

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市日吉本町地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社 ソートフル

平成25年12月

目次

評価結果の総括	2
I. 利用者サービスの向上	4
(1)利用者アンケート等の実施・対応	4
(2)意見・苦情の受付・対応	6
(3)公正かつ公平な施設利用	8
(4)広報・PR活動	10
(5)職員の接遇	10
(6)利用者サービスに関する分析・対応	11
(7)利用者サービスの向上全般(その他)	11
II. 施設・設備の維持管理	12
(1)協定書等に基づく業務の遂行	12
(2)備品管理業務	13
(3)施設衛生管理業務	14
(4)利用者視点での維持管理	15
(5)施設・設備の維持管理全般(その他)	15
III. 緊急時対応	16
(1)緊急時対応の仕組み整備	16
(2)防犯業務	16
(3)事故防止業務	18
(4)事故対応業務	19
(5)防災業務	20
(6)緊急時対応全般(その他)	20
IV. 組織運営及び体制	21
(1)業務の体制	21
(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	22
(3)個人情報保護・守秘義務	25
(4)経理業務	27
(5)組織運営及び体制全般(その他)	29
V. その他	30

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>部門毎に毎年利用者アンケートを実施、昨年度の結果からも地域の皆様への地域ケアプラザの機能、役割の周知が、不十分であると考え、様々な手法による広報を検討しています。</p> <p>紙媒体(広報紙、事業チラシ)による広報だけでなく、ブログ等による電子媒体の有効活用、出張型の自主事業の開催や地域活動へ参加(自治会、地区社協や民生委員活動、防災訓練など)することで、地域の方々に顔が見える周知活動を行い、利用促進に繋がります。</p> <p>開催事業に関しても、高齢者に特化せず、子育て事業や障がい児者支援、福祉教育(体験学習)など多分野、多世代へのアプローチを進めています。</p> <p>利用者アンケートの他、日頃より地域の声を取り入れられるよう、ご意見箱の設置、ご意見ダイヤルや苦情受付対応の手順などを掲示しています。様々な意見や苦情等をスムーズに受け入れ、内容を協議し、改善策等を地域にフィードバックし、サービスの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"> ・月刊誌「日吉地域ケアプラザ」や近隣のケアプラザと共同で毎年作成される「日吉の町のささえあい情報」などを通して、ケアプラザの活動紹介や地域の人々に役立つインフォーマルな情報(近隣のお店、送迎サービス、各種趣味の紹介など)を幅広く提供しています。特に若い世代に向けてはブログ等の電子媒体も活用し利用促進に繋がっています。 ・ケアプラザへのアクセスが容易でない3地区(日吉、日吉宮前、箕輪)には「出張ミニ講座・相談会」を年6回実施し、地区センターなどからの要望で「出前講座」を年2回開催。開催事業は高齢者、子育てや障がい者支援、福祉教育など多岐に亘り幅広い年齢層へのサービス向上に取り組んでいます。 <p>【参考意見】</p> <p>利用者アンケート結果を経年変化で分析すれば、何が改善され何が未だ足りないかを気付くきっかけとなり、一層の改善に繋がると思います。</p>
II 施設・設備の維持管理	<p>施設・設備の維持管理に関しては、業者による定期清掃・点検、日常清掃だけでなく、職員による定時、随時清掃及び設備点検を実施することで、利用者皆様が快適に安全に施設を利用できる環境の維持に努めています。日常の点検や事故防止対策委員会の活動などから、不具合を発見した場合、また発生する危険性が高い状況が確認された場合には、迅速に補修、修繕を行い、ケアプラザ利用者に不便をかけないよう努めています。</p> <p>感染症対策においては、感染症対策委員会を中心に指針の策定(随時改定)、地域ケアプラザにおける感染症マニュアルを作成するなど、より実践で活用できるツール作りを力を入れています。</p> <p>感染症予防の啓発的活動に関しても、職員には研修の機会を作り知識の向上を、またチラシやポスターなどを各所に掲示し、ケアプラザ利用者に対する啓発も行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備点検に関して3カ月に一回事故防止委員会による「安全パトロール」を実施し、事務所エリアとデイサービスエリアとの相互チェック体制により、お互い点検がマンネリに陥らないような仕組みを構築しています。 ・業者による日常及び定期清掃に任せることなく、職員自らが開館10分前に手すり消毒やトイレの清掃を行い、利用者が気持ち良く利用できるよう努めています。 ・感染症予防にケアプラザの感染症対策委員会が独自のマニュアルを作成するなどして、より実践的な予防と職員への知識の向上に力を入れています。またチラシ、ポスターなどを活用して感染症予防に関する啓発にも取り組んでいます。
III 緊急時対応	<p>様々な緊急事態(事故)を想定した対応マニュアル作りを『事故防止対策委員会』を中心に進めています。</p> <p>また事故防止、予防に関してもアクシデントシート(ヒヤリハット)を作成し、リアルタイムに危険箇所やヒヤリ事例を提出し、各部門や事故防止対策委員会で改善策を検討するなど、リスクマネジメントへの意識向上に努めています。</p> <p>また大規模災害に備え、地域の防災拠点との連携及び協働を目的とした防災訓練に企画の段階から参加させていただき、より具体的に特別避難場所としての役割やあり方について、地域の関係者とともに認識する機会を設けています。特別避難場所として、開設マニュアル及び応急備蓄物資を整備しています。</p> <p>地域ケアプラザとしては年2回防災訓練を実施し、上階の住民の方々やデイサービス利用者、貸館利用者にも参加してもらい実施しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・4部門(包括支援センター・地域活動交流・通所・居宅支援)から選出された委員による「事故防止対策委員会」は、3カ月に一度の「安全点検パトロール」を実施して館内の安全点検を行い危険個所の早期発見・修理に寄与しています。同時に毎月1回の定例会を持ち、ヒヤリハット・事故事例・事故対応に関するマニュアルの作成・改善等を検討・取りきめを行い、各部門にその情報が伝達される仕組みとなっていて、全職員のリスクマネジメントへの意識向上に努めている点が評価されます。 ・大規模災害に備え、地域の防災訓練にも参加し、地域の自治会との連携を深め、地域の防災拠点の役割を関係者と話し合うと共に特別避難場所として、開設マニュアル及び応急備蓄物資を整えています。

	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>年間を通して、利用者や地域のニーズに応えられるよう、各部門とも適正な人員を配置し、人材の育成に努めています。</p> <p>職員の資質向上のための取り組みとして、施設内外における研修会の開催、参加を促進しています。各職種、専門性を高めるための研修会、勉強会への取り組みだけでなく、地域福祉に携わるものとしての基本的視点に関する反復的な研修も新任研修に始まり、毎年の研修計画の中に織り交ぜながら、ケアプラザ全体の質の向上に繋げていきます。また部門間連携、情報の共有には重きを置き、全体会議での部門の相互理解、共催事業の協議などを行います。</p> <p>環境に配慮した取り組みとして、資源ごみの再利用、エコキャップ、インクカートリッジの回収などのリサイクル活動を推進しています。また節水、節電、緑のカーテン作りなど省エネに取り組むことで、経費削減にも繋がっています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】 研修をはじめとして、様々な活動において、実施する意味や意義、目的、効果等を考えながら、最も効率的かつ効果的な手法について検討した上で、実際に実行している点は評価できます。例えば、研修では、講師を地域から呼ぶ、研修内にテストを組み入れる、外部研修にも業務として個人負担なしで派遣するなど、学ぶ意欲を高め、また、学んだ知識が定着するよう様々な工夫がなされています。</p> <p>【課題】 個人情報管理責任者の職員間周知には課題があります。</p> <p>【参考意見】 アンケートについては、様々な場面で実施されていますが、「スタッフが力を入れて取り組んでいること」や「館として大事にしている活動」などについても聞くようにして、職員の成長や組織としての成長を利用者からも評価できるような仕組みができるとより組織運営が円滑になるのではないかと思います。</p>
V ・ その他	<p>行政主導の施策、事業に関しても、双方の担当者同士で連携を図りながら、地域情報、地域ニーズを共有し、幅広い事業を展開しています。</p> <p>毎年開催している秋桜まつり(ケアプラザ祭り)では、初めてケアプラザに足を運ばれる方が多く、こういった気軽に足を運べるようなイベントを織り交ぜ、積極的なケアプラザPRを続けていきたいと考えています。</p> <p>団塊の世代などを中心にボランティア活動の普及啓発を推進しています。横浜市介護支援ボランティアポイント事業(ヨコハマいきいきポイント)に賛同、受け入れ施設として、またボランティア普及のための研修会を開催しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域ケア会議を通して事業に関する情報交換や個別のケースのカンファレンスを行い、行政との相互の業務提携がうまく展開されています。 ・毎年秋に開催されている「プラザ文化祭」と「秋桜まつり」は、恒例の行事となり、文化祭は、サークル活動の発表の場となり、秋桜祭りは、多数のボランティアの協力と地域住民の参加を得て、盛大に、楽しく行われ、ケアプラザの周知度を高める上で役立っています。 ・地域の認可保育園や特別支援学校との共催事業が始まっています。事業としての専門性を高めると同時に、保育園や特別支援学校にとっても地域支援となり、双方向での連携が進んでいます。

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><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 年一回1月に横浜市のアンケート様式を使って4部門別に実施・集計、規模は1部門27～35件。同時に年齢・続柄・性別のデータも記録しています。</p> <p><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>この他に貸館に特化したアンケートも行っています。</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><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(抽出された課題に関する振り返りシート)</p> <p><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)></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(振り返りシート)、現場確認(アンケート集計と同時に改善策を館内に掲示) <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(館内掲示) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 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)>	
館内情報ラウンジの電話脇の見やすい場所にご意見箱を設置。	
<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)>	
現場確認(受付方法、対応手順、責任者及び担当者名を明記した印刷物を館内に掲示)	
<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)></p> <p>館内に苦情解決の手順と仕組みについて印刷物を掲示しており、法人のホームページにでも周知しています。</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)></p> <p>資料(平成24年4月付の「相談・苦情経過記録報告書にて対応策が講じられています)</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 type="checkbox"/> 公表している	<input type="checkbox"/> 公表している
<input checked="" type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" 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)> 資料(平成24年4月付の相談・苦情経過記録報告書に対応策が記載) <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)></p> <p>1年間に寄せられた苦情は上記一件のみで、苦情の内容が利用者個人のプライバシーに係わることなので公表を差し控えたものです。勿論この苦情に関しては適切に対応し解決済みです。</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>情報ラウンジや廊下など来館者の目の付きやすい場所にPRボードを作成し、ケアプラザの機能や事業内容を掲示しています。またあわせて自主グループの紹介なども行っています。</p> <p>貸館に関する空き部屋の情報も、リアルタイムに情報ラウンジに掲示しているほか、ブログにもアップしています。</p> <p>地域全体への広報として、月刊にて広報誌を作成。地域の掲示板、回覧板を利用させていただき、ケアプラザの活動内容を周知しています。また地域の病院や郵便局、自治会加入されていないマンションなどにも掲示をお願いしています。</p> <p>電子媒体としては、法人ホームページや横浜市ホームページ、港北区ホームページでの広報のほか、日々の活動内容を綴ったブログを作成し、幅広い層へのアプローチを心がけています。</p> <p>ケアプラザの機能をより多くの方に知ってもらうために、町会エリアに出前講座としてスタッフが出向き、広報活動を行っています。</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>現場確認(館内情報ラウンジに施設の内容・利用方法を掲示)。施設のブログでも情報を提供しています。</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"> ・月刊広報誌「日吉地域ケアプラザ」や「日吉の町のささえあい情報」などの媒体を通してケアプラザの活動内容は元より地域の人々に役立つインフォーマルな情報(近隣のお店や各種趣味、送迎サービスなどの紹介)を提供しています。ブログも作成し幅広い層に対応した広報活動を行っています。 ・貸館の空き情報は来館した利用者に見やすいよう大きな文字で情報ラウンジにリアルタイムで掲示しています。

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>	

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)> 資料(来館申込みに関するマニュアル、利用申込書)、来館者優先及び先着順、同時の場合は話し合いで決着。 <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>	

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(平成25年度研修計画、第7回ケアマネ・ミーティング記録、研修「高齢者の尊厳を守る為に」) <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>施設内においては、情報ラウンジ、廊下など入館されてすぐに目にさせていただく場所に各部門毎の事業に関する紹介ボードを掲示しています。</p> <p>施設外での広報としては、月1回広報誌を作成し、町内会の掲示板、回覧板にて周知しています。また郵便局や医療機関などにも広報誌を設置させていただいています。</p> <p>電子媒体として、法人、市、区のケアプラザ紹介ページのほかに、日々の活動をリアルタイムに更新しているブログを作成しています。</p> <p>また、必要に応じて依頼があれば、出前という形で地域(自治会等)に出向き、講座を開き、その場でケアプラザの機能を紹介するなどの周知活動を行っています。</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>現場確認(館内掲示、パンフレット配架)、資料(月刊広報誌、年刊誌)、ホームページ、ブログ。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・当ケアプラザのカバー範囲が広域に亘るためアクセスが容易でない地区(日吉、日吉宮前、箕輪)に民生委員の助けも借り「出張ミニ講座・相談会」を年6回実施しています。また地区センターなどからの依頼で「出前講座」を年2回行い地域とプラザ双方向で繋がるメリットを活かし、幅広くサービスが提供できるような気配りをしています。 ・ブログをアップしており、今後はメルマガやツイッター等のIT活用も検討中です。

(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> <p>全職員が窓口対応に限らず、電話対応においても明るく笑顔で接するよう心がけ、どのような相談や問い合わせに対しても、はっきりと丁寧な言葉で対応すよう徹底しています。</p> <p>身だしなみに関しても清潔感のあるスタイルを心がけています。また利用者等に見える場所にネームプレート(ID)を身につけ、各々が責任を持って利用者と接するよう意識しています。</p> <p>事前に来所されることがわかっている利用者等に関しては、朝のミーティングやスケジュールボードにて情報を共有しておき、誰もが迅速に窓口で対応できるように準備しています。</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> <p>館内にケアプラザスタッフを①事務所、②通所介護、③ドライバーの3種類に分け顔写真入りで見やすく紹介・掲示されています。来館者特に高齢の利用者にとって将に顔が見えるアプローチの仕方と思います。</p>

(6) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。> (400字以内)></p> <p>貸館の空き状況は毎月数字として計上し、空いている曜日、時間帯の把握を行っています。空き状況が一目でわかるよう、情報ラウンジにリアルタイムに掲示することで、稼働率の向上に努めていますが、部屋や時間帯によっての稼働率の偏りはみられます。</p> <p>目的に応じて各部屋の初期レイアウトを変更するなど、環境を見直すことにより、現状より使いやすくすることも検討しています。</p> <p>またアンケートなどから既存の利用団体や個人から出された要望・提案に対して、備品を購入するなど環境を整備したり、貸館に関するルールを修正したりすることで、より多くの方(団体)に利用していただくよう貸館利用説明会にて周知を図っています。</p> <p>備品の購入やルールの修正に関しては、関係職員でその必要性を吟味、検討した上でお答えしております。</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"> ・貸館利用に関するアンケート結果に基づき、年度初めに「貸館利用説明会」を開催、空き時間・曜日・部屋の状況を説明し貸館の実情を出来るだけ多くの人に知ってもらう様努めています。 ・日常の空き状況はブログでアプローチ出来たり、情報ラウンジに分かりやすく大きな文字で掲示し利用者に周知を図っています。夜間はダンス、空手、踊りなど昼間に利用できないグループが積極的に活動されています。

(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><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> <p>利用者アンケート結果の単年度分析プラス経年変化(少なくとも3~4年間)の分析も行えば、何が改善され何が未だ不足しているか気付く“きっかけ”となり、PDCAサイクルの一環として一層の改善に繋がると思います。</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)>	

(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)>	

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

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

(3) 施設衛生管理業務

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(平成24年4月作成日吉ケアプラザ感染症対策委員会作成の感染症マニュアル) <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)>	

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> <p>業者による日常清掃、定期清掃に加え、日々職員一人ひとりが館内の清潔保持を意識するよう開館前の一斉清掃(掃き掃除、モップがけ、手すり消毒等)を行っています。また貸館後の利用団体による清掃も毎回チェックを入れ、すべての団体が気持ちよく貸館利用できるよう管理しています。</p> <p>設備管理(空調、ガス、防災設備など)に関しても、業者による定期点検だけでなく、日常的なチェックと事故防止対策委員による「安全点検パトロール」にて早い段階で改善すべきことが把握できる仕組みを構築しています。</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>現場確認(館内の各部屋、トイレなどの付随施設、外周植栽、ごみ置き場など)、活動実施報告書</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"> ・業者による日常・定期清掃に任せることなく、職員自らが開館10分前に手すり消毒、トイレの清掃を行っています。利用団体が貸館後に行う清掃に遺漏がないか毎回職員がチェックし快適に安全に利用できるよう心掛けています。 ・設備点検に関し3か月に一回事業防止対策委員会による「安全点検パトロール」を実施、事務所エリアとデイサービスエリアとの相互チェックによりマンネリに陥らない様な仕組みを構築しています。

(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>

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)>	

(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)>	

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><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(キーボックス、鍵の管理簿)</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>金庫、鍵保管箱、個人情報書類の書庫が入っている小部屋は、業務終了時には、施錠され、二重ロックによる安全管理が行われています。書庫の鍵は、限られた人(所長・主任)が所持しています。</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><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)></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>点検日報報告書により、朝・昼・夜の3回、館内の定期巡回が行われ、結果が記録されています。警察署からの防犯情報配布先にも登録(包括支援センターの社会福祉士)されており、不審者情報等が、迅速に入手できる仕組みになっています。</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	
<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)> 全職員対象・テーマ(安否確認発生時対応マニュアル・個人情報漏洩事故発生時対応マニュアル)	
<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) 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

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><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。></p> <p style="text-align: center;"> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない </p> <p><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)></p> <p>全職員対象、テーマ(事故発生時の緊急対応について、ヒヤリハットの状況確認)</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>	

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><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(緊急時連絡網を事務所内に掲示)、ヒアリング</p> <p><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)></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) 防災業務

① 指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>日吉南小学校で行われる地域の防災訓練に、当ケアプラザの職員3名が参加して、地域との防災に関する連携が効果的になされるよう地元自治会との関係を深めています。</p>	

(6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>4部門から選出された委員による事故防止対策委員会が、原則的に毎月1回行われて、事故事例・ヒヤリハット事例や緊急時対応マニュアルの改善等が、検討されて、結果を各部門に持ち帰り、他の職員に伝達されるシステムが定着化していて、安全管理への配慮が行き届いています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<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 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	
<p><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)></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やホームページ等で周知していれば、公表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"/> 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>印刷したものをファイルに綴じ、カウンターにて閲覧できるようにしている。</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)>	
研修計画は、プラザ全体として実施すべき研修内容等を定めたのち、各部門でそれぞれ実施時期など詳細を詰めた研修計画を作成しています。	

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、各部門ごとの会議録(ミーティング記録))・ヒアリング	
<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)> 新入職者:新人研修 全職員:個人情報保護・人権擁護等研修 各部門ごと:コミュニケーション、現任研修、権利擁護、感染症予防、個人情報漏洩対策 等	
<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)>	
研修資料や研修の形式は、わかりやすく情報を加工するとともに、テスト形式を取り入れるなど、工夫がされており、短い時間でも記憶に残りやすく、また、緊張感を持って臨めるようにしています。	

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>外部研修には積極的に業務として参加することで、新たな知識、技術の習得が、個々の専門職としてのスキルアップに繋がっています。参加した職員には研修報告書を作成してもらい、各部門や委員会での報告、及び回覧という形で、職場内での周知を図ります。</p> <p>研修費用に関しては、参加費、交通費を全額事業者負担としています。(ケアマネジャーの更新研修等も含む)</p> <p>また様々な外部研修情報に関しては、適宜回覧にて職員への周知を行うことで、積極的に自己学習として研修に参加する職員も増えています。</p> <p>内部研修に関しては、各部門ごとに年間で研修計画を立て、各部門会議のなかで実施しています。</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>資料(出勤予定表、研修報告、スケジュールボード、ケアプラザ全体会議資料)・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

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(表書きの回覧印付きの研修報告)・ヒアリング</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)>	
マニュアルファイルに綴じこんでいるものもありますが、使用頻度が高く多くの職員が使用するマニュアルについては、フィルム掛けをしたうえで、リングで綴じ、すぐに取り出せるよう工夫されています。	

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)>
職員会議では常勤スタッフを中心とし、各部門の相互理解のための情報共有を行います。一方、各部門会議では、部門における日常業務の円滑化を図ることを目的とした内容にて開催しています。 その他に各委員会活動(事故防止、感染症対策)を定例で開催。メンバーをすべての部門から選出し、情報を共有しながら専門的知識の向上に努めるとともに、そこで共有した情報を全職員へ伝達できるシステムを構築しています。またケアプラザ協力医や近隣のケアマネジャーなどの専門職を招き、事例検討会や情報交換会を開催し、専門職としての視野を広げながらスキルアップに努めています。	資料(研修報告、研修資料)・ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
毎年度、ケアプラザ全体としての目標と各部門の目標を設定し、職員一人ひとりが設定された目標を意識しながら業務にあたるよう心がけています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	横浜市や神奈川県、社会福祉協議会などが主催する外部の研修ばかりでなく、地域の人材(ケアプラザ協力医や地域のケアマネジャー等)を巻き込みながら、スキルアップを図っていく手法は、幅広い知識や経験を蓄積できるだけでなく、地域との結びつきをより強固にし、円滑な業務の推進にも寄与していると考えられ、評価できます。

(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 type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input checked="" 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)>	
個人情報の取扱いに関する責任者については、館のオープン時に作成した個人情報保護に関するマニュアル内に記載があります。この個人情報の取扱いに関する館内における責任者は、他の業務と同様、館長であるということは、職員一人ひとりに認識があると思われませんが、ごく当たり前のことであるため、改めての周知はなされていません。	
<評価で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、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(PC画面・書庫・倉庫等)・ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納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(法人経理規程)・ヒアリング <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(総勘定元帳・仕訳伝票) <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 <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> <p>電力に関しては、蛍光灯を間引きする、貸館の状況を見ながら必要でない場所は消灯するなど、日々小まめにチェックするよう心がけています。冷暖房に関しても季節に応じた設定温度をリコモンに掲示し、貸館利用者に対してもご協力いただくようお願いしています。特に消費が激しい夏場に関しては、区の事業の一環でもある緑のカーテン事業に協力しています。</p> <p>その他、ゴミの減量化、資源の再利用化は継続して取り組んでおり、排出されたゴミは適切に分別する、またコピー用紙などの裏紙はメモ用紙にするなど、再利用できるものは有効活用しています。</p> <p>事業に関する経費や大きな修繕、備品購入に関しては、数社の業者に対して見積りを取るなどし、より安価でアフター対応の効いた業者の選定に努めています。</p> <p>また消耗品(紙おむつ、布切れ、雑巾など)は、地域の方々からのご協力もあり、寄付金品として受領し、有効に活用させていただいています。</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>現場確認(植栽、館内各所)・ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

(5) 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>研修をはじめとして、様々な活動において、実施する意味や意義、目的、効果等を考えながら、最も効率的かつ効果的な手法について検討した上で、実際に実行している点は評価できます。例えば、研修では、資料の読合せや回覧で済ますのではなく、講師を地域から呼ぶ、研修内にテストを組み入れる、外部研修にも業務として個人負担なしで派遣するなど、学ぶ意欲を高める、また、学んだ知識が定着するよう様々な工夫がなされています。</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> <p>アンケートについては、定期的なもの不定期なもの含め、様々な場面で実施されていますが、「スタッフが力を入れて取り組んでいること」や「館として大事にしている活動」などについても聞くようにして、職員の成長や組織としての成長を利用者からも評価できるような仕組みができると、より組織運営が円滑になるのではないかと思います。</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>包括支援センターにおいては、地域包括システムの構築をはじめ、介護予防事業、認知症高齢者対策、高齢者虐待事業など様々なカテゴリにおいて行政と連携を図りながら事業を進めています。</p> <p>地域交流に関しても、障がい児余暇支援事業、育児事業、介護予防団体へのフォローアップ事業など、様々な方を対象とした事業を行政と連携を図りながら実施しています。</p> <p>また「ひっとプラン港北」港北区地域福祉計画の推進に向けて、各地区の地域課題や活動状況の現状を把握するために、サポートスタッフ(区役所、区社協、ケアプラザ)内で情報を整理し、地域活動の後方支援に努めています。</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>資料(地域ケア会議議事録、日吉のまちのささえない情報)、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎月一度行われる「地域ケア会議」には、包括支援センターと地域活動交流の両部門が出席し、区職員と話し合い・相談しながら、高齢者事業や障がい児支援事業、子育て関連事業等様々な方を対象にした事業を行政との連携を図りながら実施されています。同時に区の地域福祉保健計画「ひっとプラン港北」の日吉地区計画に協力して地区の幅広い取組みの後方支援にも努めています。</p>
<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>毎年、秋に開催している『秋桜まつり』は全部門が協力して行う、ケアプラザ主催のもっとも大きなイベントです。地域のボランティアの方々をはじめ、関係団体の協力のもと、地域の多くの皆様にケアプラザに足を運んでもらい、知ってもらう機会として定着しています。</p> <p>介護予防の普及啓発の取り組みのひとつとして、横浜市介護支援ボランティアポイント事業(ヨコハマいきいきポイント)に賛同しています。ボランティアの受け入れ施設として登録しているだけでなく、介護支援ボランティア育成のための講座を開催しています。</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>資料(当プラザブログ)、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年、秋に開催される「プラザ文化祭」と「秋桜まつり」はサークル活動発表の場とプラザのお祭りとして、恒例となり、地域のボランティアの協力(模擬店の出店・和太鼓・中学吹奏楽部・民謡・お抹茶のお手前等)と多数の地域の住民の参加により、ケアプラザをより良く理解して頂ける機会として定着しています。 ・地域の認可保育園や特別支援学校との交流が始まり、共催事業を開催するなど連携を深めています。 <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>