

第三者評価制度

汲沢地域ケアプラザ  
評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

平成25年11月

# 目次

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

## 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>平成9年5月に地域ケアプラザがオープンして、16年間の地域と共に歩んできた実績がある。(地域交流)プラザ圏域の連合町内会と密接なネットワークが出来ている。(包括支援センター)総合相談を含め、多くの相談に対応している。(居宅)地域に密着し、当法人の他の部門との連携がスムーズに取れる。(デイサービス)1. 送迎運転業務、清掃業務、給食業務、設備管理等完全委託化により利用者サービスの質的・量的向上を図っている。2. 利用者の自立支援プログラムを計画し、介護予防に大きく寄与している。</p>	<p>「地域と共に歩む」をテーマに、4部門の活動項目を事業計画書に明記しています。項目毎に年度目標、実施状況をまとめ、振り返りを実施しています。館内の掲示版は必要な情報を分かり易く掲示するための工夫が見られ「ミニサロン」「町の歴史」等。来館者が楽しみにしている展示が多くあります。</p> <p>誰もが気軽に来て頂けるために、ケアプラザを知って頂く事が大事と考え、開設当初から本の貸し出しも実施しています。夏休みや冬休みには特に多くの小学生や中学生で賑わいます。地域のサロンや老人会、町内会に職員が出向き、施設の機能や自主事業の案内を行っています。開設16年を過ぎ活動実績も良く、地域に根ざした福祉保健活動拠点として定着しています。</p>
II ・ 施設・設備の維持管理	<p>地理的環境としては災害に強い地域であり、建物の周りの植木等により環境は良好である。建物・設備の維持管理は業者委託により行っており、安全かつ衛生的に管理している。また、災害時対応として、自家発電設備がある。エクステリアの植栽や草花の維持管理では、近隣地域の住民によるボランティア活動を得て、常に清潔な環境維持に努めている。</p>	<p>定期清掃は業者に委託し、床のワックスがけ年6回など計画的に実施されています。日常清掃は障害者就労支援事業所と委託し、週5日館内全体の清掃が丁寧に実施されています。</p> <p>玄関、トイレなど施設内各所に消毒液等を置き、利用者の衛生管理への気配りがされています。周囲の植栽や花壇等はボランティアにより、四季の草花が咲き、心休まる空間を提供しています。敷地内には樹木も多く、落ち葉なども職員の手で掃除をしています。</p> <p>所長などの幹部と職員の防災メンバーにより、毎月防災パトロールを実施し、建物内外の危険・破損個所のチェックを行なっています。経年劣化に伴うボイラーの修理等の不具合の早期発見、対応につなげています。</p>
III ・ 緊急時対応	<p>高齢者福祉センター全体で、緊急時対応マニュアルが作成されている。それにもなっている訓練の実施も行っている。また、横浜市の特別非難場所として指定されている。</p>	<p>高齢者福祉センター全体で緊急時対応に取り組んでいます。事故対応訓練や防災訓練などの訓練は毎年確実に実施し、全職員が参加するほか、地域の合同避難訓練にも参加しています。高齢者や障害者、幼児などの利用が多いと言う施設の性格上、「防犯対策」、「事故防止対策」、「防災対策」などのリスク対策(緊急時対応対策)には特に力を入れています。</p> <p>それぞれのリスクに対してマニュアルを整備するほか、緊急時の連絡網は全職員が所持しています。チェックリストに基づき、漏れの無いよう開館・閉館のチェックを行うなど、夜間の巡視等警備体制を強化しています。</p> <p>事故の防止については、ヒヤリハットの報告を集計分析して職員全体の危機管理意識を共有しています。また所属長を責任者として「事故防止委員会」を月2回開催し事故報告を確実に記録し、対応策とともに全員で事故防止策を検討しています。</p>

	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>社会福祉法人 横浜博萌会として下記の組織及び体制がある。</p> <p>高齢者福祉センター組織及び体制</p> <p>汲沢地域ケアプラザ組織及び体制</p> <p>汲沢地域ケアプラザは特別養護老人ホームしらゆり園、介護事業所ほほえみサービスとそれぞれが補完しながら機能し、地域住民福祉に対応している。</p>	<p>毎年、法人の高齢者福祉センターのセンター長が、理念、経営方針及び運営状況について、講話会を6回行い職員への周知を図っています。研修委員会が年間職員研修計画を作成し、居宅介護及び通所介護部門は毎月テーマ毎に研修しています。包括支援及び地域交流の部門は、市や区の研修が多く有ります。サブコーディネーターへの研修は、内部研修に参加させるなどの工夫が望まれます。</p> <p>汲沢地域ケアプラザは同一法人の特別養護老人ホームと訪問介護事業所が、同じ建物中に併設されており、一体的に運営されています。建物の管理や人事管理などは法人の総務部が一括管理し、各種委員会(防災、感染症、広報誌等)も高齢者福祉センター全体で組織運営を行っており、ケアプラザ単体運営より効率が良く実績も上がっています。</p>
V ・ その他	<p>地域包括支援センター・地域活動交流部門は横浜市からの委託で事業を実施しているため、市、区との連携は常に取っている。また、保健福祉計画の実施機関としての役割が大きく、地域市民との連携を常に取っている。</p>	<p>横浜市から「横浜市生活介護サポーター養成事業」を受託し7日間に渡り事業を実施しました。「とつかハートプラン」地区別推進委員会では検討プロジェクトを立ち上げ各地区代表と共に担い手の確保を目的に踊り場地区センター祭りの中で「町の歴史と活動紹介コーナー」を設け人気となっています。</p> <p>市・区の政策に積極的に協力するとともに、障がい児の余暇支援事業「トンとん」にも取り組んでいます。出張講座では、介護保険制度の周知、消費者被害についての啓蒙活動を実施しています。</p> <p>介護予防講座として区と協力し「健康ライフ予防講座」事業(出張講座)、「元気づくりステーション」の立上げを行うなど、地域の保健福祉の向上に積極的に取り組んでいます。他に地域の高校や小学校・保育園等と交流し福祉活動の理解促進を図って次世代の人材育成の一翼を担っています。</p>

# 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 type="checkbox"/> 実施していない
<div style="text-align: right;"> <input checked="" type="checkbox"/> アンケート  <input type="checkbox"/> その他           </div>	
評価機関 記述	
<p>&lt;実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)&gt;            毎年11月～12月実施 (平成24年度実績 &lt;内訳:299名 地域62名 包括37名 介護予防48名 居宅72名 デイサービス80名&gt;)</p> <p>&lt;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>利用者へのアンケートの他に、家族懇談会も年2回開催して、サービスの内容を確認しています。</p>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。  
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&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・ヒアリング</p> <p>&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> <p>アンケートの調査結果を各部門の会議等で取り上げ、話しあい、課題について全員で検討しています。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で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・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)>	
アンケート集計をもとに各部門の会議にて、課題を抽出して、課題ごとに責任者を決めて職員で検討し改善を図っています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・資料・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)>	
利用者アンケートの結果や課題・対応策について、広報紙で集計結果と対応を掲載しています。また運営協議会等の報告資料にもアンケートの結果等を掲載して報告しています。	

## (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 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"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>玄関の掲示版や地域ケアプラザの紹介パンフレットに掲載しています。「あなたの声」によせられた苦情、意見には必ず回答を掲示公開し、必要なものは即対応しています。契約書類の中に、苦情に対する連絡先を明記しており、説明もしています。(介護保険関係)重要事項にて説明し、第三者(区・国保連)への連絡についても紹介しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>玄関、職員通用口にご意見箱「あなたの声」を設置しています。記入用紙も置いてあります。</p> <p>&lt;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)&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>ご意見箱の他に、モニターが年に5回程度定期的に利用者の声を聴いています。電話での苦情に対しても受けつけ、担当職員等で対応しています。</p>	

### ③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認・資料・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>担当者、責任者が現場確認を実施し、必要時はヒアリングも実施して対応策を検討しています。できるだけ早急な対応を心がけています。関連する苦情や意見等については連絡マニュアル等で周知すると共に各職場の定例会議上で解決策を明確にし、改善を図っています。</p>	



④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input 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)> 館内掲示・資料・ヒアリング <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)> 苦情解決の仕組みについて館内掲示を行うとともに、広報紙で報告しています。また関係者(モニター・第3者委員)にも報告しています。	

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 type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している <input type="checkbox"/> 記録していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者からの苦情等の管理のために、地域包括支援センターで所定の用紙を作り記録しています。	

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 type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料・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)> 苦情等について内容に応じて担当を決めています。対応が可能な苦情は各部門で責任者を決めて対応しています。ケアプラザ全体に及ぶ苦情については所長が責任者となり対応しています。	



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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            説明確認・ヒアリング</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情の内容・対応策を定期的に広報に掲載しています。意見箱「あなたの声」とともに苦情については玄関掲示板や職員玄関にも公表しています。</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>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p>  <p>広報紙・ふれあい交流「ぐみぐみ」を毎月発行している。広報「戸塚」に活動を掲載して、ホームページでも紹介している。</p> <p>インターネット上の介護・福祉情報に掲載し、館内エレベーターホール前に資料を設置している。毎月広報紙にて活動内容を知らせている。</p> <p>広報紙に写真を大きく使用し、眼にとまりやすくし、行事だけではなく、細かいサービス、ボランティアの紹介、各部署での取り組みを紹介している。</p> <p>高齢者福祉センターのパンフレットもある。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認・資料・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>広報紙・ふれあい交流「ぐみぐみ」を毎月発行して全町内会の協力を得て地域に配付しています。また、広報「戸塚」に活動を掲載し、ホームページ内で活動内容を紹介しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価で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)> 資料・ヒアリング	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
募集人員や人数制限がある場合の決定方法については広報紙「ぐみぐみ」等でお知らせして公平に行っています。	

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・ヒアリング	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
全職員が出席できるように同じ研修を複数回実施しています。	

#### (4) 広報・PR活動

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>広報委員会を設置して、月1回開催している。            広報紙・ふれあい交流「ぐみぐみ」を月1回広報紙発行して、エリア内の区役所、地区センター近くの病院など3,000部を配布している。町内会は町内会の会合に持参して依頼し、班回覧している。(ホームページの作成は、今年度リニューアル予定。)            広報のふれあい交流「ぐみぐみ」に各部所事業の紹介をしている。実施されるイベント内容等はその都度写真もまじえ記載している。            利用者へのPR活動は利用者への配布ならびに玄関ホール内に棚を設置していつでも入手可能な配慮を行っている。(広報紙・ホームページ・地域交流事業そのもの。)</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>ヒアリング・資料</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>広報委員会を設置し、月1回開催。広報紙・ふれあい交流「ぐみぐみ」の内容を話し合って完成度の高いものにしていきます。町内会には会合に持参して依頼をし、班回覧をして頂いています。また、エリア内の区役所、地区センター近くの病院などを含め毎月、約3,000部配布しています。</p>

#### (5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>窓口対応マニュアルを整備して対応している。内容を年1回の自己評価で再確認している。            利用者を抱え込んだ時に利用者の顔、眼に職員の髪の毛が入らないように束ねるなどの身だしなみに注意している。            電話は必ず自分の名前から名のるなどの配慮を行っている。            施設内で利用者が最大限楽しんで過ごすべく職員はタイムスケジュールを重視している。特にレクリエーションや利用者の趣味を活かす活動には細心の注意と配慮を欠かさないように取り組んでいる。            待ち時間はソファでお待ちいただくよう配慮している。電話対応では、すぐ出る、所属氏名を名乗ることとしている。直接担当でなくても代行、後日連絡等の対応を実施している。対応時は、丁寧・親切・笑顔で心がけている。</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>電話はすぐに出る、所属氏名を名乗る、身だしなみに気をつける等基本的なことを確認して実施の徹底を図っています。</p>

## (6) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt; (400字以内)&gt;</p> <p>毎月運営会議で利用実績を報告している。 ケアプラザ利用報告書に意見記入欄を設けて、自主事業開催後はアンケートをとっている。 意見や苦情はすみやかに対応して、その他利用実施等については毎月の会議で報告検討している。(部所別、センター全体) 利用者や家族の声を直接聞いたり、利用者の表情や態度を分析し、より良いサービス向上に努めている。</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>利用者が意見を言いやすいように工夫しています。ケアプラザ利用報告書に意見記入欄を設けて意見を記入しやすくしています。</p>

## (7) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <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> <p>各部門の定例会議で、サービス検討会議を実施しています。利用者が幅広い世代であることを把握して、きめ細かい接遇を心がけています。</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)> 建物・設備の定期点検について専門業者と委託契約を結び、各設備毎に年間計画を立て実施しています。電気設備点検、エレベーター点検、レジオネラ冷却塔、排水管清掃等の定期点検を行っています。各々点検終了後に、「作業完了報告書」で実施状況を報告しています。設備経年劣化に伴い、本年8月にボイラーを更新して対応しています。	

#### 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)> 施設全体の定期清掃について業者に委託し、ケアプラザ1階床ワックスかけ年6回、窓清掃、エアコン清掃等を行っています。日常清掃について障害者就労支援事業所に委託し週5日の清掃と、シルバー人材センターに毎日トイレ清掃を委託しています。さらに館内のカート内のゴミ回収やシュレッダーの回収作業を職員が行い、「清掃当番表」に記録しています。	

## (2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地域ケアプラザ(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> <p>地域ケアプラザの備品は「汲沢地域ケアプラザ備品台帳」に、購入年月日、品名、価格、管理番号等が記載して管理しています。</p>	

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>最近の新規購入品及び高額商品として、オムツ交換台、電動自転車、車いす等が所定の位置に保管されています。地域ケアルームや図書コーナーのブラインドやカーテンも新調され、きれいな施設として維持されています。</p>	

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>&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> <p>地域の利用者に貸し出す車いすは、ボランティアが定期的に点検・修理を行い、安全性を確保しています。職員により防災パトロールを毎月実施し、ボイラーや自家発電機の異常の有無を確認しています。また各階の手すりのゆるみの有無や、施設周囲の道路の落ち葉の清掃なども職員で行い、利用者の安全確保に努めています。</p>	



### (3) 施設衛生管理業務

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング及び会議議事録 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由について記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  「感染症対応マニュアル」「感染症防止対策要綱」「ノロウイルス感染症の二次感染防止」等のマニュアルや資料をファイリングして管理しています。デイサービス会議、各部署会議や合同研修で、職員に実施しています。	

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)>  トイレや事務所のゴミ容器のゴミは毎日回収され、トイレ等の水周りもきれいで汚臭等はありません。燃えるゴミ、プラスチック、再生紙、ビン、缶等は分別され、決められた日に業者回収しています。納涼祭の後等のゴミ類は、その他状況に応じて業者に回収を依頼しています。	

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)>	



#### (4) 利用者視点での維持管理

##### ①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>1階ワックス清掃は年6回(業者委託)実施している。床清掃は日に1回、障害者就労支援事業所に委託して実施している。毎朝の点検清掃を実施し、トイレ清掃をシルバー人材センター委託にて、利用者に対し清潔な環境を提供している。その他に職員が当番を決めて、更衣室や事務所内を定期的に清掃している。施設全般の至る所に消毒液等の薬剤を吟味して、常に利用者への健康管理に気配りを行っている。外観についてもボランティアさんの手により植物等きれいに管理されている。特に花壇は四季をとわず、草花が咲き揃い、利用者は勿論一般訪問者にとっても、こころ安らぐ空間になっている。</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>ヒアリング・現場確認</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>正面玄関、廊下、エレベーター、地域ケアルーム、多目的ホール、ダイニング、下駄箱など、館内の要所要所の清掃は障害者就労支援事業所により日常清掃が行われ、トイレ清掃はシルバー人材派遣者により毎日実施され、衛生的できれいな施設として維持しています。建物外の敷地は樹木や植栽が多く、正面玄関前の花壇もボランティアによる四季の花で、利用者の目を楽しませ、きれいで気持ちよい環境になっています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&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>幹部職員及び防災員による防災環境パトロールを毎月行い、建物内外の危険・破損個所のチェックを行い、危険箇所や設備の修理個所の早期発見に努めています。今年度はボイラーの大規模修繕を行い、今後は冷温水発生器の修理を区と調整し実施する予定です。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

### 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)>	

#### (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 checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に: 宿直 )	
<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)>	

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)> ヒアリング・現場確認 <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)>	

### (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)> 事故防止・リスク管理研修を全職員対象で実施。	
<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)> 部門別会議やセンター全体の運営会議で事例を通して報告をしています。(ヒヤリハット・事故報告)各部門で年1回の研修も実施しています。	



## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>防災マニュアルがあり、停電時の対応可能も非常用自家発電設備(灯油)、コージェネレーション設備(都市ガス)により可能となっています。</p>	

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&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> <p>災害時における在宅要援護者のための特別避難場所となっています。職員、利用者が一体となった総合防災訓練を定期的実施しています。他に防災委員会を設け、各フロア別に防災委員を中心に非難訓練を行っています。</p>

## IV. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「職員配置表」で各部署の職員が適正に配置され、月毎のシフト表を作成し勤務しています。職員の異動については随時、区役所や市役所に報告しています。毎日の出勤・退勤はタイムカードで行い、当日の職員出勤状況が確認できるようにしています。</p>	

#### ②協定書等のとおりに開館しているか？

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

※指定管理者の責に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	
<p>&lt;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)&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>年末年始(12月29日～1月3日)以外は日曜・祭日も開館しています。平日・土曜日は9時～21時まで開館、日曜・祭日は9時～17時まで開館として降雪時や台風にも対応できるような職員体制を作り、今年も休館日なく運営しています。</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やホームページ等で周知していれば、公表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"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>館内エレベーター横の掲示板に掲示</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>区役所、運営協議会に事業報告書、事業計画書を提出、報告しています。また広報誌の7月号に平成24年度の事業報告として、地域活動・交流事業や、地域包括支援センターの活動実績の概要を記載し、公表しています。</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)> 研修委員会を隔月開催し、居宅介護や通所介護部門について年間の研修計画を作成しています。個人情報保護、認知症、感染症・食中毒、事故防止、倫理と接遇、緊急対応など、月ごとにテーマを決めています。市や区からの必須研修が多い地域包括や関係団体等との会合の多い地域交流部門では、それぞれ研修計画を立てています。	

### 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)> ヒアリング・研修議事録	
<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)> 毎年、高齢者福祉センターの施設長が、法人理念や経営方針について、全職員対象に講話会を6回行っていきます。居宅及び通所介護部門では、認知症ケア、感染症対策など、研修会を月1回実施しています。	
<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)> 法人理念・個人情報保護研修・経営状況について、センター長講話で全職員が研修を受け認識を深めています。月1回の運営会議(リーダー以上)による接遇、介護保険、介護技術、高齢者の特徴、感染症と食中毒等々の研修を行っています。通所の送迎ドライバーには安全運転講習会を全員に実施しています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？（常勤、非常勤に関わらず）

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>研修委員会を設置し、定期的に検討している。                      研修費用については施設命令のものは全額施設負担とし、勤務時間として認知し、交通費も出張扱いとしている。時間外手当を保障している。                      自主的な研修参加は一人年間1万円を限度として補助がある。研修案内の回覧による周知を行っている。                      職員全員が必ず集れないため、個別に指導する時間を設けている。                      研修報告を定期的実施している。                      業務に支障がないように複数回研修の機会を用意している。</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>ヒアリング・研修議事録</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>外部研修は職務上必要な研修は職務扱いとし、研修費用及び交通費は施設負担としています。自主的な外部研修については、一人年間1万円を限度に補助しています。内部研修、同じ研修会を複数実施して全員が参加できるようにしています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング・資料</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>外部研修参加後は研修報告書を作成し、関係職員回覧を行い情報の共有を図っています。研修内容により居宅会議や包括会議、全体会議等で研修内容の発表を行い、研修内容を共有しています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「貸し館利用のご案内」が受付窓口の書架においてあり、対応者がいつでも確認できるようにしています。包括部門では総合相談のために、「包括支援センター日常業務マニュアル」、「総合相談マニュアル」、「みつけてネット対応」等の各マニュアルを整備しています。	

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)>
受講したものが報告書を作成し回覧するとともに、係り会議等で報告をしている。職員研修を行ったり、情報共有するために職員全員が出勤時確認できる手段がある。(連絡帳) 業務区分に応じ、連絡マニュアルを作成し、利用者を始めとする関係情報を告知し、情報の共有化を徹底している。情報はきめ細かに提供しながら最新情報の掲示に努めている。	ヒアリング・資料 <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)>
	外部研修参加後は研修報告書を作成し伝達研修を行うと共に、必要な場合は各部署別会議等で報告・発表を行い、研修内容の共有化を図っています。日常的には朝礼で共通情報の伝達を行い、部署別に「業務日誌」や「連絡帳」で情報の共有を図っています。

### (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)>	
「個人情報保護方針」「個人情報の利用目的」、「個人情報保護に関する取扱要綱」等を定めています。業務委託業者及び業務上ケアプラザに出入りする人に対して、「横浜市個人情報の保護に関する条例」に準拠し、守秘義務の徹底等を図っています。	

#### 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)>	
所長を個人情報管理責任者に定めています。「個人情報の保護に関する取扱要綱」や介護編事業部門の「重要事項説明書」に記載しています。	

#### 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)>	
入職時の新人研修および年1回のセンター長講話で全職員対象に、個人情報について研修を実施しています。居宅部門及び通所介護部門では平成25年4月に個人情報保護に関する研修を行っています。そのほか各部署の会議でも研修を行っています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input 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)>	
介護保険関係部署は新規契約時に、個人情報取得について説明し同意を得ています。自主事業参加者や通所介護の利用者の写真撮影に関しては、その都度説明し使用の了解を得ています。	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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、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)> ヒアリング・現場確認 <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)> 個人情報が記載された文書の廃棄はシュレッダー処理を徹底し、コンピューターにはパスワードを設定し、ワイヤーでロックしてあります。個人情報等の書類は施錠できる書架や保管庫で管理を行っています。郵送物の誤送付や取り違え事故防止のため、ダブルチェック体制、ファックス送信時の個人情報白塗りなども徹底して実施しています。	

#### (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)> パソコンの経理ソフトを使用し、勘定科目毎に入金伝票、出金伝票、振替伝票に入力し経理書類を作成しています。戸塚区役所とケアプラザ委託契約書を取交わし、委託料は毎月銀行通帳の入金で確認しています。通所介護等の利用料金も口座引落し分は通帳で一括入金を確認し、一部現金支払いの場合は領収書のコピーと入金伝票で管理しています。毎月、経理資料を作成し管理者に起案報告しています。	



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)> ヒアリング・資料 <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
経理責任者、出納係と役割分担を明確にして、支出起案者と承認者を明確に分離しています。	

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)> 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)>	
入出金伝票の区分はデイサービス、地域、包括、居宅の4部門だけで、法人会計分は有りません。月次の入出金管理や経理書類の作成は当施設のみで決済しています。年度末の決算時に、介護保険等で剰余金が出た場合、一部法人経理に繰入れています。	

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)>	



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	
<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;            ヒアリング・現場確認</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>印鑑及び金庫の鍵は担当責任者が管理し、通帳及び小口現金は所定の場所に保管し、通帳での入出金は出納係が行っています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費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>  <p>毎月、収支状況、特に光熱費の状況を報告し経費削減を行っている。            用紙の裏面利用をしている。(事務所)無駄な電気は消す。入浴時もカランの水は出しっぱなしにしないようにしている。            トイレ掃除用の布は古タオルや布をカットしたものを使用している。            事務所等、長時間点灯する場所についてはLED化を実施し、1灯ごとにスイッチを設け、使用状態にあわせて、つけたりけしたりしている。(事務室・廊下等)</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>ヒアリング・現場確認</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>毎月、収支状況や光熱費との経費を職員会議等で説明し、経費削減、効率的な施設運営を図っています。使用していない部屋等の電気はつけない、事務所や廊下・ボランティアルームなどはLED化して節電しています。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>同一法人の特別養護老人ホームと訪問介護事業所が、同じ建物中に併設されており、高齢者福祉センターとして一体的に運営されています。建物の管理や人事管理などは法人の総務部が一括管理し、各種委員会(防災、感染症、広報誌等)も高齢者福祉センター全体で組織運営を行っているため、ケアプラザ単体運営より効率が良く実績も上がっています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>今年度は新規に地域ケア会議の実施に向けて、取り組んでいる。さらにハートプラン地区別推進会議、見守りネットワーク事業、健康ライフ講座、元気づくりステーション等に取り組んでいる。</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>ヒアリング・資料</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>区役所と協働で地区別計画推進委員会を定期的開催しています。また社会福祉協議会、3地区の連合町内会、民生委員・児童委員協議会等に定期的に出席し、地域の福祉ニーズや地域課題を共有し、協同体制で諸課題の対応に取り組んでいます。事業としては「障害児者余暇活動支援事業」の継続実施、「横浜市生活介護支援サポーター養成講座」の受託を受け、「知ろう！作ろう！私たちの町汲沢」というテーマで事業を実施しました。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>当施設開設当初から、多くのボランティアの方が関わっていただいている。環境整備のためのボランティア、利用者介護の補助、行事の補助、各事業実施の補助、広報紙配布補助、演芸活動、製作活動、多くの領域で支援していただいている。年に1度ボランティア感謝祭を行っている。地域町内会と合同の夏祭り「汲沢納涼祭」を毎年開催し、今年度は2, 200名の参加があった。</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>ヒアリング・資料</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>開設以来16年間、地域と共に歩み多くのボランティアの方がケアプラザの運営にかかわっています。年に一度のボランティア感謝祭には100数十名の方の参加があります。行政や社会福祉協議会と一緒に新たなボランティア育成に取り組んでいます。常にボランティアの活動しやすい環境整備に努めて継続して活動できるように支援しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
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？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ	アンケート
			実施していない	実施していない		その他
		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？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない	課題を抽出していない		
			特に課題がない	特に課題がない		
		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？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない		
		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？	レ 公表している	レ 公表している		
			公表していない	公表していない		
			非該当	非該当		
		(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？	レ 情報提供している	レ 情報提供している	
	情報提供しているが、一部不備がある			情報提供しているが、一部不備がある		
	情報提供していない			情報提供していない		
	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？		レ 設置している	レ 設置している		
			設置していない	設置していない		
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ 仕組みがある	レ 仕組みがある		
			仕組みがない	仕組みがない		
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ 周知している	レ 周知している		
			周知していない	周知していない		
	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？		レ 記録している	レ 記録している		
			記録していない	記録していない		
			苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない		
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している			
		一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない			
		対応策を実施していない	対応策を実施していない			
	⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している			
		公表していない	公表していない			
		苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない			
	(3) 公正利かつ公平な施設	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている		
			備えていない	備えていない		
		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？	レ 行っている	レ 行っている		
			行っていない	行っていない		
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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している				
	一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない				
研修を実施していない	研修を実施していない					
不備の数			0	0		
II・施設・設備の維持管理	基(1) 協定の書等に基づく業務の遂行	①協定書等のおり建物・設備を管理しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って管理している		
			協定書等のおり管理していない	協定書等のおり管理していない		
		②協定書等のおり清掃業務を実施しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している		
			協定書等のおり実施していない	協定書等のおり実施していない		
	(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？	レ ある	レ ある		
			ない	ない		
		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？	レ 揃っている	レ 揃っている		
			揃っていない	揃っていない		
		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？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない		
			安全性に関わる損傷等がある	安全性に関わる損傷等がある		
	(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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している		
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない		
			研修を実施していない	研修を実施していない		
		②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している		
			適切に管理していない	適切に管理していない		
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？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している				
適切に分別していない	適切に分別していない					
不備の数			0	0		



大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅲ・緊急時対応	対応の整備 （1）緊急時 の仕組み	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			作成していない	作成していない
	防犯業務 （2）	①協定書等のおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している
			協定書等のおり実施していない	協定書等のおり実施していない
			評価対象外施設	評価対象外施設
		②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
		適切に管理していない	適切に管理していない	
		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？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている
		定期的に行っていない	定期的に行っていない	
	事故防止業務 （3）	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チェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
			一部チェックに不備がある	一部チェックに不備がある
			チェックしていない	チェックしていない
		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）	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
		一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない	
		研修を実施していない	研修を実施していない	
	業務事故対応 （4）	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）	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
		②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している
		体制を確保していない	体制を確保していない	
防災業務 （5）	①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している	
		評価対象施設だが、作成していない	評価対象施設だが、作成していない	
		評価対象外施設である	評価対象外施設である	
不備の数			0	0
Ⅳ・組織運営及び体制	業務の体制 （1）	①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			協定書等の職員体制をとっていない	協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館している	レ 協定書等のおりに開館している
		協定書等のおりに開館していない	協定書等のおりに開館していない	
	職員の資質向上・情報共有 （2）	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）	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			作成しているが不備がある	作成しているが不備がある
			作成していない	作成していない
		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）	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
	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？	レ 情報共有している	レ 情報共有している	
		情報共有していない	情報共有していない	
		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？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している
			作成しているが、活用していない	作成しているが、活用していない
		作成していない	作成していない	
	個人情報保護・守秘義務 （3）	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？	レ 整備している	レ 整備している
			整備していない	整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
			明確化しているが周知していない	明確化しているが周知していない
			明確化していない	明確化していない
		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）	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
			研修を実施していない	研修を実施していない
		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）	レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている
			一部の職員から取っていない	一部の職員から取っていない
		取っていない	取っていない	
	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？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している	
適切に収集していない		適切に収集していない		
⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している		
	適切に使用していない	適切に使用していない		
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？	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている		
	一部適切な措置を講じていない	一部適切な措置を講じていない		
	適切な措置を講じていない	適切な措置を講じていない		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
IV 組織運営及び体制	(4) 経理業務	①適切な経理書類を作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している		
			一部適切ではない書類がある	一部適切ではない書類がある		
			適切に作成していない	適切に作成していない		
		②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている		
			その他けん制機能を設けている	その他けん制機能を設けている		
			仕組みを設けていない	仕組みを設けていない		
		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？	レ 明確に区分している	レ 明確に区分している		
			明確に区分していない	明確に区分していない		
		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？	レ 存在する	レ 存在する		
			存在しない	存在しない		
		⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している		
			適切に管理していない	適切に管理していない		
		不備の数			0	0
		不備の合計			0	0