

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市釜利谷地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社フォワード・グッド

令和6年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	<p>各事業部署にマニュアルを整備し、必要時には見直しを行い統一したサービス提供の体制を整えている。年に一度事業ごとに利用者アンケートを行い、部署毎の会議にて報告、協議し対応や振り返りを行っている。また、施設内に苦情についての案内表示や、ご意見箱を設置し不満や要望、意見を述べやすいように環境を整えている。出された意見、要望、苦情については部署毎に検討し、ケアプラザ全体でも共有している。</p> <p>事務所には常に職員が配置できるようにしており、席を空ける際は声をかけあい来所者に挨拶、案内を行っている。</p> <p>利用の案内については、広報紙、ホームページ、自治会の回覧版、町内の掲示板、区の広報等を利用し多くの方に情報が届くよう努めている。各部署別、ケアプラザ全体の年間研修計画に基づき常勤、非常勤は研修に参加し専門性の向上を目指している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページにも「ご意見ダイヤル」の案内が掲載されており、広く周知に努めている。また横浜市福祉調整委員会事務局のポスターも1階通路に掲示されている。 ・「苦情申出窓口」についての一般的な案内に加え、大きな文字でフリガナを振った簡易版の案内も掲示されており、様々な利用者に配慮されている。 ・「クレームは宝だ」との認識のもとで、担当の会議で話し合いを行っている。相談記録には、クレームに至った原因、処理の経過、結果が詳細に記録されている。 ・ホームページの「事業所からのお知らせ」は、週に2回のペースで頻繁に情報の更新が行われている。 ・現在貸館は土足禁止となっているが、高齢者等が靴の履き替えが困難で危ないため、来年度より外履きのまま利用できるようになった。 ・1階の喫茶コーナーには鑑賞魚の水槽が置かれており、利用者の目を楽しませている。
II ・施設・設備の維持管理	<p>乳幼児から高齢者まで様々な年代の方、障がいのある方が利用されている。安心して利用できるよう、また、使用しやすいように細かい配慮をしている。具体的には、掲示物は画鋲を使用していない、また、コンセントにはカバーを付け、トイレには子供の事業がある際は子供用便座とスリッパを用意している。日常的な維持管理は職員が行い、専門的な保守管理は専門業者に委託し、計画的、定期的に行っている。</p> <p>清潔を保つために清掃員を3名雇用し交代で毎日勤務している。業者による窓、床清掃を定期的の実施し、植栽の手入れは専門の職員に加え、業者により定期的の実施している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・清掃専門の職員を3名雇用し、ローテーションで毎日午後2時から午後5時までの3時間清掃業務に従事しており、施設が綺麗な状態に保たれている。 ・保土ヶ谷区福祉保健センターの製作した「実戦で学ぶ嘔吐物処理」の動画を、各職員が時間の空いているときに視聴し、全ての職員に実施した。 ・乳幼児から高齢者、障がい者まで多くの利用者が安心して利用できるようにするため、画鋲を使用しない掲示物、コンセントカバーの設置、子供用便座とスリッパの用意、2階女子トイレの照明の追加などを行っている。 ・多目的ホールの倉庫には、備品の配置図と収納時の写真が掲示され、厨房の棚には食器の写真が貼られており、利用者が元の状態に戻せるよう工夫されている。 ・令和3年度に大規模改修工事を実施し、屋根の張替、外壁の補修及び塗装、スロープアスファルト打ち替えを行い利用者の安全向上に努めた。

<p>Ⅲ 緊急時対応</p>	<p>連絡体制、役割分担、関係機関の一覧表を掲示しすぐに行動できるようにしている。また、緊急時、災害時の対応のため、安否確認アプリにて職員の安否情報の共有と参集状況などの把握が出来るようにしている。貸館利用者には、避難経路説明を定期的に行い災害時に備えて頂く。福祉避難場所として速やかに開設できるよう福祉避難場所開設・運営マニュアルに基づき会議で確認し、備蓄品についても適切に管理している。緊急時の法人施設間での連絡手段としてトランシーバーを活用することし交信テスト等を実施している。金沢区災害ボランティアネットワークにメンバーとして参加し他機関や地域との連携を図っている。施設は夜間機械警備とし、入口は24時間照明を点灯し録画することで不審者等に備えている。施錠開錠は、チェック表にて職員が実施している。事故防止はヒヤリハット報告にて分析、対応策を検討し会議等で共有し再発防止に努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故発生時、災害発生時の対応マニュアル以外にも、部署毎に必要なマニュアルが作成、整備されており、都度更新もされている。 ・貸出しの頻度が多い車椅子に関しては、貸出し時、返却時、チェックリストを用いて安全性をチェックしている。 ・ヒヤリハット事例から今後の防止策が検討され、実技訓練を交えた実践的な研修が実施されている。事故の多い運転業務に関しても、運転業務を行う全職員向けに研修を行っている。 ・災害用アプリを活用し、職員の安否確認と施設への参集について情報共有ができる仕組みがある。 ・災害時などのネットワーク障害に備え、法人全体でトランシーバー通信訓練を年1回以上実施している。 ・防災委員会が設けられ、定期的に対応策が検討されている。
--------------------	--	--

	<p>指定管理者 記述(400字以内)</p>	<p>評価機関 記述(400字以内)</p>
<p>Ⅳ 組織運営及び体制</p>	<p>同一法人が所有する障がい者支援施設と指定管理施設を運営している事により物品の購入、職員採用等両施設に共通する事務は、法人事務局で一括で処理し、電話回線などを共同利用し効率的な運営を行っている。施設全体の入口は、貸館利用者である地域のかたと障がい者との共有の空間となり障がい者への理解の場ともなっている。法人による階層別研修に全職員参加し階層別に学びを深めている。自己育成シートは全職員が作成し、職員ひとり一人が明確な目標を持ち、上席者と共有し業務に取り組んでいる。ケアプラザ研修委員会主催の研修は、ケアプラザ全体で取り組むべき課題について研修を企画し実施している。職員会議、各部署会議、各委員会、朝の申し送りや各事業開催後の反省会等様々な場を通して情報の共有をし、課題の解決にも取り組んでいる。専門職の更新研修の費用は全額法人負担としている。全額法人負担にて認知症実践者研修に毎年職員を派遣している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人による階層別研修等の他、全職員が作成する自己育成シートに基づき、研修内容が検討され、研修計画に反映されている。 ・内部研修に関しては、研修委員会が、職員アンケートも踏まえ職場で必要な研修を都度考え実施している。 ・常勤、非常勤に関わらず研修費用は全額法人負担であり、勤務時間扱いとしている。 ・職員が研修に参加しやすいよう夜間帯を活用し研修が実施されている。 ・部署毎の会議や職員会議の他、課題によっては部署を超え連携し情報共有と支援策等が検討されている。 ・新人職員には、法人研修の他、マニュアルやチューター制を活用し育成している。 ・経費削減を目的とした委員会を作り、現場の作業手順の見直しや送迎ルートの見直しなどを行い経費が削減されている。 ・地域住民や支援者、関係団体との顔の見える関係を強め、出てきた課題に対し新たな取組み目標が設定されている。
<p>Ⅴ その他</p>	<p>第5期地域福祉保健計画の推進に向けて地域支援チームの一員としてチーム会議や地区推進連絡会等にて地域との意見交換や情報発信を行い地域の福祉保健施設として役割を担っている。釜利谷地域ケアプラザ全体の取り組みとして、全年齢対象にかまもりホルダーを実施している。地域包括支援センターでは横浜市立大学、神奈川歯科大学、関東学院大学の看護学部学生、関東学院大学社会学部社会福祉学科の学生の実習を受け入れた。居宅介護支援事業所では、介護支援専門員実務研修の実習生を受け入れた。小中学校の福祉体験、職業体験、社会科(まちたんけん)の授業、認知症サポーター養成や幼稚園・保育園との交流等を受け入れ、福祉について理解、地域福祉の学習支援、福祉教育への取り組みを行っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉保健計画の推進に向けて、地域支援チームの一員としてチーム会議や地区推進連絡会にて情報発信を行っている。 ・全年齢を対象とした見守りキーホルダー(かまもりホルダー)の事業を実施しており、年1回の更新時には対象者全員に電話し更新可否の確認を取りつつ、交流の機会にもなっている。 ・地域の活動団体や活動内容などをまとめた「釜利谷みんなの情報シート」、地域にあるお店の情報をまとめた「釜利谷みんなのお買い物情報」、「8050問題相談先リスト」などを独自に作成し、地域の関係者に配布している。

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)> 令和5年10～11月下旬に実施し、居宅介護10件、通所介護16件、地域交流40件、地域包括19件、合計85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:利用者アンケート振り返りシート	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につな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)> 資料:利用者アンケート振り返りシート <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認:1階通路の掲示板にアンケート結果の冊子が掛けられ、通所介護は事業所内に掲示されている。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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)> ホームページにも「ご意見ダイヤル」の案内が掲載されており、広く周知に努めている。また横浜市福祉調整委員会事務局のポスターも1階通路に掲示されている。	

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)> 「ご意見箱・ご提案箱」が記入用紙とともに受付に設置されている。 <設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

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

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input 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>施設入口に、「苦情解決の仕組み」「苦情申出窓口の設置」の案内が掲示されている。</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>「苦情申出窓口」についての一般的な案内に加え、大きな文字でフリガナを振った簡易版の案内も掲示されており、様々な利用者に配慮されている。</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> <p>「クレームは宝だ」との認識のもとで、担当の会議で話し合いを行っている。相談記録には、クレームに至った原因、処理の経過、結果が詳細に記録されている。</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:苦情受付書</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・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	
<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: 所長 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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
<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)> 施設の案内について、パンフレット等を常時備え来館者の利用に供するとともに、指定管理者とし必要な事項及び個人情報保護に関する方針の掲示をしている。講座や教室等の案内の掲示について、高齢、子育て、障がい、地域と分野ごと色分けし必要な情報をすぐに目にできるよう工夫をしている。 内外看板によるケアプラザ事業紹介と、内掲示版とラックによる他施設の講座、教室等の案内もしている。 ホームページ、Facebook、Instagramを利用し、施設案内、イベント周知、事業報告、事業計画などについて公表している。出張講座の開催や地域の活動に参加した際に、施設内容の説明や利用方法を周知し質問にも応じている。定期的に発行しているケアプラザ広報紙「やまなみ」・チラシ、デイサービス広報紙を、町内会の回覧板・掲示版により周知している。 小中学生向け福祉授業でケアプラザの機能を説明している。	<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: 所長 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 出張講座の開催時や、お寺のサロン、近隣の団地のサロン、昼食会、ミニデイサービスなどに参加した際に、地域ケアプラザの活動内容を紹介している。

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>	

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)> ヒアリング: 所長、地域交流コーディネーター</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>当施設の予約が埋まっている場合は、近隣の地区センターなどの施設を紹介している。</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: 研修ファイル(令和6年1月17日、30日に「職員人権啓発研修」を実施)</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>	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>広報紙やチラシを毎月発行し、ケアプラザでの設置、関係機関への配布、担当地域13自治会・町内会の回覧板や掲示板を利用しての周知を行っている。また、行政・関係機関、地域団体等のチラシも設置している。ケアプラザ所有の内外掲示板によるケアプラザ事業紹介や講座、教室等の案内を行っている。</p> <p>担当地域内の郵便局、スーパー、地区センターにおいてチラシの掲示を行っている。</p> <p>出張講座等、地域に出向き周知・PRを行っている。</p> <p>「広報よこはま金沢版」への掲載を依頼している。</p> <p>ケアプラザのホームページやFacebook、Instagramは随時更新を行い、常に最新情報を提供している。</p> <p>事業開催時には、参加者に応じた自主事業や制度の案内等を行っている。</p> <p>デイサービス利用者家族、ケアマネジャー向けに、デイサービス広報紙を毎月発行、また「釜利谷新聞」を発行している。</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>ヒアリング:所長</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「広報誌やまなみ」を年4回、「チラシやまなみ」「デイサービス通信」を毎月発行している。またデイサービスの「釜利谷新聞」をトピックスに応じて発行している。 ・ホームページの「事業所からのお知らせ」は、週に2回のペースで頻繁に情報の更新が行われている。

(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> <p>受付窓口は担当者が不在の場合でも、全ての職員が対応できる体制をとっている。また、来館者には職員から挨拶や言葉をかけるよう心がけている。電話対応についてのマニュアルを備え、マニュアルに沿った対応をするとともに、信頼感、安心感を与えるよう、場面に応じた対応にも心がけている。</p> <p>職員全員が所属部署と名前がわかる名札を着用し、また、介護職員はユニホーム、その他の職員はそれぞれの職種に合った服装とし、常に清潔感と節度ある身だしなみを心がけている。</p> <p>事務室に接遇についてのポスターを掲示し、職員が常に確認・実践できるよう努めている。</p> <p>職員で組織している「業務改善委員会」の中で、接遇についての話し合いを行っている。</p> <p>新規職員は所長より基本的接遇の説明を受けてから職場に配属している。</p> <p>外部講師を招き、全職員向けに接遇・マナー研修を行っている。</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"> ・電話対応のマニュアルを作成し、接遇力の向上に努めている。 ・新人職員が入職した際には所長が接遇研修を行い、既存の職員には外部講師を招いた接遇研修を行っており、接遇力の向上に努めている。

(6) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。> (400字以内)></p> <p>部屋別・時間帯別利用実績については、月ごとに集計を行い、前年度との比較・検討を行っている。利用の少ない曜日・時間帯に事業を開催し自主活動利用に結びつけるなどしている。</p> <p>アンケート、苦情・意見等については、ケアプラザ利用アンケートの実施(年1回)、自主事業参加アンケートの実施(随時)「苦情申出窓口」の掲示、ご意見箱の設置、職員に伝えやすい関係づくり等、意見や苦情を申し立てやすい環境を整えている。寄せられた意見・苦情については、まず部署内で共有・改善策の検討を行い、その後職員全体で共有し、ケアプラザとして今後に向けての対応を話し合うなどし、素早い対応に努めている。また、必ずしも改善が必要と思われる事案については、地域の方に理解・協力が得られるよう努めている。更に、第三者委員会を設け、第三者からの意見を求めるなどし解決・改善に努めている。</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>貸館の利用が少ない土曜日には、社会人の参加が多いヨガやゴスペルなどの事業を開催し、利用率の向上に努めている。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・現在貸館は土足禁止となっているが、高齢者等が靴の履き替えが困難で危ないため、来年度より外履きのまま利用できるようになった。 ・各貸室にはバスの時刻表が置かれており、施設を出るタイミングが分かるよう気遣いされている。 ・1階の喫茶コーナーには鑑賞魚の水槽が置かれており、利用者の目を楽しませている。 ・貸室の入口には、当日の利用予定が掲示されており、利用状況が分かり易い。 <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)>	

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)>	
清掃専門の職員を3名雇用し、ローテーションで毎日午後2時から午後5時までの3時間清掃業務に従事しており、施設が綺麗な状態に保たれている。	

(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 checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<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 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	
<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 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	
<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)>	
机を移動する際は、ストッパーのロックを解除する旨の注意喚起が各部屋に貼付されており、備品の損傷を防いでいる。	

(3) 施設衛生管理業務

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:研修ファイル(令和5年11月30日～12月31日にかけて「ノロウイルス研修」を実施) <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)>	
保土ヶ谷区福祉保健センターの製作した「実戦で学ぶ嘔吐物処理」の動画を、各職員が時間の空いているときに視聴し、全ての職員に実施した。	

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)>	

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><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>利用者の施設利用の満足感を高めるため、日常的な維持管理は職員が行っている。館内の清潔を保つため清掃員を3名雇用し日常清掃を実施、日常清掃では取れない汚れは専門の委託業者と契約し定期的の実施している。設備の保守管理は専門業者に委託し、不具合や故障等が生じた場合は迅速に対応できるようにしている。年に1回は施設管理者点検を実施し機器、建物の異常の確認を実施し区へ提出している。</p> <p>トイレについては、一部床を張り替え、常に気持ちよく使用できるようにしている。親子での利用が多いため、子ども用の便座等を備え、誰でも安全に利用できるようにしている。貸し館にはコンセントカバーを施し安全に努めている。ケアブラザ保有のおもちゃ等を使用した際は、毎回消毒を行っている。</p> <p>室内履きへの履き替えが困難な方には靴のまま入館できたり、ベビーカーも利用する部屋まで押したまま入館できるようにするなど臨機応変に対応している。</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>ヒアリング:所長</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"> ・乳幼児から高齢者、障がい者まで多くの利用者が安心して利用できるようにするため、画鋲を使用しない掲示物、コンセントカバーの設置、子供用便座とスリッパの用意、2階女子トイレの照明の追加などを行っている。 ・多目的ホールの倉庫には、備品の配置図と収納時の写真が掲示され、厨房の棚には食器の写真が貼られており、利用者が元の状態に戻せるよう工夫されている。

(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>令和3年度に大規模改修工事を実施し、屋根の張替、外壁の補修及び塗装、スロープアスファルト打ち替えを行い利用者の安全向上に努めた。</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 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	
<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 <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 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	
<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)>	
貸出しの頻度が多い車椅子に関しては、貸出し時、返却時、チェックリストを用いて安全性をチェックしている。	

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)>	
令和5年11月9日、全職員を対象に「車椅子階段昇降訓練」研修を実施	
<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)>	
ヒヤリハット事例から今後の防止策が検討され、実技訓練も交えた実践的な研修が実施されている。事故の多い運転業務に関しても、運転業務を行う全職員向けに研修を行っている。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input 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 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"> ・災害用アプリを活用し、職員の安否確認と施設への参集について情報共有ができる仕組みがある。 ・災害時などのネットワーク障害に備え、法人全体でトランシーバー通信訓練を年1回以上実施している。 ・防災委員会が設けられ、定期的に対処策が検討されている。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

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協定書等のおおりに開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり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、協定書等のおおりに開館していると判断する。

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
1階窓口にも誰でも閲覧できるよう過年度分を含めた事業計画書、報告書が設置されている	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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、非常勤全ての職員を対象とした年間研修計画が作成されている。法人による階層別研修等の他、全職員が作成する自己育成シートに基づき、研修内容が検討され、研修計画に反映されている。	

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: 令和5年度釜利谷地域ケアプラザ職員 内部研修	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 令和5年7月13日、全職員を対象に「認知症の人は何を考えているのか」をテーマに研修実施 令和6年2月8日、全職員を対象に「耳の聞こえについて学ぶ」をテーマに研修実施	
<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)>	
全員対象の法人研修のほか、内部研修に関しては、研修委員会が、職員アンケートも踏まえ職場に必要な研修を都度考え実施している。認知症を疑似体験する研修を実施することで認知症患者の気持ちの理解促進につながり、また、耳の聞こえについての研修では、職員がすぐ実施できる対策が検討され、利用者対応が改善されている。	

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>常勤、非常勤全ての職員を対象とした職種別の年間研修計画を作成し、市、市社協、区の外部研修等を利用し専門研修に参加させている。研修受講者には職場内で研修報告を行わせ情報共有している。 常勤、非常勤に関わらず研修費用は全額法人負担とし勤務時間扱いとしている。専門職の資格更新研修費用は全額を法人負担とし業務扱いとしている。 外部、法人内の研修情報は、全員に回覧し受講希望者は直接申し込みができるように周知している。 ケアプラザ研修委員会は、所長、職員で構成しており必要性の高いテーマで開催出来るようにしている。また、研修後にアンケートを取り、次の研修に活かし職員の意見を反映させた企画をしている。夜間の時間が参加しやすいとの声により研修委員会他の研修も夜間帯にて実施している。 事故発生後、車椅子介助研修を行い改善策を検討したり、認知症介護実践者研修を受講した者が伝達研修をするなど臨時開催もしている。</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>ヒアリング:所長</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"> ・常勤、非常勤に関わらず研修費用は全額法人負担であり、勤務時間扱いとしている。資格更新研修も、全額法人負担、勤務時間扱いとなっている。 ・職員が研修に参加しやすいよう夜間帯を活用し研修が実施されている。 ・ヒヤリハット事例や職員の意向を踏まえ、研修内容が検討されている。

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:「研修会・講習会・各種会議等報告書」</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>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
毎月の職員会議や部署ごとの会議のほか、部署を超えた会議(包括と居宅、居宅とデイ、法人内のデイ、居宅など)を定期的に行うことで利用者情報の共有や連携、対応の向上に努めている。 毎日の朝礼や、社内メール・掲示板などを活用して情報共有し、素早く情報を得られるようにしている。 各事業共催にて事業開催後には、その場で振り返りを行い、更なる改善に努めている。また委託部署の5職種にて毎月会議を実施し地域情報、事業等の共有をしている。 区役所と毎月定例会や、区内での各職種の連絡会議の参加も資質向上の機会と捉え推奨している。 新人職員に対しては、先輩職員がチューターとして助言指導に当たっている。居宅介護支援事業所では事業所独自のマニュアルを作成し、誰でも同じように事務作業が出来るようにした。デイでは掲示板を活用して全員の情報共有を行い、新人職員にはマニュアルを使用して育成をするなど質の向上に努めている。	ヒアリング:所長 <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<ul style="list-style-type: none"> ・部署毎の会議や職員会議の他、課題によっては部署を超え連携し情報共有と支援策等が検討されている。 ・新人職員には、法人研修の他、マニュアルやチューター制を活用し育成している。 ・マニュアルは、現場の意見を踏まえ都度改善されている。

(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)>	

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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
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:事務室、地域ケアルーム</p> <p><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)></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>個人情報漏洩を防止するための注意点や手順が記載された「FAX送信手順」がFAX機の前に提示されている</p>	

(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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>	

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 その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:事業別現金出納帳 <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:資金収支明細書・事業活動明細書 <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)> ヒアリング: 所長、経理担当者</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> <p>経費の大半を占める光熱費について、特に毎月の電気使用量は、会議にて職員に実績を報告し節電を徹底させている。照明については、徐々にLEDに交換している。空調については、温度設定を冬は20℃、夏は28℃と決め協力を呼びかけている。</p> <p>職員の交通費は、半年分の支給とし、物品の購入や修繕等は、見積もり合わせを行い安価な業者と契約を締結している。</p> <p>デイサービスでは業務内容を見直し、超勤時間を減らしたりガソリン代の節減のため送迎ルートの見直しやデイサービス終了後の消灯など細かい節約を心掛けている。</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>ヒアリング: 所長、経理担当者</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"> ・経費削減を目的とした委員会を作り、現場の作業手順の見直しや送迎ルートの見直しなどを行い経費が削減されている。 ・光熱費削減のため、毎月の電気使用量を職員会議で共有し削減に取り組んでいる。 ・空調設定パネルの上部に、かわいいイラスト入りの掲示物で節電への協力を呼びかけ、利用者と一体で節電に取り組んでいる。

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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: 令和4年度、5年度釜利谷地域ケアプラザPDCAシート	
<未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング:所長 <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<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)>	<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)>
エリアの中に新旧住民が混在しており、また高齢世代の多い地域と子育て世代の多い地域があり、生活課題もそれぞれである。地形的にも山坂が多く、バスの通っていない地域もある。このような担当エリアの中で、課題の把握、解決に向けての順序、関わる部署、方法を見極め、地域福祉保健計画と前年度の自己評価を絡め目標を設定し、全職員の共通認識としながら、各部署ごとに目標を立て事業に取り組んでいる。また、計画には”地域力向上”という視点も重視している。 振り返りについては、事業実施報告書、所長による職種ごとのヒアリング、職員会議、法人会議等の内部での進捗状況の確認をし、並行して、区との定例会、運営協議会、利用者アンケート等の外部からの意見や評価を受けながら振り返りを行っている。	ヒアリング:所長、地域交流コーディネーター <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"> ・設定された目標に対する取組み内容が、職員会議や5職種会議などを通じ情報共有されている。課題が部署間をまたがる際などは、連携し対策が検討されている。 ・各部署で設定された具体的な取組み内容に対する振り返り結果と新たな課題をもとに次年度の目標が設定されている。地域住民や支援者、関係団体との顔の見える関係を強め、出てきた課題に対し新たな取組み目標が設定されている。

(6) 組織運営及び体制全般 (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)>
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>地域に出向き「出張講座」を開催し、介護保険制度の周知、民生委員へのあんしんカードの配布、消費者被害についての注意喚起、介護予防の普及啓発、元気づくりステーションや地域サロンの立ち上げや継続支援を行っている。支援者を対象とした健康講座を開催し、地域ボランティアの発掘・育成を行っている。</p> <p>「介護者のつどい」を年間6回開催し、介護に関する情報や悩みを共有する場を提供している。</p> <p>認知症の方やご家族の情報交換や交流の場として「かまりやサロン」(認知症カフェ)を開催している。</p> <p>地域福祉保健計画の推進に向けて地域支援チームの一員としてチーム会議や地区推進連絡会にて情報発信を行っている。</p> <p>地域福祉保健計画及び横浜市中期計画に則った事業の開催を行っている。</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>ヒアリング:所長、地域交流コーディネーター、社会福祉士</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>地域福祉保健計画の推進に向けて、地域支援チームの一員としてチーム会議や地区推進連絡会にて情報発信を行っている。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>全年齢を対象とした見守りキーホルダー(かまもりホルダー)の事業を実施している。</p> <p>子育て中の母親から”近い将来、地域で講師として活躍したい”という相談があり、ケアプラザ既存事業の講師の助手として活躍いただいている。</p> <p>難病者支援としてパーキンソン病の方や家族を対象にした交流会を、年2回、他のケアプラザと共催で開催している。</p> <p>子育て支援、障がい者支援事業において特色のある事業を展開している。</p> <p>ケアプラザ全事業で、暮らしの中の注意喚起(詐欺被害防止等)の取り組みを行っている。</p> <p>ホームページを積極的に活用し、デイサービスの周知に努めている。</p> <p>地域の活動団体や活動内容などをまとめた「釜利谷みんなの情報シート」を毎年更新し、地域のケアマネジャーや施設に配布している。</p> <p>地域にあるお店の情報をまとめた「釜利谷みんなのお買い物情報」を毎年更新し、民生委員やケアマネジャーなどへ配布している。</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>ヒアリング:所長、地域交流コーディネーター、社会福祉士</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>・全年齢を対象とした見守りキーホルダー(かまもりホルダー)の事業を実施しており、年1回の更新時には対象者全員に電話し更新可否の確認を取りつつ、交流の機会にもなっている。</p> <p>・地域の活動団体や活動内容などをまとめた「釜利谷みんなの情報シート」、地域にあるお店の情報をまとめた「釜利谷みんなのお買い物情報」、「8050問題相談先リスト」などを独自に作成し、地域の関係者に配布している。</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>