

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市さつきが丘地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社フォワード・グッド

令和6年3月

目次

評価結果の総括	2
I. 利用者サービスの向上	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
II. 施設・設備の維持管理	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
III. 緊急時対応	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
IV. 組織運営及び体制	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
V. その他	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"> ・OJTに加え県や市等が実施する各種外部研修に随時参加。 ・法人で行う新入職員研修、ZOOMを併用した年間研修計画に基づく全体研修、かながわ福祉サービス振興会経営アドバイザー派遣事業の講師による管理職向け研修などを実施し、常勤・非常勤を問わず全職員のサービスの質の向上を目指す。 ・年1回10月、全部署で利用者アンケートを実施。満足度や質について情報収集・分析および改善に向けた取り組みを、法人理事長も同席する運営会議にて検討。区への報告、運営協議会での発表および館内掲示を行っている。 ・介護保険部門では、居宅介護支援は特定事業所加算Ⅱを算定する質の高い事業所として主任介護支援専門員有資格者3名を有し、緊急相談や支援困難ケースを積極的に受け、地域福祉に貢献している。 ・通所介護デイサービスは機能訓練指導員を配置し機能訓練加算を算定、介護福祉士有資格者を配置しサービス提供体制加算を算定している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの結果と改善に向けた取り組みについて、法人理事長も同席する運営会議にて検討されている。 ・苦情には至らないが苦情につながる恐れのある職員の行動に関しては、本人にヒヤリ・ハット報告書を提出してもらい改善に努めている。 ・自主事業や講座開催時に募集人数を上回る参加希望があった場合は、講座の増回や広い部屋への変更、募集人数の調整等、可能な限り全ての方の希望に添えるよう工夫・対応している。 ・広報誌「ひろば」を毎月1,800部発行し、隣のケアプラザのエリアも含めた24自治会の回覧板1,240部や154箇所の自治会掲示板などに配布している。 ・地域の相談窓口や地域資源をまとめた「あんしんあれこれマップ」が、受付に置かれている。 ・コロナ禍で活動が止まっていた団体に声掛けをすることで活動が再開し、稼働率はコロナ前に戻りつつある。
II ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・市のケアプラザ協定に基づき維持管理を行う。施設・設備の維持管理は、設備総合巡視点検(月1回)消防設備点検(年2回)電気設備保安管理業務(隔月)空調衛生設備保守管理業務(月1回)日常清掃・消毒業務(週3回)自家用電気工作物の保安管理業務(月1回、年1回)害虫駆除(年2回)、浴室リフト(月1回)太陽光発電設備保守管理(遠隔管理)昇降機保守点検(月1回)夜間機械警備業務(年間+随時)給食調理業務(日曜以外の毎昼食)など専門業者に入札・業務委託契約を行う。 ・施設管理者として12条点検を年1回、フロン設備目視確認、受水槽周辺や機械室内ボイラー、冷温水器周辺の異常の有無の目視確認を月1回以上実施。 ・区と協議しながら協定による修繕を行い、日々の清掃や手入れを随時行うことにより、全てのご利用者に安全かつ快適に施設をご利用頂けるよう努めている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所長が、フロン設備、受水槽周辺、機会ボイラー、冷温水機周辺などの目視確認を、隔日から週1回のペースで実施している。 ・日常清掃は業者が週3日入っており、それ以外の日については、サブコーディネーターや通所介護事業の職員が行っている。 ・入館時には検温を実施し、貸室の入口には手指消毒液が設置され、マスクの着用や手指消毒、換気等のお願いが書かれた「施設ご利用時のお願い」は施設の各所に掲示されており、感染対策が徹底されている。 ・外部のごみ容器に以前ねずみが入り込んだことがあり、容器の蓋が密閉され入れないものに変更したことで、現在は清潔な状態に保たれている。 ・年1～2回「さつき草むしりデー」を企画し、貸館団体や地域のボランティアから参加者を募り、草むしりを実施している。 ・厨房の食器棚には食器の写真が貼られており、利用者が食器を元通りに戻せるよう工夫されている。

<p>Ⅲ 緊急時対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・防災訓練を年2回実施、デイ利用者と貸館利用者も参加しケアプラザ全体で取り組む。 ・法人研修で保険会社の講師を招いた安全運転講習を実施、車両を運転する職員は全て参加。安全運転管理者の届出およびアルコールチェックにて、運転に関わる職員の体調確認、酒気および有無の確認、安全運転にかかる指示を行い交通安全に務める。事故時の対応について全車両に対応マニュアルおよび連絡先を備えている。 ・令和5年度中に日本光電に協力依頼しAED訓練を実施予定。 ・通所と居宅の介護保険部門は利用者の緊急連絡先、主治医、既往歴、内服状況など利用者台帳を作成。 ・災害時、福祉避難所の指定を受けている為、年2回横浜市の福祉避難所訓練で全職員が連絡訓練に参加、発災時の参集および区の対策本部との連絡、避難所開設までの流れをイメージトレーニング。地域連携の為に地域防災拠点の会議および避難訓練に参加し、顔の見える関係を構築している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「災害時初動対応ガイドライン」を作成している。「業務時間中」、「閉館時、夜間帯等」の2つのケースごとにどう行動をとればよいか用紙1枚にまとまっていてわかりやすいものとなっている。 ・「自主点検記録票」を作成し、毎日点検を行っている。点検実施項目は損傷・老化の有無や、避難口等に避難の障害となるものがないかどうかなど、具体的で細かく設定されている。 ・「避難口案内」は非常口の場所だけでなく、具体的に外にでるまでの経路を矢印で示していきわかりやすいものとなっている。 ・「避難場所でのお口のケアの方法」というチラシを掲示し、水不足の際の口腔ケアについての情報提供を行っている。
--------------------	---	---

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
<p>Ⅳ 組織運営及び体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・法人みどり福祉会の基本理念を掲示・唱和確認し職員の意識向上に務める。 ・委託部門は欠員無く職員を配置し、協定に基づきケアプラザ事業を適切に実施。 ・地域活動交流部門は認知症サポーター養成講座などのアウトリーチ事業や、子育て事業、他ケアプラザとの共催事業、子ども食堂の後方支援など幅広い年齢層を対象とした事業を展開。 ・生活支援体制整備事業では、地域アセスメント・課題分析、地域資源を活用した取組み支援、青葉台地区ささえあいネットワーク会議を共催し広報誌にて情報提供を行う。 ・地域包括支援センターでは総合相談事業、介護予防普及啓発事業、権利擁護事業、介護予防支援を行う。5職種が連携し横浜市チームオレンジモデル事業を行っている。 ・介護保険デイ、居宅を含めた4部門の主任と所長、法人理事長にて運営会議を月1回開催、法人内の他施設、他部署も含めた多職種にて地域の福祉保健の向上に寄与すべく連携を図る。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「法人主催研修」の中に「常勤・非常勤を問わず全ての職員が参加できます。ふるってご参加ください。」と記載し、全職員に参加を促している。 ・横浜市主催研修や各専門職毎の研修の情報を提供し、積極的に職員の参加を促している。 ・zoomを積極的に利用し、研修参加の機会を増やしている。 ・研修に参加した職員は復命書および会議で報告し、全職員に情報共有している。 ・研修の際は動画をとり、当日参加できなかった職員が後日視聴できるようにし、情報を共有できる環境を整備している。 ・外部研修に参加した職員が部署内で講師として報告・情報共有する事を基本としている。講師をすることで職員自身の理解度が高まる他、後進育成にもつながっている。 ・法人理念を事務所内に掲示している。毎朝、職員はこれを声に出して読むことで理念を意識しながら業務に取り組んでいる。
<p>Ⅴ その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・1999年12月開所後25周年を迎える。経年劣化は見られるが12条点検でも横浜市から「綺麗なお使いですね」とお声がけ頂いている。地域に根差し、地域の皆様が安心してご自宅に住み続けられるような相談支援を心がけている。 ・横浜市チームオレンジモデル事業は3年目を迎え、当所の取り組み(認知症勉強会、手作りひろばマスコット制作、さつきハートのスローショッピング)は市域の事例発表会で報告を行った。 ・クイズラリーは外出・運動の機会づくりとして定着し地域の皆様に楽しみに参加頂いている。 ・4年ぶりの秋まつりでは、ケアプラザで活動する登録団体の成果を発表する機会となった。また、保健活動推進員の健康測定、子ども向けのゲームコーナー、模擬店、喫茶コーナー、警察による交通安全コーナー、地域の障がい作業所の物品の販売等を催し、総勢110名を超えるボランティアや地域の企業のご協力で事故なく盛大に開催した。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市認知症施策モデル事業「チームオレンジ」に参画し、毎月第3木曜日に開催する買い物支援の「さつきハート」や、近隣の小学校での認知症サポーター養成講座、認知症カフェ(つつじが丘、しらとり台)などを実施し、その活動が評価され市域の事例発表会で報告した。 ・認知症予防事業「脳トレ・ハマトレ講座」、週1回ハマトレの機会の設置などにより、ハマトレキャスト・キャラバンメイトが増員した。 ・障害のある方を対象とした「安心キーパーと当事者のつどい」を年3回開催し、一緒に調理をしたり外出を行うことで、支援者と当事者の交流を深めた。 ・青葉台地区地域保健福祉計画に基づき、青葉台地域ケアプラザと共催で「支え合いネットワーク」を年3回開催し、地域の方々と地域活動や地域課題を検討し、その結果を広報誌に掲載し地域へ情報発信を行った。

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)> 令和5年10月に実施し、自主事業95件、貸出施設利用者23件、窓口利用者(相談者)11件、介護予防支援・居宅介護支援22件、通所介護19件、合計170件を回収。	
<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)>	

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がって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)> 利用者アンケートの結果と改善に向けた取り組みについて、法人理事長も同席する運営会議にて検討されている。	

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・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)> 現場確認:受付前のラックに「アンケート集計結果」のファイルが置かれている。 <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)> 利用者アンケートの結果については、受付前のラックに配架され閲覧できる他、半年に1回行われる運営協議会でも発表されている。	

(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 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"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p><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)></p> <p>ご意見ダイヤルのポスターが、1階通路に2か所掲示されている。また「福祉保健サービスにご不満な点はありませんか」と題した横浜市福祉調整委員会の案内も、1階通路と2階玄関フロアに掲示されており、広く情報提供に努めている。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>1階の通路に、ご意見箱が投稿用のメモと筆記用具とともに設置されている。</p> <p><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)></p> <p><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)></p> <p>ご意見箱は2階の事務所から離れた1階の通路に設置されていて、職員の目を気にせず投稿できるよう配慮されている。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><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)></p> <p>資料: 苦情対応マニュアル、苦情対策要綱</p> <p><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)></p> <p><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)></p>	

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><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>玄関フロアに、「苦情解決の流れの概要」が掲示されている。</p> <p><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)></p> <p><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)></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><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)></p> <p><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)></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><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)></p> <p>資料:苦情記録票</p> <p><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)></p> <p><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)></p> <p>苦情には至らないが苦情につながる恐れのある職員の行動に関しては、本人にヒヤリ・ハット報告書を提出してもらい改善に努めている。</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・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	
<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:1階通路と2階玄関フロアに掲示。 <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)> 玄関フロアには、「みなさまのご意見をお寄せください」と題した掲示スペースが設けられており、利用者からいただいた意見とそれに対する詳細な回答が掲示されている。	

(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
<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)> ・施設案内、貸館予約状況、どなたでも参加できる講座の情報などを、利用者から見えやすい場所に掲示。 ・受付に「施設利用案内」ファイルを設置し、来館者にご覧頂いている。 ・貸館予約は毎月1日10時～12時を申込日に設定、窓口にて申込書を受理している。重複した場合は同日17時に抽選とするが、団体同士の話し合いにより今まで一度も抽選となったことがない。 ・問合せ専用のメールアドレスを設け、法人ホームページに表示、問い合わせが担当者にダイレクトに届く様に対応している。 ・自主事業や講座開催時に募集人数を上回る参加希望があった場合は、講座の増回や広い部屋への変更、募集人数の調整等、可能な限り全ての方のご希望に添えるよう工夫・対応している。 ・年に1度、登録団体交流会を実施、貸館の申込方法の確認、非常口や夜間開閉館の説明を行うとともに、各団体の活動報告の場を設け、団体間の相互交流の機会となっている。	<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 <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)> 5職種の職員が連携を取り、地域の老人会などの集まりやケアプラザを利用する各団体の依頼を受け、広報活動や、介護予防普及啓発を行うとともに、相談受付、様子確認、介護についての相談、介護認定申請など様々な総合相談に応じている。

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><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)></p> <p><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)></p> <p>受付前のラックに、さつきが丘地域ケアプラザの案内をまとめた「さつきが丘地域ケアプラザのしおり」が配架されており、自由に閲覧できるようになっている。</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><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、地域交流コーディネーター</p> <p><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)></p> <p><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)></p> <p>・貸館予約は毎月1日の10時～12時に受け付け、重複した場合は抽選することになっているが、職員が調整することで抽選には至らず、公平に予約が取られている。</p> <p>・自主事業や講座開催時に募集人数を上回る参加希望があった場合は、講座の増回や広い部屋への変更、募集人数の調整等、可能な限り全ての方の希望に添えるよう工夫・対応している。</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><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: 法人研修ファイル(令和5年4月1日に「権利擁護・高齢者虐待について」の研修を実施)</p> <p><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)></p> <p><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)></p>	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙の発行、区や市の広報紙への情報提供、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><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人ホームページ内のケアプラザブログにて最新情報を提供、広報誌「ひろば」を毎月1800枚発行し、24自治会の回覧板1240部や154箇所の自治会掲示板、青葉区役所、青葉区社会福祉協議会だけでなく、エリアの郵便局、コミュニティテラス、子育て拠点にも配架している。子供の夏休みに合わせ年1回「学校ひろば」を発行するなど幅広い年代に向けた広報活動を行う。 ・ホームページにも「ひろば」「事業カレンダー」「子育て関連事業カレンダー」を掲載している。 ・地域包括支援センターでは、地域の老人会などの集まりやケアプラザを利用する各団体の依頼を受け、広報活動や、介護予防普及啓発を行うとともに、相談受付、様子確認、介護についての相談、介護認定申請など様々な総合相談に応じている。 ・ケアプラザに属する居宅介護支援として、契約の有無や地域に関わらず、介護サービスが必要な方に情報提供や相談支援を行っている。 	<p><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)></p> <p>ヒアリング: 所長、地域交流コーディネーター</p> <p><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)></p> <p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報誌「ひろば」を毎月1,800部発行し、隣のケアプラザのエリアも含めた24自治会の回覧板1,240部や154箇所の自治会掲示板などに配布している。 ・夏休みに合わせ年1回「学校ひろば」を発行し、幅広い年代に広報を行っている。 ・地域の相談窓口や地域資源をまとめた「あんしんあれこれマップ」が、受付に置かれている。

(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><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者が安心・快適にケアプラザをご利用頂けるよう心がけている。 ・法人の定める職務規程、ケアプラザ運営マニュアル、コーディネーターハンドブック等に則り、言葉使い、挨拶、笑顔での対応、服装などに配慮している。来館者だけでなくデイサービス利用者にも積極的に挨拶をしている。 ・質問には懇切丁寧に説明差し上げるように心がけ、専門的な質問に対しては、担当部署につなげるように心がけている。 ・担当者不在の際は伝言を承り、部署が違っても、相談内容が担当者に確実につながるようにしている。 ・「電話対応マニュアル」を用意し、入社時に職員に説明し、丁寧な受け答えを心がけている。 ・新人職員研修では、職員のマナー・身だしなみについての研修を行っている。現任職員に対しても同内容の研修を行い、職員への周知を図っている。 	<p><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)></p> <p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・入館するとすぐに職員が玄関に出てきて用件を聞き、担当者につないでいる。 ・新人職員研修では、電話対応、職員のマナー・身だしなみについての研修を行い、現任職員に対しても同内容の研修を行うことで、接遇力の向上に努めている。

(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><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。>(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・多目的ホールは常に高い稼働率を上げている。特に平日午前中の稼働率は85%となっている。コロナ以降、広い部屋が空いていけば、そちらから埋まっていく傾向がみられるため、利用人数・活動内容に適した部屋の貸し出しを心がけ、多くの団体に公平に貸館を利用していただけよう調整している。 ・コロナを理由に活動が止まっていた団体への活動再開への支援を続けてきたが、今年度は再開も見られ、稼働率もコロナ以前に戻りつつある。 ・今年度より始まった、予約がない時の夜間閉館の試行実施についての説明会及び館内掲示も行っている。夜間の利用は月平均7日程となっている。 ・年1回実施している利用者アンケートは、ご利用者様150名から回答を頂いた。そこから聞かれた生の声を気付きの機会とし、抽出された課題は、各部門で検討し、振り返りシートを作成し、改善策を講じている。この積み重ねがサービスの質の向上につながると考えている。 	<p><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)></p> <p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍で広い部屋の申し込みが増えたが、利用人数、利用内容に応じた部屋の利用を提案し、多くの団体に利用いただけるよう調整している。 ・コロナ禍で活動が止まっていた団体に声掛けをすることで活動が再開し、稼働率はコロナ前に戻りつつある。 ・子ども食堂や地域の団体が利用することで、夜間の利用は月平均7日程度となっており、住宅街でありながら高めの稼働率となっている。

(7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・年に1度、登録団体交流会を実施し、貸館の申込方法の確認、非常口や夜間開閉館の説明を行うとともに、各団体の活動報告の場も設け、団体間の相互交流の機会にもなっている。 ・通所介護事業所は、季節に合わせた室内装飾や利用者と一緒に作品を作るなど「利用者に楽しんでもらう」ことをモットーに運営されている。 ・3か月先までの「各室予約状況」が玄関フロアに掲示されており、予約状況が把握しやすい。 <p><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)></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)>	
所長が、フロア設備、受水槽周辺、機械ボイラー、冷温水機周辺などの目視確認を、隔日から週1回のペースで実施している。	

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)>	
日常清掃は業者が週3日入っており、それ以外の日については、サブコーディネーターや通所介護事業の職員が行っている。	

(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	
<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)>	
<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	
<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)>	
<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	
<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)>	
<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) 施設衛生管理業務

①国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2019年3月改訂版)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><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:法人研修ファイル(令和6年1月17日に感染症研修を実施) <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)></p>	
<p><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)></p>	
<p>入館時には検温を実施し、貸室の入口には手指消毒液が設置されている。またマスクの着用や手指消毒、換気等のお願いが書かれた「施設ご利用時のお願い」が施設の各所に掲示されており、感染対策が徹底されている。</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><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)></p>	
<p><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)></p>	
<p>外部のごみ容器に以前ねずみが入り込んだことがあり、容器の蓋が密閉され入れないものに変更したことで、現在は清潔な状態に保たれている。</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><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)></p>	
<p><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)></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><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者への配慮として、毎回各室ご利用前に職員が巡回し、換気、設備点検、備品の確認・補充を行い、施設利用者に快適にご利用頂けるよう確認を行う。 ・水回りを含む設備については月1回設備総合巡視点検を行う。不備が見つかった場合は、契約ビルメンテナンス事業者ほか市内の事業所に合見積・修理を依頼、必要であれば区に事前協議の伺いを立て修繕を行う。 ・他、年2回の消防設備点検、太陽光設備を含む自家用電気工作物の隔月点検・保安管理業務および電気使用量遠隔管理、年1回の高圧バスケーブル停電検査、年2回害虫駆除、昇降機保守点検および夜間機械警備業務を依頼するなど施設および利用者の安全管理に務める。 ・外構及び植栽について地元の植栽業者に依頼、ほか年1～2回「さつき草むしりデー」を企画し、貸館団体や地域のボランティアに協力頂いている。 ・週4回職員の清掃、週3回日常清掃、随時定期清掃ほか随時清潔を保つ。 	<p><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)></p> <p>ヒアリング:所長</p> <p><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)></p> <p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・年1～2回「さつき草むしりデー」を企画し、貸館団体や地域のボランティアから参加者を募り、草むしりを実施している。 ・厨房の食器棚には食器の写真が貼られており、利用者が食器を元通りに戻せるよう工夫されている。

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><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)></p> <p><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)></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)>	
「災害時初動対応ガイドライン」を作成している。「業務時間中」、「閉館時、夜間帯等」の2つのケースごとにどう行動をとればよいかを用紙1枚にまとまっていてわかりやすいものとなっている。	

(2) 防犯業務

①協定書等の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><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:事務室内鍵保管場所、ヒアリング:所長 <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)></p> <p><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)></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><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)></p> <p><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)></p> <p>「自主点検記録票」を作成し、毎日点検を行っている。点検実施項目は損傷・老化の有無や、避難口等に避難の障害となるものがないかどうかなど、具体的で細かく設定されている。</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	
<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)>	

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)> 10月、11月に外部講師を招いて「安全運転講習会」というテーマで研修を行った。後日、会議等で全職員が研修内容を共有した。	
<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)>	

(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><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない </div> <p><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)></p> <p>「防災訓練・AED研修」というテーマで3月に全職員を対象に研修を行った。</p> <p><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)></p> <p><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)></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><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)></p> <p>現場確認:連絡網を事務所内の棚に整備、ヒアリング:所長</p> <p><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)></p> <p><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)></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	
<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)>	

(6) 緊急時対応全般（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)>
・「避難口案内」は非常口の場所だけでなく、具体的に外にでるまでの経路を矢印で示していてわかりやすいものとなっている。 ・「避難場所でのお口のケアの方法」というチラシを掲示し、水不足の際の口腔ケアについての情報提供を行っている。
<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)>

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で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。

※指定管理者の責に拠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)>	
2階受付前の棚に置き、閲覧できるようにしている。	
<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)>	
HPに横浜市の「地域ケアプラザ及び福祉保健活動拠点の運営状況」へのリンクが貼られていて、閲覧できるようになっている。	

(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:法人主催研修、ヒアリング:所長	
<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)> 「接遇・マナー研修」、「個人情報研修」を全職員に対し実施した。	
<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)>	

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><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域包括支援センターおよび生活支援、地域活動交流の指定管理部門では、横浜市主催研修や各専門職毎の研修が多数開催されている為、随時参加し所内での情報共有を行う。 ・入職時の各部署でのOJTの他、法人主催の新入職員、新中間管理職、中間管理職(複数回)などキャリアに応じた階層別研修を行い、スキルアップや人材マネジメント、事業運営・継続の視点も身に着ける内容となっている。 ・法人年間研修計画においてほぼ全ての介護保険法定研修を網羅し、非常勤職員も含めた全職員が、対面参加またはZOOM視聴参加、資料の回覧閲覧等で研修に参加する機会を複数用意。 ・部署独自(例:通所・身体拘束防止)の必須研修については、各部署の会議にて研修を実施し、職員の質の向上を図る。 ・人事考課項目の個別研修計画において、希望する外部研修参加を推奨(研修費、交通費支給、出勤扱い)、復命書および会議で報告し情報共有している。 	<p><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)></p> <p>資料:法人主催研修、ヒアリング:所長</p> <p><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)></p> <p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「法人主催研修」の中に「常勤・非常勤を問わず全ての職員が参加できます。ふるってご参加ください。」と記載し、全職員に参加を促している。 ・横浜市主催研修や各専門職毎の研修の情報を提供し、積極的に職員の参加を促している。 ・zoomを積極的に利用し、研修参加の機会を増やしている。

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><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)></p> <p>資料:復命書、ヒアリング:所長</p> <p><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)></p> <p><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)></p> <p>研修に参加した職員は復命書および会議で報告し、全職員に情報共有している。</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)>	

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"> ・事業計画を参照のこと。区および市が主催する多数の各種研修に随時参加している。 ・法人で年間研修計画を企画し、監査や情報公表制度にて義務付けられている研修を全職員が受けられるよう、対面参加だけでなくZOOM参加、後日動画研修視聴など、参加しやすい環境を整備している。 ・外部研修に参加した職員が部署内で講師として報告・情報共有する事を基本としている。 ・法人研修および新入職員研修の講師を、法人内職員が務める。パワポ資料作成・プレゼンテーション・質疑応答など講師として他職員に講義を行う為には講師の職員自身が十分な知識を身に付ける必要がある為、講師の職員の主体的な学び、資質向上に繋がるとともに後進育成の意識に寄与すると考える。 ・居宅介護支援は特定事業所加算を算定する事業所として個別研修計画を作成。 ・資格取得支援補助、各種研修参加費の補助を行うなど研鑽を支える体制を整え、職員の質の向上を図る。 	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)>
	<ul style="list-style-type: none"> ・研修の際は動画をとり、当日参加できなかった職員が後日視聴できるようにし、情報を共有できる環境を整備している。 ・外部研修に参加した職員が部署内で講師として報告・情報共有する事を基本としている。講師をすることで職員自身の理解度が高まる他、後進育成にもつながっている。

(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)>	

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)>	

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><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)></p> <p><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)></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><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)></p> <p><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)></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><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)></p> <p><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)></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:事務室内コンピュータ・シュレッダー・書類等施錠保管、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)>	

(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？

※経理責任者と出納係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)> 資料:辞令、ヒアリング:所長、経理担当者 <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:法人作成の決算報告書、ヒアリング:所長 <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><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:事務所内保管場所、ヒアリング:所長 <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)></p> <p><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)></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><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市のエネジーカルテシステム入力により電気・ガス・水道などの使用量及び料金を記入報告し、4か月ごとに増減の分析、今後の対応について振り返りを行う。 ・事務所に設置した電気量利用モニターにて使用量が増えると音声と色で通知し、節電行動に繋げる。 ・グリーンニューディール基金事業の太陽光パネル設置施設として太陽光発電電力の毎月確認、一般電力への流入、発災時の福祉避難所開設時の活用に関与する。 ・デイサービス併設、大浴槽であり水道量が多いが、可能な限り節水蛇口、節水シャワーを取り付け、節水に励む。 ・当所は空調設備がガスであり、夏と冬のガス使用量も多くなる。職員のクールビス・ウォームビズを実施、各部屋の温度設定を行いつつ、デイや貸館ご利用者には快適にご利用頂けるよう、ロスナイ活用や夜間電気による床暖房等を行う。 ・クールシェア・ウォームシェアの場として地域の皆様に玄関ソファをご利用頂いている。 	<p><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)></p> <p>現場確認:事務所内設備、ヒアリング:所長</p> <p><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)></p> <p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市のエネジーカルテシステム入力により、電気・ガス・水道などの使用量及び料金を記入報告している。また、3か月ごとに増減の分析をし、今後の対応につなげている。 ・事務所に電気量利用モニターを設置している。使用量が増えると音声と色で通知される仕組みで、赤色になった場合にはすぐに対応し、節電している。

(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 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
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:PDCAシート、ヒアリング:所長	
<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	
<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 <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)> ・横浜市および青葉区の地域保健福祉保健計画に基づく青葉台地区・地区別地域保健福祉計画推進会議に参加し、計画の策定および遂行に関わり、地域住民主体の自助・互助・共助に繋げるべく、顔の見える関係づくりに向けて後方支援を行う。 ・指定管理部門においては青葉区のPDCA事業報告および事業実績評価により、区の高齢支援担当・保健師および青葉区社会福祉協議会の協力を得て事業推進にあたる。 ・年度ごとにケアプラザ事業計画、事業報告にて各部署の目標設定や振り返りを行い、法人理事会・評議委員会およびケアプラザ運営協議会にて各部署の主任職が発表する機会を持つ。 ・人事考課項目にて職員各自が自己評価、主任による2次評価、所長による3次評価を受け、個々の目標設定と進捗状況について個別面接を行う。 ・法人理念を基に法人運営会議で共有された目標をケアプラザ運営会議で共有、各部署会議で具体化・実行・見直し・改善を行う。	<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 <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)> ・組織としては、年度ごとにケアプラザ事業計画、事業報告にて各部署の目標設定や振り返りを行っている。 ・職員は、人事考課項目にてそれぞれ自己評価をし、その後主任による2次評価、所長による3次評価を受け、次期の目標設定を行っている。

(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)> ・法人理念を事務所に掲示している。毎朝、職員はこれを声に出して読むことで理念を意識しながら業務に取り組んでいる。 ・クールシェア・ウォームシェアの場として入口受付前にソファをおいている。施設利用者が暑さ・寒さを解消できるだけでなく、職員から利用者への声かけもしやすくなっている。 <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><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)></p> <p>R4年度横浜市認知症施策モデル事業「チームオレンジ」に参画、R5年度も継続実施した。毎月のチームオレンジ定例会では、認知症の理解、終活、個人情報保護、ユマニチュード、全国取組み等を学ぶ機会を設けた。さつきが丘チームオレンジの取組みが評価され市域の事例発表会で報告した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一般向け認知症サポーター養成講座の他、つつじが丘・さつきが丘両小学校にて認知症サポーター養成講座をキャラバンメイトと共に実施し若い世代への啓発を継続している。 ・「介護者のつどい」「つつじカフェ」「しらとりカフェ」(各年10回)実施の他に新たなスローショッピングの機会、交流の場(サロン)を創出した。 ・秋祭りではチームオレンジの活動展示「オレンジ便り」配布による仲間募集を行った。認知症予防事業「脳トレ・ハマトレ講座」、週1回ハマトレの機会の設置などによりハマトレキャストは新たに2名誕生、キャラバンメイトは5名に増加した。 	<p><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)></p> <p>ヒアリング: 所長、地域包括支援センター職員</p> <p><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)></p> <p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市認知症施策モデル事業「チームオレンジ」に参画し、毎月第3木曜日に開催する買い物支援の「さつきハート」や、近隣の小学校での認知症サポーター養成講座、認知症カフェ(つつじが丘、しらとり台)などを実施し、その活動が評価され市域の事例発表会で報告した。 ・認知症予防事業「脳トレ・ハマトレ講座」、週1回ハマトレの機会の設置などにより、ハマトレキャスト・キャラバンメイトが増員した。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害のある方の見守りを目的とした「安心キーパーと当事者のつどい」を年間3回開催。一緒に調理や外出を行う余暇支援プログラムを通じて交流を深めた。 ・さつきが丘コミュニティハウスで開催したボッチャ体験会には園児からシニア、放課後デイサービスの利用者など多くの方に参加頂き、多世代にわたる地域交流活動となった。 ・生活支援体制整備事業では、青葉台地区地域保健福祉計画に基づき、青葉台地域ケアプラザと共催で「支えあいネットワーク」を定期開催(年3回)、地域住民を主に、地域活動や地域課題を検討し、広報紙に掲載して地域へ情報発信した。また、課題を共通認識とする為の勉強会実施を調整した。 ・高齢者の参加を目的とした、ボランティアサロン「手づくりひろば」開催準備会(協議体)を発足、自主化後、月1回定期開催出来ている。 ・高齢者の活動を紹介するコラム「生活支援Coレポート」をケアプラザ広報紙に掲載している。 	<p><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)></p> <p>ヒアリング: 所長、地域包括支援センター職員</p> <p><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害のある方を対象とした「安心キーパーと当事者のつどい」を年3回開催し、一緒に調理をしたり外出を行うことで、支援者と当事者の交流を深めた。 ・青葉台地区地域保健福祉計画に基づき、青葉台地域ケアプラザと共催で「支えあいネットワーク」を年3回開催し、地域の方々と地域活動や地域課題を検討し、その結果を広報誌に掲載し地域へ情報発信を行った。 <p><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)></p>