

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市大豆戸地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名： 株式会社 第三者評価

平成 24年 12月

目次

評価結果の総括	2
I. 利用者サービスの向上	4
(1)利用者アンケート等の実施・対応	4
(2)意見・苦情の受付・対応	6
(3)公正かつ公平な施設利用	8
(4)広報・PR活動	10
(5)職員の接遇	10
(6)利用者サービスに関する分析・対応	11
(7)利用者サービスの向上全般(その他)	11
II. 施設・設備の維持管理	12
(1)協定書等に基づく業務の遂行	12
(2)備品管理業務	13
(3)施設衛生管理業務	14
(4)利用者視点での維持管理	15
(5)施設・設備の維持管理全般(その他)	15
III. 緊急時対応	16
(1)緊急時対応の仕組み整備	16
(2)防犯業務	16
(3)事故防止業務	18
(4)事故対応業務	19
(5)防災業務	20
(6)緊急時対応全般(その他)	20
IV. 組織運営及び体制	21
(1)業務の体制	21
(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	22
(3)個人情報保護・守秘義務	25
(4)経理業務	27
(5)組織運営及び体制全般(その他)	29
V. その他	30

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 利用者サービスの向上	<p>利用者アンケート実施やご意見箱設置によりいただいたご意見を分析し課題を抽出改善し、利用者サービスの向上を図るとともに、地域の方々にとって利用しやすいケアプラザ作りを行っている。</p> <p>利用者アンケートやご意見箱以外でも、ご意見や苦情等が出しやすいように、苦情受付システムを掲示し、いただいた苦情等については真摯に対応し結果を掲示すると共にホームページで公表している。</p> <p>ケアプラザの役割や事業内容は、地域の回覧版や掲示板、薬局や医院、他の団体の情報誌やホームページ等を通しPRし、多くの住民に知っていただき、ケアプラザ利用促進につなげている。</p> <p>貸室は偏った利用にならないように、公平な予約システムを定め公表している。</p> <p>ケアプラザをおとずれた方々が、相談しやすくまた、気持ちよく事業に参加できるよう、研修等を通し職員の接客マナーを統一している。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年間に一度の利用者アンケートとは別に、法人本部のボランティアによる館内調査を行い、サービスの実態を把握し、より一層の改善に努めています。 ・民生委員の進言を受け、ケアプラザまで来られない地域住民の為に町内会館・自治会館等を利用して、子育て支援や高齢者の介護予防の講座を年間10回以上開催し、地域へのサービス提供を行っています。 ・本ケアプラザのキャラクター人形「まめっち」を創ったり、「大豆戸スタンプカード」を提案し、講座への参加を促したり、「大豆戸芸術フェスタ」と称する各サークルの発表会を開催したり、種々の新しいアイデアや試みを積極的に展開し、ケアプラザの知名度を上げ、利用者増加に繋げている点は、評価されます。
II 施設・設備の維持管理	<p>「横浜市大豆戸地域ケアプラザの管理運営に関する基本協定書」に沿って、円滑かつ適正に履行している。</p> <p>備品の管理については、ケアプラザ所有のものとは法人所有のものとは台帳を分け、適切に管理している。</p> <p>ケアプラザを訪れた方が気持ち良く利用できるように、清掃及び整理整頓には力を入れている。</p> <p>業者による清掃については床の全面剥離清掃を始め細かい部分についてもチェックシートで確認をしている。</p> <p>清掃業者では行き届かない部分については職員で役割分担を決め環境美化を実施している。</p> <p>草木が茂る初夏から秋にかけて2回業者による植栽を行っている。</p> <p>下水管のつまりを防ぐために高圧洗浄を行い下水からの汚染を防止している。害虫による感染防止のため業者による害虫駆除を年2回行っている。施設を利用するかに危険がないようエレベーターや自動ドア等の各種設備の点検は定期的に行い、修繕箇所があれば速やかに修繕している。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・衛生委員会で役割分担を決め、日常の清掃業者が、見落としがちな特定の場所の掃除を担当の職員がする仕組みを作り、隅々まで行き届いた清掃がなされています。 ・長年のワックス掛けで汚れていた床を3年かけて、少しずつ全面剥離清掃を行った為、床は、真新しい状態になり、館内が明るくきれいに保たれています。 ・車椅子や杖の利用者が、安全に歩きやすいように、入り口からデイサービスに向かう通路は、車椅子等の嵩張る物を置かず、整理整頓されている為、スッキリと広いスペースになっています。
III 緊急時対応	<p>警察、消防、行政を含めた法人の緊急時連絡体制及びケアプラザ内の緊急時連絡体制を整備している。災害時に、繋がりやすい緊急時携帯電話ピッチを準備している。</p> <p>地震に備え、震度7の地震を想定した防災マニュアルを作成、災害時の必要物品を揃えている。</p> <p>指定管理者として、特別避難場所開設マニュアル及び、応急備蓄を整備している。</p> <p>防犯に対しては、定期的に建物の見回りを行い夜間は、機械警備を行い防犯を未然に防いでいる。鍵は職員のみが管理している。</p> <p>事故防止マニュアルを作成し、事故防止に努めている。事故になりそうなことは、ヒヤリハットに記入し朝夕の打ち合わせ時に引き継ぎ予防策を立て周知している。</p> <p>年2回ケアプラザ内でデイサービス、国際交流ラウンジと共に避難訓練を実施している。菊名地区の地域の防災訓練に参加し地域との連携体制作りをしている。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人全体で、BCP(事業継続計画)マニュアルの作成とケアプラザでのより実質的な災害時の避難訓練を検討し、緊急時の対応につき積極的な姿勢が見られます。

	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	<p>職員体制は有資格者を不足なく配置し、常に相談業務に当たれるような勤務とし、ケアプラザを利用する方々の希望に添えるようにしている。</p> <p>年度毎に立てた法人の研修計画及びケアプラザの研修計画に沿って研修を実施し、職員のスキルアップを図っている。外部研修についても案内があれば回覧し、希望者は業務で参加できるようにしている。</p> <p>毎朝職員全員と打ち合わせを行いその日の各人の業務内容を確認し合うとともに、毎月各部門ごと及び全体での会議を行い、情報交換をし課題解決にあたっている。法人本部でも毎月、各職種ごとの会議を行っているので、他事業所の同職種と情報交換し、連携を図りスキルアップに役立てている。</p> <p>個人情報保護に関する研修を全職員に対して行い、特にUSBの紛失による個人情報の漏えいを防止するため、個人情報はUSBを使用せず、ハードディスクで管理している。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人内の各事業所で、よい取り組みや成果があった取り組みなどを表彰する制度があり、当施設も受賞歴があります。各事業者や職員のモチベーションをアップする取り組みとして評価できます。 ・法人として、人材育成ビジョンや育成計画を立て、法人としての人材に対する考え方を明確にしたうえで、その育成を組織的に行っています。研修に際しては、平常業務の扱いで費用負担もなく、受講できるようになっています。介護福祉士やヘルパー2級等、法人として資格取得も奨励しており、支援しています。
V ・ そ の 他	<p>昨年度に大豆戸地域ケアプラザのマスコット「まめっち」を作り、介護予防に関する自主事業に多く参加していただいた方に、まめっちキャラクターグッズをプレゼントした。その効果があり、自主事業に参加される方が大幅に増え、且つ、キャラクター「まめっち」も知名度が上がった。</p> <p>年1回の「ワクワクまつり」は、国際交流ラウンジと一体化し、ケアプラザエリアの町内会の人々と、国際交流ラウンジの外国の方々との交流もでき、双方への理解も深まった。</p> <p>大豆戸地域ケアプラザの地域包括支援センターはフットワーク軽く、要請があればいつでもどこでも出張体操や講座に出かけているので、地域住民と顔の見える関係づくりができると共に、民生委員との連携も深まり、民生委員から地域の情報も多く来るようになった。</p>	<p>【評価できる点】</p> <p>年1回の「ワクワクまつり」では、ケアプラザと国際交流ラウンジ、地域の町内会が協力し合い開催されており、3者それぞれと地域の住民が交流するイベントとなっています。交流が深まるにつれ、内容も年々充実し、最近では1,000人を超える参加者のある大きなお祭りになりました。資源循環局や障害者団体、子育て支援グループ等、出店も増えており、今後が期待されます。</p>

I. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input 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)> 毎年12月に実施(平成24年度は、現在集計中)。自主事業毎にアンケートを実施しております。	
<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)> 法人独自のアイデアで法人ボランティアによるスタッフの接遇・マナーや施設について、調査を実施している他、ランチモニターによって利用者から忌憚のない意見を吸い上げています。調査で得られた結果や意見は、すぐ取り入れてサービスの質の向上に結び付けています。	

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)> 現場確認(館内掲示)。資料(アンケート振り返りシート、グラフ表示、意見・要望自由記述)。ヒアリング。	
<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いでいるかどうかを確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<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。資料(月1回の職員ミーティング記録、包括支援・地域ケア・予防・衛生会議録)。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)></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>平成23年度で抽出した課題の内、災害時のマニュアルと避難経路図については、平成24年の初めに利用者によりわかりやすい形に変え、掲示し、迅速な対応がなされています。</p>	

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	
<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)> 館内掲示(館内の2Fに通じる見やすい位置に掲示)。資料(広報紙に掲載、ホームページ)。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)></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) 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)> 館内入り口にご意見箱を設置。ホームページで苦情受付・解決の仕組みを掲載。法人作成の意見・要望に関する葉書を館内に置いて利用者がいつでも使用できるようにしています。	
<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)> 館内掲示(受付方法、対応手順、受付担当者、責任者を明示)。ヒアリング。	
<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)> 館内に苦情解決の仕組みを明示したポスターを掲示。ホームページにも同様の内容で利用者へ周知しています。ヒアリング。</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>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(職員ミーティング記録)。ヒアリング。</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input 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
<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)> 館内掲示。ホームページ。法人本部で苦情・要望についての報告を実施。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)></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>ケアプラザ敷地の道路沿いには、利用案内の看板が掲げられ、建物内階段壁にも事業内容を写真で紹介するポスターがあり、はじめて訪れる方にも、ケアプラザの概要がわかるようになっている。</p> <p>また、正面玄関入ってすぐの情報コーナーには、各事業内容のパンフレットと共に、ケアプラザ事業全体のパンフレットと地域包括支援事業、地域活動交流事業の役割や業務内容のチラシを置き、わかりやすいようにしている。</p> <p>ホームページを開設し、施設案内、介護保険サービス内容、事業内容、講座の紹介等をタイムリーに掲載している。</p> <p>サービス情報公表制度により、通所介護、認知症対応型通所介護、居宅介護事業等の介護保険事業の紹介を行っている。</p> <p>ケアプラザエリア内の各医院と薬局にも、施設の役割と事業内容を置き、地域の方が利用しやすいようにしている。</p> <p>年4回広報紙を各地区に2800部発行しケアプラザの活動内容を周知している。</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>館内掲示。資料(広報紙”まめのき”、事業案内パンフレット)。ホームページ。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>・館内に設置されているパンフレット類は各事業毎に分かりやすく整然とファイルされており、利用者目線に立った配慮が視われます。</p> <p>・施設の毎月の事業案内は、表にして公的機関、社協、提示し、広くケアプラザの活動内容の情報を提供しています。</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>	

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(利用申込み書、貸館カレンダー)。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>	

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(大豆戸ケアプラザ施設内研修議事録)。年1回実施(直近では、平成24年6月22日)。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>	

(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>広報紙を年4回定期的に作成(2800部)し、各町内会の回覧板や掲示板に掲示するだけでなく、郵便局や子育て支援センター、障害者活動ホーム、医院、薬局等にも配布している。広報紙の他に毎月イラスト入りのケアプラザ事業一覧を作成し公共施設に置かせてもらっている。ケアプラザの内情報コーナーは、分野ごとに一目でわかりやすいように並べ方を工夫している。ケアプラザ内で行っている事業のチラシはまとめて置き、目につきやすいようにしている。</p> <p>貸室利用団体の活動内容がわかるように、各団体ごとの活動内容の紹介コーナーを設けたり、「大豆戸芸術フェスタ」と銘打って、作品の展示や発表会を行っている。</p> <p>ホームページ内には申し込みやすいようにチラシを添付し、事業内容を紹介し、都度更新している。</p> <p>地域包括支援センターと地域活動交流事業の役割や業務内容は写真を入れわかりやすいようにしている。</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>広報誌。ホームページ。館内掲示。</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「まめのき」を年4回発行し、町内会、区内地域ケアプラザ、郵便局、医療機関、地区行政機関等に幅広く配布し、ケアプラザ事業一覧を公共施設にも置き、広報活動に力を入れています。 ・平成23年1月から「大豆戸芸術フェスタ」を開催し、絵画、音楽等の発表会を通じて、地域の住民に、より一層ケアプラザを身近に感じてもらい、貸室の利用も増えるという相乗効果を生んでいます。

(5) 職員の待遇

※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>全員が大きめの字で名前と職種が書かれた名札をつけ、窓口に来られた方にもすぐわかるようにしている。地域の方々には常に明るくあいさつをし、感謝の言葉を声に出すよう心掛けている。窓口に見えた方を待たせないように、地域活動交流部門の担当職員と地域包括支援センターの担当職員が毎日勤務できる勤務表作りをしている。</p> <p>服装は清潔感があり、地域の方々に失礼にあたらないよう心がけている。法人本部でも、服装委員会が設けられ、服装の基準作りを行っている。</p> <p>待遇マニュアルを職員全員が目を通し、あいさつ、身だしなみ、コミュニケーション、電話対応等横浜市福祉サービス協会職員として統一した対応ができるようにしている。</p> <p>毎年必ず全員が、倫理及び法令順守及びプライバシー保護の研修を受け、人権意識が持てるようにしている。</p> <p>苦情に対しても適切な対応ができるよう、マニュアルを作成し、定期的に研修を行っている。</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"> ・デイサービス利用者の送迎に当たっては、各職員は、明るく声をかけており、日頃から心のもった対応がなされ事が視えます。 ・職員の名札も大きめの字で名前と職種が書かれており、一目で施設職員と分かるような配慮がなされています。

(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>「ご意見ダイアル」を掲示している。苦情受付担当者及び解決責任者の氏名と法人の第三者委員氏名を掲示している。</p> <p>ご意見箱を事務室から見えない位置に設置し、気兼ねなく意見が書ける環境を作っている。いただいたご意見については真摯に受け止め改善し、改善内容も含めて掲示し公表している。</p> <p>利用者アンケートは、6部門(通所介護、認知症対応型通所介護、居宅介護支援事業所、地域活動交流事業、地域包括支援事業、介護予防支援事業)毎に年1回実施している。アンケートの回答を分析し、改善が必要なことについては速やかに改善し、館内の地域住民の目に触れ易い場所に掲示している。</p> <p>法人のホームページには苦情解決規則・苦情解決の流れ及びせ、法人全事業所の苦情内容を公開している。また、ケアプラザのホームページにも苦情解決規則・苦情解決の流れをのせ、担当者名および第三者委員名をのせ相談しやすいようにしている。</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>・菊名駅から近くて平坦な道という利点を活かして、利用者の少ない夜間の時間帯に麻雀・囲碁教室を、平成22年より開設、女性の利用者も増え、発展して自主団体になり、空き時間の有効活用に役立っています。</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>高率な利用実績(80%)ながらも、地域に出向き出張講座を開いたり、「まめどスタンプカード」を創り、出席率の高い参加者に景品プレゼントをして、講座への参加を促したり、「まめっち」と呼ばれるキャラクター人形を創ったり、いろいろな創意工夫がなされています。</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>

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)>	
日常清掃は、業者に委託していますが、清掃の際、見落としがちとなる特定の場所(例えば傘立て・流しの下・食器棚等)の清潔度を保つために、衛生委員会で、特定の場所毎に職員の担当を決め、その担当者は、指定された場所を責任を持って清掃する仕組みを作り、隅々まで、清潔になっています。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<(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。

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 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)> 平成24年7月26日付感染症及び食中毒の社内研修記録。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由について記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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>建物管理委託業者への仕様書に沿って、毎日清掃及び毎月1回の床清掃、窓ガラス、網戸、ドラムトラップ、グリストラップ、U字溝、植栽、害虫駆除等を実施している。床のワックス剥離清掃は平成21年までしていず黒ずんでいたが、すべての床剥離清掃を行い館内が見違えるほど明るく清潔になった。</p> <p>委託業者の清掃では至らない部分は、職員が分担を決め、毎月の衛生委員会で環境美化と題し、美化の内容や実施状況報告をしている。(冷蔵庫内、水回り清掃、自転車及び車椅子整備、傘縦回り傘の整理、水槽清掃、玄関植木水やり、ゴミ管理担等)</p> <p>排水管は長年の汚れが管内に付着し、厨房や浴室等の水回りの排水状態が悪くなっていたので、高圧洗浄を実施し流れもよくなり臭いもなくなった。</p> <p>貸館の椅子100脚が布性のため汚れ染みが目立ち不潔な感じであったが、椅子の張替えを行い清潔感が出た。</p> <p>職員、利用者共に手洗いうがいを励行している。</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>現場確認及びヒアリング。</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>・長年のワックス掛けで汚れていた床を、平成21年より3年をかけて少しずつ床剥離清掃を行った結果、床がどの部分でも、明るく・綺麗に保たれています。</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>車椅子使用者や杖利用の利用者が、歩きやすいようにまた安全性の見地から、入り口からデイスサービスに向かう通路は、車椅子等の嵩張る物を置かず、整理整頓され、スッキリと広いスペースとなっています。</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)。資料(ケアプラザ鍵使用簿、鍵明細書、ケアセンター鍵キープラン)。 <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>	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

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

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 事故発生又はその再発防止、事故発生緊急時についての研修。身体拘束等の排除のための取組に関する研修及びヒヤリハット研修。対象者は職員全員。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当

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><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</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)> 平成24年9月21日付社内研修(AED操作と事故対応)を全職員対象に行っています。</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)> 研修の内容についての資料は、研修会に欠席の職員にも回覧されたことが分かるよう全職員のリストを資料の表紙に添付されており出席した職員も含め全員が捺印し、全職員が、研修出来たことが簡単に確認出来るシステムになっています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している
<input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input type="checkbox"/> 体制を確保していない
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(事務所に掲示)。各職員も連絡網を所持しています。</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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) 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。

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 type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
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)>
法人全体で、BCPマニュアルの作成に取り組んでいます。また法人全体のケアプラザの所長会議で、ややおざなりになっているケアプラザの避難訓練が、より実質的な、実際に役立つ避難訓練が出来ないものか検討し、避難訓練の改善に取り組んでいます。
<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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<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
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 type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<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
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？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <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)>	
館内での閲覧(閲覧用ファイルを準備)。ホームページ。	
<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)>	

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	
<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)> <課題別>個人情報保護、人権、対人援助 等 <職階>課長級管理職、中堅、採用1年目、採用前 等 <介護リーダー>介護技術、介護リーダー 等。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>法人本部で計画している研修計画は、階層別、課題別、職種別に分かれ、職種及び経験年数等により参加者名簿が示され、参加漏れのないようになっている。参加者は、業務として参加し、参加費用も事業所で負担している。参加した者は講師となり、事業所内で参加できない職員に対し伝達研修を行っている。</p> <p>事業所内で計画した研修は、本部の伝達研修も含め年間計画を立て職員が講師となり、また外部より講師を依頼し実施している。参加できなかった職員に対しては、研修内容を回覧して感想を研修報告書に記入するようにしている。</p> <p>研修計画以外の研修についても、本部からまたは外部からきた案内については、回覧し希望者がいれば業務研修としている。また、研修に参加した方がよいと思われる職員には、声をかけ業務内で研修に参加させレベルアップにつなげている。</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>資料(研修報告書、出張命令簿)。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>

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)>
<p>法人で全事業所の代表者が集まる研修委員会を設け、年度毎に階層別、課題別、職種別の研修計画を立て、職員が参加しレベルアップを図っている。</p> <p>大豆戸ケアプラザでも本部研修計画に合わせ、年度ごとに研修計画を立て、本部研修に参加したものが講師になり毎月1回伝達研修を行い研修に参加できなくても周知できるようにしている。感染症研修は毎年協力医が講師となり実施している。その他、外部からの研修案内は、全員に回覧し希望者が業務内で参加できるようにしている。</p> <p>職員会議や各職種ごと10種の会議を毎月実施し情報交換課題解決を行っている。</p> <p>また、区役所との連絡会を毎月行い、区との連携強化を行っている。</p> <p>法人本部では、各職種ごとの連絡会があり法人内の同職種の者たちと情報交換し連携しながら、定期的に連絡会や勉強会、研修会、マニュアル作り等を行い、視野を広め仲間作りに役立っている。</p> <p>毎朝打合せを行っている。</p>	<p>資料(法人・施設研修計画,人材育成ビジョン,人材育成計画アクションプラン等)。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>法人として、人材育成ビジョンや育成計画を立て、法人としての人材に対する考え方を明確にしたうえで、その育成を組織的に行っています。研修に際しては、平常業務の扱いで費用負担もなく、受講できるようになっています。介護福祉士やヘルパー2級など、法人として資格取得も奨励しており、支援しています。</p>

(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ているか？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(PC画面、書類保管場所)。ヒアリング。 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納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)> 資料(伝票、監査資料、業務分担)。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)>	

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(伝票、月次会計書類等)。ヒアリング。 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認。ヒアリング。</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>省エネルギー対策、ゴミの減量化など良好な環境維持のために、節電、節水をこまめに行い、コピー用紙の裏面使用など資源の有効利用を励行し、また、資源ゴミの徹底した分別収集に協力している。</p> <p>毎年、電力消費がピークとなる夏季には、ゴーヤ等による緑のカーテンを作り、軽装での執務を心がけている。又、冬季には暖かい服装での執務を心がけ、エアコンの設定温度は適切に保っている。</p> <p>法人全体のスケールメリットを生かし、各ケアプラザの委託業者の委託費調査を行い、より安価で質の良い業者へ委託している。</p> <p>自動車の持ち台数を、デイスサービス用5台のみとし、職員の訪問や外出の際は、自転車を使用し、環境への配慮を行っている。</p> <p>職員の能力に応じ、残業をしなくても済むような適切な業務内容とし、健康を維持するためにも定時退勤を奨励し、超勤は一人月平均5時間以内を保っている。</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>資料(ゴーヤカーテン記録、会計記録)。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>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人内の各事業所で、よい取り組みや成果があった取り組みなどを表彰する制度があり、当施設も受賞歴があります。各事業者や職員のモチベーションをアップする取り組みとして評価できます。</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>

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>港北区のケアプラザエリア担当の高齢者支援担当職員と毎月1回連絡会を行っている。連絡会では市・区からの連絡事項や情報提供、ケアプラザからの情報提供を行い、情報共有連携強化に努めている。更に、虐待等の対応の難しい地域の相談者のケース検討を行い区と共に問題解決にあたっている。</p> <p>横浜市社会福祉協議会主催の区内の各職種毎の定期会合には必ず参加し、得た情報をケアプラザに持ち帰り周知している。</p> <p>日常業務の中では、区役所や区社会福祉協議会及び区内他法人ケアプラザと、メールや電話等も使い情報交換をしている。</p> <p>区の福祉保健計画(ひっとプラン)の各地区の推進委員会には必ず出席し、ケアプラザの立場から意見を述べ、区役所、区社会福祉協議会と共に、地域住民の活動を側面から支援している。</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>資料(ミーティング記録)。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><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>地域住民とお互いに顔の見える関係づくりを強化するために、各連合町内会や民生委員と連携しながら、自治会館や町内会館、計11か所に向いて、介護予防の体操や認知症予防講座、振り込め詐欺予防講座、介護保険の講座等を行っている。ケアプラザに出向くことが大変な方むけに出張相談会も行っている。</p> <p>国際交流ラウンジとの複合館のメリットを生かし、毎年1回のお祭りでは、ケアプラザエリアの連合町内会のテントと共に各国の珍しい食べ物等も販売し、ケアプラザと町内会と国際交流ラウンジが一体となってきている。ケアプラザの健康チェックコーナーをはじめとして、資源循環局や障害者団体、子育て支援グループからもブースを出し、多目的ホールでは各国のファッションショーを行う等、年々華やかさを増し、来館者も増加している。</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>現場確認・資料(行事・講座等企画書・報告書)・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> <p>当施設には、国際交流ラウンジが併設されています。年1回の「ワクワクまつり」では、ケアプラザと国際交流ラウンジ、地域の町内会が協力し合い開催されており、3者それぞれと地域の住民が交流するイベントとなっています。交流が深まるにつれ、内容も年々充実し、最近では1,000人を超える参加者のある大きなお祭りになりました。資源循環局や障害者団体、子育て支援グループ等、出店も増えており、今後の期待されます。</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>