

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市篠原地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社 ソートフル

令和6年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	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎年、利用者満足度調査を実施しています。利用者のアンケート結果を各部門で分析し、職員会議で検討の上、改善内容・改善期限を館内に掲示し、意見の反映に努めています。</li> <li>高齢者、障害、子ども等各分野のあらゆる相談に応じられるようにし、相談内容が多岐に渡る場合は各部門が連携して対応しています。</li> <li>幅広い世代の方にケアプラザを知ってもらうため、情報発信として定期的に広報紙を発行し、ホームページとブログを活用して情報が広く伝わるよう工夫しています。</li> <li>住民主体の地域活動や生活支援サービスについて、利用しやすいよう、情報をまとめ、提供しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>広報紙「しのはらのはら」を毎月2,000部発行。高齢者に配慮し、使用する文字は大きめにし、1～2ヶ月先の事業の案内を前倒して知らせており、更に、期近になると広報紙にて忘れないよう、再度、事業の予定を掲載しています。</li> <li>担当地域での認知症に関するキャラバンメイトのグループ「オレンジ♡(以下・はと)しのはら」は、活発に活動されていますが、同グループとの連携が緊密で、アルツハイマーデーでのイベント共催や合築の地区センターでの認知症サポーター養成講座の開催での協力などを通して、認知症啓発活動が、活発に行われています。</li> <li>小中学生を対象にした出前福祉「キッズ講座」は、認知症や介護などのテーマを用意し、出前を希望する方からの問い合わせに対応しています。次世代を担う若年層に、共に学び・共に生きる社会を目指して、福祉の大切さを学んでもうら取組みは評価されます。</li> </ul>
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>快適かつ安全に利用できるよう、計画的に施設・設備改修を実施しています。</li> <li>設備管理については、日常点検と合わせ専門業者による定期点検を実施して早期発見、早期修理を心がけています。</li> <li>日常清掃や定期清掃により施設を清潔に保持するとともに、建築物・建築設備・電気・消防等の各種法令に基づいた保守点検作業を実施します。</li> <li>合築の地区センターや区役所等と十分連絡を取りながら施設の維持管理に努めています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>多目的ホールのある2階の通路の壁に担当地域の10町内会のそれぞれの紹介の案内板、「そうだったのか地域ケアプラザ」と題して地域ケアプラザの仕事のフロー図、キャラバンメイトグループの案内など、特徴ある掲示がなされ、多くの利用者に見てもらえるよう、工夫されています。</li> <li>合築の地区センターと毎月定例会を開き、連携を図ることで施設の維持管理を図っています。</li> <li>年2回の職員全体会議で感染症研修を実施し、令和5年12月に看護師による感染症と食中毒の予防、嘔吐物の処理消毒方法の研修をし、ノロウイルスキットも用意するなど、感染症予防に取り組んでいます。</li> <li>設備や備品の不備への速やかな対処や通路上の障害物の有無確認の徹底など、来館者や利用者が、快適・安全に、利用できるよう心がけています。</li> </ul>
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>事故・災害等対応マニュアルを整備し、万が一の事故発生に備えています。事故発生時には、施設内、法人内、地区センター並びに行政と速やかに連絡が取れるよう体制を整えています。</li> <li>災害時福祉避難場所として災害時の備蓄物資を適正に保管し、人員の確保、役割の執行が行えるよう、行政と連携して体制を整備します。</li> <li>火災・地震等の災害を想定した避難訓練を地区センターと合同で適正(2回以上)に実施するとともに、職員の災害安否確認訓練等を行い、緊急時に迅速な対応できるよう備えています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事故・災害等対応マニュアルを整備し、対応手順をフローチャートで明確化しています。事故発生時には、合築の地区センター、行政、法人と速やかに連絡が取れる体制を整えています。</li> <li>各部門の職員で構成されるリスクマネジメント委員会を、毎月、開催し、事故やヒヤリハットを共有し、改善策を検討して再発防止に取り組むだけでなく、毎日の朝夕のミーティングでもヒヤリハットの確認を行う等、危機管理対策が充実しています。</li> <li>合築の地区センターと共催で、消防訓練とAED操作研修を行い、当日参加できなかった職員には伝達研修をして、職員全員がAED操作ができるようにしています。地域住民のために、救急医療情報キットを備え、エレベーター前に来館者への緊急時の心構えとして、備蓄品の準備案内と防災関係機関の連絡先とともに港北区防災マップを掲示し、広報をしています。</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員については、資格要件等の職員配置基準を満たし、より適材適所の配置と、定期的な異動による職場の活用化を図っています。</li> <li>・法人で作成した「横浜市社旗福祉協議会地域ケアプラザ専門職に求められる職員像」に基づき、職員は現在の自身のレベルを自己評価する機会を設け、スキルアップが必要な項目を把握し、日々の研鑽に努めています。</li> <li>・法人作成の自己申告書を用いて所長と職員で面接を行い、個別目標を設定し達成状況を確認しています。</li> <li>・職員研修計画に基づき、職員に研修開催の情報を提供し勤務時間内の受講を勧めています。</li> <li>・職員全体会において、個人情報保護に関する研修、人権研修、感染症、虐待等業務に関する研修を実施しています。</li> <li>・窓口相談対応の当番をあらかじめ決め相談者の不便とならないように対応しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護、人権擁護、感染症対策等の基幹研修は、年2回ある非常勤職員も含むケアプラザ全体会議にて実施し、全職員が、受講できるよう配慮されています。</li> <li>・個人情報保護に関する基本方針は、受付横に掲示するだけでなく、2階の通路や各部屋にも掲示し、利用者の目に触れるよう工夫されており、業務日誌には、朝礼時には、個人情報の送付の有無の確認、夕礼時には、個人情報のルールに沿った管理ができたかどうかの確認欄があり、個人情報保護への管理が、行き届いています。</li> <li>・法人作成の自己申告書を用いて、年度初めに、職員は、現状分析、今年目標、行動計画を設定し、半年毎に達成度の振り返り、自己評価、上司との面接、上司からのコメントを受け、資質向上への手段として役立てています。</li> </ul>
V その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市社会福祉協議会の活動理念である「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会をみんなでつくりだす」に基づき、地域住民にとって役立つ施設を目指して、全職員で施設運営に努めています。</li> <li>・CPの事業だけでなく貸館利用団体の活動紹介やエリア内の地域活動について、ホームページやブログ・広報紙にて地域に伝えています。</li> <li>・地区センターとの合築の利点を活かして、年1回文化祭を協働開催や認知症事業の共催など様々な世代へアピールし、地域に役立つ施設を目指しています。</li> <li>・坂道が多く来館しにくい地域に向け、近隣の老人福祉センターや地域の会場を活用し、事業実施を展開しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・この地域は、伝統的に住民による支え合いの意識が高く、また、坂道が多く来館しにくい地域もあり、老人福祉センターや交流スペース、地域の教会などへ出向いて講座を開催するなど、アウトリーチ活動が活発です。</li> <li>・学校に行きづらい子と親の居場所作りの活動を行っている当事者グループへの部屋の提供や広報協力などの後方支援をしています。</li> <li>・地区センターとの合築の利点を活かし、合同文化祭を開催したり、認知症サポーター講座や子育て団体のヨガ教室開催などの共催を通して、様々な世代へアピールし、地域に役立つ地域ケアプラザを目指しています。</li> <li>・ヨコハマ寄付本回収箱を設置し、地域住民からの本の寄付を募り、横浜市ボランティアセンターへの協力を行っています。</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)> 年1回全部門で実施しており、令和4年度は10～11月に実施。件数は合計69件。	
<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)> 館内掲示、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)>	

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がって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)> 館内掲示、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)>  抽出された課題について、改善宣言と明記し、対応に向けた取組みを行っています。	

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)> 掲示・広報紙・運営協議会にて公表しています。 <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)>  集計結果をグラフ等にして分かりやすく作成し、改善宣言とともに、館内各所に掲示し、周知を図っています。	

## (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)>	
受付窓口を設置。ホームページでもご意見窓口を設けています。	
<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)>	
ご意見箱には用紙と筆記用具を準備し、自由に意見が寄せられるように設置しています。	

### ③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
館内に苦情解決の仕組みが掲示、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)>	
毎日、ご意見箱を確認。ホームページに寄せられた意見・苦情は自動的に代表メールに転送されるので、毎朝、朝礼にて、メールの確認を行っています。	

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>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt; 館内掲示、ホームページ</p> <p>&lt;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)&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>	

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>&lt;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)&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>	

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>&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; 法人本部への苦情報告書、ヒアリング</p> <p>&lt;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)&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>苦情だけでなく、ヒヤリハットも蓄積しており、毎年100件近いヒヤリハット・ニヤリハット(良い対応等)が上がっています。毎月リスクマネジメント委員会を開き、職員同志で改善を図っています。</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;                      受付窓口の閲覧用ファイル、ヒアリング</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>	

(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>毎月広報紙を発行し、ケアプラザで開催する行事について地域住民に周知しています。また自治会の協力得て、広報紙を自治会の掲示板や班回覧に協力いただき幅広い地域住民への周知を図り、参加に繋げています。</li> <li>ケアプラザで開催した行事や地域活動については、広報紙やホームページやブログで周知し、ケアプラザの動きがわかりやすく伝わるようにしています。また、地域の郵便局やスーパーにも協力いただき配架していただく等、さらに広く地域住民に周知できるよう工夫を図っています。</li> <li>エントラスにはチラシ類を配架できるラックを設置し、ケアプラザの行事やボランティア募集のチラシを置いて来館者が手に取りやすい、情報収集できるよう広報を行っています。</li> <li>ケアプラザ施設利用案内を作成しています。また、貸館の利用状況がわかる表を館内に掲示したり、貸館利用説明会を年に1回開催し、貸館利用しやすいようにしています。</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>篠原地域ケアプラザ利用案内冊子、各種行事のチラシ、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>貸館利用説明会を年1回開催。①当施設利用の手引き、②当施設利用団体の皆さま、③当施設貸館登録団体連絡会を配布して、詳しく・丁寧に・分かりやすく案内しています。</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>	

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>申請が重なった際は、抽選で対応しています。申請時及び年1回開催する貸館登録団体説明会で説明しています。</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>&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; 令和5年2月15日の研修報告書(人権擁護・虐待防止のテーマに研修を実施)</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>年2回実施している職員全体会で、少なくとも1回は全職員を対象に人権擁護に関する研修を実施しています。法人としても毎年人権研修を実施しており、職員が交代で参加しています。</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>・ケアプラザで開催する行事については、広報紙やホームページ、ブログで周知し、ケアプラザの動きがわかりやすく伝わるようにしています。</li> <li>・毎月広報紙を2100部発行し、ケアプラザで開催する行事について地域住民に周知しています。また自治会の協力得て、広報誌を自治会の掲示板に掲載していただくほか、班回覧に協力いただき幅広い地域住民への周知を図り、参加に繋げています。</li> <li>・広報紙は、エリア内の各自治会、幼稚園、保育園、小中学校、子育て拠点、郵便局、介護保険事業所、区内のケアプラザ、区社協、区役所に送付しています。</li> <li>・広報紙、ケアプラザ行事のチラシについては、連合町内会の定例会などの地域の会合に出席し、配布をして説明を行っています。また、郵便局や近隣のスーパーなどにも掲示や配架をお願いしています。</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>広報紙「しのはらのはら」、ホームページ、事業チラシ、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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報紙「しのはらのはら」を毎月2,000部発行。高齢者に配慮し、使用する文字は大きめにし、1～2ヶ月先の事業の案内を前倒して知らせており、更に期近になると再度広報紙にて忘れないよう、事業の予定を掲載しています。</li> <li>・ケアプラザ協力医による健康づくり講演会を年4回開催。消費者被害の抑止を目的に、消費者被害防止啓発ミニ講座を実施しています。これら自主事業を通じて、ケアプラザの周知に取組んでいます。</li> </ul>

#### (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>&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>・職員全員が名札を着用し、来館者や利用者に対応しています。</li> <li>・毎日の朝礼では、「業務チェックシート(名札の着用・体調管理・身だしなみ)」を用いて出勤職員全員で確認をしています。</li> <li>・電話の対応については、ケアプラザ名と対応者の名前を名乗り電話をかけやすく、また責任の所在を明確して対応しています。</li> <li>・法人としてマナー研修を定期的実施。伝達研修を行っています。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・名札の着用。体調管理・身だしなみなどが記載された「業務チェックシート」を用いて、毎日の朝礼で、出勤職員全員が、確認しています。また、業務日誌や連絡引継事項などにて、各職員間の情報共有が図られています。</li> <li>・時間帯別業務内容・相談・貸館・ボランティア関係について詳しく書かれている「サブマニュアル」が事務所に常備され、日頃の業務で必要に応じ、活用しています。</li> </ul>

## (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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年度四半期報告において、各部門の利用実績を集計して行政に報告しています。定期的にご利用いただく団体が多く、土日や夜間の利用は低い傾向があります。今年度より夜間利用のない日には閉館日も設けていますが、現在、ご意見は出ておりません。</li> <li>・貸館利用状況を館内に掲示し、空いている時間に予約してもらえるように周知しています。</li> <li>・毎年利用者アンケートを実施し、利用者満足度を調査しています。アンケート結果を館内に掲示するとともに、改善点を明らかにして意見の反映を行っています。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ケアプラザに足を運ぶ手段がない方々に、便宜を図って、65歳以上を対象に「生き生き！わた史のセカンドライフプラン」を近隣の教会を借りて、出張講座を開催。</li> <li>・小中学生を対象にした出前福祉「キッズ講座」は、認知症や介護などのテーマを用意し、出前を希望する方からの問い合わせに対応しています。次世代を担う若年層に、共に学び・共に生きる社会を目指して、福祉の大切さを学んでもらう取組みは評価されます。</li> </ul>

## (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>地域で熱心に活動されている認知症のキャラバンメイトのボランティアグループ(オレンジ♡しのはら)との連携が密接で、アルツハイマーデーのイベントの共催や合築の地区センターでの認知症サポーター養成講座開催時での協力などを通して認知症の啓発活動を当事業所は、活発に行っています。</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>

## 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)>	
日常・定期点検での不具合の発見した場合は、早期に修繕するなど、合築の地区センターや区役所等と連携を取り、安心・安全な施設を維持管理しています。合築の地区センターとは、毎月定例会を開き、建物管理や事業について話し合い、お互いの利用者が、気持ちよく施設を利用いただけるよう配慮しています。	

#### 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)>	
定期清掃・日常清掃ともに専門業者に依頼し、部屋利用者に清掃・片づけもお願いしていますが、スタッフも最終チェックとして、デイ・サブコ館内点検表に基づき安全確認と清掃を行っています。	

## (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	
<備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている
<input type="checkbox"/> 揃っていない	<input type="checkbox"/> 揃っていない
評価機関 記述	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
年に1回の棚卸で台帳との照合確認をしています。	

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
備品貸出時には、介護用品利用申込書に記入していただき、貸し出し前後に、安全の確認をしています。福祉用具は、毎年、業者に点検を、お願いすることで安全性を維持しています。	

### (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;                      年2回の職員全体会議での感染症研修記録                      &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>年2回の職員全体会議で感染症研修を実施し、随時感染症情報の共有も図っています。令和5年12月に看護師による感染症と食中毒の予防、嘔吐物の処理消毒方法の研修もし、参加できなかった職員には伝達研修もしています。</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>ルート回収分別一覧と資源ごみの出し方一覧を掲示し、出し間違えのないようにしています。</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>ゴミ容器に、燃えるごみ、プラスチック、ペットボトルなどと表示して、分別を行っています。また、古紙については、白系古紙や色系古紙、小冊子と細かく分けてルールに沿った分別をしています。</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>・施設設備点検、清掃、植栽については業務を専門業者に委託し、来館者や利用者が快適に利用できるよう対応しています。</p> <p>・来館者や利用者が安全に利用できるよう、動線上に障害物はないか、また設備や物品に不備がないかの確認を徹底しています。</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>現場確認・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>施設設備点検、清掃、植栽については専門業者に委託し、来館者や利用者が快適・安全に利用できるように動線上の障害物の有無確認、設備や物品の不備の確認を徹底しています。また、部屋利用後の机の戻し方を写真付きの説明書で案内しています。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>&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>利用者が多く通る2階の通路の壁に、①担当地域の10町内会のそれぞれの案内、②「そうだったのか地域ケアプラザ」と題した地域ケアプラザの仕事内容のフロー図、③認知症キャラバンメイトグループ「オレンジ♡しのはら」の紹介案内など特徴ある掲示がなされ、多くの利用者に見てもらえるよう工夫されています。</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>





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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
鍵の管理簿を作成しています。職員が異動した際にも、携帯している職員が分かるように管理しています。	

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 type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<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・災害・事件対応マニュアルを整備し、消防自主点検表に基づき毎日、消火器・誘導灯の異常、放置物や障害物等の有無の確認を行っています。	

### (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)>	
デイ・サブコ館内点検表に基づき、日中、各階・各室の不審物や安全確認、最終退出時にも、施錠・照明・空調・消灯の確認をしています。	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)>	
テーマ: 事件事例やヒヤリハット事例の集計分析勉強会 対象者: 職員全員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「リスクマネジメント委員会」を毎月開催し、事件事例やヒヤリハット事例の集計分析を行い、朝夕のミーティングでもヒヤリハットを共有して再発防止に取り組んでいます。	

#### (4) 事故対応業務

##### ①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会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>&lt;施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。&gt;</p> <p style="text-align: center;"> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している   <input type="checkbox"/> 設置していない         </p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>テーマ:AED操作訓練の実施 対象者:職員全員</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>令和5年9月、港北消防署篠原出張所所長立会いの下、合築の地区センターと共催で消防訓練を行い、AED操作研修をしています。当日参加できなかった職員には伝達研修をしています。</p>	

##### ②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるよう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"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
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>現場確認、ヒアリング</p> <p>&lt;体制を確保していない場合は、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>事故発生時の連絡網と所長の携帯電話番号を事務所内に、掲示して常に連絡が取れるようにしています。ダイサービスの送迎車すべてに、緊急連絡先一覧と事故発生時の対応マニュアルを設置しています。事故発生時の連絡網を作成し、職員誰もが対応できるよう事務所内に、掲示しています。</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。

※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>指定管理者災害時対応マニュアルのほか、法人としての事業継続計画(BCP)を作成しています。また、福祉避難場所として災害時の備蓄物資を保管し、地域防災拠点訓練にも、積極的に参加しています。</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>火災・地震等の災害を想定した避難訓練を地区センターと合同で年2回実施し、港北消防署篠原出張所立会いの下、令和5年9月避難訓練を実施し、令和6年2月にも実施予定です。地域住民のために救急医療情報キットを備え、エレベーター前に来館者への緊急時の心構えとして、備蓄品の準備案内と防災関係機関の連絡先とともに港北区防災マップを掲示し、広報をしています。</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>

## 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>包括支援センターは、主任ケアマネジャー1名、社会福祉士2名、看護師が1名の4人体制で、窓口相談対応の当番の職員をあらかじめ決め、また休日、土日についても、相談者の不便とならないよう職員体制を手厚くして対応しています。</p>	

#### ②協定書等のとおりの開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&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>館内点検表に、開館確認欄を設け、その日の当番サブコーディネーターが、押印し、毎日規定通り、開館されていることを確認しています。</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>入口の正面に棚があり、その中に利用者向けの閲覧書類のファイル類を並べ、その中に事業計画書・報告書のファイルも置かれています。「ご自由にご覧下さい」との案内板も掲示されています。</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>	

## (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)>	

### 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)> 研修報告書、職員全体会議議事録、ヒアリング	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> テーマ:個人情報保護、人権、感染症防止に関する研修など 対象者:全職員	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護、人権研修、感染症対策研修など基幹研修は、年2回(5月と12月)行われるケアプラザ職員全体会議にて実施され、非常勤職員も受講できるよう便宜を図っています。	

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>・職員全体会において、個人情報保護に関する研修、人権研修、感染症に関する研修の伝達研修を実施しています。</p> <p>・職員研修計画に基づき、職員に研修開催の情報を提供し勤務時間内の受講を勧めています。</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>職員全体会議議事録、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>・職員全体会議において、個人情報保護、人権擁護、感染症対策等の研修を実施しています。参加できない職員には、伝達研修を行い、全職員が受講しています。その他の必要な研修は、主に、部門毎に行われます。</p> <p>・職員の研修計画に基づき、法人本部や外部の研修情報は、職員へ周知し、必要な研修への受講を促しています。</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;            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>研修を受講した職員は、他の職員へ伝達研修を実施したり、研修資料の回覧を行ったりして、研修情報を全職員で共有す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)>	
サブコーディネーター(サブコ)マニュアルは、電話対応、相談、貸館、館内整備、消耗品の補充、ファイリングなどの共通業務と時間帯別業務内容に分かれ、日中業務、夜間業務、日・祝日業務に分けてそれぞれの業務内容を説明し、分かりやすいマニュアルになっています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人で作成した「横浜市社会福祉協議会地域ケアプラザ 専門職に求められる職員像」に基づき、職員は自身のレベルを自己評価する機会を持ち、またスキルアップが必要な項目を把握して資質の向上を図っています。</li> <li>・法人作成の自己申告書を用いて所長と職員で面接を行い、個別目標を設定し達成状況を確認しています。</li> </ul>	自己申告書、年間研修計画、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)>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎日の情報共有は、朝礼と夕礼にて行われ、毎月、行われる職員会議やリスクマネジメント会議でも課題の検討やヒヤリハットの共有などが行われています。</li> <li>・法人作成の自己申告書を用いて、年度初めに各職員が現状分析、今年度目標、行動計画を作成し、半年毎に達成状況を振り返り・自己評価のあと上司との面接とコメントが書き込まれ、資質向上の有効な手段になっています。</li> </ul>

### (3) 個人情報保護・守秘義務

#### ①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

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

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない <input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<明確化または周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
管理責任者を明示している個人情報保護の基本方針は、受付横に掲示されるだけでなく、2階の通路や各部屋にも掲示され、利用者が、より認識しやすいように配慮されています。	

#### 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)>	
毎年、職員全体会議で個人情報取り扱いについて研修すると共に、誓約書を全職員から取っています。	

④個人情報の取扱いについて、個別に誓約書を取っているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p>&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>毎年、職員全体会議で個人情報取り扱いについて研修すると共に、誓約書を全職員から取っていることが確認されました。</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>職員は、個人情報保護の基本方針にしたがって、個人情報の収集は必要最小限とすること意識して収集を行っています。また、業務ごとに、使用目的を明確にした「個人情報取り扱い業務概要」を作成し、毎年の見直しで意識共有しています。</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>&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>団体登録申請書は、個人情報は、目的外には使用しない旨の文言が、印刷された書式を使用しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  業務日誌には、朝礼時の業務チェックシート9項目の中に「個人情報の送付作業を行う予定がありますか」という項目があり、夕礼時の業務チェックシート6項目の中に、「個人情報のルールに沿った管理ができましたか」とあり、毎日、個人情報漏洩防止の確認がなされていることは評価できます。	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

※出納帳等の帳簿において、指定管理料、利用料金、自主事業における実費収入等明確にしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<一部適切ではない書類がある、又は適切に作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納係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 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)> 支出伝票、振替伝票、ヒアリング <仕組みを設けていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
支出伝票は、担当(起票者)、出納担当、所長の3人にて確認されています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 月次決算書、ヒアリング <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input 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;                      現場確認、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>通帳や印鑑は、金庫及び鍵のかかる引き出しにて保管されています。出し入れの際には、金庫管理簿兼現金出納帳に記録して、管理を行っています。</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;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人本部で一括入札できる契約については、一括入札で法人本部が契約しています。</li> <li>・物品購入については、10万円以上の購入は見積を2社以上から取り、廉価な業者からの購入を行っています。</li> <li>・法人全体で一括購入した方が廉価となる物品(コピー用紙、トイレットペーパー)は、一括購入することで経費削減を図っています。</li> <li>・ESCO事業(省エネルギー化と維持管理費の低減を図ることを目的とした事業)による冷暖房設備が改善されたことで、適切な冷暖房の管理ができています。</li> <li>・こまめに電気を消すこと、むやみに冷暖房を使わないことで節電を行っています。</li> <li>・むやみにカラーコピーを使用しないことや、所内利用のものは裏紙を使用したコピーをすることで、コピー用紙や印刷の経費を削減しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当事業所は、モデルケアプラザとして、照明は、数年前に全館LED化され、電気代の削減に繋がっています。</li> <li>・法人本部で一括リース契約で有利な条件を得たり、法人全体で一括購入した方が廉価になるコピー用紙やトイレットペーパーなどは、一括購入にて、経費削減を図っています。</li> </ul>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

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

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 令和4年度PDCAシート、ヒアリング <協議されていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  区役所や区社会福祉協議会との打合せを月1回開催し、課題や目標、進捗について協議し、情報を共有しています。PDCAシートの振り返りについての協議は、毎年12月ー1月頃に、区役所と行われます。	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<目標設定及び自己評価における取組み方や職員への周知・共有について記述して下さい。(400字以内)>  ・運営協議会を年2回開催しています。会議では、運営目標や運営計画を説明し、進捗状況や結果を報告しています。  ・職員全体会で、法人使命の確認を行い、法人全体及び各部門の運営目標を周知・共有し実現に繋げています。  ・ケアプラザのスローガンを事務所に掲示し、職員の意識保持を図っています。	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>  令和5年度PDCAシート、ヒアリング  <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  事業計画書は、前年の達成度の振り返りや区役所からのPDCAのコメント、運営協議会からの意見等を参考にして、各部門ごとに計画を作成し、所長と5職種間でケアプラザ全体に纏め、重点的な取組も決定します。策定された事業計画は、四半期ごとに振り返りを行い、目標達成を目指します。

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・事業所のスローガン「ガッツとキャッチ、パツと発信、みんなで解決」を掲げ、職員の自主性を重んじて、地域からの情報を共有し、職員が自由に話し合い、課題をみんなで解決できる風通しの良い職場を感じられる組織になっています。 ・この地域は、伝統的に住民による支え合い意識が強く、地域での種々の集会有り、それらの集いへ参加するなど、活発なアウトリーチ活動が、この事業所の特徴の一つです。 <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)>



## V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&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>・地区別計画について、区役所の担当職員が参加するエリアミーティングを実施しています。</li> <li>・75歳以上の一人暮らし高齢者の調査に基づき、職員が訪問して実態把握をしています。</li> <li>・徘徊高齢者等ネットワーク「港北かえるネット」に、区役所と協働で取り組んでいます。</li> <li>・よこはまシニアボランティアポイントについて、研修会を開催して事業の周知に協力しています。</li> <li>・介護予防・生活支援サービス事業の通所型サービスBの区域で活動している活動団体の情報交換会に参加するなど、情報の共有を図っています。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・第4期港北区福祉保健計画「ひっとプラン港北」の篠原地区の支援チームの一員として、地区計画の推進に協力しています。</li> <li>・徘徊高齢者等ネットワーク「港北かえるネット」に、区役所と協働で取組んだり、よこはまシニアボランティアポイントについて、研修会を開催し、事業の周知に協力しています。</li> <li>・ヨコハマ寄付本回収箱を設置し、地域住民からの本の寄付を募り、横浜市ボランティアセンターに協力しています。</li> </ul>
<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> <p>・担当エリアは、地理的に高低差があり狭い坂道や階段に囲まれた住宅も多いため、来所が難しい方へ職員が出向いて対応することを心掛けています。</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>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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・学校に行きづらい子と親の居場所作りの活動をしている当事者グループへ部屋を提供したり、広報の協力をしたり支援しています。</li> <li>・地域住民の交流スペースや教会など地域に出向いて講座を開催する等の出前講座を活発に行っています。</li> <li>・合築施設の地区センターとは、合同文化祭を開催するだけでなく、防災訓練、認知症サポーター養成講座、子育て団体ヨガ教室開催などの連携があります。</li> </ul> <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>