

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市星川地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社フォワード・グッド

令和5年12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"> ・地域の身近な相談窓口(福祉総合相談窓口)として、保健師、社会福祉士、主任ケアマネジャーを配置し、福祉保健に関する相談を受け、必要な情報の提供や関係機関への連絡調整を行い、課題解決を図っています。 ・積極的に地域へ出向き、地域住民との顔の見える関係作りに努め、早期対応ができるよう努めています。 ・法人で作成した「チューリップ体操」は、地域サロン等で活用できるよう、DVDの貸出をしています。 ・自主事業実施の際には、アンケート調査を行い、次の事業運営に生かすとともに、参加者が担い手となれるような働きかけを行っています。 ・定期的に発行する広報紙やホームページで事業の案内を行ったり、貸室の空き状況をお知らせしています。又、LINEアカウントを作成し、イベント案内を開始しています。 ・民生委員児童委員をはじめとした地域の様々な役割を担っている方々と連携し、困りごとの解決に向けて協議を重ねています。 	<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が1階受付横と2階通路に掲示され、受付窓口では振り返りシートのファイルが閲覧できるようになっており、様々な手段で確認できるようになっている。 ・ご意見箱に寄せられた意見とそれに対する対応が記載された「ご意見・ご要望について」と題した掲示物が、1階の受付横と2階通路に掲示されている。 ・個人名は伏せた形で、「苦情・ご意見・ご要望受付記録」のファイルが閲覧できるようになっている。 ・横浜市のモデル事業に手を挙げ、今年の9月にLINE公式アカウントを開設し、広く情報発信を行っている。 ・伝言メモはファイルに入れ、職員出勤時は机の上に置き、休みの場合は所定の場所にしまい出勤時に見てもらいようにし、メモの紛失による伝言漏れを防いでいる。 ・自主事業の案内に際し、事業の難易度に応じ1つ星～3つ星の表示がされており、参加の目安となり分かり易い。
II ・施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者や障がい者、乳幼児など地域の様々な方々が利用されるので、安全確保と設備が正常に作動することを最優先とし、館内の清潔保持に努めています。 ・設備の保守点検については、専門業者に委託のうえ、不具合の早期発見に努めるとともに適切な修繕計画を作成し、建物の総合管理を行い事故防止に努めています。 ・貸室の日常清掃は、利用団体に使用後の清掃・消毒の協力を求め、職員が最終の点検を行っています。又、調理室の貸出再開に合わせ、利用団体の協力の元、掃除や環境整備を行っています。 ・館内清掃は、毎日委託業者が清掃し、職員が作業完了報告書を確認します。又、毎月の施設点検日を利用し、委託業者による定期清掃を行っています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・設備点検は、委託業者が毎週実施している。 ・調理室の収納棚には収納時の食器の配置の写りが貼られており、元通りに戻せるよう工夫されている。 ・11月の研修は「感染症及び食中毒の予防及び蔓延防止に関わる研修(事例検討)」を行い、ノロウィルスを想定し、座学だけでなく防護服の着用方法や手袋の外し方などを実地で行っている。 ・植栽は委託業者が定期的に入入れをし、更に毎月NPO法人保土ヶ谷支援ネットワークの会のボランティアにより落ち葉拾いや雑草取りが行われており、きれいな景観が保たれている。

<p>Ⅲ 緊急時対応</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時(事故・急病・災害等)に備えて、対応マニュアルや連絡網を整備しています。急病時には、適切な対応ができるようAEDを設置しています。定期的にAEDを含む救命救急研修を実施しています。 ・事故やヒヤリハットは、ただちにミーティング等で事実を伝え、注意喚起を促します。又、全体会議で事故事例の分析を行い、業務改善に向けた検討を行っています。 ・年2回、かるがも全館で火災や地震を想定した防災訓練を行い、通所介護利用者も全員参加し、避難や誘導、通報、消火訓練を行っています。 ・防犯対策については、職員の夜間不在時は、警備会社による機械警備を実施しています。又、窓口対応時について、カラーボールを準備し、対応できるようにしています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「館内点検表」は、館内外の設備に関するチェック項目の他、防火を意識した「防火自主点検」という項目がある。この点検表に基づいて、館内外のチェックを毎日行っている。 ・館内に避難経路図だけでなく、「かるがも水害時避難経路図」も掲示し、大雨やいざという時に、利用者が迷わず行動できるよう周知している。自主事業開催時には、避難経路図について職員が自主事業参加者に口頭で説明し、初めてでも理解してもらえるよう工夫している。
--------------------	---	--

	<p>指定管理者 記述(400字以内)</p>	<p>評価機関 記述(400字以内)</p>
<p>Ⅳ 組織運営及び体制</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・法人本部と連携して、事業運営に支障が無いよう基準を順守して人員配置を行っています。 ・年度初めに各職員が業務目標を立て中間期には進捗状況を確認し、年度終わりに自己評価を行い、所属長との面接の中でPDCAサイクルを確認することで次年度の業務に生かしていく手法を取り入れた人事評価を行っています。 ・法人において、福祉・医療の専門職としての能力向上のため、OJT体制を充実させるとともに、階層別や課題別研修など年間計画を作成し実施しています。又、事業所研修も毎月行っています。 ・毎月実施される法人の管理職会議やケアプラザ所長会の内容は、毎月の職員会議で伝達・共有しています。又、各事業の専門職会議の内容も適宜共有しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページで「事業報告・事業計画・第三者評価結果について」という項目を設け、公表している。 ・年度初めに1年間の「事業所主催研修計画一覧表」を作成し、職員に公表している。この一覧表には研修の日時、場所、講師といった情報の他、「重点テーマ」が記載されていて、研修後に目指す姿が具体的にわかりやすく示されている。 ・職員一人ひとりが研修履歴カードを作成して、過去の受講履歴を管理している。所長は研修履歴カードを確認し、各職員が平等に受講できるように調整を図っている。 ・法人全体で組織するサービス向上委員会で検討された事例は職員会議で共有し、職員の資質向上に役立てている。
<p>Ⅴ その他</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・担当エリアの方々との顔の見える関係が継続できるよう、お食事会や運動会、盆踊り、秋祭り、地域サロン等の様々な地域行事に参加しています。 ・地域ニーズに合わせた事業展開だけでなく、お住まいの地域にある自治会館や集会所を会場に選び、参加しやすい場所となるよう工夫しています。 ・施設を効率よく運営していくために、毎月保土ヶ谷区役所を含めた5事業所でおこなう複合施設の「かるがも連絡会」の中で、それぞれの施設の特性や専門性を活かして意見・情報交換を行い、建物管理に関する案件処理を行っています。 ・職員がローテーションで勤務しているため、毎朝のミーティングや毎月の職員会議を通して、お互いの事業の進捗状況を確認しています。又、各自の行動予定表を共有し、不在時でも対応できるよう協力体制を作っています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・保土ヶ谷区地域福祉保健計画「ほっとなまちづくり」の計画の検討・推進を、区役所や区社会福祉協議会と協力し行っている。 ・区役所や区社会福祉協議会とともに、保土ヶ谷区子育て支援連絡会の星川地域エリア別連絡会の事務局として、エリア内の幼稚園や保育園、主任児童委員と「エリア別子育て支援連絡会」(年2～3回)「全体会」(年1回)を行い、地域の課題や問題解決に向けて取り組んでいる。 ・新型コロナによる中止期間を経て、3年ぶりに令和5年11月にケアプラザ祭り「ほっしい～のわいわいフェスティバル」を開催し、異世代交流の推進や、福祉に対する理解促進に取り組んでいる。 ・地域課題解決の担い手を増やす取り組みとして、シニア層の方々が多く参加したり、継続できる場「星川おとなの部活」を主催し、スマホ部、散歩部、ゆる体操部などを開催している。

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)> 令和4年10月～11月に実施し、自主事業参加者12件、貸出施設利用者34件、包括支援センター3件、通所介護事業49件、居宅介護支援事業73件の合計171件を回収した。	
<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 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"/> 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)> 資料:利用者アンケート振り返りシート <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・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 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
<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)> 現場確認:1階受付横、2階通路 <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が1階受付横と2階通路に掲示され、受付窓口では振り返りシートのファイルが閲覧できるようになっており、様々な手段で確認できるようになっている。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ご意見ダイヤルの他にも、横浜市の福祉保健サービスに関する苦情窓口である横浜市福祉調整委員会事務局のポスターが1階に2か所掲示されている。	

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
1階受付と2階のエレベーター前に、ご意見箱と投稿用紙・筆記用具が設置されている。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
ご意見箱に寄せられた意見とそれに対する対応が記載された「ご意見・ご要望について」と題した掲示物が、1階の受付横と2階通路に掲示されている。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
資料:苦情対応マニュアル	
<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)>	

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 type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 苦情解決責任者や苦情受付担当者等を記載した案内が1階受付横や2階エレベーター前に掲示されており、ホームページには「苦情解決制度」が掲載されている。 <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)>	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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
評価機関 記述	
<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)>	
<評価で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 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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 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)> 資料:苦情・ご意見・ご要望受付記録、ヒアリング:所長 <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)>	

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	
<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階受付 <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)> 個人名は伏せた形で、「苦情・ご意見・ご要望受付記録」のファイルが1階受付で閲覧できるようになっている。	

(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)> ・施設独自のパンフレットを作成し、館内へ配架しています。施設で行っている自主事業については、毎月発行している広報紙「かるがも通信」やケアプラザのホームページを活用し、広報しています。 ・施設の利用方法については、施設利用案内を使って説明しています。電話での説明だけでなく、来館を勧めながら丁寧に説明できるよう工夫しています。貸室の空き状況は、月に2回(1日・15日)更新し、館内掲示やホームページに掲載し、情報発信しています。 ・高齢者が多く集まる地域サロンや毎月実施している地区の民生委員児童委員協議会、地区社協定例会等へ出向き、自主事業のPRをしています。施設利用の問い合わせがあった場合、地域活動・交流職員を中心に対応しています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)> ・3か月先までの貸室の空き状況を月に2回(1日、15日)更新し、1階の通路に掲示したりホームページにアップし、先々の予約状況が把握できるよう工夫されている。 ・地域の高齢者が多く集まる地域サロンや民生委員・児童委員協議会等の会合に積極的に参加したり、地域のキーパーソンとのつながりを大切にし、情報の提供に努めている。

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>	

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)> <small>ヒアリング: 所長</small></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>	

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)> <small>資料: 事業所主催研修計画一覧表(「人権擁護とプライバシー保護について」の研修を5月23日に実施)</small></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"> ・毎月、施設独自の広報紙「かるがも通信」を約1,300部作成しています。自主事業や地域包括支援センターからの情報、協力医のコラム、ボランティアや貸室団体の紹介等、様々な内容を掲載しています。星川地域ケアプラザのキャラクター「ほっしい〜」のイラストを使用し、見やすくなるよう工夫しています。 ・広報紙や自主事業ちらしは、担当エリア内の自治会町内会へ依頼し、回覧と掲示板への掲示をご協力いただいています。又、保土ヶ谷区役所や保土ヶ谷区社会福祉協議会、星川郵便局、相鉄線星川駅と天王町駅、病院、近隣施設(保土ヶ谷公会堂、スポーツセンター、地区センター、障害関連施設等)への配架を依頼しています。 ・ケアプラザのホームページにも、自主事業の案内や情報を掲載し、幅広く情報が伝わるよう工夫しています。又、LINEアカウントを取得し、自主事業やイベントの広報を開始しました。 	<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</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"> ・毎月広報紙「かるがも通信」を約1,300部発行し、各自治会町内会や区役所、区社協、最寄り駅、近隣施設等に配布し、広く情報発信に努めている。 ・横浜市のモデル事業に手を挙げ、今年の9月にLINE公式アカウントを開設し、広く情報発信を行っている。

(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"> ・複合施設の1階に窓口があるため、他階・他施設の利用者が来館されることも多い状況ですが、職員はその都度丁寧な対応を心掛け、必要な情報提供や案内ができるよう努めています。 ・相談いただく際にお待たせすることがないように、事前に問合せいただくようご案内していますが、事務所内で当番を決めて、担当職員が不在でも相談内容をお伺いし、対応できるよう体制を整えています。 ・来館相談の際は、プライバシーに配慮し、相談コーナーや相談室をご案内し対応しています。電話対応の際は、施設名と対応者名を名乗り、丁寧な対応を心掛けています。担当職員不在時は、所定の伝言メモを活用し、個人用メモボードへ収納し、紛失に注意しています。 ・法人の服装規則に則り、社会人として相応しい服装で利用者へ不快感を与えないよう、努めています。 	<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"> ・複合施設の1階に位置しているため、他の施設の利用者からの問い合わせもあるが、ほかの施設の状況も把握し案内できるようにしている。 ・伝言メモはファイルに入れ、職員出勤時は机の上に置き、休みの場合は所定の場所にしまい出勤時に見てもらいようにし、メモの紛失による伝言漏れを防いでいる。

(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> <p>・コロナ5類になったこともあり、貸室利用を再開する利用団体も増えています。調理室の利用を再開する団体も増え、様々なご意見をいただくこともあります。いただいたご意見を元に、備品や体制を見直し、安全に利用ができるよう対応しています。</p> <p>・貸室の空き状況は、月に2回(1日・15日)更新し、館内掲示やホームページに掲載して情報発信していますが、電話でも空き状況のお問い合わせについて対応しています。利用団体が増えたことで、ご希望に添えないこともあるため、別日時・部屋を提案し、予約・利用しやすいよう案内することで利用率向上につなげています。</p> <p>・夜間利用団体はコロナ禍前よりやや減少しましたが、月に4～5回程度は利用される状況が続いています。</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> <p>新型コロナが5類に移行し、調理室の利用者が増加したことに伴い、新しい備品や調理器具の要望があり、柔軟に対応している。</p>

(7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>自主事業の案内に際し、事業の難易度に応じ1つ星～3つ星の表示がされており、参加の目安となり分かり易い。</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>

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)>	
設備点検は、委託業者が毎週実施している。	

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)>	

(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)>	
調理室の収納棚には収納時の食器の配置の写真が貼られており、元通りに戻せるよう工夫されている。	

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 type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:事業所主催研修一覧表(令和5年6月22日、11月13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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
11月の研修は「感染症及び食中毒の予防及び蔓延防止に関わる研修(事例検討)」を行い、ノロウイルスを想定し、座学だけでなく防護服の着用方法や手袋の外し方などを実地で行っている。	

②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

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

③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(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"> ・日常清掃、定期清掃、外構清掃や消耗品(手洗い石鹸水、トイレトペーパーなどの)補充については、業者委託し、作業完了報告書を終了後に提出してもらい、職員が確認・指導しています。 ・職員の目視点検も随時行い、気づいた箇所があればその都度清掃を行い、美化に努めています。 ・植栽については、業者委託し、定期的に剪定や落ち葉、雑草処理を行い、維持管理しています。又、ボランティアの方々が落ち葉拾いや雑草取りを行ってくださっています。 ・貸室利用者には、ごみの持ち帰りをお願いし、発生量の抑制に努めています。 ・施設設備の維持管理については、専門業者に委託しています。不具合があった場合は、「かるがも連絡会」で検討し、改善を図っています。 	<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> <p>植栽は委託業者が定期的に手入れをし、更に毎月NPO法人保土ヶ谷支援ネットワークの会のボランティアにより落ち葉拾いや雑草取りが行われており、きれいな景観が保たれている。</p>

(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>

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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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)> <評価で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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<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
評価機関 記述	
<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)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 「館内点検表」は、館内外の設備に関するチェック項目の他、防火を意識した「防火自主点検」という項目がある。この点検表に基づいて、館内外のチェックを毎日行っている。	

(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)>	
「事故の発生予防」というテーマで2月に全職員を対象に研修を行った。	
<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 type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <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)> 「ヒヤリハット・事故発生緊急時の対応に関する研修(事例検討)」というテーマで10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 type="checkbox"/> 体制を確保していない	<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
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:事務室内に連絡網を掲示、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	
<p><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)></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) 緊急時対応全般（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>館内に避難経路図だけでなく、「かるがも水害時避難経路図」も掲示し、大雨やいざという時に、利用者が迷わず行動できるよう周知している。自主事業開催時には、避難経路図について職員が自主事業参加者に口頭で説明し、初めてでも理解してもらえるよう工夫している。</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>

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><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)></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協定書等のと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><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)></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><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>1階受付カウンターに置き、自由に閲覧できるようにしている。</p> <p><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)></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>ホームページで「事業報告・事業計画・第三者評価結果について」という項目を設け、公表している。</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 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)>	
年度初めに1年間の「事業所主催研修計画一覧表」を作成し、職員に公表している。この一覧表には研修の日時、場所、講師といった情報の他、「重点テーマ」が記載されていて、研修後に目指す姿が具体的にわかりやすく示されている。	

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:事業所主催研修計画一覧表、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)> 「倫理及び法令遵守に関する研修」を4月に、「利用者の個人情報保護及び倫理綱領、プライバシーの保護に関する研修」を5月に、全職員を対象に行った。	
<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"> ・毎年、年度当初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において階層別研修や課題別に計画を立てているため、余裕を持って参加申し込みができるよう、2か月以上前に予告を行い、参加希望者がスケジュール調整を行っています。 ・事業所内研修は、デイサービス会議等で定例で行っている会議時に行うようにしており、参加率は非常に高くなっています。 ・職員は各自研修履歴カードを作成して、過去の受講履歴を管理し、各職員が平等に受講できるように調整を図っています。 ・外部研修にも積極的に受講できるよう、郵送やFAXで送られてくる案内文を回覧し周知しています。内容やテーマにより、業務研修として受講できる体制も作っています。業務で受講した場合は、所内会議を活用し、他職員へ伝達研修を行っています。 	<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> <p>職員一人ひとりが研修履歴カードを作成して、過去の受講履歴を管理している。所長は研修履歴カードを確認し、各職員が平等に受講できるように調整を図っている。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><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><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>	

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"> ・法人内外で行われる各専門職の階層別研修や勉強会等に担当者を参加させています。その受講内容は、所内会議で伝達したり、資料を回覧し、事業所としてのスキルアップを図っています。 ・法人本部のサービス向上課で、法人内事業所に寄せられたご意見や苦情、事故報告等を法人全体で組織するサービス向上委員会で検討し、事業所内でも職員会議等で改善策の検討を行っています。 ・毎月、地域包括支援センター職員や生活支援体制整備事業担当職員、保土ヶ谷区役所高齢・障害支援課職員間で、カンファレンスを行い、要援護者情報について意見交換・情報共有を行っています。 ・横浜市や法人本部からの伝達事項については、所内会議での周知や回覧により、職員・スタッフ間で情報共有しています。又、ローテーション勤務のため、急ぎの案件があった場合は、メールを活用し、周知できるよう工夫しています。 	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)>
	法人全体で組織するサービス向上委員会で検討された事例は職員会議で共有し、職員の資質向上に役立っている。

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認:事務室内コンピュータ・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)> ヒアリング: 所長 <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料: 法人作成の事業所別収支計算書、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</p> <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>	

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> <p>各部署にて購入希望の備品を集約し、所長へ確認することで購入必要があるか確認をして、事務担当が類似品で安価なものを検索し購入しています。</p>	<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> <p>職員と利用者にはごみの持ち帰りをお願いし、ごみ処理に関する費用を削減している。</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
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	
<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</p> <p><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)></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><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)></p> <p>・目標設定については、年度当初に事業所の全体目標を定め、職員に周知するとともに掲示し、認識し共有できるよう工夫しています。委託部門においては、PDCAシートの振り返りにより自己評価を行っています。介護保険事業においては、事業報告書の作成やアンケート調査で得たご意見を元に、振り返りと対策について協議しています。又、法人で組織する各専門職会議の場においても、年度当初の目標を定め、年度最後の会議において振り返りと次年度の目標設定を行っています。</p>	<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> <p>年度当初に定められた事業所の全体目標は、職員会議などで周知するとともに事務所内の目に入りやすい場所に掲示され、職員が共有できるよう工夫している。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>法人は、横浜市内で22事業所の地域ケアプラザの指定管理を担っており、毎月所長会や専門職会議が開催されている。各ケアプラザ間で起こった課題や良い事例、また、法人全体の苦情・事故について検討したサービス向上委員会の情報等は、各事業所の運営および利用者サービスの向上に結び付けられている。</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>

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> <ul style="list-style-type: none"> ・第四期保土ヶ谷区地域福祉保健計画において、保土ヶ谷区役所、保土ヶ谷区社会福祉協議会とともに地区支援チームとして協働し、地区別計画の推進を図っています。 ・ほ도가や区民まつりでは、区役所事業企画担当と区内地域ケアプラザとで協働してブースを出展し、地域ケアプラザの紹介やイベントを行いました。 ・毎月、地域包括支援センター職員や生活支援体制整備事業担当職員、保土ヶ谷区役所高齢・障害支援課職員間で、カンファレンスを行い、個別ケースや地域課題の解決に向けた話し合いを重ねています。 ・地域活動・交流事業担当職は、保土ヶ谷区社会福祉協議会担当職員や保土ヶ谷区役所子ども家庭支援課職員とともに、保土ヶ谷区子育て支援連絡会の星川地域エリア別連絡会の事務局として、エリア内の幼稚園や保育園、主任児童委員と連携し話し合いを重ねています。 	<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"> ・保土ヶ谷区地域福祉保健計画「ほとなまちづくり」の計画の検討・推進を、区役所や区社会福祉協議会と協力し行っている。 ・区役所や区社会福祉協議会とともに、保土ヶ谷区子育て支援連絡会の星川地域エリア別連絡会の事務局として、エリア内の幼稚園や保育園、主任児童委員と「エリア別子育て支援連絡会」(年2～3回)「全体会」(年1回)を行い、地域の課題や問題解決に向けて取り組んでいる。
<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"> ・毎年11月に開催しているケアプラザ祭り「ほっしい～のわいわいフェスティバル」は、模擬店や体験ブースを設け、開催しました。地域活動団体や作業所等の協力を得て、幅広い年齢層の方々に参加していただき、異世代交流の場となっています。 ・様々な自主事業には参加目安を設けています。星マーク1つは、初めての方や一人で参加する方向けに、星マーク2つは、同じ目的を持ち活動したい方向けに、星マーク3つは、活動中の方や上級者向けとし、選びやすくなるよう工夫しています。 ・担い手不足や高齢化、コロナ禍で活動継続が難しい等、地域に共通する課題がある中で、シニア層の方々が楽しく活躍できるきっかけや継続できる場として「星川おとなの部活」を開催しています。地域活動・交流や生活支援体制整備、地域包括支援センターの専門性を活かし、スマホ部やサンタクロース部、ゆる体操部等、様々な部活動を実施しています。 	<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><評価で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"> ・新型コロナによる中止期間を経て、3年ぶりに令和5年11月にケアプラザ祭り「ほっしい～のわいわいフェスティバル」を開催し、異世代交流の推進や、福祉に対する理解促進に取り組んでいる。 ・地域課題解決の担い手を増やす取り組みとして、シニア層の方々が楽しく参加したり、継続できる場「星川おとなの部活」を主催し、スマホ部、散歩部、ゆる体操部などを開催している。 <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>