

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市ひかりが丘地域ケアプラザ 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1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	<p>① 毎月発行の『ひかりが丘便り』では、利用者が予定を確認しやすいようカレンダー様式で貸館状況をお知らせしています。デイサービスの近況報告、ケアプラザで最近行われた催しなどを掲載し親しみを持っていただけるよう工夫しています。</p> <p>② ホームページではケアプラザで行っている事業紹介を行っている他、ブログを用いて情報発信をしています。</p> <p>③ 窓口や電話・メールでも相談を受け付けています。年1回は利用者アンケートを実施して意見を伺い、サービス向上に努めています。</p> <p>④ 複合的課題について相談を受けたり、職務上1人で、または各部単位では解決困難なことは、毎週実施する各部連絡会や毎月開催のケアプラザ委員会で取り上げ、全部署で対応や解決策を検討しています。</p> <p>⑤ 利用者や近隣の方々からの、当ケアプラザに対してのご意見や各種申出を速やかに的確に受けられるよう、ご意見ダイヤルや苦情受付担当を設けています。</p>	<p>利用者サービス向上に向けて、協定書で定める管理運営については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>・「あったかいがいいね!」という標語に基づき、利用者目線でのきめ細やかなサービスが提供されています。</li> <li>・10年以上継続している介護者の集い「銀俱樂部」をはじめとして、施設独自の様々な活動が展開されています。</li> <li>・結果、地域に無くてはならない重要施設として、信頼関係が醸成されています。</li> <li>・コロナ禍において平時の活動が行いづらい局面が続く中、自主事業の数を増やすなど、積極的な利用者サービス活性化に努めています。</li> <li>・市指定と施設独自の2種類の利用者アンケートを実施するなど、常に利用者の声を重んじた運営が実行されています。</li> <li>・ホームページでの「ケアプラザブログ」や、「今日は何の日」チラシなど、親近感を醸成する様々な独自工夫がなされています。</li> </ul>
II 施設・設備の維持管理	<p>① 当ケアプラザは、横浜市のケアプラザでは珍しい、平屋1階建てです。施設内はバリアフリーとなっており、車椅子でも移動しやすくなっています。また、状況に応じて土足での入館も可能(上履きに履き替えるのが難しい方等)とし、どなたでも気軽に立ち寄ることができるよう配慮しています。</p> <p>② 新型コロナウイルスなどの感染症防止のために、エントランスには、自動手指消毒機や体温計を設置しています。</p> <p>③ 破損や修理が必要な状況が発生した場合は、軽微なものも含め規定報告用紙で報告し、緊急を要する案件は直接所属長に知らせ、必要な対応を迅速に実施している他、高額な修理が必要な案件は、区役所と連携し対応方法を決めています。</p> <p>また、職員が補修できるくらいの軽微な修理や破損の場合は、経費削減のため職員が修理しています。このように、安全安心快適に施設が利用できるよう職員が日ごろから設備に気を配り維持管理に努めています。</p>	<p>建物・設備の管理など、協定書で定める管理運営については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>・平屋1階建て、高齢者の利用者が多い、という施設の特徴を基礎に、バリアフリー、土足OKといった、日常の危険除去・事故防止のための工夫がなされています。</li> <li>・コロナ禍において、検温器や自動手指消毒器を設置するなど、適切な感染症対策が実施されています。</li> <li>・色付シールを用いるなど、適切な備品管理が維持されるよう工夫されています。</li> <li>・施設管理者点検総括表を用いたチェックを行うなど、安全・安心が担保される施設への衛生管理が徹底されています。</li> <li>・段差のない安全なワンフロアをはじめ、床暖房の導入や、「喫茶カブカブ」(現在はウォーターサービスのみ)の設置、「みんなの庭」と称した植栽など、利用者視点での維持管理と利用者一体となったサービスの提供が工夫されています。</li> </ul>
III 緊急時対応	<p>① 毎年、火災訓練や防災訓練、福祉避難所開設訓練を行っています。その他、避難経路確認や消防設備点検などを行い、災害発生時に適切に対応できるようマニュアルなどを備えています。</p> <p>② 事故発生時には、マニュアルに沿って区役所や関係部署に報告をしています。</p> <p>③ 救急対応手順、安否確認対応手順、災害緊急時の対応及び連絡体制、緊急時対応マニュアル、車両事故対応マニュアル、利用者基本情報・台帳等をファイルにして、非常時は持ち出せるようにしています。利用者名簿、関係機関等連絡先は定期的に更新を行っています。</p> <p>④ 当ケアプラザの駐車場には、災害用給水タンクが設置されており、毎年水道局の方と地域の方々を交えて給水訓練を行っています。</p> <p>⑤ 当施設にはAEDが設置されており、緊急時に使用できるよう毎年研修を行っています。また、AEDが間違いなく稼働するようバッテリー点検も行っています。</p>	<p>緊急時マニュアルの作成など、協定書で定める管理運営については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>・高齢者等が多い施設として、きめの細かい様々な緊急時対応が実施されています。</li> <li>・事故防止対応としては、人権保護をはじめ、感染症・食中毒予防、認知症ケア、腰痛予防、といった研修や訓練が行われています。また、機械警備をはじめとする防犯体制が構築されています。</li> <li>・事故発生時対応としては、福祉避難場所訓練をはじめ、防災訓練、給水訓練、救護・救急搬送研修などが、着実に実施されています。</li> <li>・日常的には、「ヒヤリ・はっと報告書」を用いた事故防止管理、AEDバッテリーの毎日点検励行、旭警察署やひかりが丘交番との連携、などといった活動が行われています。</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	<p>① 毎週金曜日に各部連絡会を開催し、次週の予定を確認したり、各部署で横断的な対応を要する案件を検討し、部署間の連携を密に行えるよう努めています。</p> <p>② 毎月1回、ケアプラザ委員会を開催し、運営状況報告や各部の動向報告、職員動向報告、事故報告、苦情処理報告、高額出費(10万円以上)報告、研修申請・報告、所長会報告などを行い、必要に応じ案件ごとに検討会を設けています。</p> <p>③ ほぼ毎月、職場内全員研修を開催し、法令遵守、個人情報、虐待防止、感染症予防、食中毒予防、事故発生予防、緊急時対応などの研修を行っています。</p> <p>④ 職員の意欲や、法人理念・ケアプラザのビジョンに沿って業務に従事しているかを評価する、情意考課を毎年行っています。</p> <p>また、ストレスチェックや職場内健康診断を実施し、職員の体調管理を行っています。今後、人事考課システムを確立していくため、法人全体で準備をしています。</p>	<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"> <li>・ケアプラザ委員会を毎月、各部連絡会を毎週実施するなど、確実な各部署連携ができています。</li> <li>・職員研修は毎月行われ、専門のインストラクターや講師を招いたり、ケアマネージャーが抱えるニーズの把握と支援を行うなど、多岐にわたる職員資質向上が図られています。</li> <li>・また、研修費用の施設負担や実施時間帯の考慮、希望研修の認可、上司の推奨など、研修への全員参加を促進する工夫がなされています。</li> <li>・医師との連携などの外部研修にも積極的に参加し、近隣の医療機関や介護サービス事業所とも随時連携できています。</li> <li>・省エネ活動や相見積り、Zoomを活用した外部連携など、経費節減にも工夫が見られます。</li> <li>・常時市区との連携がなされており、運営目標管理が適切になされています。</li> </ul>
V ・ その他	<p>① 当ケアプラザには、横浜市では珍しい障害者団体による常設の喫茶コーナーがあります。現在は新型コロナウイルスの影響で営業を自粛しておりますが、新型コロナが発生する前は、近隣の方々が来所されコーヒーや軽食を注文しておしゃべりするなど、地域の憩いの場となっておりました。</p> <p>また、当該障害者団体を通して、障害者支援機関とのネットワークを構築しています。</p> <p>② 当ケアプラザのデイホールは床暖房が設置されており、デイサービスを利用する利用者の方々は、冬場快適に暖かく過ごすことができます。</p> <p>③ 当ケアプラザでは、職員同士の連携を深めるために、グループウェアを使用しています。これを用いることにより、他の職員のスケジュールを即座に把握することができるほか、施設予約状況、備品貸出状況、文書管理、職員の異動や退職時に職務分掌の引継ぎが容易にできるなど、業務引継ぎ・連携等が容易にできるシステムを導入しています。</p>	<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>・当施設は、通所介護、地域交流、地域包括支援、居宅介護支援、生活支援体制整備の各事業で構成され、多様な業務を担っています。</li> <li>・民生委員懇談会、定例カンファレンスなど、当施設が中心となって、他の福祉機関とのネットワークを構築しており、地域の複合的な課題解決の要となっています。</li> <li>・区の「きらっとあさひプラン」策定に貢献したり、目標別委員会の立ち上げと事務局を務めたり、地域住民とともに協議体を立ち上げるなど、区の地区支援チームとして重要な役割を担い、地域に寄り添った支援を実施しています。</li> <li>・「銀俱樂部」「にこにこ会」「ひかりの会」などの自主事業が多数設定されており、地域活動の交流を推進しています。</li> <li>・地域主催の催しには可能な限りスタッフが参加したり、認知症ケアや児童の居場所づくりに協力するなど、地域の課題解決に向けた積極的な活動を行っています。</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 checked="" 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)> 区指定の書式による利用者アンケートを部門ごとに毎年1回実施しています。 この他に、ボランティア交流会(自主事業の代表等向け)の施設独自アンケートを実施しています。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・令和4年度の利用者アンケートは、包括3件、居宅8件、地域交流・生活支援11件、通所18件が回収されました。 ・ボランティア交流会アンケートは、自主事業の代表プラスαの方々に対して行われ、44件の回答を得ています。 ・また、定期アンケート以外にも、随時「利用者の声」を記録し、グループウェアで情報を共有しています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者アンケート結果ファイル、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)> ・アンケートで寄せられた意見等は、「利用者アンケート振り返りシート」にて整理・分析され、課題が抽出されています。 ・昨今抽出された課題の例として、送迎車のステップ段差が高く乗降が不便、ホワイトボードのペンがインク切れ、といったものが挙げられます。	

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(利用者アンケート結果ファイル、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)> ・抽出された課題は、各部署に振り分けられ対応策が検討されています。 ・昨今対策された課題の例として、暖房便座導入希望に対する対策実施や、靴の履き間違い防止に対する対策実施が挙げられます。 ・特に、地域の要望により立ち上げた「ひかり卓球部」が好評で、高齢者の健康維持にも貢献しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示)、資料(議事録、ボランティア交流会冊子、広報誌、ホームページ) <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)> ・館内掲示をはじめ、ホームページでもアンケート結果を公表し、更なるご意見への呼びかけが行われています。 ・また、例年は毎年2～3月に自主事業の代表を中心とする「ボランティア交流会」を実施し、アンケート結果等をパワーポイントで発表していましたが、コロナ禍で2年間開催できず、書面での交流と、冊子での結果配布という代替案を工夫し実施しています。	

## (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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・館内受付の分かりやすいところに「ご意見ダイヤル」の案内が貼付されており、利用方法が説明されています。</li> <li>・ホームページにも、トップページの目立つところに見やすい大きなバナーを設置して案内しています。バナーをクリックすると、“よりよい施設運営に向けて利用者の皆様の声を！”という呼びかけが現れ、丁寧な説明が続きます。</li> </ul>	

### 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)>	
受付の分かりやすいところに「ご意見箱」が設置されています。 また、ホームページでも「ご意見ダイヤル」として電話番号が案内されています。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「ご意見用紙」は、必要に応じて利用者に職員が直接手渡しするなど、細やかなサポートがなされています。</li> <li>・ホームページではトップページの分かりやすい場所に案内が出されており、利用者の目に留まりやすくなっています。</li> </ul>	

### 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)、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)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情の受付方法、対応手順、担当体制が明確にされており、确实・適切な対応ができるよう、流れが定められています。</li> </ul>	

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>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;                      受付付近に「苦情対応手順」として貼付掲示されています。                      また、ホームページでも、分かりやすい箇所に「苦情対応手順(PDF)」が案内されています。</p> <p>&lt;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)&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>・案内には、電話やメールでの受付方法とともに、「ご意見・苦情受付担当者」、「ご意見・苦情解決責任者」、「第三者委員」が実名で明記されており、「ご意見・苦情対応手順」が丁寧に説明されています。</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>&lt;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)&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>・寄せられた苦情等は、「苦情報告書」に確実に記録された後、各部署に回覧され、最後には各部門が押捺して確認される流れになっています。</p> <p>・また、月1回実施している全部門長集合会議である「ケアプラザ委員会」でも情報共有がなされています。</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>&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(苦情報告書)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>・寄せられた苦情等に対しては、速やかに内容が検討され、対応策が講じられています。</p> <p>・昨今対策された課題の例として、オーディオ機器の使い方が分かりにくいという意見があり、利用マニュアルを作成して対策実施したことなどが挙げられます。</p> <p>・施設だけで対応できない事柄については、指定管理者本部や区との協力体制が構築されています。</p>	



⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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;            現場確認(館内掲示板)、資料(ケアプラザ委員会議事録、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>・年3回実施されている地域の代表者をメンバーとする「運営協議会」にて報告・発表されています。</li> <li>・福祉施設という特性柄、センシティブな内容が含まれることや、利用者のプライバシーに配慮し、ホームページなどでの公表については意図的に公開を控えています。</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> <p>① 月1回発行している広報紙「ひかりが丘便り」では、自主事業だけでなく貸館スケジュールをカレンダーに掲載し、地域住民への分かりやすい情報発信に努めています。</p> <p>② ホームページにも「ひかりが丘便り」を公開している他、事業計画・報告、苦情やご意見ダイアルなどを案内しています。</p> <p>③ 公開講座の案内についても、広報誌とは別にブログを活用したりポスターを作成し、近隣の掲示板に掲示させていただくなど、多くの方々に周知できるよう努めています。</p> <p>④ コロナ禍において、急遽中止する自主または貸館事業があるため、その連絡を参加者へ個別に電話をかけるなど、コロナ禍に特有なサービスも行っています。</p> <p>⑤ 生活支援コーディネーターが行っているブログでは、ケアプラザで行うイベントの案内や開催後の報告、ケアプラザの近況についてなど、「ひかりが丘便り」などの紙面では伝えきれない情報を逐一更新しています。</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(パンフレットラック)、資料(ひかりが丘便り)、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>・「ひかりが丘便り」では、自主事業のほか、貸館を含む全事業を掲示しており、利用者への便宜が図られています。</li> <li>・また、一面に月間の行事をカレンダー仕様で一覧で掲載していることから、特に高齢の利用者にとって、当カレンダーを見て自身の予定を確認できる便利なツールになっています。</li> <li>・ホームページでは、「ケアプラザブログ」を通じた情報提供が行われています。</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>・受付のラックに備えることで探しやすく、ちらしやポスターにすることによって見やすくするなど、利便性向上の工夫がなされています。</li> <li>・ホームページでは、各事業ごとの利用案内が分かりやすく案内されています。</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; 資料(利用案内、施設利用申込書、ホームページ)、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>・利用案内の「貸館のお申し込み」の欄に、公平・公正な受付ルールが案内されています。</li> <li>・まれに重複が発生した場合には、スタッフが利用者間の話し合いをサポートし、無用なトラブルを回避しています。</li> <li>・Web予約も検討していますが、高齢者が多く、かえって不公平につながることから、意図的に見合わせています。</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(年間研修計画、研修参加申請書・報告書)、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>・年間研修計画を立て、年1回以上実施しています。</li> <li>・人権擁護研修は、顧問弁護士に依頼して実施するなど、丁寧な内容で職員全員の理解と周知を促しています。</li> <li>・令和4年度から「デジタル研修」を導入しています。講義内容や研修風景を撮影して動画にすることで、後日の復習にも活用でき、万一全体研修に参加できないスタッフが発生した場合でも後日視聴できる体制を整えています。</li> </ul>	

#### (4) 広報・PR活動

##### ① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>① 広報誌「ひかりが丘便り」は、毎月1000部印刷し、個人配布以外に旭区役所福祉保健課、高齢障害支援課、旭区社会福祉協議会をはじめ117か所に配布しています。</p> <p>② 高齢化により、地域住民だけでは広報誌を貼れない場所については、職員が地域の掲示板に貼付する支援を実施し、広報誌の配布に努めています。</p> <p>③ 現在新型コロナウイルスの関係上、開催を見合わせていますが、例年11月中旬に「ひかり福祉フェスタ」を地域内全ての社会福祉関係機関・住民と一緒に開催しています。毎年400名を超える方々が来所され、模擬店やバザーコーナー、健康チェックコーナー、ボランティアによる出し物によりイベントを盛り上げています。このイベントについては毎年「広報あさひ」などに掲載し、近隣の方々をはじめ、公共交通機関を利用して来られる方など、多くの方々に来所していただいています。</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(ひかりが丘便り、広報あさひ)、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> <p>・「ひかりが丘便り」は、利用者にとっての便利ツールであるだけでなく、地域への広報媒体にもなっており、地域の団地の掲示板に貼付され、情報が周知されています。</p> <p>・住民の高齢化により貼付困難となったエリアについては、当施設職員が貼付するなど周知が途切れないよう工夫しています。</p> <p>・内容によっては、区報「広報あさひ」への掲載でもPRがなされています。</p>

#### (5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>① 電話対応において、主訴を短い時間では確認しづらい事例が多いため、時間をかけて傾聴し対応することを職員全員で心がけています。</p> <p>② 来館者に対しては笑顔で挨拶を行うことを徹底しています。</p> <p>③ 高齢者の利用や来館が多いケアプラザなので、コロナ禍により随時消毒をしながらスリッパの貸出しを行っています。下駄箱の消毒についても同様に行っています。</p> <p>④ 職員規定でドレスコードを設定し、清潔感があり、ケアプラザの職員らしい服装を徹底しています。</p> <p>⑤ 地域のあらゆる相談の窓口になれるよう、職員研修や社外研修に積極的に参加し、スキルアップを図っています。</p> <p>⑥ 利用者アンケートや利用者の声を大切にして、各部連絡会やケアプラザ委員会にて情報を共有し、利用者への満足度向上に努めています。</p> <p>⑦ 窓口のカウンターが低くて使いづらいとの指摘を受け、法人職員が上置き台を作り、使いやすいよう改良しています。</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>・地域柄、高齢者等の利用者が多いことから、常に安全・安心を意識した、丁寧できめ細やかな対応がなされています。</p> <p>・身だしなみや言葉づかいなどの接遇も適切に運営されています。</p> <p>・地域のあらゆる相談窓口、駆け込み先としてなくてはならない存在となっており、利用者からは親しみを込めて「ケアさん」と呼ばれるなど、信頼感が醸成されています。</p>

## (6) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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> <p>① 現在の利用状況は、新型コロナウイルスの影響を受けて、利用率が26%と半減しています。新型コロナウイルス前は、多目的ホールの稼働率が80%であったのに対して、現在は40%程度。調理室に限っては、新型コロナウイルス前が20%程度だったのに対して、現在は1%程度と大きく低下しています。</p> <p>② 上記のような状況なので、貸館の利用希望日時が重なることでトラブルになることはありません。</p> <p>③ 利用者人数については、新型コロナウイルス前は、1か月に2000人を超える利用者がありました。現在1000人前後となっています。原因は、感染予防のために利用できる人数を制限したり、感染を恐れた利用者の利用控えと思われるからです。</p> <p>④ コロナ禍でも、新しい貸館グループができています。健康作り教室、スイートピー、けやき、3つのグループが今年度新たに活動開始しています。卓球は住民からの要望で盛んになっています。</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>・区所定と施設独自の2つのアンケートを実施することにより、利用者の声を幅広く収集し、丁寧に対応しています。</li> <li>・コロナ禍で密になりやすい合唱系や食事会の団体の利用が困難となったことから、来館者数の減少を余儀なくされる中、自主事業を増やすなど、積極的な交流の場づくりを工夫しています。</li> <li>・利用者からの要望には適宜応えており、「ひかり卓球部」ができるなど、高評価を得ています。</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>・「今日は何の日?」というチラシを作成し、館内掲示版や廊下への貼付とデイサービスでの配布をしています。今日のできごとや今日生まれの有名人などの情報を盛り込んだユニークなもので、当施設開設以来20年以上続けています。</li> <li>・また、「ひかりギャラリー」と称して、地域の方々の絵画などを廊下の壁面に展示し、利用者との相互交流を活性化しています。</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>

## 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)>	
・定期点検はビルメンテナンス会社に委託して実施されており、実施結果は「作業完了報告書」に記録されています。	

#### 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"> <li>・毎日、非常勤の清掃員による清掃を実施しており、「清掃日誌」に記録することで確実な実行が担保されています。</li> <li>・加えて、法面の草むしりなど、職員による清掃を行うことで、費用をかけない清掃活動が工夫されています。</li> <li>・また、利用者に対し、ゴミ持ち帰りのお願いを周知することで、ゴミ自体の発生を最少化する工夫がなされています。</li> </ul>	

## (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>・備品台帳を備え、指定管理者所有物は「介護」、市所有物は「委託」と、明確に区別して管理されています。</li> <li>・備品の一つひとつに、見やすく剥がれにくいシールで色分けし(介護＝オレンジ、委託＝緑)、市の分類コードと施設の整理番号を見やすく記載して張り付けています。これにより、備品台帳との照合確認がしやすいよう工夫されています。</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、「打合せ室の机」、「卓球台」、「冷蔵庫」、「パソコン類」、「検温器」の5点を選び存在を確認しました。</li> <li>・各備品に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>・現時点で特段の損傷等は見当たりません。</li> <li>・毎年1回、施設者点検ならびに12条点検により安全性点検を実施しています。今までに問題発生の記録はありません。</li> </ul>	

### (3) 施設衛生管理業務

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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(年間研修計画、研修参加申請書・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)> ・「感染症発生予防研修」、「食中毒の予防研修」、「ノロウイルス対策研修」など、年に複数の衛生管理研修が行われています。 ・保健師や栄養士などの専門家を招き、丁寧な内容の研修が実施されています。 ・全ての職員に実施するための補完対策として、「デジタル研修」(動画による補講)導入などの工夫もなされています。	

#### 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)> ・館内のゴミは常に回収され、美観が損なわれることのないよう徹底されています。 ・集めたゴミは館内外の所定の容器に収納されて収集され、長期放置はされていません。	

#### 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)> ・横浜市のごみゼロ「ルート回収」に沿った運用が適切になされています。 ・分別内容を明示することにより、間違いが起きないように工夫されています。 ・利用者に対してゴミの持ち帰りルールのお断りを徹底するなどにより、ゴミ発生の最少化が工夫されています。	

#### (4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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> <p>① コロナ禍においても、利用者が安心して利用できるよう日々貸室や備品、スリッパの消毒作業や清掃作業を行っています。</p> <p>② トイレなどは清掃チェック表を設け、日々清潔に保てるようにしています。</p> <p>③ CO2メーターを置き、換気状況が把握できるようにしています。</p> <p>④ 今年度より洗面所にペーパータオルを置き、安心してご利用いただけるよう感染防止策を行っています。</p> <p>⑤ 当ケアプラザには樹木が多くあるため、職員が手分けして草刈や樹木の剪定をしたり、落ち葉掃除を行い、美化に努めています。なお、大きい樹木については業者に依頼し、樹木の維持管理を行っています。</p> <p>⑥ 設備については、ビルメンテナンス業者と契約し、管理と必要な修繕・修理を行っています。</p> <p>⑦ 建物管理として、毎年12条点検、施設管理者点検を行い、設備の維持管理に努めています。</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(館内外巡回)、資料(利用者向けチェック表、トイレチェックシート)、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>・転倒などのリスクを伴う高齢者などに対しては土足のままデイルームに行けるように受付で案内しています。</li> <li>・また、床暖房導入など、利用者視点での設備維持管理が行われています。</li> <li>・玄関入口には、検温器と自動手指消毒器が設置されているとともに、スリッパの使用前・使用後分離、ペーパータオル設置、アルコール消毒など、適切なコロナ対策が実施されています。</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>・利用者の集いと憩いの場として「喫茶カプカプ」が設置されています(現在はコロナ禍でウォーターサービスに変更)。</li> <li>・ワンフロア、バリアフリーなど、安全性の高い施設となっています。床暖房など利用者目線の快適さも備えています。</li> <li>・「みんなの庭」という高齢者と保育園児による花々の植栽コーナーがあり、地域の方々が美観づくりに協力されています。</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>



### Ⅲ. 緊急時対応

#### (1) 緊急時対応の仕組み整備

##### ①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・各部署に「福祉避難所マニュアル」が配備されています。</li> <li>・利用者向けにも、当施設は「福祉避難所協定締結施設」であることの掲示と「避難経路図」の貼付があり、「貸館案内」にも緊急時マニュアルを掲載して周知がなされています。</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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: _____)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・機械警備は株式会社国際連邦警備保障に業務委託しており、毎月の月次報告書に加え、万一の緊急発進があれば都度報告を受ける体制が整えられています。</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)、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・通常使用している鍵は金庫脇のキーボックスで保管しています。マスターキーは所長が管理しセキュリティを高めています。</li> <li>・個人情報に関する鍵は、別の場所で適切に保管され、特に厳重に管理されています。</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>・「朝の準備チェック表・戸締りチェック表」を活用することで、日常の巡回管理がなされています。</li> <li>・戸締り担当者を決めて毎日巡回しており、きめ細かな対応が実施されています。</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)>           ・「事故防止及び対応のための指針」と「事故対応マニュアル」を備え、万全の体制を整えています。 ・「朝の準備チェック表・戸締りチェック表」を用いて、日々のチェックと振り返りが実施されています。 ・万一発生した事故内容については、「ヒヤリ・はっと報告書」と「事故報告書」に記録し、回覧することで情報共有しています。	

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)> テーマ:感染症及び食中毒発生予防、認知症ケア、防災訓練、介護事故発生予防、事故発生予防、等 対象者:全職員 <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)>           ・年間研修計画を定め、計画的な研修等が実施されています。 ・「全体研修」、「各部署研修」、「自主的な勉強会」の三段構えによる研鑽が行われています。 ・毎月何らかの研修が実施されており、「研修参加申請書・報告書」にて管理されています。 ・新たに導入した「デジタル研修」(動画による補講)により、全職員の受講を担保する工夫がなされています。	

#### (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
<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
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 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)> テーマ:感染症及び食中毒対応、災害発生時行動、避難訓練、AED使用方法及び救護法・救急搬送時対応、等 対象者:全職員
<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)> ・ミーティング内で緊急時(急変時)のフローについて勉強会を実施しています。 ・また、地域住民を交えた消防署主催の救命救急入門講座を行うなど、地域一体での事故対応力向上が意識されています。
・AEDのバッテリーは毎日必ずチェックされ、「朝の準備チェック表・戸締りチェック表」に記録されています。

##### 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
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 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)> 現場確認(事務所)、資料(安否確認時の対応手順、救急対応手配手順)、ヒアリング
<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)> ・「安否確認時の対応手順」と「救急対応手配手順」をもとに、誰もが迅速に対応できる体制ができています。 ・緊急時対応として、旭警察署に電話してひかりが丘交番につないでもらう体制が構築されています。 ・また、デイスサービスの人員は、「グループLINE」により常時連携できる体制が整えられています。

## (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>&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>・「災害時対応マニュアル」に加え、「緊急対応チャート」を作成して、実践的な行動基準が周知されています。</p>	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p>&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>・当施設は水道局の施設跡地にあり、災害時は水道水3日分を供給可能な地域の給水施設となっています。使用マニュアルを備えており、誰でも水道栓を開けることができる体制となっています。毎年9月には水道局、区、地域住民が参加する給水訓練に参加しています。</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>

## IV. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p>&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> <p>・「勤務表」により職員体制のシフトが計画され、実施内容が「作業日報」に記録されて、適切な管理がなされています。</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>&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> <p>・開閉館時間は「業務日誌」に記録され、適切な管理がなされています。</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>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>館内窓口にて、クリアファイルに挟んで設置されています。誰でもいつでも閲覧可能になっています。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> <p>・ホームページでは、トップページの分かりやすい場所にて案内されており、「事業計画書」、「事業報告書」、「事業実績評価」、「第三者評価シート」が公表されています。</p>	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「年間研修計画」が作成されており、研修予定月日、研修項目、研修内容、研修目標、講師及び担当、対象者、研修体制、などが細かく計画されています。	

### 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、研修参加申請書・報告書)、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:倫理・法令順守・個人情報保護、感染症及び食中毒発生予防、認知症ケア、防災、緊急時対応、等 対象者:全職員	
<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)>	
・高齢者等が多い施設である特性柄、事故防止や緊急時対応につながる研修は特に丁寧に実施されています。 ・毎月1回は何らかの研修が実施されています ・「デジタル研修」(研修内容教材、研修風景などの動画による補講)を導入し、すべての職員に研修を行う工夫がなされています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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>① 外部研修について、行政や社協からの情報やその他必要な研修について案内を回覧し、受講を促しています。費用のかかる研修については研修申請書を提出し、所属長の判断で受講を許可し、出勤扱いにしています。</p> <p>② 内部研修は毎月1回定期的に行っており、年間の研修計画を立てている他、多くの職員が参加できるよう、開催時間を工夫しています。</p> <p>③ 包括・居宅の専門職には必須の研修などもあるので、計画的に勤務予定を組み受講できるようにしています。</p> <p>④ 職務規定では年間2回の研修参加を義務付けていますが、なるべく希望する研修に参加できるよう調整するとともに、所属長から奨励も行っています。</p> <p>⑤ 研修実施の成果や学んだことについて、伝達研修を行ったり情報共有できるように、内容をビデオ等に録画しいつでも見られるようにしています。限られた時間内でできるだけ多くの職員が研修できるよう工夫しています。</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>資料(年間研修計画、研修参加申請書・報告書、デジタル研修動画)、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>・職場内研修については、職員全員が参加しやすいように時間を考慮(原則17:00～17:30)しています。</p> <p>・外部の研修は、都度事前に回覧して情報を共有しています。</p> <p>・所定の計画された研修以外にも、受講希望の提出による研修参加や、上司からの受講推奨など、ニーズに応じた臨機応変な対応により、資質向上が図られています。</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(年間研修計画、研修参加申請書・報告書、グループウェア)、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>・新たに導入した「デジタル研修」(研修内容教材、研修風景の動画による補講)により、全職員の受講担保ならびに、いつでも復習できる工夫がなされています。動画は施設のグループウェア上で閲覧できるようになっています。</p>	



⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「窓口対応マニュアル」、「窓口業務ファイル」、「緊急連絡・緊急対応指示ファイル」といった複数のツールを作成・活用しています。 ・通常の窓口対応のみならず、特に対応を要する高齢者などに対するきめ細やかな対応がなされています。	

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)>
① 各部署又はケアプラザ全体で、年間研修計画をたて、計画的に研修を行っています。資格更新のための法定研修は、事業所負担にて受講しています。特に、ヒヤリハットや、事故報告が提出された場合は、必要に応じて全体研修、部署ごとの研修など、臨時の研修も合わせて行っています。 ② 地域課題の解決に資するものや、職務上必要と思われる知識や技術を得るために、職員が希望する書籍・DVDを事業所負担にて購入しています。また、購入したものを他の職員の研鑽、資質向上に役立てられるよう貸し出も行っています。 ③ 研修で得た情報等を、関係部署にも社内メールや研修報告書を回覧することで共有しています。 ④ 受講希望の研修に関しては積極的に参加を勧め、個人のスキルアップの機会を作れるようにしています。 ⑤ 各部では月1回のミーティングを行い、個々で抱える課題について、より多くの意見を得られるよう情報共有を行っています。	資料(年間研修計画、研修参加申請書・報告書、デジタル研修動画)、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)>
	・「デジタル研修」の導入を開始しており、補講や復習ができるよう工夫しています。 ・職員が見つめてきた外部研修についても、必要であれば参加を認め、費用は原則として施設が負担しています。 ・年間計画の中で部署ごとのOJT計画を立て、積極的な職員の資質向上が図られています。 ・ミーティングのほかにも、グループウェアを利用した情報共有が展開されています。

### (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)>	
・「業務マニュアル」の中に個人情報の取り扱いに関する項目を設け、全職員に周知されています。 ・利用者向けにも、指定管理者法人の独自作成による「個人情報保護の取り組みについての基本方針」と「個人情報の取り扱いに関する同意書」というツールを用いて、取扱方法の案内を徹底しています。	

#### 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)>	
・「業務マニュアル」ならびに、市長宛での「研修実施報告書」等に、「個人情報取り扱い管理責任者」として所長名が明記されています。 ・利用者向けの「重要事項説明書」にも記載され、施設内の掲示板に掲示されています	

#### 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、「倫理及び法令順守研修」とともに全職員に対して実施されています。 ・「年間研修計画」にて策定され、「研修参加申請書・報告書」に記録されています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p>&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> <p>・全職員の誓約書が集められ、適切に管理されています。</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>&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> <p>・利用者向けの「個人情報保護の取り組みについての基本方針」と「個人情報の取り扱いに関する同意書」というツールにて、「皆様の個人情報」として、適切な案内がなされています。</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>&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> <p>・収集した個人情報は、それぞれの利用目的のみに使用され、確実に管理されています。</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(パソコン、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)> ・すべてのパソコンならびにグループウェアは、ID/パスワード管理されています。 ・メールに添付するファイルにはワンクリックでパスワードがかけられ、パスワードも自動送信できるシステムが導入されています。 ・破棄すべき書類はシュレッダーを使用し、かつ業者引取による溶解が徹底されています。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・パソコン内の「経理システム」により、指定管理料、利用料金、各自主事業における実費収入等が適切に経理処理されています。	

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(経理システム、購入申請書、購入稟議書)、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)> ・経理責任者は所長。経理担当者は2名おり、それぞれ入金担当と出金担当に分けられています。 ・経費申請は、起案者→所属部門長→所長、という流れになっており、「購入申請書」や「購入稟議書」に明記されています。	

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(経理システム、購入申請書、購入稟議書)、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)> ・指定管理者所有物は「介護」、市所有物は「委託」と、明確に区別して管理されています。	

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)> ・「水道光熱費」、「賃借料」、「事業未収金」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(金庫、通帳、印鑑)、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> <p>・通帳は、金庫内で保管され、金庫の鍵は所長と経理担当者2名が厳重に管理しています。                      ・印鑑は、所長のみが保持し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>① 光熱水費について、無駄を避け不適切な使い方をしないよう、職員に周知徹底しています。                      ② 水道については、節水装置をつけることによって、水道代を抑えています。                      ③ 今年夏には東側窓に遮熱シートを貼り、冷房や暖房効率を上げる対策を行っています。                      ④ 扇風機などを活用し、冷暖房が効率的に行われるよう対策を行っています。                      ⑤ 蛍光灯の安定器が故障した場合、蛍光灯をLED化して、省エネ対策を行っています。(ただし協定書の関係上、安定器が故障しない限りLED化できないことになっています)                      ⑥ 食材費を軽減するために、購入業者を精査したり、その他の経費についても都度、相見積もりをとるなどして経費削減に努めています。                      ⑦ 大規模修繕など高額な修繕に関しては、相見積もりをとるのはもちろんのこと、福祉保健課と相談してから、修繕を実施しています。</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(施設内全般)、資料(節電協力の案内)、ヒアリング                      &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>・夏期には遮熱シートを用い、事務室内には扇風機でエアコンの風を効率よく循環させるなどの工夫をしています。                      ・施設内の電源スイッチやエアコンスイッチには節電を呼びかけるシールが貼付されているとともに、利用者へのゴミ持ち帰り協力依頼がなされています。                      ・高額な設備改修などは入札や相見積もりを行い、適正な金額で発注する工夫をしています。                      ・ビルメンテナンス会社は5年程度で見直ししています。</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
<b>評価機関 記述</b>	
<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)>	
・「PDCAシート(事業計画書、事業報告書、事業実績評価)」に、自己評価、振り返り、区からのコメント、が記載されています。 ・全事業共通項目と各事業ごとの項目について、次年度の計画・目標にもれなく反映されています。	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
<b>評価機関 記述</b>	
<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(PDCAシート(事業計画書、事業報告書、事業実績評価))、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)>	
・「区からのコメント」欄には、高評価が記載されており、指摘事項はありません。	

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 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(事業計画書、事業報告書、事業実績評価))、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>・「PDCAシート(事業計画書、事業報告書、事業実績評価)」の「区行政との協働」欄に、実績が記載されています。                      ・施設修繕費の相談をはじめ、区の「福祉施設課」ならびに「生活支援課」と日常的に協議が行われています。</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>① 毎月のケアプラザ委員会では運営状況(数値目標)の確認を行っています。</p> <p>② 四半期報告は福祉保健課に提出しており、四半期ごとの運営状況を数値で確認でき、1つの指標となっています。</p> <p>③ 年に3回程運営協議会を開催し、区役所や地域住民に対しケアプラザの状況を報告しています。同時に地域住民からの要望を聞く場としています。</p> <p>④ 年に数回、法人理事会が行われ、その場で上半期事業報告や事業計画、年間の事業報告を行っています。</p> <p>⑤ 旭区の事業実績評価ヒアリングを毎年1回行い、行政への報告や相談などを行い、情報共有を行っています。</p> <p>⑥ 支えあい連絡会では、地域福祉保健計画の進捗状況について事務局の立場で関わり、地域の取り組みをサポートしています。</p> <p>⑦ ボランティア交流会では、ケアプラザを通してボランティアを行っていただいた方々へアンケートを行い、意見や要望などを伺うことで業務の改善につなげています。</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(PDCAシート(事業計画書、事業報告書、事業実績評価))、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>・ケアプラザ委員会や運営協議会を通じて、職員全体での意見交換や質疑応答による親密な交流と意思疎通が図られています。</p> <p>・事業実績評価やヒアリングの内容は職員全体で共有し、各部署での協議を通じて次年度事業計画と目標の設定につなげています。</p> <p>・区の担当者とも日常的な協議が行われており、情報共有・相談体制が構築されています。</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>・指定管理者法人の標語である「あったかいがいいね!」という理念を職員全員がしっかりと理解しており、利用者や地域住民からの傾聴と適切な対応が実行できています。</p> <p>・ホームページでは、「ケアプラザブログ」などが工夫されており、利用者にとっての親しみやすさにつながっています。</p> <p>・所長や部門長と職員との面談も細やかに実施されており、働きやすい環境作りが意識されています。</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> <p>① エリアの大半を占める大規模市営住宅・UR団地も、築50年を経過し、高齢化が進んでいます。また、市営住宅は障害者や単身親世帯などのための住宅施策であることから、複合的かつ手厚い支援を必要とする世帯が多くなっています。          自助・互助のみでは対応しきれない課題が多いことが地域の特色です。個別事例から既存の制度では解決し難い課題を抽出し、区の地域ケア会議等への政策提案を行っています。</p> <p>② 事業計画、PDCAシートの作成時には、5職種が協力して、地域特性を踏まえた企画を検討しています。          当地域で20年事業を継続させていただいていることで、地域の方々の状況を継続して知ることができ、住民の方々からの要望に沿った事業や企画を実施できていると思います。</p> <p>③ 民生委員との連携にも力を入れており、毎月の懇談会(団地内)や年1回の連絡会(戸建てエリア)を開催し、情報共有や地域課題について話し合っています。</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(施設内全般)、資料(PDCAシート(事業計画書、事業報告書、事業実績評価))、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>・区の巡回カンファレンス、支えあい連絡会、民生委員懇談会等をはじめとする事業協力がなされています。</li> <li>・地区別支援チームや個別支援など、多くの機関での連携を要する場面において、地域の窓口となり、情報共有や課題解決に向けた提案をするなど、地域のケアプラザとしての役割を發揮しています。この点は、区からのコメントでも高評価されています。</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> <p>① 障害者の方々への支援のために、基幹相談支援センター、障害者後見的支援室・絆、地域活動支援拠点ほっとぽっと、NPOカプカブ、区役所障害担当の医療ソーシャルワーカーとの連携に力を入れています。          定例カンファレンスとして、年間2～3回、事例検討や情報共有を実施しています。地域住民全体の支援に役立つよう、高齢担当＋障害担当＋生活支援課、生活困窮担当とのネットワークを維持するよう努めています。</p> <p>② 区の事業として精神科医個別相談会の実施にも協力(会場、相談者のコーディネート)しています。</p> <p>③ 介護者支援として、住民ボランティアによる介護者のつどいを10年以上継続しています。</p> <p>④ 四半期報告やPDCA、その他、様々な場面で、旭区福祉保健課と連携をとりながら事業を進めています。</p> <p>⑤ 今年度は運営協議会の会長が交代になり、運営協議会のあり方などについて密に話し合いを行い、今後について検討しています。</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(施設内全般)、資料(PDCAシート(事業計画書、事業報告書、事業実績評価))、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>・地域特性として、高齢者や精神障害者、生活保護者等が見受けられる中、当施設が中心となって、年4回程度の「定例カンファレンス」を開催しています。</li> <li>・地域内の関係機関とのネットワークを構築し、個別の事例検討を行うなど、複合的な視点での問題解決に取り組んでいます。</li> <li>・その成果例として、区との協議により、隔月での「精神科医との個別面談会」が実現しています。</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>