

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市白根地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社フォワード・グッド

令和3年12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 | <ul style="list-style-type: none"> ・毎朝の朝礼で、法人理念で有る羅針盤の唱和を実施し、「身だしなみ、好感の持たれる態度、正しい言葉使い、電話対応、ご挨拶等」について徹底して職員意識を高めています。 ・地域活動交流、生活支援体制整備事業、地域包括支援センター共、事業終了時にはアンケートを実施し、ニーズの把握、ご意見を今後の企画へ活かしています。 ・居宅介護支援、介護予防、貸館のご利用者様へもアンケートを実施し、サービスの質の向上に努めております。 ・アンケート結果、振り返りを館内掲示し、サービスの質の担保の責任所在を明確に示しております。 ・苦情対応窓口の案内の掲示や、館内ご意見箱を設置し、いただいたご意見、苦情に関しては、職員間で改善策を検討し、必要時には、対応を館内掲示します。 ・施設案内はパンフレット、ホームページ、広報誌を活用し、より身近に施設情報が届くようにと、現在の広報誌の配布部数は1400部を超えています。 | <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸館利用者については、施設利用時にアンケートを手渡しで全員に配布したことで、多くのアンケートを回収することができている。 ・ご意見箱の横に投稿しやすいよう付箋が置かれ、「ご利用者の声コーナー」と題した掲示スペースに、利用者からの意見やお礼が書かれた付箋が掲示されている。 ・廊下には2か月分の貸館予約状況が掲示されており、空き状況が把握できるよう工夫されている。 ・来館すると、受付の人がすぐに出てきて、手指消毒や検温、来館カード記入の案内をする体制ができている。 ・法人の理念等が記載されている「羅針盤」の「行動指針」を毎朝朝礼で職員が唱和し、実務にどう活かすかを発表することで、職員のモラルや接客力のアップを図っている。 ・入り口には小型の長椅子が置かれており、靴の脱ぎ履きがしやすくなっている。 |
| II ・施設・設備の維持管理 | <ul style="list-style-type: none"> ・ご利用者様、職員共に入館時の検温手指消毒、使用物品の都度消毒、アクリル板の設置等で徹底した感染症対策を講じております。 ・毎日の職員による閉館時の館内チェック、週に一回の職場巡回チェックによる館内設備、及び備品のチェックを行い、月に一度は、専門業者による、総合巡視点検を実施しています。不具合が生じた場合は、専門業者に依頼し、修理保全しています。 ・横浜市所有備品と指定管理者所有備品と備品台帳を分けて管理し、備品の拡充、廃棄に際し、最新の状態でアップデートして管理しています。 ・清掃業務は、毎日の日常清掃と、月に一度の定期清掃を専門業者に委託し年間計画に基づき、清掃を行うと共に年に二回は害虫駆除も実施し、清潔で衛生的な施設運営に努めております。 ・ゴミ処理は、出来るだけ省ゴミ化を目指し、発生抑制を職員全員が心がけ、発生したゴミは分別を徹底して衛生的に処理業者へ渡しています。 | <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・テーブルと椅子には、部屋ごとに色が異なるシールが貼られており、他の部屋のものとは混じらないよう工夫されている。 ・厨房の食器棚には、食器名・個数・収納された状態の写真が貼られており、利用者が使用後元に戻せる工夫がされている。 ・「貸館利用のお願い」と題し、マスクの着用、手指消毒、こまめな換気などのお願いが書かれた掲示物が各部屋に掲示されており、感染症対策に関する注意喚起が行われている。 ・施設利用者には、消毒液、ペーパータオル、床清掃用の紙モップなどが入った消毒セットが渡され、施設利用後すぐに清掃できるよう工夫されている。 ・年に1回登録団体と職員による大掃除の日を設け、登録団体のボランティア活動の推進と施設の美化に努めている。 ・非常口にボランティアの協力を得て網戸を設置し、虫が入ることなく館内の換気ができるようになっている。 |

| | | |
|----------------------|--|---|
| <p>III 緊急時対応</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時や事故発生に対応出来るようにマニュアルの整備やフローチャートを整備しています。緊急時に連絡が取れるよう旭区担当連絡先や入居しているビルの保全に関する連絡先を職員で共有しています。 ・不審者が侵入しないよう、来館者には、必ず職員でお声かけを徹底しています。 ・地震災害対策として、福祉避難所開設訓練、要援護者の避難確保計画に基づく土砂災害対策訓練、消防訓練(2回/年)行っています。 ・災害時の備蓄として横浜市の福祉避難所協定に基づいた必要数の物品を備蓄すると共に対応職員の備蓄も独自のスタイルで行っています。 ・夜間、職員不在時は警備会社に委託して機械警備で監視し異常発生時には警備会社職員が緊急対応します。 <p>又、必要に応じて所長、及び管理者へ報告が入る様契約をしています。</p> | <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・受付カウンター下に防犯用ブザーを設置し安全性を高めている。 ・AEDを使用した実践的な研修内容となっている。 ・巡回と受付での積極的な声かけによって犯罪を未然に防止している。 ・事故 事件発生時、交通事故発生時、感染疑い発生時など状況に応じたフローチャートとともに、緊急連絡網がキャビネット内等に周囲から見えないように整備されている。 ・2019年から毎年、地域の方を巻き込んだ災害対策訓練を継続している。振り返りと改善策の検討が繰り返されており、有事に対する対応力が強化されている。 ・施設が「土砂災害警戒区域」にあることを、掲示物で利用者に知らせるとともに、外構や裏手の崖を確認するなど対応策を職員間で検討している。 ・コロナ感染者が出た場合を想定し、来館者に連絡先を記載いただいている。 |
|----------------------|--|---|

| | 指定管理者 記述(400字以内) | 評価機関 記述(400字以内) |
|------------------------|--|--|
| <p>IV 組織運営及び体制</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・毎朝の朝礼で各事業部門の自主事業や個別の行動予定等についての情報共有を行っています。朝礼の中で法人の行動指針である「羅針盤」や交通安全スローガン、個人情報保護についての唱和を行い、ご利用者に対応する心構えや、法人理念、個人情報保護について心がけている事を当番制で職員ひとりひとりが発表し、日々、各人の意識のアップデートに努めています。 ・所長、介護予防管理者、居宅介護支援管理者、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の5名で毎月行っている「管理者会議」、所長、地域包括、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による「5職種会議」、又、サブコーディネーターや、ケアマネジャー全員を加えた全体伝達などで、ケアプラザ全体に関わる情報共有と事業運営全般について共有の場を設けています。全体伝達後には職員全員参加の職員研修を実施し、サービスの質の向上を目指しています。 | <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修資料を関係部署の職員が作成し講師として説明することで、本人の理解力が高まることも業務の見える化にも役立っている。 ・毎月の施設点検日を活用し、各種会議と情報共有、全体研修をまとめて実施することで、効率的な運営と全職員が参加しやすい体制が取られている。 ・横浜市提供の情報漏洩事例を元に、名簿の紛失を未然に防止するための具体的対策が実施されている。 ・自主事業から立ち上がった木工サークルのボランティア団体に、感染防止対策のための可動式網戸設置や子供用の木製椅子などの作成を依頼することで、団体のやりがいづくりの場の提供と、経費削減を実現させている。 ・地域との顔の見える関係性を継続、発展させ事業展開へ反映させている。 ・行動指針の唱和と一人一人の心掛けを発表することで、企業理念の浸透と意識の向上に努めている。 |
| <p>V その他</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・白根地区の第四期地域福祉計画に基づき、地域の方々の繋がり、「お互い様」を醸成させる企画として、今年度より「多世代食堂」「おすそ分け会」を実施しています。 ・次年度は白根地区社会福祉協議会と共催の企画とするべく、現在コアメンバーの育成にも取り組んでいます。 ・不動丸小学校地域防災拠点の事務局会議に毎月、所長、もしくは職員が参加し、防災をテーマに地域での協働、顔の見える関係づくりを心がけ一人も取りこぼさない地域支援に取り組んでいます。 ・法人内の7ケアプラザの所長会を月に1回開催し、課題の整理、質の担保を図っています。 | <p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第四期旭区地域福祉保健計画に地区別支援チームとして白根地区計画の策定に参加し、地区別計画の「多世代交流」の場、「困った時はお互い様」の具現化事業として「多世代食堂」「おすそ分け会」を開催した。 ・今年度白根地区で立ち上がったボランティア連絡会の事務局を担い、地区社協や連合町内会の協力のもと、ボランティアと地域活動を繋げている。 |

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)> 全部門で令和3年10月に実施。地域活動交流:自主事業で36名、貸館利用者で269名、地域包括支援センター:窓口相談8名、自主事業31名、公正中立に関して7名、介護予防、居宅介護支援:83名を回収した。 | |
| <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)> | |
| 貸館利用者については、施設利用時にアンケートを手渡しで全員に配布したことで、多くのアンケートを回収することができている。 | |

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 | |
| <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:利用者アンケート振り返りシート <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)> | |

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)> 現場確認:廊下に令和3年度の利用者アンケート結果が掲示されている。 <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 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>受付、廊下、地域ケアルームの3か所にご意見ダイヤルのポスターが掲示されており、周知に努めている。</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>廊下にご意見箱と記入用紙、筆記用具が設置されている。</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> | |

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: 苦情対応マニュアル</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> | |

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)> 「苦情申し出窓口の設置について」の案内が受付や廊下に掲示され、「相談及び苦情解決の流れ」と題したフローチャートが受付に掲示されている。</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>横浜市福祉調整委員会事務局の相談窓口の案内も、廊下に掲示されている。</p> | |

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

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

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している | <input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している |
| <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない | <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない |
| <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない | <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない |
| <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない | <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:苦情受付書、ヒアリング:所長</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)> 現場確認:廊下に「ご利用者の声コーナー」が掲示されている。 <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>ご意見箱の横に投稿しやすいよう付箋が置かれ、「ご利用者の声コーナー」と題した掲示スペースに、利用者からの意見やお礼が書かれた付箋が掲示されている。</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>・施設案内、利用方法についてはホームページ、掲示板、施設案内のパンフレットを活用して周知しています。 ・来館された方々へはラックやカウンターに掲示してあるチラシをご案内したり、興味を持たれた活動には職員がお声かけを実施し、気軽にご参加、ご利用しやすいようご案内しています。 ・又、町内会館や自治会館へ出張講座の際に地域ケアプラザの機能に関して、ご説明し、地域の皆さまに広くご利用いただける様、広報させていただきました。 ・貸館の受付に関しては、公平にご利用できるよう利用日時のご希望を伺い予定が重なった時に限り、話し合いをしていただいておりますが、コロナ禍の緊急事態宣言中は集う事が叶わなかった為、貸館予約を厳正な抽選に変更しました。が、特に混乱なく皆様にご納得のいく形でご利用いただけました。</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>ヒアリング:所長</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>旭区の端にあり来社しづらいことから、町内会や自治会での出張講座を開催しPRしている。その結果、自治会を通じケアプラザのパンフレットを全戸配布してもらえたこととなった。</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>ケアプラザの案内について、横浜市、旭区、横浜市白根地域ケアプラザのそれぞれが作成したパンフレットが置かれており、ケアプラザの事業内容が理解しやすくなっている。</p> | |

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 行っている | <input checked="" type="checkbox"/> 行っている |
| <input type="checkbox"/> 行っていない | <input type="checkbox"/> 行っていない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリング:所長</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>廊下には2か月分の貸館予約状況が掲示されており、空き状況が把握しやすいよう工夫されている。</p> | |

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

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

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している | <input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している |
| <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない | <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない |
| <input type="checkbox"/> 研修を実施していない | <input type="checkbox"/> 研修を実施していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:研修報告書(令和3年10月27日に人権擁護研修を実施)</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> | |

(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>・毎月発行の広報誌「ふれあい広場」は連合自治会役員会へ持参し回覧配布を依頼させていただいています。その際、トピックスをお話させていただく機会もいただき施設の取り組みについてPRしています。又、エリア内の商店、医院、薬局、事業所、学校、施設等へは、地域包括支援センターや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顔の見える関係づくりの構築も兼ねて、毎月広報誌を持参し広報させていただいています。広報誌「ふれあい広場」の毎月の発行部数は1400部以上となっています。</p> <p>・法人ホームページにも施設概要を掲載してイベント情報や講座、各種教室の開催案内を行い、毎月更新しています。</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:所長</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>・毎月発行している広報紙「ふれあい広場」を連合自治会役員会へ持参し、その時々トピックスを説明し、施設のPRに努めている。</p> <p>・ホームページから施設案内のパンフレットや広報誌がダウンロードできるようになっている。</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>・法人の職員の行動規範として「羅針盤」が有ります。挨拶、電話対応、言葉遣い、身だしなみ等接遇マナーが記載され、全職員で遵守し、実行できるように毎朝朝礼で唱和しています。</p> <p>「電話の呼び出し音は2回」など、お待たせする事の無い対応についても常に念頭において職務実行するよう職員は心がけています。</p> <p>清潔の保持として「5S1U運動」も記載されており、整理、整頓、清掃、清潔、美しいケアプラザ運営を常に努めています。</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>・来館すると、受付の人がすぐに出てきて、手指消毒や検温、来館カード記入の案内をする体制ができています。</p> <p>・法人の理念等が記載されている「羅針盤」の「行動指針」を毎朝朝礼で職員が唱和し、実務にどう活かすかを発表することで、職員のモラルや接遇力のアップを図っている。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・貸館の利用状況を所内会議で確認共有しながら、事業企画展開しています。 ・ご利用者アンケート、地域からの意見要望、苦情等を検討しご利用者様の満足度が向上していくよう日常の施設管理、事業展開を行っています。人気の高かったウォーキング講座などは、シリーズ化して継続しています。 ・施設が複数の業種が入居しているテナントビルで有る為、隣の洋品店の存在は知っていてもケアプラザが同じ建物に入っていることに気が付きにくいといった声があった為、道路側窓ガラスにケアプラザの案内ロゴを掲出しました。 ・施設の立地が担当エリアの端地となる為、来所ににくいというお声が開所当時からあった背景も踏まえ、各町内会館や各種活動団体の活動場所へ職員が出向き、出張講座や体力測定を実施しています。 | <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>人気の企画を実施した後の振り返りの会で出た意見や、自主事業後のアンケートを、次回の企画に活かしている。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・廊下には地域ケアプラザを利用する活動団体の紹介が掲示され、各団体のチラシも設置されており、持ち帰られるよう工夫されている。 ・入口には小型の長椅子が置かれており、靴の脱ぎ履きがしやすくなっている。 <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> |

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 | |
| <(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)> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・テーブルと椅子には、部屋ごとに色が異なるシールが貼られており、他の部屋のものとは混じらないよう工夫されている。 ・厨房の食器棚には、食器名・個数・収納された状態の写真が貼られており、利用者が使用後元に戻せる工夫がされている。 | |

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)> | |

(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)> 資料:研修報告書(「感染症対策研修」を令和3年8月25日に実施し、令和4年2月23日に実施予定) <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>「貸館利用のお願い」と題し、マスクの着用、手指消毒、こまめな換気などのお願いが書かれた掲示物が各部屋に掲示されており、感染症対策に関する注意喚起が行われている。</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> | |

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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設、設備点検等の保守管理については委託業者と契約を締結し基本協定書に示された方法で実施しています。 ・終業時に「館内チェックリスト」、「自主点検表」に基づいて毎日、館内を見回り、点検をしています。 ・専門業者による毎月の設備点検の他に所長は出勤時目視点検を行い保守点検を行っています。 ・お部屋の利用後は、消毒セットをお渡し、ご利用団体ごとに衛生作業を実施していただくと共に、職員による点検指導も実施しています。 ・年に1回は大掃除の日を事業として開催し、登録団体のボランティア活動によって「設備、備品の清潔、使いやすい施設作り」に主体的に関わっていただき、利用者視点の安心出来る施設管理を目指しております。 | <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:所長</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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設利用者には、消毒液、ペーパータオル、床清掃用の紙モップなどが入った消毒セットが渡され、施設利用後すぐに清掃できるよう工夫されている。 ・年に1回登録団体と職員による大掃除の日を設け、登録団体のボランティア活動の推進と施設の美化に努めている。 |

(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>非常口にボランティアの協力を得て網戸を設置し、虫が入ることなく館内の換気ができるようになっている。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> |

Ⅲ. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

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

(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)> | |
| ・受付カウンター下に防犯用ブザーを設置し安全性を高めている。 | |

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:事務室 <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)> ・主要な鍵が保管されているキーボックスは、常に鍵がかけられている状態で管理されている。 | |

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)> ・巡回と受付での積極的な声かけによって犯罪を未然に防止している。 | |

(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)> | |
| 令和3年11月24日全職員を対象に「事故防止・ヒヤリハット研修」が実施されている。 | |
| <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) 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 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><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</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)> 令和3年9月29日全職員を対象に「倒れている人がいたら 緊急時のAEDの使い方について」をテーマに研修が実施されている。</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>・AEDを使用した実践的な研修内容となっている。</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 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 type="checkbox"/> 体制を確保していない |
| 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:事務室</p> <p><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)></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>・事故 事件発生時、交通事故発生時、感染疑い発生時など状況に応じたフローチャートとともに、緊急連絡網がキャビネット内等に周囲から見えないように整備されている。</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 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 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"/> 評価対象外施設である |
| 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)> | |
| <ul style="list-style-type: none"> ・2019年から毎年、地域の方を巻き込んだ災害対策訓練を継続している。振り返りと改善策の検討が繰り返されており、有事に対する対応力が強化されている。 | |

(6) 緊急時対応全般（その他）

| 評価機関 記述 |
|--|
| <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> |
| <ul style="list-style-type: none"> ・施設が「土砂災害警戒区域」にあることを、掲示物で利用者に知らせるとともに、外構や裏手の崖を確認するなど対応策を職員間で検討している。 ・コロナ感染者が出た場合を想定し、来館者に連絡先を記載いただいている。 |
| <参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)> |

IV. 組織運営及び体制

(1) 業務の体制

①協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

※訪問調査当日の職員の出勤状況と訪問日以外の出勤簿等の両方で確認する。なお、必要な職員体制がとれていないことについて、横浜市と調整できている場合はとっていると判断する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている | <input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている |
| <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない | <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない |
| 評価機関 記述 | |
| <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)> | |
| <評価で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 | |
| <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)> | |
| <評価で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 | |
| <公表方法を記述して下さい。(100字以内)> | |
| ・受付に事業計画書、事業報告書を誰でも閲覧できるように設置している。 | |
| <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)> | |
| ・ホームページでも公表している。 | |

(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)> 資料:研修報告書 | |
| <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)> 令和3年6月23日、全職員を対象に「SOSネットワーク実働訓練」研修が実施されている。 | |
| <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)> | |
| ・研修資料を関係部署の職員が作成し講師として説明することで、本人の理解力が高まるとともに業務の見える化にも役立っている。 | |

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> <ul style="list-style-type: none"> ・法人研修、専門職研修については、交通費も含め原則法人負担で研修参加している。 ・横浜市健康福祉局や、旭区役所が主催する地域ケアプラザ職員を対象とした研修は参加が決定した時点で、シフトの調整を行い、業務として参加出来るよう配慮しています。 ・市社協、区社協、その他団体からの研修案内は、メールや、職員全員回覧等の方法で共有し所長判断で受講推奨屋参加指示もしていくことも有ります。 | <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:所長</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> <ul style="list-style-type: none"> ・研修案内は全職員向けに周知されており、業務に必要な研修は業務時間内で受講でき、研修費用も法人負担となっている。 ・毎月の施設点検日を活用し、各種会議と情報共有、全体研修をまとめて実施することで、効率的な運営と全職員が参加しやすい体制が取られている。 |

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

| 指定管理者 チェック | 評価機関 チェック |
|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない | <input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない |
| 評価機関 記述 | |
| <p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:研修報告書</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> | |

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 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"/> 作成しているが、活用していない |
| <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><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)></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>・窓口業務や貸館業務についても全職員を対象に研修が実施されており、誰でも窓口業務を行える体制となっている。</p> | |

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 |
|---|--|
| <p><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)></p> <p>・毎朝、朝礼で法人全体の行動指針「羅針盤」を唱和し、当番制で、一人ずつ実業務への反映を一言コメントし指針が形骸化せず、業務へ反映されるよう意識づけしています。</p> <p>・毎月、施設点検日には、全員参加の研修を行い、ケアプラザ職員として、必須な項目について、専門職、非常勤職員の別無く、一定の資質の獲得を目指しています。全員に周知したり、意見を求める場合は、この全体研修の前に10分程度時間を確保して共有検討を行います。</p> <p>・各部門のリーダーで行う「リーダー会議」、の他に指定管理部門で行う「5職種会議(業務改善会議)」では、地域ケアプラザ全体として、地域を支援する為の共有検討が行われます。</p> <p>・外部研修については、専門職の研修についても当該専門職のみならず、研修情報は回覧し情報共有しています。</p> <p>・正職員、準職員とも半期毎の所長との面談を行い、現状と未来について指導と助言を行い、資質の向上を目指します。</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:所長</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>・行動指針の唱和と一人一人の心掛けを発表することで、企業理念の浸透と意識の向上に努めている。</p> |

(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)> | |

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> | |

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 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"/> 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 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)> 現場確認:事務室</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>・横浜市提供の情報漏洩事例を元に、名簿の紛失を未然に防止するための具体的対策が実施されている。</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 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"/> 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 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> | |

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 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"/> 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 | <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:仮払申請書、小口現金金種表 <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)> ・現金の動きがあった日は、残高を毎回確認している。 | |

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 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 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:公益事業区分資金収支内訳書(令和2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)> | |

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 checked="" type="checkbox"/> 存在する |
| <input type="checkbox"/> 存在しない | <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><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:法人本部 経営管理部係長</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> | |

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

| 指定管理者 記述 | 評価機関 記述 |
|--|---|
| <p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日々使用するコピー用紙や衛生用品(トイレトーパー、液体石鹸、消毒用品等)は、法人全体で契約し割引の得られる通販業者から購入しています。 ・館内設備の不足に関しては、自主事業から立ち上がった木工サークルのボランティアに依頼し作成してもらうなどして経費削減と団体のモチベーションアップにも繋げています。 ・空調設備の適正な運転、不要な照明、エアコン等は電源を切って対応し、アイドリングストップも実践しています。 ・職員のスケジュールは、パソコン管理にて共有されており、業務時間の適正な管理を推進し、随時、所長が、確認、指導の上、残業時間の管理を行い、無理無駄の無い効率的な業務遂行を促しています。 ・利用者の訪問に関しては、徒歩、電動自転車を活用し、自動車の利用を極力減らすようにしています。 | <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:法人本部 経営管理部係長、所長</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> <ul style="list-style-type: none"> ・自主事業から立ち上がった木工サークルのボランティア団体に、感染防止対策のための可動式網戸設置や子供用の木製椅子などの作成を依頼することで、団体のやりがいづくりの場の提供と、経費削減を実現させている。 |

(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 type="checkbox"/> 全て反映されている | <input 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"/> 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"/> 全て反映されていない |
| <input checked="" type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い | <input checked="" type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い |
| 評価機関 記述 | |
| <p><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)></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 type="checkbox"/> 全て対応している | <input 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"/> 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"/> 全て対応していない |
| <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い | <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い |
| 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)> 令和2年度、3年度横浜市白根地域ケアプラザPDCAシート</p> <p><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)></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)> ヒアリング:所長 <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)> | |

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)> ・PDCAシートに区からいただいたご意見を職員全員で共有し、次年度の目標設定、事業展開へ反映出来るよう取り組んでいます。 ・年2回の運営協議会でいただく委員の方からのご意見を取り入れて施設運営、事業運営に取り組んでいます。 ・毎月、連合町内会役員会、白根市区社会福祉協議会定例会、不動丸小学校地域防災拠点役員会に所長が出席し、事業報告や質疑応答を行う枠を頂戴しており、タイムリーに事業展開、運営に関して、率直なご意見をいただいています。 | <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)> ヒアリング:所長 <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)> ・地域との顔の見える関係性を継続、発展させ事業展開へ反映させている。 ・高齢者向けスマホ講座を開設するなど、新たな交流や連絡手段を提案する取組みがなされている。 |

(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)> <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><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>・第四期旭区地域福祉保健計画に地区別支援チームとして白根地区計画の策定に参加しました。地区別計画の「多世代交流」の場、「困った時はお互い様」の具現化事業として「多世代食堂」「おすそ分け会」の開催ができました。今後も継続定期開催を実施しつつ、「地域」の「地域」による運営へと移行していく為の担い手(ボランティア)の育成にも着手しています。</p> <p>・認知症について学びながら集える「スマイルカフェ」もオープンしました。自主事業から団体活動へと立ち上げる為カフェの運営と話し合いを同時進行で展開しています。</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:所長</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>第四期旭区地域福祉保健計画に地区別支援チームとして白根地区計画の策定に参加し、地区別計画の「多世代交流」の場、「困った時はお互い様」の具現化事業として「多世代食堂」「おすそ分け会」を開催した。</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>・多世代食堂、おすそ分け会の情報が地域の皆様へ届き、活用していただく為に、広報誌のみならず、オリジナルチラシを作成し、不動丸小学校の協力を得て、全生徒への配布、老人福祉施設「福寿荘」の協力を得て、チラシの配架していただいたことにより、多くの方にご来場いただいています。</p> <p>この事業には、地元の企業、商店も参加し、地域のネットワークの構築にご協力いただいています。</p> <p>今後は団体活動へと展開し、白根地区社会福祉協議会と共に、後方支援していくことを目指しています。</p> <p>第四期旭区地域福祉計画、白根地区別計画に基づき、地域住民の方々、事業所、医療機関、企業の連携を事業展開の中から、具現化し、住み続けられる町、白根を構築していきます。</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:所長</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>今年度白根地区で立ち上がったボランティア連絡会の事務局を担い、地区社協や連合町内会の協力のもと、ボランティアと地域活動を繋げている。</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> |