

横浜市指定管理者第三者評価制度

ビオラ市ヶ尾地域ケアプラザ  
評価シート

評価機関名：特定非営利活動法人NPOリブグリーン

平成27年3月

## 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 利用者サービスの向上</b>	<b>4</b>
(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
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>	<b>12</b>
(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
<b>III. 緊急時対応</b>	<b>16</b>
(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
<b>IV. 組織運営及び体制</b>	<b>21</b>
(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)組織運営及び体制全般(その他)	29
<b>V. その他</b>	<b>30</b>

## 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>利用者アンケートを実施し、当事業所全スタッフで振り返り評価を行い、その内容の共有と改善の取り組みを実施しています。また、会議の場でも、さまざまな事業について各部門間で摺合せを行う際に、アンケート結果から得た意見に対するサービスの向上及び改善の取り組みを評価する等、当事業所のサービスに関する仕組みや姿勢の振り返りの機会を増やし、繰り返すことによってサービスの向上に努めています。</p> <p>当事業所エントランスの玄関横にチラシコーナーを設置し、事業案内や地域の情報等について来館者がいつでも自由に情報を手に入れることができるよう配慮しています。また同じスペースにご意見箱を設置して、要望や意見など利用者あるいは地域の声の把握に努め、サービス向上に反映させるよう努めています。</p> <p>法令を遵守した施設運営を行うとともに、事故や災害等に備えて事故・災害・事件対応マニュアルを整備し安全に配慮しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>利用者アンケートから課題を抽出し、課題を職員間で共有して対応策を実施している。日常は利用者のご意見や要望を積極的にお聞きし、こまめな改善を実施している。施設の利用状況を的確に把握し、利用時間帯で活用が比較的低い時間帯を利用者に広報紙や掲示・受付窓口等での口頭により案内したり、事業を開催して利用効率の向上に努めている。</p> <p>複合施設の受付窓口地域ケアプラザと特別養護老人ホームの職員を配し、どの利用者にも丁寧な対応で気持ちよく利用できるように努めている。</p>
II 施設・設備の維持管理	<p>施設および設備関連の維持管理については、ビルメンテナンス会社への委託による定期的な保守点検および突発的な破損等の補修対応等にて行っています。</p> <p>経年劣化による建物・設備の破損・故障・異常がやや増加しているため、ビルメンテナンス会社の定期点検に加え、当事業所でも独自で見廻り点検を実施しています。</p> <p>これにより、設備等の異常をすばやく発見でき、報告、見積、決裁、施工までの流れをより短縮することで迅速な対応ができるよう心掛けました。また、自主点検の実施によりそれぞれ担当するスタッフにも施設や設備の適正使用や異常発見について意識が高まっています。</p> <p>故障や破損、劣化などを確認した際は、区担当部署と相談のうえ、なるべく利用者の活動の支障にならないよう、また迷惑とならないよう十分に配慮し迅速に補修等を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>施設・設備の維持管理は複合施設を一体で外部専門業者により定期的な点検を行っている。日常から職員による点検を行い、不具合箇所の早期の発見と補修等を行い、利用者が安全で安心して利用できるように保持している。清掃業務も外部専門業者に依頼している。日常清掃実施後に職員がチェックリストにより点検確認を行い、確認している。定期清掃は年間計画に基づき実施し、写真入りの報告書で実施内容の報告を受け、報告書もファイルしている。</p> <p>利用者が使用する設備・備品も、安全を確認し良好な状態に保持している。</p>
III 緊急時対応	<p>非常災害時、その他の事故等の緊急時に備え、マニュアルや手順書、緊急時連絡網を整備し、各部門にて保管するとともに事業所の確認しやすい場所に掲示し、適宜更新しています。また、管理者不在時の緊急時に備え、常時携帯電話による指示報告の緊急時連絡体制を整備しています。他に、各部屋に避難経路の掲示を行っています。</p> <p>防災訓練は、避難誘導、機器操作等について併設の特別養護老人ホームと合同で年2回実施しています。実際の地震や火災などの場合では、スタッフも利用者においても、地域ケアプラザと特別養護老人ホームの連携協力が不可欠となるので、訓練の実施は両事業所で行い、情報の共有と役割分担を明確にして一体的に取り組んでいます。</p> <p>重大事故の未然防止、事故に対する意識づけのため、各自のヒアリハット事例のノートへの記載を実施しています。会議などの際に、その内容についてスタッフ間で共有を行い、事故防止に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>緊急時に備えたマニュアルを作成整備し、適宜その内容を確認する緊急時対応研修と年に2回の防災訓練を職員・スタッフ対象に実施し、合わせてマニュアルの更新も行っている。緊急連絡網はマニュアルと合わせ適切に保管されている。</p> <p>法人の他事業との連携を密にし、緊急時の対応に備えている。複合施設内の特別養護老人ホームには看護師が常勤しており、緊急時は連携して対応できる体制となっている。</p> <p>日常は、定期的に職員が見回りを行い、防犯等不測の事態の発生を未然に防ぐ努力を重ねている。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV 組織運営及び体制	<p>当事業所では、年度ごとに各部門の運営方針および運営計画を策定しています。その計画には、事業所の方針を踏まえたうえで、各部門が各々の専門性と独自性を重視しながら、計画性と主体性を持ってそれぞれの事業に取り組むこととしています。これにより、各スタッフがそれぞれの自覚と責任感を持ち自身の職務を遂行することができています。</p> <p>また、スタッフ各自が組織の運営状況を随時把握できるように、毎朝の数分間を情報共有や確認の機会とし、そこで事業の進捗報告に加え、合わせて評価も行っています。</p> <p>運営や事業における方針の策定および計画、あるいは日々の業務に関しては、法令の遵守と利用者本位、安心安全への配慮を念頭に置き、取り組んでいます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>地域ケアプラザの事業方針を踏まえ、事業部門別に運営方針と運営計画を策定し、その進捗を確認している。職員・スタッフが計画の進捗を確認し合い、他部門の事業を理解し協力できる体制を作っている。</p> <p>法人の他事業との連携を密に図り、機能を十分に活用できる関係を作り、職員スタッフの資質向上とより良いサービス提供に努めている。</p> <p>職員・スタッフは研修計画に基づき、向上心を持った資質向上に努め、事業や業務内でサービス品質の向上により地域に貢献している。</p>
V その他	<p>当事業所は、地域に根差した施設を目指しています。この目標により近づくため、あらゆる資源との結びつきを推進することに努めています。そのために、併設の特別養護老人ホームと多くの場面で連携をはかりながら施設の運営を行っています。</p> <p>地域活動交流部門では、地域の社会資源やボランティアとのかかわりから地域づくり事業を進める他、当地域ケアプラザで活動する地域のボランティアを併設特養に派遣し、高齢者の生活支援や対話、イベント開催などを行い、地域と施設のつながりをつくり、施設全体の活性化に努めています。また、地域包括支援センターでは、自治会や運動講座に出向き地域支援や健康づくりに関する出前事業を実施するほか、担当する在宅生活困難な利用者をスムーズな連携によって併設特養への緊急入所につなげたり、事業をまたがった情報共有を頻繁に行うことで、地域住民の生活においても連携し対応しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>横浜市が推進している「元気づくりステーション」事業では、法人経営病院のリハビリテーション事業と連携し協働して、地域の高齢者の方々のグループ活動を積極的に支援している。現在4グループが活発に活動している。また、「いきいきポイント」事業では、講習会の講師資格を取得した職員が講師で、26年度に初めて当ケアプラザで地域内の登録研修会を開催し、18名のボランティアが受講している。</p> <p>日常から区役所との連携を密にし、介護利用者への緊急的な対応にも法人内の事業を活用した対応で地域内の人々が安心できる地域ケアプラザとなっている。</p> <p>認知症サポート養成講座はボランティアと協働し、年8回の開催と約200名の受講者を数えている。</p> <p>ピオラの畑でボランティアの方々も協働し、秋には収穫祭を開催し、地域の幅広い住民の大きな交流の場となっている。</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 <table border="0" style="display: inline-table; vertical-align: middle;"> <tr> <td style="font-size: 2em;">}</td> <td style="padding: 0 5px;">→</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> アンケート</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td><input type="checkbox"/> その他</td> </tr> </table> <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
}	→	<input checked="" type="checkbox"/> アンケート					
		<input type="checkbox"/> その他					
評価機関 記述							
<p>&lt;実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)&gt;            平成26年11月～12月に実施し、地域交流事業 30名、包括支援事業 27名、居宅介護支援事業 29名、合計で86名の方々から回答をいただいている。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>各事業ごとに、アンケートを実施し回答をいただき、平成27年1月に集計を行っている。</p>							

### 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	
<p>&lt;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)&gt;            資料(アンケート集計表等)、ヒアリング。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>   <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>各事業のアンケート集計から、課題の抽出を行い、一覧表にしている。</p>	

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、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)>  課題の抽出と対応策・責任者・実施時期を明確にし、一覧表にしている。課題と対応策は区への報告と打ち合わせを行っている。	

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、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)>  4階のロビーに掲示し、利用者にアンケートの結果および抽出された課題の対応策を公表している。	

## (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)>	
入口エントランスの掲示板に、ご意見ダイヤルの利用に関する掲示を行って情報を提供している。	

### 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)>	
ご意見箱を一階ロビーに設置している。	
<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、ヒアリング。	
<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)>	
マニュアルで苦情対応の受付手順や担当者と責任者が明確になっている。	



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)> 入口エントランス掲示板に掲示し、周知している。	
<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)>	
苦情受付の担当者と責任者、受付からの手順等をフロー図で明確にし、利用者周知している。	

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)>	
利用者から寄せられた苦情・要望・ご意見を記録している。	

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(コーデネータ会議議事録等)、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)>	
「調理室内の匂いが気になる」とのご意見をいただき、調理室を利用サークルの方々ボランティアとして協力いただき職員とともに排水口などの清掃を行い対応を直ちに行っている。	



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)> 現場確認、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)>	
寄せられたご意見等に対する対応策の実施状況を掲示板で掲示し、利用者に公表している。	

(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)>	<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)>
施設案内に関する情報は、①法人ホームページ上に「ピックアップイベント」コーナーを設け、ボランティア活動や開催予定の事業を掲載し発信、②年間4回発行の広報誌「いきいき」での当地域ケアプラザの情報や案内と③毎月の事業案内の発行。また事業案内についてはチラシを作成し、自治会に依頼し④回覧板にて地域への周知を行っており、⑤地域の掲示板も活用しています。平成27年1月に地域のラジオ番組に出演して、当地域ケアプラザの概要や事業について紹介と利用の案内を行いました。	資料、ヒアリング。
受付カウンターに「貸し館についてのしおり」を常備し、利用者に対して利用方法や注意事項などについて説明を行い利用案内を行っています。また、自主事業の企画として地域のボランティアと合同で作成したパンフレットには、当事業所の概要と周辺の社会資源マップを掲載したツールをカウンターや貸室に常備して、いつでも手にすることができるようになっています。	<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)>
	ビオラ市ヶ尾地域ケアプラザの案内リーフレットと貸館ご利用案内を受付に設置している。 法人ホームページ内「ピックアップイベント」を掲載し広く情報提供を行っている。

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 type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
受付カウンターにビオラ市々尾地域ケアプラザの案内リーフレットと貸館案内を設置している。	

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 type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
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。	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
申請受け付けは先着順の受付で、公平に行っている。	

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 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(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。	
<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)>	
平成26年9月25日 包括支援センターの職員が外部の「権利擁護業務」の研修を受講し、伝達研修を各部門会議時に全職員対象に実施している。	

## (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>&lt;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)&gt;</p> <p>施設案内に関する情報は、①法人ホームページ上に「ピックアップイベント」コーナーを設け、ボランティア活動や開催予定の事業を掲載し発信、②年間4回発行の広報紙「いきいき」での当地域ケアプラザの情報や案内と③毎月の事業案内の発行。また事業案内についてはチラシを作成し、自治会に依頼し④回覧板にて地域への周知を行っており、⑤地域の掲示板も活用しています。平成27年1月に地域のラジオ番組に出演して、当地域ケアプラザの概要や事業について紹介と利用の案内を行いました。</p> <p>受付カウンターに「貸し館についてのしおり」を常備し、利用者に対して利用方法や注意事項などについて説明を行い利用案内を行っています。また、自主事業の企画として地域のボランティアと合同で作成したパンフレットには、当事業所の概要と周辺の社会資源マップを掲載したツールをカウンターや貸室に常備して、いつでも手にすることができるようになっています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料(広報紙・ホームページ)、ヒアリング。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>広報紙「いきいき」を年間4回発行している。各号の発行時は1000部を印刷し、市ヶ尾地区・荏田西地区の自治会のご協力をいただき861枚を自治会で回覧し、48枚を自治会の掲示板に掲示して広報・PR活動を行っている。区役所や社会福祉協議会に配布用を設置している。また、ホームページでも情報の提供を行っている。</p>

## (5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>事業所内で接遇マナー研修を実施し、そこで基本的な対応の仕方と当事業所における対応について確認共有しています。また、利用者アンケートで寄せられたご意見のなかで利用者対応等についても各部門にて振り返り検討を行い、各自が改善と向上に努めています。また、このような意見などを受け付けた際は、会議などでもテーマとして取り上げて事業所単位で取り組むようにしています。</p> <p>スタッフは名札をつけ、職員であることが来館者に分かるようにしており、電話を受ける際は、事業所名と氏名までをはっきり名乗るようにしています。電話を受けた際や来館者への対応の際は、なるべく早く受け、引き継ぐことに留意し、なるべく待たせることのないよう心掛け対応するようにしています。万が一、来館者の待ち時間が長くなりそうな場合には座って待ってもらおう声かけしたり、相談などの場合は、すばやく相談室に案内するなど配慮し対応を行っています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員は気持ちの良い挨拶と丁寧な言葉づかいで来館者に対応している。身だしなみもよく、電話での対応も丁寧である。</p>

## (6) 利用者サービスに関する分析・対応

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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。&gt;(400字以内)&gt;</p> <p>一日を通して午前の利用が多く、夜間に向けて利用が減っていく傾向にあるため、利用者の少ない午後2枠を活用し、自主事業を15時から開催する等の工夫を行っています。また、男性の貸館利用が少ない傾向にあるため、男性同士のグループや男性個人の利用増を目指し、比較的男性が入りやすい囲碁将棋などを楽しめるような自由な交流の場の提供を開始しました。案内を継続しており、少しずつですが男性利用者が増加しています。</p> <p>利用者アンケートの結果から、当地域ケアプラザの認知度がまだまだ低いとの意見があり、地域の方々からの要望により、本年度初めて教養講座や文学講座を企画開催したことで、また、土日祝日には家族や3世代で楽しめる事業を企画開催したことで、多くの新しい層に当地域ケアプラザの認知度が高まっています。アンケート結果の振り返りについては、その内容を掲示し、利用者にも開示しています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用実績を部屋別・利用時間帯別に分析し、利用実績の低い時間帯に自主事業を開催するなど、工夫を行って利用実績の向上に努めている。 男性利用者の交流をめざし、囲碁将棋など楽しめる場を設け、地域内での交流の促進に努めている。 夜間の利用率の低い時間帯を広報紙や掲示で、利用しやすい時間帯として案内している。</p>

## (7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>利用率の低い時間帯に自主事業を開催して活用の推進を図っている。 屋上の庭園を活用し、季節の花の育成や観賞を通じて、地域住民や利用者の交流を図っている。 春のビオラ文化祭や秋のビオラ収穫祭等ケアプラザ自主事業を開催し日ごろ地域ケアプラザに来所機会の少ない人々も含め、地域の交流の場を設けている。</p> <p>&lt;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)&gt;</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)>	
設備機器保守管理仕様書に基づき、外部専門業者に依頼して点検を実施している。点検後は報告書で報告を受け確認している。	

#### ② 協定書等のとおり清掃業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常清掃・整理整頓や、定期的な清掃(床掃除及び窓清掃)を実施しているかどうか記録を確認する。

日常清掃に関しては、チェックリストを用いて記録しているかを確認する(チェックリストでなくとも、実施記録が存在すれば実施していると判断する)。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常清掃および定期清掃は仕様書通り実施している。 日常清掃は清掃チェック表で確認点検を行っている。定期清掃は実施後定期清掃報告書で報告を受け確認している。	

## (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	
<p>&lt;(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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>指定管理者所有の備品と地域ケアプラザの備品を区別した備品台帳がある。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>備品の確認 ①プロジェクター(スクリーン付) 1台 有り ②パソコン (148) 1台 有り ③パソコン (147) 1台 有り ④発電機 1台 有り ⑤電動自転車 1台 有り 以上確認できた。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>職員が日中および終業時に業務日誌のチェックリストで点検し記録を残している。</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 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(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。 <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)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  「感染症について」の職員研修を2月26日に行い、その後に部門会議で伝達研修を行っている。	

#### 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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  貸館利用時のゴミは原則的に持ち帰りをお願いしている。事務室内のゴミは適切に管理している。	

#### 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 type="checkbox"/> 適切に分別していない	<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
評価機関 記述	
<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)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  横浜市のルールで分別を行っている。ゴミの処理は併設の特別養護老人ホームのゴミと合わせて産業ゴミとして適切に処理している。	



#### (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>&lt;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)&gt;</p> <p>開館時および閉館時の施設内の清掃状況や破損状況、設備の点検に加え、貸室の利用の際も、前後に同様の確認を行っており、すべての利用者が気持ちよく使いやすい施設の維持を目指して、常に清潔で安全な貸室を準備しています。利用者の皆様にもこれを理解していただき、清掃や点検に協力をいただいています。破損等がある場合は、補修する等迅速に対応し、利用に支障のないよう努めています。その他、地域ボランティアとの共同での定期的な植栽の清掃も行っています。</p> <p>感染症対策については、定期的な事業所内研修の実施、トイレや手摺り等の消毒の実施、ノロ・ウィルス発生時の対処備品の常備といった、予防と対策における体制づくりに努めています。幼児用のマットレスなど、汚染に対する抵抗力が低い方が利用されるような備品などは、利用後に利用団体とともにアルコール消毒を行い、利用者の協力のもと清潔保持に努めています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現場確認、ヒアリング。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>館内は毎日の清掃を行い清潔な状態に保持されている。水回りの消耗品の補充も適切に行われている。貸館は利用後に清掃をお願いし、職員が確認を行っている。幼児用のマットレス等は終了後に利用団体とともにアルコール消毒を行っている。</p>

#### (5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>施設・設備の定期点検は、外部専門業者に依頼し実施内容を写真入りの実施報告書で確認し、その報告書をファイルしている。</p> <p>&lt;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)&gt;</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)>	
緊急時マニュアルとして ①災害時マニュアル ②防犯マニュアル ③緊急時対応マニュアル ④交通事故対応マニュアル 作成整備している。	

#### (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 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)>	
協定書に定められた通り機械警備を導入している。機械警備の発報時の点検記録も適切にファイルしている。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館内の鍵は鍵ケースで施錠できる保管場所で保管・管理されている。 機械警備のカードキーも適切に管理されている。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常の館内点検はサブコーディネーターと職員によりダブル点検を行い、施錠確認表で記録している。	

### (3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
日常の点検と施設管理点検マニュアルに基づいて施設設備の点検チェック表で安全管理を実施し記録している。	

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)>	
「介護保険事業者の事故発生時の対応」研修を全職員対象に実施している。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
2月26日 全職員対象に「介護保険事業者の事故発生時の対応」のテーマで研修を行い、その後部門会議で伝達研修を行っている。	



## (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>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>特別避難場所開設・運営マニュアルを作成・整備している。 平成26年7月に、備蓄品の更新を行っている。</p>	

## (6) 緊急時対応全般（その他）

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>法人が経営している病院が近くにあり、看護師が常勤しており緊急時に連携が取れる体制となっている。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>

## IV. 組織運営及び体制

### (1) 業務の体制

#### ① 協定書等で定めた職員体制を実際にとっているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>協定書で定められた職員体制をとっていることが、出勤簿等で確認できる。</p>	

#### ② 協定書等のとおりの開館しているか？

※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、協定書等のとおり開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p>&lt;協定書等のとおり開館していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>機械警備の開錠・施錠記録で協定書通り開館していることが確認できる。</p>	

#### ③ 事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。  
 ※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p>&lt;公表方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;</p> <p>受付窓口にて閲覧用の事業報告書・事業計画書を設置し、掲示による案内とホームページでも案内している。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>掲示板での掲示物とホームページで、事業報告書・事業計画書の閲覧ができることを案内している。</p>	



## (2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

### ①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input 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)>	
法人の研修計画・部門別研修計画を作成している。研修対象者・目的が明確になっている。	

### 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 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、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)> 「個人情報の保護」研修を全職員対象に実施している。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成26年4月3日及び4月7日の2回に分けて全職員対象に「個人情報の保護」研修会を実施している。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>現任のスタッフに対しては、専門職としての資質と成長度を見極めながら、スキルアップに必要な内容の研修を個別に案内し、研修への派遣を行っています。また、新任スタッフには、外部の実務研修や基礎研修を受講し、実際の業務に必要な内容を身につけてもらっています。また、法人企画の研修、市や区から案内のある研修には、特に積極的に参加を促し、他事業所からの研修参加者との情報交換も考慮しています。これらの研修については、実務に必要なものは全額事業所の負担での参加とし、常勤・非常勤問わずスタッフ全員に案内しています。権利擁護や個人情報保護、精神障害の事例検討など、専門的な内容のものについては、本質的な理解を促すため外部講師を招いて研修を開催することとしています。研修受講後は、報告書を全スタッフに対し回覧し、特に重要なものについては会議等多数のスタッフが集まる機会に報告を行い、業務に活かしています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>研修内容により、必要な時は非常勤職員の勤務シフトを変更し研修会に参加できる環境を整えている。全職員対象の研修は複数回開催し、全職員が参加できるようにしている。研修は常勤職員・非常勤職員とも業務扱いとしている。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料、ヒアリング。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>「権利保護」研修の研修報告書を全職員が回覧し、研修内容を共有している。</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)>	
「利用者対応マニュアル」を作成し、受付時の対応に活用している。	

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)>
スタッフ各自が、それぞれの担当する事業について、情報収集、テーマやコンセプトの考察、部門内外の意見や評価を取り入れながら内容の再構築といった計画立案から、各種手続きや実績評価などの運営管理までを主体的に行い、協調や相互作用によるチームの形成を行うことで資質の向上を図っています。	資料、ヒアリング。
その他、事業所内勉強会の開催により認知症や精神疾患、権利擁護など職務に不可欠なついて職員の理解を深め、スタッフの専門的知識の習得に努めています。	<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)>
スタッフ間の情報の共有については、毎日の始業時と部門会議の際に、各自が事業の進捗報告および評価、あるいはケースの課題等について報告を行い、職員会議で定期的に部門を越えた各専門職の情報共有を行い、事業所としての対応の統一化を図っています。また、事業所全体で確認や構築が必要な案件については、事業所内共有サーバを使用し、口頭や書面の他にも情報共有のツールを使用しています。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
	職員(常勤者)会議および部門(3部門)会議を毎月開催し、情報の共有を図っている。日常は業務日誌と口頭により業務の進捗状況と伝達事項を確認し、情報等を共有している。

### (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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>個人情報に対する基本方針を法人で定めている。</p>	

#### ②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している
<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない	<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>入ロエンターランスの掲示板に、「個人情報取り扱いについて」の掲示を行い、管理責任者が所長であることを明確にし周知している。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>平成26年4月3日と4月7日の2日に分けて常勤職員・非常勤職員全員を対象に「個人情報の保護」研修会を実施している。</p>	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input 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 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"/> 取っていない
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
平成26年4月3日と4月7日の「個人情報の保護」研修会終了後全職員から個別の誓約書をとっている。	

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"/> 適切に収集していない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報の使用目的を明確にし、必要な範囲で個人情報を収集している。	

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"/> 適切に使用していない	<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
評価機関 記述	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
収集した個人情報は目的外の使用を行わず、適切に使用している。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切な措置を講じている <input type="checkbox"/> 一部適切な措置を講じていない <input type="checkbox"/> 適切な措置を講じていない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            現場確認、ヒアリング。            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            パソコンはパスワードを設定し、終業時は鍵の掛かる保管庫で保管している。書類も鍵の掛かる書庫で適切に保管している。            FAX送信時は二人体制で呼称実施している。廃棄書類はシュレッダー処理を行っている。</p>	

#### (4) 経理業務

①適切な経理書類を作成しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に作成している <input type="checkbox"/> 一部適切ではない書類がある <input type="checkbox"/> 適切に作成していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;            経理書類は収支が明確で適切に作成されている。</p>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に: ) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング。	
<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)>	
伝票起票者と承認者・出納担当者が役割を分担する体制になっている。	

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、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)>	
地域ケアプラザの経理と法人の経理は明確に区分している。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
伝票の確認 ①9月4日 8月分電気料金 支払 ②9月24日 ガソリン代 支払 ③9月26日 7-8月分水道料金 支払 以上確認できた。	



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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&lt;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)&gt;            ヒアリング。            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>通帳・印鑑は法人本部経理部門で個別の管理者が適切に管理している。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>「よこはま3R夢運動」の一環としてインクカートリッジのリサイクルやごみの分別に協力しています。また、個人情報を含まない不要な文書の裏紙としての再利用、使用していない貸室の消灯、貸室点検の際の不用電源オフ、各室内に案内を掲示して利用者への節電の協力依頼を行っています。</p> <p>物品の購入や補修などに関しては、複数の業者による見積り合わせを行い、より低価格で長く使用するために適切な対応のものを選定し発注を行うこととしています。故障や破損は、まず自前での復旧が可能かを精査してから業者への発注の検討を行うこととしています。そして、これらの法人内各事業所での経費削減の取組みについて毎月報告を行い、効果的なものについて法人内の事業所間で共有し横展開しています。</p> <p>収支予算についても、年度ごとに極力無駄のない支出に留意して計画を行い、毎月支出の増減を確認し、翌月の収支に反映させるよう努めています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング。            &lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>年度ごとの予算を作成し、毎月の支出実績を確認し経費の削減に努めている。            貼り紙でむだな照明をこまめに消灯していただくことや適正な空調温度での使用をお願いしている。</p>

(5) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>法人内の他の事業(病院や訪問看護等)と連携をとり、職員の資質の向上や利用者サービスの向上に努めている。特に、病院のリハビリテーション事業と連携し、地域の高齢者の「元気作りステーション」事業を協働して推進している。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>

## V. その他

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p>&lt;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)&gt;</p> <p>区役所や区社協、地域の方と協力して地域福祉保健計画の策定に取り組み、また、青葉区の高齢者虐待や徘徊認知症高齢者に対するネットワークづくりにも参加しています。その他、横浜市が進めているバリアフリー計画に参加し、近隣の駅周辺のバリアフリー化を推進し、高齢者や障害者等が活動しやすい地域づくりにも協力しています。</p> <p>区子供支援担当や区保健課と連携して共催事業を計画運営し、地区の単独事業や防災訓練等に積極的に参加した際に、それらの事業の紹介や広報にも取り組んでいます。また、そのような関係性を深めたいと、地域住民の相談ケースについても情報収集を行い、区役所の専門職と連携して対応を行っています。</p> <p>「元気づくりステーション」や「新地域人応援講座」などの介護予防や閉じこもり対策の推進事業を、多数立ち上げ運営することができ、行政の推進する事業について積極的に取り組みを行い、成果につなげています。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>ヒアリング。</p> <p>&lt;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)&gt;</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>横浜市の「元気づくりステーション」事業を受けて地域内で「元気づくりステーション」の活動グループの支援を行っている。現在地域内に4グループができ、継続し発展している。</p> <p>「いきいきポイント」事業の推進のため、職員が講師資格を取得し、今期初めてピオラ市ヶ尾地域ケアプラザで「いきいきポイント」の登録研修を行い、18名の受講者があった。</p>
<p>&lt;②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <p>当事業所は、積極的に地域に出向き、利用者や社会資源との顔の見える関係づくりをすること、地域活動を通して専門職として内外で連携することを目標としています。併設施設である特養とは、地域の困難ケースを緊急ショートステイの利用につなげたり、ボランティア派遣や入居者のイベント参加など、地域と施設全体が連携し地域づくり推進のために一体的な機能を持つ施設になることを目指しています。</p> <p>また、包括の運営する健康づくり事業に、法人内の病院から理学療法士を派遣し、医療サービスを持つ社会福祉法人として当事業所を通じて地域への貢献も行っています。</p> <p>立地についても、相談窓口としての機能や地域活動の場としての機能に対して駅から近いことで「立ち寄りやすく集まりやすい」というメリットがあります。</p>	<p>&lt;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)&gt;</p> <p>資料、ヒアリング。</p> <p>&lt;評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)&gt;</p> <p>ボランティアと協働し「認知症サポート養成講座」を8回開催し薬剤師を含む200名の方々受講している。介護者の集いを開催し情報の交換や支援を行っている。</p> <p>包括支援事業では区役所と連携をとり、法人内の事業を活用した受け入れ等で利用者に喜ばれている。</p> <p>地域交流事業では「ピオラの畑」をボランティアの協力をえて行い、秋には収穫祭を開催し地域住民の交流の場となっている。</p> <p>&lt;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)&gt;</p>