

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市鶴ヶ峰地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社ソートフル

令和6年1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>・地域の方に気持ち良く利用して頂く為に、来館者には職員全員が挨拶を徹底するなど、明るく感じのよい対応を心掛けています。</li> <li>・事務所受付の近くにサブコーディネーターを配席し、来客にすぐ対応できるようにしています。</li> <li>・お客様の率直なご意見を運営に反映する為に、施設内のご意見箱の設置や毎年、アンケートを実施する等、サービス向上に取り組んでいます。</li> <li>・事業終了時にはアンケートを行い、次の企画に反映出来るように自己評価を行っています。</li> <li>・地域回覧・掲示板の利用の他、ホームページやブログの活用など、様々な世代に情報が伝わるよう努めています。</li> <li>・地域の方や近隣小学校の児童の休憩や待ち合わせなどに利用していただけるようラウンジを整備しています。</li> <li>・会議等で接遇研修を実施しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コロナ禍で使用を制限していた情報ラウンジを自由に使えるように整備し、認知デイ「すみれ」の皆さんが作成したちぎり絵のツリーに、小学生が「認知症の人のために何ができるのか・私たちが出来ること」をテーマにしたメッセージを貼りつけ、認知症に関する啓発活動行っています。</li> <li>・令和5年10月15日、5年振りに「ふれあい区民まつり」を開催。約700人が参加、クイズで当たった人に景品をあげたり、輪投げの余興などで祭りを盛り上げ、旭区内13ヶ所のケアプラザが連携して、所長・包括3職種・生活支援・地域交流と指定管理部門全職種が関わり、出展ブースを運営しました。次年度も引き続き顔の見える関係づくりに取り組む予定です。</li> <li>・地域ゆかりの武将や史跡について、市の郷土資料館に依頼した講師による歴史講演会は、趣味・活動の機会と交流の場を提供することで、参加者から好評を博しています。</li> </ul>
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアプラザは高齢者、障がい者、乳幼児など心身の状態の悪い方も含めて地域の様々な方が利用されますので、快適に安心して利用できるよう建物、設備の安全と清潔保持に努めています。</li> <li>・開所して22年が経過し、設備等に不具合が出ており、大規模な修繕も増えています。その都度、市や区と相談しながら修理等を行っています。(玄関屋根からの雨漏り、エレベーターや自動ドアの部品交換等)令和6年度には施設の外壁工事を予定しています。</li> <li>・広い庭の季節の剪定や芝生の手入れ、樹木の伐採はこまめに実施しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報ラウンジには、椅子とテーブルを置き、ミニギャラリーも設け、施設のイベントや地域情報を掲示・配架することで来館者の情報交換や憩いの場ともなっています。今後は、近隣の小学生の遊び場として復活することを目指しています。</li> <li>・日常清掃は専門業者だけでなく、特定業務従事者にもお願いして施設美化に努め、職員も気づいた汚れの清掃をしています。</li> <li>・車いすなどの貸出備品は職員の安全確認に加えて、法人本部の福祉用具センターによる備品整備により安全性が確保されています。</li> <li>・今年9月に、保健師が講師で感染症予防・まん延防止研修を行い、振り返りを行うことで、研修を業務に生かせるようにしています。</li> </ul>
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の方が安心して利用できるよう事故・急病・災害時の対応について定期的な訓練や研修を行い、万全を期しています。</li> <li>・万が一、事故になった場合は、消防署等に通報するなど適切な1次対応をしています。また、再発防止のためにその日のうちに原因究明・分析を行い、具体的な対応策を速やかに実施しています。</li> <li>・事故については、ミーティングや全体会で職員に周知徹底し事例検討も行っていきます。</li> <li>・地震など大規模災害時については、法人で作成したマニュアルに基づき、全部署の職員がどのように行動すべきか机上訓練を、実施しています。</li> <li>・地域との連携においては、地域の防災訓練に参加し、区や地域との協力体制を強化しています。</li> <li>・ケアプラザの防災訓練では、消防署や防災設備の専門家を招き、アドバイスを受けることで質の向上を図っています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・情報事故の起きやすいデイサービスの記録書や連絡帳等の取り扱いは、ルールに則った上で、必ず、ダブルチェックによって情報漏洩を防いでいます。毎月の衛生委員会や産業医の巡回によって指摘された危険箇所等の改善をしています。</li> <li>・毎月の所内会議で実際に発生した事故やヒヤリハットを各部門や職種での会議や連絡ノート、毎朝のミーティングで共有化を図り、令和4年7月に緊急時の対応研修として他事業所の事故事例の発生状況や防止策を研修し、各自報告書で振り返りを行うことで再発防止に取り組んでいます。</li> <li>・令和5年10月には、BCPに基づき地震発生時に備えて、徒歩参集訓練を行い、参集経路をシミュレーションすることで円滑に参集できるようにしています。</li> </ul>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 組織運営及び体制	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当法人の理念である「お客様の満足」「人を大切に、共に育ちあう協会風土」「公正で透明感のある協会倫理」を常に意識し組織運営しています。</li> <li>・年度初めに、全職員で話し合い事業所目標を立てるとともに、各職員も業務目標を立て、進捗状況の確認や自己評価を行い、所属長との面接を経て、次年度の業務目標を見直す等、PDCAサイクルに基づいて行動評価をしています。</li> <li>・ケアプラザの様々な事業や業務を効率よく遂行できるように業務分掌表を作成し、実行しています。</li> <li>・職員が福祉の専門職としてスキルアップを図れるよう現場のOJT研修はもとより、階層別や課題別、職種別の研修を法人の研修センターで計画、実施しています。</li> <li>・当法人は、横浜市から21カ所の地域ケアプラザを受託しています。そのスケールメリットを活かし、各専門職種の定期会議や勉強会を開催しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人には、メンター制度があり、所長、5職種など一人職種の新任者は、法人が21事業所ケアプラザを運営している利点を活かし、法人内他事業所の同一職種の先輩をメンターとして、業務指導やメンタル面でのフォローを受けます。当事業所の所長もこの制度を活用しています。</li> <li>・事務所内での職員の座席配置を工夫しているため、業務にて関係の深い部門同士が自然に話ができ、連携がとれることから、日常業務の中で、情報共有が図れています。</li> <li>・令和5年度の職務分担表を作成し、業務を運営管理、労務、庶務、経理、地域交流などに分け、それぞれの業務の主担当、副担当を決め、各職員が自覚を持ってそれぞれの業務を行い、仕事がスムーズに運ぶよう工夫されています。</li> </ul>
V ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアプラザで事業を開催するだけでなく、地域の皆さんのご理解のもと、町内会館や障がい作業所など、身近で参加しやすい環境での開催も含め、地域ニーズにあった事業展開を行っています。</li> <li>・高齢者、障がい者、子育てなど各福祉分野の事業を実施しています。また会議、地域行事に積極的に参加し、それぞれのニーズ把握、掘り起こしを行い、関係団体をはじめ地域全体で連携できる体制づくりをしています。</li> <li>・地域社会福祉協議会で開催している困窮世帯を対象とした頒布会にて相談コーナーにて参加し、多問題を抱えた方々の支援にも積極的に取り組んでいます。</li> <li>・職員はローテーション勤務をしている為、毎朝のミーティングや毎月の職員会議事業別の会議を通して、お互いの事業の進捗状況を確認しています。また各自の業務予定表を共有し、協力体制を築いています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアプラザ祭りは、時期尚早として、令和5年度は、11月に6日間の「自主事業Week」を開催し、こども、介護者、介護予防、精神障害のある方など向けにそれぞれの自主事業を公開し、地域の方々へ自主事業のアピールの場としました。</li> <li>・ケアプラザの機能の周知やコロナ禍で落ち込んだ小学生の来館者の復活も考慮して、近隣の小学3年生への福祉教育を年間通して行っています。</li> <li>・「鶴ちゃんコール」は、一人暮らしの高齢者への安否確認とともに会話の機会の提供を目的として、電話傾聴ボランティアグループの協力を得て、週1回の見守り電話事業を実施しています。</li> <li>・近隣に障害者の作業所が多く、作業所の焼き菓子や雑貨などの販売協力を行うため、11月自主事業Weekの際に、作業所マルシェを実施し、好評を得たので、定期的に作業所の皆さんに販売の場所提供を考えています。</li> </ul>

# I. 利用者サービスの向上

## (1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している	<input 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 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)> 令和4年10月に実施。6事業部門総計160件から回答が得られました。令和5年は本日現在集計中です。	
<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)>	

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 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"/> 課題を抽出していない
<input type="checkbox"/> 特に課題がない	<input type="checkbox"/> 特に課題がない
<input type="checkbox"/> 非該当	<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)> 館内掲示及び閲覧用ファイル、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)> 館内掲示及び閲覧用ファイル、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)>	
振り返りシートに課題15件あること及び対応策も記述されていることを確認しました。	

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)> 館内掲示及び閲覧用ファイル、振り返りシート <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) 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>&lt;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)&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>&lt;設置内容を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>エントランス及び2階にご意見箱が設置されています。</p> <p>&lt;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)&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>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>エントランス壁面に苦情解決の仕組みを掲示しています。</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>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&lt;記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>苦情受付台帳、苦情・ご意見・ご要望受付記録に利用者から寄せられた意見・苦情が残されています。</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>苦情受付台帳、苦情・ご意見・ご要望受付記録、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>苦情受付台帳及び受付記録から、令和5年12月にデイサービスに関する苦情が1件のみ確認。適切に処理されました。</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;            苦情受付台帳、苦情・ご意見・ご要望受付記録、ヒアリング</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>	

(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>・年4回発行している広報紙を各自治会町内会に回覧・配布し、施設案内に取り組んでいます。</li> <li>・自治会町内会未加入者や若い世代にはインターネットが有効であるため、ホームページやブログでも案内しています。</li> <li>・貸室利用方法については、ご利用される方に解りやすいようフローチャートと空室早見表を作成し、周知に取り組んでいます。</li> <li>・館内で開催している事業案内を掲示し、分りやすく・また誰でも参加頂けるよう工夫しています。</li> <li>・受付の最も近くにサブコーディネーターを配席し、即座に対応できるよう心がけています。担当の者がいない場合でも誰でも対応できるよう職員相互で連携を図っています。</li> <li>・見学相談等に関しても随時受付・ご案内できるようにしています。</li> <li>・地区組織の定例会等に参加して周知を行い、地域に広く知られるよう行なっています。</li> <li>・公正中立については法人の倫理綱領などをもとに毎年研修を行っています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>貸館利用案内、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>コロナ禍で使用を制限していた情報ラウンジを自由に使えるように整備し、認知デイ「すみれ」の皆さんが作成したちぎり絵のツリーに、小学生が「認知症の人のために何ができるのか・私たちが出来ること」をテーマにしたメッセージを貼りつけ、認知症に関する啓発活動行っています。世界アルツハイマーデーに合わせてオレンジデコレーションを開催、ケアプラザ前の通路にプランターを置き、オレンジ色の花で飾っています。</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;</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</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>	

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; 研修報告書、ヒアリング</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>令和4年3月22日「倫理及び法令遵守に関する研修/利用者の人権擁護」をテーマに研修を実施しています。当日参加できなかった職員には、後日、書面にて伝達研修を行っています。</p>	

#### (4) 広報・PR活動

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

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙を年4回発行し、連合町内会や民生委員児童委員協議会にお届けし、町内掲示板への掲示や回覧をお願いしています。</li> <li>・区役所をはじめ、区社会福祉協議会等に広報紙を置いています。</li> <li>・事業ごとにチラシを作成し、各町内会の会議や昼食会等その対象となる方が多く集う場所などに掲示や配付、口頭での紹介等を行い、広報に努めています。</li> <li>・ホームページを適宜更新し、事業の様子やケアプラザでの出来事などを紹介し、広く地域の方に親しみを持って頂けるよう努めています。</li> <li>・区民祭りで区内の全地域ケアプラザと共にブースを出展し、ケアプラザの普及啓発に努めました。</li> <li>・積極的に地区組織の定例会に訪問し、ケアプラザの役割について説明しています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>広報紙「千羽鶴」、ホームページ、情報チラシ</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙「千羽鶴」はフォントなど毎回同じ体裁で、事業内容は冗漫にならず、簡潔に分かり易く表現するよう、こころがけています。</li> <li>・生活支援コーディネーターと地域の方との触れあいコーナー”地域とキャッチボール！”には、地域とのふれあい、例えば、グランドゴルフに参加し、和気あいあいとした様子などを載せ、地域の交流・応援に取り組んでいます。</li> </ul>

#### (5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアプラザに来館される方にはどなたにも笑顔で挨拶をし、必要時にはこちらから声をかけてご案内をするなど、常に明るく接するようにしています。</li> <li>・全員が名札を着用しデイサービスでは職種ごとにポロシャツの色を分けるなど服装にも気を配り、分かりやすくしています。</li> <li>・電話対応は必ず施設名と名前を名乗り速やかに担当者につないでいます。お待たせした場合は「お待たせして申し訳ありません」と一言添えるようにしています。</li> <li>・担当者不在の際は、必ず伝言メモを残し、折り返しの電話を必ず入れ、失礼のない丁寧な対応を心掛けています。</li> <li>・会議等で接遇研修を行うだけでなく、日常業務の中で気が付いた事はその都度、指導しています。</li> <li>・法人内で身だしなみについて、ドレスコードを作成しています。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>令和4年9月・10月にチェックシートを用いて、ことば遣いについて研修が実施されています。 法人作成の接遇マニュアルを事務所に常備し、接遇の基本マナーを日常業務の中で、必要に応じ気付いた時に、活用しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用団体の高齢化が見られ、特にコロナ禍後は解散する団体も多見られます。解散して行き場や交流の機会が無くなってしまふ事の無い様に、ケアプラザ主催事業や地域行事への参加の案内を行い、参加されていた方々の交流の機会が途絶える事の無いよう工夫をしています。</li> <li>・新たな施設利用団体に繋がるよう、町内会館を持たない地域や新たな活動場を求めている方々へ繋がるようチラシなどを作成し周知活動に努めています。</li> <li>・年1回利用者アンケートを実施し、意見要望等を集計し5部門(居宅介護支援・デイサービス・地域包括支援センター・地域活動交流・生活支援体制整備)の結果を館内に掲示しています。アンケート集計結果を基に、意見・要望等、課題を抽出し、職員会議で検討、分析し、改善策を講じています。</li> <li>・当ケアプラザの相談エリアは広く、「行くのが大変」との声もあります。そのため積極的に地域に出向いての出前講座を行っています。</li> </ul>	<p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ふれあい給食会“鶴の会”を開催。ケアプラザに足を運べない遠隔地の方には現地に出向いて保健師が夏場では熱中症予防対策の指導を行うなど、便宜を図っています。</li> <li>・地域ゆかりの武将や史跡について、市の郷土資料館に依頼した講師による歴史講演会は、趣味・活動の機会と交流の場を提供することで、参加者から好評を博しています。</li> </ul>

## (7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>令和5年10月15日、5年振りに「ふれあい区民まつり」を開催。約700人が参加、クイズで当たった人に景品をあげたり、輪投げの余興などで祭りを盛り上げ、旭区内13ヶ所のケアプラザが連携して、所長・包括3職種・生活支援・地域交流と指定管理部門全職種が関わり、出展ブースを運営しました。次年度もケアプラザの機能周知のため、13館共催で出展していけるよう調整してます。</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>

## 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)>	
事業計画書に則り、管理会社に委託していることが点検記録で確認できました。不具合が生じた場合は、区役所と協議を行い、玄関の雨漏りやエレベータと自動ドアの部品交換を行っています。また、令和6年には外壁工事も予定しています。	

#### ②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
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)>	
毎月の定期清掃、日常清掃は専門業者へ依頼し、清掃場所・内容が清掃日報によって確認できました。また、特定業務従事者にも日常清掃をお願いするとともに職員も施設環境に気を配り、ゴミ拾いや気付いた汚れの清掃をしています。	

(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	
<(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)>	
車椅子貸出時には、利用者に車椅子利用申込書に記入していただき、貸し出し前後に、不具合の有無を確認しています。また、法人本部の福祉用具センターによる備品整備により、安全性が確保されています。	

### (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;                      感染症研修記録、ヒアリング</p> <p>&lt;一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由について記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>令和4年12月に感染症・食中毒の予防まん延防止に関する研修を行い、令和5年9月にも職員所内会議で保健師が講師となり、感染症予防・まん延防止研修を行っています。その後、丁寧に、振り返りも行い、研修報告書も作成することにより、実務にて、習得した研修の知識を生かせるよう配慮されています。</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>毎日、清掃担当者によってゴミの回収がなされているので、衛生的な管理がなされています。</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>	

#### (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>・建物管理委託業者による毎日の日常清掃と月1回の定期清掃(床のワックスがけ、カーペット清掃、窓ガラス清掃等)を実施しています。尚、業者のほか、職員も施設環境に気を配り、ゴミ拾いや気付いた汚れの清掃をしています。</p> <p>・開所から22年を経過し、徐々に建物や設備の老朽化が目立ってきています。不具合が生じた場合は、区役所と協議を行い、修理補修対応を行うことで、適切な設備の維持・管理を図っていきます。特に、利用者の安全に関わる部分については迅速に対応できるように努めます。</p> <p>・地域のケアプラザとして、地域住民の方にも愛着を持って使って頂けるように、年2回『鶴ピカ大作戦』という館内の貸室や設備を清掃する作業を、貸室団体の皆さんと職員で一緒に行っています。</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>現場確認・ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>情報ラウンジには椅子とテーブルが置かれ、施設のイベントや地域情報を配架することで、地域や来館者の情報交換や憩いの場にもなっています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>不具合が生じた場合は、区役所と協議を行い、玄関の雨漏りやエレベータと自動ドアの部品交換などの修理補修対応を行うことで、適切な設備の維持・管理を図っています。特に、利用者の安全に関わる部分については迅速に対応できるように取組んでいます。</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	
<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 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	
<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、ヒアリング</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>出入口の鍵の所有者は管理簿に記入管理され、各種鍵は鍵付きのロッカーに適切に保管・管理されています。</p>	

③事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p>&lt;定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>日中の館内見回りと、閉館時の施錠・電源等や異常の確認をしていることが業務日誌の終業点検項目の記録で確認ができました。</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 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"/> 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 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>情報事故の起きやすいデイサービスの記録書や連絡帳等の取扱いは、ルールに則った上で、必ずダブルチェックにより、情報漏洩を防いでいます。毎月の衛生委員会や産業医の巡回によって、指摘された危険箇所等の改善をしています。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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;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>テーマ:他事業所の事故事例の発生状況や防止策について 対象者:職員全員</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>毎月の所内会議で実際に発生した事故やヒヤリハットを各部門や職種での会議や連絡ノート、毎朝のミーティングでも共有を図り、令和4年7月に事故発生予防・再発防止・緊急時の対応研修として他事業所の事故事例の発生状況や防止策を研修し、各自報告書で振り返りを行うことで再発防止に努めています。</p>	



## (5) 防災業務

### ①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p>&lt;作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>  <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地震など大規模災害時に全部署の職員が、法人で作成した指定管理者災害時対応マニュアルに基づいて行動できるように机上訓練もしています。応急備蓄物資を備え令和5年11月には入れ替えもしています。</p>	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>令和5年9月には利用者を含めた自主訓練として初期消火・通報・避難誘導訓練を行い、振り返りを行うことで改善点と新たな気づきが得られています。令和5年10月にはBCPに基づき地震発生時に備えて徒歩参集訓練を行い参集経路をシミュレーションすることで円滑に参集できるようにしています。</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>様々な所内訓練をしていますが、地域防災拠点訓練にも積極的に参加して地域との連携を図り福祉避難所としての役割を周知されることを期待します。</p>

## IV. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input 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>所長、包括支援センター4名(主任ケアマネジャー1名、保健師2名、社会福祉士1名)、地域活動交流コーディネーター1名、生活支援コーディネーター1名、サブコーディネーター3名の職員体制で適正な人事配置がなされています。</p>	

#### 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	
<p>&lt;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)&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>「事業計画書、報告書の閲覧をご希望の方は、お気軽にお声掛け下さい」とのポスターを受付カウンターに掲示し、閲覧用のファイルが受付に準備されています。</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>	

## (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>事業所主催年間研修計画の他に法人の階層別、職種別、課題別の年間研修計画があり、法人の研修センターより、必要な研修については、該当職員への案内がある仕組みになっています。</p>	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt; 研修報告書、職員所会議議事録、ヒアリング</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; テーマ:個人情報とプライバシー、認知症ケア研修、感染症・食中毒対策他 対象者:職員全員</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>個人情報保護、人権研修、事故・ヒヤリハットなどの職員共通の研修は、職員会議で行われますが、研修項目に応じて、職員が集りやすい各部門ごとに研修を行うことが通例です。</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>・毎年、年度初めに研修計画を立案し、法人内・事業所内研修を行っています。法人内研修は研修センターで階層別や課題別、職種別に計画を立てて実施しています。</p> <p>・事業所内研修に関しては所内会議、全体会など定例会議時に行うようにしており、参加しやすい環境となっています。</p> <p>・外部研修にも積極的に参加できるよう、送られてくる案内を周知しています。研修内容により、業務扱いとしての参加や費用を事業所負担とするなど職員の研修受講をサポートしています。</p> <p>・介護初任者研修や介護実務者研修、介護支援専門員の更新研修など、資格取得や継続更新の支援を積極的に行います。</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>職員会議議事録、研修報告書、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>・法人内研修は、本部の研修センターで階層別、課題別、職種別の研修計画に基づいて行われ、必要な研修には、各職員に法人本部の研修センターから案内があり、受講を義務付ける仕組みになっています。</p> <p>・外部研修にも、職員が参加できる研修情報を周知し、研修内容により、業務扱いとして費用は事業所負担とするなど積極的に受講を促しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している	<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 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>研修報告書、部門別会議議事録、ヒアリング</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>	

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 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"/> 作成しているが、活用していない
<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	
<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"> <li>・OJT研修により、業務の習得状況を確認しながらゆっくり時間をかけて指導しています。メンター制度により、法人内他事業所の同一職種の先輩が業務指導やメンタルのフォローをしています。</li> <li>・定期的な管理職との面接の他、必要に応じての面接を通して、働く職員がモチベーションを維持できるように配慮しています。</li> <li>・情報共有に関しては、全体会や所内会議のみならず、相談員、ドライバー、厨房、包括、3職種、5職種、サブコ、ケアマネなど各部署や職種での会議や連絡ノートの活用、毎朝のミーティングで共有化を図っています。</li> <li>・地域や関係機関から得た情報や地域課題は、地域アセスメントシートの活用や職員会議等で情報共有し、適切な支援につなげています。</li> <li>・事務所職員の座席配置を工夫し、関係の深い部門同士、自然に会話でき、連携が取れるようにすることで、日常業務の中で情報共有が図れるようにしています。</li> </ul>	ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・メンター制度を採用し、所長、地域活動交流や生活支援コーディネーターのように一人職種の職員には、法人内の他事業所の同一職種の先輩をメンターとして業務指導やメンタルケアをする制度が活用されています。</li> <li>・当事業所では、情報共有の手段として、事務所での座席配置を工夫し、関係の深い部門間の日常業務での意志疎通を図れるよう配慮されています。</li> </ul>

### (3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<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 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"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<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)>	
個人情報に関する基本方針を受付横に掲示し、管理責任者を明示するだけでなく、利用者に「個人情報保護について」と題して「個人情報保護規定」、「個人情報保護施行規約」、「個人情報の取扱いについて」のファイルを利用者閲覧用に受付に設置しています。	

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 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	
<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>&lt;一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p>&lt;適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個人情報保護に関する基本方針の中で、「個人情報を適正な方法で収集し、取得時に本人に対して利用目的を通知または公表します。」と記載されており、これに従って個人情報は、収集されています。</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>団体登録申請書には、欄外に「目的外には使用しない」旨の文言が、印刷された書式を使用しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> パソコンは、パスワードを使用し、ワイヤーロックされています。個人情報を含む書類は、施錠保管され、廃棄する際にはシュレッダーを使用しています。FAXを送信する時や郵送時には、ダブルチェックを実施するなど個人情報漏洩防止に取り組んでいます。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納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 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"/> 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	<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)> 会計伝票、ヒアリング <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)>	
事務職と所長のダブルチェックが行われています。	

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 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 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)> 月次決算書、ヒアリング <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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;                      現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p>	

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;経費削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>・福祉車両リース、建物保守管理、清掃等の委託業者の選定については、(一括)電子入札等を法人本部と連携し、実施しています。</li> <li>・什器類の購入は見積書、品質・価格・アフターケアをよく比較し、業者選定をしています。</li> <li>・省エネルギーの取り組みとして、節水システムの導入と効率改善用コンデンサー及び太陽光パネルの設置により、光熱水費の節減を行っています。</li> <li>・電力消費がピークになる季節はクールビズ、冬にはウォームビズを実施しています。</li> <li>・照明は蛍光灯の間引きや不要な箇所は消す事を徹底しています。</li> <li>・事務消耗品は法人内事業所での共同購入や共通商品購入により経費節減に努めるとともに、在庫管理を徹底する事で、余分な出費を防止しています。</li> <li>・個人情報に注意を払いつつ、裏紙を適切に使用することで印刷経費節減を図っています。</li> </ul>	<p>&lt;確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・福祉車両リース、建物保守管理、清掃などの委託業者の選定については、法人本部と連携して一括電子入札などを実施しています。</li> <li>・この4月に赴任された所長は、新しい目でチェックし、午後のレクリエーションを充実させるため、通所部門の入浴を2回から1回に変更し、水道・光熱費を削減しました。また昼食の食材はネットスーパー等を活用して、少しでも物価高騰による支出を抑えることで、経費節減につながっています。</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 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)> 令和4年度PDCAシート、ヒアリング	
<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 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; 令和4年度PDCAシート、ヒアリング</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;</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>・ケアプラザの運営目標は、年度毎に職員会議で設定、その後、各部門ごとにチーム単位の年度目標を設定しています。</p> <p>・年度末に実施する、各部門の事業実績自己評価と、区役所の所管課とのヒアリングの中で出た意見をふまえ、翌年度の事業計画立案を行っています。</p> <p>・毎月の5職種会議で、各部門の前月振り返りを共有し、当月の事業日程の確認、翌月の事業展開について話し合っています。さらに、3ヶ月ごとの振り返りシートを作成し、四半期単位での実績振り返りも行っています。</p> <p>・5職種会議では、地域の情報共有のために独自に作成した地域アセスメントシートを活用し、情報の更新や確認を行っています。</p> <p>・健全で安定した業務運営と、コスト管理の意識徹底のため、毎月の収支状況について、職員会議で共有し、目標達成の為に意識の統一を図っています。</p> <p>・各職員の個別目標や達成度については、適宜所長との面談の機会を設け、相互の確認を行っています。</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>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>事業計画書は、前年度の事業実績自己評価や区役所のコメントを参考にして部門ごとに年間の目標を設定し、所長と5職種間で、全体の事業計画書に纏め上げ、重点的な取組も取り決めます。事業計画書は、毎月の5職種会議で各部門の前月の達成度の振り返りと翌月の事業展開を行い、事業計画の目標達成を目指します。</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>事業所の今年度の目標「業績回復」「内部連携強化」「情報漏洩防止」を掲げ、職務分担表を作成し、運営管理、労務、経理、地域交流などに分類し、主担当、副担当を任命し、業務がスムーズに運ぶよう取り組んでいます。</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>

## 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>・「第4期旭区地域福祉保健計画」の推進に向けて、地域ケアプラザは、地域に身近な福祉保健活動の中核として重要な役割を果たしていく拠点となっています。よって、区福祉保健センターや区社会福祉協議会と連携を図りながら地区別計画のメンバーとして、鶴ヶ峰地区の計画推進に向けた取り組みを行っています。</p> <p>・障害や子育てなどテーマに合わせた分科会を開催し、それぞれの関係団体・施設と連携し、地域の方々より課題に沿った話し合いを行えるよう取り組んでいます。</p> <p>・個別ケースについては毎月、区高齢支援担当職員と地域包括支援センター職員がカンファレンスを行い、複雑な課題を抱えているケースの課題解決に向けた話し合いを行っています。</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>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>・第4期旭区地域福祉保健計画の推進に向けて、鶴ヶ峰地区支援チームのメンバーとして、地域の情報を提供し、課題の検討を行い、計画の達成への協力を行っています。</p> <p>・一人暮らしの高齢者向けに安否確認も兼ねて会話の機会を提供する「鶴ちゃんコール」を、地域のボランティアグループの協力を得て、実施しています。</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>・区役所の各課(高齢・障害・健康づくり・生活支援・子ども家庭支援・事業企画)と地域に関する共通視点を持ち、共に地域支援に取り組んで行く事が大切と考え、情報共有を図る為の会議開催の声掛けをしています。各課が捉えている地域状況、今年度・次年度の取り組み計画の情報交換を行い、これまで以上に連携を図りながら地域ニーズに沿った地域支援が行えるよう努めています。</p> <p>・独居で身寄りのない方、認知症の方が増えていく状況の中で、職種や役割の違いを超えて所内で連携を行い、フットワーク軽く臨機応変な対応を心がけています。</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>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>・4年ぶりに、ケアプラザ祭りに代わる「自主事業Week」を11月に6日間、開催し、種々の対象者向けの自主事業を地域に公開し、自主事業のアピールを実施しました。</p> <p>・近隣の小学3年生を対象に福祉教育を年間通して行い、ケアプラザとの交流の活発化を期待しています。</p> <p>・障害者作業所が多く、11月に4作業所の協力を得て、作業所マルシェを開催し、菓子や雑貨の販売を行い、好評を得たので定期的な継続を考えています。</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>