



# 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



# —横浜市鶴見中央地域ケアプラザ—

横浜市鶴見区鶴見中央 1-23-26

指定管理者：社会福祉法人横浜 YMCA 福祉会

令和2年 1月 23日作成

評価機関：特定非営利活動法人 よこはま地域福祉研究センター



# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 利用者サービスの向上</b>	<b>4</b>
(1)利用者アンケート等の実施・対応	4
(2)意見・苦情の受付・対応	6
(3)公正かつ公平な施設利用	8
(4)広報・PR活動	10
(5)職員の接遇	10
(6)利用者サービスに関する分析・対応	11
(7)利用者サービスの向上全般(その他)	11
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>	<b>12</b>
(1)協定書等に基づく業務の遂行	12
(2)備品管理業務	13
(3)施設衛生管理業務	14
(4)利用者視点での維持管理	15
(5)施設・設備の維持管理全般(その他)	15
<b>III. 緊急時対応</b>	<b>16</b>
(1)緊急時対応の仕組み整備	16
(2)防犯業務	16
(3)事故防止業務	18
(4)事故対応業務	19
(5)防災業務	20
(6)緊急時対応全般(その他)	20
<b>IV. 組織運営及び体制</b>	<b>21</b>
(1)業務の体制	21
(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	22
(3)個人情報保護・守秘義務	25
(4)経理業務	27
(5)運営目標	30
(6)組織運営及び体制全般(その他)	31
<b>V. その他</b>	<b>32</b>

## 評価結果の総括

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

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 利用者サービスの向上	<p>地域ケアプラザは、地域のすべての人の利用・活動拠点であることから、来館された方々には、受付スタッフを含め事務所にいるスタッフ全員で対応しています。「子どもの遊び場」の利用者には全員に記名を義務付けるだけでなく、受付スタッフが常に安全に配慮し、対応しており、状況に応じて記録を取っています。</p> <p>特にマニュアルは整備していないが、法人全体で取り組んでいる「思いやり」「誠実さ」「尊敬心」「責任感」の四つの価値を大切にし、朝のミーティングで必ず確認し、研修等でも徹底しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・子育て世代から高齢者まで幅広い世代の方が利用する施設として、職員は法人の4つの行動規範「思いやり、誠実さ、尊敬心、責任感」に基づき常に利用者目線に立ち、サービスの向上に努めています。</li> <li>・アンケートで頂く意見や要望の他、利用者との顔の見える関係を重視して、利用者が直接意見や要望、苦情などを言いやすい関係づくりをしています。意見や要望は職員会議で検討し、掲示し公表しています。</li> <li>・「施設案内」は事業内容や介護保険のサービス利用を大きな文字による設問形式で紹介しています。「施設利用案内」も福祉保健活動の団体登録から利用の流れを丁寧に案内しており、ホームページにも掲載があります。また、地域に外国人が多いことを踏まえ、英語や中国語の案内も備えています。</li> <li>・毎月、A4判6ページからなる広報誌「ケアプラザニュース」、子育て世代に向けた情報誌「わいわい広場」でケアプラザや地域の情報を発信しています。</li> </ul>
II 施設・設備の維持管理	<p>日常的な、スタッフによる目視点検と清掃を実施しています。また、週5回、作業所の方々がトイレとロビーの清掃活動として来ていただいております。作業所との交流に役立っています。定期清掃としては毎月の休館日に床の定期清掃、年4回のガラス清掃を専門業者に依頼しています。その他設備の維持点検は毎月、それぞれの専門業者に委託実施しています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保育園や集合住宅のある複合施設で、保育園やマンション管理組合と協力をして建物内外の維持管理に努めています。毎朝職員による10分間清掃や、近隣の福祉作業所の就労支援の清掃、1日3回の巡回点検を実施しています。定期清掃や設備点検は専門業者に委託し、維持点検していることを管理記録で確認しました。</li> <li>・施設内すべて外履きの靴で利用できるため、床の清掃に力を入れ維持管理に努めています。子どもの遊び場は乳幼児の安全確保のために靴を脱いでの利用をお願いしています。</li> <li>・ゴミの少量化と感染症対策のために、施設内にゴミを置かないを徹底して利用者の協力を得ています。高齢者向けの配食サービスの団体は調理で出る30食分の生ゴミも持ち帰っています。</li> <li>・施設内備品は市所有と明確に分け、使用部屋別に管理台帳に記載しています。施設内設備や備品類は定期点検でチェックしています。不具合には迅速に対応して安全確保に努めています。</li> </ul>
III 緊急時対応	<p>緊急時対応マニュアル、火災対応マニュアル、地震対応マニュアル等を整備し万一の事態に速やかに対応できる体制を取っています。福祉避難場所として、要援護者の受け入れや鶴見区災害ボランティアネットワークに参加し、区内他機関、地域の情報収集、連携を図っています。職員用の緊急連絡も整備も行っています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人では、全体研修として地域ケアプラザ職員に熱中症対策講座を実施したり、水分補給についてのワークショップを開催し、猛暑に備えた体調管理について学びを深めています。</li> <li>・今年10月の台風19号の際に、施設として初めて福祉避難所が開設されました。付き添い1名を含む3名の方が施設で一夜を過ごしました。初めて避難者を受け入れるなかで、避難者の体調管理、精神的な状態、食事や睡眠などの避難環境づくり、行政との連絡体制や情報共有について、福祉避難所としての必要な対応を学ぶことができました。</li> <li>・毎年、4月と12月に本施設が入る建物の防災避難訓練が実施されています。1階が駐車場、2階が地域ケアプラザ、3階が保育園、その上が住民のいるマンションで複合施設になっています。避難訓練の参加者が少ないことから、保育園や住民にも声を掛け、本施設からはできるだけ多くの職員が避難誘導や消火訓練などに積極的に参加しています。</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	<p>職務分掌・役割分担表により年度ごとに、各自の業務を明確にし、職員間の連携、協働を円滑に進めています。月1回の全体職員会で担当ごとの報告、自主事業の協議、インシデントの報告、研修の機会としています。また、それぞれの担当ごとに月1回のミーティングにより情報の共有・シェアを図り、チームとしての取り組む組織づくりを心がけています。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・受付そばに理事会資料、法人資料、アンケート報告、情報公開関係資料などを配置し、法人や施設の組織運営状況を積極的に開示しています。</li> <li>・法人では、昨年度からMBO (Management by Objectives) という目標管理制度を採り入れ、6月に各自の目標を設定し、期中と期末の半年ごとに振り返りを行っています。MBOは、個人が組織の目標について考え、それに対して自分自身の目標をどう設定するかを上司やリーダーと話し合う方法です。この制度導入により、具体的な人材育成や意欲の向上に取り組むことができています。</li> <li>・月1回、地域活動交流・生活支援・地域包括の各分野5職種による定例会を開催し、地域支援計画やその進捗状況、情報などについて共有しています。施設から少し遠い地域へも足を延ばして情報共有やニーズ把握に努め、そこで得た課題に対し5職種で出張講座や相談会を行っています。</li> </ul>
V ・ その他	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地域の特性として、保育園が集中し、子どもの数が多いだけでなく、近年、高齢者マンションや大型マンションの築が進み新規転入者が多く、地域に求められる機能が多様化してきています。</li> <li>2. 地域の活力として、伝統行事やイベントがそれぞれの町会、連合単位で多く実施されており、活発な地域といえる。その担い手は年々高齢化しつつあり、青年層、壮年層の押し上げ、後継者養成が課題です。</li> <li>3. 横浜方面、東京方面へのアクセスが良く、若い世代の流入もあります。その為、「子どもの遊び場」では子育て中の母子や、小学生で毎日賑わっています。こうした子育て世代へのアプローチも重要です。</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員は積極的に地域に出かけ地域課題やニーズの把握に取り組んでいます。地域ケア会議から、高齢者の集う「豊岡ふらっとカフェ」、子育て世代の流入の多い鶴見中央地区の多世代交流サロン「鶴見みんなの会」を住民が立ち上げ、自主運営を包括と生活支援職員が中心になり支援しています。</li> <li>・買い物が困難な地域住民を支援する移動販売は、企業や地域住民と連携して住民が集う場所づくりにつながっています。事業所と連携をした「子ども食堂」は、企業などから食材の寄付を受け継続的な運営につながっています。</li> <li>・ケアプラザの窓口での相談や地域のケアマネージャーから上がってくる報告で、表面に出にくい80・50問題を家族全体の支援が必要なケースとして区と連携をして支援しています。</li> <li>・地域の中でケアプラザの必要性が益々増えることが考えられます。小学校、中学校の関係強化に加え、周辺に多数ある保育園や幼稚園との連携も課題です。</li> </ul>

# I. 利用者サービスの向上

## (1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他	
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 2018年は10月、2019年は11月に行っています。各事業ごとにアンケート調査を行っています。2018年度の配布総数は約300部、回収率は約70%です。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 2018年10月1日～30日にかけて、回収数/配布数は地域交流113/125、地域包括24/50、通所介護38/80、居宅介護支援23/30部の高い回答を得ています。アンケートには、自由記載欄を設け、忌憚のない意見をお願いしています。今年度のアンケート調査については、訪問調査時点で回収中のため受付カウンターに貸館利用者などに向けたアンケート回収箱が置かれていました。	

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)> 所長ヒアリング、資料名(アンケート・業務改善課題)	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケートで寄せられた意見や調査結果は、事業別に分析して課題を抽出し、職員会議で共有して改善・振り返りシートを作成してまいります。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 所長ヒアリング、アンケート・業務改善課題 <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)> 利用者アンケートで出た意見は改善・振り返りシートを基に対応策を実施しています。アンケートで避難経路がわかりにくいのご意見が多くあったことを踏まえ、利用者に周知徹底をするために、各部屋に避難経路の掲示と、利用登録時には、避難経路の案内をしています。また、毎回貸し部屋使用報告書と一緒に避難経路ファイルを渡して周知に努めています。	

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)> 所長ヒアリング、現場確認、閲覧用ファイル <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケート結果と課題改善策は閲覧用ファイルを受付横に設置し公表しています。	

## (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)>	

### 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)>	
館内2ヶ所の意見箱設置。「ご意見ご提案をお聞かせください」の掲示。	
<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)>	
ご意見箱は、館内2か所の職員の目を気にしないで入れやすい場所に記入用紙を添えて設置してあります。意見箱に苦情、要望が入ることはほとんどありませんが、利用者が窓口で意見や要望を伝えやすいように日頃から利用者に声をかけ、気軽に話ができる関係づくりをしています。	

### 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)>	
現場確認 資料確認(苦情対応マニュアル) 所長ヒアリング	
<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)>	
ケアプラザでの苦情受付窓口は主任、責任者は所長、所長不在時は各事業の管理者を責任者代行としています。エレベーターホールに苦情解決の仕組みを掲示し、利用者に周知しています。更に法人全体で福祉相談センターを設置して対応しています。	

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;</p> <p>館内掲示、介護保険利用者には重要事項説明書に明記</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、受付窓口対応者、責任者等をフロー図にして、エレベーターホールに掲示して利用者に周知しています。</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>職員に利用者が声をかけやすい関係づくりに力を入れているため、話しやすい環境があります。日々の意見や要望は業務日誌に記録し、職員会議で共有しています。</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;</p> <p>所長ヒアリング</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>利用者から出た意見や要望は事業ごとに話し合い、事業ごとの担当者から対応策について職員会議で検討し、改善につなげる仕組みができています。</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;            所長ヒアリング、現場確認            &lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情や意見・要望などがあつた際は掲示板に公表しています。当事者が特定される恐れがないかなど配慮し、苦情解決責任者である所長の判断をもって公表しています。</p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>窓口に貸し館、会場利用についての「利用の流れシート」を常備し、利用者へ案内を行っています。団体登録時、登録書お渡し時、初回利用時に利用上の注意や使用方法について確認を行っています。また、各部屋に避難経路を掲示し、災害時に備えています。</p> <p>ホームページについては、法人のホームページの中に独自のページを持ち、施設案内、利用方法、広報紙等を掲載しています。さらに、1F部分の通り抜けが多いことを利用し独自に掲示板を設置し、ケアプラザの活動やその他地域や行政情報を掲示しています。</p> <p>利便性の面から利用団体が多くあるので、毎月の部屋別、時間別の稼働率をケアプラザの広報紙へ掲載し、予約が取れやすい時間帯や部屋の周知を行っています。新規の団体登録時に、稼働率が低い時間帯や部屋をサジェスチョンするよう心がけています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、施設案内、施設利用案内、広報紙、ホームページ、所長ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設案内は、高齢者が読みやすい大きな文字で作成されています。地域に外国人居住者も多く、外国人の団体利用もあります。日本語表記の他に、英語、中国語の案内なども置いてあります。毎月発行のA4版の6ページからなる広報紙は、毎月の部屋別、時間別の稼働率を掲載して、予約時の判断材料にと周知しています。子ども向けイベントや子育て支援案内は「わいわいだより」やホームページ、ブログなどで情報発信しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p>&lt;備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;  「施設利用案内」は、ケアプラザ5職種の事業案内や、貸館の利用、登録案内の他、各部屋の利用定員数や設置備品、貸し出し用の備品の案内があります。また、利用者に向け、利用上の約束事や注意点などを詳細に明記しています。「施設案内」には、利用者の安全確保のために、施設内に設置してある「AED」や「消火器」の設置場所を図で案内しています。</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;  所長ヒアリング、施設利用案内</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;  子育て世代や高齢者など直接ケアプラザに出向くことが難しい方にも配慮して、毎月1日を「貸し館仮予約受付日」にしています。公平な申し込みができるように電話回線を5回線に増設しています。1日の午前中は電話受付のみの先着順としています。</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;  所長ヒアリング、職員会議議事録、研修報告書</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;  今年度は4月に法人の行動規範に「思いやり、誠実さ、尊敬心、責任感」を宣誓しています。職員会議で全体研修を実施したほか、外部研修に参加した職員の資料や研修報告書を全員に回覧して周知しています。地域柄、金融機関などが多く、金融機関から認知症サポーター養成研修の申し込みが多数あります。また地域の鶴見警察署とも連携をして振り込み詐欺の啓発等、地域への周知に努めています。</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> <p>地域ケアプラザ広報誌「鶴見中央地域「ケアプラザニュース」」を毎月1回 2,700以上発行しています。小学校、自治会町内会での班回覧を基本とし、その他関係機関にもおかせてもらっています。</p> <p>ホームページについては、法人のホームページの中に独自のページを持ち、施設案内、利用方法、広報誌等を掲載しています。さらに、1F部分の通り抜けが多いことを利用し独自に掲示板を設置し、ケアプラザの活動の周知を行っています。</p> <p>また、ケアプラザから外へ出る際は広報誌や事業チラシを必ず持参し、周知可能な限り周知活動を行っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>所長ヒアリング広報誌、ホームページ、地域交流ブログ</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>毎月担当の職員を中心に「鶴見中央地域ケアプラザニュース」を発行しています。各事業からのお知らせや当月の自主事業、次月の自主事業の案内、地域の医療機関や薬局から季節のタイムリーな健康に関する話題、地域で活躍している団体の紹介等盛りだくさんの話題を掲載しています。広報誌は地域の町内会の協力を得て回覧しています。またホームページには、広報誌やブログなど幅広い年代が見やすい工夫をしています。</p>

#### (5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>電話での対応の際、「あいさつ+施設名+氏名」を基本スタイルとし、対応を行っています。あいさつについては、受けた時間により①おはようございます②こんにちは③こんばんはの3種類を使い分けています。</p> <p>窓口にいらした来館者についてはお待たせすることのないよう、受付に1名人を配置しています。受付のスペースに限りがあるので受付以外の場所でも受付や待機ができるよう工夫を行っています。職員は、直接介助の場面以外では名札の着用を基本とし、来館者に職員であることがわかるようにしています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>どの職員も一律な対応ができるような窓口対応マニュアルの整備がありません。介護保険の申請や相談が多いことを鑑み、介護保険の基本的な知識を持ち、申請手続きなどに誰でも対応できることを期待します。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員は法人の名入りのポロシャツを着用して名札を下げ、来館者にわかりやすい服装をしています。所長や職員は、来館者には必ず声をかけ親しく話をしたり、窓口の職員が笑顔で丁寧な対応を心掛けている様子が見受けられました。</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>利用実績は、毎月、部屋別、時間帯別を実施しており、稼働率は、「ケアプラザニュース」にも掲載して公表しています。現状としては、稼働率が高いので、予約が偏らないように予約開始日を設定して、予約を受けています。アンケートは毎年実施しており、ご意見には真摯に対応し、返答を掲示して公表しています。</p>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設が利便性の良い地域にあることで、高い稼働率があります。利用者が予約を取る際の参考になるようにと、広報誌に直近月の稼働率を公表し、予約が取りやすい工夫をしています。また、貸館の予約日を毎月1日と定め、ケアプラザまで出向くことが難しい利用者にも配慮し、電話回線を増やして受付をしています。団体登録番号を工夫して迅速な対応ができています。</p>

## (7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>法人の4つの行動規範「思いやり、誠実さ、尊敬心、責任感」に基づき、所長はじめ職員全員が利用者目線に立ちサービスの向上に努めています。「施設案内」「施設利用案内」6ページからなる毎月の広報誌や子育て支援情報誌なども、見やすい字の大きさや分かりやすいレイアウトなどの工夫が随所に見られます。外国人利用者に向けた多言語の利用案内などきめ細やかな配慮があります。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ここ数年団体交流会の機会がありません。団体交流会は意見や情報交換をする良い機会です。また、エレベーターホールに掲示してある苦情解決の仕組みの掲示場所や、サイズなど見やすい工夫が望まれます。利用者アンケートの公表方法も多数の方に周知できるように、見える化するなどの工夫を提案します。また、初期の介護保険利用相談や申請受付などを職員全員が一律対応できるように、「受付マニュアル」の整備が求められます。</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)>	
定期点検は月1回の施設点検日に外部業者に委託し行っています。点検記録についてはファイルをしています。その他、日常時に不具合があった場合は適宜連絡し、外部業者に点検を依頼しています。毎月の設備巡視点検や床のワックスかけなどは「メンテナンス報告書」、「管理実績表」で確認ができました。	

#### 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、毎日8:45～8:55を清掃の時間と決め、当日の職員全員で清掃に当たっています。平日は、3つの近隣福祉作業所の就労支援を兼ねて清掃を依頼しています。また日中はサブコーディネーターが3回定時巡回し、不備がないかを確認し、定期巡回チェック表に記録しています。定期清掃は床が月1回、窓ガラス年4回、空調関係年6回、害虫駆除年2回を外部委託で実施し、「ケアプラザ管理実績表」で管理しています。	

## (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>使用場所別に備品管理台帳を作成し、確認しやすいように工夫をしています。</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>任意で5品目(多目的室の掃除機、事務所内パソコン2台、アシスト付電動自転車、26インチ自転車)を台帳から抽出し、存在を確認しました。</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>備品等に不具合が無いか定期的に確認を行っています。利用者から破損や不良の申し出あった場合は、迅速に対応を行っています。</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;                      所長ヒアリング、資料(職員会議議事録)</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>感染症の発生時期に合わせ、職員会議にて保健師が研修を行っています。今年度は7月に実施しています。非常勤職員に対しては各事業ごとの会議で職員が研修を行っています。</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>貸し館内にゴミ箱の設置はありません。他のゴミは、ゴミのルート回収日に合わせてゴミ出し作業を行っています。屋外のゴミ箱の清掃は、最低月1回職員が洗浄、消毒を行っています。</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>横浜市の分別のルールに従い細かくゴミの分別をしています。倉庫内に番号を振った箱を用意し、再利用できる紙箱、段ボール、裏紙、包装紙類などの他、廃棄用のものと細かく分別してごみの少量化に努めています。廃棄するものは、ホッチキスの針に至るまで細かく分別しています。</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> <p>毎日8:45～8:55の10分間を清掃の時間とし、全員で清掃を行っています。その他平日は福祉施設の利用者が館内、玄関を中心に清掃を行っています。月1回の定期清掃(床の洗浄、ワックス)、年数回の窓清掃を外部業者に委託し、実施しています。また、サブコーディネーターを中心に一日3回定期巡回を行い、適宜清掃や維持管理を行っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>所長ヒアリング、視認確認、資料(定期巡回チェック表、作業確認表)</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>毎日開館前の10分間を清掃の時間として、職員全員が清掃に当たっています。開館後は、近隣の福祉作業所に清掃業務を依頼しています。貸館利用者には、ゴミの持ち帰りをお願いして協力を仰いでいます。配食サービスを担っている利用者も、30食分の調理で出る生ごみに至るまで持ち帰る協力をしています。開館して9年経過していますが、各部屋や他の共有部分の隅々まで清掃が行き届き、清潔な施設管理ができています。</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>利用者に気持ちよく施設利用して頂くという視点に立ち、施設の維持管理に努めています。主任を維持管理責任者として、サブコーディネーターを日々の巡回担当者、各部屋には職員を責任者として配し、不具合がある場合は迅速な対応で利用者が安全、安心に施設利用できることを心掛けています。複合施設としてマンションの管理組合、階上の保育園と連携を取り、ケアプラザだけではなく建物全体としての維持管理に努めています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>



### 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 checked="" type="checkbox"/> 作成している
<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;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;            火災対応、地震対応などの緊急時に対応した各種マニュアルが作成されています。これらのマニュアルは最初に法人本部で作成され、その後本施設において毎年4月、必要に応じて見直しを行っています。見直しは各部署責任者が行い、所長がすべての見直しを確認しています。また、マットがめくられて危険な個所や事務所から死角になって見えない場所をヒヤリハットマップにマーキングしたうえで修復し、職員で情報共有しています。</p>	

#### (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 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"/> 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p>&lt;警備の内容についてチェック又は記述して下さい。&gt;</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: )</p> <p>&lt;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)&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;            事業計画書に具体的な防犯業務体制と対応内容が明示されています。閉館後は機械警備を作動させて防犯に対応しています。年に数回警備会社の出動があります。出動報告書を確認すると「侵入の形跡なし」とあり、センサーが風によって何かに反応したためと考えられています。一方、今年4月には男子トイレの予備ペーパーが便器に流される事件が特定の曜日に続きました。所長は写真付きの警告文を館内に貼り出して防犯に努めました。</p>	

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;                      所長ヒアリング、現場確認</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;                      鍵の管理責任者は所長で、事務室内の鍵ボックスで管理しています。ケアプラザは白い札、デイサービスは青い札とすぐわかるように区分してあります。デイサービスなどの個人情報別のキャビネットに鍵掛け管理されています。鍵にはそれぞれ番号が付いており、設備点検や部屋利用などで鍵を貸し出す場合は、一覧に貸した人の名前と鍵の番号を書いて管理しています。本施設と区役所にスペアキーがあります。</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;                      毎日14・15・18時の3回、サブコーディネーターを中心に館内の定期巡回を行いチェック表に記録しています。また、毎日閉館前に職員が各室、エレベーター、金庫、駐車場などに異常や不具合がないか点検して作業確認票にサインをしています。小・中学生のみの利用者へは来館者名簿へ記名してもらっています。秋になり暗くなるのが早くなったこともあり、小学生には30分早めて午後4時半に帰宅するように促しています。</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	
<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)>	
<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)> 毎月第2日曜日の休館日に施設点検を実施しています。電気、空調、ガス、水まわりに故障や不具合などがないか安全確認を行っています。点検日には所長が出勤して点検事業者への指示や確認事項に対応しています。各室の備品の損傷や電気の消し忘れ、水道の締め忘れがないか利用後の点検をチェック表に基づいて実行しています。受付前に向こう2カ月間の予約の状況を表にしたボードを設置することで、予約の間違いを防いでいます。	

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	
<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)> 法人の「安全月間」の中で安全強化週間となる7月の第1週で「熱中症」の研修を職員全員が行いました。また、消防署員に来所してもらい防火や防災などに関する講和をしてもらいました。	
<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)> 7月に実施した法人の「安全月間」では、職員全員で2階フロアの「ヒヤリマップ」の作成を行いました。事務所から死角になって見えない部分を洗い出したり、フロア内でめくれ上がってつまづく危険性があるマットを見つけ出し、マップに落とし込みました。FAX送信では職員同士でダブルチェックを行い、誤送信防止に努めています。メールは送付後に開封のためのパスワードを送り、事故防止に努めています。	



## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>横浜市と鶴見区の防災計画を踏まえた「災害時対応マニュアル」を整備しています。マニュアルは毎年4月に改訂を行い、変更や修正点について所長が確認しています。職員は7月の法人の安全月間ではマニュアル研修を行い、災害時対応の基本を確認し各自の役割について学んでいます。本施設発行の「ケアプラザニュース」でも、福祉避難所の開設報告や地区家庭消防員の活動を取り上げ、災害に対する意識啓発に努めています。</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>10月12日の台風19号で鶴見区でも洪水警報が発令されました。本施設では区の決定により本施設として初めて福祉避難所を開設し、付き添い1名を含む3名の方を受け入れました。所長は3名の方と施設で一晩を過ごし、室温や避難者の顔色や体調に注意を向け、急変にも対応できるように体制を整えました。本施設では緊急時対応の一つとして哺乳びんやカセットボンベなど、独自の備蓄品も備えています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>福祉避難所を初めて開設し、3名の方を受け入れました。受け入れにあたり、定員40名を受け入れることは困難であり、人工呼吸器を付けた人は発電機がなければ危険であることなどがわかりました。福祉避難所の開設は「ケアプラザニュース」で報告されホームページでも取り上げています。この貴重な経験を通して感じたこと、学んだことを写真、図、解説なども加えてさらに詳しくホームページで発信してはいかがでしょうか。</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	
<p>&lt;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)&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>協定書で定めた職員体制をとっていることが、事業計画書、事業報告書、勤務シフトなどにより確認できます。勤務シフトは所長が作成しており、早番2名と遅番2名は必ず正職員を置くことをシフトの基本としています。日中業務で職員が外に出なければならぬ場合であっても、正職員1名が必ず在籍するように調整しています。</p>	

#### 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 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 type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&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>協定書で定めたとおり開館・閉館の時間が守られていることが出勤時間を記録するネット打刻、機械警備記録、業務日報などから確認できます。施設管理や職員の退勤管理上、利用者には終了時間の厳守をお願いしていますが、閉館時間の21時を過ぎる場合がたまにあります。あわてて退室すると備品のしまい忘れ、電気の消し忘れ、窓の締め忘れ、忘れ物などがあるため、余裕を持った部屋利用を口頭で常日頃からお願いしています。</p>	

#### 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	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>受付に、介護予防や居宅介護の重要事項説明書、アンケート結果などといっしょに事業計画書、事業報告書も配置しており、いつでも誰でも自由に閲覧することができるようになっています。</p> <p>&lt;公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事業計画書と事業報告書に加え収支報告書、事業実績評価についても横浜市のホームページで見ることができます。また、法人としての事業計画書、事業報告書を法人のホームページに掲出し、横浜市内の地域ケアプラザにおける熱中症対策に関する講習や水分補給についてのワークショップなどの活動報告を行っています。</p>	

## (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>研修計画の全体的な構成は法人の本部会において対象者、目的、参加時期を検討し、参加が必須の研修については職務分掌により正職員へ周知されています。毎月1回実施されている全体職員会議において、会議の最後に内部研修を行っています。内部研修は、行動規範、権利擁護、個人情報保護、虐待などのテーマを月ごとに決めて実施しています。</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>所長ヒアリング、資料(研修計画一覧)</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>内部研修計画表には、実施時期、行動規範・権利擁護・個人情報、虐待、感染症などの研修テーマ、地域活動交流・生活支援・地域包括支援などの研修対象者に加え、司会や記録担当などが明示されています。</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>毎月実施している内部研修と法人全体の職員研修、年2回の高齢者事業部研修、必要に応じての外部研修が行われています。本年度の法人全体研修では「(法人としての)原点に帰ろう」をテーマに60人余りが参加して、「2020年に向けてわれわれに何ができるか」についてのグループワークが行われました。一方、各事業分野のミーティングにおいて正職員が非常勤職員に対して研修行うことで、お互いの質の向上を図っています。</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> <p>正職員は、月1回の全体職員会議の中に研修の時間を設け、研修を行っています。非常勤職員については、各事業のミーティングで研修を正職員が行っています。その他、法人全体の職員研修、高齢者事業部の全体研修も年間2回実施し職員の質の向上を図っています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>所長ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修費として職員1人あたり年間で3万円が計上されています。また、研修への参加は業務として扱われるため、職員は意欲的に研修に参加できる環境が作られています。身近な研修活動としては、9月には協力医とケアマネ15人による「心不全について」の研修・懇談会を実施し、本施設のケアマネも参加しました。ほかに、消費生活推進員を招いて講座を開くことで、施設自らが学ぶとともに、広報紙等でその内容の周知を図っています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>所長ヒアリング、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>研修に参加した職員は報告書を作成し、その内容を所長に報告しています。所長の判断で年に1、2回、職員会議で1時間くらいの研修内容発表の機会を設けています。発表されない研修については、報告書を回覧して全職員が閲覧して研修で得た知識や情報、技術などについて共有しています。</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 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)> 受付対応や電話対応などについては不定期的に細かな変更・改善点が出てくるため、主担当のコーディネーターを中心に正職員への定期的な研修を行っています。その際、対応方法や手順、注意事項を書いた書式を用意してわかりやすく説明しています。例えば最近では、自主事業の予約受付日を毎月1日から7日に変更したため、変更説明の仕方についてコーディネーターが職員に対して事前説明を行い、滞りなく利用者対応ができました。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
毎朝ミーティングを行い、その日の予定や事業、連絡事項について確認しています。月に1回、地域交流、地域包括、通所介護、居宅の事業別のミーティングを行っています。また、法人主催の全体研修、事業部研修を開催し、職員の資質向上を図っています。事業別ミーティング、朝のミーティング、回覧等で職員間の情報共有を図っています。	所長ヒアリング、地域ケアプラザ事業実績評価シート <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)>
	鶴見区に提出している「事業実績評価」では、毎年の事業計画とその振り返りを全事業共通に加え、地域活動交流・生活支援体制整備・地域包括支援センター運営の3事業ごとに5段階で自己評価しています。各事業それぞれの計画と振り返りは分野ごとの担当者が作成し、所長がすべてに目を通して頂いています。職員は評価を行うなかで、達成度と課題を確認して施設の改善と向上につなげています。

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「横浜市個人情報の保護に関する条例」を踏まえて個人情報取扱いマニュアルやルールを作成しています。これに則り「個人情報はその方の人格そのものである」という意識を持って個人情報を扱っています。毎年4月の個人情報に関する研修を前に、所長を中心とした担当職員でマニュアルの見直しを行っています。取扱いルールに基づいて個人情報の取得、利用、保管、提供、開示が適正であるか厳密にチェックしています。	

#### 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)> 所長が個人情報の取り扱いに関する管理責任者となっています。通所介護や居宅介護、権利擁護に関するさまざまな相談など個人情報の取り扱い件数がかなり多いうえに、日々個人情報を施設外に持ち出さなければならず、堅固な管理責任体制が求められています。所長は個人情報の使用管理について、使った個人情報に紛失や抜けはないか必ず確認し、その日のうちに鍵の掛かるキャビネットに戻すことを徹底して指示しています。	

#### 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)> 毎年4月に個人情報の取扱いマニュアルやルールを整備したうえで、個人情報に関する研修を正職員に行っています。正職員は研修で学んだことを非常勤職員にレクチャーしています。研修を受けた正職員は非常勤職員にわかりやすく説明しようと努めることで、個人情報に関する理解と両者のコミュニケーションが深まるという相乗効果が生まれています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>本施設は個人情報を取扱うにあたり、横浜市の個人情報取扱特記事項を遵守し、すべての職員の個人情報保護に関する誓約書ならびに研修実施報告書を横浜市に提出しています。また「個人情報取り扱い規程」を施設のロビーに掲示しています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個人情報の収集にあたっては必要最小限にとどめ、その使用にあたっては目的以外に使用しないことが個人情報取り扱いマニュアルならびに取り扱いルール、個人情報使用同意書などに明示されています。例えば自主事業などで個人情報を収集する場合は、名前と連絡先だけを提出してもらい、必要のない場合は住所を不要としています。写真や名前などの個人情報を使用する場合は使用同意書に署名をもらっています。</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>自主事業や通所介護、居宅介護支援などで個人情報を収集、登録するとき、また個人情報を提供してもらった際の同意書には、目的以外に個人情報を使用しないことを用紙に明示するとともに、口頭でも説明しています。個人情報データをUSBなどの外部媒体に入れることは許可されていません。また、個人情報データを外に持ち出す必要があるときには、パスワードのかかった専用のノートパソコンに入れて持ち出しています。</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)> 所長ヒアリング、現場確認、事業報告書 <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> パソコンは事務所内の利用者側からは見えない位置にあり、パスワードで管理されています。離席するときにはスクリーンセーバーでロックがかかるようにしてあります。個人情報は鍵のかかるキャビネットに収納され、鍵は鍵BOXとは別の場所で管理されています。不要になった個人情報はシュレッダーで廃棄しています。裏紙も個人情報がないかを確認して使い、地図も特定の場所にマーカを付けて個人情報化しないようにしています。	

#### (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)> 指定管理料、利用料金、自主事業参加費の各収入がそれぞれ別々の金庫で管理されています。支出も人件費、事業費、事務費の勘定科目がデイサービス、認知症デイサービス、居宅介護、地域包括、地域交流、生活支援の各分野において月次で収支がまとめられています。収支報告は本施設で毎月まとめて法人に送られシステムで管理されています。必要があればいつでもシステムにアクセスしてデータで確認ができるようになっています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納系の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 所長ヒアリング、経理関係書類 <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)> 会計責任者は所長で、出納担当者が日々小口金庫の現金を含めた必要な入出金管理を行っています。出納帳はそれぞれ分野ごとに分けて管理されています。出納担当者が毎月書類を作成し、所長がそれを確認しています。出納記録はすべて法人の経理部門に送られ、厳密な確認と記録が行われています。	

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)> 所長ヒアリング、経理関係書類 <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)> 収支区分は、指定管理部門として地域交流・生活支援・地域包括に、法人としての介護保険事業は通所介護・居宅介護に大きく分けて取りまとめられています。これらは「事業活動内訳表」と「資金収支内訳表」に「月次内訳表」としてまとめられています。年度で収支を取りまとめた「収支予算書及び報告書」が一般会計・特別会計に分けてまとめられています。データはシステムから必要に応じていつでも出力できるようになっています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。  
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 毎月の電話料金とガス代・水道代・電気代の水光熱費の領収・請求伝票を、「総勘定元帳」と「収支予算書及び報告書」それぞれと照合して積算費用が正しいことを確認しました。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      所長ヒアリング、現場確認</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>キャッシュカードと出金通帳は事務所内で所長が施錠管理しています。銀行印と入金通帳は法人の経理部門で別々の所に施錠管理しています。それぞれ自由に使用できない環境になっています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p>          <p>法人全体でエコに取り組んでいます。個人情報を含まない文書については積極的に裏紙の利用を行い、エコに取り組んでいます。基本的な考え方として再利用できないもののみを廃棄するとしているため、再利用できるものごとに管理し、専用の倉庫を設けています。また、必要のない電源のオフや間引きを行い、節電に取り組んでいます。</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>所長ヒアリング、現場確認</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>倉庫に専用コーナーを設け、箱、缶、ダンボール、雑誌、新聞、コンビニ袋など10項目に整理区分しています。自主事業や通所介護などで積極的に再利用を図っており、使えない物のみを廃棄しています。コピー用紙や衛生用品などの備品は環境に配慮したものを購入しています。社会問題化したために一時中断していたペットボトルキャップの回収を近日中に再開する予定です。電源オフや間引きによる節電を積極的に行っています。</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>	
<反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
<b>評価機関 記述</b>	
<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)> 所長ヒアリング、地域ケアプラザ事業実績評価シート 地域ケアプラザ事業実績評価シートダイジェスト版	
<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)> 前年度の区の事業実績評価は「A」で大きな指摘・改善指導事項はありませんでした。一部期待する事項として、区より「サービスB申請団体へはあせらず、しっかりとした計画と準備を促しながら対応してほしい」との要望がありました。これに対して本年度の計画において「申請の段階から補助金の趣旨や目的をきちんと説明し、支援していく」と明示したうえで、時間をかけていてねいに納得のいく対応を実行しています。	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input 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 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;                      所長ヒアリング、事業計画書、事業報告書</p> <p>&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;                      ほぼ2年に1回区による監査が行われ、事業内容について書類や現場確認が行われています。毎年4月には「地域ケアプラザPDCAシート」(事業計画、事業報告、事業実績評価)を区に提出して年度末の2月にヒアリングを受けています。区や地区社協との協議を踏まえ、JR線路を越えて少し足を運びにくい地区に対して健康に関する出前講座や見守り支援などを行い、重点目標である「新たなつながり」に取り組んでいます。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>作成に関しては、各部署別に担当箇所を決めて作成しており、全体で確認会をして共有しています。自己評価も各部署で行い、確認会を実施しています。情報データは、サーバーで管理されており、全職員が閲覧できます。</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>所長ヒアリング、事業計画書、事業報告書、地域ケアプラザPDCAシート</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>地域ケアプラザPDCAシートは、事業計画における具体的な取組項目を明示して年度末に振り返る仕組みになっています。一方で、事業の取組を「ケアプラザニュース」で具体的に取り上げています。例えば、シート上に取組内容として「消費者被害講座の実施」を挙げ、ニュース記事では「消費生活推進員による講座開催」記事を写真付で掲載しています。シートとニュースを連動させることで活動状況が明瞭に伝わってきます。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域ケア会議を通して地域包括支援と生活支援の職員が、認知症の方が集う「豊岡ふらっとカフェ」、多世代交流サロン「鶴見みんなの会」を昨年立ち上げました。本施設の職員は地域の方とのコミュニケーションを最も大切に考えており、これらの会が開催されるときには必ず参加して交流を深めています。地域の方々と直に触れ合うことで見えてきたニーズや課題を事業計画に反映し、地域に必要な取り組みを実践しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>本施設では「災害復興支援コーナー」を設けて魚の缶詰や小豆などを販売しています。今年3月にはJR鶴見駅前で法人の各種団体や教会、保育園などと東日本大震災復興支援街頭募金を行いました。被災地では、泥出しボランティア支援も行っています。過去にはケニアからマサイ族を招待して交流会を開催しています。グローバルで力強い法人の活動を動画やケーブルテレビに持ち掛けるなどさらに積極的に発信することも一案と考えます。</p>



## V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>市・区の施策としての事業協力の取り組みは            1. 「鶴見・あいねっと」は鶴見中央地区、豊岡地区の連合自治会、区、社協と共に誰もが安心して生活できるまちづくりの支援をしています。地域によって自治会の機能は同じですが、自治会ごとにその進め方や働く方は様々です。地区別支援チームの会議や、それぞれの部会で地域の活動の支援をしています。            2. 地域ケア会議では、地域包括を中心に区と地域の民生委員や介護事業者等の他職種がチームで地域にある福祉課題に取り組み、認知症カフェなどの活動に発展することができました。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>所長、職員ヒアリング、現場確認、資料(2018年度事業報告書、広報誌)            &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>地域の自治会や老人会、介護事業所、企業の協力を得て、地域課題から「豊岡地区の移動販売」や「豊岡ふらっとカフェ」、「鶴見みんなの会」、「両地区の学童の見守り活動」が実現しています。また、外国人増加、健康寿命が他区に比べ短い、表面に出にくい「80・50」問題など、地域課題に対応するために各専門職が地域の自治会や老人会、民生委員と連携して地域活動の支援に努めています。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>地域の保健福祉活動の拠点の一つとして、常に地域に対して情報の発信や情報の集約をに心がけながら活動しており、地域の町会行事、お祭り等に積極的に参加し、顔の見える関係を強化し地域課題の発見に心がけています。            年に1回のケアプラザ祭りではスタッフ全員と多くのボランティアと共に開催し、地域デビューのきっかけを作っています。            「ケアプラザニュース」を毎月発行し、自主事業の紹介や、介護保険情報を掲載し、各町会に回覧してもらい情報を発信しています。</p>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、資料(2018年度事業報告書、広報誌) 所長、職員ヒアリング            &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>担当エリアは鶴見駅を挟み、商業施設や、区役所などの公的施設も多く利便性も高いため、若い世代の新住民の増加が著しい地域です。一方、高齢化も進み様々な問題が出てきています。ケアプラザが地域住民をつなぐ橋渡し役として、積極的に外に出かけ、ニーズの把握に努めています。地域の伝統や地域性を考慮しながら、乳幼児から高齢者までの世代を超えた支え合いや連携を支援しています。</p> <p>&lt;参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>子育て世代の流入が多いことを踏まえ、夏休みに行っている学習支援の継続を提案します。地区センターなど子どもの集まれる場所がないため、地域の大学生や退職した教職員などの協力を仰ぎ、夕方や夜間の早い時間帯の空き部屋、子どもの遊び場を利用したらどうでしょう。周辺には保育園の多いことを鑑み、保育士さんのつながりを支援した勉強会や連絡会などの立ち上げを支援することはいかがでしょうか。</p>