



横浜市指定管理者第三者評価制度

# 地域ケアプラザ評価シート



平成 19 年度

横浜市宮崎地域ケアプラザ

横浜市

# 横浜市宮崎地域ケアプラザ評価シート目次

・ 総則	1
-1 施設の目的や基本方針の確立	1
-2 職員の勤務実績・配置状況	2
-3 職員のマナー	3
-4 開館の実績	4
-5 職員の資質向上を図るための取組み	5
-6 職員の専門技術を高めるための取組み（専門職員対象）	6
-7 人権擁護啓発への取組み	7
・ 施設・設備の維持管理	8
-1 建物・設備の保守点検	8
-2 備品の管理	9
-3 清掃業務	10
-4 警備業務	11
-5 外構施設の保守点検業務	12
-6 植栽・樹木等の維持管理業務	13
-7 ゴミゼロ推進運動への取組み	14
-8 施設衛生管理業務	15
・ 運營業務及びサービスの質の向上	16
-1 利用実績及び施設の稼働率	16
-2 利用しやすい受付案内の実施	18
-3 適切な利用情報の提供	19
-4 広報・PRの実施	20
-5 サービス水準の確保	21
-6 職員間での情報共有化	22
-7 個人情報の保護	23
-8 事故防止対策への取組み	24
-9 事故発生時の対応体制の構築	25
-10 災害発生時の対応体制の構築	26
-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	27
-12 利用者の苦情解決体制の構築	28
-13 利用者アンケートの実施	29
-14 地域ネットワークの構築（全事業共通）	30
-15 総合相談業務	31
-16 成年後見制度の活用（権利擁護業務）	32
-17 虐待防止関係業務（権利擁護業務）	33
-18 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	34
-19 適切なサービス提供の実施	35
-20 デイ・サービスの質の向上（通所サービス事業）	36
・ 地域及び地域住民との交流連携（地域活動交流事業）	37
-1 地域や地域住民との交流・連携の取組み	37
-2 地域活動交流・自主事業の適切な実施	38
-3 ボランティアとの協働	39
・ 収支状況	40
-1 指定管理料の執行状況	40
-2 収支決算状況	41
-3 経費節減状況	41
・ その他	42
・ 評価結果のまとめ	43

**総則**

-1 施設の目的や基本方針の確立

地域ケアプラザの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	職員に対し、地域ケアプラザの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。	✓		✓	
	職員が、地域ケアプラザの設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。	✓		✓	
	利用者に対し、地域ケアプラザの設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「利用者本意サービスの推進」「事業経営の安定化」「福祉職の育成」という独自方針を打ち出しています。</li> <li>・職員会議において、上記の基本方針を徹底させ、掲示物により、職員だけでなく、お客さまにも確認いただいております。</li> <li>・また、「お客さま満足度調査」により、この基本方針をより明らかなものとしています。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <p>当地域ケアプラザは、運営法人の理念である、「質の高い福祉サービスの提供」と「地域の福祉文化の育成」等に加え、地域福祉保健計画の推進の拠点となることを基本指針とし、利用者本位のサービス改革の推進と事業経営の安定化、そして福祉専門職の育成を図ることを基本方針としています。</p> <p>この基本方針は職員会議の中で、趣旨や設置目的、業務に当たっての公共性等も説明し、話し合いを行い、徹底を図っています。</p> <p>また、運営法人の理念と施設独自の指針は、玄関フロアに掲示し、職員は日々利用者に関わる際に理念を具現化していくことを意識して取り組んでおり、地域の方々が気軽に立ち寄り、頼りになるケアプラザを目指しています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-2 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。	✓		✓	
B	事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員会議において、年度初めに職員の業務分担を確認しています。なおかつ、ボード等により職員の配置状況に反映させ、同時に出勤状況等を把握しています。</li> <li>円滑な運営ができるよう、窓口において各事業の橋渡しに努めています。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <p>職員は事業内容を適切に把握しています。また、事務室内の業務分担表の掲示と、職員配置状況を知る事により、施設の円滑な運営に取り組んでいます。</p> <p>職員の出勤状況は、勤務表と出勤簿から確認し、業務を適正に行っています。</p> <p>職員体制は、地域活動・交流部門の他に3事業部門があり、それぞれの事業部門には、専門職を配置し、多様化する地域の方々のニーズに、より効果的・効率的に対応するための体制となっています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-3 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。	✓		✓	
	職員の服装は適切である。	✓		✓	
	電話の対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。	✓		✓	
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・障害のある方や高齢者の対応が求められる施設であり、ゆっくりわかりやすい言葉で話すよう心がけています。</li> <li>・認知症がある方の対応も職員間で情報共有し、統一した対応をしています。</li> <li>・また、研修において、「接遇マナー」のレベルアップを図っています。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <p>職員は名札を着用し、服装や言葉づかいも丁寧に対応しています。</p> <p>電話対応や接遇訓練は、外部講師を招き、平成19年10月にロールプレイングを交えた研修を実施し、地域住民の視点に立ち対応マナー等の資質の向上に努めています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-4 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりを開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりを開館している。	✓	A	✓	A
B	-	/		/	
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりを開館していない。	/		/	
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員により開錠、施錠をしています。</li> <li>・警備会社(=オールジャパンサービス株)によりこの確認をいただいております。</li> <li>・定められたとおりを開館し、お客さまに迷惑にならないように努めています。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <p>当地域ケアプラザの警備は、機械警備により行われ、毎日の出入り口の開閉は、事業計画通り実施しています。</p> <p>パンフレットに記載された開閉時間、休館日通りに正しく業務を行っています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-5 職員の資質向上を図るための取組み

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、報告書を職員間で回覧等している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	常勤・非常勤職員に関わらず、職員の研修計画を作成している。	✓		✓	
	常勤・非常勤職員に関わらず、内部研修が行われている。	✓		✓	
	常勤・非常勤職員に関わらず、外部研修や勉強会に参加できる環境を整えている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・新人研修は法人で開催されるものの他に、通所における新人研修はマニュアルを含め、担当者を一人決めることでチューターとしてサポートに当たらせています。</li> <li>・通所に限らず、また、常勤・非常勤の区別なく、研修に参加することなどで、日々の研鑽に励んでいます。</li> <li>・ひとつの研修を選択する時点と、受けてきた研修においては施設に回覧し、情報共有にあたっています。また、その都度、都度で関係職員において切磋琢磨しております。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>職員の人材育成は、運営法人主体の新人研修を始めとして、接遇訓練その他各種研修を実施し、職員の資質向上に向けた人材育成を図っています。</li> <li>内部研修・外部研修は、常勤・非常勤にかかわらず、研修の機会を得る体制ができています。</li> <li>研修後は、研修報告書を作成・回覧し、会議等で報告も行い共有化に努めています。</li> <li>また、自己の知識や技能等を磨くため、資格取得の奨励も行い個人のスキルアップに役立っています。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

-6 職員の専門技術を高めるための取組み（専門職員対象）

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、報告書を職員間で回覧等している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	個々の職員の専門技術を高めるため、部門ごとに年1回以上、専門家等講師を招き、研修、事例検討会等を開催している。	✓		✓	
	職員の専門技術を高めるため、専門技術に関し、職員間で勉強会や意見交換会等を開いている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】			
地域活動交流	西区サブコーディネーター研修会	職員は、年間研修計画書に基づき、専門職としての自覚を持ち、目標を掲げて資質の向上に努めています。 地域活動・交流部門、地域包括支援センター部門、居宅介護部門、通所介護部門等の各部門の研修を行い、外部講師より学び、専門技術を高めレベルアップを図っています。			
地域包括支援	AED取扱い研修(内部研修) 医療連携研修会				
地域包括支援 居宅介護支援	「高齢者救急疾患について」				
通所介護	接遇マナー研修会 (外部・内部研修)				
・専門職の育成のためにも研修を欠かしません。より新しい情報、技術を収集し、反映させるよう資料回覧、ミーティングを繰り返し、努めています。					
【改善すべき点・課題等】					



-7 人権擁護啓発への取組み

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	事業の実施に当たり、利用者に対し、不適切な行為が行われないよう、規範や倫理規定等明文化したものを、全職員へ周知している。	✓		✓	
	年1回以上、職員に対する人権擁護にかかる研修等を実施している。	✓		✓	
	不適切な行為が行われないよう、職員間で互いの対応方法が適切であるか確認を行う体制を整えている。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修会として開催はありませんが、利用者の事例をもとに身体拘束についてスタッフ会議等において話し合いをしております。また「気づき」において、日々の業務の中で指摘・注意・指導が行われています。</li> <li>・外部における研修をできる限り取り入れることでより新しい、より深い情報収集に努めています。</li> <li>・周知のために、資料回覧をし、また、必要に応じてミーティングなどで情報を共有しています。</li> <li>・横浜市の人材研修に参加し、結果を共有しています。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <p>定款には「法令遵守」等の規定があり、職員倫理規定に、「プライバシー保護・個人情報の守秘義務に努め、利用者の人間としての尊厳を重んじ、人権を尊重する」旨が明文化され、職員に周知を図っています。</p> <p>管理者は、平成20年1月に人権擁護に関する研修として、「企業を対象とした人権啓発講習会」を受講し、研修後、職員会議やミーティングを行い、全職員の理解を深め周知徹底を図っています。</p> <p>職員は日常業務で、利用者の人格を尊重し、人権を大切に、法令遵守と責任ある行動を心掛けています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

**施設・設備の維持管理**

-1 建物・設備の保守点検

建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。	✓		✓	
	発見された不具合が適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり、管理が行われている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>・施設の利用は「丁寧」をモットーに！また、設備は外部委託(=ニコマックス株)により適切に保守・管理されています。お客さまに支障のないよう努めています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>建物や設備の点検は、外部業者に委託し、工事・作業報告書、保守点検報告書、空冷エアコン・ファンコイルユニット点検報告書、換気設備点検表等により確認しています。</p> <p>建物内外観、電気設備、空調・換気、給排水等は、日常点検と定期点検を適切に行い、安全性と機能を確保しています。</p> <p>また、自動ドアやエレベーターの保守点検も定期的を実施し、安全性が保たれています。</p> <p>職員は、折に触れ、建物内外に故障や危険物がないかを見回りをし日常業務に当たっています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-2 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。	✓		✓	
	地域ケアプラザの備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。	✓		✓	
B	地域ケアプラザの備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>横浜市所管の「物品管理簿」と法人(=社会福祉法人 ハマノ愛生会)の「固定資産管理台帳」「備品台帳」を備え、管理しています。</li> <li>また、毎年「たな卸し」をすることで所在の確認をしております。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>地域ケアプラザの備品は、「物品管理台帳」に、指定管理者の備品は、「固定資産管理台帳」にそれぞれ別々に、品目の分類毎に明確に区別し、適切に管理しています。</p> <p>本年度は、高額な備品の購入はいままでのところありませんが、今後、通所介護事業等で送迎用車両、食器洗浄機等を購入予定であり、購入後は適正に記帳・管理が行われます。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

-3 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	事業計画書のとおり、業務が実施されている。	✓		✓	
	目に見える埃、土、砂、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されている。	✓		✓	
	消耗品の補充が適切に行われている。	✓		✓	
B	-				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまに不快感を与えないよう日々、整理整頓を心がけ、職員にとっても使い勝手よく整備された施設であるよう努めています。</li> <li>・施設内の日常清掃・定期的にワックスがけを施し、美観を損なわないように努めています。</li> </ul>			<p>【特記事項】</p> <p>日常清掃は、職員が行い、定期的な清掃業務は外部業者に委託し、十分な清掃により清潔に保たれています。清掃業務は、業務委託契約書に基づき、業務完了報告書で各清掃の実施をチェックし、快適な環境が維持されています。</p> <p>各室の照度は、薄暗い印象がないように配慮することが望まれます。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-4 警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	鍵の管理方法が明確になっている。	✓		✓	
	日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努める。	✓		✓	
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・機械警備(=オールジャパンサービス株)で安全で安心な施設環境は確保されています。</li> <li>・また、平日(土曜日含む)の夜の戸締りは、フレックス職員とサブコーディネーターを配置しています。巡回することで、消灯、施錠、ガス等のチェックを行なっています。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <p>当地域ケアプラザは、機械警備を行い、異常時には、契約会社に通報され、点検・確認を行うことにより保守管理されています。</p> <p>受付入り口では、声掛けを励行し、事故防止や不審者の入館にも留意しています。</p> <p>また、鍵の管理は所長が適切に行っています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-5 外構施設の保守点検業務

該当施設のみ評価を実施する

外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		非該当		非該当
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。				
	発見された不具合が適切に処理されている。				
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】 特に外構施設はなく、所長が安全面と良好な機能の施設としていくために、日常の見回り点検を随時実施しています。			
【改善すべき点・課題等】					

-6 植栽・樹木等の維持管理業務

該当施設のみ評価を実施する

施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	落葉や雑草の繁茂等が放置されておらず、美観が保持されている。	✓		✓	
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。	✓		✓	
B	事業計画書のとおりに業務が実施されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外部委託(=ボランティアグループ サポート西)により、春秋2回、計画通りに剪定等をお願いし、維持管理を行なっています。</li> <li>・それにより、植栽、樹木等があることで、快適にお過ごしいただける場所を提供しています。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <p>施設周辺の植栽、樹木の剪定等の手入れは、ボランティアの方の春と秋、年2回のご協力のおかげで、きれいで清潔な環境に保たれています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-7 ゴミゼロ推進運動への取組み

横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。	✓		✓	
	再利用・再使用に取り組んでいる。	✓		✓	
	リサイクルに取り組んでいる。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ゴミ分別は横浜市のG30プランに則り、燃やすごみ、プラスチック、ペットボトル、小さな金属等に分別し、ルート回収に協力しています。</li> <li>・また、うら紙を再利用するなどして、できる限り、リサイクルにまわしています。</li> <li>・施設において、G30の担当職員を配置しています。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>横浜市の資源回収ボックスを事務室に設置し、ゴミを正確に分別し、極力少なくし、リサイクルにも取り組んでいます。</li> <li>職員にG30の担当者が1名おり、分別等の徹底を図っています。</li> <li>コピー用紙は、裏面や両面使用し、経費の節約にも努めています。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					



-8 施設衛生管理業務

入浴や食事サービスを提供するに当たり、施設の衛生管理や感染症対策を適切に行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		B		B
	感染症や流行性の疾病等の情報を把握し、職員に対して速やかに周知している。	✓		✓	
	職員が感染症等を早期に気づく体制を構築している。	✓		✓	
	感染症の発生予防及び発生対策の管理体制として、法人の責任者もしくは個別施設の施設長等による感染対策委員会等が設置されている。				
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	国や市などの感染症マニュアル等に基づき、職員に研修が行われている。	✓		✓	
	浴室、調理室等の衛生管理に関して、定められた点検を実施している。	✓		✓	
	ゴミ処理等における衛生管理が適切に行われている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年ノロウイルス警報発令を機に終息に至るまで、対策として塩素系薬品を使った取手などの清掃を行なっています。今年は11月から実施しています。</li> <li>・感染症において、横浜市福祉保健センター主催のノロウイルスの研修会に参加しています。</li> <li>・日々のミーティング、また職員会議を大事にしながら、事例の原因究明、反省を重ねております。送られて参ります通知・連絡文書等さまざまな書類を分類・整理し、施設に回覧ののち、ファイリングをし、その都度、関係職員間では情報共有に努めております。</li> <li>・その中には、「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」「高齢者施設等における感染症対策の手引き」も含まれています。</li> </ul> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市宮崎地域ケアプラザにおいて、「感染症予防委員会」を正式に立ち上げます。法人で既に立ち上げられています「感染症予防委員会」に協力を求め、よりよい感染症予防活動をしていきたいと考えております。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <p>感染症・食中毒に関する予防・対応マニュアルが整備され、職員に発生予防と発生対策のミーティングおよび研修会を実施して周知徹底を図っています。また、横浜市編集の「0157感染症の防止について」も職員に回覧し、発生防止に努めています。</p> <p>毎年、ノロウイルス警報発令を契機に終息するまで、手すりや取手などの清掃には、塩素系薬品を使い万全の対策を行っています。また、横浜市福祉保健センター主催の「ノロウイルス予防について」の研修会に参加し、その研修資料と一緒に回覧し注意を喚起しています。</p> <p>通所介護の入浴サービスには、レジオネラ属菌分析結果報告書があり、水質検査を励行しています。横浜市レジオネラ症防止対策指導要領に基づき水質検査を定期的に行い、衛生管理に十分留意していることが確認されました。</p> <p>地域包括支援センターでは、菌を付けない、菌を増やさない、菌を殺す、を食中毒予防の3原則と題し、食中毒に気をつけるチラシを作成し予防の啓発に努めています。</p> <p>現在、感染症対策委員会は設置されていませんが計画していますので、管理体制の充実が期待されます。</p>			

**・ 運營業務及びサービスの質の向上**

-1 利用実績及び施設の稼働率

評価実施直前の2年間の貸し施設の目標件数及び利用件数の推移につき、四半期毎(4～6月、7～9月、10～12月、1月～3月)の状況を確認する。

平成18年度

部屋	半期		目標件数	利用件数
多目的ホール	H18	4～6月	160件	171件
		7～9月	160件	195件
		10～12月	170件	184件
		1～3月	180件	209件
ケア地域ルーム	H18	4～6月	0件	0件
		7～9月	0件	3件
		10～12月	10件	4件
		1～3月	20件	13件
ボランティアルーム	H18	4～6月	100件	117件
		7～9月	100件	123件
		10～12月	110件	129件
		1～3月	120件	165件
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄	
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>貸室登録・利用時の混乱などが起きないよう、事前に紙ベースでの利用団体への案内、地域活動交流職員の研修などで対応がスムーズに出来る体制を作っております。</li> <li>登録までの流れ・館内の避難経路・利用上の注意などの案内を作成・掲示しています。</li> <li>利用者の方にわかりやすく説明をする工夫・利用上のルールや疑問や問題などの対応職員の明確化を図っています。</li> </ul> <p>【改善すべき点・課題】</p> <p>稼働実績：H19年12月28日現在</p>			<p>【特記事項】</p> <p>平成18年度の目標件数と利用件数を比較しますと、多目的ホールとボランティアルームは、100%以上の利用率があり、地域の方に十分に活用されています。</p> <p>地域ケアルームの利用が僅少の原因は、十分に貸し室として認識されていなかったことが起因し、直ちに利用できる体制に改めています。</p>	

ただし、評価実施時において、指定管理開始から2年以上経っていない場合は、指定管理開始時から評価実施直前までの数値を記すこと。

平成19年度

部屋	半期		目標件数	利用件数
多目的ホール	H19	4~6月	180件	202件
		7~9月	180件	197件
		10~12月	180件	191件
		1~3月	件	件
ケアルーム 地域	H19	4~6月	30件	34件
		7~9月	40件	61件
		10~12月	50件	48件
		1~3月	件	件
ボランティア ルーム	H19	4~6月	120件	129件
		7~9月	120件	135件
		10~12月	120件	127件
		1~3月	件	件
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄	
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・登録利用団体の福祉保健活動の「場」を支援、また「場」作り・「場」の提供をしています。</li> <li>・地域ケアプラザの設置場所の利点である「文化施設が近くにたくさんある」を生かし、その施設を利用する団体が多く利用するよう、利用しやすい備品の充実や対応を行っています。</li> <li>・駅に比較的近い場所にあります。</li> <li>・様々な利用者の要望に迅速に対応、処理をしています。</li> </ul> <p>【改善すべき点・課題】</p>			<p>【特記事項】</p> <p>平成19年度の4月から12月までの施設の利用状況を見ますと、それぞれの各室は全て目標件数を上回る利用件数となっています。</p> <p>地域ケアルームは、従来十分に活用されなかった点を反省し、平成19年度はその工夫と努力を行っています。</p>	

ただし、評価実施時において、指定管理開始から2年以上経っていない場合は、指定管理開始時から評価実施直前までの数値を記すこと。

-2 利用しやすい受付案内の実施  
 利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。	✓		✓	
	電話やHP等により、利用相談を受付けている。	✓		✓	
	スタッフが利用者の相談に適切に対応できるよう、対応サービス等の研修体制を確立している。	✓		✓	
	利用者に分かりやすく説明できるよう、説明資料を用意している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口での対応がすぐできる体制の机の配置を考え、相談の簡単な内容をお聞きし、担当に繋げています。</li> <li>・また、地域ケアプラザの施設・事業・貸室利用案内等の資料を、利用者にわかりやすく見てわかる様に、独自に作成しています。</li> <li>・窓口対応の多い地域活動交流事業では毎月、行われている連絡会で対応マナーの確認・また窓口対応でのトラブルや対応への疑問など仕事の中で感じたこと、体験したことを中心に、話し合い・共有し学ぶ形を実施しています。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>受付窓口は、玄関フロアから入るとすぐであり、受付窓口利用者が来訪した際には、受付スタッフが対応しています。</li> <li>当地域ケアプラザのチラシ類は、多種多様で、利用相談等に十分に対応できる媒体となっています。</li> <li>職員研修は、接遇訓練を実施し、利用者へのきめ細かい対応とサービスに心がけています。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-3 適切な利用情報の提供

すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	サービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物等を作成している。	✓		✓	
	情報提供に当たっては、わかりやすい言葉遣いや写真・図・絵を活用し、誰にでもわかるような工夫を行っている。	✓		✓	
	見学などの希望に対応している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	指定管理者の名称や指定期間、概要等について館内の掲示板やHP等で利用者に周知している。	✓		✓	
	事業計画書・事業報告書を公表している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設内において「身近な情報」を掲示して、利用に供しています。</li> <li>・「施設の情報」を広報紙などで定期的に配布しています。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <p>当地域ケアプラザのパンフレット類は、常に閲覧しやすいように整理され、地域の方のために広報と啓発に努めて福祉と保健等の活動や交流の場となっています。</p> <p>指定管理者の名称類は、玄関フロアーに掲示してあります。</p> <p>また、玄関フロアーには、「ご利用案内」と題し、案内板が掲げられ、利用者に一目で本日の催し物がわかるように配慮しています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-4 広報・PRの実施

当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄																			
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)																		
A	広報誌やPR誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施している。	✓	A	✓	A																		
B	-	/		/																			
C	広報・PR活動は行っていない。	/		/																			
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄																					
<p>【アピールポイント】</p> <p>各事業の、内容・自主事業などをまとめた、PRチラシも作成。館内掲示・配布また地域などの各種イベントにて配布しています。</p> <p>・地域活動交流の自主事業「地域コミュニケーション講座」の中で、全く地域ケアプラザを利用したことのない方や知らない方を対象に施設のPR活動を講座によって行っています。また、その講座において地域との共催講座(「ケアプラザではどんなことが地域住民に提供できるか」)を開催しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>当地域ケアプラザは、広報誌「みやざき」を定期的に発行しています。</p> <p>地域活動交流事業は、いきいきと楽しく暮らしていけるまちづくりをめざし皆様と一緒に活動していくためにとスタッフメンバーの写真入りでPRしています。</p> <p>また、コーディネーターは、「子育て奮戦記」を掲載し、経験談を記述しています。</p> <p>地域包括支援センターからは、在宅生活の支援のために、「成年後見制度の寸劇と講演のお知らせ」「出前講座の案内」「ウクレレ講座の案内」、「お父さんといっしょに遊んじゃおう」等を案内しています。</p> <p>通所介護事業は、デイサービス日より「もみじざか」を毎月発行し、月間レクリエーションの案内や献立表の案内、デイサービスの一日を記載して利用者に親しみのある連絡をしています。</p>																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th>広報紙名</th> <th>事業</th> <th>年回数</th> <th>部数 配布範囲</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">みやざき</td> <td>共通</td> <td>6回</td> <td>約1,200部</td> </tr> <tr> <td colspan="3">地域住民へは回覧。また館内・関係機関施設にて配置、掲示。発行時の自主事業参加者や地域の行事に参加いただいた場合個別配布もしています。</td> </tr> <tr> <td>介護者のつどい</td> <td>地域包括</td> <td>2回</td> <td>約100部</td> </tr> <tr> <td>もみじざか</td> <td>通所</td> <td>毎月</td> <td>約130部 利用者を中心に他事業所に配布。</td> </tr> </tbody> </table>	広報紙名	事業	年回数	部数 配布範囲	みやざき	共通	6回	約1,200部	地域住民へは回覧。また館内・関係機関施設にて配置、掲示。発行時の自主事業参加者や地域の行事に参加いただいた場合個別配布もしています。			介護者のつどい	地域包括	2回	約100部	もみじざか	通所	毎月	約130部 利用者を中心に他事業所に配布。				
広報紙名	事業	年回数	部数 配布範囲																				
みやざき	共通	6回	約1,200部																				
	地域住民へは回覧。また館内・関係機関施設にて配置、掲示。発行時の自主事業参加者や地域の行事に参加いただいた場合個別配布もしています。																						
介護者のつどい	地域包括	2回	約100部																				
もみじざか	通所	毎月	約130部 利用者を中心に他事業所に配布。																				
<p>・上記のほか、「みみより広場」を西区福祉保健センター・西区社会福祉協議会・西区住民 共同編集しています。</p>																							
【改善すべき点・課題等】																							

-5 サービス水準の確保

個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス諮詢を確保するための取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等わかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されている。	✓		✓	
	全職員が一貫した認識を共有した上でサービスを提供している。	✓		✓	
	職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・各種マニュアルを用意し、サービスの水準を保つよう努めています。		【特記事項】 職員は、運営法人が作成した業務マニュアルに基づき、サービス水準の統一化を図っています。 全職員には、職務を遂行する上での知識の共有化と標準化が図られています。 各事業毎の会議の際や問題が提起されたとき等には、随時マニュアルの見直しを行っています。			
苦情相談対応 マニュアル	第三者委員追加				
事故防止 マニュアル	連絡網の改正整備				
【改善すべき点・課題等】					

-6 職員間での情報共有化

職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	職員間で、事業間での情報共有を目的とした定期的な会議(事業間ミーティング等)が開催されている。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。	✓		✓	
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>通所の利用者は毎日いらっしゃる方の組み合わせが違い、職員も組み合わせが違うことから、当たり前のことですが、日々の引継ぎが大事であり、毎朝夕のミーティングを行なっています。また、その他の事業においても月々のミーティング、月一回の職員会議を活かし、情報の確認の「場」としています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>朝夕のミーティングでは、業務打合せを行い、情報の伝達と徹底を図っています。</p> <p>職員全体会議を、定期的を実施し、欠席者には書面を回覧し、口頭でも伝達し説明する等情報の共有化を図っています。</p> <p>また、部門毎でも随時業務打合せや勉強会を開催し、情報の共有化に努めています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					



-7 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	横浜市が規定する個人情報取扱特記事項について、年1回以上点検・評価を行っている。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	個人情報を収集する際には必要な範囲内で適切な手段で収集し、目的以外に使用していない。	✓		✓	
	個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。	✓		✓	
	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必要な措置を講じている。	✓		✓	
	個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書を取っている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年度始めに、職員会議において、個人情報の取扱いに関する研修会を設け、確認のため「誓約書」に署名してもらっています。</li> <li>・また、その他「&lt;個人情報取扱意識&gt;確認チェックシート」により、気が緩まないよう半年たった時点で署名・記入を行なっています。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報保護に関するマニュアルは整備され、管理責任者は所長と明確になっています。</li> <li>個人情報についての研修は、年1回以上、全職員を対象に実施し、個人情報に関する誓約書も交わし、徹底を図っています。</li> <li>個人情報に関する書類は、施錠できるロッカーに保管・管理しています。</li> <li>また、職員に「&lt;個人情報保護取り扱い意識&gt;確認チェックシート」により確認し、復習をしています。</li> <li>横浜市が規定する個人情報取り扱い特記事項のチェックリストに基づいて点検・評価も行っています。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

-8 事故防止対策への取組み

事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		B		B
	過去に発生した事故の内容や対応内容を記録し、原因分析を実施し、改善のための対応を行っている。	✓		✓	
	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、必要に応じて改善している。	✓		✓	
	事故防止策の研修等を実施している。	✓		✓	
	法人の責任者又は施設長等による事故防止委員会が設置されている。				
B	事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>日々のミーティング、また職員会議を大事にしながら、事例の原因究明、反省を重ねております。あるいは送られて参ります通知・連絡文書等さまざまな書類を分類・整理して、施設に回覧ののち、ファイリングをし、その都度、関係職員間では情報共有に努めております。いずれにしましても周知させております。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>職員会議の際に行なっていた事故防止の検討を別途、「事故防止委員会」というカタチで正式に立ち上げます。そこでヒヤリ・ハット報告書などの事例をさらに深くチェックリスト等の改訂をしていきます。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>通所介護部門(デイサービス)は、所長とデイサービスのスタッフ6名による事故防止委員会があり、安全性を確保するための日常起こり得る事故を想定した実務面のテーマで会議を行っています。しかし、他の部門を含めた施設全体に関する事故防止委員会の設置には至っていません。</p> <p>事故防止マニュアルが整備され、事例に基づいて研修を実施し事故防止に努めています。</p> <p>通所介護部門の事故防止委員会におけるノウハウを活かし、施設としての委員会を設置して事故防止に取り組まれる事を期待します。</p>			

-9 事故発生時の対応体制の構築  
事故発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。	✓		✓	
	発生した事故内容等についての記録を作成している(ヒヤリ・ハット集の作成)。	✓		✓	
	事故対応策の研修等を実施している。	✓		✓	
B	事故発生時の連絡体制を確保している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・連絡体制は強化され、施設内、施設外が整備されルートを確保されています。</li> <li>・また、ヒヤリ・ハット事例集を整備することで注意を喚起し、再発防止に努めています。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>所長が事故対応責任者となり、全ての事故報告を掌握し、事故発生時とその後の対応策をとりまとめています。</li> <li>事故緊急時の対応マニュアルが整備され、ヒヤリハット報告書等も記録され、職員研修も実施し、再発防止に役立てています。</li> <li>事故発生時の連絡網が明示されており、連絡体制も整備しています。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

-10 災害発生時の対応体制の構築  
 災害発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。	✓		✓	
	地域や関連機関との連携体制を整備している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	災害時応急備蓄物資の保管場所、内容が明確になっており、管理が適切に行われている。	✓		✓	
	防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 下記事項によりいざというときに備えています。 ・災害時連絡網を整備し、関係機関との連絡網も整備しています。 ・年2回の防災(避難)訓練を開催しています。 ・施設内に防災備蓄庫を整備しています。		【特記事項】 防災訓練・避難訓練は、最近では平成19年9月に実施し、次回は平成20年3月に実施予定で、年2回定期的に行っています。 事務室内には、災害発生時の緊急連絡網・緊急連絡ルートが明示され、連絡経路図、対応体制、自衛消防隊の役割分担が明確にされています。 災害時の避難、火災を発見した場合の対応、地震その他の場合の避難経路も明示しています。 また、消防署、警察署等の関係機関の電話番号・連絡先も掲示し、連絡体制が整備されています。 防災マニュアルも整備され、平成19年12月には、震災対策等について職員研修を実施し、体制の構築と理解に努めています。 災害発生時の備蓄倉庫には、飲料水、食料、毛布等を備えています。			
【改善すべき点・課題等】					

-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築  
 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(苦情係、ご意見箱の設置、HPでの受付等)を設置している。	✓		✓	
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	ご意見ダイヤルに意見等が寄せられた場合、その対応方法等につき公表している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「ご意見ダイヤル」のほかに、施設内でも苦情に関するスペースを設け、「お客さま満足」のため、お声を伺おうと心がけています。</li> <li>・年2回、施設利用者を対象としたアンケート(=お客さま満足度調査)を実施しています。</li> <li>・また、日常においてもデイ・サービス連絡帳等により、個々の要望を伺っています。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <p>ご意見箱は、玄関フロアーの見やすい場所に、「なんでも提案箱」と題し設置され、意見用紙も添えられています。</p> <p>利用者からの要望等には、苦情受付 - 対応策のお知らせとして回答内容が公表されています。</p> <p>また、ご意見ダイヤルのポスターの掲示もされ、要望や苦情が寄せられたときは、迅速に対応する仕組みが構築されています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-12 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされている。	✓		✓	
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。	✓		✓	
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。	✓		✓	
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。	✓		✓	
B	Aの中でいずれか1つは該当する。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>定期的な所内の会議において苦情対応を行なっています。</li> <li>利用者本位のサービスの推進の立場からより利用しやすい施設であることを目指しています。</li> <li>お聞かせいただいた「苦情・相談」等は真摯に受け止め、「苦情・相談 対応策のお知らせ」として、公表しています。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>苦情相談対応フローチャートが作成されており、解決する体制が明確に示されています。</li> <li>苦情対応マニュアルは整備されており、受け付けた苦情および意見については、記録し、検討を行い、速やかに対応しています。</li> <li>利用者からの苦情や要望は、「苦情受付 - 対応策」として、玄関フロアに掲示し公表しています。</li> </ul>			
【改善すべき点・課題等】					

-13 利用者アンケートの実施

サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	利用者アンケートの結果を公表している。	✓		✓	
	利用者アンケートからサービスに係る課題を抽出している。	✓		✓	
	利用者アンケートから抽出した課題への対応策を講じ、改善している。	✓		✓	
B	サービス全体に対する利用者アンケートを最低、年1回以上実施している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期事業利用者や貸室利用者、そして地域住民向けのアンケートをそれぞれ行い、課題を抽出し対応策を講じ、改善・あるいは次回の活動へ活用しています。</li> <li>・デイ・サービスはもちろん、自主事業においてアンケート(=お客さま満足度調査)をお願いし、集計することで、問題点・課題を取りまとめ、改善策を講じています。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <p>当地域ケアプラザが行っている事業活動毎にアンケート調査を実施しています。</p> <p>その内容は、施設全体の「職員対応」や「施設の快適さ」等も含めたアンケート内容で、集計・分析し、結果を「利用者アンケート振り返りシート」にて課題・問題点と改善策を作成し、業務改善への取り組みにつなげています。</p> <p>利用者アンケートの結果は、掲示やチラシ等で利用者にも周知し、施設運営に活かしています。</p> <p>通所介護事業部門では、サービス内容の一層の充実を図るため、「ミニディの食事」や「レクリエーション及びバス旅行」についてご意見をお聞かせくださいと題し、アンケートを利用者・家族等をお願いし、意見や感想、満足度を把握して以後の運営に役立てています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-14 地域ネットワークの構築（全事業共通）

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	地域サービス等に関するリストやマップの作成に当たっては、地域住民の要望等を反映している。	✓		✓	
	作成したリストやマップ等を公開・情報提供し、住民に周知している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	地域のサービス機関や専門相談機関のリストやマップを作成している。	✓		✓	
	地域の関係機関・関連団体(自治会・町内会・民生委員会・児童委員・地域住民・地域団体・地域施設・福祉保健機関)との連携を実現するため、定期的な会合や情報交換を実施している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域資源マップは作成済みである。公表に当たっては現在、区役所で確認中。また、マップは区にて保管。大本となった資料はこちらでもファイリングしています。</li> <li>・また、毎月、地区別担当者会議及びケアプラザ会議を区職員、地域活動交流職員、地域包括支援センター職員をもって開催している。マップに関してはその際、変更箇所等があれば、改訂されます</li> <li>・毎年改訂される区によるサービスマップは調査票に協力。お客さまにも閲覧可能としています。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <p>行政と共同で「地域サービスに関するマップ」を制作し、利用者及び関係者に配布し、地域の方の利用に供しています。</p> <p>このマップは、福祉活動、福祉施設、地域活動拠点、自治会館、地域ケアプラザ等のあらゆる公共機関の案内等が盛り込まれていて、地域住民に情報を提供し、安心して暮らせる案内板として有効に活用されています。</p> <p>また、地域の関係機関、関連団体との連絡会には出席し、情報交換にも努めています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					



-15 総合相談業務

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		B		B
	高齢、障害、子育ての各分野の相談に対応できるよう各種制度の仕組みを把握し、職員が一律窓口対応を出来るマニュアルを整備している。	✓		✓	
	内容が多職種に関わる場合には、関係者でカンファレンスを開催し、課題を共有の上、支援につなげている。	✓		✓	
	フォローが必要な利用者には訪問等で必要な支援を行っている。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓	B	✓	B
	利用者が来所できない場合や居住環境の確認が必要な場合等は訪問調査をしている。	✓		✓	
	相談記録が整備され、必要なときに速やかにみられるようになっている。	✓		✓	
	窓口で相談を受けた場合は、相談された事項について、原則としてパンフレット等書類により、各種制度の情報提供を行っている。	✓		✓	
	相談時には、プライバシーに配慮している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>・地域活動交流事業において、「子育て支援」が取り組まれ、その中で、受けた相談等はメモとして残すようにしています。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>・お客さまから「障害児・者支援」「子育て支援」の相談対応がもとめられても可能なようにフローチャートを整備し、施設・団体等の紹介等ができるパンフレットを備え、少しずつでもお客さまに供するようにしていきます。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>窓口には、相談内容に応じて、各種のパンフレットが豊富に準備され、希望する利用者に配布し説明を行っています。</p> <p>従来、どちらかと言えば、主に高齢者を対象とした相談マニュアルづくりに力を入れてきました。</p> <p>今後は、障害児・者および子育ての各分野で相談できる体制にすべくマニュアルの整備が望まれます。</p> <p>なお、当地域ケアプラザのパンフレットには、各種の相談や介護予防等に応じる記事を載せています。</p> <p>保健師、社会福祉士、ケアマネジャー等のスタッフによる健康に関する相談、協力医師が地域の皆様の健康に関する相談にも応じる旨を掲載し、お気軽におたずね下さいとの呼びかけを掲載しています。</p>			

-16 成年後見制度の活用（権利擁護業務）

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	成年後見制度や消費者被害に関する情報を収集し、地域に情報提供している。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	成年後見制度普及活動や悪徳商法による消費者被害のための啓発活動を実施している。	✓		✓	
	相談を受けた場合、成年後見制度に関する情報提供や親族申立支援、消費者被害に関する情報提供を行っている。	✓		✓	
	区、区社協（あんしんセンター）、医療機関等、関係機関との連携に努めている。また、区が開催する定期的な情報交換の場に参加している。	✓	✓		
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>・成年後見制度において、研修に参加するなどして準備を重ね、消費者被害に関しては「劇と解説で学ぶ」講座等の開催や催事の機会をとらえて、制度の普及に努めています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>「成年後見制度とは」と題する横浜市社会福祉協議会横浜生活あんしんセンターが発行する成年後見制度の内容と手続きを記したパンフレットを用意しています。</p> <p>また、「契約の切りふた」と題する神奈川県民部消費生活課企画、財団法人横浜市消費者協会発行の消費者を悪質商法から守るためのパンフレットも窓口に置き、啓発に努めています。</p> <p>成年後見制度や消費者被害に関するパンフレットや資料は、来訪者の参考になるように館内に掲示し、小冊子を配布して情報提供しています。</p> <p>平成20年2月には、行政区内で「いつまでもここで暮らしたい」と題し、成年後見制度の理解を深める劇と講座が開催される予定で、啓発を呼びかけています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-17 虐待防止関係業務（権利擁護業務）

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	虐待の早期発見のため、地域の様々な関係者によるネットワーク構築に努めている。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	虐待に関し相談を受けた場合、区に報告し適切に対応している、又は対応する体制を把握している。	✓		✓	
	区連絡会に参加している。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・区等との連携は取れており、事例発生時においては迅速な区への報告ルートを確認しています。</li> <li>・また、状況に応じて、相談票への記入も行なっています。</li> </ul>		<p>【特記事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>虐待の早期発見のためのネットワークづくりの構築に努め、虐待の恐れがある相談を受けた場合は、区役所、関係機関と連携し対応する体制が出来ています。</li> <li>行政の連絡会には、職員が出席し、体制の把握および情報交換を行っています。</li> </ul>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-18 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	ネットワーク構築のため、ケアマネジャー、民生委員、医師等との情報交換会、勉強会、事例検討会等を年2~3回以上実施している。	✓		✓	
	区ケアマネジャー連絡会等に参加し、情報交換、スキルアップを行っている。	✓		✓	
	サービス担当者会議、ケアカンファレンス等の開催について、月1回程度のコーディネートを実施している。	✓		✓	
	電話や窓口によるケアマネジャーからの相談対応を行い、その記録を作成している。	✓		✓	
	専門家による相談会を年2回以上開催している。	✓		✓	
	事業所訪問、ケアプランチェックを年1回以上実施している。	✓		✓	
	新任ケアマネジャーに対する研修受入を年2回以上実施している。	✓		✓	
	支援困難事例について、ケアマネジャーとの同行訪問等を実施し、結果を区へ報告している。	✓		✓	
B	Aの中で4つ以上7つ以下に該当する。				
C	Aの中で該当する項目が3つ以下である。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>・宮崎の地域包括支援センターエリアにおいて居介支はないが、西区エリア外の居介支には事業所訪問、情報提供(サービスマップの配布・イベントチラシの配布)やケアプラン作成にあたってのアドバイス等を行っている。</p> <p>・また、19年度は新任ケアマネジャー研修出席希望者が1名だったので、結果的に今回は1回の研修となりました。</p> <p>・その他においては、年間、規定以上の回数以上の会議・意見交換会を実施しています。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <p>サービス担当者会議、ケアカンファレンス、ケアマネジャー連絡会等が開催される都度参加し、議事録を回覧し、会議等を行い他の職員に情報の共有化を図っています。</p> <p>新任ケアマネジャー研修は、平成19年度出席者が少なく1回の研修で終わりました。通常は年2回以上実施しケアマネジャーのレベルアップを図っています。</p> <p>ケアマネジャーは、地域の事業所を訪問しています。</p> <p>医師・歯科医等の専門家による相談会や講習会を年2回以上実施しています。</p>			

-19 適切なサービス提供の実施

(特定高齢者施策、介護予防支援事業、居宅介護支援事業) 共通項目

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	外部研修等の活用等、ケアプラン(介護予防プランを含む)を向上するための取組を実施している。	✓		✓	
	介護保険等で定められた業務以上にきめ細かなサービス提供を実現するため、施設独自の取組が1つ以上ある。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	利用者本人及び家族のニーズを把握したうえで介護予防支援計画を作成している。	✓		✓	
	サービス計画に基づき、定期的に訪問を行い、プランに基づいたサービスの実施状況や効果を把握している。	✓	✓		
	サービス内容と効果の記録、及び利用者や家族のニーズをもとに、定期的にサービス内容の見直しを実施している。	✓	✓		
	個別の利用者に合ったケアプランを作成するため、サービス担当者会議を定期的に行い情報交換を行っている。	✓	✓		
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>特定高齢者施策</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・要介護状態になるおそれのある人の早期発見のため、地域との連携を心がけています。</li> <li>・西区福祉保健センターとの連携のもと、「特定高齢者」を把握しています。</li> <li>・サービス利用には訪問やサービス担当者会議を重ね、より良いサービス提供に努めています。</li> <li>・地域包括支援センター初任者研修(国)、介護予防ケアマネジメント評価研修(横浜市)、介護予防従事者研修(西区)、脳力向上プログラム研修(横浜市)等に参加することで、特定高齢者施策への理解に励んでいます。</li> </ul> <p>介護予防支援事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・訪問において、規定された回数以上を行い、利用者との信頼関係を深めるよう努めています。</li> <li>・ケアプラン作成に当たってはサービス担当者会議を重要視しながら、利用者のために活用しています。</li> </ul> <p>居宅介護支援事業</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアプラザの一部として設置されている居宅介護支援事業所として、専門性の高い困難ケース(=制度だけでは対応できない)の受入を積極的に行なっています。</li> <li>・また、居宅介護支援と地域包括支援事業との連携を大事にし、迅速な対応をしています。</li> </ul> <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <p>介護予防支援計画は、地域包括支援センターの担当者が利用者本人および家族のニーズを的確に把握した上で、作成しています。</p> <p>また、実施されているプランについては、定期的な訪問によって、実施状況や効果を確認しています。</p> <p>個別の利用者に向けたケアプランの作成は、定期的にサービス担当者会議を開催して、情報交換を行った上で実施しています。</p> <p>居宅介護支援事業は、利用者と家族の要望や意見を取り入れ、個別のケアプランにより、相談や検討を十分行って作成しています。</p> <p>所定の訪問の他、必要なときは、随時に訪問や相談を実施し、サービス計画変更や内容の調整を行っています。</p> <p>利用者および家族のニーズを記載したアセスメント記録、相談記録、アセスメントに基づいた介護予防計画や実施状況と効果の記録等を個人別ファイルで管理し、サービス内容の見直しも実施しています。</p>			

-20 デイ・サービスの質の向上（通所サービス事業）

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)		
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A		
	外部研修等の活用等、プログラムをよりよくするための取組みを実施している。	✓		✓			
B	次のすべてに該当する。	✓		✓			
	入浴や排泄に際して、利用者の自尊心やプライバシーに配慮している。	✓		✓			
	介護技術向上のため、全職員を対象に、定期的に研修や勉強会等を開催している。	✓		✓			
	職員間で定期的な情報交換を行っている。	✓		✓			
	個別の利用者に関わる介護事故リスクについて、介護職員が明確に把握している。	✓		✓			
C	A、Bのいずれにも該当しない。						
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄					
<p>【アピールポイント】</p> <p>・通所に限らず、研修を選択するから、受けてきた研修に至るまで施設に回覧し、情報共有にあたってはその都度、関係職員に対して周知しています。</p> <p>・また、日々のミーティング、月々の会議を情報共有のために有効にもち、お客さまに一定のサービス提供ができるよう励んでいます。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>通所介護事業では、朝・夕のミーティングを実施し、申し送りノートおよび利用者情報ノートの活用等によって、職員間の情報の密度と質を高めるように努力しています。</p> <p>職員は、内外研修や勉強会へ参加し、質の向上に努めています。</p> <p>入浴や排泄に関しては、まず本人の意思・意向を確かめて、本人の個性に応じた介護方法を行っています。</p> <p>食事はアンケート調査を参考にして、好みを把握して、みんなで一緒に食べ、美味しい食事の提供に努めています。</p> <p>レクリエーションの充実にも配慮しています。利用者楽しんでいただきながら機能訓練をしていくために、遊びとりハビリテーションを兼ねたプログラムを作成し、実施しています。</p>					
【改善すべき点・課題等】							

**地域及び地域住民との交流連携（地域活動交流事業）**

-1 地域や地域住民との交流・連携の取組み

地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A
	地域活動交流事業から地域でのインフォーマルサービスの定期的な提供に結びついた事例を有する。	✓		✓	
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	地域住民、福祉保健活動団体、町内会、自治会等と情報交換を行っている。	✓		✓	
	地域団体の活動が福祉保健活動に発展するよう施設利用申し込み時及び登録後に団体に働きかけている。	✓		✓	
	地域住民によるインフォーマルサービスを紹介することなどに取り組んでいる。	✓		✓	
	地域住民の意見・要望を把握している。	✓		✓	
	人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。	✓	✓		
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>・「地域の子どもは地域でまもろう！」を合言葉に、支えあい連絡会から活動が始まった、通学路パトロール「まもり隊」。地域住民から自主的に活動を起した防犯組織は当時、神奈川県初で表彰もされました。現在活動3年目になります。</p> <p>・貸室利用団体の方には、登録時はもちろん年何回かに渡り、地域活動への参加や当地域ケアプラザの自主事業への参加などを呼びかけ、活動をコーディネートしています。</p> <p>・また、貸室団体やボランティア団体との地域住民の交流会も実施し、活動を紹介しています。</p> <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <p>運営協議会は、保健・医療・福祉の関係役員、地域の自治会の代表者、老人クラブの代表者、行政の方等をメンバーに年2回定期的に開催しています。</p> <p>会議では、当ケアプラザの運営状況や事業実施の報告と翌年度の事業計画の説明等を行い、各委員より意見や要望を伺い運営面に反映し、地域交流に役立っています。</p> <p>子どもを事故や事件から守るために、「地域の子どもは地域でまもろう！」を合言葉に、支えあい連絡会から活動が始まった通学路パトロール「まもり隊」を行っています。</p> <p>行政が指導をせず地域住民から自主的に活動を起した防犯組織は当時、神奈川県初で表彰もされています。</p> <p>現在、当地域ケアプラザが事務局となり、活動3年目を迎えています。</p>			



-2 地域活動交流・自主事業の適切な実施

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)		
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A		
	Bの判断基準で挙げられた3分野(高齢者、子育て、障害者)以外の分野における自主事業を実施している。	✓		✓			
	自主事業の実施後に、参加者が自主活動化するための取組を行っている。	✓		✓			
	自主事業の開催に当たって、より多くの利用者に参加してもらえるよう、各種工夫を行っている。	✓		✓			
	数値目標を明確化している。	✓		✓			
B	次のすべてに該当する。	✓		A		✓	A
	自主事業の企画に当たっては、事業の目的や期待する効果などを明確化している。	✓				✓	
	地域交流の場となるよう参加者同士の交流を図る機会を提供している。	✓				✓	
	自主事業の開催件数、参加者数を上げるよう取り組んでいる。	✓				✓	
	対象別に多様な事業を実施している。	✓				✓	
定期的に自主事業の見直しを実施し、地域住民や利用者のニーズを反映させている。	✓	✓					
C	A、Bのいずれにも該当しない。						
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄					
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業を展開する場合、必ず開催目的、結果をコーディネーター、サブコーディネーターが共有し取組めるよう明確化し、毎月の連絡会で確認しています。</li> <li>・どの自主事業も常に、地域住民の暮らし(福祉・保健の観点から)を根底に考え企画・運営・周知を行っています。</li> <li>・定期事業に参加されている方には、毎年アンケートを実施し内容の見直し、ご意見を反映する事業展開を心がけています。</li> <li>・文化施設が近隣にたくさんあるため、その施設を利用し、まったく地域ケアプラザに興味の無い方、知らない方たちへの啓発事業も行っています。</li> </ul> <p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>【特記事項】</p> <p>地域交流事業は、年間行事予定表が作成されています。</p> <p>定期事業：未就園の乳幼児の親子を対象にした「わくわく親子プラザ」、高齢者を対象にした会食会の「ミニディ」等があります。</p> <p>単発事業：4月の「みんなであうたおう」から、毎月行事があり、乳幼児向けから、中学生の「ボランティア講座」、「お父さんと子どもと遊ぶ交流会」等盛り沢山の行事が計画されています。</p> <p>自主事業等は、子育てから、障害者啓発講座、男性のための料理教室等があり、幅広く、多種多様の行事や講座・教室を開催しています。</p>					



-3 ボランティアとの協働

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄					
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)				
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。	✓	A	✓	A				
	ボランティアから意見を抽出する仕組みを構築している。	✓		✓					
	ボランティアのネットワーク化を支援している。	✓		✓					
	数値目標を明確化している。	✓		✓					
B	次のすべてに該当する。	✓		A		✓	A		
	施設機能を用いてボランティアを受け入れる仕組みを構築している。	✓				✓			
	地域・利用者のニーズに対応したボランティアを育成している。	✓				✓			
	施設内だけでなく、地域へもボランティアのコーディネートをしている。	✓				✓			
C	A、Bのいずれにも該当しない。		A			A			
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄							
<p>[アピールポイント]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティアコーディネートの機能を意識しながら、活動しています。</li> <li>・育成はもちろんのこと、自ら活動を希望された方へも、「鉄は熱いうちに打て！」をモットーに何らかの働きかけをして、活動へ繋げるようにしています。</li> <li>・何らかの形で(当地域ケアプラザがコーディネートした方)ボランティア活動にご協力をしていただいた方や地域組織団体の方などの交流会を実施し、情報交換・活動の紹介などをさせていただき、お互いの活動がメリットになるような場を提供し、ネットワーク化の提案・支援をしています。</li> <li>・また地域の方のニーズから、地域組織の活動者(ボランティア)のスキルアップ講座やボランティア団体立上げ講座なども開催しています。</li> </ul>		<p>[特記事項]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ボランティア交流会を軸に、各分野で活躍している方から登録をいただき、ボランティア団体と連携をとりながら支援を行っています。</li> <li>中学生のボランティア講座は、「ボランティア活動のノウハウ」や「高齢者になると、どうなるの？」等入門編を学び、修了証書とボランティア活動証明書を発行しています。</li> <li>ボランティア団体の発展と育成支援のための講座も開催しています。</li> <li>毎年3月には、ボランティア交流会を行い、日頃のボランティア活動に感謝の意を表す会とし、情報交換と環境づくりに努めています。</li> <li>訪問調査日にも、中学生男女4人が来訪し、デイサービスの利用者とは話をし、一緒に歓談していました。</li> </ul>							
[改善すべき点・課題等]									

**収支状況**

-1 指定管理料の執行状況  
 指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、外部の監査を受けている。	✓	A	✓	A
B	次のすべてに該当する。	✓		✓	
	適切な経理書類が作成されている。	✓		✓	
	経理を担当する職員を配置している。	✓		✓	
	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。	✓		✓	
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。	✓		✓	
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ・経理専任職員を配置し、日常業務の正確性を期し、外部の専門家に確認をしていただいています。		【特記事項】 当地域ケアプラザの経理事務は、小口なものに限られており、大口は運営法人が支出の確認をしています。内容および金額の多寡によって分担が決められています。 経理担当者は、常勤職員2名が一般事務を兼ねて担当し、日常の伝票類、その他総勘定元帳等の帳簿類も正確に作成し、通帳、印鑑類も適切に管理しています。 外部監査は、運営法人の本部が税理士等の監査を受けています。			
【改善すべき点・課題等】					

-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入 - 支出がプラスになっているか。

確認事項	
(予算収入 139,840 千円) - (決算収入 143,430 千円) = -3,590 千円	
(予算支出 134,758 千円) - (決算支出 133,647 千円) = 1,111 千円	
(決算収入 143,430 千円) - (決算支出 133,647 千円) = 9,783 千円	
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【特記事項】                      単位は(千円)になります。                      ・収支はプラス計上で、良好です。プラスといっても、サービス提供を怠っているわけではありません。                      ・再来年には10周年を向かえ、設備の磨耗により修繕費がかさむ可能性が出て参りました。また、地域の利用者のニーズ、安全性、快適性を考えると、設備投資をしたいところ(送迎者の新規購入、食器等)です。</p>	<p>【特記事項】                      収支差額は、プラスとなっています。                      「平成18年度 収入・支出決算報告書」と照合し金額を確認しました。                      今後とも地道な経営努力を期待します。</p>

事業報告書の数値を記載してください。

-3 経費節減状況

経費節減のための努力を行っているか

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】                      ・水道の節水に努め、また、裏紙の使用、消耗品の選択など、少しずつでもコスト削減に心がけています。</p>	<p>【特記事項】                      月次収支状況等を確認しながら、事務消耗品費等の経費節減とコスト削減に努め、適正な運営を行っています。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

## . その他

～ の評価項目では評価しきれなかった特筆事項（施設独自の工夫など）や改善すべき点について。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・方向性を利用本位のサービスと銘打ち、改革途上であるが、平成20年度、今に甘んじることなく、「もう一度「もてなし」と捉えなおしてみよう」といったテーマをもうけ、施設のあり方を全体的に見直す整備計画を立てます。</li> <li>・地域交流コーディネーターを中心に、地域の会合に出席し、地域のニーズを把握し、できる限り連携を図り、地域ケアプラザの事業に反映しております。</li> </ul>	<p>【特記事項】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.地域活動交流事業は、「親子わくわくプラザ」や「みやざキッズ」を開催し、子育て支援に力を入れています。 平成18年7月には、障害者支援事業として「障害者啓発講座」を開催しています。 また、高齢者支援事業は、「いきいきサロン宮崎」と題し、4月のお花見から始まり、毎月多彩な行事が多目的ホールを中心に実施されています。</li> <li>2.通所介護事業では、前年度同様、6月、12月に「サービス評価」のアンケート調査を行い、利用者やその家族のニーズの把握に努め、サービス延長等の介護サービスに多大な賛同を得ています。 また、利用者の外出機能訓練のために、年間行事予定を作成し、外出支援のサービスにも応えています。</li> <li>3.地域包括支援センターは、平成18年4月に新たに開設した事業部門ですが、来所と電話そして訪問による相談件数が4百件近くに達しています。 また、「転倒骨折予防教室」は、横浜市から「フットケア教室」等の受託を受け、人気を博しています。 また、介護予防普及啓発活動の一環として出前講座を各町内会やふれあい会等に積極的に出張参加し、健康チェックや健康アドバイスを実施し、地域の方々と共に連携して、健康管理のお手伝いを行っています。</li> </ol>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

評価結果のまとめ

地域ケアプラザ評価結果一覧表

施設名: 横浜市宮崎地域ケアプラザ

評価機関名: 福祉サービス第三者評価機関しょうなん株式会社フィールズ

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
<b>I. 総則</b>		A	A
1.施設の目的や基本方針の確立	地域ケアプラザの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか	A	A
2.職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か	A	A
3.職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か	A	A
4.開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおり開館しているか	A	A
5.職員の資質向上を図るための取組	職員の研修計画を作成し、適切な研修を実施しているか	A	A
6.職員の専門技術を高めるための取組(専門職員対象)	個々の職員の技術を高めるため、専門職員に対し、各専門技術に関する研修を実施しているか	A	A
7.人権擁護啓発への取組	利用者に対し、不適切な行為が行われないような体制を整えているか	A	A
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>		A	A
1.建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	A	A
2.備品の管理	備品が適切に管理されているか	A	A
3.清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	A	A
4.警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか	A	A
5.外構施設の保守点検	安全性が確保され、良好な機能が保持されているか	非該当	非該当
6.植栽・樹木等の維持管理	利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか	A	A
7.ゴミゼロ推進運動への取組み	横浜G30 プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか	A	A
8.施設衛生管理業務	入浴や食事サービスを提供するに当たり、施設の衛生管理や感染症対策を適切に行っているか	B	B
<b>III. 運営及びサービスの質の向上</b>		A	A
1.利用実績及び施設の稼働率	-		
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか	A	A
3.適切な利用情報の提供	全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	A	A
4.広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか	A	A
5.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか	A	A
6.職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか	A	A
7.個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A	A
8.事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか	B	B
9.事故発生時の対応体制の構築	自己発生時の対応体制が確立されているか	A	A
10.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立しているか	A	A
11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか	A	A
12.利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか	A	A
13.利用者アンケート調査の実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
14.地域ネットワークの構築(全事業共通)	地域のサービス機関や専門相談機を初めとした関連団体等との連携体制を構築しているか	A	A
15.総合相談業務	相談業務に当たっては、利用者のプライバシーに配慮し、適切な対応を行っているか	B	B
16.成年後見制度の活用(権利擁護業務)	成年後見制度普及や消費者被害防止のために、情報提供等を実施しているか	A	A
17.虐待防止関係業務(権利擁護業務)	虐待防止に係る各種活動を適切に実施しているか	A	A
18.包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	地域包括支援センターとしての役割を果たしているか	A	A
19.適切なサービス提供の実施	特定高齢者施策、介護予防支援事業、居宅介護支援事業において、適切なサービスを提供しているか	A	A
20.デイ・サービスの質の向上(通所サービス事業)	通所デイ・サービスの質を向上させるための取組を実施しているか	A	A
<b>IV. 地域・地域住民との交流連携</b>		A	A
1.地域や地域住民との交流・連携の取組み	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか	A	A
2.地域活動交流・自主事業の適切な実施	地域の代表や利用者、公募の市民などで構成する地区センター委員会を設置し、意見等を施設運営に取り入れているか	A	A
3.ボランティアとの協働	地域におけるボランティアの育成・ボランティアを必要としている地域の関連機関等へのコーディネート等を行っているか	A	A
<b>V. 指定管理料の施行状況</b>		A	A
1.指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか	A	A
2.収支決算状況	収入-支出がプラスになっているか	+	+
3.経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか		

## 地域ケアプラザ評価総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	・施設の運営方針を具体化するべく、地域ケアプラザの運営に努めています。	職員は、利用者に親切に対応し、地域の方に気持ちよく利用していただくことを念頭に日常業務を遂行しています。
II. 施設・設備の維持管理	・良好な施設環境の維持に努めています。	警備や清掃は、専門の業者に委託し、建物や設備そして備品類は日常の保守点検を行い、利用者に安全と安心、そして衛生面にも配慮して維持・管理に努めています。
III. 運營業務及びサービスの質の向上	・お客さま満足度調査などからは一応の評価はいただいているものの、それらに甘んじることなく、マニュアルの見直しなど、高いレベルでのサービスの質の均一化を図っていくために努力し続けています。	ケアプラザ内部の各部門は、それぞれ連携がとれ、円滑に、協調して、事業を実施しています。 個人情報保護、事故防止策について職員の研修やミーティングを行い、留意しています。
IV. 地域及び地域住民との連携	・地域の各種活動の「場」(地区社協活動・組織ごとの活動など)の情報を収集・意見の交換をし、活動の「場」に出向き活動者・参加者の生の声を聞きます。 ・また、生の声を聞きながら、地域のリーダーと共に、活動について考え話し合い様々な活動の場面で支援していけるような関係づくりをしています。	職員は、積極的に地域に出張参加し、地域の方に周知を図る等、情報も収集して地元の活動のサポートに努めています。
V. 収支状況	・経理処理において、厚生労働省・社会援護局「社会福祉法人会計基準」に従い、横浜市健康福祉局監査課の指示を仰ぎ処理。その中で18年度プラス計上でありました。	法人の本部および施設の双方がお互いに協力し、経費の節減に努めています。
VI. その他	・より高い「もてなし」の心を具現化するべく運営していきます。	文書の保管は、黄色...議事録、赤...マニュアル・規定類、青...契約関係、グレイ...研修報告関係と色分けして、一目で見分ける工夫が施されています。

### 評価結果についての講評

当地域ケアプラザは、地域の方が気軽に立ち寄り、明るく、親しみのある、役に立つ、そして頼りになるケアプラザを目指しています。

これらの事業目標や事業指針に沿い、地域活動交流事業、地域包括支援センター事業、通所介護事業、居宅介護支援事業の4つの事業は、それぞれの専門性を発揮し、地域福祉・保健計画の推進の拠点として遺憾なくその役割を果たしています。そして、職員が地域を大切に、地域に根ざし、地域のおける福祉・保健活動を果たすべく努力している姿が伺えます。

運営協議会が年2回年間行事予定の中に折り込まれ、また運営法人が事業状況を常にチェックし、事業計画等の見直しや改善が図られ、運営本部とのマネジメントシステムが各所に有効的にかつ効果的に発揮されています。

A評価の項目に満足せず、それぞれの項目について、さらに創意・工夫を結集し、また、B評価については、何が不足し、今後どのように進めていくことが大切かを全職員が検討し実行すれば、更なる飛躍が十分に期待できると確信します。

### 指定管理者からの意見

はじめての指定管理者第三者評価において、過分な評価をいただき、うれしくも気恥ずかしくおります。

今後も研鑽を積み、地域に貢献できるケアプラザを目指して、四事業(地域活動交流・地域包括支援センター・居宅介護支援・通所介護)が一体となって、地域の福祉・保健活動に推進します。

より高みに近づけるように、ご指摘いただきB評価でありました項目については、早急に計画を立て、改善して参ります。その他にいくつもの課題を見つけることができましたことは、なによりの贈り物でした。ありがとうございました。

