

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市上矢部地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社中央総合研究所

令和6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	<ul style="list-style-type: none"> 館内2ヶ所に「ご意見箱」を設置して、ホームページにも「ご意見・ご要望・お問い合わせ先」として電話番号とメールアドレスを案内しています。 1階の入口や受付に、横浜市やケアプラザ独自のパンフレットを案内しています。 毎月発行している「広報かみやべ」は、各種事業や講座の周知のためカラー印刷2,500部を町内会の回覧や地域の方々に配布しています。 「かみやべケアプラカード」は地域住民の目線に立った利用者サービスの向上に意欲的に取り組んでいます。 ホームページでは貸館の空き状況や広報紙をアップして幅広い世代に向けて情報を発信しています。 子育て世代に向けた地域情報をまとめた「子育てカレンダー」を毎月発行しホームページやXを利用して広く情報発信しています。 	<p>利用者サービス向上に向けて、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ケアプラザ、福祉施設、地区センターの3施設複合は、市内では当館を含む2館のみであり、稀有な存在です。 障害福祉サービス事業施設「であい」との連携により、「パンと喫茶のあるケアプラザ」として特徴的な施設となっており、販売時は長蛇の列ができるほど活況を呈しています。 地区センターと合同で、「ふれあいフェスティバル」などを実施し、地域住民の交流と親睦に貢献しています。 職員手製のイラストを施した独自パンフレットや「かみやべケアプラカード」により、利用者に対し親近感を育んでいます。 利用者ならびに地域住民からの要望をきめ細かく受け止め、様々な自主事業や講座を立ち上げています。「歌声喫茶」は年間500人を超える人気講座に発展しています。
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> 複合施設の地区センターと障害福祉サービス事業「であい」と建築保守管理は覚書に従って実施しています。 建築物及び建築設備点検は毎月定期的に行っています。年に1回は建築基準法に基づき調査・点検を実施しています。建物は30年経ち、経年劣化による修繕が必要な部分は区行政に随時、報告及び協議書の提出をして改善しています。 定期清掃は計画的に毎月第3月曜日に実施し、清掃に加え、隔月でエアコンフィルター清掃、ガラス・ジュタンは年間数回、照明器具、換気扇清掃等実施しています。 コロナ感染症対策としてアルコール消毒やテーブルと椅子の消毒、トイレ清掃は消毒液使用で実施しています。 日常から点検、清掃をスタッフがを行い、貸館利用者が清掃等のチェック表を渡され清掃してもらっています。 備品管理は台帳を作成し、備品にシールを貼り管理しています。 	<p>建物・設備の管理など、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者の安全安心を確保するため、昨今の新型コロナウイルス感染症防止のための衛生管理を最優先で徹底しています。 地区センター、福祉施設との複合施設であることから、協働による設備管理体制が敷かれています。 保守点検、備品管理、日常清掃、整備管理、外構管理、植栽管理、ゴミゼロ管理、施設衛生管理について、チェックリストに基づき、職員が毎日の点検清掃見回り、気づいた都度の清掃などを励行しており、30年経過する施設でありながら、古さを感じさせない清潔感と快適性を維持しています。 3か月に1回、「感染症対策委員会」が開催されており、感染対策に関する検討や情報共有が行われています。 毎月、健康協力医による利用者向けの健康相談を実施しています。
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> AEDの設置や防犯・防災・事故発生時等の緊急時の対応については、マニュアルを整備して適切に対応できるよう日頃から職員研修を行い周知しています。 「上矢部地域ケアプラザ防災マニュアル」「避難確保計画防災マニュアル」を整備しています。「事故・防犯・防災マニュアル」には危機管理体制表・避難場所・緊急時の職員体制などを明示しています。 福祉避難所として戸塚区と協定を結び、災害時に高齢者、障がい者の避難場所になっています。 「防火管理・防災設備の点検記録表」を作成し点検をしています。 備蓄物資のリストがあり、在庫状況を確認してリスト更新をしています。 災害対策委員会を3ヶ月に1回開催し、マニュアルの見直しや定期的な防災訓練(年2回)の実施、災害に関する研修の企画、BCPの作成をしています。 	<p>緊急時マニュアルの作成など、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> 「事故発生時・緊急時対応マニュアル」、「防災マニュアル」、「事故防止対応マニュアル」、「事故報告マニュアル」などが完備され、リスクマネジメント全般について、研修等を通じて全職員に周知徹底されています。 機械警備による防犯体制が機能しています。 3か月に1回、各部署により組織された「災害対策委員会」が開催されており、マニュアルの見直しをはじめ、緊急時対応に関する検討や情報共有が行われています。 幼児安全法に基づく救命救急講座が開催され、戸塚消防署鳥が丘消防出張所の協力のもと、AEDの体験機会を設けています。 毎月、区内の所長会が開催され、事故事例の共有化が図られており、その資料がスタッフミーティングを通じて全職員に周知されています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 組織運営 及び 体制	<ul style="list-style-type: none"> ・全職員対象の内部研修はケアプラザ研修年間計画を立て実施しています。内部・外部研修はオンラインも含めて原則費用は全額負担しています。 ・職員のスキルアップを図るため、研修を受けやすい環境を整えています。参加した職員だけでなく研修報告の回覧や所内会議で報告の時間を設け、職員全員で情報共有できるようにしています。また、法人内研修「実践報告会」は4年ぶりに年1回、2月に実施を予定しています。 ・地域包括支援センターの相談及び連絡事項をエクセルで作成した「総合相談集計表」に記載しています。相談内容の検索データベースになっているので相談内容をすぐ確認できるようになっています。 ・毎月第2火曜日を会議の日として設定し、部門別ミーティングや委員会の開催を集中して行うことにより、会議の参加率を上げて職員間の協働連携しやすい体制を整えています。 	<p>個人情報の適切な取り扱いなど、協定書で定める管理運営については申し分なく実行できています。そのうえで、施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談しやすい雰囲気を大切に組織運営を心がけており、世代や分野を問わず様々な相談を受け止めることで、地域の困りごとや住民のニーズを把握し、各職種の専門性を生かしながら取組み、住民に寄り添った活動を展開しています。 ・毎年「研修計画」を作成し、内部研修・外部研修それぞれの時期を定め、新人を含む全職員を対象とした各種研修を実施することで、職員の資質向上を図っています。 ・部署ごとの会議や「会議の日」の設定など、全職員が漏れなく参加できるように工夫し、情報共有の仕組みを整えています。 ・地域ケア会議開催や見守り支援グループとの連携、地域のサロン等に出向くなどの活動を通じて、地域の課題やニーズを捉え、安心して住みやすい街づくりを推進しています。
V ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナ感染症が減少し、以前のように講座やイベントを再開しています。 ・男性ボランティアグループ「いいいい」は、活動7年を迎えています。毎月第1月曜日、ケアプラザで「いいいいカフェ」を開催してドリップコーヒーを提供し居場所づくりを担っています。お祭りや公園遊びなどにボランティア依頼があり地域貢献をしています。また、新たな担い手のボランティア活動の講座を実施してボランティアの増員をしています。 ・「認知症みんなで支えるまちづくり事業」の一環として、介護者のつどい参加者や地域住民対象に、町内会館等に出張し認知症の啓発として認知症サポーター養成講座を実施しています。 ・地域福祉保健計画ハートプランは2つの地区「上矢部地区」「戸塚第三地区」を地域と戸塚区役所担当職員と協働で推進しています。 	<p>当施設独自の取組として以下の点が評価できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・戸塚区福祉保健計画ハートプランをはじめとした、市・区施策への取組に貢献しています。 ・アフターコロナを見据え、できる限り多くの講座や行事が再開できるよう工夫しています。 ・高齢者の居場所づくりに力を入れるとともに、老人会などからの依頼を受けての出張講座や、町内会館や自治会館を利用した介護予防活動、介護予防の健康講座、認知症サポーター養成講座など、地域と一体となった事業を展開しています。 ・ボランティア活動などの事業の様子を写真入りで館内掲示したり、新たな担い手の洗い出しを目的とした講座を開催するなど、施設の活動をより多くの地域住民に知っていただき、参加者やボランティアを増やすための活動を行っています。 ・頻発する消費者トラブルについて実際に相談があった事例を広報紙にて案内するなど、地域住民の安全安心のための啓発活動にも力を入れています。

I. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 毎年10月に利用者アンケートを実施しています。直近では、通所介護33件、地域包括9件、介護予防支援・居宅介護9件、地域交流18件、自主事業45件、の合計114件を回収しました。	
<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)>	
・横浜市のアンケート様式による用紙を用い、部門ごとの特徴に合わせた内容にて実施しています。	

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)> 資料(利用者アンケート結果、利用者アンケート振り返りシート)、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)>	
・回収したアンケートは、パソコンに入力して集計・分析した後に、課題を抽出しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者アンケート結果、利用者アンケート振り返りシート)、ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・抽出した課題については、検討のうえ対応策を講じています。 ・たとえば、部屋の空き状況を開示してほしいとの希望を受け、3か月前から空き状況を館内に掲示することにしました。 ・また、部屋の臭いが気になるとの申し出に対し、古いキャビネットを廃棄するなど改善を図りました。	

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(館内掲示)、資料(利用者アンケート結果、ご利用者様の声、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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「利用者アンケート結果」と「ご利用者様の声」が、1階ホールのちらしラックに配架されており、利用者が閲覧できるようになっています。 ・ホームページでも公表しており、指定管理者のサイトにて「利用者アンケート結果」が見られるようになっています。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・横浜市コールセンター(045-664-2525)を案内する「ご意見ダイヤル」ポスターが、館内に掲示されており、利用方法と指定管理者名及び指定期間が明記されています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
「ご意見箱」を館内に2カ所設置しており、受付には「苦情受付箱」が設置されています。また、ホームページにも受付を設置しています。	
<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)>	
・館内掲示のみならず、ホームページでも、分かりやすいところに、「ご意見・ご要望、お問い合わせは電話またはメールで承ります」として、電話番号とメールアドレスを案内しています。 ・また、施設案内のパンフレットにも、「相談専用電話」として明示され案内されています。	

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(苦情解決規程、苦情解決の手続き)、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)>	
・「苦情解決規程」が整備されているとともに、「苦情解決の手続き」として利用者にも開示されています。	

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>「苦情解決の手続き」が、館内に掲示されています。</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>・「苦情解決の手続き」は、1階入口の目につきやすい場所に掲示され、利用者に分かりやすく周知されています。</p> <p>・ホームページにも、「個人情報取扱に関する苦情」に関する受付が設置されています。</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>・苦情や要望が寄せられた場合には、「苦情受付書」に記録され、ファイルに綴じられています。</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)、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> <p>・寄せられた要望や苦情に対しては、迅速に内容が検討され、対応策が講じられています。</p> <p>・直近では要望以外に苦情は寄せられていません。</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	
<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(館内掲示)、資料(苦情受付書、運営協議会議事録、苦情解決・第三者委員会報告書)、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)> ・寄せられた意見等は、「ご利用者の声」として、館内に掲示しています。 ・苦情が発生した場合には、速やかに「苦情解決・第三者委員」に報告される仕組みとなっています。苦情発生がない場合でも、年2回開催の委員会定例開催時に必ず報告されています。 ・また、苦情発生情報は、地域の連合町内会や老人会などにより組織されている「運営協議会」でも公表しています。</p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>・地区センター、障害福祉事業「であい」との複合館であるため、利用される方に職員が積極的に声をかけ案内をしています。 ・施設案内はホームページと職員手作りのイラスト入りパンフレットがあり、施設の利用方法を受付窓口を設置しています。活動をより活発化するためお楽しみケアブラカードを活用しています。 ・毎月発行している広報「かみやべ」を、各種事業、地域の食事会、老人会に持参し周知をしています。2つの連合町内会定例会でも周知を行い、掲示、回覧を依頼しています。 ・居宅支援事業所・通所介護(横浜市通所介護相当サービス)事業・予防支援事業の運営規定・料金表などを入口自動ドアの横に掲示しています。また、介護サービス事業者ガイドブックや医療、福祉に関するパンフレットを用意し分かりやすい説明を心掛け、事業所紹介の際には中立公正に対応をしています。</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)> 現場確認(館内掲示)、資料(利用案内、パンフレット、ホームページ)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></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)> ・職員の手製イラストを散りばめた独自パンフレットやケアブラカードを作成するなど、利用者や住民にとっての親近感や娯楽感を演出し、利用者の拡大に努めています。 ・毎月の「広報かみやべ」や「子育て応援カレンダー」発行・配布により、施設情報やイベント情報の周知を図っています。 ・ホームページやSNSなどのICT活用により、貸館の空き状況や広報紙情報を幅広い世代に向けて発信しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・「施設利用案内」が備えられているとともに、「横浜市作成のパンフレット」と当館独自作成の「ケアプラザパンフレット」が、1階の入口や受付の分かりやすい場所に設置されています。 ・独自作成のパンフレットは、職員の手によるイラストが描かれていて、暖かなピンクの色使いとなっており、利用者にもぬくもりと安心感を感じていただく工夫がなされています。 	

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)></p> <p>現場確認(館内掲示)、資料(施設利用案内、貸館利用確認事項、広報紙)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・「貸館利用確認事項」にて、来館予約優先といった申請受付方法が案内され、公平を期しています。 ・広報紙「かみやべ」の事業予定の案内の中でも、参加人数に限りがある事業について「先着」と明示されています。 ・館内ならびにXにて、3か月先までの貸館の空き状況を示すことで、予約がしやすいよう利便性を高めています。 	

④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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)></p> <p>資料(研修計画、各会議議事録)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・年2回、人権擁護に関する研修を実施しています。直近では虐待防止についての研修が行われました。 ・また、3か月に1回、各部署により組織された「虐待防止対策委員会」が開催されており、検討や情報共有が行われています。 	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報紙や講座の案内は、ホームページやXなどのSNSを利用して幅広い世代に活動を周知しています。 ・「広報かみやべ」を毎月2,500部印刷し、2つの連合町内会の定例会、第三地区民生委員児童委員協議会、3つの食事会、地域のサロン等で内容を周知し、町内回覧、掲示板への掲示をお願いしています。 ・広報紙はカラー印刷し、読みやすく、地域の多世代の方に読んでいただける紙面作りを心掛けています。 ・歌声喫茶や体操講座などの自主事業に参加される方に配布し冒頭で案内の時間を設けています。 ・地域の子育て情報をまとめた「子育てカレンダー」を地域活動交流担当が作成し館内掲示やSNSにアップするとともに、各関係機関、主任児童委員を通じて子育て中の親御さんに配布して情報を発信しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内外)、資料(広報紙、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> <ul style="list-style-type: none"> ・汲沢など近隣の他地区との協力、見守りネットワーク活動を連合の町内会長に理解してもらうための研修会開催、地域に向いての講座等の開催など、アウトリーチ型の取組を積極的に行うことにより、ケアプラザエリア全体に情報発信を行っています。 ・民生委員・ケアマネジャーの情報交換会や地域ケア会議などを開催し、地域住民や関係機関と連携しています。 ・地区社協の広報紙でも活動紹介をしています。

(5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者には笑顔で挨拶をして、好感のもてる服装で身だしなみを整えています。分かりやすい丁寧な言葉で対応し、声をかけやすい雰囲気作りを心掛けています。 ・入職時のオリエンテーションや職員研修では、法人の理念と行動規範を基に挨拶やコミュニケーションについて基本マナーの研修を実施しています。 ・1階受付の窓口では、地域ケアプラザと障がい施設「であい」「地区センター」の3つの部門の受付を行っています。また、分かりやすい表示やパンフレットを用意し対応しています。 ・電話では2つの施設名と職員名を伝えて用件を受け、間違いの無いよう丁寧な対応をしています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員全員が接遇・マナー研修を受けており、窓口対応をはじめとする業務マニュアルに基づいて、丁寧な接遇が行われています。 ・特に、ケアプラザ、福祉施設、地区センターの3施設複合館であるため、分かりやすい掲示やパンフレットを用意するとともに、電話では各施設名と職員名を伝えて用件を受けたり、利用者が迷っているような時には職員が積極的に声をかけ案内するなど、きめ細かい対応を行っています。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍ではマスク着用、時間、人数など制限のある活動でしたので随時、説明をして理解と協力をいただき実施してきました。今後も状況をみながら実施します。 ・利用者アンケートや地域からの意見や苦情を検討し、快適に利用していただけるよう課題を抽出し、日々の貸館利用に反映しています。 ・自主事業では地域の方の声をアンケート等で聞き、ニーズを把握し新規事業の企画や既存の事業の改善を実施しています。 ・利用者の年代を広げるため、若い方にも事業の周知ができるようホームページやXを毎月更新し活用しています。 ・総合相談では、虐待や生活困窮等の相談が増加傾向にあり、区や関係機関と連携して対応しています。 ・貸館の稼働率を上げるため、貸館利用の希望者が閉館時間でも空き状況が分かるように月に1回、Xに空き状況を載せています。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケート分析では、事業別にきめ細やかな分析を行っています。また、講座開催時のアンケート調査をもとに、関心が高い事業を立ち上げるなど、積極的に希望を取り入れています。 ・総合相談では、虐待や生活困窮などの相談が増加傾向にあり、区や関係機関と連携しながら対応しています。 ・また、民生委員・ケアマネジャーの情報交換会や地域ケア会議を通じて、地域課題の把握と解決に努めています。

(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"> ・独自サービスとして、「かみやべ carepla card」(ケアプラカード)を実施しています。介護予防体操など、ポイント対象講座に参加するとスタンプがもらえ、8個で商品やコーヒーと交換できるサービスです。カードとスタンプの可愛いイラストは職員の手によるもので、利用者に愛されています。地域住民の目線に立ったサービスであるとともに、施設に足を運ぶきっかけとなり、健康増進にもつながっています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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)>	
・協定書に基づき、委託業者による建築設備点検、定期清掃などの施設管理業務を行うとともに、自主的な点検・補修などを通じて、施設の快適な環境維持を図っています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「建物維持管理表」のチェックリストに基づき、職員が毎日、日常清掃業務を実施し、結果が記録されています。 ・チェックリストは、保守点検、備品管理、日常清掃、整備管理、外構管理、植栽管理、ゴミゼロ管理、施設衛生管理といった、施設内外の網羅的な項目から構成されており、きめ細かな管理が徹底されています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・I種備品及びII種備品について、「物品管理簿」(備品台帳)を作成し、明確に区別されています。 ・また、各備品には、備品名、出納年月日・整理番号等が記されたシールが貼付され、適切に管理しています。 	

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳と照合しながら、「ワイヤレスアンプ」、「ノートパソコン」、「車椅子体重計」、「電動自転車」、「オープンレンジ」の高額備品5点を選び、存在を確認しました。 ・各備品にはすべて管理シールが貼付されており、いずれも良好に整備されている状況が確認されました。 	

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
 ※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・万一損傷等が発生した場合には、あるいは利用者から不具合の声が寄せられた場合には、職員が直ちに応急処置し、安全性に問題が生じないよう対応しています。 ・また、壊れやすいテーブルのキャスターなどは、予備の部品をあらかじめ用意しておき、故障したら即交換できるように工夫しています。 	

(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 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(感染対策マニュアル、研修計画、感染症対策委員会議事録)、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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・3か月に1回、各部署ならびに包括看護職により組織された「感染症対策委員会」が開催されており、感染対策に関する検討や情報共有が行われています。 ・また、毎月、健康協力医による利用者向けの健康相談を実施しており、その機会も活用して職員の知識向上も図っています。 	

②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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> <ul style="list-style-type: none"> ・原則的に、ゴミは利用者持ち帰りをお願いしており、区の要請に基づくとイレのサンタリーボックスと事務室のゴミ箱以外には、館内にゴミ箱は設置されていません。 	

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> <ul style="list-style-type: none"> ・事務室のゴミ箱は、色分けされたうえ、ゴミの種別名ごとのシールが貼付されています。 ・また、分別の注意書きや収集日一覧表が掲示されており、分別ミスを防止しています。 	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症対策としてテーブルや椅子のアルコール消毒、消毒液でのトイレ清掃等を徹底して行い、講座などの事業を実施しています。 ・複合施設の地区センターと障害福祉サービス事業「であいい」と建築保守管理は覚書に従って実施しています。 ・定期清掃は年間計画を立て毎月第3月曜日に実施し、毎月の清掃に加え、隔月でエアコンフィルター清掃、ガラスとジュースタン清掃は年4回実施しています。 ・建築物及び建築設備点検は毎月定期的に行っています。建築法による調査と点検は年1回実施しています。修繕が必要な時は速やかに区役所と協議を行い、改善を行っています。 ・快適に施設利用していただくため、日常の点検、備品整備、清掃をチェックリストに沿って実施しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内外)、資料(建物維持管理表)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨今の最優先事項であるコロナ感染症対策として、テーブルや椅子のアルコール消毒、消毒液使用によるトイレ清掃などを徹底することで、感染発生と再流行防止に留意しながら、講座などが途切れなく開催できるよう事業を実施しています。 ・チェックリストを用いた、設備保守、備品整備、清掃などの施設内外の網羅的な施設衛生管理が日々実施されており、利用者の安全安心を確保しています。

(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>・1時間に1回の点検清掃見回り、気づいた都度の清掃など、日常清掃ならびに職員全員による積極的な点検・清掃がしっかりと行き届いていることから、築30年の施設であるにもかかわらず、古い施設とは思えない真新しさと清潔さ、快適さが感じられます。</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>

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(事務室、キーボックス)、ヒアリング <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>・所長を管理責任者と定め、鍵付きのキーボックスとマスターキーによる二重管理にて、厳重な管理がなされています。</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>・「建物維持管理表」に基づき、館内外の巡回が実施されています。 ・特に、トイレと駐輪場については1時間に1回チェックを行い、事故等を未然に防止する体制が整えられています。 ・また、防犯カメラが5台設置されており、防犯や事故防止に役立っています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「事故防止対応マニュアル」ならびに「事故報告マニュアル」が作成され、全職員に周知されているとともに、「建物維持管理表」に基づく安全性チェックが励行されています。 ・安全性の不備等が確認された場合には、「インシデントレポート」や「事故報告書」に記録され、対策がとられています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 「リスクマネジメント、緊急時、災害時の対応について」や「事件事故等発生時の報告について」というテーマにて、全職員を対象とした研修が行われています。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・研修以外にも、毎月、区内の所長会が開催され、事故事例の共有化が図られており、その資料がスタッフミーティングを通じて全職員に周知されています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「上矢部地域ケアプラザ防災マニュアル」ならびに「避難確保計画」が作成され、職員に周知されています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・3カ月に1回、各部署により組織された「災害対策委員会」が開催されており、マニュアルの見直し、防災訓練や災害に関する研修の企画、BCPの作成など、緊急時対応に関する検討や情報共有が行われています。</p> <p>・また、福祉避難場所として、備蓄物資の在庫状況を年に2回確認し、避難確保計画のリストを更新して備えています。</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>

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「勤務表」と「タイムカード」により、あらかじめ無理のない職員体制が予定され、計画に沿って運営されています。</p>	

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、そのとおりに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	
<p><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)></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>・日々、協定書のおおりに開館・閉館が実施されており、「業務日誌」に記録されています。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>事業計画書や事業報告書は、受付カウンターに常備しています。 また、ホームページでも公表しています。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・館内受付カウンターの分かりやすい場所に備えられており、利用者が自由に閲覧できるようになっています。 ・ホームページでは、指定管理者のサイトにて「事業計画書、事業報告書、事業実績評価」が見られるようになっています。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時期、iv)研修内容。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・毎年「研修計画」を作成し、内部研修・外部研修それぞれの時期を定め、新人を含む全職員を対象とした各種研修が計画されています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(研修計画、研修報告書、プラザ会議議事録、全体会議議事録)、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 個人情報保護、接遇とマナー、認知症、感染症・食中毒、尊厳保持とパワーハラスメント対策、倫理・法令順守、虐待防止、事故防止・緊急時・災害時対応、リスクマネジメントなどのテーマで、全職員に行われています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・年間研修計画に基づいて研修が実施され、事業毎の会議議事録に実施結果が記録されています。 ・職種や経験などに応じて、外部研修にも積極的に参加しており、「研修報告書」による情報共有が図られています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍の研修はリモート研修の実施が多く、感染症対策としては効果的な研修の受講をしています。 ・事務所(包括、居宅、地域交流、生活支援、事務職)と通所介護は、それぞれ年間の研修計画を作成し、職員のスキルアップを図っています。 ・法人内部の研修、外部研修ともに原則費用は全額負担し、研修時間は勤務時間として扱っています。 ・外部研修に参加した職員は、研修報告書を作成し回覧で周知し、各部署の毎月第2火曜日「会議の日」に研修報告を行い情報を共有しています。 ・今年、法人内研修「実践報告会」を予定しています。他施設の取組を共有する機会になっています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修計画、会議議事録、研修報告書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・部署毎の特性に合わせた年間研修計画の策定、勤務表による無理のない職員体制計画、研修費用サポート、といった工夫により、全職員が等しく研修に参加できる体制が整えられています。 ・また、毎月第2火曜日を「会議の日」として設定し、午前中には「5事業ごとの会議」を、午後には「全体会議」を開催することにより、全職員が漏れなく参加できるように工夫しています。

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(研修計画、会議議事録、研修報告書)、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・月1回、全職種の全職員(デイサービスのみシフト参加)が集合する「全体会議」を開催しており、研修情報の共有も行われています。デイサービスのみ全体会議も月1回行われており、漏れなく情報共有されています。 ・一部の職員が受けた研修については、「研修報告書」が作成され、職員全員に回覧されています。 	

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)>	
・窓口対応をはじめ各種業務に関する「業務マニュアル」が作成され、職員に周知されています。 ・1階受付の窓口では、地域ケアプラザのほか、障害福祉サービス施設「であい」と「地区センター」の3つの部門の受付を行っていることから、単体のケアプラザ以上の細やかな対応が実践されています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
・朝礼、夕礼の全体で各部署の情報伝達を行い、朝礼後には各部署のミーティングの時間を設けています。 ・全部署参加のプラザ会議、5職種(包括3職種、地域交流、生活支援)、居宅会議、デイサービス常勤会議、デイサービス全体会議(毎月で全体研修)、給食会議を月1回、サブコーディネーター会議を3か月に1回行い、区役所の情報共有を図っています。 ・虐待防止対策委員会、感染症対策委員会、災害対策委員会を3か月に1回ずつ定期開催し、必要に応じて随時開催しています。 ・年2回、全職員と所長面接を行い、個人のモチベーションアップにつながる助言、課題の把握に努めています。 ・地域包括支援センターで受ける日々の相談や連絡事項を、エクセルで作成した「総合相談集計表」に記載することで、その日に勤務していない職員も経過を把握し対応することができる体制を整えています。	資料(各種会議資料)、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	・各部署会議、全体会議、3委員会の開催など、全職員に情報が共有化される体制が整えられています。 ・研修報告の閲覧や相談内容の検索データベースなど、全職員に情報が行きわたる仕組みが作られています。 ・区内所長会の事故事例共有化、救命救急講座への参加、民生委員・ケアマネジャーの情報交換会など、様々な機会を通じて資質向上が図られる工夫がなされています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「個人情報に関する基本方針」とともに、関連資料を整理した「個人情報保護」ファイルが作成され、全職員に周知されています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「個人情報に関する基本方針」にて、管理責任者を、事業所の施設長、所長、副所長、サービス管理責任者等と定めています。 ・館内掲示とホームページで利用者にも周知されています。	

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・年1回、個人情報に関する研修を全職員に実施しており、受講後には誓約書をとっています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・全職員から誓約書を取り、ファイルされています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「利用団体登録申込書」や「施設利用申込書」などの利用者記入用紙には、個人情報の使用目的が明示されています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・「利用団体登録申込書」や「施設利用申込書」などの利用者記入用紙には、個人情報を目的以外に使用しないことが明示され、適切に運用されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務室、パソコン、書庫、シュレッダー)、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)> ・収集した個人情報は、施錠可能な書庫にて適切に保管・管理され、不要になったものはシュレッダー処理されています。 ・パソコンは、ワイヤーロックによって盗難防止策を講じるとともに、IDとパスワードを設定し、担当職員以外は起動ができないようにしています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・各種経理帳簿により、指定管理料、利用料金、自主事業収入等が明確に管理されています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納系の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(経理規程)、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)> ・「経理規程」により、相互けん制の仕組みが明文化されています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(経理規程)、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)> ・指定管理者が運営する各施設の経理は、コンピュータシステムで管理されており、施設ごとに設定されたIDとパスワードにより、明確に区分されています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「自主事業費」、「事務費」、「通信運搬費」の3費目について伝票の存在を確認し、適切に運用されていることが確認されました。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所内金庫、印鑑、通帳)、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・通帳は金庫に格納され、印鑑は別の金庫で所長が厳重に管理しています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・建物は30年経過しているため、建物設備点検業者や清掃業者と情報交換を行い区役所と連携して施設管理を実施しています。 ・エアコン等の空調温度は常に確認をし、使用していない照明などは電源を切って無駄がないように節電の対応をしています。 ・物品購入の際は適正価格であるか複数の見積りを依頼し、区役所と協議をして無駄な出費を抑えています。 ・事務用品は、法人で加入している福利厚生割引のある取引先にまとめて発注し送料の削減を図っています。 ・コピー機の用紙は法人で一括購入し経費節減をしています。 ・変形性労働制勤務を取り入れ、残業を減らして業務調整をすることで人件費の削減に努めています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内掲示)、資料(事業計画書、事業報告書)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・30年経過する建物であるにもかかわらず、日々の徹底的な設備保守と清掃活動を通じた丁寧な施設管理により、不要な経費が発生しないよう努めています。 ・経年劣化による修繕が余儀なくされる部分は、区と相談しながら改善を図っています。 ・職員の手製イラストを散りばめた独自パンフレットやケアブラカードを作成するなど、自前による経費削減も工夫しています。

(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)>	
・施設全体としての自己評価と次年度の計画・目標への反映は、区役所の担当と意見交換を行い、次年度の事業計画に反映されて、「PDCAシート」で公開されています。 ・また、職員個々人に対しても「自己アピールシート」を通じた振り返りが行われており、業務改善に活かされています。	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業実績評価、PDCAシート)、ヒアリング	
<未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・市(区)からの指摘・改善指導事項はありません。	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(事業実績評価、PDCAシート)、ヒアリング <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> <ul style="list-style-type: none"> ・年2回の「運営協議会」に区の担当者も参加し、ヒアリングと協議が実施されています。 ・また、毎月、区の地区担当との「カンファレンス」が行われており、介護予防や総合相談などについて意見交換されています。 	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・運営協議会では、6月に前年度の事業報告と決算告、3月に次年度の事業計画と予算報告について報告をしています。各委員からの意見や助言をいただき真摯に受け止め、課題に取り組んでいます。 ・事業実績評価は、コロナ禍の状況でも事業計画と実施状況を区役所の担当と意見交換を行い、次年度の事業計画に反映しています。必要に応じて随時、区の担当と相談対応をしています。 ・全職員の個人面談を年2回実施し、個人の取組や経過について把握し個々への支援を行うことで、事業所全体の目標に向かい取り組む体制づくりを行っています。 ・「自己アピールシート」に記入して、職員個人の目標管理を実施しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業計画書、事業報告書、事業実績評価、PDCAシート)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期・不定期による区との意見交換などを通じた施設全体としての自己評価と次年度の計画・目標への反映とともに、独自の「自己アピールシート」を通じた職員個々人の目標管理が実施されています。 ・また、総合相談の傾向把握や地域ケア会議の開催などを通じた情報収集・分析により、次年度の新たな講座の企画やボランティアをはじめとする担い手育成などにつなげています。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月第2火曜日を「会議の日」として設定し、午前中には「5事業ごとの会議」を、午後には「全体会議」を開催することにより、会議の参加率を上げるとともに、職員間が協働連携しやすいよう工夫しています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市の委託事業及び指定管理者として30年を迎えて、長きに渡り横浜市と戸塚区の施策に取り組み貢献しています。 ・介護予防事業については、フレイル予防のため横浜市の方針に沿って実施し、戸塚区福祉保健センターと協働で行っています。各町内会へ出張講座の回数も増やして可能な時には戸塚区福祉保健センター職員も参加し協働で実施しています。 ・戸塚区福祉保健計画ハートプラン及び戸塚区地区別計画については、区職員・区社協職員と支援チームを設定しエリアの担当者会議や連合町内会の活動に参加して事業推進を図っています。 ・戸塚区認知症をみんなで支えるまちづくり事業の一環として、認知症サポーター養成講座を認知症の普及啓発として取り組んでいます。ケアプラザへの来所が困難な地域住民に対しても、町内会館等出張講座を実施しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内)資料(事業計画書、事業報告書、事業実績評価、PDCAシート)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・戸塚区福祉保健計画ハートプランをはじめとして、「ゴミゼロルート回収」への参加、市内中小企業への優先発注など、市・区施策への取組に貢献しています。 ・増加傾向にある、虐待や生活困窮、支援介入拒否、老々介護等の地域課題に対し、専門的な支援と地域住民による支援の両輪で、区や関係機関と連携しながら取り組んでいます。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報紙「かみやべ」は毎月発行し、時流の情報を地域や関係者に発信しています。コロナ禍の事業は申込制で人数制限をの活動でしたが継続して行いフレイル予防に貢献しています。 ・「子育て応援カレンダー」は、QRコード印字によるホームページやSNS連動などタイムリーに毎月の情報発信をして子育てに役立っています。 ・上矢部地区になかった「元気づくりステーション」を民生委員の協力により立ち上げることができて、地域の健康づくりや交流に貢献しています。 ・男性ボランティアグループ「いいじい」は、活動7年を迎えています。毎月第1月曜日、ケアプラザで「いいじいカフェ」を開催して、ドリップコーヒーを提供し、地域の居場所づくりを担っています。また、お祭りや公園遊びなどの事業で、見守りや活動のボランティア依頼があり地域貢献をしています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(館内)資料(事業計画書、事業報告書、事業実績評価、PDCAシート)、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報紙「かみやべ」と「子育て応援カレンダー」へのQRコード印字によるホームページ誘導やSNS連動など、時勢に合わせた広報を展開しています。 ・上矢部地区になかった「元気づくりステーション」を、民生委員の協力により立ち上げるなど、様々な活動を通して、地域の健康づくりと参加者の交流を促進しています。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>