

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市原宿地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名： 株式会社 フィールズ

平成 24年 11月

目次

評価結果の総括	2
I. 利用者サービスの向上	4
(1)利用者アンケート等の実施・対応	4
(2)意見・苦情の受付・対応	6
(3)公正かつ公平な施設利用	8
(4)広報・PR活動	10
(5)職員の接遇	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	積極的に研修や勉強会を実施し、サービスの向上に努めている。また、利用者が施設を利用しやすいよう広報紙やホームページ等で広報活動を行うとともに、地域の各種行事や会合へ参加することで、最新の情報を発信するようにしている。 その他、様々なニーズに対応した自主事業を企画・実施し、幅広い世代を対象とした事業を展開している。	原宿地域ケアプラザの担当地域は2中学校区と広範囲で、地域包括支援センターの相談件数は月約200件と多く、また情報交換や連携を図る関係機関も多くあります。子育て支援活動については、子育てサークルや主任児童委員、保育園、学校、各機関と連携し、支援の必要な家族についての情報共有や、子育て交流会などを実施しています。障害児者支援については障害児者余暇活動や、個別相談の中で支援が必要な家族について、関係機関や区役所等と連携し情報共有と支援を行っています。高齢者を対象にした小筆絵教室、介護予防の健康ライフ講座、見守りネット活動への参加など、地域の高齢者の支援にも積極的に取り組んでいます。多様な業務を効率的に実行するために、各事業の縦割り組織にとらわれず情報共有と協働で取り組んでいます。サイボウズメールや電子メールの共有ファイルを活用し、事業所内の情報共有を図り職員間が協力して施設運営にあたっています。
II 施設・設備の維持管理	整理整頓、清掃、建物・設備の保守点検等利用者が安心して利用して頂けるよう、施設の維持管理に努めている。不具合に対しては、区と協議の上、迅速に対応しており、現在のところ問題となるような事案は生じていない。	館内の清掃は行き届いており、資料などの掲示も整然と見やすく行われ、利用者が利用の前後にゆっくりくつろげるソファとテーブルが置かれています。委託業者による、植栽管理・清掃・設備点検も適切に行われ、安全面での配慮も十分に行われています。施設の特性から感染症対策として、便座・手すり・スリッパの消毒や手洗い実習など、衛生面に力を入れています。
III 緊急時対応	災害時、事故発生時等緊急時の対応については、マニュアルを整備し、日頃から職員に周知して適切な対応を行っている。また、会議等を通じて事故記録、防災訓練記録にて問題点や課題を明らかにし、予防策の検討を行い、実践している。	防犯・防災マニュアルを職員に周知徹底すると共に、災害時対応マニュアルに基づき防災・避難訓練を年2回以上実施し、緊急時に速やかに必要な措置がとれるようにしています。当施設は市営住宅の一階にあり住宅管理公社と共同防火計画を作成し、共同で防災避難訓練を実施しています。館内での利用者の安全確保のために、職員が協力して見守りと声かけを実施して、事故の未然防止に努めています。ヒヤリハットは記録簿に記入し、各職員は記録内容を確認すると共に、一日の反省会等で対応策を検討しています。事故発生時はその日のうちに、事故原因と対策を検討し、再発防止に努めています。月例のケアプラザ会議で事故防止委員会が事故報告を行い、全職員が情報共有と事故防止の意識を高めています。緊急時の対応についてケアプラザ会議等で事故対応マニュアルの検討や、食中毒や感染症に関する研修を行い、職員への周知徹底と事故の未然防止に取り組んでいます。

	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>研修等を通じて職員の質の向上を図るとともに、縦割り業務にならないよう、職員が情報を共有し、施設全体で課題に取り組むようにしている(社内メールや全体会議の活用)。また、職員間の信頼関係を高めることや、心身の健康を促進するためにも、メンタル面についての職場研修を多く取り入れ、問題の早期発見・早期解決に取り組んでいる。</p>	<p>研修回数が1年間に80回を超え、正職員・非常勤職員を問わず、職員の質の向上に努めています。相談件数の多い窓口対応がスムーズに行なわれるように、パソコンによる情報管理および情報共有を実施し、時間帯や対応する職員に関わらず同じサービスが提供できるように、また、職種を超えて協力できる体制を築いています。個人情報管理についても、定期的に研修を行い、職員の意識を高めるようにしています。</p>
V ・ その他	<p>開所以来、戸塚区内で唯一2つの中学校区を担当しているが、利用者に不便がないよう、各部署が協力しながら、利用者のニーズに対応している。</p>	

I. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> 実施していない → <input type="checkbox"/> その他
評価機関 記述	
<p><実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 毎年12月に地域包括、地域交流、通所介護、居宅介護の全利用者を対象に実施しています。ご意見箱の設置、ホームページ上での意見募集、貸館利用時のチェック表にもご意見欄を設け、要望・意見を収集しています。</p> <p><実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 職員が来館利用者の意見や要望などを、日常的に把握・対応するように努めています。通所介護では区のアンケート様式以外に、食事や嗜好調査などを実施し、利用者意見を反映しています。</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)> 資料と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)> 前年度は地域包括支援9枚、介護予防65枚、地域交流35枚、通所介護81枚、居宅介護支援43枚のアンケートを回収しています。問1からの各項目毎の満足度と、よせられた利用者の意見を集約しています。それに基づき各部署で検討会を開催し、課題、改善策、振り返りを「利用者アンケート振り返りシート」に記載しています。</p>	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で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)> ヒアリング及び「利用者アンケート振り返りシート」で確認しました。	
<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)> 靴の履き替えが困難な相談者のために、玄関での靴の履き替えを不要にしました。通所介護の送迎時間のばらつきの指摘に対して、事前の電話連絡をするようにしました。居宅介護支援と地域包括支援が管理している車両を、ケアプラザ内の駐車場からケアプラザ外の駐車場に変更し、貸館利用者向けにより多くのスペースを確保しました。対策実施、振り返り結果について、第三者委員会と運営協議会(年2回)の場で報告しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・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)> 玄関ロビー横に館内掲示しています。	
<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)> 12月に利用者アンケートを配布・回収し、1月に各部署会議で改善策を検討しています。事業所全体の対応状況を職員会議で確認して、迅速に改善策の実施を図っています。4事業毎の対応策を皆様に見ていただける様、玄関ロビー横に掲示しています。	

(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 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)>	

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)> ご意見箱は玄関ロビーと通所介護の入り口に設置しています。玄関ロビーのご意見箱に、筆記具と紙を置いています。またホームページ上や貸館利用チェック表にも、意見・苦情を記入できるようにしています。	
<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)> 利用者には重要事項説明書により、苦情窓口の案内をしています。横浜市福祉調整委員会、かながわ福祉運営適正化委員会、ご意見ダイヤル、苦情受付委員について館内掲示しています。当ケアプラザの電話でも、苦情受付担当等の職員が、苦情等を受け丁寧に対応しています。	

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 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)> 正面玄関右側に苦情解決フローチャートを掲示しています。	
<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)> 苦情解決責任者(所長)、苦情受付担当者、第三者委員(民生委員・主任児童委員・介護者の会代表)を置き、苦情を受けた際には苦情対応マニュアルに基づき、対応をして苦情解決に取り組んでいます。また、公的機関においても苦情申し出ができる旨説明し、連絡先を紹介しています。苦情対応マニュアルを部署内で共有し、適切な対応ができる様になっています。	

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 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)> 玄関入口に苦情解決フローチャートを掲示し、ご意見箱を利用者にわかるよう玄関ロビー、通所介護入口に設置しています。</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> <p>行政機関等でも苦情受付している旨、契約書等に記載し配布しています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

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)> 資料(苦情報告書経過記録)で確認しました。</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)> 苦情対応マニュアルに基づき、各担当者が苦情解決に取り組んでいます。苦情又は要望があった際には、各部署で速やかにミーティングを開き、改善策を検討しています。苦情対応解決後には職員会議で報告をし、再発防止に取り組んでいます。今年度は「ケアプラザへの電話が間違っかかってくる」とのご意見が1件あり、対応策を講じ、申出の方には丁寧説明しています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・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	
<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)> 第三者委員会議事録で確認しました。	
<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)>	

(3)公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)>	<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)> 原宿地域ケアプラザパンフレット、ホームページ、広報紙、運営規程、重要事項説明書で確認しました。 <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)>
ホームページ、施設紹介のリーフレットを玄関ロビーに設置している。広報誌の配布、掲示、通所介護事業の運営規程、料金表、居宅介護支援事業所の運営規程、重要事項説明書も掲示している。	<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)> ホームページに4事業内容、開館日、アクセス、館内設備など、分かり易く記載しています。施設のパンフレットを玄関ロビーに設置、通所介護及び居宅介護支援事業の運営規程、重要事項説明書も掲示しています。広報誌「生き生き」を隔月発行し、町内会・自治会に回覧、また学校、医療機関、区役所、地区センター等に配布しています。さらに地区の主任児童委員、老人会等にも郵送するなど、広く地域住民に案内をしています。

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設利用案内を玄関ロビーに掲示のほか、地域ケアルーム・多目的ホール・ボランティアコーナー・調理室に掲示しています。施設利用可能団体(福祉保健活動団体、一般団体)、申込み手順等も簡潔に記載し、利用者に分かり易くしています。</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><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>ヒアリング及び利用案内で確認しました。</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>申込は電話、来館、はがきなどの方法を設け、地域住民にとってアクセスのし易さを考慮しています。福祉保健活動団体は3ヶ月前から、一般団体は2ヶ月前から先着順で、利用申し込みを受付けています。各部屋の利用状況を3ヶ月先まで記入した表を玄関ロビーに掲示し、空室が一目で分かるようにしています。先着順の自主事業では、広報誌が回覧版でまわるのに時間がかかることを考慮し、参加申込み時期を定めています。</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)></p> <p>ケアプラザ会議事録にて確認しました。</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>ケアプラザ職員会議の中で毎年1回、人権擁護についての研修を実施しています。平成24年は所長が外部研修会に出席し、7月に人権擁護についての研修を行っています。当日、出席できなかった職員には社内メールで会議議事録を配信し、コピーした資料は回覧などで情報提供と周知を図っています。</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> <p>広報紙は隔月1,900部発行しており、区役所、区社会福祉協議会、24町内会自治会の他、学校、医療機関、民生児童委員、子育て支援拠点等の約130か所に郵送している。ホームページにはケアプラザ事業全般、貸出物品、広報紙を掲載し、発行に合わせ更新している。その他、ツイッター、フェイスブックも活用し幅広い年齢層に対応出来るよう環境を整えている。戸塚区の発行する広報にケアプラザ通信の欄があり、広く区内住民を対象にした事業などを掲載している。地域ケアプラザを利用している団体のリストや、子育て支援活動をしているサークルや拠点、相談先などを記載した子育て支援リストを作成、随時更新を行い、配布又は配架している。子育て支援リストについてはこんにちは赤ちゃん訪問員さんが訪問時の配布に協力して下さい。自主事業のチラシについては、ケアプラザ利用者に配布、掲示の他、地域の団体訪問時に配布し周知を図っている。</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(広報紙、ホームページ、自主事業パンフレット等)で確認しました</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>広報紙「生き生き」を奇数月に発行し、区役所・町内会・自治会・学校・医療機関や主任児童委員、老人会に配布、希望者には個別郵送しています。ホームページにはケアプラザの全体案内、貸出物品、広報紙等を掲載し、更新も発行に合わせ実施しています。区の広報紙のケアプラザ欄に、住民を対象にした事業を掲載しています。地域にある社会資源全般に幅広く配布し、インターネットを活用し各世代に向けても発信をしています。</p>

(5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>電話対応マニュアルを作成し、年1回見直しをしている。電話機または机上に「挨拶の基本用語」を掲示し、電話対応の際には施設名と職員名を名乗っている。職員は名札を着用し、利用者が職員と判別できるようにしている。身だしなみについては、清潔感があり、活動しやすい服装を心がけている。窓口相談については「総合相談対応マニュアル」を完備しており、相談窓口当番表を1カ月分午前・午後作成して窓口対応職員の不在がないようにしている。窓口相談には包括支援センターのみでなく、居宅、地域交流職員も対応している。窓口相談者には、氏名や相談内容の概略を記載して頂き、相談履歴の有無と相談内容を確認し、すぐに相談対応が出来るようにしている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>電話応対時の「挨拶の基本用語」を事務所内に掲示し、丁寧な対応をしています。「お早うございます。はい承知しました。お待ちせ致しました。」など明記しています。窓口職員以外でも電話や来館者の対応を、行っています。職員が一人ひとりの利用者に声かけや誘導など、丁寧に接している様子が見られました。また接遇に関する所長の思いを、ケアプラザ会議次第に「つぶやき」として職員に述べ、意識高揚に努めています。</p>

(6) 利用者サービスに関する分析・対応

※利用実績(施設全体及び各部屋の利用者数とその内訳)及びアンケート、意見・苦情についての分析・対応について資料及びヒアリングにより確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。> (400字以内)></p> <p>23年度は延べ利用件数1,946件、利用人数は16,183人であった。区役所から委託される利用者アンケートについては回答を掲示し、子育てや男性の参加しやすい活動についての希望には、現在既存ケアプラザ活動団体リストを作成し、周知を行っている。利用者からの意見を得やすくするため、館内にご意見箱を設置する他、貸し館利用のチェックリストにご意見覧を設け、頂いた意見については職員で回覧している。多目的ホールは常時会議が出来るように机といすを配置していたが、体操や子育てサロンなどで机を使わない利用の仕方をする団体が多い傾向にある事を検証し、会場の配置を変更した。貸し館の空き状況については3か月分のカレンダーを掲示し、常時更新を行っている。部屋の稼働率を向上させる為、地域団体訪問時などには部屋の貸出業務について周知を行っている。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>通所利用者数、貸館利用人員、自主事業参加人員、ボランティア活動人員、地域包括の相談件数など、利用実績を「業務日誌」に記録しています。貸館利用団体の3ヶ月分の予約状況を、ホールに掲示し一目で分かるようにしています。多目的ホール、地域ケアルーム、ボランティアコーナー、調理室の日中・平日の稼働率は高くなっています。貸館利用者の靴の履き間違いがあり、お年寄りでも識別できるように靴箱を色わけしています。</p>

(7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>障害児者を対象にした余暇活動(ひだまり)、精神障害のある方を対象にした活動(あったまり場)、高齢者を対象にした小筆教室や子育て支援教室など、多彩な自主事業を継続実施しています。これらの事業にボランティアの方が参加されたり、参加者の中から健康づくりや趣味の会などの活動団体に発展したものもあります。地域の方々との交流の場や人と人とのつながりのなかで、地域の福祉保健推進拠点として役割を果たしています。</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>日中や平日の施設利用は多い状態ですが、夜間や休日の稼働率は低い状況です。地域の関係機関の定例会や老人会などに、貸し館業務についての情報提供しています。さらにホームページや広報誌、利用者団体、地域の各団体等への情報提供ができればと思います。</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)> 原宿地域ケアプラザの管理保守点検状況は、年間予定表および実施報告書により建物・設備などが適切な管理が行われていることが確認できました。不具合等が見つかった場合には、区と協議をして迅速に修繕を行っています。昨年は、自動ドアやブラインドなどの修理を行っています。事業計画書に施設の維持管理については明記されており、点検報告書や作業報告書などにより、協定書に基づいた保守点検が実施されています。	

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)> 館内清掃については、清掃業者委託によって、年6回の定期清掃と毎日の清掃を行っています。その他の清掃は事業所で手順書を作り、チェックシートで手順書通りに実施されているか、確認し記録しています。また、貸館の屋内・屋外の共用部分については、清掃予定表を作成し、手すり・スリッパは消毒管理記録表により管理し、清潔が保持されています。植栽の剪定・消毒は、業者に委託し年2回実施しています。	

(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><(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>指定管理者所有の備品と地域ケアプラザ所有の備品については、それぞれ備品台帳を作成しています。それぞれの備品を区別するために、購入年月日・所属・金額を明示したシールを備品に貼って管理しています。備品台帳には、備品の写真を添付し、分かりやすいような工夫が施されています。</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><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> <p>新規購入した備品は、担当者が各部署からの報告を受けて、台帳に記入しています。昨年度は、パソコンソフトやロールスクリーン、緊急時の受信装置などの購入を確認しました。廃棄処分対象備品については、事前に区と協議し、廃棄が決まった場合は、物品返納等処理票を区に提出し、その後、備品台帳から削除しています。今年度は、カメラ・ガス炊飯器などを廃棄処分としました。</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> <p>区へ備品台帳を提出する前に、定期的な備品チェックをしています。さらに、年末にはケアプラザ全体で、備品チェックをしています。特に、利用者の安全に関わる、子ども用の貸し出しおもちゃについては、貸し出しの都度、消毒と安全点検を行っています。人気のあるパラバルーンについては、損傷がないかをよく確認しています。同様に、貸し出し用の車椅子については、空気圧やブレーキの点検をして、安全確保に努めています。</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 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)> 研修報告書ファイル、ケアプラザ会議録、ヒアリングにより確認しています。	
<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)>	
同法人の特別養護老人ホームと合同で実施しています。ケアプラザ職員に対して看護師である副所長と衛生委員を中心に職場研修を実施しています。手洗いチェッカーを購入し、全職員対象に研修をしています。	

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)>	
ゴミ容器は清潔に維持され、臭い・汚れはありませんでした。ゴミは鍵付きのケースに集められ、週3回専門の業者が回収しています。貸館に関しては、原則、ゴミの持ち帰りを実施しており、このルールを利用者が守っています。	

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)>	
誰にでも、はっきりと分かる分別用のゴミ箱が設置してあります。ヨコハマ3R夢プランのポスターを掲示し、ゴミ問題に関心を持ってもらうように努めています。	

(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>玄関周りは、毎朝サブコーディネーターがほうきで掃いている。また、貸館利用後はすべての手すりを拭いている(感染症予防のため消毒)。貸館利用後は、部屋のごみや汚れがないかどうか確認している。</p> <p>相談窓口に来る人は高齢者や体の不自由な方が多く、靴を脱いだり履いたりすることが大変なため、外ばきのまま相談カウンターの椅子に座れるよう、マットを敷いている(マットは業者により定期交換)。</p> <p>植栽管理は法人職員及び外部に委託して実施。</p> <p>施設設備については職員及び保守管理委託会社による目視、建築基準法第12条に基づく点検により損傷等について早期発見に努め、迅速な対応を行っている。</p> <p>貸館の部屋は小さな子供や乳児の利用もあるため、床にホチキスの針等落ちていないか確認し、また、貼り紙にて利用者にご注意を促している。</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(施設内外の清掃チェック表)と現場確認により、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>利用者を出迎える玄関周りは毎朝職員が入念に清掃をしています。高齢者や子どもの利用が多いため、感染症予防には力を入れており、手すり、ドアノブ、スリッパは特に念入りに消毒をしています。また、靴のまま相談窓口へ入れるようにマットを敷き利用者の便宜を図っています。館内掲示板の掲示には画鋲の使用を限定し、マグネットを使用したり、ホチキスの使用を控えるなど、利用者に対して配慮し、安全確保に努めています。</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>施設の内外は掲示方法も含めて整理・整頓が行き届き、小さな子どもからお年寄りまでが、安全に利用できる施設となっています。特に、施設の玄関周りは、植栽の手入れがよくなされ、毎朝の職員の清掃により、枯葉が残っていることもなく、草むしりもしっかりされています。利用者を気持ちよく迎え入れられるように配慮されています。</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>

Ⅲ. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
緊急時対応マニュアルとして防犯・防災・災害・事故について、各々作成しています。火災、地震、事故等の緊急時対応訓練として、防災避難訓練を2回／年、夜間避難訓練や併設の市営住宅との共同防火管理を行っています。マニュアルの見直しについて、ケアプラ会議で検討したり、随時見直しも実施し改訂しています。	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない <input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<警備の内容についてチェック又は記述して下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input checked="" type="checkbox"/> その他(具体的に:防犯マニュアル)	
<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)>	
防犯マニュアルを作成し、職員会議において職員に周知しています。日常の館内外の巡回や点検は、チェックリストを用い行っています。17時30分から閉館迄は、職員2名による点検と施錠管理をおこない巡回簿に記録しています。閉館後は機械警備により犯罪や事故の防止に努めています。機械警備の機器点検状況は、システムの点検記録が月次報告されています。ここ1年間では動作異常やシステムの不備はありませんでした。	

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)> ヒアリング、及び記録類で確認しました。</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>常勤職員が当番制で閉館時の施錠をするために、鍵預かり証を施設に提出し鍵を常勤職員が自己管理し、次に出勤した際に返却しています。ケアプラザ所有の鍵は、管理責任者を所長として、キーボックスに入れ適切に保管管理を行っています。</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>防犯・防災マニュアルを、職員にケアプラザ会議等で研修し周知徹底を図っています。利用者や施設の安全を確保するため、チェックリストを用いて毎日館内外の巡回や点検を行い、施錠・消灯・異常の有無等の確認をしています。貸し館利用終了後に職員が使用済みの状態をチェックして、異常のないことを確認しています。</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	
<p><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)></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>法人作成の事故防止・対応マニュアルを職員に周知徹底し、事故防止に努めています。デイサービスの床面の段差対策を行い、送迎時の自動車事故防止のため狭い道路や要注意箇所をリストアップし、職員に周知して安全を図っています。館内チェックリストの「異常の有無」の項目で、毎日設備等の安全性を確認し事故の未然防止に努めています。</p>	

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	
<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>ヒヤリハット記録からの事故防止と事故報告を受けての再発防止について、全職員を対象に研修しています。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成24年5月に法人内の園内研修で事故防止・リスクマネジメントについての研修を行っています。毎月の職員会議の定例議題の1つとして、事故防止委員会からヒヤリハット・事故の報告を受け、全職員が情報を共有することで事故防止の意識を高めています。事故報告書はメールで全職員が対策内容を確認し、押印し、再発防止に努めています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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・火災・台風等、災害時の場面を想定した災害時対応マニュアルを作成し、年2回以上の防災・避難訓練を行い災害時に対応できるように準備しています。災害発生時は特別避難場所開設マニュアルに基づいて、特別避難場所を開設するようになっていきます。災害時応急備蓄物資の点検、備蓄物資の使用訓練、災害時の役割分担の確認のための訓練等を、年1回以上実施しています。	

(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)> 事故につながりそうな事はヒヤリハット記録簿に記録し、各職員は記録内容を確認すると共に、一日の反省会や会議の場で具体的な改善策を検討しています。事故発生時にはその日のうちに事故原因と対策を検討し、再発防止に努めています。ケアプラザ会議で事故防止委員会が事故報告を行い、全職員が情報を共有し事故防止の意識を高めています。AEDや携帯酸素、停電時に備えて手動式の吸引器や懐中電灯等を備えています。
<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)>

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)> 包括3職種(追加配置看護職除く)は、平成18年度の開設時のメンバーが変わらず在職しています。このように職員の定着率は大変良く、地域密着型の施設として大きい成果を上げています。地域ケアプラザの配置基準が広く、通常の2倍程度の担当エリアがあり相談件数も非常に多くなっていますが、職員が一丸となり、しっかりと利用者のニーズに対応しています。</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>	

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)> 戸塚区のホームページおよび館内パンフレットスタンドにおいて公表しています。また、希望者には配布する旨の掲示がありました。</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)> 事業計画書・事業報告書は玄関に入ってすぐの目に付きやすいパンフレットスタンドに入れてあり、閲覧できるようにしています。また戸塚区のホームページでも閲覧できます。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input 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)>	
併設の特別養護老人ホームで開催される園内研修、職場研修、様々な機関が主催する外部研修などを踏まえ、新人及び経験年数、職種ごとに研修計画を作成しています。それぞれの研修の目的・時期・内容なども記載されています。	

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	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
全職種を対象に、個人情報保護・職員倫理・虐待・身体拘束・リスクマネジメント・人権・食中毒・感染症・認知症の対応・緊急時の対応の研修、包括・居介ケアマネ対象に介護保険制度改正について実施しています。	
<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)>	
全職種対象として、個人情報保護・職員倫理・虐待・身体拘束・リスクマネジメント・人権・食中毒・感染症・認知症の対応・緊急時の対応などについて研修しています。また地域包括支援・居宅介護支援ケアマネジャー対象に、介護保険制度改正についても実施しています。	

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><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>勤務時間外に、時間外手当を出してケアプラザ職員会議(隔月開催)及び同法人の施設と合同で毎月(8月と12月除く)研修を実施。その他、法人施設職員全体で年1回研修を実施し業務として参加(宿泊研修)。 その他にも、外部研修に参加できるよう各部署勤務調整をし、積極的に資質向上に努めている。なお、参加した職員は、ケアプラザ職員会議や部署会議を通じて研修報告を行い、職員全体で研修内容について共有している(不参加職員には研修報告及び資料等を回覧)。 職場で認知した研修参加はすべて業務扱いとし、職場メール等を通じて、常勤・非常勤を問わず、各職種・経験に応じた研修の情報を周知し、参加希望を募っている。</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(研修参加記録)およびヒアリングなどで確認しています。</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修に関しては常勤・非常勤を問わず、各研修の情報を周知しています。定期的な研修では法人施設全体研修、ケアプラザ会議及び同法人特別養護老人ホームと合同の会議は、全て業務扱で時間外手当が支給されています。また外部研修では研修計画に従って職員毎に参加してほしい研修は、全て業務扱で時間外手当を支給しています。そのほか職員個人が参加したい研修は、上司と話し合い参加が認められれば業務扱いとなります。</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>資料(研修報告書の内容、回覧、ケアプラ職員会議録など)及びヒアリングで確認しています。</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修報告書については、資料も含め、研修終了後2週間以内に、職員全員に回覧しています。又、各部門内会議にて、必ず報告を行い、専門分野内で知識、技術の向上を図っています。職員全員に必要な内容であれば、全体ミーティングにて、各職員が研修で得た知識や情報の共有を行っています。内容に関する資料、冊子については、各部門で保管し、いつでも閲覧できるようにしています。</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)> 相談窓口では全職員が同じ様に対応できるように、窓口対応マニュアルを整備し周知を図っています。特に、マニュアル見直しは、現状のマニュアルに不備や疑問がある場合、また現場の職員から提案があれば、随時意見交換をして更新をしています。改正後のマニュアルについては、社内メールと部署内会議、日常業務内で情報共有をして、周知徹底を図っています。	

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)>
ケアプラザの開館時間は、平日と土曜は朝の9時から夜の9時まで、日曜と祭日は朝9時から午後5時まで開館して、総合相談に対応できるシフト勤務体制を敷いている。そのため関係する職員一同が集まる会議は、開催回数に限られるため、社内専用メールを活用して、引き継ぎ漏れやミスが生じないように工夫をしている。	ヒアリング及び記録類で確認しました。
特に、社内専用メールを多用することで文字情報だけが独り歩きして、誤解は発生しやすい問題があるが、意識的に朝礼時などにコミュニケーションをすることで、円滑に業務遂行できるよう工夫を、組織的にしている。積極的に研修に参加するとともに、職員会議で報告をし情報を共有し、資質向上に役立っている。	<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)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	情報共有の手段として、メールの有効活用が図られて効果をあげています。窓口で受け付けた相談事項等の経過が、日々書き加えられ、引き継ぎの職員が現在の状況を適切に把握できる体制が有ります。また同時に会話によるコミュニケーションにも力を入れています。職員は出勤したらすぐにメールを見て、確認の処理をしています。

(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)>	
個人情報に関する基本規則、個人情報取り扱い規則、個人情報及び文書等管理体制フローチャートなどが、法人として作成されています。また、ボランティア、委託事業者などに対しても、守秘義務や個人情報保護の重要性を説明し理解して頂き、「個人情報に関する誓約書」に署名、捺印をしてもらっています。	

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)>	
毎年必ず1回、新職員の入職時にも、個人情報の取り扱いと管理責任者について、研修を実施しています。法人として個人情報の取り扱いについての具体的なルールを設けてあり、個人が確定できるような情報を流出させないように、職員全員が意識を持ってチェックし合う体制をとっています。特にFAXでは注意シマスキングや、2人で確認し合うことを徹底しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の取り扱いや、個人情報保護方針について、詳しい研修会を平成24年4月25日施設内研修、同年5月17日ケアプラザ職員会議の中で、実施、職員の意識を高めています。なお当日の欠席者には、各部署の管理者を通じて、同じ内容を説明して周知徹底を図っています。なお、研修実施報告書については、区役所へ提出しています。今年度は区役所で3日間研修があり、当事業所からも15人が参加予定です。	

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>入職時、及び研修会や伝達説明を実施した上で、すべての職員(常勤、非常勤、派遣職員)から個人情報に関する誓約書をとっています。なお、誓約書については区役所へ提出しています。</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>個人情報に関しては、玄関ホールに個人情報基本方針を掲示し、通所介護、居宅介護支援事業、予防介護支援事業においては、契約時に個人情報使用同意書について説明し、同意を得て署名捺印していただいています。ケアプラザ主催の一般市民向け講座では、この講座に限って個人情報を使用させていただく旨、説明し、同意を得てから個人情報を収集しています。</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>玄関ホールに掲示した個人情報基本方針・利用目的に沿って、通所介護、居宅介護支援事業、予防介護支援事業においては、契約時に利用目的を説明し、同意を得て個人情報使用同意書に署名捺印していただいています。個人情報を利用する際には、その都度、本人や必要に応じて家族にも確認しており、適切に利用されています。</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、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)> ヒアリング及び記録類で確認しました。	
<一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 個人情報の管理については、マニュアル通り施錠ができるキャビネットに保管しています。パソコンについては、ワイヤーロックにより盗難防止を図っています。また、パソコンはIDとパスワードの設定により、担当職員以外には、閲覧・変更ができないようにしています。個人情報が記載されている書類は、すべてシュレッダー処理しています。今年度は、区の主催による個人情報の研修に職員15名が参加予定です。	

(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)> 円滑な経理処理を行うため、経理主任を置いています。経理書類に関しては、聖母の園事務長・聖母の園経理主任・ケアプラザ所長の3名がチェックし、元帳をもとに毎月、会計事務所が確認をしています。会計事務所の決算報告時には所長が立会うこととしています。また、取り扱い金融機関ごとに台帳を分けて、適切に管理しています。	

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	
<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)> 職務分担表およびヒアリングにより確認しています。</p> <p><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)></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)> 各部署の担当職員の要望による物品の購入や工事の委託等については、複数の管理者が確認を行っています。発注先選定・納品検収は、所長と各部署の担当職員が、話し合いのうえ決定しています。支払いに関しては、所長と経理職員が確認しています。また、通帳管理は聖母の園経理主任が行い、印鑑は事務長が管理し、両管理者確認のもとで支払い等を行っています。</p>	

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	
<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)> 収支決算書およびヒアリングにより確認しています。</p> <p><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)></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)> 大区分(ケアプラザ)、中区分(介護保険施設・受託施設)、小区分(居宅・通所・地域・包括)と分割経理処理を行っております。中区分をもとに決算時は、経理職員が法人本部に出向き、税理士・会計士の指導を受けながら決算書を作成しています。</p>	

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	
<p><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)></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)> 地域ケアプラザ主催による講座に関する収支決算書の費目について、伝票を確認しました。会計ソフトにより、伝票番号を自動付与するようにし、各伝票の伝票番号から、収支決算書の費目の確認作業を簡素化し、適正な処理が行われています。</p>	

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ています。</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>通帳は聖母の園経理主任が管理し、印鑑は聖母の園事務長が管理しています。管理者を複数に分けることにより、相互に確認できる体制を整えています。ケアプラザには小口現金のみを置き、通帳・印鑑は同法人の聖母の園に保管されています。</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><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>節電の為、館内照明を4割から6割蛍光灯の本数を削減している。夏場は窓にすだれを取り付け、事務所の窓には遮熱・遮光効果のあるフィルムを貼り冷房効果を高めている。照明のこまめな消灯、冷暖房の適正温度設定、待機電力OFF。また、消耗品等は品質を見極めながら、価格を随時調査して経費削減に取り組んでいる。その他物品購入は、徹底的に比較検討を実施し(10万円以上の支出については相見積り)納品業者と協議して、納品や導入時期を調整し、出張料金等の人権費用も含めた削減を実施している。また、デスクトップパソコンの新規購入は廃止し、すべてローコストのノートパソコンへ切り替え、省エネルギー化ソフトの導入している。コピー用紙(両面コピー、裏紙使用)ならびに、紙の枚数を減らすため書類管理ファイルやフォルダなどを活用し、経費削減を図っている。近隣訪問は自転車使用している。</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>現場確認およびヒアリングにより確認しています。</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>省エネルギーソフトが導入されているノートパソコンに順次切り替えて、紙ベースによる資料の配布や連絡事項などを減らし、ネットワーク上での管理を強化しています。デイサービスなどでは時間帯によって非常勤職員で対応するなど人件費削減も進めています。冷暖房の適正温度設定や館内照明の蛍光灯の本数を減らすなど節電を図っています。</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>担当区域が広い為、通常のケアプラザより相談件数が多く、相談窓口では通所介護や居宅介護支援などの職員が、各職種の枠を超えて代わりに対応できるようにしています。パソコンを導入した情報管理・情報共有を行えるようにし、担当者が代わっても同じ対応をスムーズにできるような体制を築いています。</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> <p>とつかハートプラン地区別計画推進のための推進委員会、事務局会議に定期的に参加する他、福祉マップ作成の分科会に参加。区からの委託事業である障がい児余暇支援活動事業、精神障害者対象の居場所作り事業を実施する他、高齢者等の緩やかな見守りに向けた「みまもりネット」検討委員、自立支援協議会に出席。介護予防事業「健康ライフ講座」実施、見守りネット事業協力、ひとり暮らし高齢者「地域で見守り」推進事業協力、戸塚区民祭り協力、ほーめっと・ケアマネット運営協力、特別避難場所協定、横浜市消防局新規採用職員福祉活動実習受入、区主催「健康づくり団体交流会」参加協力、とつかハートプラン周知活動としてのラジオ出演、横浜市福祉調整委員会意見交換会出席及び会場提供、子育て支援事業実施に伴う会場提供、出張年金相談の会場提供、戸塚区防災情報掲示板の設置協力、行政からの各種広報啓発チラシ・ポスター掲示、貸館エリア電力停止日実施</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>ヒアリング及び記録類で確認しました。</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>とつかハートプラン(戸塚区地域福祉保健計画)に基づく原宿地域ケアプラザエリアの地区別計画推進委員会や事務局会議に参加し、医療・介護・学校等の福祉マップの作成にも参加しています。地域の子育て支援団体との子育て交流会、障害児者余暇支援事業、高齢者見守りネット事業や介護予防の健康ライフ講座などを開催しています。区行政や地域の関係団体と協働し、地域住民が安心して暮らせる地域社会の実現に取り組んでいます。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>