

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市いずみ野地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社フォワード・グッド

令和5年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"> ・いつまでも ずっと元気で みんなが のぞむ 安心して暮らせるまちづくりをモットーに開館して7年が経ちました。 ・地域の福祉保健サービスの相談窓口として、専門職を配置し、ご相談者のニーズに合った対応や必要な情報提供を正確に出来よう常に準備しています。 ・関係機関や地域の組織・団体との連携を図ることによって、必要なサービスの調整等を素早く行えるよう心掛けています。 ・緊急に必要な方のために、専用の車椅子を5台用意しており、貸し出しています。 ・担当者が不在の場合であっても、可能な限り他の職員が対応することにより、ご利用者の負担とならないよう努めており、日頃から風通しのよい職場となっています。 ・通路に面した全面ガラス壁面を活かし、事業チラシを貼付することにより、情報提供を行っています。 ・部屋別利用報告書には、意見欄を設け、ご意見・ご要望をいただけるようにしています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸室のアンケートについては、貸室利用団体の代表だけでなくメンバーにも貸室利用時にアンケートに記入してもらい、348件と大変多くのアンケートを回収している。 ・昨年度受付を背にした机の配置になっているとの苦情を受け、10日後にはレイアウトの変更を行い、速やかな対応が取られている。 ・地域のサロン・シニアクラブ等の会合に積極的に参加し、情報の提供に努めている。その結果介護保険についての説明会や出張介護予防教室の開催につながっている。 ・廊下に4か月先までの貸室予約状況が掲示され月2回更新されており、予約状況が把握しやすいようになっている。 ・公式LINEアカウントを開設し、ケアプラザで開催されるイベントや講座の情報をタイムリーに発信している。 ・当ケアプラザには授乳室があり、電子ケトルの貸し出しや調乳の手伝いも行っていて、コロナ収束以降利用者は増加傾向にある。
II ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・乳幼児から高齢者まで各層の皆様が安心して御利用いただけることを第一とし、快適かつ清潔な環境を心掛けています。 ・建物・設備の保守点検及び定期清掃は専門業者に委託していますが、日常清掃を特定従事者と職員とが実施しており、日々職員の目視による点検や日常品の補充も行っていきます。 ・貸室利用団体の方々にも、利用終了時に清掃していただいています。これは、利用枠間の空時間がないことから、全てのご利用者に互いに気持ちよくご利用いただくためにお願いしています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・今年8月まで特定従事者清掃業務職員が行っていたが休職中になったため、その後は職員が分担して日常清掃を実施している。 ・厨房の食器棚には収納時の写真が貼られており、元通りに戻せるよう工夫されている。 ・各貸室の入口やトイレには手指消毒アルコールが設置され、通路にはマスクの着用やテーブル・いすの消毒方法が掲示されており、感染予防に努めている。 ・テナントビルに入っているため施設周りの植栽はないが、入口や情報ラウンジには花や観葉植物が置かれており、明るく清潔感のある雰囲気を作っている。

<p>Ⅲ 緊急時対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・発災、火災の場合は、その場で安全を確認し、御利用者の避難を優先します。 ・その他の緊急を要する事故等が発生した場合は、所長に報告し、所長指示の下、対応し、併せて法人本部及び区役所への報告も行います。 ・緊急時に落ち着いた行動が取れるよう、入居している相鉄いずみ野駅北口ビルで年2回開催される消防訓練に参加しています。 ・全職員に、消火器の設置場所と使用方法、火災等緊急時の連絡方法などを確認しています。 ・法人内他施設や他法人での事件・事故については、職員会議席上や回覧で周知し、注意喚起をしています。 ・当施設は老若男女様々な方が御来場されますので、感染症の発生防止の対策を職員間で共有し、感染予防に努めます。 ・夜間等職員不在時の施設の防犯については、警備会社に機会警備を委託し、監視体制を取っています。 	<p>【評価できると感じられた点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修実施日の間が空いているのは、勤務形態が違う職員たち全員が受けられるように配慮した結果であること。 ・AEDの機種変更があったので、これを機にもう一度全職員向けに実施した。このように時期をとらえて、職員の知識を更新している点が評価できる。 ・地域での連携を深めるために、小中学校の地域防災拠点訓練と運営会議に参加し、当施設の存在をPRするとともに情報共有に努めていることが評価できる。
--------------------	---	--

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
<p>Ⅳ 組織運営及び体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・法人本部には研修センターが設けられており、採用時他、経験年数別、職種別、課題別、管理職等の職制別、フォローアップ研修、資格取得の為の研修など様々な内容の年間計画があり、業務内容だけでなくメンタル面でもサポートできる体制にあります。新職種に就いた時は先輩によるメンター制度があります。 ・法人内所長会、管理職会、職種別専門職会議に参加しており、職員会議や6職種会議の中で、これら法人内会議の情報の共有を図っています。 ・勤務表におおまかな予定を記入することにより相互の業務や対外的な動きを把握しやすいよう工夫しています。 ・指定管理や自主事業などに付随するケアプラザの労務、経理等の事務処理に関しては、法人本部と連携して、業務や役割の分担を図りながら事務の効率化を図っています。 ・維持管理や物品購入に掛かる経費については、多方面から検討し経費節減に取り組んでいます。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修履修カードを作り、必要な研修がもれなく履修できるように工夫されている。認知症の生活困窮者支援など知識を必要とする分野は広がっており、それらを取りこぼさず支援をするための研修の大切さを実感されているため、真剣に研修に取り組まれていることが分かる。 ・メンター制度を取り入れ、大いに活用されている点が評価できると感じた。所長も他施設所長のメンターをされており、それを機に互いの連携がうまく取れていることが評価できる。 また、地域の各種団体のミーティングに主任ケアマネジャーをはじめ職員がこまめに参加されており、地域に溶け込み、連携を深めていく姿勢が評価できると感じた。
<p>Ⅴ その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・第4期地域福祉保健計画地区別計画の実現に向け、区、区社協とともに地域支援チームの一員として参画しています。区の関係各課や区社会福祉協議会と連携を図りながら課題解決に向け、取り組んでいきます。 ・地区連合自治会定例会や地区社会福祉協議会理事会には、オブザーバーとして参加し、情報収集・提供に努めています。 ・地域のサロン・シニアクラブ・事業等に参加し、ケアプラザの周知とともに、地域の関係者との連携を図っています。 ・介護保険制度等についての「出張出前講座」を開催し、サービスやそれぞれの役割の周知を図っています。 ・グループホーム、小規模多機能型居宅介護事業所、地域密着型通所介護事業所の推進会議に参加し、地域の中で連携できるように相談や助言をするとともに、エリア内の情報提供やケアプラザの事業のPRを行います。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・令和4年度からスタートした横浜市の認知症施策「チームオレンジ」事業に参画し、若年性認知症当事者の方が集まる居場所を作りをはじめ、横浜市の事例報告会で6事例の一つに選ばれた。 ・泉区の「泉サポートプロジェクト」に参画し、当ケアプラザではお出かけサポーターを募り「お出かけカフェ」への送迎や通院介助等を実施し、区から高い評価を得ている。 ・グリーンハイムいずみ野C地区で今年の8月から始まった、支え合い活動『C地区ご近助さん』の会議に参加し、活動の後方支援を行っている。

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)> 例年10月～1か月間実施し、令和4年度は窓口6件、予防支援・居宅29件、貸室348件、自主事業97件の合計480件を回収した。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
貸室のアンケートについては、貸室利用団体の代表だけでなくメンバーにも貸室利用時にアンケートに記入してもらい、348件と大変多くのアンケートを回収している。	

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いでいるかどうかを確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:利用者アンケート振り返りシート <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・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)> 資料:広報紙(令和5年2月号に令和4年度のアンケート結果を掲載) <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)> 広報紙に掲載されたアンケート実施結果は、各設問の具体的な回答内容やご意見・ご要望が掲載されており、詳細な報告がされている。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
情報ラウンジに、ご意見箱が筆記用具、記入シート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:苦情対応マニュアル	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 情報ラウンジの掲示板に「苦情・ご意見・ご要望はございませんか」と題した掲示物が掲示されている。ホームページ上でも苦情の受付担当者、解決責任者が掲載されている。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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>	

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)> ヒアリング:所長</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>昨年度受付を背にした機の配置になっているとの苦情を受け、10日後にはレイアウトの変更を行い、速やかな対応が取られている。</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・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)> ヒアリング: 所長 <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)> ・『横浜市 いずみ野地域ケアプラザ貸室利用ガイド』を作成しており、貸館の利用方法を知りたい方には、お渡しをしています。また、初めて来られた方には、サブコーディネーター、地域活動交流コーディネーターを中心に、お声がけをして、貸室利用ガイドを使って説明し、施設の利用方法について説明しています。 ・広報紙『おさんぼ』の紙面でお伝えするなどの工夫をしています。 空き情報については、電話でのお問い合わせの他、館内に当月を含む4ヶ月分を掲示し、事前に予定を立てるための一助としています。(月2回更新) ・ホームページでも一般的な利用の仕方は、アナウンスをしています。	<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、地域交流コーディネーター <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 地域のサロン・シニアクラブ等の会合に積極的に参加し、情報の提供に努めている。その結果介護保険についての説明会や出張介護予防教室の開催につながっている。

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

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング:所長	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
廊下に4か月先までの貸室予約状況が掲示され月2回更新されており、予約状況が把握しやすいようになっている。	

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)> 資料:職員会議録(令和5年10月25日、11月6日に法人における虐待の防止のための指針研修を実施)	
<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) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙の発行、区や市の広報紙への情報提供、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『おさんぽ』は毎月発行。現在は常時1200部ほど印刷し、連合自治会の会議で説明後、地域の回覧板や掲示板で周知しています。 ・地域の薬局と居宅介護支援の事業所にも主任ケアマネジャーが毎月配布、他に郵便局、消防署、地域の子育て支援拠点等にも広報誌の配布をお願いしています。 ・地域で開催されているシニアクラブやサロン等にはできる限り職員が輪番で参加し、ケアプラザの事業等PRを行っています。 ・ケアプラザの館内及び相鉄ビルの通路側ガラス窓に自主事業(含む共催)の広報を行っています。 ・毎年開催しているケアプラザ祭りで活動団体の発表の場を設け地域にPRしています。 ・ホームページも充実を図る努力をしており、毎月のイベントやお知らせを随時更新しています。 ・横浜市のモデル事業として、2023年9月より公式LINEアカウントを取得し、運営をしています。 	<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、地域交流コーディネーター</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"> ・商業施設にテナントとして入っており、通路側のガラスの壁面に自主事業のチラシや広報紙を掲示し、広く広報に努めている。 ・ホームページにはイベントのカレンダーがあり、イベントをクリックするとイベントの案内が表示されるようになっている。 ・公式LINEアカウントを開設し、ケアプラザで開催されるイベントや講座の情報をタイムリーに発信している。

(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"> ・委託事業の職員はユニホームとしてポロシャツやTシャツを着用しており、職員であることがわかるようにして対応しています。 ・来館の方には大きな声で挨拶し、電話でも丁寧な対応を心掛けています。 ・担当者が不在の時もできる限り他の職員が要件を受けてできる限り対応し、できないことはきちんと伝達ができるようにしています。 ・介護関係の相談には、できる限り専門用語を使わずにわかりやすい言葉で説明します。 ・ご用件の内容によっては、プライバシーの保護を優先し別室で対応しています。 ・毎年1回職員全員に「マナー研修」を行い、電話対応や窓口対応の振り返りを行っています。 	<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"> ・来館者には大きな声であいさつをし、コミュニケーションが取られていた。 ・施設の利用方法や地域包括への相談など、担当者が不在の時でも、できる限りその時にいる職員が対応し、わからない点については後程担当から連絡するようになっている。

(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"> ・毎年、利用者アンケートを実施。アンケート結果を広報誌にて公開しています。概ね満足を頂いていますが、改善が必要、または対応できるものに関しては所内で検討し、改善につなげるようにしています。 ・職員が入口を向いていないというご意見について、サブコーディネーターの机の向きを変えました。 ・「緊急時の対応について説明して欲しい」とのご意見については、ケアプラザ事業のみならず、貸室団体にもできる限り話していきます。 ・ケアプラザで実施している自主事業においてはその都度アンケートを実施し、ニーズを把握し新たな事業計画に活かしています。 ・コロナ以降、夜の講座の参加者が少なくなったこともあり、また、横浜市からの日中の相談業務の強化に向けて次年度は見直しを検討していきます。 	<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>貸室を2枠連続で取れるようにしたことで利用しやすくなり、稼働率が向上している。</p>

(7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当ケアプラザには授乳室があり、電子ケトルの貸し出しや調乳の手伝いも行っていて、コロナ収束以降利用者は増加傾向にある。 ・貸室利用団体の活動を紹介する掲示スペースがあり、案内のチラシも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)>	
今年の8月まで特定従事者清掃業務職員が行っていたが休職中になったため、その後は職員が分担して日常清掃を実施している。	

(2) 備品管理業務

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

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

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
厨房の食器棚には収納時の写真が貼られており、元通りに戻せるよう工夫されている。	

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2019年3月改訂版)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)> ヒアリング: 所長(令和5年11月29日に職員会議内で感染症研修を実施予定) <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由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)>	
各貸室の入口やトイレには手指消毒アルコールが設置され、通路にはマスクの着用やテーブル・いすの消毒方法が掲示されており、感染予防に努めている。	

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"> ・建物・設備の保守点検及び定期清掃は毎月第4土曜日に専門業者に委託しています。 ・日常の清掃業務に関しては、特定従事者清掃業務職員にこの2年間ほどお願いをしていましたが、事情により現在休職中のため、職員・サブコーディネーターが毎日分担して清掃や日常品の補充を行っています。 ・貸室は利用時間の空き時間がないことから、すべての方が気持ちよく利用していただくために、貸室利用の皆様にも利用終了後清掃してもらっています。尚、貸室利用時に出了ゴミはお持ち帰りいただいています。 ・毎日多くの方の来場があるので、感染症予防のため、毎日手すりやドアノブ等の消毒を行っています。 <p>* 相鉄ビルの中にあるため、外構や植栽等はありません。</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>テナントビルに入っているため施設周りの植栽はないが、入口や情報ラウンジには花や観葉植物が置かれており、明るく清潔感のある雰囲気を作っている。</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><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:鍵保管現場、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)>	

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)>	

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)>	
腰痛予防についての研修を6月28日、8月7日と実施している。	
<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)>	
研修実施日の間が空いているのは、勤務形態が違う職員たち全員が受けられるように配慮した結果である。	

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

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
地域での連携を深めるために、小中学校の地域防災拠点訓練と運営会議に参加し、当施設の存在をPR するとともに情報共有に努めていることが評価できる。
<参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外での出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②協定書等のおおりに開館しているか？

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

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

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

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>玄関にある受付の脇に誰でも手に取りやすいように置いてある。</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

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

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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、ヒアリング:所長	
<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)> 個人情報保護、腰痛予防の研修を全職員対象に行っていた。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価で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> <ul style="list-style-type: none"> ・各職種1名の多職種職場でシフト制のため、全員が一堂に会することは難しい中で、職員会議とサブコ会議時に分け、必須研修として個人情報保護や人権研修、感染症、事故防止(腰痛予防)などの研修を行っています。 ・法人としては、各職種ごとに年間計画を立てて人材育成に務めているので、必ず受講できるシフトにしています。 ・行政や外部から来る案内は回覧し、状況に応じて積極的に受講できるように配慮しています。 ・研修受講後は報告書を提出することで復習環境を付与し、他の職種にも該当するような内容の研修を受けた際は、講師としてでの伝達研修を行ったり資料の回覧をします。 	<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>資料、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>研修履修カードを作り、必要な研修がもれなく履修できるように工夫されている。認知症の生活困窮者支援など知識を必要とする分野は広がっており、それらを取りこぼさず支援をするための研修の大切さを実感されているため、真剣に研修に取り組まれていることが分かる。</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>ヒアリング:所長</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)>	

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"> ・各職種1名ずつの職員体制ではありますが、法人として各職種ごとに専門職会議を開催することで、各職種ごとの資質等の研鑽に寄与し、課題解決や情報共有への取組も行っていきます。 ・法人のスケールメリットを活かし、法人内他のケアプラザに見学や勉強しに行くことができます。 ・新しく就任した所長をはじめ、新職種についての職員には先輩がメンターとして相談できるメンター制度があります。 ・朝ミーティング、職員会議、サブコ会議等で地域情報等の共有を図っています。 ・区役所とのカンファレンス、区内ケアプラザ合同の専門職連絡会、ケアマネ連絡会、民生委員との懇談会、医療連携会議等での情報共有も行い、必要な情報を知っておくべき職員全員に回覧しています。 ・一定号給受給の職員には、自己作成の評価シートに基づき、所長が面談を行っています。法人全体で、適材適所を目指しての人事異動を行えるようにしています。 	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)>
	メンター制度を取り入れ、大いに活用されている点が評価できると感じた。所長も他施設所長のメンターをされており、それを機に互いの連携がうまく取れていることが評価できる。 また、地域の各種団体のミーティングに主任ケアマネジャーをはじめ職員がこまめに参加されており、地域に溶け込み、連携を深めていく姿勢が評価できると感じた。

(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)>	

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、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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 個人情報が記載された資料は必ず①どこで②誰が③どのように受け取ったかを明確にし、且つ資料に記載するようにしている点が評価できる。FAXで資料を送付する際にはダブルチェックを行い、ミスがないように取り扱っている。さらに個人情報が記載された回覧はキャビンに保管し、その場で確認し名前をリストに残すなど厳重に管理している点が評価できる。	

(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)> 現場確認、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)>	

③当施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング:所長 <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)> 現場確認、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"> ・10万円を超える物品購入や施設・設備委託契約等は原則見積もり合わせを行っています。更に100万円を超える大きな支出は入札とし、法人本部で行っています。 ・通信運搬費として、法人内本部、自事業所、他事業所、業務携帯間の連絡は無料電話を使用し、経費削減に努めています。 ・紙の再利用の促進とゴミの分別を徹底しており、貸室で生じたごみは持ち帰っていただいています。 ・エアコンの温度管理(利用団体への協力依頼)などにより、館内の温度を調節し、光熱費の省力化を図っています。 ・館内やイベントで使用する飾りは基本職員や地域ボランティアにお願いして作っています。その他、他からの物品購入については、多方面から検討して購入するようにしています。 ・印刷に関しては裏紙の使用や、カラー印刷の最低限の使用、又、広報誌を業者に依頼することで節約しています。 	<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>現場確認、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>特に印刷物作成において経費削減に取り組んでおられる。部数の多いものや多色刷りは外注し、部数が少ないものは内製化するなど用途別に柔軟な対応を取り、成果を上げておられる。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、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	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料、ヒアリング: 所長 <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)> ・予算作成時、年度末の次年度事業計画、年度初めの前年度事業報告については、職員会議などの時間を利用し、各事業ごとに担当者が中心となり課題設定や結果判断等を全職員で検討しつつ、作成しています。 ・ケアプラザにおける前年度の振り返り自己評価も全職員で評価シートを作成し、同シートを基に区役所のヒアリングに委託事業部門全員が対応・説明し、事業実績評価を受けています。その結果は所内回覧にて全職員に周知しています。	<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)>

(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)> 開設当時、施設を取り巻く環境の変化から赤字計上したが、職員が一丸となり数年かけて経費を見直し、赤字脱却した経験がある。そのことが職員の団結力を高め、現状認識の共有化など体制の柔軟性を高めることにつなげていることが評価できる。また、互いの協力体制が施設運営には必要であり、チームワークを大事にしていく姿勢も評価できる。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

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"> ・地域福祉保健計画地区別計画の支援チームの一員として参画し、毎月のチーム会議で連携を図りながら進めています。 ・地域ケア会議、多職種連携など区と協力しながら様々な事業に取り組み、ネットワークの構築に力を入れています。 ・認知症の正しい理解、普及啓発活動の取組として、キャラバンメイト等と協力し合い、認知症サポーター養成に努めたり、認知症初期チームとも連携し、個別ケースを医療・介護につなげています。 ・令和4年からスタートした横浜市認知症施策「チームオレンジ」に参画し、今年7月に社会福祉センターで開催された令和4年度の事例報告会において6事例の一つに選ばれ発表の機会をいただきました。 ・泉区の「地域包括ケアシステム」構築の一環として、当ケアプラザで取り組んでいる「お出かけサポーター」は、区からも高い評価を受け、区の協議体等での発表をさせていただきました。 	<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>ヒアリング: 所長、生活支援コーディネーター</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"> ・令和4年度からスタートした横浜市認知症施策「チームオレンジ」事業に参画し、若年性認知症当事者の方が集まる居場所作りをはじめ、横浜市の事例報告会で6事例の一つに選ばれた。 ・泉区の「泉サポートプロジェクト」に参画し、当ケアプラザではお出かけサポーターを募り「お出かけカフェ」への送迎や通院介助等を実施し、区から高い評価を得ている。
<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"> ・当地域ケアプラザは、地域からの強い後押しを受けて平成28年10月に開所しました。その期待に応えるべく、地域の各団体の行事、事業には積極的に参加し、地域と顔の見える関係づくりを優先してきました。7年経った今では、地域の皆様とはお互いの連携がとり易く、日常的に助け合う風潮ができてきたのではないかと思います。例えば地域からは、支えあいの仕組みづくりの相談や、ケアプラザから遠い地域からの出張講座依頼も来ます。 ・又、駅前という立地条件の良さから、連合自治会や民生委員・児童委員協議会の会議をはじめ、多くの各活動団体から利用していただくようになり、貸館の利用率も高く、各事業への参加者も非常に多い、他にも、スマホの使い方がわからないとか、ちょっとした困り事でも寄って下さる方も増え、まさに気軽に足を運んでいただけるケアプラザ、地域にとってなくてはならない存在になったと自負しています。 	<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、生活支援コーディネーター</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>グリーンハイムいずみ野C地区で今年の8月から始まった、支え合い活動『C地区ご近助さん』の会議に参加し、活動の後方支援を行っている。</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>