

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市箕沢地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和6年2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>・当事業所は1つの連合町内会を担当しており、地域の主体的な活動を支える事を目的とした『縁の下の力持ち』となれるよう、各団体との関係づくりを行っています。来館者は比較的近隣の方が多く、顔見知りの関係であるため、日頃からご意見を伺いながら事業運営に繋げています。</li> <li>・地域包括支援センターでは、初回相談を受けた際は、積極的に出向いて状況を伺い、ニーズに寄り添って支援をしています。また、地区社協や多職種との連携を図りながらご本人の意向にそった生活が送れるように情報提供しています。</li> <li>・利用者アンケートや日頃のご意見から、職員の接遇マナー研修等により、サービスの質の維持向上やニーズに対する企画に繋げています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>苦情解決の仕組みと体制が確立しています。苦情解決規程や苦情解決制度、利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要を掲示し、しっかりと苦情対応に取組む姿勢を打ち出しています。利用者が「苦情等申立書」に記載し提出後、部署内で「苦情等受付票」に処理経過、状況・結果を記載しています。苦情等受付票は年度別にデータ管理され全職員が共有しています。</p> <p>広報誌「瓦版」には、地域の郷土史を研究されている方や調剤薬局の薬剤師の方から記事を寄せて頂いたり、広域避難所を含めた地域防災拠点や施設の役割についても案内する等、施設のお知らせの他に地域情報を掲載し読みやすい編集構成になっています。広報誌や事業チラシを郵便局や薬局、保育園、商店街に配布し、連合町内会には回覧する等積極的に広報展開を行っています。スマホを使用している多くの世代を対象にLINEでの発信を始めました。</p>
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当事業所を気持ち良くご利用いただけるよう、委託業者による毎月1回の設備点検だけでなく、職員による毎日の開館・閉館の巡視により不備の早期発見に務めています。</li> <li>・当事業所の敷地にある植栽を楽しめるように日々の剪定をはじめ、玄関前の掃き掃除により清潔を保っています。また、情報ラウンジやデイサービス入り口、トイレ等の複数個所に生花を活けており、職員や近隣ボランティアにご協力いただき、気持ちよく過ごしていただけるように務めています。</li> <li>・設備については20年を経過し、経年劣化している箇所がある為、使用時や、設備点検時に不調を確認し、予防保全及び計画的な改修を行えるように保守業者と相談しながら優先順位を決めて取り組んでいます。また、排煙窓の設備や貸出備品は施設点検日にサブコーディネーターが毎月定期的に動作確認を実施しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>定期及び日常清掃は、外部業者に委託し「清掃箇所一覧チェック表」で確認しています。障がい者の方にも一部清掃を担当してもらっています。</p> <p>職員とサブコーディネーターが施設内外の点検を日々行うとともに植栽担当スタッフも兼務し、植栽の剪定やゴミ出しを担当しています。</p> <p>閉館時はサブコーディネーターが確認場所を記載した「最終点検一覧表」で巡視し、その後職員が再度巡視するダブルチェック体制を確立し安全安心に取り組んでいます。業務日誌は排煙窓点検や外周点検と館内点検欄を設け記録しています。全職員が一致協力し取組む職場風土は他施設の参考になります。</p>
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時の連絡方法としては、当法人全体が運用しているチャットワークを活用し、災害等緊急時でも連絡が取れるよう備えています。また、緊急連絡網を作成しており、各事業での連絡体制があります。</li> <li>・「BCPマニュアル」と「福祉避難所開設・運営マニュアル」、「避難確保計画(風水害)」を策定し、災害時の発生に備え、緊急連絡網の整備、また、緊急時の職員体制の整備など災害時の備えとしています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>緊急時の連絡手段としてチャットワークを活用し漏れの無い体制を構築しています。所長が不在時は、3人の主任が代理となり指揮を執る仕組みになっています。「地域防犯連絡所」に関する掲示物は、職員が手作りし、ひときわ目を引くように工夫しています。還付金詐欺等お年寄りへの注意喚起を案内しています。避難訓練は、年2回利用者さんも参加して行われるとともに消火器の取り扱い訓練も取り入れています。自然災害時対応と新型コロナウイルス感染症対応のBCP(業務継続計画)及び避難確保計画を作成しています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>地震・火災・水害(裏手がけ崩れの危険)・施設内放送等様々な状況を想定した事象別初動時マニュアルを一つにまとめファイルしたものがありません。ファイルの表紙に番号を付けた事象別タイトル名を記載し、ファイル内のインデックスと突合すると、検索しやすくなるでしょう。</p>

	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>土日、祝祭日もできるだけ地域包括支援センター職員を配置し、職員間の連携協力により、相談対応等ができるように体制を整えています。</p> <p>・事業所内に書類等の保管場所が少ないため、定期的に業者に依頼して紙ごみ廃棄(溶解処理)等を行い、保存期限の切れた書類等の整理を行なっています。</p> <p>・法人の「資格取得支援制度」を活用し、介護福祉士、社会福祉士、介護支援専門員の更新研修など、資格の取得に係る研修会、受験に関する費用負担を行なうことで、職員のモチベーションの維持にもつながっています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>PDCAシートを作成する際は、まず5職種会議で現状認識や課題を議論し、各担当職員が具体的にアプローチ先を明確にした改善計画を立案しています。その後各部署内で共有を図り、管理者が確認後、最終的に所長が全体調整を行っています。事業計画策定にあたっては、ボトムアップ方式の仕組みが構築されPDCAサイクルは機能しています。</p> <p>地区社協とは重点的に事業連携・協力関係を深めています。</p> <p>自治会町内会、民生委員、児童相談所、地域支援チーム会議等、様々な機関と意欲的に交流・連携を行い認知度の向上と地域に根差した活動を展開しています。</p> <p>横浜市が推進する「横浜健康経営認証」三ツ星を取得していることは他施設の参考になります。</p> <p>【提案事項】</p> <p>PDCAシートの達成手段欄に定量可能なものは数値的な目標を設定するとより良いでしょう。</p>
V その他	<p>地域ケアプラザの役割である『地域福祉の拠点』として、地域の方々の主体性を尊重した活動支援を、地域支援チーム会議で検討しています。</p> <p>事業所がエリアの一番端にある為、来所し難いという声があり、コミュニティハウスをお借りして介護予防講座の開催や出張相談会を実施しました。</p> <p>小学校の授業でのケアプラザ訪問をきっかけに、交流が広がってきました。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>横浜市元気づくりステーション事業を区と連携・協力し、根岸森林公園を会場にノルディックウォーキング講座を開催。元気プラスノルディック(活動団体)の立上げの支援を行い、その後も活動状況の見守りをしています。</p> <p>学校との連携は山元小学校2年生に「認知症サポーター養成講座」を開催し街探検の訪問から施設マスコットや高齢者向け体操を児童が作成しました。子ども達は、ケアプラザ親善大使として活躍しています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>学校での学習をきっかけに、子ども達が主体的に地域ケアプラザを施設の設置目的である「身近な福祉・保健の拠点」にしようと取組み、学校や施設、多くの大人達の輪を広げています。介護を担う親世代への施設の周知にも繋がっています。子ども達の発想や要望も大切にしているため、予め計画も立てにくいと思いますが、継続的に取組み、記録をしていかれると他施設の参考になるでしょう。</p>

# I. 利用者サービスの向上

## (1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<p>&lt;実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)&gt;            実施時期は10月1日～11月末日の2か月間で、事業目的別に4種類のアンケートを実施しています。全体で300件の回収ですが、その内地域活動交流(自主及び貸出施設)事業は、100件程度を回収しています。</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;            配布方法は、一部郵送もありますが職員が声かけし手渡しで行っています。地域活動交流(自主及び貸出施設)と通所介護、窓口相談、生活支援体制整備の4事業できめ細かくかつ幅広く利用者の声を吸い上げています。地域活動交流(自主及び貸出施設)事業は100%の回収率です。生活支援での生活支援コーディネーターは、地域の方々(民生委員・サロン主催者・老人会)のお困りごとについても同時に伺っています。</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>&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;            利用者アンケート振り返りシート・ヒアリング</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がっているかどうかを確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input 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>&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;                      利用者アンケート振り返りシート・ヒアリング</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> <p>利用者アンケート振り返りシートには、各部署ごとの課題に対していつまでに、だれがどのように改善するかが記載されています。抽出した課題を各部署内会議で共有しながら記載内容を精査し、改善策を検討しています。改善策は職員会議で共有しています。</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>&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>1階掲示板に改善策を記載した利用者アンケート振り返りシートを掲示、公表しています。・ヒアリング</p> <p>&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>	

## (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>&lt;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)&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>横浜市コールセンターとかながわ県福祉サービス適正化委員会の案内を、1階の2か所に掲示し、利用者への周知に努めています。</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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>ご意見箱を1階受付横に設置しています。</p> <p>&lt;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)&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>ホームページにお問い合わせページがあり、メールでも受付しています。そのページ内には電話番号の記載もあり、利用者のお問い合わせの機会やお気持ちにより問い合わせ手段が選びやすいように配慮しています。</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>&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>苦情解決規程・苦情解決制度(苦情解決責任者、受付担当者、第三者委員)・苦情等申立書・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>苦情解決制度資料には、苦情解決責任者と受付担当者、第三者委員2名が明記されています。利用者は、原則苦情等申立書に記載し受付に提出します。その後、苦情内容により該当部署に申立書を振り分け、部署内で苦情等受付票に苦情内容を記載する仕組みになっています。苦情解決に当たっては、それぞれの役割に応じて受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員を配置し苦情解決体制を整えています。</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>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;                      1階の掲示板に苦情解決規程や苦情解決制度(苦情解決責任者、受付担当者、第三者委員)及び利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要を掲示し周知しています。</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>	

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> <p>利用者は、原則苦情等申立書に記載し提出します。その後、苦情内容により該当部署が苦情等受付票に苦情内容や処理経過、状況を記載し記録しています。苦情等受付票は、年度別にファイリングしデータ管理され全職員で共有しています。</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;                      苦情等受付票・ヒアリング</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> <p>該当部署で検討された対応策は、苦情等受付票に苦情内容や処理経過、状況・結果を記載し、その際第三者委員の方にも共有し確認しています。対応策は、職員会議で共有しています。</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>&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>1階の掲示板に苦情等受付票を貼付しています。・ヒアリング</p> <p>&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> <p>苦情を受付後、プライバシーに配慮した苦情等受付票を1週間掲示しています。</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>&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>・入口右手にある情報ラウンジに冊子用のラックを設置しており、各種チラシを掲示し、またチラシ等のラックも「ケアプラザからのお知らせ」「福祉関係」「子育て」など分類をして利用者が必要な情報を見つけやすいようにしています。</p> <p>・老人会等の広報紙なども地域からの情報として配布しています。また、事業所からお伝えしたいことがある場合は会長会や民児協、地区社協の会議に参加させていただいております。また、地域福祉保健計画の推進会議に参加し、ケアプラザからの情報を提供しています。</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>施設パンフレット・広報紙「瓦版」・貸し室のご案内・LINE・ホームページ・ヒアリング</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>情報ラウンジには、様々な情報紙がテーマ別にラックに整然と見やすく配架され、気軽に手にとってもらえる工夫をしています。施設パンフレット・広報紙・事業チラシを郵便局や薬局、保育園に配布し、町内会には回覧しています。アウトリーチ活動にも力を入れ、介護予防講座を中心に多くの講座を開催しています。施設PRも併せて行っています。スマホを使用している多くの世代を対象にLINEでの発信を始めました。</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>	

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;                      広報誌「瓦版」・自主事業チラシ・貸館登録団体説明会資料・ヒアリング</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> <p>電話や窓口で受付を行い先着順です。日時等が重なる場合は、職員が利用者同士の話し合いの調整を行い相互が気持ち良く施設利用出来るよう配慮し公平な取り組みに努めています。</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>&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;                      令和5年度ケアプラザ年間研修計画・ヒアリング</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>全職員に人権擁護に関する「権利擁護研修」を実施しています。また、管理職は、「LGBT(セクシュアルマイノリティ)対応研修」をオンライン受講しています。</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>広報誌と自主事業の予定チラシを作成しており、各自治会町内会に伺い回覧版へ依頼している他、掲示板に掲示いただいています。</p> <p>ホームページは定期的に更新しています。また、LINEを新たに開設し、月間計画等の情報報発信をしています。</p> <p>地域福祉保健計画推進の一環として、中区、地区社会福祉協議会、学校、箕沢地域ケアプラザ等の、第6地区のイベントをまとめた『イベントカレンダー』は作成中止の状態でしたが、再開に向けて(紙面版とWEB版)推進母体である『みんなで町づくりプロジェクト』で検討しています。</p> <p>子育て関係の広報誌は、2階にまとめています。</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>広報誌「瓦版」・自主事業チラシ・LINE・ホームページ・ヒアリング</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>年3回発行している広報誌「瓦版」には、地域の郷土史を研究されている方や調剤薬局の薬剤師の方から記事を寄せて頂いたり、広域避難所を含めた災害時の地域防災拠点や施設の役割についても案内する等、施設のお知らせのみではなく地域情報も掲載しています。今後は、みんなで町づくりプロジェクトとしてイベントカレンダーの復活、ウェブ版も始めることを模索しています。LINEも新たに開設しました。</p>

#### (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>来館予定は受付職員と共有し、担当職員にスムーズにおつなぎできるように配慮しています。</p> <p>来館者に対してまずは「こちらからご挨拶する」ことを接遇の基本としています。介護の相談などで初めて訪問された際に安心できるように務めています。また、防犯上不審者の侵入を未然に防ぐという点からも来館者に対してまず私たちから声をかけることを大切にしています。</p> <p>電話の対応ではまず「箕沢地域ケアプラザの〇〇です」と電話を受けた者の名前を名乗ります。この通話には誰が対応しているのかを相手にも伝え、責任をもって対応するようにしています。</p> <p>清潔感がある服装、身だしなみを心掛けています。相談時は、名札を見せながら自己紹介し、安心していただけるように対応しています。</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>全職員対象に毎年「接遇・マナー研修」を実施しています。職員からすすんで声かけを行うとともに、利用者や来館者とコミュニケーションしやすいよう顔写真入りネームプレートをつけています。正面玄関の掲示板には職員の紹介ボードも掲示され親近感と安心感を演出しています。</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>&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>貸館利用は、夜間はほぼ無く、月1回あるか無いかの利用率ですが、日中は定期的にご利用いただいています。町内会や、子育て支援者、サークル活動の団体さんにご利用いただいています。地区の端エリアに立地している事もあり新規団体の登録にはつながりにくい状況です。</p> <p>昨年の利用者アンケートより、貸館の利用者から非常災害時の避難ルートに対するご意見をいただきましたので、改めて避難経路図を作成して掲示し、ご案内しました。</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>夜間の時間帯に利用申し込みがない場合は午後6時に閉館することができるようになりました。現在はその適用で運用を始めています。利用者への告知は、ホームページの「諸室利用時間のお知らせ」の月別カレンダーで詳細を案内しています。</p> <p>避難経路図は、利用者から分かりにくいのご意見があり、サブコーディネーターが避難しやすいように工夫改善し施設内に再掲示しています。</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>穏やかな雰囲気のある施設を目指し、職員同士が認め合い業務に励んでいます。貸館登録団体利用の方が利用しやすいように聞き取りをして対応しています。地域の方がどなたでも参加できる「お気軽情報交換会」を開催しています。10人程度の参加者があり地域にお住まいの方のコミュニケーションの場になっています。ワンストップサービスを心がけ、相談内容を詳しく伺い適切に繋いだり対応しています。</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協定書等のおとり建物・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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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協定書等のおと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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	
定期及び日常清掃は、外部業者に委託し「清掃箇所一覧チェック表」で確認しています。なお、障がい者個人の方が一部追加清掃を担当している他、デイサービスの浴室清掃は、障がい者施設に依頼しています。サブコーディネーターや職員の植栽担当スタッフが、植栽の剪定やゴミ出しを担当する等施設内外の清掃業務を行っています。	

## (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)>	
貸出施設利用時に利用責任者へ「施設利用責任者へお願い(清掃等確認事項リスト)」を渡し清掃をお願いするとともに、退出時に「部屋別利用報告書」の提出を求めています。職員がその際に確認したり不具合箇所の指摘の声を吸い上げる仕組みになっています。車椅子は、「貸出用車椅子点検表」で安全性を確認し不備の早期発見に努めています。	

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度年間研修計画・感染症対策マニュアル(厚生労働省発行)・ヒアリング <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)> 「感染症予防研修」の外部研修を受講した職員が、全職員に伝達研修や回覧で情報共有を図っています。研修資料には、厚生労働省発行の「介護現場における感染対策の手引き」と「介護職員のための感染対策マニュアル」を活用しています。	

#### ②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

#### ③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者へのゴミ持ち帰りの要請については、各貸出施設に「施設利用上の注意」が掲示されその中の当日の利用上の注意に記載があり周知徹底を図っています。	

#### (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>保守管理業者による月次の設備点検と、日々、サブコーディネーター・職員による施設内点検を実施し、環境整備をしています。特にトイレやスリッパ等は使用後に消毒し、感染症予防に取り組んでいます。</p> <p>障害者雇用による清掃業務は、事業所内の業務を切り出し消毒専門の職員として、デイルームや物品、送迎車輛等の消毒を任せて毎日行っています。その他、落ち葉や外構の清掃は特に配慮して対応しています。</p> <p>植栽は職員が剪定しており、大きな木については季節毎に業者に依頼して剪定していただいています。公園の大木の落ち葉も含めて事業所周辺の掃き掃除の実施と、垣根が視界を塞がないようにカットするように気を付けています。</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>施設内外施設利用上の注意・業務日誌・最終点検一覧表・ヒアリング</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>職員とサブコーディネーターが施設内外の点検を日々行っています。閉館時はサブコーディネーターが確認場所を記載した「最終点検一覧表」で巡視し、その後職員が再度巡視するダブルチェック体制を確立しています。業務日誌は排煙窓点検や外周点検と館内点検欄を設け記録し清掃の美化と安全性に力を入れています。サブコーディネーターや送迎担当者が側溝清掃も実施。全職員が協力し取り組む職場風土は他施設の参考になります。</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>植栽担当スタッフ等が草木の手入れを行うことで施設周辺には四季折々の花々が咲いています。ボランティアさんがその花をいけたり、住民の方が草花を持参して下さったりしているために、施設内が和やかで明るい雰囲気です。</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 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)>	
地震・火災・水害(裏手がけ崩れの危険あり)・施設内放送・緊急連絡網等様々な状況を想定した事象別初動時マニュアルを一つにファイルしています。職員だれでもが直ぐ手にとって活用できるようにAED機器横に設置しています。	

#### (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>&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・ヒアリング                      &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> <p>鍵の管理責任者は、所長が担当しています。</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>&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>防犯対策マニュアルを作成しています。外周は、朝・夕の2回表門、裏門のチェーンの開閉時に巡回・確認しています。施設内は、サブコーディネーターが朝確認しています。業務日誌には、外周点検と館内点検(朝・昼・夜)の欄があり記録しています。施設入口の自動ドアは、基本的には閉鎖しています。隣の鍵付きドアを利用することとし、感染症予防と不審者進入を防止する効果を狙っています。</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 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"/> 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 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>事故防止マニュアルを作成し、AED機器横に他のマニュアルとともに手のとりやすい場所に配架しています。相談室には、裏手のがけ崩れの危険を明示する掲示物や防災訓練ガイド、大雨の時の避難についての掲示があり緊急時対応の準備は万全です。貸館登録団体説明会でもがけ崩れの危険性について丁寧に説明をしています。調理室で使用する包丁の貸出しや管理は、安全性の観点から事務室内で保管・管理し本数確認を徹底しています。</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 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;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>全職員対象：リスクマネジメント研修・事故ヒヤリハット研修・事故の再発予防研修・ヒアリング</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>何等かの課題が発生した時、リスクマネジメント委員会を迅速に開催し改善策を講じています。業務日誌には、ヒヤリハットの報告も記載され職員で共有しています。朝礼時には天候の変化についてもふれ、降雨時の注意喚起を予め行うとともに、業務日誌にも記載されています。</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; 全職員対象：AED研修</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>山手消防署山元町派出所の職員に来館してもらい定期的にAED研修を実施しています。第6地区連合町内会の区域内のAEDマップを作成し掲示しています。また、AED機器が使用可能な状態かを毎朝チェックしています。</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; 災害時用電話・防犯対策マニュアル・緊急時連絡体制図・ヒアリング</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> <p>緊急時の連絡手段としてチャットワークを活用し漏れのない体制を構築しています。所長が不在時は、3人の主任が代理となり指揮を執る仕組みになっています。</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> <p>「福祉避難所開設・運営マニュアル」を作成しています。地域の方に施設が福祉避難所であることを周知するために広報誌に記載したり、館内には災害時の避難所に関するポスターを掲示し、周知しています。災害時には、自衛消防隊を編成するとともに備蓄品の保管と更新管理も行っており災害に備えています。</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>自然災害時対応と新型コロナウイルス感染症対応のBCP(業務継続計画)及び避難確保計画を作成しています。施設内には、職員手作りの造作物「地域防犯連絡所」がひときわ目を引き掲示されています。還付金詐欺などお年寄りへの注意喚起を案内しています。避難訓練は、年2回利用者さんも参加して行われるとともに消火器の取り扱い訓練も取り入れています。</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> <p>地震・火災・水害(裏手がけ崩れの危険あり)・施設内放送等様々な状況を想定した事象別初動時マニュアルを一つにまとめファイルしたものがありません。ファイルの表紙に番号を付けた事象別タイトル名を記載し、ファイル内のインデックスと突合すると、検索しやすくなるでしょう。</p>

## IV. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
業務日誌に開館・閉館時間の記載があります。今まで開館時間(日・祝日除く)は、午前9時から午後9時でしたが午後6時から午後9時までの時間帯に利用申込みがない場合は午後6時に閉館することができるようになりました。施設は、昨年9月からその適用で運用を始めています。利用者への告知は、ホームページの「諸室利用時間のお知らせ」コーナーの月別カレンダーで詳細を公表しています。	

#### 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)>	
ファイリングし、受付に配架しています。市のホームページにもリンクしています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年間研修計画の立案は、毎年外部情勢の動きや次年度事業計画書の策定を踏まえ所長が行っています。	

### 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)> 令和5年度年間研修計画・令和5年度地域ケアプラザ職員等向け研修実施予定一覧・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)> テーマ:全体研修(感染症予防、接遇・マナー、権利擁護、個人情報保護) 対象:全職員	
<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)>	
研修計画は、大きく2つに分けOJTが全職員対象に、OFFJTが部署別職員対象に立てられています。所長も含めたOFFJTは、年間研修計画に沿って職員の資質向上に取り組んでいます。オンライン受講も取り入れ、初任者対象に認知症研修を実施しています。	

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>&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>各職種が希望する研修及び、資格更新や必須研修は確実に参加できるように勤務配置をしています。また、研修参加後は復命書を提出し事業所内で共有しています。</p> <p>研修情報を回覧し、全員対象に情報提供を行っています。また、研修受講については勤務とし、交通費や研修費は事業所が負担する事で、参加しやすい環境づくりを行っています。</p> <p>また、外部研修に参加した職員・スタッフから伝達研修や回覧研修を行う事で、研修参加者の振返りを兼ねて全体で共有できるようにしています。</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>応募時事業計画書・令和5年度年間研修計画・地域ケアプラザ職員等向け研修実施予定一覧・ヒアリング</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>「資格取得支援制度」があります。公的な資格(介護福祉士、社会福祉士、介護支援専門員の更新研修など)を取得する際の研修会や受験費用を法人が負担しています。その他にも自己啓発制度があります。業務に関連した外部セミナーを受講したい場合は、起案書を提出し承認されると法人負担で参加できる仕組みがあります。</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 checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input type="checkbox"/> 情報共有していない
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;</p> <p>令和5年度年間研修計画・令和5年度地域ケアプラザ職員等向け研修実施予定一覧・復命書・ヒアリング</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>研修を受講した職員が、研修資料を添付した「復命書(研修報告書)」を回覧し研修内容の共有化を図っています。</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「電話対応マニュアル」を作成しています。接客・マナー研修や全職員が参加する職員会議で、マニュアルを有効活用し接客接客に関する意識の向上を図る取組を行っています。	

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)>
日常の情報共有については、サブコーディネーター、職員、利用者に関わる担当者がこまめに情報の受け渡しをしています。それにより担当事業だけでなく、ケアプラザ全体で利用者支援に努めています。	地域交流ノート・業務日誌・ヒアリング
朝礼にて各事業の予定を把握するだけでなく、他事業所での事故報告や感染症等の情報提供をする中で注意喚起や意識付けも併せて行っています。	<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)>
事業ごとに会議を毎月1回開催し、情報共有や事故・ヒヤリハットの共有を行い支援の振返りを行っています。	<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)>
地域情報や伝達事項を漏れなく共有するためにチャットワークを活用しています。	地域交流ノートと業務日誌、朝礼、チャットワークで情報共有しています。他施設の事故事例について市から連絡があると朝礼時に共有しています。朝礼以外には、月1回のスタッフミーティングや職員会議、また月1回の5職種会議や地域交流会議、デイ会議等の部署別会議を行い伝達の仕組みを確立しています。部署間での垣根のない風通しの良い職場風土の中で情報共有に漏れのないよう取り組んでいます。

### (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 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	
<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)> ホームページに「個人情報保護方針」が掲載され、施設内にも同じものを掲示しています。施設独自の「個人情報取扱いについて(ファックス・個人情報の持ち出し・郵便)」や「個人情報の利用について」「個人情報保護規程」「個人情報の適正な管理に関する要綱」を作成・掲示し、個人情報保護のルールを遵守することを伝えようとしています。「個人情報の取扱い・取決め事項」の個人情報台帳が整備されています。	

#### 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	
<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)> 個人情報の取扱いに関する管理責任者は所長で、「個人情報保護規程」の中に記載され受付に掲示しています。	

#### 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	
<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)> 全職員対象に「個人情報保護研修」や「プライバシー保護研修」を実施しています。研修時は、所長が作成した個人情報の取扱いのリスクに関する個人情報漏えい防止管理チェックリストを活用し理解促進に努めています。新規採用職員には必ず実施しています。	

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	
<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 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	
<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 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	
<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>&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・個人情報取扱いについて・個人情報の利用について・個人情報の取扱い/取決め事項・ヒアリング                      &lt;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)&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) 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>&lt;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)&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経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input 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"/> 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	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
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; 組織図・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>事務担当者が伺い書を作成し、事務担当責任者と所長で確認するトリプルチェックの仕組みがあり、経理業務のけん制体制は確立しています。</p>	

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 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 type="checkbox"/> 明確に区分していない
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; 法人:令和3/4年度事業報告、計画(抜粋)・令和4年度収支予算書及び報告書/地域活動交流・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>法人本部は、経理機能の強化として各施設で分散実施していた経理業務の集約化を進め、当施設では経理事務を法人本部事務局へ移管しています。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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;                      法人:令和3/4年度事業報告、計画(抜粋)・ヒアリング</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> <p>経理事務を法人本部事務局へ移管したことにより、現金管理の見直しでキャッシュレス化が図られ、通帳・印鑑は法人本部で管理しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・光熱水費のコスト削減                              デマンド管理、入浴のお湯張り時間、冷暖房の消し忘れ確認等の実施と、光熱水費の増減等を職員全体で共有する事で注意喚起や節約の達成に取り組んでいます。特にデイスービスの床暖房はエリア分けによる切り替え使用により、ピーク電力を抑えて電力単価を下げる工夫をしています。</li> <li>・仕事と生活の両立を目指し、業務時間を有効に勤務し、全体の超過勤務を減らすことに努めています。</li> <li>・消耗品等の在庫を毎週初めにチェックして、必要最低限で補充するように管理しています。消耗品等の購入は法人にて業者を選定し一括で購入することで費用を押さえています。</li> </ul>	<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>現場確認・ヒアリング</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>光熱水費等の削減としては、電気使用量オンデマンド管理システムを導入しています。冷暖房の温度設定は、夏23℃まで冬26℃までと明示したシールを各部屋のコントローラー部分に貼付し利用者に節電協力を呼びかけています。LED化を順次すすめるとともに、浴室のシャワーヘッドに節水コマを設置しています。ワーク・ライフ・バランスに配慮しながら、残業時間の削減目標を設定しその目標を超えないように取り組んでいます。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている	<input 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"/> 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"/> 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 type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>PDCAシートを作成する際は、まず5職種会議で現状認識や課題を議論し、各担当職員が具体的にアプローチ先を明確にした改善計画を立案しています。その後各部署内で共有を図り、管理者が確認後、最終的に所長が全体調整を行っています。事業計画策定にあたっては、ボトムアップ方式の仕組みが構築されPDCAサイクルが機能しています。</p>	

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 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"/> 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"/> 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 type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
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;</p> <p>令和4/5年度PDCAシート公表用総括表・令和5年度事業計画書・令和4年度事業報告書・ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>区は、事業報告書作成時の振り返りの時点で要望やコメントを挙げています。施設では、それらの指摘から適切な行動対応や改善策を検討し次年度の事業計画書に反映させています。区とコミュニケーションを密に図り具体的な課題内容の摺り合わせを行っています。</p>	

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>&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;                      令和4/5年度PDCAシート公表用総括表・令和5年度事業計画書・令和4年度事業報告書・ヒアリング</p> <p>&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> <p>毎月1回蓑沢地域包括支援センター定例ケースカンファレンスに区職員が来館し打ち合わせをしたり、区役所・区社協・ケアプラザ合同での地域支援チーム会議を毎月1回開催する中で施設の課題や目標、進捗状況も含めた協議を行っています。</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>5職種会議や職員会議など、様々な会議を通して意見を出し合い、現状や課題を確認しながら、全体で取り組む必要のあると思われる事項を共有し、実施に向けて取り組んでいます。</p> <p>次年度計画を作成する時に方向性や内容を検討しています。目標及び自己評価は事業の担当職員が記入し、最終確認を職員間で確認しています。</p> <p>事業計画に沿った各自の取組について「目標設定」を行う面接を行い、進捗状況についての振り返りを行っています。その他、会議等で情報共有し、相互協力し取り組んでいます。</p> <p>利用者アンケートや公平中立アンケート結果等から、利用者からの声を共有し、正しく対応できているかの振り返りをしています。</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>令和4/5年度PDCAシート公表用総括表・令和5年度事業計画書・令和4年度事業報告書・ヒアリング</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>職員の人事評価については、目標による管理を踏まえPDCAシートも参考にしながら年1回考課者面談を実施しています。所長のみならず法人が運営する他施設の所長も考課者面談に同席する三者面談を採用し客観的かつ公正な評価システムを導入し職員の動機づけに効果を上げています。また、部署間では目標の設定や具体的な取組みが重複しないようお互い情報の共有に努め垣根のない協力体制を整えています。</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>地区社協とは、重点的に事業連携・協力関係を深めています。その他自治会町内会、民生委員、児童相談所、地域支援チーム会議、元気づくり推進協議会等、様々な機関や地域の方々との意欲的かつ柔軟に交流・連携を行い認知度の向上と地域に根差した活動を展開しています。また、横浜市が推進する「横浜健康経営認証」三ツ星を取得していることは他施設の参考になります。</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> <p>PDCAシートの達成手段欄に定量可能なものは、数値的な目標を設定するとより良いでしょう。</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>地域包括支援センターは、区役所とともに「元気づくりステーション」の立ち上げ支援に取り組み、今年度活動が始まりました。地域の公園などを利用して開催しており、保健師と生活支援コーディネーターが定期的に参加し、継続支援を行っています。</p> <p>介護予防講座の開催は、事業所とコミュニティハウスと会場を分散し、参加者が参加しやすいように工夫しました。その結果、新規の事業参加者が増えました。</p> <p>地域包括支援センターでは、ICT機器を活用し、区役所主催研修のサテライト会場として取り組みました。</p> <p>小学校の事業所訪問をきっかけにして交流が始まり、子ども達の質問を受けて2年生(R4.2月当時)を対象に、授業でZOOMを使った認知症サポーター養成講座を開催しました。地域活動交流コーディネーターが一定の学年に限らず、継続的に関わっています。</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>令和4/5年度PDCAシート・広報誌瓦版・自主事業チラシ・ホームページ・ヒアリング</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>市が取組む横浜市元気づくりステーション事業の立上げを区と連携・協力しています。具体的には根岸森林公園を会場にノルディックウォーキング講座を開催し、元気プラスノルディック(活動団体)の立上げの支援を行っています。介護予防策では健康づくりサポーター養成講座を開催し11名が修了しています。認知症の啓発活動として山元小学校2年生に認知症サポーター養成講座を開催し学校と良好な関係性を築いています。</p>
<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>認知症サポーター養成講座を受けた小学生が、中区の認知症マスコットのイラストを応募し、現在も地域の高齢者の為に取り組んだそうです。地元を大切にしている子ども達を中心にした見守り、多世代交流の輪が広がるように見直しを図りながら子どもを中心とした支援を継続していきます。</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>現場確認・令和4/5年度PDCAシート・広報誌瓦版・ホームページ・ヒアリング</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>小学校の街探検での訪問をきっかけに、施設マスコットや高齢者向け体操を山元小学校の児童が作成しました。継続的に施設の事業にも参画し、子ども達は、ケアプラザ親善大使として活躍しています。地域活動交流コーディネーターが子ども達の学習支援の場を立上げ、学区を超えて地域の子どもの居場所づくりに発展しています。施設を利用する団体や関係団体も連携・協力し、子ども達を真ん中に施設が地域の核となっています。</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> <p>学校での学習をきっかけに、子ども達が主体的に地域ケアプラザをまさに施設の設置目的である「身近な福祉・保健の拠点」にしようと取組み、学校や施設、多くの大人達の輪を広げています。また、介護を担う親世代への施設の周知にも繋がっています。子ども達の発想や要望も大切にしているため、予め計画も立てにくいと思いますが、是非継続的に取組み、記録をしていかれると他施設の参考になるでしょう。</p>