

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市野庭地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和6年2月

目次

評価結果の総括	2
I. 利用者サービスの向上	4
(1) 利用者アンケート等の実施・対応	4
(2) 意見・苦情の受付・対応	6
(3) 公正かつ公平な施設利用	8
(4) 広報・PR活動	10
(5) 職員の接遇	10
(6) 利用者サービスに関する分析・対応	11
(7) 利用者サービスの向上全般(その他)	11
II. 施設・設備の維持管理	12
(1) 協定書等に基づく業務の遂行	12
(2) 備品管理業務	13
(3) 施設衛生管理業務	14
(4) 利用者視点での維持管理	15
(5) 施設・設備の維持管理全般(その他)	15
III. 緊急時対応	16
(1) 緊急時対応の仕組み整備	16
(2) 防犯業務	16
(3) 事故防止業務	18
(4) 事故対応業務	19
(5) 防災業務	20
(6) 緊急時対応全般(その他)	20
IV. 組織運営及び体制	21
(1) 業務の体制	21
(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組	22
(3) 個人情報保護・守秘義務	25
(4) 経理業務	27
(5) 運営目標	30
(6) 組織運営及び体制全般(その他)	31
V. その他	32

評価結果の総括

※協定書等で定めるとおりの管理運営ができていない点や、協定書等での定めはないが不足していると感じられる点、加えて施設独自の取組として評価できる点などを、総括として記載しています。
協定書等で定めるとおり（標準的な水準）の管理運営については記載していません。

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 利用者サービスの向上	<p>①ケアプラザ事業毎にアンケートを実施し意見、要望の集約、開示等を経て改善に役立てています。</p> <p>②受付にご意見ダイヤルの利用方法を掲示、館内2ヶ所にご意見箱を設置して、利用者の声を広く寄せ易くしています。</p> <p>③「苦情解決の仕組み」を掲示し周知を図り、ご利用者からの苦情・要望に対する迅速な対応に心掛けています。</p> <p>④ケアプラザHPに、貸館、催物、地域の福祉保健活動、行政関係等の情報を掲載しリアルタイムな発信に努めています。</p> <p>⑤「出前講座のご案内」を作成し、積極的に地域へ出前講座に向向き、その際にケアプラザのPRも行っています。</p> <p>⑥共用エントランスに「地域情報」の掲示スペースを設けて、地域の方々がサークル活動やイベントの案内等を掲示できるようにしています。</p> <p>⑦HPや広報紙に、ケアプラザに対するご意見、ご要望用のメールアドレスを掲載して、幅広く地域からの声が拾える体制を整えています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートで抽出された課題に対し、正職員会議で対応策を検討し、改善に向けた取組を行っています。また課題のテーマごとに改善責任者を決め、責任をもって改善されるよう図っています。 ・出前講座で講義ができる20件のテーマを「出前講座のご案内」というチラシにまとめ、館内や各所で配布しています。 ・貸部屋事業に関しては利用実績表を四半期に一度集計、半期に一度正職員会議で発表し職員全員で共有できるようにしています。 ・制服を身に着けることで野庭地域ケアプラザの職員であることが一目でわかるとともに、緊張感をもって誠実な対応ができています。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・掲示物や配架物は大体のグループ分けはされているのですが、数が多いためどこに何があるのか、ややわかりにくい面があります。少し大きめの見出しを付けるなど、もう少しわかりやすくする工夫が必要です。
II 施設・設備の維持管理	<p>①港南区との基本協定、覚書により適切な設備維持、管理を行っています。</p> <p>②野庭地区センターと複合施設であり、日常的な維持、管理を含め緊密な連携で、建物、設備、植栽等の維持管理を分担し、運営しています。</p> <p>③廊下及び貸部屋の清潔保持の為、サブコーディネーターが毎朝、モップ掛けや整理整頓、机拭き等を行っています。</p> <p>④感染症対策の為、サブコーディネーターが事務所や貸部屋のボタンやノブ、蛇口、手すりなどの消毒を行っています。</p> <p>⑤日常清掃チェック表を基に、週3日は委託業者によりトイレ、廊下、貸部屋等の清掃を行っています。</p> <p>⑥備品管理を写真で行い、視覚的にも解り易い管理の工夫をしています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・委託業者による週3回の日常清掃および月1回の定期清掃（ワックスがけ）に加え、職員（サブコーディネーター）による毎日のモップ掛けや机拭きなどの清掃、ドアノブなど多くの人が触れる箇所の消毒によって、館全体が清潔であり、衛生管理が徹底しています。特にワックスがけは、美観の面だけではなく、床を傷や汚れから保護する効果もあり、評価できます。 ・感染症対策にかかる研修は、知識の習得だけではなく、手洗いチェックやガウンの着脱方法など実践的です。 ・空気清浄機が、ケアプラザ入り口に1台のほか、デイサービスフロアに2台、デイサービス脱衣所に1台設置されており、多くの高齢者が長時間滞在しているという施設の特性を踏まえた感染症対策がとられています。 ・備品台帳は、一つ一つの備品の写真を付して管理しているので、分かりやすくなっています。
III 緊急時対応	<p>①福祉避難所として、食料、水、避難物資等の不足がないように災害応急備蓄を計画的に整備しています。</p> <p>②事故や感染症発生時に、迅速かつ適切に対応できるようにリスクマネジメント研修、業務継続計画（BCP）研修を実施しています。</p> <p>③施設内及び外部での緊急事態に備えてAEDを設置しています。</p> <p>④警備会社による機械警備を実施、施設周囲に防犯カメラも設置しています。異常時には、24時間、警備員が施設に急行する体制を整えています。</p> <p>⑤野庭地区センターとの合同防災訓練を年2回実施しています。</p> <p>⑥デイサービス単体の防災訓練を実施しています。</p> <p>⑦事故発生時は、「ヒヤリハット・事故規定」に則り、カンファレンスを開催して対応策等の情報を共有し再発防止策を実施しています。ヒヤリハットは、部署内だけではなくリスクマネジメント委員会でも分析、対応策等の検討を行い所内全体で共有、事故の未然防止に努めています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時対応マニュアルのほか、救急・119番通報マニュアルを作成して事務所およびデイサービスルームに掲示されており、緊急時に迅速かつ正確に状況説明ができる体制をとっています。 ・同じ建物内にある野庭地区センターとの合同防災訓練を年2回実施しているほか、デイサービスでは、利用者が要介護者・要支援者であることから、単独での防災訓練を実施しています。 ・事故の未然防止のために、「法人ヒヤリハット・事故要領」に則り、部署内だけでなくリスクマネジメント委員会でも分析・検討し、全体で共有するとともに、万が一事故が発生した場合は、カンファレンスを開催して対応策などの情報を共有し、再発防止策を実施しています。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・AED操作研修は、実際にその操作ができることが目的ですので、書面回覧だけでなく、全員が消防署の指導の下で使用方法を体験・習得することを提案します。

	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	<p>①地域ケアプラザ人員配置基準に沿った職員体制を確保しています。</p> <p>②研修委員会を設置して、職員研修は年間計画を立てて実施しています。</p> <p>③安全衛生委員会を開催し快適な環境と労働災害の防止について、職員間で情報共有を行っています。</p> <p>④長期定着の職場環境の整備、育成等を目指し原則定時退勤、休日出勤等の禁止、計画的有給の取得の推奨、研修、祝金制度、ストレスチェックの実施等、働き易さの確保を目指しています。</p> <p>⑤相談者、利用者への公正・中立、適正な事業者情報の提供方法について、職員会議等で共有、確認を行っています。</p> <p>⑥把握している情報を必要としている相談者に提供する場合は、相談者が選択できるよう複数の情報、または一覧表等を活用するよう心掛けています。</p> <p>⑦個人情報保護管理要領を定め、1回/年以上研修、意識、質の向上を図っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研修計画に記載された研修以外に、半年間で延べ30回ぐらい(一人当たり3回ぐらい)、外部の研修に参加しています。 ・正職員会議の議事録および各委員会の議事録については非常勤職員を含む全職員が回覧し、共有しています。またセクション会議のうち包括支援センター会議の議事録については、正規職員及び非常勤職員の中でも重要なポストにいる職員の間で回覧し、共有しています。 ・被災などで停電した時に備え、無停電電源装置を配備しています。またコンピューターがクラッシュした時に備え、1週間分のバックアップを取っています。 ・事業計画書は各セクションが作成し、各セクションが具体的な行動内容や数値目標を掲げて業務に取り組んでいます。毎月の正職員会議でそれぞれのセクションの取り組み内容と数値目標など、達成状況を共有し振り返りを行っています。
V ・ その他	<p>①港南区地域福祉保健計画(港南ひまわりプラン)及び地区別地域福祉保健計画(担当地区:野庭住宅、野庭団地、永野)の推進において、地域の方々が主体的に取り組むことができるように、区役所、区社会福祉協議会と連携し支援しています。</p> <p>②区役所、区社会福祉協議会、区内地域ケアプラザと協働で、「港南ひまわりホルダー事業」や「見守り協力事業者事業」を実施しています。</p> <p>③野庭地区センターと複合施設であることを活かし、毎年「野庭ふれあいまつり」を共催実施しています。専門性にも考慮した催物等でボランティアや来館者等と共に、一体感を楽しむ地域の皆様との交流の場づくりに心掛けています。</p> <p>④野庭地域ケアプラザ独自の「見守りネットのば事業」と区と区内ケアプラザ全体版「見守り協力事業者事業」を重層的なネットワークで、地域全体で見守りの目を増やし、安心・安全な地域づくりを目指しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区役所、区社会福祉協議会と区内地域ケアプラザの協働事業として「港南ひまわりホルダー事業」を推進し、広報紙で啓発したり、出前講座や自治会会議などでPRするなどして777件の登録者を集めています。 ・区役所、区社会福祉協議会と区内地域ケアプラザの協働事業として日々の業務の中で支障のない範囲でお店や郵便局などに子供や高齢者の見守りに協力してもらう「見守り協力事業」を推進しています。 ・地域の方を対象にした認知症サポーター講座では、ボランティア団体「NOBAメイトの会」に包括支援センターへの協力をお願いしています。 <p>【提案事項】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者向けの体操事業や子ども食堂など地区センターと利用者層が重なる事業では、共通のチラシを作って利用拡大を図ればさらに利用者層が広がるのではないのでしょうか。

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)> ・時期は10/1～10/31 規模は回収件数119件 <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)> ・よりの確な回答を得られるよう、事業ごとに設問の内容を変えてアンケートを実施しています。また事業全体のアンケート以外に、自主事業でも多くの事業でアンケートを実施しています。	

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)> ・回答の集計結果から利用者アンケート振り返りシートに、課題を記録しています。抽出した課題は、「いつまでに何をするか」と言うふうに、期限と目的を明確にしています。	

③利用者アンケート等から抽出した課題に対して、対応策を講じているか？

※利用者アンケート等から抽出した課題に対し、職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設のみでは解決できない課題については、市・区等関係機関に適切につないでいるかどうかを確認する。

※①で実施していない、又は②で課題を抽出していない、特に課題がない、にチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input 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"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
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(利用者アンケート集計・利用者アンケート振り返りシート・正職員会議議事録) <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>・利用者アンケートで抽出された課題に対し、正職員会議で対応策を検討し、改善に向けた取組を行っています。また課題のテーマごとに改善責任者を決め、責任をもって改善されるよう図っています。</p>	

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 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
<input type="checkbox"/> 非該当	<input type="checkbox"/> 非該当
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(エントランス) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・令和5年度利用者アンケート集計結果は、わかりやすくグラフにして、ケアプラザエントランスの目立つところに掲示されています。また平成28年度～令和5年度の分迄まとめて冊子の状態で窓口横に設置されています。</p>	

(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 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"/> 情報提供しているが、一部不備がある
<input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・ご意見ダイヤルについての案内は、受付横と男女トイレの間の壁面の2箇所に掲示されています。</p>	

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 checked="" type="checkbox"/> 設置している
<input type="checkbox"/> 設置していない	<input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<p><設置内容を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>ご意見箱は筆記用具とメモ用紙とともに、受付横とデイルーム洗面所に設置しています。</p> <p><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)></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 checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある
<input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(苦情解決取扱要綱)</p> <p><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)></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>・苦情に対して、迅速かつ適切に対応できるよう、法人共通の「苦情解決取扱要綱」が定められています。</p>	

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)></p> <p>・苦情解決の仕組みを記したフローチャートを窓口横に掲示し利用者には周知しています。</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>	

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>・利用者から苦情が寄せられた際には、苦情要望受付書にその内容を記録しています。</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)></p> <p>資料(正職員会議議事録)</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>・利用者から寄せられた苦情は、正職員会議でその内容を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 checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(エントランス) <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・苦情要望受付書はアンケートのそばの掲示板に掲示しています。団体名の記名・無記名が選択できるようになっており、団体名の公表を希望しない時はそれを尊重し、無記名で掲示しています。</p>	

(3) 公正かつ公平な施設利用

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設案内(施設内容、施設の利用方法等)に関する情報の具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①施設の案内について、パンフレットを常備し利用者への案内を図ると共に館内レイアウト図を掲示し非常口、消火器設置場所等を周知しています。 ②貸部屋、ケアプラザの利用案内を窓口等で自由に閲覧できるようにしています。 ③ケアプラザ入口に当日の各貸部屋の利用予定を案内しています。 ④「出前講座のご案内」を作成し、積極的に地域に出向き顔の見える関係づくりに努めています。出前講座を開催した際、福祉保健に関する幅広い相談の窓口であることをPRしています。 ⑤ 港南ひまわりホルダー登録申込み時や自主事業参加の際、はじめて地域ケアプラザに来館された方へも地域ケアプラザが高齢者・障がい・こども等の幅広い相談窓口であることをPRしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(出前講座のご案内・パンフレット)・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>・出前講座で講義ができる20件のテーマを「出前講座のご案内」というチラシにまとめ、館内や各所で配布しています。今年度は上期だけで8回の講座を開催し206名の参加者を集めました。出前講座はケアプラザ職員が生で地域住民に接することができるチャンスであり、地域ケアプラザが、福祉保健に関する幅広い相談窓口であることを積極的にPRしています。</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>・窓口に利用案内の他、パンフレットや生活応援マップなどを備えています。</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)> 資料(ホームページ)、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>・貸館の予約受付は団体1のグループは3カ月前の1日の日に、団体2のグループは2カ月前の1日の日に抽選で行います。それ以降、空いている部屋は先着順で予約を受け付けています。またイベントの申し込みは、基本的には先着順で受け付けています。</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 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(2023年度野庭地域ケアプラザ研修計画)、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>・野庭地域ケアプラザ倫理規定に関する研修を書面開催という形式で実施しています。書面を読んだかどうかの確認は、読んでいなければわからないクイズを出して答えさせ、名簿に印を付けることで行っています。</p>	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①ケアプラザパンフレットを作成し、館内にて自由に手に取れるようにしています。 ②年6回、毎号1700部広報紙「野庭の風」を発行、各町会(未連町会含む)、通所利用者、区役所、区社協等、公共機関、他事業所等に配布しています。 ③デイサービス広報紙を毎月発行し独自の取組等を紹介、館内で配架しています。 ④ホームページの内容は、広報委員会を中心に事業・講座の案内、広報紙「野庭の風」等を公開し、随時最新の情報に更新しています。 ⑤港南区広報紙にケアプラザ事業の掲載依頼を毎月行っています。 ⑥事業・講座案内のチラシは区役所・区社協等、地域の拠点等にも配架依頼しています。また、出前講座や地域事業へ参加の際も随時配布・案内しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(広報紙「野庭の風」・地域ケアプラザカレンダー・デイサービス広報紙)</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・広報紙「野庭の風」を年6回発行し、連合町会に未加入の町会を含む各町会、通所利用者、区役所、区社協など公共機関・他事業所などに配布しています。またそのほかデイサービス広報紙を独自の取り組みを紹介するものとして、地域ケアプラザカレンダーを行事案内として、それぞれ月一回発行し、館内で配架しています。</p>

(5) 職員の接遇

※職員と利用者のやりとりを観察し、確認する。

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><窓口・電話・施設内での挨拶・分かりやすい説明・言葉づかい・待ち時間への配慮・身だしなみ等に関する取組内容について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①職員は、制服を着用しています。名札を付けて、来館者が、声をかけやすいようにしています。 ②電話対応は、3回以上呼び出し音が鳴らないことを心がけ、まず施設名と名前を名乗ってからの対応を行っています。 ③電話対応時に取次先が不在の場合は、必ずメモを残し、漏れのないようにしています。 ④複合施設であるため、時折上階の野庭地区センター利用の方も入口に来られるので、そのような来館者を含め、窓口に来られた方には挨拶し、用件を伺い、必要なセクションに繋げています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・接遇研修を書面開催という形式で実施しています。書面を読んだかどうかの確認は、読んでいなければわからないクイズを出して答えさせ、名簿に印を付けることで行っています。</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> <p>①利用者アンケートを実施しています。集計及び抽出された課題に関しては、速やかに改善に努めています。</p> <p>②アンケート集計結果に関しては、ケアプラザエントランスに掲示、また受付にて閲覧できるようにしています。</p> <p>③貸部屋事業については、利用実績表を作成し稼働率等を把握、分析できるよう工夫しています。利用に関しては、広報紙等で利用の呼びかけ、また、窓口対応で空き状況を周知するとともに利用団体への声かけもしています。</p> <p>④ケアプラザ利用に関するご意見箱を窓口とデイサービス利用者用洗面所に設置し、幅広く利用者の意見を聞くことができるよう配慮しています。</p> <p>⑤窓口に「苦情解決の仕組み」を掲示し、その仕組みに沿って苦情対応しています。</p>	<p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・貸部屋事業に関しては利用実績表を四半期に一度集計、半期に一度正職員会議で発表し職員全員で共有できるようにしています。入り口掲示板に空き状況を掲示するとともに、抽選漏れの時は、代わりの日時を提案するなど空室が埋まるよう積極的に働きかけています。</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>・正規職員・非正規職員に関わらず、制服を身に着けることで野庭地域ケアプラザの職員であることが一目でわかるとともに、緊張感をもって誠実な対応ができています。</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>・館内の掲示板や壁面にはチラシやポスターなどの掲示物がたくさん掲示されています。またパンフレットスタンドにはチラシやパンフレットが数多く配架されています。掲示物や配架物は大体のグループ分けはされているのですが、数が多いためどこに何があるのか、ややわかりにくい面があります。少し大きめの見出しを付けるなど、もう少しわかりやすくする工夫が必要です。</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)>	

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)>	
・委託業者による週3回の日常清掃および月1回の定期清掃(ワックスがけ)に加え、職員(サブコーディネーター)による毎日の清掃によって、館全体が清潔に保たれています。特にワックスがけは、美観の面だけではなく、床を傷や汚れから保護する効果もあり、評価できます。	

(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> <ul style="list-style-type: none"> ・備品台帳は、一つ一つの備品の写真を付して管理しているので、分かりやすくなっています。 ・地域ケアプラザ所有の備品(備品Ⅰ)と指定管理者所有の備品(備品Ⅱ)とは色分けして区別し、管理しています。 	

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

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

(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)> ヒアリング、資料(2023年度野庭地域ケアプラザ研修計画)</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>・感染症対策委員会の職員によって、座学だけではなく、手洗いチェッカーやガウンの着脱方法など実践的な研修が行われていることは評価できます。</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>・ゴミは利用者による持ち帰りとしているため館内にゴミ箱はなく、事務室で発生したゴミのみを毎日収集して、週3回回収される外にあるゴミ容器の中に捨てています。施設内のゴミが最小限に抑えられているとともにゴミ処理の管理がしやすくなっています。</p>	

③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

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

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①委託清掃業者により週3日のトイレ掃除・モップがけ等の日常清掃と月1回の各部屋・廊下等のワックスがけの定期清掃を行い清潔の保持に努めています。</p> <p>②空調設備、消防設備、ガス・水道・電気、自動ドア、エレベーター、施設設備点検等は外部委託業者によって定期点検を実施しています。</p> <p>③植栽・植木、害虫駆除等の維持管理に関しては、委託業者により、植栽の剪定、除草、害虫駆除等を行い景観、清潔保持に努めています。</p> <p>④空調については、季節に合わせて節電をお願いしながらも適切な温度設定を行い来館者・ご利用者が快適に利用できるように心がけています。</p> <p>⑤感染症対策として、ケアプラザ入り口、デイサービスフロア、デイサービス脱衣場に空気清浄機を設置しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認、ヒアリング</p> <p><不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・空気清浄機は、ケアプラザ入り口に1台のほか、デイサービスフロアに2台、デイサービス脱衣所に1台設置されており、多くの高齢者が長時間滞在しているという施設の特性を踏まえた感染症対策がとられています。</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>・多目的ホールは、利用者自身が椅子の出し入れをすることになっていますが、収納方法については写真入りで説明されているので、わかりやすくまた安全面が考慮されています。</p> <p>・野庭中央公園の「クリーン作戦」で、デイサービスの送迎担当の運転手が退勤前の時間を活用することで、大きなごみを回収するなど協力しています。</p> <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p>

Ⅲ. 緊急時対応

(1) 緊急時対応の仕組み整備

①緊急時マニュアルを作成しているか？

※緊急時に対応の手順が確認できるものがあれば作成していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 作成している
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時対応マニュアルは、フローチャートを用いて分かりやすく作成されています。 ・119番に迅速かつ正確に状況説明できるよう、別途、救急・119番通報マニュアルが作成され、事務所およびディスプレイルームに掲示されています。 ・マニュアルに基づいて、研修で模擬訓練を行っています。 	

(2) 防犯業務

①協定書等の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"/> 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<p><警備の内容についてチェック又は記述して下さい。></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 機械警備 <input type="checkbox"/> その他(具体的に:)</p> <p><協定書等のおり実施していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所)、ヒアリング</p> <p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・ダイヤル式の施錠できるキーボックスに保管されており、アクセスできる(番号を知っている)のは正職員に限っていません。</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>	

(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)>	
・デイサービスの送迎担当の運転手のほか運転する可能性がある職員に対して、1日に2回アルコールチェックを行って、事故防止に努めています。	

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)>	
・事故発生時の応急手当・救命措置、誤嚥・窒息時の対応を全職員に、ヒヤリハットの分析をデイサービス職員に行うとともに正職員会で報告しています。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(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>・大規模地震発生や自然災害に対するマニュアルのほか、デイサービスの送迎担当運転手用に土砂風水害時の対応マニュアルを作成しています。</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>・野庭地区センターとの合同防災訓練のほか、大勢の高齢者が集まるデイサービスでは独自の防災訓練を行っています。</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>・AED研修は、実際にその操作ができることが目的ですので、書面回覧だけではなく、全員が消防署の指導の下で使用方法を体験・習得することを提案します。</p> <p>・防犯対策として、催涙スプレーを備えていますが、利用する高齢者や職員の人数が多い施設であり、その他にも施設の特性を踏まえた防災グッズを備えておくことをお勧めします。</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 checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている
<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

②協定書等のと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	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③事業計画書・事業報告書を公表しているか？

※館内で公表しているかどうかを確認する。希望者のみに閲覧させている場合、事業計画書や事業報告書を閲覧できる旨をポスター等で周知していれば、公表していると判断する。

※ホームページでも公表している場合は、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
・窓口横に小さな書棚のスペースを設け、令和5年度事業計画書と令和4年度事業報告書を設置しています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない	<input 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"/> 作成しているが不備がある
<input type="checkbox"/> 作成していない	<input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>・研修委員会が業務の必要性に応じた研修を研修計画としてリストアップし、書面開催形式で実施しています。計画に記載された研修以外に、半年間で延べ30回ぐらい(一人当たり3回ぐらい)、外部の研修に参加しています。</p>	

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 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(資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(2023年度野庭地域ケアプラザ研修計画)</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>5月(個人情報・接遇・人権尊重・緊急時の対応)、9月(感染症及び食中毒予防・BCP及び感染症の予防)、12月(認知症の理解)、1・2月(人権擁護・虐待防止)、3月(コンプライアンス) 対象者 全職員</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>・書面開催の形式ですが、所内で行う研修に関しては、非常勤職員に対しても常勤職員と同じ幅広いジャンルの研修を受講させています。</p>	

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>①研修委員会をもうけ、職員研修の年間計画を立てています。年間計画表は職員休憩室に掲示し周知しています。 ②研修内容は事前に各セクションに掲示するなどインフォメーションを行っています。 ③研修の内容によっては、各セクションの会議の中で時間を設けて分散実施しています。 ④外部研修については、勤務時間内とし、研修費用の負担をすることで、参加しやすい環境を整えています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修参加記録)、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>・外部研修については、交通費・参加費を法人負担とするともに勤務時間内の参加とすることで、参加しやすい環境を整えています。また伝達研修も強制せず、報告書も簡易な形式のため職員の負担は小さく、積極的に研修に参加しています。</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
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(研修参加記録)</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>・外部の研修に参加した職員は資料をまとめ、職員間で回覧して共有します。全職員が読んだということを押印で確認できるようにしています。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・「接遇マニュアル」、「窓口対応の手順」、「貸館利用団体の新規登録」、「新規ボランティアの相談などの窓口対応」などのマニュアルを作成し活用しています。	

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)>
①各セッション(地域包括支援センター、居宅介護支援、デイサービス)で毎月会議を開催し情報共有を行っています。 ②所長、生活支援及び地域交流コーディネーター、地域包括支援センターの5職種、通所介護相談員、居宅介護支援管理者で月1回、正職員会議を開催し意見交換や業務改善についての話し合いの場としています。 ③各委員会会議等の記録は全職員回覧により情報共有を行っています。	資料(正職員会議議事録・各セッション会議議事録・各委員会会議議事録)、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)>
	・正職員会議及びセッション会議は毎月、各委員会会議は随時開催しています。正職員会議の議事録および各委員会の議事録については非常勤職員を含む全職員が回覧し、共有しています。またセッション会議のうち包括支援センター会議の議事録については、正規職員及び非常勤職員の間でも重要なポストにいる職員の間で回覧し、共有しています。

(3) 個人情報保護・守秘義務

①個人情報の取扱いに関するルールやマニュアル等を整備しているか？

※個人情報保護のための具体的な取扱方法や留意事項を記載したマニュアル等を整備しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない	<input checked="" type="checkbox"/> 整備している <input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<整備していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
・法人で作成された個人情報保護要領と当施設の個人情報保護マニュアルが設置されています。	

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)>	
・個人情報保護要領に個人情報管理責任者が所長であることが明記されています。また窓口にプライバシーポリシーと個人情報管理責任者として所長の名前が掲示されています。	

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)>	

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

※非常勤も含むすべての職員の分があるかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている
<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない	<input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない
<input type="checkbox"/> 取っていない	<input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

※使用目的が明示されており、かつ、収集した個人情報の使用目的が明確に説明できることがヒアリングにより確認できた場合に、適切に収集していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に収集している
<input type="checkbox"/> 適切に収集していない	<input type="checkbox"/> 適切に収集していない
評価機関 記述	
<p><適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>・団体登録申請書には、個人情報の保護方針が明記されており、その中で使用目的が明示されています。</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>・団体登録申請書には、個人情報保護方針が明記されており、その中で目的以外に使用しないことが明示されています。</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)> 現場確認(事務所)、ヒアリング <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> ・被災などで停電した時に備え、無停電電源装置を配備しています。またコンピューターがクラッシュした時に備え、1週間分のバックアップを取っています。	

(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)>	

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 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"/> 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	<input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(組織図)、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)> ・事務職職員が出納を担当し、所長がそれをチェックすることでけん制機能を働かせています。	

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 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 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(社会福祉法人ひまわり福祉会令和4年度決算報告書) <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 checked="" type="checkbox"/> 存在する
<input type="checkbox"/> 存在しない	<input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

⑤通帳や印鑑等を適切に管理しているか？

※通帳と印鑑等の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(事務所)、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>・通帳は金庫、印鑑はそれとは別の安全な場所に保管しています、</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> <p>①毎月の職員会議の場で、前年同月との電気・水道・ガスの増減を報告、説明し、光熱水費を節約する意識付けを行っています。</p> <p>②暖房や冷房の時期には、エアコンを利用される方々へ横浜市が推奨している設定温度のお願いをエアコンスイッチの横に掲示し、節電へのご協力をお願いしています。</p> <p>③廊下等の照明は、必要の無い時には、消灯や点灯する照明を少なくして電気代の節約に努めています。</p> <p>④裏紙を使用しても、問題の無い書類については、FAX等で送られてきた使用しない紙の裏紙を使用するようにし、紙の削減に努めています。</p> <p>⑤職員の安全衛生、健康維持の為に時間外勤務を減らすよう促しており、この結果として残業代の削減につながっています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(ボランティアルーム・廊下・情報ラウンジ)、資料(正職員会議議事録)、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>・毎月の正職員会議で、光熱費の使用量と金額の前年同月対比を報告し、光熱費削減のモチベーションを高めています。</p> <p>・トイレや情報ラウンジは必要のない時は消灯しています。</p> <p>・廊下は点灯する照明を少なくして節電に努めています。</p> <p>・「横浜市が推奨する設定温度へのお願い」を各部屋のエアコンスイッチの横に掲示しています。</p>

(5) 運営目標

①前年度の自己評価結果が今年度の計画・目標に反映されているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い	<input checked="" type="checkbox"/> 全て反映されている <input type="checkbox"/> 一部反映されていない項目がある <input type="checkbox"/> 全て反映されていない <input type="checkbox"/> 前年度評価で改善する項目が無い
評価機関 記述	
<p><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)></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)> ・市営住宅エリアの移動販売事業について、令和4年度の自己評価で「今年度、連合内での体制変化もありイオンを含めての検討の機会を作ることが出来なかった。」と評価しました。それに対し、今年度は企業の地域貢献と住民の見守り等の状況を把握することが必要として「移動販売など拠点の状況把握や個別ケースの早期発見のため、月一回程度様子を見に行くとともに、区役所・区社協と連携を図る」と計画・目標に反映しました。</p>	

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	
<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(令和4年度野庭地域ケアプラザPDCAシート公表用)、ヒアリング</p> <p><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)></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)> ・「地域アセスメントに必要な『地域の情報』や『課題』はケアプラザであればこそ把握できるものも多いかと思っておりますので、引き続きそれらの把握と関係機関との共有をお願いします。」と言う区の指摘に対し、「野庭エリアの地域活動の活性化や見守り体制強化のための支援に力を入れます。」として対応しています。</p>	

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(令和4年度野庭地域ケアプラザPDCAシート公表用)、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)> ・港南ひまわりプランの地区別地域福祉保健計画(野庭住宅・野庭団地・永野)を推進するための支援チーム会議に、区の課長・係長とともに、当施設からは所長・地域支援コーディネーター・生活支援コーディネーター・主任ケアマネージャーが出席することで、地域資源や地域のニーズ・課題を把握するだけでなく顔の見える関係を作ることが出来ました。</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>①ケアプラザの事業方針や目標を達成する為に、各セクションが具体的な行動内容や数値目標を掲げて、管理者と連携しながら業務に取り組んでいます。</p> <p>②毎月の正職員会議において、各セクションの取り組み内容と数値目標等の達成状況を共有し振り返りを行っています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(令和4年度野庭地域ケアプラザPDCAシート公表用)、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>・施設全体で目標を作りこんで職員への浸透を図っています。事業計画書は管理者と連携しながら各セクションが作成し、各セクションが具体的な行動内容や数値目標を掲げて業務に取り組んでいます。毎月の正職員会議でそれぞれのセクションの取り組み内容と数値目標など、達成状況を共有し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>・福祉保健活動などに関する情報収集及び情報提供のため広報紙「野庭の風」を年に6回発行し、事業案内、生活支援体制整備事業や通所介護情報などを掲載する他、野庭地域ケアプラザカレンダーを月に一回発行、行事案内としてケアプラザ入り口などに掲示・配架しています。また野庭生活応援マップは来館相談・電話問い合わせの際に適宜使用しています。そのほかホームページは月に一回更新しています。</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>・運営目標については、貸室の稼働率など、可能なものは定量的な目標を設定してはいかがでしょうか。</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> <p>①第4期港南区地域福祉保健計画(港南ひまわりプラン)は、区役所、区社会福祉協議会と協働して推進、支援を行っています。</p> <p>②港南ひまわりプラン地区別地域福祉保健計画において、担当地区(野庭住宅、野庭団地、永野)の計画の推進、支援に携わり、住民の方との交流、情報交換、地域ニーズの把握に努め、地域住民の方々が主体となり其々の計画が実践できるような支援を行っています。</p> <p>③区役所、区社会福祉協議会、区内地域ケアプラザ協働事業として、港南ひまわりホルダー事業を推進しています。</p> <p>④区役所、区社会福祉協議会、区内地域ケアプラザ協働事業として、見守り協力事業者事業を推進しています。</p> <p>⑤市役所ごみゼロルート回収に毎年度参加しています。</p> <p>⑥環境省グリーンニューデール基金の活用による太陽光発電及び蓄電池設備を災害時の電力確保の目的で市、区と連携し設置しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(令和4年度事業報告書)、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> <ul style="list-style-type: none"> ・区役所、区社会福祉協議会と区内地域ケアプラザの協働事業として「港南ひまわりホルダー事業」を推進し、広報紙で啓発したり、出前講座や自治会会議などでPRするなどして777件の登録者を集めています。 ・区役所、区社会福祉協議会と区内地域ケアプラザの協働事業として日々の業務の中で支障のない範囲でお店や郵便局などに子供や高齢者の見守りに協力してもらう事業「見守り協力事業」を推進しています。
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>①野庭地域において認知症の理解や支え合いの輪が広がるよう普及啓発に力を入れています。「NOBAメイトの会」と連携し、地域の方を対象に認知症サポーター養成講座を開催しています。</p> <p>②地域の幼稚園や保育園、地域の活動団体の皆さんやボランティアの方々の協力を頂き、子育て支援事業「はっぴ〜たいむNOBA」を定期開催しています。</p> <p>③権利擁護事業は、成年後見制度の普及啓発と共に成年後見制度の申し立て手続きの支援に力を入れています。高齢者虐待防止のための普及啓発と共に、介護者の集い「なごみの会」を開催し介護者の方の支援にも努めています。</p> <p>④福祉保健協力団体「こんべいどう倶楽部」を中心に、野庭地域ケアプラザに於いて、毎月1回「のばこども食堂」を開催し、子どもたちの居場所づくりの交流の場として定着しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(令和4年度事業報告書)、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の方を対象にした認知症サポーター講座では、ボランティア団体「NOBAメイトの会」に包括支援センターへの協力をお願いしています。 ・介護者が互いに相談・協力し合えるよう開催する介護者のつどい「なごみの会」は今年度上期に5回開催し、26名が出席しました。 ・幼稚園の先生、消防署出張所所長やボランティアの高齢者の協力により、子育て支援事業「ハッピータイムNOBA」を開催しました。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者向けの体操事業や子ども食堂など地区センターと利用者層が重なる事業では、共通のチラシを作って利用拡大を図ればさらに利用者層が広がるのではないのでしょうか。