

横浜市指定管理者第三者評価制度

万騎が原地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社R-CORPORATION

令和6年1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	各部署がそれぞれ利用者アンケートを実施し、ご利用者様の意見を聞き取っています。アンケート結果については、課題を分析し、改善策、対応策を検討実施しています。ご意見箱も二か所に設置し、意見や苦情があった場合には速やかに対応できる体制を整えています。 毎月の広報誌の発行、地域への回覧や事業案内のチラシなどを随時作成し、館内に配置するほか、出張講座や地域の会合の際にも随時情報提供を行なうなど地域ケアプラザが地域の福祉・保健の活動拠点となれるよう周知活動に力を入れています。 地域の方々、貸室利用者の方々からのご意見・要望をふまえて自主事業を企画したり、地域のボランティア活動やボランティア育成の支援を行なうことで利用者様とのつながりを深めています。 職員一人一人は『笑顔・やさしさ・謙虚な心』をスローガンにし、信頼と安心を提供する施設づくりを目指して日々努力しております。	・年1回実施している、利用者アンケート結果は、受付横や、各貸室内に掲示し、多くの利用者が見れるようにしている。また、利用者アンケート結果は、どの部署に対する課題・問題点を記し、改善に要する期間・具体的対応策を明記する等して、サービス向上に努めている。 ・貸室の部屋別・時間帯別利用実績については、地域活動交流委員会で昨年度との比較検討を行っている他、貸室利用人数の増加を図るため、広報誌の裏面に次月の自主事業の予定を掲載し周知を図り、地域住民の事業や地域活動の参加につながるよう取組んでいる。 ・玄関から受付まで、距離がある為、地域活動交流受付(サブコーディネータ職員を配置)を増設し、来館者に挨拶を行うと共に、訪問先部署を確認し、スムーズに担当部署につなげるようにしている。
II ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	民設民営で特養と併設している施設です。 設備、建物の定期点検及び管理を専門業者に委託し、状況を把握し速やかに対応をとっています。 また、創立30周年を迎え、建物などの安全面等に配慮しながら、老朽化した部分に関しては、随時修繕を行なっています。 玄関照明はおおむねLED化し、天候によっても明るさを調整できるようにしています。 施設の清掃業務や、消防設備の点検等は、業者に依頼していますが、日常点検として職員も目視による点検を行い、不具合がないか確認しています。 施設まわりの植栽等の剪定は専門業者に依頼、害虫の駆除も委託して時期を決め散布しています。 物品管理簿を整備し、台帳管理しています。 ごみは分別を行ない、収集は併設の特養と一緒に専門業者に依頼し、衛生管理に努めています。 感染症対策に関する研修を全職員に実施し、看護職員を中心に感染症予防の対応に努めています。	・設備、建物の定期点検等は専門業者に委託し、利用者が安全に施設を利用できるよう、状況把握に努め、指定管理業務の予算内で対応できる場合は、速やかに対応し、修繕を行っている。状況に応じて、旭区福祉保健課事業企画担当に報告し、予算の兼ね合いをみながら順次対応している。 ・トイレ内に芳香剤を設置し、臭いを緩和している。また、除菌用マットを業者からリースし、トイレ入口に敷いている。 ・玄関外のプランターは、ボランティアの方によって季節の花が植えられ、建物周りの植栽は、造園業者に剪定を依頼し、美観を損なわないよう管理している。
III ・ 緊急 時 対 応	緊急時対応マニュアルを整備し、職員全員が理解し、速やかに対応にあたるよう努めています。 日中は職員による館内点検を行ない、閉館後は併設の特養と共に夜間警備員を配置し、施設内外を定時点検しているほか、防犯カメラ・センサー等の機械警備を実施し、異常時には警備会社が駆けつけ、確認、報告を行ないます。 不審者対応の防犯訓練は年1回行い、受付他2か所にさすまたを用意しています。 合同防災訓練は年2回、併設の特養、乳幼児施設合同で南本宿消防署指導のもと実施。避難訓練・炊き出し訓練(防災食)・法人内の自衛消防隊放水を、おこないます。 避難訓練は避難経路や条件を変えながら年9回実施し、職員による初期消火訓練を必ず行っています。 福祉避難所として、災害時要援護者受入訓練を実施しています。近隣中学校や小学校の地域防災拠点運営委員として活動に参加しています。	・緊急時対応マニュアルを整備し、研修等で緊急時の対応について確認・周知している。また、事務所に旭区福祉保健課、高齢・障害支援課、旭警察署、旭消防署等の関係機関の連絡先を掲示している他、職員間の連絡網についても、全職員に配布しており、所長不在時でも対応できる体制を整えている。 ・消防設備点検時に、業者から防災機器設備の操作、復旧方法の説明を受けている。敷地内に同法人の運営する愛児園、特別養護老人ホーム、他法人の運営する幼稚園があることから、四施設合同による防災訓練の機会を年2回設け、炊き出し訓練、自衛消防訓練等も実施している。また、福祉避難所の立ち上げを想定した机上の訓練も実施している。 ・防災訓練に加え、防犯訓練も年2回実施しており、その際に、暗号による全館放送も行っている。さらに、事務所内と地域交流スペースに、さすまたを準備している。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 組織運営 及び 体制	法人本部は、まきが原愛児園を法人事務局として出納一般や職員給与・労務関係を一括で処理し、各施設の連絡等は、内線電話を活用し効率的に運営しています。会計経理関係は、会計事務所と委託契約しています。 職員の資質向上及び職種の専門性を高めるため、年度ごとに研修計画を立てて実施、内部研修、外部研修等、常勤・非常勤に関係なく参加しやすい環境を整えて、報告書等による情報共有も実施しています。 部門間の情報伝達を速やかに行えるよう合同の会議を各種設け、地域の情報やニーズや課題などの情報共有が図れるよう配慮しています。 個人情報保護については、個人情報に関する法人基本規程のもと対応し、年1回研修を行ない、また職員一人一人が個人情報漏えい防止チェックシートで確認を行なっています。	・毎月の全体職員会議では、各部署の情報を共有し、朝のミーティングでは、職員のスケジュール等を把握している。毎月の各部署会議等では、部署内における情報共有や伝達研修を実施している。 ・施設内研修は多くの職員が参加できるよう、開催日を調整している他、横浜市や市社協、区内外の福祉保健の関係機関主催の外部研修には、職種に応じて専門知識を身につけられるよう、シフトを調整し、職員を派遣している。また、研修費用(交通費を含む)も負担し、職員が積極的に研修に参加できる環境を整えている。 ・同じ敷地内に同法人が運営する、愛児園、地域ケアプラザ、特別養護老人ホーム、別法人が運営する幼稚園があることから、四施設合同による防災訓練の機会を年2回実施し、有事の際における各々の役割や協力体制についても確認がされている。
V ・ その他	当法人が所有する施設は保育園、特養、地域ケアプラザがあり、その他、隣接する学校法人の幼稚園等があります。毎月のふれあい交流事業として、地域の皆様やご家族、他施設、行政、社協、学校、警察、消防とのつながりを大切にした行事を各種実施しています。民設民営の地域ケアプラザとして開所より約30年経過し、地域の皆様のご理解ご協力により、職員一同顔の見える関係づくりを大切にしたい、それぞれの事業の継続に力を注いで行きたいと考えています。 委託事業は部署間の情報共有・共通認識を特に重要視し、地域住民と共に担当地域を活性化し、区や社協・各種地域団体等と連携しながら地域包括ケアシステムの構築を念頭にいた事業展開を行なっています。	・旭区地域福祉保健計画「きらっとあさひプラン」に基づき、連合自治会、自治会、活動団体等の会合等に参加し、地域のニーズや、課題の把握に努め、区役所、社会福祉協議会と協働し、万騎が原、旭南部地区の地区別計画の推進を図っている。 ・地区の団体や旭区と連携して、認知症サポーター養成講座の開催や、認知症初期集中支援事業に参加し、地区別計画の推進を図っている。 ・法人が神奈川県と旭区から、コミュニティールーム運営の打診を受け、地域ケアプラザと別場所に地域包括支援センターの出張所「せいじょう庵」を造り、予約制で地域の高齢者の方の相談に乗ったり、介護予防事業や子育て支援事業・高齢者のサロン活動・地域の会議開催支援等を行っている。 ・福祉教育の一環で、近隣中学校からボランティアの受け入れや、ジュニアボランティアの受け入れの他、教育学部の介護体験、看護学生の地域看護実習の受け入れ等も行っている。

I. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 年1回以上実施している ☐ 実施していない	☒ 年1回以上実施している ☐ 実施していない
☒ アンケート ☐ 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11月1日～11月30日を利用者アンケート調査実施期間とし、令和4年度は概ね100件の回答を得られている。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 課題を抽出している ☐ 課題を抽出していない ☐ 特に課題がない ☐ 非該当	☒ 課題を抽出している ☐ 課題を抽出していない ☐ 特に課題がない ☐ 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・回収した利用者アンケート結果は、各部署ごとに分けて集計を取り纏め、前年度の結果と比較しながら、課題を抽出している。	

※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。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 対応策を実施している	☒ 対応策を実施している
☐ 一部対応策を実施していない	☐ 一部対応策を実施していない
☐ 対応策を実施していない	☐ 対応策を実施していない
☐ 非該当	☐ 非該当

＜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)＞
・掲示確認及びヒアリング

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 公表している ☐ 公表していない ☐ 非該当	☒ 公表している ☐ 公表していない ☐ 非該当

＜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)＞
・揭示確認及びヒアリングにて確認

＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞

5

(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
☒ 情報提供している	☒ 情報提供している
☐ 情報提供しているが、一部不備がある	☐ 情報提供しているが、一部不備がある
☐ 情報提供していない	☐ 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 設置している	☒ 設置している
☐ 設置していない	☐ 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)> ・玄関と、相談室に意見箱を設置している。 <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)> ・法人ホームページ内に「お問合せ」リンクを設けており、各部署の電話番号とFAX番号を明記している。	

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
☒ 仕組みがある	☒ 仕組みがある
☐ 仕組みがない	☐ 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)> ・現場確認及びヒアリングにて確認 <仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・業務マニュアルに「万騎が原地域ケアプラザの苦情解決の取り組みについて」を整備し、苦情解決責任者、受付担当者、第三者委委員を明確にしている。また、苦情解決の方法や、ケアプラザで解決できない苦情についての連絡先も、職員に周知している。	

※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。

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。

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。

7

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 公表している	☒ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
☐ 苦情等が寄せられていない	☐ 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・館内掲示及びヒアリングで確認 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・利用者アンケート結果は、受付横掲示板と、全貸室に掲示し、課題・問題点、改善策を利用者に対し、周知している。また、アンケート以外で寄せられた苦情等については、利用者会議の際に、口頭で伝えたり、内容によっては、広報紙にも内容を記載している。	

(3) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)> 施設名の看板を、まきが原愛児園側の門扉頭上に取り付け、部署の名称と入口を矢印で示し、施設の場所が奥の方にあることを案内しています。 施設の案内は「ようこそ万騎が原地域ケアプラザへ」や、旭区で作成したケアプラザのパンフレット・貸室利用の手引き、広報誌等が自由に持ち帰りができるようにしています。広報誌「あなたと優駿」は、毎月2連合(南まきが原自治会含む)の各自治会の班での回覧と、掲示板用広報誌を掲示し、周知を図っています。また、広報誌はケアプラザのHPからもPDF版がダウンロードできるようになっています。 施設内においては、掲示板を用いての自主事業の案内や貸室利用状況板の活用、施設利用方法を解りやすく説明した書類を提示して情報提供を行っています。	<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)> ・現場確認及びヒアリングで確認 <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)> ・広報紙「あなたと優駿」には、1ヶ月の予定、サロンや活動等の情報を掲載し、旭区社会福祉協議会や、民生委員児童委員協議会等にも配架している他、各自治会の班での回覧依頼すると共に、掲示板用広報紙を掲示し、周知している。また、ホームページに、施設概要、事業案内を明示し、ケアプラザの役割や機能に関する情報を発信している。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 備えている	☒ 備えている
☐ 備えていない	☐ 備えていない
評価機関 記述	
<備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・玄関に、旭区で作成しているパンフレット「ケアプラザってなに」や、独自で作成した「ようこそ万騎が原地域ケアプラザへ」と称したパンフレットや「貸し室利用の手引き」を設置している。	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 行っている	☒ 行っている
☐ 行っていない	☐ 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングで確認 <行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
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)> ・令和5年度研修計画及びヒアリングにて確認 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・各部署ごとに研修計画を作成しており、横浜市人権施策基本方針に基づき、研修を実施している。研修当日に参加できなかった職員に対しては、資料を回覧したうえで押印するようにしている。	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> ケアプラザ広報誌「あなたと優駿」を、毎月1800部発行し、自治会で各班に回覧していただくほか、自治会の掲示板に掲示いただいています。広報誌は併設施設の他、行政等の関係各所、旭区社会福祉協議会を始めとした、子ども・障害・高齢者に関係する福祉保健関係施設、病院等にも送付を行い、情報提供をしています。 職員は積極的に地域の会合や行事、集いの場に参加し、地域の方との顔の見える関係づくりを図ると共に、情報発信と共有をしています。各部署で行う事業の紹介も広報誌の他に個別にチラシを作成して配るなどの周知を積極的に行っています。また、HPを活用して、各部署の取り組みなどを若い世代に知っていただけるように取り組みを行っています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <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)> ・広報紙「あなたと優駿」を、旭区社会福祉協議会や、福祉保健関係施設、病院等に配架している他、各自治会の班での回覧と共に、自治会の掲示板への掲示を依頼している。 ・積極的に地域の会合や行事等に参加し、地域の方との顔の見える関係作りに努めている。 ・ホームページに、施設概要、事業案内を明示し、ケアプラザの役割や機能に関する情報を発信している。

(5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> 受付窓口は地域活動交流職員が主に対応していますが、不在の場合にはすべての職員が対応できる体制を整えています。全職員は名札を着用し、職員であることが分かるようにした上で、利用者や来所者の方には挨拶や言葉かけを心を込めて対応するよう心がけています。来所者の方を立ったまま待たせないようすみやかに相談室等に誘導したり関係部署に繋いでいます。 電話対応は、『はい、万騎が原地域ケアプラザ〇〇です。』と職員名を名乗り、相手の氏名及び用件を伺い担当部署や職員に伝えています。また、担当職員が不在の場合には、伝言ノートを利用するほか、直接メモ等で伝言する場合には、机上に内容がわからないよう配慮して貼付しています。 通所介護職員等はユニホームを着用し、その他職員は清潔感のある服装としています。	<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)> ・職員は名札を着用すると共に、来館者に対して積極的に挨拶や声かけを励行し、気持ちよく施設を利用していただけるようにしている。 ・毎年「接遇マナー」研修を実施しており、接遇の基礎、言葉遣い等について、ロールプレイング形式で実施すると共に、「あいさつチェック表」を用いた自己点検を行い、自身の接遇について、振り返りも行っている。

(6) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> 貸室の部屋別・時間帯別利用実績については、地域活動交流委員会で昨年度との比較検討を行っています。(昨年度の報告書類等を活用)貸室利用人数の増加を図るため、広報誌の裏面に次月の自主事業の予定を掲載し周知を図り、地域住民の事業や地域活動の参加につながるよう配慮しています。 利用者アンケートでは、いつも施設を利用されている方々には満足して頂いている。「職員の対応はいつも明るく気持ちが良い」、「指導が丁寧で親切で好感がもてる」、「避難訓練等にも参加し避難経路の確認ができた」、等の意見の他「網戸の開閉ができない為、修理をしてほしい」、と言う意見もあった為、意見を反映して網戸の修理を行いました。 委託事業では事業ごとに事業実施アンケートを取り、内容についての感想や、要望や気が付いたこと、今後望む事業等を記入して頂き、継続事業の際には改善を行う他、新規事業の企画案の参考にしています。	<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)> ・貸室の部屋別・時間帯別利用実績については、地域活動交流委員会で昨年度との比較検討を行っている他、貸室利用人数の増加を図るため、広報誌の裏面に次月の自主事業の予定を掲載し周知を図り、地域住民の事業や地域活動の参加につながるよう取組んでいる。

(7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・玄関から受付まで、距離がある為、地域活動交流受付(サブコーディネータ職員を配置)を増設し、来館者に挨拶を行うと共に、訪問先部署を確認し、スムーズに担当部署につなげるようにしている。 <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)>

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

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
☐ 協定書等のとおり実施していない	☐ 協定書等のとおり実施していない
評価機関 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)＞	

(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
☒ ある	☒ ある
☐ ない	☐ ない
評価機関 記述	
<(備品台帳がない)場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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
☒ 揃っている	☒ 揃っている
☐ 揃っていない	☐ 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 安全性に関わる損傷等がない	☒ 安全性に関わる損傷等がない
☐ 安全性に関わる損傷等がある	☐ 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない	☒ 全ての職員に実施している ☐ 一部の職員に実施していない ☐ 研修を実施していない
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)> ・研修計画にて確認 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由について記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・各部署ごとに研修計画を作成しており、全職員が研修に参加できるよう、数回に分けて研修を実施している。	

※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
☒ 適切に管理している ☐ 適切に管理していない	☒ 適切に管理している ☐ 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）＞	

※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
☒ 適切に分別している	☒ 適切に分別している
☐ 適切に分別していない	☐ 適切に分別していない
評価機関 記述	
＜適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)＞	
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> 施設は貸室内床掃除やトイレ清掃などを職員が行う他、委託業者にフローワックス、ガラス・網戸、サッシレール、キッチンまわり、空調カバー・照明等の定期清掃を依頼しています。双方清掃記録をつけることで、利用者の方が気持ちよく施設をご利用いただけるよう努力しています。また、定期的に貸室内の温度・湿度の確認を行うことで施設内での環境への配慮を行っています。施設の空調設備等は毎年使用期間には専門の業者が点検・整備を行い、器具の交換や部品交換等を行っています。貸室の備品などは適時確認を行い、古いものは更新していくようにしていますが、利用されている方からの要望も受け、清潔に使いやすい施設になるように努めています。施設の植栽に関しては、造園業者による庭の草取り、植栽の手入れ等も行い、利用者が気持ち良く利用できる状態を保っています。	<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)> ・現場確認及びヒアリングにて確認 <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)> ・トイレ内に芳香剤を設置し、臭いを緩和している。また、除菌用マットを業者からリースし、トイレ入口に敷いている。 ・玄関外のプランターは、ボランティアの方によって季節の花が植えられ、建物周りの植栽は、造園業者に剪定を依頼し、美観を損なわないよう管理している。

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <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)>

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
☒ 作成している	☒ 作成している
☐ 作成していない	☐ 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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
☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	☒ 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
☐ 協定書等のとおり実施していない	☐ 協定書等のとおり実施していない
☐ 評価対象外施設	☐ 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> ☒ 機械警備 ☐ その他(具体的に:) <協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・防犯訓練を年2回実施している。また、非常時の暗号を職員間で決め、訓練時には、暗号による全館放送も行っている。さらに、事務所内と地域交流スペースに、さすまたを準備している。	

※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。

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？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 定期的に行っている ☐ 定期的に行っていない	☒ 定期的に行っている ☐ 定期的に行っていない
評価機関 記述	
＜定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。（200字以内）＞	
＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）＞	
・日常清掃を兼ねて、サブコーディネータ職員による巡回も実施されている。夜間帯は、合築している特別養護老人ホームの夜警により、建物周りの巡回も行われている。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

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

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
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)> ・各部署ごとに研修計画を作成しており、各部門で「事故発生時の対応」をテーマに、全職員へ研修を実施している。 <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)> ・ヒヤリハットについては、その日のうちにミーティングで共有すると共に、対応策を検討している。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
評価機関 記述	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> ☒ 設置している ☐ 設置していない <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)> ・各部署ごとに実施している事故発生時の対応をテーマにした研修の中で各部署の職員を対象にAEDの取り扱いや操作方法について勉強会を実施している。 <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)>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 体制を確保している	☒ 体制を確保している
☐ 体制を確保していない	☐ 体制を確保していない
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(事務所)及びヒアリングにて確認 <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・事務所に旭区福祉保健課、高齢・障害支援課、旭警察署、旭消防署等の関係機関の連絡先を掲示している。また、職員間の連絡網は全職員に配布している。	

(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
☒ 評価対象施設であり、作成している	☒ 評価対象施設であり、作成している
☐ 評価対象施設だが、作成していない	☐ 評価対象施設だが、作成していない
☐ 評価対象外施設である	☐ 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・消防設備点検時に、業者から防災機器設備の操作、復旧方法の説明を受けている。敷地内に同法人の運営する愛児園、特別養護老人ホーム、他法人の運営する幼稚園があることから、四施設合同による防災訓練の機会を年2回設け、炊き出し訓練、自衛消防訓練等も実施している。また、福祉避難所の立ち上げを想定した机上の訓練も実施している。 <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)>

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

②協定書等のとおりに開館しているか？

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

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

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 公表している	☒ 公表している
☐ 公表していない	☐ 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)> ・館内に事業計画書及び事業報告書を掲示している。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・旭区のホームページでも、事業計画書・事業報告書を公表している。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 作成しており不備がない	☒ 作成しており不備がない
☐ 作成しているが不備がある	☐ 作成しているが不備がある
☐ 作成していない	☐ 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)>	

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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・研修計画及びヒアリングにて確認 <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)> ・基本的には各部署ごとに研修計画を作成し、研修を行っているが、個人情報、法令遵守、人権(ハラスメント)については、全部署共通で全職員を対象に研修を実施している。 <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)>	

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
<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）> 施設内研修を実施すると共に、横浜市や市社協、区内外の福祉保健の関係機関主催の外部研修等を活用し、職種ごとに専門性を活かした研修に積極的に派遣しています。 学んできた内容等は各部署や職員会議等で伝達し、資料等も配布し、日々の活動に役立てるようにしています。常勤、非常勤に関わらず、研修受講は勤務時間としており、研修費用は全額当館の負担とし、交通費等も支給しています。 研修実施後は研修報告書を提出しています。外部研修や内部研修の開催情報については、都度全員に回覧し周知を図り、各々がスキルアップを図れるよう積極的な参加を促しています。部署によっては研修担当者を置き、自己啓発を支援し、相互が協力・研鑽し合う職場環境を重視しています。	<確認手段（現場確認・資料・ヒアリング等）を記述して下さい。（50字以内）> ・ヒアリングにて確認 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）> ・施設内研修は多くの職員が参加できるよう、開催日を調整している他、横浜市や市社協、区内外の福祉保健の関係機関主催の外部研修には、職種に応じて専門知識を身につけられるよう、シフトを調整し、職員を派遣している。また、研修費用（交通費を含む）も負担し、職員が積極的に研修に参加できる環境を整えている。

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
☒ 情報共有している ☐ 情報共有していない	☒ 情報共有している ☐ 情報共有していない
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）> ・研修報告書及びヒアリングにて確認 <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）> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 作成し、活用している	☒ 作成し、活用している
☐ 作成しているが、活用していない	☐ 作成しているが、活用していない
☐ 作成していない	☐ 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)>	

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)> 毎月定例の全体職員会議、朝のミーティング、毎月の各部署会議その他を通して、情報共有と伝達研修を実施しています。地域包括と地域活動交流、生活支援といった部署同士の連携を図るための会議も実施しています。また、地域の課題把握、検討のために区との月例の巡回会議を行なうほか、民生委員児童委員連絡会や老人会、地区社協などといった地域の各種会合への参加を積極的に行っています。 施設の外側からの視点や地域情報を収集分析することにより、住民サービスや行政の方向性を考える機会にもなり、また職種を超えての情報共有や地域アセスメントが地域を包括的にとらえていく手段の一つとなっています。 職員がスキルアップのために資格取得を目指す場合にも証明書を速やかに発行するなどの後方支援を行なっています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <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)> ・毎月の全体職員会議では、各部署の情報を共有し、朝のミーティングでは、職員のスケジュール等を把握している。毎月の各部署会議等では、部署内における情報共有や伝達研修を実施している。 ・区との月例の巡回会議、民生委員児童委員連絡会や老人会、地区社協等の、地域の各種会合に参加し、地域のニーズ等の情報収集に努め、自主事業につなげている。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 整備している	☒ 整備している
☐ 整備していない	☐ 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)>	

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
☒ 明確化し、周知している	☒ 明確化し、周知している
☐ 明確化しているが周知していない	☐ 明確化しているが周知していない
☐ 明確化していない	☐ 明確化していない
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)>	

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
☒ 全ての職員に実施している	☒ 全ての職員に実施している
☐ 一部の職員に実施していない	☐ 一部の職員に実施していない
☐ 研修を実施していない	☐ 研修を実施していない
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)>	

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
☒ 全ての職員から取っている	☒ 全ての職員から取っている
☐ 一部の職員から取っていない	☐ 一部の職員から取っていない
☐ 取っていない	☐ 取っていない
評価機関 記述	
<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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤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
☒ 適切に収集している	☒ 適切に収集している
☐ 適切に収集していない	☐ 適切に収集していない
評価機関 記述	
<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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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
☒ 適切に使用している	☒ 適切に使用している
☐ 適切に使用していない	☐ 適切に使用していない
評価機関 記述	
<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)> <評価で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
☒ 適切な措置を講じている ☐ 一部適切な措置を講じていない ☐ 適切な措置を講じていない	☒ 適切な措置を講じている ☐ 一部適切な措置を講じていない ☐ 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <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)>	

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
☒ 適切に作成している ☐ 一部適切ではない書類がある ☐ 適切に作成していない	☒ 適切に作成している ☐ 一部適切ではない書類がある ☐ 適切に作成していない
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）＞	

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
☒ 役割分担を明確にしている	☒ 役割分担を明確にしている
☐ その他けん制機能を設けている	☐ その他けん制機能を設けている (具体的に:)
☐ 仕組みを設けていない	☐ 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <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)>	

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
☒ 明確に区分している	☒ 明確に区分している
☐ 明確に区分していない	☐ 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 適切に管理している	☒ 適切に管理している
☐ 適切に管理していない	☐ 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <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)>	

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
<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)> 各部屋のこまめな消灯、冷暖房の温度調整・冷蔵庫の整理整頓など、節電を行なっています。また、玄関先等来者の多い場所は、LED照明に切り替えたり、天井埋め込み型の照明を露出型に改造したり、利用者に配慮しつつ、節電に取り組んでいます。夏の節電対策として冷房に、扇風機を併用するなど工夫しています。 施設外回りの植木の散水には井戸水を利用しています。 紙の使用に関しては、不要なコピー類を減らすため、オンデマンド印刷を導入する他、部署間でのやり取りは共有フォルダを使用し、データでやり取りをするなどの工夫をしています。 なるべく勤務時間内で仕事が終われるよう、シフトを工夫し、会議の時間等も終了時間を設定して集中して行うようにしています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・施設外に井戸があり、施設周りの植木や花に散水を行う際には、井戸水を使用している。

(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
☒ 全て反映されている ☐ 一部反映されていない項目がある ☐ 全て反映されていない ☐ 前年度評価で改善する項目が無い	☒ 全て反映されている ☐ 一部反映されていない項目がある ☐ 全て反映されていない ☐ 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 全て対応している ☐ 一部未対応の項目がある ☐ 全て対応していない ☐ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	☒ 全て対応している ☐ 一部未対応の項目がある ☐ 全て対応していない ☐ 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
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)> ・PDCAシートの確認及びヒアリングにて確認 <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
☒ 年に1回以上は協議している	☒ 年に1回以上は協議している
☐ 協議されていない	☐ 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④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
<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)> 事業実績評価について、区とヒアリングを実施し、区からの助言等を参考に次年度の目標設定に反映できるよう取り組んでいます。 事業実績評価の結果は各部門で会議にて検討、次年度に活かせるよう検討しています。 年2回の運営協議会で、事業報告を行い、各委員からの意見や質問、助言を受け止め、適切な運営が行えるよう取り組んでいます。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <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)> ・事業実績評価の内容は、年2回の運営協議会で報告し、委員のメンバーから質疑応答を受け、次年度の運営に生かしている。また、法人の理事会にも出席し、事業実績を報告している。

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・同じ敷地内に同法人が運営する、愛児園、地域ケアプラザ、特別養護老人ホーム、別法人が運営する幼稚園があることから、四施設合同による防災訓練の機会を年2回実施し、有事の際における各々の役割や協力体制についても確認がされている。 <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)>

V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)> 万騎が原・旭南部地区の地域福祉保健計画は、旭区職員、旭区社協職員と支援チームを組織し、協働して計画推進を図っています。 地域包括支援センターでは、総合相談の他、介護予防事業では旭区と協働して地域内で事業を展開しています。また、認知症支援では認知症サポーター養成講座の開催や、認知症初期集中支援事業に参加する等、地区の団体や旭区と連携した業務を行っています。地域のケアマネジャー支援に於いては事業所連絡会やケアマネサロンの開催し、資質向上を目指しています。 生活支援体制整備事業では、地域資源の発掘と地区活動支援を目的に地域の集いの場に出向き、参加者との意見交換と行う他、移動販売等の情報を地域に発信しています。 <②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)> 包括レベル地域ケア会議では、8050問題をテーマに、万騎が原・旭南部地区の個別ケースにおける複合的な課題を地区組織や地区内の関係機関と共有し、それぞれの立場から関われる支援の形について模索しています。 福祉教育や学生の教育の場の提供に関しては、近隣中学校からのボランティアの受け入れや、ジュニアボランティアの受け入れ、市の職員や教育学部の介護体験、看護学生の地域看護実習の受け入れ、社会福祉士資格の実習受け入れ等を年間を通して行なっています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・連合自治会、自治会、活動団体等の会合等に参加し、地域のニーズや、課題の把握に努め、区役所、社会福祉協議会と協働し、万騎が原、旭南部地区の地区別計画の推進を図っている。 ・地区の団体や旭区と連携して、認知症サポーター養成講座の開催や、認知症初期集中支援事業に参加し、地区別計画の目標の1つに掲げている「みんなが声を掛け合えるまちを目指し、助け合いを支える仲間を増やす」を推進している。 <確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・ヒアリングにて確認 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・法人が神奈川県と旭区から、コミュニティールーム運営の打診を受け、地域ケアプラザと別場所に地域包括支援センターの出張所「せいじょう庵」を造り、予約制で地域の高齢者の方の相談に乗ったり、介護予防事業や子育て支援事業・高齢者のサロン活動・地域の会議開催支援等を行っている。 ・福祉教育の一環で、近隣中学校等からボランティアの受け入れや、教育学部の介護体験、看護学生の地域看護実習の受け入れも行っている。 <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)>