

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市別所地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和5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>【特徴的な取組】</p> <p>(2)受付に意見箱を設置し、地域の方からの要望や意見等の把握に努めています。</p> <p>・苦情に関しては、その内容を真摯に受け止め、管理者および担当者より状況確認および謝罪を行い、丁寧な対応に努めています。</p> <p>(3)建物の立地上、ケアプラザの入口がわかりにくいとの声が多くあったため、玄関先にのぼり旗を設置した他、隣接する公園への案内看板設置を行いました。また、マンションの規約により貼り紙が出来ないため、玄関前に大型の移動式看板を設置し、適宜事業の案内等を行っています。</p> <p>・貸館の予約に関しては、ネットによる予約システムを導入し、抽選会や予約のために何度も来所せずに済むよう配慮しています。</p> <p>(4)広報については、毎月カラー刷りの広報誌を発行し、包括エリアの自治会・町内会へ配布している他、週1回ペースでブログやLINEにより、事業の案内や報告等の情報発信を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)「利用者アンケート振り返りシート」で課題の内容、いつまでに何をするか、改善責任者を明確にしています。</p> <p>(2)苦情の経緯、内容を記した「苦情受付書」と事実確認、原因、課題、解決策、対応を記した「苦情報告書」で構成される苦情受付簿により、苦情処理の様子が一目でわかるようになっていました。</p> <p>(4)独自の広報紙「ご近所通信」を毎月発行する他、週一回のペースでLINEやブログを更新するなど多様な手段で情報発信を行っています。</p> <p>(6)新型コロナの感染リスク回避のため、介護予防体操など室内で行っていた事業を公園で実施する等、講座の実施方法を工夫しました。</p> <p>【参考としての提案】</p> <p>(7)館内には様々な掲示板がありますが、漠然と掲示されており利用者は目的の情報はどこにあるかわかりません。どの掲示板にどんな情報が掲示されているか、見出しを付けるとわかりやすいでしょう。</p>
II 施設・設備の維持管理	<p>【特徴的な取組】</p> <p>(1)設備に関しては、専門業者への委託による清掃・点検を実施している他、毎日、職員により清掃・点検・戸締り確認を実施しています。</p> <p>(5)来所される方が安心して利用出来るように、受付にスタンドタイプの非接触自動検温器と手指消毒液を設置し、業者を含む来所者に感染対応を実施していただいています。また、土足での出入りとなるため、玄関にも消毒液を設置し、靴底の消毒も行っていただいています。</p> <p>・感染対策として、貸館利用後はアルコールによる机および椅子の消毒を依頼している他、窓開けによる二方向換気および送風機により風の流れを作り、常にクリーンな環境となるよう工夫しています。</p> <p>・ゴミの減量を意識し、開所当初よりトイレ等へのペーパータオルは設置していない他、貸館利用者にはゴミの持ち帰りをお願いしています。所内で排出されるゴミに関しては、所内のルールに基づき適切に分別処理しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>しっかりと清掃・点検されており、異常もなく、設備は良好な状態です。</p> <p>(1)日常清掃はサブコーディネーターを中心に、トイレ清掃、各室の清掃等を実施し、実施結果を「退館・戸締り・清掃チェックシート」に記録しています。</p> <p>(3)月に1回の職員会議の場を利用して実践的な研修を行っています。感染症に感染した場合の対応について職員、利用者の視点で実際の、具体的に研修を行っています。</p> <p>(4)職員による日常清掃、専門業者に委託する定期清掃、及び貸館利用者との協働で行う貸館の清掃、点検を行い、効果的、効率的に施設、設備の状態を良好に保っています。</p> <p>【参考としての提案】</p> <p>(2)指定管理者所有の備品は市所有の備品と同じ台帳を使って区別して管理しています。それぞれの備品を別の台帳にすると管理がしやすくなります。備品に整理番号を貼ると、台帳との照合が容易になります。</p>
III 緊急時対応	<p>【特徴的な取組】</p> <p>(2)玄関および情報ラウンジを見渡せる場所に防犯カメラを設置。また、玄関に人感センサーを設置し、入館者があった際は事務所内のモニターにより監視を行っています。</p> <p>・年に1回、安全管理衛生委員会により施設内危険箇所点検を行い、危険箇所の洗い出しや不備を発見した場合は適切な対策を実施しています。</p> <p>(3)重大事故の未然防止、事故に対する意識づけのため、ヒヤリハットの収集を行っています。ヒヤリハットが挙がった際は、朝礼等で周知し、職員間で情報共有を行っています。また、安全管理衛生委員会にて検証を行い、重大事故へ展開しないよう対策の検討を行っています。</p> <p>(4)ビジネスチャットツール(LINEWORKS)を活用し、緊急時に全職員へ一斉に情報発信・共有が行えるようにしています。</p> <p>(6)年2回の総合防災訓練では、人手が少ない場合、停電が発生した場合を想定した避難誘導訓練を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(3)ヒヤリハット集を作成し、事故の予防に活用しています。</p> <p>(4)事故発生時にはビジネスチャットツールにより、だれもが迅速に連絡できるような体制が構築されています。</p> <p>(6)3人の職員で構成される防災委員会を月に一度開催する他、119番通報訓練や消火器訓練、避難誘導訓練を行う総合防災訓練を年に2回実施するなど高い頻度で防災訓練を実施しています。</p> <p>【参考としての提案】</p> <p>(5)緊急時マニュアルは、事故対応マニュアルと土砂災害対応マニュアルしかないため、火災・風水害・地震にも対応した総合的なマニュアルを作成する必要があります。</p> <p>・緊急時にも事業を途切れずに継続し、途切れたとしても早期の復旧を実現するためBCP(事業継続計画)を策定すると良いと思われます。</p>

	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>【特徴的な取組】</p> <p>(2)自己研鑽を後押しするため、研修参加は業務として認め、研修案内を回覧し積極的な参加を促しています。また、法人として業務に必要な研修は費用を全額負担する他、受講は勤務時間とすることで研修に参加しやすい環境を整えています。</p> <p>・月に1回、職員会議を開催し、ビジネスマナー研修、チームコミュニケーション研修、熱中症対策研修等により、職員としての資質向上に努めています。議事録は回覧により全職員へ周知を行っています</p> <p>(6)月に1回、防災委員会を開催し、施設の防災・減災に関する知識習得・情報共有・訓練を行っています。</p> <p>・月に1回、安全管理衛生管理委員会を開催し、重大事故発生防止のための検討や職場環境改善のための検討も行っています。</p> <p>・人事考課制度を導入し、半期毎に所長と面談を行い、業務成果、行動、知識・技術等について振り返りを行っている他、自己目標についても確認・評価を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)常勤、非常勤職員とも人事考課を行なって個々の育成を図っています。</p> <p>・職員の研修では費用負担、勤務扱い等の配慮をしています。</p> <p>(6)施設全体で目標を作り、事業計画書を各部門で作成し、運営協議会で承認しています。年度当初に各部門別のPDCAシートを所長および全5職種協働で立案し、最終目標、中間目標、現状認識、問題・課題、具体的な取組内容をまとめています。</p> <p>【参考としての提案】</p> <p>(2)窓口対応手順等のマニュアルでは、手順、要点をわかりやすく絞り込んだものが不足しているように見受けられます。マニュアルの拡充は短時間での判断、新人への教育に有効です。</p> <p>(5)貸室の稼働率等可能なものは定量的な目標を策定したらいかがでしょうか。</p>
V ・ その他	<p>【特徴的な取組】</p> <p>・地域福祉保健計画の推進のため、連合自治会、地区社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会等の各種会合には所長の他、包括支援センター三職種、地域活動交流コーディネーター、生活支援コーディネーターが出席し、顔の見える関係作りをしている他、適宜情報提供・情報共有を図っています。</p> <p>・コロナ禍で地域活動が停滞する中、屋内で行っていた活動を屋外に移し、事業の再開・継続を図る工夫を行っています。</p> <p>・コロナ禍でケアプラザの周知活動が行えなかったため、健康体操動画や施設紹介動画を作製、YouTubeにて配信を行うことで積極的にPRを行いました。</p> <p>・コロナ禍で施設利用が制限されている期間が多かったありますが、タイミングを見て各種事業を展開し、2年半で4,000名を超える方の参加をいただきました。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>・ライン公式アカウントを取得し、会員(お友達登録をした人)に対して毎週イベントや地域活動の情報を発信しています。</p> <p>・自分の得意な分野でボランティアとして活躍できるよう、ボランティア登録者募集のチラシをラウンジで配布しています。</p> <p>・開所時にはコロナ禍にあり、お披露目のためのイベントも行えず認知度向上が課題となっていたため、施設紹介動画と健康体操の動画を作成しYouTubeで配信するなど積極的にPRに努めました。また施設の紹介動画は施設職員による手話も付け、聴覚障害者にも伝わるよう工夫をしています。</p> <p>・ウェブアクセシビリティ適合レベルAAの基準を満たすページを着実に増やしていくことを目標にウェブサイト運営しています。</p> <p>【参考としての提案】</p> <p>・意見、苦情を投函しやすいよう、ご意見箱の設置場所を工夫してもう少しわかりやすい場所に移動すると良いと思われれます。</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)> 10月に1カ月間かけて実施し、窓口利用者20件、自主事業参加者80件、貸出施設利用者80件、居宅介護利用者50件をそれぞれ回収しました。	
<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)>	
アンケート用紙は市のアンケート様式をベースに、表現を普段利用者との会話で使っている言葉に変えてわかりやすくしたものを使っています。	

② 利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(利用者アンケート振り返りシート)、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者アンケートの調査結果を分析し、利用者アンケート振り返りシートに「課題の発生部門」、「課題の内容」、「改善策」、「責任者」を整理してまとめています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input 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"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(10/7の職員会議議事録)、ヒアリング</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> <p>利用者アンケート振り返りシートで「課題の発生部門」、「課題の内容」、「改善策」、「責任者」を明確にしたうえで対応結果を「振り返り」として記載しています。</p>	

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 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"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(「利用者アンケート振り返りシート」の掲示)</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>	

(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 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"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>ご意見ダイヤルの利用方法に関する案内は館内に掲示されているほか、ホームページにも掲載されています。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ご意見箱が受付窓口を設置されているほか、ホームページには問い合わせフォームがあります。</p> <p><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)></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>意見や苦情、相談があれば職員に直接声をかけてこられるケースがほとんどです。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
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(苦情受付フローチャート、苦情申し出窓口設置について)、ヒアリング</p> <p><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)></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>「苦情受付フローチャート」により苦情の受付方法、対応手順、責任者、担当者が決まっているほか、「苦情申し出窓口設置について」には第三者委員が記されています。</p>	

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)> 苦情受付から改善策の実施、報告書の作成まで一連の手順を記したフローチャートが受付窓口横の掲示板に掲示されています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情受付フローチャートを受付横に掲示しているほか、第三者委員会も設置しており公表しています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情の経緯、内容を記した「苦情受付書」と事実確認、原因、課題、解決策、対応を記した「苦情報告書」で構成される苦情受付簿に記録しています。苦情受付簿を見れば苦情処理の様子が一目でわかるようになっている点が評価できます。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(苦情受付簿)、ヒアリング</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> <p>最近では電話の対応についての苦情に対し、職員会議で課題を検討した結果、対応策として接客マナー研修を実施しました。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input 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><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)> 地域ケア会議議事録、出席者名簿、ヒアリング</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>町内会長、近隣住民など利用者や地域の代表が数多く出席する地域ケア会議で苦情の内容や対応状況を公表しています。</p>	

(3)公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>情報ラウンジにて施設案内チラシを配架している他、ホームページや毎月発行の広報紙「ご近所通信」においても施設の内容や役割について周知している。また、YouTubeでは聴覚障害者向けの手話通訳付きの施設紹介動画を配信しました。</p> <p>施設の利用方法については、窓口カウンターにて利用目的や利用時間帯の案内チラシを置いている他、ホームページでは予約方法や団体登録のマニュアルを閲覧出来るようにしています。</p> <p>各種事業の案内については、多くの地域住民の目に触れるよう、広報誌をはじめ、町内会の掲示板でのチラシ掲示の他、ホームページやLINE、ブログによる配信にて随時周知・募集を行っている。さらに、各職員が参加している連合町内会長定例会や地区社会福祉協議会定例会、民生委員・児童委員協議会定例会などの会合にて随時情報提供を行っています。</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>広報紙(ご近所通信)、ホームページ、LINE、ブログ、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>施設の情報を広報紙やチラシの町内会への回覧や掲示板への掲示で周知しているほか、LINEやブログなどITを活用して周知しています。LINEにお友だち登録しておくイベント等の情報をリアルタイムで手に入れることができます。現在LINEには331名の会員(友だち登録者)がいます。</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><備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用案内として、施設全体を説明したもの他、「地域包括支援センターの業務内容」、「貸館の利用方法」を説明したもの等、サービスの内容に応じた利用案内を受付窓口に備えています。</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(ホームページ)</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>貸館の予約等、申請の受付はホームページで先着順により行っています。貸館の予約方法や団体登録の方法は分かりやすいマニュアルがダウンロードできるようになっています。なおイベントの申し込みは電話で先着順により受け付けています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(令和4年度研修計画書・職員会議議事録)、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>令和4年度は人権尊重研修を、正規職員全員が参加する職員会議の中で実施しています。パート職員には正規職員から現場のミーティングで伝達しています。</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><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>広報誌は令和2年4月の開所以来、月1回の発行を継続しています。毎月、約1,500部発行し、担当する2つの連合町内会だけでなく、隣接区の町内会にも回覧や掲示板への掲示を依頼している他、近隣の子育て・障害者施設にも配布しています。</p> <p>紙面は、地域住民や関係者が手に取りやすいよう両面カラー刷りで上質な紙を使用している他、高齢者でも読みやすいようフォントやポイントの大きさには工夫しています。また、新たな講座やイベントが行われる際には別でチラシを用意し、広報誌とともに回覧や掲示を依頼しています。ホームページにおいても随時事業の案内を掲載している他、広報誌(最新版、バックナンバー)を閲覧出来るようにしています。</p> <p>LINEやブログでは週1回ペースで講座やイベントなどのタイムリーな情報発信を行っています。</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、ご近所通信、イベントのチラシ、ホームページ、LINE、ブログ)、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>地域交流コーディネーターが施設独自の広報紙、「ご近所通信」を毎月発行する他、新規の講座やイベントの際にはチラシを発行しています。また本部の広報担当者が週一回のペースでLINEやブログに投稿するなど多様な手段で情報発信を行っています。</p>

(5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>職員一人一人が別所地域ケアプラザの職員であるという自覚を持ち、明るく気持ちの良い挨拶を行うよう取り組んでいます。</p> <p>利用者アンケートにより、電話の切り方に対する指摘があったため、毎月開催している職員会議の中で、接遇マナー研修(電話対応、挨拶、身だしなみ)を実施し、接遇力向上に努めています。</p> <p>相談などで急な来所が入り、直ぐに職員が対応出来ない場合は、自由に閲覧出来る資料やチラシが置いてある情報ラウンジ、もしくは介護用品のパンフレットなどが常備してある個室(相談室)にお通しし、お待ちいただくよう配慮しています。</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>制服はなく全員私服で業務についています。すべての職員は清潔できちんとした服を身に着けています。</p>

(6) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>令和2年4月開所時には既にコロナ禍にあり、以降緊急事態宣言やまん延防止等重点措置発出による横浜市からの指導のため、貸館業務を始め施設利用自体が滞った時期が数ヶ月ありました。そのような中、タイミングを見計らいながら出来ることを考え実践した結果、開催する講座やイベントには老若男女問わず多くの方の参加がありました。定員オーバーする講座も多数あり、“参加したい”という気持ちを尊重し、午前・午後の二部開催や回数増にて多くの方が参加できるよう対応を行ってきました。</p> <p>一方で苦情や利用者アンケートにより意見をいただく機会もあり、都度対応策の協議を行い、同様の事象を起こさないよう全職員にて情報共有を行っています。今後も、利用者アンケート等を通して得られる地域住民の意見をより良い施設づくりへと反映させていく必要があると考えています。</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>コロナ禍による横浜市の措置により、施設利用自体が滞る時期がありましたが、コロナが落ち着くタイミングを見計らいながら事業を実施し、4,000名を超える人の参加を頂きました。新型コロナウイルスの感染リスクを回避するため、介護予防体操など室内で行っていた事業を公園で実施するなど講座の実施方法を工夫しました。</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>開催する講座が定員をオーバーした場合に午前・午後の二部開催や回数増で対応し、利用者の「参加したい」という気持ちに応えました。</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>利用団体のPRのチラシの掲示板、自主事業のチラシや近隣施設のイベント情報の掲示板、区や関係機関の情報の掲示板、地域包括支援センターの情報の掲示板等、様々な掲示板があります。しかし漠然と掲示されており、利用者は目的の情報がどこにあるかわかりません。どの掲示板にどんな情報が掲示されているか、わかりやすい見出しを付けて掲示することをお勧めします。</p>

II. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
職員による巡回点検を毎日行って点検結果を「退館・戸締り・清掃チェックシート」に記録しています。昼間は、貸室の貸出時等に併せて点検し、夜間は、別途に巡回点検しています。また、所長は月に1回、自主点検をしています。	

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)>	
日常清掃はサブコーディネーターを中心に床のモップがけ、トイレ清掃、各室の清掃を実施し、実施結果を清掃場所ごとに「退館・戸締り・清掃チェックシート」に記録しています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<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)>	

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)>	
備品損傷については、貸出後の点検、巡回点検時の目視チェックの他に、使用時に不具合があれば利用者から連絡を受けるようにして漏れなくチェックするようにしています。	

(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><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><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> <p>研修は月に1回の職員会議の場を利用して実践的な研修を行っています。例えば、感染した場合の対応について職員、利用者の視点で実際の、具体的に研修を行っています。</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><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>ゴミの持ち帰りを呼びかけてゴミの発生量を少なくするように努めています。発生したゴミは種類別に分別して衛生管理しています。</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><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> <p>ゴミの種類別に回収量を記録しています。</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><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>館内の床ワックス清掃およびガラス清掃に関しては、専門業者により計画的に実施しています。日々の清掃に関しては、サブコーディネーターを中心に実施している他、貸館利用者には利用後に原状回復・清掃・点検を依頼し、明け渡しの際は職員とともにダブルチェックを行うことで、次の団体が気持ちよく利用出来るよう工夫しています。設備の異常については、日々の閉館業務の中で職員がチェックを行っている他、年1回、安全管理衛生委員会により施設内危険箇所チェックを実施し、施設内での利用者および職員の事故や怪我が無いよう努めています。</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「退館・戸締り・清掃チェックシート、設備点検報告書」、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>サブコーディネーター中心での職員による日常清掃、専門業者に委託する定期清掃、及び貸館利用者との協働(利用後に原状回復・清掃・点検を依頼し、明け渡しの際は職員とともにダブルチェックを行う)によって、効果的、効率的に施設、設備の状態を良好に保っています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>しっかりと清掃点検されており、異常もなく、設備は良好な状態です。(3)月に1回の職員会議の場を利用して実践的な研修を行っています。感染症に感染した場合の対応について職員、利用者の視点で实际的、具体的に研修を行っています。(4)職員による日常清掃、専門業者に委託する定期清掃、及び貸館利用者との協働で行う貸館の清掃、点検によって効果的、効率的に施設、設備の状態を良好に保っています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>(2)指定管理者所有の備品は市所有の備品と同じ台帳を使って区別して管理しています。それぞれの備品を別の台帳にすると管理がしやすくなります。 備品に整理番号を貼ると、台帳との照合が容易になります。</p>

② 鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><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(玄関・事務所それぞれのキーボックス)、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> <p>鍵は警備会社に貸し出しており、鍵の預かり証で管理しています。玄関の鍵は二重の暗証番号で管理しています。</p>	

③ 事故や犯罪を未然に防止するよう、日常、定期的に館内外の巡回を行っているか？

※不審者・不審物の有無、利用していない各室等の施錠・消灯・異常の有無の確認のための館内定期巡回等が定期的に行われていることを、記録により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>貸出しの場合、部屋の利用が終わり次第点検を行います。夜間は戸締りの確認を兼ねて巡回を実施し、「退館・戸締り・清掃チェックシート」に記録します。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている	<input 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"/> 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 type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設全体は「退館・戸締り・清掃チェックシート」により一日二回、各部屋については「施設利用後の点検表」により施設貸出の都度点検を行っています。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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><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>安全管理委員会でヒヤリハットと事故防止、熱中症予防等の研修を実施し、研修の成果を職員会議で報告するとともに職場単位でも報告し、パート職員にも伝えています。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ヒヤリハット集を作成し、事故の予防に活用しています。</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><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> <p>防災倉庫に物資が保管されており、福祉避難所として受け入れ準備ができています。</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>3人の職員で構成される防災委員会を月に一度開催する他、119番通報訓練や消火器訓練、避難誘導訓練を行う総合防災訓練を年に二回実施するなど高い頻度で防災訓練を実施しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急時マニュアルは、事故対応マニュアルと土砂災害対応マニュアルで、火災・風水害・地震には対応していません。火災・風水害・地震にも対応した総合的なマニュアルを作成すると良いと思われます。実施時期を工夫するなどしてマンション管理組合と合同での防災訓練の実施は効果があります。緊急時にも事業を途切れずに継続し、途切れたとしても早期の復旧を実現するためBCP(事業継続計画)の策定も期待されます。</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> <p>地域包括支援センターでは協定書に規定されていない介護予防支援プランナーを配置しています。</p>	

②協定書等のとおり開館しているか？

※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。

※指定管理者の責に拠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><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)></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>館内での閲覧およびホームページでの公表</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>事業計画書・事業報告書についてはホームページで公表しています。施設のホームページ中の「こちらをご覧ください」を、クリックすると区のホームページに移行し、事業計画書・事業報告書を閲覧できます。</p>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない	<input 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> <p>常勤、非常勤職員とも半年毎の60分/人程度の時間をかけて人事考課を行なって個々の育成を図っています。人事考課の結果はボーナスに反映させています。</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)> 研修計画(職場内研修一覧)、職員会議議事録、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)> 全スタッフ対象の研修(個人情報保護、ヒューマンエラー等)、職員共通テーマ(接遇、マナー、人権尊重、個人情報保護、感染症の予防等)、専門テーマ(生活支援体制整備事業研修、生活支援コーディネーター研修等)</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>研修テーマは幅広くあります。内容によってOJTで全職員を対象とするテーマ、OFF-JTで行う共通のテーマ、研修対象を絞って行う専門的なテーマと分けて効果的、効率的に研修をしています。</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>研修案内については、各研修実施機関より施設代表(所長)宛てにメール・郵送などで送られてきたものを対象とする職員に回覧し参加を促しています。また、職員自らが申し出た研修に関しては、特段業務に支障がない限りは全て参加を認め、資質向上を図れるよう配慮しています。なお、専門分野の有料研修についても、法人本部が費用を全額負担している他、受講は勤務日として扱うことで参加しやすいよう配慮しています。</p> <p>近頃ではオンラインによる研修が多くなっているが、一人1台のカメラ付きノートパソコンを貸与しており、それらを利用して職場から容易に研修へ参加出来る環境を整えています。</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>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>法人は職員資質向上の研修は有効と考えており、職員が研修に参加しやすいように配慮しています。回覧等で積極的に職員に研修の情報を提供しています。研修受講希望者の参加を原則認めています。参加する場合には法人で費用を全額負担し、受講を勤務扱いとしています。オンライン研修にも参加しやすいようにパソコンなどハード面の準備をしています。</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
<p style="text-align: center;">評価機関 記述</p> <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修に参加できなかった職員や非常勤職員に対しては、研修参加者が必要な情報、資料を提供して研修内容の共有化を図っています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
貸室予約、受付マニュアルなど業務に必要な一通りのマニュアルを準備しています。新しい職員には、窓口立つ前に一通りの研修を行って業務が遂行できるようになった後に配置するようにしています。	

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)>
毎月1回職員会議の中で個人情報保護や接客マナー、ハラスメント等のテーマで研修を開催し、資質向上を図っています。勤務の関係で出席出来なかった職員には議事録の確認等で情報共有を図っています。	資料「職場内研修一覧」、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)>
施設における重要な事柄が発生した場合については、クラウド型ビジネスチャットツールを用い、リアルタイムに全職員へ配信を行うことで情報共有を図っています。	<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)>
	共通の研修と専門研修を区分して多様なニーズにこたえ、かつ専門性を高めています。 新任者に対して段階的に研修計画をして、円滑に業務遂行できるようにしています。 クラウド型のシステムを活用してリアルタイムに全職員へ情報共有を図っています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>ホームページに方針「個人情報保護について」を定め、職員の意識を高めたうえでマニュアルを整備し、取り組んでいます。</p>	

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 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"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>管理責任者は所長です。管理責任者をホームページ、掲示と複数の方法で周知しています。</p>	

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 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><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>個人情報保護はコンプライアンスの中の重要なテーマであるとして、コンプライアンス研修の中で行なっています。個人情報保護研修は、毎年、4月に社会トレンド、ニーズに合致したテーマで行っています。</p>	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>年度初めの4月頃、全員から誓約書をとっています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>収集の際に記入するシートには使用目的が明示されており、使用目的を明確に説明しています。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

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

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	
<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)> 応募時計画書、ヒアリング</p> <p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>個人情報をコンピュータ内の共有ファイルに保管しています。個人情報の共有ファイルは事業(地域活動事業、生活支援体制整備事業、地域包括支援センター、居宅介護事業)で別々に管理されパスワードで保護されていて、職員は関連事業以外のファイルにはアクセスできなくなっています。</p>	

(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	
<p><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)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>入金、出金に関する伝票はケアプラザで適正に管理し、出納帳にまとめて本部に提出しています。小口現金は伝票、出納帳にまとめたうえで取り扱い現金を本部に管理移管しています。</p>	

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 <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)> ヒアリング、出納帳、収支予算書及び報告書(令和4年度、令和3年度) <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)> 経理業務は本部が所管しており、ケアプラザでは小口現金だけを取り扱っています。入金、出金に関しての伝票はケアプラザで適正に管理し、出納帳にまとめて本部に提出しています。小口現金は伝票、出納帳にまとめたうえで取り扱い現金を本部に管理移管しており、経理と出納が明確に区分されており相互けん制されています。	

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)> ヒアリング、出納帳、収支予算書及び報告書(令和4年度、令和3年度) <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)> 利用料金は市の収入です。利用料金は明確に区分しています。介護保険関連の経理は本部の所管であり、指定管理関連の経理と明確に区分しています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 伝票と出納帳とが一つのファイルに保管されてわかりやすくなっています。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>通帳は本部で保管し、ケアプラザでは所長が印鑑を保管しています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費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>水光熱費に関しては、パソコンや複合機のスリープ機能を働かせ、不使用時の無駄な電力消費の抑制を行っています。また、使用していない部屋の電気を消す他、エアコンについてはこまめな温度設定を行い、また各所に温度湿度計を設置し、温湿度を可視化することにより無駄な電力消費の抑制を行っています。</p> <p>毎月発行している広報誌、各事業のチラシについては、内部での複合機による印刷と外注による印刷の費用を比較し、より安価に出来る印刷業者を利用することで経費削減を図っています。</p> <p>物品の購入については、インターネットでの価格調査を実施することで経費削減を図っています。</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>ヒアリング、収支予算書及び報告書(令和4年度、令和3年度)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者サービスの低下を招かない、支出の項目毎に経費削減に取り組んでいます。 事務費では、印刷費の低減、物品購入費のコスト低減を図っています。 管理費では 光熱水費について省エネの工夫をしています。 令和4年度の収支予算書及び報告書は令和3年度よりも経費を削減した計画としています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<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)>	
別所地域ケアプラザPDCAシートで総括しています。令和3年度の自己評価「①地域課題について支援者と地域住民とで認識に違いがある。②開所して間もないので地域への浸透が低い。」に基づき、「①地域町内会を対象に地域分析し、地域の実情に沿った社会資源の開発。」を新たな取り組みとしました。	

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3年度、4年度別所地域ケアプラザPDCAシート_公表用	
<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)>	
市の指摘事項に対して具体的に取る計画をしています。 令和3年度の区からのコメントでは、「クイズラリー、高齢者スマホ講座、子育て支援事業は高評価」でした。 今後の期待項目は「健康で安心して暮らせる街づくり」のため、民間企業とのなどとの連携や協働とありました。対応して令和4年度の今後の方向性、今年度の新規の重点的な取り組みに反映しています。	

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)> ヒアリング、令和3年度、4年度別所地域ケアプラザPDCAシート公表用 <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>四半期毎に月間業務報告書を区役所に提出し、次の四半期に向けた進捗管理に活かしています。年度末には全体の振り返りを行い、次期事業計画書の作成に活かしています。区と協議した結果を踏まえて、施設の課題、目標を年度の別所地域ケアプラザPDCAシート公表用に取りまとめています。</p>	

④その他運営目標を適切に設定し、振り返りがなされているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>年度当初に各部門にて事業計画書を作成し、運営協議会に諮り承認を得ています。また、四半期毎には実績を数値化した月間業務報告書を区役所に提出するとともに、次の四半期に向けた進捗管理に活かしています。また、年度末には全体の振り返りを行い、次期事業計画書の作成に活かしています。</p> <p>また、年度当初に各部門の事業別のPDCAシートを所長および5職種(地域包括3職種、地域活動交流コーディネーター、生活支援コーディネーター)協働により立案し、相談支援、地域アセスメントなどの項目について、最終目標、中間目標、現状認識、問題・課題、具体的な取組内容をまとめています。年度末には各項目に対する振り返りと自己評価を行い、区役所へ提出しています。提出後は区役所職員とのヒアリングにより達成状況を確認し、書面にて評価を受けています。区役所からのコメントおよび評価は次期PDCAシートに活かしています。</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>ヒアリング、令和3年度、4年度別所地域ケアプラザPDCAシート公表用 <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>施設の全体で目標を作りこんで、職員への浸透を図っています。事業計画書は各部門で作成し、運営協議会の承認を得ています。年度当初に各部門の事業別のPDCAシートを所長および5職種(地域包括3職種、地域活動交流コーディネーター、生活支援コーディネーター)協働で立案し、相談支援、地域アセスメントなどの項目について、最終目標、中間目標、現状認識、問題・課題、具体的な取組内容をまとめています。</p>

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価で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>(2)常勤、非常勤職員とも人事考課を行なって個々の育成を図っています。職員が研修では費用負担、勤務扱い等の配慮をしています。(6)施設全体で目標を作り、事業計画書を各部門で作成し、運営協議会で承認しています。年度当初に各部門別のPDCAシートを所長および全5職種協働で立案し、最終目標、中間目標、現状認識、問題・課題、具体的な取組内容をまとめています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>(2)受付マニュアルでは、手順、要点をわかりやすく絞込んだマニュアルが不足しているように見受けられます。短時間での判断、新人への教育に有効と思われます。(5)運営目標については貸室の稼働率等、可能なものは定量的な目標を策定したらいかがでしょうか。</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>第4期南区地域福祉保健計画の推進に向け、以下のように取り組んでいます。</p> <p>【目標①】見守り・支え合い →地域ケア会議を通して、地域住民の参加を積極的に呼び掛け、緩やかな見守りについての取組を一緒に検討する事で、定着していけるよう普及啓発を図っています。</p> <p>【目標②】参加・活躍できる機会や場づくり →民間企業や商店街と連携し「フレイル予防」の講座、障害者や子育て世代の方々も参加できるような手話講座や福祉体験(認知症の理解等を含む)、幅広い対象者が興味関心を持てるような企画に取り組んでいます。</p> <p>【目標③】情報発信 →ユニバーサルデザインに配慮したホームページや広報誌の作成を行うことで、障がいのある方も読み取りやすくなり、ラインを活用してイベントや地域活動の情報発信しています。</p> <p>【目標④】地域福祉保健活動の基盤強化 →得意な分野でボランティアとして地域で活躍できるよう、人材発掘も行っています。</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(地域ケア会議議事録)、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>ライン公式アカウントを取得し、会員(お友達登録をした人)に対して毎週イベントや地域活動の情報を発信し、地域住民が見守り・支えあいをしやすいような仕組みづくりをしています。</p> <p>自分の得意な分野でボランティアとして活躍できるよう、ボランティア登録者募集のチラシをラウンジで配布しており、20～30人がボランティアとして活躍しています。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>令和2年4月開所時には既にコロナ禍にあったため、開所式や内覧会など地域住民へのお披露目が行えず、緊急事態宣言等で地域住民に施設を利用していただけない期間も多く、認知度の向上が課題となりました。また、コロナによる”おうち時間”の増加により、高齢者を中心に身体機能の低下も課題として表出したため、職員による健康体操の動画を3本作製し、YouTubeにて配信を行いました。また、施設紹介動画も作製し、YouTubeにて配信を行い認知度向上を図りました。なお、施設紹介動画は聴覚障害者にも伝わるよう、施設職員による手話を付ける工夫を行いました。</p> <p>上述の通り、施設を利用していただけない期間が多かったが、開所して2年半で自主事業では21事業で延べ35回、3,069名の参加をいただいた他、介護予防事業でも3事業で延べ48回、1,023名の参加があり、多くの方に福祉保健の活動の場を提供出来たと考えています。</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(ご意見箱)、資料(ホームページ)</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>開所時はコロナ禍にあり、お披露目のためのイベントも行えず認知度向上が課題となっていたため、施設紹介動画と健康体操の動画を作成しYouTubeで配信するなど、積極的にPRに努めました。また施設の紹介動画は施設職員による手話も付け、聴覚障がい者にも伝わるよう工夫をしました。</p> <p>ウェブアクセシビリティ適合レベルAAの基準を満たすページを着実に増やしていくことを目標にwebサイトを運営しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>意見、苦情を投函しやすいよう、ご意見箱の設置場所を工夫する必要があります。例えばわかりやすい表示とともに、ロビーの一角に設置するのも一つの方法です。また利用者から頂いた意見とそれに対する対策をご意見箱の横に掲示しておくことで、ご意見箱への投函の動機づけになります。</p>