

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市十日市場地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和5年11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) 職員の待遇	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"> 施設案内は、施設内容、利用方法を説明できる職員を配置し、受付にパンフレットを常備している。また空き室状況の分かるファイルをカウンター内に置きすぐに確認できる。 ケアプラザのホームページやLINEを活用し、施設案内から事業予定、行事の様子などを紹介している。 現在(最近3年間)貸館に対しての苦情はないが、利用者の声が届きやすいよう「ご意見箱」を設置、アンケート用紙を常備している。 併設施設の老人福祉センター受付職員と連携し、来館者の要望に沿った適切な対応を心掛けている。 電話対応は受付が代表として受け、各事業毎(4事業)の担当者への取次ぎを基本とし、不在の場合も他の職員が代わりに対応し、相手に不便をかけぬよう心掛けている。 毎年「利用者アンケート」の希望要望に対しては会議などで速やかに分析、対応策を立て改善に向けて取り組んでいる。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ホームページの開設、facebook,line,twitter等SNSを利用して情報発信をしています。さらにこれらのwebコンテンツをすぐに利用できるような2次元コードで示し利用者の利便性を図っていることは他の施設の参考になります。3年前に若手社員を1名採用し、SNSの活用が進捗しました。区内他施設のSNSの活用のリーダー的存在です。 職員の大半が10年以上の勤務者であり、業務に熟練しており、密度の濃い利用者サービスを提供しているため過去苦情はありません。
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> 施設設備は管理専門業者へ委託し、月次点検及び定期清掃・日常清掃を実施している。またチェック表に基づいた月次報告を通し、老朽化した施設・設備の維持管理に努めている。 日常清掃の際、消耗品のチェック・設備器具の不具合などの状況も点検し、朝夕の外構廻りの点検の他に定期的な植栽の手入れを行い、安全面、衛生面に配慮している。 デイサービス厨房には、横浜食品衛生コンサルタント協会へ委託し、隔月に衛生点検を実施。点検指導表に基づき評価と共に新人職員への衛生指導、研修資料の提供もある。 施設内廃棄物(ゴミ)は、横浜市の分別ルールに基づき仕分け、回収日までは衛生面を考慮し屋外の保管場所に仮置きして、当日の朝搬出している。 貸館利用後には清掃・設備点検を行い、閉館時には毎日遅番職員が、自主点検表の項目ごとに館全体の施設点検を実施している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 清掃は専門業者に委託して行っていますが、施設自主点検表を活用して毎日遅番職員がチェックしています。多目的、デイサービスルーム、2階各部屋、外回り、AED(on確認)トイレ確認等の施設点検を実施し清掃チェックを行っています。 老人福祉センター、緑図書館との合同施設として一括して施設・設備の維持管理の契約を行い費用は延床面積比率(18%)で分担しています。地震・火災・感染症対策訓練も年2回三館合同訓練を実施しています。 平成27年から2年にまたがり節電対策の一環として、事務所負担にて照明器具のLED化を実施しています。今年度中に全館がLED化の予定です。
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> 緊急時対応、緊急連絡網、事故報告関係マニュアルを一つのファイルに集約した。緊急事態に必要な対応、報告・連絡先、状況把握を迅速に行えるように整備、また責任者不在の際も的確に対応できる体制を整えている。 毎日閉館前に担当職員が「施設自主点検表」に基づき施設内外のチェックを行う。閉館後は機械警備の委託会社の警備となり、異常時には緊急通報が入る体制。 年二回の防災訓練の他に法人全体での緊急連絡訓練(職員安否確認)を実施。複合館(三施設)として合同で行う防災訓練には、近隣の消防署(署長+職員)指導の下、事前提出した訓練計画に沿って実施している。 当施設は横浜市の「福祉避難所」に指定され、応急備蓄物資は定期的に入替え、管理保管している。また職員用に防災用品を事務所近くの倉庫に備蓄している。 防災担当法人本部職員の指導の下、BCP(事業継続計画)を策定した。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事故防止委員会を設置し、ヒヤリ・ハットの分析を行うとともにヒヤリ・ハット報告書を作成して各会議で共有します。また総合業務日誌のチェック項目に基づき、施設使用後の点検を実施しています。 非常勤を含む全職員を消防署に派遣し、普通救命講習もしくは上級救命講習修了の資格を取らせています。 本部に所属する消防署OBとも協議しながら2021年12月23日付で、実効性のあるBCPを策定しています。 消防署職員の指導のもと、図書館・老人福祉センターと合同で消火器訓練・避難誘導訓練を行う総合防災訓練を年に2回実施するほか、法人主導で緊急時の通報訓練を実施しています。 <p>【提案事項】</p> <p>地震だけでなく、火災や風水害にも対応した総合的なマニュアルを作成するとよいでしょう。また開館時に利用者参加の上、避難訓練を行うのは効果的でしょう。</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	<p>・協定書に定められた職員体制は欠員なく配置されている。介護支援専門員など専門職は育成期間の後、施設内から異動採用の体制としている。また夜間開館時は2名体制で、貸館利用・相談受付対応を行っている。</p> <p>・法人には人材育成体系があり、初級職～経営責任職までの階層別研修が年間で定められ、常勤職員は毎年、個人育成計画書を作成し、所属リーダー・施設長へ提出。年間目標と研修目的を確認するための個人面談を実施している。</p> <p>・定期的にウィリング等の研修一覧を回覧している。業務必須の研修だけでなく個人的な希望の研修でも、勤務調整し、費用を事業所負担で参加できる仕組みがある。(研修時間は業務、交通費支給、研修報告書提出義務有)</p> <p>・各事業ごとに職員会議(非常勤職員含む)を実施、各職からの報告・情報共有を行っている。特に課題に対する取り組みは各事業の代表者会議、常勤職員会議において解決に向けて協議される。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員は法人全体の研修計画に記載された研修及び地域ケアプラザ職員向け研修予定一覧に記載された研修のほか、ウィリング等の研修一覧の中から興味のある研修を選んで受講することができます。 ・研修委員会を設置し、自分たちに必要な研修を自ら企画・立案・実施する仕組みがあります。 ・基本方針、行動基準を名刺大の用紙に印刷し、全職員が携行するとともに毎朝の朝礼で唱和しています。 ・個人情報取扱に関する研修の際、すべての職員に対し地域ケアプラザ個人情報漏洩防止チェックシートにもとづき研修内容の理解度を点検しています。 ・包括会議、包括/地域連携会議、地域での地区別計画推進会議等、地域の各レベルで情報共有を密接に行うとともに、施設内でも各種会議で情報共有を密接に行っています。 <p>【提案事項】</p> <p>運営目標については、貸室の稼働率等、可能なものは定量的な目標を設定してはどうでしょうか。</p>
V その他	<p>R5年度取組①<ICTを活用し地域へ情報発信></p> <ul style="list-style-type: none"> ・十日市場CPホームページ、「LINE」「Twitter」を活用し、ケアプラザ事業(子育て支援、健康講座等)の様子や地域事業(サロン、お茶飲み会等)の開催予定、案内などを画像を取り入れ分かりやすく発信。 ・二次元コード(QR)を使用した各事業の申し込みや高齢者向けスマホ講座など具体的に取り組む。 ・地域の方がICTに親しめる「多世代カフェ」を立ち上げる。 <p>R5年度取組②<全職相談コミュニティの形成></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設内常勤職員会議・デイサービススタッフ会議の場を活用して事業(4事業8職種)の枠を超え、業務上の悩み事や困り事を相談し合える機会を作る。 ・常勤非常勤の区別なく、利用者理解・地域理解(十日市場エリア)を深めるための「勉強会」を実施する。 <p>[各責任者が講師の専門分野研修][通所利用者の事例検討会]</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>十日市場団地地区で買い物に困難な人のために、企業と協働して移動販売を実施したことは特筆すべき点です。これは健康支援、買物支援、見守り、地域コミュニティの形成を目的に行政・社協・地域ケアプラザ・企業の連携したもので緑区では7つの地域ケアプラザが取り組んでいるものです。</p> <p>【提案事項】</p> <p>第4期地域福祉保健計画では、「みどりのわ・ささえ愛プラン」を推進中で、2名のコーディネーターを中心に取り組んでいます。新治西部地区では「みんなでわくわく街歩き」を開催し、地区内の様々な団体が参加する実行委員会を組織し、成功させたことは、地域全体に活力を与えました。かかる新しい取組により地域住民の連携が図ら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 checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 貸部屋については、アンケート用紙を部屋ごとに設置しています。施設全体の事業内容について、4つの事業ごとに年1回「利用者アンケート」を実施しています。(毎年10月から1か月間) <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)> 振り返りシート・ヒアリング <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)> 振り返りシートのアンケートの改善策の項目の中で、「いつまでに」「何を改善するか」を定め、改善策の具体的な方法を明示していることは、他の施設の参考になります。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 振り返りシート・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)>	

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)> 現場確認(掲示による確認) <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>受付にご意見箱を設置しています。</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>	

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>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>改善責任者を定めて苦情に対応しています。</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)></p> <p>館内掲示により苦情解決責任者、第三者委員会について周知しています。</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>	

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 type="checkbox"/> 記録している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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>大半の職員は10年以上の勤務で業務に熟練しており、密度の濃い利用者サービスを提供しているため過去苦情はありません。</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 type="checkbox"/> 公表している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" 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)> ヒアリング</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>	

(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><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)></p> <ul style="list-style-type: none"> 施設案内は、受付にパンフレットを常備し施設内容、利用方法を説明できる職員を配置。また空き室状況をすぐ確認できる大判ファイルを活用している。 十日市場地域ケアプラザのホームページを開設し、施設案内及び事業、行事の開催予定や事業内容を紹介している。 広報紙「ケアプラザ新聞」を発行、自治会や近隣施設等へ配布すると共に掲示板への掲示、各戸への回覧をお願いしている。 連自治会、地区社協、老人会、民生委員などの連絡会、定例会議に出席する中で時間をいただき、ケアプラザの情報発信に努めている。 1階玄関ホール、2階受付エリアに開催事業や行事案内、募集要項を専用ラックに配架し、来館者が自由に入手できるよう工夫している。 連自治会の協力のもと、団地各棟の掲示板や地区地域の掲示板にケアプラザ主催の事業チラシを掲示している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(受付)・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> <ul style="list-style-type: none"> ホームページの開設、facebook,line,twitter等SNSを利用して情報発信をしています。さらにこれらのwebコンテンツをすぐに利用できるように2次元コードで示し利用者の利便性を図っていることは他の施設の参考になります。3年前に若手社員を1名採用し、SNSの活用が進捗しました。区内他施設のSNSの活用のリーダー的存在です。

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)> 資料(施設利用状況表)・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)></p> <p>申込は定期的に来る人が多く、施設利用状況表を確認しながら申請を受付けるため、重なる申込はなく、先着順で決定されています。</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)> 資料(2023年度研修・会議計画案)・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>各事業から選出された5名の研修委員により研修内容が決定されています。コロナ禍ではDVDを借りてアンケート形式で実施されていましたが、今年は10月に外部講師を招き多様性の理解(LGBT)をテーマに実際の研修が実施される予定です。</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><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「ケアプラ新聞」を発行し、地域の方へは自治会を通し配布を依頼するとともに、掲示板への掲示や定期的な回覧をお願いしている。また近隣施設、商業施設へも配布掲示をお願いしている。 ・十日市場地域ケアプラザのホームページを開設し、施設案内及び事業予定や行事の様子などを紹介している。また地域限定情報サイト「つながり隊」を独自に作成、地域の活動団体が自ら情報発信できるホームページを運営している。 ・自治会、地区社協、民児協、老人会の定例会議にコーディネーター、包括職員が出席、ケアプラザの情報発信に努めている。 ・1階玄関ホール、2階受付エリアに開催事業や行事案内、募集要項を専用ラックに配架し、来館者が自由に入手できるよう工夫している。 ・新たな情報ツールとして、令和5年4月に「LINE」の公式アカウントを取得、事業の様子や行事風景を地域の方へ発信し始めた。 	<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>現場確認(受付)・ケアプラ新聞・ホームページ</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"> ・地域限定情報サイト「つながり隊」を独自に作成し地域の活動団体が自ら情報発信できるホームページを運営しています。 ・令和5年4月に「line」の公式アカウントを取得し、事業の様子や行事風景を地域に発信を開始したことも特筆されません。

(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"> ・法人「神奈川県匡済会の行動基準」を毎日朝礼時に唱和し、利用者、来館者への基本姿勢を確認している。 ・服装は施設名称入りの制服(ポロシャツ)を基本とし、各自名札を付けることで来館者から声をかけやすくしている。 ・複合施設の事務受付カウンターには、施設名がわかるプレートを表示し、来館者には気持のよい挨拶が出来るよう指導している。 ・併設の老人福祉センター受付職員と連携し、来館者の目的に合わせ、混乱や行き違いがないように対応している。 ・電話対応は受付が代表として受け、各事業毎(4事業)の担当者への取次ぎを基本とし、担当者不在でも他の職員が代わりに対応し、相手に不便をかけぬようにしている。 ・年2回の施設内全体研修(全職員対象)(内1回人権研修)は、第1回「ハラスメント研修」R4.7月／第2回「接遇研修」R5.1月にて「他者への声掛け」の大切さを学んだ。 	<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「神奈川県匡済会の行動基準」を毎日朝礼時に唱和し、利用者、来館者への基本姿勢を確認しています。利用者にもいつも目を向けよう、常に「自分自身」「家族」「同僚」に恥じない行動をしよう他7項目の内容があり、毎日1項目づつ唱和しています。</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><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>・貸館利用の状況は業務日誌／月次集計で把握し、月1回の職員会議(サブコーディネーター会議)にて情報共有し、サービスの改善や事業の企画に反映させている。</p> <p>・毎年行う「利用者アンケート」の要望希望に対しては、速やかに会議などで分析、対応策を立て改善に向けて取り組んでいる。 <R4アンケート:災害時安全確保→避難経路配付説明> <R4アンケート:自由予約が分かり難い→早見表にて説明></p> <p>・R4年アンケートでケアプラザの業務内容、催し物などが地域の方へあまり周知されていないのではないかとのご意見がありました。→広報紙、パンフレット、ホームページに加えて、R5年度より「LINE」からの情報発信がスタートしました。</p> <p>・現在(最近3年間)貸館に対しての苦情はないが、利用者の声が届きやすいよう「ご意見箱」を設置、アンケート用紙を常備している。</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>毎年行う「利用者アンケート」の要望希望に対しては、責任者を決め、速やかに会議などで分析、対応策を立て改善に向けて取り組んでいる点。</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>SNS (facebook,line,twitter)を駆使し情報発信している点は他の施設の参考になります。特にlineの利用は今後増加が予想されるため、有料での契約更新を実施しました。</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)>	

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)>	
施設自主点検表を毎日遅番職員がチェックしています。多目的、デイサービスルーム、2階各部屋、外回り、AED(on確認)トイレ確認等の施設点検を実施し清掃チェックを行っています。	

(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)>	

(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	
<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)> 研修・会議等計画案(2023年度、感染症予防・防止研修11月) <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)>	

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	
<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 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	
<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"> 施設設備は管理専門業者へ委託し、月次点検及び定期清掃・日常清掃を実施している。またチェック表に基づいた月次報告を通し、老朽化した施設・設備の維持管理に努めている 日常清掃の際、消耗品のチェック・設備器具の不具合などの状況も点検し、朝夕の外構廻りの点検の他に定期的な植栽の手入れを行い、安全面、衛生面に配慮している。 デイサービス厨房には、横浜食品衛生コンサルタント協会へ委託し、隔月に衛生点検を実施。点検指導表に基づく評価と共に新人職員への衛生指導、研修資料の提供もある。 施設内廃棄物(ゴミ)は、横浜市の分別ルールに基づき仕分け、回収日までは衛生面を考慮し屋外の保管場所に仮置きして、当日の朝搬出している。 貸館利用後には清掃・設備点検を行い、閉館時には毎日遅番職員が、自主点検表の項目ごとに館全体の施設点検を実施している。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(事務所)・資料(自主点検表)・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>施設設備は管理専門業者へ委託し、月次点検及び定期清掃・日常清掃を実施している他、日常清掃の際、消耗品のチェック・設備器具の不具合などの状況も点検し、朝夕の外構廻りの点検の他に定期的な植栽の手入れを行い、安全面、衛生面に配慮しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> 老人福祉センター、緑図書館との合同施設として一括して施設・設備の維持管理の契約を行い費用は延床面積比率(18%)で分担しています。地震・火災・感染症対策訓練も年2回三館合同訓練を実施しています。 平成27年から2年にまたがり節電対策の一環として、事務所負担にて照明器具のLED化を実施しています。今年度中に全館がLED化の予定です。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅲ. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input 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)>	
緊急時の連絡網は全職員に配布しています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。>	
<input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<協定書等のおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
異常が発生した場合の警備会社からの報告の窓口は老人福祉センターになっています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所) <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>部屋以外の鍵はケアプラザのキーボックスで管理し、その鍵を職員の鍵のかかるデスクで管理し、その鍵を所長の鍵のかかるデスクで管理する等厳重に管理しています。部屋の鍵は老人福祉センターのキーボックスで管理し、その鍵を2名の老人福祉センター職員の鍵のかかるデスクで厳重に管理しています。</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><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>日中は清掃担当者が定期的に巡回するほか、受付職員が部屋の貸出し後の点検を行い、総合業務日誌に点検結果を記録しています。閉館時には施設自主点検表に基づき施錠やスイッチの入切・元栓の開閉等を点検しています。</p>	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事故防止委員会を設置し、ヒヤリ・ハットの分析を行うとともにヒヤリ・ハット報告書を作成して各会議で共有しています。また総合業務日誌のチェック項目に基づき、施設使用後の点検を実施しています。	

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)>	
テーマ:事故予防・事故緊急時対応研修 対象者: 非常勤を含む全職員	
<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)>	
休暇を取っている等で、研修に出席できない人のために資料を回覧するとともに研修受講後、簡単なコメントを書かせています。	

(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	
<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	
<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)> テーマ: 救急救命講習 対象者: 非常勤を含む全職員	
<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)>	
非常勤を含む全職員を消防署に派遣し、普通救命講習または上級救命講習修了の資格を取得させています。	

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	
<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(緊急連絡体制表)・ヒアリング	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
感染症発生時や台風の時等に使用する緊急連絡体制表を全職員に配布するほか、年に1回法人全体で通報訓練を実施しています。	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><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>横浜市から福祉避難所として位置づけられており、福祉避難所/開設・運営マニュアルの他、十日市場ケアプラザ及び緑ほのぼの荘震災対策計画を作成しています。</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>本部に所属する消防署OBとも協議しながら2021年12月23日付で、実効性のあるBCPを作成しています。消防署職員の指導のもと、図書館・老人福祉センターと合同で、消火器訓練・避難誘導訓練を行う総合防災訓練を年に2回実施するほか法人本部主導で 緊急時の通報訓練を実施しています。</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>災害の種類によって対応は多少異なります。地震だけでなく、火災や風水害にも対応した総合的なマニュアルを作成するとよいでしょう。また利用者からは不評だったようですが、訓練の効果の点から言えば、開館時に利用者参加の上、避難訓練を行うのが望ましいでしょう。</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><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>ロビーの一角の壁面に、過去5年分の事業計画書・事業報告書のファイルが設置されています。</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>過去5年分のPDCAシートが事業計画書・事業報告書としてロビーに公表されているので、取り組み内容と振り返りの推移を比較することができます。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※各業務の必要性に応じた研修計画(施設自身で実施する研修、外部研修、仕事を通じた研修等)を作成しているかを確認する。研修計画に最低限記載すべき項目は、i)研修対象者(職種・経験年数等)、ii)実施目的、iii)実施時期、iv)研修内容。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない
<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある	<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>法人による階層別研修の実施計画及び施設ごとに実施する地域ケアプラザ職員等向け研修の実施計画のほか、事業ごとに研修計画を作成しています。</p>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(匡済会研修計画、地域ケアプラザ職員等向け研修 実施予定一覧、研修・会議等計画案)・ヒアリング</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>全スタッフ対象の研修(個人情報保護、人権等)、職員共通テーマ(認知症関連事業基礎研修、地域ケア会議従事者研修等)、専門テーマ(コーディネーター共通研修、地域包括支援センター職員向け研修等)</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>職員は、法人全体の研修計画に記載された研修及び外部研修の地域ケアプラザ職員向け研修予定一覧に記載された研修のほか、ウィリング等の研修一覧の中から、興味のある研修を選んで受講することができます。</p>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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"> ・法人全体の研修計画があり、職員は毎年策定する個人育成計画の中で研修計画を立て所属リーダー、責任者との面談を経て計画的に研修を受ける仕組みがある。 ・外部研修は「地域ケアプラザ職員向け研修予定一覧」に基づき職種別に各職員が申し込み参加している。 ・定期的にウィリング等の研修一覧を回覧している。業務必須の研修だけでなく個人的な希望の研修でも、勤務調整し、費用を事業所負担で参加できる仕組みがある。(研修時間は業務、交通費支給、研修報告書提出義務有) ・事業所内に各事業から選出されたメンバーによる研修委員会を設置している。メンバーは定期的に打合せを行い、年2回の全職員参加の研修を企画、立案実施している。 <ul style="list-style-type: none"> <R4.7月、第1回「ハラスメント研修」厚労省、動画視聴> <R5.1月、第2回「接遇研修」外部講師のオンライン研修> <R5.10月、第1回「多様性の理解LGBTQ」・準備中・> 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(匡済会研修計画、地域ケアプラザ職員等向け研修実施予定一覧、研修・会議等計画案)・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> <ul style="list-style-type: none"> ・法人全体で実施している階層別研修と職種別の外部研修を受講できるほか、定期的に研修一覧を回覧し、希望する研修を事業所負担で受講することができる等、意欲があれば数多くの研修を受講できる仕組みがあります。 ・研修委員会を設置し、自分たちに必要な研修を自ら企画・立案・実施する仕組みは研修の効果を高めるものとして高く評価できます。

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><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>	

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"> ・「神奈川県匡済会の基本理念」に基づく基本方針、行動基準を常に見えるところに掲示し、毎日朝礼申し送りの際に全員で唱和し自らの行動(仕事に対する姿勢)を確認している。 ・法人には人材育成体系があり、初級職～経営責任職までの階層別研修が年間で定められ、常勤職員は毎年、個人育成計画書を作成し、所属リーダー・施設長へ提出。年間目標と研修目的を確認するための個人面談を実施している。 ・通所介護事業の中に「事故虐待防止委員会」を設置、毎月のヒヤリハット報告を分析、検討している。その内容を各種会議で報告し、ヒヤリの繰り返しを防ぎ事故につながる取組みを通して、デイ職員の質向上につなげている。 ・各事業ごとに職員会議(非常勤職員含む)を行い、情報共有を図っている。特に課題に対する取り組みは、各事業の代表者による会議、常勤職員会議の場で協議する仕組みとなっている。 	現場確認(事務所)・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"> ・「神奈川県匡済会の基本理念」に基づく基本方針、行動基準を名刺大の用紙に印刷し、全職員が携行するとともに毎朝の朝礼で唱和しています。 ・常勤職員は毎年、個人育成計画書を作成し、それに基づき、職種のリーダーと面談しています。 ・各事業ごとに非常勤職員も交えて職員会議を実施するとともに、月に一度各事業の代表者会議と常勤職員の全体会議を実施する等高頻度で会議を行い情報共有を図っています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

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

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)>	
個人情報の取り扱いに関する管理責任者を明示した個人情報保護方針をロビーに掲示し、周知しています。	

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の取り扱いに関する研修の際、すべての職員に対し、地域ケアプラザ個人情報漏洩防止チェックシートにもとづき、研修内容の理解度を点検しています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<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 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	
<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 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	
<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・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)>	
事業間で連携して業務が進められるよう、個人情報の漏洩防止の措置を講じた上で、個人情報の含まれたファイルを事業間で共有しています。	

(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)> 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、出納係は経理担当者ですが、経理担当者が公休の時でも必要な支出ができるよう、各事業の主任を分任出納員としています。	

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)> 資料(収支予算書及び報告書) <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)> 伝票と出納帳とが一つのファイルに保管されており、わかりやすくなっています。	

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	
<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)・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)>	

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
<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)>	<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)>
・複合施設ケアプラザ内の2階事務所、多目的ホール、ボランティアコーナー、地域ケアルーム、共用廊下、デイルームの他、地下駐車場の照明器具をLEDに交換し、消費電力の削減に努めている。 ・来館者の多くが利用する共用廊下、トイレ入り口、多目的前のホールに人感センサー対応の自動消灯スイッチを設置、利用予約がなく使用していない部屋やスペース等は消灯し節電に努めている。 ・消耗品購入の多い通所介護事業(デイサービス)では、在庫数を確認できるチェック表を使用し、見える形(可視化)で無駄のない購入ができる仕組みをつくり、重複購入を削減しました。 ・四事業が同居する事務所内では、書類保管用ファイル、クリアファイル、クリアポケット、ゼムクリップ、ダブルクリップ等再利用可能な事務用品の保管場所を定め、活用しやすく職員に周知し節約に努めている。	現場確認(共用廊下、トイレ、多目的前ホール)・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)>
	・利用者サービスの低下を招かない、支出の項目毎に経費削減に取り組んでいます。 ・トイレだけでなく利用の多い廊下やホールにも人感センサー対応の自動消灯スイッチを設置し、節電に努めています。

(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)>	
令和4年度の自己評価で「△」の項目は、令和5年度の「問題・課題」および「具体的な取組内容」に反映されています。	

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(令和4年度及び、令和5年度 十日市場地域ケアプラザPDCAシート公表用)・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)>	
令和4年度の「区からのコメント」では明確な指摘・改善指導事項はありませんが、「期待」が何点か述べられています。それぞれの点について令和5年度の「具体的な取組内容」に反映されています。	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p><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</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>四半期毎に月間業務報告書を区役所に提出し、次の四半期に向けた進捗管理に活かしています。秋から年度末までは全体の振り返りを行い、次期事業計画書(十日市場地域ケアプラザPDCAシート公表用)の作成に活かしています。この時は頻繁に区と協議します。区と協議した結果を踏まえて、施設の課題、目標を翌年度の十日市場地域ケアプラザPDCAシート公表用に取りまとめています。</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>・地域ケアプラザの「事業計画書」「事業報告書」「事業実績評価」は令和元年度(2019)より「PDCAシート」の形に変わりました。各項目ごとに最終目標があり、中長期的に達成すべき目標を定め、年度の初めに事業計画を立て、年末から1月にかけて具体的な取組目標の内容に対して、振り返り(自己評価)をし緑区へ提出します。緑区は各担当者からコメント(年度の事業実績評価)が戻され、内容を事業所全体で共有します。報告・評価の内容を踏まえ次年度の事業計画策定へつなげます。</p> <p>・包括会議、包括/地域連携会議、地域での地区別計画推進会議などで具体的な取組みなどの実施状況を確認、情報の共有がなされます。また施設内でも各種会議で共有され議事録は回覧します。</p> <p>・年二回の地域ケアプラザ運営協議会が開催されます。今年度は7/22(土)に第一回運営協議会を開催し、地域の代表(協議会委員)の方に事業の報告をしました。</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>資料(令和4年度、5年度十日市場地域ケアプラザPDCAシート公表用)・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>包括会議、包括/地域連携会議、地域での地区別計画推進会議等、地域の各レベルで情報共有を密接に行うとともに、施設内でも各種会議で情報共有を密接に行っています。</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>・地域の福祉事業に対し、ケアプラザの3事業(地域活動交流事業、生活支援体制整備事業、地域包括支援センター運営事業)が連携して一緒に動くことで、新治西部地区で「わくわく歩き」と言う地区全体のイベントを成功させる等、事業の実施で成果を上げています。</p> <p>・個人情報等の重要な情報はサーバーで一元管理しています。万一データが毀損した場合に備え、定期的に外部にバックアップを取っています。</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>運営目標については、貸室の稼働率等、可能なものは定量的な目標を設定してはいかがでしょうか。</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>・・・「緑区版エンディングノートの普及啓発」・・・</p> <p>・R4.11.29に緑区版エンディングノートの書き方講座を開催、定員(15)を超える18名の参加があった。参加者からは「開催を待っていた」との好評をいただき、講座終了後には家族の介護相談などがあり、個別に対応する機会となった。</p> <p>・R5.1月2月に行った事業(介護者の集い)において、緑区エンディングノート普及啓発講座DVDの上映を行い、9名の参加があり、書き方についての個別対応も出来ました。</p> <p>・・・「生活困窮者自立支援制度の活用方法」・・・</p> <p>・R4.12.2に緑区生活支援課と共催で支援者向けに制度の活用方法「応用編」の講座を開催した。R3年度の「基礎編」に続き二度目となる参加者はケアマネージャー、セーフティネット会議参加者等7名。様々な職種に参加者に生活困窮者自立支援制度や緑区にある相談窓口の周知が出来ました。</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>資料(令和4年度十日市場地域ケアプラザ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>2022年より「twitter」をスタートし、今年(2023)は「line」の公式アカウントを取得し情報発信の多様化を図ったことは他の施設の参考となる活用例です。</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>・・・「ICTを活用した地域への情報発信」・・・</p> <p>・これまで地域への情報発信は、ケアプラザ新聞、ホームページ、地域情報サイトが中心でした。しかしコロナ禍の3年間で通信機器(スマホ、タブレット端末等)が広く普及し、もっと手軽にアクセスでき、情報を見ることが出来る方法が求められています。</p> <p>・十日市場地域ケアプラザでは昨年(2022)より「Twitter」をスタートし、今年(2023)は「LINE」の公式アカウントを取得。ケアプラザ事業(子育て支援、健康講座)の様子や地域事業(サロン、お茶飲み会等)の開催予定、ご案内などを画像を取り入れて発信しています。</p> <p>・また二次元コード(QR)を使用した各事業の申し込みや、高齢者向けの「スマホ講座」開催を予定しています。参加者同士で教え合いICTに親しむことが出来る「多世代カフェ」の開設も準備しています。</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>資料(令和4年度十日市場地域ケアプラザPDCAシート)・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>十日市場団地地区で買い物が困難な人のために、企業と協働して移動販売を実施したことは特筆すべき点です。これは健康支援、買物支援、見守り、地域コミュニティの形成を目的に行政・社協・地域ケアプラザ・企業の連携したもので緑区では7つの地域ケアプラザが取り組んでいるものです。</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>第4期地域福祉保健計画では、「みどりのわ・ささえ愛プラン」を推進中で、2名のコーディネーターを中心に取り組んでいます。新治西部地区ではコロナ禍で親睦イベントが中止となる中、スタンプラリーイベントであるみんなでわくわく街歩きを開催し、地区内の様々な団体が参加する実行委員会を組織し、成功させたことは、地域全体に活力を与えました。かかる新しい取組により地域住民の連携が図られることを期待します。</p>