



# 横浜市指定管理者第三者評価制度

(地域ケアプラザ)

## 評価結果報告書



# 一横浜市舞岡柏尾地域ケアプラザ一

横浜市戸塚区舞岡町 3705-10

指定管理者：社会福祉法人横浜市福祉サービス協会

平成 29 年 11 月 27 日

評価機関：特定非営利活動法人 市民セクターよこはま



# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 利用者サービスの向上</b>	4
(1) 利用者アンケート等の実施・対応	4
(2) 意見・苦情の受付・対応	6
(3) 公正かつ公平な施設利用	8
(4) 広報・PR活動	10
(5) 職員の接遇	10
(6) 利用者サービスに関する分析・対応	11
(7) 利用者サービスの向上全般(その他)	11
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>	12
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	12
(2) 備品管理業務	13
(3) 施設衛生管理業務	14
(4) 利用者視点での維持管理	15
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	15
<b>III. 緊急時対応</b>	16
(1) 緊急時対応の仕組み整備	16
(2) 防犯業務	16
(3) 事故防止業務	18
(4) 事故対応業務	19
(5) 防災業務	20
(6) 緊急時対応全般(その他)	20
<b>IV. 組織運営及び体制</b>	21
(1) 業務の体制	21
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	22
(3) 個人情報保護・守秘義務	25
(4) 経理業務	27
(5) 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>	32

## 評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I ・利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緑豊かな敷地の整備について、地域ボランティアのご協力もいただきながら、剪定や草取りなどを実施しており、「地域の身近な憩いの場」として、施設利用者のみならず、近隣住民にも活用していただいています。</li> <li>・受付近くに職員を配置し、すぐに対応できるようにしていますが、職員離席時等は、事務所の構造上来館者に気付きにいたため、案内板とインターフォンを設置しています。</li> <li>・お客様の率直なご意見を運営に反映させるため、横浜市指定のアンケートのみならず、デイサービスの昼食の嗜好調査や、各種自主事業参加者へのアンケートなども実施しています。</li> <li>・毎年貸館利用者や子育て支援者、調理室利用団体、ボランティアを対象とした交流会を開催しています。その中で出たご意見を運営に反映させています。</li> <li>・デイサービスの「家族会」や地域包括支援センターの「介護者のつどい」を開催し、直接ご意見をうかがえる機会を設けています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者アンケートの結果を施設内掲示や広報誌で公表し、また利用者の声を日常的に拾うなど、きめ細かな対応で利用者利便に繋げています。</li> <li>・苦情連絡先や解決体制を施設内・ホームページに掲示、意見箱を設置しています。苦情内容は全体会等で取り上げ再発防止や改善に繋げています。</li> <li>・「施設利用案内」やホームページ等で貸し室の利用方法・サービス内容等の情報提供をしています。また広報誌を年4回発行し、地域の自治会・町内会などで回覧しています。サービス内容やイベントカレンダーの他、健康コラムや横浜市内の情報など有益な情報提供に努めています。</li> <li>・職員の接遇は、マニュアルや内部研修で周知確認しています。接遇チェックリストや評価基準があり、法人のサービス向上課が職員の言葉遣い、態度や施設の雰囲気などについて改善報告書をまとめています。</li> <li>・運営会議で、地域の状況や施設サービスへのアドバイス、要望を聞いています。</li> </ul>
II ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当施設は、高齢者、障害者、乳幼児等、地域の方々の方が利用されるため、安心して快適に過ごせるような設備の維持管理に努めています。</li> <li>・開所以来17年が経過し、経年劣化による不具合等が発生していますが、行政等に相談し、迅速な修繕に努めています。</li> <li>・障害者就労支援センターから紹介を受けた職員を清掃員として雇用し、日常清掃を行っています。</li> <li>・今後のLED化や改修などについて、行政との意見交換を行い、長期修繕計画を作成していきます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・協定書等に基づき、具体的な管理運営について、利用者の安全確保を最優先と考え、保守点検、清掃、衛生管理を中心に事業計画書を作成し実施しています。施設の老朽化による修繕等が増えている為、計画以外にも、必要に応じて区役所等と協議して適切に対応を行っています。</li> <li>・事業毎に物品管理簿があり、数量・状態を把握し、電気、空調等機械類についても日常的に状態確認を行い適正に管理しています。</li> <li>・職員の全体会議や分科会で、利用者視線でヒヤリハットと事故報告を行い、備品損傷等について確認をしています。リスクマネジメント研修を行い、環境、介助者、利用者側別に危機回避のための検討を行っています。</li> <li>・開所17年となり、地域の方たちが施設に対しての関心が高く、ケアプラザまつりには1,000人ももの来場者があり、施設内の椅子や職員の下駄箱の修繕、「草取りボランティア」など、多くの協力を得ています。</li> </ul>
III ・緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故、急病、災害に関するマニュアルを作成し、定期的に見直しも行っていきます。</li> <li>・緊急時に備え、毎年計6回の避難訓練を実施しています。また、近隣の消防署にご協力いただき、初期消火やAEDの訓練も実施しています。</li> <li>・地域の拠点防災訓練にも参加し、区や地域との協力体制も築いています。</li> <li>・法人の取組としてBCP(事業継続計画)の策定も行っていきます。</li> <li>・特別避難場所としての応急備蓄整備に加え、法人独自の備蓄物資も整備しています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事故、急病、災害に関するマニュアルを作成するとともに、事故、急病に関する全職員対象の研修や、地震・火事を想定した避難訓練を実施しています。</li> <li>・避難訓練は年6回実施し、デイサービスや貸室の利用者とともにいたり、消防署立ち合いのもと初期消火やAEDの訓練を行っています。</li> <li>・地域の防災訓練にも参加し、地域の特別避難場所であることの周知に努めています。</li> <li>・法人はBCP(事業継続計画)を策定し、震災時の在宅要援護者の避難場所として横浜市の応急備蓄物資を整備するほか、支援を行う職員の備蓄物資も準備しています。</li> </ul>

	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当法人の理念である「お客様の満足」「人を大切に し、共に育ちあう企業風土」「公正で透明感のある企 業倫理」のもと、地域社会への貢献を目指して運営 を行っています。</li> <li>・職員一人ひとりの経験年数や課題に応じたスキル アップを行うため、法人内にある研修センターでは、 階層別、課題別の研修を体系的に行っています。</li> <li>・当法人は、市内に20か所のケアプラザを受託運営 しており、そのスケールメリットを活かした情報交換 や、課題解決を目的とした、各種会議の開催を定期 的に行っています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度の事業所目標を、「地域包括ケアシステムの構築」 「質の高いサービス提供」「予算の達成」として、職員会議、 事務所内の掲示等で職員に周知しています。</li> <li>・職員の資質向上を積極的に行い、職員は内部の全体・職 種別研修、法人の階層別や職種別研修、外部研修等に参 加しています。資格によっては取得のための補助金や手 当てを支給しています。法人は市内20か所のケアプラザを 受託運営しており、各職種ごとに集まり情報交換を行って 業務に活かしています。</li> <li>・個人情報に関する方針を重要事項説明書とともに館内に 掲示しています。個人情報に関するマニュアルのほかに、 情報漏洩に備えたマニュアルを作成し、管理職に周知して います。</li> <li>・法人が一括して労務管理、業者の電子入札、物品の購 入を行うことで経費削減を図っています。また法人はグ ループウェアやアクティブ・ディレクトリを導入し、情報共有や 管理を行っています。</li> </ul>
V ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「地域ケア会議」や「地域福祉保健計画」「生活支 援体制整備協議体」などで行われる地域の皆さまの 議論を有効に組み合わせ、このまちらしい「地域 包括ケアシステム」の構築を目指します。</li> <li>・開所17年を迎え、今後も「このまちで、このまちの 皆さまとともに」地域の一員として運営してまいりま す。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域包括システム構築のため、地域との関係づくりや情 報収集に努め、地域に合ったシステム作りに努めていま す。ケアプラザ内で地域ケア会議などの会議を開催するほ か、地域で開かれている町内会、民生委員、社会福祉協 議会、各種団体の会合等に参加し協働で行える事業を検 討しています。こうした試みから、ケアプラザへ来るには交 通事情の悪い地区などでNPOと協力して地域で新たにサ ロンを立ち上げたり、町内会館で講習会を実施したりして います。</li> <li>・毎月「5職種会議」として地域交流コーディネーター、生活 支援コーディネーター、主任ケアマネ、社会福祉士、保健 師による会議を開き、地域の会合への参加調整などを行っ て、より多くの会合への参加を可能にし、得た情報の共有 を図っています。</li> <li>・また地域の高齢者や要介護者の割合、地域で行われて いる活動や地域性などを把握し、地域の良さを生かした包 括システムの構築をめざしています。</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	
<p>&lt;実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)&gt;            年1回 包括支援、介護予防支援、通所介護、居宅介護とに分け、それぞれで利用者アンケートを実施しています。その他、嗜好調査やまつり、ボランティア交流会等の事業実施毎にアンケートを採っています。</p> <p>&lt;実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>アンケート結果を集計・分析しています。</p>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            資料、ヒアリング</p> <p>&lt;課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用者アンケートは、集計・分析を行い、課題・問題点、改善策、振り返りまで、振り返りシートを作成し、記録を残しています。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で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)> 現場確認、資料、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)> アンケートの意見を取り上げ、スリッパを新しく増やしたり、幼児用補助便座を準備するなど、利用者利便につなげています。また、アンケートだけでなく、日常的に送迎車の中での会話などからも利用者の声を拾い、席替えの希望など、きめ細やかに対応しています。	

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)> 資料、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)> 館内に掲示するほか、広報紙「まいか」に結果と主だった意見を掲載しています。アンケート結果は、対象者が異なる「地域活動交流」と「地域包括支援センター」とに分けて、それぞれの結果集計を円グラフで示し、主だった意見を載せ、わかりやすく工夫し、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)>  館内に掲示するほか、ホームページで情報を提供しています。	

### 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)> 意見箱を館内に設置 <設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  意見箱の設置の他に、ホームページに法人の苦情解決規則と第三者委員への苦情申し込みの流れを掲載し、直接苦情を伝えることができることを明示しています。	

### 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、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)>  苦情解決の担当者、責任者が決まっています。また、苦情相談対応マニュアルがあり、苦情解決の方法を職員に周知しています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt; 館内掲示、ホームページ</p> <p>&lt;周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情解決の仕組みは、法人のホームページに掲示するほか、利用契約時に重要事項説明書に基づき説明をして、利用者等に周知しています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

※利用者から寄せられた苦情等について、その内容を記録に残しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情受け付け台帳を作成し、経過記録を残しています。苦情等の内容は、全体会、生活相談会議等で取り上げ、情報を共有し、再発防止について協議し、改善につなげています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 資料、ヒアリング</p> <p>&lt;一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>法人にサービス向上課があり、他施設での事例についても情報を共有し、苦情解決規則や解決体制を定め、分科会では再発防止策を協議しています。又、ケアマネアンケートや面談、ドライバーチェック等の仕組みがあり、サービスの向上に努めています。</p>	



⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体（館内掲示・広報紙誌・ホームページなど）で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input 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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <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
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、ヒアリング            &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>館内に掲示するほか広報紙に掲載し、苦情や意見の内容と対応経過、改善策を通知しています。また、苦情や意見があった場合には、内部会議や運営協議会でも意見交換と情報共有をしています。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙「まいか」を年4回発行し、担当地区の連合町内会のご理解をいただき、回覧いただいています。</li> <li>・個別の講座や「ケアプラザまつり」等についても、上記の回覧やバス停や近隣店舗へポスターを掲示させていただき、周知を図っています。</li> <li>・入口近くに案内板を掲示してあるほか、施設案内のパンフレットをカウンターに常備しています。また、受付スタッフが来館者の問い合わせに迅速に対応しています。</li> <li>・見学、相談については随時受け付けています。担当者が不在の場合も、職員相互で協力して対応できる体制となっています。</li> <li>・各町内会や、食事会等、民生委員児童委員協議会等に出向き、各種事業や、施設利用についてPRしています。</li> <li>・貸室利用団体の一覧を掲示し、誰もが参加しやすいように情報提供をしています。</li> <li>・ホームページを定期的に更新し、広く情報を周知します。</li> <li>・新たに近隣バス停からの「歩きマップ」を作成しました。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、資料、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の紹介リーフレットがあり、館内案内図、利用時間・休館日、事業・サービス情報を掲載しています。</li> <li>・「施設利用案内」があり、貸し室の利用申し込み方法や団体区分等の他、利用上の注意、利用不可の内容をホームページでも情報提供しています。</li> <li>・広報紙「まいか」は、地域の自治会・町内会にも回覧しています。</li> </ul>

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>利用案内を窓口に設置する他、入り口の案内板に、館内情報やイベントの情報を掲示しています。また、入り口には、バスの時刻表や、最寄りバス停からの「歩きマップ」を配架しています。</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; 資料、ヒアリング</p> <p>&lt;行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用申請の受付は、昨年より先着順だった受付方法を抽選に変えています。予約開始日に開館前から待機する時間が次第に早くなり、遠方の人や体力の無い人が不利になるなどの不公平を改善する為に、常に現状を把握し考慮しています。</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、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>法人で毎年、全職員を対象として人権研修を行っています。その他、施設内で非常勤職員も含めた人権をテーマとした研修を開催しています。また、サービス向上課があり、接遇チェックリストや評価基準を決め、挨拶、言葉遣い、態度など、施設全体の雰囲気について改善報告書をまとめています。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報誌「まいか」は、各町内会・自治会や公共機関等に配布しています。</li> <li>・通所介護、認知症対応型通所介護は、毎月1回広報誌を発行し、お客様全員と関連事業所等へ配布しています。</li> <li>・事業ごと(講座ごと)にチラシを作成し、地域の会合や食事会等に参加させていただいた際に配布し、PRしています。</li> <li>・ホームページを定期的に更新しています。</li> <li>・毎月発行される戸塚区広報にも事業紹介の記事を掲載しています。</li> <li>・「区の広報」や「タウンニュース」等の媒体でも、事業の周知を図っています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、資料、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報誌は、施設サービスの内容やイベントカレンダー、医師による健康コラムや横浜市内の情報も載せるなど、地域の方たちに有益な情報提供に努めています。</li> <li>・また、利用者向けの広報では、月の予定やスタッフ紹介、行事報告など、施設のサービスがご家族にもわかるように情報を掲載しています。</li> </ul>

#### (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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・来館者には、どなたにも笑顔で対応し、専門用語を極力控えて、分かりやすい説明を心がけています。</li> <li>・職員全員が名札を付け、デイサービスでは職種ごとに色の違うポロシャツを着用しています。</li> <li>・法人で定めている身だしなみの基準に則り、執務しています。</li> <li>・接遇マナー研修を年1回実施しています。</li> <li>・電話対応では必ず施設名と名前を名乗り、速やかに担当者へつなげています。担当者不在時や、お待たせしてしまった場合も、お客様の立場に立って適切な配慮や対応を行っています。</li> <li>・地域包括支援センターを「福祉総合相談窓口まいか」、居宅介護支援事業所を「ケアマネステーション」とするなど、分かりやすい呼称にしています。</li> </ul>	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・接遇マニュアルがあり、内部研修では、コンプライアンス、人権、個人情報・プライバシー保護、接遇マナー等を取り上げています。</li> <li>・法人の倫理要綱にある自己決定・自律支援、高品質なサービスの提供、チームワークコミュニケーションなどについて、職員会議や部門毎の会議でも取り上げています。</li> </ul>

## (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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当施設は、丘の上にあり、また担当地域によっては交通アクセスが良くないエリアもあるため、地区センターや町内会館等へ出張しての事業を積極的に行っています。</li> <li>・時間帯別の利用実績は、運営協議会等で報告しています。</li> <li>・貸室利用団体交流会では、利用者から率直なご意見をいただきながら、利用に関するルールの周知や改善を図ってきました。</li> <li>・昨年度までは、多目的ホールの午前中の時間枠を2つに分けて貸し出しを行っていましたが、今年度より(横浜市内全CPの貸室利用のルール変更もあったため)、市で定めた基本の時間枠に合わせた運用に統一しました。移行に際しては利用者からとまどいのご意見も頂戴しましたが、説明会等を実施し、ご理解をいただけるよう努めました。</li> <li>・これまで利用の少なかった男性層をターゲットに「男の教室」(4回シリーズ)を開催する等、様々な世代にご利用いただけるような事業を開催しています。</li> </ul>	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・運営協議会を開催し、連合町内会会長や保健活動推進委員、老人クラブなど地域の方たちに参加して頂き、地域の状況把握や施設サービスへのアドバイスや要望を受け止めています。</li> </ul>

## (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>&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
<b>評価機関 記述</b>	
<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)> 協定書等に基づき、具体的な管理運営について、利用者の安全確保を最優先と考え、保守点検、清掃、衛生管理を中心に事業計画書を作成し実施しています。施設の老朽化による修繕等が増えている為、計画以外にも、必要に応じて区役所等と協議して適切に対応を行っています。	

#### 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
<b>評価機関 記述</b>	
<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)> 協定書等に基づき、利用者の安全確保を最優先と考え、保守点検、清掃、衛生管理を中心に、事業計画書を作成し、清掃業務を実施しています。日常の清掃業務は、就労支援センターから紹介された方を雇用し、障害者雇用の促進の一役を担っています。また、敷地内に公園や植栽が多い施設の為、定期的な植栽管理の他に、地域や貸し室利用団体のボランティアによる草取りを年に2回実施しています。	

## (2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<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>事業毎に物品管理簿があり、法人所有のものも含め、現物に物件番号と名称等を記載したシールを貼り、事務職員が物品管理の基本ルールに基づき、適正に管理しています。</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>物品管理簿は常時、廃棄等の状況を追加記載しており、記載通り備品がそろっています。施設所有の備品以外に、業務委託しているエレベーター等の機械類については建物管理業務委託を結び管理しています。その他、リース品についても台帳管理しています。</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>備品点検日誌があり、日常的に電気、空調等状態確認を行っています。職員の全体会議や分科会で、ヒヤリハットと事故報告を行い、備品の損傷等について確認をしています。リスクマネジメント研修を行い、環境、介助者、利用者側毎の要因について危機回避のための検討を行っています。</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 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、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、その理由について記述して下さい。(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>感染症マニュアル等があり、定期的に職員向けに衛生管理研修を行っています。デイサービス部門では看護師、事務部門では保健師が担当し、常勤・非常勤に関わらず感染症の対応を全職員に周知しています。月に1回衛生委員会と産業医による職場巡回を行い、施設の衛生管理の確認を行っています。</p>	

#### ②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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>ゴミ処理について、清掃員が規則に基づき衛生管理を行っています。屋外のコンテナボックスは蓋を設置し、汚臭・汚液等の浸潤を防止しています。</p>	

#### ③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>事業ゴミは、廃棄・燃やすゴミ・古紙とに分別し、市の分別ルールに沿って適切に分別を行っています。</p>	

#### (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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・建物管理のマネジメント会社(市川総業)と契約し、建物の診断や修繕、清掃などを相談しています。</li> <li>・開所17年目を迎え、経年劣化に伴う建物や設備の不具合が生じていますが、その都度迅速に行政と協議し、改修に努めています。</li> <li>・清掃に関しては、年間計画に沿った定期清掃(業務委託)と専任清掃員(常勤1名・非常勤1名)による日常清掃を実施しています。</li> <li>・敷地内の植栽については、地域住民のご協力を得て、年に2回の「草取りボランティア」活動により、環境整備が図られおり、地域に親しまれる緑地となっています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料、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>・清掃業務は、建物管理マネジメント会社と契約しており、建物診断を依頼し、適切な管理について相談しながら施設の維持管理を行っています。</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>



### 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)>	
緊急時に必要な、医療機関や横浜市の平常時及び夜間の連絡先、対応の手順を1冊のファイルにまとめ、職員の誰もが対応できるようにしています。	

#### (2) 防犯業務

##### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: _____)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
機械警備を導入し、警備会社からの定期的な報告を受け、毎日の開閉時間や不具合があった場合の確認ができるようになっています。不具合があった場合は警備会社に連絡を取り適切に管理をしています。	

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)、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>鍵の管理者は施設長です。正規職員は開所、閉所の際に開錠、施錠するために鍵を保管し、「職員出入口鍵管理簿」により毎年鍵の本数を確認しています。日々の施錠は「退出時チェック表」で確認しています。</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>業務終了時に全館を巡回しチェック表にて確認するとともに、貸室利用終了後には必ず確認を行っています。</p>	

### (3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p>&lt;一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事故防止マニュアルにより施設・設備の点検・管理を行い、危険個所のチェックも行っています。また通所介護でも配薬や送迎などに関するマニュアルを作成し、事故防止に努めています。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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>「リスクマネジメント研修」として、事故防止について全職員を対象に研修を行った。</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>研修後にアンケートを行い、職員の意見を把握しています。</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 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;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>避難訓練の際に消防署立ち合いによるAED操作方法研修、および「緊急時対応」としてデイサービス利用者の意識喪失の際の対応についての研修を、全職員を対象に行っています。</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>研修後にアンケートを行い、意見を把握しています。</p>	

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している	<input 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 type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認(事務所に近隣医療機関や横浜市を担当部署の電話番号を記載したファイルを設置しています)</p> <p>&lt;体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事務室に、医療機関等の連絡先や緊急時の対応をまとめたファイルを置き、いつでも迅速な対応ができるようにしています。</p>	

## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「非常災害・事故・緊急時対応・再発防止」マニュアルに、大風、大雨、積雪の際にデイサービスを行うか、また早めの帰宅をお願いするかの判断基準を設けています。さらにあえて帰宅をさせないとの判断をした場合、お弁当を用意することなどを規定しています。法人本部はBCP(事業継続計画)を策定しています。</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>市の既定の備蓄品に加え、職員の分を加えて備蓄をしています。地震・火事を対象に年6回の避難訓練を行い、消防署立ち合いで初期消火訓練等も行っています。避難訓練にはデイサービス利用者や貸室利用者を含めて行うこともあり、その際の状況を職員アンケートを取って把握しています。柏尾地区地域防災訓練に職員3名が参加し、災害時の在宅要援護者の避難場所になる福祉施設として地域との連携を図りました。</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>全職員対象の研修はアンケートの提出をもって参加を確認し、参加できなかった者には報告書の閲覧をするようにしていますが、チェックリスト並びに欠席者の確認済みチェックを入れたほうが確認しやすいと思われます。</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)>	

#### ②協定書等のおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<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)>	
事業報告書を玄関に掲示しています。	
<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)>	
事業計画書、事業報告書を横浜市に提出していて、市のホームページから見られることを、ケアプラザのホームページで知らせています。	

## (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 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"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>研修担当者を配置して年間計画を作成し、非常勤を含めた全職員の内部研修、法人の階層別・課題別研修、職種に合わせた外部研修への参加により、職員のスキルアップを図っています。また通所介護事業では新人研修を体系化し、「ステップアップノート」などを活用しながらOJTを行い、計画的な育成を行っています。</p>	

### 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 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(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(個人別研修履歴、内部研修の資料と受講者のアンケート)</p> <p>&lt;研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>常勤職員、非常勤も含め全職員対象に、「リスクマネジメント」「緊急時対応」「コンプライアンス、個人情報」についての研修や、避難訓練の際の初期消火やAEDの操作方法の研修を行っています。</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>常勤職員は個人別の研修履歴カードと研修報告書が同じファイルに綴じられており、法人内研修、外部研修の受講件数や受講内容がわかりやすく整理されています。また研修計画には入っていませんが、施設内での各部門の会議等でも、現場の課題に即した研修を適宜行っています。</p>	

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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修担当者を配置し、年間計画に基づいて研修を実施しています。</li> <li>・法人内の研修センターでは、階層別・課題別の研修を行っており、人材育成・スキルアップを図っています。</li> <li>・自己啓発のため、外部研修にも積極的に参加させており、研修後は報告書を作成して共有を図っています。</li> <li>・内部会議(職員会議・ケアマネ会議・デイサービス会議等)でも現場の課題に即した研修を行っています。</li> <li>・「初任者研修」や「ケアマネ更新研修」等直接業務に資する研修に際しては、常勤・非常勤に関わらず、法人として研修費用の助成を行っています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>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>・業務に関する「介護職員初任者研修」「ケアマネ更新研修」などには研修費の助成を行い、また資格習得後は手当てを支給しています。</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 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>各職種についての外部研修に参加した場合は、各職種の会議で情報共有していることを会議録で確認しました。</p> <p>&lt;情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修に参加した際は研修報告を作成し、ファイルして内容を確認できるようにしています。</p>	



⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。  
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
窓口の対応マニュアルには、特に問い合わせの多い貸室利用と介護保険について詳しくまとめ、どの職員でもわかりやすく説明できるようにしています。	

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)>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・通所介護においては、新人研修を体系化し、ステップアップノート等を活用しOJTを行っています。また階層別に分かれた自己評価シートで振り返りも行い、年度ごとに所属長との面談も行っています。</li> <li>・介護福祉士や介護支援専門員等の資格取得に際しては、講座受講への助成をおこなったり、取得後は資格手当を支給するなどの奨励・支援を行っています。</li> <li>・法人のスケールメリットを活かして、各職種ごとに「専門職会議」を開催し、資質向上・情報共有に努めています。</li> <li>・内部でも、全体会議の他、生活相談員会議、看護師会議、厨房会議、ドライバー会議、5職種会議、サブコ会議等セクションごとに情報共有が図れるように工夫しています。</li> </ul>	ヒアリングや会議録により確認  <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)>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人が運営している20か所のケアプラザの、同じ職種が集まって「専門職会議」があり、情報共有を図っています。</li> <li>・内部でも全体会議や職種別会議を開くとともに、毎月5職種(主任ケアマネ、保健師、社会福祉士、地域交流と生活支援コーディネーター)による「5職種会議」を行い、地域について意見交換や情報共有を図って、次の活動につなげています。</li> </ul>

### (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)>	
個人情報に関するマニュアルを整備し、収集する個人情報の内容や管理方法を周知しています。USBは使用禁止とし、持ち出し用パソコンを決めています。やむをえず個人情報を施設外に持ち出す場合は専用のバックを用い、FAXや郵便、通知の誤配送を防ぐためにダブルチェックをしています。	

#### 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)>	
施設内で実施している介護保険事業についての「個人情報の取り扱いについて」を玄関に掲示しています。ケアプラザの個人情報に関する方針を知らせるとともに、管理責任者が施設長であることも明らかにしています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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)>	
全職員への研修とともに、管理職に「情報システム等運用研修」を行っています。	

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>	

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>介護保険にかかわる「重要事項説明書」と「個人情報の取り扱いについて」を館内に掲示して、個人情報の使用目的を周知しています。</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> <p>広報誌などで個人が特定される恐れがある場合は、書面と口頭で同意をもらってから掲載しています。</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)> 現場確認、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)> パソコンにパスワードを設定し、事務所内のパソコンにはワイヤーを付け、外部持ち出し用のパソコンは1台に限定して「パソコン・情報端末持ち出し決裁簿」で管理しています。文書管理規程を設け、必要に応じてシュレッダーにかけるほか、介護保険適用関連の書類は書類溶解業者に依頼して情報漏洩を防いでいます。情報漏洩に関する対応マニュアルを作成し、職員に周知しています。	

#### (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)>	

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)> ヒアリングにより、経理と出納の責任者は別個に法人より辞令を受けていることを確認。 <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)>	
ケアプラザと本部がグループウェアで情報を共有しており、経理についても本部でチェックが可能になっています。	

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)> 総勘定元帳により確認。 <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)>	
当該施設の経理は 団体の経理と区別した形で管理されています。	

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)>	

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(通帳や印鑑を保管する金庫を確認)                      &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>	

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>・法人の経理規程に則り、電子入札による業者選定を行っています。                      ・車両のリースも、法人のスケールメリットを活かして一括入札を行い、経費を削減しています。                      ・一昨年より、横浜市の施策により太陽光パネルが設置され、災害時の電力確保の体制が取られましたが、平常時は(蓄電分を除いて)事務所等の照明電力に活用させていただいており、省エネにもつながっています。                      ・物品購入に際しても、法人でまとめて購入する等の工夫を行っています。                      ・印刷物の裏面利用なども日常的に行っています。                      ※今後のLED化などについても行政と検討を始めています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>          <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・車両リースの業者選定は法人全体で一括電子入札を行い、物品を法人の一括購入で行うなどにより、経費削減を行っています。                      ・横浜市により屋上に太陽光パネルが設置されて災害時用電力を蓄電池に確保していますが、余剰電力を事務所内の照明に使用しています。さらに、館内電気のLED化を市と協議の上進め、印刷物の裏紙利用などを行って、経費削減に努めています。</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
<b>評価機関 記述</b>	
<p>&lt;反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>各部署で、利用者アンケートの振り返りを行い次年度の計画立案の際に職員同士で意見交換をしています。毎年の事業目標は本部とも協議を行い決定しています。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input 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
<b>評価機関 記述</b>	
<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;            事業実績評価、評価シート、・内部監査のファイルにより確認</p> <p>&lt;未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>横浜市の監査を受け、指摘・改善事項はありませんでした。法人の内部監査を受け、指摘事項に対応しています。</p>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input 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	
<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 <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)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④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
<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)>  ・今年度の事業所目標である「地域包括ケアシステムの構築」「質の高いサービス提供」「予算の達成」については、事務所内に掲示してある他、職員会議等で周知しています。 ・各セクションで、利用者アンケートの振り返りや、次年度計画を立案する際に、職員同士の意見交換の場を設けています。 ・法人でグループウェア(サイボウズ)やアクティブ・ディレクトリを導入しており(情報セキュリティに資するという利点もあり)、情報の共有に活用しています。 ・法人として中・長期経営計画を策定しており、介護保険制度改正をはじめとした状況変化に対応し、安定した運営ができる組織としての目標設定を行っています。	<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(今年度目標の事務所内掲示)、資料、ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  <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)>  今年度の事業目標は「「地域包括システムの構築」「質の高いサービス提供」「予算の達成」であり、事務所内に掲示し、職員会議等でも周知を図っています。昨年度まとめた地域の特性をもとに、今年度は地域の良さを生かした活動を進めています。

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<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)>  法人は中・長期経営計画を策定しており、介護保険制度改正などの状況変化にも対応した、安定した運営が可能になっています。  <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)>



## 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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2025年に向けて国・市・区それぞれの「地域包括ケアシステム構築」が、重要課題として挙げられています。地域ケアプラザの業務も「そのまちらしい仕組みづくり」であると考えます(委託部門の5職種を中心に介護保険事業部門も含めて「チームまいかし」として「地域包括ケアの推進」に努めます)。</li> <li>・「舞岡地区」「柏尾地区」の地域特性を生かした「地域包括ケアシステム」となるように、「とつかハートプラン(地域福祉保健計画)」、「地域ケア会議」、「生活支援体制整備協議体」等を関連付けて推進していかれるように支援します。</li> <li>・地域の「課題」のみでなく「魅力」や「強み」にも着目し、基礎や根拠となるデータや社会資源情報を収集します。</li> <li>・地域と行政(戸塚区福祉保健センター等)・社会福祉協議会との連携がケアプラザをプラットフォームとして機能するように、行政や社会福祉協議会との連携も密に行います。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域福祉保健計画を進めるにあたり、ケアプラザに期待されている役割、すなわち地域住民の関係づくりを率先して行っています。</li> <li>・5職種(主任ケアマネ、保健師、社会福祉士、地域交流、生活支援)が町内会や各種団体の会合に出向き、ケアプラザへの理解を深めるとともに地域の情報を収集し、会議で情報共有を行い協力して活動を行っています。地域の状況を「地域アセスメント」としてまとめ、地域の特性を把握しています。</li> </ul>
<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今年で13回目となる「舞柏ケアプラザまつり」(6月開催)には、地域の皆さま約1000名にご来場・ご参加いただきました。</li> <li>・開所以来、「地域ケアプラザも地域の一員として認めていただけるよう」努力してきましたが、「これからも、このまちの皆さまとともに」との思いを新たにしています。</li> <li>・施設の立地も考慮して、今後は「より身近な場所への出張講座」に力を入れていくとともに、それぞれのまちで「地域の方々が主体となる新たな社会資源(インフォーマルサービス含む)」が立ち上がるように支援していきます。</li> <li>・高齢者のみでなく、障害や子育て、学校を始めとした教育機関やエリア内の各種施設・企業との連携を深めていきます。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者の見守り体制作りを積極的に行い、本人の希望によりケアプラザに緊急連絡先等の情報を登録できるようにしています。これにより外出先での緊急事態に、ケアプラザに連絡を取れば対応ができる仕組みになっています。</li> <li>・地域の学校や企業との連携も行っています。毎年行われている「舞柏ケアプラザまつり」には多くの地域の方が来所し、ボランティアにより修繕や草取りが行われるなど、地域の施設として認知されています。</li> </ul> <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>