

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市滝頭地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：特定非営利活動法人よこはま地域福祉研究センター

令和 6年 2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	<ul style="list-style-type: none"> 常に利用者の視点で考えサービス向上が図れるよう努めています。具体的には、ご意見箱の設置やアンケートを実施し振り返り・改善策を検討します。ご意見や苦情・要望の各窓口担当者・解決責任者を掲示しています。 定期的に発行する広報誌を通して、施設の利用案内及び利用方法の周知をしています。利用までの流れを丁寧に説明し対応しています。 ケアプラザから一番遠い岡村住宅・高台にある丸山ハイツの集会所にて毎月1回出張相談日を実施しています。 接遇委員会を設け、利用者及び来館者、電話での対応などについての対応について職員間で意見交換を実施しています。 3ヶ月毎にスマイルウィークを設定しポスターを掲示して接遇に対する意識付けを職員自ら積極的にを行います。また1週間の始まりとして毎週月曜日には「接遇目標」を職員で唱和し、接遇を意識するよう心がけています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケートの小さな意見や要望も振り返りシートに記載して検討しています。またアンケート結果と振り返りシートは閲覧用ファイルで窓口に設置しています。 自主事業後には、アンケートを実施して利用者の意見や要望を検討してサークル化に繋げています。 広報誌を3か月毎に発行し、施設利用の案内をしています。ホームページにも掲載しています。 ケアプラザを周知してもらうためにボランティアの協力で、地域の医療機関・スーパーマーケット等に広報誌、事業案内を配架しています。 遠方や高台の居住者に、月1回出張相談会を開催したり、職員が地域のミニサロンに参加してケアプラザの周知をしています。 接遇委員会や、3ヶ月のスマイルウィーク、毎週月曜日の接遇目標の唱和等々、常に接遇を意識した取り組みをしています。
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> 協定書に定められた保守点検等は必ず実施しています。 施設・設備の保守・管理などは定期的に専門業者による点検を実施するとともに、職員による目視等の点検を実施し、利用者が施設内で安全で快適に過ごしていただけるよう取り組んでいます。 虚弱な高齢者や障害児者・小さなお子様なども来所される施設であるため、それぞれの方々が必要なく利用できるよう、小破修繕は速やかに対応し施設管理をしています。 毎年定期点検を行い、修繕計画を作成し区と相談しながら施設の維持管理に努めています。 施設独自で作成している「清潔・美観チェックシート」を事務所に掲示して、施設の維持管理を職員に意識づけ日常の清掃や電灯の交換をはじめとする消耗品の交換や補充などを行い、施設利用者が快適に過ごせるよう心がけています。 感染症に対する研修を定期的実施しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期清掃や日常清掃に加え、施設独自の「環境・美化チェックシート」で安全・快適に利用ができるように、職員が常に意識して施設内外の汚れや破損が無いように維持管理に努めています。法人内に美化委員会を設け、課題や問題点などを協議しています。 特別養護老人ホームとの合築館であることから、感染症対策に力を入れ、月1回の施設運営会議で協議して、手洗いや、マスク着用など統一した対応を取っています。エントランスの大型の空気清浄機設置や、デイスービにおいては、徹底した感染症対策をしています。 横浜市の夢3Rに沿いゴミの少量化、再利用、再生利用に取り組んでいます。更に利用者にごみの持ち帰り、ペットボトル、キャップの回収に協力を頂いています。 法人理念「環境への配慮 未来への責任」の実践で夏場は緑のカーテンで、ヒートアイランドや地球温暖化対策に協力しています。
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> 緊急連絡網を作成し、緊急時には適切な対応が迅速に図れるよう整備し、随時更新します。 事故が発生した場合は、幹部職員に事故発生時の緊急一斉メールを送信し速やかに情報伝達を行っています。 全職員に徒歩による非常参集訓練を行い、交通機関が使えない災害時を想定して、自宅から徒歩で出勤した場合にどの程度で参集できるか把握しています。 火災や地震などさまざまな災害を想定して、防災訓練を年2回以上実施しています。 福祉避難所の開設マニュアルを整備し、備蓄物資の適切な管理をするため台帳を作成しています。 貸室のボードに施設の避難口・消火器の設置場所を図面にして貼り付け分かり易くしています。また貸室利用団体には年に2回、避難口・消火器の設置場所を説明しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 緊急連絡網の他、部門ごとにLINEワークスでの連絡体制が整備されています。 年2回、全職員対象にメールによる安否確認訓練(48時間以内に返信)を実施しています。 さまざまな災害を想定し、地域の要援護者リストを作成しているだけでなく、地図に落とし込み、職員が年2回訪問すべき家を実際に回って所在地を確認し、有事に備えています。 定期的に福祉避難所開設訓練を行っています。区役所と合同で実施する受電訓練では、毎回想定を変えて、様々な状況に対応できるよう備えています。 日頃から、職員が接遇の一環として行っている全ての来館者への挨拶や、移動時の点検が、事故・犯罪防止機能を果たしています。

	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	<ul style="list-style-type: none"> 指定管理業務については必要人員を、介護保険事業については運営基準上の必要な人員を配置し運営しています。 それぞれの専門性を活かしながら、職員同士の横のつながりを大切にし、縦割りの組織系統にならないよう心がけています。 職員の資質向上のために必要な研修に積極的に参加できるよう取り組んでいます。 個人情報保護・守秘義務・人権の尊重・ハラスメントなど各種関係法令及び条例等の遵守に努めています。 経理業務については、相互牽制することにより適正な会計処理を行っています。 消耗品の管理についても一元化することにより過剰なストックをなくすようにしています。また、半年に一度「事務用品再利用キャンペーン」と称し、各職員に声かけして余剰に確保している事務用品があれば事務担当に一度戻してもらうよう取り組んでいます。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 指定管理業務については、必要な人員を確保し、配置しています。職員の資質向上を目指して、専門性に応じた研修を行い、業務分野を超えて連携できるよう心がけています。 研修は年度当初に、全職員対象で基本的な個人情報保護、プライバシー保護など、各種研修を行っています。専門性を高めるための外部研修は、勤務時間扱い、研修費用負担、資格取得時の奨励金などの制度もあり、研修に参加しやすい環境があります。職員は、研修報告や資料などの共有を積極的に行っています。 個人情報保護・守秘義務・人権の尊重・ハラスメントなど各種の法令や条例の遵守に努め、経理業務は併設の特別養護老人ホームと役割分担して適性に行っています。 照明や冷暖房などの使用は、節電を徹底し、定期的に「事務用品再利用キャンペーン」を行うなど、消耗品や裏紙のリサイクルなど省エネに積極的に取り組んでいます。
V ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> 「紅葉祭」を4年ぶりに復活し、ボランティアの協力のもと、小さなお子さんから高齢者まで幅広い年代層の方々が参加いただきました。ケアプラザを知っていただくきっかけとしています。 滝頭地区保健活動推進委員会と共催で毎年2回「ゴミ拾いウォーキング」を地域住民を対象として実施しています。歩くことで自身の健康のために、ゴミ拾いをする事で地域貢献をする趣旨として実施しています。お子様ずれの親子から障害者・高齢者・自治会役員など幅広い層の方々に参加していただいています。 地域住民が主体となって始まった「こどもすまいる食堂」に場所の提供や支援をしています。 「子供の幸せを実現する会」に参加し、学校と地域との関わりを把握するよう努めています。 よこはまウォーキングポイント事業に事業所登録しています。職員の健康と社会貢献活動に参加しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 第4期磯子区地域福祉保健計画「スイッチON磯子」の地区別計画に沿って、「共に支え合う」を目標にして、地域ケアプラザは「困ったらケアプラザ」を地域の方に周知するために、職員の地域のサロンへの参加や、出張相談会など地域の特性を活かした取り組みをしています。その成果として、ケアプラザが、地域の総合相談場所として認知され、今年度の窓口の新規相談が300件を上回りました。 「愛のお弁当」はケアプラザ開所時から20年続いているボランティア事業です。担い手の高齢化が課題ですが、ボランティアの居場所、役割づくりにもなっています。買い物難民になりがちな高台に、定期的に巡回販売してくれるスーパーは、生活支援の担い手です。医療機関、薬局、郵便局等からの情報もニーズの把握に重要です。企業ニーズと地域のニーズの橋渡しの役割もケアプラザが担っています。

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)> 2023年10月～11月にかけて実施。窓口相談10件、居宅介護支援事業24件、自主事業36件、通所介護62件、貸館施設利用34件、計166件を回収 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、所長ヒアリング、利用者アンケート、振り返りシート、デイサービスアンケートへの意見一覧 <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 利用者アンケートの結果から振り返りシートを作成していますが、利用者の意見や要望は直接話し合える関係ができているため、アンケートに意見や要望はほとんどありません。デイサービスの利用者から頂いた多様な意見や要望は、一覧表にまとめ、ニーズの把握やサービス向上に活用しています。	

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)> アンケート結果、振り返りシート、所長ヒアリング <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)>	
利用者からの声で、夜間に利用する団体の緊急時・災害時における安全確保の方法についての意見については、自主事業開始時のオリエンテーションの時間に必ず伝えていきます。夜間利用団体については、3月、9月の一斉説明会期間中に必ず伝える事にしていきます。デイサービスの利用者の多様な声を取り上げ、対応策を講じています。	

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、資料、所長ヒアリング <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は、受付窓口に関連用ファイルを置き、誰でも手に取って見られるようになっています。	

(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)> 情報ラウンジの掲示板で利用者に情報提供をしています。	

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)> 受付窓口にご意見箱「あなたの声を聞かせてください」と共に、記入用紙、筆記用具が置かれている。 <設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、苦情対応規定 <仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 受付わきに、苦情受付第一報の流れ、苦情解決の流れ、相談・苦情対応窓口一覧を掲示 <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)> 館内の受付窓口脇に、各部門の受付担当者、苦情解決責任者を明記しています。苦情対応規定を作成して対応、解決の仕組み等を明確にしています。	

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)>	

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)> 現場確認、資料、所長ヒアリング <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)>	

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、受付窓口に、アンケート結果の閲覧用ファイルを設置 <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>	

(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"> ・定期的に発行する広報誌を通して、施設の利用案内及び利用方法の周知をしています。また、来所された方には利用の手引きを用いて、利用までの流れを丁寧に説明し対応しています。 ・自主事業が終了した後、自主化する団体に対しても活動が軌道に乗るまで側面的に、安定して定期的に活動が継続できるような支援を心がけています。 ・地域での会合やサロンなどに参加させていただく際にもケアプラザの施設利用方法についての案内をしています。 ・施設利用の申請受付については、横浜市より定められた基準に沿って、公平な対応を心がけています。 	<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>広報誌、ホームページ、磯子区ホームページ、所長ヒアリング</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>年4回発行している広報誌に利用案内や予約日を掲載しています。また受付窓口では、「利用手引き」で説明を行っています。情報ラウンジにケアプラザの自主事業、地域情報を分かり易く配架しています。地域の会合や、出張相談会等でも貸館の利用について説明をしています。ホームページに4か月先までの空き室情報を掲載して、利用者の利便性を図っています。磯子区のホームページ・広報誌にも事業の案内等を掲載しています。</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 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>特別養護老人ホームとの合築館のため、月に1回、施設運営会議を開催して双方で利用についての協議をしています。施設利用に際して、感染症対策の手洗いや、マスク着用についても統一した対応をしています。</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 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、所長ヒアリング</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>コロナ禍以降、電話での申し込みに限っていますが、希望が重複した際は、代替の時間や、日にちを伝える事、場合によっては抽選にしたり、当事者間で話し合いを持ってもらっています。利用者間で譲り合い等がスムーズに行われており、特に問題になったケースなどはありません。ホームページに4か月先までの貸室の空き情報を掲載しています。</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)> 研修記録、所長ヒアリング</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>人権擁護に関する研修は、全職員対象の内部研修、個人情報保護、プライバシー保護、認知症研修に加え、6月には横浜市主催の在宅における虐待防止研修等の外部研修に参加しています。また成年後見サポートネットへの参加や、希望される利用者には、親族申し立て(家庭裁判所の申請等手続き)の支援をしています。法人内に接遇委員会を設置して、常に人権に配慮した取り組みをしています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的に広報誌を発行して、これからの事業案内や報告・ケアプラザ協力医による「健康セミナー」の概要の報告、地域包括支援センターからの情報を案内しています。滝頭地区・岡村地区の町内会のご協力をいただき全戸回覧や事業の案内については、町内会の掲示板への掲示の協力をいただいています。また、区役所や区社協・区民活動支援センター・いそびよ・配食ボランティア・近隣の保育園や開業医・コミュニティーハウスなどの関係機関での配架の協力もいただきケアプラザの情報を発信しています。 ・地域のサロンや会合も活発に活動されており、そこに参加させていただいた際にもケアプラザの内容等を周知しています。 ・4年ぶりに復活した「紅葉祭」をボランティアの協力のもと開催し、ケアプラザに足を踏み入れたことのない方々にも、この機会に知っていただきケアプラザのPRをしています。 	<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、資料、所長・職員ヒアリング</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>広報誌「芭蕉の樹」を3か月ごとに発行して、地域の方に周知してもらうために、職員は連合町内会の会合や地域のサロンに出席して、地域の回覧版や掲示板への掲示依頼をしています。また広報誌はホームページに掲載され、アーカイブでさかのぼって見られます。ケアプラザに係る団体の協力を得て、近隣の医療機関、スーパーマーケットに広報誌、自主事業のチラシ等の配架を依頼しています。</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><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"> ・来所時には「こんにちは」、帰り際には「お気をつけて」と必ず声かけをすることを徹底して、利用された方が気持ちよく利用し帰られるよう心がけています。 ・電話は3コール以上鳴ってから対応する時は「お待たせしました」と必ず言葉を添えるように心がけています。 ・接遇委員会を設置し、あいさつ・言葉づかい・態度などに取り組み、3ヶ月毎にスマイルウイークを設定し各部署が作成したポスターを掲示して接遇に対する意識すること啓発しています。 ・接遇目標を作り、毎週月曜の朝礼で職員で唱和しその週も意識するよう取り組みました。 ・毎年行っている「アロハデー」は利用者にも好評で、今年は事前予告をして3回実施し、利用者との間で笑顔が増えています。 ・利用者アンケートを実施して、振返りを行い、利用者及び来館者等へ不快な思いを与えないよう心がけています。 	<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>3か月ごとの法人接遇委員会の開催、スマイルウイークのポスター掲示、毎年実施している「アロハデー」等々、法人全体で職員の接遇の啓発に力を入れています。週初めの月曜日の朝礼において、接遇目標を唱和しています。訪問当日も、窓口相談に来た利用者には、はきはきと明るい対応をしていました。また来館者にカウンター越しではなく、事務所から出て丁寧な対応をしていました。</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"> ・最寄の駅から離れた立地にあり、公共交通機関はバスのみであり気軽に利用できる条件ではなく、駅に近い地域ケアプラザの稼働率と比べられると低くなってしまいます。 ・各貸室の稼働率ですと、多目的ホールは比較的高い稼働率を維持していますが、地域ケアルーム・ボランティアルームはそれと比べると稼働率が低くなってしまいますが、部屋のスペースなどの問題があると思われます。また夜間の稼働率も日中に比べるとどうしても低くなってしまいますが、夕食の時間帯と重なることもあり、日中と同等の稼働率にすることは難しいと考えます。 ・利用者アンケートについては、毎年感じることは避難経路についての項目ですが、毎年2回各団体ごとに避難経路や消火器の場所を口頭で説明、各貸室に掲示・毎回の利用時のファイルにも貼っていますが、周知の徹底については継続課題です。 	<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>利用者と顔の見える関係ができていることから、直接意見や苦情を聞いていますが、初めてケアプラザを利用する方々の意見や苦情が言える環境づくりも大切です。ご意見箱は受付窓口に置かれていますが、設置場所を周囲の目を気にせずに自由に意見を入れられるような場所に移動する等の工夫や、メール等を活用した苦情・意見の受付などの取り組みを期待します。</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>地域の幅広い年代の方たちに「困ったらケアプラザ」を周知するために、地域の会合や出張相談会等に出向き、ケアプラザの役割や、貸館の利用について説明をしています。広報誌の発行や、ホームページに4か月先までの空き室情報を掲載して、利用者の利便性を図っています。磯子区のホームページ・広報誌にも事業の案内等を掲載しています。また気持ちよく施設利用をしていただくために接遇に力を入れています。</p>

(7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>自主事業終了後に、アンケートを実施して幅広い利用者の声を聞いています。今年度はスマホ教室終了後に、継続の要望が多くあり、サークル化に繋がっています。教室修了者がサポーターになり、マンツーマンで指導をしています。また窓口相談は、介護保険の利用相談が主になっていますが、介護予防の意識が高くなっていることから、介護予防関係の新規の相談者が増加しています。自動販売機の飲み物の低価格での提供は好評です。</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> <p>ホームページに貸室の利用案内と予約日、空き室情報を掲載していますが、利便性を高めるためにインターネットでの貸室予約の導入を期待します。夕方以降の貸室の利用率を上げるためにも、学生ボランティアを要請して学習室の開放などを期待します。合築館のため受付窓口が1つになっていますが、閲覧用ファイルの置き方の工夫、また高齢者の利用も多いため、苦情の流れ、仕組み等は簡潔に大きな字で見やすい工夫を期待します。</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)>	

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)>	
施設内は、日常清掃、定期清掃にく加え、職員は、汚れた箇所や破損などを見つけた際には、「環境・美化チェックシート」に記載して速やかに対応しています。法人内に美化委員会を設置して館内外の共通の課題などを検討し、施設運営会議に繋いでいます。	

(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> <p>備品台帳に市所有、法人所有を分けて記載し、購入年月日、使用場所等を記入しています。また廃棄処分についても一覧表を作成しています。</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><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。)(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。)(200字以内)></p> <p>・アシスト付き自転車(令和4年9月3日購入)、・自転車(令和5年2月27日購入)・インナーケース ・ノート型パソコン(令和5年10月9日)・市の備品としてポッチャ(令和5年9月25日)を備品台帳で確認しています。</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><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。)(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。)(200字以内)></p> <p>開館から20年になるため経年劣化等はありませんが、大きな損傷などもなく清潔に保たれ、利用者が安全に気持ちよく利用できるように配慮されています。また職員が所どころに花を飾り、華やぎを添えています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

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

※「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」(厚労省2019年3月改訂版)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)> 研修資料、所長ヒアリング <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)> BCP運用セミナー(外部研修参加 令和5年5月8日、25日) 内部研修 感染管理認定看護師によるデイスサービスにおける感染症対策の研修を実施しています。	

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)> 貸館の利用者のごみの持ち帰り協力や、職員もごみの少量化に努めています。施設内外のごみは適切に保管、処理されているのを目視で確認しています。	

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)> 裏紙の使用、眠っている事務用品の確認、利用者のごみの持ち帰り協力、ペットボトルやキャップの回収などを実践して、ごみの減量、再利用、再生利用に努めています。	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・業務委託による定期的な施設・設備の点検及び清掃を実施して施設利用者が快適にご利用できるよう努めています。破損や故障があった場合は速やかに区役所に報告して対応するよう心がけています。また、軽微なことについては、「環境・美化チェックシート」を用いて職員ひとり一人が施設の維持管理に意識するよう努め利用する方に気持ちよく使っていただけるよう心がけています。 ・美化係りを決め、施設内外の様子を確認し気になることがあったら定期的な会議の場で提案し、職員全員で対応について協議しています。月に数回職員で施設の外周の植栽の中に捨てられたゴミ拾いや、植栽により歩行者が通りづらい場合に伐採などしています。 ・年に2回、事務用品再利用キャンペーンと称して、各職員の机で眠っていて使っていない消耗品を整理して出してもらい無駄に消耗品を購入しないよう取り組みます。 	<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、資料、職員ヒアリング</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>特別養護老人ホームと合築館のため、法人内に美化委員を置き、定期的に委員会を開催して気になる点などを協議をしています。職員一人ひとりが、日常から出入りの際には施設内外を確認し、小さなゴミや植栽の伸び具合などにも意識を持ち、利用者が気持ちよく施設利用できるように心がけています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人の理念、未来への責任「環境への配慮」の実践で、横浜3R夢プランに取り組み、ごみの減量、再利用、再生利用に努めています。職員一人ひとりが日常的に、施設の維持管理を意識して、気になった点があった時には「環境・美化チェックシート」に記載して迅速に対応しています。法人内に美化会員を設置して、定期的に協議しています。感染症対策としてエントランスやデイサービス入り口に大型の空気清浄機を設置しています。</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>

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 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)>	

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:キーボックス</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>	

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> <p>所長による定期巡回の他、職員が部屋の点検に行く際や、移動の際には異常等があるかを確認し、気づいたことは、記録簿に記録しています。また日頃から職員が接遇の一環として行っている全ての来館者への挨拶が、不審者の見極めとしての機能も果たしています。</p>	

(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)>	
AEDのバッテリーを毎日チェックし、不測の事態に備えています。	

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・デイサービスの職員対象に毎月の定例会議で、過去の事故例やヒヤリハット報告を用いて、事故防止研修を実施しています。 ・全職員対象に日々の申送りで個人情報の取り扱いを確認し、漏えい防止に努めています。 	
<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)>	

(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>	

(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"> ・担当地域の要援護者リストを作成し、地図への落とし込みを行い、所内で共有しています。 さらに、年2回、緊急時に訪問すべき家地図を見ながら実際に回り、所在地を確認し、有事に備えています。 ・年2回防災訓練を実施しています。 ・年2回全職員対象にメールによる安否確認訓練(48時間以内に返信)を実施しています。 ・定期的に福祉避難所開設訓練・受電訓練(毎回想定を変え区役所合同で)を実施しています。 <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>各事業について協定書等の職員体制を確保し、通所介護事業については、年間の日々の利用者の増減に対応できる体制を整えるよう努めています。</p>	

②協定書等の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"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等の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>自然災害等の事由以外での開館の遅延等はなく、同施設に高齢入所施設が併設されており、連携協力関係も良好で、開館、閉館業務に支障が生じた等の記録はありません。</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>事務所窓口に事業計画書、事業報告書をファイルして設置し閲覧が可能です。</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>事業計画書、事業報告書は最新のものをファイルして、そのほかの重要事項説明書などの閲覧資料と共に、一括して見られるように窓口に設置して、来館者が誰でも確認できるようになっています。</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)>	
常勤、非常勤を含めた全職員の採用年数、所属、常勤・非常勤の別を明記したうえで、各々が必要とする研修内容を明示した研修計画を作成しています。法人理念、法令遵守、人権尊重、個人情報保護、接遇などは、年度当初に施設内で全体研修として位置づけ、それ以外の研修は随時受講可能としています。	

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:研修報告書 所長へのヒアリング	
<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)> 年度当初に全体研修として全職員対象に法人理念、法令遵守、人権尊重、個人情報保護、接遇などの内容で実施し、外部研修では介護技術や専門職研修に参加しています	
<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)>	
年度当初には、全員対象で法人、施設としての必要研修を実施し、それ以外の専門研修についても、研修報告書等で受講に準ずる情報を得られるようにしている。	

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>・横浜市及び区役所からの参加必須研修や施設からの命令による研修への出席だけでなく、外部研修案内は職員全員に回覧し、職員自らが参加したい希望があった場合には、その職員の資質向上となる研修であると判断した場合は、積極的に参加できるような環境に配慮しています。研修費用及び交通費については原則事業所負担とし、研修時間も勤務時間として扱い、意欲を持って積極的に研修に参加できるようにしています。</p> <p>・また、研修終了後には報告書と研修資料を添付して、職員に回覧しています。参加していない職員にも、その職員がどのような研修に参加したのか知ってもらうことと、研修資料を添付する理由は、報告書だけでは分からないことも、資料を添付することでその他の職員にも必要な情報があつた場合に、研修資料をコピーして所持できるようにして、情報が行き渡るよう取り組んでいます。</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:研修報告書 所長・職員ヒアリング</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>横浜市及び区役所からの参加必須研修や、施設からの命令による研修のほか、外部研修についても案内を全職員に回覧し、希望がある場合や職員の資質向上となる研修と判断した場合は、研修費用、交通費を原則事業所負担とし、勤務時間扱いとしています。研修終了後は、報告書と共に研修資料を回覧し、必要に応じて各自見直せるようにして、研修に参加していない職員にも必要な情報がいきわたるよう取り組んでいます。</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><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:研修記録 所長・職員 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>常勤、非常勤に関わらず全職員について、職種、経験年数を記載した研修計画一覧表を作成し、必要な研修項目を明確にして受講できるようにしています。</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)>	
接遇委員会を設置しており、併設している特別養護老人ホームの来訪者も含めた窓口対応表を作成し、窓口での第一印象を大切に挨拶や、言葉遣いなどについて上司から伝えています。	

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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・定期的な会議の場において、各職員が持っている情報を出し合い共有を図っています。職員との面談を定期的実施して現状と課題・これからについて話し合い目標を設定し繰り返し行っています。 ・ヒヤリハットや事故報告書について定期的に検証して、再発防止策を検討し情報共有をしています。 	資料確認(会議記録等) 所長ヒアリング <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)>
	各部門ごとに、必要に応じて会議で各職員の持っている情報を共有しています。所長は各職員と年度初めの面談で目標を設定し、1月～3月に振り返りとキャリアプランについて話し合っています。面談の結果は面談ノートに記録し、経過が分かるようにしています。ヒヤリハット、事故報告書を記録し、月1回の施設運営会議で事故報告、苦情については、併設している特別養護老人ホームとも情報共有しています。

(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)>	
個人情報取り扱い規定を策定し、個人情報の取り扱いについて全体研修で確認しています。	

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)>	
ケアプラザに関する個人情報の取扱い責任者はケアプラザ所長としています。	

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)>	
年度当初の全体研修で全職員対象に個人情報の取り扱いの研修を行い、出席者名簿を作成し、研修に参加できない人についても資料等により内容を確認したことを記録しています。漏えい事故等が発生した場合には、速やかに責任職から全員職員に事実共有し注意喚起する仕組みがあります。	

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 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"/> 一部の職員から取っていない
<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><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)></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>採用時や年度初めには、非常勤職員も含めた全職員からの誓約書を取り、区に提出しています。</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>事業部門ごとに必要となる個人情報を細かく規定し、使用目的を明記して、情報を収集する際には説明しています。必要以上の情報を取ることが無いよう注意し、事業の終了時の取り扱いにも注意しています。</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>事業部門ごとに収集した情報については、部門ごとに責任を持って使用し、職員間の情報共有でも個人情報の取扱いに注意を払っています。</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:事務所の棚、キーボックス 所長ヒアリング <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)> 個人情報に係る書類はカギのかかる書庫に保管し、鍵は施設長が管理しています。コンピューターでの個人情報の取り扱い、保管についてはパスワードで管理しています。漏洩、滅失、き損などの防止策を講じています。	

(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)> 出納帳等の帳簿は、指定管理者、利用料、自主事業於ける実収入等の項目を明確にし、パソコンで適切にデータ管理しています。	

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)> 現場確認: 事務所 所長ヒアリング <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)> 併設する特別養護老人ホームを含めた経理担当が、経理と出納を担当し、ケアプラザについては所長が管理確認し、更に施設全体の経理責任者を施設長として、相互けん制する仕組みとし、適正に管理しています。	

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)> 現場確認 所長ヒアリング <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)> 当該施設の経理については、施設の経理担当が取り扱い、ケアプラザについては所長が管理確認し、施設長がケアプラザ、特別養護老人ホーム全体の経理責任者としています。、法人会計については、法人本部が担っており、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)> 伝票は、帳票に各部門の別をチェックできる欄を設け、指定管理料、利用料金、自主事業、等の項目が都度明確に記録できるようになっています。担当者、経理、所長、施設長が確認しています。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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、事務所金庫、所長ヒアリング</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>通帳・印鑑は決められた金庫に保管し、使用に当たっては経理担当が所長に依頼、確認を得て扱い、使用後は速やかに所長に返却して、所長が所定の金庫に収納して施錠しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・東日本大震災以降、節電には積極的に取り組み、節電への意識が継続できるよう努力しています。 ・消耗品の管理についても一元化することにより、過剰なストックをなくすようにしています。また、半年に一度「事務用品再利用キャンペーン」と称し、各職員に声かけして余剰に確保している事務用品があれば事務担当に一度戻してもらおう取り組んでいます。 ・FAXで受信したものは自動で印刷処理せず、本体機器かパソコンで内容を確認して広告などの不要なFAXは印刷処理をしないようにして、経費削減を図っています。個人情報などの記載のない不要な紙は、裏紙を使用して再利用することとしています。 ・カラーコピーの使用は必要最低限として、その印刷がカラーコピーとして必要なかどうか職員に判断するよう意識づけしています。 ・電気は必要のない場所はこまめに消灯したり間引きしています。 	<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>施設内、事務所の現場確認と所長ヒアリング</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>節電に取組、不要な電灯はこまめに消灯し、利用者には不便でない範囲で電灯を減らしています。事務所の冷暖房は節電に努めた設定を実施し、職員の在席箇所以外は消灯を心がけています。半年に1度、「事務用品再利用キャンペーン」として、余剰在庫を減らす取り組みを行い、職員の意識を高めています。個人情報に注意して、裏紙使用を推進し、不要なプリントアウト、カラーコピーをしない様務めています。</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 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 checked="" type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input 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 checked="" 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)>	
前年度自己評価で改善する項目は無いと認識しており、職員配置等も高い充足率となっています。	

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:前年度滝頭地域ケアプラザ事業実績評価(PDCAシート) 所長ヒアリング	
<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)>	
区からは指摘・改善等指導事項はありませんが、地域課題に対する更なる取り組みや自主事業の成果の継続などを期待するコメントがあります。地域の個別課題へのアプローチに5職種の連携が期待され、職員のスキルアップなど区との協働が相互理解されています。	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<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:PDCAシート 所長、専門職員 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>月1回の区内ケアプラザ所長会に、区役所福祉保健課長、高齢障害課長からの伝達事項があり、業務の実施状況を随時区と協議確認しています。年度末には、所長会から区に対して課題について提案し、協議していく予定です。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年、事業実績評価シートを作成し区役所とのヒアリングを経て、区役所からの事業評価を受けています。 ・区役所からの評価結果については職員全員に周知します。 ・区役所から改善や助言を受けた場合は、次年度以降の事業計画に反映させたり、職員へ周知することで改善策を講じることとします。 ・毎年作成し区役所へ提出する事業計画書及び事業報告書とは別に、法人独自による部署別達成目標を毎年作成しています。 	<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>地域ケアプラザ事業実績評価(PDCA)シート、現場確認、所長等ヒアリング</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>毎年、事業実績評価シート(PDCAシート)を各部門で協議して作成し、区役所の事業評価を受けています。区からは改善や助言のほか、地域課題の解決に向けての提案を受けています。事業計画書及び事業報告書とは別に、法人独自の部署別達成目標を毎年作成しています。</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>職員の充足率が高く、経験の豊かな職員が多い。地域性や利用者のニーズなどを良く把握しており、地域の課題や施設として取り組むべき事に対する認識も行政、職員間で共有されています。特別養護老人ホームとの併設ですが、経理等相互に役割分担を明確にし、相互けん制の仕組みが出来ています。</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> <p>安定した組織運営が行われていますが、地域人材の活用や地域課題の解決に向けて、より多くの地域の方に地域ケアプラザを認識してもらえるような工夫があると、更に活性化されると思われます。</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"> ・磯子区地域福祉保健計画(スイッチON磯子)が推進されるよう磯子区地域福祉保健計画策定検討会に所長と地域活動交流コーディネーターが参加しています。また、岡村地区並びに滝頭地区の地域福祉保健計画の目標が達成されるよう、地区地域福祉保健計画実務者会議及び推進会議に参加し、地域ケアプラザとしての役割に取り組んでいます。 ・区政運営方針を踏まえたうえで、地域ケアプラザに課せられた役割を遂行していくよう心がけています。 ・認知症サポーターからステップアップした「オレンジボランティア」の登録や活動場所の調整など、区や区社会福祉協議会と協力しています。 ・磯子区地域子育て支援拠点(いそピヨ)による子育てサポート事業が盛んになるよう、子ども家庭支援課とも協力し事業の普及に協力しています。 	<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>事業計画、所長、職員ヒアリング</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"> ・岡村地区は、地域サロンの活用や出張相談、出前事業など地域と連携をした取り組みです。住民のつながりが強く、団結力のある地域の取り組みを支援しています。 ・滝頭地区はボランティアも多く、自治会の見守りのシステムができていところもあり、薬局と連携した支援をケアプラザが繋いでいます。 ・地形などで買い物に出にくい地域の方の生活支援に必要なスーパーの定期巡回販売は、企業ニーズを活用した取り組みです。
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年、秋に併設する特別養護老人ホームと共催で、多くのボランティアの協力を得て「紅葉祭」を4年ぶりに小規模ながら開催しました。小さなお子さんから高齢者まで幅広い年代層の方々がお見えいただきました。それを機会にケアプラザを知っていただくきっかけとしています。来年度は通常の規模での開催を目指したいと思います。 ・地域住民が主体となって始まった「こどもすまいる食堂」に場所の提供や側面的な支援をしています。 ・「子供の幸せを実現する会」に参加し、学校と地域との関わりを把握するよう努めています。 ・岡村・滝頭、両地区社協のメンバーとして関わることにより、地域の動きや考えを知ることによりケアプラザとしての役割を的確に判断でき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>所長、職員ヒアリング</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"> ・経験豊かな職員中心に地域との強い信頼関係を持ち、地域の力を活かしながら、幅広いニーズに対応しています。企業との連携も広がっています。 ・デイサービスでは、日曜営業や取って自宅にはない環境の提供(テレビ無し、午後長時間のレク等)など独自のサービスでニーズに応えています。 ・多問題を抱える家族の相談(重度化後の発覚が多発)が増加しており、地域ケア会議を活用し、多職種と連携を取り対応しています。 <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> <p>地域にケアプラザを知ってもらう取組としてコロナ禍で中止していた「紅葉祭」を復活しましたが、今後は更に、周辺の施設等とも連携した地域回遊型のイベントを企画するなど、親しみやすく、地域とのつながりが目に見えるようなPRが期待されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「子供の幸せを実現する会」と連携して、大学生のボランティアの力を借りるなど、学習支援や子どもの居場所として夜間の貸室利用(活用)の検討を期待します。