

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市さつきが丘地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：公益社団法人 けいしん神奈川

平成31年3月14日

目次

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

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・日頃より職員が、ケアプラザの利用者への挨拶、声掛けを行い、普段の会話の中から、利用者の意見・要望を拾い上げるように心がけています。 ・年1回は各部門ごとにサービスを利用している方々を対象にアンケートを実施し、課題・問題点の抽出、改善策、振り返りを行い、部門間で共有しケアプラザ全体として対応策を講じるようにしています。ご意見箱を設置したり、苦情対応窓口担当を掲示し、電話や来所等で苦情を受け付けしやすい環境づくりに心がけています。 ・ケアプラザの広報紙「ひろば」を月1回発行し、配布や自治会の回覧等により地域に情報発信しています。 ・デイサービスでは、個別機能訓練加算の指定を受け、利用者の在宅生活継続への支援に力を入れています。 ・居宅介護支援事業所は、特定事業所加算Ⅲの指定を受け、一般の居宅事業所より質の高いサービスを提供しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・普段の何気ない会話や仕草から気付くちょっとした要望を拾い上げて、相談票に記録し、利用者の気持ちを踏まえた細かな気配りを通して、利用しやすい雰囲気づくりに努めていること。 ・当プラザの活動状況を、ホームページのブログによって、日々発信しており、地域の人に顔の見える運営に努めていること。 ・施設利用について、優先度、予約開始日及び予約状況などを掲示し、また各登録団体に対して、利用方法にかかる説明会を年1回行っており、透明性の確保に留意していること。 ・居宅介護支援は、土日祝もオープンして、地域の受け皿として公平な対応に努めているとみられること。 ・地域包括支援センターは、権利擁護などに積極的で、地域交流との密接な連携により、青葉警察署の協力のもと詐欺にかかる寸劇を開催するなど時節柄必要度の高いサービスを提供していること。
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉の公的な拠点施設として、施設を利用する方々及び地域にとって、安全・安心かつ清潔な場所であると認識してご利用いただけるように、専門業者による毎日の清掃、定期清掃(年間休館日利用しての清掃)や定期点検を計画的に行うほか、職員が日々点検を行い異常を発見した場合は、職員で処理できるものはすぐに対応しています。対応できないと判断した場合は迅速に専門の業者に連絡し、設備の不具合等への適切な対応についての指示を受け、修繕等を実施しております。 ・築19年を経過し、施設・設備の老朽化は避けられず、実際に不具合も発生していますが、区及び業者との連携を取りつつ、利用者の安全を第一に、早めの対処に努めております。多額の費用がかかる予想される修繕等については、区に必要な情報提供を行い、施設運営に支障が無いように効率的に対処できるようにしています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設内の清掃は、毎日14:30から17:30まで専門業者により、トイレの床清掃やトイレペーパーの交換、その他の各室の清掃が行われている。加えて、職員の清掃・清潔の意識は高く、職員自ら気が付いたゴミなどは積極的に除去しており、館全体が清潔を保持している。 ・登録団体の活動で共有される厨房器具の包丁やまな板などは、使用した団体が洗浄しているが、雑菌等が繁殖しやすいことと思わぬ病気を利用者発生させないために、漂白などの洗浄を定期的の実施することが望まれる。 ・デイサービスの利用者にも用いる食器はプラスチックなどは使用せず、陶器製を使用して食の楽しみを大事にしている。 ・ケアプラザが開設して20年が経過し、老朽化した施設・設備についてはなるべく早く修繕を行おうとして区と連携して対応している。
III 緊急時対応	<p>※01</p> <ul style="list-style-type: none"> ・普段の何気ない会話や仕草から気付く要望やちょっとした苦情を拾い上げて、苦情相談記録票に記録し、利用者の気持ちを踏まえた細かな気配りを通して、利用しやすい雰囲気づくりに努めていること。 ・当プラザの活動状況を、ホームページのブログによって、日々発信しており、地域の人に顔の見える運営に努めていること。 ・施設利用について、優先度、予約開始日及び予約状況などを掲示し、また各登録団体申に対して、利用方法にかかる説明会を年1回行っており、透明性の確保に留意していること。 ・居宅介護支援は、土日祝もオープンして、地域の受け皿として公平な対応に努めているとみられること。 ・包括支援センターは、権利擁護などに積極的で、地域交流との密接な連携により、青葉警察署の協力のもと詐欺にかかる寸劇を開催するなど時節柄必要度の高いサービスを提供していること。 	<ul style="list-style-type: none"> ・防災訓練を年2回実施しており、その際にデイサービスの利用者も参加し、ケアプラザ全体で取り組んでいる。 ・地域のお宅への訪問やデイサービスの送迎など車輛を使用する頻度が高いため、法人として保険会社による安全運転の研修会を開催するなど、交通安全に配慮している。 ・事故防止策の研修に加え、部門ごとに会議などでヒヤリハットに該当する事項があれば取り上げて、その対応策や防止策について話し合うことが習慣化している。 ・単年度に全職員の研修をするには負担が重いことから、毎年、当該研修の受講者を替えて、職員にAEDの使い方や体調急変時等の研修を受講させている。 ・職員の入退職等の異動が生じた場合には、所長により迅速に連絡網を修正している。居宅介護支援事業では、利用者が夜間に問題が生じたときにも担当者につながる体制をとっている。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> ・法人の基本理念について、毎週月曜日の朝礼時に唱和し、職員の意識向上に努めています。 ・平成30年度は社会福祉士が異動しましたが、同時に新規職員を採用しており、欠員の状態にならず、協定書等の職員体制を維持できております。 ・全職員が研修計画に基づき、外部研修へ積極的かつ公平に参加しております。参加した職員から、研修名用の報告及び資料等を回覧するとともにその部署で、受講した職員が講師となり内部研修を行って、全員のスキルアップを図っています。 ・個人情報については、個人情報取扱規定により、年1回は全職員に必ず研修を行い、誓約書を提出させています。また、個人情報取扱規定を玄関に掲示して、適正な管理に努め実践していることを表記し、利用者に開示しています。 ・会計処理については、責任者(所長)が適正に処理し、金庫の鍵も適切に管理しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域ケアプラザとしての総合相談機能そして多部門の事業を連携させて地域の福祉保健活動に取り組むために、月例の各部門会議と各部門の主任が参加するケアプラザ運営会議、同時に法人の事務連絡会が月例で開催され、運営等の情報交換がされている。 ・地域活動交流事業では、自主事業の蓄積をもとに高齢者だけでなく、子どもや障害者に対象を広げるとともに、施設内にとどまることなく地域に出向いて事業を展開している。 ・生活支援体制整備事業では、より広域の青葉台地区での連携・協議の場づくりが行われている。 ・全職員の研修計画があり、職員のモチベーションを高める資格取得を法人として積極的にすすめて、支援している。 ・新入職員には法人本部による組織人としての研修が行われ、職員の対外的な振る舞い及び組織的に働くこと意識が養われている。 ・個人情報の管理には取り扱い規定をもとに全職員の研修により徹底されている。
V その他	<ul style="list-style-type: none"> ・居宅介護支援・予防支援では、利用者の緊急連絡先として家族のみならず、主治医まで把握するように努め、医療面での早急な対応ができるようにしています。 ・地域包括支援センターにおける相談・援助業務では、速やかに対応するように心がけ、相談内容に応じて、来所相談、電話相談、自宅等への訪問などを適切に選択し、状況の把握と適切なサービスにつなげるための、きめ細やかな対応に心がけています。 ・地域活動・交流事業は、3分野(高齢者、子育て、障害者)以外でも、小中学生向けの事業や多世代を対象とした事業を数多く行っています。 ・毎年10月には恒例の秋まつりを開催し、地域住民の方々に多数来場していただきケアプラザのPR活動も兼ねて、盛大に行っています。常に地域密着型で地域住民の方々に必要とされている施設であることに、職員はやりがいと誇りを持っています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職をリタイアした男性で構成されたグループが5つあり、最初に立ち上げた団体は15年以上活動している。これらの団体が地域ケアプラザでの各種事業にボランティアとして組織的に関わり、深い協力関係を構築している。 ・総合的な相談は、主に地域包括支援センターの3職種の職員が対応しているが、地域に対して何らかの対応をとるときには、地域活動交流コーディネーターと直ぐに話し合って連携がとれるようになっている。 ・介護保険事業では通所介護及び居宅介護支援ともに、加算指定を獲得して、サービスの幅と質の向上を実現している。 ・各部門の職員が、ケアを必要とする可能性のある人の情報収集できる関係者との顔の見える関係をつくり、早期発見、予防ケアに努めている。 ・子ども食堂にもいち早く取り組み、週2回開催で水曜日の夜は多数の子どもが利用している。

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月の1か月間の来館者に対して、実施。	
<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)> 来館者に手渡しにより、丁寧に依頼していること。	

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表を目視により確認	
<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)> ヒアリングにより確認 <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)> まず部門内で協議し、次いで、部門間で会議を開いて、アンケート結果を共有して改善策を講じ、1か月後の12月に振り返りを行っていること。	

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)> 利用者アンケートは、ラックに入れて保管、その旨の掲示がされていることを目視により確認。 <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は、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)> 横浜市のご意見ダイヤルが、大きな活字で、玄関扉の目立つところに、掲示されていること。	

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)> ご意見箱の設置 <設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ご意見箱は、事務室とは別のフロアの見やすいところに設置しており、投函者が自由に意見表明できる環境を整えていること。	

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)> 法人本部を含めた体制図を目視により確認 <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)> 対応が難しいケースは、場合によっては、法人本部が対応する仕組みを取っており、法人全体で対応していること。	

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>館内掲示を目視により確認</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> <p>平成26年以降、ご意見箱への投函はない。しかし、各部に対しては、それぞれ要望や苦情等があげられており、それらについては、①相談内容、②対応と結果、③改善防止策の項目により、苦情相談記録票を作成して、きめ細かに対応していること。</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>苦情処理簿(包括等)及び苦情相談記録票(通所)を目視により確認</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 type="checkbox"/> 公表している <input checked="" 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"/> 公表している <input checked="" 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)></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>苦情等の内容及び対応策は、個人情報を含むため。</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)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・施設の案内等は、ケアプラザの玄関に掲示しています。また、受付には「施設利用案内」といったファイルを置き来所された方に閲覧できるようにしています。</p> <p>・広報紙については、連合自治会会長の協力を得て、各自治会の毎月の回覧板や自治会の掲示板などで広報活動を行っています。また、館内のパンフレットスタンド、青葉区役所の3か所のパンフレットスタンドにも配架しています。</p> <p>・法人ホームページもあり、施設について分かりやすく説明をしており、ブログも活用し、日々の活動情報をタイムリーに更新しながら発信しています。</p> <p>・地域包括支援センターでは、地域の老人会・行事などの集まりに積極的に参加し、ケアプラザのPRや、介護予防についての講話を行うとともに、家族の介護や介護認定など様々な相談に応じています。</p> <p>・居宅介護支援でも介護サービスが必要な方に介護保険サービスに関する情報提供を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>掲示物を目視により確認</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>申し込み状況について、館内掲示においては、空きの部分には、ブルーの色付けをして一目でわかるように工夫していること。</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)> ヒアリングにより確認</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>登録団体ごとの優先度および申込み時期について、掲示物により明示し、加えて、年に1回登録団体に対して、別途説明をして、透明性の確保に努めていること。</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 type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input checked="" type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><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)> ヒアリングにより確認</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>運転手等にたいしては、勤務時間が短いこともあって、研修に代えて、朝礼の挨拶の中で言及しているため。</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) 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>・横浜市さつきが丘地域ケアプラザのパンフレットを作成し、この施設の4部門(地域包括支援センター、地域交流、居宅介護支援、通所介護)の概要を分かりやすく説明しています。デイサービスでは独自のパンフレットを作成しています。</p> <p>・年11回、ケアプラザの広報紙を作成しています。作成にはケアプラザの4部門が係わり、ケアプラザにおける催し物の開催予定、活動団体の紹介、介護保険や介護予防などの情報を分かりやすく見やすい紙面づくりに心がけています。またできるだけ多くの方に見てもらえるように、印刷した広報紙を連合自治会会長や各自治会長宅に持参するなどして地域に回覧して頂いています。発行部数は、1550部で、回覧の他、施設内パンフレットラック、区役所にある3か所のパンフレットラックに配架しています。また、デイサービスご利用者にも配付をしています。</p> <p>・ホームページを利用して広報活動や情報提供も行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>パンフレット、広報誌およびホームページにより確認</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>パンフレットにおいては、高齢者施設としての紹介がほとんどを占めており、子育て世代向けの利用方法にかかる紹介がほとんどないこと。</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>しかし、子育て向けの企画のPRは、広報紙「ひろば」での紹介や子育てワイワイ広場の開催日にかかるチラシの作成などで積極的に行っていること</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>・職員一同、ご利用者が安心して気持ちよく利用していただくように心がけています。</p> <p>・法人が定めたサービス規程にのっとり、社会人としての服装に心がけ、来館者、デイサービスご利用者へは、積極的に挨拶をしています。</p> <p>・利用者や地域住民からの問い合わせには、窓口の担当が分かりやすく説明するように心がけ、専門的な質問に対しては、担当する部署につなげるように心がけています。また、相談・問い合わせに担当者が不在の時は、伝言メッセージを残し、相談内容が担当者に確実につながるようにしています。</p> <p>・「電話のとり方受け方マニュアル」を用意し、入社時に職員が確認できるようにしています。</p> <p>・新人職員研修では、職員のマナー・身だしなみについての研修を行っています。現任職員に対しても法人内研修として、同じテーマの研修を行い、職員への周知を図っています。</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> <p>職員の皆様は、応接のさいの活舌がしっかりしており、高齢者も聞き取りやすいと思われること</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>・ケアプラザが住宅街の中に位置し、パンフレットに記されている地図だけでは分かり辛いとの利用者からの声があり、A4サイズの地図を作っています。</p> <p>・夜間の利用がほとんどないのは、駅から遠くまた、直近のバス停は1時間2本程度、本数の多いバス停からは坂道を10分ほど歩かないと着かないといった立地条件によると考えられますが、少しでも利用実績が上がるような工夫が必要となっております。日中は、多目的ホールと調理室の稼働率は高いです。地域ケアルーム、ボランティアルームも稼働率が比較的高く全体的に予約がとり辛い状況です。</p> <p>・年1回利用者アンケートを実施し、課題の抽出、改善策を会議で検討し、ケアプラザ全体の問題として解決にあたるようにしています。</p> <p>・来館者からの意見を聞きやすくするために、ご意見箱を、事務所から見えないところに設置しています。</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>申し込み状況、空きの状況について、ホームページに掲載されていないため、館内にまで来ないと、空きの状況がわからないこと</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) 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>特殊詐欺に注意を促す寸劇や子育て世代向けの企画も多く行われており、高齢者、子育て世代双方にとって、身近な施設として、活動していること</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>申し込み状況、空きの状況について、ホームページに掲載されれば、夜間の利用状況がもう少し高まるかもしれない。</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)>	
・施設の老朽化を意識しており、利用者が安心に、また快適に過ごせるように修繕の必要な個所を見過ごさないように注意しており、修繕が必要な場合はその対応を迅速に行うように心掛けている。	

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) 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)>	
備品台帳が不明瞭なためすべてそろっているかの確認はとれないものの、高額備品の管理は適切にされている。	
<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)>	

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)> 会議議事録、ヒアリング。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由について記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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>・館内清掃に関しては、業者に委託し、月～土の午後に清掃を行っています。</p> <p>・建物や設備の点検は、業者に委託し、年間スケジュールに沿って、計画的実施しています。不具合が発生した場合には、業者に連絡し、点検してもらい、必要に応じて、メンテナンス会社に連絡し、迅速に対応してもらっています。</p> <p>・年に1回、造園業者にケアプラザの植栽の手入れをお願いしています。数カ月に1度は職員が周囲の雑草取り等を実施しています。</p> <p>・築19年を経過し、設備の老朽化が進んでいます。そのため、多額の費用の掛かる設備工事が必要と思われるものもあり、区と連絡を取り合いながら、設備更新を行う予定にしています。</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>現場確認、ヒアリング、「年間 空調、衛生設備保守予定表」「産廃管理表」「一般廃棄物記録票」等</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>開館時及び閉館時に館内確認の実施及び閉館時には事務所の清掃を行い、「地域利用管理表」に記録している。外部業者や職員による清掃の他、日時を案内して地元のボランティアによる参加者を募り、施設美化を地域一体となって行うことにも努めている。</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>・デイスーパーでは食器を陶器製を用意している。食の楽しさは調理だけでなく器も大事というこだわりを持ち、プラスチック製は用いない。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者が使用する厨房において、まな板や包丁などは利用者の洗浄だけでなく、ノロウイルス等の予防のため管理者も定期的な洗浄を行うと、よりよくなると考えます。</p>

Ⅲ. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
防災訓練を年2回実施しており、その際に座学による研修も取り入れている。	

(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 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)> 現場におけるキーボックス及び鍵の管理表の現場確認。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)></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事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

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

(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)>	
運転手用にも事故防止マニュアルが作成されているなど、各部門や業種ごとにおいてきめ細かく整備されている。	

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)> 部門、職種ごとにおける研修の実施。ヒヤリハットの記録化と、それに基づく防止策や対応策を検討するミーティングの実施。	
<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)>	
事故防止策の研修に加え、部門ごとに会議などでヒヤリハットに該当する事項があれば取り上げて、その対応策や防止策について話し合うことが習慣化している。	

(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>	

(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>閉館後、職員により防火戸等や、吸い殻入れ等の火気の確認を毎日行って「自主点検記録表」に記録し、無人となる夜間に事故が起きぬように努めている。</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>

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>公募要項(平成27年1月)で定められている職員体制はとられ、その後、地域ケアプラザ事業実施要綱(平成28年改正)で定められた生活支援コーディネーターも3年目となる。</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。

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<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>基本協定書通りの開館時間が実行されている。基本協定書では月1回の施設点検日を休館日としているが、月1回休館しているのは貸館のみである。</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>事業計画書、事業報告書はカウンターにファイルされ、だれでも閲覧できるようになっている。</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> <p>事業報告書や事業報告書は、受付のラック及び横浜市、青葉区のサイトに掲載されている。</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)>	
年度ごとに作成される「さつきが丘地域ケアプラザ職員研修計画」にて部門ごとに項目(内容)、対象者、教育テーマ(目的)、時期が一覧整理されている。	

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)> 所長ヒアリング、平成29年度さつきが丘地域ケアプラザ職員研修計画、議事録	
<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)> 各部門の職種別の研修内容・テーマが実施され、セクション共通では安全運転研修、高齢者の権利擁護、パワハラ・セクハラ及びメンタルヘルス研修などがある	
<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)>	
研修を実施した結果は議事録により回覧され周知されている。また、法人本部による、新人研修や階層別研修など組織の一員としての基礎的な法人研修が実施されている。	

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>・研修は、業務命令として勤務扱いで、外部研修の場合は研修費・テキスト代・交通費等を、施設が全額負担をしている。</p> <p>・常勤・非常勤とも公平にかつ積極的に参加している。特に必要な研修については、タイムレコーダーの前に掲示し職員全員に周知しています。</p> <p>・研修後は、各部署内で伝達研修を実施し職員に周知しています。</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>所長ヒアリング、議事録、資格取得支援助成の取得関係綴り</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>・多くの研修メニューが用意され、所長が必要と考える研修受講を職員に呼び掛けている。</p> <p>・また、職員の研修が事業運営の質を高めることにつながるため、施設側が時間の保証と金銭的支援をしている。</p> <p>・有資格が職員のスキル・知識の向上と自覚・責任感を醸成する職種が多く、職員の自己研鑽に関する意識が高い。</p> <p>・タイムレコーダーの前に重要な研修が掲示され、受講漏れをなくすようにしている。</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>議事録</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>部門別に、会議での発表および議事録の回覧で研修情報の共有化を図っている。</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)>	
「電話の受け方マニュアル」には、電話対応の基本のほか主な問合せ先と担当部署が直ぐに分かるようになっている。主にサブコーディネーターが担当する窓口対応には「窓口対応マニュアル」があり、業務の流れなどの具体的な内容が記されている。	

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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・毎週月曜日の朝礼時に法人の基本理念の唱和を行うことで、確認し、日々の業務での心構えとして認識するようにしています。 ・ケアプラザの4部門では、部門ごとの会議を月1回開催しています。日々の業務における課題や連携などについて検討し、日々の業務改善に取り組んでいます。 ・所長、各部門の主任及び法人本部職員の会議を月1回実施し、各部門の情報や課題等について情報共有を図っています。また会議録については回覧し、職員に周知するようにしています。 ・年2回の人事考課を行い、職員の勤務状況について把握し、助言等を行うことにより、職員の能力向上、職場環境の改善を図っています。 ・職員の能力向上のために、研修への参加等を促し、受講後はその内容を回覧により所内で共有しています。 	所長ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<ul style="list-style-type: none"> ・朝礼での基本理念の復唱、月1回の部門ごとの会議、法人本部職員を交えた所長・主任会議と、職員の役割や任務を再確認する仕組みがある。 ・地域包括支援センターと地域交流の部門は、低い衝立を挟んだ両側に机が配置され、立ち上がればすぐに相談・確認ができ、その場で連携ができるようになっている。 ・年2回の人事考課は、自己評価、主任評価と所長評価によって職員の状況を把握し、研修の推奨などにつなげている。

(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)>	
個人情報を扱うことが多い仕事が多く、部門別にマニュアル「個人情報の取扱いについて」が作られている。	

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)>	
玄関に、部門別の担当者と責任者(所長)名が記入されている個人情報取扱い規定の掲示があり、ラックの「さつきが丘のしおり」にもその縮小版が挟まれている。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護法の確認と実務対応の確認をテーマ(内容)とする個人情報保護の研修は、4部門共通の研修テーマとなっている。	

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>職員のファイルに、全職員の履歴書、資格証の写しなどと「個人情報に関する誓約書」が綴じられている。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>地域包括支援センターおよび居宅介護支援の相談を窓口で行うことはなく、相談室か自宅訪問で行っている。</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>事業所等に渡す必要がある場合は必ず同意を得ている。また、個人情報に関する書類等は鍵付きのロッカーに保管し、保存義務年数が過ぎたら業者に依頼し、溶解処理で処分している。</p>	

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

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、不要な情報の廃棄、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 鍵付きロッカー、シュレッダー、コンピュータ</p> <p><一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>コンピュータは全てワイヤーを付け盗難防止を施している。部門ごとにアクセス権があり部門のパスワードがないとログインできない、また、所長のパソコンは全ての部門にアクセスできるがパスワードは職員に知らせていない。</p>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p><一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>仕訳日記帳があり、指定管理料交付表や受託事業収益(公費)、月次報告書、総勘定元帳が整理されている。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input 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"/> 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	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
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)> 所長ヒアリング</p> <p><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)></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>経理事務員が担当者、経理責任者は所長であるが、法人の中では所長が担当者で理事長が責任者という二重のけん制機能がある。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 明確に区分していない
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)> 決算資料</p> <p><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)></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>法人の詳細な決算資料があり、施設別の決算資料に分けて整理されている。例えば電気代のように経費伝票が分けられない場合は按分して配分されている。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p><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)></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)> 所長ヒアリング、鍵付き金庫など事務所で確認</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> <ul style="list-style-type: none"> ・ケアプラザの支出の中で大きな割合を占めている人件費については、各部署に適切な人員配置を行っており、適正な支出に努めております。 ・光熱費については、明るさをさほど必要としない場所の蛍光灯については、間引きをするなど工夫をし、部屋を離れる時は、その都度消灯するよう心掛けています。 ・冷暖房の設定温度については、デイサービスにおいては、利用者の健康管理にも関わるため、利用者の状況に配慮し、温度設定を行っております。そのほかの事務所等については、服装等で調整するなど、省エネルギーに配慮しています。 ・所内回覧の印刷物については、裏紙を活用し、紙の節約に心がけている。 ・デイサービスでのクラブ活動の先生は、すべてボランティアでお願いしている。 ・地域交流活動の謝金等もできる限り低く抑えるように、相手方と交渉しています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>所長ヒアリング、主任ヒアリング</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"> ・節電を呼びかける掲示が情報コーナーにある。 ・貸館は時間貸しが終わると職員がチェックして消灯忘れを防いでいる。 ・各部屋のエアコンスイッチのところに、「環境生活28°C」、「冷房設定28度」などのシールを貼って呼びかけている。

(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)>	
市と話し合われた自己評価結果をもとに事業計画書が組み立てられている。	

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)> 平成29年度地域ケアプラザ事業実績シート、平成30年度事業計画書	
<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)> 所長ヒアリング、平成29年度地域ケアプラザ事業実績評価シート</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3月にヒアリングがあり、振り返りと目標が設定されている。</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>・事業実績評価については、区からのヒアリングや助言等を、次年度のケアプラザの運営計画に反映するよう取り組んでいます。</p> <p>・外部からの運営目標の設定・振り返りについては、年4回開催している運営協議会において、各委員の意見や指摘を受け、地域の目線を取り入れて、目標の設定や振り返りを行っています。</p> <p>・区や運営協議会及び利用者アンケートなどケアプラザへの運営目標の設定や振り返りに関する意見は職員に周知し、日々の業務や各部門の運営目標等に反映す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>所長ヒアリング、平成29年度地域ケアプラザ事業報告書、平成30年度地域ケアプラザ事業計画書</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> <p>・年4回の運営協議会は、6月に実績が示され、2回の検討を経て3月に計画としてまとめられている。</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>居宅介護支援事業では、地域の事業者や利用者との顔の見える支援が行われ、24時間体制で連絡を受け付けている。</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> <p>部門ごとに利用者の意見・苦情に対応する仕組みがあり、総合的な「ご意見」が出にくい状況があります。そこで、苦情対応ということではなく「利用後の感想」や「地域ケアプラザに対する期待」に関するアンケートやコメント受付(「感想・期待箱」等)があると、利用者がケアプラザそのものをどう捉えているかが分かるかもしれません。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・認知症サポーター養成講座について、平成30年度は区の事業として区の老人クラブ連合会所属団体への講座が開催されていますが、当ケアプラザエリア内の3団体に実施しました。また連合会未加入の1団体にも実施しています。また長年、地域の中学校(1校)、小学校(2校)についても講座を継続して実施しています。 ・認知症カフェについては、多世代交流という目的も含めて、ケアプラザ以外の2か所で実施しています。そのうち1か所は、ケアプラザまで坂道が多いため来所しづらい地域のカフェの協力を得て開催し、参加の利便性を高めています。 ・地域活動交流については、貸館業務において、各種講座を積極的に開催し、集客を図るとともに、平成30年度は地域劇団の立ち上げを行うなど、地域活動団体の育成にも注力しています。 ・生活支援については、協議体の立ち上げを行っています。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>所長ヒアリング、主任ヒアリング</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>高低差の多い地区に立地し、来所することが困難な住民が多いことから、地域のカフェ(飲食店や企業の空きスペース)に働きかけ、とくに坂の多い「つつじcafé」と「しらとりcafé」の2つの地区に多世代交流カフェを開設している。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・退職した男性のクラブ(5団体)による、長年の活動(食事作りと見学会)、地域住民へのお食事会開催及びケアプラザでの各種活動へのボランティア協力など、当ケアプラザに欠かせない団体となっています。平成30年度には、平成14年(2002年)に最初に立ち上げられた団体が長年のボランティア活動に対して神奈川県社会福祉協議会でボランティア活動について表彰を受けています。 ・一昨年から、青葉区子ども食堂実行委員会の主催による、子ども食堂が、毎週水曜日(夜)、日曜日(昼)の週2回開催されています。水曜日は多い時では30名ほどの子どもたちが訪れるときもあります。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><評価で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>自主事業で始まったリタイア男性のクラブ活動が、現在は5つの登録団体につながり、ボランティア活動の根幹を形成している。同時に、多様な世代・テーマの活動に発展してきて、地域ケアプラザ全体の活性化にも寄与している。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・市所有の備品台帳には文具などの消耗品も記載され、除去などの欄がない。経年により実質的な不具合は生じていないが、市と協議して適切な管理ができる台帳にする必要がある。 ・貸館には多人数を収容できる多目的ルームと、使い勝手の良い小規模のボランティアルームとケアルームがあり、小規模室の需要が多い。利用が少ない夜間は、少人数グループに限定した空間の利用法や利用促進策を検討されたら如何でしょうか。