

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市加賀原地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社中央総合研究所

令和7年1月

目次

評価結果の総括	2
I. 利用者サービスの向上	4
(1)利用者アンケート等の実施・対応	4
(2)意見・苦情の受付・対応	6
(3)公正かつ公平な施設利用	8
(4)広報・PR活動	10
(5)職員の接遇	10
(6)利用者サービスに関する分析・対応	11
(7)利用者サービスの向上全般(その他)	11
II. 施設・設備の維持管理	12
(1)協定書等に基づく業務の遂行	12
(2)備品管理業務	13
(3)施設衛生管理業務	14
(4)利用者視点での維持管理	15
(5)施設・設備の維持管理全般(その他)	15
III. 緊急時対応	16
(1)緊急時対応の仕組み整備	16
(2)防犯業務	16
(3)事故防止業務	18
(4)事故対応業務	19
(5)防災業務	20
(6)緊急時対応全般(その他)	20
IV. 組織運営及び体制	21
(1)業務の体制	21
(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	22
(3)個人情報保護・守秘義務	25
(4)経理業務	27
(5)運営目標	30
(6)組織運営及び体制全般(その他)	31
V. その他	32

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 利用者サービスの向上	<p>1) 地域住民の皆様と顔の見える信頼関係構築に向け、地域で開催される、福祉保健事業、定例会(民児協等)、イベントへ出席し、地域情報の共有、現状やニーズを把握し、課題解決に向けた事業運営を行っています。</p> <p>2) 高齢化による担い手不足、自治会加入率の低下、近隣との関係性も希薄となった現代であっても、住み慣れた地域で、安心して住み続けられる地域づくりを目標に、まずは「住んでいる地域を知る」ことが重要だと考え、地域で開催される事業やイベント、自主事業等をSNSを活用し情報発信を行っています。一人でも多くの方が地域を知り、興味を抱けるような情報発信を心がけています。</p> <p>3) 担い手育成においては、子供たちへ行う、地域の理解と地域福祉の教育を長期的に継続することが重要だと考え、小学生向け認知症サポーター養成講座や、オープンルームの開放、昆虫の展示やイベントを通じケアプラザの周知活動を行っています。</p>	<p>利用者サービス向上に向けて、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートをはじめ、地域で開催される事業や定例会、各種イベントに積極的に参加することにより、利用者の声を収集し、施設の改善につなげています。 ・地域情報の共有、現状やニーズの把握を行うことで、各種団体等とも連携した地域の課題解決支援と地域住民との信頼関係構築を図っています。 ・広報紙「ケアプラダより」を1,700部発行し、地域への全戸回覧、掲示板貼付、区役所、区民活動センター、子育て支援拠点、区社協等に配布しての施設PRを展開しています。 ・Instagram、X、YouTube、公式LINEといったSNS等を積極的に活用し、広報紙やちらしにQRコードを印刷することにより、各種イベントや自主事業についての情報案内を工夫しています。
II 施設・設備の維持管理	<p>1) 保守管理委託業者による点検整備や定期清掃に加え、サブコーディネーターによる日常的な清掃業務を行っています。</p> <p>2) 貸館利用後は、利用団体による清掃やゴミの収集の協力と、職員による清掃点検を行っています。</p> <p>3) 開所から25年以上経過しているため、設備等の経年劣化による故障や破損が発生していますが、都筑区と連携し、計画的に修繕を行っています。</p> <p>4) 施設の衛生管理として、看護師を中心とした感染対策担当者を配置し、定期的に感染対策研修やインフルエンザ、新型コロナウイルス、ノロウイルス等が発生した時は、都筑区福祉保健センターと連携し、早期終息に向けて取り組んでいます。</p> <p>5) 感染予防として施設各所にアルコールを設置しています。</p>	<p>建物・設備の管理など、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「年間作業予定表」に基づく委託業者による定期点検や清掃のほか、環境整備担当のスタッフによる「清掃・管理チェックシート」を用いたきめ細やかな日々の清掃が行われています。 ・利用者の貸館使用後は、独自の「部屋別利用報告書」のチェックシートを用いた利用者立会いのもとでの設備点検と忘れ物確認が励行されています。 ・年2回、流行感染症の種類に応じて感染対策研修が行われているとともに、施設の衛生管理担当として、看護師や保健師を中心とした感染対策担当者を配置して備えています。 ・開所から25年以上経過している中、経年劣化に伴う設備の破損や不具合をいち早く発見し、利用者の安全と快適性を損なわないよう、区とも相談しながら、計画的な修繕や買い替えを行っています。
III 緊急時対応	<p>1) 緊急時の対応として、「緊急時対応マニュアル」を作成、緊急連絡網の整備を行っています。</p> <p>2) 災害時の対応として、「災害時対応マニュアル」「BCPマニュアル」を整備し、要請時は迅速に福祉避難所の開設と地域拠点としての継続的な業務を継続できる体制を整えています。</p> <p>3) 年2回の防災訓練実施と、地域で開催される防災拠点訓練に参加し、地域防災の把握に努め、災害時は地域と協力し対応ができる体制を整えています。</p> <p>4) 貸館団体交流会において、災害時の避難ルート(避難ルート図を掲示)、避難行動の確認と周知を行っています。</p> <p>5) 地域住民や民生委員等の担い手より、要支援者の緊急対応要請が入った時は、包括支援センターを中心に、地域の担い手と協力し、関係各所への連絡調整や、必要時は現場へ出向き、救急車の要請や安否確認など様々な対応を行っています。</p>	<p>緊急時マニュアルの作成など、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「BCPマニュアル」をはじめとする各種マニュアルが作成・整備されています。 ・万一来備え、迅速に福祉避難所の開設と地域拠点としての継続的な業務継続ができる体制を整えています。 ・「事故防止・対応マニュアル」等を整備し、1日5回以上の館内外の巡回励行、「ヒヤリハット報告書」等を活用した事故防止対策、万一の事故発生時に備えた区役所との連携体制構築がなされています。 ・各部署に消防団経験者のスタッフが在籍していることから、施設内での実践的なAED操作研修が可能となっています。 ・年2回の防災訓練実施に加え、地域の自治会・町内会が主催する各防災拠点訓練には原則職員が参加し、地域防災の把握に努め、災害時は地域と協力して対応できる体制を整えています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 組織運営及び体制	<p>1)特に5職種においては、訪問や地域事業や会議への参加、自主事業の開催により外出機会が多いため、総合相談やご利用者からの問い合わせに対し、適切に対応ができるように、始業時は各部署朝礼を行い、スケジュールの確認や情報共有を行っています。</p> <p>2)地域との信頼関係構築には、職員が欠員することなく各職種の役割を継続的に実行することが求められるため、各職員が目標を持ち、知識、技術、能力を最大限発揮できるように、日々のコミュニケーションを密にとり、職種に関係なく、助け合える職場環境づくり、離職防止に取り組んでいます。</p> <p>3)各職員が地域・ご利用者のニーズを理解し、課題解決に取り組むために、随時の面談や、年2回の人事考課により、無理のない目標設定や方向性の確認を行い、やりがいを持って業務に向き合える環境を整備しています。</p> <p>4)研修計画に基づいた研修以外に、積極的に外部研修に参加できる体制を整えています。</p>	<p>個人情報適切な取り扱いなど、協定書で定める管理運営については適切に実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「業務マニュアル」などの各種マニュアルを整備し、接遇をはじめとする職員の資質向上に努めています。 ・研修は全職員が集合できる職員会議の日に行うよう工夫され、外部研修はフレックスタイムによる勤務時間扱いで旅費・参加費を全額施設負担として参加を促しています。 ・また、独自の研修担当制導入により、担当者が教材を含む企画を考える運営にすることで、より実りある研修と資質向上を実現しています。 ・「人事考課表」等を用いた目標管理が実施されており、各職員のモチベーションアップと資質向上につなげています。 ・業務に必要な心構えや知識がコンパクトにまとめられた、独自の「とくとくハンドブック」が入職時研修時に全職員に配布され、業務の標準化に役立っています。
V ・ その他	<p>1)多世代への情報発信や自主事業の強化を目的に、子育て全般では元保育士を、介護予防や健康の維持・増進では、介護予防指導員、薬剤師を雇用し、自主事業の充実と、その他動画編集専門職員を雇用し、SNSを活用した情報発信に取り組んでいます。</p> <p>2)ケアプラザ周辺は坂が多く、来所や移動が困難な方でも近場で事業へ参加できるように、地域で開催している事業等の時間をいただき、介護予防の体操や講座を行っています。</p> <p>3)SNS活用により、いつでも、どこでも、必要な情報が閲覧できる体制を整備し、地域住民が自身の地域福祉を知るきっかけづくりに取り組んでいます。</p> <p>4)住民同士で支えあい、助け合える地域づくりのため、ボランティア団体へ所属し、隙間時間の活用、趣味、特技を活かしたボランティア活動による、担い手の負担分散などの体制整備を行い、加入者の増加を目標に、地域の担い手育成を行っています。</p>	<p>当施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「担い手の高齢化と不足」が地域の深刻な問題となっている中、「ケアプラザ夏祭り」や多世代が参加できる事業やイベントの開催を通じたボランティアを活かせる場づくり、小・中・高校などとの連携による子供たちへのケアプラザの周知と地域福祉の啓発活動、SNSを活用した地域情報の発信や連続講座の開催など、担い手の増強による地域課題解消に努めています。 ・自治会館や福祉会館での介護予防事業・リハビリ教室や、コミュニティーセンターなどとの共催による健康チェック・介護予防体操など、地域の健康づくりの普及に努めています。 ・乗り合いタクシーを利用した地域福祉事業への参加や移動販売の実施など、地域のニーズが高い「買い物支援」や「移動支援」への後方支援を行っています。 ・「ヨコハマ地域活動・サービス検索ナビ」をはじめとする様々な市区事業への協力を行っています。

I. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> ・年1回11月に利用者アンケートを実施しています。直近では、貸出施設利用者162名、介護予防・居宅介護支援57名、自主事業参加者54名、通所介護系34名、窓口利用者1名の計308名から回収しました。	
<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)> ・市の様式をベースとした施設独自の事業別アンケートを作成して使用しています。 ・各自主事業毎にもアンケート調査を実施し、利用者の声を収集して改善につなげています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケート調査結果ファイル、利用者アンケート振り返りシート、職員会議議事録)、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)> ・アンケート回収後は、サブコーディネーターがExcelにデータ入力して集計・整理しています。 ・その後、各事業対象者別に評価項目をグラフ化し、意見・要望コメントをピックアップして資料化し、職員に回覧するとともに、職員会議で検討し、課題抽出を行っています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケート調査結果ファイル、利用者アンケート振り返りシート)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・抽出された課題については、速やかに対応策を講じています。 ・例えば直近では、子ども用のトイレスリッパがほしいとの要望に対し、スリッパを購入して配備しました。また、避難経路についてのご意見に対し、各部屋に「避難経路図」を貼付して応えています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内)、資料(アンケート調査結果ファイル、利用者アンケート振り返りシート)、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・館内受付の分かりやすい場所に、アンケート結果のファイルを配架し、利用者がいつでも閲覧できるようにしています。 ・また、「利用者アンケート振り返りシート」を掲出しています。 ・ホームページでも同様に「利用者アンケート振り返りシート」を公開しています。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・横浜市コールセンター「ご意見ダイヤル」の利用方法に関するポスターを、館内の1階と2階の分かりやすい場所に掲示しています。 ・ホームページでも情報提供しています。 	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・ご意見箱として、2階の分かりやすい場所に「みなさまの声POST」を設置しています。 ・ホームページでも窓口を設置しています。 	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・団体との良好な関係が醸成されていることから、スタッフへの口頭による相談で済んでしまうため、ここ5年間は投函されたことはありません。 ・ホームページにも「お問い合わせ」窓口を設けており、電話又はメールでの申し出や問い合わせができるようにしています。 	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
現場確認(館内)、資料(相談・苦情受付について～苦情解決の取り組みについて)、ヒアリング	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・「相談・苦情受付について～苦情解決の取り組みについて」という案内を作成しており、苦情解決責任者を所長と定め、苦情受付担当者、苦情解決第三者委員、苦情解決の方法(フローチャート)を明示しています。 	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内に「相談・苦情受付について～苦情解決の取り組みについて」を掲示しています。 ・ホームページでも周知しています。 <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> <ul style="list-style-type: none"> ・「相談・苦情受付について～苦情解決の取り組みについて」を館内1階2階の分かりやすい場所に掲示し、利用者に周知しています。 ・ホームページでも同様の案内を掲示しています。 	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者から意見・要望が寄せられた場合には、「業務日誌」に記録して、情報共有するとともに、対応策を講じています。業務日誌には、貸館団体に関すること、地域の方・ご利用者からの相談等、申し送り事項、を記入する欄が設けられており、記録しやすいように工夫されています。 	

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 checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(業務日誌、職員会議議事録)、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・意見や要望が寄せられた場合には、直ちに検討し、対応策を講じています。 ・例えば直近では、おむつ交換台の場所についての質問が複数寄せられたことから、ポスターを作成して掲出しました。また、公式SNSについて詳しく知りたいという要望に対して、周知用のQRコード入りちらしやステッカーを作成し、館内掲示及び配布を実施しています。 	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内)、資料(利用者アンケート振り返りシート、ホームページ)、ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・収集した意見や要望と対応策については、利用者アンケート結果とともに「利用者アンケート振り返りシート」に集約して整理され、館内の分かりやすい場所に掲示しています。 ・ホームページでも「利用者アンケート振り返りシート」を掲示しています。 	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1)窓口をはじめ、掲示板や配架ラックを活用し、各事業のちらしやパンフレット、横浜市の広報等を整理整頓して置いてあり、誰でも興味がある情報を手に入れることができます。</p> <p>2)広報紙「ケアプラだより」を1,700部発行し、各自治会へ配布し、地域の掲示板や回覧板で情報提供を行っています。開催予定の事業案内に加えQRコードでは詳細を確認することができます。</p> <p>3)ホームページやSNS(Instagram、X、YouTube、公式LINE)にお知らせやイベント情報・ブログを掲載し、必要な時に閲覧できる体制を整えています。</p> <p>4)新規貸館団体登録時に、施設内容や利用方法が記載された「横浜市地域ケアプラザ施設利用案内」、「加賀原地域ケアプラザ施設利用について」を配布・説明を行っています。既存の団体へは、貸館団体交流会にて、再度上記利用案内を配布し、注意事項の確認と、社会活動参加への説明を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内)、資料(施設利用案内、ちらし、ステッカー)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「施設利用案内」を作成し、館内の受付配架、掲示板への掲示、貸館団体交流会での説明等により、地域内の周知に努めています。 ・各種イベントや自主事業については、広報紙やちらしへのQRコード印刷により、情報量がより豊富で分かりやすいSNSへ誘導を行うなどの工夫を凝らしています。 ・さらに、SNS自体の周知用QRコード入りちらしやステッカーを作成し、館内掲示及び配布を実施しています。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「施設利用案内」を作成し、館内の受付に配架するとともに、掲示板の分かりやすいところにも掲示しています。 ・ホームページでも同様に掲示しています。</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"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内)、資料(施設利用案内、フロー予約表)、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「施設利用案内」には、電話予約と来館予約が重なった場合の優先ルールなどが明記され、公平を期しています。 ・また、貸館の利用方法は団体交流会でも説明・周知し、必要に応じてコーディネーターが公正・公平な立場から申請受付の調整を行っています。</p>	

④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修計画、高齢者虐待研修資料)、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「高齢者虐待」をテーマに、年2回の権利擁護関連研修が行われています。 ・また、入職時研修の中でも権利擁護が必須となっており、かつ、権利擁護やマナーなどの様々なマニュアルがコンパクトにまとめられた指定管理者法人作成の「とくとくハンドブック」が職員に一冊ずつ配布されています。</p>	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1) 広報紙「ケアプラだより」を1,700部発行し、担当地域に全戸回覧、掲示板、区役所・活動センターコミュニティセンター・子育て支援拠点・区社協等にも配布しています。</p> <p>2) 各地域での事業やイベント活動に積極的に参加し、ちらしの配布等情報発信を行っています。</p> <p>3) 隔月開催の「地区支えあい連絡会」にて、実施予定の事業の案内や、各地域団体への依頼事項等を、ケアプラザからのお知らせとして報告を行っています。</p> <p>4) ホームページ・ブログやSNS(Instagram、X、YouTube、公式LINE)を活用し、事業の様子や地域イベントや地域資源を積極的に発信しています。写真や動画を配信することで、誰でも分かりやすく様子を閲覧できるように工夫しています。</p> <p>5) 動画配信では、専属の職員が編集作業を行っており、コメントや説明の文字入れを多くすることで、分かりやすく、見やすい動画作成を心がけています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内)、資料(広報紙、ホームページ)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報紙「ケアプラだより」は、5年前1,100部だった部数を1,700部へと増刷し、さらなる周知に努めています。 ・地域で開催される事業や定例会、各種イベントへ積極的に出席し、施設のPRを行うとともに、地域情報の共有、現状やニーズの把握、課題解決など、地域住民との信頼関係構築を図っています。 ・参加している「佐江戸加賀原地区支えあい連絡会」では、当施設が事務局機能を担っています。

(5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1) 事務所の受付カウンターが玄関入り口にあり、来館者には明るく挨拶と、すぐに声かけができる体制を整えています。</p> <p>2) 「接遇マニュアル」を事務所に掲示し、接遇マナーの向上に努めています。</p> <p>3) 全職員に「とくとくハンドブック」を配布し、その中で接遇、マナー研修を行っています。</p> <p>4) 良い環境は良い人材を育てることを目標に、誰でも気軽に声をかけ合い、助け合い、注意し合える環境づくりを行っています。管理者や上司が普段から丁寧な言葉使いや、対応を実施することで、相手の気持ちを思いやり、優しく丁寧に対応することが当たり前に行える職場環境を整備しています。</p> <p>5) 来所者や施設利用者への対応だけでなく、設備や清掃、修繕などの業者に対しても丁寧な対応を心がけ、信頼関係の構築に努めています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「あなたらしい暮らしをささえる」を基本理念とし、「接遇マニュアル」、「窓口対応マニュアル」、「電話対応の基本マニュアル」などを備え、丁寧な接遇が実現できています。 ・相談者がより良い選択ができるように、保有情報を駆使した多数の選択肢を提供できる体制と、丁寧な説明により相談者が安心して選択できる機会を設けています。 ・意見や要望が寄せられた場合には、直ちに検討し、対応策を講じています。

(6) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。> (400字以内)></p> <p>1) 貸館の利用状況は月毎に把握しています。 2) 利用者アンケートの結果をまとめ、館内に掲示し公表しています。その中で、避難経路についての確認に対し、分かりやすい避難経路図を各部屋に掲示しました。 3) 新型コロナウイルスの蔓延後、活動を長期休止していた団体の解散や縮小、担当者の高齢化により継続が困難になった団体や地域事業に対して、スタッフの派遣による介護予防教室の実施や、担い手の負担軽減についての相談やアドバイスなどの継続支援を行っています。 4) オープンルームを解放し、午前中は子育て世代の方々が未就学児を連れて利用されています。15時からの開放時間では放課後の小・中学生が毎日多数利用し、安全な居場所として活用されています。 5) 自主事業ではアンケートを回収しており、その結果に基づいて次回の事業に活かしています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・アンケート等を通じて利用者の声を収集し、施設の改善につなげています。 ・例えば、緊急時の避難経路周知が不十分との分析結果に対し、団体利用時や貸館団体交流会での周知と館内掲示物の貼付を実施しました。 ・また、積極的なアウトリーチ活動による職員の不在時に、適切な利用者対応ができるよう、スケジュールの確認や情報共有を工夫しています。

(7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域で開催される事業や定例会、イベントに出席することで、地域の特性・現状やニーズの把握に努め、利用者サービスの改善や、地域課題解決に向けた活動に励んでいます。 ・区からも、「各地域の活動に積極的に出向くなどして、細やかに地域地域ニーズを捉えながら、各種団体等とも連携し地域支援を行っていただいた」との評価を得ています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

II. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「年間作業予定表」に基づいて、委託業者による定期点検・管理が実施されており、「作業報告書」で管理されています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「年間作業予定表」に基づいて、委託業者による定期清掃が実施されており、「作業報告書」で管理されています。 ・また、毎日、環境整備担当のスタッフにより「清掃・管理チェックシート」を用いた日常清掃が行われています。チェックシートには、個所別のチェック欄のほか、引継ぎ事項記入欄があり、気づきが共有されるようになっています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・市所有の備品については「物品管理簿」、指定管理者所有の備品については「固定資産台帳」にて、それぞれ管理されています。 ・各備品は、整理番号で管理されており、廃棄記録も残されています。 	

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・物品管理簿と照しながらか、「会議用テーブル」、「会議用チェア」、「冷蔵庫」、「連結机」、「ロッカー」の備品5点を選び、存在を確認しました。 ・いずれも、物品管理簿と対称した「整理番号」のシールが貼付され、適切に管理されています。 	

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸館利用後には必ず、「部屋別利用報告書」のチェック項目に沿って、利用者立会いのもと、設備点検と忘れ物確認が励行されています。 ・万一、損傷等が確認された場合には、直ちに職員による応急処置にて修理し、安全性の維持を図っています。 	

(3) 施設衛生管理業務

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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(感染症対策マニュアル、感染症対策研修資料)、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)> ・年2回、流行感染症の種類に応じて感染症対策研修が行われています。 ・施設の衛生管理担当として、看護師や保健師を中心とした感染対策担当者を配置しています。	

②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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)> ・ゴミは持ち帰りを原則としており、利用者に協力を呼び掛けています。 ・事務所内のゴミは、適切に分別され、衛生管理されています。	

③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input 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)> ・ゴミ箱は、内容別に分けシール貼付で分類されています。 ・近辺には「ルート回収 分別一覧表」を貼付し、分別ミスを防止しています。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1) 毎月第一水曜日を休館日とし、委託業者による定期清掃を実施。毎日の清掃は障害雇用の清掃員とサブコーディネーターが行っています。</p> <p>2) サブコーディネーターが清掃や施設内外の巡回を行い、細かなところではカーテンの破れや、窓の開閉の不具合、その他異変を点検しています。</p> <p>3) ご利用団体へは、使用後の清掃・忘れ物のチェック等をお願いしており、その後サブコーディネーターと一緒に確認します。</p> <p>4) 敷地内の植栽はサブコーディネーターを中心に枝切などの管理を行い、その他貸館団体と協力し、草むしりや植栽の管理を行っています。</p> <p>5) 消耗品の管理は清掃時に行い、適宜交換を行い、事務員との連携で余裕を持ち発注しています。</p> <p>6) 開設から25年以上経過しており、経年劣化による破損や不具合の発見、ご利用者から指摘があった設備に関しては、計画的に適切に修繕や買い替えを行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内外)、資料(清掃・管理チェックシート、部屋別利用報告書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日、環境整備担当のスタッフによる日常清掃が行われています。個所別のチェック欄のほか、引継ぎ事項の記入欄を設けた独自の「清掃・管理チェックシート」を使用することにより、職員間で気づきが共有されるよう工夫しています。 ・利用者の貸館使用後には、必ず、独自の「部屋別利用報告書」を用いた設備と清掃のチェックを行い、清潔で使いやすい施設を維持しています。

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・1日5回以上の館内巡視を励行することにより、施設や設備の維持管理に努めています。 ・外周の植栽や草むしりは、サークル団体のボランティア協力も仰ぐことで、高齢者の居場所づくりと地域の担い手育成に貢献しています。 ・経年劣化による設備故障等が顕在化しつつある中、区と連携することで計画的な修繕に努めています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅲ. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・「緊急時対応マニュアル」、「災害時対応マニュアル」、「BCPマニュアル」を作成・整備しています。 ・災害時対応マニュアルには、「地震が起きたら」と称した写真入りの行動ガイドが示されているなど、工夫が見られます。 	

(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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・機械警備会社からの「月次報告書」には、解錠・開始の時刻と職員氏名が記録され、日々の警備状態が管理されています。 ・また、万一の動作異常検知の際には、警備会社より「出動対処記録」にて報告されています。 ・「防犯マニュアル」の常備により、スタッフによる防犯業務が励行されています。 	

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 checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所、鍵保管ボックス)、資料(鍵管理のルール、鍵管理表)、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「鍵管理のルール」を作成しており、ルールに基づく運用がなされています。 ・金庫の鍵は所長と会計担当職員の2名だけが所持しており、各部屋の鍵は鍵保管ボックスの中に鍵札を付けて厳重に保管されています。 	

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 checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「清掃・管理チェックシート」を活用した館内外の巡回が行われています。 ・1日5回以上、サブコーディネーターの館内巡視により、館内の清潔状況ならびに不審者・不審物のチェックを実施しています。 	

(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)>	
・「事故防止・対応マニュアル」を作成・整備するとともに、「事故報告時のチェックリスト」や「ヒヤリハット報告書」を活用した事故防止対策がなされています。	

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)> テーマ: 事故防止策。 対象者: 職員・スタッフ全員。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・年1回、「ヒヤリハット・リスクマネジメント研修」が行われています。 ・事故事例などを使用したグループワークを通じて、ヒヤリハット報告書の活用励行や職場内のコミュニケーション改善による不注意やミスの低減など、実践的な事故防止策の研修となっています。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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	
<p><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</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:事故対応策。 対象者:職員・スタッフ全員。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・年2回の防災・避難訓練を実施しています。 ・各部署に消防団経験者のスタッフが在籍していることから、施設内での実践的なAED操作研修が可能となっています。 ・施設入口にAEDを設置するとともに、操作方法を見やすい場所に掲示して備えています。</p>	

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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所)、資料(災害時連絡網、緊急連絡網)、ヒアリング</p> <p><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)></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)> ・事務所内に、指定管理者本部、区役所、消防署、地域防災拠点運営委員長などを示した「災害時連絡網」と、「緊急時の館内放送手順」が掲示されています。 ・職員間の緊急連絡網として、グループLINEによる情報共有体制が構築されています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「災害時対応マニュアル」、「BCPマニュアル」、「福祉避難所開設マニュアル」が作成・整備されています。 ・万一の要請時に備え、迅速に福祉避難所の開設と地域拠点としての継続的な業務継続ができる体制を整えています。 	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・年2回の防災訓練実施に加え、地域の自治会・町内会が主催する各防災拠点訓練には原則職員が参加し、地域防災の把握に努め、災害時は地域と協力して対応できる体制を整えています。 ・貸館団体交流会では、災害時の避難ルート図を用いて避難行動の確認と周知を行っています。 ・区の「防災・生活マップ」等をパンフレットラックに配架して利用者が持ち帰れるようにし、啓発を図っています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「勤務表」による毎月の職員体制計画が作成され、調整しながら運用されています。</p>	

②協定書等のおおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「業務日誌」に、毎日の開館・閉館時間が記録されています。</p> <p>・また、機械警備会社からの「月次報告書」にも、解錠・開始の時刻と職員氏名が記録されています。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・館内に、事業計画書や事業報告書を閉じこんだファイルを常備しています。</p> <p>・ホームページでも案内しています。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・事業報告書と事業計画書に加えて、利用者アンケート結果を含む利用者向け情報をファイルにして、常時、誰でも自由に手に取って閲覧できるように、館内受付に配架しています。</p> <p>・ホームページでは、区の「事業計画書、事業報告書、事業実績評価等」サイトへのリンクが案内されています。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・年間の所内研修計画が作成されています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(所内研修計画、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)> テーマ:倫理、接遇、窓口対応、個人情報、BCP、リスクマネジメント、感染症対応、高齢者虐待、安全運転、避難訓練。 対象者:職員・スタッフ全員。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・全職員の参加を基本とした所内研修のほか、必要な職員が、必要な研修を選択して受講する外部研修も積極的に行われています。 ・所内研修では、期初の職員会議にて各研修担当を決め、担当者がコンテンツを含む研修企画を考える運営方法となっており、当事者意識の醸成を図る工夫がなされています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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> <p>1) 年間研修計画を作成し、各研修担当者が職員会議の開催日に研修を行うことで、全部署が参加した研修が実施できています。職員会議に参加しない職員に対しては、各部署にて再度研修を行うか、回覧研修を行っています。</p> <p>2) 業務に関わる研修は業務出張扱いとし、旅費・参加費は全額施設負担としています。受講内容は研修資料と研修報告書を回覧し、回覧研修し情報を共有しています。</p> <p>3) 法人として「自己啓発制度」を設けており、資格所得補助や通信教育利用補助・書籍購入費用補助を実施しています。この制度により自己能力の向上や、自己啓発を目的に、職員の研修意欲の向上につながっています。</p> <p>4) 全ての研修は勤務時間として実施しており、フレックスタイムを活用した勤務時間の調整を行い、無理なく参加できる体制を整えています。</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(事業計画書、事業報告書、研修資料)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間の所内研修計画を作成し、全員参加で実施できるよう、毎月のスタッフ会議の場を活用しています。 ・全職員の参加を基本とした所内研修のほか、必要な職員が、必要な研修を選択して受講する外部研修も積極的に行われています。 ・外部研修については、受講者が作成した研修報告書を回覧し、全員が確認捺印して周知しながら、知識や情報の共有化を図っています。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修報告書)、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・所内研修は、毎月のスタッフ会議の場を活用して、全員参加で実施しています。 ・外部研修については、受講者によって作成された「研修報告書」を全員に回覧し、確認捺印をする方式で知識や情報の共有化を図っています。 	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「業務マニュアル」、「接遇マニュアル」、「窓口対応マニュアル」、「電話対応の基本マニュアル」などが作成・整備されています。 ・各マニュアルは、現状に即した内容に随時改訂されています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
1) 年度当初に各職員は自己の目標を作成し、各部署管理者、所長と目標を共有し、年2回人事考課の面談を行い、目標への振り返り、達成状況を確認しています。そのため、面談では、自身を客観的に判断ができるように、得意、不得意、知識や技術のレベル、接遇含めた業務姿勢等、様々な面から振り返りを行い、現状維持にとどまらずに、チャレンジできる視野・考え方を共有できるようにしています。個々の状態に合わせて、アドバイスをを行い、達成する糸口を発見できるような、次につながる面談を行っています。 2) 毎月職員会議を行い、各部署からの情報共有や法人からの通達等を共有しています。 3) 毎朝朝礼を行い、その日の情報共有を行っています。 4) 随時情報共有できるように、コミュニケーションを密にとる環境となっています。 5) 判断が難しい場合は、多数の職員で相談し判断を行い、随時所長への報告と最終判断を共有しています。	資料(事業計画書、事業報告書、PCDA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)>
	・「業務マニュアル」をはじめとする各種マニュアルを整備し、資質向上に努めています。 ・研修においては、独自の担当制を導入しており、毎年、期初の職員会議にて決まった担当者が研修コンテンツを含む企画を考える運営にすることで、より実りある研修を実現しています。 ・「人事考課表」等を用いた目標管理が実施されており、各職員の資質向上につなげています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「個人情報保護基本規程」や「個人情報保護マニュアル」を作成・整備しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・館内に、「個人情報保護に対する基本方針」と「個人情報の利用目的」が掲示されています。 ・個人情報管理責任者として所長名が明示されています。	

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・毎年度初めに、倫理規程・個人情報保護・接遇についての所内研修が実施されています。	

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><取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・全員から誓約書を取り、保管されています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「利用団体登録申込書」には、個人情報は目的外に使用しない旨の記述のある書式を用いています。 ・また、「施設利用申込書」には、団体名のみ記入とし、個人情報は記入いただかない工夫をしています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「利用団体登録申込書」には、個人情報は目的外に使用しない旨の記述のある書式を用いており、適切に使用されています。 ・また、個人情報の取扱いにおいては、持ち出さない、送る・送信する時はダブルチェック、を徹底し、個人情報保護に努めています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所、パソコン、シュレッダー)、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・パソコンにはパスワード設定が施されており、ワイヤーロックもしくは施錠できる机の中に格納するようになっています。 ・不要になった個人情報記載書類はシュレッダー処理されています。 ・USBなど記憶媒体の使用を禁止することで、情報漏えいリスクを低減しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・各種経理帳簿により、指定管理料、自主事業収入等が明確に管理されています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(経理規程、物品購入・小口現金取り扱いマニュアル)、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「経理規程」により、指定管理者法人内の相互けん制体制が規定されています。 ・また、「物品購入・小口現金取り扱いマニュアル」にて、会計担当者と所長のダブルチェック、最終的な本部経理チェック、といった業務手順が示されています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(経理規程、物品購入・小口現金取り扱いマニュアル)、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)> ・当施設の経理は小口現金のみであり、指定管理者法人の経理とは明確に区分されています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所)、資料(通帳、印鑑)ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・当施設では小口現金の取扱いのみであり、小口現金用の通帳と印鑑は、所長が適切に管理しています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1) 電気使用量削減につながる。再生可能なエネルギー(太陽光設備)への取組みを行っています。</p> <p>2) 事務所内の中央監視盤で、館内各室の照明や空調を遠隔操作できるため、使用していない場合は速やかに電源を切るなど節電に努めています。その他、貸館団体使用后や、館内巡回時に確認を行っております。</p> <p>3) 館内全ての照明のLED化が完了しており、消費電力、照明備品など大幅に削減できています。</p> <p>4) 過剰発注がないように、物品の残数によって発注を行っています。</p> <p>5) 各部署業務の効率化を行い、残業の削減に努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内、事務所)、資料(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・照明やエアコンなどの施設内電気使用については、事務所での集中管理システムを導入しており、消灯忘れなどが防止できる仕組みになっています。</p> <p>・デジタルデータの情報共有を推進することにより、不要な印刷物の削減に努めています。</p> <p>・職員による点検・清掃作業や、利用者ならびにボランティアの協力を仰ぐことにより、経費削減を図っています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・前年度の自己評価結果を踏まえ、最終的に「PDCAシート_公表用」に反映されています。 ・また、年2回の「運営協議会」にて、事業計画の発表や報告を行っています。 ・職員の個人ベースでも、毎年度期初の自己目標設定と、年2回の人事考課面談を通じた目標管理を導入しています。 	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業計画書、事業報告書、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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・市(区)からの指摘・改善指導事項はありません。 	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業実績評価、PDCAシート)、ヒアリング</p> <p><協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・毎年1回、ヒアリングを通して区の担当者と進捗状況や課題、今後の目標について協議しています。 ・地域課題については、毎月の定例カンファレンスにて区の担当者との打ち合わせが行われています。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1)事業計画(PDCAシート)を作成し、目標の達成に向けて取り組んでいます。年度末には報告書を作成し、区の事業企画担当によるヒアリングが実施され、担当地域の現状・課題分析の共有と、その解決や支援に向けた計画に基づいた取組みの報告と評価により、翌年度の事業計画に反映させています。</p> <p>2)年2回の運営協議会で、事業計画の発表・報告を行っています。運営協議会でいただいた地域の担い手の皆様や、行政からの意見を受け止め、更なる改善に努めています。</p> <p>3)毎月圏域カンファレンスを実施しており、区役所、社会福祉協議会と担当地域の情報共有を行っています。早期対応が求められるケースや住民間の問題、各団体からの支援要請などの情報共有と、支援状況の経過報告を行い、チームとして包括的に取り組んでいます。</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(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・運営目標管理については、区との協議のほか、年2回の「運営協議会」にて事業計画の報告を行っています。 ・職員の個人ベースでも、年2回の人事考課面談を通じた目標管理を導入しており、各職員が目標を持ち、知識・技術・能力を最大限発揮できるように努めています。 ・組織内コミュニケーションを密にとり、職種を越えて助け合える職場環境づくり、やりがいを持って業務に向き合える環境づくりに取り組んでいます。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>・指定管理者本部作成の「とくとくハンドブック～「幸せの創造」への道～」が特長的です。法人理念・沿革、権利擁護、マナー、緊急時ルール、感染症対応、不正事故対応、就業規則、ハラスメント、メンタルヘルス、などの必要情報が一冊にコンパクトにまとめられており、入職時研修時に全職員に配布されています。</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>

V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1) ケアプラザでの開催に限定せず、地域のニーズに合わせて自治会館や福祉会館にて介護予防事業、リハビリ教室、健康のつどい事業を開催しています。コミュニティーセンターや保健活動推進委員と共催し、健康チェック、介護予防体操等を行い、地域の健康づくりの普及に努めています。</p> <p>2) 地域のニーズが高い「買い物支援」や「移動支援」への取り組みとして、乗り合いタクシーを利用した地域福祉事業への参加や企業と調整を行い移動販売実施への後方支援を行っています。</p> <p>3) ケアマネ支援においては地域のインフォーマルサービスを活用し、ご利用者が住み慣れた地域から孤立することなく生活を継続することを目標に、ケアプラザが保有する情報の共有や、研修の実施、ケアマネと民生委員の関係づくりを行い、ケアマネによる地域の理解を深め、地域ケアシステムの構築に向け取り組みを行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業計画書、事業報告書、ホームページ)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゴミのルート回収「ヨコハマ3R夢」をはじめ、「ヨコハマ地域活動・サービス検索ナビ」(Ayamu)、「よこはまボランティアポイント」、「元気づくりステーション」、「認知症サポーター養成講座」など、各種市・区施策への事業協力を展開しています。 ・また、区からは、「担い手不足解消に向けた連続講座の開催をはじめ、ネットワークの構築・運営など適切な企画・提案も行っていただいている」との評価を得ています。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1) 地域福祉や福祉活動をまだ理解できない子供たちであっても、自分が住む地域を知ることとはとても重要だと考えています。隣り近所との関係性が希薄である現代において、子供たちの時から地域に関心を持ち、地域を知る機会、活動に参加する機会を作ることで、将来地域づくりの担い手候補が誕生する可能性があり、住民同士で助け合う共助の関係構築に向けて、子供からの地域福祉教育を行っています。</p> <p>2) 地域拠点であるケアプラザの理解に向けて、オープンルームの解放や、カブトムシ展示やeスポーツの企画運営、小学校の授業としてのケアプラザの見学会や、通所介護との交流会、中学生へはボランティア活動を要請し、ユースプラザや近隣の高校と協力し、事業の企画やボランティア活動を依頼しています。子供たちが興味を持つような活動を行うことで、ケアプラザの周知と地域福祉の興味へつながっています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業計画書、事業報告書、ホームページ)、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"> ・地域施設への訪問や会議への参加、自主事業の開催、出前講座等を数多く実施しています。 ・「地域の通いの場・集いの場マップ」を作成・配布するなど、地域住民の利便に貢献しています。 ・「ケアプラザ夏祭り」をはじめとするイベントや自主事業の実施、貸館団体交流会や貸館団体大掃除など利用者を巻き込んだ活動展開、様々なボランティア活用等により、地域活性化に努めています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>