



横浜市指定管理者第三者評価制度

地域ケアプラザ評価シート



平成 19 年度

横浜市新杉田地域ケアプラザ

横 浜 市

地域ケアプラザ評価シート目次

・ 総則	1
-1 施設の目的や基本方針の確立	1
-2 職員の勤務実績・配置状況	2
-3 職員のマナー	3
-4 開館の実績	4
-5 職員の資質向上を図るための取組み	5
-6 職員の専門技術を高めるための取組み（専門職員対象）	6
-7 人権擁護啓発への取組み	7
・ 施設・設備の維持管理	8
-1 建物・設備の保守点検	8
-2 備品の管理	9
-3 清掃業務	10
-4 警備業務	11
-5 外構施設の保守点検業務	12
-6 植栽・樹木等の維持管理業務	13
-7 ゴミゼロ推進運動への取組み	14
-8 施設衛生管理業務	15
・ 運營業務及びサービスの質の向上	16
-1 利用実績及び施設の稼働率	16
-2 利用しやすい受付案内の実施	17
-3 適切な利用情報の提供	18
-4 広報・PRの実施	19
-5 サービス水準の確保	20
-6 職員間での情報共有化	21
-7 個人情報の保護	22
-8 事故防止対策への取組み	23
-9 事故発生時の対応体制の構築	24
-10 災害発生時の対応体制の構築	25
-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	26
-12 利用者の苦情解決体制の構築	27
-13 利用者アンケートの実施	28
-14 地域ネットワークの構築（全事業共通）	29
-15 総合相談業務	30
-16 成年後見制度の活用（権利擁護業務）	31
-17 虐待防止関係業務（権利擁護業務）	32
-18 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	33
-19 適切なサービス提供の実施	34
-20 デイ・サービスの質の向上（通所サービス事業）	35
・ 地域及び地域住民との交流連携（地域活動交流事業）	36
-1 地域や地域住民との交流・連携の取組み	36
-2 地域活動交流・自主事業の適切な実施	37
-3 ボランティアとの協働	38
・ 収支状況	39
-1 指定管理料の執行状況	39
-2 収支決算状況	40
-3 経費節減状況	40
・ その他	41
・ 評価結果のまとめ	42

総則

-1 施設の目的や基本方針の確立

地域ケアプラザの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		A		A
	職員に対し、地域ケアプラザの設置目的に基づいた施設運営上の基本方針が明文化されている。				
	職員が、地域ケアプラザの設置目的や施設運営上の基本方針を理解している。				
	利用者に対し、地域ケアプラザの設置目的や施設運営上の基本方針を周知している。				
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>法人全体として、知的障害者の社会的自立、地域福祉の充実、福祉に対する啓発を目標に掲げている。ケアプラザとしては、「住み慣れた街で安心して暮らせる地域づくり、地域生活支援隊」をモットーにしている。デイサービスでは独自に「尊敬の気持ちを、言葉に表して、明るく、あたたかく、愛情をもって」とのモットーに掲げ、朝礼・昼礼で唱和している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>当地域ケアプラザ独自の基本方針が明文化されており、職員全体会議や職員研修、毎日のミーティングなどの機会を利用して、周知徹底されています。</p> <p>利用者や地域住民には、館内掲示のほか、内容を一新したパンフレットや広報誌、HPを通じて周知を図っています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-2 職員の勤務実績・配置状況

管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A
	各職員は、他の職員の業務状況を適切に把握している。				
B	事業計画書の職員体制と実際の体制に相違がない。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>通所介護、地域包括支援センター、地域活動・交流、居宅介護支援のそれぞれの事業が一体的に活動できるよう、ケアプラザ職員全体(非常勤も含む)の会議を隔月で開催し、研修や情報交換を行っている。また、各事業の看護師資格を持つ職員の会議を毎月開催し、医療面での利用者情報や医療情報等を交換することで、支援体制の共通化や情報の共有化を図っている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>各事業の職員配置は計画的に行われており、事業計画書通り、適切に運営されています。</p> <p>職員会議をはじめ、常勤会議、ナース会議などで、各事業間の横断的な連携を図るとともに、朝、昼、終業時のミーティングで職員相互の業務状況を適切に把握しています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-3 職員のマナー

利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		A		A
	利用者が職員だと判別できるよう、名札を着用している。				
	職員の服装は適切である。				
	電話の対応の際、施設名及び職員名を名乗っている。				
	挨拶や対応の際の言葉遣いや態度が丁寧である。				
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>受付窓口の職員について、制服は定めていないが、生活で華美にならない服装で業務を行なうように指導している。</p> <p>電話の対応について、電話を受けた直後に施設名は名乗っているが、職員名は名乗っていない。むやみに職員名を名乗ってしまうことで、「ケアプラザ所属の」という職員名を悪用され、悪徳商法などの被害等につながりかねない。職員のミーティング等で協議し、電話の相手がわかったところで、職員も積極的に「 が承りました」とお伝えするようにしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>職員は接客マナー研修を受講し、名札着用、服装、挨拶、言葉使いなど、適切に行われています。</p> <p>館内は、職員からの積極的な声かけにより、明るい雰囲気を感じられます。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-4 開館の実績

仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館している。		A		A
B	-	/		/	
C	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおりに開館していない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】 開館前に、職員による朝礼が毎日行われており、事業計画書通りに開館されています。			
【改善すべき点・課題等】					

-5 職員の資質向上を図るための取組み

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A
	各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、報告書を職員間で回覧等している。				
B	次のすべてに該当する。				
	常勤・非常勤職員に関わらず、職員の研修計画を作成している。				
	常勤・非常勤職員に関わらず、内部研修が行われている。				
	常勤・非常勤職員に関わらず、外部研修や勉強会に参加できる環境を整えている。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>隔月で、ケアプラザ全体(非常勤職員も含む)で職員会議を開催している。会議では、事業の運営状況報告の他、外部研修へ参加した職員の研修報告会や、外部講師を招いての研修会を開催している。また、介護福祉士や介護支援専門員等の事業に係る資格を取得した際には、法人の定める公的資格取得取扱規則により、報奨金を支給している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>職員研修は、年間研修計画に基づき、内部研修、外部研修ともに積極的に行われ、受講後の報告書も適切に回覧され、情報の共有化が図られています。</p> <p>また、常勤職員には、目標管理制度や資格取得者への報奨制度が導入され、自発的な資質向上をサポートしています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-6 職員の専門技術を高めるための取組み（専門職員対象）

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A
	各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、報告書を職員間で回覧等している。				
B	次のすべてに該当する。				
	個々の職員の専門技術を高めるため、部門ごとに年1回以上、専門家等講師を招き、研修、事例検討会等を開催している。				
	職員の専門技術を高めるため、専門技術に関し、職員間で勉強会や意見交換会等を開いている。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>外部研修の案内は、直接の回覧や法人内のイントラネットでアップし、積極的な参加を促している。また、専門性を高める必要がある内容の研修については、管理職から直接該当職員に参加を促す。研修参加後は、職員の全体研修内で研修報告を行い、イントラネットにもアップし、ケアプラザだけでなく法人内の全職員が閲覧できるようにしている。ケアプラザ内の看護資格を持つ職員は、月1回看護師ミーティングを開催し、看護の技術や医療情報について情報交換や意見交換を行っている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>職員研修は積極的に行われ、受講後の情報の共有も適切に行われています。外部講師を招いた勉強会や事例検討会開催のほか、施設内部でも、看護職員による施設全体の看護師ミーティングを開催するなど、専門職員の技術向上への積極的な取り組みを行っています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-7 人権擁護啓発への取組み

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		A		A
	事業の実施に当たり、利用者に対し、不適切な行為が行われないよう、規範や倫理規定等明文化したものを、全職員へ周知している。				
	年1回以上、職員に対する人権擁護にかかる研修等を実施している。				
	不適切な行為が行われないよう、職員間で互いの対応方法が適切であるか確認を行う体制を整えている。				
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>ご利用者様の陣間やプライバシーの保護については、就業規則や各種マニュアルで規程し、人権に関する研修では、気がつかないうちに侵してしまいがちな人権やプライバシーなどについて、検討し意見交換を行っている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>倫理規定、個人情報保護規定は、全職員に配布、研修を行い、周知徹底を図っています。</p> <p>人権擁護に関する研修を行い、不適切行為が行われないよう周知されるとともに、不適切行為が顕在化されるように、幹部職員が職場の雰囲気作りに配慮しています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

施設・設備の維持管理

-1 建物・設備の保守点検

建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。				
	発見された不具合が適切に処理されている。				
B	事業計画書のとおり、管理が行われている。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>ケアプラザ単独での設置ではなく、同一建物内に運営法人の管理部門や障害者施設も合築されているため、法人全体の設備管理担当者が、ケアプラザの設備の管理についても専門的に行なっている。あわせて、ビル管理の専門業者に委託し、月7日設備保守員の派遣を委託している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>複合ビルに入居しているため、他部門を含めた一括契約による専門業者に外部委託され、適切に管理されています。</p> <p>不具合の発生時の対応も外部委託業者と連携し、適切に行われています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-2 備品の管理

施設の備品が適切に管理されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A
	備品台帳に記された備品がすべて揃っている。				
	地域ケアプラザの備品に目に見える損傷等がなく、良好な状態を保っている。				
B	地域ケアプラザの備品と指定管理者の備品を区別した備品台帳を作成している。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】 各備品は、区分された備品台帳に明確に記載され、適切に管理されています。			
【改善すべき点・課題等】					

-3 清掃業務

利用者が快適に利用できるよう、清掃が行き届いているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		A		A
	事業計画書のとおり、業務が実施されている。				
	目に見える埃、土、砂、汚れ等がない状態を維持し、不快感(見た目、悪臭等)を与えず、衛生的な状態が保持されている。				
	消耗品の補充が適切に行われている。				
B	-				
C	Aに該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
<p>【アピールポイント】</p> <p>日常清掃は、ケアプラザ職員もおこなっているが、同一建物内の知的障害者施設に委託をしているため、障害者の作業訓練の場の提供だけでなく、施設への委託のためコストパフォーマンスも高い。作業水準も、ビルメンテナンス業者の研修を受けた職員が指導をしている為、清掃業者の日常清掃と同等の水準で清掃が行なわれている。</p> <p>高度な技術の要する定期清掃については、ビルメンテナンスの専門業者に委託し、行なっている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>清掃業務は、同一建物内の知的障害者施設に委託され、適切に行われているとともに、障害者の作業訓練の場としても活用されています。</p> <p>終業時には、毎日、職員によるトイレ清掃などが行われ、清潔さが維持されています。</p>		
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-4 警備業務

安全で安心感のある環境を確保しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A
	鍵の管理方法が明確になっている。				
	日常、定期的に館内外の巡回を行い、事故や犯罪を未然に防止するように努める。				
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>鍵は、共有事務所で管理し、鍵の持ち出しの際には、持出簿に記載し、返却漏れのないようにしている。</p> <p>各フロアの最終退出者は、チェック表に施錠の確認等を記載してから退出をしている。</p> <p>また、来館者には、入館の際に入館バッチを手渡し、バッチをつけていない不審者の侵入防止・早期発見に努めている。</p> <p>夜間は機械警備をしており、定期的な点検も行なっている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>鍵の管理は、各階、各部屋の戸締りを含めて、明確な手順により、適切に行われています。</p> <p>来館者は、色分けしたバッジで識別され、不審者には職員による積極的な声かけにより、事故や犯罪の防止が行われています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-5 外構施設の保守点検業務

該当施設のみ評価を実施する

外構施設が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A
	目に見える損傷等がなく、利用者が常に安全に利用できる状態に保たれている。				
	発見された不具合が適切に処理されている。				
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>駅ビルとの共通連絡通路の管理もあわせて委託されており、この管理も行なっている。これらの保守管理については、法人の設備担当者および保守点検の委託業者と連携し、不具合が発生した場合などは、随時行政への報告し、応急処置や修繕を行なっている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>法人本部が、一括管理しており、法人本部の設備担当者が外部委託の専門業者と連携し、不具合の処理を含め、適切に管理しています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-6 植栽・樹木等の維持管理業務

該当施設のみ評価を実施する

施設周りの植栽・樹木等が適切に管理され、利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A
	落葉や雑草の繁茂等が放置されておらず、美観が保持されている。				
	植栽に不具合が生じた際は適切に処理されている。				
B	事業計画書のとおり業務が実施されている。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>駅ビルとの共通連絡通路上の植栽管理を委託されており、あわせて植栽の管理をしている。植栽の管理については、同一建物内の知的障害者施設に委託をしているため、障害者の作業訓練の場の提供だけでなく、施設への委託のためコストパフォーマンスも高い。定期的な水遣りや植え替え等の管理も委託している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>法人本部が一括管理しており、駅ビルとの共通連絡通路上の植栽の管理は、同一建物内の知的障害者施設に委託され、適切に管理されているとともに、障害者の作業訓練の場ともなっています。</p> <p>今後、植栽への水やりなど、一層のきめ細かな配慮が期待されます。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-7 ゴミゼロ推進運動への取組み

横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		A		A
	ごみの発生抑制に取り組んでいる。				
	再利用・再使用に取り組んでいる。				
	リサイクルに取り組んでいる。				
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>両面コピーの活用や、ミスコピーした裏紙の再利用などを日常的に行なっている。</p> <p>ゴミの分別を行う中で、ペットボトルのキャップを回収し、ボランティア活動に参加したりしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>コピー紙の再利用や、貸室利用時の案内や掲示による私物ごみの持ち帰り励行、ごみの分別の徹底などによる、発生ごみの削減に取り組んでいます。</p> <p>また、ごみ処理場は、大型量販店が隣接していることもあり、通常は施設管理され、清潔に管理されています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-8 施設衛生管理業務

入浴や食事サービスを提供するに当たり、施設の衛生管理や感染症対策を適切に行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A
	感染症や流行性の疾病等の情報を把握し、職員に対して速やかに周知している。				
	職員が感染症等を早期に気づく体制を構築している。				
	感染症の発生予防及び発生対策の管理体制として、法人の責任者もしくは個別施設の施設長等による感染対策委員会等が設置されている。				
B	次のすべてに該当する。		A		A
	国や市などの感染症マニュアル等に基づき、職員に研修が行われている。				
	浴室、調理室等の衛生管理に関して、定められた点検を実施している。				
	ゴミ処理等における衛生管理が適切に行われている。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>ケアプラザだけでなく同一建物内に知的障害者施設もあるため、建物内全体の安全衛生委員会を設置し、月1回の会議を開催。感染症予防をはじめ、施設内全体の安全衛生や事故防止に関する情報交換や、対策の検討などを行なっている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>障害者施設を含めた複合ビルのため、当ケアプラザを含めた建物全体で安全衛生委員会を設置しており、月1回、感染症対策を含めた勉強会や情報交換会を開催しています。</p> <p>また、ケアプラザ内の浴室、調理室の衛生管理は適切に管理点検が行われています。ごみ置き場は消毒も行われ、清潔、かつ適切に管理されています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

・運營業務及びサービスの質の向上

-1 利用実績及び施設の稼働率

評価実施直前の2年間の貸し施設の目標件数及び利用件数の推移につき、四半期毎(4～6月、7～9月、10～12月、1月～3月)の状況を確認する。

部屋	半期		目標件数	利用件数
多目的ホール	H18	4～6月	182件	183件
		7～9月	180件	193件
		10～12月	178件	190件
		1～3月	172件	180件
ケア地域 ルーム	H18	4～6月	109件	101件
		7～9月	108件	109件
		10～12月	107件	140件
		1～3月	103件	97件
ボランティア ルーム	H18	4～6月	36件	36件
		7～9月	36件	15件
		10～12月	36件	31件
		1～3月	34件	25件
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄	
<p>【アピールポイント】</p> <p>駅ビルに隣接したケアプラザであり、夜間の利用なども比較的多い。</p> <p>逆に、駅ビルと接続しているため、ケアプラザ自体の所在がわかりにくくなってしまっている。ケアプラザの存在を知っている固定の利用者は多いが、より利用者の裾野を広げる為に、バスターミナルに面した窓面に掲示を出したり、駅からの連絡通路に掲示板を新たに設置(平成19年10月)したりするなどして利用者の拡大を図っている。</p>			<p>【特記事項】</p> <p>駅に隣接という立地条件の良さを生かすとともに、地域への巡回バスの運行や施設側のアピールもあり、施設の利用率は高く、地域に密着した活動を着実に実践しています。又、地域ケアプラザとして高齢者、障害者、幼児のみならず幅広く地域のニーズに答えるべく、ユニークな事業企画をもって運営されています。</p> <p>今後、調理室の工夫などにより、一層の貸室事業の充実が期待されます。</p>	
【改善すべき点・課題】				

ただし、評価実施時において、指定管理開始から2年以上経っていない場合は、指定管理開始時から評価実施直前までの数値を記すこと。

-2 利用しやすい受付案内の実施
 利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		A		A
	受付窓口を設置し、受付スタッフがいる。				
	電話やHP等により、利用相談を受付けている。				
	スタッフが利用者の相談に適切に対応できるよう、対応サービス等の研修体制を確立している。				
	利用者に分かりやすく説明できるよう、説明資料を用意している。				
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 対応サービスの研修については、職員全体の会議などで、研修を受けるだけでなく、職員間で対応の方法などについて検討する機会も持っている。		【特記事項】 受付案内は、研修を受けた職員が配置され、開放的な空間となっており、話しやすい雰囲気が考慮されています。			
【改善すべき点・課題等】					

-3 適切な利用情報の提供

すべての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A
	サービスの情報や施設利用案内を記載したパンフレット・掲示物等を作成している。				
	情報提供に当たっては、わかりやすい言葉遣いや写真・図・絵を活用し、誰にでもわかるような工夫を行っている。				
	見学などの希望に対応している。				
B	次のすべてに該当する。				
	指定管理者の名称や指定期間、概要等について館内の掲示板やHP等で利用者に周知している。				
	事業計画書・事業報告書を公表している。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】 パンフレットは事業ごとのリーフレットをファイルする形になっており、受付の周囲に分かりやすく配置掲示され、見やすい構成になっています。 今後、指定管理者の名称や指定期間、概要などについての案内を、HPだけでなく館内にも掲示し、利用者に周知させることが、望まれます。			
【改善すべき点・課題等】					

-4 広報・PRの実施

当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	広報誌やPR誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施している。		A		A
B	-				
C	広報・PR活動は行っていない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>広報紙は、デイサービス、地域包括支援センターの各事業で年数回発行しており、その都度地域の連合町内会長会に依頼し、地域の各町内会・自治会に出席し、全戸回覧をお願いしたり、周辺の病院・薬局、関係行政機関に配架してもらうようしたりしている。自主事業のチラシなどは、掲示板に掲示をしたり、区報などで広報をしたりしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>労働組合での施設運営という特殊性もあり、他県の自治体の見学の他、遠く海外からの見学者もあり、当施設独自の事業案内のビデオを制作して対応しています。</p> <p>広報誌は写真やイラストを使って見やすい編集がされ、地域の各団体に配布するとともに、地域の全戸に回覧されています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-5 サービス水準の確保

個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないように、施設のサービス諮詢を確保するための取組を行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		A		A
	施設のサービス水準を確保するため、標準的な業務実施手順や注意点等わかりやすく明文化(マニュアルの作成等)されている。				
	全職員が一貫した認識を共有した上でサービスを提供している。				
	職員の意見を取り入れながら、標準的な業務実施手順等をスタッフミーティング等において定期的に見直している。				
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>マニュアルは、必要に応じて随時見直しを行なっている。また、定例的に年1回はマニュアル全体を見直している。</p> <p>サービスの質の向上のために、ケアプラザ全体の職員の会議の他、部門ごとの職員会議や、職務ごと(看護師等)の会議を開催するなどしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>整備されたマニュアルは年1回、定期的に見直されてきています。手順については必要に応じてラミネートカバーをしたものが見やすい所に掲示されて、日々の業務に活かされています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-6 職員間での情報共有化

職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A
	職員間で、事業間での情報共有を目的とした定期的な会議(事業間ミーティング等)が開催されている。				
B	次のすべてに該当する。				
	情報の流れが明確にされ、必要な情報が職員に的確に届くような体制が整備されている。				
	職員間で、情報共有を目的とした定期的な会議(スタッフミーティング等)が開催されている。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>ケアプラザ全職員の会議は隔月で開催している。この中で各部門ごとの事業の運営状況などが報告されたり、研修などを行ったりしている。</p> <p>また各部門ごとの会議なども定期的に行われ、情報共有や、支援方針や事業内容の確認を行なっている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>日々の連絡は各事業毎での申し送りや部門会議で共有し、事業間での情報の共有は、全体の会議として、隔月で実施されています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-7 個人情報の保護

個人情報の保護に対する体制が整っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)	
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A	
	横浜市が規定する個人情報取扱特記事項について、年1回以上点検・評価を行っている。					
B	次のすべてに該当する。					
	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、目的以外に使用していない。					
	個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等が整備され、管理責任者が特定されている。					
	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必要な措置を講じている。					
	個人情報の取扱いについて、職員等に対する研修を年1回以上実施し、個別に誓約書を取っている。					
C	A、Bのいずれにも該当しない。					
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄				
<p>【アピールポイント】</p> <p>運営法人の設置する個人情報保護規定に則り、個人情報の保護に取り組んでいる。個人情報保護に関する研修は、年1回は開催し個人情報保護に関する誓約書は、常勤職は採用時に、非常勤職は契約更新時の契約書の中で誓約を求めるようにしている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>職員は非常勤職を含め誓約書を提出しており、運営法人の個人情報保護規定により、研修も受け、個人情報の保護に取り組んでいます。</p> <p>個人情報のファイルは、施錠できるキャビネットに保管し、また個人情報を扱うパソコンについては二重のパスワードが設定されています。</p>				
【改善すべき点・課題等】						

-8 事故防止対策への取組み

事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A
	過去に発生した事故の内容や対応内容を記録し、原因分析を実施し、改善のための対応を行っている。				
	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、必要に応じて改善している。				
	事故防止策の研修等を実施している。				
	法人の責任者又は施設長等による事故防止委員会が設置されている。				
B	事故防止のチェックリストや事故防止・事故対応マニュアル等を整備している。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>施設内の安全衛生委員会を月一回開催し、事故予防の為に巡回活動や、事故発生時の対策検討などを行なっている。</p> <p>またマニュアル類は、随時見直しをするだけでなく、最低年1回は全てのマニュアルの見直しを行なっている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>障害者施設を含めた複合ビルのため、建物全体で安全衛生委員会を設置し、月1回、事故予防や発生時の対応の勉強会や情報交換を行っています。事故対応マニュアルが整備され、定期的に見直しを行い、職員に周知されています。</p> <p>車両事故については、頻度の高いものや、特に注意を要するものには「事故ポイントシール」を貼り付けて注意を促すようにしています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-9 事故発生時の対応体制の構築
 事故発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A
	施設内で、事故対応責任者が明確になっている。				
	発生した事故内容等についての記録を作成している(ヒヤリ・ハット集の作成)。				
	事故対応策の研修等を実施している。				
B	事故発生時の連絡体制を確保している。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】 ヒヤリハットが発生したときには、その都度朝礼や昼礼で報告し、職員への周知徹底を図っている。また半期に1回はヒヤリハットを集計し、全職員が事故予防に対する意識を持てるように、ミーティング等で検討し周知徹底している。		【特記事項】 事故発生時の連絡体制が整備され、ヒヤリハットや事故の情報は共有される仕組みが構築されています。ミーティングや研修などを通して職員への再発防止策が周知されています。			
【改善すべき点・課題等】					

-10 災害発生時の対応体制の構築
 災害発生時の対応体制が確立しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A
	災害時の連絡体制や職員の役割分担等が明示されている。				
	地域や関連機関との連携体制を整備している。				
B	次のすべてに該当する。		A		A
	災害時応急備蓄物資の保管場所、内容が明確になっており、管理が適切に行われている。				
	防災マニュアル等に基づき、避難訓練や防災訓練等を最低年に2回は実施している。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>隣接したJR新杉田駅、新都市交通新杉田駅、ショッピングセンターと連携し、年2回の四者合同防災訓練で、避難時の応援の想定した訓練を行なっている。災害時応急備蓄については、同一建物内の障害者施設と合同で管理し、備蓄物資の管理などが効率的に行なわれるように配慮している。また、飲料用の水などは、保存期限が切れた後も、災害時の生活用水として使用できるよう、一定量を保管している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>災害時の役割が明確化され、隣接したJR新杉田駅や新都市交通新杉田駅、ショッピングセンターを含め、合同での訓練が年2回、定期的に行われています。</p> <p>また、災害時の備蓄物資の保管・管理も、横浜市の指示通り、適正に行われています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-11 利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築
 利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)	
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A	
	利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(苦情係、ご意見箱の設置、HPでの受付等)を設置している。					
	利用者からの苦情や意見等が寄せられた際には、内容を記録し、対応策を実施している。					
B	次のすべてに該当する。					
	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。					
	ご意見ダイヤルに意見等が寄せられた場合、その対応方法等につき公表している。					
C	A、Bのいずれにも該当しない。					
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄				
<p>【アピールポイント】</p> <p>運営法人の設置する苦情解決事業規程はHPにアップされているが、施設内にはそれらを簡易にまとめた苦情解決に対する取組みを掲示している。また、苦情相談の連絡先については、大きな表示でよりわかりやすく掲示している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>苦情解決の取り組みは、HPや館内掲示板に公開され、苦情解決の責任者、担当者、第三者委員が、明記されています。</p> <p>館内に、「ご意見箱」を設置し、自由に意見が言えるようにしています。また、苦情相談のポスターが見やすいところに掲示されています。</p> <p>今後は、課題にもありますが、なお一層、ご意見収集に対する工夫をし、地域住民の意見要望の的確な把握に努めることが望まれます。</p>				
<p>【改善すべき点・課題等】</p> <p>「ご意見箱」の設置はされているが、収集量が少ない。アンケート用紙を脇に置くなど、さらに集める努力が期待されます。</p>						

-12 利用者の苦情解決体制の構築

利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		B		A
	利用者に対し、苦情等への対応手順、担当者等が明確にされている。				
	苦情解決の仕組みを利用者等に周知している。				
	苦情等の内容を検討し、その対応策を講じている。				
	苦情等への対応策について、利用者へ公表している。				
B	Aの中でいずれか1つは該当する。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>法人の設置する苦情解決事業規程に則り、苦情に対する取組みを行なっている。</p> <p>苦情については、要望と思われるような細かな苦情についても取り上げ、業務日誌に記載するなどして、ご利用者様のニーズ把握にあたっている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>法人の苦情解決事業規定により、適切に対応できる体制が構築されています。当ケアプラザの苦情窓口や苦情解決の方法が、HPや館内掲示で、分かりやすく、公開されています。</p> <p>また、苦情については、町内自治会、社会福祉協議会、老人クラブ連合会、区役所などに事業報告の中で、公表されています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-13 利用者アンケートの実施

サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		B		B
	利用者アンケートの結果を公表している。				
	利用者アンケートからサービスに係る課題を抽出している。				
	利用者アンケートから抽出した課題への対応策を講じ、改善している。				
B	サービス全体に対する利用者アンケートを最低、年1回以上実施している。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
【アピールポイント】 通所介護・居宅介護支援事業については、例年、第三者評価を実施しており、その中の利用者調査を利用者アンケートとしている。 また、18年度から地域包括支援センターや地域活動・交流事業についてもアンケートを実施し始めた。		【特記事項】 利用者アンケートについては、18年度から行われており、横浜市の書式にそって課題を抽出し、改善策を出した後に振り返りがされています。 今後は、利用者アンケートの集計結果の公表をすることにより、より開かれた施設運営をされることが、望まれます。			
【改善すべき点・課題等】					

-14 地域ネットワークの構築（全事業共通）

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A
	地域サービス等に関するリストやマップの作成に当たっては、地域住民の要望等を反映している。				
	作成したリストやマップ等を公開・情報提供し、住民に周知している。				
B	次のすべてに該当する。		A		A
	地域のサービス機関や専門相談機関のリストやマップを作成している。				
	地域の関係機関・関連団体(自治会・町内会・民生委員会・児童委員・地域住民・地域団体・地域施設・福祉保健機関)との連携を実現するため、定期的な会合や情報交換を実施している。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>地域サービスに関するマップ作りは、地域の連合町内会長会や民生委員の意見を取り入れ作成し、それらのマップを地域の市民祭(磯子祭)等で配布している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>地域住民の意向を取り入れたインフォーマルサービスに関するマップが作成され、地域住民に配布されています。</p> <p>地域との連携を深める目的もあり、日頃の健康づくりの推進を通じて、高齢者の孤立をなくし、良好な隣人関係を築くために「杉田地区健康づくり推進会」を立ち上げています。これは磯子区、磯子スポーツセンター、区の世話役の人などで構成されており、(杉田サロン)として当ケアプラザも参画・活動しています。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

-15 総合相談業務

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A
	高齢、障害、子育ての各分野の相談に対応できるよう各種制度の仕組みを把握し、職員が一律窓口対応を出来るマニュアルを整備している。				
	内容が多職種に関わる場合には、関係者でカンファレンスを開催し、課題を共有の上、支援につなげている。				
	フォローが必要な利用者には訪問等で必要な支援を行っている。				
B	次のすべてに該当する。		A		A
	利用者が来所できない場合や居住環境の確認が必要な場合等は訪問調査をしている。				
	相談記録が整備され、必要ときに速やかにみられるようになっている。				
	窓口で相談を受けた場合は、相談された事項について、原則としてパンフレット等書類により、各種制度の情報提供を行っている。				
	相談時には、プライバシーに配慮している。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
【アピールポイント】		【特記事項】 高齢、障害、子育ての各分野の相談に対応できるマニュアルの整備が出来ており、職員は重複障害などに対する相談も、適切に対応しています。 ケアプラザに来所できない利用者については、自治会の集会時など出張相談に応じています。			
【改善すべき点・課題等】					

-16 成年後見制度の活用（権利擁護業務）

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)	
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A	
	成年後見制度や消費者被害に関する情報を収集し、地域に情報提供している。					
B	次のすべてに該当する。					
	成年後見制度普及活動や悪徳商法による消費者被害のための啓発活動を実施している。					
	相談を受けた場合、成年後見制度に関する情報提供や親族申立支援、消費者被害に関する情報提供を行っている。					
	区、区社協（あんしんセンター）、医療機関等、関係機関との連携に努めている。また、区が開催する定期的な情報交換の場に参加している。					
C	A、Bのいずれにも該当しない。					
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄				
<p>【アピールポイント】</p> <p>地域で生活をする成年後見制度対象者の把握をし、区や関係機関等と連携し、本人や家族との調整を行っている。地域の町内会館や自治会館などでの会合に参加し、消費者被害の情報提供や、成年後見制度についての説明等を行なっている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>成年後見制度については、地域住民に積極的な情報提供を行っており、事例検討会を行い、地域の対象者リストを作成し、現在、数名の対応事例の実績があります。</p>				
【改善すべき点・課題等】						

-17 虐待防止関係業務（権利擁護業務）

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)	
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A	
	虐待の早期発見のため、地域の様々な関係者によるネットワーク構築に努めている。					
B	次のすべてに該当する。					
	虐待に関し相談を受けた場合、区に報告し適切に対応している、又は対応する体制を把握している。					
	区連絡会に参加している。					
C	A、Bのいずれにも該当しない。					
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄				
<p>【アピールポイント】</p> <p>地域の民生委員の会合などに積極的に参加し、高齢者に対する虐待の早期発見ができるように情報交換や啓発活動を行っている。</p> <p>また、デイサービス職員に対しても、入浴時にご利用者様の体に不審な傷がないか等チェックをするなどケアプラザ全体で虐待の早期発見の取組みが進められるよう取り組んでいる。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>虐待の恐れや早期発見に向けて、地域での集会や出張相談などを有効に利用し、啓発活動がされています。</p> <p>また、定期的に、区の職員の訪問によるカンファレンスが行われており、利用者や地域住民の権利擁護に、取り組んでいます。</p>				
<p>【改善すべき点・課題等】</p>						

-18 包括的・継続的ケアマネジメント支援業務

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	次のすべてに該当する。		A		A
	ネットワーク構築のため、ケアマネジャー、民生委員、医師等との情報交換会、勉強会、事例検討会等を年2～3回以上実施している。				
	区ケアマネジャー連絡会等に参加し、情報交換、スキルアップを行っている。				
	サービス担当者会議、ケアカンファレンス等の開催について、月1回程度のコーディネートを実施している。				
	電話や窓口によるケアマネジャーからの相談対応を行い、その記録を作成している。				
	専門家による相談会を年2回以上開催している。				
	事業所訪問、ケアプランチェックを年1回以上実施している。				
	新任ケアマネジャーに対する研修受入を年2回以上実施している。				
	支援困難事例について、ケアマネジャーとの同行訪問等を実施し、結果を区へ報告している。				
B	Aの中で4つ以上7つ以下に該当する。				
C	Aの中で該当する項目が3つ以下である。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>地域のケアマネジャーの抱える支援困難ケースの相談に対して、精神科医と地域包括支援センター職員が連携してその対応や調整の支援をしています。また主任ケアマネジャーも看護師資格と介護支援専門員の資格と経験のある職員を配置し、医療に関する相談にも適切なアドバイスができるようにしています。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>地域のケアマネジャー、民生委員や医師たちと、情報交換会や勉強会、事例検討会など積極的に行っています。</p> <p>看護師資格を持った主任ケアマネジャーが、地域のケアマネジャーが抱える支援困難ケースの相談に積極的に対応し、信頼関係を構築しています。</p> <p>施設の協力医との提携で、認知症や高齢者の精神症状などの相談に乗っています。</p> <p>新任ケアマネジャーに対する研修も、受け入れています。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-19 適切なサービス提供の実施

(特定高齢者施策、介護予防支援事業、居宅介護支援事業) 共通項目

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)	
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A	
	外部研修等の活用等、ケアプラン(介護予防プランを含む)を向上するための取組を実施している。					
	介護保険等で定められた業務以上にきめ細かなサービス提供を実現するため、施設独自の取組が1つ以上ある。					
B	次のすべてに該当する。					
	利用者本人及び家族のニーズを把握したうえで介護予防支援計画を作成している。					
	サービス計画に基づき、定期的に訪問を行い、プランに基づいたサービスの実施状況や効果を把握している。					
	サービス内容と効果の記録、及び利用者や家族のニーズをもとに、定期的にサービス内容の見直しを実施している。					
	個別の利用者に合ったケアプランを作成するため、サービス担当者会議を定期的に開催し情報交換を行っている。					
C	A、Bのいずれにも該当しない。					
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄				
<p>【アピールポイント】</p> <p>介護予防プランを作成するにあたっての支援マニュアルを作成をしている。</p> <p>介護サービス以外の外出支援の受け皿として、地域の高齢者を対象とした、体操教室やフラワーアレンジメントの教室、歌声ひろば等の事業を開催している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>支援マニュアルに沿って、利用者本人や家族のニーズを把握し、プランを作成、サービスを提供し、満足度調査を行い、サービスの見直しを行なうことにより、適切なサービスの提供に努めています。</p> <p>当施設では、支援困難ケースに対する対応について、毎月1回、担当者による支援会議を開催しています。</p> <p>また、「お父さんの井戸端会議」、「のびのび体操倶楽部」、「歌声ひろば」など、ユニークな自主事業を、介護サービス以外の外出支援の受け皿として開催しています。</p>				
<p>【改善すべき点・課題等】</p>						

-20 デイ・サービスの質の向上（通所サービス事業）

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)	
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A	
	外部研修等の活用等、プログラムをよりよくするための取組みを実施している。					
B	次のすべてに該当する。					
	入浴や排泄に際して、利用者の自尊心やプライバシーに配慮している。					
	介護技術向上のため、全職員を対象に、定期的に研修や勉強会等を開催している。					
	職員間で定期的な情報交換を行っている。					
	個別の利用者に関わる介護事故リスクについて、介護職員が明確に把握している。					
C	A、Bのいずれにも該当しない。					
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄				
<p>【アピールポイント】</p> <p>ケアプラザ全職員（非常勤も含む）を対象とした会議を隔月で開催し、各事業の運営状況の報告の他、外部講師を招いて介護技術向上やサービスへ向けた研修会を行ったり、外部研修に参加した職員の研修報告会などを開催したりしている。また、非常勤を含む専門職（看護職）や非常勤リーダーとの会議なども定期的に行っている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>ケアプラザ内で、きめ細かな会議体を活用し、研修や情報交換を行い、サービスの質の向上を図っています。</p> <p>介護予防を推進するための運動機器（パワーリハ）を導入し、フルに利用されています。また、今年度は、利用しやすいカラオケ機械の導入や、温暖浴療法への取り組み強化などを行い、利用者の増加に結び付けています。</p> <p>個別利用者の情報は、ナースミーティングの記録に明記されて、介護職員が把握しています。また、職員の申し送りは、勤務シフトにあわせ、朝、昼、夕の3回行われています。昼食前には「健口体操」が日々の日課に組み込まれています。</p>				
<p>【改善すべき点・課題等】</p>						

地域及び地域住民との交流連携（地域活動交流事業）

-1 地域や地域住民との交流・連携の取組み

地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄		
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)	
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A	
	地域活動交流事業から地域でのインフォーマルサービスの定期的な提供に結びついた事例を有する。					
B	次のすべてに該当する。					
	地域住民、福祉保健活動団体、町内会、自治会等と情報交換を行っている。					
	地域団体の活動が福祉保健活動に発展するよう施設利用申し込み時及び登録後に団体に働きかけている。					
	地域住民によるインフォーマルサービスを紹介することなどに取り組んでいる。					
	地域住民の意見・要望を把握している。					
	人的資源や場所の提供を通し、各種地域活動へ参加している。					
C	A、Bのいずれにも該当しない。					
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄				
<p>【アピールポイント】</p> <p>連合町内会長会や地域の民生委員・児童委員の会合、老人会等に積極的に参加し、広報誌・各種チラシ等で情報提供を行なっている。またケアプラザと駅との連絡通路に掲示板を設置し、ケアプラザからの情報発信を行なっている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>当地域プラザの地域特性を把握し、町内会や老人会などの会合に積極的に参加し、アウトリーチ型の交流を、活発に行っています。</p> <p>また、地域の要望を積極的に取り入れ、保育ボランティアの派遣など、地域住民への定期的なサービス提供に結び付けています。</p> <p>今後は、地域住民からの意見要望を記録し、集計分析することによって、さらに正確な地域ニーズの把握に努め、なお一層の地域貢献につなげることが、期待されます。</p>				
<p>【改善すべき点・課題等】</p>						

-2 地域活動交流・自主事業の適切な実施

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		B
	Bの判断基準で挙げられた3分野(高齢者、子育て、障害者)以外の分野における自主事業を実施している。				
	自主事業の実施後に、参加者が自主活動化するための取組を行っている。				
	自主事業の開催に当たって、より多くの利用者に参加してもらえるよう、各種工夫を行っている。				
	数値目標を明確化している。				
B	次のすべてに該当する。		A		B
	自主事業の企画に当たっては、事業の目的や期待する効果などを明確化している。				
	地域交流の場となるよう参加者同士の交流を図る機会を提供している。				
	自主事業の開催件数、参加者数を上げるよう取り組んでいる。				
	対象別に多様な事業を実施している。				
	定期的に自主事業の見直しを実施し、地域住民や利用者のニーズを反映させている。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>デイサービスご利用者様の制作した作品展などをケアプラザのエントランスで実施し、地域の方々や会館ご利用者が鑑賞できるような催しを開催している。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>JR新杉田駅に隣接しているという当地域ケアプラザの立地の良さもあり、自主事業は活発に行われています。3分野だけでなく、地域住民向け、「杉田を学ぼう」、「お父さんの井戸端会議」なども企画実行され、のびのび体操など自主事業から発展し、利用者の自主活動化された活動も、運営されています。</p> <p>今後、新規自主事業の年間の目標件数や参加者数の設定により、自主事業の見直しとともに、なお一層の自主事業の充実が図られることが期待されます。</p>			
<p>【改善すべき点・課題等】</p>					

-3 ボランティアとの協働

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、次のすべてに該当する。		A		A
	ボランティアから意見を抽出する仕組みを構築している。				
	ボランティアのネットワーク化を支援している。				
	数値目標を明確化している。				
B	次のすべてに該当する。		A		A
	施設機能を用いてボランティアを受け入れる仕組みを構築している。				
	地域・利用者のニーズに対応したボランティアを育成している。				
	施設内だけでなく、地域へもボランティアのコーディネートをしている。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄			
<p>【アピールポイント】</p> <p>ケアプラザと同じ建物内に同一法人が運営する障害者施設があることを活用し、地域の方々に向けた「ボランティア体験講座」を開設し、障害者作業体験、高齢者介護体験、障害者疑似体験等の場を提供している。</p> <p>また、他のケアプラザや地区センターなどに向けて保育ボランティアの派遣なども行なっている。</p>		<p>【特記事項】</p> <p>当プラザの特色を生かした「ボランティア体験講座」を平成8年から開設し、多数のボランティアの受け入れ、育成を行っています。また、保育ボランティア養成講座を開設し、育成された保育ボランティアを地域に派遣しています。</p> <p>今後、ボランティア同士の交流の場を構築することなどにより、なお一層、ボランティア活動が充実されることが望まれます。</p>			
【改善すべき点・課題等】					

収支状況

-1 指定管理料の執行状況
 指定管理料は適正に執行されているか。

判断基準		指定管理者記入欄		第三者評価機関記入欄	
		チェック欄	評価(A・B・C)	チェック欄	評価(A・B・C)
A	Bに該当の上、外部の監査を受けている。		B		B
B	次のすべてに該当する。				
	適切な経理書類が作成されている。				
	経理を担当する職員を配置している。				
	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。				
	通帳や印鑑などが適切に管理されている。				
C	A、Bのいずれにも該当しない。				
指定管理者記入欄			第三者評価機関記入欄		
【アピールポイント】 経理については、同一建物内にある法人の管理部にて会計処理を一括して行なっている。 また、運営法人が公認会計士と業務委託契約を結んでおり、会計処理や収支について、経理上の疑問点などが発生した際には、随時質問をし、指導を受けている。			【特記事項】 正式な外部監査は受けていませんが、法人本部として、会計事務所と経理状況の指導を受ける業務契約を結んでいます。 帳票類、通帳、印鑑などは、小口現金の取り扱い以外は全て、法人本部で管理され、適切に行われています。 今後は、外部監査による、なお一層の透明性の高い会計処理が行われることが望まれます。		
【改善すべき点・課題等】					

-2 収支決算状況

予算と決算に大幅な相違がないか。収入 - 支出がプラスになっているか。

確認事項	
(予算収入 62,262,669 円) - (決算収入 64,294,229 円) =	-2,031,560 円
(予算支出 62,262,669 円) - (決算支出 64,294,229 円) =	-2,031,560 円
(決算収入 64,294,229 円) - (決算支出 64,294,229 円) =	0 円
指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【特記事項】 収支の不足額については、前年度の繰越金から補填している。 駅に接続する共通連絡通路の管理の委託を受けている為、他の地域ケアプラザと比較して指定管理料はやや高額となっている。</p>	<p>【特記事項】 上記のように、±0円となっています。</p>

事業報告書の数値を記載してください。

-3 経費節減状況

経費節減のための努力を行っているか

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】 光熱水費の削減の為、冷暖房の設定温度を各部屋のコントローラー部分に掲示し、温めすぎや冷やしすぎのないように啓発し、使用していない廊下や部屋の消灯を励行している。 また、コピー用紙の再利用を推進するなどし、経費の節減を図っている。</p>	<p>【特記事項】 冷暖房の温度設定を厳しくしたり、不要部分の消灯の励行、コピー紙の再利用などを行い、経費節減につなげています。 今後、ディサービスの大型浴槽の過剰設備の改善などによる経費削減も、検討されることが期待されます。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

. その他

～ の評価項目では評価しきれなかった特筆事項（施設独自の工夫など）や改善すべき点について。

指定管理者記入欄	第三者評価機関記入欄
<p>【アピールポイント】</p> <p>通所介護、地域包括支援センター、地域活動・交流事業、居宅介護支援事業が日常的に情報の交換や共有を図ることでケアプラザが全体で地域の福祉力を充実させられるように活動している。</p> <p>また、同じ法人の運営する障害者施設が同一建物内にあることから、これとも連携して、地域の福祉活動の啓発に役だて、ケアプラザの管理面でも館内清掃や植栽を委託することによって、障害者に働く場の提供をすると共に、効率的な管理を行なっている。</p>	<p>【特記事項】</p> <p>JR新杉田駅に隣接しているという立地の良さを生かし、地域住民との交流が活発に行われています。</p> <p>同一建物内の障害者施設と連携し、ボランティアの育成や、障害者の訓練の場を提供するなど、地域福祉に独自の貢献を図っています。</p> <p>ケアプラザの各事業は縦割りでなく、ケアプラザが一体となって、総合力で地域の福祉の充実を図っています。</p> <p>地域のケアマネジャーから困難事例などの相談も受けており、地域に信頼された業務展開がなされています。</p> <p>今後、地域住民からの意見要望については、より一層、積極的に収集を図ることが期待されます。また、ボランティア同士の交流の機会を作り、一層のボランティア事業の発展が望まれます。更に、貸室事業(特に調理室の有効活用の工夫による)の利用率向上が、期待されます。</p>
<p>【改善すべき点・課題】</p>	

評価結果のまとめ

地域ケアプラザ評価結果一覧表

施設名: 横浜市新杉田地域ケアプラザ

評価機関名: 福祉サービス第三者評価機関しょうなん株式会社フィールズ

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
I. 総則		A	A
1.施設の目的や基本方針の確立	地域ケアプラザの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか	A	A
2.職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か	A	A
3.職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か	A	A
4.開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおり開館しているか	A	A
5.職員の資質向上を図るための取組	職員の研修計画を作成し、適切な研修を実施しているか	A	A
6.職員の専門技術を高めるための取組(専門職員対象)	個々の職員の技術を高めるため、専門職員に対し、各専門技術に関する研修を実施しているか	A	A
7.人権擁護啓発への取組	利用者に対し、不適切な行為が行われないような体制を整えているか	A	A
II. 施設・設備の維持管理		A	A
1.建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	A	A
2.備品の管理	備品が適切に管理されているか	A	A
3.清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	A	A
4.警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか	A	A
5.外構施設の保守点検	安全性が確保され、良好な機能が保持されているか	A	A
6.植栽・樹木等の維持管理	利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか	A	A
7.ゴミゼロ推進運動への取組み	横浜G30 プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか	A	A
8.施設衛生管理業務	入浴や食事サービスを提供するに当たり、施設の衛生管理や感染症対策を適切に行っているか	A	A
III. 運営及びサービスの質の向上		A	A
1.利用実績及び施設の稼働率	-		
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか	A	A
3.適切な利用情報の提供	全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	A	A
4.広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者にアピールしているか	A	A
5.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか	A	A
6.職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか	A	A
7.個人情報の保護	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A	A
8.事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか	A	A
9.事故発生時の対応体制の構築	自己発生時の対応体制が確立されているか	A	A
10.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立しているか	A	A
11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか	A	A
12.利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか	B	A
13.利用者アンケート調査の実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか	B	B
14.地域ネットワークの構築(全事業共通)	地域のサービス機関や専門相談機能を初めとした関連団体等との連携体制を構築しているか	A	A
15.総合相談業務	相談業務に当たっては、利用者のプライバシーに配慮し、適切な対応を行っているか	A	A
16.成年後見制度の活用(権利擁護業務)	成年後見制度普及や消費者被害防止のために、情報提供等を実施しているか	A	A
17.虐待防止関係業務(権利擁護業務)	虐待防止に係る各種活動を適切に実施しているか	A	A
18.包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	地域包括支援センターとしての役割を果たしているか	A	A
19.適切なサービス提供の実施	特定高齢者施策、介護予防支援事業、居宅介護支援事業において、適切なサービスを提供しているか	A	A
20.デイ・サービスの質の向上(通所サービス事業)	通所デイ・サービスの質を向上させるための取組を実施しているか	A	A
IV. 地域・地域住民との交流連携		A	A
1.地域や地域住民との交流・連携の取組み	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか	A	A
2.地域活動交流・自主事業の適切な実施	地域の代表や利用者、公募の市民などで構成する地区センター委員会を設置し、意見等を施設運営に取り入れているか	A	B
3.ボランティアとの協働	地域におけるボランティアの育成・ボランティアを必要としている地域の関連機関等へのコーディネート等を行っているか	A	A
V. 指定管理料の施行状況		B	B
1.指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか	B	B
2.収支決算状況	収入・支出がプラスになっているか	±0	±0
3.経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか		

地域ケアプラザ評価総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	施設のマottoなどは、朝礼などで唱和している。職員のモラルとマナーの向上のために、定期的なミーティング等で、継続的に指導・研修を行っている。	職員は、積極的な研修などもあり、施設の目的や基本方針を良く理解し、資質向上に努めながら、日々の業務に、意欲的に取り組んでいます。
II. 施設・設備の維持管理	同一建物内の知的障害者施設と連携し、館内清掃や植栽の維持管理を委託することで、障害者の働く場の提供している。設備管理については、法人の設備管理職員と委託業者が連携をして行っている。	法人本部により、外部委託の専門業者と連携して、施設、設備の維持管理は、適切に行われています。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	サービスの質の維持・向上を目指し、隔月で職員全体のミーティングを開催し、ケアプラザ運営上の課題や問題点を検討したり、研修会を開催したりしている。	職員の資質向上のための研修や、話し合いの機会が確保されており、サービスの質向上につながっています。
IV. 地域及び地域住民との連携	地域の関連諸団体と連携し、情報の共有や、福祉情報の発信など行っている。 また、地域のボランティアの育成に力を入れている。	立地の良さを生かし、また、地域特性の把握によるアウトリーチ型交流に力を注ぐことにより、地域交流は活発に行われています。ボランティアの育成には独自の取り組みを行い、成果を上げています。
V. 収支状況	運営法人の管理部と連携し、適切な会計処理が行なっている。また、経費節減や温暖化防止の為に室温の設定温度を調整や、こまめな消灯を心がけている。	会計処理は、小口現金を除いて、法人本部で行っており、適正に処理されています。
VI. その他	ケアプラザ各部門が一体となって活動し、地域全体の福祉力向上を目指すと共に、地域住民の方々から、安心して相談を持ちかけられる福祉拠点であることを目指している。	地域の特性や当プラザの持つ強みを生かしたサービスの提供を、プラザ職員が一体となって行っています。

評価結果についての講評

当新杉田地域ケアプラザが提供しているサービスの質や仕組み作りの整備は、標準以上と考えられます。指定管理者制度のもと、更に実績を重ね、地域福祉の向上に、なお一層貢献されることを期待します。

指定管理者からの意見

指定管理者として、施設を利用される市民の視点での評価を受けたことは、行政機関による監査などとは異なり、非常に意味深いものでした。今後は、今回の評価結果を基に、不十分とされた点の改善や、より一層の充実した市民サービス提供に心がけてまいります。