

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市根岸地域ケアプラザ 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"> ・利用者アンケートを毎年行い、その集計結果と要望を元に改善計画を立て試行、見直しを行い業務改善を行っています。 ・ご意見箱を設置し利用される方からの苦情、要望を受付、業務改善に生かしています。また、経過や結果を掲示しています。 ・施設利用及び相談対応では公正中立を心がけ毎年人権研修を全職員を対象に行っています。 ・事業の周知や福祉啓発を目的として広報誌「こんち」を毎月発行し、ホームページにも掲載しています。また、行政機関や福祉保健関係団体からの広報物を施設内に配架しています。 ・毎年人権研修を行い、新人研修においても個人の尊厳に配慮した対応をするように指導している。 ・スパイラルアッププロジェクトとして毎年個人目標をあげ、上司との面談を行いながら達成を目指している。 ・職員の資格、能力に応じて適材適所に配置を行なっている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>広報誌「こんち」は、事業情報を掲載した紙面作りで毎月1,500枚発行し、福祉関連団体等に配布しています。不特定多数向けに区の広報誌やスーパー、不動産屋、タウンニュース紙等に広報展開を行いLINEやQRコードにも力を入れ普及啓発を推進しています。利用者の利便性向上の一環として施設外の駅前ビル集会室を活用し多くの参加者を集めたり、「フードドライブ」や「愛のお弁当」など地域が抱える課題にも取り組んでいます。利用者との親身な関係性づくりや利用者アンケート、ボランティア交流会、運営協議会等から利用者の要望や意見を吸い上げ、スピード感をもって検討・具現化する体制ができています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>利用者の利便性向上をさらに高めるためにホームページに施設利用案内や注意事項、貸部屋の紹介、自主事業講座案内、登録団体の紹介等の情報及び貸部屋の予約状況の掲載があるとより良いでしょう。</p>
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・施設管理は専門業者に委託することにより、早期の不良箇所の発見と対応に努めている。 ・定期清掃、日常清掃及び職員による清掃により衛生と清潔の保持に努めている。 ・季節毎の感染症リスクについて朝礼時に注意喚起をするともに外部研修の報告書を共有している。 ・備品は台帳により管理し、破損等があった場合は修理等を行いリスク管理を行なっている。 ・ご意見箱を設置し苦情要望を募集し、業務改善、使い勝手の改善に努めている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>施設の衛生管理面ですが、受付では体温チェックと手指消毒を、トイレにはペーパータオルを、各部屋は消毒セットがそれぞれ設置され、消毒済椅子やテーブルには「消毒済み」用紙が置かれ利用者にも協力をお願いしながら感染症対策に取り組んでいます。日常清掃は、職員全員が毎日朝礼終了後15分以内に手分けし施設内を清掃しています。職員の美化意識の高さを反映してか整理整頓され清潔感と衛生的空間が維持されています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>包丁は、食器入れボックスに保管されています。万が一の場合のことも想定し施錠するか事務室内で貸出と本数の管理をされることをお勧めします。</p>
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・施設警備は総合警備保障株式会社に機械警備を委託している。 ・閉館時には担当職員が戸締りチェックを行っている。 ・施設の鍵は特定の職員が所持し、台帳に記載している。 ・事故防止委員会を月1回持ち、業務改善とマニュアルの見直しを行っている。また、事故発生時には当面の業務見直しを行うとともに1週間後に改めて振り返りを行い、原因の究明と対策を検討しマニュアルに反映させている。 ・防災委員会を設け福祉避難所開設のための手順の確認や訓練内容の検討を行っている。 ・避難計画やBCP、福祉避難所開設マニュアルを作成し、防災委員会で検討している。今後これらを用いた訓練をするための準備をしている。 ・配食ボランティア、民生委員等からの異常事態連絡に対して、包括職員等がすぐに対応できるよう、連携している。 ・読売会や不動産事業者等からも援助が必要な方の情報を伝えていただける関係性が構築できている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>各部署の参集可能な職員で構成した防災委員会が設置され毎月1回開催。BCP(業務継続計画)の策定・改訂や避難誘導の確認について議論を深めています。緊急時等の停電に備え電話設備に「無停電電源装置」の設置や法人間災害用トランシーバーを用意し安全安心に取り組んでいます。地区センターとの合同消防訓練は春秋年2回実施。初期消火訓練1回と通報訓練2回、利用者参加も組入れている点は、他施設の参考になります。また、「避難所運営ゲームHUG」で模擬体験をしていることから災害時での運用手腕が期待されます。</p> <p>【提案事項】</p> <p>不特定多数の来館者が来る合築施設であることから防犯対策にやや手薄感があります。磯子警察署の指導のもと防犯訓練の実施や夜間対策、防犯グッズ(例えば、さすまたや催涙スプレー、カラーボール)の補充、また災害発生時に備え職員の参集訓練の実施等を検討しては如何でしょうか。</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	<ul style="list-style-type: none"> ・スパイラルアッププロジェクトとして毎年個人目標をあげ、上司との面談を行いながら達成を目指している。 ・資格、能力に応じ適材適所の配置を行なっている。 ・部門リーダーによる事業推進会議を決定機関とし、連絡会議として包括ミーティング、5職種会議、デイ会議、居宅会議を定期的に行ない、職員間及び部門間の連携の円滑化を図っている。 ・事故防止委員会、防災委員会を設け職員が自覚を持って安全管理等に取り組めるようにしている。 ・会計責任者と担当者で明確に業務分担をし相互牽制を維持している。 ・事業計画書・報告書等を配架し、公開している。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>スパイラルアッププロジェクトの名称で目標管理制度があり、期初面談で個人の業務目標とそのためのスキルアップ目標を確定した上、必要な研修受講、期末の振り返りに職員が主体的に関わり、能力向上を図っています。毎月、5職種会議では各事業の状況、課題を共有し、さらに所長・部門リーダーが参加する事業推進会議を開催。部門間の連携と具体的な対応策を決定しています。</p> <p>全体の運営目標は、各事業の責任者が前年度の自己評価と区のコメントを振り返り、今年度の目標設定は、現在の課題をふまえて取組内容を起案し、各部打ち合わせや5職種会議等で協議した上で最終決定をし、ボトムアップによる目標設定とチーム間の連携により、PDCAサイクルが着実に機能しています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>残業削減の取組みを年度のPDCAシートの目標の1つにあげて、業務の現状分析、改善方法の立案・実施の検討をお勧めします。</p>
V ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・全職員により朝礼を行い情報共有をすると共に、月ごとに課題を設け、注意喚起をしている。 ・区行政との協働のために包括カンファレンス、地域支援チーム会議を定期的に行なっている。 ・包括、地域交流、生活支援が相互に事業連携し、情報共有と協力を行う為に5職種会議を月1回行っている。 	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>磯子区地域福祉保健計画の地区別推進会議であるハッピー根岸定例会の事務局として運営を支え、ここでは各団体が出席するため、きめ細かく地域の課題を把握して施設の事業展開にも結び付けています。地域活動交流コーディネーター等は市の研修会に参加し、包括カンファレンス、地域支援チーム会議を開催して、市・区の担当者や情報交換を行っています。</p> <p>地域の配食サービス「愛のお弁当」、ふれあい給食会への協力、連合町内会の会合への参加、出張相談会や認知症予防講座の開催など、積極的に地域の多くの方の声を聞いて課題を把握し、適切な支援や連携を行っています。また、集合住宅の管理人等を訪ねて利用案内・広報誌「こんち」のお渡し、施設の事業紹介にも努めています。</p> <p>【提案事項】</p> <p>施設に拠点をおくボランティア団体やサークル活動の認知度を上げるため、合同発表会や体験会を開催しては如何でしょうか。</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10月1日～11月30日の2ヶ月間に渡り実施しています。地域活動交流事業では、個別自主事業講座利用者及び貸出施設責任者へ手渡しで配布・回収を行っており昨年度は100名の回収に努めています。	
<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)> 職員が直接声かけしながら手渡しで配布・回収していることから毎年回収率は100%です。利用者アンケートの設問項目は、「職員の対応」や「施設の快適性」、「緊急時・災害時での説明」、「広報」等各設問項目は具体的かつ詳細に設けています。また、部署別にも実情に合わせた設問項目を設計し利用者アンケートを実施していることで幅広く利用者の声を吸い上げています。	

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)> 根岸地域ケアプラザ利用者アンケート・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)>	

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	
<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)> 根岸地域ケアプラザ利用者アンケート・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)>	
抽出した課題が個別部署あるいは5職種間共有の対応かで振り分けを行い、それぞれの部署で対応策を検討し改善に取り組んでいます。課題が事業運営の政策的な決めごとなどに係る場合は、最終的に事業推進会議で決定する仕組みになっています。振り返りシートは、課題や問題点に対しての改善策が明記されています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input 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	
<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)> 玄関正面の壁面・利用者アンケート振り返りシート・ヒアリング <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>横浜市コールセンターの案内が、施設内の随所に掲示してあり利用者への周知に努めています。</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>多目的ホールやボランティアルーム、デイルーム前の3箇所に「ご意見箱」を設置するとともに、広報誌「こんち」内に「ご意見箱」とQRコードでの投稿を案内しています。</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>利用者が気兼ねなくご意見を述べやすい環境整備に取り組んでいます。「ご意見箱」には、「小さなご意見もお寄せください」と掲示。また、広報誌「こんち」の紙面内にも「ご意見、ご要望、お気づきの事、改善して欲しい事などお伝えください。」と「ご意見箱」やQRコードの案内が記載されています。利用者から幅広くご要望などの声を吸い上げる工夫は、他施設の参考になります。</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>苦情対応マニュアル・苦情対応システム・苦情対応の仕組み・クレーム対応スキルチェックシート・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>掲示用「苦情対応の仕組み」に苦情対応責任者と各部署の担当者、そして第三者委員の設置が記載されています。また、法人本部ホームページの「プライバシーポリシー規程」内にも、苦情対応責任者が所長である旨記載されています。職員用に作成した「クレーム対応スキルチェックシート」は、常にクレーム対応の振り返りとスキルアップにつながるように活用しています。</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)></p> <p>「苦情対応の仕組み」の案内が、各貸部屋及び廊下壁面に掲示され周知に努めています。</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>	

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>苦情等が寄せられた場合は、「苦情受付書」に記録し、保管しています。そして職員全員は、パソコン上で何時でも「苦情受付書」が見れ共有出来る環境になっています。</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)></p> <p>苦情対応マニュアル・苦情対応システム・苦情対応の仕組み・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>第三者委員会が設置されており年1回「情報交換会」を開催しています。施設内で発生した苦情等のケースを紹介したりご意見やアドバイスをいただくなど課題の共有を図ることを通して密な関係性の維持に努めています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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)> 応募時事業計画書・要望/苦情対応の公表・ヒアリング <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>ダイルーム前の「ご意見箱」設置の横に苦情等に対する回答を「要望・苦情対応の公表」で掲示しています。なお、掲示するにあたっては苦情等が発生してから1週間以内に改善策をまとめ回答する姿勢で取り組んでいます。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・館内に施設パンフレットを配架している。 ・施設利用案内を館内に配架している。 ・広報誌を毎月発行し、町内会の回覧に載せて事業の周知をしている。 ・広報誌を館内に配架すると共に事業参加者への配布、民児協での配布、配食ボランティアに依頼しての配布等を行っている。 ・毎月連合町内会の会議に出席し、施設の情報を紹介している。 ・地域サロン等に出向いて施設の紹介をしている。 ・出前よろず相談を行い、相談の対応と共に施設の紹介を行っている。 	<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>根岸地域ケアプラザパンフレット・広報誌「こんち」・LINE・QRコード・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>施設入口の廊下から階段へは、行政体や地域関連から自主事業講座等まで様々な情報紙が整然と見やすく掲示され、気軽に手にとってもらえる工夫をしています。施設利用の案内は、主に地域の福祉関連団体を中心に回覧や掲示板での案内、出前講座や相談の機会をとらえて提供するなど広範囲にわたり普及啓発に取り組んでいます。</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>	

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)> 応募時事業計画書・施設利用マニュアル・広報誌「こんち」・自主事業チラシ・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> <p>貸部屋や自主事業講座等の申し込みについては、電話や窓口で受付を行い先着順を基本としています。日時等が重なる場合は、職員が利用者同士の話し合いの調整を行い気持ち良く施設利用出来るよう配慮し公平な取り組みに努めています。</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)> 応募時事業計画書・年間研修計画(2023年度)・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>今年度の研修は、「認知症基本法」をテーマとした資料を全職員対象に配布することで代替。単に資料を配布するだけではなく、課題を与え決められたフォーマットで回答する仕組みを創り上げています。各自が回答したフォーマットは、「研修報告」ファイルに保管され全職員が見ることのできる環境と課題回答の共有化が図れる土壌ができています。他施設の参考になります。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・広報誌を毎月発行し、町内会の回覧に載せて事業の周知をしている。 ・広報誌を館内に配架すると共に事業参加者への配布、民児協での配布、配食ボランティアに依頼しての配布等行っている。 ・毎月連合町内会の会議に出席し、施設の情報を紹介している。 ・地域サロン等に出向いて施設の紹介をしている。 ・出前よろず相談を行い、相談の対応と共に施設の紹介を行っている。 ・ホームページ、LINEを活用し事業内容についての説明を掲載し、更に広報誌を毎月掲載している。 	<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>応募時事業計画書・広報誌「こんち」・自主事業チラシ・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>広報誌「こんち」は事業情報を掲載した紙面作りで毎月1,500枚発行しタイムリーな記事情報の提供に努めています。不特定多数向けには、区の広報誌や地元のスーパー、不動産屋、タウンニュース紙等で広報展開を行い知名度向上に取り組んでいます。また、磯子警察署職員に「認知症サポーター養成研修」、磯子消防署とのコラボで「子どもの誤飲防止講座」を、そしてLINEやQRコードにも力を入れ普及啓発を推進しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・新人研修で接客や電話対応、報告・連絡の方法について研修している。 ・毎朝礼時に挨拶訓練を行っている。 ・窓口の対応マニュアルを作成し共有している。 	<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>接客接遇に関しては、日々の朝礼の中で声出し訓練を行うとともに「受付対応手順書」と「施設利用マニュアル」を活用しながら質的向上を図っています。その成果は、利用者アンケート結果でも表れています。職員の対応についての挨拶・言葉使いや態度では「丁寧」と「どちらかといえば丁寧」の回答を合わせるとほぼ100%近くの非常に高い満足度を得ています。</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>・環境、立地条件から夜間の施設利用が少ない傾向にあり、町内会での利用等呼びかけている。 ・人気のあるイベントについて特に申し込みの公平性が求められる場面があり、ケアプラザ事業の趣旨を大切にしながら必要な人が利用できる形での公平性を工夫している。 ・貸室利用者から災害時の避難経路を定期的に説明することとした。</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>利用者との親身な関係性づくりや利用者アンケート、ボランティア交流会、運営協議会等多方面から利用者の要望や意見を吸い上げ、スピード感をもって検討・具現化する体制ができています。地域のにぎわい拠点としての場所を提供すると共に連合町内会や区社協、民児協等と協力し地域貢献に励んでいます。</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>施設の知名度アップや貸部屋の利用率を高めるための様々な仕掛けを試みています。利用者の利便性向上の一環として「ミラクルストレッチ講座」を施設外の駅前ビル集会室を活用し多くの参加者を集めています。「柔軟な身体づくり」「わんわん見守りサポーター」「リトミック」「スマホの使い方」等多世代にわたるサービス向上にも努めています。さらに「フードドライブ」や「愛のお弁当」など地域が抱える課題にも取り組んでいます。</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>利用者の利便性向上をさらに高めるためにも、ホームページ上に施設の利用案内や注意事項、貸部屋の紹介、自主事業講座の案内、登録団体の紹介等々の情報及び貸部屋の予約状況の掲載があるとより良いでしょう。</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協定書等のおとり建物・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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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協定書等のおと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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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、職員全員が毎日朝礼終了後15分以内に手分けして施設内を清掃しています。また、定期清掃は専門業者に委託し「管理委託報告」で確認・報告する仕組みになっています。施設は老朽化が進んでいますが、施設内は綺麗に整理整頓され清潔かつ衛生的空間の維持に努めています。	

(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	
<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>	

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>	

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>貸部屋利用後の点検のやり方は利用責任者に「利用点検表」を渡し清掃をお願いしていますが、職員が部屋利用後の清掃確認時に不具合箇所の指摘の声を吸い上げる仕組みになっています。また、安全性に問題があったり不良な備品については、大きな文字で「使用禁止」や「故障中」と書かれた紙を置き利用者への注意喚起を促しています。</p>	

(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)> 磯子区感染症対策指導者養成研修・感染症予防・インフルエンザ施設内感染予防の手引き・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> <p>外部研修を受講した職員が講師となり全職員対象にレクチャーを行うとともに、資料を回覧し理解を深めています。また、県や市からの感染症に係る情報発信を共有メールアドレスで常時見れる環境が整備されており、自己啓発機会の提供に取り組んでいます。</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>デイ(通所介護)サービス部門では、生ごみ対策として「生ごみ処理機」を購入しゴミの軽量化に取り組んでいます。</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>	

(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"> ・日常清掃を週1回、定期清掃を月1回業者に委託して行っている。 ・朝礼終了後に短時間、館内の清掃を職員が行っており、支障のある点について改善を行なっている。 ・館内スリッパを定期的に消毒している。 ・花のボランティアの事業として、月に1度事業参加者と共に植栽管理を行っている。昨年度は大きくなりすぎた樹木の管理を業者に委託して行った。 	<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>施設内外・植栽・各部屋の清掃用具入れ・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>植栽については、従来外部の専門業者に委託していましたが、現在は自主事業の「花ボランティア」参加者さんによって定期的に植栽の管理・清掃・整備の維持を行っており、他施設の参考になります。</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>施設の衛生管理面ですが、受付では体温チェックと手指消毒を、トイレにはペーパータオルを、各部屋は消毒セットが設置され、消毒済椅子やテーブルには「消毒済み」用紙が置かれ利用者にも協力をお願いしながら感染症対策に取り組んでいます。日常清掃は職員全員が毎日朝礼後15分以内に手分けし施設内を清掃し「日常清掃報告書」で確認。職員の美化意識の高さを反映してか整理整頓され清潔感と衛生的空間が維持されています。</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>包丁は、食器入れボックスに保管されています。万が一の場合のことも想定し施錠するか事務室内で貸出と本数の管理をされることをお勧めします。</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)> 事務室内・受領証・カギ持ち出し管理表・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>鍵はキーケースに保管し、キーの持ち出し管理は「カギ持ち出し管理表」の確認印で適切に管理。そして、施設の鍵は「受領証」で管理しています。また、「開錠・施錠管理簿」を作成するとともに、業務日誌には開錠時間と施錠時間及びその担当職員名が記入されています。管理責任者は、所長が担当しています。</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>職員が貸部屋利用終了の都度、施設内の巡回も併せて行っています。また、防犯カメラ8台が設置され不審者対策の確認と施設内外の死角の把握対策に努めています。</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>「設備・総合巡視・月次点検表」や「消防用設備等点検結果総括表(機器点検)」で定期的に施設・設備等の安全性の点検に取り組んでいます。また、各部署長と所長で構成された事故防止委員会が設けられており月1回開催し、ヒヤリハットの対策等も含め原因と対策の確認と共有を行っています。</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>全職員対象：「危険予知訓練(事故防止研修)」</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>	

(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>福祉避難所の施設で「福祉避難場所開設・運営マニュアル」を作成しています。避難確保計画や消防計画、通所介護避難計画、自然災害と新型コロナウイルス感染症各発生時のBCP(業務継続計画)を目的別に作成し運用しています。地区センターとの合同消防訓練は春秋年2回実施。初期消火訓練1回と通報訓練2回、利用者参加も組入れている点は、他施設の参考になります。デイスービスは、毎年避難誘導訓練を7回実施しています。</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>各部署の参集可能な職員で構成した防災委員会が設置され毎月1回開催しています。BCP(業務継続計画)の策定・改訂や避難誘導の確認について議論を深めています。緊急時等での停電に備え電話設備に「無停電電源装置」を設置するとともに法人間災害用トランシーバーを用意し安全安心に取り組んでいます。また、「避難所運営ゲームHUG」で模擬体験をしていることから災害時での運用手腕が期待されます。</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>不特定多数の来館者が来る合築施設であることから防犯対策にやや手薄感があります。磯子警察署の指導のもと防犯訓練の実施や夜間対策、防犯グッズ(例えば、さすまたや催涙スプレー、カラーボール)の補充、また災害発生時に備え職員の参集訓練の実施等を検討しては如何でしょうか。</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	
<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)>	
地域活動交流コーディネーターを常勤1名のほか、協定書等を上回ってサブコーディネーターを配置して地域活動交流事業の充実を図っています。	

②協定書等の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"/> 協定書等のおりに開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等の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)>	
<評価で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)>	
受付横にある書棚に事業計画書、事業報告書を配架をしています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
令和3年度から令和5年度分が配架されており、利用者が過去分を含めて自由に閲覧可能としています。	

(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	
<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 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	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 応募時事業計画書・年間研修計画(2023年度)・2022年度個人研修計画・個別スキルアップシート	
<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)> 全職員対象：危険予知・事故防止、個人情報保護、職業倫理・人権、食中毒・感染症事例、認知症 他 個別職員対象：新人研修、人権研修、コーディネーター研修(地域活動交流等)、PC操作 他	
<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)> スパイラルアッププロジェクトの名称で目標管理制度があり、個人目標の設定のツールに常勤職員には「個別スキルアップシート」があります。期初に今年度の業務目標、そのために身に付けたい能力・知識を記載し、所長との期初面談で目標等を確認する中で、今年度参加したい個別研修の希望を出して、実際に受講に結び付けられる点が評価できます。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><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>・研修案内を職種に応じて回覧し照会している。 ・必要な研修について研修費用を支出し勤務の扱いとしている。</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>年間研修計画(2023年度)・2022年度個人研修計画・個別スキルアップシート・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>外部の研修案内が届いた際には、職員に一斉メールを送り、迅速に情報共有をしています。希望する研修については管理者に希望を出し、個別スキルアップシートとの関連も確認して受講が認められています。受講は勤務時間内でも可能で、受講にかかる研修費用、交通費は法人が負担しています。</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 checked="" type="checkbox"/> 情報共有している
<input type="checkbox"/> 情報共有していない	<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)> 研修報告書・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>受講した職員が「研修報告書」を作成し、研修資料とともに回覧表をつけて全職員に回覧をしています。受講した職員以外にとっても広く業務の関連知識を得る機会となっています。</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 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>「受付対応手順書」に、ケースごとの対応が簡潔にまとめられています。あわせて団体登録、貸館利用の受付については横浜市の「施設利用マニュアル」を活用するほか、業務別のマニュアル(例えば、地域交流支援の対応、横浜市のボランティアポイントの付与)を受付そばに配備し、実務に活用しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・常勤職員を対象としてスパイラルアッププロジェクトを行い年間の到達目標を定め上司との面談をしながら自己研修に取組み年度末に評価をしている。 ・包括支援では毎月職場内ミーティングと区職員を交えたカンファレンスを行い個別ケースの支援方法の検討や事業実施方法についての検討をそれぞれのスキルアップを図っている。 ・5職種会議を通じてより広い視野に立ち事業を展開できるようにしている。 ・居宅会議において個別ケースの共有と課題解決方法について検討している。また、研修の企画を行っている。 ・通所介護では、全体会議と別に給食、レクリエーション、入浴のプロジェクトチームをつくり、サービスの改善等に取組み、全体会議で共有している。 ・厨房職員を交えた給食会議では利用者の状態に合わせた食事形態で提供できるよう情報収集や共有を行っている。 	<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>年間研修計画(2023年度)・2022年度個人研修計画・個別スキルアップシート・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>スパイラルアッププロジェクトの名称で目標管理制度があり、期初面談で個人の業務目標とそのための個別のスキルアップ目標を確定した上、必要な研修受講、期末の振り返りに職員が主体的に関わり、能力向上を図っています。連絡会議として、毎月、5職種会議では各事業の最近の動き、課題を共有しています。さらに所長・部門リーダーが参加する事業推進会議を開催し、部門間の連携を図り、具体的な対応策を決定しています。</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 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	
<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)>	
法人の「個人情報保護規程」の概要を施設パンフレットに掲載するほか、デイルームと相談室の壁面には、「個人情報の取扱い規定」、「個人情報保護に全力で取り組んでいます。」の書面を掲示して、職員が個人情報保護のルールを遵守することを伝えようとしています。また、各部門ごとに個人情報保護に関するマニュアルが整備されています。	

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	
<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)>	
1階の掲示板、デイルーム、相談室には、個人情報保護の取り扱いの管理責任者が所長であることを掲示しています。	

③個人情報の取扱いについて、職員に対する研修を年1回以上実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※全ての職員に対して、研修時の資料、出席者名簿等により実際に研修を行っていたかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input 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	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報保護研修では「個人情報漏洩防止チェックシート」に全職員が回答し、考え方・対応方法の理解を確認しています。	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><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(個人情報の含まれた書類は施錠のかかるにキャビネットに保管)・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)></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)> 個人情報の含まれた書類は、施錠できるキャビネットに保管しています。電子データについてはサーバーで一元管理しセキュリティを強化しています。個人情報の含まれた書類は、それぞれの書類の保管期限に基づいて適宜廃棄されており、不要な情報を残さないようにしています。</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 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 type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)> 経理責任者と事務担当者間で役割分担が明確で、所長が必要な承認をし、月次決算を確認するトリプルチェックの仕組みがあります。また、法人本部では毎月会計監査があり、業務のけん制体制が確立されています。	

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 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

※当日、ランダムで全費目から3項目をピックアップし、伝票の存在を確認する。
 なお、法人等の本部等で管理されている場合でも、コピー等により必ず伝票を確認する。

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><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)> 事務室内・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>	

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> <p>・内部会議の資料等はミスプリント等の裏紙を使用し経費削減を図っている。 ・植栽管理はボランティア育成事業として地域の方に関わっていただくことで、経費の削減を図ると共に頻繁に手が入ることでいつも美しい状態を維持している。 ・故障した照明はLEDに変更することにして電気代の節約を図っている。 ・平時の残業を少なくする為に業務改善等の会議を定期的に行っている。</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>施設外花壇・事務室内・館内照明・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>光熱水費の削減策として、夕刻には利用の終了したダイニング・2階の消灯を行い、照明器具の切り替え時はLEDに変更しています。 自主事業で「花ボランティア」の活動を行い、職員も一緒に関わることで参加者間でのコミュニケーションを取るとともに、植栽管理の費用を削減しています。</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	
<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)> まずは各事業の責任者が前年度の自己評価と区のコメントを振り返り、今年度の計画・目標設定では、現在の課題抽出とそれに対応する取組内容を起案し、各部の打ち合わせや5職種会議等で検討・確認した上で所長に提出し、所長からも助言があった上で最終決定をしています。ボトムアップによる目標設定とチーム間の連携による調整により、PDCAサイクルが着実に機能しています。</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 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	
<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4年度/5年度PDCAシート・令和5年度事業計画書・令和4年度事業報告書・ヒアリング <未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></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 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 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)> 令和4年度/5年度PDCAシート・令和5年度事業計画書・令和4年度事業報告書・ヒアリング</p> <p><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>区の担当職員とは半期に1度、PDCAシートでヒアリングを受ける際に、毎月の包括カンファレンスの際にも、地域や施設の課題、目標、対応策の進捗、今後の取り組みについての協議を行っています。</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り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>・月に1度、事業推進会議を開き各部門の事業が適切に運営されているかを確認しており、部門間の協力についても話し合われている。</p> <p>・防災委員会では福祉避難所開設の為の手順の見直しが行われている。</p> <p>・事故防止委員会を月に1度程度持ち、利用者の権利擁護と実施可能な対策という視点でインシデント、アクシデント報告の振り返りと提案を行っている。</p> <p>・スパイラルアッププロジェクトでは事業所の目標設定に基づいた個人目標が設定され、目標設定時と中間、評価の3回面談を行い、進捗状況や課題の確認をしている。</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>事故防止委員会議事録・個別スキルアップシート・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>事業推進会議を月1回開催し、各部の取り組みの進捗を確認し、部門間の連携が必要なものについて立案・決議しています。事故防止委員会では、ヒヤリハットや行政報告を行った事案の情報共有を行い、再発防止の対応策の立案・周知を行っています。</p> <p>スパイラルアッププロジェクトでは年3回は所長との面談機会があり、目標管理のPDCAサイクルを丁寧に運用し、業務目標の達成と個人の成長を促しています。</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>施設は、地区センターとの合築施設となっています。各館の行事予定表を相互に交換して、受付窓口では、地区センターの行事で来た利用者にも会場案内ができるようにしています。また、ロビーコンサートを2館で協力して開催し、利用者により親しみやすい施設となるよう努めています。</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>経費削減の努力の1つにあげている「残業の削減」について定期的に会議を行っています。年度のPDCAシートを活用し(7)職員体制・育成の目標の1つに、例えば、「働き方改革の推進のため、残業時間を削減する」に関して定量的な目標をあげて、時間がかかる業務の抽出と要因分析を行い、改善方法の立案・実施を行えば残業時間の削減等の実現性が高まるため、ご検討をお勧めします。</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>地域福祉保健計画の根岸地区の取組みであるハッピー根岸に事務局として参加し、運営会議の準備、進行を行っている。</p> <p>ハッピー根岸会議は事業の進捗を確認する会議と地域の課題共有と解決の為の会議を交互に毎月行い、担い手の方や地域関係団体の長の方が参加されている。</p> <p>地域活動コーディネーターは市レベルの研究会に参加し、包括支援センターは毎月区レベルの連絡会を持つと共に、毎月包括カンファを持ち、区の担当職員と個別ケースの共有と事業運営の共有等の情報交換及び調整を行っている。</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>令和4/5年のPDCAシート・自主事業計画書・報告書・広報誌「こんち」・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>磯子区地域福祉保健計画の地区別推進会議であるハッピー根岸定例会の事務局として運営を支え、ここでは各団体が出席するため、きめ細かく地域の課題を把握して施設の各種の事業展開にも結び付けています。</p> <p>市・区の施策・事業に協力するため、地域活動交流コーディネーター等は市の研修会に参加し、施設では包括カンファレンス、地域支援チーム会議を開催して、市・区の担当者や情報共有・意見交換を図っています。</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>根岸地域ケアプラザは地区ボランティアが行っている配食サービスと連携し配達先で把握された課題が報告されたときには速やかに訪問し状況の把握等行うことにしている。</p> <p>根岸地区の民児協に包括支援センターの職員が参加している。根岸地区社協が主催するふれあい給食会に包括、居宅の職員が参加している。連町会に出席し、ケアプラザの事業内容等を説明している。</p> <p>地域の防災訓練に福祉避難所として参加し、無線訓練や見学対応等に協力している。</p> <p>出前よろず相談を2箇所自治会で行い、身近な場所での相談の場を設けている。</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><評価で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>地域の配食サービス「愛のお弁当」、ふれあい給食会に協力するほか、連合町内会の会合への参加、出張相談会や認知症予防講座の開催など、積極的に地域の多くの方の声を聞いて課題を把握し、適切な支援や連携を行っています。また、施設の役割・サービスを幅広く知ってもらうため、集合住宅の管理人等を訪ねて利用案内・広報誌「こんち」のお渡し、取り組み紹介にも努めています。</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>施設では、どんなボランティア団体やサークル活動が行われているのか地域の方に広く知ってもらうため、合同発表会や体験会を開いて情報を発信し、メンバー募集の機会を設定しては如何でしょうか。新メンバーの加入や活動の広がりが期待できます。</p>