

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市港南中央地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社 ソートフル

令和4年12月

目次

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

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 利用者サービスの向上	<p>当ケアプラザでは「地域が主役」「つながりを大切に」「身近な相談者新型お一人おひとりを大切に」を目標としてサービス向上に努めています。しかしながら新型コロナウイルス感染拡大の影響によりサービス提供は大きく変化しました。</p> <p>これまで地域とのつながり、ふれ合い、支えあいを基本とした事業を行ってきましたが、コロナ禍後は3密を避ける事業展開をしていかなければならなくなりました。その状況下においても、できる限り目標に沿い、お客様が満足できる事業や相談ができるよう職員皆々が工夫しながら取り組んでいます。以前デイサービスのお客様に演奏を披露していたボランティアグループがZOOMにより披露し大変喜ばれました。引き続きアンケート等で利用者様のご意見を聞き、より良いサービス提供を行います。</p> <p>またご利用者の利便性を高める為に随時ホームページを活用し、事業の案内、福祉保健の情報の提供に努めます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報誌「それいゆ通信」を隔月1,000部発行し、トップページには講座や区の広報誌に出さない事業のお知らせを掲載する等利用者の目を引く工夫がなされています。 ・毎月第4金曜日に開催される認知症カフェ「ふら〜っとほ〜む」はボランティアの協力を得て、お困りの家庭や地域の方々同士が共通の悩みを話し合うサロンです。当事業所の協力医が在宅医療相談を行うこともあります。認知症の方、家族の方、地域の方がふら〜っと気軽に立ち寄り、話をして、認知症に関する情報も得られる福祉・保健の身近な相談窓口の役割を果たす意義ある企画です。 ・地区社協と共催でスマホからQRコードを読み取りメールで応募できるフォトコンテストを開催しました。若手ボランティア発掘のきっかけともなり、またコロナ禍で「密」を避ける意味からも評価できる新しい試みと感じられます。
II 施設・設備の維持管理	<p>当ケアプラザは今年開所から20年を迎えており、施設・設備機器の老朽化が目立ってきています。高齢者や障害児・者、乳幼児等、地域の多くの方が利用される施設であるため、快適に安心して利用してもらうよう心掛けています。</p> <p>そのため定期的に建物や設備の保守点検を実施し安全と清潔を確保することに努めています。</p> <p>他法人が運営する「生活支援センター」との複合館であるため、施設の維持管理は「生活支援センター」ともに行っており、定期的な保守点検で見発見された不具合については迅速適切に対応しています。</p> <p>修繕費が大きくケアプラザ単独で対応困難な場合は、速やかに横浜市に報告し、適切な対応を行っています。</p> <p>ケアプラザの周囲は園芸ボランティアにより花植えや草取り、水やりなど緑化に努めていただいています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・館内は、掃除が行き届き、掲示板もボランティア情報コーナー、講座情報コーナー、3連合町内会毎の情報等に分け、利用者に見やすく掲示しています。2階のロビー・備品の使い方が分からないとの利用者の方の声に対して3項目からなる案内を2階に掲示するなど迅速な対応も行っています。 ・植栽では、園芸ボランティアの協力を得て行い、隣のつくしんぼ保育園とひまわりの植え付けや刈り取りなどを一緒に行うことで3世代交流もできると共に美観維持に取り組んでいます。 ・入館時、密を避けるため、受け付け用の机を置き、体温測定をお願いし、貸館後には職員が部屋の清掃消毒をしています。貸出し用車イスや乳幼児が使うプレイルームのマットなども使用前には消毒をするなど館全体で新型コロナウイルス感染症対策に万全を期しています。
III 緊急時対応	<p>ケアプラザは高齢者、障害児・者、乳幼児等、地域の多くの方が利用される施設であるため、緊急時に備えAEDを設置しています。その緊急時に職員がAEDを適切に使用できるように定期的に救急法やAED使用の研修を実施しています。</p> <p>また災害時等に備えての避難訓練や消防訓練は、ケアプラザの建物だけではなく、両隣の障害福祉施設や保育園などの5施設がそれぞれの法人の枠を超えて合同で実施しています。</p> <p>さらに当ケアプラザは横浜市で震度5強以上の地震が発生した際「福祉避難所」として運営します。そのため夜間の発生の際、近くに居住の職員が直ぐに動員し建物の状況を確認することになっています。このような災害、事故・防犯体制として、緊急時(事故、急病、などの発生)に備えて対応マニュアルを作成しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防災訓練は、毎年、近隣の障害福祉施設や保育園等の5事業所が合同で実施することで危機管理意識が共有されており、災害発生時には、お互いに協力し合える関係性を確立しています。 ・緊急時には近くに住む職員が直ぐに駆けつけ建物の状況を確認できる体制ができています。緊急通報者が落ち着いて連絡できるように通報マニュアルも事務室内に貼る等緊急時の細やか配慮がなされています。 ・女子トイレの前には「不審者に注意」の張り紙をして注意喚起と犯罪予防をし、2か所の館の出入り口には緊急非常ボタンで警備会社に速やかに通報できるシステムを採用しています。

	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>当ケアプラザを運営する法人は、横浜市内でケアプラザを21館運営しており、スケールメリットを生かした組織運営が行われています。職員は地域の状況や課題を認識しつつマンネリ化とにならないよう適度に異動させ、新たな目線で対応できるようにしています。そして地域が「より、誰もが優しくなれる町」となるよう各機関と連携し、推進しています。</p> <p>「身近な福祉保健の拠点」としての役割を果たすよう、法人の理念として①お客様を大切に ②人を大切にし共に育ちあう協会風土 ③公正で透明感のある教会倫理</p> <p>この理念に基づき、地域包括支援センター、生活支援体制整備事業、地域活動交流事業、居宅介護支援事業、通所介護事業を行い、保健師、社会福祉職、ケアマネージャー、介護福祉士など専門職を配置しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当事業所を運営する法人は、横浜市内でケアプラザを21館運営しており、事業所間の横のつながりにより、自主事業やヒヤリハットなどの情報共有ができ、組織運営に役立てると共に人事異動によるマンネリ化の防止もできる体制は評価されます。 ・事業所内に研修担当を2名配置し、事業所内の研修を作成・実施するだけでなく、階層別、業務別、課題別など数多くある法人研修や外部の研修情報を整理して、しかるべき職員に案内し、適切に研修を受講できる体制が確立しています。 ・管理・業務日誌は、コンパクトながら、1日4回の巡回チェック表、早番担当のチェック表、遅番担当のチェック表などが網羅され、職員が業務上のチェックポイントを忘れること無く、実施できるよう配慮・工夫された管理・業務日誌になっています。
V その他	<p>令和2年から始まった新型コロナ感染の影響からケアプラザが実施する自主事業などが大きく変化しました。</p> <p>これまでの高齢者福祉は「ふれ合い」「支えあい」を基本として事業を進めていたのが、感染を予防するため人が多く集まる事業がなかなかできなくなりました。</p> <p>そのようななかでZOOMを活用したり、少人数で実施可能な事業にシフトするなどし、地域の皆様には大変ご不便をおかけしています。</p> <p>まだまだ新型コロナの影響はありますが、少しずつ制限を緩めて事業が行えるようになりました。</p> <p>ボランティア活動も今はほぼ停止している状況ですが、9月にボランティア交流会を開催しつながりが切れないようにしています。</p> <p>市内ケアプラザで令和4年10月から「包括支援センター」の相談時間の変更、令和5年4月から貸室の利用方法の変更があります。混乱がないよう対応に努めていきます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・担当の3地区(連合町内会)を法人独自の「地域アセスメント」を活用して、地域ごとの課題を把握し、地区支援チームでの検討会にて話し合い協力しています。 ・区役所、民生・児童委員と連携して、毎年、子どもの虐待防止をPRする「オレンジリボンたすきリレー」を当事業所の駐車場で開催しています。 ・買い物の不便な場所にて自治会と当事業所が連携し、商店の協力を得て、2ヶ所で移動販売を実施され、当事業所の職員も出向き、地域住民とのコミュニケーションの場としています。 ・認知症サポーター養成講座を地元の中学生に毎年実施しており、コロナ禍でも、リモートでの講座を行い、若い世代にも認知症の知識・理解を深める活動を行っています。

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)> 令和3年度10月～11月に実施。4部門配布数合計400枚/回収349枚となっています	
<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)> 通所介護、居宅介護支援、地域包括支援センター・生活支援、地域活動交流・貸室の4部門別に利用者アンケートが実施され、職員の対応と施設に関する設問に対して未回答を除けばほぼ95%以上の利用者が丁寧(ごく一部どちらかと言えば丁寧)、快適(ごく一部どちらかと言えば快適)と回答しています。適切な施設の運用がなされています。	

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)> 利用者アンケート集計結果、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)>	

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がって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)> 利用者アンケート集計結果、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)>	

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)> 館内閲覧テーブルにアンケート結果を配架。目視にて確認 <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) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
館内1・2階に「みんなの伝言板」と明示したご意見箱と筆記用紙・用具が設置されています。目視にて確認。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
館内に受付方法～解決に至るフロー図を掲示、目視にて確認。	
<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)>	
苦情解決の仕組みフロー図の他、「ご意見・ご要望はございませんか」のタイトルで専門相談員が受け付ける「お客様相談室」を電話番号を明記して利用者に案内しています。	

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>館内に受付方法～解決に至るフロー図を掲示、目視にて確認。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

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

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 苦情・ご意見:ご要望受付記録ファイル、ヒアリング</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>現状公表する事案はありませんが、公表するに当たっては毎月法人に内容を報告し、法人のホームページに載せることになっています。</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>当ケアプラザは区役所や地下鉄港南中央駅からも近く、区民の方に利用していただくには利便性がよい施設です。そのため地域の団体等の利用も多く、ケアプラザ自主事業への参加者も多い状況です。施設の利用については申し込み期間を設け利用日が重なった場合には抽選により決定しています。各種事業等のパンフレットは1階カウンターに配架するとともに問い合わせには受付職員が適切に対応します。</p> <p>また隔月発行の広報紙「それいゆ通信」に館内で行われる事業の案内をわかりやすく掲載し周知しています。この「それいゆ通信」は自治会町内会の協力により回覧するとともに近隣施設等へも配架、講座や事業の中でも配布しています。</p> <p>さらにホームページにより事業の案内を掲載しています。当日の部屋の利用状況については1階ホールのボードに掲示しています。各部屋には看板を設け、利用グループがわかるようにしています。</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>広報誌「それいゆ通信」、施設利用案内、各種自主事業チラシ、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>・広報誌「それいゆ通信」を隔月1,000部発行し、トップページには講座や区の広報誌に出さない事業のお知らせを掲載する等利用者の目を引く工夫がなされています。 ・1階ロビーにはサービス支援別に講座情報・情報提供・ボランティア情報の各コーナーを設けチラシを配架し、その他子育てから高齢者に亘る全世代に配慮した多彩な情報・サービス提供を行っています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

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

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 市地域ケアプラザ施設利用案内、窓口対応マニュアル、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>施設利用希望者には利用案内冊子を渡して口頭で説明。団体登録申請者に対しては利用条件を充足しているか面接の上、利用案内に基づき登録作業を進めています。公正・公平な方法で運用されています。</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)> 令和3年3月に「虐待・身体拘束から学ぶ」をテーマとした人権研修を実施。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>職務時間帯の都合で受講できなかった職員には資料を渡し、全員から研修報告書を提出させています。</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>ケアプラザで行う出前講座や講演会、介護予防や健康を維持するための福祉保健の情報、地域の皆さんが触れ合えるサロンなどの情報を案内する広報紙「それいゆ通信」を2か月に1回発行しています。ケアプラザでの開催事業の案内は発行月のほか翌月・翌々月に開催する事業もカレンダー方式で周知しています。この広報誌は各自治会町内会の協力を得て回覧や掲示をお願いしている他、区役所や近隣施設にも配架の依頼をしています。またケアプラザ主催の講座や講演や担当地区の民生・児童委員協議会の会議の席上でも配布しています。</p> <p>またホームページにも随時開催事業の案内をしています。</p> <p>館内では、「福祉保健」や「子育て関係」、「一般向け」と開催事業を分けて配架しています。また、各々の分野の事業を集約したチラシを準備し、ご案内できるよう努めています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>広報誌「それいゆ通信」、開催事業カレンダー、事業チラシ、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>QRコードを活用して講座や貸室のお知らせをしています。が、地区社協と共催でスマホからQRコードを読み取りメールで応募できるフォトコンテストを開催しました。若手ボランティア発掘のきっかけともなり、またコロナ禍で密を避ける意味からも評価できる新しい試みと感じられます。</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>地域ケアプラザは身近な相談機関として、誰もが気軽に声をかける事のできる温かい施設として運営しています。職員は常に名札を着用し電話を受ける際には名称と名前を確実に告げるよう指導しています。ケアプラザを利用されるお客様が不快にならないよう服装、接遇マナーに心がけ、きちんとした「あいさつ」を励行し、一人一人のお客様に寄り添った対応を心掛けています。</p> <p>ケアプラザには高齢者、障害児・者、乳幼児等の方が多く利用されるので、常にコミュニケーションを大切にわかりやすい案内ができるよう職員一同取り組んでいます。</p> <p>すべての職員が、問い合わせ等に対し異なった対応にならないよう日々気付いたことや連絡事項については、職員間で情報共有する連絡ノートに記入しています。この連絡ノートの内容については、毎朝のミーティングにて、漏れの無いよう伝えています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 令和2年2月10日と27日にサブコ研修、令和3年末に地域活動交流部門が接遇研修を実施。 法人のサービス向上課からもスタッフが来所し、接遇研修を行っています。 日常の業務連絡は連絡ノートに記入して情報共有を図っています。毎朝のミーティングにても職員間相互に意見を交換して情報漏れがないか万全を期しています。

(6) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>新型コロナウイルス感染対策の関係から、貸室を利用される団体等のお客様には、利用人数や利用内容で様々な制限をお願いすることで大変ご不便をおかけしました。その間、お客様には丁寧な説明を行い理解していただくことで、特に大きな問題に発展することはありませんでした。</p> <p>事業の参加者や貸室利用のお客様には職員が常に声かけさせていただき、ご意見等を言っていただけの雰囲気づくりに心がけています。</p> <p>また、日頃感じていることについて率直にご意見を言っていたできるように「ご意見箱」を設置しています。</p> <p>さらに各事業の参加者や貸室利用団体の皆様に対し年1回利用者アンケートを行い、意見内容を検討した上で回答を館内に掲示しています。これまで、いただいた意見を踏まえ、2階の施設・備品の利用について改善したり、非常時の避難経路について周知を図るためのポスターを掲示しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当事業所の多目的ホールで行われていたロコモ体操講座は上大岡と日野第一地区の2連合地区の自治会に声掛けして、主に足の運べない高齢者向けにICT(Zoomを使用)を活用しています。高齢者に配慮した取り組みです。 ・上大岡ちょこボラ、一時的に介護や支援を必要とささげネットワークや高齢者サロンなどのボランティア活動には福祉協議会や連合町内会に協力して側面支援をしています。

(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> <p>毎月第4金曜日に開催される認知症カフェ“ふら〜っとほ〜む”はボランティアの協力を得て、お困りの家庭や地域の方々同士が共通の悩みをお聞きするサロンです。月2回事業所の協力医が来所して在宅医療相談を行っています。認知症の方、家族の方、地域の方がふら〜っと気軽に立ち寄り、話をして認知症に関する情報も得られる地域ケアプラザの目的の一つである福祉・保健の身近な相談窓口の役割を果たす意義ある企画です。</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)>	
保守管理業務予定表と総合巡視点検によって適切に保守管理及び定期点検がなされていることが確認できました。	

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)>	
定期清掃は業務報告書によって床、窓、浴槽などが月1回実施され、日常清掃は清掃作業日報により専門の職員とシルバー人材の方が曜日ごとに交代で実施されていることが確認できました。	

(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>1種・2種の物品管理簿が存在し、(購入年月日、品目、単価、増、減)が分かりやすく記入されています。</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>物品管理簿に記された備品が揃っていることが確認できました。</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>備品の損傷は見当たりません。</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)> 資料・研修計画 <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)>	
令和4年9月本部の所長会議で他施設での新型コロナクラスターの報告を受け、感染症予防の対応をするようにこの回覧をしています。ノロウイルス感染症研修を令和3年12月に行い、令和4年は12月に看護師の指導で行う予定です。	

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)>	
分別保管されたゴミは清掃担当者が毎日収集して、外の鍵付きの倉庫の中のポリバケツに、週2回の収集日まで管理保管しています。厨房から出る生ごみもスタッフが専用容器で収集日まで衛生的に保管しています。	

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)>	
事務所内にプラごみ、可燃ごみ、各種紙(段ボール、シュレッダー、雑誌類等)に分別保管されています。	

(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>施設内の定期清掃は専門業者に委託しています。日常清掃は職員と福祉関係の業者に委託しています。施設をご利用していただく皆様に気持ちよく利用していただくために、設備に不備が生じれば直ちに対応しています。建物管理は専門の業者に委託し、設備等の点検を年間計画にそって実施しています。</p> <p>当施設は開設から20年を過ぎた建物なので、様々な設備に老朽化が目立ってきています。ケアプラザの運営に支障をきたさないよう、設備機器の状態を区役所担当課や施設管理の委託業者と情報共有しています。</p> <p>お客様が利用する備品、消耗品等は常にチェックし、損傷の点検や不足が生じないよう配慮しています。</p> <p>植栽は年間を通して、植栽ボランティアの方が定期的に花植え、剪定、水やりを行ってくださり、四季折々の花を咲かせ、来館する方やケアプラザの前を通る方の楽しみとなっています。</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>現場確認、ヒアリング 部屋別利用報告書</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>事業所の植栽はボランティアの協力を得て、四季折々の花も植えられ来館者の楽しみになっています。隣のつくしんぼ保育園とひまわりの植付けや刈り取りを一緒に行うことで3世代交流ができています。入館時には、受付机を別途に置き、体温測定をお願い、貸館後も職員が清掃消毒をしています。乳幼児が使うプレイルームのマットなども使用前にはアルコール消毒をするなど、施設職員全員が感染症予防に取り組んでいます。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内は、掃除が行き届き、ボランティア情報コーナー、講座情報コーナー、3連合町内会毎の情報等に分けて分かりやすく掲示されています。また2階のロビー・備品の使い方がわからないとの利用者の声に対して3項目の使用方法についての案内をすぐに掲示する等迅速に対応しています。</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>

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)>	
事務所内には近隣施設、区役所、警察などの連絡先が掲示され、事故発生時の対応マニュアルも掲示されています。緊急時マニュアル(個人情報が入った)がロッカー内にあり、緊急時には持ち出せるようになっています。	

(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)>	
職員が早番、遅番担当職員が1, 2階各室の施錠、照明、電源、火気の確認を行っていることが業務日誌によって確認できました。	

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)> 現場確認、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)>	
施設の入り口のカギは職員全員が所持し、所長によってすべての鍵は番号管理されています。他の鍵は事務室内で適切に収納されています。	

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 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
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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
1日4回定期的に巡回を実施する以外に所長も、意識して館内外を巡回し、防犯・防災に取り組んでいます。女子トイレの前には「不審者に注意」の張り紙をして注意喚起と犯罪予防をしています。	

(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)>	
車イスの貸し出し時には車イス利用申込書(期間、使用者、目的)に記入後、安全チェック(タイヤ、ブレーキ)と消毒をしています。転倒抑止のために、床の水漏れなどには特に気を付けています。朝、夕、送迎の前には運転手のアルコールと体調チェックもしています。	

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)>	
テーマ:事故発生防止と対応再発防止研修 対象者:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

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	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:AED取り扱い研修 対象者:全職員</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)> 令和4年8月に感染症研修として手洗いチェッカー体験、AED取り扱い方法とコロナ対応などを書面研修しました。AED研修が研修受講報告書によって日常の業務に役立てられていることが確認できました。また来年3月には消防署の立ち合いでAED取り扱い研修を実施する予定です。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<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
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・ヒアリング</p> <p><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)> 事務室のロッカーに事故発生時の対応マニュアルが貼られ、各部屋には避難経路図も掲示されています。2か所の館出入口には緊急非常ボタンがあり、速やかに警備会社に通報できるシステムになっています。</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 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>福祉避難所としての開設・運営マニュアルを作成しています。近隣5事業所とは、年1回の合同防災訓練を実施し、実際に大きな災害時には、お互いに協力し合える関係にあり、大きな強みです。</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>BCP計画を毎年改定し、災害時の方針、災害対応の組織、災害発生時の対応を見直しています。緊急時に通報者が落ち着いて連絡できるように通報マニュアルも貼られています。令和4年11月14日に近隣5施設合同防災訓練を当館で実施し情報共有が図られています。来年3月には合築相手先の生活支援センターとの2事業所で行う予定です。</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>所長、包括支援センター(主任ケアマネージャー1名、社会福祉士2名、保健師2名の5名体制)、地域活動交流・生活支援コーディネーター各1名の職員体制をとっています。</p>	

②協定書等のとおりの開館しているか？

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

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等の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	
<p><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)></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>管理・業務日誌に開館・閉館時間を記載しています。管理・業務日誌は、1日4回の巡回チェック表、早番チェック表、遅番チェック表などをコンパクトに纏められており、職員がやるべき仕事を、具体的に示していることから、職員がチェック忘れを防ぐ便利な管理・業務日誌です。</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>受付窓口に関覧用の事業計画書・事業報告書を置き、閲覧希望者は閲覧できます。ホームページ</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>ホームページから区役所の公表サイトにリンクされており、事業計画書・報告書・第三者評価などを閲覧できます。</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)>	
研修担当職員を2名配置し、事業所内の年間研修計画を作成しています。法人でも年間研修計画があり、全職員が受講せねばならない必須研修、階層別、職種別研修などがあり、職員は、選択して必要な研修を受講する体制になっています。	

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)> 研修計画書・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)> テーマ:個人情報保護研修、認知症研修、感染症対策研修他 対象者:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
外部研修や法人研修は、元より事業所内研修を受講しても職員には「研修受講報告書」の提出が義務化されています。研修を十分に理解し、今後の業務に役立てるための良い工夫です。	

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>当ケアプラザでは地域の皆様に安全・安心にご利用していただくこと、職員の「資質の向上」と「人材育成」を図るため、正規職員、非常勤職員に関わらず、様々な研修に参加させています。</p> <p>職員が参加する研修には、法人職員全体を対象として実施する研修、ケアプラザが独自で実施する研修、自身の研鑽目的で参加する外部研修などがあり、職員が希望する研修に参加しやすいよう調整しています。</p> <p>ケアプラザ独自の研修では年間計画を立て、個人情報保護や人権問題、感染症対策、認知症の対応など業務に必要な内容のものを実施しています。</p> <p>法人本部や外部機関の研修は、研修担当が常にチェックし回覧、必要に応じて関係職員に情報提供する伝達研修を行っています。</p> <p>業務に関係する資格取得や業務の質の向上を図るための研修で、参加費が発生する場合には、その費用を補助する制度もあります。</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>研修計画書・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"> ・事業所内に順番に職員が担当する研修担当を2名配置し、事業所内の年間研修計画を作成・実施するとともに、外部研修や各種の研修のある法人研修を常にチェックし、職員に回覧し、必要に応じて、関係のある職員には、研修を薦めるなどの役割を果たしています。 ・業務に関する資格取得や業務の質の向上を図るための研修などには、研修費用を補助する制度があります。

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)> 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> <p>研修報告書は、回覧し、情報共有しています。研修報告書を読んだ職員は、印鑑を押し、全職員が見たことを確認できます。</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があり、貸館登録団体新規(更新)手続き・自主事業実施当日・ボランティア登録など細かく業務ごとにフロー図にて分かりやすく記述されています。法人にて年間3回、傘下のケアプラザの窓口担当のサブコーディネーターを集め、研修会を開催し、サブコーディネーターの情報共有と資質向上も図っています。、	

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)>
職員の資質向上・情報共有のため各種研修を実施している他、ケアプラザ全体での職員会議を始めとして、専門職など部門ごとの会議、部門を超えて情報を共有するための会議など様々行っています。 ケアプラザ全体の職員会議では本部所長会の内容やケアプラザ全体に関わるものについて協議・報告を行い、部門ごとの会議ではお客様の状況などで共有しとくべき内容など話し合います。 このように職場内で様々な会議により情報共有していますが、ケアプラザの職員はローテーション勤務があるため、全職員が揃って会議に参加することができません。そのため職員間で漏れなく情報共有することが課題と考えています。それを解決するために連絡ノートを活用し、必ず目を通しておくよう指示しています。 また風通しのよい職場環境をつくり、職員間でしっかりと情報共有が図れるためのコミュニケーションを大事に努めています。	職員会議議事録、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)>
	所長は、職員間での風通しの良い職場環境が大切だとし、率先して職員とのコミュニケーションに取り組んでいます。毎月1回の職員会議は、本部での所長会議の後に開催され、本部からの情報の伝達の場にもなっています。5職種会議や毎日の朝礼での情報共有やシフト制のため、会議に参加できぬ職員のため、連絡ノートを活用し、情報が漏れなく全職員に行き渡るよう配慮しています。

(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 type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、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)>	

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)>	
毎年の年間研修計画にて、年度初めに個人情報保護研修を実施しています。	

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>	

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>個人情報保護に関する基本方針の中で「当協会は、個人情報を利用するにあたっては、できる限り利用目的を特定した上で、利用目的の範囲内でのみ利用することとします」と規定しています。</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>登録申請書には、目的外に使用しない旨の文言が記載された用紙が使用されています。</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、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)> コンピューターは、離席時のロック、パスワードの設定、郵送時やファックス送信時のダブルチェック、個人情報の入った書類を廃棄する際のシュレッダーの使用、個人情報関係書類の施錠保管など個人情報の管理は、適切に行われています。	

(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)>	

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 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)> 現場確認、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)> 経理担当職員と所長のダブルチェックが行われています。	

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)> 月次業務報告書、仕訳日記帳、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input 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)> 現場確認、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)> 通帳と印鑑は、金庫と所長の鍵の掛る机の引き出しにそれぞれ別々に保管されています。	

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)> 新型コロナ感染の影響により、ここ数年ケアプラザの収支は厳しい状況となっています。 特にデイサービスでは感染によりクラスターが発生し、数日間デイサービスが休止することがありました。デイサービスを休止した場合には非常に大きな損失となります。このような場合に備え日々の経費について節減に取り組んでいます。 建物の保守管理や清掃、リース契約(車輛やパソコン)などについては、入札や見積り合わせにより低廉な価格で契約しています。 物品購入は法人の規模・情報を活かして安価で購入できるよう心掛け、修理や物品の購入についても、数社から見積書を取り寄せ発注しています。 貸室では適切な冷暖房使用の協力をお願いしています。また、事務所についても適切な温度に調整しています。 使用していない部屋の照明や不要な照明を消したり、蛍光灯を間引いて、節電を行っています。	<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)> 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)> ・建物の保守管理や清掃、リース契約から物品購入に至るまで、見積りを数社から取り、有利な条件を取り付けています。 ・値上がりの著しい電気代を節約するため、使用していない部屋や不要な照明を消したり、計画的に毎年LED照明への変更を図っています。

(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)>	

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)> 令和3年度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)>	

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)> PDCAシート、ヒアリング</p> <p><協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>区役所には、3ヶ月毎に業務報告を提出し、年1回は、区役所との協議の場を持ちます。(現在はコロナ禍のため対面では無く、メールや書面での協議)</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>ケアプラザ内の運営目標は毎月実施する職員会議の中で確認と振り返りを行っています。またそれぞれの部門ごとの会議においても事業計画や事業実績評価を行い、年度の終了時には振り返りを行い、次年度の事業に反映するなど生かしています。これらの事業計画と振り返りについては区役所担当課にも提出し、ヒアリングを受け地域の課題や課題に応じた取り組みを区役所と連携・共有しています。</p> <p>また事業の計画、振り返りを行う際には、法人共通様式である「地域アセスメントシート」を活用し、ケアプラザエリアである3地区それぞれの地域分析を行い、事業展開に反映させています。</p> <p>誰もが住み慣れた町でいつまでも暮らすことを目標とした「地域包括ケアシステム」の趣旨にそった取り組みがしっかりできるよう進めます。</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>事業計画の振り返りには、3連合町内会ごとに、法人共通様式の「地域アセスメントシート」を活用し、それぞれの地域分析を行い、次年度の事業計画に生かします。事業計画は、各部門ごとに作成し、所長が全体に纏めた上で、職員会議で検討し、決定されています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・法人が横浜市で21地域ケアプラザを運営している組織にて、横断的な連携があり、所長会を始めとして、各業種ごとの会議もあり、豊富な情報を共有でき、実務面に生かすことができる強みがあります。 ・近隣に、港南区社協、障がい者施設、保育園を含む5事業所に加えて、港南区役所、消防署もあり、港南区の公共・福祉施設が集合しており、連携しているため、特に災害時には、協力し合える関係にあります。 <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> <p>ケアプラザは地域の方々と区が策定した「第4期港南区地域福祉保健計画(港南ひまわりプラン)」と「港南区地域包括ケアシステム」を柱に事業展開しています。事業によっては区役所、区社会福祉協議会と共催、協力しながら取り組んでいます。</p> <p>地域の広報紙発行の支援やサロン・行事の開催支援を行うなど、地域福祉保健計画等の推進に努めています。区、区社協とともに地区支援チームを作り「地域アセスメント」を実施し、地域の課題などを共有しています。</p> <p>区と協働による「赤ちゃん教室」の開催や区民企画講座の会場提供を積極的に行っています。また地域のキャラバンメイトとともに認知症サポーター養成講座を実施しています。</p> <p>令和4年10月は区役所、民生・児童委員と連携し、子どもの虐待防止をPRする「オレンジリボンたすきリレー」の協力をしました。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・区役所・区社協・当事業所にて地区支援チームを作り、2ヶ月に1回会議を開催し、地域の課題の解決策の検討を行っています。 ・区と協働による「赤ちゃん教室」の開催やその他の区の企画講座などに会場提供の協力を行っています。 ・区役所、民生・児童委員と連携して、毎年、子どもの虐待防止をPRする「オレンジリボンたすきリレー」を当事業所の駐車場でを行っています。
<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> <p>ケアプラザはこれまで多くのボランティア活動の助けがあり運営していましたが、新型コロナの影響によりボランティアの受け入れができない状況が続いています。</p> <p>特にデイサービスでは、コロナ前様々なボランティアに活動をお願いしていたところです。そのような状況ですが、これまでデイサービスのお客様に演奏を披露していたボランティアグループが、ZOOMにより演奏を披露し大変喜ばれました。</p> <p>大型スーパー閉店に伴い、買い物が不便な地域が増えています。高齢化も進み、商店までの距離が遠いなどの問題を解決するため、地域の自治会やシルバークラブ、ケアプラザが連携し、商店の協力を得て2か所で「移動販売」を実施しています。</p> <p>その他、より誰もが優しくなれる地域を目指して「認知症サポーター養成研修」の実施や「認知症カフェ」を開催しました。</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><評価で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"> ・買い物の不便場所で、自治会や当事業所が連携して商店の協力を得て、2ヶ所にて定期的に移動販売が行われ、当事業所の職員も出向き、地域住民とのコミュニケーションを図っています。 ・介護予防講座として当事業所での体操をZOOMを使用して、地域の集会所で行うことができたので、他地区にも設備を整え、拡げていく予定です。認知症サポーター養成講座を地元の中2年生にリモートで実施しています。 <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>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類:基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
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	利用者アンケート結果等の公表媒体	基本協定書における利用者の声に基づく自己評価の項目
(2) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類	公募要項における苦情・要望についての項目
(3) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料	基本協定書における人権の尊重の項目
(4) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	地域ケアプラザ業務運営指針の広報活動や情報発信の項目
(5) 職員の接遇	-	-
(6) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(7) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
II. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳	基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料	「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」及び「高齢者施設等における感染症対応の手引き」に基づく項目、及び基本協定書の廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
III. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	基本協定書における緊急時の対応の項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料	基本協定書における防犯対策に関する項目、公募要項における警備業務、保守点検に関する事項等の項目に関する項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料	基本協定書における事件・事故等の防止及び対応体制についての項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料	基本協定書における事件・事故等の防止及び対応体制についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書	基本協定書における災害等発生時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
IV. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌	公募要項における施設の概要・職員の配置・業務の基準・評価についての項目及び介護保険法の配置基準
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル	地域ケアプラザ事業実施要綱における職員の資質向上と意識啓発の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料	基本協定書における個人情報の保護についての項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書	-
(5) 運営目標	地域ケアプラザ事業実績評価評価シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
V. その他		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
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？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ	アンケート
			実施していない	実施していない		その他
		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？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない	課題を抽出していない		
			特に課題がない	特に課題がない		
		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？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない		
		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？	レ 公表している	レ 公表している		
			公表していない	公表していない		
			非該当	非該当		
		(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？	レ 情報提供している	レ 情報提供している	
	情報提供しているが、一部不備がある			情報提供しているが、一部不備がある		
	情報提供していない			情報提供していない		
	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？		レ 設置している	レ 設置している		
			設置していない	設置していない		
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ 仕組みがある	レ 仕組みがある		
			仕組みがない	仕組みがない		
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ 周知している	レ 周知している		
			周知していない	周知していない		
	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？		レ 記録している	レ 記録している		
			記録していない	記録していない		
			苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない		
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している			
		一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない			
		対応策を実施していない	対応策を実施していない			
	⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している			
		公表していない	公表していない			
		苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない			
	(3) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている		
			備えていない	備えていない		
		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？	レ 行っている	レ 行っている		
			行っていない	行っていない		
	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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している			
		一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない			
	研修を実施していない	研修を実施していない				
不備の数			0	0		
II 施設・設備の維持管理	(1) 協定業務等	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 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	レ 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		
			協定書等のとおり管理していない	協定書等のとおり管理していない		
	②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 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	レ 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			
		協定書等のとおり実施していない	協定書等のとおり実施していない			
	(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？	レ ある	レ ある		
			ない	ない		
		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？	レ 揃っている	レ 揃っている		
	揃っていない		揃っていない			
	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？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない			
		安全性に関わる損傷等がある	安全性に関わる損傷等がある			
	(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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している		
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない		
研修を実施していない			研修を実施していない			
②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？		レ 適切に管理している	レ 適切に管理している			
	適切に管理していない	適切に管理していない				
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？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している				
	適切に分別していない	適切に分別していない				
不備の数			0	0		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
Ⅲ・緊急時対応	対(一) 整備の仕組 み 緊急時	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している
			作成していない	作成していない
	(二) 防犯業務	①協定書等のおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している
			協定書等のおり実施していない	協定書等のおり実施していない
			評価対象外施設	評価対象外施設
	②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している	
		適切に管理していない	適切に管理していない	
	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？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
		定期的に行っていない	定期的に行っていない	
	(三) 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をチェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
			一部チェックに不備がある	一部チェックに不備がある
			チェックしていない	チェックしていない
	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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない	
		研修を実施していない	研修を実施していない	
	(四) 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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
研修を実施していない			研修を実施していない	
②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している		
	体制を確保していない	体制を確保していない		
(五) 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？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している	
		評価対象施設だが、作成していない	評価対象施設だが、作成していない	
		評価対象外施設である	評価対象外施設である	
不備の数			0	0
Ⅳ・組織運営及び体制	(一) 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？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている
			協定書等の職員体制をとっていない	協定書等の職員体制をとっていない
		②協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館している	レ 協定書等のおりに開館している
	協定書等のおりに開館していない		協定書等のおりに開館していない	
	③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している	
		公表していない	公表していない	
	(二) 有をを図るための取組 職員の資質向上・情報共	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)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない
			作成しているが不備がある	作成しているが不備がある
			作成していない	作成していない
		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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない
	研修を実施していない	研修を実施していない		
	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？	レ 情報共有している	レ 情報共有している	
		情報共有していない	情報共有していない	
	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？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している	
		作成しているが、活用していない	作成しているが、活用していない	
		作成していない	作成していない	
	(三) 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？	レ 整備している	レ 整備している
			整備していない	整備していない
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している
明確化しているが周知していない			明確化しているが周知していない	
明確化していない		明確化していない		
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)		レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
		一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない	
研修を実施していない		研修を実施していない		
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)		レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている	
	一部の職員から取っていない	一部の職員から取っていない		
取っていない	取っていない			
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？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している		
	適切に収集していない	適切に収集していない		
⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している		
	適切に使用していない	適切に使用していない		
⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざん	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック
IV・組織運営及び体制	(4) 経理業務	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？	一部適切な措置を講じていない	一部適切な措置を講じていない
			適切な措置を講じていない	適切な措置を講じていない
		①適切な経理書類を 作成しているか？	レ 適切に作成している	レ 適切に作成している
			一部適切ではない書類がある	一部適切ではない書類がある
			適切に作成していない	適切に作成していない
		②経理と出納の相互 けん制の仕組みを設 けているか？	レ 役割分担を明確にしている	レ 役割分担を明確にしている
			その他けん制機能を設けている	その他けん制機能を設けている
			仕組みを設けていない	仕組みを設けていない
		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？	レ 明確に区分している	レ 明確に区分している
			明確に区分していない	明確に区分していない
		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？	レ 存在する	レ 存在する
			存在しない	存在しない
		⑤通帳や印鑑等を適 切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している
			適切に管理していない	適切に管理していない
		(5) 運営目標	①前年度の自己評価 結果(改善計画)が今 年度の計画・目標に 反映されているか？	レ 全て反映されている
	一部反映されていない項目がある			一部反映されていない項目がある
	全て反映されていない			全て反映されていない
	前年度評価で改善する項目が無い			前年度評価で改善する項目が無い
	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？		レ 全て対応している	レ 全て対応している
			一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある
			全て対応していない	全て対応していない
	③施設の課題、目標、 進捗について区と協 議されているか？		レ 年に1回以上は協議している	レ 年に1回以上は協議している
			協議されていない	協議されていない
		不備の数	0	0
		不備の合計	0	0