

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市 能見台地域ケアプラザ
評価シート

評価機関名：株式会社フォワード・グッド

平成30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	<p>済生会は全国379の福祉・医療施設を運営しています。基本理念である「施薬救療」の理念の基に、地域福祉の拠点として、地域住民に開かれた施設運営に努めています。この済生会の強みを生かして、引き続き学会・総会などで、病院・福祉施設の情報交換、勉強会を行い、法人全体で利用者のサービス向上に取り組んでいます。能見台地域ケアプラザでは済生会横浜市東部病院から理学療法士の定期的派遣を受け、機能回復訓練に寄与するなど、医療分野の強みを生かした利用者のサービス向上に努めています。また、利用者の急な病気に際しても、同じ区内の済生会若草病院などですぐに対応できるメリットがあります。さらに、30年度から若草病院を中心とした横浜金沢医療福祉センターが7施設でスタートしました。同一法人内の近隣施設により医療・介護・保健・福祉の協力・連携により、地域のニーズにきめ細かく応えていく体制を構築しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各部門とも多くのアンケートを配布し、合計で356件と大変多くのアンケートを回収している。 ・受付カウンター脇閲覧コーナーにて「利用者アンケート」のファイルが閲覧できるようになっている。また広報紙「なでしこ」の平成30年1月号に利用者アンケートのご意見への対応が掲載されている。 ・1階情報ラウンジに「ご意見箱」が設置されており、対応状況を記載した「ご意見のお答え綴り」のファイルが閲覧できるようになっている。 ・所長が6月～7月にかけて研修会の形で5回、その他研修に参加できなかった職員には個別に研修を実施し、全員にもれなく行っている。 ・デイサービスの全体会議にて、「風通しの良い職場」について所長が年に3回研修をしている。 ・多目的ホールの夜間の利用率を上げるため、体幹トレーニングやピラティスなどの自主事業を開催し、昨年度は44%と高い稼働率を維持した。
II 施設・設備の維持管理	<p>能見台の整然と整備された道並みにふさわしく、緑豊かな敷地を維持するため、能見台地区センターとともに植栽の剪定・雑草の除去など良好な環境の維持に努めています。委託による定期的維持管理に加えて、職員が日常的に屋内及び周囲の清掃を毎日行っています。</p> <p>かつて迷惑行為が頻発した経過から、防犯カメラ4台を設置し、敷地内の死角をなくすため植栽の剪定を行い、閉館時には立ち入り禁止の鎖を設置するなど整備を行いました。その後、迷惑行為は激減し、良好な環境の維持ができています。</p> <p>建築から17年が経過し、外壁や設備など施設全般の老朽化が進んでいますが、専門家による助言を受け、共用部分は地区センターとも協議して、優先順位の高いものから計画的に修繕・補修を行って、施設の安全管理、長寿命化を図っているところです。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「物品管理総括表」が作成されており、管理場所ごとの備品の数量や金額の増加・減少・現在高が記録されている。 ・全職員対象に感染症に関する研修を実施している。5回の研修日程を設け各部門の看護師が講師となって、全職員が参加できるように配慮している。また、通所介護部門では毎年秋から冬にかけて、看護師が講師となって、ノロウイルスの実際の発生を想定した実践研修を行うなど、感染症に対して万全の態勢を取っている。 ・デイサービスの生ゴミは、厨房裏の蓋付きバケツに入れている。水道があり排水しやすい場所になっており、バケツは清潔で汚液が漏れてもすぐに対応できるようになっている。 ・施設周りの清掃は、サブコーディネーターや通所介護の運転手により毎朝行われている。 ・調理室の包丁は、鍵付きの殺菌灯付き包丁ボックスに入れられ、感染症予防と防犯予防が図られている。
III 緊急時対応	<p>消防計画に基づく組織を作り緊急時に対応できる体制を整えています。また、10月と2月には地区センターと合同の消防訓練を行い、職員に対しAED訓練を実施し、救急救命についても対応ができるよう自主訓練を行っています。また、金沢警察署職員、金沢消防署職員を講師に招き、地域住民とともに、防犯・防災をテーマとした講演を開催し、関係機関とともに防犯・防災を考えました。</p> <p>また、台風等の災害についても防災初動体制や、事故防止マニュアルなど非常時に備えた体制をとり、常に職員への危機感覚を磨くことに努めております。なお、職員は緊急連絡体制をとり、常に不測の事態に備える体制をとっております。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各部屋の見やすい位置に「火災など緊急時のお願い」という掲示がある。職員だけでなく、利用者も緊急時にどのような対応をとればよいかが目とわかるようになっている。 ・毎日、サブコーディネーターが点検記録票にもとづいてチェックをしている。特に調理室内には鍵のかかる包丁の保管箱があり、普段は事故および犯罪の防止のため、施錠している。 ・研修は、複数の日程を設けて、必ず直接受講できるような配慮がなされている。 ・平成27年2月に作成されたマニュアルを見直し、平成30年11月19日に改正を行い、現状に即した内容のマニュアルを整備している。 ・朝礼や各会議では、区から受ける他施設の事故情報なども共有し、緊急時等に備えている。 ・年2回の防災訓練の際には、利用者にも訓練に参加してもらい、緊急時の利用者の安全確保に努めている。

	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	<p>指定管理業務において求められる人員体制を確保し、業務の円滑な遂行に努めるとともに、ケアプラザ全体として業務を進めるために各部門に管理者責任者を置き、組織体制に万全を期しております。28年度は社会福祉士の加配置と生活支援コーディネーターを配置し、高齢化の進展に備え地域包括ケアシステムの構築に万全を期しました。</p> <p>また、組織における意思疎通や情報の共有化を図るため、毎日の朝礼、毎月の管理者責任者会議、職員会議、デイ全体ミーティングをはじめ各部門で会議を開催し、情報の共有化を常に図り安全な施設管理運営体制をとっています。</p> <p>毎月開催の管理者責任者会議では、コンプライアンス委員会も併せて開催し、事故・ヒヤリハット事例の検討を行い事故防止に努めています。さらに、個人情報保護、人権、事故防止、感染予防を内容とするコンプライアンス研修を全職員に実施し、徹底して、個人の資質と組織の質向上に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「コンプライアンス研修」は、常勤・非常勤に関わらず全職員が必ず直接受講できるよう、毎年5～6回の研修予定日を設定している。 ・外部研修については、資料と報告書を各部門ごとの管理者に提出し、所長決裁の後、ファイルにまとめている。職員はこのファイルを閲覧し、情報を共有している。 ・窓口対応マニュアルと勤務内容に関するマニュアルが整備されている。平日と日曜・祝日での勤務内容が異なることから、それぞれの日について細かく記載し、新人サブコーディネーターであってもすぐに対応できるような内容となっている。 ・職員だけでなく、ボランティアを希望する方(一般と学生)に向けて、「個人情報の保護について」というマニュアルを作成し、具体的な留意事項等を伝えている。 ・夜に会議等の予定がある日は午後から出勤するなど、勤務時間をずらすことで残業時間の削減を行っている。
V ・ その他	<p>済生会では社会福祉法人として、社会的責任を職員全員が自覚し、福祉の担い手として、誇りある仕事を遂行するようコンプライアンスの徹底を図っています。本部には法令遵守責任者を置き、法人全体でコンプライアンスを高める取り組みを行っています。そのため本部での研修や支部ごとの研修などきめの細かい取り組みを行っています。</p> <p>また済生会では、全国組織というメリットを生かし、全国の病院施設職員の出席による総会や学会で、各分野の発表会やパネル展示、講演会などの実施や、在宅サービス協議会を設置して勉強会や発表会を実施し、福祉部門に携わる済生会職員の質の向上に努めています。</p> <p>さらに、30年度に金沢区内7施設でスタートした若草病院を中核とする横浜金沢医療福祉センターにより、同一法人内の医療福祉施設の連携・協力、感染症対策や事務の効率化を図っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉計画推進における地域支援チームの一員として、区にきめの細かい地域情報を提供している。 ・年3回開催している「地域支えあい連絡会」のうち2回は国の地域包括ケアシステムに基づく包括圏域の協議体と位置付け、福祉保健活動関係者の情報共有と意見交換の機会としている。 ・紅茶専門店や植木業者などの、地域のお店や事業者を講師にした講座を実施した。 ・毎年10月に地区センターと行う合同祭は、3,000人が集まる盛大なお祭りとなっている。利用団体が出店したり活動内容を発表し、普段地域ケアプラザに来ることのない地域の方々へのPRの機会にもなっている。

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 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"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:利用者アンケート振り返りシート</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>平成30年度には「職員の説明が早すぎて、十分に理解できなかった」という指摘があり、これを受けて職員間で話し合い、説明の際はゆっくりはっきり話し、相手が理解できたか確認しながら納得いただけるまで丁寧に説明することを心がけるようにした。</p>	

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 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
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
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:受付カウンター協覧コーナー、資料:広報紙「なでしこ」、ヒアリング:所長</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>受付カウンター協覧コーナーにて「利用者アンケート」のファイルが閲覧できるようになっている。また広報紙「なでしこ」の平成30年1月号に利用者アンケートのご意見への対応が掲載されている。更に、第三者委員会や施設利用団体(ボランティア団体)交流会でも報告している。</p>	

(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 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"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>ご意見ダイヤルに関する掲示物は1階情報ラウンジと1階通路に掲示され、1階エントランスホールには横浜市コールセンターのポスターと、横浜市福祉調整委員会のポスターが掲示されている。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>1階情報ラウンジに「ご意見箱」が設置されている。</p> <p><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)></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>1階情報ラウンジに「ご意見箱」が設置されており、対応状況を記載した「ご意見のお答え綴り」のファイルが閲覧できるようになっている。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
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: 能見台地域ケアプラザ苦情処理規程</p> <p><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)></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)> 1階情報ラウンジに「ご利用者からの苦情への対応について」と題した掲示物を掲示し、受付担当者・苦情解決責任者の名前を明示して、ケアプラザの苦情処理体制を利用者に周知している。</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>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:苦情受付書</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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 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
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認:受付協覧コーナーに「苦情解決に向けた取り組み」が閲覧できるようになっている。 <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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>26年12月に能見台ケアプラザ独自のホームページを開設し、施設の概要や利用案内、各部門の活動を広く紹介しています。</p> <p>また、従来から刊行している、隔月で発行している施設全体の広報紙「なでしこ」に、5部門で実施する事業や催しの予定、実施後の報告を掲載しています。エリアの町内会毎に計1,700部配布し、回覧等で地域の皆さんにお知らせしています。</p> <p>介護予防の講座や終活セミナーなどケアプラザが主催の催しは、チラシ等でケアプラザを利用する個人や団体に周知することはもちろん、出前で実施している講座や地域のシニアクラブ、サロンに出向き職員が直接周知しています。</p> <p>その他、周知したい事業がある場合、連合町内会の定例会や民生委員児童委員の定例会などへ出向き、周知をはかっています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長、担当者</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>地域のシニアクラブ、サロンに出向き、介護予防の講座や終活セミナーを実施したり、連合町内会や民生委員児童委員の定例会に参加し、ケアプラザの周知に努めている。</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><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>1階のエントランスホールや通路の掲示板に「へや貸し出しの案内」を掲示し、利用者に分かりやすいよう工夫している。</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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング:所長</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設全体の貸館の当月と次月の予約状況を、ホームページに掲載している。また多目的ホールの翌月の予約状況を1階エントランスホールに掲示している。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:伺書(平成30年6月11,12,15,16日,7月4日に「人権擁護」を実施)</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>所長が6月～7月にかけて研修会の形で5回、その他研修に参加できなかった職員には個別に研修を実施し、全員にもれなく行っている。</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><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>平成26年12月に能見台ケアプラザの独自のホームページを開設してケアプラザの概要や、各部門の活動などを積極的にPRしています。</p> <p>また、広報紙「なでしこ」を年6回隔月で発行し、その他区役所のホームページや広報区版への情報掲載を併せて行っています。また、個別に町内会掲示板へのチラシの掲示を行ったり、町内会単位で開催されている老人会等への集まりに告知と情報収集を目的として伺っています。</p> <p>デイサービスでは「なでしこ」に「デイサービスだより」を掲載し、利用者がふだん過ごされている様子や、行事への参加の呼びかけ、報告に活用し、利用者・家族との交流に役立っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報紙「なでしこ」を隔月1,700部発行し、担当地域の自治会や町内会に掲示板掲示や回覧をお願いしている。 ・「ケアプラザからのお知らせ」と題した自主事業の案内が、各貸館やトイレに掲示されており、広く周知に努めている。

(5) 職員の待遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>利用者からの苦情が多いのは、一般的に職員の応接態度であるといわれています。このことから、人権研修や個人情報保護研修などの全員研修に合わせて、職員が利用者だけでなく家族の心情を理解した態度で接するよう具体的事例を出して研修を行うとともに、各部門で職員が、非常勤職員に対して逐次OJTでの研修をおこなっています。</p> <p>また、常に利用者だけでなく職員同士が挨拶を交わし、明るく風通しの良い職場づくりに努めています。具体的には所長以下管理者責任者は率先して、模範を示すよう日ごろから取り組んでいます。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・年に1回「人権に配慮した応接態度」と題した研修を実施し、利用者やご家族の心情にも配慮した応接を心掛けている。 ・デイサービスの全体会議にて、「風通しの良い職場」について所長が年に3回研修をしている。

(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> <p>運営協議会や施設利用されているボランティア活動団体の交流会で、部屋別・時間帯別の利用実績やアンケートを公開し、情報を共有しています。</p> <p>また、利用者の便宜を図るために貸し室の予約時間前に利用できる状態であれば、前倒しでご利用いただけるよう対策を講じています。</p> <p>昼間に比べ夜間の貸館利用率が低いという課題がありましたが、多目的ホールの夜間の利用率を高めるために、新規登録する団体に対して夜間の使用を促したり、体幹トレーニングなどのケアプラザ事業を夜間に企画するなどの工夫を行っています。</p> <p>29年度のアンケートの中で、靴の取り違が多いという声を受けて下駄箱を整理し、靴の置き場所に人工芝を敷いて、スリッパと靴の置き場所が明確になるよう工夫しました。また、たくさんの方が参加する事業の時には下駄箱とは別に靴のラックを用意するなど工夫しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価で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"> ・多目的ホールの夜間の利用率を上げるため、体幹トレーニングやピラティスなどの自主事業を開催し、昨年度は44%と高い稼働率を維持した。 ・平成29年度の利用者アンケートで靴の取違が多いという意見を受け、下駄箱の靴置き場に人工芝を敷いて、靴とスリッパの置き場を明確にした。また利用者が多い事業の際には、靴のラックを用意している。

(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> <p>平成28年度に登録団体の活動紹介コーナーを廊下に設置し、平成29年度には情報ラウンジにボランティア募集の掲示を行い、ボランティア活動に参加するきっかけにつながる情報提供を行っている。</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>

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)>	
各貸館に「業者床清掃日」のチェックリストが掲示されており、2カ月に1回の清掃実施日が記入されている。	

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)>	
地域交流のトイレや通所介護のトイレ・脱衣室の詳細なチェックリスト「トイレ脱衣室等日常清掃表」に沿って、毎日清掃が行われている。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「物品管理総括表」が作成されており、管理場所ごとの備品の数量や金額の増加・減少・現在高が記録されている。	

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(3) 施設衛生管理業務

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料: 伺書(平成30年6月11,12,15,16日,7月4日に「感染症について」を実施) <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由について記述して下さい。(200字以内)></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)> 全職員対象に行う「コンプライアンス研修」の中で、感染症に関する研修を実施している。5回の研修日程を設け各部門の看護師が講師となって、全職員が参加できるように配慮している。また、通所介護部門では毎年秋から冬にかけて、看護師が講師となって、ノロウイルスの実際の発生を想定した実践研修を行うなど、感染症に対して万全の態勢を取っている。</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><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>デイサービスの生ゴミは、厨房裏の蓋付きバケツに入れている。水道があり排水しやすい場所になっており、バケツは清潔で汚液が漏れてもすぐに対応できるようになっている。</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><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)></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) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>施設の周辺は、職員が毎日点検清掃を行い、植栽については年2回、専門業者による剪定を行うほか、特に目立った木々の繁茂についても随時剪定を行うなど、施設利用者と周辺住民に配慮した管理を行っています。委託による定期的な清掃に加えて、職員が日常的に屋内及び周囲の清掃を毎日行っています。</p> <p>調理室では、包丁の収納庫が殺菌場所となっています。まな板の消毒用ケースも設置されています。トイレのペーパータオルは、使用しやすいように設置され、うがい用の紙コップや消毒液もあります。紙コップ用とペーパータオル用の2種類のゴミ箱が用意され、衛生的で使いやすい環境となっています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> 施設周りの清掃は、サブコーディネーターや通所介護の運転手により毎朝行われている。 調理室の包丁は、鍵付きの殺菌灯付き包丁ボックスに入れられ、感染症予防と防犯予防が図られている。

(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>デイサービスでは、浴槽水を毎日交換している。大小の浴槽だけでなく、浴室のシャワーヘッドもレジオネラ属菌の検査を実施し、設備の安全性の自主点検も行っている。</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>

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)>	
各部屋の見やすい位置に「火災など緊急時のお願い」という掲示がある。職員だけでなく、利用者も緊急時にどのような対応をとればよいかが目で見えるようになっている。	

(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)>	
併設の地区センターと共同で防犯カメラを4台設置し、施設内(特に駐車場)の防犯に効果が出ている。	

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:事務室内鍵保管場所、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)>	
毎日、サブコーディネーターが点検記録票にもとづいてチェックをしている。特に調理室内には鍵のかかる包丁の保管箱があり、普段は事故および犯罪の防止のため、施錠している。	

(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)>	

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)> コンプライアンス研修の一環として、「事故防止について」を実施している。(平成30年6月11日、12日、15日、16日、7月4日)	
<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)>	
研修は、複数の日程を設けて、必ず直接受講できるような配慮がなされている。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している <input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<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)>	
平成27年2月に作成されたマニュアルを見直し、平成30年11月19日に改正を行い、現状に即した内容のマニュアルを整備している。	

(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)>
<ul style="list-style-type: none"> ・朝礼や各会議では、区から受ける他施設の事故情報なども共有し、緊急時等に備えている。 ・年2回の防災訓練の際には、利用者にも訓練に参加してもらい、緊急時の利用者の安全確保に努めている。
<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の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

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

② 協定書等の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 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 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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
館内で公表(1階受付協覧コーナー)	
<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)>	
事業計画書や事業報告書を綴じたファイルを受付横の棚に置き、誰もが自由に閲覧できるようにしている。	

(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)>	

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:研修参加リスト・研修報告書、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)> コンプライアンス研修(人権・個人情報保護・事故防止・感染症について)を実施している。	
<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)>	

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>ケアプラザとして、研修計画を策定して、計画的な研修を行っています。各部門においてきめの細かい現場目線での研修ができるよう配慮しています。また計画にない研修でも公共的な部署の研修を中心に、研修情報を逐次、職員に伝え共有化し、必要な研修を受ることができるよう配慮しています。研修費用は、業務出張とし、費用はケアプラザ負担としています。</p> <p>内部研修については、全員が研修を受けやすいように、日程を複数設け、実施しています。30年度の全員研修は5回に分けて実施しました。</p> <p>また、済生会のケアプラザやデイサービスセンターの所長会を隔月で開催し、情報交換や済生会内部の資源を活用した研修を行い、済生会のケアプラザ同士が互いに協力し、職員の質を高める努力を行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修は出張扱いとし、費用を負担している。 ・「コンプライアンス研修」は、常勤・非常勤に関わらず全職員が必ず直接受講できるよう、毎年5～6回の研修予定日を設定している。

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:研修報告書、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> <p>外部研修については、資料と報告書を各部門ごとの管理者に提出し、所長決裁の後、ファイルにまとめている。職員はこのファイルを閲覧し、情報を共有している。</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)>	
窓口対応マニュアルと勤務内容に関するマニュアルが整備されている。平日と日曜・祝日での勤務内容が異なることから、それぞれの日について細かく記載し、新人サブコーディネーターであってもすぐに対応できるような内容となっている。	

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)>
研修計画における研修への参加のほか、済生会が行う全国規模の会議(済生会学会、済生会在宅サービス協議会等)に職員を参加させることにより、最新の福祉医療情報や他施設の先進的取り組みを学び、視野を広げ、資質の向上につなげています。 また、月1回の管理者責任者会議において、ケアプラザの経営にかかわる情報を逐一議題として挙げ、管理者責任者としての資質や能力を向上させています。さらに、合わせてコンプライアンス委員会を開催して、法令遵守および事故防止の事例を検討しています。その内容を職員会議(非常勤職員も含む)でも取り上げ職員全体として情報を共有化し組織全体としてチーム力を高める努力をしています。 各部門でもそれぞれに必要な情報について共有化し、チームとしての運営ができるよう組織だった体制としています。	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)>
	法人が行う全国規模の会議において、最新の福祉医療情報や他施設の先進的取り組みを学ぶことができる機会がある。

(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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員だけでなく、ボランティアを希望する方(一般と学生)に向けて、「個人情報の保護について」というマニュアルを作成し、具体的な留意事項等を伝えている。</p>	

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 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"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p><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)></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 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><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

④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)>	
「個人情報の利用目的」を掲示している。また、利用者との契約書の同意書においても利用目的を確認している。	

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 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"/> 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 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:事務室内コンピュータ・シュレッダー・書類等施錠保管、ヒアリング:所長・担当者 <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>	

(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 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"/> 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 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 checked="" type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング: 所長(会計責任者=所長、出納職員=1名) <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)> その他のけん制機能として、経理顧問を置いている。	

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: 法人作成の決算書、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)> 法人として、外部監査法人による監査を年一回実施している。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認:事務室内保管場所、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)></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> <p>予算、決算の情報を管理者責任者会議等で共有化し、部門を超えた経営の意識を醸成しています。これによりケアプラザ全体として経費削減や、健全財政運営を行えるように常に職員間の意識を高めています。とりわけ財政状況についての四半期管理を行い、財政状況を常に把握するとともに、職員一体となって、経営状況の共通理解を図り、さまざまな経費削減に努めています。</p> <p>たとえば仕事の効率化はもちろんのこと、ずらし勤務の導入により残業時間の削減を行っているほか、無駄な照明の消灯、カラーコピーの削減など事務経費の削減に取り組んでいます。トイレにシャワーロボをつけたり、節水のポスターを貼ったりするなど節水にも取り組んでいます。冷暖房については、利用者の健康などに配慮しながら、こまめに室温管理し節電をしています。30年度は電気、電話の料金見直しを行い、大幅な経費節減を図っているところです。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・夜に会議等の予定がある日は午後から出勤するなど、勤務時間をずらすことで残業時間の削減を行っている。 ・車両のリース・パソコンのウィルスソフトなどを法人で一括して契約したり、電話会社を見直すことにより、経費節減を図っている。

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

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

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:事業実績評価、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 checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング:所長</p> <p><協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎月開催される「区・包括定例会議」にて課題や目標、進捗等について協議している。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>毎年度ごと目標設定、自己評価とも各部門で回覧し、情報共有しています。 毎月実施している管理者責任者会、職員会議、5職種会議、デイサービスの全体ミーティングなどの機会を通じて、各事業の実績報告、事業の進捗、課題の共有を行っています。 四半期ごとの事業報告の機会に各部門ごとの実績を管理者責任者会議や経営改善プロジェクトにおいて確認し、振り返りの機会としています。 年2回の運営協議会において、地域団体、福祉保健活動団体の代表者に事業実績や課題を報告するとともに、ケアプラザへのご意見をいただき、運営活動の参考としています。 また、年度半ばと年度末に所長と全職員の面談を実施し、中長期目標、上半期の振り返りと下半期の行動目標などを振り返り、各自の設定した目標の達成や進捗状況を所長とともに確認する機会としています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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>・年2回開催される運営協議会において、課題の確認や意見交換を行っている。 ・年度半ばと年度末に所長と全職員の面談を実施し、年度半ばには、上半期の振り返りと下半期の行動目標の確認を、年度末には各自の設定した目標の達成度について所長とともに確認している。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>区から近隣商業施設との連携を進めてほしいとの指摘があり、29年度はイトーヨーカドーの従業員を対象とした認知症サポーター養成講座を実施した。30年度は京急ストアにて保健活動推進員による健康チェックを実施した。その他にも地域の商店や事業者が講師となる講座を企画するなど、民間事業者との連携を意識した取り組みを実施している。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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> <p>地域福祉計画推進における地域支援チームの一員として、区の会議に出席するなど、地域福祉の向上のため、区、区社協と共同で対応しています。30年度は第3期計画の三年度目に当たり、きめの細かい地域情報を区に提供するなど役割を果たしました。</p> <p>現在国を挙げて取り組んでいる地域包括ケアシステムの構築に関しては、区内でいち早くケアプラザが事務局となり、地域の関係機関や他職種連携で地域ケア会議を開催しました。これによりケアプラザの役割である地域の医療と福祉の連携を行う役割を果たしています。</p> <p>生活支援体制整備では、生活支援コーディネーターをはじめケアプラザ全体で取り組むとともに、年3回開催している「地域支えあい連絡会」のうち2回は包括圏域の協議体と位置付け、福祉保健活動関係者の情報共有と意見交換の機会としています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉計画推進における地域支援チームの一員として、区にきめの細かい地域情報を提供している。 ・年3回開催している「地域支えあい連絡会」のうち2回は国の地域包括ケアシステムに基づく包括圏域の協議体と位置付け、福祉保健活動関係者の情報共有と意見交換の機会としている。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>地域包括支援センターでは、地域が主体となった介護予防への取組みを目指し、介護予防事業の出前講座を開催し、各地域にサロンや体操教室を立ち上げました。高齢者の終活セミナーをシリーズで行い、エンディングノートを活用し元気なうちから成年後見制度や在宅医療など高齢期の過ごし方を考える機会を作りました。</p> <p>包括、地域交流共催で、認知症になっても安心して暮らせる街づくりを目指し、認知症サポーター養成講座を開催しているほか、地域のお店や事業者を講師にした講座も実施しました。</p> <p>地域活動交流部門では、障がい児をもつ親のためのサロンであるスマイルカフェを実施しています。毎年10月の合同祭では、ケアプラザを利用しているボランティア団体、障害者団体が出店し地域の方たちに日頃の活動のPRする機会としています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・紅茶専門店や植木業者などの、地域のお店や事業者を講師にした講座を実施した。 ・毎年10月に地区センターと行う合同祭は、3,000人が集まる盛大なお祭りとなっている。利用団体が出店したり活動内容を発表し、普段地域ケアプラザに来ることのない地域の方々へのPRの機会にもなっている。 <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>