

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市たまプラザ地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社フォワード・グッド

2019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	<p>毎年1回定期的に「利用者アンケート」を実施しており、ケアプラザに来館される地域の方々や個別支援で関わる区民の皆様の声を伺っています。</p> <p>当ケアプラザは駅近の立地条件もあって、来館者数も非常に多く、ケアプラザに対して職員が直接ご要望を伺うこともあれば、館内に設置してある「ご意見箱」に要望を投函していただくこともあり、いただいた要望については迅速に所内で検討し、極力、お応えすべく努めております。</p> <p>苦情に関しても、その内容を真摯に受け止め、当施設に不備があった場合は、管理者より謝罪を行い、丁寧な対応を努めております。そのほかに、当ケアプラザを運営している社会福祉法人の第三者委員や公的窓口苦情機関を館内に掲示しています。</p> <p>来館される方が気軽に情報収集できるよう、掲示物を見やすく館内に掲示したり、配架するチラシもタイムリーなものを置いています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・2019年3月号の広報紙では、利用者アンケートの主なコメントを掲載している。 ・駅直結で利便性が高く、登録団体は220を超えており、大変人気のケアプラザとなっている。 ・「貸館利用予定表」と題した大きなボードが入口に設置されており、利用する部屋がすぐに分かるようになっている。 ・ホームページにはイベントを掲載したカレンダーがあり、イベントをクリックすると詳細が分かるようになっている。また各月の予定表や広報紙も見ることができる。 ・「地域のお知らせ」や「登録団体からのお知らせ」の掲示コーナーがあり、地域で開催されるセミナーやイベントの情報発信を支援している。 ・来館者には職員が笑顔で迎え、すぐに対応している。 ・ぶらざる一む(多目的ホール②)には授乳室や幼児用のトイレが併設されていて、子育て世代に使い易い造りとなっている。
II 施設・設備の維持管理	<p>当ケアプラザは横浜市と東急電鉄の公民連携協定に基づき、社会福祉法人が指定管理で運営しているため、建物・設備管理は東急ファシリティサービス(株)に依頼し、不備があれば迅速に対応していただきながら設備を維持管理しています。備品の管理については、横浜市所有のものと運営上必要なものの台帳を分けて、物損、故障が生じた場合には、安全面を第一に考え、迅速に修理・メンテナンスを行っています。</p> <p>感染症対策については、ケアプラザ全職員を対象に「感染症マニュアル」に基づいた研修を年1回行っており、感染症が流行する11月～3月末の期間には、開館前に職員が館内の人の手がふれる箇所を重点的に消毒して、感染症の予防対策をしています。</p> <p>ごみの分別について、一般の来館者はごみのお持ち帰りをお願いしていますが、所内から発生したごみに関しては、建物内のルールに基づき適切に分別処理しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎日委託業者により清掃が行われ、日常清掃業務日報に記録されている。 ・朝礼後、手に触れる箇所の消毒を徹底し、小さなお子さんが利用するぶらざる一むで使用されるマットやおもちゃの消毒は、使用後毎回実施している。 ・入口の目立つ場所にスタンドで手指消毒剤が設置されている。 ・調理室のグリストラップ(油脂分離阻集器)が備え付けの為、使用後は悪臭が発生しないよう毎回職員が清掃を行っている。 ・職員が来館者と接点を持ちながら、扉の不具合の修繕や安全に配慮した導線の確保などを自ら行っている。
III 緊急時対応	<p>緊急時対応マニュアルを事務所に掲げて、全職員が迅速に対応できるよう整備しています。</p> <p>防犯対策については、商業施設内のケアプラザということもあり、民間の警備会社による巡回警備が行われており、いざというときには係をとって対応しています。</p> <p>個人情報扱う部署を抱えているため、それらの書類を保管するキャビネには職員不在時(おもに夜間帯)に鍵をかけて管理し、パソコンを立ち上げる際にもパスワードを入力し第三者が勝手に開示できないよう設定しています。</p> <p>各種の事故対応についても手順書を整備するとともに、全職員を対象に個人情報保護研修を年1回、防災避難誘導訓練を年2回、AEDの使い方を年1回、感染症予防研修を年1回開催しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時用のフローチャートを事務室に掲示し、職員がいつでも確認できる環境を整えている。 ・ロビーに掲示された館内図には、非常口と消火器の設置個所を緊急時にも即座に視認できるよう、ビクトグラムや写真を使って示されている。 ・事故等の未然防止及びその意識を高めるべく、職員からの積極的なヒヤリハット事例の報告を促し全員で共有するために、報告用紙と提出箱を事務室内に常設し、誰もが事例を報告しやすい環境を整えている。 ・毎年実施しているAED操作研修では、成人を想定した訓練にとどまらず、操作要領や手順が大人とは異なる乳幼児を想定した訓練も実践的に行い、幼い子供を連れた子育て世代の来館者が多いという当館の特性に的確に対応している。 ・防災業務の一環として利用者を巻き込んだ避難誘導訓練を実施し、利用者の防災意識向上にも努めている。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 組 織 運 営 及 び 体 制	<p>業務体制に関しては、協定書で定められた通りの職員を配置し、適正に開館運営を行っております。当ケアプラザの事業計画書・報告書ならびに利用者アンケートはホームページ上で公開しており、どなたでも確認していただけるようにしています。</p> <p>職員の研修については、所属する法人が主催する職歴階層別(新人・中堅・管理職等)の研修を随時参加させており、当ケアプラザ全職員を対象にした職場内研修を年6回開催しております。研修内容は、個人情報保護や人権・尊厳、職業倫理等についてふれており、福祉職員として逸脱した言動を行わないよう意識づけています。</p> <p>また、業務上において必要な専門研修については、職員の勤務を調整しながら外部研修に参加させています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 職員が周囲に遠慮して研修の受講をためらうことがない雰囲気が醸成されている。受講者が朝礼等で行う全職員への報告は、本人が学んだ内容を再確認する機会にもなっていると考えられる。 ・ 来電を職員間で伝え合う際は、メモのような紛失リスクが少なく、記録としても残る電話連絡ノートを独自に運用し、利用者サービスの向上にもつなげていると感じられる。 ・ 職員各自が時間管理を意識して業務に取り組むよう、ケアプラザとして意識改革を図っている。その結果、経費削減はもとより、超過勤務の低減や休憩・休暇の取りやすさの改善によるワークライフバランスの適正化、心身の健康維持といった効果が出ていると感じられる。 ・ 朝礼の最後に職員が輪番で行う1分間スピーチは、話を明確かつ手短かにまとめるうえでの資質向上、また職員どうしのコミュニケーションの促進にも有効に機能していると感じられる。
V ・ そ の 他	<p>当ケアプラザが担当する2地区については、地区別推進会議に所長をはじめ、生活支援コーディネーター、地域活動交流コーディネーター、地域包括支援センター3職種が積極的に参加しています。包括レベルの地域ケア会議においては、住民はもとより地域活動団体や関係機関にお集まりいただき、喫緊の地域課題を共有するとともに課題解決にむけて協議する関係を構築してまいります。</p> <p>施設運営に関しては、青葉区からの委託事業や公民連携事業に寄与し、“落ち着きがない、親の言うことを聞いてくれないなどイヤイヤ期”を迎える1歳7ヶ月から2歳児を対象とした事業を当ケアプラザで開催するなど、子育て支援にも重点をおいています。</p> <p>また、近隣の地域防災拠点とも連携を図るべく、定期的で開催される防災連絡会や防災のつどいにも積極的に参加しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 青葉区地域福祉保健計画「青葉かがやく生き生きプラン」において、地区別推進会議や支援チーム会議に出席し、地区別計画の推進に努めている。 ・ 青葉区主催の「寄り添い型学習支援事業」への毎週の場所の提供や、青葉区と民間事業者による公民連携事業「どにち☆ひろば」への場所の提供や運営協力を行っている。 ・ 青葉区では初の介護予防・生活支援サービス補助事業(NPO法人主催)の開催場所となっている。 ・ 2018年10月に、西日本豪雨や北海道胆振東部地震等の被災者に向けて、法人の関連施設の協力も得て義援金を募ることを目的としたチャリティーコンサートを開催した。 ・ 2018年11月に『第6回たまプラザ地域ケアプラザまつり』を開催し、400名を超える来場者があった。

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)> 平成30年10月に実施し、地域交流・生活支援50件、地域包括38件、居宅介護25件、合計113件を回収した。	
<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)>	

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)> 資料:ホームページ、広報紙 <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「2018年度 利用者アンケート集計票」のPDFをダウンロードして見ることができる。 また2019年3月号の広報紙では、利用者アンケートの主なコメントを掲載している。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

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

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
「ご意見箱」が、ラウンジに設置されている。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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)>	
資料: 苦情対応マニュアル	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している <input 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)> 居宅介護支援事業と介護予防支援事業の「相談苦情対応窓口」の案内が館内に掲示されている。	
<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)>	

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: 苦情相談記録票	
<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)>	

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	
<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:10月23日の運営協議会で報告予定 <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)>	

(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
<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)> 当ケアプラザ主催の講座参加者に事業案内を行うことをはじめ、地域で活動するサロン、老人会等においても職員が積極的に向かい合って広報活動を行っています。 ケアプラザの業務内容を広く知っていただくために、広報紙の定期発行、地域内回覧、掲示板の貼り出しを依頼し、関係機関(法人内施設や行政機関等)への配架依頼、ホームページ・ブログ等の活用も合わせて行っております。 ホームページ上でも貸部屋の利用について案内していますが、駅近の立地ゆえ、区民をはじめ一般企業からも利用申請のお問い合わせが非常に多いです。貸部屋を利用されたい区民(団体)は、利用の条件として有料になったとしても利用のご希望が高い傾向にあります。 地域包括支援センターについては、地域の総合相談窓口として周知されており、担当エリア含め相談件数は多く、担当エリア外の住民でもお仕事帰りに立ち寄られることが多々見られます。いずれも丁寧に対応しています。	<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)> ・認知症カフェや地域で活動するサロン、老人会等に積極的に向き、地域ケアプラザの役割や機能について周知している。 ・駅直結で利便性が高く、登録団体は220を超えており、大変人気のケアプラザとなっている。

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>「貸館利用予定表」と題した大きなボードが入口に設置されており、利用する部屋がすぐに分かるようになっている。</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)> 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> <ul style="list-style-type: none"> 一般的には70団体ほどのところが当施設は220団体の登録があり、貸館の予約については3カ月前の同日に来館し申し込みいただき、翌日抽選結果を発表し、公平を期すよう努めている。また抽選については担当部署以外の職員が行っている。 他の選択肢として、民間の貸しスペースも案内している。 	

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:職員全体会議議事録(平成31年3月25日法人本部、平成31年6月24日職員会議での人権研修)</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

※施設独自の広報紙誌の発行、区や市の広報紙誌への情報提供、ホームページの作成、町内会掲示板等への情報提供、他公共施設へのパンフレットやちらしの設置などを実施しているかどうかを確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>＜施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)＞</p> <p>広報紙は年6回(奇数月)発行し、地域への回覧、配布を行っています。それに加え、毎月、当ケアプラザの行事予定表も作成しており、同じく地域への回覧、配布を行っています。</p> <p>事業の参加者を募集する際には、当該事業のチラシを作成し、館内の配架、事業参加者へ配布を行い、地域サロン等出向いた先での広報活動にも役立てています。</p> <p>先に述べたように、来館者が多いケアプラザなので、当ケアプラザの事業に関わらず、依頼のあったところからの福祉保健目的イベントや他ケアプラザの事業等チラシ、ポスターも館内に配架、掲示を行っています。</p>	<p>＜確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)＞</p> <p>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"> ・ホームページにはイベントを掲載したカレンダーがあり、イベントをクリックすると詳細が分かるようになっている。また各月の予定表や広報紙も見ることができる。 ・「地域のお知らせ」や「登録団体からのお知らせ」の掲示コーナーがあり、地域で開催されるセミナーやイベントの情報発信を支援している。 ・壁面には複数のウォールポケットが掛けられており、多くのチラシを配架できるよう工夫されている。

(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>新入職時に法人主催の新人研修にて、対象職員は接遇マナーを学び、職場内においては職員同士が互いに言葉遣いや服装の乱れがないよう確認しあっています。服装については特に制限はありませんが、ボトムスはデニムを不可とし、肌を多く露出した服装にならないよう気を付けています。</p> <p>職員が館内で来館者と対面する際は、挨拶を含め過不足なくお声がけを実施しています。</p> <p>相談に訪れた区民に関しては、相談室へ誘導し、個人情報ほかの方に聞かれないよう配慮しています。</p>	<p>＜不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <p>＜評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・来館者には職員が笑顔で迎え、すぐに対応している。 ・館内には音楽が流れ快適な空間を演出するとともに、事務所の話し声が外に漏れないよう工夫されている。

(6) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><利用者サービス(部屋別・時間帯別の利用実績、アンケート、意見・苦情等)について、指定管理者としてどのように分析をしていて、それに対して現状はどのように対応しているのか、又今後どのように対応していこうと考えているのかを記述して下さい。>(400字以内)></p> <p>貸部屋の稼働率に関しては、適度の空き時間があるものの比較的高い利用率となっています。そのような状況の中で、部屋を利用する頻度の高い団体からは『希望した日時でお部屋が予約しづらい』といったお声をいただきます。公正中立の立場から、利用ルールに則って運営しているため、一団体を制限なく優遇して利用していただくことはできないのですが、利用ルールを丁寧に説明してご理解をいただいております。</p> <p>そのほか、事業を多様に実施してほしいといった意見もいただいております。福祉保健目的に逸れないよう、ケアプラザも必要な事業を開催していますが、事業数を増やしてしまうと貸部屋として利用していただける枠を埋めてしまうことになるため、貸部屋利用枠とケアプラザ事業枠のバランスを考え、調整しながら運営を行っております。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・多目的ホールの稼働率は90%以上と高いが、貸館の利用ができるよう自主事業の数を抑えながら調整している。 ・夜間の利用については、こども食堂の「たまプラごはん」や、孤食対策の「たまコネ食堂」などで使用されている。

(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"> ・ぷらざる一む(多目的ホール②)には授乳室や幼児用のトイレが併設されていて、子育て世代に使い易い造りとなっている。 ・部屋名のプレートの下にクリップで使用団体名やイベント名が留められており、分かり易い。 ・ボランティア掲示板が掲示されており、募集中のボランティアの内容と、提供できるボランティアの内容がそれぞれ紹介されている。 <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)>	
毎日委託業者により清掃が行われ、日常清掃業務日報に記録されている。	

(2) 備品管理業務

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

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

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

※評価対象年度に購入した新規備品に関しては、書類上記載されたものが存在するかどうかを確認する。
 その他の備品に関しては、任意で5つの備品(高額備品を優先する)を備品台帳から抽出して、存在するかどうかを確認する。

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

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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:職員全体会議議事録(平成30年10月22日全体会議にて「感染症研修」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> <ul style="list-style-type: none"> ・朝礼後、手に触れる箇所の消毒を徹底し、小さなお子さんが利用するぶらざー一むで使用するマットやおもちゃの消毒は、使用後毎回実施している。 ・入口の目立つ場所にスタンドで手指消毒剤が設置されている。 	

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> <p>商業施設ビルの4階ワンフロアを間借りして運営しているケアプラザのため、ビル管理会社の規定に基づき施設管理を行っております。</p> <p>備品管理については、当ケアプラザが開設して6年目を迎え、消耗している備品も出てきております。メンテナンスを行いながら必要に応じて備品の買い替えを行ったり、修理して使用しています。</p> <p>館内清掃は、契約している清掃業者が毎日夕刻に清掃していただいているため、翌日には区民が気持ちよくご利用いただける環境になっています。貸部屋利用団体については、利用後、自主的に簡単な清掃にご協力いただき、活動団体から発生したごみについては、お持ち帰りいただくようお願いしております。</p> <p>当館の特徴としては、貸部屋調理室にグリストラップ(油脂分離阻集器)が備え付けてあるため、生ごみや悪臭がたまりやすい環境から、職員が随時清掃を行っております。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>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"> ・調理室のグリストラップ(油脂分離阻集器)が備え付けの為、使用後は悪臭が発生しないよう毎回職員が清掃を行っている。 ・職員が来館者と接点を持ちながら、扉の不具合の修繕や安全に配慮した導線の確保などを自ら行っている。

(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><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 checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時用のフローチャートを作成して事務室に掲示し、職員が取るべき行動をいつでも確認できる環境を整えている。 ・ロビーに掲示された館内図には、非常口と消火器の設置個所を緊急時にも即座に視認できるよう、ピクトグラムや写真を使って示されている。 	

(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 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"/> 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 type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p style="text-align: center;"> <input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に: _____) </p> <p><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)></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：事務室内、ヒアリング：所長 <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>館内巡回については、毎日最後に退出する職員がケアプラザ退出チェック票を用いて各部屋に人が残っていないかを確認するなど、的確に実施している。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・貸館の利用があった際、職員は利用者からの貸館利用報告書を受けて現場確認を行いつつ、利用者からの口頭による報告も受け、多重的な安全確認に努めている。 ・事故等の未然防止及びその意識を高めるべく、職員からの積極的なヒヤリハット事例の報告を促し全員で共有するために、報告用紙と提出箱を事務室内に常設し、誰もが事例を報告しやすい環境を整えている。	

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)> 職員全体会議でのヒヤリハット事例報告(発生件数およびその具体的内容、全職員対象)	
<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。></p> <p style="text-align: center;"><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)></p> <p>AED操作研修(全職員対象、令和元年9月23日実施)</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎年実施しているAED操作研修では、成人を想定した訓練にとどまらず、操作要領や手順が大人とは異なる乳幼児を想定した訓練も実践的に行い、若い子供を連れて子育て世代の来館者が多いという当館の特性に的確に対応している。</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)></p> <p>資料: 連絡網、ヒアリング: 所長</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>各職員が連絡網を紙で所持するほか、さらなる事態に備えて各職員の家族の連絡先もリスト化しておくなど、緊急時に実効性ある体制を整えている。</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 checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>防災業務の一環として利用者を巻き込んだ避難誘導訓練を実施し、利用者の防災意識向上にも努めている。</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>緊急時対応体制の構築は館内にとどまらず、毎月第一土曜日に開催される地域防災連絡会に所長が出席し、地域ぐるみでの連携体制の構築・強化に貢献している。</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>

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)>	
ケアプラザウェブサイトにて公表している。	
<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)>	
事業報告書・計画書のPDFファイルをケアプラザウェブサイトのトップページに掲載し、閲覧者が探し迷うことがないように配慮されている。	

(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: 職員全体会議議事録、ヒアリング: 所長	
<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)> パーソナル障害についての理解(令和元年9月23日実施、全職員対象)	
<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> <p>研修体系としては、内部研修、外部研修、法人主催研修があり、内部研修は当ケアプラザ全職員が対象で、毎月定例で行っている職員会議と合わせて実施することがあります。(年6回)</p> <p>外部研修は専門職としてのスキルの習得やブラッシュアップを目的に、対象の職員が勤務調整しながら参加しています。研修参加費および交通費については全額当事業所が負担しています。</p> <p>法人主催研修は職歴階層別(新人・中堅・管理職等)に分けて開催しており、対象職員が順次、業務時間外で参加しています。</p> <p>また、専門資格取得に係る研修については、法人から研修受講費等の助成があり、受講することができます。</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><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"> ・職員が各自で業務の繁忙度を考慮し互いに調整したうえで、希望する研修の目的と内容を自発的に検討し、研修/出張届で受講申請する仕組みが整備されている。 ・研修の受講が業務多忙で難しいことはあっても、他の職員に遠慮して研修の受講をためらうことがない雰囲気が醸成されている。

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>ヒアリング: 所長</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全職員が出席する朝礼等で報告している。このことは職員全体への受講内容の伝達にとどまらず、受講者本人が学んだ内容を再確認する有効な機会にもなっていると考えられる。</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)>	
職員間の連絡ノートを活用しつつ、サブコーディネーターマニュアルを整備している。後者は窓口業務の要領や注意点などが現場レベルで網羅的に記され、新たな入職者にとっても有効かつ心強いマニュアルになっている。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
毎月第4月曜日に職員会議を行っています。日毎の定例では全職員で朝礼を行い、地域包括支援センター職員は朝礼後申し送りも行っております。 また、地域包括支援センター3職種と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合わせて5名の職員で毎月1回、5職種会議を実施しています。 地域活動交流部門では、コーディネーターとサブコーディネーター全員で部門会議を行っています。 居宅介護支援部門では、随時、居宅会議を行っています。 職種間会議以外には、所属部門を横断した職員構成で委員会活動を行っており、安全管理委員会、エコ・環境整備委員会、研修委員会等に分かれて、定例会議を実施しています。 会議以外の取り組みとしては、外部研修に参加した職員が書面での研修報告にとどまらず、伝達研修という形で受講した内容を全職員で情報共有する機会も設けております。	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)>
	各種会議や朝礼を通じた定例的な情報共有のほか、互いに来電を伝え合う手段として電話連絡ノートを独自に運用している。一枚紙のメモは一般的に紛失しやすく、メモを受けた本人の離席中は対応が止まり、対応実施後のメモは廃棄され記録にも残りにくいという問題があるが、ノート化することでこれらの問題を解消しつつ他の職員による代理対応も容易にし、利用者サービスの向上にも繋がっていると感じられる。

(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)>	
入職時オリエンテーションテキスト、個人情報保護に関する基本方針、個人情報取扱規定などの各種マニュアルを法人レベルで整備している。	

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> <p>個人情報を収集する際には、その使用目的も含め、重要事項説明書に明記するなどして適切な説明を行っている。</p>	

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

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

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

⑦個人情報の漏洩、滅失、き損及び改ざんの防止、その他の個人情報の適正な管理のために適切な措置を講じているか？

※個人情報を適正に管理するため、離席時のコンピュータのロック、コンピュータや個人情報の含まれた書類等の施錠保管、不要な情報の廃棄、書類廃棄の際のシュレッダー利用、コンピュータ内の個人情報ファイルへのパスワードの設定等を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<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：事務室内、ヒアリング：所長 <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)>	

(4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

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

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング: 所長 <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)> 経理責任者と出納係のそれぞれを異なる二者が務めることで役割が明確に分けられ、有効なけん制機能となっている。	

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 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: 平成30年度総勘定元帳、ヒアリング: 所長 <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)> 費目伝票に対応する台帳の電子ファイルは、法人経理部門とやり取りする際にはパスワードで保護し、部外者への情報漏洩の防止に万全を期している。	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認：事務室内、ヒアリング：所長 <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>通帳と印鑑は異なる責任者のもつで別々に管理され、現金の不正な引出しなどが発生しない体制がとられている。</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>物品購入に際し、極力、低価格帯を調べて購入を検討します。高額な物品については中古品での購入を検討します。高額の物品購入にあたっては稟議書を作成し、法人本部理事長決裁のもと、購入します。光熱水費については、毎月にかかる料金を管理しており、使用推移をエコ・環境整備委員会担当職員で確認しながら、経費削減について協議しています。労務管理については、職員が日々の業務に追われて当日に超過勤務申請をする傾向を見直し、職員ひとりひとりが業務の進捗管理を意識しながら、極力、当日の超過勤務申請して残業するのではなく、その日の業務の区切りや目途をつけ、時間制限なく残業することはなくなりました。その結果、経費の削減につながっています。※やむを得ず、当日に超過勤務になった場合は、所属長が許可をしています。</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>全職員が朝礼で互いに一日の業務を確認し共有し合うことに加え、各自が時間管理を意識して計画的に業務に取り組むよう、ケアプラザとしての意識改革を図っている。その結果、経費の削減はもとより、超過勤務自体の低減や休憩・休暇の取りやすさの改善による職員のワークライフバランスの適正化、多忙な職場ゆえに蓄積しがちな疲弊感の軽減といった効果が出ていると感じられる。</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 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 checked="" type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<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"/> 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
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：平成30年度事業実績評価 評価シート・2019年度PDCAシート、ヒアリング： 所長 <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：平成30年度事業実績評価 評価シート・2019年度PDCAシート、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)></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>毎年、横浜市が指定する事業計画・報告書式および自己評価シートの項目に基づき、運営目標を含め明文化しています。 また、法人の理事会向けに運営方針を含んだ事業計画・報告書を毎年作成し、理事会で報告しています。 全職員が意識を統一するために、定例職員会議の中で、運営協議会の内容を共有する時間も年2回設けています。</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>年に2回開催される運営協議会の直後には、全職員向けに時間を設けて事業報告を中心にその内容を報告し、事業経営および施設運営の観点での意識統一を図っている。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・職員の心身の健康維持と効率的な施設運営の両立に向けて、計画的な業務への意識改革や業務配分の適正化などに関する細かな取り組みを日々積み重ね、とりわけ職場環境の改善に注力していると感じられる。 ・朝礼の最後に職員が輪番で行う1分間スピーチは、他者に伝えたいことを明確かつ手短かにまとめるうえでの資質向上、また職員どうしが親睦を図るコミュニケーション手段としても有効に機能していると感じられる。 <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>

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"> ・青葉区地域福祉保健計画【青葉かがやく生き生きプラン】において、区・地区別計画に関する会議に参加し、担当地区の情報提供を行い、計画策定に寄与しています。 ・青葉区主催『寄り添い型学習支援事業』の会場として、毎週木曜夜間帯に当ケアプラザの多目的ホールを提供しています。 ・青葉区と民間事業者による公民連携事業『どにち☆ひろば』の運営にも協力し、定例会議にも参加して情報共有を行っております。年に1度開催の『親子でenjoy! あそびのひろば』にも協力しています。 ・たまプラーザ次世代郊外まちづくり事業の次世代タウンミーティングに参加し、地域の子育て支援者と連携を深めています。 ・区主催の子育て支援事業「なしかちゃんくらぶ」の会場に今年度から当ケアプラザが指定され、運営受託しています。 ・青葉区主催「あなたの力の1%をあおばの未来に！」事業において、包括職員が協力して区民への啓蒙に寄与しました。 	<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>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"> ・青葉区地域福祉保健計画「青葉かがやく生き生きプラン」において、地区別推進会議や支援チーム会議に出席し、地区別計画の推進に努めている。 ・青葉区主催の「寄り添い型学習支援事業」への毎週の場所の提供や、青葉区と民間事業者による公民連携事業「どにち☆ひろば」への場所の提供や運営協力を行っている。
<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> <ul style="list-style-type: none"> ・2018年4月から、青葉区内では当ケアプラザが初めての横浜市介護予防・生活支援補助事業(サービスB)活動場所として機能しています。 ・2018年10月に当ケアプラザにて、西日本豪雨や北海道胆振東部地震等で被害に遭われた現地に向けて、義援金を募ることを目的としたチャリティーコンサートを開催しました。 ・2018年11月に地域の方々や関係機関にご協力いただきながら、『第6回たまプラーザ地域ケアプラザまつり』を開催しました。当日は412名の来館者をお迎えしました。 ・2019年4月から、公益社団法人 横浜市福祉事業経営者会が主催する「高齢者施設・住まいの相談センター」の青葉区の相談会場として当ケアプラザが選定され、毎月1回、相談室の提供および後方支援を行っております。 	<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><評価で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"> ・青葉区では初の介護予防・生活支援サービス補助事業(NPO法人主催)の開催場所となっている。 ・2018年10月に、西日本豪雨や北海道胆振東部地震等の被災者に向けて、法人の関連施設の協力も得て義援金を募ることを目的としたチャリティーコンサートを開催した。 ・2018年11月に『第6回たまプラーザ地域ケアプラザまつり』を開催し、400名を超える来場者があった。 <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>