

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市高田地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

令和 5年 9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"> ・ここ数年は新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から様々な講座や自主事業の中止や延期を余儀なくされることもありましたが、そのような中でも関係機関や関連団体と協議を重ねてwithコロナを前提として様々な取り組みをしている。 ・広報紙は見易いカラー版で毎月発行し、自治会町内会に依頼し回覧をしている。銀行や郵便局、病院・薬局の待合室、子育て関連施設など様々配架を依頼している。最近では多くの方が行き来する駅に設置してあるPRボックスにも配架を依頼し、事業案内や地域情報の広報・PR活動に努めている。また多世代に向けた情報配信として紙媒体だけではなくICTの活用も積極的に取組んでいる。 ・貸館団体を対象としたアンケートだけではなく部門ごとにも実施し、ご利用者から寄せられた要望・意見については所内にて課題分析と改善策を検討し、結果については掲示をするなど公表している。 	<p><評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・幅広い世代に向けた情報発信としてメッセージアプリ等ICTの活用も積極的に取組んでいます。広報紙は毎月発行でカラー印刷し読みやすい構成になっています。自治会への回覧、銀行や郵便局、病院・薬局の待合室、子育て関連施設、駅のPRボックスなど様々な場所に配架し、事業案内や地域情報の広報・PR活動に努めています。 ・利用者の要望やご意見を伺う機会として年1回は利用者アンケートを実施して結果を1階ロビーに掲示により公表しています。 各部門ごとに実施し回収率は毎年95%前後を維持しています。 ・各種チラシ類は子育て関連は赤、高齢関連は青のテープで利用者が見やすくしています。
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ・開所から23年が経過し、修繕箇所が増加傾向にあります。毎月業者が設備巡回点検を実施することで、不具合箇所の早期発見に努めている。 ・職員が毎朝10分間の清掃、消毒作業を実施する他、日常的な清掃は貸館利用団体による利用後の室内清掃と併せて、清掃業者スタッフが毎日、共用部分を清掃している。また月1回の休館日には清掃業者が入り、館内全体のWAX掛けを実施し、良好な維持管理に努めている。 ・設備保守や窓・照明の清掃、植栽選定、害虫駆除等は協定書に基づき適切に実施している。冷暖房切替は5月と11月にそれぞれ行い、快適に利用してもらえるよう配慮している。 ・建築局保全推進課が主催する研修を受講し、各種点検・調査の概要を確認したうえで、年2回(5月・11月)職員による施設内外点検を実施し、異常の兆候を早期に発見し適切な処置ができるよう取組んでいる。 	<p><評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・専門の清掃スタッフが月曜日から土曜日まで共有部分を清掃しています。他に月1回の休館日には床のワックスがけ、また、年2回は植栽の専門業者による手入れ、年2回の換気扇清掃、毎月の設備巡回点検報告書で指摘があった箇所は迅速に対応するなど施設の良好な維持管理に努めています。さらに協定書に沿って窓や照明の清掃などきちんと実施されています。 ・全職員で毎朝10分間、館内清掃をしています。その他一人ひとりが常に自覚を持ち館内の清潔な環境の維持に努めています。またスリッパの消毒などはボランティアを募り職員と共に清潔な状態を保つように心がけています。 ・分別用のごみ箱が事務所に置かれ、また「紙ごみ基準」が定められており、紙の種類ごとに分かれ細かく分別されています。
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> ・発生した事故(送迎中の事故や個人情報の漏洩など)の連絡経路や対応手順はフロー図にして分かりやすくし、定期的に職員に周知するとともに事務所内にも掲示し、迅速な対応がとれるようにしている。 ・災害時の対応として「災害時対応マニュアル」を作成し、福祉避難所としての体制をとっています。応急備蓄物資管理台帳を作成し、適宜更新作業を実施し万が一に備えている。 ・鍵は常勤職員と夜間業務を行なう非常勤職員が所持しているが、緊急時対応のため区役所(総務課)にも預けている。 ・「避難ルート図」を貸館部屋の入口への掲示、貸館用ボードに貼り付け、日頃からの意識づけに努めている。 ・防犯対策は警備会社に委託し、不審者等の侵入があった場合は防犯カメラにて映像を確認し、警告を実施する。開館時の有事については、防犯ブザーを活用し警備会社による緊急対応が発動される。 	<p><評価できると感じられる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・鍵は、管理番号を付与して「警備キー所持者一覧」で明確にし、常勤職員と遅番勤務を担当する職員に配布しています。 ・横浜市総務局で毎月発表の「事務処理ミスに伴う個人情報漏洩事故等と市民利用施設での事件・事故」を朝礼で共有し事故防止に努めています。 ・年2回、消防訓練でAED操作を学び緊急対応に備えています。 ・河川が近いため「避難確保計画(洪水)」も作成しています。 ・貸館の入り口の避難ルート図を掲示して、避難通路の動線を確保して災害に備えています。災害対応自販機を設置しています。 <p><できていない点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・不審物の有無や各室の消灯、異常有無の確認は、消毒を兼ねて朝、昼、夕刻にチェックしていますが、館内巡回した記録を残す認識がありませんでした。

	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"> ・年度ごとに全体・職員目標とともに部門ごとの事業計画書を作成し、計画に沿った運営を実施し、年度末には振り返り、事業報告書を作成し次年度に活かすよう努めている。 ・外部研修は積極的に受講して専門職としてのスキルアップを図り、報告書作成後は所内にて回覧し情報共有を図っている。また内容によってはミーティング等を活用し伝達研修を実施している。 ・個人情報の取扱いについては年度当初に全ての職員に対して研修を実施し、リスクマネジメントしている。適宜、他機関での事故事例を紹介し、注意喚起を行っている。 ・所内では様々な会議を実施していて、部門を越えた連携を強化し、課題を共有して改善に向けた取組を実施している。 	<p><評価できると感じられる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務の研修は出張扱いで、資格更新は費用の支援があります。 ・事業や講座の開催を部門会議で周知し、担当職員が不在でも利用者対応ができるようにしています。 ・FAX送信は、2名で番号を読み上げ誤送信を防止しています。 ・関連の団体や関連機関と会合などを通して、地域福祉保健のネットワークを構築し、多職種で連携し取り組みを進めています。 <p><不足していると感じられる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修計画に最低限記載すべき職種等の項目記載がない点。 <p><できていない点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人情報収集の際に使用目的の明示や目的外に使用しないことを明記する事の認識をしていませんでした。
V ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・高田地区のマスコットキャラクター「たかたん」は地域行事への積極的な参加や募金活動への協力などを通して地域の活性化と交流を図っている。 ・自治会町内会や民生委員児童委員会等の定例会には積極的に参加し、情報共有に努めている。 ・ケアプラザ以外の場所(みんなの居場所「ふらっと高田」、高田コミュニティカフェゆずの樹)を使用し、自主事業を開催するなどして地域資源の周知にも努めている。 ・未就学児を対象とした子育て関連の事業や離乳食教室、中学生の学習支援のために貸館スペースを優先確保するなど、行政等の関係機関主催の事業にも積極的に協力している。 	<p><評価できる点></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域内の各自治会の会合や地域のマンションの自治会の総会などにも部屋を貸し出しています。ケアプラザに足を運んでもらうことによって身近な存在として活動内容を知っていただくように周知に努めています。 ・ケアプラザ以外の場所(みんなの居場所「ふらっと高田」、高田コミュニティカフェゆずの樹)において自主事業や共催事業を開催しています。民家で地域住民が気軽に立ち寄れる居場所となっています。「健康講座」、「スマホ講座」等人気の自主事業を開催しています。 ・障がい児や子ども、子育て世代を対象にした事業にも力を入れています。子育てネットワークの開催、障がい児の余暇活動支援、「パパの赤ちゃん会」など子育て関連の事業や離乳食教室、など多くの講座を開催しています。

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 type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <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)> 利用者アンケート(令和4年10月実施、配布数158件、全回収回答数152件 回収率96%) 居宅・通所介護・地域交流・生活支援・包括 <実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 毎年高い回収率を誇っています。利用者に対してアンケート実施の意味などを丁寧に説明し要望やご意見に対して迅速に対応している結果と思われます。	

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 所長 <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)> アンケートの結果は必ず職員全体で目を通し、各部門ごとにそれぞれ該当するアンケートに寄せられた課題を抽出し、解決策を検討しています。解決策に関しては、職員会議において全員で共有しています。	

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 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」・ヒアリング 所長 <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)> 概ね満足との回答を毎年頂いています。「緊急時の対応についての説明があまりなかった」とのご意見には利用時の説明に力を入れて避難経路についてもわかりやすく説明するなどできることは迅速に対応しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

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

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認・資料・ヒアリング 所長 <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)> 利用者アンケートの結果及び課題の改善策については館内に掲示により公表しています。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 館内ロビーの見やすい場所に他機関の相談窓口の連絡先も記入してある苦情対応についてのポスターの掲示があります。	

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> ご意見箱を館内のロビーに設置しています。 <設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 匿名性の担保として職員からは見えにくい場所に設置しています。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認 ポスターを掲示 資料 「苦情解決の流れと対応フロー図」、・ヒアリング 所長 <仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 苦情受付担当者、苦情解決責任者、第三者委員等を明確にしてポスターを掲示しています。	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 館内に掲示。	
<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)>	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 記録している <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
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
苦情は記録しファイリングしています。	

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 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"/> 苦情等が寄せられていない	<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"/> 苦情等が寄せられていない
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)> 資料・ヒアリング 所長	
<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)>	
コロナ関連で熱を測る際に接触型を使用していたが、衛生的でないのご意見があり迅速に非接触型に変更しています。	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <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
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・ヒアリング 所長 <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>館内掲示で来館した利用者に苦情等の内容や対応結果を積極的に公表しています。更に、利用申込書と一緒に資料をクリップボードに挟み込んで渡し確実に見てもらう工夫をしています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・施設のオリジナルパンフレットにて利用案内や施設情報を掲載し、地域の方に情報提供を行っている。 ・広報紙はカラー版で毎月発行し、施設や事業の内容、役割が分かり易くなるよう作成し、地域回覧板や医療機関や駅、地域の居場所などに配布し、施設情報やサービス内容の周知に努めている。 ・当施設のホームページ、ツイッター、Lineとった電子媒体を活用し、様々な情報を幅広く提供している。 ・自主事業等開催後は廊下スペースを活用し、写真入りで報告パネルを作成し掲示することで内容等を広く周知している。 	<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>現場確認・資料「パンフレット、広報誌「高田つうしん」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>地域に広く周知されるように主に利用案内で、施設利用についての説明を行い、問い合わせに関しては、丁寧に説明を行うようにしています。また、貸室利用者会議を行い、利用の変更点や利用に際しての注意点、利用方法の再確認を行っています。新規の利用申込に関しては、申込方法や利用に際しての注意点などを説明し、確認をおこなっています。</p>

②窓口に「利用案内」等を備えているか？

※目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 備えている	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている
<input type="checkbox"/> 備えていない	<input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<p><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)> 現場確認・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>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料 研修資料 ヒアリング 所長</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>通所部門は非常勤職員が多いので通所の部門会議で研修を実施し資料は回覧しています。</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>・毎月、カラー版広報紙を発行し、部門ごと輪番でコーナーを担当して専門性を活かした広報・PRに努めている。最終面には事業予定を一覧で閲覧できるように工夫している。自主事業に関しては独自のチラシを発行している。</p> <p>・ホームページ、ツイッター、Lineを活用し、多世代を対象に幅広く広報活動を実施している。</p> <p>・自治会回覧板に依頼する他、関係機関・各所の窓口配架への協力依頼をし、周知を図っている。病院の待合室だけではなく郵便局や銀行にも最近では大勢の方が行き来する駅のPRボックスにも広報紙を配架し、目に留まる機会を多くしている。</p> <p>・高田地区に隣接する区のスポーツ会館やケアプラザにも配架協力を依頼している。</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>資料・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>広報紙の回覧や配架場所を多くし多くの世代に届くように配慮しています。自治会回覧板に依頼する他、関係機関・各所の窓口配架への協力依頼をし、さらに病院の待合室だけではなく郵便局や銀行にも最近では大勢の方が行き来する駅のPRボックスにも広報紙を配架し、目に留まる機会を多くしています。</p> <p>高田地区に隣接する区のスポーツ会館やケアプラザにも配架協力を依頼しています。</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> <p>・事務所受付カウンターが入口にあり利用者にはすぐに声掛けし、笑顔での対応を心がけ持ちよく利用してもらえよう努めている。</p> <p>・「清潔さ」を基本として服装や身だしなみについては、相手に与える印象を常に意識し、過度な化粧や装飾は避けるよう徹底している。</p> <p>・深刻な相談のために来館される方もいるので、プライバシー保護の観点からだけではなく、安心して相談ができる環境づくりのため、基本的には相談室を使用するよう配慮している。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員は自分から積極的に笑顔であいさつしています。また、親しみのあるフレンドリーな会話をしています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・エリア内には屋内で活動できる場が少なく、当施設に稼働が集中している。予約が重なってしまった場合は職員が抽選し、公平にしている。 ・貸館予約状況は4ヶ月先まで確認ができるよう館内に空き状況を掲示している。また当施設のホームページでも確認ができるような体制を構築している。 ・毎年、部門ごとに利用者アンケートを無作為に実施し、課題を抽出するとともに所内にて検討し、改善策を作成し、結果については掲示するなど公表に努めている。 ・自主事業開催時には参加者を対象にアンケートを実施し、率直な意見伺い、今後に向けた取り組みの参考にさせてもらっている。 	<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> <ul style="list-style-type: none"> ・事業毎また毎年利用者アンケートを実施し、集計分析したうえで課題抽出しアンケート結果や課題の改善策については、できることからすぐ対応しより良い施設運営に活かすよう努めています。 また、年1回開催の利用者会議からも貴重なご意見・要望を伺い改善に努めています。口頭でのご意見・苦情についても、その都度速やかに検討し改善策を示して対応しています。

(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>登録利用者団体が多数あることから、多くの団体に利用していただけるように抽選の際、外れた団体には声をかけたに時間帯の利用を進めるなどしています。館内ロビーに大型のボードを設置して空き状況を表示するほか、団体間での情報共有が必要な際には利用申込書のクリップボードを活用して周知を図るなどしています。</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>

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)>	
定期清掃は毎月1回実施し、日常清掃も業者委託し清掃を徹底しています。また、貸館団体にも利用後の消毒・清掃を徹底していて、利用時間に清掃時間を含んでいます。	

(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> <p>物品管理台帳にて各部屋ごとに1種Ⅱ種別にきちんと記録され管理しています。</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>職員が朝の掃除や消毒時に、館内の各備品の作動状況や安全性に対して、適宜点検し、きめ細かく管理されており少しの損傷でも見逃さず早期に対応ができています。</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)> 資料「会議録の中での研修記録」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、その理由について記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

※定期的に館内のゴミを回収しているかを資料により確認し、ゴミ容器等から汚臭・汚液等が漏れないよう管理しているかを現場確認する。また、集めたゴミが館内外に長期間放置されていないかも現場確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事務所内にゴミの種類ごとに分別するためのゴミ箱を設置しています。生ゴミは水切りを徹底し余分な水分を取り、他のゴミとは区別し衛生面を考慮し密封されたポリバケツを使用しています。</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>	

(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"> ・利用者には原則とし、上履き(スリッパ)への履き替えをお願いしている。使用しているスリッパ清掃も団体の福祉保健活動として協力してもらい清潔に保っている。 ・貸館団体を対象に利用者アンケートを実施し、その中の項目に「部屋の汚れの気になる時の有無」について問い、結果を公表して清潔への意識向上に努めている。 ・貸館の女性用トイレには自動洗浄装置を設置し、節水対策とサービス向上を目指している。 ・専門業者の定期清掃や日常清掃だけではなく、職員や貸館団体による室内清掃も徹底し、清潔な状態の維持に努めている。 	<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>現場確認・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> <ul style="list-style-type: none"> ・築年数がたっているにも関わらず館内は清潔に維持されています。 ・貸館の女性用トイレには自動洗浄装置を設置し、節水対策とサービス向上を目指しています。 ・専門業者の定期清掃や日常清掃だけではなく、職員や貸館団体による室内清掃も徹底し、清潔な状態の維持に努めています。

(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・専門の清掃スタッフが月曜日から土曜日まで共有部分を清掃しています。他に月1回の休館日には床のワックスがけ、また、年2回は植栽の専門業者による手入れ、年2回の換気扇清掃、毎月の設備巡回点検報告書で指摘があった箇所は迅速に対応するなど施設の良好な維持管理に努めています。さらに協定書に沿って窓や照明の清掃などきちんと実施されています。全職員で毎朝10分間、館内清掃をしています。</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>

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)>	

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(金庫、キーケース)・資料(警備キー所持者一覧)・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>機械警備の鍵は常勤職員と遅番勤務を担当するサブコーディネーター2名の計15名に配布し管理しています。</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 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>不審物の有無や各室の消灯、異常有無な確認は、消毒を兼ねて朝、昼、夕刻に職員がチェックしています。異常があった際には上長に報告することになっており、館内巡回した記録を残す必要性を認識していませんでした。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(3) 事故防止業務

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	
<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>毎月、委託業者が設備巡回点検を実施し、不具合箇所等について報告がなされています。</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 type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><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>シートを活用し、事故等(ヒヤリハット含む)の詳細を事例検討しています。その際に参加できなかった職員へは、資料を回覧し共有しています。</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>事務処理ミスに伴う個人情報漏洩事故等と市民利用施設での事件・事故など、横浜市総務局コンプライアンス推進課が毎月発表する「事務処理ミス等の状況について」を朝礼で発表し、注意喚起して事故防止に努めています。</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>河川に近いエリアであることから「避難確保計画(洪水)」も作成し、備えています。</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>貸し館に避難経路図を明示し、避難通路の動線を確保して災害に備えています。また、災害対応自動販売機を設置しています。</p> <p>令和5年度末を目安にBCP(事業継続計画)作成に向けた準備をしています。</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>

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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<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
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)>	
第一月曜日は休館日ですがデイサービスは実施しています。 エレベーター改修工事(11/5・6)で全館停電となるため、3ヵ月前から館内掲示をして休館になることを利用者に周知しています。	

②協定書等のおおりに開館しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館している <input type="checkbox"/> 協定書等のおおりに開館していない
評価機関 記述	
<協定書等のおおりに開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価で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 type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表している <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)>	
・「運営協議会」のファイルに収め、閲覧できる旨を明示したスタンドプレートと共に受付付近に設置し周知しています。	
<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)>	

(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 type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input checked="" 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)> 居宅介護支援は「年間個人別研修計画」を、通所介護は「年間研修スケジュール」を作成し、勤務形態に関わらず研修を受講できるようにしていますが、研修計画に職種、経験年数など、最低限記載すべき項目の必要性を認識していませんでした。 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 居宅では「年間個人別研修計画」を作成している。毎年、職員それぞれが目標設定をし、その達成に必要な研修の受講を計画している。	

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 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(年間個人別研修計画、年間研修スケジュール)・ヒアリング <研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 「個人情報保護」「感染症予防」「災害時対応」「人権擁護」をテーマに全職員対象に研修をしています。 <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)>	

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"> ・外部研修の案内は所内回覧にて周知し、積極的な参加を促している。 ・業務に係る内容の研修は業務出張扱いとし、職種別・経験年数や内容等に合わせて常勤のみならず非常勤職員も受講させている。 ・介護支援専門員や主任介護支援専門の資格更新費用等、専門職に係る受講料に関しては事業所負担として、本人負担を軽減し勤労意欲の向上を図っている。 ・対面式だけではなくオンライン研修受講をし易くするためネット環境を整備しICT機器も導入している。 	<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 style="text-align: center;">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> <ul style="list-style-type: none"> ・シフト調整などを行い研修に参加しやすい環境を整えています。業務に係る内容の研修は出張扱いで、介護専門員などの資格更新費用は、事業所の支援があります。

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><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>研修を受講した職員は、研修報告書を作成し、回覧して職員間で情報共有しています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

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

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
<ul style="list-style-type: none"> ・所内の連携強化と情報共有を図るため、部門会議を毎月実施し、担当者が業務進捗状況や課題等を報告している。また区役所・区社会福祉協議会など関係機関との定例ケアカンファレンスも毎月実施し、情報共有は勿論のこと、困難ケース対応等についても協議を重ねている。 ・外部研修も積極的に活用し、専門職としてのスキルアップを図っています。また受講後は必要に応じて所内にて伝達研修を行ない職員間での情報共有に努めています。 ・スケジュール管理ソフトを活用し、各職員の予定を他スタッフも把握できることで、ご利用者からの応対時にも活用している。 	ヒアリング <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	<ul style="list-style-type: none"> ・5職種会議や事務所職員を対象とした部門会議において、事業や講座の開催周知を図り、主担当者でなくても問い合わせなどに対応できるようにしています。

(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 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)>	
・ホームページにプライバシーポリシーを掲載し個人情報の取り扱いについて周知しています。	

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 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)>	
常勤職員4/26の運営会議内にて研修を実施し、非常勤職員は4月の雇用契約更新時に個別に研修を実施しています。	

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 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 checked="" 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>個人情報収集の際は、「個人情報保護法」に則り使用目的を説明していますが、使用目的を明示し使用する認識がありませんでした。</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 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 checked="" 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>個人情報収集の際は、「個人情報保護法」に則り、目的以外に使用しないことをヒアリングで確認しましたが、記載内容については、目的以外に使用しないことを明記する必要を認識していませんでした。</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	
<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(事務所)・ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> コンピューターのパスワード設定の他、部門ごとの共有フォルダは各部門担当者のパソコンでしか見られないようにしています。 ファックス送信時は、必ず2人で行い、郵送物の封入は個室で行い、担当する職員は、封入作業に専念しています。 書類の破棄は、シュレッダーを使用し、個人情報が含まれた書類は、ロッカーで施錠保管しています。	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(辞令)・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)>	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(決算書・事業活動収支) <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)> 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>通帳や印鑑は、事業所内に置いておらず、法人本部の金庫にて保管している。出納担当者の現金管理のもと、小口現金の残高により管理者が本部に赴き精算しています。</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>・デマンド計を導入し、電気使用量を「光」と「音」で知らせ省エネ活動の促進し、職員だけでなく利用者にも協力を依頼している。 ・部屋の温度調整は可となっているが、風量については固定し光熱費の省エネに取り組んでいる。 ・蛍光灯は間引き使用することで少しでも節電につながるよう徹底している。 ・ペーパー類やファイルなども、再利用を心がけコスト意識を高めている。</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>現場確認(ロビー)・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>・蛍光灯の間引き使用などを徹底し、ロビーにデマンド計を掛けて電気使用量が見える化して、省エネの意識付けをしています。 ・給食や保険会社の契約を法人全体(一括)で行い節約しています。</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)>	

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"/> 一部未対応の項目がある <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 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 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	
<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年度事業実績評価 評価シート)・ヒアリング	
<未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<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(PDCAシート)・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>利用者の安心、安全を第一に感染対策を講じながら運営と地域支援を両立しています。Withコロナを前提とした講座・事業を企画し、開催しています。</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2回開催している運営協議会において事業計画を発表し、また自主事業と収支会計について報告している。その中で委員より指摘された事項については速やかに改善できるように取り組んでいる。</p> <p>・介護保険事業は年度ごとに収支予算を作成し、法人内部の管理者会議にて毎月報告し、運営状況等を確認している。</p> <p>・全常勤職員が出席する運営会議を実施し、運営状況の報告を各分より行うとともに、サービス・運営向上や専門性の維持・向上を目的とした業務改善の検討をしている。</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>資料(PDCAシート・運営協議会)・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>・新たな取り組みとして、隣町の東山田地域ケアプラザと協議を重ね、初めて介護予防関連の共済事業を行っています。</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>各部門各職種の職員が、それぞれの専門性を活かしながら連携し、利用者が安心して暮らせる街であり続けるよう、各種事業に取り組んでいます。</p> <p>・地域福祉保健のネットワークを構築し、多職種で連携して取り組みを進めています。</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>

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> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜型地域包括ケアの推進(地域ケア会議) ・ひとり暮らし高齢者等「地域で見守り」推進事業 ・港北区地域福祉保健計画(ひっとプラン港北) ・認知症支援事業(かえるネット、サポーター養成講座) ・よこはま健康スタイル推進(よこはまウォーキングポイント、よこはまシニアボランティアポイント) ・健康づくり事業(元気づくりステーション、健康測定会、ウォーキング、ロコモ予防教室) ・権利擁護関連(終活・エンディングノート講座、行政書士巡回相談会) ・子育て関連事業(子育て支援事業、両親教室、離乳食教室、学習支援、障がい児余暇支援等) ・親と子のつどいの広場や地域子育て支援拠点と協働し、事業を取組んでいる。 ・地域密着型総合相談窓口(生きがい就労支援スポット)との連携 ・ポスター掲示、広報物配架、催し ・研修・会議等への職員派遣 ・福祉避難所協定 	<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・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>子育て関連事業については子どもや障がい児、子育て支援事業など多くの事業に取り組んでいます。障がい児の余暇活動支援や中学生等の学習支援、子育てに向けての両親教室等地域子育て支援拠点と共同で進めています。</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>・平成22年度に地域と連携してデザイン公募し誕生した地域キャラクター「たかたん」が地域イベント等にも参加し地域活性化の一役を担っている。</p> <p>・連合町内会、地区社会福祉協議会、民生委員児童委員、老人クラブ等の関係機関の定例会に積極的に参加して情報共有、課題の検討をしている。</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>資料「横浜市高田地域ケアプラザ事業計画書・事業報告書」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>地域ケアプラザの活動の周知として広報誌の配架が様々なところに依頼して実施されていて広報活動が十分の粉割れていることが伺われます・またホームページやメッセージアプリ等の電子媒体による広報活動にも積極的に行われている点が評価できると感じられます。</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>