

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市東戸塚地域ケアプラザ 評価シート

評価機関：特定非営利活動法人NPOリブグリーン

平成30年11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、協定書等で定めはれ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>○毎年事業計画を作成するにあたり、職員による発案で(全職員の投票で決定)法人理念に沿った“スローガン”を決めています。「お困りごとを受けとめ、つなぐ拠点」「地域から愛され、信頼される拠点」「利用者の笑顔、スタッフの笑顔」をモットーに、利用者本位のサービスを実践することを全職員で共有しています。</p> <p>○通所部門では、利用者が選択できるプログラムを用意(または利用者自身が用意)し、自立支援を視点に「どのように過ごしたいか？」を模索し利用者の意欲を引き出す取組を行っている。(今年度、「優良介護サービス事業所「かながわ認証」を取得した。)</p> <p>○地域交流事業とその他(事務所を含む)の事業が建築物の関係で分かれており、利用者はそれぞれの目的で事業ごとの受付へ訪れます。一体的な対応ができないことで、利用者へ不便をかけていることもあると思います。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 施設利用案内用リーフレット(市作成、ケアプラザ作成)、広報紙「はれやか通信さんぽみち」は施設内に設置し、東戸塚地区・川上地区連合町内会に配布・回覧をお願いし、関連機関や近隣の病院や薬局等に配架をお願いしています。また、A5版リーフレットは専門職員を写真や似顔絵付きで気軽に相談できるよう案内しています。 利用者アンケートは本年度は129枚回収されています。本館、別館に分かれていることで「入口が分かりづらい」、「チラシの設置場所を工夫してほしい」等が寄せられ、「アンケート結果集計・改善宣言」で課題と改善策を館内掲示して公表しています。 サブコーディネーター発案で7月から「気になるノート」が作成され、掲載された9件の中から包括支援に繋がった事例もありきめ細かな対応がなされています。 現在81の利用登録団体があり毎年12月に団体交流会が開催され親睦と交流が活発に行われています。
II 施設・設備の維持管理	<p>○開所から24年が経過し、経年劣化による故障・汚損がところどころに見られるようになってきました。空調機器については、昨年度・今年度に修繕を行いました。施設を安全で快適に利用してもらうために施設の維持管理を行っていますが、設備の不具合については緊急性の高いものから区と相談のうえ修繕を実施しています。</p> <p>○設備の維持管理では、点検業者に業務委託を行い、不具合等を定期的に確認しています。</p> <p>○貸館利用団体交流会を年1回開催し、団体間の交流とともに意見交換をふまえ利用者の声をくみ取る場を設けています。また“利用者と共に築く拠点”を意識し、年1回年末大掃除を実践しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 敷地内3施設合同で、建物・設備の維持管理は専門業者に委託され協定書どおり実施されて、施設・設備全体の維持管理が行われています。清掃業務は専門業者により外構等の清掃が行われ、常に清潔な状態が維持されています。 備品管理では、28年に車椅子の不備があり利用者には不快感を与えたことから、備品の使用前と使用后には必ず安全性に係る損傷等がないか点検を行い、専門業者に依頼して年1回の定期点検を実施しています。 衛生管理業務では、29年9月に感染症対策の研修を実施し、デイサービス職員をはじめ職員全員で衛生管理に努めています。ゴミ処理の衛生管理はネット付ボックス内に容器が設置されて適切に管理されています。 本館・別館ともに職員の見回り清掃が行き届き清潔な状態が維持されて使いやすい施設となっています。
III 緊急時対応	<p>○様々な状況を想定し、事故対応マニュアルを作成しています。また、職員等の変更に伴い、適宜改訂版を作成しています。マニュアルが活用できるように、職員研修時に内容と設置場所の確認を行っています。</p> <p>○日常的に、ヒヤリハットを積極的に報告・共有して、事故防止に努めています。昨年度は164件の事例が挙がりました。</p> <p>○避難訓練は年2回、併設する3施設とともに共同で行っています。デイサービスの利用者を対象にした避難訓練も、単独で実施しています。</p> <p>○災害時の福祉避難場所としての役割を認識し、備蓄物資を適切に保管すると共に、全職員で共有しています。また、災害時には法人の「災害救援活動」に関する配置体制に基づいて行動することになっています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 緊急時に備えて「事故・ヒヤリハット判断基準及び事故・災害等マニュアル」が30年4月1日に更新され対応の手順が明確になっています。 警備業者に委託して防犯業務は実施され、これまでに動作異常の発生はありません。また、館内は職員が貸室等の部屋利用前後と閉館前に本館管理簿・別館確認簿に基づいて巡回点検を行い記録して事故防止や防犯に努めています。 事故防止では、「事故ヒヤリハット判断基準マニュアル」に基づいて日常点検を行っています。29年度のヒヤリハットは164件あり報告書をファイルして、全職員参加の研修会、各部門別会議などで研修を行い、職員休憩室内に掲示するなどの情報共有を図っています。 事故対応は事故発生時に備えて連絡先が事務所内に掲示されて迅速に連絡ができる体制が整っています。 防災訓練は敷地内3施設合同で年2回実施され災害等緊急時に備えて職員間で連携を図る取組が行われています。

	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	<p>○運営目標は、年度末に翌年度の法人としての目標(社会福祉部施設経営方針)が立てられます。各地域ケアプラザでは、その法人目標を上位目標として、個別の目標を策定します。</p> <p>○年度当初に法人による職員研修(全常勤職員参加)の場で経営・運営方針の説明があり、それを職場の全体職員会議で共有・確認しています。</p> <p>○ 所長以下、常勤職員は法人全体の人事異動の対象となり、一元化が図られています。法人の異動方針に基づき、4月1日付で定期人事異動が発令されます。また、非常勤職員は、必要に応じて地域の方々を中心に適宜、施設で採用します。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の資質向上の取組みは年間研修計画を作成し職能別、職種別に研修に参加できるように環境を整えて実施されています。 ・施設運営・情報共有のための取組は、常勤職員会議、各部門別会議、5職種会議等、日々の朝・タミーティングなどで行われ、30年度事業計画の課題進捗状況、部門別課題の振り返りと対応策、日々の業務の中で地域・関連団体等から得られた情報の報告等をおおして、職員全員が多岐にわたる情報共有ができ、更に外部研修等で専門知識を得ることで資質向上に努めています。 ・個人情報取扱いについては、収集するときに使用目的を明確にして行い、「いただいた個人情報は目的以外に無断で使用しません」と明示して適切に行っています。 ・経費削減策ではノー残業デー「カエルday」に取組み、職員の働き方改革を促すための具体策を実施した結果、4月～10月の期間で一人当たり残業時間が前年比22%削減できました。
V ・ その他	<p>○横浜市社会福祉協議会が管理運営する施設として、横浜市地域福祉保健計画(とつかハートプラン地区別計画)を中心に地域との協働を推進しています。自治会町内会や民生委員などを中心とした地域の方々との連携を軸に、地域課題の共有化を図りながら、事業を進めています。</p> <p>○指定管理者としてより良い施設のサービス・管理とともに、地域の活動・支援拠点を意識しながら自主事業を展開し、また地域課題やニーズに応じた講座の開催や団体支援を行っています。</p> <p>○当ケアプラザで養成したボランティアグループが地域活動の担い手として活躍しています。一人暮らし高齢者の配食や電球の交換、庭の雑草取りなど、当ケアプラザの良きパートナーとして協働する有難い存在となっています。また、地域のボランティア団体等が集う「ボランティア連絡会」を開催し、地域のニーズ把握や課題を共有しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・区の「とつかハートプラン」は区社会福祉協議会や関連福祉施設などが地域福祉保健計画を推進し、毎年情報連絡会が開催され、各地域で計画が進められています。東戸塚地域では、地区連合町内会・民生委員児童委員協議会・東戸塚街づくり開発委員会・当ケアプラザの四者協働開催と区協賛で「認知症やさしいまなざしあったかハートin東戸塚」を12月1日に開催し、タウンニュースに掲載予定で、今後の活動が期待されます。 ・利用団体の特長は元気な男性高齢者が多く、おじさんボランティア「助っ人隊」は15年以上続き、「男の井戸端会議」は10年以上続き135名、「ゆうゆう会」は麻雀好きの男女101名が登録し活動しています。 ・東戸塚駅周辺の企業や店舗などのネットワーク組織「絆の会」の会員になり、ネットワークを活用して高齢者にかかわる「お困りごと」をキャッチした銀行からの相談等で支援拠点としてのネットワークが広がっています。

I. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 利用者アンケートは昨年同様10月1日から31日まで1か月間実施し、129名からアンケート用紙が回収されています。	
<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)> 横浜市のアンケート様式をベースに法人独自の項目を取入れた用紙を利用者に直接手渡すか訪問時に直接配布しています。	

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(5部門リーダーミーティング記録)、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)> アンケート用紙から寄せられた意見は部門別に検討し、5部門のリーダーミーティングで課題を抽出し改善策を検討しています。	

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(アンケート結果集計・改善宣言)、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)> 当施設は建物が本館(1階玄関ロビー、2階受付窓口・事務所とデイサービスルーム他)と別館(地域交流棟)に分かれているため利用者に分かりずらく、アンケートで寄せられた意見から抽出した「入口がわかりづらい」、「チラシの設置場所を工夫してほしい」を課題として取り上げて、入口の案内表示を見やすく分かり易い場所に工夫して設置し、チラシの設置方法も改善するなどの具体策を実施しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・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(本館、別館に掲示)、資料(アンケート結果集計・改善宣言)、広報紙、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)> アンケートの集計結果及び課題の対応策を明確にした「アンケート結果集計・改善宣言」を本館玄関ロビーと別館地域交流棟掲示板に掲示し、広報紙「はれやか通信さんぼみち」に掲載して公表しています。ホームページでも掲載しています。	

(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)>	
ご意見ダイヤルの利用方法と指定管理者名及び指定期間を明記し、1階玄関ロビーに掲示して情報提供を行っています。別館入口にも同様にポスターが掲示されています。	

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)>	
本館1階ロビーと別館地域交流棟入口の2箇所にご意見箱を設置し、記述用紙と筆記用具が整えられています。ホームページでも法人の受付窓口を掲載しています。	
<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)>	
ご意見箱は利用者にもれなく伝わるよう本館と別館の2箇所に設置して情報提供を行っています。またホームページでも苦情受け付けのための法人受付窓口が整えられています。	

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(苦情解決関係書類)、ホームページ、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)>	
苦情解決関係書類で、苦情解決のための受け付け方法、対応手順及び受付担当者と責任者を明確にしています。ホームページでも苦情解決実務責任者名が掲載しています。	

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>現場確認(本館玄関ロビー、別館掲示版)、ホームページ、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> <p>苦情の受け付け方法、対応手順及び受付担当者と責任者を明確にした苦情解決の仕組みが本館玄関ロビーと別館掲示版に掲示され周知しています。ホームページで法人の苦情解決制度を掲載して解決の仕組みを周知しています。</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>29年2月に発生した「車椅子でのトラブル」は貸出した車椅子のブレーキレバー外れが発生し、利用者から事前点検の不備を指摘されていることが相談対応記録で確認出来ます。</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(相談対応記録、部門会議録、常勤職員会議録)、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> <p>車椅子の点検不備を含めて貸出し備品は、貸出し前には厳重に点検を実施するとともに貸出し後の点検を必ず実施するように再度徹底しています。また、専門業者に依頼して定期点検を年1回実施しています。</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 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)> 資料(アンケート結果集計・改善宣言等)、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> <p>アンケート結果集計・改善宣言などは館内掲示され、ホームページで公表しています。</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>○施設利用については、ホームページの掲載や区広報での周知、またリーフレットを周辺の関係機関等に設置してもらうなど、施設案内をしています。また、玄関には利用案内を記した看板を設置しています。</p> <p>○地域ケアプラザ広報紙「はれやか通信さんぼみち」をほぼ毎月発行していますが、施設案内とともに事業説明・PRを行っています。エリア内の各単位町内会への回覧及び関係機関に設置してもらっています。</p> <p>○毎月開催の東戸塚地区連合町内会や民生委員児童委員協議会の定例会には毎回参加し(会場は当プラザ)、直接説明する機会を設けています。また、より小地域である単位町内会に出向き、PRも行っています。</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>資料(市作成リーフレット、当施設作成リーフレット、A5版厚紙リーフレット)、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> <p>・施設利用案内は、リーフレット(市作成、ケアプラザ作成)を施設内に設置し、近隣の関係機関や民間法人等に配架をお願いしています。広報紙「はれやか通信さんぼみち」や毎月開催される東戸塚地区連合町内会開催時には直接案内をしています。「A5版厚紙リーフレット」は専門職員を写真や似顔絵付きで掲載して配布し、気軽に相談してもらえるよう積極的に単位町内会など地域に出向き情報提供しています。</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> <p>本館2階受付カウンターと別館受付窓口の2箇所を利用の手引きから当日利用方法を明記した「利用案内」を設置しています。</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(貸館利用の手引き)、ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>9月現在利用登録団体は、団体Ⅰは48、団体Ⅱは29、団体Ⅲは4団体で合計81団体の登録があり、施設利用申請受付では、利用日の時間帯が重複した場合は最初に話し合いを行い、決まらない場合は抽選で決めています。これまでにトラブルはなく公平に行われています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成30年研修関係ファイル、研修参加報告書)、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成30年8月1日に職員が「人権研修・LGBTについて」の研修に参加し、職員会議で報告して全職員に回覧していることが確認できます。</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>○地域ケアプラザ広報紙「はれやか通信さんぽみち」を年8回発行しています。事業のPRとともに地域情報も含め、エリア内の各単位町内会への回覧及び関係機関に設置してもらっています。</p> <p>○地域ケアプラザの事業(参加者募集等)情報については、区の広報やホームページを活用するなど発信しています。</p> <p>○通所介護部門でも独自に広報紙を毎月発行し、利用者や家族、また近隣の介護保険事業所にお届けしています。</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>資料(広報紙「はれやか通信さんぽみち」、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>広報紙「はれやか通信さんぽみち」は年8回発行され、東戸塚地区連合町内会、川上地区連合町内会に配布・回覧をお願いしています。また、連合町内会に未加入地域やマンション管理組合などにも配布・回覧をお願いし、病院、薬局、地域サロン、関連施設・団体などに配布・配架をお願いしています。</p>

(5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○相手に不快感を与えないように華美な服装を慎むことや、言葉使いや態度に気をつけるように徹底しています。毎朝の朝礼で身だしなみの確認や名札の携帯チェックをしています。</p> <p>○相談者をお待たせしないスムーズな相談体制を維持するために、相談窓口担当を決めて対応しています。</p> <p>○新規採用時には必ず「接遇研修」を実施しています。また、法人内では年度で定例的に接遇研修を実施しており、窓口業務を担当することの多いサブコーディネーターは、順次受講しています。</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> <p>職員の服装は質素で動きやすい身だしなみで、電話の応対ははきはきとした声で分かり易く、利用者への対応は明るく丁寧な話し方で好感がもてます。アンケートでは、「いつも笑顔で気持ちの良い対応をしてもらっています。」「わかりやすく丁寧な説明をしてもらっています。」などの評価が多く寄せられています。</p>

(6) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>○利用者サービスについては直接利用者からの要望やご意見を受けて対応していますが、毎年利用者アンケートを実施し、意見を汲み取る体制をとっています。挙げた意見は職員間で共有し、改善方法を検討し実施しています。</p> <p>○利用者アンケートで挙げた内容は職員間で分析し、改善する事項については「改善宣言」としてアンケート結果の内容とともに掲示しています。</p> <p>○H29年度のアンケート実績では、「入口がわかりづらい!」、「チラシの設置場所に工夫を!」等ご意見をいただきましたが、玄関にわかりやすく案内表示をするなどアンケートに基づき改善しました。</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>現在活動中の81団体は10年以上継続している団体も多く、毎年12月開催の部屋利用団体交流会は大掃除を兼ねて各団体の親睦と交流を図っています。特に元気な男性高齢者が多く、「男の井戸端会議」など永年活発な活動を行っています。部屋の利用者数では、29年度は28年度対比で107、5%増となり、30年度上半期は29年同期対比で95%ですが、下半期の自主事業やイベント等の実施で利用者の増加が期待できます。</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>サブコーディネーターからの提案で、利用者の方の中に、時々何か気になる人(支援が必要と思われる高齢者等)を感じることから、30年7月から気になる人の記録を残すために「気になるノート」を作成し、11月現在9件が記録されており包括支援に繋げた事例が数件あります。サブコーディネーターのきめ細かな観察と対応が評価できます。また、今後も継続した活動が期待されます。</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>

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)>	
建物設備の維持管理は専門業者に委託して、協定書どおり実施されています。設備は設備総合巡視点検表に基づいて行われ、29年12月14日害虫防除、3ヶ月に1回の自動ドア点検、毎月のエレベーター点検など各々提出された実施報告書で確認が出来ます。	

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)>	
専門業者による定期清掃及び日常清掃は協定書どおり実施されていることが実施報告書で確認できます。閉館前には職員が巡回清掃点検行っています。	

(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	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品台帳には指定管理者所有の備品と横浜市所有の備品が区別されて記載され、管理されています。</p>	

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p><揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>新規購入備品を含めて任意に抽出したパソコン・炊飯器・シュレダーなど5つの備品は、その存在が確認できます。</p>	

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>28年の車椅子の不備が発生して以降は、備品の使用前と使用後に必ず安全性に係る損傷等がないか点検を行い、専門業者に依頼して定期点検が年1回実施されています。幼児用のおもちゃなどは使用前後にチェックしています。また、修復の難しい備品は廃棄しています。</p>	

(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)> 資料(研修報告書)、ヒアリング <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由について記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 29年9月20日に、職員が講師で内部研修を実施しています。内部研修は全員参加で欠席者は回覧を行っています。	

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 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)> 紙類、缶・などは事務所内で分別され、回収されたゴミは施設横のゴミ置場で、ネット付のボックス内に各容器別に保管されて適切に管理されています。	

③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 市の分別ルールに沿ってルート回収され記録が残されています。	

(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> <p>○施設を利用される方々に対して不快感を与えないように、業務委託により、日々の清掃業務及び月ごとの定期清掃を実施して、施設の衛生の保持に努めています。また、地域(各施設)でノロウィルス等が感染している時期には、毎日手すりやトイレ消毒をしています。</p> <p>○トイレトーパー等の消耗品は毎日、残量を確認して必要の都度、適宜補充しています。</p> <p>○日常清掃以外に職員により施設内外の美化に努めています。</p> <p>○業務委託により、建築物や設備など定期的に不具合等の確認を行っています。不具合な箇所については区役所主管課へ相談・報告し、対応しています。</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>現場確認、(施設内外)、資料(業者実施記録、業務日誌)、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>本館と別館に分かれています。両館ともに職員の見回り清掃が行きとどき清潔な状態が維持されています。敷地内には他の3施設が併設され、各施設が敷地内の建物、外構等の管理を行い清潔な環境の維持に努めていると感じられます。</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><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>現在備品管理は、備品購入時に記録されて各備品には購入年月日が添付されています。購入備品が同一品種で複数購入されたケースでは管理番号がないため備品別管理ができず紛失時に発見が遅れる恐れがあります。備品台帳で一つの備品に一つの番号管理ができるよう備品に番号を貼付するなどの改善が望まれます。</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)>	
「事故・ヒヤリハット判断基準及び事故・災害等マニュアル」が新たに平成30年4月1日に更新されています。	

(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)>	
警備業者が協定書どおり機械警備を実施しています。現在まで29年度から発報記録は数件ありますが、動作異常は発生していません。	

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)> 資料(鍵管理簿)、現場確認(事務所内キーボックス)、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>鍵管理簿を作成し、鍵の保持者と登録ナンバーが記録され職員移動時には引継ぎ者名が記録されて管理方法が明確になっています。館内の鍵は、キーボックス内で適切に保管し、夜間は施錠可能な棚で保管しています。</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>職員が貸室等の部屋利用前後と閉館前には、「(本館)防火・防犯施錠管理簿」と「(別館)防火・防犯施錠確認簿」に基づいて巡回点検を行って記録し、事故防止や防犯に努めています。</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)>	
「事故ヒヤリハット判断基準マニュアル」に基づいて、日常点検を行っています。特にデイサービスでは利用者の事故防止のために全員で取り組んでいます。	

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)>	
「ヒヤリハット事例での事故防止策」についての研修を職員全員が参加して実施しています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
29年度ヒヤリハットは164件あり各部門別にヒヤリハット報告書をファイルして情報が共有をできるようにするとともに、全職員参加の全体研修とデイサービスでは毎月研修を実施し、各部門会議ではテーマを決めて事故防止研修を行い、職員休憩室にも各部門のヒヤリハットファイルを掲示して全員で情報共有できるようにしています。	

(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 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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>防災訓練は同一敷地内の3施設と合同で毎年2回実施され、平成30年度は9月7日に実施し、第2回は平成31年3月予定されています。防災訓練を3施設合同で実施することで災害等緊急時に備えて職員間で連携を図る取り組みが行われています。</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> <p>AEDは別館に設置され、地域交流棟をサブコーディネーターが一人体制で管理していることで緊急時に備えています。本館は事務所受付窓口に来館の相談者やデイサービス利用の高齢者が多くいますので緊急時に備えてAEDの設置が望まれます。</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>出勤簿で、調査日の11月30日と調査日以外の10月30日の出勤者の確認を行いシフト表と照合した結果、必要な体制が取れていることが確認できます。</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>機械警備の開錠・施錠記録で協定書とおおりに開館・閉館していることが確認できます。</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>受付窓口に事業計画・事業報告書を設置して、いつでも見れるように整えています。法人本部の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>	

(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)>	
法人研修計画で立案されている計画に沿って、当施設職員に必要な研修計画が作成され、研修対象者、実施目的と研修内容、実施予定時期が明記されています。	

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(平成30年研修関係ファイル、研修参加報告書)、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)> 6月11日「個人情報・コンプライアンスについて」、8月1日「人権研修・LGBTについて」の研修を全職員を対象に実施し、欠席者には回覧しています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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>○年度始めに法人の研修計画(内容)を各職員に配布し周知しています。また、法人外が主催する研修案内は職員に周知し、キャリアに応じた研修に参加を促しています。</p> <p>○研修に参加した職員は研修後に報告書を回覧すると共に、受講後1ヶ月後の振り返りを行っています。</p> <p>○現業職員のスキルアップ向上のため、資格取得希望者には補助金を交付し、取得意欲が高まるように工夫しています。</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>資料(30年研修関係ファイル、研修参加報告書)、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> <p>法人研修は計画どおり実施され、外部研修は全員に研修情報を提供し、テーマによって参加対象者を決め、参加した職員は研修報告書を提出し研修・回覧等で情報の共有を図っています。29年度は全体で32件の研修に参加し、30年度は9月中旬現在26件の研修に参加しています。業務上必要な研修への参加費用等は法人負担とし、参加しやすい環境を整えています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(平成30年研修関係ファイル、研修参加報告書)、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> <p>30年6月29日に「成年後見人制度と権利擁護について」の研修に参加した職員が報告書を提出し、職員全員に回覧して情報の共有を図っていることが確認できます。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
窓口対応マニュアル「ようこそ東戸塚地域ケアプラザへ」が作成され、窓口での対応方法や手順などが記述され、サブコーディネーター全員が保持し、窓口にも速やかに対応できるよう設置されています。	

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)>
○年度始めに法人の研修計画(内容)を各職員に配布し周知しています。また、法人外が主催する研修案内は職員に周知し、キャリアに応じた研修に参加を促しています。(再掲)	資料(常勤職員会議、各部門別会議記録)、ヒアリング
○研修に参加した職員は研修後に報告書を回覧すると共に、受講後1ヶ月後の振り返りを行っています。(再掲)	<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)>
○現業職員のスキルアップ向上のため、資格取得希望者には補助金を交付し、取得意欲が高まるように工夫しています。(再掲)	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
○法人で示している経験に応じた「求められる職員像」を各職員で分析し、現在の職務遂行能力について自己チェックをしている。その中で課題とみられる項目を今後の目標にして、自己のスキルアップを計画している。	施設運営・情報共有のための取組みは、常勤職員会議、各部門別会議、5職種会議等、日々の朝・夕ミーティングなどで行われ、30年度事業計画の課題進捗状況、部門別課題の振り返りと対応策、日々の業務の中で地域・関連団体等から得られた情報の報告等とおして、職員全員が多種にわたる情報共有ができ、更に外部研修等で専門知識を得ることで資質向上に努めています。
○職場内各部門ごとに情報を共有するため、月に1回連絡会議を実施して課題の解決や情報の共有を図っています。	

(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)>	
個人情報保護に関わる基本方針と個人情報の利用目的が記載された個人情報取扱マニュアルが作成され、管理責任者名を明記しています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護に関わる基本方針と管理責任者名が明記されて、本館1階玄関ロビーと別館入口に掲示されています。	

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)>	
個人情報について研修は30年6月18日に「個人情報取り扱いについて」と「コンプライアンスについて」の全体研修を実施しています。途中入社した職員には入社時に研修をしています。	

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>全体研修実施後、全職員の誓約書を提出しています。途中入社 of 職員には入社時に、研修と同時に誓約書にサインして提出しています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報を収集する際は、使用目的を明確にして適切に行っています。自主事業申込時などに個人情報を記述する書類すべてに「いただいた個人情報は目的以外に無断で使用しません」と明確に記述されています。</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>個人情報収集時に、明記されているとおり目的外に使用していないことをヒアリングで確認しました。</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	
<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(本館、別館事務所内)、書類(溶解業者受領証)、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)></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)> パソコンはパスワードを設定しワイヤーで固定され、書類等は鍵の掛かる書庫に保管されています。別館で使用のノートパソコンは1台で机の引出しに施錠して保管しています。廃棄書類は専門業者に委託して溶解処理が行われ、個人情報の適切な措置を講じています。</p>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input 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	
<p><一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 経理書類は適切に作成されて、指定管理料、各自主事業別実費収入・支出等の管理が明確にされています。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <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(経理書類)、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)> 経理は所長が責任者で出納係の経理担当者と役割分担ができています。	

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 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(経理書類)、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 当ケアプラザ経理と法人本部経理との区分は経理帳簿・預金通帳等から明確になっています。	

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)> 収支報告書に記載されている全費目から抽出した3費目(通信費、リース料等)に関し、請求書、預金通帳、伝票で確認出来ました。	

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 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	
<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)、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>印鑑と通帳は施錠可能な机と金庫に分けて保管され管理方法が明確になっています。</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> <p>○法人本部で、消耗品(トイレトペーパーやコピー用紙など)の一括購入を実施し、経費削減に努めている。</p> <p>○空調機の設定温度は、環境に配慮した設定をし、省エネルギーの観点からもこまめに入り切りを行っています。</p> <p>○施設の保守点検などの業務委託については、入札により適正な業者選定を実施して、経費削減をするとともに質の確保に努めています。</p> <p>○ノー残業デイ「カエルday」を取り入れ、残業時間削減に取り組むと共に健康管理に配慮しています。</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</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>ノー残業デイ「カエルday」の取組みは職員一人ひとりの働き方改革を促し、日々の就業時から仕事の効率化を進め、夕礼時に残業者はその内容を全員の前で申告するなどの具体策を実施し、30年4月～10月の残業時間は29年同期間と比べて22%減少して残業費用の削減効果を上げています。職員全員で取組んだ成果は評価できます。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" 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 type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" 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 type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(前年度事業実績評価シート)、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)>	
30年3月1日に実施された区との事業実績振り返りでは、東戸塚地域で連合町内会、民生委員児童委員協議会、企業や店舗など地域の関連団体と密に連携して地域の活性化の課題に向き合っていることが評価できます。	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(協議記録)、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> <p>定期的に区とケアプラザ5職種職員が出席して課題や目標、進捗について協議が行われ、運営目標の達成に繋げるよう努めています。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○年度当初に法人による職員研修(全常勤職員参加)の場で経営・運営方針の説明があり、それを職場の全体職員会議で共有・確認しています。(再掲)</p> <p>○職員が自らの業務をふりかえることで、課題や問題点への気づきを得、その気づきをもとに、地域ケアプラザの業務改善を促すことを目的として、自己評価を年1回実施しています。それを各部門で検討・評価し、最終的に全体の振り返り・評価として取りまとめています。</p> <p>○毎年度初めに所長と各職員(常勤職員)が面談し、各職員の担当業務・目標を設定し、共通認識を持った上で業務に取り組みます。年度途中及び年度末に自己評価とともに振り返りを行い、職員を育成・指導する仕組みがあります。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(事業実績評価シート、常勤会議記録等)、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>各部門別に各職員が目標と課題の進捗と振り返りを行い、各部門では適切に設定した業務担当目標と課題の遂行及び検討を行い、振り返りを行うことで、施設全体の運営目標達成に努めています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設が本館・別館に分かれている事で利用者から入口がわかり難いとの意見が毎年アンケートで寄せられながら、職員全員で来館者に不便をおかけしないよう職員間の連携と情報の共有を図りながら組織運営がなされています。</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>

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>○戸塚区では平成27年度より、地域の抱える様々な課題に対して、区役所が一体となって取り組んでいけるよう、それまでの地区担当、とつかハートプラン(地域福祉保健計画)地域支援チーム、地域防災拠点担当を連合町内会エリアごとに一元化し、「誰もが安心して心豊かに暮らすことのできる地域社会の実現」に向けて、区社会福祉協議会や当プラザとともに「地域連携チーム」を構築しています。定例ミーティングで情報共有を図るとともに、地域課題の解決に向けた検討を行っています。</p> <p>○戸塚区の地域福祉保健計画(とつかハートプラン)は、支援機関である地域連携チームが連携を図り、住民主体となって取り組むまちづくりを支援しています。協働で事務局的な機能を担い、推進しています。</p> <p>○区ワーカーを交えたケースカンファレンスを毎月開催しています。情報の共有とともに、課題解決に向けた実践事例を一つずつ積み上げています。</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</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>区の「とつかハートプラン」は区社会福祉協議会や関連福祉施設などが地域福祉保健計画を推進し、毎年情報連絡会を開催し、各地域で計画が進んでいます。東戸塚地区では地区連合町内会、民生委員児童委員協議会、東戸塚街づくり開発委員会、当ケアプラザの四者の協同開催と区協賛で「認知症やさしいまなざしあったかハートin東戸塚」を12月1日開催し、タウンニュースに掲載予定で、今後の活動が期待されます。</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>○拠点の利用者・団体に対しより良い活動の場を提供するとともに、地域課題などの情報やボランティア活動メニューの提示(相談)もしています。結果、自身の趣味や楽しみをデイサービスの利用者とは共有できるボランティア活動につながっています。</p> <p>○東戸塚駅周辺の企業・店舗等が集うネットワーク組織「絆の会」のメンバーとして参加しています。ネットワークを活かし、特にご高齢者に関する“お困りごと”をキャッチした銀行等からの相談も入るようになるなど、支援拠点として顔の見えるネットワークが広がっています。</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><評価で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>東戸塚駅周辺の企業や店舗が集って運営されている「絆の会」に会員として参加し、高齢者に関する「お困りごと」をキャッチした銀行等の会員から相談が寄せられ、高齢者支援のネットワークが広がっています。利用団体の特長は元気な男性高齢者が大変多く、おじさんボランティア「助っ人隊」は15年以上続き、「男の井戸端会議」は10年以上続き135名が登録され、「ゆうゆう会」は麻雀好きの男女101名が登録されています。</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>