

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市都田地区センター及び横浜市都田地域ケアプラザ  
地区センター・地域ケアプラザ複合施設  
評価シート

評価機関名：株式会社フォワード・グッド

令和6年11月

## 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 地域及び地域住民との連携</b>	4
(1) 地域及び地域住民との情報交換	4
(2) 運営協議会	4
(3) 地域及び地域住民との連携全般(その他)	5
<b>II. 利用者サービスの向上</b>	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) 図書の貸出し、購入及び管理	15
(7) 広報・PR活動	15
(8) 職員の待遇	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
<b>III. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>IV. 緊急時対応</b>	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
<b>V. 組織運営及び体制</b>	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
<b>VI. その他</b>	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"> <li>・毎月の都田連合町内会定例会に参加し広報誌の回覧と掲示を依頼し、施設の運営状況や次月の企画等を説明する時間をいただいています。</li> <li>・地域の催し物に積極的に参加し地域住民との顔の見える関係づくりを進めています。</li> <li>・地域の催事には各専門職と役割分担で参加し、他の地域福祉保健活動にもできるだけ多く参加できるように、常に地域密着の関わりが可能な体制を作っています。</li> <li>・地域ケア会議等の地域住民参加の会議を町会単位で実施し地域ごとの協議体の活動発足と促進を進めています。</li> <li>・地域の活動団体との連携は連合町内会、地区社会福祉協議会、民生委員児童委員、保健活動推進委員スポーツ推進委員連絡協議会、青少年指導員連絡協議会、子供会、老人クラブ等との協力連携と支援を行っています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・都田連合町内会自治会会長会議に施設長や職員が毎月参加し、地域ケアプラザ広報誌や地区センターだよりを配布し、施設の情報提供と相互の情報交換を行っている。</li> <li>・運営協議会から抽出した課題に対し、「広報誌の表紙を見やすくする」、「障害者向けの事業ポッチャを年1回から2回に増やす」などの対応策を講じている。</li> <li>・11町内会との会合をはじめ、スポーツフェスティバル、お祭り、サマーフェスタなど地域の様々な催事に積極的に参加し、近隣の小中学校とも交流を深めている。</li> </ul>
II ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員に対し、毎日の朝礼で接客と電話対応及び施設管理の指導を行っています。</li> <li>・「ご意見箱」やアンケート調査等でいただいた、ご利用者からのご意見や苦情や提案に関しては月ごとにまとめ毎月の職員会議で検討し早期に改善できるよう努めています。</li> <li>・半期ごとに各貸館室の利用状況や利用者の意見を利用者視点で総合的に見直し、改良改善の検討を行い個人利用時間の変更や貸室空き時間の有効利用等の工夫を行い、より使いやすい施設となるよう努めています。</li> <li>・施設利用案内や避難経路等の利用者への伝達事項も分かりやすく掲示し安心して利用できるよう努めています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センターのアンケートは1階娛樂コーナーに掲示され、集計結果とともに寄せられた「ご意見・ご要望」も掲示されている。また1階受付で利用者アンケートの結果のファイルが置かれており、閲覧できるようになっている。</li> <li>・令和5年度の図書貸し出し数は、目標の前年比5%増に対し43%増、施設利用者数は目標の前年比10%増に対し73%増と、それぞれ大幅に目標をクリアしている。</li> <li>・法人の教育部から講師が来て接遇研修を年1回実施し、研修終了後アンケートを実施し研修内容の定着を図っている。</li> <li>・利用者からの意見や苦情・提案を月ごとにまとめ、毎月の職員会議で検討し速やかに対応している。</li> <li>・娛樂コーナーは季節に合わせた装飾が施されており、楽しく明るい雰囲気となっている。</li> <li>・若い子育て世代向けの企画を多く実施し、1階の情報ラウンジには幼児用のいすも用意されている。</li> </ul>
III ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設保守管理は協定書に定められた内容で専門業者に委託し毎月点検整備を行い、報告内容で不具合は随時専門業者に依頼し修理等を行い設備は常に最適な状態となるよう努めています。</li> <li>・日常清掃においては業者だけでなく職員も随時状況に応じて清掃作業を行い常にきれいな状態でご利用いただけるように努めています。</li> <li>・法人の方針でもある「整理、整頓、清掃、清潔、美、美しい」をスローガンに施設の維持管理を職員全員で行っています。</li> <li>・施設の維持管理に関するチェックリストを作成し毎日最終施設担当者が施設内を点検し異常の有無を確認しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・業者による日常清掃に加え、毎朝職員が事務所やエントランス、施設内の清掃を行っている。</li> <li>・料理室の戸棚には調理道具や食器が収納された状態の写真が掲示されており、利用者が元通りに戻せるよう工夫されている。</li> <li>・令和6年9月17日に「コロナ・インフルエンザの現状と対策」、令和6年10月21日に「感染症の対応に関する研修」を実施している。</li> <li>・職員が駐車場のごみ拾いや植栽の手入れを行っている。</li> <li>・エントランスには季節の花が植えられており、美観を保っている。</li> </ul>

	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"> <li>・福祉避難所、風水害避難所として都筑区と協定書を交わし災害時の対応に備え、各避難所として定められた数量の災害備蓄を備え随時管理し災害に備えています。</li> <li>・緊急・災害時対応マニュアル、防犯マニュアル、感染症・食中毒マニュアル等の緊急対応マニュアルを作成し非常事態に備え、BCP業務継続計画も推進し自然災害発生時及び感染症発生時における対応マニュアルを作成し訓練等を実施しています。</li> <li>・年間2回以上の防災訓練、災害時避難訓練、消防訓練等を実施しています。</li> <li>・日常的に施設の内外を点検するとともに夜間など、職員不在時には警備会社に機械警備を委託し、異常があった場合は、警備会社の職員が施設に緊急出動及び状況確認し必要に応じて緊急対応及び施設長に報告する体制となっています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉避難所、風水害避難所として都筑区と協定書を交わしている。避難所として定められた数量の災害備蓄を備え、随時管理し災害に備えている。</li> <li>・防火・防犯チェック表を使って確認する他、毎日、最終退出者が館内チェック表を使って細かく確認している。</li> <li>・事故の内容により連絡先が異なるが、どの場合でも誰もがすぐわかるような緊急連絡網が整備されている。</li> <li>・広い倉庫があり、水や食料などが取り出しやすい状態で保管されている。また感染症に備えて、防護服も整備している。</li> </ul>
V 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・年度毎に法人の運営方針を定め、その方針を具体的な重点施策として全体運営に反映しています。さらに、この方針を8指定管理施設を有するケアプラザ事業部の方針施策に据え、各指定管理事業所の状況及び地域特性等を踏まえ新たな目標と方針を各施設で策定し施設の健全運営に努めています。</li> <li>・法人内指定管理施設の連携も図りながら所長会及び専門職分科会を定期開催し情報共有や問題解決等の検討を行い連携啓発することでより良い施設運営を目指しています。</li> <li>・職員の資質向上の為に法人内外の研修に可能な限り参加させ、事業所内においても内部研修を年間10回以上実施し各職員のスキルアップに努めています。</li> <li>・各職員の心身の状況や仕事における評価に関して年間2回の面談を行い職員の状況把握と雇用の安定及び職場環境の整備に取り組んでいます。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オンラインでの研修を積極的に取り入れ、職員が個々のタイミングで受講できるようにしている。</li> <li>・法人全体の行動指針を記載した「羅針盤」を全職員が名札と共に携帯している。朝礼時には「羅針盤」の項目を順次、唱和し法人の運営テーマや理念を共有しマナーやサービスの向上に努めている。</li> <li>・訪問の際には電動自転車を活用し、できるだけ車両の使用頻度を減らして燃料コストを抑制している。</li> <li>・法人全体及び事業部全体の方針とすり合わせながら半期での目標を設定している。これを『出航の誓い』という場で職員間で共有している。</li> <li>・施設ができてまだ3年目ということもあり、施設長が積極的に地域の団体と顔の見える関係作りに力を入れている。</li> <li>・法人の枠を超えて他の地区センターと連携しながら事業を実施し、利用者の利便性を高めている。</li> </ul>
VI その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各部門の共通で個人情報の保護に関しては事故防止マニュアルを作成し研修を行い、ダブルチェック等の実施を徹底し漏えい事故が無いよう努めています。</li> <li>・第四期福祉保健計画地区計画策定に当たっては現状の活動を地域とともに振り返りつつ、支援チームの区役所、区社協、ケアプラザが連携し、第四期の目標達成と第五期案の策定が出来るよう地域支援を進めています。</li> <li>・地域ニーズの高い子育て支援に関しては、民生委員児童委員と地区社協と連携し子育てサロンの実施や子育て世代も参加できるコンサートを年間5回開催しています。毎回実施後のアンケート等でニーズも探りながら地区センターと地域ケアプラザで子育て支援活動を推進しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・都筑区地域福祉保健計画の検討・推進について、区役所や区社会福祉協議会と協力し行っている。</li> <li>・地域ケアプラザだけでは支援が困難なケースは、区福祉保健センターと早期から連携し、しっかりと報連相を行いながら進めている。</li> <li>・地区センターと地域ケアプラザを分けることなくほぼすべての事業は共催で開催しており、それぞれの専門性やターゲットを組み合わせることで、相乗効果が生まれている。</li> </ul>

# 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？

※運営協議会以外で、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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・連合町内会(11町内会)、地区社会福祉協議会、民生委員児童委員、保健活動推進委員スポーツ推進委員連絡協議会、青少年指導員連絡協議会、子供会、老人クラブ、子育て拠点ポボラ、障害者基幹相談支援センターくさぶえ等の地域及び区内の主な活動団体に対しては毎月発行の地域ケアプラザ広報誌及び隔月で発行の地区センターだよりを配布し情報交換も行っています。</li> <li>・都田連合町内会には毎月の定例会で広報誌内容説明と施設の情報提供と相互の情報交換を行っています。</li> <li>・地域に対しては高齢者、子育て、障害児者の各支援を偏ることなく継続し、支援し関連諸団体等との連携を深めながら、新たな地域福祉の担い手発掘も含めた地域福祉保健活動を展開しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング:施設長</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>都田連合町内会自治会会長会議に施設長や職員が毎月参加し、地域ケアプラザ広報誌や地区センターだよりを配布し、施設の情報提供と相互の情報交換を行っている。</p>

## (2) 運営協議会

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協議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>&lt;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)&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>	

②運営協議会からサービスや運営に係る課題を抽出しているか？

※運営協議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 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"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
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:「前年度運営協議会での指摘事項の共有と改善に関する検討会」議事録(令和6年5月20日に実施)                      &lt;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)&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>	

③運営協議会から抽出した課題への対応策を講じているか？

※運営協議会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 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"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
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:「前年度運営協議会での指摘事項の共有と改善に関する検討会」議事録(令和6年5月20日に実施)                      &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>運営協議会から抽出した課題に対し、「広報誌の表紙を見やすくする」、「障害者向けの事業ポッチャを年1回から2回に増やす」などの対応策を講じている。</p>	

(3) 地域及び地域住民との連携全般 (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>11町内会との会合をはじめ、スポーツフェスティバル、お祭り、サマーフェスタなど地域の様々な催事に積極的に参加し、近隣の小中学校とも交流を深めている。</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>

## 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)>	

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:事業報告書(令和5年12月19・21日に実施)	
<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)>	

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:事業報告書(令和5年12月19・21日に実施) <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)>	

(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)> 令和5年10月～12月に実施。包括窓口5件、包括事業13件、地域交流10件、生活支援27件、利用貸出22件、居宅介護予防14件、包括介護予防16件、地区センター34件の合計141件を回収した。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:利用者アンケート振り返りシート <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)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:利用者アンケート振り返りシート <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)>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認:1階娯楽コーナー、1階事務所前通路 <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)>	
地区センターのアンケートは1階娯楽コーナーに掲示され、集計結果とともに寄せられた「ご意見・ご要望」も掲示されている。また1階受付で利用者アンケートの結果のファイルが置かれており、閲覧できるようになっている。	

(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)>	

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)> 1階情報ラウンジに、筆記用具と記入用紙とともにご意見箱が設置されている。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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	
<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)>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 「相談及び苦情解決の流れ」と題したフローチャートが受付横の壁に掲示されている。	
<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)>	
横浜市福祉調整委員会事務局の相談窓口の案内も、受付横の壁に掲示されている。	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<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)>	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input 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 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)> ヒアリング:施設長	
<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)>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)> ヒアリング:施設長	
<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)>	
苦情に至らない要望については、職員会議で都度検討し対応している。	

#### (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>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設案内のパンフレットを作成し受付カウンターで配架するとともに、施設内外のイベント等で配布しています。</li> <li>区役所に広報誌を設置していただくことで広く区民に知っていただく機会を確保しています。</li> <li>ホームページ上で施設の情報提供をしています。ホームページは横浜市ホームページとリンクしており、より閲覧しやすい環境を確保しています。</li> <li>敷地内の公道近くに掲示板を設け、来館者以外の地域の方々にも施設内容が確認できる体制にしています。掲示板は電灯が設置され、夜間帯にも確認しやすい設計になっています。</li> <li>町内会自治会の会館へ出張講座の際は地域ケアプラザの役割や機能についての説明時間を確保し、より多くの地域住民にケアプラザの利用を促しています。</li> <li>地域の行事や近隣の施設(小中学校等)にも積極的に訪問し、ケアプラザの周知活動に努めています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング:施設長</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>地域の高齢者が多く集まる地域サロンや地域の行事に参加したり、出張講座を開催し、施設の情報提供に努めている。</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>&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>	

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 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:施設長 <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)>	
1階受付には3か月先までの施設の空き状況を記したボードが設置されており、先々の予定が分かるようになっている。	

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 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:研修報告書(「虐待防止研修」を令和6年6月6日に実施) <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)>	

## (5) 自主事業

### ①地区センターにおいて世代等を網羅した自主事業を提供しているか？

※地区センター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>&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:令和6年度横浜市都田地区センター自主事業計画書</p> <p>&lt;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)&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>	

### ②事業計画書等のおり、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>&lt;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)&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>令和5年度の図書貸し出し数は、目標の前年比5%増に対し43%増、施設利用者数は目標の前年比10%増に対し73%増と、それぞれ大幅に目標をクリアしている。</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 checked="" type="checkbox"/> 利用者から希望をとっている	<input checked="" 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設(=貸出を行っていない施設)	<input 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	
<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:図書購入リクエスト受付票            &lt;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)&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>要望のあった本はほぼ購入できている。</p>	

## (7) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報誌「つだより」を毎月約1200部、「都田地区センターあんない」を隔月に500部発行すると同時に、自主事業ごとにチラシを作成し館内掲示の他、自治会町内会等の協力のもと地域に回覧して頂いています。また、提示板用チラシも作成し自治会の掲示板・ケアプラザの掲示板に掲示するなど地域住民への周知を図っています。</li> <li>・毎月、連合町内会の場で各町内会自治会長に広報誌掲載記事の内容を説明させて頂き、各町内会自治会長から地域への情報発信をお願いしています。</li> <li>・法人ホームページに施設概要を掲載し、イベント情報や講座・教室等の開催案内もホームページにアップし、毎月更新して広くPRしています。</li> <li>・地域の郵便局や病院、商店街、周辺公共施設等にも広報誌の配架を依頼し、より広く地域の方々に伝わるよう努めています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング:施設長</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>広報誌「つだより」を毎月約1200部、「都田地区センターあんない」を隔月に500部発行し、提示板用チラシも作成し自治会の掲示板・ケアプラザの掲示板に掲示している。</p>

## (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>&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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来館者や電話対応で、迅速な対応をするため、窓口及び電話対応業務は職員2人体制を基本に配置しています。</li> <li>・窓口対応マニュアルを作成し窓口や館内での説明などには、笑顔を基本とし、はっきりと丁寧な言動、相手に対する的確な対応を心掛け来館者に好感を持たれる施設となるよう研修等も含め指導しています。</li> <li>・毎日の朝礼で当法人の基本コンセプトをまとめた「羅針盤」に沿って、窓口・電話・挨拶・分かり易い言葉遣い・身だしなみ等の基本接客に関する内容を唱和し、これを全職員が理解し、実践できるよう、常に接遇に配慮しています。</li> <li>・「5S1U」(整理・整頓・清潔・清掃・躰・美しい)を推進し、清潔で気持ちよい環境づくりに努めています。</li> <li>・電話対応は利用者をお待たせする事のないように「呼び出し音は2回、保留は20秒を限度」とすることを目指しています。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口業務で十分な利用者サービスができるよう常時2名体制を取っている。</li> <li>・法人の教育部から講師が来て接遇研修を年1回実施し、研修終了後アンケートを実施し研修内容の定着を図っている。</li> </ul>

## (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>&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)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多くの地域の住民及び市民の皆様に来館していただくために地区センターではニーズに応えた図書コーナーの蔵書の充実を図り、地区センターと地域ケアプラザと共催で年間30以上の自主事業を実施しています。</li> <li>・地区センターとケアプラザ合同フェスタも毎年開所月の6月に地域の福祉保健活動団体と連携で開催し施設の周知と貸館利用率の向上を図っています。</li> <li>・地区センターと地域ケアプラザでそれぞれ利用者アンケート及び利用者満足度調査を行い、その結果から利用者の意見・苦情などの課題を抽出し、随時施設運営と事業の企画に反映させています。</li> <li>・貸室の利用が午前中に集中する傾向にあるため、午後の時間帯に自主事業を企画しサークル活動への展開を図ったり、夜間帯に個人利用の卓球を増やすなどより利用しやすい環境づくりの為の工夫と改善を随時行っています。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・予約の集中する午前を避けた自主事業の午後の開催や、団体利用の多い午後2に入っていた個人利用の卓球を夜間帯へ移動するなど、稼働率の向上に努めている。</li> <li>・利用者からの意見や苦情・提案を月ごとにまとめ、毎月の職員会議で検討し速やかに対応している。</li> </ul>

(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)>

- ・娯楽コーナーは季節に合わせた装飾が施されており、楽しく明るい雰囲気となっている。
- ・1階の娯楽コーナーや2階の通路には、「利用団体からのご案内」を掲示するスペースが設けられ、地域団体の情報発信に協力している。
- ・若い子育て世代向けの企画を多く実施し、1階の情報ラウンジには幼児用のいすも用意されている。

<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

### 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協定書等のおとり建物・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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のおとり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

##### ②協定書等のおと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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	
業者による日常清掃に加え、毎朝職員が事務所やエントランス、施設内の清掃を行っている。	

## (2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地区センター・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>	

②地区センター・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> <p>料理室の戸棚には調理道具や食器が収納された状態の写真が掲示されており、利用者が元通りに戻せるよう工夫されている。</p>	

③利用者が直接使う地区センター・地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

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

### (3) 施設衛生管理業務

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<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:研修報告書 <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6年9月17日に「コロナ・インフルエンザの現状と対策」、令和6年10月21日に「感染症の対応に関する研修」を実施している。	

#### ②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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)>	

#### ③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<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)>	





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)> 現場確認:事務室内鍵保管場所、ヒアリング:施設長 <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)>	

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)>	
防火・防犯チェック表を使って確認する他、毎日、最終退出者が館内チェック表を使って細かく確認している。	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	

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)> 令和6年11月18日、事故対応と事故防止に関してというテーマで全職員を対象に研修を行った。	
<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)>	

#### (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 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	
<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)> 令和5年2月20日、防災訓練AEDの使い方というテーマで全職員を対象に研修を行った。 <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)>	

##### 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 type="checkbox"/> 体制を確保していない	<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
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:緊急連絡網を施設長の机に整備、ヒアリング:施設長 <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  事故の内容により連絡先が異なるが、どの場合でも誰もがすぐわかるような緊急連絡網が整備されている。	

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。  
 ※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	

### 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)>  年に2回、消防署員を招いて避難訓練を実施している。	

## (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)>  広い倉庫があり、水や食料などが取り出しやすい状態で保管されている。また感染症に備えて、防護服も整備している。  <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

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

#### ②協定書等のとおりの開館しているか？

※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。

※指定管理者の責に拠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 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 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)>	

#### 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	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
1階受付横のスペースに置き、閲覧できるようにしている。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
法人のHPから確認できるようになっている。	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	

### 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:研修情報案内、ヒアリング:施設長	
<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5年8月21日、接遇マナー研修というテーマで全職員を対象に研修を行った。	
<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)>	

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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外部研修の案内を職員に随時発信・回覧して希望者を募り研修費は参加の必要に応じて法人負担の上、業務扱い(研修時間によっては超過勤務扱い)で参加支援を行い、法人内研修、職場研修と全ての研修に参加しやすい体制を作っています。</li> <li>また、オンラインでの研修も積極的に取り入れ、職員が個別に個々のタイミングで受講できるWEB研修の導入など、より受講しやすい環境を提供しています。</li> <li>・市主催研修には出来るだけ参加し、特に地域交流と生活支援コーディネーター対象講座には必ず参加し、地域包括支援センターの職員も、市や区役所主催の研修会に可能な限り参加しています。</li> <li>・地区センターにおいては関連研修や指定管理者の情報交換会等に管理者及び選任者が参加し関連施設との情報共有を行っています。</li> <li>・法人においては管理者/一般職員/新卒職員/中途採用職員のそれぞれに向けた研修を実施しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料:研修情報案内、ヒアリング:施設長</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>・研修費は参加の必要に応じて法人負担の上、業務扱いとし、研修に参加しやすい体制を作っている。</li> <li>・オンラインでの研修を積極的に取り入れ、職員が個々のタイミングで受講できるようにしている。</li> <li>・法人において、役職に応じた研修を実施している。</li> </ul>

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
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料:研修報告書、ヒアリング:施設長</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>	

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)>	

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)>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人全体の行動指針の「羅針盤」を全職員が名札と共に携帯し朝礼時には「羅針盤」の項目を順次、唱和し法人の運営テーマや理念を共有しマナーやサービスの向上に努めています。</li> <li>・職員会議を毎月開催し、各種報告(行政からの連絡事項報告)等により情報の共有化を図るとともに、問題や課題を議論することによって職員のレベルアップを図り、各部署と地域交流、生活支援、包括支援センター社福士、保健師、主任ケアマネジャ6職種では、毎月1回の会議を開催し問題や課題は職員連携で解決し、次に繋がる意識を持つように努めています。</li> <li>・各職員の専門性を高めるため、市、区、その他の外部機関で実施する研修に、積極的な参加を促し専門職員のスキルアップを図っています。</li> <li>・正職員は年間を前期と後期に分けヒヤリングを行い、人事考課により上司と面談し、ステップアップの指導、助言をし職員の資質向上と職場環境の整備を図っています。</li> </ul>	資料: 羅針盤(行動指針を記載したもの)、ヒアリング: 施設長 <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)>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人全体の行動指針を記載した「羅針盤」を全職員が名札と共に携帯している。朝礼時には「羅針盤」の項目を順次、唱和し法人の運営テーマや理念を共有しマナーやサービスの向上に努めている。</li> <li>・6職種で毎月1回の会議を開催し、問題や課題は職員が連携して解決するように務めている。</li> </ul>

### (3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<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)>	

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 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"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<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)>	

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 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	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている
<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;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>	

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>	

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>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認:事務室内コンピュータ・シュレッダー・書類等施錠保管、ヒアリング:施設長 <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)>	

#### (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)>	

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:施設長、経理担当者 <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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:法人作成の事業活動計算書、ヒアリング:施設長 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	

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)> 現場確認:事務所内保管場所、ヒアリング:施設長 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥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 checked="" 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" 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 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)> 資料:ニーズ対応費使用一覧、ヒアリング:施設長 <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>&lt;経費削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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・物品購入は必要最小限とし、在庫を抑制することで経費削減に努め、消耗品購入は法人契約により、コストを抑制しています。</li> <li>・5万円以上の役務提供及び物品購入契約に関しては法人内購買担当者が適正価格であるかをチェックし、1万円以上の購入に関しては法人管理者の承認を必要とします。</li> <li>・紙の節約を図り、ペーパーレスを目指していますが、どうしても印刷の必要がある場合は両面印刷等に心掛けています。</li> <li>・空調設備の適正温度での運転、不要なエアコンや照明はこまめに切るなどの節電対策を励行し経費削減に努めています。</li> <li>・職員間で閲覧可能なパソコン上のスケジュール管理により、業務効率を向上させることで、職員負担と超過勤務を抑制しています。</li> <li>・電動自転車を活用することで、職員負担を軽減しつつ訪問の為に車両の使用頻度を減らし燃料コストを抑制しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング:施設長、経理担当者</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>・5万円以上の役務提供及び物品購入契約に関しては法人内購買担当者が適正価格であるかをチェックし、1万円以上の購入に関しては法人管理者の承認を必要としている。</li> <li>・職員から価格に関する情報を集め、コストを抑えている。</li> <li>・訪問の際には電動自転車を活用し、できるだけ車両の使用頻度を減らして燃料コストを抑制している。</li> </ul>

(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
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <p>&lt;反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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？

※地区センターについては前年度の業務点検報告書・業務点検結果シートを、地域ケアプラザについては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 checked="" 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 type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" 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 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:PDCAシート、ヒアリング:施設長 <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)> ヒアリング:施設長 <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センターは事業計画・都田地域ケアプラザはPDCAシート(事業計画書、事業報告書、事業実績評価)において、各項目ごとの「最終目標」「中間目標」「現状認識、問題・課題」「具体的な取組内容」「振り返り」を担当者だけではなく職員全体で共有しています。</li> <li>・年2回開催の運営協議会の際に、委員の方々から頂いたご意見を施設運営や事業運営に反映させ、その結果を再び委員へお返しする体制を維持しています。</li> <li>・上記とは別に半期毎に事業所全体及び各職員個別の直近半期の取組みを振り返り、かつ次の半期での目標を、法人全体及び事業部全体の方針とすり合わせながら設定し、『出航の誓い』という場を確保して職員間で共有しています。</li> <li>・利用者アンケートを実施の上、集計と分析を行い具体的な改善策を職員間で共有するとともに館内掲示をして取り組んでいます。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング:施設長</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>・法人全体及び事業部全体の方針とすり合わせながら半期での目標を設定している。これを『出航の誓い』という場で職員間で共有している。</li> </ul>

(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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設ができてまだ3年目ということもあり、施設長が積極的に地域の団体と顔の見える関係作りに力を入れている。</li> <li>・法人の枠を超えて他の地区センターと連携しながら事業を実施し、利用者の利便性を高めている。</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>

## VI. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第四期福祉保健計画策定に当たっては、区職員、区社協職員と共に支援チームの一員として協働し、また、地域と情報共有・連携を図り、第五期地区別計画策定の推進を図っています。</li> <li>・介護予防事業については、横浜市及び都筑区等の方針に沿って実施し、都筑区福祉保健センターと協働して実施しています。</li> <li>・区の運営方針や地域福祉保健活動等について関係部署と情報交換を行ない、地域の福祉拠点として連携をして取り組んでいます。区福祉保健センターと定例カンファレンス等を活用して地域課題に合わせた事業展開を行なっています。</li> <li>・個別のケース支援で困難なニーズは区福祉保健センターと連携して取り組んでいます。職員は地域のニーズの把握と情報提供の意識を持って積極的に地域に出かけ関わりを持つよう努めています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング:施設長</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>・都筑区地域福祉保健計画の検討・推進について、区役所や区社会福祉協議会と協力している。</li> <li>・地域ケアプラザだけでは支援が困難なケースは、区福祉保健センターと早期から連携し、しっかりと報連相を行いながら進めている。</li> </ul>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地区センターと地域ケアプラザの複合施設であり都筑区地域振興課と福祉保健課と連携で施設運営を行っています。</li> <li>地域住民の交流の場としての地域振興の役割と福祉保健の総合窓口としての福祉保健の役割をしっかりと果たせるよう、情報共有と協力連携で施設を運営しています。</li> <li>・自主事業は地区センターと地域ケアプラザが協力連携し共催での企画を増やし、集客に努めるなど両施設の持つ特性を活かした運営を推進しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング:施設長</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>地区センターと地域ケアプラザを分けることなくほぼすべての事業は共催で開催しており、それぞれの専門性やターゲットを組み合わせることで、相乗効果が生まれている。</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>