

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市 新子安地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社フォワード・グッド

平成31年 3月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 利用者サービスの向上</b>	<b>4</b>
(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
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>	<b>12</b>
(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
<b>III. 緊急時対応</b>	<b>16</b>
(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
<b>IV. 組織運営及び体制</b>	<b>21</b>
(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
<b>V. その他</b>	<b>32</b>

## 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"> <li>・ケアプラザの合言葉である「笑顔の共有」を全職員意識して地域の方にとって気軽に利用しやすい施設を目指していきたいと思えます。</li> <li>・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・認知症通所介護)が適宜アンケートを実施します。アンケート結果後、課題分析を行い、改善策を検討しサービスの向上に努めます。</li> <li>・日頃からの個別相談や窓口での接客を通じて、ご利用者様からの声を拾い、地域に根付いた支援が行えるように、定期の会議や毎日の朝礼と夕礼で職員間の連携を図り、日々の業務に当たります。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・廊下には「ご意見・ご要望について」と題した掲示物があり、毎月のご意見箱への投函の状況が報告されている。</li> <li>・地域包括支援センターでは職員の顔写真入りの事業案内チラシを作成しており、地域の方々に身近に感じてもらい、気軽に連絡してもらえるよう工夫している。</li> <li>・通所介護の広報誌はカラー刷りで写真を多く使用しており、興味を引くよう工夫されている。</li> <li>・ケアプラザの合言葉「笑顔の共有」のもと、利用者や職員同士のあいさつの遂行、「よかったことノート」の実施などを通じ、接遇力の向上に努めている。</li> <li>・入口のスリッパは、毎朝利用開始時間前に職員が清掃している。</li> <li>・午後3～6時の枠で子供向け書道教室「はじめま書」を開催したり、夜間の枠で「ゴスペル」や小中学生を対象とした学習支援事業「こども未来塾」を開催し、貸館の稼働率向上に努めている。</li> </ul>
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアプラザは、高齢者、障がい児者、乳幼児とその保護者をはじめ地域の多くの方に利用していただいています。利用していただく方に安心して利用していただけるように日頃から建物や設備の維持管理に努めます。</li> <li>・設備の清掃については、業務委託とし作業報告書を作成し、清掃作業の徹底をはかっています。また通所介護においては特定業務従事者に作業を依頼して、設備の維持に努めてもらっています。</li> <li>・ケアプラザを利用していただく方から随時声が拾えるように、貸館利用報告書にご意見の記入欄を設け、記入があった際は一緒に確認を行い、改善策を検討しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常清掃は清掃作業日報に沿って委託業者により行われている。また、特定業務従事者が週4日勤務しており、委託業者が実施していない箇所の清掃を行っている。</li> <li>・調理室の食器棚には、食器の名前と収納数が書かれたシールが貼られており、利用者が元通りに戻せるよう工夫している。</li> <li>・安全衛生委員会を設置し、毎月産業医による巡視や意見交換、研修を実施している。</li> <li>・感染症対策として、全職員が年に一度嘔吐物の取り扱いについて研修を受けている。</li> <li>・ケアプラザ内の植物に関しては、ボランティアが定期的に管理を行っており、きれいな景観が保たれている。</li> </ul>
III 緊急時対応	<p>ケアプラザは、高齢者、障がい児者、乳幼児等、地域の方々利用されるため、事故、急病、犯罪、災害時の対応について、日常点検の実施や定期的な訓練を行い、皆さまに安心して利用していただけるようにしています。事故・防犯防災体制として、緊急時(事故、急病、犯罪などの発生)に速やかに対応できるようにマニュアルを作成し、職員に周知し、連絡網を整備しています。日中は、防災センターの協力により外周の巡回警備があり、夜間は機械警備を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種マニュアル、サービス提供継続計画(BCP)を作成・整備し、多様な緊急時の対応に備えている。</li> <li>・防犯管理マニュアルの策定や館内点検表を用いた日常的な防犯業務のほか、アルコールチェッカーによる呼気チェックや免許証携帯など送迎車のドライバーに関するチェック、送迎マニュアル、車いす貸出時確認表など、とりわけ人の移動に関する事項に焦点を当てたチェックの実行とマニュアルの整備がなされている。</li> <li>・事故・ヒヤリハット報告の事例を用いた研修を毎月実施し、事故防止および対応についての意識を常に保つよう努めている。</li> <li>・発災時における職員安否確認用のメーリングシステムをあえて予告なしに作動させて模擬訓練を年に数回行ったり、管理職を対象に徒歩60分圏内での参集訓練を行ったりすることで、気づきを法人内の他施設と共有し合うなど、非常時を極力想定した備えに努めている。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 組織運営 及び 体制	<p>職員一人一人がケアプラザのスローガンである、バランスの良い5つのHを心がけています。</p> <p>5つのHとは、</p> <p>①ハート(相手を思いやるやさしい気持ち)</p> <p>②ヘッド(常に冷静な判断できる)</p> <p>③ハンド(経験に裏打ちされる専門技術力)</p> <p>④ハーモニー(チームとして協力して仕事に取り組む)</p> <p>⑤ヘルス(職員の心身共に健康状態の維持)</p> <p>・法人と連携を図り効果的な組織運営、職員育成、コンプライアンス確立などを基本にして、業務を実施しています。</p> <p>・年度ごとに管理職研修、職種別研修、経験別研修、新任研修や個人情報保護の研修、感染症の研修等を実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修の出欠記録には受講者が理解度を5段階で自己評価する仕組みがあるほか、研修履歴カードが整備され、各職員が業務内容に応じた研修を受講したことが分かる仕組みが整っている。</li> <li>・各種研修情報は回覧や休憩室等への掲示で周知するとともに、管理職からも職員へ声をかけ、受講を促している。</li> <li>・他のケアプラザで発生した苦情・事故などの事例を毎月開催する所内会議や資料の回覧で共有し、事故の未然防止や再発防止に努めている。</li> <li>・外部へ情報を送信する際のみならず、届いた郵便物や来訪者から受け取った書類等についても、お互いの身を守り嫌な思いをさせないための考えから、チェックリストを使って個人情報を確認し記録を取っている。</li> <li>・運営・体制全般を通じて、職員間での情報共有と相互連絡、および運営協議会等を通じた地域課題の理解と事業への取り組みに力を注いでいる様子を感じられる。</li> </ul>
V ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第3期神奈川区地域福祉保健計画の支援チームとして神奈川区役所、神奈川区社会福祉協議会と協働で、地域別課題の解決に向けて地域住民の後方支援に取り組んでいます。</li> <li>・子ども・障がい・高齢等のすべての人がつながり、住み慣れたまちで暮らしていけるように、ネットワークを構築し、必要な人に必要なサービス(人・もの・環境)が繋がるように、地域ケア会議やネットワーク会議を地域や多職種・多機関で実施しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区役所や区内の施設が連携して地域支援をするための施設間連携会議に参加し、近隣の関係機関との施設間スタンプラリー「神奈川宿場まつり」を開催することとなった。</li> <li>・「認知症サポーター養成講座」を、地域の高齢者住宅や小学校、企業などに出向いて実施し、受講したお店や団体に「見守り協力店」のステッカーを配り、活動の支援や担い手の確保に努めている。</li> <li>・子育て経験のある子育て支援者が相談に乗ってくれる「子育て支援日」を毎週火曜日の午前中に開催し、仲間作りの場としても機能している。</li> <li>・障害の理解と啓発のネットワークグループ「gift」を立ち上げ、当事者家族が思いを話せるカフェを開催したり、小学校で啓発活動を行っている。</li> </ul>

# 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 type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他	
評価機関 記述	
<p>&lt;実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)&gt;            平成30年10月に実施し、地域交流47件、地域包括24件、生活支援5件、居宅介護22件、通所介護91件、合計189件を回収した。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>通所介護では認知症などでうまく言葉で家族に伝えられない利用者に対して年1回家族会を開き、職員が家族に実際のサービス内容を説明し、直接環境を見てもらう機会を設けている。</p>	

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	
<p>&lt;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)&gt;            資料:利用者アンケート振り返りシート</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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)> 資料:広報紙、ヒアリング:所長・副所長、地域活動交流コーディネーター・事務担当 <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)>	
利用者アンケートの集計表は、期間を定め通所介護・認知症通所介護の入口に掲示することとなっている。また通所介護・認知症通所介護では、アンケートの結果を広報誌と一緒に配布し、家族にも見ていただけるようにしている。	

## (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)>	
ご意見ダイヤルのポスターが貸室3箇所(多目的ホール・ボランティアルーム・地域ケアルーム)と玄関ホールに掲示されている。また横浜市福祉調整委員会のポスターやチラシが廊下に掲示されている。	

### 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)>	
「あなたの声をお聞かせ下さい」と題した箱が、記入用紙と共に貸室3箇所(多目的ホール・ボランティアルーム・地域ケアルーム)と玄関ホールに設置されている。	
<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)>	
・貸室3箇所(多目的ホール・ボランティアルーム・地域ケアルーム)と玄関ホールに「あなたの声をお聞かせ下さい」と題した箱が設置されており、広く意見を吸い上げるよう努めている。 ・貸館利用報告書に「ご意見」の記入欄を設けている。	

### 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: 苦情相談対応マニュアル	
<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)>	
苦情が解決困難な場合は法人の苦情対応担当と連携して対応できる仕組みがある。また毎月法人本部が集計している他事業所の苦情などを所内会議にて共有している。	



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>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;                      貸室3箇所(多目的ホール・ボランティアルーム・地域ケアルーム)と玄関ホールに、「ご意見・ご要望はございませんか」と題した掲示がされており、ホームページには「苦情解決制度」が掲載されている。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ホームページに「苦情解決制度」として施設の担当者や法人の「お客様相談室」の案内があり、「苦情解決規則と第三者委員の申し込みはこちら」とリンクが貼ってある。</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 checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      資料:苦情・ご意見・ご要望・受付記録</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	



⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体（館内掲示・広報紙誌・ホームページなど）で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            現場確認:ボランティアルーム、廊下            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・廊下には「ご意見・ご要望について」と題した掲示物があり、毎月のご意見箱への投函の状況が報告されている。</li> <li>・ボランティアルームには「皆様からの声」と題した掲示物があり、利用者からのご意見やご要望とそれに対する改善内容が掲示されている。</li> </ul>	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>正面玄関横の掲示板にご利用案内を掲示しています。施設案内のパンフレットはケアプラザ窓口に常時設置してどなたでも見る事ができるようにしており、貸館利用者や相談者等の来館者に必要時配付しています。地域向け広報誌「和」を毎月1回発行してケアプラザの事業等の案内に努めています。この広報誌は、町内会の皆様のご協力により各世帯に回覧していただき、地域にお住まいの方に幅広く情報を提供することができております。また町内の掲示板用に集約したものを作成しています。ホームページにて、貸館の利用案内や空き情報を掲載しています。地域で開催される講座やサロン、自治会町内会の活動に出向くだけではなく、講師を務めて、ケアプラザについてパワーポイントで説明したり、チラシを作り配布したりして、周知しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング: 所長・副所長・地域活動交流コーディネーター・事務担当</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>担当する5つの連合町内会エリアで開催される会合、講座、サロンや有料老人ホームに積極的に出向き、地域ケアプラザの活動紹介を行っている。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域包括支援センターでは職員の顔写真入りの事業案内チラシを作成しており、地域の方々に身近に感じてもらい、気軽に連絡してもらえるよう工夫している。</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>&lt;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)&gt; ヒアリング: 所長・副所長・地域活動交流コーディネーター・事務担当</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月月初の9時30分から受付の順番を抽選で決めることで、公平に行っている。</li> <li>・ホームページで各貸室の2か月先までの空き情報をアップし、予約しやすいよう工夫している。</li> </ul>	

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>&lt;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)&gt; 資料: 研修ファイル(平成30年9月26日通所介護職員、12月21日事務所職員に「人権研修」を実施)</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>法人本部で実施した「人権に関する研修」を代表者が受講し、所内会議で職員に伝達研修を行い、当日参加できなかった職員スタッフには各部署の職員が伝達研修を行うことで漏れなく全員に実施している。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>地域向け広報誌「和」は、毎月発行しています。町内会の皆様にご協力いただき、各世帯に回覧していただいております。併せて各町内会に設置してある掲示板に掲載しやすいサイズの「和」掲示板用を発行して掲示板に掲載してもらっています。広報よこはま神奈川区版の施設からのお知らせにも積極的に情報を提供しています。区役所、区社協、老人福祉センター「うらしま荘」、障害福祉サービス事業所「うらしま共同作業所」、地区センター、公会堂に広報誌を設置してもらっています。</p> <p>ホームページの作成に関しては、定期的に更新して最新の情報を地域に発信できるように心がけています。また、広域で行う事業等については、広報よこはま神奈川区版掲載を行っています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング: 所長・副所長・地域活動交流コーディネーター・事務担当</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報誌「和」とは別に、各町内会の掲示板に掲載しやすいサイズの「掲示版号」を作成し、掲示を依頼している。</li> <li>・通所介護の広報誌はカラー刷りで写真を多く使用しており、興味を引くよう工夫されている。</li> <li>・ホームページでは、毎月のトピックスを伝える「新子安だより」や「広報誌」「貸室空き情報」などが、定期的に更新されている。</li> </ul>

#### (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>&lt;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)&gt;</p> <p>来館者には、必ず職員から挨拶するように心がけています。来館者が気持ちよく施設を利用していただけるように入口のスリッパは、毎朝利用開始時間前に整理するよう心がけています。</p> <p>いただいた電話に対しては、施設名と併せて自分の名前を名乗りていねいにわかりやすい対応を心がけています。館内でも来館者とすれ違う時は、会釈や挨拶をしています。スタッフ間でもすれ違う際は声をかけあうよう心がけています。</p> <p>当日の職員の勤務状況を共有するために、朝・夕の引継ぎを実施しています。</p> <p>ご来館またはお電話いただいたお客様をお待たせしないために、一日のスケジュールをホワイトボードに記載しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアプラザの合言葉「笑顔の共有」のもと、利用者や職員同士のあいさつの遂行、「よかったことノート」の実施などを通じ、接遇力の向上に努めている。</li> <li>・入口のスリッパは、毎朝利用開始時間前に職員がきれいにしていく。</li> </ul>

## (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>&lt;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。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>貸館日計表を毎日記入して部屋別、時間帯別の稼働率を算出して、利用率の向上を検討しています。アンケートや日常的な地域の方との会話から地域のニーズを把握し、新規事業の計画に役立てサービス向上につながるよう心がけています。アンケートを活用して課題点や問題点を抽出して改善策を検討し実行していきます。</p> <p>ケアプラザ利用者からのご意見や苦情に関しては、その都度法人内の規程に従い対応して事実関係や対応結果、再発防止のための対策を検討し再発防止に努めています。必要に応じて区役所へ報告をしています。</p> <p>地域から、こどもが安心して過ごせる場が欲しいとの声があり、NPOと共催でこどもみらい塾(学習支援)の事業を実施しています。</p> <p>就労世代の利用が少ないため、夜間帯にゴスペルの事業を実施しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>午後3～6時の枠で子供向け書道教室「はじめま書」を開催したり、夜間の枠で「ゴスペル」や小中学生を対象とした学習支援事業「こどもみらい塾」を開催し、貸館の稼働率向上に努めている。</p>

## (7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>通所介護事業や夏祭りでのボランティアの受け入れを積極的に行っており、年間で延べ1,000人以上がボランティアに携わっている。</p> <p>&lt;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)&gt;</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
<b>評価機関 記述</b>	
<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
<b>評価機関 記述</b>	
<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)>	
日常清掃は清掃作業日報に沿って委託業者により行われている。また、特定業務従事者が週4日勤務しており、委託業者が実施していない箇所の清掃を行っている。	

## (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	
<p>&lt;(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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>調理室の食器棚には、食器の名前と収納数が書かれたシールが貼られており、利用者が元通りに戻せるよう工夫している。</p>	

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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	



### (3) 施設衛生管理業務

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            資料:研修ファイル(平成30年6月26日通所介護職員、10月2日事務所職員に「感染症研修」を実施)            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・安全衛生委員会を設置し、毎月産業医による巡視や意見交換、研修を実施している。            ・感染症対策として、全職員が年に一度嘔吐物の取り扱いについて研修を受けている。</p>	

#### ②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

#### ③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	



#### (4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>貸館利用者に、利用報告書のボードをお渡しする時に万一の際の避難経路の説明を徹底しています。併せて現状復帰の原則をお伝えしてゴミの持ち帰りや備品の取り扱いに注意していただき、各部屋の清掃セットを準備し、次に使用する方が気持ちよく使用していただけるようにしています。また職員もチェックする際は、設備に損傷がないか目視しています。</p> <p>外構・植栽に関しては、防災センターが管理していますが、玄関周りの清掃には、気を配るようにしています。ケアプラザ内の植物に関しては、ボランティアの方が定期的に管理を下さっています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング: 所長・副所長・地域活動交流コーディネーター・事務担当</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ケアプラザ内の植物に関しては、ボランティアが定期的に管理を行っており、きれいな景観が保たれている。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</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 checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>非常災害・事故・緊急時対応・再発防止、および防災対策の各マニュアルのほか、サービス提供継続計画(BCP)も作成・整備し、多様な緊急時の対応に備えている。</p>	

#### (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 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"/> 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: _____ )</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>防犯管理マニュアルを策定し、また館内点検表を用いて、日常的な防犯業務を徹底している。</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 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>&lt;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)&gt;                      現場確認：玄関、資料：開閉カード借受表                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>点検表を用いて館内を巡回する職員と、館外を定期巡回する当該施設が入居するビルの防災センターの警備員とが、密に連絡し合う体制を確立している。</p>	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館内の日常的な点検等に加え、アルコールチェッカーによる呼気チェックや免許証携帯など送迎車のドライバーに関するチェック、送迎マニュアル、車いす貸出時確認表など、とりわけ人の移動に関する事項に焦点を当てたチェックの実行とマニュアルの整備がなされている。</p>	

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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>「事故防止・情報の伝え方」(平成31年2月26日実施、全職員対象(一部伝達を含む))</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (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	
<p>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt; <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;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)&gt; 事故・ヒヤリハット報告の事例を用いた研修(平成31年1月28日実施)、AED研修(昨年度に続き平成31年3月に実施予定)</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事故・ヒヤリハット報告の事例を用いた研修を毎月実施し、事故防止および対応についての意識を常に保つよう努めている。</p>	

### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input 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	
<p>&lt;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)&gt; 現場確認: 緊急時対応連絡網(事務室内掲示)、資料: 緊急連絡網</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>発災時における職員安否確認用のメーリングシステムをあえて予告なしに作動させて模擬訓練を年に数回行ったり、管理職を対象に徒歩60分圏内での参集訓練を行ったりして、気づきを法人内の他施設と共有し合うなど、非常時を極力想定した備えに努めている。</p> <p>&lt;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)&gt;</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 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、協定書等のおりに開館していると判断する。

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

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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)>	
受付横に閲覧用ファイルを設置するほか、ケアプラザのウェブサイト内に区の公表ページへのリンクを掲載	
<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)>	
事業計画書・事業報告書の閲覧用ファイルの設置場所を示す写真入りの案内板を館内に掲示している。	



## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
法人主催の全体研修とケアプラザ主催研修それぞれについて年間計画を作成し、充実した内容としている。	

### 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: 研修報告書・出欠記録、ヒアリング: 所長・副所長・地域活動交流コーディネーター・事務担当	
<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)> 認知症の理解に関する研修、災害時の対応及び避難救出訓練、人権に関する研修、倫理及び法令に関する研修など(全職員対象)	
<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)>	
研修の出欠記録には受講者が理解度を5段階で自己評価する仕組みがあるほか、研修履歴カードが整備され、各職員が業務内容に応じた研修を受講したことが分かる仕組みが整っている。	

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>&lt;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)&gt;</p>  <p>法人内外で実施する各専門職員の研修会・勉強会に参加しやすいように周知を徹底しています。啓発研修として自己の研鑽を積めるように郵送・FAXで案内される研修についても積極的に回覧や職員の休憩室や更衣室前に掲示して研修に参加しやすい環境作りに努めています。各職員に必要な研修があれば管理職が声かけしています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング： 所長・副所長・地域活動交流コーディネーター・事務担当</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>各種研修情報は回覧や休憩室等への掲示で周知するとともに、管理職からも職員へ積極的に声をかけ、受講を促している。</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
<b>評価機関 記述</b>	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング： 所長・副所長・地域活動交流コーディネーター・事務担当</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>毎月開催している所内会議の中で、研修を受講した職員がいれば本人がその内容を伝達しつつ、出席できなかった職員へも回覧にて内容を共有している。重ねて、部門ごとの伝達会議等においても同様の伝達を行っている。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。  
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
窓口等の対応手順を記したマニュアルは、業務自体の手順だけでなく、ケアプラザとしての年間の流れを俯瞰したうえで各業務がどのような位置付けなのかが理解できる構成となっている。	

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)>
月1回の所内会議において所長・各職員から業務や事業等の報告や確認をして情報共有できるよう心がけています。所内会議に併せてサービス向上委員会も開催して他のケアプラザの事故・苦情事例を参考にして対応策や再発防止策を共有して当ケアプラザでの事故予防に努めています。 事務所内では、毎日朝礼と夕礼をしてその日の事業や各自の業務等の確認や報告を行います。職員はローテーション勤務で全員揃うことが少ないため、情報共有の申し送りノートを作成し、職員に周知する必要がある事項等を記入して各職員が確認するようにしています。 法人で運営している20館のケアプラザ職員が同専門職ごとに集って会議を実施し、専門性を高めています。ケアプラザ内の指定管理部門による地域支援を検討する6職種会議も実施しています。	ヒアリング： 所長・副所長・地域活動交流コーディネーター・事務担当 <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)>
	・他のケアプラザで発生した苦情・事故などの事例を毎月開催する所内会議にて共有し、また出席できなかった職員へは資料を回覧して、事故の未然防止や再発防止に努めている。 ・職員間の申し送りノートは、サブコーディネーターがまず確認する、朝に読んだ人が他へ伝えるなど、情報が確実に行き渡るような運用がなされている。

### (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)>	
「プライバシーの尊厳と保護に関するマニュアル」を整備しているほか、FAXや郵便物の誤送信を防止するためのチェックシートの使用、またFAX機前に誤送信予防啓発のポスターを掲示するなど、様々な局面を想定した備えがなされている。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)>	
法人が実施する個人情報保護・情報セキュリティ研修の受講、個人情報漏えい防止シートの活用、またクイズ形式の理解度確認ツールも使い、個人情報保護への意識を高めている。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認：事務室内、ヒアリング：所長・副所長・地域活動交流コーディネーター・事務担当 <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)> ・ 予期せぬ情報の漏えいを防ぐため、FAXの使用は最小限にとどめるよう留意している。 ・ 外部へ情報を送信する際のみならず、届いた郵便物や来訪者から受け取った書類等についても、お互いの身を守り嫌な思いをさせないためとの考えから、チェックリストを使って個人情報を確認し記録を取っている。 ・ 個人情報を訪問等で持ち出す際には専用のバッグを使い注意を払っている。	

#### (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？

※経理責任者と出納系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: 小口現金出納帳、ヒアリング: 所長・副所長・地域活動交流コーディネーター・事務担当 <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: ケアプラザ決算書等、ヒアリング: 所長・事務担当 <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>&lt;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)&gt;                      現場確認：事務室内、ヒアリング：所長・事務担当</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p>  <p>効率的な運営の為ケアプラザの労務・経理等の事務処理に関しては、法人本部と連携しています。また高額な物品を購入する際は電子入札を実施しています。備品購入に関しては、計画的な購入を心がけています。3節(節電・節水・節資源)をモットーに冷暖房はこまめにON・OFFをして扇風機の利用も並行しています。使用していない部屋の消灯を徹底して事務所内及びデイルームにおいても業務に支障のない範囲で、照明器具の調節をしています。節水こまを導入して節水に取り組んでいます。印刷やコピーは、印刷内容に応じて白黒印刷をするほか両面印刷で資源の節約に努めています。日常的に使用する電話・携帯電話の事業所を一本化して本部他事業所との通話料を抑えたり、基本使用料の引き下げを実現しました。残業については事前申請にしたり、ノー残業デイを設けたりして対応しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング：所長・副所長・地域活動交流コーディネーター・事務担当</p> <p>&lt;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)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 日常的な物品・備品については、まとめ買いや適切な業者選定の推進により、計画的な購入に努めている。</li> <li>・ 残業時間の抑制を図るための時差出勤の事前申請やノー残業デイの設定は、経費削減だけでなく、職員のワーク・ライフ・バランスの改善にも効果が出ているように感じられる。</li> </ul>

(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 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：平成29年度事業実績評価 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	
<p>&lt;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)&gt;            資料: ヒアリング議事録(平成31年1月7日および18日)            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</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>&lt;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)&gt;</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に取り組んでいます。            各事業で年間の目標を設定しており、毎月の振り返りシートを利用して進捗状況の確認を行っています。            また月1回の職員会議等でも多職種からの意見など抽出しています。            地域との連携においては、年2回行っている運営協議会にて、協議委員のメンバーからの意見や助言を受け、事業に反映していけるように取り組んでいます。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング: 所長・副所長・地域活動交流コーディネーター・事務担当</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>運営協議会の委員からより具体的な意見・助言を引き出すべく、職員が質問事項を事前に用意するなど、地域課題について深く理解し事業に反映させようとの運営方針が感じられる。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>運営・体制全般を通じて、職員間での情報共有と相互連絡、および運営協議会等を通じた地域課題の理解と事業への取り込みに力を注いでいる様子が感じられる。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>

## V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>第3期神奈川区地域福祉保健計画の推進を区役所・区社協と協力し地区別支援チームとして事務局を担っています。</p> <p>区役所と区内の施設が連携して、地域支援ができるように施設間連携会議に出席し、近隣の関係機関と施設間スタンプリヤを行い、ケアプラザ活動の周知や活動に繋がる取り組みを行いました。</p> <p>介護予防事業では、対象となるよりリスクの大きい高齢者の抽出により共通のチェックシートを使い、評価して区との情報交換に努めています。介護予防の普及活動イベントや老人クラブへの出張相談会に区と連携を取りながらすすめています。地域の介護予防活動をすすめるため、地区状況の把握及びアセスメントを区の保健師と協働してすすめています。一人暮らし高齢者「地域で見守り」推進事業において区・地区民児協と協働で事業を推進しています。認知症啓発については区キャラバンメイト連絡会にて連携を図り、活動の支援、担い手の確保を行いました。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング: 所長・副所長・地域活動交流コーディネーター・事務担当</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区役所や区内の施設が連携して地域支援をするための施設間連携会議に参加し、近隣の関係機関との施設間スタンプリヤ「神奈川宿場まつり」を開催することとなった。</li> <li>・「認知症サポーター養成講座」を地域の高齢者住宅や小学校、企業などに出向いて実施し、受講したお店や団体に「見守り協力店」のステッカーを配り、活動の支援や担い手の確保に努めている。</li> </ul>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>ケアプラザと言うと高齢者支援が中心と思われがちで相談件数も圧倒的に多いですが、子育て支援や障がい者支援の窓口でもある事を意識して幅広い事業展開を心がけています。</p> <p>子育て支援に介しては、子育て支援日が毎週火曜日開催されています。地域の中で子育て中の方も多く、仲間作りの場として機能しています。</p> <p>障害児者支援については、多くの関係機関と連携して余暇支援を行ったり、作業所の方に講師になってもらい、講座を開いたりして、社会参加の場を増やす活動を行っています。</p> <p>また障害啓発ネットワークグループ「gift」を立ち上げて、当事者家族が思いを話せるカフェを行ったり、小学校で啓発活動を行ったりしています。</p> <p>地域と一緒にイベントでブースを担当させていただき、福祉保健活動の周知に努めました。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング: 所長・副所長・地域活動交流コーディネーター・事務担当</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・子育て経験のある子育て支援者が相談に乗ってくれる「子育て支援日」を毎週火曜日の午前中に開催し、仲間作りの場としても機能している。</li> <li>・障害の理解と啓発のネットワークグループ「gift」を立ち上げ、当事者家族が思いを話せるカフェを開催したり、小学校で啓発活動を行っている。</li> </ul> <p>&lt;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)&gt;</p>