



横浜市指定管理者第三者評価制度

(地域ケアプラザ)

評価結果報告書



一横浜市港南台ケアプラザ一

神奈川県横浜市港南区港南台3丁目3-1

指定管理者：社会福祉法人恩賜財団神奈川県済生会

令和4年 11月 17日作成

評価機関：特定非営利活動法人 よこはま地域福祉研究センター



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"> ・コロナ禍で、地域の祭り、総合相談会や年金支給日におけるJA支店での福祉・健康相談は、ほぼ中止になりました。 ・地域の方に病気について理解を深めてもらい、日常の健康管理・維持に役立ててもらうため、協力医の協力を得て健康セミナー(ほっとセミナー)を毎月予定していましたが、コロナ禍で止む無く中止・定員減での実施となりました。 ・利用者アンケート(毎年実施)を通じ、職員の応接・マナー等の振り返りや、施設へのハード、ソフト面での要望等の改善の基として活用しています。 ・連合自治会や民生委員等の様々な定例会に参加し、個別の相談を受けたり地域の情報収集や提供を行っています。 ・緊急通院等で車椅子等が必要な場合は最長1か月貸し出しを行っています。 ・済生会横浜市南部病院に入院・通院中で、港南台エリア外の方の介護保険申請の受付も行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コロナの影響で貸館活動団体の解散や事業の中止も余儀なくされましたが、この期間に利用者の増加もありました。体を動かしたいと言う利用者の声に応え、企業と協賛し、誰でも参加できる体操教室を開催して地域活動につなげました。 ・利用者アンケートを活用して利用者の要望や意見を汲み取り、職員間で検討し施設運営に活かしています。 ・困った事があったらケアプラザに来て、と職員は地域に向き伝えていきます。団地の移動販売時に地域の担い手と戸別訪問をして支援の必要な方を見出したり、ケアプラザの周知に努めました。 ・貸館の利用をネットでできるようにして欲しいなどの声もあることや、ホームページをスマホで確認する方も増えていることを鑑み、検討課題になっているネット環境の充実を期待します。
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・館内については定期清掃の他にクリーンスタッフ、職員による定期的な清掃・点検、館外についても職員による清掃の徹底により安全で清潔な館内外を心掛けています。 ・感染症予防対策として、職員の予防接種、また、手洗い研修などを行っています。体調不良の方への対応がすぐできるように消毒液や手袋、ガウン等セットし常備しています。 ・法定点検で浴室タイルの劣化を指摘されましたので、浴室のタイル交換を行いました。 ・職員はもとより施設利用者へ施設、備品等について利用される方皆様が気持ちよく使用していただけるよう使用方法等の周知徹底に努めています。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、利用者に入口での体温測定、手指消毒の他、定期的な館内換気、利用後の使用備品の消毒をお願いしています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・清潔で気持ち良い施設づくりのために、清掃専門のスタッフを配置し、毎日2時間の清掃を行っています。また、サブコーディネーターが清掃点検を行い、職員は施設や備品の使用前後の清拭・除菌などを行っています。 ・新型コロナウイルス感染症対策として、各部屋の消毒・除菌・体温計の設置などを行う他、利用者の目にとまる壁面に、新型コロナウイルスの感染対策ポスター・ノロウイルス等の感染防止フロー等を掲示し、感染対策の意識づけをしています。 ・設備や備品については、定期的に点検し、小破修繕は職員が迅速に行うなど、利用者が安全に快適に過ごせるように努めています。 ・貸し出し用車いすや乳児用ベッドなどは、利用者の動線に配慮して整理整頓して配置しています。
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・様々な緊急時に応じたマニュアルを整備しており、行政関係はじめ、関係機関やプラザ内職員間の連携が速やかに取れる連絡網の体制ができています。 ・緊急時の対応として、AEDを設置しています。 ・防災避難訓練を年2回実施しています。アドバイザーとして、港南消防署港南台消防出張所長や214ビル防災センターが参加しています。 ・防犯対策として、日中は職員による目視点検を、閉館退出時にも最終安全点検を行っています。夜間は機械警備とし、防犯を未然に防いでいます。鍵は、常勤職員のみが管理しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・災害対応マニュアルをはじめ各種マニュアルを整備するとともに、緊急連絡時のフロー図等も作成し、遅滞なく対応が図れるよう努めています。 ・犯罪・事故を未然に防ぐため、夜間は機械警備を専門事業者に委託し、日中は職員の頻度の高い目視や来館者へのきめ細やかな声かけを行っています。事故防止委員会を設置し、ヒヤリハット事例の検討もを行っています。 ・閉館時、自主点検表に沿い2名の職員でダブルチェックをし安全の確保を行っています。 ・コロナ禍の影響を受け、滞っている緊急時対応の研修・訓練については、今までに職員が培ってきた地域やケアプラザ利用者との関係性を活かし、積極的な取り組みが期待されます。

	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	<ul style="list-style-type: none"> ・介護保険事業である通所介護、居宅介護支援、地域包括支援センター事業は法令により基本的な職員配置が定められています。その基準を遵守するとともに欠員を生じた場合でも、最大限運営と地域とのかかわりの質を維持し地域に不利益が生じないよう努めました。 ・就労後も福祉(介護)業務の複数の資格取得を積極的に勧め、職員のキャリアアップを目指しています。令和3年度は、経費をケアプラザが負担し、介護初任者研修に3名が受講しました。 ・通所介護事業についてはサービス提供時間(開始から終了まで)は看護師が常に利用者の体調等について見守りを行っています。また、館内利用者の体調変化があった際には職員の医療職等が協力して対応にあたっています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・包括職員はいずれも在籍年数が長く職責に応じた役割を果たしつつ、地域との関係もそれぞれに有しており、それを活かした相談業務、地域特性に応じた福祉推進の取り組みが行われています。 ・生活支援コーディネーター、地域活動交流コーディネーターもそれぞれに地域ネットワークを活かし、大型集合住宅の高齢者孤立や認知症高齢者対策など、地縁役員や企業等、多様な人や機関との取り組みを推進しています。 ・駅や商業施設にも近い立地条件から、飛び込みの相談も多い中で、プライバシーの確保などを考慮すると、狭小施設の課題もあります。
V ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・済生会のケアプラザの運営に係る基本方針にあるように「地域の拠点として」、「地域とともに考え」、「地域とともに活動・交流」し、「地域の関係団体、関係機関と連携」し、「地域の方たちへの福祉サービスを提供」し、いつまでも健康で安心して暮らせる地域社会を目指して行きます。 ・近隣の商業施設などと協力し、プラザの事業や活動の周知、健康相談や介護予防事業を行っています。 ・毎年、看護学校の実習、市大医学部生の実習や教職員免許取得希望者の介護体験等を受け入れています。実習の受け入れについては、各事業が協力して様々な事業に参加してもらっています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・港南区の福祉保健計画の基本理念「ふだんの暮らしをしあわせに」に沿い、子育て世代から高齢者までが孤立しないで地域とつながってもらうために地域の関係機関や団体と連携をし、エリアごとの課題を把握するために職員は外に出て、ニーズの把握に努めています。 ・コロナ禍、生活不安が高まる高齢者支援として、ワクチン接種予約のサポート、接種後の生活アドバイス等、地域の福祉ネットワークよりニーズをキャッチして対応しています。また、高齢感染者についても、日常的な地域のつながりを活かして、情報をキャッチし、スマホを活用した見守り、孤立予防、必要な生活支援につなげるよう努めています。 ・地域の介護事業所の職員から相談を受けるケースが多々あります。業務の煩雑さや困難事例も多い中で、ケアマネが心を病んで離職するケースが増えています。介護事業所職員が健康に仕事を続けるためのメンタル支援の必要性を感じています。

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)> 2021年10月～11月にかけてアンケートを実施しています。窓口相談者12件、介護予防事業19名、地域活動交流事業50名、通所介護18名、居宅介護支援19名から回答。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。
 ※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事務所前掲示板にアンケート結果と資料(振り返りシート)を掲示、所長ヒアリング	
<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)>	
アンケートに寄せられた利用者の意見や要望は振り返りシートに記載して、職員会議で話し合い、課題等を検討しています。	

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 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"/> 非該当	<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)> 所長ヒアリング、ホームページ、広報誌「プラザ便り」への掲載 <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)>	
アンケートでいただいた利用者の意見から各部門ごとに課題を抽出し、対応策を話し合い、迅速に対応をしています。	

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 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"/> 非該当	<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)> 館内掲示、広報誌「プラザ便り」、ホームページ、所長ヒアリング <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)>	
アンケート結果と対応策は振り返りシートとともに館内に掲示されています。広報誌「プラザ便り」には各部門ごとにいただいた意見や要望、対応策を公表しています。	

(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
<input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある	<input checked="" 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 type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p>掲示しているポスターの指定管理の期間が更新されていない。</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 checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ご意見箱を受付カウンターに設置</p> <p><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)></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>窓口の苦情の受付日時は開館日に準じていますが、開館時以外もFAXで随時の受け付けをしています。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
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>事務所前掲示板に苦情受付対応について掲示</p> <p><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)></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>横浜市港南台地域ケアプラザが苦情処理規程を定めています。事務所前掲示板に「ご利用者からの苦情への対応について」を掲示して、受付窓口、受付担当者、責任者を明示しています。また、居宅介護支援、通所介護利用者には重要事項説明書で説明をしています。さらに、当事者の要望があれば第三者委員につないでいます。</p>	

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	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 「ご利用者からの苦情への対応について」を館内に掲示して周知	
<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)>	

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	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
長期の利用者が多いことや、利用者が職員に直接言える関係作りができています。苦情につながるような事例がここ数年ほとんどなく、利用者アンケートでいただいた意見や要望が主なものです。利用者からの意見や要望は職員会議で話し合い、連絡ノートや業務日誌で共有しています。	

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	
<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)> アンケート課題振り返りシート、広報誌「プラザ便り」、所長ヒアリング	
<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)>	
利用者の意見や要望等は職員会議で話し合い、すぐできることは迅速に対応しています。また、時間のかかることは経過などを説明をするなど丁寧な対応を心がけています。	

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	
<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)> アンケート課題振り返りシート、広報誌「プラザ便り」所長ヒアリング <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)> アンケートでいただいた意見や苦情は振り返りシートとともに対応策を館内に掲示しています。広報誌「プラザ便り」には各部門ごとにいただいた意見や要望、対応策を公表しています。また、デイサービス利用者から食事の要望でメニューをもっと増やして欲しい等の声があり、食事の提供を見直しました。単身者が多いことを考慮して出来立ての温かいものを常に心がけ、利用者から好評を得ています。	

(3) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)> ・毎月発行の「プラザ便り」に施設案内や講座などの紹介をしています。施設利用方法が変更になったときは必ず同便りに掲載し、周知しています。また、利用団体にも知らせています。 ・ケアプラザ受付窓口には、貸館の「施設利用の案内」を置いています。 ・館内掲示板には3か月先までの空室情報を掲示し、毎週更新しています。 ・地域での出張相談会、出前講座での説明や港南台社会福祉協議会主催の総合福祉相談会※・チャリティバザー※やJAの健康相談会※などに積極的に参加してパンフレットやパネルでケアプラザの事業、講座、施設案内について説明するなど、地域に広く承知しています(※コロナ禍で中止になりました。) ・地域包括支援センターの業務内容については、済生会横浜市南部病院外来に設置してあるメディネットでも情報を提供しています。	<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、「横浜市地域ケアプラザ施設利用案内」、広報誌「プラザ便り」 <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)> ホームページに掲載している広報誌「プラザ便り」が7月から更新されていないため、利用者が当月のケアプラカレンダールームをホームページで確認ができません。また、施設利用案内のホームページに掲載要望の声もアンケートで複数あります。 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「施設利用案内」、広報誌「プラザ便り」、ホームページにとどまらない施設の情報案内を、出前講座、出張相談のほか地域のイベントなどに参加をした際にもチラシ等を配布してケアプラザの事業や講座等の周知を図っています。

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 type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価で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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
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、資料、所長ヒアリング	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事務所受付付近が手狭なため貸し部屋の利用受付は来館と電話で申し込み、抽選日に職員が代行して抽選を行い、結果を利用者に連絡しています。利用者にこのルールが周知徹底されているため、特に苦情などありません。	

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 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)> 研修計画書、研修実施記録、所長ヒアリング	
<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)>	
今年度は身近な課題からLooksism(外観至上主義⇒能力ではなく、見た目で一面的に判断していないか)を取り上げ研修を実施しています。全職員が受講できるように複数回や個別対応の研修を実施しています。	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月、「プラザ便り」を発行しています。「プラザ便り」は港南台連合自治会加入世帯への回覧、地域の掲示板、港南台民生委員・児童委員への配布、港南区役所の他に近隣の福祉施設や医療機関など地域の方へ情報提供を目的に配布しています。また毎年、配布場所の拡大に努めています。 ・定期的に広報よこはま港南区版やコミュニティー広報紙「はまかぜ」、「タウンニュース」、「タウン新聞」に事業の掲載を依頼して、地域の方への情報提供しています。 ・港南台連合自治会、民生委員・児童委員協議会(港南台・日野)や日野地区社会福祉協議会の定例会に出席して「プラザ便り」と事業のチラシを配布しています。また、地域で開催される催し物には、積極的に参加して事業のチラシ配布とパネルを活用し周知しています。 ・ケアプラザの玄関口や館内の情報コーナーでは、分野ごとに一目でわかりやすいようにチラシの並べ方を工夫している。 	<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「プラザ便り」、ホームページ、所長ヒアリング</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>広報誌「プラザ便り」をホームページに掲載していますが、月遅れになっていて最新版の掲載がありません。</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>新型コロナの感染症対策としてホームページに貸館の利用変更を随時掲載して利用者に周知を図っています。また、横浜市の広報誌「広報よこはま」の区版「こうなん」の欄に、ケアプラザの事業案内を掲載しています。また、地域のミニコミ誌等にもケアプラフェスタなどの掲載を依頼しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・窓口では、職員側から先に利用者へ声掛けを励行し日常における言葉づかい、挨拶等をはじめ、利用者へより丁寧な対応を心掛けています。 ・介護保険等のご相談で来所された方には、冊子の資料等を用いて、専門用語ではなく誰にでもわかる言葉での説明を心掛けています。また、該当職員が訪問等で不在の場合もあるので、事前に予約をいただくよう励行しています。なお、不在の場合でも、他の職員が対応することで、無駄足とにならないようにしています。 ・名札はフリガナを付け、よりわかりやすく、また電話対応では、呼び出し音3回以上待たせないよう心掛け、名前は必ず名乗ることを是としています。 ・通所介護の職員は、一目で職員とわかるようポロシャツのユニホームを導入しました 	<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>ケアプラザを訪れた利用者が何を求めているかを的確に把握して対応することを職員全員が心がけています。訪問当日、利用者への温かい対応を随所に確認しました。また、各部署の職員から気持ちの良い挨拶や丁寧な対応を受けました。</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>・毎年実施の利用者アンケートの回答を分析し、全体カンファレンス(職員会議)で事業ごとに発表しています。改善が必要なことのうち可能なことは速やかに実施しています。アンケート結果は、第三者委員会で報告し、館内での掲示やケアプラズらへの掲載により公表しています。</p> <p>・事務室からは見えない入口横にご意見箱を設置し、気兼ねなく意見を提出できる環境としています。</p> <p>・苦情規則や担当者名、第三者委員名を館内に掲示し、相談しやすい環境としています。</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>アンケートへの要望に、貸館の利用が分かりづらい、ホームページへの掲載がないことなどがあります。また、アンケート結果も最新の年度に更新していません。</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>駅にも比較的近い場所にはありますが、夜間の利用率が低いことや、コロナ禍以降運動不足になりがちなこと、仕事帰りにも気軽に利用してもらおうことを考慮して「ナイトエクササイズ」を企画しました。残念ながらコロナの感染拡大で中止にはなりましたが、それに代わる事業で、企業と協賛して「年齢を問わない体操教室」を開催し地域につないでいます。</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>利用者アンケートに地域の介護事業所の職員から職場環境や業務についての苦情や相談事が複数挙がっています。包括が地域の介護事業所職員の気軽な相談窓口としてあることはそれら事業所を利用する高齢者の安心にもつながっています。</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> <p>自治会や町内会への未加入者の増加や新聞の購読数の減少などもあり、ホームページでケアプラザの情報を確認する方々が今後ますます増加すると思われます。高齢者にもかなりスマホが普及していることなどを鑑み、ネット環境を少しずつ整え、ホームページを充実させ、ケアプラザの利用案内、事業情報、相談や苦情受付などネットで手軽に利用できることを期待します。</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 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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>建物全体の管理はビル全体の管理会社に委託して、協定書のとおり実施されています。設備は設備総合点検表に基づいて行われていることが、毎日の自主点検記録表で確認できます。</p>	

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 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"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>日常清掃はクリーンスタッフによる清掃が毎日チェックリストをもとに記録され実施されていることが確認できます。また、毎月の定期清掃、害虫防除作業の実施状況が専門業者の作業完了報告書のファイルで確認できます。</p>	

(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>地域ケアプラザ(市所有)の備品について、部屋ごとに品目、金額、納入日、廃棄日等を詳細に記入した備品台帳を確認できます。</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>備品台帳に記載された評価対象年度に購入した新規備品の5つの存在を確認できます。</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>ダイルーム、多目的ホール、玄関、トイレ、浴室などの備品は安全に保たれ、小さな損傷も気づいたときには職員が修繕し、常に安全に配慮しています。貸し出し用の車いすなども事前に安全性に問題がないか、損傷などがないか日常点検が行われています。</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 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	
<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)>	
<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)>	
感染症マニュアル、感染予防ポスター等を館内に掲示し、新型コロナウイルス感染防止の留意点や手順などをわかりやすくフローチャートにして、職員や利用者の目につくところに掲示するなどの工夫をしています。感染症の流行時期などに港南区福祉保健センターからの通知などを基に随時研修し、参加できない職員も書面で確認するようにしています。	

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	
<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)>	
朝の清掃時にはすべてのゴミの回収状況を確認し、蓋つきの容器に新しいゴミ袋を設置して、汚臭・汚液等が漏れないよう管理しています。館内で回収したゴミは屋外のゴミ置き場に分別して保管しています。	

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 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	
<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)>	
館内の蓋つきのゴミ容器は燃やすごみ、プラゴミを別にして蓋に表示し、市のルールに沿った分別を適切に行っています。屋外のゴミ置き場に保管したゴミは、定期的に業者が回収しています。	

(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"> ・館内については、管理会社に委託している定期清掃をはじめ、クリーンスタッフ・サブコーディネーターによる日常清掃、職員が館内の巡回を毎日行い、安全に事業等が行えるようチェックしています。外回りについても、委託会社が行う他に職員が毎朝見回り・清掃等を行っています。 ・貸し館については、チェックリストに基づいて活動終了後利用者によるチェック、清掃を行いその後、職員によるチェックを行っています。 ・トイレの紙・ハンドソープ、ペーパータオル、紙コップ等の消耗品については、毎日の清掃時等に補充を行っています。蛍光灯なども、常に予備を用意し、いつでも対応できるようにしています。 ・入口には、体温測定器と手指消毒液を常設し、また各部屋とトイレには手指消毒液を設置しております。 ・狭隘な館内ですが、おむつ交換・授乳スペースとして仕切りをしてベビーベットを設置しています。 	<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、資料(日常清掃チェックリスト)、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"> ・日常清掃は2人のクリーンスタッフが毎朝、2時間館内を清掃し、サブコーディネーターは館内外の清潔、整理整頓に気を配って点検、清掃を行っています。 ・館内は清潔に保たれ、利用者の動線や安全に配慮して、通路を確保し、常に整理整頓を心がけています。 ・コロナ禍を機に入り口に体温測定器と手指消毒液を常設し、各部屋、トイレにも手指消毒液を設置し、換気も積極的にを行い、感染症予防に努めています。

(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>利用者の安全、清潔を考えて、清掃や日常点検を通じて、施設設備の小さな破損や異常にも注意を払い、タイルや塗装の剥がれなどの些細な修繕は職員が早急に行うようにしています。民間ビルの1階という制約のある中でも、利用者の意見を取り入れて、おむつ交換・授乳のスペースを確保するなど工夫しています。</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>

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 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	
<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)> 所長ヒアリング 現場確認 <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)> 鍵は日中は、事務所内で管理者の目のとどく場所に保管されており、必要となった場合、常勤職員が都度使用し確実に返却を行っています。1日の最後に自主点検記録表によって、すべての鍵が揃っていることを2名の職員でダブルチェックした後、夜間の保管場所に戻しています。	

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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っている <input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> 職員が事務所から他の部屋に移動する際や、トイレに行く際などに都度、館内の状況を頻度高く目視していることから、時間を定めた定期巡回といった形はとっていません。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 公共施設であることから、トイレ利用だけのために館内に入ろうとする人も時折いますが、そうした人の姿を認めた際には、職員が必ず声をかけ、事故や犯罪の抑止に努めています。	

(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・発生時対応マニュアル」を整備するとともに、自主点検記録表によって、毎日必ず2名の担当でダブルチェックを行い、安全性を確認しています。また「港南台地域ケアプラザ デイサービス 事故・ヒヤリ集計表」を作成して、発生したヒヤリハットの事例についての情報の共有化を図り、サービス内容の安全性の確保に努めています。	

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 type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input checked="" 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)>	
通所介護の会議の中で、事故事例等についての情報共有化を図っています。また令和4年度計画として「事故防止研修」が予定されています。	
<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)>	
コロナ禍発生前は、消防局のOBによる研修を定期的に行っていましたが、コロナ禍により様々な状況が変化したことで、研修の日程を確保することが難しくなっています。事故防止は最重要課題の1つであることから、通所介護のみならず、サービス提供に関わるすべての職員が事故防止の知識を習得できるよう研修時間を確保していくことが望まれます。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「防火・防災管理に係る消防計画」が作成され、横浜市港南消防署長宛に提出されています。	

(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"/> 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 checked="" 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。></p> <p><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)></p> <p>AEDは事務所内受付デスク下に設置され、令和3年11月に「感染症研修」が実施されています。また平成4年度計画として「防災訓練」「防火訓練(消防訓練)」「リスクマネジメント研修」が予定されています。</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>コロナ禍発生前は、「年間研修・勉強会・訓練」の予定表によって、AED研修なども含め、計画的に事故対応の研修を実施していましたが、コロナ禍により様々な状況が変化したことで、研修の日程を確保することが難しくなっています。令和4年度の予定がしっかりと立てられていることから、これに即して、着実に研修を実施することが望まれます。</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)></p> <p>災害対策マニュアルファイル内に「緊急時の連絡フロー」が整備されています。</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> <p>重大事故が発生した場合の、港南区に対する緊急連絡方法も、一目でわかるフロー図に整理されています。</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。

※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 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 checked="" 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>港南台地域ケアプラザは、港南区防災計画に基づき、福祉避難所(特別避難場所)として区役所と協定を締結しており、「港南台地域ケアプラザ 災害対応マニュアル」を備えているとともに、応急備蓄物資を整備しています。</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>災害や大事故の発生時には、地域の中で顔の見える関係が構築されていることが重要となりますが、生活支援コーディネーターや地域活動交流コーディネーターの職員の方達は、近隣地域にきめ細かく足を運び、ケアプラザの利用者に限らず、広く地域住民や事業者との関係を築いています。</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>コロナ禍の発生後、緊急時対応に関する研修や訓練などが実施しにくい状況となっておりますが、コーディネーターの方達が地域と良好な関係を構築しているという「強み」を活かし、地域と一体となって災害や事故発生時の体制を整備していくことを期待します。</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	
<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協定書等のとおり開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり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"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
館内閲覧案内、区ホームページで公表	
<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)>	
研修目的を明記して年度の「研修計画、勉強会、訓練 予定及び実施状況一覧表」を作成しています。一覧表には全員参加の研修のほか、各部門別に参加を予定している横浜市や地域の研修会、連絡会、勉強会などを記載して職員に周知しています。	

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)> 研修計画等、職員会議議事録、所長ヒアリング	
<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)> 人権擁護、個人情報保護、事故防止、防災訓練、(全員対象)	
<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)>	
今年度は新型コロナ感染症の影響が多分にあり、予定していた研修もやむを得ず未実施になったものもありましたが、全員参加が求められる研修等は、複数回の開催のほか個別の対応もしています。	

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> <p>・職員の所内研修については、年間計画を策定して、倫理及び法令遵守、人権、個人情報保護、事故防止、認知症ケア、接遇等に関するものを、職員が参加しやすい日程・時間調整をしながら行っており、研修は業務としています。 ・年間を通して行われる外部の各種研修会については、直接業務に関するものやそれ以外でも、職員の資質向上が図れるものであれば常勤、非常勤に関わらず情報提供し、参加を促しています。また、これらにかかる費用は研修内容に基づきケアプラザが一部又は全額負担としています。</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>研修計画等、職員会議議事録、所長ヒアリング</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>職員のシフトを考慮して勤務終了後の時間を利用した開催を複数回用意しています。非常勤職員もステップアップのための希望の研修や、業務上必要な外部研修は、研修費用の負担や勤務扱いが受けられます。</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>年間研修・勉強会・訓練 計画及び実施記録</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>ケアプラザが地域の福祉保健活動拠点であるという認識の下、より専門性が高められるものや、個人のステップアップにつながるという視点を意識して研修計画等を立て、実施しています。内部研修で全員の受講が必須のものは複数回の日程で開催しています。外部研修受講後は研修報告書を回覧して報告をし、伝達研修を実施しています。</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 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 checked="" 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)> 窓口対応マニュアルは特に用意されてはいませんが、来館者がどのような目的で来館しているかを的確にキャッチして各部門につなげるかをOJTを通して職員間で共有しています。そのため均一な対応ができています。 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> ・朝ミーティング(各事業参加)・月1回の全体カンファレンス(職員会議)等で事業間の情報の共有を図っています。各事業においては、職員間の情報共有をより図るため、カンファレンス等を定期的で開催しています。またケアマネ連絡会、民生委員との懇談会、医福ネット等を通じて地域・医療・他事業所等との情報共有も行っています。 ・日常業務や朝ミーティング、業務カンファレンスなど適時的確に機会を捉えて、施設理念や基本方針を周知・浸透させるなどにより、福祉保健のサービス提供に相応しい人材となるべく職員を指導育成しています。 ・連合自治会定例会など地域組織の各会合やイベントに積極的に参加することで、コミュニケーション力、情報収集力のほか、地域の状況に対する洞察力が養われています。	<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)> 職員会議議事録、所長、職員ヒアリング <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)> 毎朝の部門別の職員ミーティングや毎月の職員全体会議で話し合いや情報交換をしています。そのほかに職種間連携事業の実施や、連携して利用者の支援をしています。また、地域の連絡会や定例会等に積極的に参加をして日々の業務に活かしています。

(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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<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)>	
個人情報保護方針、個人情報漏洩防止、プライバシーマニュアルを整備して職員に周知しています。利用者の個人情報取得も連絡のための電話番号など最低限に限っています。また、看護学校の実習生にも個人情報の大切さを伝えていきます。	

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 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"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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	
<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	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域包括、居宅介護支援や通所介護利用者には、契約時に重要事項説明書で使用目的を説明して同意をいただいています。</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>生活支援体制整備事業の移動販売等で収集した個人情報は、本人の同意をいただいたうえで、支援が必要な方をサービスにつないでいます。</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、所長ヒアリング <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)> パソコンのパスワード設定や、パソコン上のデータやUSBメモリーの施設外持ち出しの禁止、個人情報を含む個人ファイルは夜間は施錠できるキャビネットに保管するなど個人情報保護に努めています。また、廃棄書類はシュレッダー処理を徹底しています。受付窓口がオープンスペースのため、外部からの視線を遮るついでを置き、相談者のプライバシーの保護に努めています。	

(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)> 指定管理料、利用料金、自主事業の収入は部門別に適正に処理をされています。法人の監査や、経理研修を実施しています。	

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)> 所長ヒアリング <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)> 経理責任者を所長、出納係を事務担当者として役割を明確にして、相互けん制しています。	

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)> 経理台帳、所長ヒアリング <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)> 収支区分として指定管理部門の地域包括、介護予防、生活支援、地域交流の各事業、法人としての介護保険事業は通所介護事業、居宅介護支援事業、介護予防支援事業に分けて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)> 収支報告書から3項目、リース料、消耗品購入、水光熱費用をピックアップして伝票の存在を確認しました。	

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 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	
<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、所長ヒアリング <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)> <評価で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
<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)> ・自動車の保険料、防犯・防火システムの委託費等をはじめ、複合機、電話及び携帯料金、インターネット接続料等の見直しを行って、経費の削減に努めました。契約時には内容の見直し、複数の見積もりを比較検討し、契約を行っています。 ・光熱水費に関しては、エアコン温度を夏季28度、冬季19度を推進するとともに、節水・節電では職員だけでなく、利用者にも掲示等で協力を求めています。電子メールやFAXの利用、消耗品の節約では筆記用具や各種文具、コピー用紙等在庫管理の徹底を図るようにしています。 ・開館から四半世紀を超え、施設設備の劣化による修繕等が増えてきているため、利用者優先で順位を考え計画的に行えるよう努めています。 ・軽微な小破修繕は、職員が必要な材料をホームセンター等で購入し、修繕しています。	<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、所長ヒアリング <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)> インターネットや電話料金、保険料等の必要経費も削減に向け相見積もりを取り、検討してから契約し、経費削減に努めています。消耗品の節約に加え、ガソリン代の節約で自転車や徒歩、公共交通機関の利用を奨励しています。夏季や冬季のエアコンの温度設定、節水等、利用者も意識して協力しています。利用者が安全に使用できるように備品や器具の損傷などがあった場合は職員ができるだけ修繕するなど速やかに対応しています。

(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 type="checkbox"/> 全て反映されている <input checked="" 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 type="checkbox"/> 全て反映されている <input checked="" 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	
<p><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)> ・外国にゆかりのある世帯が増えています。異文化マナーなどの問題もありますが、正確な情報を得ることがコロナ禍もあり困難になっています。また、非常災害時の要援護者の支援体制づくりや、福祉避難場所の運営ボランティアの組織づくりが実現できていません。コロナ禍の中で直接コミュニケーションが取りづらい、ボランティアのなり手不足の課題もありますが、今後も継続して取り組んでいく予定にしています。</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)> コロナ禍の中でも生活支援コーディネーターを中心に包括と協力をして支援が必要な高齢者を地域のカフェにつないだり、支えあいネットワークのボランティアにマッチングさせ、孤立させない支援をしています。</p>	

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 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	
<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)> 令和3・4年度港南台ケアプラザPDCAシート、所長・職員ヒアリング</p> <p><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)></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)> 区からの改善や指摘は特にありません。新型コロナの影響もあり、地域の高齢者で支援が必要なケースが増えています。困ったときの相談場所としてケアプラザを周知してしてもらうために、戸別訪問をしてニーズの把握に努めています。多職種間連携で地域の課題を踏まえた活動や、地域のネットワークを活かした支援をしています。港南区の第4期福祉保健活動の推進に向け、区担当部署や地区社協と連携した取り組みをしています。</p>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和3・4年度港南台ケアプラザPDCAシート、所長・職員ヒアリング <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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地域の福祉保健課題のニーズの把握や解決に向け、区と定期的に会合を持ち、日々の活動報告や課題、取り組んでいる事業の進捗などを協議しています。	

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
<目標設定及び自己評価における取り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)> ・実施計画の策定や自己評価(振り返り)にあたっては、ケアプラザに求められている役割を自覚し、全部門の職員が参加して議論しながら作成しており、情報の共有化が図れています。 ・事業実績は毎年確実に積み上げつつ、現行事業の見直しを行い、新規事業やこれまでとは違う手法で業務を遂行するよう心掛けています。 ・地域で活発に活動する各種団体とも密接に連携しながら、お互いの長所を活用し、先駆的な事例となるよう積極的に取り組んでいます。 ・運営協議会でも各事業の担当から説明を行うことで、運営改善の一助としています。	<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(事業計画書、事業報告書)、所長、職員ヒアリング <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)> 事業計画に基づいた具体的な取り組みを確実に実行するにあたり、職員が、担当エリアの区はもちろん、医療機関、介護事業所等の関係機関、市民による福祉保健活動団体の他、企業等とも連携して、事業企画及び継続的な支援を行っています。 コロナ禍であっても、地域ケア会議、認知症サポーター養成講座の開催などは、オンラインによる実施に切り替えるなど新しい試みも取り入れています。

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 新型コロナの感染拡大や、様々な影響がある中で今年度は事業を少しずつ再開したり、オンラインを取り入れた事業などの新しい取り組みも始めています。また、エリア別の課題や、複合的な支援が必要なケースも増え、関係機関や、各種団体と連携を取りながら今まで以上にケアプラザから外に出てきめ細やかな支援をしています。 <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)>

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"> ・医療とのネットワーク強化のため、多職種で行う勉強会の事務局を担っています。 ・地域の課題把握・課題解決のための検討をする場「港南台支え合いネットワーク」の事務局として活動を支援しています。同ネットワークは、地区別地域福祉保健計画の策定母体として地域と障がい者の交流について話し合いや意見交換を行いました。 ・交流の場・引きこもり防止・介護予防を目的として、様々な事業を開催しています。 ・地域住民と個別事例を通じ地域のニーズや社会資源を把握するための地域ケア会議を開催しました。 ・地域のボランティア組織である「港南台福祉ネットワーク」の事務局として、支援を希望する方とボランティアの活動のマッチングを行っています。 	<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(事業計画書、事業報告書)、職員、所長ヒアリング</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>港南区の福祉保健計画の基本理念「ふだんの暮らしをシェアに」に沿い、特定の世代に限らず、生活困窮者や、複合的な課題がある世帯が増えていることから、多職種間で連携をして、地域の出張相談会や移動販売などに出向き、ニーズや課題の把握をしています。医療、介護・障害、子育てにとどまらない、福祉保健ネットワークに拠点として、ケアプラザが地域の困りごとの相談場所として周知されるように日々努めています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・サポートが必要な高齢者の早期発見や支援ができるよう、各団体と情報交換を行い、必要に応じて包括支援センターによる訪問や民生委員への情報提供をしています。 ・子どものうちから認知症に対する理解をもってもらうため、毎年近隣の中学校の一年生を対象に、認知症サポーター養成講座を実施しています。 ・介護者の息抜きと情報交換の場である「介護者のつどい(コロナ禍で中止)」「認知症家族のつどい」を隔月で開催しています。 ・一人暮らしの高齢者が増加していることから、「おひとりさまの会」を隔月に開催し、孤立化しないよう働きかけをしています。 ・障がい者の余暇活動、つながりづくりを目的に、青年学級等の障がい者支援を定期的に行っています。 	<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>事業計画書、事業報告書事業実績表、所長、職員ヒアリング、</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>担当地域は高齢化率、集合住宅の単身高齢率が高く、孤立やごみ屋敷など複合的な支援が必要なケースも増えています。移動販売のボランティアの情報からサポートが必要な方を見出すため、戸別訪問をし包括職員と連携して必要なサービスや、孤立化をさせないため地域のカフェ等につないでいます。コロナ禍で子ども食堂での食事提供が休止になっていますが、フードバンク浜っ子南の支援の下、レトルト食品等の配布をしています。</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>高齢者の単身世帯も多いことからケアプラザが災害時の福祉避難場所として、要援護者の支援の役割を果たすために施設運営のボランティアの育成が急務です。また、当地域でも生活困窮、80・50問題、更に高齢者にとどまらない孤立化等々の課題は山積しています。ケアプラザに出向いてこない方でも、スマホで気軽に相談や情報提供が受けられる環境整備や、ケアプラザの役割等の情報発信が今後益々求められます。</p>