

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市名瀬地域ケアプラザ 評価シート

特定非営利活動法人リブグリーン

令和1年11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"> 年に2回ケアプラザの運営に関わるアンケートを実施し、地域の声や要望等を確認するとともに、地域アセスメントや事業運営に役立てている。 毎月地域で開催している3カ所のミニデイサービスや3ヶ所の高齢者サロン、男性の料理教室や高齢者食事会等に出向き、ケアプラザだよりを配布し、施設で開催される事業について案内、説明を行っている。 広報誌を1300枚カラー印刷し、町内会、公共施設、近隣施設に配布し、掲示板と回覧板にて周知している。 玄関のラウンジにテーブルと椅子、ソファを配置し、「ミニ図書館」を整え自動販売機を設置して、ゆったりと過ごしてもらえるように配慮している。小さなお子様も安心して過ごせるよう、マットを敷いたスペースを作っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成30年度11月実施の利用者アンケートは302枚回収され、寄せられた意見等から抽出した課題「ケアプラザの利用目的や内容が説明不足」に対応して利用団体や自治会町内会の会合で説明するなど幅広く施設案内・利用案内をしています。 広報誌「名瀬地域ケアプラザだより」は毎月1,300枚作成され自治会町内会に配布と掲示を行い、市・区・公共施設、関連団体等へ情報提供し掲載をお願いしています。 ラウンジにはミニ図書コーナー、椅子、ソファ、マット、自動販売機が設置され、昼の時間帯にテレビでニュースを映し、その他の時間帯にBGMで音楽を流して大人から子どもまでリラックスして過ごせるよう配慮され来館者に好評です。 人気講座「おやじ達のたまり場」からスタートした元気なシニア男性の有志が2件の自主事業を立上げ、さらに「小さな困りごと」のお手伝いボランティア「サポート隊名瀬」が継続し活動しています。
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> ごみの回収マニュアルを作成し、各部門に配布して分別を的確に行っている。 植栽は、季節の変わり目にボランティアさんと職員で行っている。 ケアプラザ玄関に花壇を作り、毎日職員が世話をし地域へのおもてなしを行っている。 	<ul style="list-style-type: none"> 日常保守管理及び定期点検が令和1年6月の実施記録で確認できます。毎月実施される総合点検時に所長と職員1名が同行して建物・設備の点検管理に努めています。 調理室の備品、車椅子、用具類の貸出しは、双方で使用前後にチェックを行い安全に使用できるよう整備しています。使用後は利用報告書と物品破損、紛失報告書の提出をお願いして、いつでも安全に使用できるよう心掛けています。 備品管理業務で、備品は物品管理簿で各備品に部門名と購入年月日を貼付して管理され、調理室の備品、車椅子、用具類等の貸し出し備品は双方で使用前後にチェックを行い安全に使用できるよう整備しています。 市の3R夢プランに基づいてルート回収・ゴミの削減・リサイクル等の研修を実施し、ゴミの分別で職員の間違いが生じたら翌日の朝礼で再度周知しています。施設ゴミ置き場では頑丈なプラスチック容器に分別し衛生管理を徹底して実施しています。
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> 閉館チェックリストを作成し、遅番がチェックリストに沿って確認を行っている。 災害時に地域の方々と協力体制が取れるよう毎年地域防災拠点である名瀬中学校で実施する拠点防災訓練に運営委員として参加している。同じ町内にある二つの法人施設、太陽の國・名瀬の森との連携も視野に入れている。 	<ul style="list-style-type: none"> 緊急時対応ではマニュアルが作成され緊急時の対応及び手順が明確に記述されています。 防犯業務では警備業者による機械警備が実施され、施設の鍵は所長が鍵管理簿で管理しています。事故や犯罪を未然に防止するため職員は日常館内巡回・歩行時には安全管理に注意しながら歩行するよう会議で意識付けられています。閉館時には15項目のチェックリストで館内巡回を実施しています。 防災訓練を実施し、実施後AED操作・異物除去・背部叩打法等の事故対応研修を行っています。現在職員7名が消防機関による「普通救命Ⅰ講習」を受講、2名が「応急手当普及員講習」を受講して、必要性の高い認定資格を取得し緊急時の対応を整えています。 横浜市防災計画に位置付けされた評価対象施設であり、災害時対応マニュアルが作成されています。毎年行われる地域防災拠点の訓練に所長と職員が運営委員として参加し地域の防災に積極的に取り組んでいます。

	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"> ・ケアプラザでは組織の運営は所長を中心に、主任、リーダー及び部署の責任者が行っている。トップダウン・ボトムアップ旨とし、意思決定・課題解決を行っている。 ・名瀬地域ケアプラザが地域の中でなくてはならない存在となるため、目の前にある課題をそのまま放置することなく、上司への報告・連絡・相談を的確に行える体制となっている。 ・リーダー会議、5職種ミーティング、各部門の会議を月1回(必要があれば週1回)行っている。 ・地域からの問い合わせをお待たせすることなく対応出来るよう受付マニュアルを作成している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員体制は訪問調査当日に必要な体制が取れていることが出勤簿等で確認できます。 ・開館・閉館時間は警備業者の機械警備データで確認できます。 ・年間研修計画は各部門研修委員が選ばれ研修計画が作成され、各部門別に外部研修を含めて年間計画が作成されています。 ・職員は外部研修に参加可能であれば参加できるよう配慮し、研修費・交通費は全額支援して参加しやすい環境を整えています。参加した職員は全員報告書を提出しています。平成30年度は27件の研修が実施されています。 ・所長と各部門責任者が参加するリーダー会議、全職員が参加する運営会議、5職種が連携して行う毎月のミーティング、主任と居宅・包括各リーダー参加の定期ミーティング、部門別定期ミーティングを各々実施することで組織の運営を行い、令和1年度の課題遂行と職員の資質向上・情報の共有に取組んでいます。
V ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> ・戸塚区地域福祉保健計画としてとつかハートプラン地区別計画を作成し、ウォーキングイベントや健康マップ作り、買い物困難な高齢者への移動支援等に取り組んできた。 ・法人の協力で、同法人が運営する近隣の特別養護老人ホームの温水プールを利用して、毎年6月から9月まで、地域高齢者対象に「水中運動教室」を開催している。 ・同法人の特別養護老人ホーム太陽の国機能訓練室で地域のスポーツクラブと協力し、シニア男性を対象に毎月「介護予防教室」を開催している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・戸塚区地域福祉保健計画で名瀬地区ハートプランが計画され、「安心・安全・福祉のまち♡名瀬」を目指し新たなボランティア、担い手づくりや地域交流・多世代交流ができる場づくり等の重点取組課題が設定されて、当ケアプラザでは区と共催の介護予防体操教室や認知症になっても住みやすい名瀬町を目指し地域ケア会議や名瀬地区子育て連絡会等の開催に積極的に取り組んでいます。 ・高齢化に伴い担い手不足で平成31年3月に解散した配食ボランティア「はこべの会」の活動を活かして、ボランティア、関係機関、ケアプラザ等が話し合いを重ねて新たに「つむぎの会」を4月から立上げ、お試し配食サービスをスタートさせて令和2年1月に本格稼働を目指しています。 ・法人運営施設の協力を得て、毎月機能訓練室でシニア男性対象に地域のスポーツクラブの協力で「介護予防教室」を開催し、毎年夏に地域高齢者対象の「水中運動教室」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 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)> 利用者アンケートは平成30年11月1日から30日の期間に実施され、地域活動交流で230件、包括で18件、介護予防で20件、居宅34件が回収されています。	
<実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 横浜市の利用者アンケート用紙を使用して実施され、前年度と同様に300枚以上の302枚のアンケートが回収されています。特に地域交流で多くの利用団体から積極的に寄せられています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:利用者アンケート実施結果報告、ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
アンケート用紙から寄せられた意見を各部門別に分析して、全体で10件の課題が抽出されています。	

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:利用者アンケート実施結果報告、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)>	
アンケートから抽出した「開催事業や貸館利用などのケアプラザ利用の目的自体が浸透していない・説明されていない」を課題とし、貸館利用団体交流会で利用団体の方々に説明するとともに地域に出向いて説明するなどの対応策を講じています。	

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:1階廊下、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)>	
利用者アンケートの結果は、抽出された課題とその対応策や改善方法などをまとめて「利用者アンケート実施結果報告内容」を作成し、1階の廊下に掲示して公表しています。	

(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)>	
玄関ホールに「コールセンター」と「ご意見ダイヤル」各々のポスターが掲示され、指定管理者名と指定管理期間が明記されています。	

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)>	
受付カウンターに「ご意見箱」が用紙と筆記用具を整えて設置され、広報紙ではお問い合わせ窓口を案内し、ホームページではTOPページにお問い合わせのタグを掲載しています。	
<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)>	
職員が直接利用者の意見・苦情を聞く以外に、ご意見箱、広報紙、ホームページなど利用者の苦情や意見を聞けるように窓口を整備しています。	

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)>	
資料:苦情対応マニュアル・苦情相談記録票、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)>	
苦情対応マニュアルに基づいて苦情解決の仕組みが整備され、部門別の受付と対応及び苦情解決責任者は所長と明記されています。	

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 checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)> 苦情解決の仕組みを事務所前のラウンジに「名瀬地域ケアプラザ相談窓口・苦情対応窓口のご案内」を掲示し、ホームページではTOPページにお問い合わせのタグを掲載しています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情の受付方法や対応手順の流れ及び各部門担当者と責任者を明確にした苦情解決の仕組みが、館内に掲示され周知されています。ホームページでも掲載しています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>利用者から寄せられた苦情等の内容は「苦情相談記録票」に記録し管理されています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している
<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない	<input type="checkbox"/> 対応策を実施していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料: 苦情相談記録票、ケース記録、ヒアリング</p> <p><一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情等の内容に応じて所長が参加して部門ミーティング等で検討し対応策を講じています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

※1 つ以上の媒体（館内掲示・広報紙誌・ホームページなど）で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。利用者会議等で公表している場合は、議事録の記載内容を確認する。また、当該利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 公表している <input checked="" type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 公表している <input checked="" 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: 苦情相談記録票、 ヒアリング</p> <p><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>利用者のプライバシーを侵害しないよう配慮する内容などその都度検討を重ねて、これまで公表した苦情はありません。</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)公正かつ公平な施設利用

①施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報を、地域に幅広く提供しているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・ケアプラザのパンフレット、貸館利用のてびき、貸館利用団体の活動内容をチラシラックや受付カウンターに置き、誰でも持ち帰れるようにしている。</p> <p>・広報紙に施設の案内情報や貸館の利用団体の予定を掲載し、地域に広報を行っている。</p> <p>・毎月地域で開催している3カ所のミニデイサービスや高齢者サロン、男性の料理教室等に出向き、ケアプラザだよりを配布し、施設で開催される事業について案内、説明を行っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認: ラウンジ、資料: 施設案内・貸館利用のてびき、ホームページ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設案内と貸館利用てびきを作成し、受付カウンターに設置し案内しています。広報紙では施設利用案内、毎月の貸館利用団体予定表、催し物などの案内を掲載し、ホームページでは事業案内・利用案内を掲載しています。30年度アンケートで「ケアプラザの利用目的や内容が説明不足で浸透していない」との意見があり、利用団体に説明し、職員全員で幅広く案内するように心がけています。</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> <p>窓口のカウンターに地域ケアプラザの概要を記載したパンフレットや貸し館の利用方法が記載された「貸し館の利用てびき」を設置し、誰でも読むことができるようにしています。</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)> 確認手段:ヒアリング</p> <p><行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>原則として先着順で受付を行っていますが、交通の便が悪い地域もあることに配慮して、電話での仮予約を受付して来館予約をお願いしています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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 checked="" 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:人権研修報告書、ヒアリング</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>平成30年6月8日に「障がい者の人権」をテーマに人権研修を職員17名参加で実施しています。令和1年12月11日にケアマネサロンの中で「認知症ケアを考える」をテーマに研修を計画しています。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・開所当初から毎月広報誌を作成し、各事業の案内や、事業の活動報告を掲載している。 ・広報誌に医療の最新情報や、健康についての情報を発信している。 ・広報誌にプラザの自主事業と貸し館利用団体の予定を1.5ヶ月分掲載し、地域住民がそれを見て予定を立てやすくしている。 ・広報誌を1300枚カラー印刷し、自治会・町内会、公共施設、近隣施設に配布し、掲示板と回覧板にて周知している。 ・ホームページを作成し、情報の発信を行っている。 ・区報に毎月の情報提供を行っている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料: 広報誌、ホームページ、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>広報誌「名瀬ケアプラザだより」を毎月1,300枚作成し、自治会・町内会に配布し、掲示板に掲示しています。市・区へ情報提供し掲載をお願いしています。公共施設、関連団体・施設や近隣施設に配布しています。ホームページでは事業内容や講座・教室の案内を掲載しています。</p>

(5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・プラザの研修員による、接遇研修を毎年欠かさず行っている。 ・来館者に挨拶をし、立ち上がって用件を確認するようにし、待ち時間が無いように対応している。 ・電話は最低でも2コールで対応している。 ・デイサービスにつなげる際は、内戦後に、直接来館者を案内している。 ・言葉使いに気をつけ、わかりやすい説明を行うように努めている。 説明時は、口頭での説明だけでなく、チラシ等をお渡し、情報をもち帰れるように配慮している。 ・受付業務を行う職員は、声をかけやすい雰囲気作りに気を配っている。 ・身だしなみを整え清潔感のある服装等を心がけている。 	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>明るくて広いラウンジは利用者が声をかけやすい雰囲気であり、受付カウンターで職員は利用者にわかりやすい言葉で丁寧に対応し、電話は最低2コールでの対応を心がけ速やかに受信しています。身だしなみは清潔な服装であり来館者に好感を与えています。</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"> ・夜間の貸し館が少ないため、町内会等の活動団体の代表者へ、「貸し館のてびき」を配布し、広報を行っている。 ・夏休みは親子で楽しめるよう、子ども向けの映画上映や工作教室を開催している。 ・男性の利用者が少ないため、シニア男性を対象に気軽に参加できる「おやじ達のたまり場」を毎月開催した結果、その中の有志で新しく「カローリングの会」や「名瀬ワンコイン民謡の会」の自主活動が立ち上がっている。 	<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> <p>親子で楽しめる映画上映や工作教室の開催、シニア男性に人気の講座「おやじ達のたまり場」の有志が立ち上げた自主事業「カローリングの会」や「名瀬ワンコイン民謡教室」、「小さな困りごと」のお手伝いボランティア「サポート隊名瀬」の継続活動等が利用実績に繋がり、令和1年度第1四半期の実績では利用者数が336名となり平成30年度同期と比較して112%に向上しています。</p>

(7) 利用者サービスの向上全般(その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>ラウンジには、ミニ図書コーナー(定期的に新刊本等を入替)を設け、テーブル、椅子、ソファー、マット(子どもが座って本が読めるよう)、自動販売機を設置しています。また、テレビで昼の時間帯にニュースを映し、その他の時間帯にBGMで音楽を適時に流し、大人から子どもまでゆったりとリラックスして過ごせるよう配慮し来館者に好評です。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員が各自治会・町内会の定例会に出席してケアプラザの役割や施設利用について説明会を実施し、出席者の多くの方々からケアプラザの存在を再認識していただいております。定例会の多くは土曜日の夜間開催であります。職員間でスケジュール調整しながら継続して実施されることが期待されます。</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)>	
仕様書どおり専門業者による日常保守管理及び定期点検が実施されていることが令和1年6月の実施記録で確認できます。毎月実施される建物・設備の総合点検時には所長と地域交流担当職員が同行して点検を実施しています。	

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)>	
定期清掃及び日常清掃は地元専門業者が清掃業務を実施しています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>市所有の備品は無く、指定管理者所有の備品は全て物品管理簿に記述され、部門名と購入年月日を貼付して管理されています。</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> <p>新規購入備品から抽出した冷蔵庫、パソコン等の5つの備品は各々その存在が確認できました。</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><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>調理室の備品、車椅子、用具類の貸出しは、双方で使用前後にチェックを行い安全に使用できるよう整備しています。使用後は利用報告書と物品破損、紛失報告書の提出をお願いして、いつでも安全に使用できるよう心掛けています。</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: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> <p>令和1年10月28日に「感染症及びまん延防止」をテーマに研修を実施しています。出席できなかった職員には研修資料を回覧をしています。</p>	

②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>事務所内では、ゴミは分別ルールに沿って適切に分別して管理され、施設外のゴミ置き場ではプラスチック容器に分別され、各容器の蓋にゴミの仕分け内容を大きく表示して衛生管理が適切に行われています。</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> <p>市の分別ルールに沿って分別してルート回収され記録が残されています。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

※施設・設備・消耗品・外構・植栽・水周り等についての損傷状況、清掃状況、利用者への配慮等について確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・日曜日を除き日常清掃が入り、定期清掃も年4回入っている。 ・毎年施設管理者点検を行い、内外装や設備等の点検を行い、区へ提出している。 ・専門業者による設備点検を毎月定期的に行っている。 ・清掃業者によるデイリーの清掃や床ワックス、窓ガラス、空調、換気扇等の定期的清掃とレンタルマットを導入し、環境衛生に努めている。 ・職員と地域ボランティアと協働で敷地内の草木剪定や花植えを行っている。 	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料: アンケート結果、建物・設備維持管理書類、日常巡回点検表、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>建物・設備の維持管理は専門業者による定期点検が実施され毎月の点検時には所長と職員が同行しています。清掃業務は専門業者による定期清掃と日々の清掃が行われ、職員による日々の施設内外の巡回清掃点検が行われています。植栽は地域ボランティアと職員が協働で草木の剪定や花植えを行い施設全体が常に明るく清潔で居心地の良い環境を保持しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>市の3R夢プランに基づいてルート回収・ゴミの削減・リサイクル等の研修を実施し、ゴミの分別で職員の間違いが生じたら翌日の朝礼等で再度周知し、施設外ゴミ置き場では頑丈なプラスチック容器別に明確に分別して衛生管理の徹底に努めていることは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> <p>開設以来施設外壁の雨漏り修繕が進んでいませんでしたが、令和1年10月大型台風上陸に備えて緊急補修を実施した結果、雨漏り被害はありませんでした。当施設は横浜市防災計画に位置付けされていますから、継続して保守点検の実施が望まれます。</p>

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:鍵管理簿、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>施設正面玄関の鍵は常勤職員6名が保持し所長が鍵管理簿で管理しています。貸室等の鍵はキーボックスに保管して管理されています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>職員は日々の業務で館内巡回・歩行時に安全管理に注意しながら歩行するよう会議の場で意識付けられ実施しています。閉館時には15項目のチェックリストで館内巡回して事故や犯罪防止に努めています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input 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>事故防止マニュアル等に基づいて、毎月所長と職員1名が保守業者に同行して施設全体に係る総合点検を実施しています。貸室利用前後と閉館時に15項目のチェックリストに基づいて館内巡回点検を実施しています。</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>今年度は「事故防止」をテーマに令和2年3月2日に研修会を職員全員参加で計画しています。</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>平成30年度の研修では、「事故防止研修」の一環で敷地内の車の操作で死角の確認や車を後退させるときの注意点等の研修をドライバーに実施しています。</p>	

(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 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><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)> 令和1年9月24日に鳥が丘消防出張所の協力で防災訓練を実施し、訓練後職員全員参加してAED操作・異物除去・背部叩打法等の事故対応研修を行っています。</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)> 事故対応業務に関連した取組みとして、現在7名の職員が消防機関による「普通救命 I 講習」を受講し、2名が「応急手当普及員講習」を受講して「認定証」の資格を取得しており緊急時の対応を整えています。</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 type="checkbox"/> 体制を確保していない	<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
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:事務所内、資料:緊急時連絡網、ヒアリング</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>緊急連絡網が作成され事務所内に掲示されて、迅速に緊急対応できるよう連絡体制が整備されています。</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>評価対象施設であり、火災等災害時対応マニュアルが平成29年10月に作成されています。</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>毎年行われる地域防災拠点の訓練に所長と職員1名が運営委員として参加し地域の防災に積極的に取り組んでいます。ケアプラザの防災訓練は管理者不在時に職員一人ひとりが対応出来るようプログラムを組んで実施し、緊急救命対応では現在職員7名が「普通救命Ⅰ」、2名が「応急手当普及員」の講習を受けて必要性の高い認定資格を取得しています。所長と職員全員で積極的に緊急時対応に取り組んでいることは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> <p>今後も継続して職員が「普通救命の普及のための応急手当普及員」講習を受講し認定資格を取得して、常時緊急対応ができる体制の整備と継続が望まれます。</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)>	
11月1日と11月6日両日の職員の出勤状況を出勤簿等で確認した結果、必要な体制が取れています。	

②協定書等のおりに開館しているか？

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

※指定管理者の責に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 type="checkbox"/> 協定書等のおりに開館していない	<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
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)>	
警備業者の10月の機械警備データで、開館時間と閉館時間が協定書どおり実施されていると判断しました。	

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 checked="" 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)>	
事務所受付カウンターに設置して、来館者にはいつでも誰でも閲覧できるように整えています。	
<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 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)>	
施設内各部門から研修委員を選出して年間研修計画を作成しています。更に各部門別に外部研修も含めて年間計画を作成しています。	

②職員に研修を行っているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

※全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:研修報告書、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)> 外部研修「人の集まる！チラシの作り方」に参加した職員が、平成30年10月16日に全員に研修を実施し、欠席職員には回覧を行っています。	
<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)>	
各職員は受講した「人の集まる！チラシの作り方」研修を活用して講座案内や自治会・町内会の説明資料などの作成に役立っています。	

③職員が研修に参加しやすい環境を整えているか？(常勤、非常勤に関わらず)

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><職員が研修に参加しやすい環境を整えるための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>・プラザ内研修は、通常業務が終了する18:00～18:45の実施とし、職員が参加しやすい時間設定としている。</p> <p>・研修委員が企画・準備する時間、研修時間を勤務時間として保証している。</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:研修報告書、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>職員は外部の各種研修会に参加可能であれば資質向上のために参加できるように配慮し、参加した職員全員は研修終了後研修報告書を提出しています。平成30年度の研修は施設内研修と外部参加研修合わせて27件実施され、研修参加のための研修費・交通費は全額支援して研修に参加しやすい環境を整えています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している</p> <p><input type="checkbox"/> 情報共有していない</p>
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:研修報告書、ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修を受講した職員は必ず研修報告書を作成し提出し、研修報告書と資料は職員全員に回覧されています。</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)>	
窓口等の対応手順は「職員連絡ノート」「サブマニュアル」が作成され、いつでも誰が見ても直ぐわかるように写真やメモを入れて工夫され活用されています。	

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"> ・毎月行う所長と各部所の責任者とのリーダー会議、常勤非常勤が参加する運営会議等で情報の共有を行っている。 ・5職種連携として、月1回ミーティングを行い、業務分担を行っている。また、適宜利用者やボランティア団体等の情報共有を図っている。 ・主任、居宅・包括の各リーダーで、定期的にミーティングを開催している。 ・各部署ごとでも定期的にミーティングを行っている。 	資料:会議記録、ミーティング記録、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)>
	所長と各部門責任者が参加するリーダー会議、全職員が参加する運営会議、5職種が連携して行う毎月のミーティング、主任と居宅・包括各リーダー参加の定期ミーティング、部門別定期ミーティングが各々実施されて、各会議記録を回覧し情報を共有することで組織の運営を行い、令和1年度の課題遂行と職員の資質向上・情報の共有に取り組んでいます。

(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)>	
個人情報保護のための取扱方法や留意すべき事項などを記載したマニュアルが整備されています。	

②個人情報の取扱いに関する管理責任者を明確化し、周知しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している <input 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)>	
個人情報の取扱いに関する取り組み内容が館内に掲示され、管理責任者が明確にされて周知しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input 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)>	
令和1年7月8日に「個人情報の保護について」のテーマで研修が実施され、職員全員が参加していることが研修記録で確認出来ます。	

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> <p>令和1年7月26日に実施された研修後、職員全員が誓約書にサインしていることが確認できます。新規採用者には研修を実施し、誓約書にサインをして市と法人に提出していることが確認できます。</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ときは、使用目的を明確にして適切に行っています。自主事業申込時などに個人情報を記述する書類すべてに「いただいた個人情報は目的外に無断で使用しません」と明確に記述されています。</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> <p>個人情報を収集する際は目的外に使用しないことが明記されており、目的外に使用していないことがヒアリングで確認でき、適切に使用しています。</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:事務所、資料:伝票、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)> 個人情報の管理は、FAX誤送信防止策として宛先番号の2度押し設定とダブルチェック体制を実施し、複合機内では宛先再入力時の誤送信抑止設定を実施し、コンピューターはパスワード設定等で適切に管理されています。また、書類の廃棄はシュレッダー処理を行っています。書類関係は定期的に溶解処理を業者に委託し記録が残されています。	

(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)> 指定管理料、利用料金、自主事業収入等の各々が出納帳で区分され明確にされています。	

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)> 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)> 起案書を経理担当に提出し、所長が押印して執行されています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:経理伝票、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)> 当施設の経理と法人の経理は明確に区分され、特に費用の按分等では曖昧にならないよう双方で確認して行っています。	

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)> 収支報告書に記載されている全費目から抽出した3費目(光熱水費)に関し、請求書、預金通帳、伝票で確認できました。	

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 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 <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>当施設の通帳と印鑑等の管理は、隣接する法人本部経理部門が担当し適切に管理しています。</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><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・節水節電を常に心がけ、職員一人一人が意識をもって行えるよう、朝礼等で特に季節の変わり目を意識して指示を出している。 ・極力ガソリンの節約を目指し、自転車を利用している。 ・館内温度は、室温に合わせてこまめに調整を行っている。 ・印刷時には、裏紙の使用や両面印刷を行っている。 ・備品の購入については価格調査を必ず行い、低安価で購入できるようインターネットを駆使している。 	<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>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>備品や消耗品の購入は低価格購入先を探し、利用者の理解を得ながら館内温度の調整を行うなどの節電に心がけ、自転車利用での燃料費節約に努め、残業する職員は事前申請及び当日部署責任者の印及び所長の残業の依頼を受けて行うなど経費削減のための取組みを職員全員で行っています。</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)>	
前年度の評価結果を基に、ケアプラザの相談機能の周知が不十分であったことから、今年度は5職種職員が分担して各自治会・町内会に参加して相談機能を含めケアプラザの役割を説明し周知活動を行っています。	

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)> 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 checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している
<input type="checkbox"/> 協議されていない	<input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料:事業実績評価、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)> 区と課題の進捗状況について協議が行われ、区から「5職種会議を開催し、確り地域情報を共有し、様々な面で柔軟に対応されています。」「5職種間で地域ニーズを共有し、普段ケアプラザに来館し難い層の男性を中心に昨年度から実施している『おやじ達のたまり場』では、そこでの参加がきっかけとなり、自主的な活動をするグループの立ち上げを実現できた」等のコメントが寄せられており、課題の進捗が期待されます。</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>・区と毎年行う事業実績評価に基づき、次年度の目標に追加設定し、年2回プラザの運営協議会報告書作成時に振り返っている。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料:平成31年度名瀬地域ケアプラザPDCAシート、会議記録、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>・運営目標を基に運営会議、各部門会議等で課題を設定し振り返りをしています。自治会町内会の定例会へ参加しケアプラザの役割・利用の周知活動の実施、ボランティア、担い手づくりのため元気づくりステーション活動、配食サービスボランティア活動支援やシニア男性の地域デビュー等を促進、名瀬地区ハートプランと連動して買い物困難地区での移動支援等の各課題の振り返りを行っています。</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>施設内各種会議や研修委員会企画研修、外部研修等を通じて資質向上を諮り、職員一人ひとりが十分に能力を発揮できるよう所長はじめ各部門の責任者が個別に職員と面談して課題の進捗状況の確認を行い、問題点や要望等を話し合っ解決策を導きだせるよう努めて職員全員の資質向上を諮っていることは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>

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"> ・戸塚区地域福祉保健計画としてとつかハートプラン地区別計画を作成し、ウォーキングイベントや健康マップ作り、買い物困難な高齢者を対象にした移動支援等に取り組んでいる。 ・「精神障がい者活動支援」を受託し、精神障がい者の居場所づくりとして「あったまり場」を毎月開催している。 ・子育て支援の関係者同士の連携強化として、「名瀬地区子育て連絡会」を年4回開催している。区役所とケアプラザが事務局を担い、事前に打ち合わせ等を行っている。 ・「元気づくりステーション」として区と共催で、ケアプラザと地域の3カ所の町内会館、合わせて4カ所で毎月介護予防体操教室を開催し、ハマトレ、レクリエーション等を開催している。 ・「認知症になっても住みやすい名瀬町」を目指して小地域レベルで開催した地域ケア会議について、区から依頼を受け、連絡会で事例を紹介した。 	<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>資料:名瀬地区ハートプラン、各会議記録、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>戸塚区地域福祉保健計画で名瀬地区ハートプランが計画され、「安心・安全・福祉のまち♡名瀬」を目指し新たなボランティア、担い手づくりや地域交流・多世代交流ができる場づくり等の重点取組課題が設定されて、当ケアプラザでは区と共催の介護予防体操教室や認知症になっても住みやすい名瀬町を目指し地域ケア会議や名瀬地区子育て連絡会等の開催に積極的に取り組んでいます。</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> <ul style="list-style-type: none"> ・名瀬地区では、坂が多い地区での買い物に不便を感じている高齢者が多い。そこで、法人の地域連携として、買い物支援に積極的に参加している。 <p>法人の協力で、同法人が運営する特養の温水プールを利用して、毎年6月から9月まで、高齢者を対象に「水中運動教室」を行っている。また機能訓練室で高齢者を対象に毎月2回「健康体操」を開催している。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・同町内にある法人運営の特別養護老人ホーム太陽の國・養護老人ホーム名瀬の森と共催して、「名瀬サンシャインフェス」を開催し、ステージ発表や模擬店等で地域の方に楽しんでいただいている。 	<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>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>平成31年3月に高齢化に伴い担い手不足で解散した配食ボランティア「はこべの会」の活動を活かして、ボランティア、関係機関、ケアプラザ等が話し合い、4月に「つむぎの会」を立上げ、お試し配食サービスをスタートさせて令和2年1月からの本格稼働を目指しています。お買い物支援は2自治会町内会で業界団体や法人車両の協力を得て、平成29年11月と平成30年8月に開始し、毎月2回、1回5名を支援しています。</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> <p>地域に合った見守り体制の構築を目指して、一人暮らしの高齢者が増えている市営名瀬住宅内での見守り体制づくりについて支援者の方々と話し合いを重ね進めています。早期の見守り体制づくりが期待されます。</p>