

横浜市指定管理者第三者評価制度

川井地域ケアプラザ
評価シート

評価機関名：株式会社フォワード・グッド

平成29年12月

目次

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

評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> 各事業部門(地域包括・地域活動交流・生活支援・居宅介護支援・通所介護)が適宜アンケートを実施し、ご利用者様の意見を聞く機会としています。またアンケート結果後、課題分析し改善策の検討、実施をし、職員が情報共有しサービス向上に努めております。 各事業部門職員が講座、事業参加者、ボランティア等との日常会話の中からも意見、要望を把握し職員で共有しより良い事業運営に努めております。 ホームページ、パンフレット、掲示物、地域への回覧等、様々な方法を用い情報発信しています。また毎月地域の会合等へ参加し、直接情報発信するとともに地域からの意見要望も把握した上で事業運営しております。 法人行動指針「羅針盤」にある接遇マナーについて、朝礼時の唱和、研修等で全職員へ周知徹底しております。 ご意見箱を設置し意見苦情に対し改善に努めております。必要に応じ改善対応を掲示しております。 	<p>〈評価できると感じられる点〉</p> <ul style="list-style-type: none"> 居宅介護はタイムリーな声を拾うため、利用者アンケートを利用者を変えて年2回実施している。 法人の苦情解決マニュアルとは別に、各部署でも苦情に関してのマニュアルを作成しており、より現場に即しきめ細かく対応できるようになっている。 2階に「地域の声」と題した掲示板があり、「ご意見」「対策」「結果」のタイトルが貼られ、意見や苦情があった際に、公表する仕組みができています。 各部門が「登録団体紹介」のファイルを持っており、地域に出向いた際に紹介している。 事務所受付カウンターは6名の机が正面に向けられており、来館者に気づいた人がすぐに対応できるようになっている。 また来館者には笑顔で気持ちのいい挨拶がされており、施設の雰囲気明るい。 1階・2階の壁面の掲示物は事業部門やカテゴリーごとに大型のコルクボードに分けて掲示されており、きれいで見やすい。
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かつ快適に利用できるよう協定書に基づき、日常点検及び定期点検を実施しております。「保守点検等業務管理表」を作成し管理体制を整えております。 日常清掃業務は業者委託とし作業報告書に基づいて徹底しております。定期清掃として隔月で床のワックスがけ、窓清掃等も実施しております。 物品管理簿により、市所有、指定管理者所有を区別し台帳にて管理しています。常に最新状況を区と共有し、現物には整理番号シールを貼り、照合しています。 貸館利用者には清掃管理表を渡し、終了時、職員とともに清掃点検を実施しております。 ゴミの分別を徹底し衛生的に処理しております。 区の協力を得て貸館ご利用者に対し衛生管理研修を実施しています。 感染症予防として国・市の情報に基づき職員全員に対し研修を実施。手洗い、手指消毒、うがいの徹底により蔓延防止に努めております。 	<p>〈評価できると感じられる点〉</p> <ul style="list-style-type: none"> 「保守管理委託 点検業務管理表」にて年間予定が作成され、実施時期の把握と管理がされている。 保守管理会社ごとにファイルが作成されており、不明な点については契約書に基づいて保守管理会社に確認し、保守管理状況の把握に努めている。 日常清掃は、清掃区域毎に清掃内容が一覧表になった詳細なチェックリストをもとに行われている。 安全衛生委員会を設置し、隔月で産業医による研修を実施している。 5S1Uの日として、毎週水曜を清掃の日としている。第一水曜は施設回り(屋外)のゴミ拾い、その他の週は、デスク周り等の清掃を実施している。 5S1Uの一環として、館内に絵画や地域住民の作品を飾り、美化に努めている。 ボランティア菜園隊の協力を得て、ケアプラザ正面脇の空き地を耕し四季折々の花や野菜を植え、施設の美化に努めるとともに、ボランティアとの連携を図っている。
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> 緊急時に備えマニュアル及び緊急連絡網を作成し緊急時には状況把握、必要な対応、法人法部、横浜市等への報告等、迅速かつ適正に対応しております。 日常的に施設内外を点検しています。閉館時には、館内チェック表に基づきダブルチェックにて点検を実施し戸締り等を徹底しております。 閉館時(夜間等職員不在時)には警備会社に機械警備の委託をし、異常時には警備会社が施設に緊急出動し、確認、必要に応じ対応し、所長への報告も徹底しています。 受付に緊急ブザーを設置し、不審者対応等危険時には、警備会社が駆けつける体制を整えています。 鍵は鍵ボックスの中で、鍵の貸し出しは台帳にて、徹底管理し、戸締りも当番制での徹底管理としております。 事故防止はマニュアルに基づき対応し、会議で検討、再発防止に向け研修等も実施しております。 	<p>〈評価できると感じられる点〉</p> <ul style="list-style-type: none"> 遅番退勤時、正職とサブコがダブルチェックによる館内巡回を実施している。ブラインドを半分しか下さず、ダブルチェック時に全部下すなど、チェック漏れがないよう現場職員の工夫を取り入れたチェックを実施している。 旭安全運転管理者会の会員として車両事故防止に取り組んでいる。 受付に設置されているAEDについては、マニュアル冊子の設置だけでなく、詳しい使用方法を壁に見やすく掲示している。また、AED装置に不具合がないかをチェック表にて毎日点検している。 受付カウンターの下に緊急ブザーを設置しており、緊急時には外部に知らせることができるようになっている。 ケアプラザの上層階にある本町住宅の一部は横浜市が運営するサービス付き高齢者住宅となっており、その住人たちと共同で定期的に消防訓練を実施している。

	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"> ・法人経営方針と当ケアプラザの運営基本方針に基づき、効率的な組織運営、職員育成、コンプライアンス確立などを基本に実施しております。法人行動指針「羅針盤」を携帯し朝礼時の唱和により日常的に確認しております。 ・事業計画書・報告書等は窓口に備え公表していません。 ・年度ごとに研修計画を作成し研修を実施しています。全体研修、個別研修、部署別研修、法人内外研修等、参加しやすい環境を整え報告書等による情報共有も実施。 ・個人情報保護については法人の「個人情報保護に関する規定」に基づき対応し、年1回研修を実施しています。また個人情報漏洩防止チェックシートで再確認している。 ・会計経理事務は会計責任者(所長)が適正に処理し会計責任者と出納職員で印鑑、キャッシュカード、金庫の鍵を適正に管理しています。 ・協定書に定められた職員体制とし開館、閉館時間等も遵守し実施しています。 	<p>〈評価できると感じられる点〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・通所介護ではマナーや事故防止、レクリエーション、感染症などの委員会を設置しており、正職員4名ずつ程で各委員会を担当し、月1回会議を実施している。 マナー委員会では評価用紙をもとに表情や言葉遣い、声の明るさなどの他者評価を行っている。評価は管理者へ提出され、管理者から本人へフィードバックされるという仕組みになっている。他部署へも広がりを見せている。 ・事務室で使用しているパソコンはサーバーをチェーンで固定しており、盗難防止策がとられている。 ・週2日、小口現金の残高確認を実施。また、金種表を作成して、支出の都度チェックしている。 ・エネルギー管理に関しては、法人内で作成した「職場巡回チェックリスト」をもとに週1回サブコがチェックし、所長がダブルチェックしている。照度計を使用して各部屋の照度を測るなど、詳細なチェックを実施している。
V ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・日常の情報共有化は、日々の全体朝礼及び各部署間でのミーティングなどで実施しています。 ・日常以外にも情報共有化は各会議等でも徹底しています。(管理者会議、ケアプラ全体会議、地交会議、居宅会議、通所会議、ドライバー会議、調理会議、ナース会議、リハビリ会議、事故対策会議等。他には、産業医との安全衛生委員会。様々な会議を通じて職員間での情報共有を徹底しています。 ・包括、地域活動交流、生活支援は、連携し、地域住民の声を受け止め、事業を計画し実施につなげている。 	<p>〈評価できると感じられる点〉</p> <ul style="list-style-type: none"> ・町内会のニーズに応じて、脳トレや介護予防体操などの出張講座を実施し、地域に出向くことを重視している。 ・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、近隣の小学生向けに認知症サポーター講座を「授業」として実施している。 ・「川井地域活動マップ」を独自で作成し地域住民へ配布した。 ・「川井歴史散歩」を作成し、ウォーキングを実施している。 ・市内初の取り組みとして、「シニアボランティアポイント」の登録研修会を各町内会館に出向き実施したり、シニアのためのフリースペースの開放を行っている。 ・生活支援コーディネーターが各町内会会長やスーパーとの繋ぎ役を務め、「移動スーパー」を平成29年9月からスタートしている。 ・デイサービスは年末年始も休まず営業している。

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)> 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45件、生活支援10件、地域包括17件、デイサービスは集計中で昨年は61件、居宅の上期は65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)> 居宅介護はタイムリーな声を拾うため利用者を変えて年2回実施している。デイサービスは独自のアンケートを作成し、現場の改善に役立っている。	

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にて確認) <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にて確認) <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)>	

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(市の振り返りシートを活用し、館内掲示をしている) <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)> 1階と2階のそれぞれの掲示板に「利用者アンケート振り返りシート」をA3版に拡大したものが掲示されており、大きくて見やすい。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
玄関入口、各部屋にご意見箱を設置し苦情や意見を述べやすいよう対応している。	
<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)>	
利用者からの意見や相談内容はその都度「相談記録」に記録されており、利用者の声を皆で共有できるようになっている。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
資料(法人と各部署独自で作成した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)>	
法人の苦情解決マニュアルとは別に、各部署でも苦情に関してのマニュアルを作成しており、より現場に即しきめ細かく対応できるようになっている。	

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>苦情解決の仕組みを1階に掲示し、利用者周知している。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「相談及び苦情解決の流れ」と題したフローチャートがあり、苦情の受付から解決までの流れがイラストで図解され、分かりやすく作成されている。</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 type="checkbox"/> 記録している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" 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>利用者から苦情が寄せられた際には、内容を「苦情受付表」に記録し情報共有のもと、会議にて改善策を検討している。</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 type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" 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>資料(苦情受付表)</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> <p>苦情がある場合は、会議で改善策を検討し取り組むようにしている。また状況に応じて区・市への報告等を徹底している。</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 type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input checked="" 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(2階廊下の壁面に掲示) <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階に「地域の声」と題した掲示板があり、「ご意見」「対策」「結果」のタイトルが貼られ、意見や苦情があった際に、公表する仕組みができています。	

(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で広報している。 ・毎月発行の広報誌「いきいき川井」を、毎月実施の地区連合会、各老人会に持参し説明し、回覧、掲示を依頼している。連合会では情報発信する時間を設けてもらっており、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、玄関入口、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、職員が声かけし、ニーズに合わせた情報提供をしている。また、その都度、質問等にも答えられるよう対応している。 ・施設利用の申請受付については、公平に対応している。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 所長・担当者からのヒアリング <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)> ・老人会、連合町内会、民生委員会の会合に出向いて、ケアプラザの活動を説明したり、商店(約40カ所)、薬局、病院、グループホーム、特養などにも毎月広報誌を配布し、施設の情報を幅広く提供している。 ・各部門が「登録団体紹介」のファイルを持っており、地域に出向いた際に紹介している。

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	
<備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 抽選で申請受付の順番を決めている。 <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)> ・貸館の申し込みは、先着順でくじを引き申し込みの順番を決めてから実施されており、公平性が保たれている。 ・会場貸し出し予定表のファイルが受付に置かれており、予約の状況が確認できるようになっている。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)> 研修報告より、7/7居宅介護、10月通所介護2回、11/11包括・地域交流、11/14地域交流。 <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)> 研修では横浜市のテキストに加え、各事業所が独自で作成した資料も使い実施されている。	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報誌「いきいき川井」を毎月発行し、月1回開催する川井地区連合町内会、老人会等に持参し、説明している。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。 ・支え合いネットワークの委員でもある新聞店からの申し出で、広報誌「いきいき川井」の広報に協力してくれている。(区には確認した上での実施で居宅、通所に関しては削除しての対応) ・広報誌には包括、地域活動交流、生活支援、居宅介護支援、通所介護の事業案内、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来所しやすい施設として広報している。 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している ・川井地区町内会等で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、直接情報提供している。 ・館内お知らせコーナーにて来館者には直接PR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>所長・担当者からのヒアリング</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"> ・活動団体紹介の掲示板には、手に取りやすいカードサイズの「活動紹介カード」がそれぞれケースに入れられており、興味のある自主事業や団体のものを持ち帰ることができる。 ・貸館の各部屋に広報紙が掲示されており、利用者にケアプラザの最新情報を提供している。

(5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <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、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つなげている。 ・事務所受付カウンターが玄関入口にある為、来館者に対し笑顔で挨拶し、迅速な対応をしています。事務所の職員は奥からでも笑顔で挨拶している。 ・笑顔での対応を基本とし、身だしなみを整え、はっきり丁寧な言葉遣い、的確な対応を心がけている。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事務所受付カウンターは6名の机が正面に向けられており、来館者に気づいた職員がすぐに対応できるようになっている。</p> <p>また来館者には笑顔で気持ちのいい挨拶がされていて、施設の雰囲気明るい。</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る。 ・ご利用者アンケート、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る。 ・貸館稼働率をあげる為、新規自主事業を企画したり、利用頻度の低い団塊世代の男性向け事業を実施している。必要に応じて、地域の会長方のご理解を得て事業協力もしてもらっている。 ・夜間貸館利用が少ない為、引き続き、利用拡大を課題とし事業を企画している。 ・自主事業は事業参加者から直接、声を聞く機会としていしかし、ニーズに応じた企画も積極的に実施している。 	<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"> ・貸館の稼働率を上げる為、利用頻度の低い団塊世代の男性向けに、古美術の企画などを実施している。 ・通所介護では独自のアンケート結果から、歩行訓練の要請に対応したり、カラオケの曜日を週ごとにずらすなどの対応をしている。 ・居宅介護は利用者や家族への説明の能力を高めるため、プレゼンテーションの研修を実施している。

(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"> ・1階・2階の壁面の掲示物は事業部門やカテゴリーごとに大型のコルクボードに分けて掲示されており、きれいで見やすい。 ・近隣の高校生がボランティアとして参加し、小・中学生の学習支援をする「学習サロン」を開催している。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

II. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・「保守管理委託 点検業務管理表」にて年間予定が作成され、実施時期の把握と管理がされている。 ・保守管理会社ごとにファイルが作成されており、不明な点については契約書に基づいて保守管理会社に確認し、保守管理状況の把握に努めている。	

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)>	
日常清掃は、清掃区域毎の清掃内容が一覧表になった詳細なチェックリストをもとに、委託業者により行われている。	

(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 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)>	

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)>	

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)>	

(3) 施設衛生管理業務

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(安全衛生委員会活動計画にて5/18「食中毒について」、10/19「感染症について」実施を確認) <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)>	
・安全衛生委員会を設置し、隔月で産業医による研修を実施し、研修後は各部署で資料を回覧し情報共有している。 ・11月～2月の期間は、感染症対策として全職員がマスクを着用している。	

②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全で快適に利用していただく為、日常点検、定期点検、日常清掃、定期清掃及び植栽の手入れ等、実施している。 ・施設設備の総合巡視・月次点検は業者へ委託し、点検表に基づき徹底的に点検している。不具合等問題の報告があれば、専門業者へ依頼し修繕に繋げたり等、迅速に対応している。日常点検は、巡回点検を実施している。 ・日常清掃、定期清掃は業者へ委託し、チェックリストのもと実施。定期清掃では床ワックス、窓ガラス清掃等も実施。日常清掃において消耗品等の補充を徹底している。マットは業者レンタルとし、月2回交換し清潔保持に努めている(玄関、トイレ、厨房、2F出入口) ・貸館利用者には清掃等チェック用紙を渡し対応してもらっている。また備品の収納方法を掲示しわかりやすく工夫している。 ・5S1Uを推進し館内に絵画等飾り美化に努めている。また地域住民の作品を飾り発表の場として活用してもらっている。 	<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>所長からのヒアリング</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"> ・5S1Uの日として、毎週水曜を清掃の日としている。第一水曜は施設回り(屋外)のゴミ拾い、その他の週は、デスク周り等の清掃を実施している。 ・5S1Uの一環として、館内に絵画や地域住民の作品を飾り、美化に努めている。

(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>ボランティア菜園隊の協力を得て、ケアプラザ正面脇の空き地を耕し四季折々の花や野菜を植え、施設の美化に努めるとともに、ボランティアとの連携を図っている。</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>

Ⅲ. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「事故・事件発生時緊急対応フロー」を作成し、マニュアル対応委員が定期的に更新している。法人内でも厳しく監査を行っている。	

(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)>	
株式会社国際連邦警備保障に依頼している。月報にて日々の警備体制の報告を受け、動作異常時にはその都度報告書を受理している。	

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(キーケース)、資料(鍵受領確認書)、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)> 各種の鍵を預かった職員は「鍵受領確認書」に記載し、徹底管理している。 貸館に関して、各部屋の鍵はサブコや地域交流の職員が管理している。 閉館時には遅番の職員(正職員の管理者)がキーケースの鍵をかけ、その鍵を所長に預け、所長が適切な場所で管理保管している。	

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)> 貸館に関しては終了時、サブコによる確認を行っている。他は、遅番退勤時、正職とサブコがダブルチェックによる館内巡回を実施している。 ブラインドを半分しか下さず、ダブルチェック時に全部下すなど、チェック漏れがないよう現場職員の工夫を取り入れたチェックを実施している。チェックには「館内チェック表」「職場巡回チェックリスト」を活用している。	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設・設備面においては横浜市指定のチェックリストを活用し、空調設備その他のチェックを毎月実施している。またそれに加え、法人独自でもチェックリストを作成し、施設・設備等のチェックを毎週実施している。 サービス面においては「介護事故防止・ヒヤリハットマニュアル」を作成している。 また、FAX送信時には番号を2回入力する仕組みになっており、誤送信のダブルチェックができています。	

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)> 事故防止委員会の実施。4/5通所介護、6/7居宅介護、10/13包括支援・生活支援・地域交流。	
<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)> 旭安全運転管理者会の会員として車両事故防止に取り組んでいる。	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<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 <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)> 安全衛生委員会の研修として、H29年2/16に看護師を講師として実施。H27年には警備保障会社、H26年には消防署から講師を招いて実施している。 <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)> 受付に設置されているAEDについては、マニュアル冊子の設置だけでなく、詳しい使用方法を壁に見やすく掲示している。また、AED装置に不具合がないかをチェック表にて毎日点検している。 受付カウンターの下に緊急ブザーを設置しており、緊急時には外部に知らせることができるようになっている。	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<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(事務室内)、資料(従業員一覧・緊急先連絡一覧、緊急連絡網)、ヒアリング(所長) <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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 職員の「緊急連絡網」を事務室内に掲示している。「従業員一覧・緊急先連絡一覧」は職員やご利用者様のご家族の連絡先など、より詳細な個人情報に記載されているため、鍵がかかる場所で保管し、管理者だけが閲覧できる状態にしてある。	

(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> <p>「災害時対応マニュアル」に加え、「洪水時避難対応計画・マニュアル」、「特別避難場所開設運営マニュアル」、「消防訓練計画書・報告書」を作成している。</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>ケアプラザの上層階にある本町住宅の一部は横浜市が運営するサービス付き高齢者住宅となっており、その住人たちと共同で定期的に消防訓練を実施している。 緊急時に使用できるヘルメットを職員全員分備えている。</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での出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<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
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協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<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
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 type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <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)>	
受付カウンターにファイルを設置し、閲覧できる状態にしてある。	
<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)>	
各部署でそれぞれ独自に年間の研修計画を作成している。また、必要に応じて臨時の研修も実施している。	

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(職場研修実施記録)、ヒアリング(各部署担当者)	
<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)> 地域:個人情報、マナー、人権、協働入門。包括・生活:人権、事故防止、介護予防。通所:月1回の法人内研修に加え法人外研修も実施。車両事故が起きた際はドライバー研修も実施。居宅:個人別研修、新任職員研修。	
<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)>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・法人内研修、法人外研修ともに職員へ発信し(回覧等)、希望者を募っている。研修によっては業務の一環として参加するよう指示。研修は業務扱い、費用法人負担、交通費法人負担、研修時間によっては超勤扱いとしている。研修後は、研修報告書、資料等を回覧し全職員への情報共有としている。</p> <p>・所長、地域包括、地域活動交流、生活支援等は、市、区役所、社協主催の研修には必ず参加している。</p> <p>・居宅介護支援、通所介護は事業部としての研修を定期的の実施し参加。年間の研修計画を策定し個々のスキルアップを図っている。</p> <p>・法人内管理者研修も実施している。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング(所長)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人内での研修や行政主催の研修など、回覧によりいつでも申し込みができる状況を作っている。申し込み希望者は所長の許可をもらった上でシフト調整をして研修に参加する。いつ誰がどの研修に参加しているのかが分かるように記載しており、誰もが閲覧できる状態にしてある。</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(研修記録、会議録)、ヒアリング(所長、各部署担当者)</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>資料の回覧に加え、定例ミーティングで直近の研修内容を口頭で共有している。</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)>	
サブコーディネーター自らが現場の視点を取り入れた業務マニュアルとして改善し、活用している。	

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"> ・法人の行動指針「羅針盤」を全職員が名札とともに携帯し、業務にあたっている。また朝礼時、唱和する事で日常的に理念を確認するよう取り組んでいる。 ・各部署では月1回以上の会議を実施し、情報共有、課題解決等に取り組んでいる。また会議議事録も全職員に回覧し情報共有を徹底している。 ・年2回能力評価等の人事考課表を作成し、管理者、所長と面談、ステップアップの為の指導、助言を実施し、職員個々の質向上につなげている。準職においても正職同様、年2回管理者、所長と面談しステップアップの為の指導、助言等実施している。 ・職員一人一人の資質を向上させる為、年間研修プログラムを策定、実施し、管理者、所長からの個別指導等も実地している。 	資料(羅針盤)、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)>
	通所介護ではマナーや事故防止、レクリエーション、感染症などの委員会を設置しており、正職員4名ずつ程で各委員会を担当し、月1回会議を実施している。 マナー委員会では評価用紙をもとに表情や言葉遣い、声の明るさなどの他者評価を行っている。評価は管理者へ提出され、管理者から本人へフィードバックされるという仕組みになっている。他部署へも広がりを見せている。

(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)>	
通所介護:8/18実施。包括支援・生活支援:10/11実施。地域交流:4/11実施。居宅介護:昨年度は3/30に実施、本年度は3/12に実施予定。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

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)> 現場確認(事務室内パソコン)、ヒアリング(所長) <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>事務室で使用しているパソコンはサーバーをチェーンで固定しており、盗難防止策がとられている。職員が使用するパソコンはそれぞれ個人のIDとパスワードを設定しており、他者が開けないようになっている。</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>	

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)> 資料(キャッシュカード使用承認簿、現金出納帳兼入金一覧表)、ヒアリング(所長) <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)> 職員から管理者へ、管理者から所長へという順に経費申請をおこない、所長の承認を得てから出納係が小口現金から現金を職員へ渡す仕組みとなっている。経理本部への経費申請は出納係からおこなっている。 通帳は経理が保管。現金の引き出しはキャッシュカードのみで、所長と出納係のみが暗証番号を知っている。 週2日、小口現金の残高確認を実施。金種表を作成して、支出の都度チェックしている。	

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(資金収支計算書(決算月・毎月)) <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング(所長)</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"> ・物品購入は必要最小限とし、できるだけ物を購入しない、購入したものは長く活用する、不要になったものは、リサイクルする等、横浜市の「ヨコハマ3R夢プラン」のもと取り組んでいる。 ・保守管理等契約に関しても、物品購入に関しても、法人内担当者による適正価格であるかの相談、確認をし、業者選定、価格交渉を行い無駄な出費を抑える努力をしている。 ・空調整備の適正な運転、不要な照明、エアコン等は電源を切って対応、アイドル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。 ・業務見直し、改善を図り、超勤勤務を適正に管理し、経費削減につなげている。 ・「エネルギー管理標準」のチェックリストを活用し節電等、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>現場確認(施設内全体)、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>施設内の電源スイッチには「節電」や設定温度の表示がされており、職員のみならず利用者にも節電を呼び掛けている。</p> <p>横浜市の「エネルギー管理標準チェックリスト」をもとに毎月チェックを実施している。また法人内で作成した「職場巡回チェックリスト」をもとに週1回サブコがチェックし、所長がダブルチェックしている。照度計を使用して各部屋の照度を測るなど、詳細なチェックを実施している。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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 評価シート)、ヒアリング(所長)	
<未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

※業務点検に係る実地調査やヒアリングを通じて、区と指定管理者で課題や目標、進捗について協議がなされているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング(所長)、2/2実施。 <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・事業実績評価について、区とヒアリングを実施し、区からの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回の運営協議会で、各委員からの意見、助言を受け止め、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、すすめている。</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>資料(運営協議会会議録)、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)></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>運営協議会にて取り組みの報告をおこない、その場で出された様々な意見や質問を積極的に聴き、更なる改善に繋げており、意識の高さを感じる。</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><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> <ul style="list-style-type: none"> 旭区福祉保健計画及び川井地区計画については、区職員、区社協職員と支援チームを設定し参加し、協働して事業推進を図っている。 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行っている。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職員も参加し協働し実施している。 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講座を実施し積極的に取り組んでいる。近隣の小学校との連携のもと、子供向けの認知症サポーター講座も実施し定例化している。 地域活動交流については事業を通して地域住民を総合的に取り込む事をめざし、多世代交流にも力を入れ取り組んでいる。近隣施設、病院との共催で「地域食堂」実施に向け取り組んでいる 生活支援は、川井地区で活動されている団体を紹介する為、「川井地域活動マップ」を独自で作成し地域住民へ配布した。 	<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・担当者からのヒアリング</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"> 町内会のニーズに応じて、脳トレや介護予防体操などの出張講座を実施し、地域に出向くことを重視している。 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、近隣の小学生向けに認知症サポーター講座を「授業」として実施している。 「川井地域活動マップ」を独自で作成し、地域住民へ配布した。
<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"> 川井地域支え合いネットワークで作成した「川井歴史散歩」を活用し、保健活動推進委員と共催でウォーキングを実施し、地域の方々への健康促進と交流の場を提供している。 川井地域支え合いネットワーク、包括レベル地域ケア会議等での課題の一つ、「買い物支援」に関して、生活支援コーディネーターと各町内会会長方との連携のもと、「移動販売」の実施につなげる事ができた。 ご利用者様、ご家族、地域の方々からの声を受け止め、年末年始もデイサービスを実施している。 	<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>所長・担当者からのヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 「川井歴史散歩」を作成し、ウォーキングを実施している。 市内初の取り組みとして、「シニアボランティアポイント」の登録研修会を各町内会館に出向き実施したり、シニアのためのフリースペースの開放を行っている。 生活支援コーディネーターが各町内会会長やスーパーとの繋ぎ役を務め、「移動スーパー」を平成29年9月からスタートしている。 デイサービスは年末年始も休まず営業している。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>