

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市生麦地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：特定非営利活動法人 産業クラスター研究会

令和6年3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)運営目標	30
(6)組織運営及び体制全般(その他)	31
V. その他	32

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。

協定書等で定めるとおり(標準的な水準)の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 利用者サービスの向上	<p>◇すべての場面で法人の大切にす4つの価値「CARING」(思いやり)、「HONESTY」(誠実さ)、「RESPONSIBILITY」(責任感)、「RESPECT」(尊敬心)に基づいた対応に取り組んでいます。また、地域ケアプラザは、地域のすべての人の利用・活動拠点であることから、笑顔で声かけを心がけています。</p> <p>◇利用者アンケートを年1回実施し、課題を抽出し、改善を図っています。</p> <p>◇苦情への対応手順、法人の第三者委員、地域ケアプラザの苦情解決責任者・苦情受付責任者の氏名等を明記して、ご利用者に周知しています。実際に受けた意見や苦情を職員会議にて検討し、対応策を考え、改善するように努めています。</p> <p>◇全体職員会議を月1回、高齢者事業(法人内の他の拠点)や法人の全体研修会等を定期的に開催し、事業の進捗状況の確認や情報共有、専門知識の習得を目指しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(4) 広報・PR活動</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報紙「地域ケアプラザ麦の風 NEWS」は職員が順番に編集及び作成に努め、地域活動の情報や自主事業の案内等の情報発信を目的に毎月1,300部発行し、自治会関係機関に配布、掲示している点。 (5) 職員の接遇 <ul style="list-style-type: none"> ・聴力が弱い人のために「コミュニケーションボード」(50音、数字、人体を表す言葉、簡単な会話言葉)を用意して会話がスムーズに出来るようにお手伝いしている点。 <p>【不足していると感じられる点】</p> <p>(6) 利用者サービスに関する分析・対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸館利用実績の稼働率ファクターが少ない。そのため利用実績の低い時間帯に対し、次年度に新しいプログラムを企画できていない点。 <p>【参考意見】</p> <p>(7) 利用者サービスの向上全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種会議がありますが「全体職員会議」と「スタッフミーティング」は同じ会議で使われています。どちらかに統一すると良いでしょう。
II 施設・設備の維持管理	<p>◇所長を施設維持管理責任者として、各種設備の安全管理を行っています。また、清潔で安全な施設を維持することが、最大のコストパフォーマンスと捉え、毎朝出勤者全員で10分清掃を行い目視点検と清掃を実施しています。</p> <p>◇毎月の施設点検日には床の定期清掃、年4回の窓清掃、その他設備の維持点検等を専門業者に依頼し実施しています。また、植栽については定期的に園芸ボランティアによる剪定や植え替えを実施し環境維持に努めています。</p> <p>◇備品の管理は、利用者の使用後の確認以外に、職員によるチェックを行い故障や不備の把握に努めています。</p> <p>◇常にコスト意識を持ち、資源の節約や節電、ゴミの少量化にも取り組みを行っています。利用者の皆さんにゴミの持ち帰りをお願いし、ゴミの減量化に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2) 備品管理業務</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品管理情報は全てOA化し、登録され、容易に検索できるように管理されている点。 (3) 施設衛生管理業務 <ul style="list-style-type: none"> ・利用者にゴミ持ち帰りを呼びかけ、施設内でのゴミ発生量の抑制を徹底している点。 (4) 利用者視点での維持管理 <ul style="list-style-type: none"> ・職員による現場のフォローアップをすると共に、利用者アンケートを活用して問題点の早期発見と解決を図っている点。 (5) 施設・設備の維持管理全般(その他) <ul style="list-style-type: none"> ・専門業者との連携、外部ボランティアとの協業など、外部パワーを活用して環境整備の向上を図っている点。 <p>【参考意見】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に提供・発信する情報の出し方に工夫があるとより楽しい施設になる。 ・掲示物の掲示場所、表示のやり方への統一感、分かりやすい表示、適材適所?の工夫がされると良いと感じました。
III 緊急時対応	<p>◇緊急連絡網、事故や災害時の対応マニュアル、高齢者宅での緊急時対応マニュアル、などの各種マニュアルを整備し、緊急時対応に備え、日々のミーティングや定例会議などの機会に安全・安心なサービス提供及び個人情報保護の徹底を図り、かつ緊急時に対する危機意識の啓発等を適時実施しています。</p> <p>◇毎年7月に安全研修を行い、ひやりハット集やひやりハットMAPの更新を行っています。</p> <p>◇職員の夜間時緊急招集体制要員名簿を作成し、緊急対応時の体制を構築しています。</p> <p>◇大規模災害発生時には福祉避難所の機能を担うため、地域で開催している防災拠点訓練、津波訓練、無線訓練などに参加し連携を密にし、いざという時に備えています。</p> <p>◇利用者への挨拶、声かけを行うことも不審者対応となると認識し、来館者には意識的に声かけを行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1) 緊急時対応の仕組み整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「スタッフ安全マニュアル2023版」を職員会議で検討し、制定して、緊急事態に備えている点。 (2) 防犯業務 <ul style="list-style-type: none"> ・不審者、不審物の有無を始め、各室の異常の有無を「生麦ケアプラザ閉館管理表」に記録し、管理の向上を図っている点。 (3) 事故防止業務 <ul style="list-style-type: none"> ・法人(横浜YMCA)の安全月間に合わせ、事故防止に有効なヒヤリハット活動を「ヒヤリの種抽出訓練」として実施し、事故防止の向上を図っている点。 (4) 事故対応業務 <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者より希望がある場合には館長がAED操作方法を説明している点。 <p>【参考意見】</p> <p>(6) 緊急時対応全般(その他)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「福祉避難所開設・運営マニュアル」に基づいた活動が望まれます。

	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>◇お互いの存在や個性を認め合い、高め合うことのできる、善意や前向きな気持ちによってつながるネットワークの「ポジティブネット」のある豊かな地域社会をつくる事を目指した、法人のブランドコンセプト「みつかる。つながる。よくなっていく。」をもとに、施設運営、組織運営に取り組んでいます。</p> <p>◇人権尊重や法令遵守、理念、コンセプトに添った運営ができるよう、法人全体で職員行動規範を策定、宣誓を行い業務にあたっています。</p> <p>◇職務分掌・役割分担表により年度ごとに、各自の業務を明確にし、職員間の連携、協働を円滑に進めています。また、全体職員会、各事業確認会などを実施するとともに、会議、研修参加、事業実施などの報告書の回覧などを活用し、情報共有を深め運営に取り組んでいます。</p> <p>◇法人本部が最終承認とする経理業務により、けん制体制を構築しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 ・年度初めに全職員対象の研修計画が立てられ、職員個々に必要なテーマを選び、積極的に受講を奨励している点。</p> <p>(3)個人情報保護・守秘義務 ・利用者の個人情報を電子データ化しないことで、利便性を犠牲にして電磁的な情報漏洩を回避している点。</p> <p>(5)運営目標 ・目標設定および達成状況の評価において、数値だけでなく意義まで掘り下げて十分な議論を行っている点。 ・利用の絶対数が少ない事業についても、ニーズの必要性について検討し一律に切り捨てない配慮をしている点。</p> <p>(6)組織運営および体制全般 ・地域住民との交流行事、関係機関との密接な連携を通じ地域ネットワークが構築出来ており、地域の福祉保健活動拠点としての活動に貢献している点。</p> <p>【参考意見】 ・災害時要介護者支援の重要性が増しており、支援計画の早期策定を期待しています。</p>
V ・ その他	<p>◇地域ケアプラザの隣接施設として、地区センターや障害者地域活動ホームがあります。それらの施設と地域ケアプラザがお互いに協力、情報交換し、それぞれがメリット、専門性を活かした活動ができるよう運営をしています。秋に行うケアプラザまつりは3館合同秋まつりとして3館で実施をしています。</p> <p>◇地域ニーズの把握については地域団体主催イベントに職員が出向き、直接声をきくことを大切にしながら運営を行っています。支援が必要になった方が地域でいつまでも暮らせるように、支援者が①地域の中でのこれまでの生活を知り理解すること、②地域でのつながりを知ること、③地域での暮らしを知ることが大切になることができるよう地域に寄り添った運営ができるよう努めています。また、貸し館、自主事業、ボランティア活動等を含め、施設利用においては担当地区に捉われないこと、地域ケアプラザが誰にとっても来やすい場所となるよう運営を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・区役所の生活支援課と協働で、ワンストップ窓口機能強化と地域の支援者サポートを目的に相談先情報をまとめた「生麦暮らしのお便利帳」を作成した点。</p> <p>・「ピンクシャツデー」はカナダで始まった「いじめをなくそう」という運動で法人(横浜YMCA)も毎月最終水曜日を「ピンクシャツデー」とし、各拠点でピンクの物を身に着け「夕暮れラジオ体操」などさまざまな取組みをして「いじめをなくそう」の活動に協力している点。</p> <p>・利用者のすべての場面で法人(横浜YMCA)の大切にす4つの価値<思いやり、誠実さ、責任感、尊敬心>に基づいた対応をしている点。</p> <p>【参考意見】 ・近年、資料も「紙」から「電子」に移行しつつあります。今後、電子化した文書管理行方の中で最初にどのような「文書体系設計(デザイン)するかを決め、次に「文書(所謂文書)」と「記録」に分けて構築すると良いでしょう。</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	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> ・毎年実施(10/1～10/31)、記録(令和5年10月1日～10月31日、配布数144枚・回収数139枚(回収率96.5%)、設問:8問)	
<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)> ・運営部門別(共通、窓口相談、自主事業、貸出し施設、予防/居宅、通所)に詳細なアンケート調査を実施しており、より多様な情報を蓄積し、活動に生かしている点。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料(令和5年度 利用者アンケート振り返りシート)・ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・全体職員会議で「利用者アンケート振り返りシート」のアンケート項目毎に課題の分析を行い、「課題・問題点」、「改善策」にまとめている点。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料(令和5年度 利用者アンケート振り返りシート)・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・アンケートの中で「地域ケアプラザの存在や業務内容、催し物について、あまり周知されていない」とご意見を受けて「生麦地域ケアプラザニュースにて適切な時期に分かりやすい記事や業務内容、催し物を周知するとともに来所者にケアプラザニュースの発行のご案内強化をしたりホームページでの情報提供に努めていく」という対応策を講じている点。	

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・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)> ・現場確認(2階の階段近くの利用者が見やすい壁に館内掲示) <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)>	

(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」が1階の受付近くの台に設置してある。	
<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」が1階の受付近くの台にあり、記入用紙と筆記用具も備えて利用者が書きやすくなっている点。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
・現場確認(受付の隣の掲示板に館内掲示)・資料(基本協定書)	
<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)>	

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)></p> <p>・館内に掲示するとともに、ホームページに掲載している。</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>・掲示板に「生麦地域ケアプラザ相談・苦情対応窓口について」がフロー図で示され利用者に分かりやすく説明している点。</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 type="checkbox"/> 記録している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" 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 type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" 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)></p> <p>・ヒアリング(平成26年から苦情が寄せられていない)</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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・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 type="checkbox"/> 公表している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" 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)> ・ヒアリング(平成26年から苦情が寄せられていない) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>◇利用法方法や各事業の案内が記載されている施設案内パンフレットを誰にでも取りやすいように置いています。</p> <p>◇広報紙を毎月1回(毎月1,300部)発行し、担当地域の自治会町内会協力の下、回覧板等にて事業等を周知しています。</p> <p>◇インターネット等での情報提供 法人ホームページや健康福祉局のホームページ等に情報を掲載しています。</p> <p>◇ブログを活用し主催事業の紹介を行い、さまざまな媒体を活用し、住民への周知に漏れが無いよう努めています。</p> <p>◇地域の団体やイベント等の活動の場に訪問し、対象となる方への周知や施設機能や役割等の啓発も随時行っています。</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・資料(生麦地域ケアプラザ施設利用案内、麦の風NEWS)・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)></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>・「生麦地域ケアプラザ施設利用案内」には利用者が当日の流れ、利用までの手続き、貸出し備品等がきめ細かく掲載されて利用者に分かりやすく説明している点。 ・ホームページでも利用方法、各室の様子等を情報発信している点。 ・職員の各担当者がブログを活用し、主催事業の紹介を行い住民への周知に漏れがないよう努めている点。</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><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料(生麦地域ケアプラザ施設利用案内、麦の風NEWS)・ヒアリング</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>	

④人権擁護に関する研修等を、年1回以上、職員に対して実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※研修としては市が主催する研修等も含まれる。全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料(研修報告書 令和5年4月9日～13日 職員11名全員出席、研修内容:YMCA人権研修)</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>	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙の発行、区や市の広報紙への情報提供、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>◇広報紙の発行 毎月1回「生麦地域ケアプラザNEWS 麦の風」を1,300部発行し、地域の自治会町内会協力の下、回覧板等にて事業等を周知しています。ケアプラザに来館しなくても広報誌が手に入るように地区内の医療機関や郵便局に配架の協力をいただいています。</p> <p>◇インターネット等での情報提供 法人ホームページや健康福祉局のホームページ等に情報を掲載しています。 施設独自のブログを配信し、主催事業や地域行事へ周知を行っています。</p> <p>◇その他 当施設を通りかかった人にも見やすいように屋外掲示板や外から見える壁面に情報を掲出しています。 各種団体やイベント等へ訪問し施設紹介や啓発を行っています。</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「生麦地域ケアプラザNEWS」、「麦の風」)・ホームページ・ヒアリング</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「横浜市生麦地域ケアプラザ麦の風 NEWS」は職員が順番に編集及び作成に努め、地域活動の情報や自主事業の案内等の情報発信を目的に毎月1,300部発行し、自治会関係機関に配布し、掲示している点。 ・法人(横浜YMCA)のホームページや健康福祉局のホームページ等に情報を掲載するとともに施設独自のブログを配信し、主催事業や地域行事を周知している点。</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>◇法人で取り組んでいるキャラクターディベロップメントを基本とし業務を遂行しています。</p> <p>◇来館者にすぐに気づけるよう窓口を向いた席配置とし、来館者が来た場合や利用者が帰られる場合には、顔を上げてあいさつをするよう心がけています。</p> <p>◇電話での対応の際は「あいさつ+施設名+氏名」を基本スタイルとし、応対を行っています。あいさつについては、受付時間により①おはようございます②こんにちは③こんばんはの3種類を使い分けています。</p> <p>◇窓口にいらいした来館者についてはお待たせすることのないよう、受付に1名人を配置しています。他者との関わりの中で大切にしたい価値を定め、リーフレットを作成、配付している他掲示を行っています。受付のスペースに限りがあるので受付以外の場所でも受付や待機ができるよう工夫を行っています。</p> <p>◇職員は、ユニフォーム、名札の着用を基本とし、来館者に職員であることがわかるようにしています。</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>・職員は法人(横浜YMCA)のロゴ入りユニフォームを着用し、名札を付け利用者や地域の方々にケアプラザ職員であることが判るようにしている点。 ・聴力が弱い人のために「おもいやりの心、お手伝いします」ということで「コミュニケーションボード」(50音、数字、人体を表す言葉、簡単な会話言葉)を用意して会話がスムーズにできるようにお手伝いしている点。</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>◇貸館利用実績 2022年度1～3月 利用件数:472件 稼働率:61% 延利用者数:2840件 2023年度4～6月 利用件数:455件 稼働率:56% 延利用者数:2687件 7～9月 利用件数:493件 稼働率:60% 延利用者数:2889件 10～12月 利用件数:550件 稼働率:69% 延利用者数:3328件</p> <p>◇貸し部屋の利用実績は、データ化して分析し、稼働率が低下してきているような時は、より有効にご利用いただけるような施設周知や自主事業を企画する等を検討し、総合的に管理しています。</p> <p>◇部屋利用の受付状況は、誰もが見やすい場所に掲示をし、予約、空き状況が一目で分かるようにしています。</p> <p>◇年に1回実施している利用者アンケートを分析し、改善が必要とされるものは改善に向けて取り組んでいます。</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>・貸館利用実績の記録は取っていますが稼働率を部屋別、時間帯別、平日・土曜日・日曜日・祝日別に数値化して、利用実績の低い時間帯及び曜日などに対して、次年度のプログラム計画に生かし、新たなプログラムを企画(例:自主事業の開催等)することができていない点。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

(7) 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><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>・各種会議がありますが「全体職員会議」と「スタッフミーティング」は同じ会議で使われています。どちらかに統一すると良いでしょう。</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)>	

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)>	

(2) 備品管理業務

①指定管理者所有の備品と区別した、地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳があるか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・備品管理情報は全てOA化データベースに登録され、容易に検索できるように管理されている点。</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>・現品管理は所在地別番号体系になっていて、現品との突合せ管理がやりやすい仕組みになっている点。</p>	

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><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>・机のビス一本の欠損も別置きされ表示されていて、備品の損傷管理が分かりやすい仕組みになっている点。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①国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2019年3月改訂版)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><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(感染対策マニュアル)・ヒアリング</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、その理由について記述して下さい。(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>	

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><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>・利用者にゴミ持ち帰りを呼びかけ、施設内でのゴミ発生量の抑制を徹底している点。</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><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)></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>	

(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>◇ご利用者の皆さんに気持ち良く喜んでご利用いただけるよう、清潔で使いやすい環境整備に取り組んでいます。</p> <p>i) 毎朝 8:40-8:50までの10分間を清掃時間と定め、出勤者で清掃を行っています。</p> <p>ii) 職員による日常の建築物・設備等自主点検及び簡易点検マニュアルに基づく建物・設備等点検の実施。</p> <p>iii) 園芸ボランティアによる庭園及び施設周辺植栽の維持管理等。</p> <p>iv) 専門業者による管理保守点検及び設備総合巡視点検等。</p> <p>v) 専門業者による日常及び定期清掃の実施。</p> <p>vi) 感染症予防のための職員研修。</p> <p>vii) 嘔吐物処理キッドの常備。</p> <p>viii) ノロウイルスまん延防止の消毒剤常備。</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・資料(利用者アンケート)・ヒアリング</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>・職員による現場のフォローアップをすると共に、利用者アンケートを活用して問題点の早期発見と解決を図っている点。</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>・専門業者との連携、外部ボランティアとの協業など、外部パワーを活用して環境整備の向上を図っている点。</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>・施設の維持管理のレベルが高いことから、利用者に提供・発信する情報の出し方に工夫があるとより楽しい施設になる。</p> <p>・掲示物の掲示場所、表示のやり方への統一感、分かりやすい表示、適材適所?の工夫がされると良いと感じました。</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)>	
・「スタッフ安全マニュアル2023年版」を職員会議で検討し、制定して、緊急事態に備えている点。	

(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 type="checkbox"/> その他(具体的に:)	
<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)>	
・夜間警備(機械警備)は3年以上に亘ってトラブルフリー状態が維持されている点。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・現場確認・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)></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>・不審者、不審物の有無を始め、各室の異常の有無を「生麦ケアプラザ閉館管理表」に記録し、管理の向上を図っている点。</p>	

(3) 事故防止業務

①事故防止のチェックリストやマニュアル類を用い、施設・設備等の安全性やサービス内容等をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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:安全マニュアルに基づいた「ヒヤリハット活動」 ・対象者:全職員7名 (2023年6月23日実施)	
<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)>	
・法人(横浜YMCA)の安全月間に合わせ、事故防止に有効なヒヤリハット活動を「ヒヤリの種抽出訓練」として実施し、事故防止の向上を図っている点。 ・ヒヤリハットの種は法人(横浜YMCA)傘下の他のケアプラザからも得ている点。	

(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><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)></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) 緊急時対応全般 (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><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>・「福祉避難所開設・運営マニュアル」に基づいた活動が望まれます。</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><協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②協定書等のお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"/> 協定書等のおおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない
評価機関 記述	
<p><協定書等のお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？

※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><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>・受付カウンター台の閲覧用ファイル、鶴見区ホームページ</p> <p><公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・過去の事業計画書／報告書を含め、一つの閲覧用バインダーに一括し、受付カウンターの見やすい場所に掲示している点。</p> <p>・年度ごとにインデックスを付けて年度順にファイリングしており、閲覧をしやすくしている点。</p> <p>・鶴見区のホームページサイトにも掲示して、誰でも閲覧出来るようにしている点。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない
<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある	<input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>・資料(2023年度高齢者事業部研修計画、研修報告書)・ヒアリング</p> <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>・テーマ:高齢者研修・対象者:全職員(2023年4月9日実施)</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・年度初めに全職員対象の2023年度研修計画が立てられ、職員毎の研修申請書に基づき職員個々に必要なテーマを選び、積極的に受講を奨励している点。</p>	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

※研修費用の支援(一部・全額負担等)、研修受講を勤務時間として認知、各種研修情報の周知を行っている等、意欲のある職員が研修や勉強会に参加しやすい環境を整えているかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>◇内部研修を定期的に行い、職員の資質向上に努めています。研修は基本的に勤務として出席し費用も法人が負担するなどして、職員が出席しやすいようにしています。また、研修参加希望表を作成、活用し、個々が専門性を伸ばせるような環境としています。意欲のある人の意思を無駄にしないように、参加を募る仕組みを設けています。</p> <p>◇外部研修の案内などは職員に回覧し、研修参加の促しを行っています。研修に出席した職員は研修内容を報告するなど、他の職員に対しても共有できるようにしています。</p> <p>◇法人全体での全体研修、各専門職員が参加する専門性を高めるための研修や法定研修など、それぞれの職員に必要とされる研修に参加しています。</p> <p>◇研修また各職員が研修に行っている間は、その他の職員がフォロー体制をとれるように勤務体制を工夫しています。</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(スタッフミーティング議事録、外部研修参加希望表)・所長ヒアリング</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>・法人(横浜YMCA)の電子掲示板で外部研修情報を積極的に提供すると共に、勤務体制を工夫して職員のレベル向上を図れる様に取り組んでいる点。</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(スタッフミーティング議事録、外部研修参加報告書)・ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・外部研修に参加した場合には、その報告書を作成し、研修資料と共に職員間で回覧して、情報の共有を図れる様に取り組んでいる点。</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)>	
・受付テーマが分かりやすく分類されており、対応の順序が明示されている点。	

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)>
資質向上については、法人の年間研修計画に基づき実施し、各職員のスキルアップに努めています。また、定例職員会議等で各事業の進捗状況や課題・問題等の情報交換を行い、共通の認識を常に深めています。	・現場確認(事務所)・資料(スタッフミーティング議事録、事業報告書)・所長ヒアリング
◇資質向上として 内部研修の実施(マナー、倫理等)や外部研修への参加や年間の目標値を設置しています。	<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)>
◇情報共有、施設の運営管理及び業務等の検討の場として ①全体職員会議②包括三職種確認会③区役所地区担当・四職種連絡会等の様々な機会を通じて情報共有が図れるように努めています。また、朝の確認会の時間をもち、全体で共有が必要な事項の確認を行っています。	<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)>
◇運営法人による会議、研修、高齢者事業本部会、社会福祉職勉強会を実施しています。	・月次のスタッフミーティングと回覧を通じて情報の共有を図っている点。 ・職員間のコミュニケーションが図り易いような事務所の配席レイアウトに配慮している点。 ・内部研修、外部研修への参加など資質向上への取組みが図られている点。

(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)>	
・法人(横浜YMCA)としての規定の他、当該プラザ特有の条項を加味したマニュアルを作成し、管理の向上を図っている点。	

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)>	

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)>	

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>	

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>	

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>・業務に必要な最小限の情報の収集にとどめ、情報の使用目的、使用範囲を明確にして、適切に使用している点。</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・所長ヒアリング <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)> ・利用者の個人情報は、必要最小限の収集にとどめると共に、電子データ化をあえてしないことで、利便性を犠牲にして電磁的な情報漏洩を回避している点。 ・情報の入ったファイルを施錠可能なキャビネットに保管し、保管期限の過ぎた書類は溶解処理して漏洩防止に努めている点。	

(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？

※経理責任者と出納系の役割分担を明確にしているか、又はその他けん制機能があるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料(辞令、経理関係書類)・所長ヒアリング <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)> ・現金での支出については、都度実際に必要な金額のみ、法人経理からケアプラザ口座に振込し、事務所において小口現金の保管を不要にしている点。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ・資料(資金収支報告書、活動計算書、貸借対照表) <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)> ・経理責任者は法人経理部門であり、ケアプラザ出納係とは物理的にも組織的にも明確に分かれている点。	

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)> ・領収書/請求書等の証憑→伝票→総勘定元帳と経理処理の流れを追うことができトレーサビリティが確保できている点。 ・起案書、仮払い申請が必要な場合には、その手順もキチンと踏んでいる点。	

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)> ・現場確認・所長ヒアリング</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>・原則現金を保有しない運営をしており、通帳およびキャッシュカードは金庫に保管し、金庫の鍵を所長が管理している点。</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)></p> <p>◇法人全体でエコ、節減に取り組んでいます。</p> <p>◇「節電のお願い」を掲出し、使用していない部屋や昼間時の消灯、空調に関して、「設定温度等のお願い」等を掲出し、利用される方の理解と協力を得ながら削減の取組みをしています。</p> <p>◇必要のない電源のオフや間引きを行い、節電に取り組んでいます。</p> <p>◇個人情報を含まない文書については積極的に裏紙の利用を行い、エコに取り組んでいます。基本的な考え方としてリサイクルできるもの、リユースできるもの、できないものを区別するために専用の倉庫を設けています。</p> <p>◇定期的に各種契約内容を見直し、より安価で質の良い契約ができるよう見直しを行っています。</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(裏紙利用)・資料(経理データ(光熱水料推移))・所長ヒアリング</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>・エアコンの温度設定について、過度な温度設定にならないよう、利用者の健康に留意しながら適切な温度範囲で利用して貰えるように説明して協力を得ている点。</p> <p>・期限切れ非常用飲用水について、別の場所に保管し飲用との誤用を避けながら、その他用途に有効利用している点。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・2022年度で自己評価が▲の項目について、フォローアップがされ次年度に生かされている点。 ・今年度の計画を立てる際に、単に数字だけを見るのではなく、その背景について議論して計画している点。 ・利用の絶対数が少ない事業についても、ニーズの必要性について検討し一律に切り捨てない配慮をしている点。 	

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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・資料(2022年PDCAシート、2023年PDCAシート、地域ケアプラザ所長会議議事録) 	
<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)>	
<ul style="list-style-type: none"> ・PDCAへの区のコメントは、基本的には指摘事項は無く、更に推進して欲しい等の、激励・要望事項と判断され、その要望については、次年度の活動計画に反映させている点。 ・地域ケアプラザ所長会議が月次に開催されており、定常的に意思疎通が図られている点。 ・地域の町内会、小学校など地域コミュニティとの共同事業の働きかけを積極的に行っている点。 	

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	
<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(2022年及び2023年PDCAシート、地域ケアプラザ所長会議議事録)・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)></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>・月次の地域ケアプラザ所長会議(区、区社協および区内全ケアプラザ所長)にて、きめ細かい情報交換と共有が図られている点。また、会議をケアプラザにて行っており、現場主義が図られている点。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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)></p> <p>◇市及び区の計画や指定管理受託時の提案、前年度の実績評価を参考に、法人の方針・計画も反映し運営の方針、計画を策定しています。また、内容は、全体職員会議や研修等を活用し全職員で共有しています。</p> <p>◇法人全体で各拠点の策定している地域活動計画も計画にリンクしています。こちらは月次で実施、進捗を確認し未着手や課題のある項目については変更や修正などを実施しています。</p> <p>◇法人全体での取り組みとして目標管理制度を実施しており、各自が担当業務の目標を立て1年間かけて取り組みを行っています。目標設定、中間期である9月と3月には法人内で個々に面接を行い、目標に向けた振り返りを行っています。また、職員一人一人が能力を最大限に発揮できるようにという観点から、10月に自己申告書として法人の代表者に直に自身の労働環境やキャリア形成について申し述べる機会があります。</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(2022年PDCAシート、2023年のPDCAシート、職員ミーティング議事録)・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)></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>・介護等個別支援の他、地域コミュニティ(町内会、元気づくりステーション、保健活動推進委員等)との連携など、地域の福祉拠点として多岐にわたる業務を実施している点。 ・スタッフミーティングおよび、日常業務中でも事務所レイアウトの工夫により充実したコミュニケーションを担保している点。 ・目標設定および達成状況の評価において、単に数値だけでなく意義まで掘り下げて十分な議論を行っている点。</p>

(6) 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>・地域住民との交流行事、関係機関との密接な連携を通じ地域ネットワークが構築出来ており、地域の福祉保健活動拠点としての活動に貢献している点。 ・職員間で積極的な情報共有・話し合いが行われており、円滑な業務遂行に役立つだけでなく、能力向上にも役立っている点。</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>・コロナの影響でまだ中止している地域行事が多く、ケアプラザ活動の周知に苦勞されていますが、引き続き積極的に参加をお願いします。 ・災害時の支援活動について地域団体との支援計画策定に苦勞されていますが、大規模災害の可能性が高まっており、災害時要介護者支援の重要性が増しており、早期の策定を期待しています。</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>◇地域福祉保健計画推進事業 地区別支援チームと地域とのパイプ役を担い、地域主催行事で積極的に推進を行っています。単位町内会、地域状況に合わせた取り組みを行っています。</p> <p>◇介護予防普及強化業務 気軽に参加できるよう「GoGo！健康講座」と題し実施しています。地域ケアプラザ以外にも公園を会場とした講座も実施し、より多くの方が参加できるような工夫も行っていきます。</p> <p>◇元気づくりステーション支援 1ステーションの活動支援を継続的に行っています。室内での活動に加えて、公園でも活動を行いました。</p> <p>◇包括レベル地域ケア会議 地域住民を中心に多職種多機関を含めた会議を実施し、地域の助け合い、専門的支援等の高齢者を支援できる体制づくりを行っています。</p> <p>◇生麦暮らしのお便利帳 区生活支援課と協働し、ワンストップ窓口機能強化と地域の支援者サポートを目的として、相談先情報をまとめた冊子を作成しました。</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・資料(生麦地域ケアプラザ NEWS)・ヒアリング</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>・区役所の生活支援課と協働で、ワンストップ窓口機能強化と地域の支援者サポートを目的に相談先情報をまとめた「生麦暮らしのお便利帳」を作成した点。 ・区の「地域福祉保健計画推進事業」として「あいねっと」(ケアプラザ、区役所、区社協)が「なまいちじゃんカルタ」、「あいねっと親睦グランドゴルフ」、「子どもフェスタ」等の催しに積極的に協力している点。</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>◇地域ケアプラザの役割として、地域の様々な活動の拠点、情報の集約発信があると捉え、施設内に留まらず、地域の自治会・町内会の主催行事、お祭り等に積極的に参加しています。また、それらの活動に参加するからこそ気付ける地域ニーズと課題があると職員の参加、育成にも力を入れて取り組んでいます。</p> <p>◇地域ケアプラザは地域の一員としての働きも担っていることを意識し、事業展開を行っています。</p> <p>◇法人では、職員自身の健康管理やワークライフバランスにも気を配り、万歩計活用や健康づくりに関する啓発、研修、残業時間を減らす取り組みや、長時間事務作業が続くような場合には、定期的に身体を動かすような働きかけを行っています。</p> <p>◇法人ネットワークも生かしながら、地域行事等に積極的に協力、協働し、関係を深めながら、ともに地域福祉推進に取り組んでいます。</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・資料(生麦地域ケアプラザ NEWS)・ヒアリング</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>・「ピンクシャツデー」はカナダで始まったいじめをなくそうという運動で横浜YMCAも毎月最週水曜日を「ピンクシャツデー」とし、各拠点でピンクの物を身につけ「夕暮れラジオ体操」などさまざまな取り組みをして「いじめをなくそう」の活動に協力している点。 ・利用者のすべての場面で法人(横浜YMCA)の大切にする4つの価値<思いやり、誠実さ、責任感、尊敬心>に基づいた対応をしている点。</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>・近年、資料も「紙」から「電子」に移行しつつあります。今後、電子化した文書管理を行う中で最初にどのような「文書体系設計(デザイン)」するかを決め、次に「文書(所謂文書)」と「記録」に分けて構築すると良いでしょう。</p>