

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市南戸塚 地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社フォワード・グッド

平成30年 12月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 利用者サービスの向上</b>	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>・地域ケアプラザが駅から遠く坂の上にあるため、利用しにくい立地状況となっている。そのため、できる限り、ケアプラザ職員が地域に出向く事を常に意識し活動を行っている。</li> <li>・包括支援センターと地域活動交流、生活支援コーディネーターが情報を共有し、地域の様々な要望に対応できるように連携した地域支援を行っている。</li> <li>・通所介護事業と居宅介護支援事業は事業所独自のアンケートを作成し、ご利用者の方の生の声をうかがえるような内容とし、ご利用者全員に毎年アンケートを実施しています。その結果を評価し、具体的な改善につなげられるようサービスの向上を図っています。</li> <li>・ケアプラザの全職員が協力しあう意識を持ち、大きな行事だけでなく、日頃の業務にもお互いの理解と協力を意識した運営を行い、サービスの向上を目指しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市のアンケート以外に、デイサービスや居宅介護では独自のアンケートを実施し、顧客のニーズを捉えている。</li> <li>・「ご意見・ご要望コーナー」には、寄せられたご意見に対し丁寧な回答が掲示されている。また苦情やご意見は、運営協議会でも報告されている。</li> <li>・1階ロビーの掲示板に向こう3カ月分の「貸館予約状況ボード」が設置されており、空き状況が一目で分かるよう工夫されている。</li> <li>・「虐待研修」「身体拘束ゼロへの手引き」などの資料を使い、グループワークも交え、2時間の研修を実施している。</li> <li>・広報紙「みなみとつか」の他にも、包括支援センターではケアマネジャー向けの広報紙「びつぐうえーぶ」を、通所介護では「南風通信」と「こぐさ通信」を、居宅介護事業では「みんなのわ」をそれぞれ発行している。</li> </ul>
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設の日常清掃に関しては、専門業者に依頼しているが、職員が朝の換気、玄関周囲の環境整備と細かな配慮ができています。特に、感染症・食中毒の注意喚起がなされる時期には、施設内の手すり、トイレ等の消毒を行っている。また、館内の入り口にはインフルエンザの予防のための薬剤入りの加湿器を数台配置し、ケアプラザを利用される方だけでなく、デイサービスご利用者の方々の健康管理にも配慮している。</li> <li>・16年が経過し、施設の電気機器類の老朽化もあり、修繕が必要なものは行政と調整し、必要な改修については優先順位をつけて適切な修繕の実施ができるよう協議を進めている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日常清掃は詳細な清掃業務管理表に沿って委託業者により毎日行われており、実施後はサブコーディネーターが確認している。</li> <li>・調理室の食器棚には食器の写真が貼られており、同じ場所に戻してもらえるよう工夫されている。</li> <li>・感染症研修は「感染症の基準について」の講義と、実際の吐物を設定した実習も行っている。</li> <li>・ノロウイルスが流行する時期には、トイレの便座や階段やドアの手すり等の消毒を毎日行っている。</li> <li>・南秋祭で食器を貸し出し返却するとお金が戻ってくる「デポジット制」を実施し、地域住民へごみの削減についての意識啓発を行っている。</li> </ul> <p>地域の活動団体がボランティアとして定期的に施設入口や駐車場内の花壇等を手入れしており、きれいな景観が保たれている。</p>
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報の管理については、毎年の研修実施と、新任職員に関しては、入職直後のオリエンテーションの中で指導をしている。個人情報の取り扱い管理や業務上の郵送、ファックス送信等には、ダブルチェック機能をマニュアル化した行動を実施し、職員間で行動を徹底している。</li> <li>・緊急時の対応については、所内の連絡網を作成し、何か変化があれば、上長、所長に速やかに報告連絡をすることが周知されている。</li> <li>・緊急時に職員が適切な行動をとれるように、マニュアルだけでなく、所内とダイルームには具体的なフォロー図が掲示してある。</li> <li>・防犯については機械警備となっているが、書類棚・個人デスクの施錠等を行い、2重3重に行い、適切な対策をとっている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・日曜日や大雨の前などに、屋上の排水溝の点検を実施し、落ち葉等を回収清掃している。また、子供用遊具などの消毒も毎週日曜日に実施している。</li> <li>・各部屋に連絡網等が掲示してあり、緊急時の体制が明確になっている。「職員緊急連絡網」(事務室)、「子供が駆け込んだときの手順・通報マニュアル」(事務室)、「徘徊緊急対応」(事務室、ケアマネ事務室、ダイルーム)、「緊急時連絡先」(ケアマネ事務室)</li> <li>・「事故報告書」に加え、「ヒヤリハット報告書」で小さな気づきについても、その都度報告するようにしている。</li> <li>・平成30年6月20日に「災害時対応研修」を実施し、「大規模災害発生時の職員行動マニュアル」を作成した。これは、生き延びるための行動について各自が認識することを目的とし、危険または安全な場所の把握や、各状況下においての相応しい行動を職員全員で検討した結果生まれたものである。</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>・事業所内の人員配置については、できる限り業務に支障がでないように、計画的な異動に伴う人員の補充に努めている。デイサービスの看護師体制については、加算をとっていることもあるが、以前より基準以上の職員配置とし、充実した運動機能のサービス提供に努めている。</li> <li>・包括職員と居宅介護事業の職員配置については、地域の困難事例にも迅速に対応できるように、連携を強化すると同時に、ケアマネジャーは24時間体制をとり、利用者が安心した生活が送れるよう支援している。</li> <li>・組織運営については、各部の定例会議のほかに、リーダーが検討する経営改善会議や、包括と地域等の5職種会議等を毎月実施し、お互いの業務の理解と事業所全体の活性化と効率化に向けて毎月検討を重ねている。</li> <li>・法人内の在宅支援事業部としても各施設所長が毎月会議を行い、法人内共同の研修会を設けたり、課題に向けた検討を行い、在宅支援の充実に向けて取り組んでいる。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・所内研修では非常勤職員も含めたすべての職員が参加することとしており、意識の高さが伺える。</li> <li>・電気の使用量が一目で分かるよう、電力供給会社と契約して事務室内にモニターを設置している。電力の使用状況に応じてモニターのイラストや色が変わり、アラームも鳴る仕組みとなっている。基本料金が上がらないよう、上限目標とする値の使用量に達する前に使用量の調整を行うようにしている。</li> <li>・出前講座では職員が講師となり、熱中症や健康、栄養、認知症など様々な講座を開催している。中でも駅前のトツカーナ内にある東急ストアから依頼を受けて実施した認知症講座には、トツカーナ全体の店舗から50名ほどが集まり盛況であった。その他、小学校や病院などでも開催している。</li> </ul>
V ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・開所して16年目を迎えているが、広く地域住民にケアプラザの機能・役割を知っていただけるように、積極的な周知活動を展開している。地域の祭りや演芸大会に出演し、替え歌でケアプラザを周知したり、今年は寸劇で認知症とケアプラザの役割を伝えた。</li> <li>・認知症講座は地域の様々な施設や団体からの依頼を受けて職員が出向き、寸劇と講座の開催を行っている。</li> </ul> <p>また、地域の関係役員の方々や、弁護士等の士業の方々との連携も強化し、講座や研修会の実施や具体的な地域ケア会議への参加協力支援等をいただいている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・戸塚町ふれあいポイント事業は、長く地域の健康づくり事業として貢献している、南戸塚地域ケアプラザ独自の活動事業です。さらにふれあいポイント事業について地域住民への理解と周知を深め、地域住民の健康への意識啓発に努めていきたいと考えている。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域福祉保健計画ハートプランの推進のために、5職種が事前会議から参加協力し、推進会議が円滑に運営できるよう検討を重ねている。</li> <li>・個別支援において、緊急時の対応や精神疾患、認知症等の多問題の方への対応については、行政との役割分担を明確にし、協働しながら支援している。</li> <li>・平成22年から取り組んでいる「戸塚町ふれあいポイント事業」は南戸塚地域ケアプラザ独自の地域住民の健康づくり事業で、30店舗の事業協力店でサービスが受けられる。今年度は「協力店ウォークラリー」を実施し、協力店を回り紹介した。</li> <li>・毎年秋には「南秋祭」が開催され、近隣の小中学校のステージ発表や健康測定等に800人の参加者が集い、盛大なイベントとなっている。</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 checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 平成29年11月に実施し、通所介護31人、居宅介護・地域包括58人、地域交流15人。独自アンケートとして、居宅介護88人、通所介護の食事アンケート66人、南秋祭地域アンケート99人。 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  横浜市のアンケート以外に、デイサービスや居宅介護では独自のアンケートを実施し、顧客のニーズを捉えている。また南秋祭でもアンケートを実施し、参加回数で1回目が一番多かったなどの結果を今後の活動に活かしている。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:利用者アンケート振り返りシート <課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:利用者アンケート振り返りシート <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)>	

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:広報紙「みんなのわ」平成30年秋冬号 <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)>  居宅介護事業では広報紙「みんなのわ」で利用者アンケートの実施結果を公表しており、「アンケートの結果に対する改善点」や「その他の意見」が掲載されている。また南秋祭のアンケート結果も階段の壁面に、グラフで見易く掲示されている。	

## (2) 意見・苦情の受付・対応

### ①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「ご意見ダイヤル」の案内は、入口と東側出入口の掲示板に掲示され、横浜市福祉調整委員会事務局の案内も入口に掲示されている。	

### 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)>	
1階ロビーに「ご意見箱」が設置され、各貸館にも要望を記入するメモが置かれている。	
<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)>	
各貸館には「皆様のお声をお聞かせください」と題したケースに、メモと筆記用具が置かれており、広く利用者の意見を吸い上げる工夫がされている。	

### ③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
資料:苦情対応マニュアル、要望・苦情の対応方法	
<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)>	
「要望・苦情の対応方法」は、苦情の「受付」から「再発防止策の立案」までの一連の流れが簡潔にまとめられ、職場に掲示されている。	

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;                      事務所脇の通路に「相談窓口・苦情対応」が掲示され、1階ロビーの掲示板に「相談・苦情対応のフロー図」「相談窓口・苦情対応」が掲示されている。</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>事務所脇の通路に掲示されている「相談窓口・苦情対応」には、ケアプラザの相談窓口の他に、公的機関の苦情申し立て先も記載されている。</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>	

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:要望・苦情相談受付票</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>	

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;            現場確認:階段の壁面に「ご意見・ご要望コーナー」の掲示スペースがある。            &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>「ご意見・ご要望コーナー」には、寄せられたご意見に対し丁寧な回答が掲示されている。また苦情やご意見は、運営協議会でも報告されている。</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>・貸館予約ボードを設置し、向こう3か月分の予約状況が、予約に来られた方が一目でわかるようになっている。</li> <li>・ホームページとブログを活用し、広く広報活動を行っている。</li> <li>・事業所だけでなく法人理念や法人内の施設状況もわかりやすく確認できるようになっている。</li> <li>・毎月広報誌を・町内会、自治会等に約1300部配布している。また関係機関や公共施設にも配布し、施設の案内や事業開催の周知を行っている。</li> <li>・地域関係機関の会議に毎回出席し、地域活動、サロン、昼食会等、様々な集まりの場にも参加し、ミニ講座開催やケアプラザからの事業紹介や情報提供等、その都度チラシを持参し広報活動を行っている。また、職員の担当交代時には必ず会合に挨拶に伺い、顔の見える関係に努めている。</li> <li>・施設のご利用案内やトイレ、消化器などの配置図を掲示している。避難経路は各部屋に表示し災害時に備え周知している。</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:所長</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>・地域関係機関の会議や地域活動、サロン、昼食会等に積極的に参加し、ケアプラザの活動内容を紹介している。</li> <li>・駅前のマンションに入っている交流広場で、毎月1回定期的によろず相談会を開催し、ケアプラザのPRも行っている。</li> <li>・受付の脇に「ケアプラザ情報」と題した大きなボードが設置されており、地域活動交流や包括支援センターのお知らせが、目立つように掲示されている。</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>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; ヒアリング:所長</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>1階ロビーの掲示板に向こう3カ月分の「貸館予約状況ボード」が設置されており、空き状況が一目で分かるよう工夫されている。</p>	

④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 資料:研修資料(身体拘束・虐待防止研修を平成30年8月15日に実施)</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>「虐待研修」「身体拘束ゼロへの手引き」などの資料を使い、グループワークも交え、2時間の研修を実施している。</p>	

#### (4) 広報・PR活動

##### ① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>・毎月最新の情報を盛り込んだ広報誌「みなみとつか」を発行し、自主事業のお知らせや募集を行っている。広報誌や事業のちらしは、町内の回覧や掲示板への掲示、そして来館者への声掛け、各関係機関、公共施設への設置、地域会議や出前講座、相談会などでもその都度配布をしている。広報誌はカラー印刷とし、目につきやすく、主な情報がわかりやすいように工夫をしている。館内入口のラックと受付テーブルに配置し、来館者が手に取りやすいように配慮している。</p> <p>・包括支援センターでは、ケアマネジャー向けの広報紙「びっぐうえーぶ」を作成し地域の居宅介護支援事業所へ配布し、定期的な情報提供を行っている。</p> <p>・通所介護事業では「南風通信」と「にこぐさ通信」を毎月発行し、利用者と居宅介護支援事業所等へ配布している。</p> <p>・居宅介護事業では「みんなのわ」を年に2回作成し介護保険サービスの説明や福祉用具、制度改正等の情報提供を行っている。</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>ヒアリング:所長</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・広報紙「みなみとつか」を毎月1,300部発行し、担当地域の自治会や町内会に掲示板掲示や回覧をお願いしている。また各関係機関、公共施設にも配架や掲示を依頼している。</p> <p>・広報紙「みなみとつか」の他にも、包括支援センターではケアマネジャー向けの広報紙「びっぐうえーぶ」を、通所介護では「南風通信」と「にこぐさ通信」を、居宅介護事業では「みんなのわ」をそれぞれ発行している。</p>

#### (5) 職員の待遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>・法人理念にある「笑顔」を基本として、まずはこちらから常に挨拶・声掛けをすることを心がけて対応をしている。特に、電話での対応は、相談者にわかりやすく、はっきりとした口調で、丁寧な対応に努めている。</p> <p>・話の内容についても、専門用語を使うのではなく、相手の方にわかりやすい言葉で説明ができ、理解して頂ける確かな対応ができるように、それぞれの部署で取り組んでいる。</p> <p>・待遇についての研修は新任就労時には必ず個別にて指導し職員誰もが気持ちのよい対応が実施できるように徹底している。</p> <p>また、身だしなみについては、清潔感のある服装にも心がけている。特に事業開催時や地域へ出向く際には、ケアブラザの赤いポロシャツを着用し、一目でケアブラザ職員とわかるようにしている。</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>・電話対応マニュアルを作成しており、担当者がいない場合の対応がフローチャートで示されている。</p> <p>・階段の踊り場には、各部署の簡単な事業内容の説明と職員全員の顔写真が掲示されており、地域の方々に身近に感じてもらう工夫がされている。</p>

## (6) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>・四半期報告を基に、利用時間帯の分析を行うとともに、曜日毎の利用状況を把握し、事業の企画に反映させている。日頃から積極的なコミュニケーションに心がけ、利用団体のニーズの把握に努め、場合によっては利用しやすい曜日や時間帯等をお伝えするなどして、貸館の利用促進に努めている。定期利用のグループとスポット利用のグループのバッティングを防ぐために、利用団体の方々とは、情報提供と相談調整を行いながら丁寧に対応している。</p> <p>・駅から遠く住宅街という地域でもあり、夜間の貸館利用が少ないケアプラザである。地域の子供会、町内会、老人会等の会合にケアプラザを利用していただけることを地域会議等でPRを継続し夜間利用を推進している。</p> <p>・意見・要望については、ご意見箱や事業後のアンケートだけではなく、日頃から地域の方々との会話や聞き取りから、ギャラリーの照明や展示方法の工夫等を検討するなど、その都度対応をしている。</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>・稼働率の低い夜間利用に関して、地域の子供会や町内会、老人会等の会合で使っていただけるよう地域会議等でPRしている。</p> <p>・利用者の声をもとに、ギャラリーの照明対応の改善をしたり、展示方法に工夫を凝らしている。</p>

## (7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>小学生も利用しやすいソファを置いたり、小学生向けの利用時の注意事項を掲示したり、夏休みにはケアプラザに来館する小学生向けに飲み水も用意している。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## Ⅱ. 施設・設備の維持管理

### (1) 協定書等に基づく業務の遂行

#### ①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。  
 日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常清掃は詳細な清掃業務管理表に沿って委託業者により毎日行われており、実施後はサブコーディネーターが確認している。	

## (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>	

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>調理室の食器棚には食器の写真が貼られており、同じ場所に戻してもらえるよう工夫されている。</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>	

### (3) 施設衛生管理業務

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:研修記録(平成29年11月15日に「感染症研修」を実施。本年度は12月12日に実施予定。) <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由について記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・感染症研修は「感染症の基準について」の講義と、実際の吐物を設定した実習も行っている。</li> <li>・ノロウィルスが流行する時期には、トイレの便座や階段やドアの手すり等の消毒を毎日行っている。</li> </ul>	

#### ②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

#### ③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
南秋祭で食器を貸し出し返却するとお金が戻ってくる「デポジット制」を実施し、地域住民へごみの削減についての意識啓発を行っている。	



### 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)>	

#### (2) 防犯業務

##### ①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: _____)	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認:事務室、ヒアリング:所長                      &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>	

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>「点検業務」というチェック表を活用して、毎日サブコーディネーターが館内をチェックしている。</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>日曜日や大雨の前などに、屋上の排水溝の点検を実施し、落ち葉等を回収清掃している。また、子供用遊具などの消毒も毎週日曜日に実施している。</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>平成29年11月9日「デイサービスドライバー研修(安全運転講習会)」、平成30年1月24日「事故防止対策について」</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>	



## (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>	

## (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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「事故報告書」に加え、「ヒヤリハット報告書」で小さな気づきについても、その都度報告するようにしている。</li> <li>・平成30年6月20日に「災害時対応研修」を実施し、「大規模災害発生時の職員行動マニュアル」を作成した。これは、生き延びるための行動について各自が認識することを目的とし、危険または安全な場所の把握や、各状況下においての相応しい行動を職員全員で検討した結果生まれたものである。</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>

## 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 checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

#### ②協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

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

#### ③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
平成30年度の事業計画書はすべて1階ロビーの掲示板に掲示しており、更に平成29年度の事業報告書も併せて受付で閲覧できる旨を告知している。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:所内研修計画	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 平成30年10月17日「避難訓練、消火訓練、AED訓練」、平成31年2月実施予定「認知症及び認知症ケアに関する研修」、平成31年3月実施予定「倫理・法令等の研修」	
<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)>	
所内研修では非常勤職員も含めたすべての職員が参加することとしており、意識の高さが伺える。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>・毎年度研修計画を組むことにより、担当職員の業務調整や準備ができ、職員が参加しやすい環境を整えている。常勤、非常勤問わず必要な研修は業務として参加している。研修参加後は、情報共有のため必ず研修報告書を作成し、必要な内容については伝達講習を行っている。研修報告書はいつでも誰でも見られるようになっている。</p> <p>・研修時は勤務時間扱として、交通費、研修費は事業所負担とし、自己啓発の研修等も有給休暇を利用して参加できるように配慮している。</p> <p>・施設内の各事業で勉強会を行っているが、その情報を共有するために、研修案内をタイムカード横に掲示し、全職員に自由に参加できるように周知している。</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>ヒアリング:所長</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事務室にあるタイムカード設置場所に研修案内を貼り出し、常に新しい研修情報の周知をしている。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>資料:研修報告書</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>「研修報告書」は事務室内に置いてあり、いつでも見られるようになっている。全員参加の所内研修の報告書も職員一人ずつが所感などを記載している。特に外部研修においては参加しなかった職員のために受講内容が分かりやすく詳細に記載されている。報告書の閲覧だけでなく、伝達講習も実施している。今後はいつ誰が誰に伝達したかを「伝達講習確認表」にて記録することとした。</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)>	
「サブコーディネーターの一日の仕事」というマニュアルファイルを作成している。内容は常に更新されており、普段の業務に活用されている。	

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>・毎朝、職員のミーティングを実施し情報共有と予定の確認を基本とし、事業所だけでなく区内、市内の緊急情報や注意喚起などを迅速に行うことができている。</li> <li>・毎月1回の各部門の会議やリーダー会議、5職種会議、職員全体会議を行い、情報共有・伝達・連絡・検討を行っている。それぞれの課題については、部門を横断しての課題や、全体で取り組むべき課題等については、都度プロジェクトを組み、課題解決に向けて行動している。昨年度はパンフレットのリニューアル作成を行い、今年度は災害時の緊急マニュアルカード作成をプロジェクトで検討実施した。</li> <li>・外部研修に参加した職員が講師として伝えることにより、個々の習熟度を充実させ、より責任をもって取り組んでいけるよう意識付けを行っている。新任職員には採用時と年度内に2回に分けて研修を実施し指導している。</li> <li>・法人内での合同研修を実施し他事業所との交流とスキルアップを図っている。</li> </ul>	ヒアリング: 所長  <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)>
	事業所全体で取り組む課題に対しては、5職種の各リーダーと事務職員が集まってプロジェクトを組んでいる。今年度実施した「大規模災害発生時の職員行動マニュアル」作成にあたっては、マニュアルカードのサイズや折り方、使用する文言の選択など、細かな箇所まで検討がなされた。

### (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)>	

#### 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)>	
法人の「個人情報保護方針」を1階掲示板に掲示しており、その中に管理責任者として所長の名前が記載されている。	

#### 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)>	
区の担当課長を講師に招き、平成30年7月24日「個人情報漏えい事故防止研修」を実施した。	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input 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:事務室、ヒアリング:所長 <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)>  事務室で使用しているパソコンは全てログイン時にパスワードが必要になっている。個人情報に関するソフトやファイルにアクセスするパソコンは個別に決められており、担当職員それぞれがログインパスワードを設定管理している。	

#### (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:所長 <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:平成29年度決算報告書 <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)>	

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;                      ヒアリング: 所長                      &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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・経営改善委員会では毎月の職員の勤務状況や業務量と超過勤務の経過等を共有し、円滑な運営ができるように検討している。また、毎月ノー残業デイを設置し、全職員で取り組んでいる。</li> <li>・両面印刷や裏紙使用の励行と、事業に必要な広報紙となるように考え、無駄なカラー印刷やパウチ利用とならないように、意識して注意している。</li> <li>・電気の使用については、モニターでの管理を導入し、電気使用料が予定より超えてしまわないように、その都度暖房を調整したり、電気量が急激に高値にならないように、床暖房の開始時間を夜間にずらすなど、継続したエネルギー削減に取り組んでいる。</li> <li>・施設利用者の方々にも、ステッカーを掲示し、省エネに対する取組みへの理解と協力を依頼している。</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: 所長</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>・居宅、包括、通所の各リーダーが集まった経営改善委員会において、職員の勤務状況を毎月分析し、その結果を翌月に反映させている。</li> <li>・電気の使用量が一目で分かるよう、電力供給会社と契約して事務室内にモニターを設置している。電力の使用状況に応じてモニターのイラストや色が変わり、アラームも鳴る仕組みとなっている。基本料金が上がらないよう、上限目標とする値の使用量に達する前に使用量の調整を行うようにしている。</li> </ul>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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 checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:平成29年度事業実績評価 評価シート	
<未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;            ヒアリング: 所長(平成30年2月27日に実施)            &lt;協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の方々にとって、ケアプラザまでが遠く、相談に来ていただくことが難しい状況があり、前年度もケアプラザから地域へ出向くことをまず目標とした。その結果、新たな地域との連携や、様々な機関、団体からの出前講座の依頼等があり、職員が地域で活動することも増えている。</li> <li>・近隣の施設での定期的な相談会の開催を昨年度から開始した。今年度も新たに駅近い交流広場での出前相談を、毎月定期的に開催することになっている。地域との連携と、ケアプラザの周知・理解を促すことが重要であることを再度確認し、職員はそれを理解し行動に移すことができている。</li> <li>・多機関との連携についても、今まで以上に力を入れるようにした。民生委員や地域役員等の方々との連携だけではなく、司法書士、弁護士等の司法の方々や医師との連携をとり、個別相談や地域ケア会議への参加、研修会への協力等、お互いの関係を更に構築することができた。</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>ヒアリング: 所長</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>出前講座では職員が講師となり、熱中症や健康、栄養、認知症など様々な講座を開催している。中でも駅前のツツカーナ内にある東急ストアから依頼を受けて実施した認知症講座には、ツツカーナ全体の店舗から50名ほどが集まり盛況であった。その他、小学校や病院などでも開催している。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>

## V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域福祉保健計画ハートプランの推進については、5職種全体で担当し、毎回事前会議から参加協力を行っている。地域課題抽出から実際の活動にどのように行動していけばよいか等、地域支援チームの一員として、行政と社会福祉協議会と共に具体的な検討を重ね、推進会議が円滑に運営できるように準備を行いながら協力を行った。</li> <li>・地域みまもりネットの会議や区レベルの研修等にも積極的に職員参加し、行政の方向性を正しく理解するとともに、推進協力する中で、今後の自分たちの事業展開につながるようにと考えている。</li> <li>・個別支援については、行政や関係機関との連携を密にし支援を行っている。緊急時の対応や精神疾患や認知症等、多問題の方への対応については、お互いの役割分担を確認し、行政と協働した適切な支援ができるようにし、情報共有と連携を充分に行いながら支援を行っている。</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:所長</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>・地域福祉保健計画ハートプランの推進のために、5職種が事前会議から参加協力し、推進会議が円滑に運営できるよう検討を重ねている。</li> <li>・個別支援において、緊急時の対応や精神疾患、認知症等の多問題の方への対応については、行政との役割分担を明確にし、協働しながら支援している。</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>・「戸塚町ふれあいポイント事業」は、平成22年から取り組んできた南戸塚地域ケアプラザ独自の地域住民への健康づくり事業です。地域の方々や商店の協力を得ながら、誰もが参加でき楽しみながら継続できるポイント事業です。健康講座や体操教室、サロン等に参加すると1ポイントを得、12ポイントたまると商店でサービスが受けられるシステムです。今年度は地区懇談会や会議等で再度周知をしたり、ウォーキングをしながら協力店を回り紹介するなど新しい取り組みも実施した。事業の更なる周知拡大を目指していきたいと考えている。</li> <li>・南秋祭は地域の関係役員、子供会、ボランティア等多くの方々にご協力を頂き開催している祭りです。近隣の小中学校のステージ発表や健康測定等、約250名のボランティアに支援いただきながら盛大に開催され、地域交流の場ともなっている。地域住民に楽しんでいただくと同時にケアプラザをより知っていただく機会としたい。</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:所長</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>・平成22年から取り組んでいる「戸塚町ふれあいポイント事業」は南戸塚地域ケアプラザ独自の地域住民の健康づくり事業で、30店舗の事業協力店でサービスが受けられる。今年度は「協力店ウォークラリー」を実施し、協力店を回り紹介した。</li> <li>・毎年秋には「南秋祭」が開催され、近隣の小中学校のステージ発表や健康測定等に800人の参加者が集い、盛大なイベントとなっている。</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>