

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市泥亀地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社フォワード・グッド

平成31年 1月

目次

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

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 利用者サービスの向上	<p>泥亀地域ケアプラザでは「住み慣れた地域で心豊かに暮らせるまちづくり」を目標に、「自立支援、尊厳の保持」「地域住民の方との協働」「スマイル&ホスピタリティ」の3つの柱を念頭におき、業務にあたっています。</p> <p>利用者アンケートは事業ごとに毎年実施・分析して改善を行っています。苦情は真摯に受け止め、個人的な見解での対応に終わらず、必要時は関係各所の意見を取り入れた対応を実施しています。</p> <p>また、多くの方に地域ケアプラザを知りご利用いただけるよう、気軽に声を掛けていただける関係性を目指して、地域に出向き広報活動も実施しています。</p> <p>地域に根差した活動ができるよう、窓口対応には特に留意しています。さわやかな挨拶と問い合わせに対する丁寧な対応を実践し、気軽にお問合せいただけるよう努めております。</p> <p>職員は、職種ごとの育成とともに、階層別に育成にも取り組んでいます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各部門ともアンケート結果から丁寧に課題を抽出し、利用者アンケート振り返りシートに記載している。また、アンケートの質問は独自に追加しており、回答数が少ない場合は見直している。 ・複合館でケアプラザ以外の利用者も窓口に来るため、様々な問い合わせに対応できるようにしている。 ・電話は2コール内に出ることを徹底している。 ・事務所には「ニコリまっと」のポストがあり、職員のモチベーションの向上に努めている。 ・センター入口ドアの開錠を8時30分から8時55分にしたが、利用者からの冬や雨の日以外で待つのは大変だと意見を受け、8時45分に風除室の扉を開けるようにした。 ・平成30年12月に老人福祉センターの利用者が1階で倒れた際に、地域ケアプラザ、地区社協、福祉機器支援センター、貸館利用者が協力して心肺蘇生を行い、一命をとりとめた。
II ・ 施設・設備の維持管理	<p>複合館であるため、他の事業所と協力して保守管理を行っています。日常の清掃はチェックリストを活用し、確実な清掃を実施しています。定期的な清掃は、年間計画を組み実施しています。築19年になり、修繕が必要な箇所が増えていますが、ご利用の皆様が快適にご利用いただけるよう環境を整備しています。</p> <p>また、八景小学校の小学生や地域の方とともに清掃活動を行う機会も大切にしています。</p> <p>ゴミは適切に分別し、資源としてリサイクルし、地球環境にも配慮しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・複合館で複数の事業者があるが、保守管理の契約者は管理内容ごとに決められており、連携しながら対応している。 ・清掃作業日報には細かく作業場所が記載されており、清掃業者は実施した時間を分単位で日報に記入している。今年度は5月～12月にかけて4回実施し、12月には通所介護で事例検討会を行い、ノロウイルスへの対策をシミュレーションし、グループワークで対応策を検討した。そして、その結果を実際の場面に活かせるよう、処理キッドを通所介護の2カ所に設置した。 ・「さわやか清掃」がいきいきセンターの有志によって毎週火曜日に実施され、敷地内及び周辺を清掃している。また、毎年2回八景小学校の生徒、ボランティア、いきいきセンター有志と一緒に、小学校周辺の清掃活動を行っている。
III ・ 緊急時対応	<p>いきいきセンター金沢の複合館として、年2回の合同防災訓練を実施しています。</p> <p>災害時の福祉避難所としての指定も受けており、アマチュア無線の方とも合同の訓練を実施しています。金沢区の災害ボランティアネットワークの会員として定例会や事業にも参加しており、災害に強いまちづくりを目指しています。事務所には緊急時マニュアルが配置されており、BCPプロジェクトが定期的に防災・緊急時対応について検討を重ねています。災害連絡網は随時更新されスタッフ全員に配布されています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「非常災害・事故・緊急時対応・再発防止マニュアル」「避難確保計画(洪水)」などを作成し、緊急時の手順を整備している。 ・「防火・戸締りチェック表」を活用して閉館前にチェックしている。消火器や誘導灯の場所はイラストで記載されており、チェック漏れがないように工夫されている。 ・法人全体で起こった事故について集計し、その結果や事例などを所長会で共有している。その内容は毎月の職員会議で職員にも伝達されている。 ・平成30年12月9日に館内で実際にあったAED使用の状況をもとに、緊急時の対応について研修し、看護職員と相談員で意見交換をおこなった。 ・「サービス提供継続計画(BCP)マニュアル」も法人で作成されており、事業所にあるBCP改善プロジェクトによって、実際すぐに動けるマニュアルへの改善をおこなっている。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 組織 運営 及び 体制	<p>包括支援センター・地域活動交流・生活支援・通所介護・居宅介護支援の全ての部門が合同で参加する所内会議を毎月実施し、それぞれの部門でも会議を行っています。参加者が発言しやすい雰囲気心がけ、意見を運営に取り入れています。会議と回覧、社内メールによる情報共有により業務の標準化を目指しています。</p> <p>また、法人内での異動は実施されていますが、職員の定着率は高く退職者が少ない職場です。人を大切にし、育ちあう風土のなかで、研修受講に対する意識も高く、必要な研修は、業務で参加できるような業務体制を整え、講義内容を情報共有しています。</p> <p>経理においては、会計事務所や法人本部の指導の下に、明確に実行しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員が自主的におこなう勉強会や研修に関しては、空いている部屋の使用や資料の印刷などができるようにしている。 ・各部門からの有志で4Sプロジェクトを組織し、整理・整頓・清掃・清潔について改善案などを検討している。 ・事務室内には「個人情報事故防止対策12カ条」が掲示されており、FAX送信や書類・データの管理について細かく規定されている。 ・平成28年度から始めた「つながりの輪この指とまれ」から居場所づくりとして生まれた「わっか」は、年々発展させ、平成30年度ではシニア男性の仲間づくりの場として各種イベントの開催やボランティア活動への参加、介護予防などにも繋がってきている。 ・運営協議会では、マトリックス図や利用状況の写真などを使用して、ケアプラザがどのような立ち位置でどのような取り組みを実施しているかを分かりやすく説明している。
V ・ その他	<p>金沢区の中心に位置し、交通の便もよく、複合館には金沢区の老人福祉センター、区の社会福祉協議会、福祉機器支援センター、就労支援スポットがあるため毎日多くの方が施設を訪れます。入り口横にあるケアプラザのカウンターには、ケアプラザ業務であるとならざるに関わらず、様々なお問い合わせをいただきますが、丁寧なご案内を心がけ気持ちよくご利用いただける施設を目指しています。</p> <p>「第3期金沢区地域福祉保健計画」の推進に向け、担当各地区の推進メンバーとして、区域計画・地区別計画にも取り組んでいます。</p> <p>地域の課題は、ただ相談を待っているのではなく、地域に出向いての出張講座等を行ったり、直接話す場面を多く作ったりすることで地域の方との関係性を密にし、お気軽にご相談いただける関係性を継続し続けたいと考えています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「第3期金沢区地域福祉保健計画」について、推進メンバーとして地区別計画も視野に入れ、区、社会福祉協議会、地域の方々と取り組んでいる。 ・「認知症サポーター養成講座」を5職種が積極的に地域に出向き実施し、そこで育成したキャラバンメイトの活動支援も行い、認知症の地域への理解を広めている。 ・地域保健福祉活動の発展を目的として、金沢区福祉保健活動拠点・老人福祉センター晴嵐かなざわ・三師会立訪問看護ステーション・福祉機器支援センター・就労支援スポットと全館で連携し、10月に「いきいきセンターまつり」を毎年開催している。 ・「つるかめ座」という劇団を結成しており、認知症、介護保険、オレオレ詐欺などについて、地域に出向き寸劇で分かり易く説明している。

I. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成30年10月～11月にかけて実施し、包括支援センター44部、生活支援・地域活動交流143部、通所介護57部、居宅介護支援55部、介護予防支援22部、合計で321部を回収した。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地域包括や地域交流の自主事業で開催時に記述をお願いするなどの工夫により、大変多くのアンケートを回収している。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)> 各部門ともアンケート結果から丁寧に課題を抽出し、利用者アンケート振り返りシートに記載している。また、アンケートの質問は独自に追加しており、回答数が少ない場合は見直している。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料: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:1階通路に掲示、資料:デイサービスの広報紙 <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)> 1階の通路に利用者アンケート振り返りシートが掲示されており、デイサービスの広報紙にはアンケート結果が掲載されている。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
1階受付横にご意見箱が設置されている。	
<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: 苦情相談対応マニュアル	
<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 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)> 1階受付横に「ご意見・ご要望はございませんか」と題した掲示がされており、ホームページには「苦情解決制度」が掲載されている。 <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)> ホームページに「苦情解決制度」として施設の担当者や法人の「お客様相談室」の案内があり、「苦情解決規則と第三者委員の申し込みはこちら」とリンクが貼ってある。	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング: 所長(プライバシーに配慮し公表できる内容は公表することになっている) <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)></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> <p>正面玄関を入ってすぐの場所に、館内の案内図を設置しています。受付窓口には、パンフレット・貸室案内を準備し必要時すぐにお渡ししています。また、カウンターにも配置図を置き、初めて施設をご利用の方にもわかりやすくご案内できるよう工夫しています。</p> <p>ホームページは法人の案内の他に泥亀地域ケアプラザ版があり、施設案内とともに、実施予定事業・実施済みの事業を写真等を交えてご案内しています。</p> <p>事業の中で、地域の方へ施設案内・事業内容を伝える機会を設け情報交換を行っています。</p> <p>ケアマネジャーネットワーク構築支援では、泥亀地域ケアプラザの機能を周知しています。また、地域事業に出向き、老人会や食事会、サロンなどで、事業の広報を行いながらケアプラザの機能についてもご案内しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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> <p>・1階ロビーには1～4階の館内案内図が掲示されており、はじめて貸館を利用する方にも分かり易いよう工夫されている。 ・地域の老人会や食事会、サロンに積極的に出向き、ケアプラザの説明をしている。</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>「ようこそ いきいきセンター金沢へ」と題した複合館全体のパンフレットを受付で渡し、説明している。</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング:所長(来所による抽選)</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>複合館で区社協と連携して貸室を運営しており、貸館の抽選を区社協は9時～10時、ケアプラザは10時～11時と時間をずらして行うことで、希望の日時を取り易いよう工夫している。</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:研修綴り(平成30年7月26日職員会議にて「人権研修」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> <p>研修受講者全員から研修後の感想を書いてもらい、研修の効果を高めている。</p>	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>地域向けの広報誌「すこやかでいき地域版」を年4回(各回2000部)発行し、地域で回覧しています。また、デイサービスでは「すこやかでいき」「すこやかなぎさ」の2種類の広報誌を対象者にあわせて毎月発行しており、きめ細やかに情報を発信できるよう努めています。</p> <p>施設の内外に事業のちらしを掲示し、ホームページでもタイムリーに事業のおしらせをしています。事業所内では、掲示のちらしとともに、持ち帰りできるちらしを準備しており、目にした情報のちらしをお気軽に持ち帰れるようにしています。</p> <p>また、出張講座や事業にて今後の予定の情報提供を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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"> ・広報紙「すこやかでいき地域版」を年4回各回2,000部発行し、担当地域の自治会や町内会に掲示板掲示や回覧をお願いしている。また各関係機関、公共施設にも配架や掲示を依頼している。 ・通所介護では「すこやかでいき」と「すこやかなぎさ」をそれぞれ利用者に合わせて毎月発行している。

(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>複合館であり多くの方が来館され、お問い合わせがあります。1階正面玄関横のカウンターに位置する泥亀地域ケアプラザは、ケアプラザ業務にとどまらず、様々なお問い合わせに応じ、必要なご案内を行っています。</p> <p>また、法人では「接遇マニュアル」が作成されており、職員はマナーの基本、言葉遣いコミュニケーションマナーについて学んでいます。電話は2コール内に出る、名前を名乗る、要件を確認する、挨拶をする、をスタッフ全体で実施しています。</p> <p>職員は全員名札を着用し、動きやすい服装で業務にあたっています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・複合館でケアプラザ以外の利用者も窓口に来るため、様々な問い合わせに対応できるようにしている。 ・電話は2コール内に出ることを徹底している。 ・事務所には「ニコリまっと」のポストがあり、職員のモチベーション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>貸室は、金沢区社会福祉協議会の福祉活動拠点と連携して運営しています。有効な利用・活用をしていただけるようにいきいきセンター全体の情報提供を行っています。</p> <p>貸室の実績としては、部屋別・時間別の件数・人数とも30年度上半期は29年度とほぼ同様に推移しています。アンケート等から、廊下の掲示用の看板が歩行の妨げになると意見をいただき、ドアにホワイトボードを設置して記入できるようにしました。皆が気持ちよく使えるよう整備を続けています。更に利用者が使いやすい施設になるよう「貸室マニュアル」も見直しています。</p> <p>各部門ごとにご利用の皆様へ毎年アンケートを実施し、結果を分析、改善に繋げています。アンケート結果は施設内に掲示し、広報誌にも掲載しています。</p> <p>また、苦情は苦情受付担当者と苦情受付責任者を配置し受付、迅速で丁寧な対応を実施しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・センター入口ドアの開錠を8時30分から8時55分にしたが、利用者からの冬や雨の日に外で待つのは大変だと意見を受け、8時45分に風除室の扉を開けるようにした。 ・貸館の案内用の立て看板が歩行の妨げになるとの利用者からの意見を受け、貸館のドアにホワイトボードを設置し記入できるようにした。

(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"> ・平成30年12月に老人福祉センターの利用者が1階で倒れた際に、地域ケアプラザ、地区社協、福祉機器支援センター、貸館利用者が協力して心肺蘇生を行い、一命をとりとめた。 ・講座のチラシは通路に掲示されており、その下にはチラシがクリアケースに入れられ持ち帰られるようになっている。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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)>	
複合館で複数の事業者があるが、保守管理の契約者は管理内容ごとに決められており、連携しながら対応している。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
清掃作業日報には細かく作業場所が記載されており、清掃業者は実施した時間を分単位で日報に記入している。	

(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)>	

(3) 施設衛生管理業務

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<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:研修綴り(平成30年5月～12月に4回「感染症及び食中毒の予防と蔓延防止」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)></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)> 今年度は5月～12月にかけて4回実施し、12月には通所介護で事例検討会を行い、ノロウイルスへの対策をシミュレーションし、グループワークで対応策を検討した。そして、その結果を実際の場面に活かせるよう、処理キッドを通所介護の2カ所に設置した。</p>	

②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><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)></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) 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>施設・設備は定期的な点検と整備を業者委託により実施しています。</p> <p>清掃は日々の日常清掃と月ごとの定期清掃で計画的に実施されています。</p> <p>また、毎週火曜日には、いきいきセンターの有志による「さわやか清掃」が実施され、建物の敷地とその周辺を清掃しています。毎年2回は、八景小学校の小学生とボランティアの方、いきいきセンターの有志と一緒にいきいきセンターと小学校周辺の清掃活動も行っています。</p> <p>建物の2階と4階には植栽の庭園スペースがあり、7～9月は定期的な散水と業者による草刈りや植栽の手入れもしています。</p> <p>1階には様々な草木が植えられ、花や木の実で季節を感じていただくことができます。</p> <p>築19年となり、建物の修繕が時々必要となりますが、快適にご利用いただけるよう修繕を実施してまいります。また、複合館ですので、いきいきセンターの所長連絡会で相談し共有部分は計画的に修繕等を実施していきます。</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>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> <p>「さわやか清掃」がいきいきセンターの有志によって毎週火曜日に実施され、敷地内及び周辺を清掃している。また、毎年2回八景小学校の生徒、ボランティア、いきいきセンター有志と一緒に、小学校周辺の清掃活動を行っている。</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><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)>	
「非常災害・事故・緊急時対応・再発防止マニュアル」「避難確保計画(洪水)」などを作成し、緊急時の手順を整備している。	

(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)> ヒアリング:所長 <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>機械警備のカードキーは主要職員に配布されており、それぞれ管理番号を付与して鍵台帳で管理している。</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>「防火・戸締りチェック表」を活用して閉館前にチェックしている。消火器や誘導灯の場所はイラストで記載されており、チェック漏れがないように工夫されている。</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)>	

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)>	
平成30年7月27日の職員会議にて「非常災害時の対応研修」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)>	
法人全体で起こった事故について集計し、その結果や事例などを所長会で共有している。その内容は毎月の職員会議で職員にも伝達されている。	

(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)>	
「サービス提供継続計画(BCP)マニュアル」も法人で作成されており、事業所にあるBCP改善プロジェクトによって、実際すぐに動けるマニュアルへの改善をおこなっている。	

(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"> ・緊急時に関連するマニュアルの見直しが行われている。デイサービスでは、お風呂場での心肺停止時の対応や救急対応についての具体的な動きについて研修・意見交換し、フロー図を貼り出してすぐに動けることを目指している。 ・年に1回実施している防災訓練では、アマチュア無線の専門家にも参加してもらい、区とつながる防災無線の使用訓練をしている。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②協定書等の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	
<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)>	
<評価で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)>	
ファイリングして受付に設置しており、自由に閲覧できる旨を受付横の掲示板で告知している。	
<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 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"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>法人で作成している研修計画とは別に、「事業所主催研修計画一覧表」を作成しており、ケアマネジャーに関しては職員ごとに研修計画を作成している。</p>	

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 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(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:研修綴り</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>平成30年9月27日「倫理・法令遵守」(全職員対象)など</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>	

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>研修のお知らせは社内メールや回覧で随時行っています。研修に対する支援がある場合は、周知時点で知らせています。受講希望がある場合は、周知時点で知らせています。受講希望がある場合は全体のバランスを見て調整し、参加に対する意欲に配慮しています。また受講が必要と判断した場合は、業務とし、研修に参加しやすいよう勤務体制をシフト上でも整備しています。</p> <p>研修は課題別と専門職として必要なもの、職員の階層として必要なものに分類しています。法人では職種別の研修企画、階層的な育成のための研修も企画されており業務として参加しています。</p> <p>また、必要に応じて外部で受けた研修を事業所内で伝達研修しています。</p> <p>業務とならない自主的な研修も、職員間で開催情報や研修内容の共有をしています。自主的な研修機会について場所や資料提供などを行うことを周知しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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> <p>職員が自主的におこなう勉強会や研修に関しては、空いている部屋の使用や資料の印刷などができるようにしている。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:研修綴り、ヒアリング:所長</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)>	
「貸室マニュアル」を作成し、活用している。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
毎朝朝礼を行い、必要な情報を共有しています。社内メールを活用し、事務連絡、資料の共有等を行っています。所内会議は職員全体を対象とし、毎月定例で行っています。職員全体で情報を共有し、業務における改善策を話し合う場にもなっています。会議に参加できなかった場合にもレジュメと資料を配布し必要な情報を得られるようにしています。	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)>
部門ごとの会議、職種ごとの会議、包括支援センターと地域活動交流・生活支援の5職種の合同会議などが定期的に行われ業務の標準化を図りつつ、資質の向上に繋がる場としています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	各部門からの有志で4Sプロジェクトを組織し、整理・整頓・清掃・清潔について改善案などを検討している。

(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)>	
「個人情報保護に関する基本方針」に加え、「情報セキュリティ事故・障害対応マニュアル」など、様々なマニュアルを作成している。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事務室に掲示している「個人情報漏えい事故発生時の対応マニュアル」や契約時の「同意書」に明記している。	

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)>	
平成30年12月27日の職員会議にて「情報セキュリティ研修」を実施。	

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>	

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>	

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>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認:事務室、ヒアリング:所長 <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)> ・事務室内のパソコンは盗難防止策としてワイヤーで固定されており、ログイン時や個人情報関連のファイルを開く時にはそれぞれパスワードが必要となっている。 ・事務室内には「個人情報事故防止対策12カ条」が掲示されており、FAX送信や書類・データの管理について細かく規定されている。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納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)> ヒアリング:所長 <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:平成30年度決算書 資金収支内訳表 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認:事務室、ヒアリング:所長 <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>経費削減と、省エネルギーを考え、節電を実施しています。 経理規程に基づき、100万円以上の執行や契約には、法人本部にて電子入札により契約業者を決定しています。その他10万円以上の見積もりをとり、安価な事業者より購入しています。 事務消耗品やレンタル用品の事業者を見直し、品質と価格の合理的採算性を検討し、安価な事業者へ変更していきます。また、コピーカウント数の減少や用紙の裏面使用、水道、光熱費などにより、経費削減につとめています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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"> ・消毒薬や通所介護の制服などの消耗品の法人一括購入、車両リースの一括入札などをおこない、経費削減を図っている。 ・非稼働の部屋では照明や冷暖房を使用しないよう日頃からチェックをしている。また、通路やギャラリーなどでは不要な電灯を消すなどして電気代を節約している。

(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)>	
平成28年度から始めた「つながりの輪この指とまれ」から居場所づくりとして生まれた「わっか」は、年々発展させ、平成30年度ではシニア男性の仲間づくりの場として各種イベントの開催やボランティア活動への参加、介護予防などにも繋がってきている。	

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:平成29年度事業実績評価 評価シート、ヒアリング:所長	
<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	
<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(平成30年2月実施) <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>区へ計画と評価を提出し、区と泥亀地域ケアプラザでの話し合いの機会を持ち評価に繋げている。話し合いには担当者全員が参加し、活発な意見交換が行われている。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>運営協議会において、事業計画を伝え委員とディスカッションの場を設けています。意見交換がスムーズに行われるよう、発表では区域計画がケアプラザの事業にどのように反映されているかマトリックスの図に載せ示しました。</p> <p>日々の事業では、事業の効果と課題を整理し、5職種会議で事業運営を協議して進めています。事業実施後は、行政・社会福祉協議会等、参加者を含めて反省会を行い、次回運営に反映できるよう修正を加えています。</p> <p>30年度は重点目標として「シニア男性の活躍」を掲げ、仲間づくりの機会の為のイベントやシニア男性のボランティアへの参加と介護予防へと繋げるために、「つながりの輪この指とまれ」という地域住民を含めた話し合いの場を推進しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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> <p>運営協議会では、マトリックス図や利用状況の写真などを使用して、ケアプラザがどのような立ち位置でどのような取り組みを実施しているかを分かりやすく説明している。</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><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>「第3期金沢区地域福祉保健計画」の推進に向け、担当各地区の推進メンバーとして地区別計画も視野に入れ区、社会福祉協議会、地域の方々と取り組んでいます。「ひとり暮らし地域で見守り推進事業」も実施しています。</p> <p>包括支援センターでは金沢区で初めて地域づくり型介護予防事業として「元気づくりステーション」を実施し、現在4か所が稼働しようとしています。</p> <p>また、認知症にやさしい地域づくりを推進するため「認知症サポーター養成講座」を広報し、積極的に地域に出向いて行っています。そこから地域の方が認知症キャラバンメイトとなり、認知症の理解を広めるための活動を行っています。認知症になっても安心して地域で暮らし続けられるよう、認知症の理解を広める活動を継続し、日常の生活を支援するデイサービスを整備し、ケアプラザの各事業が連携して支える仕組みを作っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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"> ・「第3期金沢区地域福祉保健計画」について、推進メンバーとして地区別計画も視野に入れ、区、社会福祉協議会、地域の方々と取り組んでいる。 ・「認知症サポーター養成講座」を5職種が積極的に地域に出向き実施し、そこで育成したキャラバンメイトの活動支援も行い、認知症の地域への理解を広めている。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>泥亀地域ケアプラザは「いきいきセンター金沢」という複合館にあり、地域保健福祉活動の発展を目的として、金沢区福祉保健活動拠点・老人福祉センター晴嵐かなざわ・三師会立訪問看護ステーション・福祉機器支援センター・就労支援スポットと全館で連携し、10月には「いきいきセンターまつり」を毎年開催しています。これは、いきいきセンターの各組織、福祉・保健活動団体と地域住民との交流を深める良い機会となっています。そしていきいきセンター内の各組織それぞれと連携しあって講座や事業を展開することもあります。</p> <p>また、泥亀地域ケアプラザでは「つるかめ座」という劇団を結成しており、出張出前講座として地域に出向いたり、共同事業を実施する中で、気取らず楽しく、多くのみなさまにわかりやすく福祉・保健活動を演劇で伝える工夫もしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域保健福祉活動の発展を目的として、金沢区福祉保健活動拠点・老人福祉センター晴嵐かなざわ・三師会立訪問看護ステーション・福祉機器支援センター・就労支援スポットと全館で連携し、10月に「いきいきセンターまつり」を毎年開催している。 ・「つるかめ座」という劇団を結成しており、認知症、介護保険、オレオレ詐欺などについて、地域に出向き寸劇で分かり易く説明している。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>