

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

麦田地域ケアプラザ  
評価シート

特定非営利活動法人 エヌピーオーリーブグリーン

平成29年12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	<p>年に1回の利用者アンケートの実施以外にも、常にご意見をいただけるよう、窓口にご意見箱を設置しています。</p> <p>地域包括支援センターを初めとした地域ケアプラザの相談機能を地域の方に広く知っていただけるよう、保健師・社会福祉士・主任ケアマネジャー3名の顔写真と裏面に生活支援コーディネーター・地域活動交流コーディネーターの顔写真入りカードを作成し、地域の会議やサロン等に出向いた際に積極的に周知を行っています。</p> <p>事業の紹介や地域情報を周知する目的で、広報紙を作成し、地域の掲示板に掲示したり、HPに掲載しています。</p> <p>職員が自らの業務をふりかえることで、課題や問題点への気づきを得て、その気づきをもとに、地域ケアプラザの業務改善を促すための手段として法人独自の自己評価を実施しています。</p>	<p>・「みなさまの声掲示板」や「アンケート結果改善宣言」は利用者アンケート結果と改善方法を掲示し、「いただいた意見」と「お答えします」で寄せられた苦情・意見等の内容とその対応策を掲示し公表しています。</p> <p>広報紙で「13町内会長の写真紹介と町案内記事」をシリーズで掲載して各町内の情報が分かり易く地域の方々に好評です。</p> <p>・部門別リーフレットを作成して業務内容の情報を提供し、はがきサイズのカラーカードを作成し職種別に5名の職員の写真を掲載して顔と業務内容が分かる関係づくりに努めています。また、施設内では職員を顔写真付きで紹介して館内に掲示し、業務内容を理解していただきながら利用者の方々との距離を縮めて顔の見える関係づくりに全員で取り組んでいます。</p> <p>・利用団体交流会を2回開催し新たな利用団体の発掘に取り組むとともに利用率の低い部屋をヘルパーさんたちの懇談や憩いの場に提供して利用率向上に努めています。</p>
II 施設・設備の維持管理	<p>地域ケアプラザは、乳幼児から高齢者までさまざまな方が利用される施設です。快適・安全に安心して利用していただくため、設備の故障等により利用者にも不便をかけないように維持管理に努めています。</p> <p>快適・安全に利用していただくために日常清掃や定期清掃により施設を清潔に保持するとともに、館内に手指用の消毒液を設置して、来館者の衛生にも配慮しています。また、地域の方々に施設を安全に利用していただけるように、実際にご利用される方々からのご意見を取り入れながら、設備の維持管理を行います。</p> <p>設備の管理について、職員による日常点検と年間を通じて委託業者による専門的な定期点検を実施して、施設の不具合により利用者にも不都合を生じさせないように、早期発見、早期修理を心がけ大規模な修繕を未然に防ぐよう心がけています。</p> <p>備品については管理台帳を作成し、適切な管理を行っています。</p>	<p>・外回りの植栽等は定期的に手入れされプランターに季節の花が植えられ好感を与えています。施設内は専門業者による清掃とともに職員が日々巡回清掃点検を行い、掲示物なども整理整頓が行き届いており、利用者には清潔で、落ち着いた居心地の良い環境になっています。</p> <p>・感染症予防に関する研修を職員が受講し、講師として全職員に内部研修を実施し、入口の窓口に消毒液を設置して来館者が適時利用できるようにして、感染症予防に取り組んでいます。</p> <p>・備品は台帳に記載されて管理されて、使用前と使用後は安全に関わる損傷等がないか点検を実施し、幼児用のおもちゃなどは点検と消毒を行っています。修復の難しい備品は廃棄しています。</p> <p>・ゴミ処理は、事務所内で分別され、回収されたゴミはゴミ容器で適切に管理されて、市の分別ルールに沿ってルート回収され記録が残されています。</p>
III 緊急時対応	<p>車両を含む事故や利用者の体調不良、また感染症発生時、火災や地震等の発生の際に落ち着いて対応ができるようマニュアルを作成し毎年更新を行っています。また、日常の館内外の点検確認を行い緊急時に備えています。</p> <p>消防署立ち会いの下、防災訓練を年2回実施しています。敷地の一部が土砂災害警戒区域となっているため、土砂災害対応マニュアルを作成し、防災訓練の際に土砂災害を想定した訓練も行っています。</p> <p>他施設の事故例やヒヤリハット事例等を基に職員会議や各部門会議で事故等の防止のための検討を行っています。</p>	<p>緊急時対応では、想定できる限りの事故・災害等に速やかに対応できるように各種マニュアルが整備されています。また、当施設内敷地の一部が土砂災害警戒区域に指定されたことで土砂災害対応マニュアルが作成されています。</p> <p>事故や犯罪を事前に防止するため、警備会社に防犯を委託し月次機械警備報告書が記録され、異常発生報告はありません。施設内では、職員が巡回点検を行い、閉館時にはチェックリストに基づいて巡回点検を実施しています。</p> <p>事故防止ではヒヤリハット報告書をファイルして事故防止のための情報共有を図り、事故対応ではAED使用訓練を実施すると共に事故発生時の連絡体制をマニュアルに明記しています。</p> <p>防災業務では、当施設専用の防災対応マニュアル改訂版を作成し、防災訓練は毎年2回消防署出張所の指導で実施しています。</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>研修計画を作成するとともに、研修担当職員を決めて出席調整等を行い、研修へ参加しやすい体制を整えています。平成29年度9月末現在で46件となっています。</p> <p>常勤職員については、それぞれの職種や経験年数に応じて「求められる職員像」を法人として作成し、課題やそれに対する取り組み等について、定期的な面接機会を活用し確認を行っています。また、「求められる職員像」をチェックすることで見えてきた弱い部分について、法人全体で研修を企画する等の取り組みも行っています。</p> <p>新任職員を対象とする教育システムとして「新人育成リーダー制度」を実施し、職場における日常的なOJT(実務を通じての教育・訓練)体制を構築しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・組織の運営は、全体会議、部門会議、朝礼、日々の連絡ノートで行われています。更にスマイル会議を設けテーマを業務改善に絞り込み、毎月1回45分で運営し、メンバーは7名で構成し各部門から交代制で全員が参加し、業務改善に取り組むことで資質向上に繋がっています。</li> <li>・受付窓口は、来館者にとって大切な窓口と位置付けられ、対応や手順が明記されたマニュアルを新人教育に活用されています。</li> <li>・法人研修計画も含め、年間研修計画が作成され、研修担当者が2名設置され、外部研修案内は所長経由で受け取り内容別に各職員に配付されて、参加者が決められています。1職員で2～3件、新人は10件以上参加しており、研修参加への環境が整備され、全ての研修参加記録が個別に管理され誰でも何時でも情報共有できるようにして、職員全員の資質向上に繋げるように取り組みが行われています。</li> </ul>
V ・ その他	<p>担当地区である第三地区では、福祉保健活動の担い手不足がどの町内でも共通の課題ですが、生活圏域の地形や交通の便などそれぞれ異なるため、地域で抱えている課題には差異があります。</p> <p>また、担当エリアの高齢化率は約24%ですが町内会によっては30%を超える町内会もあります。特に後期高齢者の割合が多くなっており、活動の担い手となる60歳台が少ないことも特徴となっています。そのため、ちょっとした困りごとであれば、身近な住民同士が助け合って解決する仕組みづくりを、区・区社協等関係機関や地域住民と協力し検討を始めています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・区の施策の「中なかいいね！」で地区別計画推進に向けて、区及び関連団体と連携して地域支えあい連絡会を開催しています。特に29年度は開催目的を再確認して生活の困りごとなどが地域で解決できる仕組み作りを目標に設定し、活動の担い手となる元気な高齢者づくりを含めてボランティアグループ立ち上げの取組を開始しています。</li> <li>・ケアプラザがエリアの端にあるため通いやすい身近な居場所作りとして高齢者住宅の相談室を活用したサロン作りをすすめるため、2月から出前講座を実施する計画を高齢者住宅の生活支援員と連携して積極的に取り組んでいます。</li> <li>・健康な高齢者づくりでは、「Go!Go!健康講座」を隣接する老人福祉センター麦田清風荘と協働で開催し、介護予防の必要性を理解してもらえて好評であったことから、第2回の開催を2月に予定しています。</li> </ul>

# I. 利用者サービスの向上

## (1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他	
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 利用者アンケートは、昨年より2か月早く、10月1日から31日まで1か月間実施し、112名からアンケート用紙が回収されています。	
<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)>	
横浜市のアンケート様式をベースに法人独自の項目を取入れた用紙を利用者に直接手渡しで配布しています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケート結果集計)、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケート用紙から寄せられた意見を部門別に分析して、課題を抽出しています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(アンケート結果集計)、ヒアリング <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)> アンケート内の項目「災害時の避難方法が分かりますか」では、「わかりません」「説明を受けていません」等の意見が寄せられて課題化して、会場利用申込書の裏面に案内図・避難経路図を入れるなどの対策を実施し、利用時に説明しています。	

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)、資料(改善宣言)、ヒアリング <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)>	
アンケートの集計結果及び課題の対応策を明確にした「アンケート結果改善宣言」を館内に掲示して公表しています。	



## (2) 意見・苦情の受付・対応

### ①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  ご意見ダイヤルの利用方法と指定管理者名及び指定期間を掲示して情報提供を行っています。	

### 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)> ロビーにご意見箱を設置し、記述用紙と筆記用具が整えられています。、法人のホームページでも受付窓口を掲載しています。 <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)>	

1

### ③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(苦情解決関係書類)、ヒアリング <仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  苦情解決関係書類で、苦情解決のための受け付け方法、対応手順及び受付担当者と責任者を明確にしています。	

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 type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 現場確認(館内掲示)、法人ホームページ、ヒアリング <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)> 苦情の受け付け方法、対応手順及び受付担当者と責任者を明確にした苦情解決の仕組みが館内掲示され周知しています。法人ホームページでは苦情解決制度を掲載して解決の仕組みを周知しています。	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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
評価機関 記述	
<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)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> デイサービス利用者から、送迎バスの時間帯のことなどの意見が寄せられ部門会議で検討し記録されています。	

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 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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(苦情解決関係書類、連絡ノート)、ヒアリング <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)> ご意見を寄せられた利用者には、時間をかけて丁寧に説明してご理解をいただいて、苦情解決に取り組んでいます。	



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;                      現場確認(みなさまの声掲示板)、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>苦情の内容と対応策はご意見箱の上のわかりやすい場所に、みなさまの声掲示板を設置して、「いただいたご意見・苦情」欄で内容の説明を行い、「お答えします」欄で対応策を明示して公表しています。</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>地域の方々に認識していただけるよう、壁面ガラスに大きく地域ケアプラザ及び地域包括支援センターの表示をし、知っていただけるようにしています。業務内容については、5部門の機能を掲載したリーフレットを作成しています。</p> <p>会場利用登録団体には、予約の手続きから当日の利用までの説明を明記した「会場利用の手引き」を用意し配布するとともに、年に1回登録団体向けの交流会を実施して職員から口頭で説明を行っています。</p> <p>デイサービス事業に関しては、サービス内容の写真を入れる等の工夫をし、わかりやすいご案内を作成しています。</p> <p>広報紙「おおむぎこむぎ」および「むぎわらぼうし」を発行し、地域ケアプラザ事業等の周知を行うとともに、事業内容を毎月カレンダー形式にして入口に掲示しています。</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>現場確認(2階の窓ガラス)、資料(リーフレット、はがきサイズカード)、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>施設の向かい側が高台で分かり難い立地のため、2階のガラス面に大きい文字で施設名と事業内容を表示し案内しています。5つの部門別業務内容のリーフレットを作成して情報を提供し、5名の職員を専門職種別にはがきサイズのカラーカードに掲載し電話番号と一緒に「お気軽に相談ください」などの表示を行い積極的に地域に情報提供しています。利用団体には交流会を開催し、4月からの利用方法変更内容等の情報を提供しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&lt;備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>予約の手続きから当日の利用方法を明記した「会場利用の手引き」を整え、利用登録団体交流会で配布しています。</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリング</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>先着順で受付を行い、取れなかった団体には空き情報を提供し利用をお願いしています。</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; 資料(研修記録)、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>平成29年5月全員参加の全体会議で、「業務を行う上での基本的な考え方、職員が守るべき倫理責任」、「人権およびプライバシー配慮」、「個人情報の保護の徹底」を内容とした研修を実施しています。</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>地域住民、関係機関へ発信する情報として、広報紙「おおむぎこむぎ」を発行(年6回/各1,000部)しています。作成する際には小さな文字を極力避け、季節ごとに注意喚起したい健康情報、事業の紹介、地域活動の紹介、新たな担い手の募集、サロン活動の紹介等、わかりやすく見やすい紙面になるよう心がけています。発行した広報紙は、法人ホームページに掲載して配布先以外の方でも自由に閲覧できる状態に整えています。デイサービス部門でも広報紙「むぎわらぼうし」を毎月発行しています。地域包括支援センターを初めとした地域ケアプラザの相談機能を地域の方に広く知っていただけるよう、保健師・社会福祉士・主任ケアマネジャー3名の顔写真と裏面に生活支援コーディネーター・地域活動交流コーディネーターの顔写真入りカードを作成し、地域の会議やサロン等に出向いた際に積極的に周知を行っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(広報紙「おおむぎこむぎ」他、チラシ等)、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>広報誌は年6回各1,000部発行され、13町内会に配布・掲示をお願いし、昨年からシリーズで掲載の各町内会長の写真と町案内の記事は初の試みですが、他の町内情報が分かり好評です。法人ホームページでも広報紙を掲載し広く情報提供しています。サロン活動の紹介や見学会を開催し、地区社会福祉協議会と共催でふれあいサロンを行うなど積極的に広報・PR活動をしています。</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>毎朝のミーティングで、職員全員の名札携帯や身だしなみを確認しています。また、電話対応する際はこちらから名前をお伝えするように心がけています。</p> <p>来館者へは、全部門職員が積極的に声をかけ速やかに担当部署へ繋いでいます。相談等の問い合わせがあった場合は、お待ちいただく時間が無いよう、事前に担当職員と約束をしていただけるようご案内しています。また、地域包括支援センター職員の中で、その日の窓口担当を決め、いつでも相談対応ができるようにしています。</p> <p>法人で毎年実施している接遇研修に参加し、伝達研修を行うことで全職員が意識の向上を図っています。</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>職員は身だしなみを整え明るくはきはきと対応し、来館者には速やかに声がけするなど好感を与えている様子が確認できます。職員一人ひとりの名前入り写真を館内に掲示し、利用者に親しみと暖かさを感じさせています。また、職員全員が接遇研修に参加することで丁寧な対応に繋がっています。</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>新規会場利用登録の相談があった際は、その時点で比較的稼働率が低い時間帯をお伝えし安定した活動ができるよう案内をしています。また、利用希望が重なった場合は、他の空いている部屋を案内する等、出来る限り有効利用していただけるよう配慮すると同時に、窓口会場空き情報シートを用意しています。</p> <p>会場利用登録団体交流会や窓口アンケート調査、常設のご意見箱等からあがってきた要望は、職員間で共有して速やかに対応をしています。また、会場を利用している団体から日常的に上がってくるご意見を職員間で共有し、順次対応しています。</p> <p>今後も利用者の声に耳を傾け、気持ちよく利用していただけるような対応を心掛けていきます。</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>利用実績向上への取組は、利用時間帯の重複時や新規登録時に空き時間帯利用を案内し、利用率の低い狭い部屋をヘルパーさん達の懇談や休息の場として利用案内するなどの積極的な取組みを行い、利用率向上に努めています。また、施設貸室使用に関する市の要綱変更に合わせて、28年12月に利用団体交流会を2回開催して貸室確保に努めながら、新たな利用団体の発掘に取り組んでいます。</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>施設利用案内、広報紙、カラーカード(はがきサイズ)、館内の名前と写真入り職員紹介掲示など、地域の方々にケアプラザの業務内容を理解してもらうとともに職員一人ひとりと顔の見える関係づくりに積極的に取り組んでいます。</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)>	
建物設備の管理は専門業者に委託して、協定書どおり実施されています。設備は設備総合巡視点検表に基づいて行われ、害虫駆除も年2回行われていることが記録で確認できます。	

#### 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)>	
日常清掃及び床・ガラス等の定期清掃は協定書どおり実施されていることが記録で確認できます。	

## (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	
<p>&lt;(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>備品台帳には指定管理者所有の備品と横浜市所有の備品が区別されて記載され、管理されています。</p>	

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>新規購入備品を含めて任意に抽出した5つの備品は、その存在が確認できます。</p>	

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p>&lt;安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>備品の使用前と使用後には必ず安全性に係る損傷等がないか点検を実施し、幼児用のおもちゃなどは使用前後にチェックしています。また、修復の難しい備品は廃棄しています。</p>	



### (3) 施設衛生管理業務

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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(法人本部主催研修記録、ケアプラザ内部研修記録)、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)>  29年11月に、法人本部主催の感染症予防に関する研修に参加した看護師資格保有者の職員が講師で内部研修を実施しています。内部研修は全員参加で欠席者は回覧を行っています。	

#### 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 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)>  紙類等は事務所内で分別され、回収されたゴミはゴミ容器で適切に管理されています。	

#### 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)>  市の分別ルールに沿ってルート回収され記録が残されています。	

#### (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>毎日契約業者による清掃作業を行うとともに、職員も点検を行っています。また、植栽管理や害虫駆除なども専門業者に委託して定期的に行っています。</p> <p>会場利用終了時には、必ず職員が確認をして後に使う団体が気持ちよく利用できるよう常に整備しています。貸出用の台拭きは毎回洗濯済みの清潔なものを貸し出しています。</p> <p>日々の点検の中で、破損など不具合があれば速やかに対応しています。</p> <p>感染症予防のために窓口に消毒液を用意して、来館者が適宜利用できる状態にしています。</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>資料(植栽管理者実施記録、閉館時チェックリスト)、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>築17年経過していますが大きな損傷もなく、外回りは定期的に手入れされ、プランターに季節の花が植えられて来館者に好感を与え、室内も常に清掃が行き届いて清潔であり、展示物なども見やすく掲示され、落ち着いた雰囲気を感じられます。また、窓口に消毒液を用意し来館者の感染症予防に努めています。</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>&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>給湯設備で、6台設置されている給湯器の1台が故障して修理が難しいため市に取替を申請しています。残る5台も同様に故障の可能性があると思われますから、専門業者の定期点検が望まれます。</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)>	
想定できる限りの事故・災害・事件等に速やかに対応できるように各種の対応マニュアルが整備されています。また、施設の一部が土砂災害警戒区域に指定されており、土砂災害対応マニュアルが作成されています。	

#### (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)>	
警備業者の月次機械警備報告書がファイルで管理されています。、28年4月22日に動作異常が発生していますが、特に異常なしとの発報記録が残されています。その後、現在まで動作異常は発生していません。	

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;                      資料(鍵管理簿)、現場確認(キーボックス)、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>鍵管理簿を作成して鍵の管理者と管理方法を明確にしています。館内の鍵は、キーボックス内で適切に保管し、夜間は施錠可能な棚で保管しています。</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>職員が貸室利用前後と定期的に館内巡回点検を行っています。毎日の閉館時には、チェックリストに基づいて巡回点検を行って記録し、事故防止や防犯に努めています。</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	
<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>事故予防チェックリストに基づいて日常点検を行っています。特にデイサービスでは利用者の事故防止のために全員で取り組んでいます。</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 type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>各部門別に全体会議の中で、テーマを決めて事故防止研修を実施しています。</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>部門別にヒヤリハット報告書をファイルして情報が共有をできるようにするとともに各部門会議ではテーマを決めて事故防止研修を行っています。職員休憩室にも各部門のヒヤリハットファイルを設置して全員がいつでも情報共有できるようにしています。</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	
<施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない <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)> 平成29年2月24日「AED使用訓練」を全員が参加し実施しています。 <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)>  平成29年2月24日の防災訓練時に山元町消防出張所署員の指導でAEDの使用訓練を実施しています。	

##### 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	
<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(事務所内)、資料(連絡体制マニュアル)、ヒアリング <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)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  連絡体制はマニュアルに明記され、事務所内のわかり易い場所に設置されて、迅速に連絡できるようになっています。	



## (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>横浜市の特別避難場所開設マニュアルを基に、平成29年6月に当ヶアプラザ専用の災害時対応マニュアル改訂版を作成しています。同時に土砂災害対応マニュアル改訂版も作成しています。災害時の備蓄資材も適切に管理し、保管しています。</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>防災訓練は毎年2回計画され、実施されています。平成29年度は第1回が8月3日に横浜市中消防署山元町出張所署員の指導で実施され、平成30年2月に第2回が計画され、AED使用研修も併せて行われる予定です。</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>

## IV. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
出勤簿で、調査日と同月の1日を選んで出勤者の確認を行いシフト表と照合した結果、必要な体制がとれていることが確認できます。	

#### ②協定書等のとおり開館しているか？

※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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<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
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)>	
機械警備の開錠・施錠記録及び業務日誌の記録で協定書とおり開館・閉館していることが確認できます。	

#### 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 type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
受付窓口に事業計画・事業報告書を設置して、いつでも見れるように整えています。ホームページでも掲載し公表しています。	
<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)>	
法人研修計画で立案されている計画に沿って、当施設職員に必要な研修計画が作成されています。	

### 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)>	
<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)> 全員参加で5月「業務を行う上での基本的な考え方、職員が守るべき倫理責任」「人権およびプライバシー配慮」「個人情報保護の徹底」、11月に「感染症予防について」の内容で研修を実施しています。	
<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)>	
研修は計画に沿って、全体会議、部門別会議、外部研修受講者が講師での内部研修などの場で実施され、全員に必要な研修は適切に行われています。	

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>デイサービス部門とその他の部門でそれぞれ研修担当の職員を決め、研修情報、参加状況の集約をし、参加者が偏らないよう配慮を行っています。</p> <p>必要に応じてシフトを調整するなど常勤、非常勤問わず希望する研修に参加できるようフォローし合う体制を整えています。また、勤務時間外の研修に参加する場合は、休暇を振り替えられる体制をとっています。</p> <p>経験年数や職種によって必要な研修に参加できるよう年間で計画を立てています。常勤職員については、法人で作成した「求められる職員像」を活用し、強化が必要な項目を明らかにし、スキルアップに繋がるような研修を検討しています。</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>資料(研修参加報告書)、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>研修担当者が2名決められており、外部研修案内は所長経由で研修担当者に渡され、内容別に各職員に配付されて、参加者が決められています。職員一人当たり2~3件、新人は10件以上参加して、4月から11月中旬現在全体で55件の研修参加実績があります。研修参加の環境が整い、職員の研修参加への意欲が高まり、職員全員の資質向上に繋がっています。</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 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>&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>資料(研修参加報告書)、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>11月現在、29年度の研修参加報告書ファイルが3冊あり、全ての研修参加記録が個別に管理され、いつでも情報共有できるように整えられています。</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)>	
利用者にとってもケアプラザにとっても施設入口にある窓口は、大切な場所と位置付けられており、来館者への対応や手順などが明確にされたサブコーディネーターマニュアルが作成され、新人研修で活用され、徹底されています。	

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)>
毎日、朝と夕方にミーティングを行い各部門の情報共有をしています。また、口頭で伝えるのみではなく連絡ノートを使用して記録に残る形でも日常的な情報共有を行っています。 スマイル会議と称した、各部門のヒヤリハットの共有、資質向上に向けた取組みや業務改善に繋げる為の会議を毎月開催し各部門会議の場で報告を行っています。 研修参加後には、各部門会議等の場を活用して伝達研修を行って研修内容の共有化をするとともに資質向上に努めています。 法人内で「求められる職員像」チェックリストを作成し、業務の達成度の振り返りを行ったり、法人全体で弱い部分について研修を企画する等の取組みを行っています。	資料(連絡ノート、全体会議、スマイル会議等の記録)、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)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	全体会議、部門別会議、内部研修、連絡ノート等の多くの場で情報共有を図り、全員の資質向上に努めています。更に、スマイル会議を設けて、会議のテーマを業務改善に絞り込み、毎月1回45分で運営し、メンバーは毎回交代制で5部門各1名とデイサービス2名の7名で構成されています。積極的な業務改善に全員が参加して取り組むことで、職員全員の資質向上に繋げる努力を行っています。

### (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 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)>	
個人情報保護に関わる基本方針と個人情報の利用目的が記載された個人情報取扱マニュアルが作成され、管理責任者名を明記しています。	

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

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報に関連する研修は必須であり、全職員が参加して、5月に実施されています。	



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	
<p>&lt;一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修会実施後、全職員から個人情報取扱いについての誓約書を取り、途中入社 of 職員は入社時に研修を行い誓約書をとっています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個人情報を収集するときは、使用目的を明確にして適切に行っています。自主事業申込時などに個人情報を記述する書類すべてに「いただいた個人情報は講座以外に無断で使用しません」と明確に記述されています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 事務所内現場確認、書類(溶解業者受領証)、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)>	
パソコンはパスワードを設定しワイヤーで固定され、書類等は鍵の掛かる書庫に保管され、廃棄書類は年一回溶解処理が行われて、個人情報の適切な管理のために適切な措置を講じています。	

#### (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)>	
経理書類は適切に作成されて、指定管理料、各自主事業別実費収入・支出等の管理が明確にされています。	

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)> 現場確認(事務所内)、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(経理伝票、事業計画書・事業報告書)、ヒアリング <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)>  当ケアプラザ経理と法人本部経理との区分は経理帳簿・預金通帳等から明確になっています。	

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)>  収支報告書に記載されている全費目から抽出した3費目(光熱水費)に関し、請求書、預金通帳、伝票で確認できました。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認(事務所内)、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>通帳と印鑑は施錠可能な机と金庫に分けて保管され管理方法が明確になっています。</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> <p>コピー用紙、トイレットペーパー等の消耗品を法人で一括購入して、施設独自の支出を最小限に抑えています。所内においても消耗品の購入担当を決め、月に2回取りまとめて購入し在庫過多になることを防止しています。また、日常的に在庫管理を行い、必要に応じて購入するよう全職員で意識付けをしています。</p> <p>業務改善の取組のひとつとしてスマイル会議を開催し、「電気」「ガス」の使用料等を確認することで経費削減に繋がるよう意識付けを行っています。利用登録団体にも不要な電気、空調は使用しないよう声かけを行い協力を依頼しています。</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>現場確認(施設内)、資料(スマイル会議記録)、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>消耗品の購入は、法人本部で一括購入できる品目は廉価で購入し、施設内では購入担当を決めて、毎月2回まとめて購入し在庫過多を防ぐなど削減に努めています。直近の9月～11月は小口出金はありませんでした。スマイル会議で毎月の電気・ガスの使用料を確認するなど経費削減に取り組むための意識づけを図り業務改善に繋げています。</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 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(前年度評価シート)、ヒアリング	
<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)>	
「地域のモチベーションを大事にして具体的な取組や働きかけを継続するようお願いします」に対して、包括の3職種とコーディネーター合わせて5名の顔写真入りカードを作成し配布しながら引き続きサロン活動などを積極的に行い、具体的な取組や働きかけをしています。	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

※業務点検に係る実地調査やヒアリングを通じて、区と指定管理者で課題や目標、進捗について協議がなされているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料(協議記録)、ヒアリング            &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、区の各部門から7名出席され、ケアプラザからは7名出席して課題や目標の進捗状況について協議が行われています。</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>職員が自らの業務をふりかえることで、課題や問題点への気づきを得、その気づきをもとに、地域ケアプラザの業務改善を促すことを目的に法人全体で行っている自己評価と地域ケアプラザ事業実績評価シートによる振り返りを実施しています。これらの取組から上がった課題解決につながるよう事業計画や目標設定を行っています。また、地域支援については地域支援計画・振り返りシートを活用し課題抽出や目標設定、具体的な取組等を明確にし、半期毎の振り返りを行っています</p> <p>平成29年度の事業計画については、職員全体で共有し、同じ目標に向かって取り組めるよう、第1回職員全体会議で各部門より報告を行いました。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(事業実績評価シート、地域支援計画・振り返りシート、職員全体会議記録)、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>事業実績評価シートで計画に対する振り返りを行い、取り組み内容から課題や目標を具体的に明確にして次年度の事業計画に繋げています。</p> <p>29年度事業計画は、職員全体会議の場で各部門別に報告を行い、職員全体で共有して、施設全体の目標達成に取り組んでいます。</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>定例の各部門会議、全体会議の他に、毎月45分間のスマイル会を設けてメンバーの交代を行いながら全員が業務改善に参加して取り組めるように組織運営を行い、全員の資質向上に繋げています。更に、外部研修に参加できるように研修担当を決めて積極的に研修会への参加を進めて全員の資質向上に取り組んでいます。</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>



## V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>「第3期 中なかいいネ！」における地区別計画の推進に向けて、区役所、区社会福祉協議会等と連携し、地域支えあい連絡会を開催し、地域とともに課題解決に取り組んでいます。平成29年度は地域支えあい連絡会の『地域の福祉活動を実施している団体、グループ、個人等の連携をはかることにより、それぞれの活動の推進とともに、課題の共有から地域課題への取組が進み、支えあいの地域づくりの発展を目指す。』といった開催目的を再確認しました。そこから、「生活のちょっとした困りごとが身近な地域で解決できる仕組みをつくる」という具体的な目標設定ができ、平成31年にボランティアグループを立ち上げるための取組が開始しました。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料(連絡会関連記録等)、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>区の施策の「中なかいいね！」で地区別計画推進に向けて、区及び関連団体と連携して地域支えあい連絡会を開催しています。29年度は開催目的を再確認して生活の困りごとなどが地域で解決できる仕組み作りを目標に設定し、ボランティアグループ立ち上げの取組を開始しています。高齢者のための居場所づくりに取組み、生活支援員と連携して出前講座を2月開催で計画しています。</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>中区老人福祉福祉センター「清風荘」と隣接しているという好条件を活かし、介護予防事業の「Go!Go!健康講座」を共催で行っています。清風荘で開催することにより、より多くの高齢者の方々に介護予防の必要性を知ってもらうことと、元気なうちから地域ケアプラザの役割を知ってもらえるよう周知を行っています。また、老人福センター職員と顔の見える関係をつくることで、利用者からの相談をスムーズにつなげてもらえるようになる事も目的としています。</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>資料(自主事業計画・実施記録)、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>高齢者のための「Go!Go!健康講座」を隣接する老人福祉センターと共同で、9月～11月に開催し、好評であり2月3月に第2回の開催を予定しています。介護予防の必要性を知ってもらうと共に、当ケアプラザの役割の周知に努めています。</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>