

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市樽町地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社ソートフル

令和6年3月

目次

評価結果の総括	2
I. 利用者サービスの向上	4
(1)利用者アンケート等の実施・対応	4
(2)意見・苦情の受付・対応	6
(3)公正かつ公平な施設利用	8
(4)広報・PR活動	10
(5)職員の接遇	10
(6)利用者サービスに関する分析・対応	11
(7)利用者サービスの向上全般(その他)	11
II. 施設・設備の維持管理	12
(1)協定書等に基づく業務の遂行	12
(2)備品管理業務	13
(3)施設衛生管理業務	14
(4)利用者視点での維持管理	15
(5)施設・設備の維持管理全般(その他)	15
III. 緊急時対応	16
(1)緊急時対応の仕組み整備	16
(2)防犯業務	16
(3)事故防止業務	18
(4)事故対応業務	19
(5)防災業務	20
(6)緊急時対応全般(その他)	20
IV. 組織運営及び体制	21
(1)業務の体制	21
(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組	22
(3)個人情報保護・守秘義務	25
(4)経理業務	27
(5)運営目標	30
(6)組織運営及び体制全般(その他)	31
V. その他	32

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 利用者サービスの向上	<ul style="list-style-type: none"> 毎年実施する「地域ケアプラザにおける自己評価に係る利用者アンケート」を通じて、職員の態度・姿勢・マナー等の改善や振り返りの基本として活用しています。 法人ホームページに「お問合せ」フォームを作成し、幅広くご意見をお聞きする体制をとっています。 ケアプラザのホームページ、インスタグラム、ブログ、ケアプラザ内に設置しているデジタルサイネージなどに情報を掲載するほか、地域のホームページやラインともリンクしていただき情報を発信しています。 紙媒体での広報紙を町内会回覧以外にも地域住民に身近な場所(鉄道駅や金融機関、商業施設等)へも配架を依頼し、より多くの地域住民に情報が届くよう活動しています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ホームページやブログ・インスタグラム・ライン等SNSを活用して幅広い世代層に情報を提供。館内入口にデジタル掲示板を設置し、通りかかった人にもケアプラザの所在と活動内容が、目に留まる工夫がなされています。 当事業所は、4連合町内会、8万人を超える人口を有するエリアを所管し、特に綱島地区は、最近、新綱島駅も開所し、4万人を超える地域のため、令和元年より、分室として「つなしま相談室・つなしま交流室」を開設し、平日9-17時には、4職種を配置し、綱島地区の身近な相談窓口として利用者への便宜を図っています。 広報紙「樽町地域ケアプラザ」は、月間のイベントカレンダーを載せ、親子の交流、自主事業、地域の事業に色分けし利用者に分かりやすくしています。昨年から新規に綱島地区在住シニアのための地域情報紙「つなgo」を発行し、地区の団体・企業の活動も紹介しています。
II 施設・設備の維持管理	<p>常にご利用者の皆様に気持ち良く喜んでご利用いただけるよう、清潔で使いやすい環境整備に取り組んでいます。</p> <p>(1)職員による日常の建築物・設備等自主点検及び簡易点検マニュアルに基づく建物・設備等点検の実施。</p> <p>(2)専門業者による管理保守点検及び設備総合巡視点検等。</p> <p>(3)園芸ボランティアによる庭園及び施設周辺植栽の維持管理等。</p> <p>(4)専門業者による日常及び定期清掃の実施。</p> <p>(5)毎月定期環境整備日に職員による職場の整理整頓等実施。</p> <p>(6)浴室、浴槽についても毎日清掃・消毒を実施。</p> <p>(7)デイサービスの机の上も朝、昼、夕及び必要時に消毒を実施</p> <p>(8)感染症予防のための職員研修</p> <p>(9)嘔吐物処理キッドの常備</p> <p>(10)ノロウイルスまん延防止の消毒剤常備</p> <p>(11)環境整備委員会、保健衛生委員会にて改善事項について協議。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 2階の屋上庭園は、緑豊かで四季の花々が咲き誇り、利用者への憩いの場所を提供していますが、園芸ボランティアの協力のもと、常時、綺麗に整備されています。春には、港北オープンガーデンにも参加し、地域住民に楽しんでいただけるようにしています。庭園の入口には、春夏秋冬の季節の庭園写真を掲示して、庭園の魅力を利用者に示しています。 専門業者の管理保守点検及び設備総合巡視点検の他、職員も日常の建築物・設備等自主点検及び簡易点検マニュアルに基づき建物・設備等の点検を行い、安全な施設環境を整えています。 施設入り口に来館者用のソファと乳幼児を連れた親御さんのためのベビーベッドと体重計を用意するなど、利用者サービスを心がけています。 職員の感染症予防研修後は、確認テストを受けて受講内容を再認識するようにしています。
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> 緊急時 緊急時初動対応マニュアルを使用し対応しています。 防犯 機械警備及び館内の巡視点検にて実施。 事故防止 貸館終了時のチェック、年1回公共施設の施設管理者点検を実施し施設の安全管理に努めています。 事故対応業務 AEDの取り扱い研修を消防署職員指導のもと実施し、緊急時の対応研修を行っています。 防災業務 福祉避難所としての開設マニュアルを整備、また、洪水時の避難確保計画を作成し、防災に備えています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 緊急時対応マニュアルは地震・風水害・台風等、細かく分けて作成し、冷静に対応できるように手順を整備しています。 設備防火確認簿に沿って開館時・閉館時に各室の施錠・消灯や屋外を含めた異常の確認をし、事故につながる危険個所が潜んでいないか巡視点検をしています。 避難訓練は全員が参加できるように年3回計画し、昼は1回、夜間に2回実施しています。AED研修も職員全員が受けられるように、1日を2回に分けて行い、防災委員会でも振り返りを行っています。 令和5年2月港北消防署の協力を得て、0歳から未就学児対象のパパ向けの「乳幼児の心肺蘇生法」の講座を開催して父親の子育てへの関心を持つ機会づくりと共に父親同士の交流の輪を広げる工夫をしています。

	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"> サービスの充実向上と適正円滑な事業運営を目指し、法人の研修規程及び研修計画に基づき、研修に参加しやすい環境づくりに取り組んでいます。 資質向上については、施設の年間研修計画に基づき実施し、各職員のスキルアップに努めています。また、定例職員会議等で各事業の進捗状況や課題・問題等の情報交換を行い、共通の認識を常に深めています。 年度ごとに理事会・事業計画(区へ提出)・運営協議会通して報告し、職員、地域住民へ周知を行っています。 振り返りについては年度末に振り返り、理事会・事業報告・運営協議会・区役所へ報告を行っています。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 事業所内の年間研修計画は、部門毎に策定されており、職員全体で研修を行うのではなく、部門毎の効率的な研修が行えるよう工夫されています。 人材育成制度として、常勤職員には、毎年、目標達成プランを作成します。始期、中期、終期と年3回上司との面談があり、目標設定、経過、結果について話し合わせ、評価も行われますが、上司・職員間の意志疎通の機会にもなり、有意義な制度です。 当指定管理者は、港北区にてこの事業所を含め4地域ケアプラザを運営しており、お互いに近く、法人研修、法人人権委員会への参加や所長、専門職同士の横のつながりにより参考になる事例や気づきを得ることができ、業務の改善を図れる利点があります。 環境整備委員会「エコっち」は、職員による委員会で整理整頓や経費削減などの取り決めを行い、自発的に実行されるため、効率的な業務改善にも繋がっています。
V ・ その他	<p>当施設は、網島・樽町・大曾根・師岡の4連合町内会及び5地区の民生委員児童委員協議会(網島が東西地区に分かれています)を担当し、人口も8万人を有するエリアを所管しております。そのため、各職員は、日頃より区役所及び市役所、区社会福祉協議会等の関係部署との緊密な連携を取っております。</p> <p>新網島駅も開業し、人口が増え続ける網島地区に令和元年度より「つなしま相談室・つなしま交流室」として分室を開設し、平日9時～5時までより身近な場所で活動しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> 第4期港北区地域福祉保健計画(ひっとプラン港北)に関して、担当エリア4地区の推進委員会や役員会、サポート会議に参加して、計画推進の支援を行っています。 若い世代が増えているエリアなので、当事業所も子育て世代向けの事業が盛んで、毎週火曜日の区の子育て支援事業や地域の親子サークルにも会場を提供しています。サークルの紹介も「親子サークル系」として掲示するなど高齢者だけでなく、子育て世代への事業の活発な地域ケアプラザになっています。 「ケアプラザを初めて利用する人」を増やすことを目指します。そのために、新規の自主事業を企画したり、介護予防事業「スリーA(あかるく、頭を使って、あきらめない)」支持者養成講座や近隣の知識人や専門家を講師とする「ご近所の先生シリーズ」などユニークな自主事業を展開しています。

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)></p> <p>令和5年10月1日～31日に掛けて実施。総計193件から回答が得られました。</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)></p> <p>部門別内訳は、貸出施設利用34, 窓口利用(総合相談)22, 介護予防38, 居宅介護30, 自主事業11, デイサービス58となっています。11月にアンケート調査結果を集計し、改善点などを確認後、区に提出・報告しています。</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)></p> <p>アンケート調査報告書、振り返りシート</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)></p> <p>予約のオンライン化、広報に関する件、その他サービスや接遇など意見・要望に係る課題が抽出されています。</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)> アンケート調査報告書、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)> 抽出されて課題一つ一つ丁寧に、対応策を実施しており、対応した内容は振り返りシートに記録されています。	

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)> 玄関すぐの壁にアンケート調査結果・振り返りシートのファイルを掲示し、閲覧できるようになっています。 <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)>	

(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)> 館内1階と2階にご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を掲示しています。	

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)> 館内1階の目にとまりやすい場所に筆記用具・用紙を添えてご意見箱が設置されています。 <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)>	

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)> 館内掲示 <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)> 苦情解決の仕組みフロー図に加え、“ご利用者・ご家族のみなさまへ、いいたいこと・やってもらいたいこと・変えてほしいこと”と題し、施設・事業名・担当者名・電話番号を明記して、利用者からの意見・要望を積極的に取り入れようとの意識の高さがうかがえます。	

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)> 館内1階受付近くの壁面に苦情解決の仕組みを詳しく記述して掲示しています。	
<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)> 苦情・相談・要望ファイル、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)>	
意見・要望に関し、令和4年度は1件、令和5年度は2件ありましたが、全て適切に対応されています。	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体（館内掲示・広報紙誌・ホームページなど）で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和4年度苦情解決第三者委員会報告会 令和5年3月12に付け会議録、館内に配架・常時閲覧可能 <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>法人作成の福祉サービスに係る苦情解決運用要領を事務所に常備して苦情があった際、速やかに対応できるようになっています。</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> <p>◆利用方法や各事業の案内が記載されている施設案内パンフレットを誰にでも取りやすいように置いています。 ◆広報紙の発行 毎月1回発行し、地域の自治会町内会協力の下、回覧板や地域の身近な場所(駅、金融機関、商業施設等)にて事業等を周知しています(毎月3,000部発行)。2023年度からは綱島在住高齢者向け広報紙の発行を始めました。 ◆インターネット等での情報提供 当CPのホームページやブログ、インスタグラムその他、法人HPや健康福祉局のHP等に情報を掲載しています。また、担当各地域のHPに当CPのリンクを貼ってもらうほか、HPやラインなどでCPの広報紙を記事として掲載してもらっています。 ◆その他 地交CO、生活支援CO、包括職員が連携し、地域の団体やイベント等の活動の場に訪問した際にCPの案内をしたり、自主事業の場でもPR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>樽町地域ケアプラザ貸館のご案内、広報紙、各種パンフレット、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>・親子・趣味のサークルやシニア体操等の活動状況を、全て写真を貼付して館内に掲示し、すぐに来館者の目を惹き、一目で分かるような情報提供がなされています。 ・令和5年から綱島在住シニアのための地域情報紙“つなご”を発行。綱島地区に特化した地域団体・民間企業や地域の様々な場所での活動を紹介し、日常生活に役立つ情報を発信しています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><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)> 樽町地域ケアプラザ貸館ご案内、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>貸館案内冊子に部屋の案内、利用時間帯、予約連絡方法などが、簡潔で分かり易く掲載されています。</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)> 令和5年11月27日法人研修(テーマは虐待防止)を実施。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>全職員が研修に参加し、研修後振り返りとアンケートを実施しています。</p>	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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"> ◆ 広報紙の発行 毎月1回「樽町地域ケアプラザからのお知らせ」を発行し、地域の自治会町内会協力の下、回覧板等にて事業等を周知。(毎月3,000部発行) ◆ インターネット等での情報提供 ・法人HPや健康福祉局のホームページ等に情報を掲載。 ・施設独自のブログ配信 ・担当地域のHP、ラインで発信 ◆ 地域インターネット新聞「横浜日吉新聞」へ広報紙掲載 ◆ その他 <ul style="list-style-type: none"> ・当施設を通りかかった人にも見やすいように屋外掲示板に情報を出しています ・郵便局、鉄道駅、金融機関、商業施設等に広報紙を置いていただいています。 ・病院、小・中学校、ケアマネジャ事業所にも広報を掲示していただいています。 ・町内会に加入していないマンションへも広報配達実施 ・各種団体やイベント等へ訪問しPR ・自主事業等の場で施設紹介や啓発 ・館内に事業報告コーナーを設け、活動内容を紹介 ・地域フリーペーパー「えがお」での事業発信 	<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>広報紙「樽町地域ケアプラザからのお知らせ」、広報紙「つなご」、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"> ・毎月1回広報紙を3,000部発行。郵便局や鉄道駅など公共機関、病院・小中学校などにも裾野を広げ、広報紙を掲示或いは置かせてもらっています。 ・ホームページの他、ブログ・インスタグラム・ライン等SNSを活用して幅広い世代層に情報を提供。館内入口に“デジタル掲示板”を設置し、施設を通りかかった人にもケアプラザの所在と活動内容が、容易に目に留まる工夫がなされています。

(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> <p>各職員が、利用者本位の運営を念頭に置き業務を遂行するため、施設として以下の内容に努めております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来客にすぐに気づけるよう窓口近くに席を配置しています。 ・電話の際は必ず施設名および自分の名前を名乗るようにしています。 ・毎年実施する「地域ケアプラザにおける自己評価に係る利用者アンケート」を通じて、職員の態度・姿勢・マナー等の改善や振り返りの基本として活用しています。 ・来客者が職員とわかるように名札を付けています。 ・お待ちいただくときは、どなたでも座っていただくことのできるソファもしくは相談室でおまちいただくようにしています。 ・法人人権研修において自他の支援内容・業務中対応を振り返る機会を作っています。 	<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"> ・地域活動交流サブコーディネーターと地域包括支援センターの職員が、窓口近くに席を置いて利用者に対して、待たせることなく、切れ目のない対応が行われています。 ・法人実施の人権研修が年1回実施され、接遇・マナー・自他の支援内容や業務内容の振り返りを行い、日頃から接遇に関し、研鑽に励んでいます。

(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"> ・令和4年度貸館実績利用件数:1,927件、延べ利用者数15,117名稼働率:36.4%(昼間44.5%、夜間6.7%) ・令和5年度貸館実績(4月～12月)利用件数:1,302件、延べ利用者数10,751名稼働率:24.6%(昼間30.2%、夜間3.6%) ・現状分析と対応 ・新型コロナウイルスの影響で、部屋の利用が出来ない時期があり比較は難しい。試行実施をしていた夜間閉館についても21時までから利用がなければ18時に閉館するようになった。現在は夜間でないと集まりにくい方々が利用をしている状況。また、細かな要望や苦情も言いやすい雰囲気をつくり利用者アンケートを含めた意見も加味し対応するようにしている。 ・施設内にケアプラザへのご意見ボックスも設置。また、法人内に苦情受付担当者、第三者委員、苦情解決責任者及び苦情解決調整委員会を設置。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・コロナ禍の影響と高齢化が進み、活動団体が減少している中、ウクレレ・ヨガなどの趣味や親子の交流系講座は、参加者自らが主体となって自主事業がサークル化され、その後活動が発展・継続されています。 ・利用率が低い夜間は、町内会の定例会や地域食堂への貸館。また、休日には近隣マンションの管理組合の会合などのへも部屋を提供しています。

(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>当事業所は、4連合町内会、8万人を超える人口を有するエリアを所管し、その内特に綱島地区は、最近、新綱島駅が開所され、4万人を超える地域のため、令和元年より、分室として綱島地区に「つなしま相談室・つなしま交流室」を開設し、平日9-17時の間、4職種を配置し、綱島地区の相談窓口として利用者への便宜を図っています。</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>

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)>	
専門業者による管理保守点検及び設備総合巡視点検は、写真付きの定期作業報告書で作業内容を確認しています。職員も日常の建築物・設備等自主点検及び簡易点検マニュアルに基づき建物・設備等点検も行っています。	

②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
1階2階のトイレや駐車場を含めた館外も毎日清掃し、浴室、浴槽デイスービスの机の上も清掃・消毒していることが清掃業務日誌で確認できました。	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳があるか？

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

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
 その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

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

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

※施設の利用状況により確認できない備品を除き、現物を確認する。
 ※すでに対応済みの場合は、「安全性に関わる損傷等がない」と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
車椅子等の備品は貸出し前後に安全を確認し、年1回福祉用具業者に点検依頼しているため損傷は見当たりません。	

(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 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)> 現場確認・ヒアリング <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)> 令和5年10月にノロ等感染症・食中毒予防研修を動画配信で職員全員に行い、研修後、確認テストを受けています。また、嘔吐物処理キットやノロウイルスまん延防止の消毒剤を常備し、保健衛生委員会で改善事項についても協議しています。	

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)> ゴミ置き場には資源ごみと可燃ごみの分け方を掲示して、ゴミの分別を徹底し、出し間違いも防いでいます。	

(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> <p>常にご利用者の皆様に気持ち良く喜んでご利用いただけるよう、清潔で使いやすい環境整備に取り組んでいます。</p> <p>(1)職員による日常の建築物・設備等自主点検及び簡易点検マニュアルに基づく建物・設備等点検の実施。</p> <p>(2)専門業者による管理保守点検及び設備総合巡視点検等。</p> <p>(3)園芸ボランティアによる庭園及び施設周辺植栽の維持管理等。</p> <p>(4)専門業者による日常及び定期清掃の実施。</p> <p>(5)毎月定期環境整備日に職員による職場の整理整頓等実施。</p> <p>(6)浴室、浴槽についても毎日、清掃・消毒を実施。</p> <p>(7)デイサービスの机の上も朝、昼、夕及び必要時に消毒を実施</p> <p>(8)感染症予防のための職員研修</p> <p>(9)嘔吐物処理キットの常備</p> <p>(10)ノロウイルスまん延防止の消毒剤常備</p> <p>(11)環境整備委員会、保健衛生委員会にて改善事項について協議。</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>現場確認・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>施設入り口には来館者のためにソファを置き、乳幼児を連れた親御さんのためにはベビーベッドと体重計を用意し、2階のケアプラザ庭園入り口には春夏秋冬の季節写真を掲示するなど親しみやすさを醸し出す工夫をしています。</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> <p>2階の屋上庭園は、緑豊かで四季折々の花が咲き誇り、利用者の憩いの場になっています。園芸ボランティアの協力のもと、常時、綺麗に整備されています。春には、港北区のオープンガーデンにも参加し、地域住民に楽しんでいただけるようにしています。</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>

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・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)></p> <p>出入口の鍵は鍵管理簿で番号管理し所長が管理責任者です。各種鍵は閉館時には、施錠できる場所に保管されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><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>設備防火確認簿に沿って開館時・閉館時に各室の施錠・消灯や屋外を含めた異常の確認をし、事故につながる危険箇所がないか巡視点検をしています。</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)>	
定例防災・施設管理委員会を毎月開催し、施設設備日常点検結果についての検討をしています。	

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:事故報告・ヒヤリハット事例勉強会 対象者:職員全員	
<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)>	

(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>福祉避難所としての開設マニュアルを整備し、洪水時の避難確保計画も作成して災害発生時に備えています。</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>避難訓練は全員が参加できるように年3回計画し、昼に1回、夜間に2回実施しています。令和5年11月には綱島消防出張所の協力で消火訓練と通報訓練を行い、防災委員会で振り返りを行っています。新規登録団体へは避難経路説明チェックシートを配布し、避難経路の確認をようお願いしています。令和5年2月港北消防署の協力を得て、0歳から未就学児対象のパパ向けの「乳幼児の心肺蘇生法」も行っています。</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>

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> <p>所長1名、樽町地域ケアプラザ本体：地域包括支援センター(主任ケアマネジャー、社会福祉士、保健師職、各1名)、地域活動交流コーディネーター1名、生活支援コーディネーター1名、サブコーディネーター6名、分室(つなしま相談室・つなしま交流室)主任ケアマネジャー、社会福祉士、保健師職各1名、生活支援コーディネーター1名の職員体制をとっています。</p>	

② 協定書等の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、協定書等のおりに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"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のおりに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> <p>設備・防火確認簿にて、開館時間と閉館時間を明示しています。</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>入口近くに、事業計画書・事業報告書のファイルを吊して公表しています。</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>入口すぐの壁に、「施設運営情報」との表示と共に「ご自由にご覧下さい」との案内があり、その下に、各種の公表資料・書類ファイルを釘につり下げています。その釘毎に、何の書類ファイルか分かるよう「事業計画書・事業報告書」などのようにファイル名の貼り紙を行っているので、閲覧者は、迷わず希望の資料・書類ファイルを見つけられるよう配慮されています。</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)> 事業所内の年間研修計画は、経理・事務・管理部門、生活支援・地域活動交流部門、地域包括支援部門など部門毎に作成されています。職員数が多く、一同に会することは、業務に支障をきたすので、部門毎に研修を行い、業務をスムーズに行えるよう工夫されています。別に、法人の研修計画もあり、階層ごとに、必要な研修は、受講する制度もあります。</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)> 研修報告書、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)> テーマ:個人情報保護、人権擁護、感染症対策など 対象者:職員全員</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)> 地域活動交流部門の研修報告書を見ると、同部門で今年度、事業所内・外を含めて20研修報告書がファイルされ、研修受講回数が多いことが確認されました。</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> <p>サービスの充実向上と適正円滑な事業運営を目指し、法人の研修規程及び施設の研修実施要領に基づき、研修に参加しやすい環境づくりに取り組んでいます。</p> <p>(1)職場内・外及び法人研修の費用(参加費・交通費等)は原則施設の全額負担で実施。</p> <p>(2)研修受講時間は担当業務を調整し業務内研修扱いとする。</p> <p>(3)各研修情報等は、全職員に周知し職員が参加しやすいようシフト等の勤務体制に配慮している。</p> <p>(4)専門職種の必要性等研修内容によっては参加者を指名する。</p> <p>(5)日頃から自己研鑽・自己啓発に関する必要性の啓発を図る。</p> <p>(6)新人職員は法人基礎研修及び内外研修に率先して参加できるようにしている。</p> <p>(7)各種研修内容・予定などの情報を必要な職員へ共有している。</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>研修計画書、研修報告書、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>各種研修情報は、全職員に周知し、職員が研修を受講しやすいようシフトなどの勤務体制を柔軟に対応し、職場内・外、法人研修の参加費・交通費などは、原則全額、事業所負担で研修への参加を職員に促す体制が出来上がっています。結果として地域活動交流部門を見ても、研修受講回数も多く、事業所の研修への意欲的な取組を示しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input 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>研修報告書、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>部門毎の研修報告書・資料を部内間で回覧し、閲覧後は、印鑑を押し、確認をしています。</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 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)>	
窓口対応マニュアルを窓口に常置しています。このマニュアルは、貸館について、来館受付と電話受付に分け、フロー図にて説明されています。利用申込者の区分毎に分けて、利用者がどの区分に当てはまるかを判断でき、その上、利用申込書の書き方や目的外申請書も書き方も例文で示し、分かりやすいマニュアルになっています。	

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)>
資質向上については、施設の年間研修計画に基づき実施し、各職員のスキルアップに努めています。また、定例職員会議等で各事業の進捗状況や課題・問題等の情報交換を行い、共通の認識を常に深めています。 ◆目標達成プランを作成し、年度の初めと終わりに考課者と面談を実施し目標の達成度を確認する。 ◆資質向上として・内部研修の実施・外部研修への参加・年間共通目標設置 ◆情報共有として・事務所ミーティング・デイサービスミーティング◆施設の運営管理及び業務等の検討の場として・連絡調整会議・保健衛生委員会、事故(防止)委員会・協力医ミーティング・各部門会議(地交・包括・ケアマネジャー)またデイ部門では、看護師会議、ドライバー会議、給食委員会等] ◆運営法人による会議・研修・地交・包括・居介支・デイ各部門会議・人権研修	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)>
	・法人の人材育成制度として、常勤職員には、毎年目標達成プランの提出があります。始期、中期、終期の3回、上司との面談が設定され、目標・経過・結果の検討がなされますが、上司・職員間の意志疎通の機会にもつながり有意義な制度です。 ・運営連絡調整会議は4部門の責任者と所長・経理担当の構成で毎月行われ、重要な課題を話し合い結果を責任者から各部門に伝える効率的な運営方法を採用しています。

(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)>	
個人情報保護に関する基本方針や個人情報管理規定は、「施設運営情報」にて掲示されています。個人情報管理責任者は、所長である旨受付横に掲示されています。	

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)>	
個人情報保護に関する研修は、年度初めに部門毎に、複数回行い、非常勤職員も含め、全職員へ研修を実施しています。	

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

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報保護に関する基本方針の中に、「個人情報の適切な収集、利用、提供の実施」にて明確に記述され、遵守しています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している
<input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<p><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>利用登録申請書には、欄外に「目的外には使用しない」旨の文言が印刷された書式を使用しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> パソコンは、パスワードを設定しています。デスクトップ型パソコンは、ワイヤーロックされ、ノート型パソコンは、終業時、個人情報を含む書類のファイルと共に施錠保管されています。個人情報関連書類は、廃棄の際には、シュレッダー処理されるか、年1回、専門業者へ委託して溶解処理されています。	

(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 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)> 会計伝票、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
会計伝票は、経理担当職員と所長(出納責任者)の確認がなされています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input 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)> 総勘定元帳、月次試算表、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 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 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、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)>	
通帳と印鑑は、別々に保管され、印鑑は、所長が適正に管理しています。	

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)>	<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)>
(1)日常的取組 ・節電及び節水を職員、利用者、委託事業者にお願いしている。 ・ゴミの分別及び減量化(資源リサイクル化)の推進を図る。 ・エコキャップ、インクカートリッジの回収の協力。 (2)定期的な取組 ・各種会議や環境整備委員会「エコっち」等通じて整理整頓を行い効率的に業務が出来るよう整えている。 ・各種契約及び物品等の購入時は、法人経理規程等に基づき、効率的・効果的な経費執行に努めています。 ・夏、冬ともにエアコン使用時にはサーキュレーターを同時に使用し空気循環を行っています。 (3)具体例 ・床暖房の夜間電力使用・蛍光灯のLED化 ・裏紙使用・空気循環のための扇風機使用 ・デマンドメーターを確認しながら電力のピークパワーの抑制。 ・水道使用量をデーターで毎月確認。	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)>
	環境整備委員会(通称エコっち)は、各部門より選ばれた職員により構成され、定期的に会議を開き、倉庫や冷蔵庫の整理整頓など身近な課題を取り上げ、事務経費の節減などや効率的な業務ができるような環境設定などを話し合っています。職員主導の委員会ゆえに、決めたことは職員全員が一丸となり、実行するため、経費節減や効率的な業務に貢献しています。

(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)>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和4年度PDCAシート、ヒアリング	
<未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和5年度PDCAシート、ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)> ・指定管理申請時の目標設定に従い、各部門で具体化していく。 ・振り返りについては年度末に振り返り、理事会・事業報告・運営協議会・区役所へ報告を行っています。 ・委託事業については、事業実績評価シートを使用し目標、具体的取組を計画し、実績、成果・実施効果を振り返っています。 ・目標設定プランを個別に作成し、目標達成度を考課者と共に振り返っています。	<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)> 令和5年度PDCAシート、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)> 事業計画書は、前年度のPDCAシートの振り返りや区役所のコメント、運営協議会の意見などを参考にして、各部門で作成し、所長と5職種間の話し合いで、全体に纏め上げられ、重点的な取組も決定されます。事業計画書は、毎月の運営連絡調整会議で実績を振り返り、目標達成を目指します。

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 当指定管理者は、港北区にてこの事業所も含めて4地域ケアプラザを運営しており、地理的にも近いことから、法人研修、法人人権委員会への参加や所長会議、専門職会議など種々の横のつながりが活発です。他の地域ケアプラザとの意見交換により、参考になる事例を把握できたり、気づきを得る機会にもなり、業務改善へつなげる利点があります。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>

V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>各種事業の推進及び地域の活動支援において、区担当職員と足並みを揃えながら業務を行っています。</p> <p>◆地域福祉保健計画推進事業(ひっとプラン港北)4地区の推進委員会や役員会、サポートチーム会議に参加し、計画推進の支援を積極的に行っています。</p> <p>◆区政運営方針との連携について各分野(子育て、障害、高齢者支援)の支援や事業を実施しています。</p> <p>(1)介護予防事業 体力向上プログラムの実施とサークル支援等</p> <p>(2)地域支援事業 5地区民児協と連携し、「一人暮らし高齢者見守り事業」のサポート等</p> <p>(3)子育て支援 各種事業の実施やサークル活動支援</p> <p>(4)障がい者(児)支援 「ミニ樽サロン」(精神保健サロン)「高次脳機能障がい支援ネットワーク」その他 ・オープンガーデン参加と周知活動ほか</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> <ul style="list-style-type: none"> ・第4期港北区地域福祉保健計画(ひっとプラン港北)に関して担当地域の4地区の推進委員会や役員会、サポートチーム会議に参加して計画推進の支援を行っています。 ・5地区民児協と連携して、75才の一人暮らしの高齢者を対象にした『横浜市一人暮らし高齢者など「地域の見守り」推進事業』に取り組んでいます。
<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>当施設は、綱島・樽町・大曽根・師岡の4連合町内会及び5地区の民生委員児童員協議会(綱島が東西地区に分かれています)を担当し、人口も8万人を超える人口を有するエリアを所管しております。そのため、各職員は、日頃より区役所及び市役所、区社会福祉協議会の関係部署との緊密な連携を取っております。</p> <p>新綱島駅も開所し、人口が増え続ける綱島地区に令和元年度より「つなしま相談室・つなしま交流室」として分室を開設し、平日9時～5時までより身近な場所で活動しています。さらに、令和4年度からは綱島在住高齢者向け広報紙「つなご」(つなごう)の発行を開始し、綱島在住高齢者が身近な地域活動に繋がりがやすくなるよう取組み・情報発信をしています。</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><評価で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"> ・子育て世代への事業が盛んで、毎火曜日の区の子育て事業や地域の子育てサークルへの会場提供を行い、「親子サークル系」と表示し、種々の親子サークルを掲示しています。 ・ケアプラザを初めて利用する人を増やすことを目指し、新自主事業を企画したり、介護予防事業スリーA(明るく、頭を使って、諦めない)支援者養成講座や地域の知識人や専門家を講師としてご近所の先生シリーズ等ユニークな事業を展開しています。 <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>

◆参考:評価に必要な資料・評価項目の根拠

※評価全体を通して確認する書類:基本協定書、仕様書、事業計画書等(必要に応じて公募要項)

評価項目	必要書類	根拠
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	利用者アンケート結果等の公表媒体	基本協定書における利用者の声に基づく自己評価の項目
(2) 意見・苦情の受付・対応	苦情解決の仕組みや対応策等の仕組みに関する書類	公募要項における苦情・要望についての項目
(3) 公正かつ公平な施設利用	規範・倫理規定等の資料、研修資料	基本協定書における人権の尊重の項目
(4) 広報・PR活動	チラシ、広報よこはま、HP、パンフレット、PR誌等	地域ケアプラザ業務運営指針の広報活動や情報発信の項目
(5) 職員の接遇	-	-
(6) 利用者サービスに関する分析・対応	-	-
(7) 利用者サービスの向上全般(その他)	-	-
II. 施設・設備の維持管理		
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	点検等報告書	基本協定書・仕様書・事業計画書における維持管理の項目
(2) 備品管理業務	備品台帳	基本協定書における備品等の扱いの項目
(3) 施設衛生管理業務	研修資料	「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」及び「高齢者施設等における感染症対応の手引き」に基づく項目、及び基本協定書の廃棄物の対応の項目
(4) 利用者視点での維持管理	-	-
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	-	-
III. 緊急時対応		
(1) 緊急時対応の仕組み整備	緊急時マニュアル等	基本協定書における緊急時の対応の項目
(2) 防犯業務	機械警備等の契約内容等がわかる資料、実施状況がわかる資料	基本協定書における防犯対策に関する項目、公募要項における警備業務、保守点検に関する事項等の項目に関する項目
(3) 事故防止業務	事故防止に関するマニュアル、研修等資料	基本協定書における事件・事故等の防止及び対応体制についての項目
(4) 事故対応業務	事故対応に関するマニュアル、研修等資料	基本協定書における事件・事故等の防止及び対応体制についての項目
(5) 防災業務	指定管理者災害時対応マニュアル、消防計画届出書	基本協定書における災害等発生時の対応の項目
(6) 緊急時対応全般(その他)	-	-
IV. 組織運営及び体制		
(1) 業務の体制	事業計画書、業務日誌	公募要項における施設の概要・職員の配置・業務の基準・評価についての項目及び介護保険法の配置基準
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	研修計画、窓口等の対応手順マニュアル	地域ケアプラザ事業実施要綱における職員の資質向上と意識啓発の項目
(3) 個人情報保護・守秘義務	個人情報に関する研修資料	基本協定書における個人情報の保護についての項目
(4) 経理業務	事業計画書、収支決算書	-
(5) 運営目標	地域ケアプラザ事業実績評価評価シート	基本協定書における事業計画書、事業報告書、自己評価、業務実施状況の点検、市による業務の改善指示に関する項目
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	-	-
V. その他		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック		
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？	レ 年1回以上実施している	レ 年1回以上実施している	レ	アンケート
			実施していない	実施していない		その他
		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？	レ 課題を抽出している	レ 課題を抽出している		
			課題を抽出していない	課題を抽出していない		
			特に課題がない	特に課題がない		
		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？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している		
			一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない		
			対応策を実施していない	対応策を実施していない		
		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？	レ 公表している	レ 公表している		
			公表していない	公表していない		
			非該当	非該当		
		(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？	レ 情報提供している	レ 情報提供している	
	情報提供しているが、一部不備がある			情報提供しているが、一部不備がある		
	情報提供していない			情報提供していない		
	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？		レ 設置している	レ 設置している		
			設置していない	設置していない		
	③苦情解決の仕組みがあるか？		レ 仕組みがある	レ 仕組みがある		
			仕組みがない	仕組みがない		
	④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？		レ 周知している	レ 周知している		
			周知していない	周知していない		
	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？		レ 記録している	レ 記録している		
			記録していない	記録していない		
			苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない		
	⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？	レ 対応策を実施している	レ 対応策を実施している			
		一部対応策を実施していない	一部対応策を実施していない			
		対応策を実施していない	対応策を実施していない			
	⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している			
		公表していない	公表していない			
		苦情等が寄せられていない	苦情等が寄せられていない			
	(3) 公正かつ公平な施設利用	②窓口に「利用案内」等を備えているか？	レ 備えている	レ 備えている		
			備えていない	備えていない		
		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？	レ 行っている	レ 行っている		
			行っていない	行っていない		
	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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している			
		一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない			
			研修を実施していない	研修を実施していない		
不備の数			0	0		
II 施設・設備の維持管理	(1) 協定業務等	①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？	レ 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	レ 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		
			協定書等のとおり管理していない	協定書等のとおり管理していない		
	②協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？	レ 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	レ 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			
		協定書等のとおり実施していない	協定書等のとおり実施していない			
	(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？	レ ある	レ ある		
			ない	ない		
		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？	レ 揃っている	レ 揃っている		
	揃っていない		揃っていない			
	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？	レ 安全性に関わる損傷等がない	レ 安全性に関わる損傷等がない			
		安全性に関わる損傷等がある	安全性に関わる損傷等がある			
	(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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している		
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない		
			研修を実施していない	研修を実施していない		
		②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している		
			適切に管理していない	適切に管理していない		
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？	レ 適切に分別している	レ 適切に分別している				
	適切に分別していない	適切に分別していない				
不備の数			0	0		

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
Ⅲ・緊急時対応	対(一) 整備の仕組 み 緊急時	①緊急時マニュアルを作成しているか？	レ 作成している	レ 作成している	
			作成していない	作成していない	
	(二) 防犯業務	①協定書等のおり防犯業務を実施しているか？	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	レ 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	
			協定書等のおり実施していない	協定書等のおり実施していない	
			評価対象外施設	評価対象外施設	
	②鍵を適切に管理しているか？	レ 適切に管理している	レ 適切に管理している		
		適切に管理していない	適切に管理していない		
		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？	レ 定期的に行っている	レ 定期的に行っている	
	④定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない	レ 定期的に行っていない		
		(三) 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をチェックしているか？	レ チェックしている	レ チェックしている
				一部チェックに不備がある	一部チェックに不備がある
	チェックしていない			チェックしていない	
	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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している		
		一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない		
		研修を実施していない	研修を実施していない		
	(四) 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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない	
			研修を実施していない	研修を実施していない	
	②事故発生時の連絡体制を確保しているか？	レ 体制を確保している	レ 体制を確保している		
		体制を確保していない	体制を確保していない		
(五) 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？	レ 評価対象施設であり、作成している	レ 評価対象施設であり、作成している		
		評価対象施設だが、作成していない	評価対象施設だが、作成していない		
		評価対象外施設である	評価対象外施設である		
不備の数			0	0	
Ⅳ・組織運営及び体制	(一) 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？	レ 協定書等の職員体制をとっている	レ 協定書等の職員体制をとっている	
			協定書等の職員体制をとっていない	協定書等の職員体制をとっていない	
		②協定書等のおりに開館しているか？	レ 協定書等のおりに開館している	レ 協定書等のおりに開館している	
	協定書等のおりに開館していない		協定書等のおりに開館していない		
	③事業計画書・事業報告書を公表しているか？	レ 公表している	レ 公表している		
		公表していない	公表していない		
	(二) 有をを図るための取組 職員の資質向上・情報共	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)	レ 作成しており不備がない	レ 作成しており不備がない	
			作成しているが不備がある	作成しているが不備がある	
			作成していない	作成していない	
		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)	レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している	
			一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない	
	研修を実施していない	研修を実施していない			
	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？	レ 情報共有している	レ 情報共有している		
		情報共有していない	情報共有していない		
	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？	レ 作成し、活用している	レ 作成し、活用している		
		作成しているが、活用していない	作成しているが、活用していない		
		作成していない	作成していない		
	(三) 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？	レ 整備している	レ 整備している	
			整備していない	整備していない	
		②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化しているか？	レ 明確化し、周知している	レ 明確化し、周知している	
明確化しているが周知していない			明確化しているが周知していない		
明確化していない		明確化していない			
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)		レ 全ての職員に実施している	レ 全ての職員に実施している		
		一部の職員に実施していない	一部の職員に実施していない		
		研修を実施していない	研修を実施していない		
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)		レ 全ての職員から取っている	レ 全ての職員から取っている		
	一部の職員から取っていない	一部の職員から取っていない			
取っていない	取っていない				
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？	レ 適切に収集している	レ 適切に収集している			
	適切に収集していない	適切に収集していない			
⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？	レ 適切に使用している	レ 適切に使用している			
	適切に使用していない	適切に使用していない			
⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざん	レ 適切な措置を講じている	レ 適切な措置を講じている			

大分類	中分類	評価項目	指定管理者 チェック	評価機関 チェック	
IV・組織運営及び体制		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？	一部適切な措置を講じていない	一部適切な措置を講じていない	
			適切な措置を講じていない	適切な措置を講じていない	
	(4) 経理業務	①適切な経理書類を 作成しているか？	適切に作成している	適切に作成している	
			一部適切ではない書類がある	一部適切ではない書類がある	
			適切に作成していない	適切に作成していない	
		②経理と出納の相互 けん制の仕組みを設 けているか？	役割分担を明確にしている	役割分担を明確にしている	
			その他けん制機能を設けている	その他けん制機能を設けている	
			仕組みを設けていない	仕組みを設けていない	
		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？	明確に区分している	明確に区分している	
			明確に区分していない	明確に区分していない	
		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？	存在する	存在する	
			存在しない	存在しない	
	⑤通帳や印鑑等を適 切に管理しているか？	適切に管理している	適切に管理している		
		適切に管理していない	適切に管理していない		
	(5) 運営目標	①前年度の自己評価 結果(改善計画)が今 年度の計画・目標に 反映されているか？	全て反映されている	全て反映されている	
			一部反映されていない項目がある	一部反映されていない項目がある	
			全て反映されていない	全て反映されていない	
			前年度評価で改善する項目が無い	前年度評価で改善する項目が無い	
		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？	全て対応している	全て対応している	
			一部未対応の項目がある	一部未対応の項目がある	
			全て対応していない	全て対応していない	
		③施設の課題、目標、 進捗について区と協 議されているか？	年に1回以上は協議している	年に1回以上は協議している	
			協議されていない	協議されていない	
			不備の数	0	0
			不備の合計	0	0