

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市釜利谷地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：経営創研 株式会社

平成25年2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)組織運営及び体制全般(その他)	29
V. その他	30

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	<p>地域の身近な福祉の拠点となるためには、利用者、ご家族、地域の方が気軽に意見を言いやすい開かれたケアプラザであるために、施設内に案内を掲示、ご意見箱を設置し不満や要望、意見を述べやすいように環境を整えている。当法人の苦情解決に関する規則、実施要項に則り、苦情受付責任者、第三者委員を設置している。</p> <p>年に1回事業ごとに利用者アンケートを行い、部門ごとの会議、全体職員会議にて報告し協議を行い解決に努めている</p> <p>各部署にマニュアルを整備し、見直しを必要時に行い再作成している。</p> <p>法人の理念、組織の目標を共有化するための内部研修を実施するとともに横浜市や市社協の外部研修を利用し職種ごとの専門研修に職員を派遣するなど計画的な職員研修を行い職員の育成に努めている。</p> <p>開館時間に福祉に関する相談来所があった際に的確な情報提供ができるような体制を取っている。</p> <p>受付横に説明資料、各種案内を揃えている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 当施設は、ご意見箱や利用者アンケート、職員・非常勤職員による情報収集等により、利用者の意見や苦情を吸い上げ、毎月のミーティングやテーマごとに組織される専門の委員会で検討して課題を抽出し、対応策を実施すると言うPDCAに基づく利用者サービス向上の仕組みがしっかり構築されています。 広報の面では、地域ケアプラザの活動内容が地域住民に十分に周知されていないため、施設の紹介や活動内容のPRに力を入れています。具体的には広報誌(やまなみ(ケアプラザ)、「ひだまり(デイサービス)」を発行し、地域の施設や機関等を通じて千数百部を配布するほか、各種広報誌、タウン情報誌にイベント等の情報の掲載依頼を行っています。 町内会等へ出張講座や地域のイベントに参加した時も、必ず施設の案内や活動内容の紹介を行っています。
II 施設・設備の維持管理	<p>施設、設備の安全性を確保すること、快適性を維持することは、利用者の施設利用の満足感を高めるものだと認識し、日常的な維持管理は、職員が行い専門的な保守管理は、専門業者に委託し定期的に行っている。軽微な修理・補修については職員が対応し、必要な場合は業者に連絡し早急に適切な工事を実施している。</p> <p>施設を常に清潔に保つために清掃員を2名雇用し交代で毎日1名が勤務している。トイレ便座、浴室、手すり、椅子、テーブルについては、次亜塩素酸で消毒を毎日行っている。床、窓清掃、浴室床、トイレ床については定期的に業者により行っている。</p> <p>施設敷地内植栽手入れ、清掃については、担当職員を置き美化に努めている。</p> <p>備品については、全て備品台帳に記載し、I種、II種の区別をした台帳を作成し管理し、廃棄時はI種については、区へ協議して行っている。</p> <p>職員一人一人が美化に心がけている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 利用者が当施設を安全かつ快適に利用できるよう、定期的に設備点検・整備を行っています。 開設後10年が経過していますが、職員による毎日の次亜塩素酸消毒、清掃員2名の雇用による日常清掃や清掃の専門業者による定期清掃等により、施設が清潔な状態に保たれ、快適性が維持されています。 デイルームやトイレの空調の改善、デイルームの流しの改善等、不具合が発見された際には、迅速に対応しています。 デイルームや浴室の床の防滑加工、浴室とトイレにおける手すりの取り付け、多目的ホールのコルク床のコンセントのフラット化、掲示板における一切のがびょうの不使用、子供の便座の設置、多目的ホールの床及びボランティールームのじゅうたんにおける清潔性重視の清掃の徹底、食器戸棚の戸に各種食器の写真を貼り付けて、食器の収納場所が分かるようにする等、お客様目線に立った安全性・快適性の確保に向けた取組が随所に見られます。
III 緊急時対応	<p>緊急事態が発生した場合、事務所に直ぐに行動がとれるよう連絡体制、役割分担、関係機関一覧表、避難場所の地図を掲示している。事故防止、防災マニュアルは見直しをした場合は職員に回覧、会議で報告し周知している。</p> <p>事故が起こった際は、情報を正しく把握、分析し迅速な対応をこころがけ、関係機関に遅滞なく報告をおこない、原因・背景を明らかにし、再発防止に努め、会議、日々の申し送りでも周知している。日常業務の中で小さな事もヒヤリとしたことは見逃さず報告し報告書を作成し分析し対応策をみなで共有している。</p> <p>白山道町内会と併設施設とケアプラザは防災協定を結び、年1回合同で避難訓練を実施している。</p> <p>デイサービス利用者は、避難誘導訓練を定期的実施している。貸館利用者には、避難経路説明を実施していざというときに備えて頂いている。今年の地震後、法人で再度発災時の備蓄、必要物品、職員連絡等見直しをしている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 高齢者や障害者、妊婦や幼児など「社会的弱者の利用が多い」という施設の性格上、「防犯対策」、「事故防止対策・対応対策」、「防災対策」などのリスク対策(緊急時対応策)には特に力を入れています。それぞれのリスクに対してマニュアルを整備するほか、緊急時の連絡網は全職員が所持しています。 事故対応訓練や防災訓練などの訓練は毎年確実に実施し、全職員が参加するほか、地域の合同避難訓練にも参加しています。 「担当者によって使用できる鍵の権限を分ける」、「チェックリストに基づき、漏れの無いよう開館・閉館のチェックを行う」など、防犯対策もしっかりと実施しています。 事故の防止については、ヒヤリハット事例を確実に記録し、対応策とともに全員で共有します。重大な事例については、事故防止委員会で協議し、事故防止策を検討しています。

	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	<p>同一法人が所有する障がい者支援施設と指定管理施設を運営している事により物品購入、職員採用等両施設に共通する事務は、法人事務局で一括で処理し、電話回線などを共同利用し効率的な運営を行っている。デイサービス利用者が併設の施設の屋上を利用して体操、レクリエーションを実施するなど施設の共同利用をしている。施設全体の入口は共有部分であり、貸館利用者と施設入所者との共有の空間となり、障がい者への理解、地域福祉推進の場となっている。</p> <p>2期の指定管理者として地域ケアプラザ管理運営に関する協定書を踏まえ効率的、効果的に事業執行ができる職員体制とし職員の退職に伴う補充について迅速に対応している。</p> <p>内部研修、法人全体の人権研修、ケアプラザ研修、また、法人が運営する柳町ケアプラザの研修にも参加するとともに、年間計画を作成し横浜市や市社協の外部研修に常勤非常勤の区別なく参加させ報告し情報の共有に努めている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・障害者支援施設と指定管理施設の複合施設の利点を活かして、事務の一括処理、印刷機・電話回線の共同利用等により、効率的な施設運営が行われています。 ・職員の育成・資質向上に積極的に取り組み、新人職員に対しては、一ヶ月間、先輩職員がチューターとしてきめ細かい助言・指導に当たっています。所長を含む3名で構成される研修企画委員会が、職員の意見も取り入れ、時間・曜日に配慮した参加しやすい研修を企画しています。専門職の資格更新の研修費の半額を法人が負担しています。 ・情報の共有を重視し、全体の職員会議、朝礼、部門毎の会議等、様々な場を通じて情報の共有・交換に努めています。 ・経費の削減に注力しています。法人全体の取組として、事務局長が委員長を務める節電委員会を立ち上げ、種々の節電施策を展開し、約1割程度の節電の効果が得られています。
V ・ その他	<p>ケアプラザ内の各部門の情報やニーズを共有し意思疎通に努め的確な支援が届くよう有機的な連携を持って事業展開している。エリア内のさまざまな場所へ出向く際も必ず所長、各部門がそろって出向き、顔を見知っていただいている。</p> <p>年に1回併設施設とともに法人の行事である「すみなすフェスタ」を開催し地域の方々に多数来場いただき、多くの地域のボランティアの方々により運営し、健康相談や多世代交流のフェスタのプログラムで提供し課題を発見する機会ともなっている。</p> <p>地域の小学校との交流、中学校の福祉体験の受け入れ、大学生のボランティア、看護学生とのヒヤリングなど受け入れ福祉への理解、関心を高め福祉教育にも繋がっている。平成23年度より、近隣の保育園児との交流が始まり、定期的な交流は利用者の楽しみであり、活力となっている、世代を超えたふれあいを今後も続けていきたい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域ケアプラザとして取り組めることを見つけ、市・区の政策に積極的に協力するとともに、施設の目的を理解し、地域の保健・福祉の向上に主体的に取り組んでいる点が高く評価できます。 ・「地域福祉保健計画」では地域支援チームの一員として参加し、障害児の余暇支援に取り組んでいます。 ・国際交流・多文化共生推進を目指す横浜市の政策に協力するため外国人を講師とした講座の開催や一部の自主事業の英語表記等の取組を行っています。出張講座では、介護保険制度の周知、安心カードの配布、消費者被害についての注意喚起等の啓蒙活動を行い、市・区の政策をバックアップしています。 ・地域の医療機関を訪問し、医療と介護のネットワーク構築を推進したり、難病支援の事業を行うなど、地域の保健福祉の向上に積極的に取り組んでいます。 ・地域の大学や小学校・保育園、不登校児童の支援を行う団体等と交流し福祉活動の理解促進を図っています。

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)> 今年度はH24年12月中旬から1カ月ぐらいかけて実施しました。サンプル数は200弱で、地域活動・交流およびデイサービスの利用者は受付で、居宅介護支援、地域包括支援センターは現地に訪問して実施しました。</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>サンプル数は、デイサービス、地域活動交流の利用者が120ぐらい、居宅介護支援と地域包括支援センターで30ずつぐらいでバランスの取れた構成になっています。</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)> 資料(利用者アンケート・振返りシート)およびヒアリングにより確認しました。</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>アンケート結果は部門ごとおよび全体で集計し、それぞれの部門で課題を抽出するとともに全体の課題も抽出しています。アンケート用紙は区のひな型を利用しています。アンケート結果から発見した課題は、振返りシートに記入します。</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)> 資料(振返りシート)およびヒアリングにより確認しました。 <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
振返りシートには、課題および課題への対応策だけでなく、対応策が効果的であったかどうかの検証結果についても記録されています。	

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)> 資料および現場を確認しました。 <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)>	
アンケート及び対応策はファイルに綴じて受付のカウンター横に設置し、閲覧できるようにしています。またアンケート結果を閲覧できることを館の入口に掲示しています。	

(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> <p>館内掲示版、館外掲示板および館の入り口に掲示しています。</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>地域活動ルームの入口付近およびデイサービスにご意見箱を設置しています。記入用紙は自由記入形式です。</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>地域活動ルームではご意見箱への投書はひと月に1件程度ですが、デイサービスでは部屋の中央の目立つ所に設置されているため、月に5～6件の投書があります。なお、館の入り口は障害者施設「航」と共同になっており、破損の危険があるため、設置できません。</p>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者から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>社員通用口および館の入り口にある苦情解決の仕組みについての掲示を現場確認しました。</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>苦情解決の仕組みを分かりやすくフロー図にし、職員が目につくところに掲示しています。</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)> 苦情受付担当者、苦情解決責任者、連絡先を館内掲示板、館外掲示板および館の入り口に掲示するとともに、ホームページでも案内しています。</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 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)> 利用者から苦情が寄せられた場合、苦情受付書に記録します。苦情受付書では「申し出人」、「苦情の内容」、「申し出人の希望」を記入するとともに、対応の経過を記録できるようになっています。対応の経過を記録することにより、苦情対応の当事者だけでなく他の職員も苦情対応状況を把握することが出来、苦情解決のスキル向上や苦情防止等に役立てることが出来ます。</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)> 管理職会議の議事録により確認しました。</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>苦情に対する対応として、管理職会議及び第三者委員により再発防止の対策が検討されます。</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 checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
<input type="checkbox"/> 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)> 苦情及び事業概要のファイルを現場確認しました。</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>苦情及び事業概要のファイルが公表されることが館の入り口に掲示されています。ファイルは受付カウンター下に常備され、利用者の申し出があれば公表されます。</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> <ul style="list-style-type: none"> 施設の案内について、パンフレット等を常時備え来館者の利用に供するとともに、指定管理者として必要な事項及び個人情報保護に関する方針の掲示をしている。 講座や教室等の案内の掲示について、高齢、子育て、障がい、地域と分野ごと色分けし必要な情報をすぐに目に見えるよう工夫をするとともに、外国人が参加しやすい事業については英文での案内もしている。 外看板によるケアプラザ事業紹介と、掲示版による講座、教室等の案内をしている。 ホームページを利用し施設案内をするとともに、事業報告、事業計画についても公表している。 出張講座の開催や地域の活動に参加した際に、施設内容の説明や利用方法を周知し質問にも応じている。 定期的に発行しているケアプラザ広報紙「やまなみ」、デイサービス広報紙「ひだまり」並びに講座・講演会のポスターを、回覧板などを利用するなど町内会を通じて周知している。 	<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>資料(パンフレット、広報誌、チラシ)と掲示物の現場確認を行いました。</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"> 当施設のパンフレットおよび当施設を含むすみなす会全体を紹介するパンフレットの二種類を受付に常備し、施設のみならず法人の概要も分かるようになっています。 毎月対象者の異なる様々な自主事業が開催されます。掲示板に掲示されたチラシの枠が「高齢」、「子育て」、「障がい」、「地域」と対象者ごとに色分けされているので、目的の自主事業を一目で見つけられます。

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)> 資料(チラシ)およびヒアリングにより確認しました。</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>自主事業の案内は3カ月ぐらい前から、町内会での回覧、施設への配布、区役所広報、パド・ケーブルテレビ等へのプレスリリース等の方法で幅広く行います。申請は申込開始日を設け先着順で受け付けますが申し込み開始後半日から一日で満員となります。</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(研修計画書)およびヒアリングにより確認しました。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年に1回以上、清掃担当・ドライバー担当を含め全職員に対して人権研修を実施しています。</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"> ・ケアプラザ広報紙「やまなみ」、デイサービス広報紙「ひだまり」等を定期的に発行し、町内会の回覧板及び地域の掲示板、郵便局、スーパー、地区センター、子育て支援拠点に掲示している。また、外国人が参加しやすい事業には英文を入れるなどの工夫をしている。 ・区ホームページのイベントカレンダーに事業の掲載をしている。 ・障がい者向け事業及び福祉医療事業開催については、区広報、区社協広報、法人ホームページ、タウン誌等の媒体を積極的に活用している。 ・障がい児者向け事業については障がい者団体等が発行している情報誌等へ掲載依頼やメールを使った当事者団体への情報提供をしている。 ・外掲示板に月替りで季節の折り紙を展示し、目を引きよう工夫を行いケアプラザ事業の周知をしている。 ・出張講座や地域の活動に参加した際に、施設案内及び情報提供をしている。 	<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>資料(広報誌・チラシ・HP)およびヒアリングにより確認しました。</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"> ・季刊で発行するケアプラザ広報誌「やまなみ」、年8回発行するケアプラザのチラシ、毎月発行するデイサービス広報誌「ひだまり」により広報を行っています。広報誌は毎回千数百部発行し、館内に設置するほか、町内会の回覧、地域の掲示板、公共施設、スーパーなどに配布しています。 ・出張講座や地域の活動参加時には必ず館の活動内容を紹介するほか、法人で発行する「すみなす会後援会会報」にも当館の情報を掲載します。

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・受付窓口は担当者が不在の場合でも、全ての職員が対応できる体制をとっている。また、来館者には職員から挨拶や言葉をかけるよう心がけている。 ・電話対応についてのマニュアルを備え、マニュアルに沿った対応をするとともに、信頼感、安心感を与えるよう、場面に応じた対応にも心がけている。 ・職員全員が所属部署と名前がわかる名札を着用し、また、介護職員はユニホーム、その他の職員はそれぞれの職種に合った服装とし、常に清潔感と節度ある身だしなみを心がけている。 ・事務室に接遇についての“5つの対応向上運動”と称したポスターを掲示し、職員が常に確認・実践できるよう努めている。 ・職員で組織している「業務改善委員会」の中で、接遇についての話し合いの場を設けている。 ・新規職員は所長より基本的接遇の説明を受けてから職場に配属している。 	<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"> ・「業務改善・事故防止委員会」を設け、業務上の課題について専門のチームで話しあう機会を設けています。接遇面での課題についても、当委員会で話し合い改善に努めています。 ・館ではすべての職員が、利用者とはずれ違う時に声をかけるよう心掛けています。声かけは接遇面だけでなく、防犯上も効果的です。

(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> <p>部屋別・時間帯別の利用実績については、月ごとに前年度との比較・検討を行っている。広報紙で利用方法や利用状況の周知をし、地域住民の活動に繋がるようにするとともに、利用の少ない曜日・時間帯に自主化を目的とした事業を開催し、自主化後の定期利用に結び付けるなどしている。アンケート・意見については、事業ごとのアンケート及びケアプラザ利用者アンケートを定期的実施し、職員間で結果を共有している。意見・苦情については、事実関係の確認、調査、回答、二次発生の防止に努める体制をとっている。また、関連部署だけではなく、職員全体で共有し、今後に向けての対応を話し合うなどしている。更に、受付窓口担当者、苦情解決責任者及び第三者委員を定め、それを施設内に明示し、検討・協議を行う体制もとっている。意見や苦情の中には必ずしも改善が必要であるとは限らず、そのような場合は地域の方に協力や理解を得られるよう努めている。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の活動に参加した時や出張講座の機会などあらゆる機会に当館の活動をPRするほか広報誌やチラシ・ホームページ・パブリシティなど媒体によるPRも積極的に行うことにより、自主事業参加者はH21年度の8,700→H24年度11,000(25/1現在)と大幅に伸びています。なかでも子ども向けの事業への参加者が増えています。 ・館内の事業だけでなく、町内会など出張して行う事業にも力を入れています。

(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>貸館や自主事業の受付及び忘れものの問い合わせ対応は、目的別の台帳によりすべての職員が対応できるようになっています。(貸館の受付はダブルブッキングを避けるため、専任担当者に確認してから折り返し電話で予約を受け付けています。)又受付を担当するサブコーディネーター間では引継ノートを回覧するとともに、「サブコ付箋」を設け、担当者が代わっても苦情や問い合わせに確実に対応でき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> <p>利用者アンケート、ご意見箱、口頭での苦情・要望の収集など利用者の意見やニーズを収集するための複数の手段があります。これらをエクセルを利用し一元的に管理することで、施設に対する利用者のニーズを大局的に把握することができます。フィルタ機能を使えば、苦情・要望の収集元別、苦情・要望の対象別、利用者層別など、利用者のニーズを簡単に整理して見ることもできます。</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)>	
建物設備維持管理年間予定表に沿って維持管理が行われ、外部業者の「作業完了報告書」、「保守点検報告書」、「点検報告書」等、実施記録がきちんとファイルされています。	

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)>	
開設後10年が経過していますが、日常清掃・整理整頓、定期的な清掃により、施設の清潔な状態が維持されています。	

(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	
<p><(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)></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>備品については、I種、II種毎に備品台帳を作成し、全て台帳に記載し管理しています。</p>	

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	
<p><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)></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。

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	
<p><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)></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) 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)> 資料(研修会・講習会・各種会議等報告書)、ヒアリングにより確認しました。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由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)>	
「感染症対策指導者養成研修」、「食中毒感染症予防について」、「レジオネラ症防止対策衛生講習会」等の外部研修に出席した職員に、ケアプラザ会議、デイサービス会議等の場において、内容につき報告させています。	

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)>	
市作成の「ゴミゼロ推進手引き」や、当施設のマニュアル「ゴミルート回収の流れ」に従い、ゴミを回収しています。ゴミは「ゴミ計量・施設内外清掃業務日誌」に記録し、地下1階のゴミ置き場にきちんと保管され、施錠がされています。	

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)>	
燃やすゴミ、産業廃棄物、紙類等、適切に分別して保管されています。	

(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>施設・設備に関しては開設してから10年が経過し所々不具合が生じている状況である。施設利用者に快適に過ごしていただく為に故障が生じた場合は迅速に対応し、又、専門業者の定期点検等で近い将来不具合を起しそうな診断を受けた時点で修繕工事等を実施している。施設を常に清潔に保つ為に清掃員を2名雇用し交代で毎日1名が勤務し施設の清掃美化に努めている。又日常清掃だけでは取れない汚れ等は専門の清掃業者と契約している。特にトイレの清掃には重点をおいている。デイサービスの利用者の転倒防止のため、ダイルームや浴室の床には専門業者に依頼し特殊な防滑加工を施している。又、子育て支援事業等で子供の利用が多いため子供用の便座等も備えている。さらに多目的ホール等のコンセントには子供のいたづら防止のためカバーを施している。施設として常に利用者の立場に立って来館した際に、より安全・快適に過ごしていただく事を第一目標としている</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>現場目視とヒアリングにより確認しました。</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>開設後10年が経過していますが、不具合箇所は迅速に改修し、清掃員2名の雇用による日常清掃や外部の専門業者による定期清掃等により、施設が清潔な状態に保たれ、快適性が維持されています。 改修例:ダイルームとトイレの空調の不具合の改善、ダイルームの流しの改修</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>ダイルームや浴室の床の防滑加工、浴室とトイレにおける手すりの取り付け、多目的ホールの床のコンセントのフラット化、掲示板における一切のがびょうの不使用、子供用の便座の設置、多目的ホールの床及びボランティアルームのじゅうたんにおける清潔性重視の清掃の徹底、食器戸棚の戸に各種食器の写真を貼り付けて、食器の収納場所が分かるようにする等、お客様目線に立った安全性・快適性の確保に向けた取組が行われています。</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>現在は入り口でスリッパに履き替える必要があります。土足でもかまわないようになれば、利用者に歓迎されると思われます。</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	
<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)> 現場目視およびヒアリングにより確認しました。</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>館を7つの警備ブロックに分けて管理しています。マスター鍵は全職員が保有していますが、担当者によって権限が分かれており、自分の業務に関係するブロックだけを施錠・開錠できるようになっています。このほかアルソック機械警備の鍵があり、二重で施錠管理が行われています。</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>施錠・開錠日誌のチェックリストに基づき、一日2回開館時と閉館時に全館を巡回します。PM6:00～AM6:00の夜間は、館内2箇所の防犯カメラで録画を行っています。</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)>	
貸館利用については、部屋の利用の都度「貸館利用チェックシート」により清掃・片づけ状況のチェックを行っています。また自主点検記録により、館内の施設・設備を毎月点検しています。	

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)> ケアプラザ会議(職員対象)、デイサービス会議(非常勤職員対象)等の会議で、事例に基づき事故防止の勉強会を実施しています。また事故防止委員会を組織し、事故防止の対策を検討しています。	
<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)>	
事故防止委員会と言うプロジェクトチームを結成し、少人数の組織で機動的に事故防止の対策を検討されている点は評価できます。	

(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。

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 type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
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)>	
地震防災対策マニュアルとして次のような内容で整備しています。①原則、②具体的行動内容、③役割分担、④消防への通報要領、⑤資料。	

(6) 緊急時対応全般（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)>
地域活動・交流事業の来館者に対し、避難経路の説明を定期的の実施しています。また法人全体で安否確認サービスを導入、災害時にグループウェアを使って職員の安否を確認し緊急時の参集に備えています。そのほか、震災対策会議を開き災害時の対応の見直しと必要物品の洗い出しを行っています。
<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)>
災害弱者と呼ばれる人が多く来館する施設なので、様々な状況を想定した訓練を実施する等、防災訓練には万全を期す必要があります。

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>シフト表の職員毎の日付欄に、出勤者は○印、遅番の勤務者は■印、開錠担当は☆印をつけることにより、勤務体制の見える化が図られています。</p>	

②協定書等のとおりの開館しているか？

※記録により確認する。業務日誌等に記載している開館時間・閉館時間を確認すること。なお、基本時間外の開館を横浜市に提案している場合は、そのとおり実行されているかどうかについても漏らさず確認する。

※指定管理者の責に抛らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>閉館後から翌朝の開館時までの夜間に、着信した電話は「わかくさ病院」へ自動転送されています。</p>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※ホームページや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やホームページ等で周知していれば、公表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"/> 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>区のホームページに記載されていること、受付カウンター下に備え置かれていることを確認しました。</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>法人独自の様式による事業計画書、事業報告書が、法人のホームページ上で公表されています。</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)></p> <p>所長を含む3名で構成される「研修企画委員会」を組織し、より良い研修の企画に取り組んでいます。</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><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>全職員を対象に、個人情報保護研修、人権研修、災害対策研修、電話応対マナー研修、苦情解決研修、リスクマネジメント研修等を行っています。</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> <p>職員の育成・資質向上に積極的に取り組んでいます。</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> <p>内部研修を実施するとともに横浜市や市社協の外部研修を利用し、職種ごとの専門研修に職員を派遣するなど計画的な職員研修を行っている。外部研修受講者には職場内で研修報告を行わせ情報の共有に努めている。</p> <p>常勤、非常勤に関わらず研修費用は、全額法人負担とし、受講者は勤務時間扱い、交通費の支給を行い希望者が参加しやすい環境を整えている。専門職の更新研修の研修費について半額は法人で負担し業務として参加している。</p> <p>外部、法人内の研修情報については、全員に回覧し周知している。</p> <p>研修委員会では、毎回、研修後のアンケートを参加者から取り、次の研修に生かし職員の意見を反映させた研修を企画し法人全体へ周知し、参加しやすい時間、曜日を工夫している。同法人内の研修には送迎車を出して送迎をして参加している。</p> <p>職員がお互いに協力しあうような職場風土、職員の自己啓発を支援するような職場風土を大切にしている。</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>資料(研修会・講習会・各種会議等報告書)、ヒアリングにより確認しました。</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"> ・研修企画委員会が、時間・曜日に配慮した、より参加しやすい研修の企画に取り組んでいます。 ・専門職の資格更新の研修には業務として参加させ、研修費の半額を法人が負担しています。

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 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>報告会を通じて共有していることをヒアリングにより確認しました。</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>外部研修後は報告会を開催し、研修に参加した職員に研修内容の報告をさせ、情報の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 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)>
全体の職員会議、毎朝行う朝礼において、情報提供、報告し、共有をはかっている。各事業ごとの毎月の会議では、研修も行っている。外部研修後には、報告会を行い情報の共有に努めている。	ヒアリングにより確認しました。
区役所との定例会については、地域活動交流、居宅介護支援部門、包括支援センター部門が参加し、各事業に関する情報や、各自が持っている困難ケースを提示し各部門から意見が伺えるような機会を定期的に持っている。この定例会も資質向上の機会ととらえている。	<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)>
事業実施等については随時職種を超えて打ち合わせを行っている。また、業務の隙間時間をみて数分でも立ったままの情報交換も行っている。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
日々の業務を通じての人材育成することは効果的であり、新人職員は、研修記録を毎日提出し、先輩職員は助言を記載し返却し、個々の職員状況に応じたきめ細かい対応ができています。具体的な実務を通じて必要な助言、指導を行い育成を継続している。	・新人職員に対しては、一ヶ月間、先輩職員がチューターとして助言・指導に当たっています。指導内容は新人職員との間でやり取りする研修記録に記載され、所長も内容の確認をしています。 ・「森の小道 やまなみ」の食事会のようなイベントが終わると、終わったその場で振り返り・反省会を開催し、次回の改善につなげています。

(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)>	
個人情報保護方針が施設の入り口に掲示され、法人のホームページ上でも公表されています。規定、マニュアルも整備されています。	

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？

※管理責任者を明確化し、全職員に周知しているかを確認する(複数の職員に質問する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化している <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化していない場合は、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)>	
「管理責任者は所長とする」と規定に定められています。	

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)>	
毎年、全ての職員を対象とした「個人情報保護研修」を行っています。	

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> <p>職員からは、入職時に「誓約書」を取得していますが、ボランティアの人たちからも、独自に「同意書」を取得しています。</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>名前、住所、家族構成、病歴等の情報、デイサービス部門においては追加として、食事、排泄、移動等、必要な範囲での情報収集にとどめています。</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>	

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、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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
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)> パスワードの設定、アクセス権限の設定をヒアリングにより確認しました。</p> <p><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)></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>パスワードを設定する他、部署毎にアクセス権限が設定され、他部門のファイルを開けないようにしています。</p>	

(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 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"/> 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 type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>当施設では、地域交流・活動、地域包括支援センター、介護予防通所介護・通所介護等の部門毎に、限度額が100千円の小口現金枠が設定され、小口現金出納帳が作成されています。</p>	

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)> ヒアリングにより確認しました。 <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)> 法人の事務局長が法人の統括会計責任者と当施設の会計責任者を兼務し、経理担当者が出納係を務め、役割分担が明確になっています。	

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)> 会計伝票綴りにより確認しました。 <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)> 会計システム上、当施設の経理と法人の経理は明確に区分されています。システムに取引内容を入力する際に、当施設と法人の部門毎の入力画面がシステム上用意されています。当施設の取引内容の入力に際しては、パソコン上に当施設の部門毎の入力画面を呼び出して入力をしています。	

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)> 当施設の部門毎の会計伝票綴りがあります。	

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	
<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)> ヒアリングにより確認しました。</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>通帳は、経理担当者が管理し、印鑑は当施設の会計責任者が管理しています。</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)></p> <p>物品の購入等は経理規程で資金前渡制を定め前渡金管理者へ現金を渡して少しでも安く購入できるようにしている。又その他の物品の購入や委託契約等においても数社より見積りを徴して最も安価な業者との契約をしている。日々の印刷物においては両面印刷を実施し、不要なファックス用紙等は裏面をメモ用紙にしたりして経費・資源の削減に努めている。昨年の震災後より法人全体の取組みとして節電対策委員会を立ち上げ節電等に取り組んできた。共用部分の照明は支障が生じない範囲で最小限にし、事務所等長時間使用する場所などで職員不在の箇所については随時消灯を実施している。トイレは使用する時のみ点灯している。現在、更なる電力及び経費削減のため蛍光灯のLED化を検討している。更に空調機も夏場の冷房は28度、冬場の暖房は20度設定の徹底を計ってガス量・料金の削減にも取り組んでいる。水道についても以前から蛇口に節水の装置をつけている。</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>現場目視とヒアリングにより確認しました。</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>地域活動・交流部門では50千円、その他の部門では20千円までの資金前渡制の活用、100千円超の契約案件における相見積りの取得、空調の温度設定等、経費削減には積極的に取り組んでいます。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>法人全体の取組として、事務局長が委員長を務める節電委員会を立ち上げ、種々の節電施策を展開し、約1割程度の節電の効果が得られています。</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>

V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><①市・区の施策としての事業協力の取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・推進2年目となる「第2期地域福祉保健計画」を、地域支援チームの一員として地域、区社協、区と協働で取り組んでいる。 ・「国際交流・多文化共生推進」の第一歩として外国人を講師に招き教室を開催し、互いの理解と異文化の受け入れを図っている。 ・定期的に地域に出張り「出張講座」を開催し、介護保険制度の周知、安心カード配布、消費者被害についての注意喚起、介護予防の普及啓発を行っている。また、生活機能確認チェックリストを実施し、該当者には後日保健指導を行っている。 ・「ケアマネジャーと民生委員との情報交換会」を開催し、事例をもとにした情報共有や情報提供を行っている。 ・「介護者のつどい」の周知方法を工夫することにより、より多くの方に介護に関する情報提供や悩みの共有をしていただけるようになった。 ・口腔ケア、認知症、栄養等の「体力向上プログラム」を地域に出張し実施している。 	<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>ヒアリングにより確認しました。</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"> ・第二期地域福祉保健計画に基づき、町内会、老人会、保健推進委員等と協力しながら、地域の課題でケアプラザでできることを検討・実施しています。具体的には障害児の余暇活動支援に昨年から取り組んでいます。 ・横浜市の推進する国際交流・多文化共生推進政策を踏まえ、外国人講師による自主事業を実施したり、自主事業の案内に英文を入れる等の工夫も行っていきます。
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・ケアマネジャーと医療機関とのネットワーク構築のため、エリア内外の医療機関(医師、看護師等)を個別に訪問し意見交換をするとともに、研修や講演会を開催しています。 ・難病者支援としてパーキンソン病の方や家族を対象にした交流会を、年2回西金沢地域ケアプラザと共催で開催している。 ・釜利谷地域ケアプラザの事業開催時に、成年後見制度や消費者被害のチラシを配布するとともに、健康チェック(血圧測定、血管年齢測定等)、健康相談、生活機能確認チェックリストを実施し、必要に応じて保健指導をしている。 ・学齢障がい児向けに、ボランティア活動を通して身近な社会の仕組みを体験できる放課後支援事業を開催している。 	<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>ヒアリングにより確認しました。</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>金沢文庫病院や若草病院など地域の病院を訪問し、個別に指導を受けるほか、勉強会を実施したり、講演を依頼する等の取組により交流を図ることで、ケアマネジャーと病院のネットワーク構築およびケアマネジャーのスキル向上を図っています。例えば病院の協力を得て誤嚥性肺炎の研修会を実施し、地域の福祉関係者とともに最新の医療情報を収集しています。</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>