

# 横浜市指定管理者第三者評価制度

## 横浜市 新栄地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社フォワード・グッド

平成31年 1月

# 目次

評価結果の総括	2
<b>I. 利用者サービスの向上</b>	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
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>	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
<b>III. 緊急時対応</b>	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
<b>IV. 組織運営及び体制</b>	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
<b>V. その他</b>	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"> <li>・毎年、各事業ごとにアンケートを実施し、分析の結果を広報誌に載せ、各自治会ごとの回覧板でお知らせしています。また、施設内にも掲示し来所されたお客様にもご覧いただいています。さらに、年2回開催する運営協議会の場においても、各委員からご意見をいただいています。</li> <li>・毎月、地域の会議(連合町内会の定例会や民生委員の会議、支え合いの会議)やお祭り等に参加し、地域の方から直接ご意見を頂き、改善に努めています。</li> <li>・ご意見箱は、お客様が記入しやすいように1階と2階に設置しています。</li> <li>・障害を持つお客様にもご利用いただけるように、手話のできる職員が聴覚障害者に手話で対応するなど、窓口でもご意見を聞きやすくしています。また、近隣の障害者施設の会議に参加することで、ご意見をお聞きしています。</li> <li>・苦情受付担当者、苦情解決責任者を決めて掲示するとともに、解決に迅速に対応しています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・1階ラウンジに、「利用者アンケート振り返りシート」「主な自由意見」「集計結果表」が掲示されている。また広報誌でもアンケート結果が公表されている。</li> <li>・貸室利用団体の活動内容と利用日が一目で分かるようパネルを作成し、1階と2階に掲示している。</li> <li>・1階ラウンジには地域の団体が情報を掲示するスペースがあり、ラックにも配架し、地域団体の情報発信を支援している。</li> <li>・広報誌は自治会に加入していないマンションにも職員が直接配布している。</li> <li>・「あいさつ・笑顔」のスローガンを掲げ、気持ちのいいあいさつが行われている。</li> <li>・今年からサブコーディネーターが窓口カウンターに席を設置しており、来館者にすぐに対応できるようにしている。</li> <li>・1階ラウンジの椅子には、貸館利用団体が作ったカラフルなクッションが敷かれており、施設が明るい雰囲気となっている。</li> </ul>
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理運営に関する基本協定書に基づき、業者と契約し、保守点検管理を行っています。その他、自主的に管理を毎月行い、お客様が安全で且つ快適に利用できるように努めています。</li> <li>・備品管理は、横浜市所有のものとは法人所有のものに分け、備品台帳で管理しています。</li> <li>・月1回の専門業者による、管内全体の掃除や毎日の業者による掃除の他、特定業務従事者(2名雇用)による掃除も行い、施設内の清潔保持に努めています。ゴミ処理は横浜市の分別ルールに沿って適切に実施しています。また、外回りの掃除は、「がんばる会」「ビューティーコアグループ」のボランティアグループや、個人の方など、多くの方が草取りやゴミ拾い等をボランティアで行ってくださいます。貸室は、活動終了後に清掃をしていただき職員が点検を行っています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・月間清掃作業日誌に沿って毎日委託業者により清掃が行われており、清掃終了後は職員が確認している。</li> <li>・調理室の引き出しには、備品の名前と数が記入されたシールが貼られており、利用者が元通りに戻せるようになっている。</li> <li>・横浜市のインフルエンザ流行情報が1階ラウンジに掲示されており、注意喚起をしている。</li> <li>・次亜塩素酸希釈液が1階入口とラウンジに設置され、感染症予防に努めている。</li> <li>・ケアプラザ祭り等で出店した団体にゴミの持ち帰りをお願いし、職員も昼食のゴミを持ち帰り、ゴミ減量化の徹底に努めている。</li> <li>・「がんばる会」や「ビューティーコアグループ」などのボランティア団体が、外回りのゴミ拾いや草取りを手伝ってくれている。</li> <li>・デイサービスの利用者が入浴時に使用するハンドタオルやタオル類は専門の業者からリースし、衛生管理に努めている。</li> </ul>
III 緊急時対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急時対応マニュアルや事故発生時のマニュアル、感染症マニュアル等を活用し、誰でも対応できるように、日頃から研修を行っています。また、区が開催する感染症に関する研修にも積極的に参加し、職員全体へ伝達研修を行っています。</li> <li>・年2回以上、消防署の監修のもと、避難、消火、通報訓練、AED訓練等を実施しています。</li> <li>・担当する地域で実施する防災拠点訓練や安否確認訓練等にも参加し、「救急処置の講義」や「避難所生活で注意すること」など、地域の方々に啓発活動も行っています。</li> <li>・事故やヒヤリハットはすぐに所長まで報告し、報告書に記録を残し、次の日の朝のミーティングで情報共有を行います。また、各職員の会議で、原因の究明や再発防止について話し合いを行います。事故が起こった時には、どんな小さな事故でも、法人本部や横浜市の健康福祉局や区福祉保健課に直ぐに報告し指示を仰ぎます。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当ケアプラザの置かれた地形等から、洪水等を想定した独自のマニュアル「避難確保計画」を策定している。</li> <li>・ケアプラザ管理日誌及び退出時チェック表により、各室等の点検が丁寧になされている。</li> <li>・職員による日常的な点検のほか、所長による安全性の点検が施設管理者点検総括表により定期的実施されている。</li> <li>・災害発生等の緊急時連絡手段として、当法人から全職員へ一斉にメールで知らせるシステム「たよれーる」が構築されている。</li> <li>・災害発生時にあっても事業を継続実施していくための事業継続計画(BCP)として、ケアプラザ独自の「サービス提供継続計画」を策定している。</li> <li>・災害時で交通機関がストップした場合を想定して、徒歩による参集訓練(所長・副所長、指定された職員による)を実施している。</li> <li>・デイサービスの送迎車両の前後にドライブレコーダーを取り付けるなど、安全運転の徹底が図られている。</li> </ul>

	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"> <li>・法人の規定や運営方針と当ケアプラザの事業目標に基づき、効率的な組織運営や職員の育成、コンプライアンスの遵守に努めています。</li> <li>・労務、経理等の事務処理に関して、法人の規定により、法人本部と連携して、透明性に努めています。会計経理事務は、会計責任者(所長)と出納職員だけでなく副所長も一緒に確認します。</li> <li>・職員体制は、様々な有資格者を適材適所に配置し、お客様の相談対応やサービスの提供にあたっています。パート職員の離職率も低く、緊張感を持ちながらも、お互いに助け合いながら良い雰囲気業務ができています。</li> <li>・年度ごとに研修計画を作成し、Off-JTとOJTを組み合わせた研修に取り組んでいます。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・研修履修カード(全員分)を作成し、研修受講状況をきちんと把握し、公平な研修参加を図っている。</li> <li>・法人本部において、階層別・課題別・職種別の研修計画が立てられているなど研修体制が整備されている。</li> <li>・研修参加者に報告書の提出を徹底するとともに、他の職員への伝達研修を行うなど情報の共有化に努めている。</li> <li>・法人内統一の人事考課制度に基づき、毎年、自己評価を行うとともに、上司と面談を行いながら上司から評価を受け、目標管理が行われている。</li> <li>・会計経理事務は、所長と出納職員だけでなく、副所長も確認している。</li> <li>・貸し室利用者だけでなく、職員も昼食時のごみなど全て持ち帰りとし、経費節減に努めている。</li> <li>・太陽光発電システムを導入するなど電気代の節減に努めている。</li> <li>・区や法人の目標に沿って当ケアプラザ独自の目標を設定、事務室や休憩室等に掲示し、職員一丸となって取り組んでいる。</li> </ul>
V ・ その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マスコットキャラクターの「しんちゃん」も、地域の活動や広報誌等を通じて、浸透してきました。隣接する自然豊かな「せせらぎ公園」が、当ケアプラザのイメージアップに貢献しています。</li> <li>・担当エリアの方々と「顔の見える関係づくり」をさらに進めています。各町内会ごとの会議や催し物、お祭りではブースを出店するなど、きめ細かな活動を行っています。特にケアプラザから遠い地域には、できるだけ足を運び、地域ケアプラザの活動を知っていただくように努めています。</li> <li>・地域の特徴や課題を共有し、地域ごとの活動に積極的に参加するとともに、事務局としての役割や、自主化に向けた支援など、各職員が専門的な立場でのつながりづくりを行っています。また、区役所や、区社協とも密接に連携を取り、区の施策とも連動しながら活動を行っています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・公営住宅に住む高齢者の生活に関する相談、見守り、安否確認を行うために、生活援助員を派遣する「LSA(ライフサポートアドバイザー)事業」に手を上げ、平成31年1月から実施している。</li> <li>・孤独死、閉じこもり、孤立化、買い物難民等の課題を解決するため、「かちだ地区、思いやりネットワーク事業」を区役所や区社協と連携しながら支援している。</li> <li>・地域住民2,500人にアンケートを実施し、ニーズの高かった買い物やゴミ出しの支援をボランティアが行う「おたがいさま会」を立ち上げた。</li> <li>・比較的若い地域である「新栄早濑地区」で、子育てサロンや親子で参加できるイベントを開催し、今年度は「公園で遊ぼう」や「父親の育児教室」などを新たに立ち上げた。</li> </ul>

# 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11月に実施し、地域交流・生活支援178件、地域包括5件、居宅介護・介護予防支援74件、通所介護53件、合計310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)>  地域交流・生活支援で178件と、大変多くのアンケートを回収している。	

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)> 現場確認:1階ラウンジ、資料:広報誌(H30年3月号) <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)>  1階ラウンジに、「利用者アンケート振り返りシート」「主な自由意見」「集計結果表」が掲示されている。また広報誌でもアンケート結果が公表されている。	

## (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)>	
ご意見ダイヤルの利用方法に関する案内は、1階ラウンジ、2階フロアーに掲示されており、市民コールセンターのポスターも1階ラウンジに掲示されている。	

### 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)>	
1階ラウンジと2階エレベーター前に「意見箱」が設置されている。	
<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 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>&lt;周知方法を記述して下さい。(100字以内)&gt;                      1階ラウンジと2階フロアーに「ご意見・ご要望はございませんか」と題した掲示がされており、ホームページには「苦情解決制度」が掲載されている。</p> <p>&lt;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>	

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>&lt;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)&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>	

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>&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: 苦情・ご意見・ご要望・受付記録</p> <p>&lt;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)&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>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p>&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:2階エレベーター前に掲示            &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>寄せられた苦情やそれに対する回答を記載した「皆様の声」が、2階エレベーター前に掲示されている。</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>&lt;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)&gt;</p> <p>・横浜市に転入してこられた方々に、ケアプラザを身近に感じて頂くため、区と5か所のケアプラザでリーフレットを作成し様々な場で配布しています。また、ホームページや施設案内パンフレット等でも随時PRを行っています。</p> <p>・広報紙「せせらぎ便」は、臨時便も含めて月に1回発行し、毎月各連合町内会を通じて配布を行い、回覧や掲示をお願いしています。また、各部門の事業に参加しているお客様にもお配りしています。施設内には、ポスターやチラシ等を掲示するとともに、ラックには地域で開催される催し物なども含めて配架しています。窓口の前には、案内がすぐに見えるようにサブコーディネーターの席を配置しています。</p> <p>・貸室利用団体の利用状況や活動内容が一目でわかるようにパネルを作成し、1階と2階にそれぞれ掲示し必要によりご説明しています。</p> <p>・電話での貸室の空き状況などの問い合わせにも、丁寧に対応しています。</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:所長・副所長</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>・貸室利用団体の活動内容と利用日が一目で分かるようパネルを作成し、1階と2階に掲示している。</p> <p>・区と5カ所の地域ケアプラザでリーフレットを作成し、様々な場所で配布している。</p> <p>・1階ラウンジには地域の団体が情報を掲示するスペースがあり、ラックにも配架し、地域団体の情報発信を支援している。</p> <p>・地域のお祭りにブースを出店したり、遠方の連合町内会の定例会などに足を運んで、積極的にPRしている。</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>&lt;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)&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>新栄地域ケアプラザのパンフレット、居宅や包括のチラシ、横浜市の地域ケアプラザのパンフレットなど、様々な案内が受付に置かれている。</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>&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: 所長・副所長(2~3カ月前の同日に来所してもらい先着順にて行っている)</p> <p>&lt;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)&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>	

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>&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: 研修報告書(平成30年4月13日「人権擁護研修」)</p> <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>法人本部で外部の講師を招いた人権研修を年に1回実施しており、その研修に参加した職員が、所内会議の場で伝達研修を行っている。</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>&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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報誌「せせらぎ便」を月1回程度(約1000部)発行しています。連合自治会を通して、各自治会に回覧や掲示をお願いしています。また、自治会に加入していないマンションなどにも職員が直接届けたり、各種の催し物に持参する等、多くの方にケアプラザの事業を知っていただくようにしています。</li> <li>・チラシ類は世代やご利用分類ごとに分け、見やすいようにしています。国や県横浜市や近隣の情報を知っていただくように多くのチラシやリーフレットを用意しています。</li> <li>・ケアプラザのホームページを通じてタイムリーな情報提供を行っています。また、検索しやすいように法人のホームページとリンクしています。</li> <li>・「広報よこはま」都筑区版にも、講座や催し物の情報をタイムリーに掲載しています。</li> <li>・包括や居介支など、担当者がわかるチラシを作成し、身近に何でもご相談ができるようにしています。</li> </ul>	<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: 所長・副所長</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・広報誌は自治会に加入していないマンションにも職員が直接配布している。</li> <li>・「ただいま募集中です」と題したパネルが1階入口風除室にあり、現在募集中のイベントが掲示されている。またラックに入れられているチラシにも「ただいま募集中！」の目印が貼られており、分かり易い。</li> <li>・ホームページでは「新着情報」や「講座・募集」の情報が更新され、充実した内容となっている。</li> </ul>

#### (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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・全職員が名札を着用し窓口に来られる方がすぐにわかるようにしています。また、誰でも直ぐに電話に出て、必ず名前を名乗り、わかりやすい言葉で丁寧に対応をしています。「あいさつ」「笑顔」を基本とし、大きな声で挨拶をするようにしています。</li> <li>・今年から窓口カウンター向きに接して、サブコーディネーターの席を設置し、直ぐに対応ができるようになりました。</li> <li>・職員の身だしなみは、法人の細かな基準に沿って、対応をしています。法人で決められたそれぞれの職種ごとにカラーが決められたポロシャツや上着を着用し、華美や不潔やだらしないくならないようにしています。</li> <li>・職員が不在でも、情報が伝わるように、伝言メモを活用しています。また、包括では、4人の職員が不在でも他の職員が対応できるように常に情報の共有に努めています。</li> <li>・接遇マナー研修を法人本部の職員を講師として年1回以上実施しています。</li> </ul>	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「あいさつ・笑顔」のスローガンを掲げ、気持ちのいいあいさつが行われている。</li> <li>・今年からサブコーディネーターが窓口カウンターに席を設置しており、来館者にすぐに対応できるようにしている。</li> <li>・手話のできる職員が聴覚障害者に対応している。</li> </ul>

## (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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・貸室利用団体は71団体(H30.12.13現在)あり、市の基準に沿って公平に予約を受けています。お客様自身が、空いた時間を利用できるようにパネルで見て頂いています。また、月報等で利用状況を分析し、曜日や時間帯の利用傾向を調べ、利用の低い時間帯の利用を広報誌等で情報提供することで利用を促すなど稼働率の向上に努めています。</li> <li>・貸室利用団体の交流会を行い、団体利用者のご意見やご要望を伺いながら改善に努めています。</li> <li>・利用者の多い自主事業を企画開催し、継続的な利用や自主活動へ繋がるように、コーディネーターが支援を行っています。最寄りの駅が遠いことや、エリア的に利用が難しいなどの課題があります。特に、夜間のご利用は難しいですが、子どもの空手教室や仕事が終わった方々の利用が徐々に増えています。今後も、空き情報などを更にお知らせし、ご利用できることを知らない世代にも積極的にPRしていきます。</li> </ul>	<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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・貸館利用団体の交流会を行い、団体利用者の意見や要望を伺い改善につなげている。</li> <li>・貸館利用の少ない時間帯を広報誌等でお知らせし、稼働率の向上に努めている。</li> </ul>

## (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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トイレにはオムツ交換用のベビーシートや子供用のスリッパが置かれており、親子が利用しやすいよう配慮されている。</li> <li>・1階ラウンジの椅子には、貸館利用団体が作ったカラフルなクッションが敷かれており、施設が明るい雰囲気となっている。</li> </ul> <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)>	

#### 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)>	
月間清掃作業日誌に沿って毎日委託業者により清掃が行われており、清掃終了後は職員が確認している。また特定業務従事者雇用として2名が従事し、外回り等を清掃している。	

## (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	
<(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)>	
調理室の引き出しには、備品の名前と数が記入されたシールが貼られており、利用者が元通りに戻せるようになっている。	

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 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>&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:所内研修履歴(平成30年9月11日に感染症予防研修、12月14日インフルエンザ研修を実施)            &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、その理由について記述して下さい。(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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市のインフルエンザ流行情報が1階ラウンジに掲示されており、注意喚起をしている。</li> <li>・次亜塩素酸希釈液が1階入口とラウンジに設置され、感染症予防に努めている。</li> </ul>	

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	
<p>&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>ケアプラザ祭り等で出店した団体にゴミの持ち帰りをお願いしている。また職員も昼食のゴミを持ち帰り、ゴミ減量化の徹底に努めている。</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 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	
<p>&lt;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)&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>	



### 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)>	
当ケアプラザの置かれた地形等から、洪水等を想定した独自のマニュアル「避難確保計画」を策定している。	

#### (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)>	

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>&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:鍵保管場所・キーボックス、ヒアリング:所長(鍵管理者)                      &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>	

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>&lt;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)&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>ケアプラザ管理日誌及び退出時チェック表により、各室等の点検が丁寧になされている。</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)>	
職員による日常的な点検のほか、所長による安全性の点検が施設管理者点検総括表により定期的実施されている。	

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)>	
緊急時の対応・事故発生・再発防止研修(平成30年6月12日)実施。伝達研修により全職員へ徹底。	
<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)>	



## (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>災害発生時にあっても事業を継続実施していくための事業継続計画(BCP)として、ケアプラザ独自の「サービス提供継続計画」を策定している。</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・災害時で交通機関がストップした場合を想定して、徒歩による参集訓練(所長・副所長、指定された職員による)を実施している。</li> <li>・デイサービスの送迎車両の前後にドライブレコーダーを取り付けるなど、安全運転の徹底が図られている。</li> </ul> <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 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)>	

#### 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)>	

#### 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)>	
希望者の申し出により閲覧させているが、都筑区のホームページにて事業計画書・事業報告書が閲覧できることを当ヶアプラザのホームページで紹介し、同区のホームページにリンクするようにしている。	
<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)>	

## (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:研修履修カード(全員分)、ヒアリング:所長・副所長	
<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)> 人権(高齢者虐待などをテーマ)研修(平成30年7月19日)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)>	
年度ごとに「研修履修カード(全員分)」を作成し、全職員の研修受講状況をきちんと把握している。	

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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業所に発信された研修はほぼすべて該当する職員に情報提供しています。</li> <li>・法人本部で計画している研修は、階層別・課題別・職種別等の様々な研修が計画的に実施されています。必修研修として指名出席のものも多くあり、業務関連やスキルアップ研修など、個々のスキルに応じて研修が選択できます。ほぼすべて、業務として位置付けられているため、業務に支障のない限り出席できやすくなっています。資格取得や更新など業務に必要な研修は費用を事業所が負担します。</li> <li>・同じ職員に偏らないように、公平に研修の参加を促しています。</li> <li>・法人以外にも、横浜市や区役所、区内の様々な団体が主催する研修など、担当業務の関連で職員同士で参加を決める場合もあります。</li> <li>・研修終了後は、必ず報告書の提出、伝達研修や資料の回覧などを行って、情報の共有化を図っています。</li> </ul>	<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:所長・副所長</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・法人本部において、階層別・課題別・職種別の研修計画が立てられているなど研修体制が整備されている。</li> <li>・個々の職員の研修参加状況を把握し、全ての職員が公平に研修に参加できるよう留意している。</li> <li>・研修受講者に報告書の提出を徹底するとともに、他の職員への伝達研修等を行うなど、情報の共有化に努めている。</li> </ul>

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:研修報告書、ヒアリング:所長・副所長</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>所内会議・専門別会議等の場で、研修受講者が講師役として「伝達研修」を行っている。一例として、情報セキュリティ研修の受講者による伝達研修があげられる。</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)>	

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"> <li>・法人全体で、所長・副所長は人事考課制度が導入されています。所長・副所長は、事業収入に基づく目標値の設定事業戦略や人材育成や自己行動評価などのシートを活用し、年に2度の上司との面談などを通じて目標の管理を行っています。ベテラン職員も、年度当初に自己の目標設定と年度末の評価を上司と行いながら、自己のキャリアアップに努めています。</li> <li>・法人内でも各業務別専門別の分科会を開催し、法人内の横の情報共有やスキルアップが図られています。また、区レベルの業務別の会議や研修が開催され、法人を超えた情報の共有が行われています。それぞれの情報はすべて、ケアプラザの職員に伝達研修や書類の回覧など行っています。</li> <li>・苦情や事故等は、法人本部でまとめたものや、局や区からの情報を、所内の各会議やメール、朝礼などで全職員に伝達しています。</li> </ul>	ヒアリング:所長・副所長  <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)>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人内統一の人事考課制度に基づき、毎年、自己評価を行うとともに、上司と面談を行いながら上司から評価を受け、目標管理が行われている。</li> <li>・法人内の職種別分科会や区レベルの業務別会議開催等により、幅広い情報共有が行われ、個々の職員のスキルアップにつながっている。また、これらの情報は伝達研修等により、他の職員にも周知が図られている。</li> </ul>

### (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)>	

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>&lt;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)&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>	

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>&lt;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)&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>	

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>&lt;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)&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>	

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:事務室内コンピュータ・パスワード設定・書類等施錠保管・シュレッダー、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:所長(会計責任者)・副所長・出納職員 <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)>  会計経理事務については、所長(会計責任者)と出納職員だけでなく、副所長も確認している。	

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:総勘定元帳・仕訳伝票、ヒアリング:所長・副所長・出納職員 <明確に区分していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>  <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

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

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p>&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:事務室内金庫、ヒアリング:所長                      &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>	

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;経費節減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月の建物管理や職員の目視による点検から、不具合が発見され次第迅速に対応し、早い段階での修復や改善を行い、大規模修繕にならないようにしています。また修繕が必要な場合、見積もり合わせを行い、なるべく安価で質の良い業者を選定しています。</li> <li>・貸室利用団体だけでなく、職員も昼食時のごみなどはすべて持ち帰りとして、経費節減に努めています。</li> <li>・不要な電気や冷暖房はなるべく消すようにし、省エネに努めています。自主事業の一部は、受益者負担の考え方を導入し、材料費の一部などをお客様にご負担いただいています。</li> <li>・消耗品等の在庫管理を徹底し、だれがいつどれだけ利用したかをチェックし、節減を図っています。</li> <li>・平成28年度から太陽光発電システムを導入し、電力会社からの電気とともに使用して、電気代の節減に努めています。</li> </ul>	<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:所長・副所長</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>・貸し室の利用者だけでなく、当ケアプラザ職員においても昼食時のごみなどすべて持ち帰りを徹底するなど、経費節減に努めている。</li> <li>・不要な電気や冷暖房をこまめに消すことに留意しているほか、平成28年度から「太陽光発電システム」を導入するなど、電気代の節減に努めている。</li> </ul>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<反映されていない項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<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:前年度の事業実績評価、ヒアリング:所長・副所長	
<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	
<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・副所長 <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)>  <評価で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
<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)>  ・常に区とは情報共有を行いながら目標に沿って実施しています。 ・区や法人の目標に沿って、ケアプラザとしての目標を設定しています。それぞれの会議(所内会議やそれぞれの業務別の会議等)で議論や説明を行い、事務所や休憩室などにも掲示し、職員に周知するとともに、一丸となって取り組んでいます。また、非常勤スタッフ全員と面談し、今年度の反省と次年度の目標を共有しています。 ・法人の人事考課制度に基づき、毎年自己評価を行うとともに、上司と面談を行いながら上司からの評価を受け、目標管理(MBO)が行われています。	<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・副所長  <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)>  ・区や法人の目標に沿って、当ケアプラザ独自の目標を設定し、事務所や休憩室等に掲示するとともに職員が一丸となって取り組んでいる。 ・非常勤スタッフ全員とも面談を行い、今年度の反省と次年度の目標の共有を図っている。

(6) 組織運営及び体制全般 (その他)

評価機関 記述
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>  <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)>

## 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>・年度当初の事業計画書を提出し、区から助言をいただきながら、事業の方向性や内容を修正し実践。評価に繋がっています。また、区と協働で行う事業は、事前に打ち合わせを行い、方向性を確認しています。</p> <p>・「第3期都筑区地域福祉保健計画」の区計画や地区別計画を推進するため、区計画ではケアプラザも区役所や区社会福祉協議会との分野別の会議に出席しています。また、地区別計画では連合自治会町内会や地区社協との会議に出席し地区ごとに特性ある福祉保健の課題解決に取り組んでいます。</p> <p>・特に、30年度は高齢化が進み、福祉的な対応が必要な人が多い公営住宅に生活援助員を派遣する事業「LSA事業」(横浜市の局事業であり、3か所のケアプラザで行うモデル事業)に手を挙げ、31年1月からスタートします。</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: 所長・副所長</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>・公営住宅に住む高齢者の生活に関する相談、見守り、安否確認を行うために、生活援助員を派遣する「LSA(ライフサポートアドバイザー)事業」に手を上げ、平成31年1月から実施している。</p> <p>・孤独死、閉じこもり、孤立化、買い物難民等の課題を解決するため、「かちだ地区、思いやりネットワーク事業」を区役所や区社協と連携しながら支援している。</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>・新栄ケアプラザは、4つの連合町内会から構成されています。そのうち、かちだ団地は築50年で、居住者の人口2500人弱のうち半数の1300人以上が65歳を超え、高齢化率が56%となっています。独居の方は400人おり、介護保険の要認定者も300人以上で、様々な課題を抱えています。孤独死、閉じこもり、孤立化、買い物難民等の課題を解決するため、「かちだ地区、思いやりネットワーク事業」を区役所や区社協と連携しながら支援しています。さらに、平成31年1月から、生活援助員派遣事業をスタートするとともに、買い物や、ゴミ出しを支援する「おたがいさま会」もスタートします。また、比較的若い地域である「新栄早瀬地区」では、子育てサロンや親子で参加できるイベントの開催、今年度「公園で遊ぼう」や「父親の育児教室」などを新たに、立ち上げました。</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: 所長・副所長</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>・地域住民2,500人にアンケートを実施し、ニーズの高かった買い物やゴミ出しの支援をボランティアが行う「おたがいさま会」を立ち上げた。</p> <p>・比較的若い地域である「新栄早瀬地区」で、子育てサロンや親子で参加できるイベントを開催し、今年度は「公園で遊ぼう」や「父親の育児教室」などを新たに立ち上げた。</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>