

横浜市指定管理者第三者評価制度

ビオラ市ケ尾地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名： 株式会社 ソートフル

令和 3 年 6 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>利用者アンケートを実施し、当事業所全スタッフで振り返り評価を行い、その内容の共有と改善の取り組みを実施しています。また、会議の場でも、さまざまな事業について各部門間で摺合せを行う際に、アンケート結果から得た意見に対するサービスの向上及び改善の取り組みを評価する等、当事業所のサービスに関する仕組みや姿勢の振り返りの機会を増やし、繰り返すことによってサービスの向上に努めました。</p> <p>当事業所エントランスの玄関横にチラシコーナーを設置し、事業案内や地域の情報等について来館者がいつでも自由に情報を手に入れることができるよう配慮しています。また同じスペースに意見箱を設置して、要望や意見など利用者あるいは地域の声の把握に努め、サービス向上に反映させるよう努めています。</p> <p>法令を遵守した施設運営を行うとともに、事故や災害等に備えて事故・災害・防犯対応マニュアルを整備し安全に配慮しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・年4回広報誌「いきいき」を発行する他に、毎月の事業案内のチラシを作成し地域住民に周知しています。包括支援センター職員(保健師、社会福祉士、ケアマネジャー)をイラストで紹介した名刺(見える化の工夫)と併せ活動冊子を配布することで、ケアプラザの活動内容を地域に情報発信しています。 ・地域の方々からの要望により文学講座「古典を楽しむ(枕草子)」の企画や地域の歴史を知る「青葉区今昔絹の道」を令和2年7月に開催するなど地域と繋がる特色ある自主事業を開催しています。 ・地域の方々から畑ボランティアを募集し、一緒になって苗植えから収穫まで農作業を通して交流を持つ「ピオラの畑」から収穫した農作物販売、楽器演奏や親子広場などのイベントを貸館利用者やボランティアの協力を得て開催する「ピオラ収穫祭」は地域の結びつきを深め評価できる自主事業の一つと云えます。
II 施設・設備の維持管理	<p>施設および設備関連の維持管理については、ビルメンテナンス会社への委託による定期的な保守点検および突発的な破損等の補修対応等を行っています。</p> <p>経年劣化による建物・設備の破損・故障・異常が増加しているため、ビルメンテナンス会社の定期点検に加え、当事業所でも独自で見廻り点検を実施しています。これにより設備等の異常をすばやく発見でき、報告、見積、決裁、施工までの流れをより短縮することで迅速な対応ができるよう心掛けました。また、自主点検の実施によりそれぞれ担当するスタッフにも施設や設備の適正使用や異常発見について意識が高まっています。</p> <p>故障や破損、劣化などを確認した際は、区担当部署と相談のうえ、利用者の活動の支障にならないよう、また迷惑とならないよう十分に配慮し迅速に補修等を行っています。</p> <p>また、新型コロナウイルス感染防止策として検温・手指消毒設置、定期的換気、利用後の机、イスの消毒の実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常の清掃は、清掃専門業者により行われ、館内は清潔な状態を保持しています。多目的ホール・ボランティアルームなどのある4階は、ホワイエから広い屋上庭園を臨むレイアウトになっています。屋上庭園と屋外花壇は、毎月ボランティアの方々との協力を得て、手入れ・管理されており、四季折々に来館者を和ませまたイベントなどに使える憩いの場所にもなっています。 ・玄関入口正面にスタンドタイプの非接触自動検温器と手指消毒液を設置し、業者を含む来館者は、すべて検温し、体温を受付に申告する仕組みを採用しています。また行政からの通達に従って貸部屋の人数の削減、定期的な換気、利用後の机、椅子のアルコール消毒など適正に新型コロナウイルス感染防止対策を実施しています。
III 緊急時対応	<p>非常災害時、その他の事故等の緊急時に備え、マニュアルや手順書、緊急時連絡網を整備し、事務所内の所定の場所に保管し、適宜更新しています。また、管理者不在時の緊急時に備え、常時携帯電話による指示報告の緊急時連絡体制を整備しています。他に、各部屋に避難経路の掲示を行っています。</p> <p>防災訓練は、避難誘導、機器操作等について併設の特別養護老人ホームと合同で年2回実施しています。実際の地震や火災などの場合では、スタッフも利用者においても、地域ケアプラザと特別養護老人ホームの連携協力が不可欠となるので、訓練の実施は両事業所で行い、情報の共有と役割分担を明確にして一体的に取り組んでいます。</p> <p>重大事故の未然防止、事故に対する意識づけのため、ヒアリハットがあった場合の日報への記載を実施しています。会議などの際に、その内容についてスタッフ間で共有を行い、事故防止に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故防止に対して、日常の業務日誌から別途ヒヤリハットとして記録し、職員会議で検討したり、毎月行政から発表される横浜市での事故事例を職員会議で取り上げるなど事故防止への体制が整っています。 ・閉館時の施設点検簿には、AEDの電池切れを起こしていないかどうかのチェック項目を設け、見過ごしがちのAEDの機能確認を毎日行っているのは、評価されます。 ・当事業所は、福祉避難所に登録されていますが、通常地震による災害に加えて、建物の裏手に鶴見川があり、台風・大雨による水害のリスクもあることから、地震対策と水害対策の開設・運営マニュアルを整備しています。また備蓄品も1階と4階に分けて保管するなど細かな配慮がなされています。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 組織運営及び体制	<p>当事業所では、年度ごとに各部門の運営方針および運営計画を策定しています。その計画には、事業所の方針を踏まえ、各部門が各々の専門性と独自性を重視しながら、計画性と主体性を持ってそれぞれの事業に取り組むこととしています。これにより、各スタッフがそれぞれの自覚と責任感を持ち自身の職務を遂行することができています。</p> <p>また、スタッフ各自が組織の運営状況を随時把握できるように、毎朝の数分間を情報共有や確認の機会とし、そこで事業の共有を行っています。運営や事業における方針の策定および計画、あるいは日々の業務に関しては、法令の遵守と利用者本位、安心安全への配慮を念頭に置き、取り組んでいます。</p> <p>特に新型コロナに関しては、感染防止に関しての研修の実施とそれに伴い出勤前の検温から始まり、入社時の手指消毒、衝立設置、マスク着用、換気と感染予防に留意しながら取り組んでいます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・当法人は、川崎市・横浜市に当事業所も含めて、包括支援センターを5ヶ所運営しています。各事業所の専門職毎の分科会を定期的開催し、情報交換の場になると共に各専門職のスキルアップにも繋がり、有益な機会になっています。 ・新型コロナ感染症防止対策は、行政との連携の下、職員には、感染防止の研修を5回もを行い、職員全員の意志統一を図り、入館時の職員の検温を実施するなど、職員全員が一丸となり、新型コロナ対策に取り組んでいます。 ・毎月、事業所毎に経費節減の取組みを報告し、効果的な取組みには、法人内の事業所間で共有し、経費節減に効果を上げています。
V その他	<p>当事業所は、地域に根差した施設を目指しています。この目標により近づくため、あらゆる資源との結びつきを推進することに努めています。そのために、併設の特別養護老人ホームと多くの場面で連携をはかりながら施設の運営を行っています。</p> <p>地域活動交流部門では、地域の社会資源やボランティアとのかかわりから地域づくり事業を進める他、当地域ケアプラザで活動する地域のボランティアを併設特養に派遣し、高齢者の生活支援や対話、イベント開催などを行い、地域と施設のつながりをつくり、施設全体の活性化に努めています。また、地域包括支援センターでは、自治会や運動講座に出向き地域支援や健康づくりに関する出前事業を実施するほか、担当する在宅生活困難な利用者をスムーズな連携によって併設特養への緊急入所につなげたり、事業をまたがった情報共有を頻繁に行うことで、地域住民の生活においても連携し対応しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区の地域福祉保健計画に基づき区役所・区社協・地域の方と協力し、認知症・徘徊高齢者のネットワーク作りに参加しています。虐待ケース発生時には区役所と役割分担を明確にし、ケアプラザが独自で行えるフロー図を作成し、地域住民に貢献すべく積極的に取り組んでいます。 ・施設の担当エリア4ヶ所「元気づくりステーション」で子育て事業や介護予防に参加・支援を行い、行政の事業協力に取り組む成果を挙げています。 ・当施設は同じ法人の特別養護老人ホーム、訪問看護・介護事業所、福祉用具事業所が併設されています。当事業所の地域活動や自主事業に他事業所から看護師や理学療法士などの派遣をいただいたり、福祉用具の展示紹介を通じ、福祉用具をより身近に感じてもらえるなどの連携ができ、地域のニーズに合ったサービスの提供を行っており評価できると感じられます。

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2年10月をアンケート期間とし、11月初めに回収、地域活動交流 53名、地域包括支援事業 60名 居宅介護支援事業 30名と合計143名の方々より回答がありました。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケート対象者の内訳は①窓口利用者(相談者)30名 ②自主事業参加者23名 ③貸出施設利用者30名 ④介護予防支援・居宅介護支援60名 合計143名となっており、利用目的別に意見・要望を幅広く聞く工夫がなされたアンケート様式となっています。	

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)> アンケート集計表など・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)> 全体会議資料など・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)> 利用者アンケート振り返りシートを作成し、課題・問題点を抽出した上で、いつまでに、何を改善するかを全体(職員)会議などで情報を共有し、サービスの向上に努めています。コロナ禍で貸室の利用人数・時間や活動内容に制限を設けざるを得ない状況下、貸出に当たっては事前検温をお願いするなど利用者には安心・安全にご利用いただけるよう最大限の配慮がなされています。	

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)> 現場確認・アンケート結果掲示資料・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)>	

(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 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><評価で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>入り口わきの配架コーナーにご意見箱を設置しています。</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>	

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>苦情処理マニュアル・苦情解決の手順など・ヒアリング。</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>	

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)> 入りロエントランス掲示板に掲示(苦情受付の担当者や責任者、受付からの手順等をフロー図)し、周知しています。また、窓口に設置してあるファイル内でも設置しております。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情(相談)処理マニュアル及び利用者の相談・苦情解決実施要領が配備されています。苦情受付票→苦情報告書→苦情対応記録一連の業務フローがしっかりと整備されています。直接施設に来訪された利用者には包括支援センター職員と所長が対応しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 職員会議議事録、苦情解決対応マニュアルなど、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 type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者からの苦情・ヒヤリハット)・ヒアリング。 <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>現時点では、該当する事案がなく公表はしていませんが、個人情報やプライバシーに抵触しない事案については、公表する方針です。</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>受付カウンターに「貸館についてのしおり」を常備し、利用者に対して利用方法や注意事項などについて説明を行い利用案内を行っています。 また、コロナ禍で貸館の制限が変更になるたびにホームページに掲載してPRしています。 施設案内に関する情報は、①法人ホームページ上に「ブログ・イベント」コーナーを設け、ボランティア活動や開催予定の事業を掲載し発信、②年間4回発行の広報誌「いきいき」での当地域ケアプラザの情報や案内と③毎月の事業案内の発行。また事業案内についてはチラシを作成し、自治会に依頼し回覧板にて地域への周知を行っております。④地域の掲示板も活用しています。令和2年11月に地域のラジオ番組に出演して、当地域ケアプラザの概要や事業について紹介と利用の案内を行いました。</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>現場確認、「貸館についてのしおり」、広報誌「いきいき」、館内配架チラシ類、ホームページ。 <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"> ・年4回広報誌「いきいき」を約1,500部を発行。毎月の事業案内のチラシを発行し地域住民に幅広く周知しています。包括支援職員(保健師、社会福祉士、ケアマネジャー)をイラストで紹介した名刺(見える化の工夫)と併せ活動冊子を配布し、情報を幅広く提供しています。 ・コロナ禍貸館の利用制限の変更が行われる度に利用者に不便を掛けずHPに掲載し途切れのないサービス提供に努めています。

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)> 資料・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)>	
予約が重複しないように申込者とは個別に日程や別の空き情報などを伝え希望に沿って調整し、不満が残らないよう公平な申請受付を行っています。これまで調整により解決出来なかったケースは発生していませんが、今後そういった場合抽選と言う選択肢も考慮しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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)> 全体会議、サブコーディネーター会議資料(12/25 人権が尊重される社会を築くために)・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)>	
人権研修に当たっては昨今の状況に鑑み、特に新型コロナウイルスによる差別に関する問題に力を入れています。	

(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> <p>施設案内に関する情報は、①法人ホームページ上に「ブログ・イベント」コーナーを設け、ボランティア活動や開催予定の事業を掲載し発信、②年間4回発行の広報紙「いきいき」での当地域ケアプラザの情報や案内と③毎月の事業案内の発行。また事業案内についてはチラシを作成し、自治会に依頼し④回覧板にて地域への周知を行っており、⑤地域の掲示板も活用しています。令和2年11月に地域のラジオ番組に出演して、当地域ケアプラザの概要や事業について紹介と利用の案内を行いました。</p> <p>受付カウンターに「貸し館についてのしおり」を常備し、利用者に対して利用方法や注意事項などについて説明を行い利用案内を行っています。また、自主事業の企画として地域のボランティアと合同で作成したパンフレットには、当事業所の概要と周辺の社会資源マップを掲載したツールをカウンターや貸室に常備して、いつでも手にすることができます。</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、館内配架チラシ類、「貸し館についてのしおり」広報紙「いきいき」、ヒアリング、社会資源マップ</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"> ・青葉区の12ケアプラザが毎月1回地域のラジオ番組で事業紹介しており、当施設は令和2年に出演しケアプラザの活動や利用案内を行いメディアを活用し幅広い広報活動に取り組んでいます。 ・自主事業の企画に地域のボランティアと合同で作成したパンフレットに当施設の概要と周辺の資源マップ(運動や趣味など種々の活動内容を掲載した冊子)をカウンターや貸室に常備し、PRに努めています。

(5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>事業所内で接遇マナーについて基本的な対応の仕方と当事業所における対応について確認共有しています。また、利用者アンケートで寄せられた意見のなかで利用者対応等についても各部門にて振り返り検討を行い、各自が改善と向上に努めています。また、このような意見などを受け付けた際は、会議などでもテーマとして取り上げて事業所単位で取り組むようにしています。</p> <p>スタッフは名札をつけ、職員であることが来館者に分かるようにしており、電話を受ける際は、事業所名と氏名までをはっきり名乗るようにしています。電話を受けた際や来館者への対応の際は、なるべく早く受け、引き継ぐことに留意し、なるべく待たせることのないよう心掛け対応するようにしています。万が一、来館者の待ち時間が長くなりそうな場合には座って待ってもらおうよう声かけしたり、相談などの場合は、すばやく相談室に案内するなど配慮し対応を行っています。</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"> ・利用者対応マニュアル、法人作成のハンドブックを常備し、基本的な対応・接遇マナーについて利用者アンケートなどで寄せられた意見は各部門に振り分け検討を行い、職員一同情報を共有し確認しています。 ・コロナ禍の折、利用者入館時には手指消毒・非接触自動検温器を設置、入館者の記録など徹底した対応を実施しています。名札は付けていますが敢えて制服を着用せず、アットホームな雰囲気と接遇する気遣いが感じられます。

(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>一日を通して午前の利用が多く、夜間に向けて利用が減っていく傾向にあるため、利用者の少ない午後2枠を活用し、自主事業を15時から開催する等の工夫を行っています。また、男性の貸館利用が少ない傾向にあるため、男性同士のグループや男性個人の利用増を目指し、比較的男性が入りやすい囲碁将棋などを楽しめるような自由な交流の場の提供やDIY講座などを企画しました。案内を継続しており、少しずつですが男性利用者が増加しています。</p> <p>利用者アンケートの結果から、当地域ケアプラザの認知度がまだまだ低いとの意見があり、地域の方々からの要望により、教養講座や文学講座を企画開催したことで、また、土日祝日には家族や3世代で楽しめる事業を企画開催したことで、多くの新しい層に当地域ケアプラザを知ってもらうことができました。アンケート結果の振り返りについては、その内容を掲示し、利用者にも開示しています。</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"> ・地域住民からの要望により文学講座「古典を楽しむ(枕草子)」を企画、また地域の歴史を知る「青葉区今昔絹の道」を令和2年7月17日に開催し32名の参加を頂きました。 ・家族や3世代が楽しめる「わくわくおはなし会」読み聞かせグループも参加する「交流広場」など乳幼児から高齢者まで多数参加できる事業を実施しています。いづれも当地域ケアプラザの認知度アップに繋がる良い取り組みと云えます。

(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>地域の方々から畑ボランティアを募集し、一緒になって苗植えから収穫まで農作業を通して交流を持つ「ビオラの畑」と収穫した農作物販売、楽器演奏や親子広場などのイベントを貸館利用者やボランティアの方々の協力を得て開催する「ビオラ収穫祭」は地域の結びつきを深める意義ある自主事業と云えます。他にも文化祭、落語、映画も男性向けに人気を博しています。コロナ禍の令和2年度は計画の約60%20事業が実施されました。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

II. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
建物設備の保守点検は外部の専門業者との契約で仕様書通り実施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)>	
2名の清掃専門業者が、毎日館内を清掃し、ドアノブなど手で触る部分の消毒は、別途、障がい者の方にお願ひし、常時清潔な状態が保持されています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある <input type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <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)> 市所有と委託管理者所有に区別された備品台帳を確認できました。	

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 type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <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)> 令和3年3月27日に購入されたテレビモニターを含め他の備品にも備品シールが貼付され、備品台帳にもシール番号毎に記入されています。	

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 type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<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
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)> 当事業所の備品には、損傷が見受けられず、損傷を確認した場合には、業務日誌とヒヤリハット確認報告書に記載し、速やかに対処しています。	

(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	
<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)> コロナ感染症について職員研修記録(7/28,10/28,11/2,11/24,12/7)・ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由について記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員研修の他、毎月の職員会議でも所長が講師となり、行政からの新型コロナ関係の情報を伝達すると共に、マスク着用、アルコール消毒の徹底の周知を図っています。</p>	

②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ゴミは、事務所で市の分別ルールに沿った容器に分別され、利用者には持ち帰りをお願いするため、施設内には、ゴミは見受けられません。</p>	

③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p>	
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>1階の外側に鍵の掛かる産廃保管庫を設置し、その中に分別保管され、定期的に業者により回収されています。</p>	

(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>開館時及び閉館時の施設内の清掃状況や破損状況、設備の点検に加え、貸室の利用の際も、前後に同様の確認を行っており、すべての利用者が気持ちよく使いやすい施設の維持を目指して、綱に清潔で安全な貸室を準備しています。利用者の皆様にも理解していただき、清掃や点検に協力をいただいています。破損等がある場合は、補修する等迅速に対応し、利用者に支障のないように努めています。その他、地域ボランティアとの共同での定期的な植栽の清掃も行っています。</p> <p>感染症対策については、定期的な事業寧研修の実施、トイレや手摺り等の消毒の実施、ノロウイルス発生時の対処備品の常備といった、予防と対策における体制づくりを努めています。幼児用のマットレスなど汚染に対する抵抗力が低い方が利用されるような備品などは、利用後に利用団体とともにアルコール消毒を行い、利用者の協力のもと清潔保持に努めています。</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>現場確認、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>エントランスの正面にスタンドタイプの非接触自動検温計と手指消毒液が設置され、入館者は、すべて検温し、自分の体温を受付に申告するシステムにて新型コロナ感染防止を実施しています。行政の通達に従って部屋の利用人数の削減とソーシャルディスタンスの確保、換気の実行、使用後のアルコール消毒など万全の感染防止体制が取られています。</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>4階は、エレベーターを降りると広いホワイエを経て左側に窓の広い多目的ホールとボランティアルームがあり、右側にはガラス越しに広い屋上庭園を見渡せます。屋上庭園は、地域のボランティアの庭園の管理により、きれいに整備されており、四季の変化を感じることができ、イベントなどにも使える憩いの場所になっています。</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>

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)>	
緊急時対応マニュアルに加えて、災害時マニュアル、防犯マニュアル、交通事故対応マニュアルが作成・整備されています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)> ヒアリング・現場確認(鍵は鍵ケースにて、施錠できる場所に保管している。) <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、鍵ケースに入れて、施錠できる場所に保管されています。機械警備のカードキーも適切に管理されています。	

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)>	
日常の館内点検は、朝と夜間の2回、館内を巡回し、各部屋をチェックし、結果は、業務日誌に記録されています。閉館時には、施錠点検簿に基づき、エアコン、AEDの電源点検、消灯の確認を含めて、施錠の確認を実施、記録されています。	

(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)>	
日常の朝・夜間の各部屋の点検と施設管理点検マニュアルに基づく施設・設備の点検チェック表で安全管理を実施しています。	

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: 事故発生時の対応、ヒヤリハット事例の検証 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)>	
事故防止対策として、日常のヒヤリハットを業務日誌に記載し、その事例を毎月の職員会議にて検討すると共に、区役所から連絡のある毎月の横浜全体のケアプラザの事故事例も一緒に職員会議の資料として添付され、重要な事例は、職員会議にて取り上げ、職員の注意を喚起しています。	

(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 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><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の操作研修 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)> AEDの操作研修は、毎年、複数回実施し、必ず全職員が受講できるよう、配慮しています。令和2年度は、12月25日と1月11日の2回実施。毎日の施錠点検簿には、AEDの電池切れを避けるため、ランプが正常に稼働しているかの確認を行い、いざと云う時の電池切れのリスクを回避しています。</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 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)> 資料(緊急連絡網)・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)></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・運営マニュアルが適正に作成・整備されています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>横浜市と福祉避難所として協定書を締結していますが、この事業所の背後に鶴見川を控えており、大規模災害の危険は、地震と水害があります。従って福祉避難所の開設・運営マニュアルは、地震災害と水害に分け、作成され、備蓄品も1階と4階に分けて保管するなどの工夫が行われています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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)>	
担当地域の高齢者人口が6千人を超えているため、包括支援センターは、4名の人員配置をされており、主任ケアマネジャー1名・社会福祉士1名に加えて保健師を2名配置し、地域のニーズに応じています。	

②協定書等の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"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等の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)>	
<評価で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)>	
入口脇の掲示板に閲覧希望できる旨掲示案内及びホームページでの案内。	
<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)>	
当事業所のホームページにも事業計画書・事業報告書の案内があり、区役所が公表しているサイトにリンクしており、閲覧ができます。	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
法人の研修計画と当事業所の部門別の研修計画が作製されています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 職員会議議事録・ヒアリング。	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:個人情報保護研修、コロナ禍における差別の問題など 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)>	
研修に関しては、全職員に実施されるよう、毎月の職員会議に開催されますが、それでも欠席者が発生します。重要な研修については、伝達研修ではなく、例えば、個人情報保護の研修については、4回も行われ、全職員が受講できるよう丁寧に対応しています。	

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>現任のスタッフに対して、専門職としての資質と成長度を見極めながら、スキルアップに必要な内容の研修(外部研修含む)を案内し、研修への派遣を行っています。また、行政からの案内のある研修には、特に積極的に参加を促し、他事業所からの研修参加者との情報交換も考慮しています。これらの研修については、実務に必要なものは全額事業所の負担での参加とし、常勤・非常勤問わずスタッフ全員に案内しています。権利擁護や個人情報保護、医療的な研修など専門的な内容のものは、研修受講後は、報告書を全スタッフに対し回覧し、特に重要なものについては会議などの場で報告する機会を設け、業務に活かすようにしています。また、法人内で専門職の分科会を開催しており、専門職間での情報の共有により、一人の研修が、他の人のスキルアップにつなが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>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> <p>当法人は、包括支援センターの事業所を横浜・川崎市にて、当事業所を含めて5事業所運営しています。それぞれの事業所の専門職(保健師、社会福祉士、主任ケアマネジャー)毎の勉強会・情報交換会を定期的で開催しており、川崎市の情報も得ることができるなど専門職間での情報共有により、専門職のスキルアップに繋がっています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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>外部研修に参加した際には、研修報告書が作成され、全員が共有できるよう報告書は、回覧され、研修報告書のファイルに綴じられ、再度見たい職員は、いつでも見れるよう保管されています。</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 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)>	
利用者対応マニュアルが整備され、窓口に置かれ、必要な場合には、すぐに見られるようになっています。	

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)>
スタッフ各自が、それぞれの担当する業務について情報収集、部門内外の意見や評価を取り入れながら内容の再構築といった計画立案から、各種手続きや実績評価などの運営管理までを主体的に行い、協調や相互作用によるチームの形成を行うことで資質の向上を図っています。その他、事業所内勉強会の開催により認知症や精神疾患、権利擁護など職務について職員の理解を深め、スタッフの専門的知識の習得に努めています。スタッフ間の情報の共有については、毎日の朝礼時と部門会議の際に各自が事業の進捗報告および評価、あるいはケースの課題等について報告を行い、職員会議で定期的に部門を超えた専門職の情報共有を行い、事業所としての対応の統一化を図っています。また、事業所全体での構築が必要な案件については、事業所内共有サーバを使用し、口頭や書面のほかにも情報共有ツールを使用しています。	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)>
	日常の情報共有は、毎日の朝礼時になされますが、必要に応じて部門間の会議を開催し、打ち合わせを行います。毎月の職員会議では、業務の打ち合わせと同時に研修の機会を持ち、職員の資質向上に取り組んでいます。事業所全体の周知の必要な事項については、事業所内共有サーバを使用し、情報共有ツールとして使用しています。

(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)>	

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)>	
施設のエントランスの掲示板に「個人情報の取扱いについて」を掲示し、所長が管理責任者であることを周知しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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)>	
毎年4月末・5月初めに、全職員を対象に「個人情報の保護」の研修会を実施しています。(今年度は4回実施)	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>非常勤を含む全職員から研修終了後に誓約書を取り付け、区役所に提出しています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

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>	

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)>	
個人情報漏洩防止マニュアルが整備され、パソコンのパスワードの設置、個人情報を含む書類の鍵の掛かる書庫での保管、シュレッダーの使用など、適切な措置を講じています。	

(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 <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)> 月次試算表、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)> 会計責任者(所長)と出納職員(事務員)の役割分担を明確にしています。	

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)> 月次試算表、ヒアリング。 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 当事業所は、毎月、当事業所の月次試算表を作成しており、法人経理が最終的に、各事業所を集計し、法人全体の収支表を作成しています。	

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)>	

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)> 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)>	
法人本部経理にて、通帳と印鑑は、適正に管理されています。	

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)>	<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)>
「よこはま3R夢運動」の一環としてインクカートリッジのリサイクルやごみ分別に協力しています。また、個人情報を含まない不要な文書の裏紙としての再利用、使用していない貸室の消灯、貸室点検の際の不要電源オフ、各室内に案内を掲示して利用者への節電の協力依頼を行っています。物品の購入や補修などに関しては、複数の業者による見積合わせを行い、より低価格で長く使用するために適切な対応のものを選定し発注を行うこととしています。そして、これらの法人内各事業所での経費削減の取組について毎月報告を行い、効果的なものについて法人内の事業所間で共有し横展開をしています。収支予算についても、年度ごとに極力無駄のない支出に留意して計画を行い、毎月支出の増減を確認し、翌月の収支に繁栄させるように努めています。	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)>
	法人では、現在「コスト意識を持とう」とのキャンペーンを実施しており、毎月、法人にて事業所での経費削減の取組みの報告を行い、効果的な取組みについては、他の事業所でも採用しています。事例として、当事業所では外部から来るファックスを自動的に印刷するのではなく、一旦データとして入手し、選択の上、印刷する方法により印刷費を削減できた例があります。

(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)> PDCAシート(事業計画書、事業報告書、事業実績評価)、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 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 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)> 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>毎年12月と3月に区役所と話し合いの機会を持ち、事業報告書と事業計画書に付き検討しています。その外にも区役所との協議は、必要に応じ、連絡を取り合っています。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>当年度の計画や振り返りを区や社協と実施することで、目標や振り返り状況を共有している。 令和2年度は、コロナ禍でもあり、当初の計画がなかなか進めることができなかったが、その中でも新しい取組により少しでも進捗するように取り組んでおり、また当年度出来なかった課題について次年度に計画をすべく、この時期だから出来る地域からのニーズ把握などを参加した地域事業よりヒアリングを実施しており、計画への反映をしていく。</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)> 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>令和2年度、一年を通して、新型コロナ禍に翻弄され、自主事業を含め、運営目標を計画通り実行できませんでした。こういう時期こそ、行政との連携を密にして、行政からの情報発信は、すぐブログなどを通して地域に伝達し、地域の利用者の便宜を図りました。</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>当事業所は、同じ建物内に、同じ法人の特別養護老人ホーム、訪問看護・介護事業所、福祉用具貸与・販売事業所が併設されています。この事業所間の連携により、当事業所の地域活動や自主事業に協力を得て、幅広い活動に繋がっているのは、この事業所の大きな長所となっています。</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>

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>区役所や区社協、地域の方と協力して地域福祉保健計画の策定に取り組み、また、青葉区の認知症施策、高齢者虐待や徘徊高齢者に対するネットワークづくりにも参加しています。令和2年度担当地域で発生した虐待ケース対応をきっかけに、区役所高齢障害支援課地区担当者と打合せを重ね、虐待ケース発生時の連絡連携フロー図を完成させました。</p> <p>区子供支援担当や区保険課と連携して共催事業を計画運営し、地区の事業や防災訓練等に積極的に参加した際に、それらの事業の紹介に取り組んでいます。また、地域住民の相談ケースについても情報収集を行い、区役所の専門職と連携して対応を行っています。</p> <p>「元気づくりステーション」など介護予防や閉じこもり対策の推進事業を多数立上げ運営することができ、行政の推進する事業について積極的に取組を行い、成果につながっています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング、虐待ケース発生時の連絡連携フロー図、青葉区地域福祉保健計画書。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・区の地域福祉保健計画に基づき区役所・区社協・地域の方と協力し、認知症・徘徊高齢者のネットワーク作りに参加。虐待ケース発生時には区役所との役割分担を明確にしケアプラザが独自でやれるフロー図を作成し、地域の安心・安全に寄与すべく積極的に取り組んでいます。 ・施設の担当エリア4ヶ所の「元気づくりステーション」で子育て事業や介護予防に参加・支援を行うなど行政の事業協力に取り組む成果を挙げています。
<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>当事業所は、積極的に地域に出向き、利用者や社会資源との顔みえる関係づくりをすること、地域活動を通して専門職として内外で連携することを目標としています。併設施設の特養とは、地域の困難ケースを緊急ショートステイの利用につなげたり、ボランティア派遣や入居者のイベント参加及び在宅SSとは訪問看護や訪問介護、福祉用具など、地域のニーズにあったサービス提供を全体が連携し地域づくり推進のために一体的な機能を持つ施設になることを目指しています。</p> <p>また、包括の運営する健康づくり事業に法人内から理学療法士を派遣し、医療サービスを持つ社会福祉法人として当事業所を通じて地域への貢献も行っています。</p> <p>立地についても駅から近く且つ地域の方が、来所の為に徒歩で来られるにはちょうどよい距離感でもあり、地域活動の場としてのメリットがあります。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング、ハートページ、事業報告書、令和2年度PDCAシート。</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"> ・当施設は同じ法人が特養と在宅ステーションを併設しており、困難ケースの緊急ショートステイの利用、特養へのボランティア派遣や理学療法士の利用など3者の特長を効率よく活かした連携が取れ、地域のニーズに合ったサービスの提供を行っており、評価できます。 ・福祉用具専門相談員の協力で地域事業に福祉用具の展示紹介を通じ、福祉用具をより身近に感じてもらえる顔の見える関係作りに取り組んでいます。 <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) 遂行 協定書等	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	
	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
	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
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	
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	
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？	適切に作成している	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？	役割分担を明確にしている	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？	明確に区分している	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？	存在する	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？	適切に管理している	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？	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？		全て対応している	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？		年に1回以上は協議している	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