

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 釜利谷地域ケアプラザ 評価シート

特定非営利法人 エヌピーオーリーブグリーン

平成 30年 1月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 利用者サービスの向上</b>	<b>4</b>
(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
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>	<b>12</b>
(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
<b>III. 緊急時対応</b>	<b>16</b>
(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
<b>IV. 組織運営及び体制</b>	<b>21</b>
(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
<b>V. その他</b>	<b>32</b>

## 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>各事業部署にマニュアルを整備し、必要時には見直しを行い統一したサービス提供の体制を整えている。年に一度事業ごとに利用者アンケートを行い、部署毎の会議にて報告、協議し対応や振り返りを行っている。また、施設内に苦情についての案内表示や、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。出された意見、要望、苦情については部署毎に検討し、ケアプラザ全体でも共有している。</p> <p>事務所には常に職員が配置できるようにしており、席を空ける際は声をかけあい来所者に挨拶、案内を行っている。</p> <p>利用の案内については、広報紙、ホームページ、自治会の回覧版、町内の掲示板、区の広報等を利用し多くの方に情報が届くよう努めている。各部署別、ケアプラザ全体の年間研修計画に基づき常勤、非常勤は研修に参加し専門性の向上を目指している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者アンケート結果を各部門別に分析し振り返りシートに記述してファイルされ閲覧できるように設置しています。</li> <li>意見苦情への取組では、ご意見ダイヤルポスターを館内掲示し、同様にホームページにPDFでポスター掲載をしています。</li> <li>人権研修は「その人らしさを大切にしたいケアを目指して」をテーマにして職員全員参加で実施し、利用者への配慮に努めています</li> <li>広報紙「やまなみ」や講座やイベントの案内チラシを町内会・自治会に配布や掲示をお願いし、行政・関連団体、郵便局、スーパー等に配布しています。</li> <li>職員の接遇は対応マニュアルを作成しています。</li> <li>業務改善委員会の中で利用者に喜ばれる改善に努めています。</li> <li>施設利用実績では利用者数が増加し、利用団体数が減少しています。夜間に外国人講師による英語教室を開催し、50代・60代の参加者に好評で継続されて利用率向上に努めています。</li> </ul>
II 施設・設備の維持管理	<p>乳幼児から高齢者まで様々な年代の方、障がいのある方が利用されている。安心して利用できるよう、また、使用しやすいように細かい配慮をしている。具体的には、掲示物は画鋲を使用していない、また、コンセントにはカバーを付け、トイレには子供の事業がある際は子供用便座とスリッパを用意している。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、計画的、定期的に行っている。</p> <p>清潔を保つために清掃員を2名雇用し交代で毎日勤務している。業者による窓、床清掃を定期的を実施し、植栽の手入れはボランティアにより3回/年実施し、業者により定期的を実施している。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設内は専門業者による清掃が定期的実施され、当施設で清掃担当員を2名採用し毎日(年末・年始以外)時間を決めて清掃業務を行い、利用者にはいつも清潔な気持ち良い施設と好評です。</li> <li>備品は台帳に記録されて管理され、子供用備品は使用前にサブコーディネーターが安全点検と消毒を行い、車椅子はドライバーが安全点検を行いともに日誌に記録しています。</li> <li>衛生管理では、感染症に関する研修を実施し、感染症防止に努め、ゴミはドライバーが担当で仕分け、計量、清掃等を行って衛生管理しています。</li> <li>維持管理では、男性用トイレの床が汚れているとの意見が寄せられ、床の1部を張り替えて速やかに対応しています。</li> <li>29年秋口の台風被害で施設屋根のスレートが破損し破片が出入口近くに落下したため、区に報告するとともに専門業者に点検を依頼し、大事故にならないよう利用者の安全確保に努めています。</li> </ul>
III 緊急時対応	<p>連絡体制、役割分担、関係機関の一覧表を掲示しすぐに行動できるようにしている。また、緊急時、災害時の職員の確保については、職員の参集時間を把握し参集状況を事前に想定している。貸館利用者には、避難経路説明を定期的に説明し災害時に備えて頂く。特別避難場所として速やかに開設できるよう特別避難場所開設・運営マニュアルに基づき会議で確認し、備蓄品についても適切に管理している。緊急時の法人施設間での安否確認の手段としてトランシーバーを活用することとし交信テスト等を実施している。金沢区災害ボランティアネットワークにメンバーとして参加し他機関や地域との連携を図っている。夜間は機械警備とし、入口は24時間照明を点灯し録画し不審者等に備えている。施錠開錠は、チェック表にて職員が実施している。事故防止はヒヤリハット報告にて分析、対応策を検討し会議等で共有し再発防止に努めている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>緊急時対応では、想定できる限りの事故・災害に速やかに対応できるように、各種のマニュアルが整備されています。</li> <li>事故や犯罪を防止するため、警備会社に防犯警備を委託し報告書が提出されて、地下駐車場の監視カメラを含めて特に異常はありません。</li> <li>事故防止ではヒヤリハット事例を基にリスクマネジメント研修を実施し、情報の共有を図り、事故対応ではAEDの使用訓練を実施するとともに事故発生時の連絡体制を整えています。</li> <li>防災避難訓練を利用者参加で2回実施して防災に努めています。法人が地域の白山道町内会と協定を結んで災害時の協力体制が確立されて、当ケアプラザも参加して地域と連携できる体制を整えています。</li> </ul>

	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の購入、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。施設全体の入口は、貸館利用者である地域のかたと障がい者との共有の空間となり障がい者への理解の場ともなっている。法人による階層別研修に全職員参加し階層別に学びを深めている。自己育成シートは全職員が作成し、職員ひとり一人が明確な目標を持ち、上席者と共有し業務に取り組んでいる。ケアプラザ研修委員会主催の研修は、ケアプラザ全体で取り組むべき課題について研修を企画し実施している。</p> <p>職員会議、各部署会議、各委員会、朝の申し送りや各事業開催後の反省会等様々な場を通して情報の共有をし、課題の解決にも取り組んでいる。専門職の更新研修費用の半額は法人負担としている。全額法人負担にて認知症実践者研修に毎年職員を派遣している</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・組織の運営は、定例職員会議、職種別会議、運営会議、チューター制度など会議や個別ミーティング等を実施して職員の資質向上を図り、情報共有できる取組みを積極的に実施しています。</li> <li>・職員研修は、所長と職員で構成する研修委員会で研修テーマを決めて実施し、常勤・非常勤職員全員が参加する職種別研修を実施しています。外部研修情報は全員に回覧し、受講希望者には参加できるように調整し、参加後は報告書を提出し、研修費用は法人負担としています。</li> <li>・経費削減では事務所玄関ホール等のLEDへの交換工事で区と協議を進めて、30年2月に実施が予定されて電気料金の節減が期待できます。</li> <li>・区からの指摘・改善事項に対応して、キャラバンメイトの活動の拡大で、認知症サポーター養成講座を保育園で開催し紙芝居や絵本の朗読を行い、子ども20名が参加して自分との違い、優しい気持ちで高齢者に接すること等を学んでいます。</li> </ul>
V ・ その他	<p>第3期地域福祉保健計画の推進に向けて地域支援チームの一員としてチーム会議や地区推進連絡会等にて地域との意見交換や情報発信を行い地域の福祉保健施設として役割を担っている。</p> <p>「おおた高齢者見守りネットワーク”みまも”から学ぶ事」をテーマとした講演会開催をきっかけに”これからも住み慣れた地域で安心して暮らしていくために”について話し合う場”かまもりやの”を地域の方、事業所、専門職等を対象に立ち上げた。</p> <p>地域包括支援センターでは横浜市立大学、神奈川歯科大学、関東学院大学の看護学部学生の実習受け入れ、居宅介護支援事業所では、介護支援専門員実務研修の実習生を受け入れた。また、区内小中学校の福祉体験、職業体験、社会科(まちなけん)の授業を受け入れている。デイサービスでは近隣の保育園児と毎月交流し福祉について理解、地域福祉の学習支援、福祉教育への取り組みを行っている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第3期地域福祉保健計画の推進に向けて、地域支援チームの一員として、チーム会議や地区推進連絡会で情報の発信を行っています。3月の地区推進連絡会では目標の一つである「障がい児者の暮らしについて」をテーマとして、意見交換会の実施を予定しています。</li> <li>・釜利谷地域の地域力向上のため、これから住み慣れた地域で安心して暮らしていくために話し合う場「かまもりやの」を地域の方、事業所、専門職等を対象に立ち上げ活動しています。この会の中から「かまもりホルダー」導入の要望が多く寄せられ、当ケアプラザとして取組みを決め来年度スタートに向けて活動しています。</li> </ul>

# 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)> 市のアンケート様式を使って、9月～11月中旬まで実施されて205枚配布しされ、128枚回収されています。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者アンケート振り返りシート)、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)>	
「多目的ホールの掃除にモップがあればよいと思います」「子供教室で寝転んだりするとソックスが黒くなり、服にゴミが付く」などの課題を抽出しています。	

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)> 資料(利用者アンケート振り返りシート)、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)>	
掃除機利用のご協力をお願いするとともに、ケアプラザ主催事業直前にモップがけを行っています。	

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)> 館内受付カウンターファイル設置 <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)>	
館内受付カウンターに「29年度利用者アンケート振り返りシート」ファイルを設置して閲覧できるようにしています。	

## (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 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)>	
玄関入口に「ご意見ダイヤルポスター」を掲示し、指定管理者名と指定期間が明記されています。ホームページでご意見ダイヤルポスターを掲示しています。	

### 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)>	
館内入口とデイルーム内の2箇所に「ご意見・ご提案箱」が設置されて、用紙と筆記用具が整えられています。	
<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)>	
現場確認: 館内入口、ヒアリング	
<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)>	
苦情解決の仕組みは「苦情受付の設置について」のフロー図が作成され、責任者、担当者、第三者委員2名が決められています。	

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)> 現場確認:館内掲示 <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)> 苦情解決の仕組みのフロー図を掲示しされ、責任者名、担当者名、第三者委員2名が記述されています。	

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)> 苦情が寄せられた場合は苦情受付記録簿に記述しています。29年度は30年1月現在、苦情が寄せられていません。	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(苦情受付記録簿)、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)> 29年度は30年1月現在苦情は寄せられていませんが、講師を招いてリスクマネジメント研修を実施し、苦情解決に取り組んでいます。	



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 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>&lt;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)&gt;                      資料:「苦情受付・対応簿」と「苦情解決第三者委員報告書」ファイル、ヒアリング                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>28年度までの「苦情受付・対応簿」と「苦情解決第三者委員報告書」ファイルが受付カウンターに設置されています。</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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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、一部事業では、英文での案内もしている。</li> <li>・内外看板によるケアプラザ事業紹介と、内掲示版とラックによる他施設の講座、教室等の案内もしている。</li> <li>・ホームページを利用し施設案内、事業報告、事業計画について公表している。</li> <li>・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。</li> <li>・定期的に発行しているケアプラザ広報紙「やまなみ」・チラシ、デイサービス広報紙「ひだまり」を、町内会を通じて回覧板・掲示板による周知をしている。</li> <li>・小中学生向け福祉授業でケアプラザの機能を説明している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(施設利用案内、広報紙「やまなみ」等、チラシ)、ホームページ、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設利用案内パンフレットを作成し配布しています。広報紙「やまなみ」に掲載して情報提供をしています。ホームページで各事業別の内容や利用方法などを掲載しています。施設入口の道路脇外看板でも案内しています。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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>受付カウンターに「利用案内」を設置しています。</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>&lt;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)&gt; ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>申請受付にあたっては、電話での対応受付又は来館時の受付とし、先着順にしています。これまでトラブルは特にありません。</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>&lt;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)&gt; 資料(ケアプラザ職員研修ファイル内「すみなす会人権研修の実施について」)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>平成29年11月20日と30日に講師を招いて、「その人らしさを大切にしたいケアを目指して」をテーマに人権研修を実施し職員全員が参加しています。</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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙やチラシを毎月発行し、ケアプラザでの設置、関係機関への配布、担当地域13自治会・町内会の回覧板や掲示板を利用しての周知を行っています。また、行政・関係機関、地域団体等のチラシも設置している。</li> <li>・ケアプラザ所有の内外掲示板によるケアプラザ事業紹介や講座、教室等の案内を行っている。</li> <li>・担当地域内の郵便局、スーパー、地区センターにおいてチラシの掲示を行っている。</li> <li>・出張講座等、地域に出向き周知・PRを行っている。</li> <li>・「広報よこはま金沢版」や他団体が発行している広報への掲載を依頼している。</li> <li>・ケアプラザのホームページは毎月更新を行い、常に最新情報を提供している。</li> <li>・事業開催時には、参加者に応じた自主事業や制度の案内等を行っている。</li> <li>・デイサービス利用者家族向けに、ケアプラザの広報紙とともにデイサービス広報紙を毎月発行している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(広報紙「やまなみ」、デイサービス「ひまわり」、広報よこはま金沢版)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>広報紙「やまなみ」や講座、教室の案内チラシを担当地域内13自治会・町内会に配布して回覧や掲示をお願いしています。「広報よこはま金沢版」に掲載し、情報提供しています。行政・関連機関、関係団体、スーパー、郵便局等に配布しています。</p>

## (5) 職員の待遇

※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>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・事務室に接遇についての“5つの応対向上運動”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。</li> <li>・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を行っている。</li> <li>・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。</li> <li>・室内履きへの履き替えが困難な方にはそのまま入館いただけるよう工夫している。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>サブコーディネーター対応マニュアルを作成しています。職員の接遇マナーについては「業務改善事故防止委員会」の中で話し合いの機会を設けています。</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>&lt;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。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>・部屋別・時間帯別利用実績については、月ごとに集計を行い、前年度との比較・検討を行っている。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つけるなどしている。</p> <p>・アンケート、苦情・意見等については、ケアプラザ利用アンケートの実施(年1回)、自主事業参加アンケートの実施(随時)「苦情申出窓口」の掲示、ご意見箱の設置、職員に伝えやすい関係づくり等、意見や苦情を申し立てやすい環境を整えている。寄せられた意見・苦情については、関連部署だけで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、素早い対応に努めている。また、必ずしも改善が必要と思われないう事案については、地域の方に理解・協力が得られるよう努めている。更に、第三者委員会を設け、第三者からの意見を求めるなどし解決・改善に努めている。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>部屋利用実績は、利用数が増加し、利用団体数は減少しています。利用率向上のために夜間英語教室を外国人講師で開催して50～60才の多くの参加者があり、大変好評で団体への立上げが期待されます。また、同様に土曜日開催のヨガとピラテスも50～60才を対象として開催され好評で、部屋利用実績向上に努めています。</p>

## (7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</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)>	
法人保有施設との複合館であり、共同で専門業者に委託して協定書どおり建物・設備の保守管理が実施され、記録が残されています。	

#### 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)>	
建物・設備と同様に清掃業務は仕様書どおり、定期清掃と日常清掃が実施され記録が残されています。そのほかに、当施設で清掃担当員を2名採用して、毎日(年末・年始を除く)清掃業務を実施しています。	

## (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>&lt;(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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>備品台帳で備品は1種と2種に区分されて、適切に管理されています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>新規購入備品を含めて任意に抽出した5つの備品は、その存在が確認できます。</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。  
※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	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>子ども用備品はサブコーディネーターが点検・消毒して日誌に記録し、車椅子はドライバーが安全点検して日誌に記録しています。</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 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>&lt;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)&gt;            資料: デイサービス会議記録、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>感染症予防と発生対応マニュアルに基づいて、「高齢者施設に於ける感染症について」のテーマで研修を行っています。参加できなかった職員に回覧をしています。</p>	

#### ②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ドライバーがゴミ処理等の衛生管理を担当しゴミの仕分け・計量・清掃を担当して、ゴミ計量・施設内清掃日誌に記録しています。</p>	

#### ③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>市の分別ルールに沿ってルート回収されマニフェストが残されています。</p>	

#### (4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>・利用者の施設利用の満足感を高めるため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。不具合、故障が生じた場合は迅速に対応し、年に1回は施設管理者点検を実施し機器、建物の異常の確認を実施し区へ提出している。清潔を保つため清掃員2名雇用し日常清掃を実施している。日常清掃では取れない汚れは専門の委託業者と契約し定期的に実施している。トイレについては、一部床を張り替え、常に気持ちよく使用できるようにしている。</p> <p>・親子での利用が多いため、子供用の便座等を備えている。</p> <p>・貸し館にはコンセントカバーを施し安全に努めている。</p> <p>・ケアプラザ保有のおもちゃ等を使用した際は、毎回消毒を行っている。</p> <p>・ベビーカーや室内履きへ履き替えが難しい方には、そのまま入館いただけるよう工夫している。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(清掃業務日誌)、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>アンケートでデイサービスの男性用便器の床が汚れていると意見が寄せられ、床の一部張り替えを実施して速やかに対応しています。清掃担当者を2名採用し、利用者使用備品は安全点検を心がけ、清潔で気持ち良く安心して使用できる施設を心がけています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>29年秋口の台風被害で施設屋根のスレートが破損し破片が出入口のスロープに落下したため、区へ報告するとともに専門業者に点検を依頼し、大事故にならないよう利用者の安全確保に努めています。</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>&lt;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)&gt;                      資料:鍵管理表施設管理、施錠・会場業務日誌 ヒアリング                      &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>鍵管理表でカードキーの保持者氏名が記録されています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>月1回の消防自主点検表チェック表と日々の各部屋自主点検録チェック表で施設の巡回点検を行い記録されています。</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)>	
月1回の消防自主点検表チェック表で施設・設備の安全性のチェックを記録に残しています。	

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)>	
「リスクマネジメント」をテーマに講師を招いて研修を12月に実施し、職員全が参加しています。	
<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)>	



## (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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>災害時対応マニュアルが作成され、釜利谷消防出張所長の話を受けて、毎月1回消防自主点検表で9項目の安全管理を実施しています。</p>	

## (6) 緊急時対応全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>防災避難訓練を利用者参加で2回実施して防災に努めています。また、法人本部が地域の白山道町内会と協定を結んで災害時の協力体制が確立されている関係で、当ヶアプラザも参加して、地域と連携できる体制を整えています。</p> <p>&lt;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)&gt;</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>シフト表に基づいて、訪問調査日と調査日前の1日の出勤者の確認を行い、必要な体制が取れていることが確認できました。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>地域活動交流業務日誌に開館時間、閉館時間が記述され、鍵当番が決められ、閉館時に電話転送を実施しています。</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>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>公表方法:館内掲示、ホームページ</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事業計画書・事業報告書はファイルされて、受付近くにファイルされています。ホームページに掲載しています。</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 type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  29年度年間研修予定表と職種別研修計画が作成されています。	

### ②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:ケアプラザ職員研修ファイル <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)> 「その人らしさを大切にしたいケアを目指して」をテーマで職員全員が参加して人権研修を外部講師を招いて二日に分けて実施しています。 <一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  30年3月に職員全員が参加する研修会を計画しています。	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>・常勤、非常勤の全ての職員を対象とした職種別の年間研修計画を作成し、市、市社協、区の外部研修を利用し専門研修に参加させている。研修受講者には職場内で研修報告を行わせ情報共有している。</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勤務時間扱いとしている。専門職の資格更新研修費用は半額を法人負担とし業務扱いとしている。</p> <p>・外部、法人内の研修情報は、全員に回覧し受講希望者は直接申し込みがでるように周知している。</p> <p>・ケアプラザ研修委員会は、所長、職員で構成しており皆の意見にて次回のテーマを決めている。また、研修後にアンケートを取り、次の研修に活かし職員の意見を反映させた企画をしている。夜間の時間が参加しやすいとの声により研修委員会他の研修も夜間帯にて実施している。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料:ケアプラザ研修委員会記録、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ケアプラザ研修委員会は所長と職員で構成され、研修テーマを決めて実施し、常勤職員、非常勤職員全員が参加する職種別研修を実施しています。外部研修情報は全員に回覧し受講希望者には参加できるよう調整し、研修費用は常勤、非常勤に関わらず法人負担とし、専門職の資格更新研修費は半額法人負担としています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>資料:研修報告書、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ケアプラザ職員として「高齢者虐待防止について」をテーマに研修を行い、参加できなかった職員には回覧して情報共有を図っています。</p>	



⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input 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)>	
窓口で利用者への対応方法や手順はマニュアルを作成し、活用されています。	

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)>
定期的な職員会議や部署ごとの会議、毎日の朝礼にて情報共有し、各事業共催にて事業開催後には、その場で振り返りを行っている。今年度より委託部署の5職種にて毎月会議を実施し地域情報、事業等の共有をしている。区役所との毎月定例会や、区内での各職種の連絡会議の参加も資質向上の機会と捉え参加している。新人職員に対しては、先輩職員がチューターとして助言指導に当たっている。居宅介護支援事業所では今年度事業所独自のマニュアルを作成中である。また、介護職は、主任と新人職員間でやり取りする研修記録を記載し育成に努めている。	資料:職員定例会議記録、職種別会議記録等、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)>
	定例職員会議、5職種会議、運営会議、研修委員会、外部研修参加、チューター制度などの多くの会議やミーティングで、職員の資質向上を図り、情報共有できる取組みを積極的に実施しています。

### (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)>	
個人情報の取扱いに関するマニュアルが作成されています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、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)>	
個人情報取り扱いに関する管理責任は所長と明示されています。	

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)>	
個人情報の取扱いについての研修は29年4月にチェックシートで実施されています。	

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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>新規採用者を含め職員全員から誓約書を取っています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個人情報を収集する際は使用目的を明示し、必要な範囲内に限って収集していることがヒアリングで確認できます。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個人情報を収集の際に明記したとおりに、適切に使用していることがヒアリングで確認出来ます。</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:事務所、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が設定され、ワイヤーでの固定については29年度中に購入し実施する予定です。書類等は鍵のかかる書庫に保管され、廃棄書類はシュレッダー処理しています。	

#### (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)>  経理書類は適切に作成され、指定料、自主事業別収入・支出等が明確にされています。	

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)> 現場:事務所内、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)>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:経理伝票、事業報告書・事業計画書等、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)>  当ケアプラザ経理と法人経理は経理帳簿・預金通帳等で明確に区分されています。	

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)>  収支報告書に記載されている全費目から抽出した3費目(光熱水費)に関し、請求書預金通帳、伝票等で確認出来ました。	

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>&lt;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)&gt;                      現場: 事務所、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>通帳と印鑑は施錠可能な机と金庫に分けて保管されています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>経費の大半を占める光熱費について、特に毎月の電気使用量は、会議にて職員に実績を報告施設伝を徹底させている。                      空調についても、温度設定を冬は20℃、夏は28℃と決めている。また、コピー用紙は、再生紙を利用し、さらに両面印刷を心がけている。                      職員の交通費は、半年分の支給とし、物品の購入や修繕等は、見積もり合わせを行い安価な業者と契約を締結している。                      8時間以上使用している照明については、29年度中にLEDに交換予定(地下駐車場、玄関ホール、事務所等)。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場: 施設内、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>支払額の多い光熱費は毎月の会議で使用料金を報告して職員全員で節電に努めています。利用者の方々には冷房温度、暖房温度の調節に協力をお願いしています。更に、区と協議を続けていたLED照明への交換工事(事務所、玄関ホール、地下駐車場等)は認可を受けて3月上旬に実施されることとなり、節電効果が期待されます。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「釜利谷みんなの情報シート」は、28年度版は主任ケアマネジャーと介護事業所等に配布するとともに、29年版の発行のため現在作業中です。</p>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            資料:事業実績評価シート、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>区からの指摘・改善事項に対応して、キャラバンメイト交流会の実施、認知症サポーター養成講座を保育園で開催して紙芝居や絵本の朗読を行い子ども20名が参加してやさしい気持ちで高齢者に接することの大事さを学んでいます。</p>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;                      資料:協議記録、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>毎月、区の関連部門が出席して、当ケアプラザとその日によって違う課題や目標の進捗状況について協議が行われています。29年度業務点検は30年2月に予定されています。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>エリアの中に新旧住民が混在しており、また高齢世代の多い地域と子育て世代の多い地域があり、生活課題もそれぞれである。地形的にも山坂が多く、バスの通っていない地域もある。このような担当エリアの中で、課題の把握、解決に向けての順序、関わる部署、方法を見極め、第3期地域福祉保健計画と前年度の自己評価を絡め目標を設定し、全職員の共通認識としながら、各部署ごとに目標を立て事業に取り組んでいる。また、計画には”地域力向上”という視点も重視している。</p> <p>振り返りについては、事業実施報告書、所長による職種ごとのヒアリング、職員会議、法人会議等の内部での進捗状況の確認をし、並行して、区との定例会、運営協議会、利用者アンケート等の外部からの意見や評価を受けながら振り返りを行っている。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料:事業実績表シート等、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>事業実績評価シートで計画に対する振り返りを行い、取組み内容から課題や目標を具体的に明確にし、30年度の事業計画に繋げています。29年度事業計画は職員全体で共有し、職員全体会議で各部門別に目標に向かっての取組み状況の報告を行い、職員全体で進捗管理と情報共有を図っています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;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)&gt;</p>



## V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域に出向き「出張講座」を開催し、介護保険制度の周知、安心カードの配布(民生委員へ)、消費者被害についての注意喚起、介護予防の普及啓発、元気づくりステーションや地域サロンの立ち上げや継続支援を行っています。支援者対象とした健康講座を開催し地域ボランティアの発掘・育成を行っている。</li> <li>・「介護者のつどい」を6回/年開催し介護に関する情報提供や悩みを共有する場を提供している。</li> <li>・認知症の方や御家族の情報交換や交流の場を提供している。</li> <li>・第3期地域福祉保健計画の推進に向けて地域支援チームの一員としてチーム会議や地区推進連絡会にて情報発信を行っている。</li> <li>・地域福祉保健計画及び横浜市中期計画に則った事業の開催</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>第3期地域福祉保健計画の推進に向けて、地区推進連絡会にて目標の1つである「障がい児者の暮らしのために」について意見交換等を予定しています。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、他のケアプラザと共催で開催している。</li> <li>・医療との連携としてエリア内の医師、MSW、他の地域包括支援センターと共に年2回会議を行い情報共有、情報交換等を行っている。</li> <li>・子育て支援、障がい者支援事業において特色のある事業を展開している。</li> <li>・高齢者向け事業では、包括と地域活動交流との協働で暮らしの中の注意喚起を施す取り組みを行っている。</li> <li>・「おおた高齢者見守りネットワーク”みまも”から学ぶ事」をテーマとした講演会開催をきっかけに”これからも住み慣れた地域で安心して暮らしていくために”について話し合う場”かまりやーの”を地域の方、事業所、専門職等を対象に立ち上げた。また、この会の中で「高齢者見守りキーホルダー」実施を望む声が多く上がり、釜利谷地域ケアプラザの取り組みとして来年度実施に向けて動き出したところである。</li> </ul>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>釜利谷地域の地域力向上のため、これからも住み慣れた地域で安心して暮らしていくために話し合う場「かまりやーの」を地域の方、事業所、専門職等を対象に立ち上げ活動しています。この会の中から高齢者見守りキーホルダー「かまもりホルダー」導入の要望が多く寄せられ、当ケアプラザとして取組みを決めて、来年度実施に向け活動しています。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>