

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市葛が谷地域ケアプラザ
評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和7年1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"> ・職員の待遇や事業の内容等に関するアンケートを、施設利用者や相談者等を対象に実施しています。また、アンケート結果については、改善策を含め公表し、サービス向上に努めています。 ・ご意見・ご要望等に関する受付窓口や対応の仕組みを掲示しています。苦情を受け付けた際は対応マニュアルに基づき、速やかに対応しています。また、誰でも施設に対する要望を伝えられるよう、ご意見箱を設置しています。 ・福祉保健に関する情報を館内で配架・掲示するとともに、広報紙を隔月で発行し、ケアプラザ事業の周知だけでなく、地域で行われている様々な取組を紹介しています。 ・ホームページに施設の利用案内や要望を伝えられるページを設けている他、お知らせページでは、主催事業をタイムリーに周知しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>法人ホームページは、苦情受付と苦情解決規則ページがあり、苦情解決規則には苦情の解決体制や責任者、苦情解決推進チーム、苦情解決調整委員を設け、苦情解決の方法も具体的に記載する等組織的に苦情解決に取り組んでいる姿勢が大変優れています。</p> <p>利用者アンケートは、職員の接客接客に関する設問が9項目設定され詳しく満足度を伺っていますが、ほぼ全ての項目で100%近い満足の評価を得ています。</p> <p>業務日誌は、業務チェックシート(朝礼・夕礼)欄があります。朝礼の欄は、本日の身だしなみや体調についての項目等が設けられ職員相互で確認しあえる点が評価でき、他施設の参考になります。</p> <p>【提案事項】</p> <p>利用者アンケート集計結果は、事務室廊下掲示板に掲示されていますが、周辺には多くの掲示物等が貼付されており埋もれてしまうことも考えられます。利用者へ周知する意味でも各部屋にも掲示しては如何でしょうか。</p>
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・設備管理は、併設している療育センターとともに業者へ委託し、総合設備点検・消防や自動ドア等点検を計画的に実施しています。 ・衛生管理についても業者へ委託し、日常清掃や月1回の定期清掃、害虫駆除、レジオネラ検査等を実施しています。また、職員によるごみの分別を行っています。 ・施設周りの植栽は、ボランティアの協力により実施し、美観に努めています。 ・開所して30年が経過し、経年劣化による設備の不具合が各所で見られますが、区役所と随時相談しながら修繕を進め、利用者の安全に努めています。 ・新型コロナウイルスは5類になりましたが、通所介護事業等で感染リスクの高い高齢の方が多く利用されるため、引き続き出入口に手指消毒液や非接触型体温計を設置するとともに、マスク着用や手洗いを推奨しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>当施設は、北部地域療育センターとの合築施設です。専門業者の窓口は北部療育センターで一元的に管理し、毎月両施設共通の「設備総合巡視・月次点検」で点検等を行っています。</p> <p>日常清掃・定期清掃は、専門業者に委託しています。日常清掃は清掃箇所を記載した「日常清掃業務実績記録簿」で。定期清掃は「作業完了報告書」で記録し、最終確認を所長が行い施設環境の維持に努めています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>トイレには、濡れた手でペーパーを取り上げる「ペーパータオルケース」がありますが、更に衛生面の強化策として壁に備え付けの「ペーパータオルホルダー」への取り換えを検討されては如何でしょうか。</p> <p>調理室は、常時無施錠の状態です。室内には食器類や包丁(施錠されています)等保管されています。衛生面と安心安全の観点から常時施錠することをお勧めします。</p>
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・「消防計画」をはじめ、「事故・災害等対応マニュアル」「BCP(事業継続計画)」「福祉避難所開設・運営マニュアル」を作成し、職員間で共有しています。 ・毎年消防訓練を年2回行い、通所介護事業や貸室利用者にも参加いただき、実際の発災時も初期消火から避難誘導まで円滑に実施できるよう訓練しています。また、消防署と連携を図り、消火栓の使い方の方の講習を実施しています。 ・災害発生時は災害対策本部(区役所)の要請を受け、福祉避難所を開設し、要援護者の受入れや備蓄品の提供等を行います。 ・職員会議等で他部署も含めた事故発生時の振り返り及び改善策の検討を行い、事故発生予防を心がけています。 ・施設管理者は緊急用の携帯電話を所持し、事故等緊急時に連絡が取れる体制を取っています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>「福祉避難所開設・運営マニュアル」を作成しています。備蓄品は、倉庫で保管していますが、物品の更新は市が担当しています。事故(転倒、行方不明等)については、デイサービスの利用者が多いことからフロー図に基づき対応しています。</p> <p>利用者は、貸館利用後「利用者数及び施設利用後の点検確認書」を受付スタッフに提出しています。その際、スタッフの検印を受けることになっています。閉館の際は、「館内戸締り等点検報告書」により、点検者と最終退出者によるダブルチェックが行われ防犯や事故未然防止のための安全管理の徹底を図っています。</p>

	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"> ・本会では、活動理念として「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会をみんなでつくりだす」を掲げています。その活動理念のもと、所管部の運営方針を踏まえて、当施設の重点目標を決定し、職員間で共有しています。 ・体制については、包括3職種及び地域交流、生活支援の職員が5職種で連携を行い、個別支援から地域支援に繋がるように心がけ、地域主体でのまちづくりを意識した支援を行っています。 ・介護保険部門(通所介護・居宅介護支援)とも連携し、地域から信頼していただける施設を目指しています。 ・各部門の事業進捗状況や連携について、月1回の職員会議で共有しています。また、それぞれの業務に関しては、部門ごとの会議の他、経営会議や5職種会議を通して、お互いに改善できるところ、協力できるところを検討・共有しています 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>事業計画での中期目標設定と単年度ごとの重点的な取り組みを受け、5職種の担当者は該当箇所のPDCAをしっかりと記載し、最終的には所長が全体調整を行うというボトムアップ方式の仕組みが構築されています。令和5年度の振り返りで令和6年度に実行予定の地域の方が対象の認知症サポート講座の開催は7月に、個別ケア会議から上がった課題をもとに包括レベルのケア会議の開催を9月に実施しました。</p> <p>民間システムのグループウェアを法人内で採用・運用しています。その運用を全ての職員が利用でき、規程や要項、共通のマニュアル等をタイムリーに共有する仕組みになっています。職員は自身の担当業務を振り返り1年間の目標と行動計画を立てます。中間期と期末に業務の進捗状況を振り返り、日頃の困りごと等必要事項を上司と年3回人事面談する仕組みが整っています。このPDCAサイクルは上手く機能しています。</p>
V ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・第4期地域福祉保健計画の推進と、次期計画を作成するため、区や区社協と地区別支援チームを組み、地域活動を支援しています。 ・各職種が個別あるいは地域との関わりの中から見えてくる課題・強みを共有し、今後の取組みに活かすことを目的とした5職種会議や、区・区社協も参加して情報共有・検討している定例カンファを月1回実施しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>地域福祉保健計画の地区別計画の支援チームのメンバーとして地域の課題を共有し、各地域別計画策定や計画の実行に取り組んでいます。地域の人口・世帯数・平均年齢・高齢化率や各地区の特色を纏めた地区分析シートを作成し、地域福祉保険計画の推進を支援しています。5職種職員が分担して各地域の会議等に参画し、各地区別計画の推進に取り組んでいます。</p> <p>【提案事項】</p> <p>法人は令和元年法廷雇用率を達成(3.42%)し障害者の雇用促進に努めています。各職場で障害の有無にかかわらず職員がいきいきと働ける職場作りを目指し、さらに障害者の雇用が促進されることを期待します。</p>

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	
<p><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1日～11月15日に実施。6つの対象領域に係る利用者に対して職員が声かけし手渡しで配布しています。回収者数は166名です。</p> <p><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)> 6つの配布対象領域とは、窓口利用者、自主事業参加者、貸館施設利用者、介護予防支援、通所介護、居宅介護支援部門できめ細かくかつ幅広く利用者の声を吸い上げています。また、アンケート集計結果のまとめ方ですが、掲示を考慮しながら6領域共通設問である接客接客項目を取り上げています。円グラフを用いての視覚化や、ご意見の案内欄、そのご意見に対して「改善宣言」欄の中で改善に向けた取組回答を記載しています。</p>	

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	
<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)> 令和5年度利用者アンケート集計結果[いただいたご意見欄]・ヒアリング</p> <p><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)></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)> 利用者の感想として「親子が参加するイベントで、感染症が流行している中参加者が少し多く密過ぎる」と感じている点と、「後片付けで細かく注意されるのは、気分が良くない」と感じている二つの課題を抽出しています。</p>	

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)> 令和5年度利用者アンケート集計結果[改善宣言欄]・ヒアリング <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)> 「自主事業や活動イベントでの参加者が少し多く密過ぎます」という課題に対しては、来館者の感染症予防や転倒防止等の安全面を考慮し、参加人数を見直すと共に机のレイアウトの工夫を行いました。 「職員から後片付けで細かく注意されるのは、気分が良くない」という課題に対しては、不快な思いをさせぬよう職員の言動については注意を促すとともに、改善に努めますと回答しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・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)> 事務室前廊下の壁面・令和5年度利用者アンケート集計結果・広報紙ふれあいくん3月号・ヒアリング <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><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>	

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>玄関入り口廊下のテーブル上にご意見箱を設置しています。また、当館ホームページから法人ホームページサイトへリンクしご意見・ご提案入力フォームが設けられています。</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>法人ホームページには、苦情受付ページがあり利用者等が苦情を申し出たい場合は苦情解決総括責任者宛の「苦情申出書様式」が添付されておりダウンロードすることができます。また、掲示している利用者アンケート集計結果案内の中には、「ご意見箱」の設置の記載があり周知に努めています。</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>苦情/相談対応マニュアル・コンプライアンス推進ハンドブック・当館及び法人各ホームページ・ヒアリング</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> <p>法人ホームページは、苦情受付と苦情解決規則のページが設けられています。特に苦情解決規則には苦情の解決体制や責任者、苦情解決推進チーム、苦情解決調整委員が設けられ、そして苦情解決の方法も具体的に記載する等組織的に苦情解決に取り組んでいる点が大変優れています。また、全職員は法人本部作成の「コンプライアンス推進ハンドブック」を携帯し、日々苦情解決の行動規範の醸成に努めている点も高く評価できます。</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)> 事務室前廊下の壁面に「苦情解決のしくみ」を掲示するとともに、当館ホームページから法人ホームページにリンクし、苦情解決規則のページの中にも記載し広く周知に努めています。</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> <p>館内での掲示と、当館ホームページとリンクしている法人ホームページには、法人としての苦情解決規則が掲載され、苦情の解決体制、苦情解決の方法と苦情申出から解決までの社内手続きの期限及び苦情解決調整委員等が明示されており、他施設の参考になります。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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> <p>利用者等から苦情等があった場合は、まず窓口担当者が「苦情相談受付記録」に記載する仕組みになっています。また、法人ホームページから利用者等が直接「苦情申出書様式」をダウンロードし記入・提出いただいた苦情内容等を受け付ける方法も用意しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><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)> 応募時事業計画書・苦情相談受付記録・苦情解決/調整記録・法人ホームページ・ヒアリング</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>「苦情相談受付記録」内容を踏まえて対応策を検討しますが、その結果を「苦情解決・調整記録」に記載する仕組みになっています。苦情・相談対応マニュアルに基づいて適切に対応しています。法人で統一して作成した記録の様式を各指定管理施設で共有・運用している点が評価できます。また、苦情が寄せられた場合は、所管課と法人本部へすぐに連絡・報告し指示を仰ぐ関係性・体制が構築されています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙・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)> 事務室前のご意見箱設置近辺の壁面に「ご意見ご対応内容」を掲示・苦情/相談対応マニュアル・ヒアリング <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)>	

(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)> ・広報紙を隔月で発行し、ケアプラザで実施する講座や事業の案内を掲載しています。また、自治会町内会のご協力により、地域住民へ回覧している他、薬局や診療所等へ配布し、広くケアプラザの取組みを周知しています。 ・ホームページにおいて、広報紙の掲載の他、ケアプラザ主催の研修や事業の周知、貸館の利用案内等を掲載しています。 ・館内には、来館者が自由に情報収集できるよう、横浜市や様々な福祉保健事業所・団体のチラシ配架やポスター掲示をしています。 ・施設の利用案内を作成し、初めて部屋を利用したい方等へ配布しています。 ・年1回、会場利用団体懇談会を実施し、施設利用のルールを周知するとともに、利用上の不明点や要望を伺っています。	<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)> 部屋利用のてびき・広報紙ふれあいくん・地域ケアプラザ都筑区パンフレット・ホームページ・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)> 地域との連携の一環として関係性の維持に努めている4連合自治会町内会へは、定期的に地域住民へ広報紙の配布・協力をお願いしています。地元薬局や幼稚園・保育園、都筑ふれあい駅・センター南駅の行政PRボックス、区子育て支援拠点等にも幅広く配布しています。また、年1回「施設利用団体交流会」を開催していますが、参加いただいている約40団体に対しても詳細な施設利用方法等について周知徹底を図っています。

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)> 部屋利用のてびき・ホームページ・ヒアリング</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)> 受付方法は、来館と電話で行っています。施設利用が重なった時は、公平に抽選しています。また、9時30分の時点で電話仮予約と来館予約が重なった場合は、来館された団体が優先になる旨案内をしています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><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6年度葛が谷地域ケアプラザ研修計画・コンプライアンス推進ハンドブック・ヒアリング</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> <p>法人本部は、管理職と常勤職員それぞれに「人権研修」を行っています。また、当館独自には、常勤職員と非常勤職員全員に対して「権利擁護・人権研修」を実施しています。所長が講師となり法務省人権擁護局やインターネットから適切な事例を工夫し解説する等職員の理解度を深めています。</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"> ・広報紙「ふれあいくん」を隔月で発行し、ケアプラザの事業や講座だけでなく、担当地区の地域活動を掲載し、関心がある方が身近な地域で参加できるよう周知しています。 ・広報紙はまた、自治会町内会の協力による回覧の他、区や区社協、地区センター、区内ケアプラザ、駅に設置されている行政PRボックス、薬局、診療所等、様々な地域住民が利用するところへ広く配架依頼しています。 ・誰でもいつでも情報収集・参加申し込みができるよう、ホームページにケアプラザ主催の講座や行事を掲載しています。 ・講座や行事のチラシは、職員が地域の会議や活動へ参加した際に配布・周知しています。 	<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>正面玄関廊下周辺・広報紙ふれあいくん・自主事業チラシ・ホームページ・ヒアリング</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>正面玄関廊下近辺には、自主事業やサークル団体からのお知らせ、子育て関係、市区関係の案内等がテーマ別専用ラックにきれいに配架されています。広報紙は年6回発行しています。施設を利用したことがない方に頂くために、区広報誌や都筑地区センター、診療所等への配布、地域新聞タウンニュースへの掲載を活用する等幅広く広報展開をしています。地区社協の定例会や高齢者サロン等へ出向き当館PRを積極的に行っています。</p>

(5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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"> ・毎日の朝礼で、名札の着用や体調確認、前日のヒヤリハットの共有等を行っています。また、夕礼では1日の振り返りを行っています。 ・電話対応では、2コール以内に出られるよう心がけています。また、電話に出た際には名前を伝え、お互いに顔が見えないやり取りのため、より丁寧な言葉づかいを心がけています。 ・年1回実施している利用者アンケートでは、職員の身だしなみや言葉づかい、分かりやすい説明であったかなどを伺っています。アンケート結果については、職員で共有し、改善点を話し合い、取り組んでいます。 ・法人主催の接遇研修に窓口を担当する職員が参加し、資質向上に努めています。 	<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> <p>利用者アンケートには、職員の接客接遇に関する設問が9項目設定され詳しく満足度を伺っていますが、ほぼ全ての項目で100%近い満足の評価を得ています。業務日誌には、業務チェックシート(朝礼・夕礼)欄を設けています。朝礼の欄には、本日の身だしなみや体調についての項目等が設けられおり職員相互で確認しあえる点が評価でき、他施設の参考になります。</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><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"> ・多目的ホールの稼働率は、月～土の9時～15時では80%超えと高く、様々な地域活動が活発に行われています。一方、ボランティアルームの稼働率は、月～土の9時～15時で約57%のため、部屋の定員人数は違いますが、多目的ホールの予約が取られなかった団体へボランティアルームの利用を提案しています。 ・毎年実施している利用者アンケートでは、職員の接遇等について概ね良い評価をいただいておりますが、いただいたご意見を職員と共有し、業務を見直しています。 ・苦情解決制度の仕組みを掲示し、苦情を受け付けた際はマニュアルに基づき、適切に対応しています。 ・他部署で受けた苦情や事務処理ミス等を職員間で共有し、自部署でも起こり得ることとして注意喚起しています。 	<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> <p>毎年自主事業は12講座ほどを実施しています。子育て世代から高齢者まで地域ニーズを踏まえた企画を実施しています。子育て世代が集う場として「子育てサロンきらきら(スペース)」「パパくらぶ」や高齢者には「ふれあいポッチャ」等、また障害児・者支援事業にも力を入れています。地域住民や地域の交流活動を支援する場として施設が有効に活用されています。講座を申込みの際は、二次元バーコードを取入れ利便性を高めています。</p>

(7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>自主事業活動の特色は、月2回高齢者向けに「配食サービスはまゆう」活動を側面から支援しています。また、老人クラブと区子育て支援センターポポラ、区子ども家庭支援課等とのコラボレーションによる企画「外あそびいく」を開催。障害児・者支援事業では、青年期の障害者の居場所づくり「ハッピー・アワー」や障害がある子育て世代と地域をつなぐ「くずがやゆめひろば」等正しい障害の理解や啓蒙活動に意欲的に取り組んでいます。</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> <p>利用者アンケート集計結果は、事務室廊下の掲示板に掲載されていますが、周辺には多くの掲示物等も掲示されており埋もれてしまうことも考えられます。利用者の方々へ周知する意味でも各部屋にも掲示しては如何でしょうか。</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 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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>当館は、北部地域療育センターとの合築施設です。共有部分の施設整備(保守点検)に係る日常管理は、両施設が協力・分担して実施しています。専門業者の窓口は北部療育センターで一元的に管理し、毎月両施設共通の「設備総合巡視・月次点検」で点検等を行っています。経費負担割合を決め適切に維持管理を行っています。</p>	

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 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
評価機関 記述	
<p><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)></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>日常清掃・定期清掃は、専門業者に委託しています。日常清掃は清掃箇所を記載した「日常清掃業務実施記録簿(チェックリスト)」で行い、定期清掃は「作業完了報告書」で行い、それぞれ記録したものを最終確認として所長が行う仕組みになっており施設環境の維持に努めています。</p>	

(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)> 応募時事業計画書・令和5年度PDCAシート・令和6年度研修計画・ヒアリング</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>全部署の常勤・非常勤職員全員に対し「衛生管理(感染症対策)研修」を実施しています。他に、厚労省の「介護現場における感染対策の手引き」等を活用しながら通所介護部署でも独自に「感染症研修」を行っていますが、自己研鑽に励みたい他部署の職員も参加する機会を提供しています。ノロウィルス嘔吐対策キットも常備し感染対策に備えています。</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><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> <p>事務室以外は、ゴミ箱は設置されていません。利用者へのゴミ持ち帰りの要請については、「部屋利用のてびき」内や貸部屋ご利用の際に「利用者数及び施設利用後の点検確認書」をお渡ししていますがその中に記載があり周知徹底を図っています。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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"> ・療育センターと併設されており、高齢者や子育て中の親子、障害がある方など様々な方が来館されるため、建物の出入口や通路は特に注意して整理整頓を心がけています。 ・日常清掃及び定期清掃、害虫駆除などは業者へ委託し、計画的に実施しています。また、ゴミについては、職員が日常的に分別し、ゴミのルート回収に参加して【ヨコハマ3R夢】の推進に取り組んでいます ・設備管理についても業者へ委託し、総合設備点検、消防設備、自動ドア等の点検を計画的に実施しています。 ・建物周囲の植栽は、ボランティアの方のご協力により手入れをしており、美観にも努めています。 ・部屋の利用後、利用者による原状復帰や清掃を依頼しており、室内が常にきれいな状態に保たれています。 	<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>建物周辺・施設内横浜市葛が谷ケアプラザ関連資料・ヒアリング</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>北部地域療育センターとの合築施設です。専門業者の契約や経費の取りまとめは北部地域療育センターが一括して行っていることから、施設整備関連の保守点検等の維持については、連携・協力関係を築いています。当館はやや老朽化が進んでいますが、丁寧に使用し整理整頓が行き届いています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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> <p>トイレには、衛生管理面から濡れた手でペーパーを取り上げる「ペーパータオルケース」を置いているのですが、更に衛生面の強化策として壁に備え付けの「ペーパータオルホルダー」への取り換えを検討されては如何でしょうか。</p> <p>調理室は、常時無施錠の状態です。室内には食器類や包丁(施錠されていますが)等保管されています。衛生面と安心安全の観点から常時施錠することをお勧めします。</p>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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)> 事務室・ヒアリング <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 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	
<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)> 利用者は、貸館利用後「利用者数及び施設利用後の点検確認書」を受付スタッフに提出しています。その際、スタッフの検印を受けることになっています。閉館の際は、「館内戸締り等点検報告書」により、点検者と最終退出者によるダブルチェックが行われ防犯や事故未然防止のための安全管理の徹底を図っています。なお、異常があった場合は、業務日誌の連絡・引き継ぎ事項等の中に記載しています。	

(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)> 月1回、専門業者は安全性やサービス内容について「設備総合巡視・月次点検」でチェックし、所長へ報告しています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 朝夕のミーティングでヒヤリハットや事故事例とその改善方法を共有しています。 <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)> 認知症の利用者の出歩きの最後の窓口が事務室受付となることから、通所介護の職員とはミーティングを通して情報共有を密に図っています。	

(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> <p><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)></p> <p>常勤職員・非常勤職員全員に対して事故予防研修を消防訓練の中で実施しています。</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>事務室・ヒアリング</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> <p>連絡網は全員に配布されパソコン上で管理されています。ホワイトボードには所長の名前と電話番号が明示されています。また、所長が不在の場合は、主任又は部門管理者が代替となる対応体制が出来ています。</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><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> <p>「横浜市葛が谷地域ケアプラザ消防計画」に基づき自衛災害消防組織を組織し、役割分担を定め消防訓練を年2回実施しています。</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>「福祉避難所開設・運営マニュアル」を作成しています。備蓄品は、倉庫で保管していますが、物品の更新は市が担当しています。事故(転倒、行方不明等)については、デイサービスの利用者が多いことからフロー図に基づき対応しています。</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	
<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)>	
事務室受付の近くで事業報告書・事業計画書を数冊配架し、いつでも見れる環境を整えています。	
<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)>	
法人ホームページから直接都筑区役所ホームページにアクセスすることで閲覧することができます。	

(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)>	
毎年、研修計画を作成しています。研修計画には、部門別に研修名や対象者、時期、主催の項目が設けられ計画的な人材育成に取り組んでいます。	

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)> 令和5年度葛が谷地域ケアプラザPDCAシート・令和6年度葛が谷地域ケアプラザ研修計画・ヒアリング	
<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)> 全常勤職員・非常勤職員に対して、個人情報、権利擁護、人権、コンプライアンス、衛生管理、虐待防止、BCP、ハラスメント研修等を実施しています。	
<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> <p>・法人内外に関わらず、研修情報は資料の回覧や職員会議等で周知し、業務に必要な研修は勤務時間内の受講とし、会場までの交通費や受講料も経費で負担しています。</p> <p>・外部研修を受講する際は、シフトを調整し、業務として参加できるよう対応しています。</p> <p>・研修を受講した職員は報告書を作成し、資料の回覧や伝達研修を実施して、不参加の職員も内容を共有できるようにしています。</p> <p>・非常勤職員も含めた内部研修では、全部門で必要な「個人情報」や「コンプライアンス」「人権」「認知症対応」等を実施しています。</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</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>研修に参加する場合は、勤務時間扱いとし交通費や受講料を法人が負担しています。外部機関等からメールでくる各種研修案内は、部門会議で非常勤職員も含めて周知し参加を募っています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><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</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>研修に参加した場合は、研修参加報告書と研修資料を各部門へ回覧の上、部門会議で非常勤職員も含め伝達し情報共有を図っています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

※マニュアルは冊子化されていなくても、対応方法・手順が記されたものであれば作成していると判断する。
 ※活用については、実際に活用しているかどうかをヒアリングにより確認する(新品の使われていないマニュアルが用意されているだけでは該当しない)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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	
<p><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)></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)> 「受付の手順」や「相談票」を作成しています。そのマニュアル等を活用しながら毎月160件程度の相談業務に当たっています。</p>	

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
<p><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)></p> <p>・職員は毎年、自身の担当業務を振り返った上で1年間の目標と行動計画をたてており、中間期と期末に管理職と面談を実施し、業務の進捗や状況とともに、日頃の困りごとや共有が必要な事項などを確認し合っています。 ・新入職員については、新人育成リーダー制度があり、業務だけでなく本会職員として必要な知識やスキルの習得を目指し、日常的な相談、育成シートを活用した定期面談を行っています。 ・情報共有としては、グループウェアのメッセージやスペース等で、他部署も含めた共有等を行っています。また、スケジュール機能も活用しており、他職員の予定も確認することができます。 ・タイムリーな情報については、毎日実施している朝礼や夕礼の他、グループウェアを活用しています。</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</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>民間システムのグループウェアを法人内で採用・運用しています。その運用を全ての職員が利用でき、規程や要項、共通のマニュアル等をタイムリーに共有する仕組みになっています。職員は自身の担当業務を振り返り1年間の目標と行動計画を立てます。中間期と期末に業務の進捗状況を振り返り、日頃の困りごと等必要事項を上司と年3回人事面談する仕組みが整っています。このPDCAサイクルは上手く機能しています。</p>

(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	
<p><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)></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>個人情報取扱マニュアル(令和6年2月改定)があり、適切に個人情報を管理・使用しています。</p>	

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	
<p><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)></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>管理責任者は所長で、個人情報保護の研修会で周知しています。</p>	

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	
<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> <p>全常勤職員・非常勤職員対象に個人情報保護研修を令和6年7月に計画・実施しています。所長が講師を担当しています。レクチャー方式ではなく、解説付き〇×クイズ方式で個人情報保護を分かりやすく工夫することで理解力を深めています。</p>	

④個人情報の取扱いについて、誓約書を取っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 取っている
<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><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> <p>申込書(2次元コード)の最後に他の目的には使用しない旨及び個人情報は同意をえない限り第三者に提供しない旨の記載をしています。</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)> 事務室内・個人情報取扱マニュアル・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)> 個人情報が含まれるデータ保存の媒体は施錠管理を徹底し、外部への持ち出しを禁止しています。持ち出す場合は、個人情報持ち出し簿を用いて、持ち出す物をダブルチェックし、帰社した後もダブルチェックし個人情報の流出を防いでいます。パソコンはパスワードの設定を行い、セキュリティワイヤーでデスクに固定しています。文書保存期限が過ぎたものは、業者に溶解処理を依頼しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている	<input 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)> 事務室・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)>	
経理責任者は所長です。経理担当は、常勤職員で出金係は非常勤職員とトリプル体制で役割分担を明確にしています。	

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)> 事務室・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><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)> 事務室・ヒアリング</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)> 通帳と印鑑は適切に保管され所長が管理者です。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>・清掃や通所介護事業における給食、車両保険などの契約、全部署共通で使用するコピー用紙やトイレトーパー等消耗品は、法人として一括入札を実施し、経費の削減を行っています。</p> <p>・クールビズやウォームビズを推奨してエアコン温度を適切に設定するとともに、使用していない部屋の照明や空調を切るなどして、光熱費の節約に取り組んでいます。</p> <p>・10万円以上の物品購入や契約を締結する際は、2社以上から見積書を徴しており、より安価な購入等を行っています。</p> <p>・毎日実施している夕礼にて、残業の有無や時間、業務内容を確認することで、適正な残業時間を意識しています。</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>事務室内・応募時事業計画書・ヒアリング</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>法人としての一括購入や相見積書取付(10万円以上)、エアコン温度の適正化、残業代の適正化を実行中です。最も効果が高いのは法人としての一括購入で、清掃や通所介護事業における給食、車両保険などの契約、全部署で使用するコピー用紙やトイレトーパー等の消耗品の購入です。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><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)></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>事業計画での中期目標設定と単年度ごとの重点的な取り組みを受け、5職種の担当者は該当箇所のPDCAをしっかりと記載し、最終的には所長が全体調整を行うというボトムアップ方式の仕組みが構築されています。令和5年度の振り返りで令和6年度に実行予定であった地域の方が対象の認知症サポート講座の開催は7月に、個別ケア会議から挙げた課題をもとに包括レベルのケア会議の開催を9月に実施しています。</p>	

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	
<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>令和5/6年度PDCAシート(公表用)・令和5年度事業報告書・令和6年度事業計画書・ヒアリング</p> <p><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)></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>地域福祉保健計画の中間振り返りを実施し、主体性を引き出しながら、積極的に支援を実施しています。具体的には地域住民が主体となり区、区社協及び地域ケアプラザが支援しながら見直しを行い、「ふれあいの丘地区」「荏田南地区」「柚木荏田南地区」「渋沢地区」のそれぞれの地区別計画の振り返りを実施しています。</p>	

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><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5/6年度PDCAシート(公表用)・令和5年度事業報告書・ヒアリング</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> <p>地域ケアプラザの管理運営についてのみならず、広く地域の課題についても区と共有し協議しています。地域福祉保健計画については、地区で主体的に支援を行う等、区や区社協、地域住民、他施設と連携・協力しながら課題の解決を図っている点が評価できます。振り返りは随時行っておりPDCAシートは年度末に区へ提出しコメントを得ています。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>・法人の事業推進方針を踏まえ、各部門会議や5職種会議で検討されている課題やニーズを念頭に、施設の事業計画を作成しています。</p> <p>・毎月、区や区社協とカンファレンスを行い、地域や個別課題の共有・検討をしています。また、地域福祉保健計画の取組みについても、地区別支援チームとして区や区社協と定期的に情報交換しています。</p> <p>・施設の運営状況について、非常勤職員も含めて「自己評価」を実施し、職員個々が自身の業務等を振り返る中で施設の強みや課題へ気づき、その気づきを業務改善や事業計画に活かしています。</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>応募時事業計画書・令和5/6年度PDCAシート・令和5/6年度事業報告書、事業計画書・ヒアリング</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>PDCAシートは、事業報告や実績に対し、区からのコメントが詳細に記載され同じ目線で地域の課題を共有しています。また、達成手段や振り返り欄は、一般的に抽象的な記載のケースが散見されますが、当シートは記載内容が具体的である点が評価できます。PDCA機能を具現化するため5職種の責任者と所長との双方向のやり取りがスムーズな職場環境を維持していることで継続的に改善していく仕組みを確立しています。</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>情報共有の為に各種伝達手段を用意しています。前日にあったヒヤリハットの共有の為に朝夕ミーティング、月1回それぞれ行われる常勤職員会議や5職種会議、部門会議、そして年2回の全体会議と漏れのない伝達環境を整備しています。他に、グループウェアのメッセージやスペース等があり情報共有やコミュニケーションを促進する仕組みがハード面とソフト面で確立していることも評価できます。</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> <p>・地域福祉保健計画における、第4期の推進や第5期の作成では、区や区社協・ケアプラザがそれぞれ把握している地域情報を共有する「地区分析シート」を作成しています。地域への働きかけについても、適宜、情報交換し、それぞれの強みや関係性を活かして支援しています。</p> <p>・区内ケアプラザの職種別連絡会が定期的を実施され、区や区社協も出席し、職種ごとに抱えている課題を共有して取組を進めています。</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>応募時事業計画書・令和5年度PDCAシート・ヒアリング</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>地域福祉保健計画の地区別計画の支援チームのメンバーとして地域の課題を共有し、各地域別計画策定や計画の実行に取り組んでいます。地域の人口・世帯数・平均年齢・高齢化率や各地区の特色を纏めた地区分析シートを作成し、地域福祉保険計画の推進を支援しています。5職種職員が分担して各地域の会議等に参画し、各地区別計画の推進に取り組んでいます。</p>
<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>	<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>応募時事業計画書・令和5年度PDCAシート・各種チラシ・ヒアリング</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>「断らない相談支援」を目指しニーズの的確な把握や複合的なニーズの対応など、幅広い相談に対応できるように日頃から全部門で情報共有に取り組んでいます。地域で行われている子育てサロンや高齢者サロン等の地域活動への参加や出前講座を実施しています。自主事業でも青年期障害者の余暇支援事業「ハッピーアワー」や障害児の余暇支援から始まった「くずがやゆめひろば」等で情報発信をしています。</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> <p>法人は令和元年法廷雇用率を達成(3.42%)し障害者の雇用促進に努めています。各職場で障害の有無にかかわらず職員がいきいきと働ける職場作りを目指し、さらに障害者の雇用が促進されることを期待します。</p>