

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市川島地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：特定非営利活動法人 ACOBA

平成26年11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)組織運営及び体制全般(その他)	29
V. その他	30

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	<ul style="list-style-type: none"> ・地域活動交流及び地域包括支援センターでは、自主事業や講座、イベント開催時には必ず参加者を実施後のアンケートを行っています。アンケートの内容について集計、検討し、今後の事業企画に反映させています。 ・居宅介護支援事業は、事業所独自のアンケートを作成し、ご利用者の方の生の声を伺えるような内容としご利用者全員に毎年実施しています。その結果を振り返り、評価し、改善できること等を具体化し、ケアマネジャーとしてのサービス向上につなげています。 ・事業者内でのスローガンを3か月毎に策定し、全職員で、目標達成のために具体的に取り組んでいます。その振り返り評価を行い、より良い対応、接遇、適確な支援、そして職員の意識向上を図っています。 ・館内の一部を常にフリースペースとし、地域住民が気軽に集える場を提供しています。子どもから親子、高齢者等多世代の憩いの場となり、ケアプラザの周知にもつながっています。 	<p><評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・小さな苦情でも所長に届くようにするため、報告書の書式に「生の声を聞く」という欄が設けられ意識付けをしている。 ・1階の掲示板に「お客様の声コーナー」が設置されており、利用者から寄せられた意見や要望に対する回答が公表されている。 ・受付カウンターに施設のパンフレットや自主事業のチラシが、タグのついたファイルに入れて置かれており、興味のあるチラシが探しやすくなっている。 ・毎月発行している広報紙[リーベ川島]に加え、地域包括支援センターが年15回発行する「川島虹色通信」、居宅介護支援事業が年2回発行する「エスポワール」があり、積極的な情報提供に努めている。 ・1階のフリースペースには椅子が置かれ、地域の子供たちが自由に使えるようになっており、ルールを定めてたくさんの子供たちが利用している。
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・施設設備の維持管理は、利用者が安全でかつ快適に利用できるように、協定書に基づき、保守管理者に委託して、定期点検を適正に行っています。専門業者からの意見を聞き、定期的な管理だけでなく、施設内の状況に問題があればスポットにて専門業者に清掃や対処を依頼し、迅速な対応を行っています。 ・日常清掃は委託業者だけでなく、職員による館内清掃も定期的に行い、衛生的な施設管理を全職員で取り組んでいます。 ・ノロ等の感染症の警戒期間は委託業者と職員による手すりやトイレの消毒を毎日実施し、施設内での感染予防に努めています。実際の感染症対策としてマニュアルの確認と実習を毎年行い、適切な対応処置ができるようにしています。 ・指定管理者所有備品と横浜市所有備品とを区別した備品台帳を作成し、最新の情報で管理しています。 ・子どもが利用する玩具、物品、マット等は毎週消毒を行い衛生的管理をしています。 	<p><評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月最終金曜日に施設点検日を設定し、空調設備、消防設備、エレベーター等の保守点検を専門業者に委託し実施しており、大事には至らない軽微な点も記録として残している。 ・日常清掃については職員と委託業者が担当の曜日を決め毎日実施しており、掃除担当チェック表に記録されている。 ・冬場については、職員により毎日館内の消毒が行われている。 ・行事の器はゴミになったときに小さくなるものを使用し、お祭りのゴミは持ち帰ってもらうなど、ごみの減量化に努めている。 ・館内は無駄なものが置かれることはなく整理整頓されていて、きれいな状態に保たれている。 ・草花の手入れは職員だけでなく地域の方や施設を利用する子供たちにも声掛けをして行い、地域との交流が図られている。 ・調理室の食器棚や備品倉庫には収納する物の写真が掲示されており、誰でも間違いなく収納できる工夫がされている。
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時マニュアルをいつでも確認できるように事務所内に設置しています。緊急時の持ち出し資料を別ファイルにして管理しており、緊急時必要な個人情報情報の持ち出しがしやすいよう工夫しています。 ・年二回の消防訓練だけでなく、避難器具の取り扱いやメンテナンス、AEDの使用法、消火訓練、そして特別避難場所開設訓練を実施し、災害時の職員の動きや文書の記載等の確認を行い実践に応じた訓練や研修を重ねています。 ・施設の夜間防犯対策は機械警備となっていますが、就業時間の設定や屋外照明の時間設定等細かな点を業者と調整し、適切な防犯管理ができるようその都度連絡を取り管理しています。 ・日常施設管理として、職員が毎日施設点検チェック表を用いて、施錠、消灯、空調、ガス等の異常の有無を巡回し点検をしています。 ・地域住民への緊急時の対応として、就業時間外を想定した取決めを行い、施設管理上支障がないようにしています。 	<p><評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜間緊急マニュアル、事故発生時フローチャート、地震の際の対応など場合に応じたわかりやすい防災マニュアルを備えている。 ・毎日の点検業務をチェックリストを用い職員が確実に実施しているほか、メンテナンス会社の職員による総合巡視点検を毎月実施しており、手厚く対応している。 ・事故防止のための点検チェック表等が、きめ細かく的確に作成されている。 ・エコチェックリスト(空調、照明等点検)など施設独自のマニュアルを作成し、積極的に取り組んでいる。 ・緊急時の持ち出し資料を別ファイルにして管理し、緊急時に必要な個人情報を持ち出しがしやすいよう工夫している。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> 基本協定書に基づいた適切な運営、業務の実施管理を行っています。事業計画や事業報告については、ホームページにて公表しています。 職員研修に関しては、事業所内での定期的な研修会を年間で計画実施し、全職員が参加しやすい日程、環境を整えています。研修内容には、外部研修で学んだ伝達講習や、事例検討会等、必要となる研修内容等を計画し、毎月継続実施しています。 研修は正職員、非常勤職員に関わらず勤務時間として対応し、研修参加後には必ず報告書を提出し、各自の振り返りと、施設全体のスキルアップを目指しています。 法人内でも教育委員会を設置し、毎月の検討会と、習熟度別の研修内容を企画実施し、法人内全体で研修の機会を設け、職員育成に取り組んでいます。 	<p><評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> 全職員を視野に入れた年間研修計画、職員の要望を取り入れた個人別研修計画、参加しやすい研修スケジュール作成など参加しやすい環境へのきめ細かい配慮。 外部研修参加者が研修報告書を作成し、その内容を全職員で共有の取り組み。 1冊のフォルダーに貸室貸付マニュアルなど実践的な各種マニュアルがまとめられ、インデックスを付けられ検索しやすい。 職員採用時に、待遇マニュアルによる研修を徹底。 職員の発案となる「スローガン」を募集のうえ、掲げたスローガンの実施状況等を全職員間で話し合うなど職員の主体性とプレゼンテーション能力を高める独自の取り組み。 職員のスキルアップを目標とした法人独自の「教育委員会」を設置し、人材育成に積極的取り組み。 FAXの誤送信を防ぐため、個人情報FAX送信確認表を作成し、複数の職員により確認。 人感センサーの自動照明をこまめに調整し節電。
V その他	<ul style="list-style-type: none"> 通所介護サービスのない地域ケアプラザとして、開所当初から地域の方に気軽に利用していただけるような、居場所づくりを行ってきました。月二回の「ほっとホット茶屋」では、地域の高齢者が自由に参加され、体操や歌、お話を楽しまれる会となっています。今では地域ボランティアの発表の場ともなり、三味線や紙芝居、リコーダーと様々な支援者も参加されています。近隣施設からヘルパーを依頼して参加されたり、車いすで来館される方もいらっしゃいます。地域の皆様が楽しみに来てくださる集いの場となっています。 地域福祉保健計画ほとなまちづくりについては、行政と協力しながら積極的に取り組んでいます。昨年実施したつながり絆をテーマとした標語募集については、区内で取り組みを発表できました。 地域包括ケアシステムの構築に向けて、多職種連携による地域ケア会議を重ね、今年度は包括エリア地域ケア会議を開催しました。 	<p><評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> 地域包括ケアシステムの構築に向けて積極的に取り組んでおり、個別ケースについて多職種で検討し合う地域ケア会議や包括エリアの地域ケア会議を他に先駆けて実施している。 子育て支援事業として、発達障害児が増加していることを踏まえ、毎月、音楽療法の実施など積極的に取り組んでいる。 おもちゃやマットなどの遊具を備えたフリースペースを提供するなど、児童及び親たちが過ごしやすい居場所となるよう配慮している。 認知症の方の見守りを強化するため、地元のタクシー会社等を訪問し、協力を依頼するなど積極的に地域への働きかけを行い、成果をあげている。 多世代の参加者同士の交流と地域とのつながりを目的とした「ほっとホット茶屋」を月2回開催し、地域住民のネットワークや居場所作りの支援をしている。

I. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成25年12月、地域交流20人、居宅介護10人、包括予防20人、包括16人、合計66人に実施。平成26年11月、文化祭にて地域住民360人に実施。	
<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)> 平成26年11月の文化祭時に、地域住民に生活環境や健康等についてのアンケートを実施した。複数の質問を模造紙で掲示し、地域ごとに色の異なるシールを渡し貼ってもらうことで、アンケートに参加しやすく、地域ごとの特色が見える工夫がされている。また居宅介護支援事業は独自のアンケートを実施し、サービスの向上につなげている。	

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)> 利用者アンケート振り返りシート、ケアマネ会議議事録(平成26年6月24日)。	
<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がって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)> 所長からのヒアリング。	
<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)>	
利用者アンケートで「説明の仕方が分かりやすかったか」という項目の評価を受け、「説明力を高める」ことを本年度の目標とし、説明力についての「評価記入表」を作成し、毎月評価とフィードバックを行っている。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 平成26年5月29日の運営協議会にて発表。居宅はエスポワール10月号で公表。	
<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)>	
居宅介護支援事業所は平成26年2月から3月にかけて行った「お客様ニーズ調査」の結果を広報紙エスポワール10月号の中面2面を使って公表し、その後の改善策についても説明している。	

(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)>	

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)>	
利用者の使う各部屋にペンとメモ用紙がセットで配置されている。	
<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)>	
「ご意見箱」は利用者の使う各部屋に配置されており、職員に気兼ねなく自由に記載できる環境を整えている。また「ご意見箱」に寄せられた意見は子供の意見も多く年間30件以上の声が寄せられている。ホームページでも「ご意見・ご相談」などを問い合わせできるメールフォームが用意されている。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者から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)>	
苦情対応マニュアルにて確認。	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
小さな苦情でも所長に届くようにするため、報告書の書式に「生の声を聞く」という欄が設けられ意識付けをしている。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>館内の掲示板に「相談・苦情対応窓口」のタイトルが付いたお知らせが掲示されている。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>1階受付カウンターに「福祉保健サービスにご不満な点はありませんか？」と題した横浜市福祉調整委員会のお知らせが掲示されており、施設以外の苦情窓口も積極的に紹介されている。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

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(包括会議議事録)</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>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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(「お客様の声」コーナーの設置) <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>1階の掲示板に「お客様の声コーナー」が設置されており、利用者から寄せられた意見や要望に対しての回答が公表されている。</p>	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・ケアプラザ開所後から地域に積極的に向き、ケアプラザの紹介として事業案内だけでなく、情報提供として、施設の貸室の説明を行っています。説明時にはパワーポイントを利用し、館内や貸室の写真等を使って、わかりやすく利用案内を行っています。 ・窓口には貸館マニュアルを設置し、いつでも職員が来館者に対して公平、適確な対応説明ができるようにしています。 ・貸館についてはホームページに掲載しています。横浜市の貸館の取決めについて、わかりやすく表を作成し、ケアプラザ独自のチラシを作成し、その内容を広く住民に公表し、貸館の利用を呼びかけています。 ・館内には実際に部屋を利用し活動している団体の紹介をしPRを行い、貸館のルールや基本的な利用に関する情報を掲示し、施設利用の広報を行っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、所長からのヒアリング</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"> ・町内会、社協、民生委員会、食事会、ボランティアの会、コンビニ、銀行などに地域別に担当者を分けて積極的に向かい、施設の利用案内を行っている。 ・1階の掲示板に地域ケアプラザの利用方法や貸室の案内、活動中の登録団体の紹介などが掲示され、利用者にわかりやすく伝えている。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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>受付カウンターに施設のパンフレットや自主事業のチラシが、インデックスのついたファイルに入れて置かれており、興味のあるチラシが探しやすくなっている。</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 checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><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(貸室受付マニュアル、自主事業申込受付マニュアル)、所長からのヒアリング</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>「貸室受付マニュアル」や「自主事業申込受付マニュアル」が整備されており、担当者不在でも受付できるシステムになっている。またホームページで「貸室のご案内」というページを設け、団体の活動内容ごとの申込み方法が詳細に説明されている。</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(研修記録:平成26年11月16日 セルフネグレクトの実態と支援伝達研修会)</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>上記以外にも毎月人権擁護に関する研修を実施しており、1回ごとに振り返りの報告書を作成している。</p>	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月「リーベ川島」として広報誌、約1200部を地域の回覧にて周知しています。また、大きなイベントなどは回覧だけでなく、町内会掲示板の利用もさせていただいています。地域の関係施設や最寄り駅にも毎月の広報誌は配布設置し、広く住民にケアプラザの情報提供を行っています。 ・包括支援センターからは年15回、居宅介護支援事業は年2回、広報紙を作成し情報発信しています。 ・区の広報誌にも、講座やサロンなどの情報提供を行っています。 ・ホームページを作成し、写真やチラシの掲載を行い、事業内容をわかりやすく工夫を行い、施設の利用方法についての説明を掲載し、ケアプラザ利用の促進に努めています。 ・地域の小学校、中学校にも、子育ての講座や子どもの参加事業開催については、各家庭数でチラシ配布したり、学校掲示板での周知を行ったり、学校との協力をいただきながら積極的な情報提供を行っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(広報誌)、所長からのヒアリング</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"> ・毎月発行している広報紙「リーベ川島」に加え、地域包括支援センターが年15回発行する「川島虹色通信」、居宅介護支援事業が年2回発行する「エスポワール」があり、積極的な情報提供に努めている。 ・ホームページでは「講座・イベントのご案内」のページがあり、最新のイベント内容やチラシが見られるようになっている。

(5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・入職後、職員には必ず接遇研修を行い、適切な窓口対応ができるように指導を行っています。オリエンテーションでは、接遇マニュアルを用いて、言葉使いや服装などについて、具体的な指導を行い、電話対応時の言葉使いや、取りつき方法、相手の要件の聞き取りと職員への内容の伝達方法などについて細かく指導をしています。 ・来館者への日常的な対応方法については、より適切な対応ができるように、現場では常に確認と助言が職員間でできる環境となっています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>接遇マニュアルが整備されており、本部による接遇研修も実施され、電話対応・受付対応など適切に行われている。</p>

(6) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸館に対する苦情としては、利用団体にその内容についての返答を面接で行い、同時に行政へも情報提供をしています。公平な利用促進を考慮し、整理すべき点は改善していきます。重要課題は運営協議会委員の方々にもご相談し、ケアプラザとしての対応を検討していただき、助言をいただくようにしています。 ・貸室団体利用ではない、来館者の声、ご意見を多くいただきます。地域住民が快適にケアプラザを利用していただけるように、その内容についてはそれぞれ検討し、掲示板等を利用してお伝えしています。 ・日頃から窓口での対応を積極的におこなっていますので、直接質問や問い合わせ等に丁寧に対応するようにしています。 ・アンケートのご意見から次年度の事業を企画し住民のニーズに則した取り組みを行っています。 ・来館者名簿から、地域の小学校等にも利用状況を報告し、子育てに関する連携体制につなげています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情に関して、公平公正な視点から対応しており、行政への情報提供や重要な課題については運営協議会委員へ相談するなど、適切な対応がとられている。</p>

(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> <p>1階のフリースペースには椅子が置かれ、地域の子供たちが自由に使えるようになっており、ルールを定めてたくさんの子供たちが利用している。</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>

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)>

毎月最終金曜日に施設点検日を設けて、空調設備、消防設備、エレベーター等の保守点検を専門業者に委託し実施しており、大事には至らない軽微な点も記録として残している。

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)>	
職員と委託業者が担当の曜日を決め毎日実施しており、掃除担当チェック表に記録されている。	

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

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

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

(3) 施設衛生管理業務

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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(所内研修:6月10日食中毒について、10月31日インフルエンザ・ノロウイルス) <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)>	
冬場については、職員により毎日館内の消毒が行われている。	

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)>	
行事の器はゴミになったときに小さくなるものを使用し、お祭りのゴミは持ち帰ってもらうなど、ごみの減量化に努めている。	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全で快適に利用していただけるように、日常清掃と定期清掃、定期点検は専門業者に委託をして行っています。日常清掃については職員も定期的の実施しています。 ・施設点検を毎日職員が行い管理しています。館内入口や施設周囲の落ち葉やごみ、汚れの確認をし、適宜職員が清掃を行っています。 ・植栽の手入れについては年2回専門業者に依頼していますが、その間は職員で草取りを行ったり、草花の手入れを行い施設内外の美化に努めています。 ・季節にちなんだ花をプランターに植えたり、夏は緑のカーテンに取り組み、環境を整備しながら来館者にも楽しんでいただけるようにしています。 ・貸館利用者への点検表を作成し、利用後の清掃に協力していただいています。体操教室等で使用したマットは参加者、職員で清拭し、子どもが利用する物品等は定期的消毒を行い、常に清潔な環境でのご利用を提供するようにしています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、所長からのヒアリング</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"> ・館内は無駄なものが置かれることなく整理整頓されていて、きれいな状態に保たれている。 ・草花の手入れは職員だけでなく地域の方や施設を利用する子供たちにも声掛けをして行い、地域との交流が図られている。

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>調理室の食器棚には収納されている食器の名前・個数・写真の札が貼られており、備品倉庫には椅子や机の位置が写真で掲示されており、誰でも間違いなく収納できる工夫がされている。</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>

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(事務室内鍵保管庫)、所長からのヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎日の点検業務をチェックリストを用い職員が確実に実施しているほか、メンテナンス会社の職員による総合巡視点検を毎月実施しており、手厚く対応している。	

(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)>	
事故防止のための点検チェック表等が、きめ細かく的確に作成されている。	

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)>	
個人情報保護研修を全職員対象に実施(平成26年10月31日)	
<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)> AED講習会を全職員対象に実施(平成26年3月26日) <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(事務室に緊急連絡網掲示)、所長からのヒアリング <体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)>	

(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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・エコチェックリスト(空調、照明等点検)など施設独自のマニュアルを作成し、積極的に取り組んでいる。 ・緊急時の持ち出し資料を別ファイルにして管理し、緊急時必要な個人情報の持ち出しがしやすいよう工夫している。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外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)>	
事務室窓口及びホームページにて公表	
<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)>	

ホームページにおいても公表している。

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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(年間研修計画・所内研修フォルダー)、所長からのヒアリング	
<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)> セルフネグレクトの実態と支援伝達研修会を全職員対象に実施(平成26年11月16日)	
<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><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所内で毎月、定期的に曜日を決めて、職員の研修や勉強会を必ず実施しています。年間の研修計画を立て、研修内容について検討し、内容によっては、正職員だけで取り組む内容と、全職員で学習する内容を事前に周知し、職員が研修の参加調整をすることができるようにしています。 ・法人内での研修には、できる限り他の事業所との交流効果もあるため、参加対象となる職員に関しては参加できるように業務の調整をしています。 ・毎年の職員面接で、今後どのような研修に参加し、学習したいか聞き取りを行い、本人の要望と、職場内での業務内容を考慮し、個々に応じた研修内容を声掛け、進めています。 ・研修参加に関しては、研修時間を勤務時間とし、研修費用について全額負担を行い、職員の資質向上に努めています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(年間研修計画、所内研修フォルダー)、所長からのヒアリング</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>全職員を視野に入れた年間研修計画、職員の要望を取り入れた個人別研修計画、参加しやすい研修スケジュールの作成など参加しやすい環境へのきめ細かい配慮がなされている。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(所内研修フォルダー、研修受講報告書)、所長からのヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>外部研修については、参加者が研修報告書を作成し、その内容を全職員で共有するため、いつでも閲覧できるように備えている。</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)>	
1冊のフォルダーにまとめられた貸室貸付マニュアル、ワイヤレスマイクの使い方など実践的な各種マニュアルにインデックスがつけられ検索しやすい状態で備えられている。	

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"> ・毎月定期的に、研修会を実施しています。研修の伝達講習や個人情報、感染症、倫理研修と必要な学習を全職員で学ぶ環境を整えています。そして事業所として課題となっている事柄や、事例検討会を通しての学習など、全職員の資質向上につながるように継続的に取り組んでいます。 ・毎朝、事業所内で職員間の打合せを行っています。必要な情報を共有し当日の行動の共有を行い、事業所内の業務が円滑に支障なく運営できるように調整を行っています。 ・法人内で教育委員会を設置し、毎月検討会を開催し、法人施設全体として、習熟度別の研修会を企画実施し、効果的な職員のスキルアップを目標に指導をしています。新任者や中堅者、また人を理解する、介護方法など、テーマ別に研修会を実施し、対象者を各施設から選出し、研修を受けられる体制を整えています。 ・研修参加者は報告書を必ず提出し、その内容は職員が自由に確認できるようにしています。 	資料(スローガン報告書、接遇マニュアル、研修受講報告書)、所長からのヒアリング <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)>
	<ul style="list-style-type: none"> ・職員採用時において、接遇マニュアルによる研修を徹底している。 ・職員の発案となる「スローガン」を募集のうえ、掲げたスローガンの実施状況等を全職員間で話し合うなど職員の主体性とプレゼンテーション能力を高める独自の取り組みを行っている。 ・職員のスキルアップを目標とした法人独自の「教育委員会」を設置し、人材育成に積極的に取り組んでいる。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<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)>	
FAXの誤送信を防ぐため、個人情報FAX送信確認表を作成し、複数の職員による確認を行っている。	

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)>	

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)>	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している <input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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(事務室コンピュータ、パスワード設定、シュレッダー、施錠管理)、所長からのヒアリング <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)>	

(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)> 所長からのヒアリング(本部事務局長・経理責任者(所長)・出納係で役割分担) <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(資金収支予算内訳書)、所長からのヒアリング <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)>	

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 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(事務室金庫)、所長からのヒアリング</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>	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・業務上携帯電話を使用することが多く、電話料金について、他社の提案などを検討し、今年度業者を変更することにより、毎月の支払金額を減少させることができています。 ・施設内の維持管理のための業務は必ず、見積もり合わせをとり、経費節減につながるように検討してから業者を選定し契約実施しています。 ・日常的な物品の購入に関しては、法人内の購入割引を利用できる物品は、経費削減のためにその業者に依頼し一括購入しています。 ・地域訪問時にも自転車やバイクなどの利用を積極的に行い、自動車の利用は必要時のみとしています。 ・館内は自動照明の場所が多くなっていますが、室内の照明については、こまめに消すよう心掛けています。 ・夏は毎年緑のカーテンに取り組み、空調の温度設定については、室内に節電や設定温度の協力を依頼する文書を各部屋に掲示し、来館者への節電協力を呼びかけています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(自動照明)、所長からのヒアリング</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"> ・施設の自動車は1台のみであり、通常職員が地域へ出かけるときは自転車やバイクを利用し経費削減に努めている。 ・人感センサーによる自動照明をこまめに調整し、節電を図っている。 ・各室内の電源スイッチ付近に空調設定温度を表示し、来館者に節電への協力を呼びかけている。 ・封筒が2度使える再利用可能タイプを作成、裏紙の利用など経費削減への意識が高い

(5) 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>利用者目線にそったトイレへの誘導表示、見やすい館内案内図、各室内へアンケートボックスとともにカレンダー・時計の設置など随所に利用者への配慮が感じられる。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉保健計画の策定に向けて、支援チームの一員として、行政と協力し、3地区連合それぞれの、地域の課題解決に向けて、積極的にかかわっています。 ・子育て支援事業として、障害児支援に開所当初から取り組んでおり、区内全域の発達障がい児の親子に対して具体的な支援を継続的にこなっています。 ・地域包括ケアシステムの構築に向けて、個々の課題について多職種で検討しあう、地域ケア会議を定期的に行い、個々の課題解決に向けて積極的に取り組んでいます。包括エリアでの課題の共有と解決に向けての話し合いができるよう、包括エリアの地域ケア会議も行っています。 ・通所介護サービスのない福祉施設として、地域の子どもや住民が毎日自由に立ち寄り過ごしている状況があります。誰もが気軽に立ち寄れる地域福祉の拠点、相談窓口を目指すとともに、地域住民の力を活かした事業を展開し、その人らしい生活を支援しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>所長からのヒアリング</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"> ・地域包括ケアシステムの構築に向けて積極的に取り組んでおり、個別ケースについて多職種で検討し合う地域ケア会議や包括エリアの地域ケア会議を他に先駆けて実施している。 ・子育て支援事業として、発達障害児が増加していることを踏まえ、毎月、音楽療法の実施など積極的に取り組んでいる。 ・おもちゃやマットなどの遊具を備えたフリースペースを提供するなど、児童及び親たちが過ごしやすい居場所となる
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・開所して3年目になりますが、地域へ出向いた活動を活発に行っています。地域との連携がとれ、地域見守り事業としての地域ホットラインや、見守りホットラインなどのシステム構築ができています。 ・地域住民の力を活用し、事業運営についての協力を依頼したり、ボランティアとしての活動を声掛けし、住民との協働や協力を常に意識し、運営を行ってきました。そのため、いくつかの事業については自主化に向けて支援ができ、目標に沿った地域支援を展開することができています。地域と共に、住民の健康維持増進に向けて支援を行っています。 ・事業所職員が少ないため、ケアプラザの祭り等の事業については、地域住民や様々な関係役員のご協力をいただきながら活動を行っています。企画の段階から住民の方にも一緒に検討いただき、事業実施に向けて協働した動きができています。実施後は反省会を設け、頂いた意見を再検討し次年度に反映させています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>所長からのヒアリング</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"> ・認知症の方の見守りを強化するため、地元のタクシー会社等を訪問し、協力を依頼するなど積極的に地域への働きかけを行い、成果をあげている。 ・多世代の参加者同士の交流と地域とのつながりを目的とした「ほっとホット茶屋」を月2回開催し、地域住民のネットワークや居場所作りの支援をしている。 <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>