

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

2007.12.27

横浜市戸部本町地域ケアプラザ
東京海上日動ファシリティーズ(株)

横浜市

地域ケアプラザ評価シート目次

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

I-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		
【アピールポイント】 年度の方針・事業計画は各事業担当者間で状況を踏まえ、しっかりと検討しています。			【特記事項】 施設内に、社会福祉法人横浜市福祉サービス協会の理念及び横浜市戸部本町地域ケアプラザ4事業共通の設置目的・目標・施設運営上の基本方針等を施設に「事業所目標」として掲示されている。共通目標以外の各4事業「居宅介護支援事業」「通所介護事業」「地域包括支援センター（介護予防支援事業）」「地域活動交流事業」の独自目標も一緒に明文化され掲示してあり、表現も分かりやすい。 HPにおいても、事業計画書を公開し、基本方針および事業計画並びに各事業の事業方針等も明文化されている。		
【改善すべき点・課題等】			また、職員2名（居宅介護支援事業・地域包括支援センターに従事する）へ当施設の設置目的・基本方針等の共通目標および各事業目標等についてヒアリングし、理解していることを確認した。		

I-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			
【アピールポイント】 ローテーション職場であるため、各人の行動把握ができるよう意識し、事業担当者間にあっては引継ぎが確実にできるよう、申し送りノート等をつくり対応しています		【特記事項】 当施設は多職種の業務を行っており、利用者の要望によっては臨機応変に対応することが求められており利用者に迷惑が掛からないよう工夫をしている。 出勤状況については、シフト表・出勤簿で確認しており適正である。			
【改善すべき点・課題等】					

I-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> <p>お客様が気持ち良く、当ケアプラザをご利用いただけるよう、接客マナーを意識し、研修等を実施する中で、努力しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>職員用の制服はなく私服で業務を遂行しているが、清潔感もあり、色彩も派手にならない気遣い窺われ、バランスが取れている。</p> <p>特に通所介護事業の職員の名札については、大きめの文字を使用し、利用者に「誰がサービスを行っているか」分かり易い配慮を行っている。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

I-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> <p>開館時間前に職員が出勤し、お客様をお迎えする準備をし、お客様に気持ちよく、ご利用いただけるようにしています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>日々作成されている業務日誌および機械警備月報で、利用者へ公開されている開館日・開館時間までに、職員が出勤し、開館されていることを確認。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

I-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> <p>法人本部に職員育成部署として、人材開発課を設置しており、また、研修内容も各職種に必要な専門等知識の習得を考えたものを企画しています。このため、職員は広い視野を持ち仕事に生かす事ができます。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>常勤・非常勤に関わらず、年間の「研修計画」が作成され、その計画に基づき内外の研修機関を活用して、確実に実施されている。</p> <p>また、研修費用および時間等の支援もしており、受講できる環境も整備されている。</p> <p>各事業、年2回以上実施されていることを議事録等で確認した。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

I-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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>法人で18ケアプラザの運営を行っているメリットを生かし、主任ケアマネジャーが自主勉強会を開催したり、その他の職種も検討会の実施等、ノウハウを共有する等、専門知識・技術の向上に努めています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>社会福祉法人横浜市福祉サービス協会として、各事業で品質を高める、スキルアップに必要な専門家講師を招き、常勤職員・非常勤職員に対し年2回以上研修会や事例検討会を開催されている。</p> <p>常勤職員が専門技術を習得する外部研修等に参画された場合、同職場の非常勤職員へ受講した資料の説明および回覧を行い、サービス水準を高めると共に、情報の共有化を図っている。</p> <p>他事業の職員に対しても回覧で情報の共有化を図っている。</p> <p>週1回行われている全職員出席「所内会議」の活用も行っている。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

I-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> <p>人権擁護について、きちんと理解し、対応していくことができるよう、研修の実施・日常業務の振り返りに努めています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>人権擁護の研修についても「横浜市福祉サービス協会」として、年間の研修計画に組み込まれ実施されていることを研修資料、出席者名簿、議事録で確認。</p> <p>不適切な行為がみられた場合、上司(所長)に報告するシステムが構築されていることや職員間で話し合いを設けていることを職員へのヒアリングで確認。</p> <p>マニュアルについては、事業別に整備されている。</p> <p>事業によっては、行政からマニュアルを提供され遂行するものもある。</p> <p>また、規範や倫理規定等に関し、マニュアル等で整備し、職員研修(3/20)を実施している。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅱ-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			
【アピールポイント】 ○安全点検は確実に、定期的に業者対応をしています。 ○修理は、常に迅速に最善の方法で対応しています。		【特記事項】 当施設は戸部ハマノ愛生園との複合施設であるため、設備機器類のコントロール盤は、戸部ハマノ愛生園フロアである3Fにある。 建物・設備は専門業者と契約を締結し戸部ハマノ愛生園と戸部本町地域ケアプラザで費用按分が行われ適正に実施されている。 建物点検については「毎日16時」に巡回実施されており、建物全体の不具合箇所等の早期発見と迅速な対応が出来る体制を組んでおり適切に対応していることを設備日報の記録およびヒアリングで確認。			
【改善すべき点・課題等】		訪問調査当日、不具合箇所なし。			

II-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> <p>お客様が気持ちよく、ケアプラザをご利用いただけるよう備品の管理を行っております。損傷等が発生した場合は、速やかに対処しております。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>地域ケアプラザの備品台帳と指定管理者の備品台帳がそれぞれ、購入年月日、品名、金額、資産番号、設置場所が明記され作成されている。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

II-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> <p>○清掃業者が毎日午前・午後に入り、確実に清掃を行い、お客様に気持ち良く、ご利用いただけるように努めています。</p> <p>○消耗品が切れているという、お客様からの申し入れは、今までありません。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>当施設は戸部ハマノ愛生園との複合施設であり、清掃業者も戸部ハマノ愛生園と同様の業者と日常清掃、定期清掃、窓ガラス清掃を契約し、日常清掃は清掃日報リストと職員の日々目視で確認、定期・ガラス清掃は施行日の目視と完了報告で確認している。</p> <p>訪問調査当日、全てのフロアおよび各種部位の清掃インスペクションを実施した結果、清潔感もあり良好であった。</p> <p>消耗品(トイレトーパー、タオルペーパー、水せっけん)の不足箇所はなかった。</p> <p>使用量増減の把握およびコスト管理等の観点から、補充記録を清掃日報リストに入れることを推奨します。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

II-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> <p>館内外の巡回を日々徹底し、的確にチェックすることにより、問題を早期に把握し、改善するように努めています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>機械警備が設置されているが、警備員は配置されていない施設である。</p> <p>毎月の警備報告書で、施錠・開錠時間および警備機器の点検が定期的に提出されている。</p> <p>多目的ホール等が利用された場合、報告書を都度作成し利用終了時に施錠・消灯・異常および忘れ物の有無を確認し、毎回チェックしている。</p> <p>その際に、館内巡回し不審者・不審物のチェックを行っている。</p> <p>鍵の管理者は所長が行い、常に携行している。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

II-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。	✓	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> <p>高齢者・児童・障害者の方が安全に利用できるよう、また清潔に利用できるよう注意を払っています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>当施設は戸部ハマノ愛生園との複合施設であり、外構施設の保守管理は、外溝清掃と日常清掃の外回り清掃が入っている。</p> <p>戸部ハマノ愛生園の使用している業者と契約し費用を按分し負担している。</p> <p>日常清掃(外回り)実施確認は目視と日報リストの記録で確認。</p> <p>訪問調査当日、利用者が安全に利用できるか否か、不具合箇所等の有無について敷地内を徒歩で確認した結果問題なし。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

II-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。	✓		✓	
	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> <p>週3日、近隣の地域作業所に植栽管理を依頼し、随時、調整を図りながら実施しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>当施設は戸部ハマノ愛生園との複合施設であり、植栽保守は、除草、剪定・刈り込み業務を委託しており、随時実施している。</p> <p>戸部ハマノ愛生園の使用している業者と契約し費用を按分し負担している。</p> <p>消毒・除草は必要な都度ボランティアグループをケアプラザ独自で依頼しており、美観が保たれている。</p> <p>また、植栽の水やりは近隣障害者施設に依頼し実施されている。(地域からの協力要請)</p>			
【改善すべき点・課題等】					

II-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> <p>事業所内に分別BOXを設置するとともに、G30の理解を深めるため、資源循環局西事務所の方を講師とした研修を実施しました。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>コピーは、両面使用(リデュース)、ミスコピー紙は、裏紙利用(リユース)、またはメモ用紙に利用。</p> <p>事務所内に分別ボックスを設置し、G30の目標達成に向けた減量、リサイクルに取り組んでいる。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

II-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。	✓	A	✓	A				
	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。	✓		A		✓	A		
	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。		A			A			
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】 平成18年度ノロウイルスがまん延しましたが、予防対策として、デイサービスにおいては、日々消毒をしており、さらに、流行の時期においては全館消毒を実施しています。		【特記事項】 ゴミ処理については、排出事業者責任としてmanifestoを発行し、ビン・缶・ペットボトルを適正に処理している。 浴室については公衆浴場法等関連法を遵守し、塩素濃度の確認とレジオネラ菌対策の確認等を行い、入浴後は都度お湯を捨てている。 また、ノロウイルス対策として各トイレに消毒液を設置して職員が消毒に努めている。 デイサービスにおいては、日々消毒を徹底しており、流行の時期には、全館消毒で対応している。 感染対策委員会は事故防止委員会の中で感染について討議されている。							
【改善すべき点・課題等】									

Ⅲ-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。

部屋	半期		目標件数	利用件数
多目的ホール	H18	4～6月	167件	195件
		7～9月	169件	203件
		10～12月	169件	169件
		1～3月	163件	187件
ケア _{地域} ルーム	H18	4～6月	66件	57件
		7～9月	67件	40件
		10～12月	67件	38件
		1～3月	65件	35件
ボラン _{ティア} ルーム	H18	4～6月	66件	94件
		7～9月	67件	115件
		10～12月	67件	108件
		1～3月	65件	81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】 立地条件が駅から近いこともあり、特に多目的ホールのご利用希望を多くいただいております。</p>			<p>【特記事項】 平成18年度、多目的ホール目標件数668件に対し、利用件数754件 12.87%アップ、地域ケアルーム目標件数265件に対し、利用件数170件 35.85%ダウン、ボランティアルーム目標件数265件に対し、利用件数398件 50.19%アップとなっており、全体では目標件数1,198件に対し、利用件数1,322件10.35%アップとなり、順調に推移している。</p>	
【改善すべき点・課題】				

*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。

Ⅲ-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】 法人本部にサービス管理室・人材開発課といったお客様相談・研修実施の専門部署を設置し、お客様の接遇向上については、法人全体で取り組んでいます。</p>		<p>【特記事項】 当施設は戸部ハマノ愛生園との複合施設であり、受付カウンター上部・側部に大きく「戸部本町地域ケアプラザ」と表示し「戸部ハマノ愛生園」の窓口と区別するよう工夫している。 電話での利用相談を受付た場合、個人情報保護法に配慮しながら、相談内容を記録を取り、施設内で適正に処理されている。 横浜市福祉サービス協会HPでは「サービス管理室」のインデックスをクリックすると「お客様相談室」が表示され、事業やサービスについての意見やご要望または苦情についても書き込める「協会の施設に対するご意見箱」の役目を果たしている。 特に苦情については、迅速に対応できる体制「苦情解決制度」を設けている。 利用者の対応サービスに必要な研修については、年間の研修予定に組み込まれており、議事録、出席者名簿で実施を確認。 各事業が、利用者に分かりやすく説明するためのチラシも各種準備しており、大きな活字の色刷りで作成されている。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-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			
【アピールポイント】 パンフレットやチラシは、どなたでも見やすいように、文字の大きさを工夫して作成しています。		【特記事項】 社会福祉法人横浜市福祉サービス協会HPでは、事業計画書・事業報告書を公表しており、館内では、事業計画書・報告書は希望者にはいつでも閲覧できるようになっている。 館内での掲示内容は、指定管理者の名称、業務(理念)、指指定管理者の指定期間、施設運営の概要が公表されていることを確認。 総合パンフレットは、全カラー刷りになっており、文字サイズも大きく、イラストと活字の表示を工夫し作成されており、お年寄りに優しい作りとなっている。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-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】 記事の内容は、4職種で検討し、作成しています。 潜在的なお客様に繋がるよう、新事業実施の際に、戸部駅で夕方の通勤時間帯にチラシ配布をしPRする工夫に努めました。</p>			<p>【特記事項】 とべとべ通信, 1325部作成し各自治会長を通じて年2ないし3回配布している。(1月, 5月, 9月) H/Pも積極的に活用している。 地域・戸部駅でPRチラシを配布した。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-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		
<p>【アピールポイント】</p> <p>各事業のサービス向上とともに、プラザ全体で共通認識が持てるよう、所内会議・事業別会議を通じて、事業間連携にも努めています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>事業ごとの常勤および非常勤職員が参加するミーティングは以下の通り、議事録、参加名簿で実施を確認。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 居宅介護支援事業:ケアマネ会議/月1回開催 ・ 地域包括支援センター(介護予防支援事業)会議/月1回 ・ 地域活動交流事業:サブコーディネータ会議/月1回開催 ・ 通所介護事業:生活相談員会議/週1回開催、デイサービススタッフ会議・厨房会議・看護師会議/月1回開催 <p>事業によって、行政から提供されるマニュアルを指定使用されているものもあるが、基本的には横浜市福祉サービス協会で作成したマニュアルを活用している。(トラブル処理含む)</p> <p>また、職員はマニュアルの存在や内容、保管場所を認識しており、水準の維持および高める研修等については年間「研修計画」に組み込まれ実施されている。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-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。	✓		A		✓	A
	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>○常時共有すべき資料は、所定の場所に設置し、誰でも閲覧できるようにしてあります。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>事業ごとに情報共有化を実施している。</p> <p>職員間については「所内会議」週1回開催で各種情報を事業間で共有化し、情報伝達がされている。</p> <p>上記以外の情報伝達交換も常に行っている。</p>					
【改善すべき点・課題等】							

Ⅲ-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> <p>個人情報の取扱いについては、所内ルールを徹底し、細心の注意を払っています。特に、データ保存はMOに限定（メモリースティック不可）し管理しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>個人情報取扱特記事項にリンクした研修資料を作成し、実施されている。資料、出席者名簿で確認。また研修後、全職員に対し理解度をチェックするリストを確認している。（研修に出席した全員分の回答用紙あり）上記研修受講に伴う、常勤・非常勤職員から誓約書を取り付け、「研修実施報告書」を提出済み。当該施設に常勤職員の誓約書写しと非常勤職員の本紙が保管されていることを確認。</p> <p>個人情報が含まれた書類を廃棄する時は、必ずシュレッダーを使用し、粉碎廃棄を徹底している、事務所内にシュレッダーを確認。個人情報を目的外に使用しないことヒアリングおよびサンプリングで確認。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-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。	✓	A		A
	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>事故発生時には、再発防止のため、必ず、振り返りを実施しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>設備業務については、建物の内外の点検チェックリストを持参し毎日巡回点検を行っているため、不具合箇所の早期発見と事故防止に努めている。</p> <p>所長が責任者となり、事故防止委員会等を設置し、年2回以上開催している。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-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	
【アピールポイント】 ヒヤリハットを意識し、事故対策を検討しています。		【特記事項】 週1回開催されている「所内会議」で話題に取上げ、情報の共有化を図っており、体制が確立されている。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-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】 地域との連携にも努め、町内会と防災協定を締結しました。		【特記事項】 防災マニュアルに基づき、10/11 消防訓練を西消防署へ届を提出し実施。自衛消防隊、連絡網や緊急時の役割分担等組織表を作成し、明文化されている。 8/29 防災訓練：安否確認として、災害用伝言ダイヤル(171)で情報収集・発信手続きとしての活用および有効性の検証を訓練されたことを確認。 災害時の備蓄物資の種類・量(決められたルールで算出)等を保管場所にて確認。 食料品等で賞味期限が切れる前に交換を実施されていることをヒアリングで確認。 近隣自治会との消防応援協定を締結し、有事が発生した場合自治会が応援して頂ける体制となっている。 関係機関の窓口、消防署・警察・区役所(土木事務所・福祉保健センター)・病院等、連絡先が全職員に周知され、いつでも使用できる状態であることを確認。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-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】 ケアプラザだけではなく、法人本部にもお客様相談室を設置し、お客様が苦情・意見が述べやすいよう工夫しています。また、苦情解決の仕組みについては、しっかりと確立できるよう法人全体で取り組んでいます。</p>		<p>【特記事項】 ご意見ダイヤル対応方法の公表については相談室壁面に表示している。 苦情ご意見受付記録簿の備え付けあり、H18年4月以降7件ある。ご意見ダイヤルに意見が寄せられたことがないので「該当なし」とする。 他の項目「ご意見ダイヤル」のポスターおよび利用方法等について、施設内に掲示され目視で確認。 社会福祉法人横浜市福祉サービス協会本部には、苦情や意見を専門に伺い、迅速に対応する「苦情解決制度」の窓口をHPに設けており、当協会の全施設に対応できるシステムになっている。 当施設も独自で苦情や意見を受け入れる窓口を持っており、過去の意見、苦情が寄せられた記録を確認。また、対応策を記録に残している。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-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			
【アピールポイント】 苦情・意見があった場合、迅速に対応できる体制をケアプラザ内・法人本部と共に構築しています。		【特記事項】 重要事項説明書に担当者名と対応手順が明確になっている。 仕組みは閲覧可能となり苦情記録簿がある。 サービス向上委員会が法人で設置されている。 苦情相談マニュアルが備え付けられている。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-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> <p>アンケートの結果、職員の対応について、明るい、親切等のご回答もいただきましたが、さらに、お客様に気持ちよく、安心して、サービスをご利用いただけるよう、お客様の声を真摯に受け止め、向上に努めています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>H19年3月、アンケート実施回答数103通。結果および抽出した課題を壁面に表示、改善点など詳細記録は別途閲覧可能冊子で対応している。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-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> <p>介護保険・地域サービス等の内容ごとに、ファイルを作成し、情報提供しやすいように工夫をしています。また、このような情報は、地域の専門職にも情報提供し、地域に周知する工夫をしています。地域の会合等に出席した際は、記録を作成し、出席できなかった職員も情報共有できるようにしています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>区で作成しているリストマップは自由に持ち帰りできるよう備え付けられている。</p> <p>ケアマネ用お役立ち読本および一人暮らしのための生活ガイドは住民に周知している。</p> <p>11月の商店会祭り, 1月地域民生委員協議会, 6月民児協への参加など連携し情報交換している。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-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。	✓	A	✓	A		
	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。	✓		A		✓	A
	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>包括3職種で情報共有ができるよう、所内包括会議を実施しています。また、地域交流・所長も含め、個別ケアの対応に取り組んでいます。出張相談も開催し、ニーズ把握に努めています。</p> <p>子育て相談室の事業を実施し、子育てのニーズ把握について、区と連携を図っています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>来所できない利用者のための訪問調査の状況は具体的な事例で確認した。</p> <p>相談記録は、個別相談ファイル50部、総合相談ファイル30部程度確認。</p> <p>介護予防者向け各種パンフ手交確認した。</p> <p>相談室は2部屋用意されている。</p> <p>職員が対応可能な窓口対應用ファイルある。</p> <p>多職種案件ではカンファレンス記録あり。(知的障害, 就労支援, 高齢虐待など)</p> <p>フォロー必要な方への訪問実施支援記録あり。</p>					
【改善すべき点・課題等】							

Ⅲ-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>○関係機関との連携について、区とあんしんセンター・区内ケアプラザ社会福祉士の定期検討の場を設けています。</p> <p>○啓発活動のひとつとして、地域住民（民生委員）も参加する、寸劇による地域向け事業を企画しています。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>啓発活動は9/18の寸劇で学ぶ悪徳商法講座を開催している。</p> <p>社協あんしんセンターからの情報で総合相談業務の一環として訪問事例あり。</p> <p>サポートネット（DR. 司法書士，社会福祉士）に参画し連携情報交換を深めている。</p> <p>地域に出向き寸劇講演予定もあり広く情報伝達している。</p> <p>食事会，出前講座など活用し、情報提供している。</p>		
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-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> <p>所内研修を実施し、早期発見・防止につながるよう、意識化を図っています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>総合相談記録、高齢者虐待相談記録で相談状況を区への報告状況は確認できた。</p> <p>区役所で定例カンファレンスを実施している。</p> <p>区のサポートネット(年4回)、カンファレンス(月2回)、区の虐待ネットワーク、区の徘徊認知症高齢者保護地域支援事業連絡会(年1回)など参加している。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>食事会民生委員定例会、出張講座開設、地域包括研究部会への参加でネットワーク作りをおこなっている。</p>			

Ⅲ-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			
【アピールポイント】 地域のケアマネジャーが関係機関と連携・協働できる環境を整え、いざというときに協力しあえる関係作りを目指し、支援に努めています。		【特記事項】 ネットワーク構築のための勉強会・情報交換会はH19、6/12生活ガイド委員、7/20地域ケア委員、8/30ケアプラン勉強会など実施している。 区のケアマネ研究会には毎月出席している。 毎月サービス担当者会議は開催している。 ケアマネ相談ファイル、今年度36件分確認されている。 専門家相談会は8/14と8/23に実施。 事業所訪問は年1回訪問実施確認、エリア事業所8件、エリア外4件 H18年度は3名に対し2回開催。今年度は8/21、8/31開催。1月予定済。 支援困難者記録は今年度7件、区への報告、同行訪問あり。			
【改善すべき点・課題等】					

Ⅲ-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。	✓	✓		
C	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開催し情報交換を行っている。	✓	✓		
	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】 ○きめ細やかなサービス提供を行うため、定期訪問はもちろんのこと、お客様のニーズに基づき、その都度、訪問や関係機関と連携を取り、常に満足いただけるように努めています。 ○ケアプラザであることのメリットを生かし、様々な専門職種からのアドバイスやチームケアを行い、どのような介護度の方にも対応できるよう、自立支援を目指したサービス提供に取り組んでいます。</p>		<p>【特記事項】 介護予防支援計画書の作成にあたり、本人、家族のニーズを把握した上で、支援計画を立てている事を確認した。 居宅介護支援で毎月のモニタリング訪問事例の確認もできている。 定期的な居宅介護支援見直し事例を確認。 サービス担当者会議の事例など記録で確認できた。 外部研修としては、10月の感染症対策、9月の神経難病等の研修参加の記録あり。 介護保険以外のサービスとしては介護予防コーラスの活用事例での成果確認できた。他、茶ばしらサロンの活用など。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

Ⅲ-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>情報伝達・検討課題について、毎朝のミーティング・毎月のスタッフ会議等を活用し、徹底しています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>ヒヤリ・ハットの事例やリスクを所内会議/週1回開催または年間の「研修計画」に組み込まれ実施されていることを議事録等で確認。</p> <p>デイサービス事業に関する連絡ノート・日誌を目視で確認、常勤職員・非常勤職員間で常に閲覧されていることもヒアリングにて確認。認知症を有する利用者への各種介助・介護方法、事故・緊急時の対応方法等、技術向上研修会等を実施されていることを記録にて確認。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>利用者の入浴・排泄介助時のプライバシー確保について、ヒアリングで、配慮されていることをヒアリングにて確認した。</p> <p>デイサービスのプログラムを向上させるため施設内外での研修、勉強会等の実施を記録にて確認。</p>			

IV-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】 自主事業参加者の状況把握を行い、インフォーマルサービスに繋げるように努めています。 配色サービスグループの会議や民協などに出席し、相互に意見交換を実施する機会を設け、そこで上がった意見を他のグループやケアプラザ内で共有できるようにし、地域の情報の活性化等に取り組んでいます。</p>		<p>【特記事項】 地域情報交換については地区民協に出席している、4職種の出前出張講座など。 貸し室団体へは地域活動団体への働掛けを必ず行っている。 団体登録現在82団体 インフォーマルサービス紹介についてはボランティア市民活動のチラシ配布など行っている 地域住民の要望については、自主事業アンケートあるいは、地区民協への参画を行い把握している。 地域食事会での講座開催、民生委員、町内会と合同で、一人暮らし高齢者のための地域活動に参加している。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>		<p>自主事業「しなくちゃクッキング」の利用者が配食サービスのインフォーマルサービスに結びつけた事例がある。</p>			

IV-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					
【アピールポイント】 会場をケアプラザだけにせず、地域に向いた事業も実施しています。		【特記事項】事業計画で期待される効果を明示している。ケアプラザPRボックス、子育て支援プロジェクトはH/PでH情宣し参加者数を上げるよう取り組んでいる。各年齢層を網羅した事業を設定している。高齢者80回、地域16回、乳幼児向け12回など。茶ばしらサロンおよび各事業のアンケートで改善打合せを行っている。年2回運営協議会で決議している。					
【改善すべき点・課題等】		3分野以外の自主事業では団塊の世代向け講座を全4回8月以降実施している。転倒骨折予防教室OB会は自主活動化の取り組みしている事例である。チラシ、とべとべ通信の活用で参加者の呼びかけを行っている。H19年度自主事業(19事業)の募集人数により数値目標は明確化している。					

IV-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。						
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】 区社会福祉協議会と協力し、ボランティア講座を実施する等、新たなボランティア育成や発掘に取り組んでいます。</p>		<p>【特記事項】 ボランティア登録簿、入門講座で受け入れ仕組みを構築している。 地域／利用者ニーズに従った事業計画策定時にボランティア計画もあわせておこなっている。 園芸ボランティアを地域活動にコーディネートしている。 ボランティア交流会議を3月に実施し広く意見を抽出している。 食生活改善推進ボランティアのネットワーク化を食育テーマとし支援している。 ボランティア入門講座、園芸プログラムなどボランティア目標を明確化している。又自主事業計画書の中で項目別にはボランティア人数目標が明示されている。</p>					
<p>【改善すべき点・課題等】</p>							

V-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】 毎月本部に会計事務所が入り、伝票チェックが行われています。		【特記事項】 会計事務所の外部監査を受けている。 伝票費目の費消は適正であることを3件以上の現物確認した。 通帳印鑑は別途保管確認できている。 経理職員は常勤職員が配置されている。			
【改善すべき点・課題等】					

V-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 131,581,000 円) - (決算収入 138,533,847 円) =	△6,952,847 円
(予算支出 122,689,000 円) - (決算支出 119,372,574 円) =	3,316,426 円
(決算収入 138,533,847 円) - (決算支出 119,372,574 円) =	19,161,273 円
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【特記事項】 ○収入については、通所介護事業を平成18年度はサービス提供時間6-8時間への変更、また、サービスのあり方を職員間で見直し、工夫を検討する中、さらに下半期には、収支改善会議を毎月実施し、取り組みました。この結果、予算を上回ることができました。 ○支出については、予算内に納まったものの、修繕費として、冷蔵庫・カウンター・トイレスイッチなどの多岐に渡る修繕が発生しました。このため、平成19年度は出来る限りの保守をかけて支出軽減に取り組みました。</p>	<p>【特記事項】 H18年度収入／支出予算書で照合確認した。</p>

※事業報告書の数値を記載してください。

V-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】 毎月、収支改善会議を行い、常勤職員全員が各事業の収支状況を把握しています。このため、収支状況を理解しながら、必要物品を購入するようにしていますので、優先順位や最安価なものを選定する中で予算執行をしています。</p>	<p>【特記事項】 100万以上の外部委託は協会で電子入札を実施している。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

I～V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】 チーム「戸部本町地域ケアプラザ」として、4事業連携・職員間連携に努め、ケアプラザの強みを生かして、お客様のサービス提供に取り組めます。</p>	<p>【特記事項】 横浜市の中心地西区エリアの担当で、みなとみらい地区と歴史ある戸部地区をカバーしており地域性の違いが大きな地区の担当である。</p> <p>戸部地区は古い歴史のある町で一人暮らし老人が多く、みなとみらい地区は新興の町であり地域交流面では今後の課題である地区である。</p> <p>ケアプラザの方針としては介護保険だけの関係ではなくチームで関わることを旨として所内会議を充実させている。</p> <p>職員／スタッフは明るく元気に対応しており、適正な人員配置が保持されている。 所長から業務の一定部分は実質的に権限委譲されており職員は活性化している。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

地域ケアプラザ評価結果一覧表

施設名： 横浜市戸部本町地域ケアプラザ

評価機関名： 東京海上日動ファシリティーズ株式会社

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
I. 総則		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.人件擁護啓発への取組	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
II. 施設・設備の維持管理		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	A	A
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	A	A
III. 運営及びサービスの質の向上		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	A	A
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	A	A
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阻止のために、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
IV. 地域・地域住民との交流連携		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
V. 指定管理料の施行状況		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	地域ケアプラザの使命を各職員が認識し、地域の方が安心できる福祉・保健サービスを提供できるよう、事業担当者間でしっかりと議論して事業計画を立て、実行に取り組んでいます。より質の高い、サービス提供ができるようマナー・接客及び専門知識・技術の向上に努めています。	職員のマナー研修は法人の方針に沿って多く取り入れており、利用者から信頼し安心できる対応スキルが備わっている。研修については本部方針とケアプラザ独自なものも含め多面的なカリキュラムになっている。職員は施設方針をよく理解しておりプロとしての自負を持って業務に精励している。
II. 施設・設備の維持管理	お客様に気持ちよく、安全にご利用いただけるよう、施設整備・衛生面について、注意を払っています。特に、高齢者・児童・障がい者の方もご利用いただく施設として、安全と清潔には配慮をしています。清掃、建物・設備の保守点検は業者委託をし、徹底の上、職員が日々の業務の中で確認をしています。	施設管理について、建築後比較的新しい建物であるが、職員と委託業者で補完しあい、施設の価値の向上に努めている。施設設備/清掃/警備管理面では適正に管理されており、特に各種対応についてはタイムリーに実施されている。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	地域との関係作りについては、地域の会合や行事への参加、広報誌や掲示板、関係団体の協力等により、地域への情報提供を行ない、また、地域に積極的に訪問することを motto に取り組んでいます。特に、災害時については、地域連携ができるよう町内会と西消防署長立会いにより、防災協定を締結しました。サービスの質の向上については、担当事業の専門知識だけでなく、地域ケアプラザの職員として、多様な問合せに対応できるよう、情報の共有化と知識・技術の向上に努めてい	プラザのメイン広報誌「とべとべ通信」は 1,300 部程度を地域に細かく情報宣伝している。各種マニュアルは実際に職員に活用されるよう分野毎ごとに配置されている。チーム活動を主眼としており、定例の所内会議は分野を超えた活発な情報交換と研修の実践の場となっている。個人情報管理についてもいち早く各帳票に適切な対応ができており、意欲的にスピード感を持った運営が行われている。

	ます。	
IV. 地域及び地域住民との連携	民児協・地区社協食事会等に参加し、情報交換・意見交換を行うとともに、出張形式の相談・講座を行い、地域住民の方と触れ合いながら、地域状況の把握に努め、地域活動に取り組んでいます。	団塊世代の介護予防の自主事業にも注力し、地域柄中間層の参画の少ない特性を改善するよう取り組んでいる。ボランティア入門講座など新規登録に力を入れており、事業ごとのボランティア目標は明確であるものの年齢層および地域の偏りの対応が今後の課題である。
V. 収支状況	日々の経費執行処理をきちんと行い、月次処理を外部の会計事務所にお願いしてもらうことで、執行の適正に努めています。また、常勤職員全員で月1回収支改善会議を実施し、収支状況の理解をし、収支状況を意識した運営に取り組んでいます。	経費執行状況は適正であり、指定管理者本部の確認フォロー体制も十分行われている。電子入札など経費削減の努力も実行されている。委託業者との業務分担もできておりコスト意識を持った業務委託方式となっている。
VI. その他	チーム「戸部本町地域ケアプラザ」として、全職員がチームワークを大切に、4事業連携・職員間連携を意識し、地域ケアプラザの強みを生かして、お客様のサービス提供に努めています。	担当地域柄みなどみらい地区と戸部地区との違いが鮮明である中、職員は利用者ニーズを把握し常に高いレベルのサービスの提供をめざしている。

評価結果についての講評

所長と、専門分野の担当職員とのコミュニケーションは良好であり、一定の権限委譲が実質的にできており、職員の分野ごとの責任意識は高く、またチームワークを第一とする意識を重んじるように育成されている。業務の執行状況は記録管理も適正であり各種業務には誠実に取り組んでいる。みなどみらい地区と戸部地区の住民特性が異なる中、事業運営方針についても今後共々いろいろ腐心する点もあるがケアプラザの本来の施設目的を踏まえ、更に高いレベルを達成するよう創意と工夫を持って取り組むことを期待する。

指定管理者からの意見

地域住民の方々に、福祉保健の専門集団として、どのような視点を持って、サービスの提供に努めていくのか、改めて、確認することができ、日頃の業務を見直す良い勉強の機会となりました。また、職員一人一人が、地域ケアプラザの使命を再認識することができました。さらに、地域住民の方々に、気持ちよく、安心して、ご利用いただけるサービスの提供ができる地域ケアプラザであるよう、職員一同、研鑽を積んでまいります。真の地域の施設となれるよう、地域住民の方々とのふれあいを大切に、努力してまいります。

