

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市新羽 地域ケアプラザ・コミュニティハウス合築施設 評価シート

評価機関名： 特定非営利活動法人 NPOリブグリーン

令和 3年 2月

目次

評価結果の総括	2
I. 地域及び地域住民との連携	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) コミュニティハウス運営委員会	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
II. 利用者サービスの向上	6
(1) 利用者会議	6
(2) 利用者アンケート等の実施・対応	7
(3) 意見・苦情の受付・対応	9
(4) 公正かつ公平な施設利用	12
(5) 自主事業	14
(6) 図書の出し、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の接遇	16
(9) 利用者サービスに関する分析・対応	16
(10) 利用者サービスの向上全般(その他)	17
III. 施設・設備の維持管理	18
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	18
(2) 備品管理業務	19
(3) 施設衛生管理業務	20
(4) 利用者視点での維持管理	21
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	21
IV. 緊急時対応	22
(1) 緊急時対応の仕組み整備	22
(2) 防犯業務	22
(3) 事故防止業務	24
(4) 事故対応業務	25
(5) 防災業務	26
(6) 緊急時対応全般(その他)	26
V. 組織運営及び体制	27
(1) 業務の体制	27
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	28
(3) 個人情報保護・守秘義務	31
(4) 経理業務	33
(5) 運営目標	36
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	38
VI. その他	39

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 ・地域及び地域住民との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・地域や町会の会合や地域福祉計画推進会議の分科会、老人会などには、いろいろな部門のスタッフが参加し、地域の情報を伺ったり、企画のご提案をしたりしています。 ・敬老の集いや防災訓練に参加したり、ボランティアグループ主催の活動に加わるなど、地域の方々と接する機会に恵まれています。 ・認知症への理解を地域に広げる活動では、認知症サポーター養成講座の開催を地域のメイトの皆様と一緒に企画打ち合わせを重ねて、開催しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・エリア内に6カ所あるグループホームの運営推進会議に出席しニーズをとらえました。秋には「にっぽらっばフェスティバル」、ボランティアの方々と開催する認知症予防サロン「ココロ庵」などを企画し開催しました。 ・ケアマネージャーとの協働から得たニーズを基に、講習会「免疫力の上がる生活について」を開催しました。 ・毎月出席している連合町内会では当施設の情報紙「つうしん」で情報提供を行っています。 ・地域福祉計画推進会議全体会では <ol style="list-style-type: none"> ①福祉施設としての新たな情報発信 ②障がい者の生活情報発信の強化 ③色々な年代がコミュニケーションできるイベントの開催 の3つのニーズを掴み事業化を進めています。 ・本年度はコロナ禍でコミュニティハウス運営委員会を書面の郵送およびメールの送信を運営委員全員に行って活発な開催としています。
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・意見を伺う機会を多く持ち、即対応できるものについては改善しています。 ・事務所への直接のご意見や提案は日常的に受け、ご利用者アンケート、利用者全体会などでも伺うことができるようにしています。 ・地域の方が運営に関わってくださっているので、町会役員や民生主任児童委員の皆様、地域団体の皆様を通じてご利用者からの生の声が入る機会が多くあります。 ・カウンターではご意見箱も置いていますが、部屋利用終了のチェック時などに直接ご提案いただくことも多いです。 ・ホームページでもご意見お問い合わせが受けられるようにしています。毎月増えてくる予約会の申し込みも、スムーズに進行するためには、この方法がいいのでは？と参加の皆様が具体的な提案をくださり、順次実践してみています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で5月まで休館していましたが、施設独自に「ご利用ガイドライン」を作成して7月から開館、感染予防をしながら自主事業を進めています。7月「未来これから塾」、9月「草木染め体験」「みんなで話そう！パパ&ママトーク」、11月「えがおdeおでかけ隊」(ケアプラザまで来館しにくいエリアにて開催)、11月「老いを考える2日間(上映会)」(88名参加)を実施するなど、感染防止と事業遂行のバランスを取って活動をしています。 ・利用者に対する接遇は受付前に利用者の体温測定ができるサーモマネージャーとアルコール消毒スプレーを設置して感染予防に努めています。職員は受付に設けた飛沫防止フェンスから利用者に笑顔で対応しています。 ・近隣団体に情報提供され、ホームページにも掲載されている広報紙「つうしん」は毎月1500部発行されています。11月号では「コロナ禍のインフルエンザ予防について」解説しています。
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・委託業者による建物・設備の定期点検及び日常清掃以外に、職員による日常点検、日常清掃を行っています。 ・日常点検、日常清掃で不具合や不備の早期発見に努め、専門業者による早期の修繕により、利用者が安全に気持ちよく使用できるようにしています。 ・植栽についての維持管理は地域の方に力になっていただき、玄関先を飾ったり、消毒作業をしてくださったりしています。またガード下のプランターの世話をしてくださるボランティアや学童や福祉施設のご利用者も、花壇の土足しや水やりに関わってくださっています。 ・ご利用団体が活動後消毒作業してくださっている他、スタッフも消毒や換気に関わっています。来館者が入館時足踏み式でアルコールが出てくるスタンドを作ってください、より安全に消毒ができる工夫をしてくださいました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍でスリッパ貸出を禁止しています。また、アルコール消毒スプレーを貸出、部屋利用終了後に利用者が消毒を行い、さらにスタッフが消毒しています。多目的ホールにはアクリルパーテーションを設けたり、従来は収納している机・椅子を常時出しておくことで、接触による感染予防を図っています。 ・館内は専門業者によりポリッシャーによるワックスがけが年2回、トイレ、床、階段、EVホールにモップによる水拭きと掃除機による清掃が週5回実施されています。その結果、当施設は古さを感じません。 ・外周の植栽がボランティアの方々により手入れされバラなどが綺麗です。施設近傍には地域の団体が歩道を飾る植栽を行っており当施設は散水の為の水道を提供しています。 ・毎月、専門業者による総合巡視点検(4カ所33項目)、10月にはエレベーター、8月には自動ドアの定期点検、グリストラップ清掃、飲料水水質検査は年2回実施されています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の対応マニュアル・緊急連絡網に沿って対応しています。夕方と閉館時に担当職員による見回りを実施しています。 ・地域の特別避難場所として適切に備蓄を管理し災害時には迅速に対応できるよう、マニュアルの検討やその周知に努めています。 ・年2回、通信訓練・消火器訓練・消防避難誘導訓練・洪水想定訓練を実施して、職員の防火防災意識を高めています。 ・防災研修では、施設が福祉避難所になった場合の会場シミュレーションを行い、意見交換をしました。情報の集約と基本レイアウトの事前共有が鍵と感じました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事故防止について注意事項が日常のミーティング、メールなどで適時に伝達されています。2月のミーティングでは他地区の区民施設で生じたロッカーでの盗難事件について説明があり、毎日起こる些細な出来事でも不信に思えば見過ごすことなく報告することが徹底され、4月にはコロナ感染予防対策、11月にはスパムメールについて注意と処理方法が各職員にメールで徹底されています。 ・令和2年9月に21名(ケアプラザ10名を含む)で避難訓練を実施しています。地震発生後に調理室から出火して消火に失敗した状況を想定して実施されました。 ・当施設は港北区役所・警察署と連携した「こども110番」の施設として、登下校の子ども達が怪我をした場合などに対応しています。そのため通常は利用者の応急処置に利用する救急箱が整理・整頓され常備薬の名称や数量をリストして、定期的に管理されています。
V ・ 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・法人全体の研修情報が行き渡るよう研修計画ノートを作成、活用しています。 ・所内全職員での研修を年4～5回組んで実施しています(個人情報、防火防災、接遇、救急・感染症対応)。包括の機能についても職員間の理解を深めるべく、エンディングについて意識する職員研修を実施。包括の理解とともに職員間の理解受け止めの機会となったことは貴重な体験でした。 ・新型コロナの感染症対策で作業が増えたこと、刻々とお部屋利用のガイドラインが変わったことはご利用団体同様、スタッフにもかなりの準備が必要でした。以前のように他部署が簡単にお部屋ご案内を手伝えないなど、業務が細分化したところもあります。感染リスクの低下を見ながら、必要なところは元の運用に戻していきます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で施設を継続運営するために、受付業務の「ご利用ガイドライン」を作成、毎月更新して活用しています。従来の受付要領は「貸館案内メモ」、「ケアプラザ施設利用説明会」、「利用当日業務」、「利用申込み対応」、「団体登録の対応」の5つ資料に整理され、随時更新されています。 ・区による毎月定例会議、区役所ヒアリングを反映して年度ごとに課題をPDCAシートにまとめて組織運営しています。本年度は昨年度からの継続課題3つ、新しい課題を2つ設定しました。課題には数値目標を設けて、具体的に課題を遂行しています。 ・常勤職員は1年間の目標を上司との面談で「設定シート」に記入しています。常勤職員の職務内容を明確にして具体的な目標を設定して組織全体の生産効率向上を図っています。 ・9月に実施した防災研修では、福祉避難所の運営シミュレーションをし、平成31年の台風被害の対応も職員全員で再確認しています。
VI ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・“老いを考える”をテーマに上映会を企画しました。様々な地域の活動を紹介しつつ、認知症になってもいきいきと暮らすための展示もしました。ケアプラザならではの取り組みであり、全部署が関わって企画を展開しています。 ・地域のボランティアグループと、学童や就労支援事業所、企業、別エリアのボランティアグループをつなぐなど、広いネットワークの推進に努めています。 ・エリア内外の作業所が活動紹介をし、来館者と知り合う機会を作っています。 ・コロナ禍の中で大人数の企画はなかなか実施できませんが、それに代わる少人数のクラフト講座、権利擁護講座や出張ラジオ体操「にっぽラジオ隊」、出張うたの会、出張体操会など細やかなニーズに合わせた企画を展開しています。 ・作業所のご利用者スタッフを講師として迎え、草木染講座を開催。お子さんから高齢者まで多岐にわたる参加者が交流されました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・令和2年11月に新羽町中央町内会館で行われた新羽地区第4期「ひっとプラン港北」地域福祉保健計画策定・推進に向けた打合せにメンバーとして出席しています。区役所・区社会福祉協議会と連携して地域のコミュニケーション向上を進めています。 ・地域の中学3年生を対象に認知症サポーター養成講座を開催しています。3年目になる令和2年2月には105名を集めました。ケアプラザの役割や利用について地域に積極的に伝道する姿勢は評価できると感じられます。 ・「にっぽラジオ隊」を開催して地域で暮らす方たちとのコミュニケーションや体力の向上を進めています。この活動はタウンニュースに掲載されました。

I. 地域及び地域住民との連携

(1) 地域及び地域住民との情報交換

①地域住民、自治会町内会及び関係機関・施設とどのような情報交換・連携を行っているか？

※コミュニティハウス運営委員会以外で、地域住民や自治会町内会と情報交換を行う機会を設けているかを確認する。また、区内のどのような関係機関・施設と連携し、どの程度の頻度で、どのような情報交換を行い、施設の運営改善に結び付けているのかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><情報交換・連携を行っている対象及びその内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・連合町会長会議、民生児童委員協議会、地域福祉計画推進会議分科会などにスタッフが参加し、情報を得たりご提案をしたりしています。 ・地域情報やボラ活動なども広報紙で紹介しています。 ・老人会やグループホームの運営推進会議にも参加したり、施設入居者と地域住民との交流の場を企画して、相互のニーズを伺う機会を得ています。 ・区役所高齢支援担当や事業企画担当、区社協とは毎月定例カンファレンスで情報交換しているほか、年に2回は区役所の他部門(子ども家庭支援課や生活支援課など)が集まって全体会も開催し、より広い地域情報とニーズの確認をしています。 ・地域包括支援センターは多くのケアマネジャーと協働し、高齢の方々を支える他、研修を企画したり一緒に訪問して状況を把握したりしています。 	<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>資料(連合町内会長会議議事録)、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>積極的に地域との情報交換を行っています。毎月参加している連合町内会では当施設の広報紙「つうしん」で情報提供を行っています。また区役所との全体会では</p> <ol style="list-style-type: none"> ①福祉施設としての新たな情報発信 ②障がい者の生活情報発信の強化 ③色々な年代がコミュニケーションできるイベントの開催の3つのニーズを掴み事業化を進めています。

(2) コミュニティハウス運営委員会

(地域ケアプラザ運営協議会と一体で実施)

①利用者の要望の反映、施設管理運営の意見具申、自主事業の企画及び実施等について審議するために、各施設の運営に関する委員会を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<p><開催していない場合は、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>コロナ禍であるため本年度はコミュニティハウス運営委員会を書面の郵送およびメールの送信を運営委員全員に行っており、令和2年9月17日活発に開催されたことが議事録より確認できます。</p>	

②コミュニティハウス運営委員会からサービスに係る課題を抽出しているか？

※コミュニティハウス運営委員会で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催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(令和2年度第1回運営委員会議事録内委員の皆様からのご意見)、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)>	
各委員から35項目の意見が寄せられ、4点について書面で回答。残りの意見から「オンライン受付の実施」について課題としたことが資料とヒアリングから確認できます。	

③コミュニティハウス運営委員会から抽出した課題への対応策を講じているか？

※地区センター委員会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付ないかどうかを確認する。

※①で開催していない、又は②で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)> 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)>	
館長とコーディネーター2名で協議して、貸し部屋利用時に靴を履いたまま入室できる部屋と出来ない部屋があるなど、オンライン受付ではその事前説明ができないため、現状の電話またはFAXでの申込方法を継続するしかないと判断したことが確認できます。	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (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)> エリア内に6カ所あるグループホームの運営推進会議に出席しニーズをとらえました。秋には「につばらっぱフェスティバル」、認知症予防サロン「ココロ庵」などを企画し開催しています。また、ケアマネージャーとの協働から得たニーズから講習会「免疫力の上がる生活について」も開催するなど積極的に地域住民に情報発信する姿勢は評価できると感じられます。
<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)>
行政のデジタル化が今後スピードをもって進むと思われます。今回の運営委員会での意見から課題とした「オンラインでの受付」についてハードルが高い課題ではあると考えられますが、継続検討して実施に向けた準備を怠らないことを望みます。

Ⅱ. 利用者サービスの向上

(1) 利用者会議

①利用者の生の声を運営に取り入れ、また、運営内容を利用者に理解してもらうため、利用者会議を開催しているか？

※議事録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない	<input checked="" type="checkbox"/> 開催している <input type="checkbox"/> 開催していない
評価機関 記述	
<開催していない場合は、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1年10月1日10時より利用予約会の後に50名程度の参加者を集めて利用者会議を実施したことが記録より確認できます。毎年4月と10月の2回開催をしてきましたが、参加者が多人数となるため本年度はコロナ感染を憂慮して開催を見合わせてしています。	

②利用者会議からサービスに係る課題を抽出しているか？

※利用者会議で挙げられた意見等の中から課題を抽出しているかを確認する。

※①で開催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(新羽地域ケアプラザ・コミュニティハウス利用者会議録)、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)>	
利用者から「館内の避難経路が分からない。」との指摘があり、施設利用時に利用団体から職員に声掛けして頂ければ、説明する等の体制をとったことが資料より確認できます。	

③利用者会議から抽出した課題への対応策を講じているか？

※利用者会議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で開催していない、又は②で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(連絡ノート)、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)> 令和1年10月2日利用者会議翌日には会議での課題に対応する避難経路の説明体制について、職員5名に徹底し利用者からの質問に対応できるよう対策しました。また、利用者会議の議事録を10月21日に回覧し再徹底を行っていることが資料より確認できます。	

(2) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成31年10月1日～10月31日 回収枚数129枚(地域活動交流事業51枚、介護予防事業14枚、総合相談事業14枚、居宅介護支援事業50枚)、その他各事業アンケート、今年度については11月に集計中。 <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)> 地域活動交流事業 51枚のアンケートをサンプルとして抽出してアンケートの実態を確認した結果、当施設は独自作成のアンケートを幅広く配布して回収し、積極的に施設運用に反映していると感じます。	

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> <p>①貸室予約状況の一覧表が小さくて見にくい。②土足厳禁の部屋にスタッフが上履きで入ってくる。③非常口の開け方が分からない。④ダンス系の団体から壁面に鏡を設置してほしい。⑤相談室が夏暑いなどの意見があり、利用者アンケートの調査結果を課題として抽出していることが資料より確認できます。</p>	

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	
<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(新羽地域ケアプラザ・コミュニティハウス地域交流ミーティング議事録)、現場確認、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)></p> <p>令和1年11月9日地域交流ミーティングに職員9名が出席して6つの課題について討議後、「振り返りシート」を作成して6つの課題の改善策を一覧としていることが確認できます。非常口には開錠方法のポスターを貼っています。</p>	

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、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)>	

(3) 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)>	
当施設一階エレベーターホール右手に掲示があることが確認できます。	

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 checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付を行う事務所のカウンターに「ご意見箱」が整備されています。</p> <p><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)></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>施設内の「ご意見箱」に加えて、ホームページには運営法人へのリンクがあり、法人ページ内にお問い合わせフォームを設けて、当施設への苦情や意見の受付もできるように整備していることが確認できます。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<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(苦情対応マニュアル内苦情受付体制)、ヒアリング</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情対応マニュアル内に苦情受付の体制が明記され、対応手順、責任者が決まっていることが確認できます。</p>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付に『社会福祉法人横浜共生会苦情解決体制図』を掲示していることが確認できます。</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)></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 type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
苦情対応マニュアルファイルに令和1年度登録団体が実施したイベントでの受講料の問い合わせに関する記録があることが確認できます。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(新羽地域ケアプラザ・コミュニティハウス地域交流ミーティング議事録 10月28日)、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)>	
登録団体のイベントでの受講料についての電話問い合わせについて、所長が問合せの内容を追跡して同好会の内部問題と判断し地域交流ミーティングで説明したことが確認できます。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・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確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(苦情対応マニュアル)、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)>	
当施設への利用者を含む問合せは昨年度発生した電話での問合せのみであり、苦情が寄せられていないため館内掲示などの公表はありません。	

(4) 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> <ul style="list-style-type: none"> ・館内入り口には館内案内板を設置しています。 ・ホームページで地域ケアプラザの機能をお知らせし、フェイスブック等では地域ケアプラザの事業や地域のイベントなどを積極的に情報提供し、若い世代の方々にも身近に感じてくださるよう取り組んでいます。 ・連合町内会の会合に参加して、ケアプラザの情報提供の時間をいただいています。また企画チラシの掲示や広報の回覧を依頼しています。 ・ケアプラザのパンフレット、貸館ご利用案内、居宅介護支援事業所案内、地域包括案内チラシを常備してわかりやすい説明を心がけています。 ・広報紙に地域包括支援センターの枠を設け、その機能についてお知らせしています。 ・来場者の多い企画では、館内併設の地域生活支援センターや基幹相談支援センターの紹介を含め、施設の持つ相談機能についても紹介しています。 	<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>資料(つうしん11月号)、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>当施設に関する情報は毎月1500部発行される広報紙「つうしん」に掲載されています。11月号では地域包括支援センターの枠を設けて「コロナ禍のインフルエンザ予防について」詳しく解説、8月号にはイベント「みなみくらぶ」の再開など積極的に施設に関する情報を幅広く提供しています。「つうしん」は当施設のホームページの目立つ位置に掲載されバックナンバーまで簡単にPC、スマートフォンで閲覧できます。</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 type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「横浜市新羽地域ケアプラザ・コミュニティハウス施設利用案内」を窓口に設置していることが確認できます。コロナ禍の感染防止に配慮してコーディネーター全員で協議して「ご利用ガイドライン」を毎月発行し利用者にホームページと窓口で徹底しています。施設利用促進と感染予防のバランスを取りながら施設を運営する姿勢は評価できると感じられます。</p>	

③窓口では利用者が「利用要綱」を閲覧できるか？

※要望があればすぐに閲覧できるようになっているか確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 閲覧できる <input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できない	<input type="checkbox"/> 閲覧できる <input checked="" type="checkbox"/> 閲覧できない
評価機関 記述	
<閲覧できない場合は、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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 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	
<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)> コロナ禍以前は、毎月1日に実施する利用申請受付時に利用団体が重複した場合、担当職員がジャンケン、くじ、話し合いの3つの方法を口頭で提案して利用団体が選択して申請受付を行っていました。今年度は感染予防の為、来館し集まって受け付ける方法ではなく、電話・FAX・来館等の方法で申込み、後日職員が調整をして決定する方法を取っています。	

⑤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 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(令和2年度新羽地域ケアプラザ・コミュニティハウス全職員人権研修報告書)、ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(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2年10月26日 13名の職員全員が「介護保険に付随したデイサービスが新規に利用可能となった場合」を想定し利用者にデイサービスの利点を説明するロールプレイングを人権研修として実施したことが記録より確認できます。	

(5) 自主事業

①世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

※施設で実施している自主事業の内容を確認し、年齢、性別等に偏らず多くの住民が参加できるような幅広い事業内容が全体として提供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"/> 年齢や性別が網羅できている	<input checked="" type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できている
<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない	<input type="checkbox"/> 年齢や性別が網羅できていない
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(令和2年度事業起案(包括)、地域交流(下半期))、ヒアリング <年齢や性別が網羅できていない場合は、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)> 地域包括支援センターでは「未来これから塾」12回、地域活動交流では「草木染め体験」、「老いを考える2日間(映画会)」、「みんなで話そう! パパ&ママトーク」8月25日及び9月25日、「老いを考える2日間(上映会)」11月7～8日(88名参加)、「えがおdeおでかけ隊」は9月～10月にケアプラザまで来館しにくいエリアで実施するなど、感染防止と事業遂行のバランスを取って活動を開始していることが確認できます。</p>	

②事業計画書等のとおり、事業を実施しているか？

※事業計画書等と事業報告書により確認する。ただし、地域住民や利用者ニーズ、行政の要望のために変更する必要があった場合、PRをしたにも関わらず参加者が集まらなかった場合など合理的な理由があり、行政と協議のうえ、計画を変更したものは実施されていると判断する。その場合は、変更内容と変更した理由を明らかにすること。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<p><実施していない場合は、実施されていない内容と理由を記述して下さい。 また、計画を変更している場合は、その変更内容と変更した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)> 4月～6月にコロナ禍で事業の実施を見合わせたが、「未来これから塾」は7月4日より、「草木染め体験」9月12日、「みんなで話そう! パパ&ママトーク」8月25日及び9月25日、「老いを考える2日間(上映会)」11月7～8日(88名参加)、「えがおdeおでかけ隊」は9月～10月にケアプラザまで来館しにくいエリアで実施するなど、感染防止と事業遂行のバランスを取って活動を開始していることが確認できます。</p>	

(6) 図書の貸出し、購入及び管理

① 図書の新規購入の際は、適切な選定をするため、利用者から希望をとっているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている
<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない	<input type="checkbox"/> 利用者から希望をとっていない
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)
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)>	
<利用者から希望をとっていない場合は、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)>	

(7) 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)>	<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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・広報紙は毎月発行し、担当エリア町内会・隣接地区町内会での回覧を依頼しています。 ・町内会への回覧をお願いする時は直接出向いて説明をしています。 ・企画事業等のチラシを掲示板への掲示依頼しています。 ・区の広報紙などのへの自主事業の情報提供を積極的に行っています。 ・ホームページ、フェイスブックをこまめに更新し、様々な年代の方々に、ケアプラザ機能や地域活動等の情報発信しています。 ・地域のインターネット新聞やエリア新聞にも情報を提供しています。 ・広報紙は毎月1500部発行しています。 ・道路に面したガラス窓を活用し、地域の方々に向けてメッセージや企画を発信しています。 ・地域行事に参加する際に、チラシ等を持参して広報しています。 	資料(新羽ケアプラザ・コミュニティハウス広報誌送付リスト)、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1500部発行している広報紙「つうしん」は、3自治会(新羽地区自治会に340部、新吉田地区自治会に629部、あすなろ地区自治会172部)に1141部(76%)が配布され新羽町8町内では掲示板に掲示されています。加えて港北区子育て支援拠点、区役所、小中高等学校、ケアプラザ8館に広く配布されることが資料より確認できます。

(8) 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"> ・全職員による接遇研修をもうけ、確認の機会としています。 ・ご説明の方法やアナウンスすべき利用ルールについては常時再確認し、同じ情報提供ができるようメールやノート、ホワイトボードを使ってスタッフ間周知をしています。 ・待っている方にお声を掛けたり、入館出館時のご利用者への挨拶は部門に関係なくすべてのスタッフがを行っています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者が施設に入る前に体温をサーモマネジャーで測定しアルコール消毒スプレーを設置して水際でコロナ感染予防し、入館者を記録すると共に受付には透明ビニールで飛沫防止フェンスを設けて職員が利用者に対応しています。調査当日に利用者が間違えて部屋に入って来た際、ソーシャルディスタンスを守り笑顔でやりとりをしていることが調査当日確認できました。</p>

(9) 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"> ・貸館利用団体は、ケアプラザ自主事業をきっかけに育った団体も多くあり、それらが地域の介護施設等でボランティア活動も行っています。貸館利用団体と情報交換を密にし、それぞれの団体の活動課題が達成でき、地域福祉における社会資源になり得るよう働きかけています。 ・利用者アンケートから改善した新たな策としては、夜の避難訓練実施、非常口の開け方の掲示や利用団体への再レクチャー、利用者会議での非常口説明、要望のあったフィルムミラーの買い足し、相談室に温度差が無いようにする工夫などがあります。 ・この改善の積み重ねがサービスの質の向上につながると考えています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>コミュニティハウスは令和2年5月まで休館したため、稼働率は会議室A・学習室22.4%、Bは20%に低下しています。ケアプラザは昨年度2月まで1,728団体、39,800名が利用、現状は多目的ホール1は36.5%、2は18.1%ボランティアルーム24.7%など全体の稼働率は20.3%と前年同期比48.8%と半減していますが、当施設はガイドラインを随時改訂して感染予防をしながら開館を継続しています。</p>

(10) 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)>

コロナ禍で5月まで休館していたにもかかわらず、施設独自に接客のガイドラインを作成して随時改訂を作って感染予防をしながら積極的に自主事業を進める姿勢は評価できると感じられます。また「老いを考える」で上映した映画「ぼけますから、よろしく願いします」は実施したアンケートから色々な切り口で認知症が利用者に理解され、ケアプラザの新たな情報発信ができました。

<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)>

好評な各部署の自主事業の継続に加えて、今回のケアプラザの情報発信への利用者の高い評価を受けて、継続して第二弾、第三弾をスタッフの皆様の創意工夫で是非チャレンジして下さい。

Ⅲ. 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)> 専門業者により毎月実施される総合巡視点検(4カ所33項目)が10月26日に実施されています。また、10月26日にはエレベーター、8月24日自動ドアの定期点検の実施が記録より確認できます。グリスラップ清掃、飲料水水質検査は年2回実施されています。	

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)> ポリッシャーによるワックスがけを含む専門業者による定期清掃が年2回実施され、週5回午後3時間トイレ、床、階段、EVホールが日常清掃されていることが確認できます。スタッフは利用団体が部屋を利用した後、消毒を行っています。夕刻には施設内、外周を巡回し業務日誌に記録しています。	

(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・コミュニティハウス(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>ケアプラザとコミュニティハウス別々に指定管理者所有と市所有の備品を区別した備品台帳を確認しました。</p>	

②地域ケアプラザ・コミュニティハウス(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>令和2年に購入したサーモマネージャー、アクリルパーテーションは1階事務所前で水際のコロナ感染予防に使用されています。また、備品台帳に記載されたモノクロプリンターを含めた5つの高額備品が存在し、備品番号を記載したシールが貼付されていることが確認できます。</p>	

③利用者が直接使う地域ケアプラザ・コミュニティハウス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><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>コロナ禍でスリッパ貸出を禁止しています。また、アルコール消毒スプレーを貸出イベント終了後に利用者が消毒し、さらにスタッフが消毒しています。多目的ホールのアクリルパーテーション設置や倉庫内のテーブル、椅子を常時出すことで接触による感染を予防しています。多様化する利用者に対応して1階トイレの「呼び出しスイッチ」には英語表記を取り入れています。備品には「安全性に関わる損傷等がない」と判断します。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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(全職員研修ファイル)、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)>	
令和2年10月26日3階多目的ホールで13名の職員全員に「救急対応について」、「嘔吐処理方法について」が実施されていることが記録より確認できます。	

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)>	
館内のゴミは利用者が持ち帰り、事務所内のゴミは分別されたゴミ箱から適時に事務所隣の倉庫に移され、業者回収日に施設外周のゴミ置き場に廃棄され回収されていることが確認できます。直近では令和2年11月5日に有料ゴミ袋3セットを購入しています。ゴミ容器からの汚臭・汚液等の漏れはありません。	

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)>	
事務所内では有料ゴミ袋に燃えるゴミ、3つゴミ容器にプラスチック、生ごみ、ペットボトル・ビン・缶それぞれが分別されていることが目視にて確認できます。	

(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"> ・日々異常個所がないかの確認をスタッフ朝清掃時、巡回時や夕刻チェック時、清掃時、閉館時などに行っています。 ・点検や修理に長けたスタッフがいるため、外部点検を依頼する前に自主修理が可能か、内部で先に確認しています。 ・異常個所の確認はスタッフだけでなく、ご利用者にも利用終了時においてお願いしており、床の色づきや壁のこすれ、机の汚れなど通常の利用者清掃で落ちないものについてはご利用者がスタッフにお知らせして下さる機会も多い状況です。 ・次の利用の方が気持ちよく利用できるよう、清掃協力のお願いも、利用者全体会の度に行っています。 ・生垣の花々や館内の植物、ラウンジの生け花など心地よい空間づくりについては来館者やボランティアもご協力くださっています。 ・利用後の消毒作業にはご利用者も協力くださっています。換気にも努め、感染予防対策をして来館者をお迎えしています。 	<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>資料(日常清掃チェックリスト)、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> <p>専門業者による定期清掃と職員のよる毎日のチェックが行き届いており貸室、トイレなど館内は清潔な状態に保たれていることが確認できます。また、外周の植栽はボランティアの方々による手入れが行き届いておりバラなどが綺麗です。施設近傍の高架下の歩道には地域の団体が歩道を飾る植栽を行っており、当施設は協力して散水の為の水道を提供しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内の清掃は専門業者により清掃が行き届いています。特に週5日間13時から行われる清掃は19カ所のチェック項目を設けて、主にモップによる水拭きと掃除機による清掃が行われており施設に古さを感じることはありません。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 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)>	
当施設の立地に対応して緊急時対応マニュアル(洪水避難計画含む)を整備し、平成31年1月には「地域ケアプラザにおける事故発生時の報告の流れ」を作成して緊急時の対応の手順を明確にしていることが資料より確認できます。	

(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)>	
機械警備が施設入口に設置されていることが確認できます。令和2年度には当施設への不審者の侵入などの発生はありません。8月28日、9月26日の両日に通信異常が発生して8月28日に電話回線の点検を実施していることが記録より確認できます。	

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 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	
<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(セキュリティーカードキー所有者リスト)、現場確認、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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事務所内の鍵ボックス扉裏に管理者が貼付され、開館・閉館時に使用するカードキーが職員全員に配布されて管理表により管理されていることが確認できます。	

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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<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
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)>	
毎日担当職員が夕刻に施設内、外周を巡回して、不審者・不審物の有無、利用していない各室の施錠・消灯・異常の確認を実施していることが業務日誌より確認できます。	

(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)>	
防火設備自主点検チェックリスト5カ所20項目が毎月チェックされ記録されています。職員による社有車、自転車、車いすなどの点検も同時に実施されています。	

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)>	
資料(新羽地域ケアプラザ・コミュニティハウス地域交流ミーティング議事録、、メール写し)、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)>	
事故防止については注意事項が日常のミーティング、メールなどで適時に伝達されていることが確認できます。令和2年2月12日のミーティングでは他の区民施設で生じたロッカーでの盗難事件、4月6日にはコロナ感染予防対策、11月5日にはメールでスパムメールについて注意と処理方法が各職員に徹底されています。	

(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	
<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)>	
当施設は横浜市防災計画に位置づけのある施設であり、平成26年8月14日に港北区と協定を締結しています。特別避難場所開設・運営マニュアルが作成されています。	

②消防計画に基づき、避難訓練を実施しているか？

※訓練の実施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"/> 実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 実施している
<input type="checkbox"/> 実施していない	<input type="checkbox"/> 実施していない
評価機関 記述	
<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2年9月9日に避難訓練が実施されたことが記録より確認できます。当日は21名(ケアプラザ10名を含む)で地震発生後に調理室から出火して消火に失敗した状況を想定して実施されました。	

(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)>
当施設は港北区役所・警察署と連携した「こども110番」の施設として、登下校の子ども達が怪我をした場合などに対応しています。そのため利用者の応急処置に利用する救急箱は整理・整頓され常備薬の名称や数量もリスト化して、定期的に管理されている点は評価できると感じられます。
<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. 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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<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
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)>	
訪問当日11月26日の職員体制9名と24日の職員体制8名がシフト表に記載され、記載どおりに出勤していることが出勤簿より確認できます。	

②協定書等のとおり開館しているか？

※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
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
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)>	
10月の開館時間・閉館時間を機械警備会社の開錠・施錠時間の記録から確認し協定書等のとおり開館していると判断します。	

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 type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
PDCA事業計画と報告書が横浜市のホームページ掲載され、館内事務所前カウンターにも掲示されています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)>	
令和2年度は研修計画より個人情報保護研修をはじめとした全職員を対象とした研修が5研修、ケアマネージャーを対象に認知症事例研修など6研修が企画されています。加えて、非常勤・常勤職員それぞれを対象とした感染症予防の研修、地域ケアプラザの役割についての研修など全14研修が計画されていることが確認できます。	

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(全員研修ファイル)、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)> 令和2年9月28日全職員会議にて防災研修を実施しています。上半期に計画していた研修はコロナ禍で感染防止の観点から後半に実施するように変更されました。	
<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)>	
9月に実施した防災研修は、福祉避難所の運営シミュレーションの他、平成31年当施設を休館にした台風被害の際行った内容を再確認しています。今後地球温暖化の影響で頻発するゲリラ豪雨、大型台風発生可能性があります。過去の経験を忘れることがないよう職員全員研修とした姿勢は評価できると感じられます。	

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"> ・法人全体の研修計画ノートを作成し、事業所をまたいで興味ある研修に参加できるよう情報共有をしています。 ・所内でも年間計画で全職員研修を実施しています。コロナ禍のため、今年度は大人数の研修を避けていますが、同じ館内にある地域生活支援センター海と研修予定を事前に共有し、内容や実施時期によって参加しやすい方に相互に参加できるよう協力しあっています。 ・包括スタッフを中心に人権や権利擁護に関する全職員研修を実施しています。法人全体としても人権委員会を運営し、職員研修を毎年実施しています。 ・資格を得たい場合にも、一定の要件を満たせば勉強や資格取得にかかる費用の一部を助成する制度が法人としてあります。 	<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>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>研修受講を希望する職員から研修起案があった場合、研修費用の支援、研修受講を勤務時間とすることを所長より説明しています。9月7日に「横浜市における成年後見制度利用促進」講座の記録とヒアリングより確認できます。</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><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(平成28年以降の研修報告書)、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> <p>平成28年から綴られているそれぞれの研修報告書の表紙全てに職員全員が閲覧後に押印しており、研修で得た知識や情報等が各職員に共有されていることが確認できます。</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)> 「貸館案内メモ」、「ケアプラザ施設利用説明会」、「利用当日業務」、「利用申込み対応」、「団体登録の対応」の5資料が作成され、随時更新され新しい資料がファイルされていることが確認できます。さらに新型コロナ感染予防に「ご利用ガイドライン」を作成して毎月更新して活用しています。コロナ禍で感染予防と運営継続をバランスよく遂行する姿勢は評価できると感じられます。	

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)> ・区内での各職種連絡会の他に、法人内の同職種会を持っており、情報共有の他、部門別研修の機会を持っています。 法人包括会議 法人コーディネーター会議 法人ケアマネジャー会議 など ・必須の研修の他に参加したい研修については業務として組み込む体制を取っています。 ・資格の取得については一定の要件を満たせば、取得のための勉強費用の一部を助成する制度を法人として持っています。 ・目標管理シートを活用し、職員が自分の仕事へのチャレンジを可視化し、確認できる機会を持っています。 ・職員間の情報共有としては朝の事務所ミーティングやホワイトボードでの発信、他に部門ごとのミーティング、メール、所内サーバーを活用した情報共有を行っています。	<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)> 資料(目標管理シート)、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)> 常勤職員は1年間の目標を上司と面談し「設定シート」に記入して運用しています。常勤職員の職務を明確にして目標を作って職員の生産効率向上を図る姿勢は評価できると感じられます。

(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)>	
「個人情報に関する基本方針」(平成17年4月1日作成)をマニュアルとして整備していることが確認できます。	

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)>	
事務所内出勤簿の近辺にマニュアル、館内カウンター右側に個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確したポスターが掲示されています。	

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)>	
コロナ禍のため、令和2年4月22日～9月1日にかけて書面にて個人情報の研修を実施したことが記録より確認できません。	

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 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 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"/> 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
<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 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
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)>	
当施設は、学習室・プレイルーム個人利用票、横浜市地域ケアプラザ施設利用申込書など5つのフォーマットで個人情報を収集しています。この5つのフォーマットを確認した結果、個人情報が使用目的を明確にして適切に収集されていると判断します。	

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 type="checkbox"/> 適切に使用していない	<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
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)>	
当施設が個人情報を取得する5つのフォーマットには個人情報を収集目的以外に使用しないことが明記されており、ヒアリングから個人情報は適切に使用されていると判断します。	

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)> 資料(書類破棄マニフェスト票)、現場確認、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)> 事務所内で職員が使用しているコンピューターは離席時にロックされ、個人情報のデータは事務所内にあるサーバーに保管され職員の個別のコンピューター内に保存されていないことが確認できます。各コンピューターは盗難防止のワイヤーロックがされています。不要になった個人情報の書類は業者による溶解処理が定期的に行われていることがマニフェストより確認できます。	

(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)> 自主事業 みなみくらぶ 4名、草木染め体験 15名、音楽でコグニサイズ 23名から徴収した実費収入が現金補助簿に明確にされていることが確認できます。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

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)> 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)> 経費を使用する職員は経理責任者に起案し所長が決裁しています。さらに、経理担当者が月次試算表で毎月チェックをしていることがヒアリングで確認できます。	

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)> 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)> 当施設に係る経理と団体との経理は明確に区分されていることがヒアリングより確認できます。	

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)> 当施設と5階の地域生活支援センター海とで按分された10月分の電気料金と9月・10月分の水道料金、当施設が使用したガス料金の伝票が存在し、通帳のコピーから同額が支払いされていることが確認できます。	

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 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	
<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 <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)> 印鑑と通帳は別々の場所に鍵をかけて保管していることがヒアリングより確認できます。	

⑥ニーズ対応費の執行状況について、ニーズと対応した支出となっているか？

※ニーズ対応費として発生した支出内容に関し、品目、数量、金額を確認し、目的に沿った支出とな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 type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 目的に沿って支出している <input type="checkbox"/> 目的に沿わない支出がある <input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設
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)> <目的に沿わない支出がある場合は、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)>	

⑦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>・令和1年8月から、電気供給会社を新しい電力会社に変えた事により、使用電気料金を削減することができました。</p> <p>・自動電力削減システムの導入により、各部屋の電気の使用量を制御しています。</p> <p>・消耗品、事務用品などは在庫のチェックを適宜行い、出来るだけ安価で良いものを購入するようにしています。</p> <p>・小破修繕は職員が、修繕に必要な材料をホームセンター等で購入して、修理をするようにしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>コンサルタント会社の電気料金低減プレゼンテーションを受け入れ昨年9月から電気供給会社を変更、昨年9月～11月は前々年同期と比較して約3万円の経費削減を実現しています。消耗品は小ロットで随時購入して無駄を省くと共に、車いすのメンテナンスをDIYで行い約5000円/回を削減しています。</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
評価機関 記述	
<p><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)></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>平成31年度PDCAシートでは「町内敬老の集い」などの機会を利用してアンケートを実施し、地域住民の意見要望を明確することを計画して実行。掴んだ要望から次年度には「コロナ禍でも色々な世代の交流がある場づくり」を目標として設定、今年度後半に草木染め体験、認知症の映画の上映などを積極的に実施しています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<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(平成31年度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)>	

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	
<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(令和2年度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)> <評価で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・区社協の毎月定例会議、区役所ヒアリングも実施され、結果を整理してPDCAシートに記録して運用していることが確認できます。	

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り組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・事業計画や目標については職員間で共有、会議やミーティングの機会を使って推進の検討をしています。 ・PDCAシートによる自己評価の他、ご利用者アンケートによる振り返りの機会を持っています。他お部屋の利用時の団体とのお話や、利用者全体会による意見交換なども改善策に活かしています。 ・運営協議会委員も運営への積極的提案をくださる方が多く、利用者アンケート同様、運営改善の機会としています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(平成31年度・令和2年度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> <p>令和2年度には昨年度からの継続課題を3つ、新しく2つの課題を設定しています。課題には「個別ケア会議の対応 2回/年」、「包括レベル会議開催 1回/年」など数値目標を設けて、定量的に課題を設定しています。課題を深掘して具体的に遂行しようとする姿勢は評価できると感じられます。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

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

VI. 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"> ・一人暮らしの見守り訪問推進事業では民生委員の皆様・区役所と協働して訪問把握を続けています。 ・介護予防普及啓発事業や地域福祉計画の中の健康づくり分野などで、区役所と協力して企画や講座の実施をしています。 ・認知症サポーター養成講座の開催にあたっては、メイトとの打ち合わせを頻繁に行い、区役所の協力を得ています。 ・クールシェアスポット、ベビーステーション、読書推進月間など区と協力した施設展開をしています。 ・地域福祉計画の推進サポートにも区役所・区社会福祉協議会と協働してあたっています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和2年11月14日に新羽町中央町内会館で行われた新羽地区第4期「ひっとプラン港北」地域福祉保健計画策定・推進に向けた打合せにメンバーとして出席しています。区役所・区社会福祉協議会と連携しての地域のコミュニケーション向上を進めています。</p>
<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"> ・地域の方と健康づくりや認知症サポーター養成講座、認知症予防サロンなどの様々な事業を開催できています。 ・ケアマネ部門も法人内だけでなく、地域のケアマネジャーの集まりや勉強会に参加し、企画に関わっています。 ・今年はお互いの接触を減らすために直接のお届けを止めていますが、広報誌を近隣の企業や交番、駅にも届けて顔の見える関係を作ってきました。コロナの感染状況が落ち着き次第、再開したいと考えています。 ・地域の声から“孤食を無くしたい”と始まった地域食堂の支援をしています。 ・地域で暮らす障がいの方たちと来館者が知り合える企画や場を作っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(令和元年度中学校サポーター養成講座報告書、タウンニュース)、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"> ・地域の中学3年生を対象に認知症サポーター養成講座を開催しています。3年目になる令和2年2月21日には105名を集めました。ケアプラザの役割や利用について地域に積極的に伝道する姿勢は評価できると感じられます。 ・「にっぱラジオ隊」を開催して地域で暮らす方たちとのコミュニケーションや体力の向上を進めています。この活動はタウンニュースに掲載されました。 <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>