

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市大豆戸地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社フォワード・グッド

令和5年1月

目次

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

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・ 利用者サービスの向上	<p>お客様アンケート実施やご意見箱設置によりいただいたご意見を分析、課題を抽出改善し、利用者サービスの向上を図るとともに、地域の方々にとって利用しやすいケアプラザ作りを心掛けている。</p> <p>ケアプラザの役割や事業内容は、隔月で作成している広報紙を地域の回覧版や掲示板、薬局や医院、団体への配布、他団体の情報誌やホームページ等を通しPRし、多くの住民に知っていただき、ケアプラザの利用促進につなげている。</p> <p>貸室の利用については、定期的に説明会を実施し利用ルールで周知を行うだけでなく、アンケートで聞かれた質問に答えるなど、皆様がスムーズに利用できるように説明を行っている。</p> <p>ケアプラザを利用される方々が、窓口、電話で相談しやすく、また自主事業や講座に参加して頂けるように、職員の接客マナー向上に向けた取り組みを実施している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・1階情報コーナーに設置されているチラシは、「行政からのお知らせ」「子育て・青少年」「催し物のご案内」などタイトルが大きく表示されており分かり易い。 ・神奈川県が作成した「高齢者虐待防止に係る一斉点検シート」を、12月～2月に全従業員に実施し、虐待防止に取り組んでいる。 ・ホームページに毎月のイベントカレンダーが掲載されており、イベントをクリックすると案内のチラシが表示され分かり易い。 ・デイサービスでは、「まめっちのブログ」も更新されている。 ・接遇マナーに関するプロジェクトを立ち上げ、接遇に関するアンケートを取り課題を抽出し、「電話対応について」の研修を本部から講師を招き実行するなど、接遇に力を入れている。 ・エントランスには花や観葉植物が飾られ、入口には観賞魚が置かれており、景観への気遣いが感じられる。
II ・ 施設・設備の維持管理	<p>「横浜市大豆戸地域ケアプラザの管理運営に関する基本協定書」に沿って、円滑かつ適正に履行している。</p> <p>備品は、ケアプラザ所有のものとは法人所有のものとは台帳を分け、適切に管理している。</p> <p>ケアプラザを訪れた方が、施設を気持ち良く利用できるように、清掃及び整理整頓には力を入れている。新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から来館者には検温をお勧めし貸室利用後は清掃と十分な換気を行うように努めている。</p> <p>産業医が月1回来所をし、衛生委員会を開催。産業医による事業所内の点検を実施している。</p> <p>草木が茂る初夏から秋にかけて1～2回業者による植栽を行っている。</p> <p>下水管のつまりを防ぐために高圧洗浄を行い下水からの汚染を防止している。害虫による感染防のため、害虫駆除を年2回行っている。施設を利用する方に危険がないようエレベーターや自動ドア等の各種設備の点検は定期的に行い、修繕箇所があれば速やかに修繕している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃は業者に委託しているが、貸室使用中は清掃に入れなかったため、昨年より契約時間を1時間延長し、毎日清掃に入れるよう改善されている。 ・入口には消毒液や非接触型の検温器があり、各部屋にはサーキュレーターやCO2濃度測定器が置かれ、部屋の扉は常時開放するなど、感染症対策が取られている。 ・貸室には机や椅子の正しい配置の写真が掲示され、厨房には収納時の食器のレイアウトの写真が貼られており、利用者が元の位置に戻せるよう工夫されている。 ・開所から23年が経過し水回りが壊れやすくなっているが、速やかに区に相談し修繕を依頼している。また少しずつLED照明に切り替えたり、長年の堆積で黒ずんだ床のワックスを剥離し塗り替えることで施設内が明るくなるよう努めている。

<p style="text-align: center;">Ⅲ 緊急時対応</p>	<p>法人内、行政、それぞれ緊急時連絡体制、及びケアプラザ内の緊急時連絡体制を整備している。災害時に、繋がりやすい緊急時携帯電話を準備している。</p> <p>地震に備え、震度7の地震を想定した防災マニュアルを作成、災害時の必要物品を揃えている。</p> <p>指定管理者として、特別避難場所開設マニュアル及び、応急備蓄を整備している。</p> <p>防犯に対しては、定期的に建物を巡視し、夜間閉館時は、機械警備を行い防犯を未然に防いでいる。閉館時に使用する鍵は職員のみが管理している。</p> <p>事故防止マニュアルを作成し、事故防止に努めている。事故になりそうなことは、ヒヤリハットに記入し朝夕の打ち合わせ時に引き継ぎ予防策を立て周知している。</p> <p>年2回ケアプラザ内でデイサービス、国際交流ラウンジ、貸館利用者と共に避難訓練を実施している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・屋内はサブコーディネーター、屋外は職員が帰宅時に確認作業を行っており、日誌に点検結果を記入している。その際のリストも作成しており異常事態の把握が素早くできるようになっている。なお異常事態発生時には所長に報告する体制が整っている。 ・法人全体で安否確認のアプリを導入し、年2回職員全員で安否確認の訓練を行っている。アプリを使っていない人、つながらない人には所長からメールで個別に安否確認の訓練を行っている。返答があるまで所長からメールを送り、全員からの返答をもって訓練終了としている点である。
---	---	---

	<p style="text-align: center;">指定管理者 記述(400字以内)</p>	<p style="text-align: center;">評価機関 記述(400字以内)</p>
<p style="text-align: center;">Ⅳ 組織運営及び体制</p>	<p>職員は有資格者を不足なく配置し、常に相談業務に対応できるように毎日の相談担当を決め、スムーズに相談が受けられるように努めている。</p> <p>年度毎に立てた法人の研修計画及びケアプラザの研修計画に沿って研修を実施し、職員のスキルアップを図っている。外部研修についても案内があれば回覧し、希望者は業務で参加できるようにしている。</p> <p>毎朝朝礼にてその日の各人の業務内容を確認し合うとともに、毎月各部門ごと及び全体での会議を行い、情報交換をし課題解決にあたっている。法人本部でも毎月、各職種ごとの会議を行っているの、他事業所の同職種と情報交換し、連携を図りスキルアップに役立っている。</p> <p>個人情報保護に関する研修を全職員に対して行い、書類の誤送付防止のための共通ルールを作成。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・80人いる職員全員にもれなく研修を受けてもらうため、複数回の研修を予定している。実際に集まって研修することを重視しているため、開講回数を多くすることで受講機会を逃さない工夫をしている。 ・1日10～15件ほどの相談がある。都度詳細を記入した総合相談票で職員間の情報共有をし、外部からの質問に対して、どの職員でも素早く対応できるように体制を構築している。区からは「質問してもらいたい回しにされない」と評価されている。体制の根本に「一人で抱え込まない」チームワークで動く、相談者を「大豆戸全体のおお客様」との考えが共有されているからである。結果、機動性のある風通しのいい体制が構築されている。
<p style="text-align: center;">Ⅴ その他</p>	<p>平成26年に作成した着ぐるみ「まめっち」を活用しケアプラザのお祭りや地域のお祭りに参加。イベントを盛り上げるとともに、地域に対してケアプラザの周知を図った。また、オリジナルメニューの「まめっち丼」を地域のイベントなどのブースで販売し好評を得ている。</p> <p>毎年10月に開催している「ワクワクまつり」は、国際交流ラウンジと共に企画準備を行い、ケアプラザエリアの町内会の人々や関係機関の方々、国際交流ラウンジをご利用されている外国の方々の協力のもとで多数のお客様をお迎えて賑やかに開催している。</p> <p>大豆戸地域ケアプラザの地域包括支援センター職員は地域のご希望に応じて様々な出張講座を行っているため、地域住民の皆様と顔の見える関係づくりができると共に、民生委員との連携も深まることで、民生委員から地域の情報がたくさん寄せられている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区の福祉保健計画(ひっとプラン)の推進委員会で側面支援を行い、介護予防、認知症予防の取り組みであるスリーAやラジオ体操などを発足させている。 ・8050問題に取り組んでおり、横浜市の引きこもり支援連絡協議会に市内のケアプラザから3施設が参加しているが、そのうちのひとつに選出されている。 ・併設している国際交流ラウンジと共催で10月9日に「ワクワクまつり」を4年ぶりに開催し、フリーマーケットやフードコーナーなどを通じ、施設職員、施設利用者、町内会、地域住民との交流を図っている。 ・令和4年度に開催した地域ケア会議にて、ガン末期患者の介護保険認定の迅速化について検討し、積極的に提言を行ったことで区内の関係機関との連携が強化され、効果が感じられるようになった。

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)> 10月～11月に実施し、介護予防18件、居宅介護46件、地域交流・生活支援36件、登録団体43件、通所(一般棟)43件、通所(認知症棟)16件、の合計202件を回収した。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:利用者アンケート振り返りシート	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:利用者アンケート振り返りシート <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)> 現場確認:通所介護事業所入口、階段踊り場 <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)> 11月に実施したアンケート結果が、早速1月には通所介護事業所や階段踊り場に掲示されている。	

(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)>	
1階通路の隅にご意見箱が置かれている。	
<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)>	
誰が投稿したかわからないよう、ご意見箱は1階通路隅の受付から離れた場所に設置されている。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
資料:苦情対応マニュアル	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 苦情解決責任者や苦情受付担当者等を記載した案内が1階通路2か所に掲示されており、ホームページには「苦情解決制度」が掲載されている。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:苦情・ご意見・ご要望 受付記録、ヒアリング:所長</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 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)> ヒアリング:所長(認知症デイサービスの運営推進会議で公表) <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)>	

(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)> ケアプラザ敷地正面の道路沿いには、オリジナルの地域ケアプラザ看板を設置。 また、1階情報コーナーには、行政からのお知らせや関係期間や地域の活動団体のパンフレットなど、数多くの情報が提供できるスペースとなっている。 ホームページをリニューアルし、施設案内、介護保険サービス内容、事業内容、講座の紹介等を見やすくタイムリーに掲載している。 サービス情報公表制度により、通所介護、認知症対応型通所介護、居宅介護事業等の介護保険事業の紹介を行っている。 ケアプラザエリア内の各医院と薬局にも、地域ケアプラザの広報紙を配布し、地域の方へ周知を行っている。 広報紙は隔月で作成し各地区に合計2800部発行。ケアプラザの活動内容を周知している。	<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:所長 <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)> ・地域の自治会町内会や民生委員会、老人会、スマホ利用の相談会、ラジオ体操の会、元気づくりステーション等の会合に積極的に参加し、情報の提供に努めている。 ・1階情報コーナーに設置されているチラシは、「行政からのお知らせ」「子育て・青少年」「催し物のご案内」などタイトルが大きく表示されており分かり易い。

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	
<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 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	
<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:所長	
<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)>	
ホームページに3か月先までの貸室予約状況がアップされており、予約の状況が分かるようになっている。	

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 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 checked="" 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:事業所主催研修計画一覧表(虐待防止に関する研修を1月に実施予定)	
<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)>	
神奈川県が作成した「高齢者虐待防止に係る一斉点検シート」を、12月に全従業員に実施し、虐待防止に取り組んでいる。	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>広報紙を年6回定期的に作成(2800部)し、各町内会の回覧板や掲示板に掲示するだけでなく、郵便局や子育て支援センター、障害者活動ホーム、医院、薬局等の様々な関係機関に配布している。広報紙の他に毎月イラスト入りのケアプラザ事業一覧を作成し公共施設に置かせてもらっている。</p> <p>ケアプラザ内の情報コーナーは、分野ごとに一目でわかりやすいように並べ方を工夫している。ケアプラザ内で行っている事業のチラシは目につきやすいように正面玄関横に設置している。</p> <p>ホームページ内にはできる限りチラシで事業内容を紹介し、申しやすいように工夫している。</p> <p>地域包括支援センターと地域活動交流事業の役割や業務内容は理解しやすいように写真を載せて説明を行っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報紙「まめのき」を年6回(2,800部/回)発行し、各自治会町内会や郵便局、子育て支援センター等に配布し、広く情報発信を行っている。 ・ホームページに毎月のイベントカレンダーが掲載されており、イベントをクリックすると案内のチラシが表示され分り易い。 ・デイサービスでは、「まめっちのブログ」も更新されている。

(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>従業員全員が、窓口に来られた方にもすぐわかるように名前と職種が書かれた名札をつけ対応している。地域の方々には常に明るく挨拶し、感謝の言葉をお伝えするように心掛けている。窓口に見えた方をお待たせないように、窓口に立たれた方へは積極的に声をかけるように職員へ周知している。</p> <p>接遇マニュアルを職員全員が目を通し、あいさつ、身だしなみ、コミュニケーション、電話対応等横浜市福祉サービス協会職員として統一した対応ができるようにしている。</p> <p>毎年必ず全員が、倫理及び法令順守及びプライバシー保護の研修を受け、人権意識が持てるようにしている。</p> <p>接遇マナーに関するプロジェクトを立ち上げ、現場で課題と思う電話対応について法人本部の講師による研修を行い、日頃の自分たちの接遇について振り返る機会を作った。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>接遇マナーに関するプロジェクトを立ち上げ、接遇に関するアンケートを取り課題を抽出し、「電話対応について」の研修を本部から講師を招き実行するなど、接遇に力を入れている。</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>「ご意見ダイヤル」、苦情受付担当者及び解決責任者の氏名と法人の第三者委員氏名を掲示している。 ご意見箱は事務室から見えない位置に設置し、気兼ねなく意見が書ける環境を作っている。頂いたご意見については真摯に受け止めると共に区役所へ報告、所内で改善策を検討するようにしている。 利用者アンケートは、7部門(通所介護、認知症対応型通所介護、居宅介護支援事業所、地域活動交流事業、地域包括支援事業、介護予防支援事業、生活支援体制整備事業)毎に年1回実施している。アンケートの回答を分析し、改善が必要な事は直ちに改善し、館内の地域住民の目に触れ易い場所に掲示している。 法人のホームページには苦情解決規則・苦情解決の流れ及びせ、法人全事業所の苦情内容を公開している。また、ケアプラザのホームページにも苦情解決規則・苦情解決の流れをのせ、担当者名および第三者委員名をのせ相談しやすいようにしている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>11月に実施したアンケートで、貸館の申し込み方法の改善が上がっていたので、早速12月に貸館説明会を実施している。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・エントランスには花や観葉植物が飾られ、入口には観賞魚が置かれており、景観への気遣いが感じられる。 ・2階の通路には「みんなの掲示板」と題した地域団体のチラシを掲示できるスペースが設けられており、地域団体の情報発信を支援している。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅱ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常清掃は業者に委託しているが、貸室使用中は清掃に入れなかったため、昨年からの契約時間を1時間延長し、毎日清掃には入れるよう改善されている。	

(2) 備品管理業務

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

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

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
※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	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 施設衛生管理業務

①国や市などの感染症マニュアル等に準じて、職員に研修が行われているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」(厚労省平成17年6月28日)及び「高齢者施設等における感染症対応の手引き」(横浜市健康福祉局平成18年6月)等に準じて、年1回以上、すべての職員に対し、研修を実施しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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:研修報告書(「感染症・食中毒に関する研修」を令和4年11月7日に実施) <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)>	
入口には消毒液や非接触型の検温器があり、各部屋にはサーキュレーターやCO2濃度測定器が置かれ、部屋の扉は常時開放するなど、感染症対策が取られている。	

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)>	

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)>	

(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>業者への仕様書に沿って日常清掃及び毎月1回の定期清掃にて床清掃、窓ガラス、網戸、グリストラップの清掃、害虫駆除などを行っている。排水管が長年の汚れで厨房や浴室の排水状況が悪くなっているため、高圧洗浄を実施し配管の清掃を行っている。新型コロナ感染拡大を防ぐため、正面玄関に接触型の体温計と消毒液を設置し入館者に使用を促している。情報コーナーのテーブル席は密にならないように席を若干減らしてアクリル板を設置し、皆様にご利用して頂く事としている。産業医が毎月来所され衛生委員会を開催。所内の点検、従業員の健康確認など行って頂いている。ケアプラザ外の正面の花壇にボランティアさんがお花を植えてくださったり、ケアプラザで飼育している観賞魚の水槽の清掃を行ってくださるなど、環境整備にご協力頂いている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</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>貸室には机や椅子の正しい配置の写真が掲示され、厨房には収納時の食器のレイアウトの写真が貼られており、利用者が元の位置に戻せるよう工夫されている。</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>開所から23年が経過し水回りが壊れやすくなっているが、速やかに区に相談し修繕を依頼している。また少しずつLED照明に切り替えたり、長年の堆積で黒ずんだ床のワックスを剥離し塗り替えることで施設内が明るくなるよう努めている。</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)> 鍵を保管しているBox、金庫を現場で確認し、所長からヒアリングを行った。	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③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)>	
屋内はサブコーディネーター、屋外は職員が帰宅時に確認作業を行っており、日誌に点検結果を記入している。その際のリストも作成しており異常事態の把握が素早くできるようになっている。なお異常事態発生時には所長に報告する体制が整っている。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

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

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 事故防止及び事故対応策研修を全職員対象に今年度中に実施予定である。	
<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)>	

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

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
法人全体で安否確認のアプリを導入し、年2回職員全員で安否確認の訓練を行っている。アプリを使っていない人、つながらない人には所長からメールで個別に安否確認の訓練を行っている。返答があるまで所長からメールを送り、全員からの返答をもって訓練終了としている点である。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

① 協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外で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>	

② 協定書等のおおりに開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり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、協定書等のおおりに開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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>受付横にファイルで誰でも手に取れるように置いてある。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

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 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	<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	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料で確認した。	
<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)> ケアマネジャー研修「虐待について」を確認した。	
<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)>	
今年度中に個人情報の保護について全職員向けの研修を行う予定である。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
80人いる職員全員にもれなく研修を受けてもらうため、複数回の研修を予定している。実際に集まって研修することを重視しているため、開講回数を多くすることで受講機会を逃させない工夫をしている。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>法人本部で計画している研修計画では、階層別、課題別、職種別に分かれ、職種及び経験年数等により参加者名簿が示され、参加漏れのないようになっている。参加者は、業務として参加している。研修の受講者が講師となり、事業所内で参加できない職員に対し伝達研修を行う場合もある。</p> <p>事業所内で計画した研修は、本部の伝達研修も含め年間計画を立て所長や職員が講師となり、また外部より講師を依頼し実施している。参加できなかった職員に対しては、研修内容を回覧している。</p> <p>研修計画以外の研修についても、本部からまたは外部からきた案内については、回覧し希望者がいれば業務研修として出席してもらっている。また、研修に参加した方がよいと思われる職員には個別に声をかけ業務内で研修に参加させレベルアップにつなげている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>所長へのヒアリングで確認した。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人本部から詳細な研修計画を提示し、外部の研修案内は回覧し希望者には業務研修として出席させている。また、所長からも参加した方がよいと判断した職員には声をかけていくなど、職員の学習意欲を刺激するようにしている。</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>所長へのヒアリングで確認した。</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>受講した職員が講師役となり、各種会議で知識の共有をするように努めている。その際にFace to Faceを基本としている。時間はかかるが、その方が多くの情報を臨場感とともに伝えられるため、知識の定着が容易であると考えているためである。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

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

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
法人で全ての事業所を対象とした研修委員会を設け、年度毎に階層別、課題別、職種別の研修計画を立て、職員が参加しレベルアップを図っている。	所長へのヒアリングで確認した。
外部からの研修案内は、全員に回覧し希望者が業務内で参加できるようにしている。 職員会議や各職種ごと会議を実施し情報交換課題解決を行っている。 また、区役所との連絡会を毎月行い、区との連携強化を行っている。 法人本部では、各職種ごとの連絡会があり法人内の同職種の者たちと情報交換し連携しながら、定期的に連絡会や勉強会、研修会、マニュアル作り等を行い、視野を広め仲間作りに役立っている。 毎朝、朝礼ではその日のスケジュール以外に全体に周知すべき情報を共有をしている。	<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)>
	職員にはZoomも使って、研修への参加を奨励している。また、資料の共有などで知識の共有を図っている。専門的なことは職員に講師になってもらい、知識取得に積極的に取り組んでいる。

(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)>	

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、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)> 所長へのヒアリングと現場で確認した。	
<一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納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)> 所長へのヒアリングで確認した。	
<仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③当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)> 所長へのヒアリングと資料によって確認した。	
<明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

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

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>コピー機の見直し、LED電灯への切り替え、節水コマの設置など設備面での節約を行っている。 法人全体のスケールメリットを生かした情報収集を行い、必要物品の購入先を、より安価で質の良い業者へ委託している。 職員・スタッフの健康維持を図る為、毎日午後3時にオリジナル体操またはラジオ体操を実施している。 職員の超過勤務時間削減のため、全体会議などで長時間の残業を禁止するなど超過勤務のルールを具体的に伝え、定時退勤を奨励している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>所長へのヒアリングで確認した。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員が健康で勤務することが、職場の活力増強につながり、安定したサービス提供につながる。不健康な職場であれば、人件費や労災などの経費がかかり、無駄なコストがかかってしまうと考えている。毎日15時にオリジナル体操やラジオ体操を実施して、健康に留意した運営を心掛けている。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 所長へのヒアリングと資料で確認した。	
<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)> 所長へのヒアリングと資料で確認した。</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>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>年度の初めに所長より事業所目標を各会議などで伝え、事務室などに掲示、周知している。 四半期ごとに各事業で収支状況と取り組みなどの振り返りを行い、振り返りシートを作成している。予算も含めた目標達成状況、課題なども確認している。 委託事業担当職員と共にPDCAシートを作成し、毎年年度目標を立て、実際に取り組んだ内容について自己評価を行い、区からの評価を受けている。コロナ禍でもできる事をモットーにICTを活用した事業なども実施し、良い評価を頂いている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>所長へのヒアリングで確認した。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>所長が毎月の職員会議で運営状況、収支状況について進捗報告を行っている。3ヶ月ごとに担当職員に収支振り返りシートを記入してもらい、取り組みの振り返りを行っている。職員会議を周知の中心とするとともに、職種ごとの会議を検討の場として重要視している。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>1日10～15件ほどの相談がある。都度詳細を記入した総合相談票で職員間の情報共有をし、外部からの質問に対して、どの職員でも素早く対応できるように体制を構築している。区からは「質問してもたらい回しにされない」と評価されている。体制の根本に「一人で抱え込まない」チームワークで動く、相談者を「大豆戸全体のお客様」との考えが共有されているからである。結果、機動性のある風通しのいい体制が構築されている。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>港北区のケアプラザエリア担当、ケアプラザ担当職員と区社会福祉協議会の職員と毎月1回定例カンファを行い市・区、社会福祉協議会からの連絡事項や情報提供、ケアプラザからの情報提供を行い、連携強化に努めている。更に、虐待等の対応が難しい地域の相談者のケース検討を行い区と協力し合い問題解決にあたっている。</p> <p>区内の各職種毎の連絡会には必ず出席し、得た情報をケアプラザに持ち帰り周知している。</p> <p>日常業務の中では、区役所や区社会福祉協議会及び区内他法人ケアプラザと、情報交換を行っている。</p> <p>区の福祉保健計画(ひっとプラン)の各地区の推進委員会には必ず出席し、ケアプラザの立場から意見を述べ、区役所、区社会福祉協議会と共に、地域住民の活動を側面から支援している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</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"> ・区の福祉保健計画(ひっとプラン)の推進委員会で側面支援を行い、介護予防、認知症予防の取り組みであるスリーAやラジオ体操などを発足させている。 ・8050問題に取り組んでおり、横浜市の引きこもり支援連絡協議会に市内のケアプラザから3施設が参加しているが、そのうちのひとつに選出されている。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>地域住民とお互いに顔の見える関係づくりを強化するために、各連合町内会や民生委員と連携しながら、自治会館や町内会館に出向いて、介護予防の体操や認知症予防講座、振り込め詐欺予防講座、介護保険の講座等を行っている。ケアプラザに出向くことが大変な方むけに出張相談会も行っている。</p> <p>国際交流ラウンジとの複合館のメリットを生かし、毎年1回のお祭りでは、ケアプラザエリアの町内会が出店してくださる屋台と共に各国の珍しい食べ物等も販売し、ケアプラザと町内会と国際交流ラウンジが一体となって行っている。ケアプラザは健康チェックコーナーやまめっち丼の販売、警察、資源循環局や障害者団体、子育て支援グループからもブースを出し、多目的ホールでは各国のファッションショーを行う等、年々華やかさを増し、来館者も増加している。令和4年度は3年ぶりにお祭りを開催した。</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:所長</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"> ・併設している国際交流ラウンジと共催で10月9日に「ワクワクまつり」を4年ぶりに開催し、フリーマーケットやフードコーナーなどを通じ、施設職員、施設利用者、町内会、地域住民との交流を図っている。 ・令和4年度に開催した地域ケア会議にて、ガン末期患者の介護保険認定の迅速化について検討し、積極的に提言を行ったことで区内の関係機関との連携が強化され、効果が感じられるようになった。 <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>