

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市二俣川地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社フォワード・グッド

令和1年11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	<ul style="list-style-type: none"> ・毎朝の朝礼で各事業部門の自主事業や個別の行動予定等についての情報共有を行っています。また朝礼の中で行動指針や交通安全スローガンの唱和を行い、ご利用者に対応する心構えや、法人理念、羅針盤に沿った事柄等を当番制で職員ひとりひとりが発表している。 ・所長、介護予防管理者、居宅介護支援管理者、地域活動交流コーディネーターの4名で毎月行っている「管理者会議」、所長、地域包括、地域活動交流コーディネーター、生活支援コーディネーターによる「委託部門会議」、これに居宅介護支援部門の職員を加えた全体会議などで、ケアプラザ全体に関わる情報共有と事業運営全般について会議の場を設けています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・廊下に「地域からの声掲示板」があり、「利用者アンケート振り返りシート」やご意見箱に寄せられた声に対する回答が掲示されている。 ・「登録団体交流会」で出た質問に対する詳細な回答が、廊下に掲示されている。 ・地域包括と生活支援の職員を写真で紹介するチラシを配布し、ケアプラザや包括の役割周知を行っている。 ・法人の理念等が記載されている「羅針盤」の「行動指針」を毎朝朝礼で職員が唱和し、自らの行動に照らして検証することで、職員のモラルや接遇力のアップを図っている。 ・開設当初ケアプラザの看板が少なく分かりづらいとの声があり、相鉄ビルマネジメント、相鉄管理組合、横浜市などと協議し、ビルの入り口付近に分かり易い看板を設置した。 ・ケアプラザには珍しい授乳室があり、子育て世代に利用し易い施設となっている。
II ・ 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・施設・設備の維持管理は、ご利用者様が安全・安心かつ快適にご利用いただけるよう横浜市との基本協定書に基づき、日常点検並びに定期点検を実施しております。管理ビル会社による「自主点検記録表」を使用し、毎日、遅番職員にて実施し、設備の維持管理に努めています。 ・法人行動指針「羅針盤」にある5S1U運動(整理・整頓・清掃・清潔・躰・美しい)を毎朝推進しています。掃除当番表にて、それぞれの部門毎に掃除内容・場所を分担し、ご来館されるご利用者様が気持ちよくケアプラザ内で過ごせるよう努めています。更に、トイレや手すり等の感染症蔓延に係る箇所には、弱酸性次亜塩素酸のノロ対策スプレーを使用し、施設内の感染症予防に努めています。 ・多目的ホール1.2、調理室においては、貸館利用後に、元の位置に戻して頂けるよう写真で工夫をし、次の方が使いやすいよう、団体同士が配慮できるように努めています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常清掃は職員によって毎朝8時30分から8時40分の間で行われており、清掃当番表や詳細な掃除項目別マニュアルにそって行われている。 ・備品台帳とは別に、「物品配置表」が作成されており、備品の一つ一つが貸室のどこにあるのかを図面に落とし込んで管理している。 ・殺菌灯の効果を高める為、厨房内の食器棚の扉はすべて開放されている。 ・机の天板の正しい開き方、たたみ方、移動の仕方や、机や椅子の収納方法、厨房内のコンロやオーブンの取り外し方法などが写真付きで解説されており、利用者が元通りに戻せるよう工夫されている。 ・スリッパ清掃や大掃除などのボランティア活動の一覧が正面入り口に掲示されており、ボランティア活動への参加を促すとともに、施設の美化にも協力いただいている。

<p>Ⅲ 緊急時対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ショッピングモールが近くかつ、駅直結のビル内にある地域ケアプラザの為、ビル内にて迷ってしまう事案もあった事から受付カウンターにはビル内のマップを設置し、場合によっては、職員にて上層階のクリニックモールやショッピングモールへ案内をしています。 ・保守管理として、警備会社と契約し、非常時の際には、駆けつけ対応をお願いし、職員や他の利用者の安全を守る対策をに努めています。 ・昨年、職員が急病で救急搬送された事案があったことから、職員本人の連絡先とは別に「本人に異変があった場合の家族等連絡先」を事務所で保管しています。 ・車両内に事故・事件緊急時対応フローを設置し、万が一事故や、事件に巻き込まれた場合には、迅速に使用できる仕組み作りに努めています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時マニュアルとともに、「事故・事件発生時緊急対応フロー」が作成されている。フロー図は事務所内に掲示されており、発生初期から現場での1次対応、事後の2次対応までの手順、連絡体制、報告判断基準が示されており、緊急時迷わず適切な対応ができる体制になっている。 ・施設点検表を用いたチェックに加え、施設や設備等の不具合を発見した際は所長に連絡する体制がとられている。不具合箇所に関しては、写真を撮り不具合内容を記載した「写真帳」を作成し、市担当者への報告や修繕計画に活用されている。 ・入口に大きな文字で「福祉避難所」であることが明示されており、地域住民への周知に努めている。 ・施設が土砂災害区域内にあるため、令和元年12月までに土砂災害用の避難計画を立て、令和元年度中に避難訓練も行う予定である。
--------------------	--	--

	<p>指定管理者 記述(400字以内)</p>	<p>評価機関 記述(400字以内)</p>
<p>Ⅳ 組織運営及び体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・毎朝の朝礼で各事業部門の自主事業や個別の行動予定等についての情報共有を行っています。また朝礼の中で行動指針や交通安全スローガンの唱和を行い、ご利用者に対応する心構えや、法人理念、羅針盤に沿った事柄等を当番制で職員ひとりひとりが発表している。 ・所長、介護予防管理者、居宅介護支援管理者、地域活動交流コーディネーターの4名で毎月行っている「管理者会議」、所長、地域包括、地域活動交流コーディネーター、生活支援コーディネーターによる「委託部門会議」、これに居宅介護支援部門の職員を加えた全体会議などで、ケアプラザ全体に関わる情報共有と事業運営全般について会議の場を設けています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修日が決められた「所内研修計画表」に加え、外部研修を含めた個々人の「研修計画・実績表」が作成されている。研修目標と振り返りも記載する形式になっており、計画的な育成が図られている。 ・外部研修にも積極的に参加を促しており、人材育成に努めている。 ・すべての職員が窓口対応できるように、細かくわかりやすく記載されたマニュアルが作成されており、活用されている。 ・朝礼の中で行動指針や交通安全スローガンの唱和等を行い法人理念・行動指針の浸透を図っている。 ・部署毎に行われる毎朝のミーティングでは、担当する業務に関する情報共有と学びの場が提供されており、毎月の全体会議、リーダー会議、コーディネータ会議等では、部署を横断した情報共有と業務の可視化が図られている。 ・積極的に地域へ出向き生の声を収集し、施設運営に反映させている。
<p>Ⅴ その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・町内会やボランティアグループが主催するサロン活動が地区内に多くあり、これらの支援を積極的に行っている。地域活動交流コーディネーターや生活支援のコーディネーターだけでなく、地域包括支援センター職員も一緒にミーティング等に適宜参加しながら運営支援を行っている。また、サロン利用者からの健康相談などもその場で適宜対応できるようにしている。 ・3地区連合が担当圏域となっており、横に広い地理条件の為、ケアプラザでのイベントに参加が困難なエリアについては、町内会館等をお借りしての出張講座を実施している。出張講座は地域の町内会のご支援を得て行うほか、前述のサロン会場などでも行っており、企画のリクエストなどもいただいて適宜実施している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・旭区福祉保健計画、各地区別福祉保健計画で、区の職員や区社協の職員と支援チームを組み、情報の共有や課題の抽出、改善に協働で取り組んでいる。 ・広報紙で出張講座のお知らせを掲載し、多くの引き合いが来ており、積極的に地域に出向き、可能な時には旭区福祉保健センターの職員も参加している。 ・2019年10月に介護予防・居場所作り・多世代交流を目的とした「健康ゲーム体操」という自主事業を開催し、11月には区内では初の事業となる「健康ゲームカフェ」を立ち上げた。(生活支援体制整備事業×地域活動交流事業×介護予防事業の共催事業として実施。)

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)> 居宅は年2回、その他の事業は年1回10月～11月に実施している。件数は地域交流72件、生活支援20件、地域包括53件、居宅介護15件、合計160件。 <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)> 横浜市のアンケート以外にも、居宅介護支援事業所は独自のアンケートを年2回実施し、サービスの向上に努めている。	

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がっているかどうかを確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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:廊下に利用者アンケート振り返りシートが掲示され、受付でも閲覧できる。 <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)>	
・廊下に「地域からの声掲示板」があり、「利用者アンケート振り返りシート」やご意見箱に寄せられた声に対する回答が掲示されている。 ・「登録団体交流会」で出た質問に対する詳細な回答が、廊下に掲示されている。	

(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)>	
廊下にご意見ダイヤルの案内や、横浜市福祉調整委員会事務局のポスターが掲示されている。	

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)>	
ご意見箱が情報ラウンジに、記入用紙・筆記用具とともに設置されている。	
<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)>	

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:法人の苦情解決マニュアル	
<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 type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 受付カウンターに「相談及び苦情解決の流れ」が掲示されている。	
<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)>	
「相談及び苦情解決の流れ」は、居宅介護支援事業所・介護予防支援事業所用とそれ以外の事業所用の2パターンが掲示されている。	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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
評価機関 記述	
<記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
苦情報告書は、法人の様式を一部改良し、地域ケアプラザで使い易いように変更し使用している。	

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 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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 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)> 資料:苦情報告書、ヒアリング:所長	
<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)>	

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)> 現場確認:廊下に「地域からの声 掲示板」が掲示されている。 <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)> ・施設案内はホームページ、施設案内パンフレットがあり、必要に応じて配布等を行い、広報している。毎月発行の広報誌「二俣川地域ケアプラザ通信」を毎月地域の連合定例会や老人会等へ持参し、説明・回覧・掲示を依頼しています。特に周知したい事業等については、情報発信する機会も与えて頂いている場合もあり、地域からの質問等にも答えている。 ・来館された方々には、事務所受付カウンター、掲示板等に配布用チラシを設置し、PRしている。チラシを見ている方がいらしたら、職員が声かけをし、ニーズに合わせた情報提供をしています。また、その都度、質問等にも答えらえるよう対応しています。 ・施設利用の申請受付については、公平に対応しています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)> ・旭中央地区、さちが丘地区、二俣川地区の地域のサロン活動等へ包括、地域交流、生活支援の職員が参加し、ケアプラザで行われる活動の紹介や行事の告知、健康相談や出張講座を行っている。 ・地域包括と生活支援の職員を写真で紹介するチラシを配布し、ケアプラザや包括の役割周知を行っている。

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> <p>独自に作成した「地域ケアプラザご利用の手引き」が受付にあり、閲覧できるようになっている。</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:所長</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>「貸室閲覧台帳(窓口用)」が受付カウンターに設置されており、多くの方々を利用できるよう努めている。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:研修報告書(9月12日に虐待防止講座を実施)</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報誌「二俣川地域ケアプラザ通信」を毎月発行し、月1回開催する二俣川地区、さちが丘地区、旭中央地区連合町内会や老人会等に持参し、説明をしています。地域への回覧、掲示を依頼し、地域住民への周知を図っています。 ・広報誌には、地域包括、地域活動交流、生活支援体制整備、居宅介護支援の事業案内、情報を掲載し、ケアプラザを身近に感じてもらい、気軽に相談できるよう、来所しやすい施設として広報しています。 ・地域からの要望も受け止め、イラスト、写真等で見やすい工夫もしています。 ・法人ホームページにも広報誌を掲載し、毎月更新し、PRしています。 ・担当圏域(二俣川地区、さちが丘地区、旭中央地区)の行事にも、積極的に参加し、顔の見える関係から信頼を築き、直接情報提供をしています。 館内の掲示板にケアプラザからのお知らせコーナーを作り、来館者には直接PR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>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「二俣川ケアプラザ通信」を毎月約1,000部発行し、各自治会で回覧や掲示を依頼し、カラー刷りで見易い紙面となっている。 ・廊下の掲示コーナーは、「行政より」「地域交流活動より」「地域情報」「団体活動情報」「子育て情報」とカテゴリー毎に分かれてボードに掲示されていて、見易い。

(5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人の基本行動指針をまとめた「羅針盤」に挨拶、電話対応、言葉遣い、身だしなみ等接遇マナーが記載され、全職員で実践している。また、接遇の研修も、実施し、接遇向上を図っております。 ・入職時に法人教育の一環として、「5S1U」(整理・整頓・清掃・清潔・躰・美しい)の研修を実施。朝礼時に唱和する事により、職員への意識づけを行い実施に繋がっています。 ・事務所受付カウンターが玄関入口にある為、来館者に対して笑顔であいさつし、迅速な対応をしています。 ・事務所の奥からでも、笑顔で挨拶に努めています。 ・笑顔での対応を基本とし、身だしなみを整えて、はっきり丁寧な言葉遣いを心掛けています。 	<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>法人の理念等が記載されている「羅針盤」の「行動指針」を毎朝朝礼で職員が唱和し、自らの行動に照らして検証することで、職員のモラルや接遇力のアップを図っている。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・貸館利用状況を日報、月報で把握し、利用頻度の高い時間帯や、曜日、使用目的を分析し、利用状況を踏まえて事業企画に反映させています。 ・御利用者アンケート、地域からの意見、苦情等を検討し、課題抽出し、利用者満足度アップをもとに改善し、日常管理、事業企画に反映させています。 ・貸館稼働率の上昇を目標とし、新規自主事業を企画したり、高齢者だけでなく、子育て中親子向けの事業も積極的に企画、さらに、必要に応じて、地域の関連機関の課題等にも目を向けて、ボランティア育成事業にも努めています。 ・市の事業に積極的に協力し、健康セミナーや、赤ちゃん教室等の場所提供等、市の幅広い分野の事業に協力しています。 ・開所時に、サイン(館内案内版)が不足しているという苦情が地域から発生した為、横浜市健康福祉局、旭区福祉保健課と連携し、ビル管理会社へ課題提出し、平成30年12月にサイン設置完了しています。 	<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"> ・開設当初ケアプラザの看板が少なく分かりづらいとの声があり、相鉄ビルマネジメント、相鉄管理組合、横浜市などと協議し、ビルの入り口付近に分かり易い看板を設置した。 ・「うたごえ広場」が人気で抽選に何度も漏れてしまうとの利用者の声を受け、月1回の開催を2回に増やした。

(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"> ・ケアプラザには珍しい授乳室があり、子育て世代に利用し易い施設となっている。 ・メンバーを募集しているサークル紹介が掲示され、紹介カードがそれぞれのケースに入れられており、興味のあるものを持ち帰られるようになっている。 <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)>	
日常清掃は職員によって毎朝8時30分から8時40分の間で行われており、清掃当番表や詳細な掃除項目別マニュアルにそって行われている。	

(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)> 備品台帳とは別に、「物品配置表」が作成されており、備品の一つ一つが貸室のどこにあるのかを図面に落とし込んで管理している。	

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 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)> 資料:研修報告書(2019年11月14日に「感染症基礎知識」「インフルエンザ・ノロウイルス」を実施) <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)> 殺菌灯の効果を高める為、厨房内の食器棚の扉はすべて開放されている。	

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 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	
<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 type="checkbox"/> 適切に分別していない	<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
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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設、設備機器等の保守管理については委託業者と契約を結び、基本協定書に示された方法で実施している。 ・また、年1回、「大掃除」を事業として開催し、登録団体のボランティア活動によって設備、備品の清潔、安心を保つとともに、「気持ちよく使うための環境整備を自ら行う」という意識づけの支援を計画している。 ・毎月の総合設備点検等のほか、所長は出勤日に館内を巡回し、破損、設備機器の不具合、清掃不備等がないことを確認している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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"> ・机の天板の正しい開き方、たたみ方、移動の仕方や、机や椅子の収納方法、厨房内のコンロやオーブンの取り外し方法などが写真付きで解説されており、利用者が元通りに戻せるよう工夫されている。 ・スリッパ清掃や大掃除などのボランティア活動の一覧が正面入り口に掲示されており、ボランティア活動への参加を促すとともに、施設の美化にも協力いただいている。

(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><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)> 現場確認:事務所倉庫 ヒアリング:所長 <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)>	
ケアプラザ入口の鍵は、所長と包括管理者の2名のみが保持しており、紛失などの事故を未然に防止している。	

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)>	

(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)>	
施設点検表を用いたチェックに加え、施設や設備等の不具合を発見した際は所長に連絡する体制がとられている。不具合箇所に関しては、写真を撮り不具合内容を記載した「写真帳」を作成し、市担当者への報告や修繕計画に活用されている。	

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)>	
すべての職員を対象に、令和元年8月8日「介護サービスにおけるリスクマネジメント」について研修が行われている。	
<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)>	
部署毎に行われる朝のミーティングの場で、「やったこと、わかったこと、次にやること」について話し合うことで、対応方法や事故防止など幅広い観点から情報共有と学びの場が提供されている。	

(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 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	
<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>マニュアルが整備されているとともに、入口に大きな文字で「福祉避難所」であることが明示されており、地域住民への周知に努めている。</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>施設が土砂災害区域内にあるため、令和元12月までに土砂災害用の避難計画を立て、令和元度中に避難訓練も行う予定である。</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	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②協定書等のとおりに開館しているか？

※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、協定書等のとおり開館していると判断する。

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
窓口受付カウンターに、事業計画書・報告書、ケアプラザPDCAシート、施設運営状況がわかりやすくまとめられた資料が綴られているファイルが、誰でも閲覧できるように設置されている。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
研修日が決められた「所内研修計画表」に加え、外部研修を含めた個々人の「研修計画・実績表」が作成されている。研修目標と振り返りも記載する形式になっており、計画的な育成が図られている。	

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)> 資料:研修報告書、所内研修計画書	
<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)>	
全職員を対象に、令和元年4月11日「接客マナー研修」、9月12日「人権研修」が行われている。	
<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)>	
職員が参加しやすい休館日に実施される「全体会議」の場で、年7回、所内研修が行われている。	

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>・業務に関連性の高い研修については、交通費も含め原則法人負担としている。 ・関連性は高くないが職員が業務遂行上受講が望ましいと考える研修は、所長と相談の上、業務時間内の参加も可としている。 ・自治体からの研修情報に加え、市社協、区社協からの研修情報は常にメール転送等や、回覧等の方法で共有し、場合によっては所長から受講推奨や受講指示を添えて周知を図っている。</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> <p>・外部研修にも積極的に参加を促しており、人材育成に努めている。 ・地域との連携を推進するため、情報収集のための研修にも参加させている。 ・職員が参加する外部研修について、事前に他の職員へも情報共有を行い業務上関係する職員が追加参加したい場合は参加できるようにしている。</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>資料:研修報告書</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>	

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)>	
すべての職員が窓口対応できるように、細かくわかりやすく記載されたマニュアルが作成されており、活用されている。	

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"> ・朝礼では部署ごとに当日の活動予定、周知事項等のほか、個別の外出予定などを共有している。 ・職員が参加する外部研修については事前に他の職員へも情報共有を行い、業務上関連する職員の追加参加を可としている。また、個々の職員が興味ある内容については事後の報告書等を用いた伝達講習も可としている。 ・会議は部署ごと(地域包括、地域活動交流、生活支援体制整備事業、居宅介護支援)のほか、委託部門会議(包括3職種、地域交流Co. 生活支援Co.)、全体会議(委託部門(地域包括、地域活動交流、生活支援体制整備事業、居宅介護部門)で実施。所長は各会議に参加し、主に他部署の情報共有や全体で取り組むべき事案の共有を担っている。 	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)>
	<ul style="list-style-type: none"> ・部署毎に行われる毎朝のミーティングでは、担当する業務に関しての情報共有と学びの場が提供されており、毎月の全体会議、リーダー会議、コーディネータ会議等では、部署を横断した情報共有と業務の可視化が図られている。 ・全職員が各人の目標を決め発表するとともに半期毎振り返りも行うことで職員の資質向上を図っている。 ・朝礼の中で行動指針や交通安全スローガンの唱和等を行い法人理念・行動指針の浸透を図っている。

(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)>	

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 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	<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)>	
横浜市提供の誓約書とともに、法人独自の誓約書も取っている。	

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)> 現場確認:事務所内パソコン、シュレッダー、書棚 <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)> ヒアリング:経理担当者 <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)> ・小口現金の入金・出金に関しては、出納担当者と所長の2名でチェックする体制になっている。 ・現金の出し入れがあった場合は「小口現金金種表」を用いた管理がなされており、残高が確認しやすく、またミスの防止が図られている。	

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)> 資料:平成30年資金収支決算書、事業活動決算書 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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:経理担当者</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> <p>通帳および印鑑は本部管理であり、キャッシュカードのみ所長が管理することで安全性を高めている。</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><経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日常的に使用するOA用紙や衛生用品(トイレットペーパー、液体せっけんなど)については、法人全体で契約し割引の得られる通販系業者から購入している。 ・さらに、上記事業者を下回る価格を提示している地元事業者からの購入も併せ、消耗品購入価格を抑えている。 ・空調設備の適正な運転、不要な照明、エアコン等は、電源を切って対応し、アイドリングストップを実施している。 ・貸館利用者にも、節電、消耗品等、無駄をなくすよう掲示や声かけ等を行っている。 ・業務の見直し、改善を図り、残業管理を適正に行い、経費削減に取り組んでいる。 ・「エネルギー管理標準」のチェックリストを活用し、節電等に取り組んでいる。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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"> ・空調設備の温度設定パネルの上部に、大きく見やすい文字で推奨する設定温度が記載された案内を掲示するなど、利用者とともに節電に取り組んでいる。 ・消耗品等は、法人全体でまとめて購入することで単価を抑えている。

(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 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 checked="" type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input type="checkbox"/> 全て反映されている <input 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 checked="" 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 type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<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:事業実績評価ヒアリング資料、平成30年度二俣川地域ケアプラザ事業実績評価シート <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	
<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:事業実績評価ヒアリング資料 <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<目標設定及び自己評価における取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)> ・事業実績評価について、区のヒアリングを実施し、区から助言等を参考に「次年度の目標設定に反映できるよう取り組んでいる。 ・年2回の運営協議会において、各委員からの意見及び助言を受け止め、運営推進に取り組んでいる。 事業実績評価、運営協議会等、会議にて検討をすすめている。	<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)> ・事業所の計画・目標が部署ごとの計画・目標に落とし込まれ、職員に周知・共有されている。また、それらの計画・目標をもとに個人の目標も設定されており、半期毎の振り返りも行われている。 ・積極的に地域へ出向き生の声を収集し、施設運営に反映させている。

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 旭区福祉保健計画及びさが丘地区、二俣川地区、旭中央地区福祉保健計画については、区職員、区社協職員と支援チームを設定し、その会議に定期的に参加し、現場の情報共有や課題の抽出等、改善策含めて、協働して事業推進を行っている。 介護予防事業については、横浜市の方針に沿って、実施。旭区福祉保健センターと協働している。各町内会への出張講座の回数も増やし、可能な時には、旭区福祉保健センターの職員も参加し、協働を実施している。 旭区認知症をみんなで支えるまちづくり事業の一環として認知症サポーター養成講座を実施し、積極的に取り組んでいる。今年度のサポーター養成講座の対象としては、区内郵便局、銀行等に向けて行っている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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"> 旭区福祉保健計画、各地区別福祉保健計画で、区の職員や区社協の職員と支援チームを組み、情報の共有や課題の抽出、改善に協働で取り組んでいる。 広報紙で出張講座のお知らせを掲載し、多くの引き合いが来ており、積極的に地域に出向き、可能な時には旭区福祉保健センターの職員も参加している。
<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> <ul style="list-style-type: none"> 担当圏域が3地区となっている為、広範囲に、地域のサロン活動等へ包括、地域交流、生活支援の職員が参加している。ケアプラザで行われる活動の紹介や行事の告知、またサロンに集まる高齢者を対象とした健康相談や出張講座等を中心に行っている。 令和元年度10月11日に介護予防・居場所作り・多世代交流を目的とした「健康ゲーム体操」という自主事業を開催。11月20日に「健康ゲームカフェ」として自主事業を変化し、区内では初の事業を立ち上げる。(生活支援体制整備事業×地域活動交流事業×介護予防事業の共催事業として実施。) 	<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> <p>2019年10月に介護予防・居場所作り・多世代交流を目的とした「健康ゲーム体操」という自主事業を開催し、11月には区内では初の事業となる「健康ゲームカフェ」を立ち上げた。(生活支援体制整備事業×地域活動交流事業×介護予防事業の共催事業として実施。)</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>