニーズに則した取り組みを行っています。 ・来館者名簿から、地域の小学校等にも利用状況を報告し、子育てに関する連携体制につなげています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・市様式の利用者アンケートに加えて、施設独自のアンケートを部署ごとに実施し、現状の把握と改善につなげています。アンケート結果は、属性別・具体的な要望別のそれぞれの観点から分析され、結果は利用者にもフィードバックしています。 ・区からも、「地域住民のニーズを把握するためのアンケートを実施する等、地域の方々の声を活かした事業展開が実現できています」との評価を受けています。

(7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の連合会や自治会に入っていない住民に対しては、こちらから集会所などに出向き、体操教室やお茶のみサロンを開催し、つながりを作るよう、積極的な地域との交流を展開しています。 ・子ども向けのサービス充実を図っており、情報ラウンジでは、「子どもの本コーナー」や「図書コーナー」が設けられ、絵本や小説が自由に借りられるようになっています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

II. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <ul style="list-style-type: none"> ・委託業者による定期点検・清掃が行われており、実施状況は「作業報告書」で適切に管理されています。 ・その他、スタッフによる点検・清掃が日々実行されており、「点検業務」、「電話転送・エアコン・施錠チェック表」、「施設点検表」といったきめ細かなチェックリストと記録書式にて、確実に管理されています。 	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <ul style="list-style-type: none"> ・委託業者が、詳細なチェックリストに沿って、週2回清掃を行っています。 ・また、サブコーディネーターによる定期的な清掃においては、「写真付きの館内清掃マニュアル」を作成することにより、作業の標準化が行われているとともに、館内の傷みや汚れなどの状況を的確に把握して対策できています。 	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・I種(市所有)、II種(指定管理者所有)それぞれの物品管理簿が作成され、整理番号と分類コードなどにより、適切な管理が行われています。</p>	

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
 その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「物品管理簿」と照合しながら、「引戸」、「ロッカー」、「液晶テレビ」、「ミーティングテーブル」、「花台」の高額備品5点を選び、存在を確認しました。 ・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。</p>	

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
 ※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・調理室では、食器棚には食器の写真が、引き出しには各備品の数が貼付されており、利用者と同じ場所に戻していただくことで、安全性に関わる損傷や紛失の発生を予防できるよう、工夫がなされています。 ・万一、備品等に損傷が発見された場合は、軽微なものは職員が応急処置を行い、安全性の確保を行っています。 ・また、損傷の程度によっては、指定管理者本部に在籍している修繕担当が駆けつける体制ができています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

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

※「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」(厚労省2019年3月改訂版)に準じて、年1回以上、すべての職員に対し、研修を実施しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(所内研修報告書、感染症対策マニュアル)、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由について記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・年1回、「感染症予防・医療研修」を、全職員を対象に実施しています。直近では、ノロウイルス対策などを中心に行いました。 ・また、新型コロナウイルスの流行以降、委託業者と職員で手すりやトイレの消毒などの感染防止対策を毎日実施しています。 	

②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゴミは利用者持ち帰りが原則であり、ゴミ箱は事務所内と施設外のゴミ出し設備のみとなっています。 	

③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゴミ箱ごとに種別を示す紙を貼付することにより、分別間違いなどの防止を図っています。 ・また、「サブコカレンダー」により、月内各日のゴミ出し種別がガイドされています。 	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全で快適に利用いただけるように、日常清掃と定期清掃、定期点検は専門業者に委託をしています。日常清掃については職員も定期的の実施し、施設の状況を把握しています。 ・施設点検を毎日職員が行い管理しています。館内入口や施設周囲の落ち葉やごみ、汚れの確認をし、適宜職員が清掃を行っています。 ・植栽の手入れについては、年1回専門業者に依頼していますが、その間は職員で草取りを行ったり、草花の手入れを行い、施設内外の美化に努めています。ボランティアの協力を得て、季節にちなんだ花をプランターに植えたり、夏野菜を育てたり、環境を整備しながら、来館者にも楽しんでいただけるようにしています。 ・貸館利用者への点検表を作成し、利用後の清掃に協力していただいています。体操教室等で使用したマットは参加者、職員で清拭し、子どもが利用する物品等は定期的消毒を行い、常に清潔な環境でのご利用を提供するようにしています。 	<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>現場確認(館内外)、資料(点検業務)、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"> ・委託業者による定期点検・清掃と、スタッフによる点検・清掃が日々実行されており、清潔で過ごしやすい施設が保たれています。 ・特に、「写真付きの館内清掃マニュアル」を作成するなど、作業の標準化による励行が工夫されています。 ・また、調理室の食器棚に食器の写真を掲示し、引き出しには各備品の数を貼付するなど、利用者視点での使いやすさ向上と安全性への配慮がなされています。

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備や備品の傷みや故障について、早期発見・早期対応を心がけることにより、利用者に気持ちよく過ごしていただける施設づくりを意識しています。 ・指定管理者として、修繕担当を配置しており、各施設に急行できる体制が整備されています。 <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>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務室内、キーボックス)、資料(鍵管理マニュアル、事務所鍵管理表)、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「鍵管理マニュアル」にて管理者と管理方法が明確になっており、適切に運用されています。 ・また、適宜、セコムカードの管理状況を確認しています。</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>・「点検業務」というチェックリストを用いて、建物内と外周りについて、約30項目に及ぶきめ細かな巡回点検が毎日行われています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<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)>	
・「点検業務」チェックリストを用いた巡回時に、約30項目に及ぶきめ細かな施設・設備の安全性などのチェックも毎日実施しています。	

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)>	
「館内設備確認」研修ならびに、事故防止策を含む「リスクマネジメント」研修が、全職員を対象に実施されています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・全職員が、災害等に備えライフラインの確保と非常時対応ができるよう、年1回「館内設備確認研修」が実施されています。	
・「リスクマネジメント研修」では、事故防止策、事故対応策、緊急時対応などが総合的に行われています。	

(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)></p> <p>・「防災・BCPマニュアル」が整備されており、「推進体制」や「避難確保計画」などとともにファイルされています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・防災訓練においては、障がい者施設の方々や地域住民の方々も参加し、実践的な訓練になっています。 ・夕方以降の緊急訪問に対し、時間帯別の対応手順を明解に示した「夜間緊急対応マニュアル」を備えています。 ・貸室の申込時の参加予定人数と実際の参加人数が異なることがあるため、利用直前に実際の人数確認することで、避難時に備えた正確な人数把握を徹底しています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「勤務表」と「タイムカード」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。</p>	

②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「電話転送・エアコン・施錠チェック表」に、日々の「全館施錠・開錠時間」が記録されています。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内の2階掲示板に貼付し、自由に閲覧できるようになっています。 ホームページでも公表しています。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・館内はもとより、ホームページでも、横浜市のサイトにリンクすることにより、事業計画書、事業報告書、事業実績評価等の情報にアクセスできるようになっています。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・年間の「研修計画」が作成されています。 ・研修目的ごとに、実施予定日と研修内容、研修対象者が設定され、計画に沿った実行がなされています。 	

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(年間研修計画、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)> 個人情報保護、法令順守、接遇マナー、館内設備確認、相談対応、倫理、リスクマネジメント、苦情対応、緊急時対応、交通事故対応、防災、AED、感染症予防、医療(全職員)。各種事例検討・伝達等(常勤職員)。	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・万一参加できなかった職員がいた場合には、別途個別に情報共有を図っています。 ・各研修で使用した資料はデジタルデータとして保管され、いつでも再利用可能となっています。 	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所内で毎月、定期的に曜日を決めて、職員の研修や勉強会を実施しています。年間の研修計画を立て、研修内容について検討し、内容によっては、正職員だけで取り組む内容と、全職員で学習する内容を事前に周知し、職員が研修の参加調整をすることができるようにしています。 ・職員に対しては、どのような研修に参加し、学習したいか聞き取りを行い、本人の要望と、職場内での業務内容を考慮し、個々に応じた研修内容を心がけ、進めています。 ・研修参加に関しては、研修時間を勤務時間とし、研修費用について全額負担を行い、職員の資質向上に努めています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内)、資料(研修計画、研修報告書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修時間は勤務時間扱いとし、研修費用も全額負担を行うなど、研修に参加しやすい環境が整えられています。 ・また、外部研修をはじめとする研修情報を積極的に収集して、職員に提供しています。 ・さらに、参加したい研修や学習したい内容について、職員に要望の聞き取りを行っており、個々人の積極性に応じたスキルアップと、施設の業務品質向上の同時実現を図っています。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修受講報告書)、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が外部研修に参加した場合には、「研修受講報告書」が作成され、資料とともに、「研修で学んだこと、気づいたこと、考えたこと」が報告される仕組みとなっています。 ・研修受講報告書は事務所内にファイルされており、職員はいつでも閲覧することができるようになっており、情報共有がなされています。 	

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)>	
・「接遇マニュアル」が整備されており、身だしなみ、挨拶、姿勢、態度、心構え、言葉づかい、名刺の受け渡し、苦情への対応など、きめ細かな内容のガイドラインが作成されています。 ・マニュアルは、所内研修、外部研修を通じて職員が得た、気づきや知見をもとに、常にブラッシュアップされています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
・毎月定期的に、研修会を実施しています。研修の伝達講習や個人情報、感染症、倫理研修と必要な学習を、全職員で学ぶ環境を整えています。そして、事業所として課題となっている事柄や、事例検討会を通しての学習など、全職員の資質向上につながるように継続的に取り組んでいます。 ・毎朝、事業所内で職員間の打合せを行っています。また、各部所、5職種、常勤職員での会議を月1回行い、必要な情報を共有し当日の行動の共有を行い、事業所内の業務が円滑に支障なく運営できるように調整を行っています。 ・研修参加者は報告書を必ず提出し、その内容は職員が自由に確認できるようにしています。 ・法人内のケアプラザ間で情報共有や合同研修も行い、交流やスキルアップを図っています。	資料(研修報告書、研修受講報告書)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・毎月の研修会や勉強会、職員個々人の要望を考慮した研修の実施などを通じて、組織とスタッフ両方の向上を図っています。 ・また、当施設の特長的な点として、研修において、「研修で学んだこと、気づいたこと、考えたこと、今後の業務に活かす点」を全受講者が記録・報告し、情報共有される仕組みが取り入れられており、資質向上と情報共有への積極的な取組が実施されています。

(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)>	
・「個人情報基本方針」、「個人情報取扱マニュアル」など、個人情報保護に関する詳細な内容の資料が整備され、ファイル化されています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・個人情報保護基本方針を館内に掲示し、所長の管理責任を明確にして、利用者に周知しています。	

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)>	
・毎年、全職員を対象とした「個人情報保護研修」が実施されています。直近では、「個人情報の漏えい・紛失時の対応」を中心に行われました。	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・全職員から、個人情報の取扱いに関する誓約書を取り、保管されています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「利用団体登録申込書」や「施設利用申込書」など個人情報をご記入いただく書面には、「個人情報の使用目的」に関する一文が明記されており、適切に収集されています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「利用団体登録申込書」や「施設利用申込書」など個人情報をご記入いただく書面には、「個人情報を目的外に使用しない」旨の一文が明記されるとともに、適切に使用されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務室内、パソコン、シュレッダー)、資料(個人情報取扱マニュアル)、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)> ・個人情報を含むデータは、NAS上にのみ保管され、外部への漏えい防止が図られています。 ・パソコンは、ワイヤーロックとID/パスワードによるセキュリティが確保されています。 ・送付先と郵送物を間違えないよう、「郵送時確認表」をもとにチェックを行い、個人情報の漏洩を防ぐ工夫をしています。	

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(経理規程、会計関係責任者一覧表)、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)> ・「経理規程」により、相互けん制の仕組みが明文化されています。 ・「会計関係責任者一覧表」にて、会計責任者＝所長、出納職員＝指定の4名、が明確化されています。	

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(経理書類)、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・指定管理者が運営する各施設の経理は、コンピュータシステムで管理されており、施設ごとに設定された管理コードにより、明確に区分されています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所内)、資料(通帳、キャッシュカード)、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>・通帳と印鑑は指定管理者本部が管理しています。当施設には、小口現金用の通帳とキャッシュカードのみであり、所長管理により適切に運営されています。</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>・施設内の維持管理のための業務は必ず、見積もり合わせをとり、経費節減につながるように検討してから業者を選定し、契約実施しています。</p> <p>・日常的な物品の購入に関しては、法人内でまとめて購入できる物品は、経費削減のためにその業者に依頼し一括購入しています。</p> <p>・地域訪問時にも自転車やバイクなどの利用を積極的に言い、自動車の利用は必要時のみとしています。</p> <p>・館内は自動照明の場所が多くなっていますが、室内の照明については、こまめに消すよう心掛けています。</p> <p>・夏はプランターで野菜を育て、緑のカーテンを作成。空調の温度設定については、室内に節電や設定温度の協力を依頼する文書を各部屋に掲示し、来館者への節電協力を呼びかけています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内)、資料(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・業者委託における相見積もり、物品の一括購入、利用者の協力による節電・省エネによる直接的な経費削減に努めています。</p> <p>・また、約30項目に及ぶきめ細かなチェックリストに基づく日常的な施設・設備の点検、スタッフや修繕担当による設備や備品の傷みや故障の早期発見・早期対応などにより、設備の長期使用を実現し、間接的な経費削減につなげています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・事業計画に対する自己評価は、区の担当者との意見交換等を通じて、次年度の事業計画に反映され、「PDCAシート」で公開されています。 ・また、事業実績評価シート振り返りでは、必ず全職員と1年の振り返りを行い、次年度に活かすように話し合いの機会を設けています。	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業実績評価、PDCAシート)、ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・市(区)からの指摘・改善指導事項はありません。	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業実績評価、PDCAシート)、ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月のカンファレンスにて区の担当者との打ち合わせが行われているほか、必要に応じて都度、面談やメールでの相談が実施されています。 ・毎年1月末には、事業計画に対する振り返りの打ち合わせが行われています。 	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業実績評価シート振り返りでは、必ず全職員と1年の振り返りを行い、次年度に活かすように話し合いの機会を設けています。 ・他機関との連携には力を入れており、民生委員や地域役員、司法書士、弁護士、医療機関、介護事業所など幅広く連携し、お互いの関係をさらに構築することができています。 ・事業所の目標設定に関しても、地域アンケートから地域住民の声を聞き、目標設定に活かしています。目標に対する進捗や評価は定期的に会議で共有し、職員からの意見や提案の場としています。 ・運営協議会では委員の方もケアプラザの運営に関して積極的で、事業発表やアンケート報告等にもご意見をいただき、運営改善の機会とさせていただいております。 	<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(館内)、資料(事業計画書、事業報告書、PDCAシート)、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"> ・事業計画策定にあたっては、区の担当者との意見交換等を通じて、前年度の進捗管理ならびに振り返りを行っており、「PDCAシート」で公開されています。 ・当プロセスについては、職員への周知・共有が行われており、全職員と事業実績評価シートを通じた振り返りが実施され、個々人の目標管理につなげられています。

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「しいちゃん」と「まあやちゃん」という、近隣の帷子川のシラサギにちなんだ施設独自のマスコットキャラクターを設定し、広報物や地域のイベント、お祭りなどで用いることにより、小さいお子さんから高齢者に至るまで、全世代の住民や利用者にとって親しみやすい施設の演出が工夫されています。 <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>

V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉保健計画推進のため、区や社協と協力し地域づくりの支援をしています。 ・保土ヶ谷区行動指針に則り、認知症高齢者支援、SOSネットワーク推進のため、川島地域ケアプラザと地域の方の協力による「川島見守りほっとライン」で地域見守り活動を強化する活動を行っています。地域の郵便局・商店街や事業者にむけて、地域包括ケアシステムの説明を行い、見守り協力店には特製ステッカーを配布、入口に貼るなど地域の方々に周知し、まちづくり支援しています。 ・虐待予防、子育て支援など、行政の関係機関と連携し支援しています。 ・6年間発行してきた「つながるほっとページ」という地域情報誌を「AYAMU」に移行しました。地域活動支援者連絡会は継続し、活動支援者間の情報交換や相談支援の場として多くの支援者が参加しています。 ・「よこはまシニアボランティアポイント」に関し、毎年ボランティア登録研修会を開催しています。 	<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>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><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"> ・認知症サポーター養成、ボランティア育成、ヨコハマ3R夢プラン、ヨコハマ地域活動・サービス検索ナビAyamu登録など、数々の市・区の推進施策に積極的に協力しています。 ・特に、Ayamuの先駆けとも言える「地域情報冊子の作成とケアマネへの配布」を行ってきた実績があります。 ・また、福祉避難所として住民を巻き込んだ避難訓練、AEDや消火器講習、車椅子操作講習などを実施しています。
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・「川島まつり」では、ケアプラザ職員だけでなく、地域の町内会、民生委員、保健活動推進員等の協力をいただき開催しています。地域の方々に支援していただき盛大に行われ、地域交流の場となっています。お子さんから高齢者までケアプラザをより知っていただく機会となっています。 ・認知症サポーターキャラバンメイト「オレンジドンキー」の活動促進のため会合への出席や、養成講座出演依頼など後方支援を行っています。 ・適宜行政機関と連携をとりながら、地域の相談窓口として情報共有・連携しています。 	<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>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><評価で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"> ・出張講座「メッセンジャー川島」、誰でも参加できる地域サロン「あったかサロン ぬくぬく」、ボランティア活動発表の場でもある「ほっとホット茶屋」など、多彩な自主事業により、地域との密接な関係づくりに努めています。 ・特に、小学生への福祉教育に力を入れており、区からも高い評価を受けています。 ・「民生委員児童委員とケアマネジャー連絡会」を開催するなど、地域住民と医療の連携推進に貢献しています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>