

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市左近山地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社 ソートフル

令和6年3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>○施設を安心・安全に利用して頂く為に、日々目視によるお部屋や机・椅子等備品の点検、不良物品の入れ替えを実施している。</p> <p>○利用者との会話やアンケートからニーズを拾い業務に生かし、常に利用者向きで使いやすい施設を目指している。</p> <p>○高齢化する登録団体が活動を長く継続できるよう、登録や貸室利用に関する書類提出、また福祉保健活動の機会提供など、団体メンバーに合わせたフォローを行っている。 また公平に利用して頂くよう貸室利用ルール等の説明会を年に1回実施している。</p> <p>○玄関ホールに顔写真と名前を掲示し、職員一人ひとりの名前を覚えて頂く事で親しみやすさと安心感に繋がるよう取り組んでいる。</p> <p>○広報誌「たまりば通信」を地域の高齢化にも対応した見やすい編集を心がけ、館内の各部屋やトイレ・廊下をはじめ、各町会に協力して頂き掲示板や各団地の階段に掲示する事で情報発信に努めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・昨年11月に年1回の大きなイベントとして、従来のお祭り形式のやり方を変え、ケアプラザの役割と機能を紹介する目的で「けあぶらざの日」を開催し、“困ったらまずケアプラザ”のスローガンの下、幅広い周知活動を行いました。 ・令和5年から赤ちゃん教室・絵本のおへやなど子育て支援事業を紹介するミニチラシを作成。出張の際は持参し、道行く人に手渡しするなど、高齢者が対象だけでなくケアプラザの活動を積極的にPRしています。 ・高齢化が進む左近山と距離的に遠い市沢地区からは来館するのが難しい利用者も多く、積極的に地域に出向き、お茶のみサロンや子育て応援事業などを開催し、アウトリーチ活動も取り入れたケアプラザを目指しています。 ・広報紙「たまり場通信」は、A3判の縦長の見やすい編集で事業やイベントを紹介し、町内会の掲示板や団地の階段に掲示し情報発信しています。
II 施設・設備の維持管理	<p>○左近山地域ケアプラザは、平成9年10月の開所から25年以上が経過し、建物の老朽化がかなり進んでいる。 その為、日々の清掃に専属の職員を配置し、館内チェック表で清掃のものが無いかチェックを行っている。また、日頃より電球切れや破損点検、備品の清掃を行い保守に努めている。 その他、毎月専門の保守管理者による全館清掃や施設点検を実施する事で安全に施設を使用させて頂ける様に取り組んでいる。</p> <p>○設備に関し、電気のLED化やエアコン設備については横浜市と協議し入れ替えの順番を待つ状況で、常に改善に取り組んでいる。</p> <p>○多様な方に施設を安心してご利用頂けるよう、ベビーチェアやシート、男性用サニタリーボックスを設置している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の日常清掃は利用者の協力と専属の職員によって丁寧に行われています。 ・物品管理簿は部屋別に記入され、確認が容易にできるようになっています。 ・3階ベランダの屋上庭園の菜園・花壇は園芸サークルの協力によって、利用者の憩いの場となっており、季節の各種の野菜作りは、認知症予防も兼ねています。 ・玄関ホールに職員の顔写真と名前を掲示して利用者へ親しみやすさを醸し出し、難聴の方のために筆談用のホワイトボードも用意し、また、多目的トイレにはベビーチェアやシート、男性用サニタリーボックスを設置するなど、多様な方への配慮が感じられる施設です。
III 緊急時対応	<p>○緊急時の対応は必要な部署ごとと施設全体のものに分けてマニュアル化し、掲示している。施設全体については年3回防災避難訓練を実施している。</p> <p>○発災時の福祉避難所開設に向けて、掲示物や資料など開設に必要な物品を1つのケースにまとめて保管し、誰でも準備ができるようマニュアルを作成している。また、福祉避難所情報共有システムにどの媒体でもアクセスできるよう、QRコードを事務所内に掲示している。</p> <p>○警備会社と契約し、日中は緊急呼び出しのベルを設置し夜間の防犯についても閉館時間以降は機械警備を行い、防犯に努めている。 盗難や防犯の観点から、重要物品庫には全て鍵をかけ、その鍵も一括で鍵の掛かる書庫に保管している。 デスクに設置のデスクトップのパソコンも鍵付きキーボードをつけて持ち出しの防止を行っている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎朝のミーティングで当日の連絡事項や他施設を含めたヒヤリハットなどを取り上げ、回覧でも共有して事故防止に取り組んでいます。 ・令和5年6月に保土ヶ谷消防署の協力を得てAED・止血等の救命講習を受け、10月にも心肺蘇生訓練人形を使ったAED操作訓練をし、アンケートと振り返りを行っています。 ・福祉避難所開設時に全職員が冷静に対処できるように、開設手順などが書かれた必要書類や職員行動チェック表とランタン・ラジオなどの必要物品を保管したオリジナルな開設ボックスを用意して緊急時に備えています。 町内会議や防災拠点訓練にも積極的に参加して福祉避難所の役割周知に努め、地域との情報共有を図っています。 また、福祉避難所情報共有システムにアクセスできるよう、QRコードを事務所内に掲示し、利用者会議などを利用して避難経路の説明もしています。

	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	<p>○日々の情報共有の場として、各部署の毎朝のミーティングにおいて、当日の連絡事項や情報共有を行い、他の部署との情報交換や予定についても把握に努めている。</p> <p>○定期的な意見交換や業務についての検討の場として、各部署での定期的なミーティングや5職種会議、全体での共有・検討の場としてプラザ会議を定期的に開催している。</p> <p>○職員の資質向上を目的とした法人内の研修(年間予定あり)はもとより外部研修にも積極的に参加出来る様に研修情報を回覧し参加を促している。</p> <p>○電気については、節電をする為に蛍光灯を間引いて使用したり、小まめに切り切りするよう職員に周知し、施設利用者には掲示にて周知し、協力を頂いている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人本部の研修委員会は、各事業所からの研修委員により構成されています。研修委員会で作成された年間研修計画に基づき、研修は、毎月行われ、6回が法人での開催、残り6回が各事業所での開催とされ、各事業所の研修委員が主導して確実に実施されています。研修後には、振り返りのアンケートも行われ、充実した研修制度があります。 ・個人情報保護に関して、管理責任者も明示した基本方針と利用目的を掲示して、利用者に公表しています。個人情報保護に関する研修も年2回行われ、窓口には、バウチ化された地域活動交流事業における個人情報の取扱いについての注意書きを常置するなど個人情報保護遵守への意識が高い事業所です。 ・窓口対応マニュアルと共に、緊急時対応マニュアル、館内外チェック時項表、館内の衛生についてを常置し、窓口業務がスムーズ運ぶよう工夫されています。
V ・ その他	<p>○ケアプラザを運営する上で大切にしていることは連携である。地域とは長年をかけ関係が構築されており、住民主体の活動団体との地域課題解決に向けた連携や、団体に必要な支援も適宜行っている。</p> <p>○横浜市・旭区・旭区社会福祉協議会等の日々の業務連携、協働しながら地域支援・個別支援を行っており、互いに信頼関係を深めている。また、その他の関係機関や事業所等とも連携の幅を広げ、多種多様な地域課題の解決に繋がっている。</p> <p>○旭区内で唯一、横浜市介護予防・生活支援補助事業(サービスB)に2団体が参加しており、各々と連携し、事業運営の相談を受けたり、定期的な会合等において、助言を行っている。</p> <p>○誰でも参加しやすく、目につきやすい場所で実施することで活動を知る機会が増えるよう、地区内の資源や公園、個人の敷地など、屋内外での事業開催や体操教室、サロン活動などを広めている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・左近山地区で横浜市介護予防・生活支援サービス補助事業(サービスB)に取り組む団体が運営しているコミュニティカフェにて年4回オレンジカフェを開催するなど連携があります。 ・横浜市施策のフレイル予防対策として、自主事業として「筋肉会」や理学療法士の指導による「貯筋肉会」を開催しています。 ・5年ほど前に開始された移動支援事業「左近山おでかけワゴン」の周知を図るため、広報紙に掲載したり、ハマボノミの活用を促したり、乗車率アップへ協力しています。 ・当事業所は、けあぶらざの日に大学生の協力を得て「転倒リスク」チェック講座を開催したり、地理的に近い保土ヶ谷区の2地域ケアプラザとウォーキングイベントを共催したり、多様な取組を展開しています。

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)> 令和5年度10月1日～30日に実施。総計126件から回答が得られました。	
<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)>	
アンケート調査対象別の内訳: 自主事業30名、貸出施設利用31団体、窓口相談(相談者)13名、自主事業(包括)4名、介護予防・居宅22名、居宅介護16名、通所10名、計126件。対象者別に利用者の声を幅広く聞いています。	

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)> アンケート調査結果、振り返りシート、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)>	
課題として情報提供、災害時の説明、広報など5件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 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)> アンケート調査結果、振り返りシート、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>抽出された課題に対し一件毎丁寧に対応されており、振り返りシートに記録されています。</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(閲覧用にファイルされ、受付に配架されています)。</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><評価で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) 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>	

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>館内1階ロビーに筆記用具・用紙を添えてご意見箱が設置されています。</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>館内1階相談ブース壁面に苦情受付者、苦情解決体制図、苦情者からの苦情の処理が掲示されています。</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>	

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>館内1階相談ブース壁面に苦情受付者、苦情解決体制図、苦情者からの苦情の処理が掲示されています。</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 type="checkbox"/> 記録している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" 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>	

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 type="checkbox"/> 対応策を実施している	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" 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>苦情受付書、苦情処理マニュアル、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>	

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 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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input checked="" 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)> 苦情受付書、苦情処理マニュアル、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><評価で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4・5年度は苦情が寄せられていません。爾後苦情が寄せられた場合、事案内容を精査し、個人情報及びプライバシー保護には充分配慮の上、公表する用意は来ています。</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>○ケアプラザパンフレットを作成。配布、館内設置している。</p> <p>○ホームページにて施設案内、各種事業の紹介、役割、連絡先を明記している。</p> <p>○毎月発行する広報紙にて自主事業の周知、施設紹介や貸室利用方法について定期的に掲載し発信している。</p> <p>○自主事業毎のチラシを作成し、自主事業、学校、子育てサロンや地域の子育て事業などで広報・配布している。</p> <p>○ケアプラザの施設紹介、役割や機能等の周知や各種啓発の為「けあぶらざの日」を開催。</p> <p>○地域の祭りや行事、サロン、老人会や民児協等の活動団体の定例会に出向き、また小学校での福祉教育等に積極的に参加協力し、ケアプラザの相談機能のPRや各種情報を提供している。</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>左近山地域ケアプラザ施設利用案内、ホームページ、広報紙、自主事業チラシ、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"> ・今年度から年1回、ケアプラザの役割と機能を紹介する目的で「けあぶらざの日」を開催し、“困ったらずケアプラザ”のスローガンの下、幅広い周知活動を行っています。 ・館内に施設利用者から提供された飾り雛が置かれ、四季折々の飾り物で来館者の目を和ませています。 ・入口の右壁面に所長含め職員39名の顔写真が掲載され、ケアプラザが身近で、気軽に温かく迎え入れ、相談できる存在との印象を与えています。

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>	

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)> 利用受付台帳、貸館予約時の注意、窓口マニュアル、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>申請受付は抽選月の前日28日までに提出し、要望が重なった時は毎月1日に職員による任意抽選が行われます。抽選に漏れた方には別途都合の良い日や部屋の紹介するなど、適切なアフターフォローがなされています。</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)> 令和5年5月“身体拘束・虐待防止”のYouTube動画を活用して人権研修が実施されました。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>○ケアプラザ広報紙『たまりば通信』を毎月発行。 掲載内容/自主事業の案内・活動団体の紹介やメンバー募集・貸館の利用案内・地域の活動情報・ボランティア募集・注意喚起・デイサービスの活動紹介等。 配布先/地域自治会町内会、掲示と回覧・関係団体・関係施設・区役所・区社協。 広報誌を学校や周辺施設などに出向き、直接手渡しすることで顔を繋いでいる。</p> <p>○自主事業のチラシを作成し、館内掲示や配架にて広報している。他自主事業や地域行事での配布、相談時の案内に活用している。</p> <p>○ホームページ上での情報提供実施。</p> <p>○子育て支援事業をまとめたハンドブックを作成、配付。</p> <p>○地域包括支援センターのチラシを作成し、自治体の掲示板に掲示を依頼し周知。また、自主事業や自治体の会合で、地域包括支援センターの業務内容を口頭やリーフレットなどを用い説明している。</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>広報紙「たまりば通信」、子育て支援事業ミニチラシ、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>・広報紙「たまりば通信」を月1,100部発行。A3判サイズ縦二つ折りで、高齢者に配慮して大きめの文字を採用し、多彩な自主事業を載せ利用促進に繋げています。 ・令和5年から赤ちゃん教室・絵本のおへやなど子育て支援事業を紹介するミニチラシを作成。出張の際は持参し、道行く人に手渡しするなど、高齢者が対象だけでないケアプラザの活動を積極的にPR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>○職員間、来館者への挨拶を励行している。</p> <p>○プラザ受付に「受付対応マニュアル」を設置している。</p> <p>○電話や受付での初期対応を丁寧に行い、内容の把握に努め、関係部署にスムーズにつないでいる。担当者不在時は同部署の職員につなぐ、または後の対応について明確にお伝えするようにしている。</p> <p>○難聴の方の相談をスムーズにするため、ホワイトボードを筆談用に用意している。</p> <p>○職員の資質向上の為、サービスマナー研修(年2回前期と後期)開催し参加出来ない職員については資料にて学んでいる。</p> <p>○職員は制服を着用する事で、制服を見ただけで左近山ケアプラザの職員であると認識される為、制服の着用(汚れや着こなし)にも注意を払っている。</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>・職員は夏・冬用それぞれ異なる制服を着用して、ケアプラザの職員であることを利用者认识到いただき、職員自身も意識の向上に取組んでいます。 ・「サービスマナー研修」(お客様に選ばれる施設)を実施し、法人の運営方針「温かい心、冷たい(冷静な)頭、優れた技能」を実践すべく、自己研鑽に励んでいます。 ・「受付対応」と「窓口マニュアル」を受付に常備しています。</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>○利用実績については、行政への四半期報告書類を元に前年度と比較し、地域状況や利用者の状況変化等と照らし合わせ分析し、部署ミーティングで共有・対策を検討している。</p> <p>○年末アンケートを各部署で実施。頂いたご意見に対し、迅速に対応策を検討し回答を館内に公表、また登録団体説明会での説明も行っている。 今年度は、避難時の説明が不十分との一部のご意見を受け、避難訓練を実施した。</p> <p>○年2回実施している運営協議会にて、施設の運営状況を報告し、委員の皆様よりご意見を頂いている。</p> <p>○開所20年を超えたあたりから高齢化による利用者減が徐々に見受けられ、若い世代の利用に繋がらない地域の背景が課題であるが、ケアプラザの役割を活用し、福祉啓発や地域課題支援活動に繋がる事業展開も検討している。</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"> ・高齢化が進む左近山・市沢地区を抱える当施設は年々来館者が減っており、利用促進も兼ね、お茶のみサロン”みっかぼうず”や子育て応援事業“けあぷらんど”などに出張して、アウトリーチ活動も取り入れたケアプラザを目指しています。 ・次世代の担い手不足の中、地域とのつながりを如何に向上させるか・どう育てるかに福祉ボランティア・障害者・子ども食堂など後方支援事業を検討しています。

(7) 利用者サービスの向上全般（その他）

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。（200字以内）></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地区社協の用意した複数の町内に住む人々のプロフィール情報「支えあいマップ」を共有して、災害時に活用することを第一義に於いて高齢者（特に独居老人）の見守り意識を高めるきっかけ作りの仲介役を担っています。 ・コロナ禍で中断していた高齢者食事サービスに代わる地区社協主体のコミュニティカフェ「ほっこりカフェ」の開催を後方支援・協力し、ボランティアの意識改革や啓発活動に取り組んでいます。 <p><参考意見として、評価機関からの提案があれば記述して下さい。（200字以内）></p>

Ⅱ. 施設・設備の維持管理

(1) 協定書等に基づく業務の遂行

①協定書等のとおり建物・設備を管理しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示された日常保守管理及び定期点検の実施状況を確認するため、評価対象期間のうち任意で1カ月分を抽出し、記録が存在するかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のとおり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のとおり管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 専門の保守管理業者による毎月の施設点検を実施し、結果は作業報告書で確認しています。	

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)> 利用者の協力と清掃専属職員によって施設の日常清掃を行い、清掃内容は館内チェック表で確認しています。	

(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	
<(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)> 物品管理簿は部屋別に記入されているため容易に確認ができるようになっています。	

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	
<揃っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 日々目視で部屋・机・椅子等の備品の破損の有無や電球切れの確認をし、車いすなどは必要に応じて福祉業者に点検をお願いし、安全を図っています。	

(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)> 感染症研修記録、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5年7月に食品衛生講習会で、感染症と食中毒予防の講義を受け、10月にも新型コロナ感染症研修を職員全員が受けるなど感染症対策には特に気を付けています。</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>	

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>○毎月1回、専門の保守管理業者による全館清掃、年に2回業者による植栽剪定を行っている。</p> <p>○指定業者により設備の定期点検が行われ、設備の異常、破損時には迅速に対応してもらえる協力体制がとられている。</p> <p>○毎日専属職員による館内清掃を行い、利用者が使うスペースの備品チェックや、補充、衛生を心掛けている。また、館内の破損点検や電球替えなども実施している。</p> <p>○貸室利用団体には活動後の清掃と現状復帰の状態での利用団体へ引き継ぐことを徹底協力頂いている。</p> <p>○各階トイレに、清掃用具、汚物処理セットを用意している。</p> <p>○3階ベランダの菜園・花壇を登録団体の園芸サークルがボランティア活動として手入れや管理を行っている。</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、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>3階ベランダの屋上庭園の菜園・花壇は園芸サークルの協力によって、利用者の憩いの場となっており、季節の各種の野菜作りは、認知症予防も兼ねています。</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>玄関ホールに職員の顔写真と名前を掲示して親しみやすさを醸し出し、難聴の方のために筆談用のホワイトボードを用意し、また、多目的トイレにはベビーチェアやシート、男性用サニタリーボックスを設置するなど、多様な方への配慮が感じられる施設になっています。</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>

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	
<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)>	

(2) 防犯業務

①協定書等のとおり防犯業務を実施しているか？

※協定書等(示されていない場合は仕様書・事業計画書等)に示されたとおりの防犯業務を実施しているかどうかを確認する。機械警備の場合、当該機械の設置の有無を確認すること。なお、動作異常が起こった場合は、適切に対応できているか、記録により確認する。適切な対応(①警備業者への迅速な復旧指示、②必要に応じ、警備業者に代替警備等の要請あるいは行政との対応協議、③対応状況の記録)ができていない場合は、適切に業務が行われていないと判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり、又は協定書等を上回って実施している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり実施していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設
評価機関 記述	
<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)>	
緊急時には緊急ボタンで警備会社に連絡できるようになっています。	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
出入口の鍵は鍵保管者を所長が管理簿で管理しています。その他の鍵は鍵付きの書庫に保管しています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている <input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館内チェック表に基づきトイレを含んだ各室の清掃状況や備品点検を兼ねて異常の確認等の巡回をしています。	

(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)>	
消防自主点検記録表に沿って消火器等避難器具設備や障害物の有無確認を行っています。ドライバーにはアルコールチェックと体調チェックを乗車前には必ず行っています。	

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)>	
毎朝のミーティングで当日の連絡事項や他施設を含めたヒヤリハットなどを取り上げ、職員全員に回覧して事故防止に取り組んでいます。	
<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)> 福祉避難所開設時に誰でもが冷静に対処できるように、開設手順などが書かれた必要書類や職員行動チェック表とランタン・ラジオなどの必要物品を保管したオリジナルな開設ボックスを用意し、町内会議や防災拠点訓練にも積極的に参加して福祉避難所の役割周知に努めています。また、福祉避難所情報共有システムにすぐにアクセスできるよう、QRコードを事務所内に掲示しています。</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>年3回防災避難訓練を計画し、令和5年10月、震度6以上の大規模地震を想定した避難訓練を実施し、消火器・AED等の災害設備の場所確認をし、振り返りも行っています。また、利用者会議などを利用して都度、避難経路の説明をしています。</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>福祉避難所開設ボックスは素晴らしいアイデアですので、外国語表記の案内板が用意されると、より素晴らしいと思います。</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	
<p><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)></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>所長1名、地域包括支援センター5名(主任ケアマネジャー1名、社会福祉士2名、看護師1名、プランナー1名)、地域活動交流コーディネーター1名、生活支援コーディネーター1名、サブコーディネーター2名の適正な職員体制を維持しています。</p>	

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。

※指定管理者の責に拠らない場合の休館に関しては評価対象とせず、協定書等のとおり開館していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館している
<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<input type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない
評価機関 記述	
<p><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)></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>地域活動交流部署の業務日誌に開館時間を記録し、適正に開館されています。</p>	

③ 事業計画書・事業報告書を公表しているか？

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している
<input type="checkbox"/> 公表していない	<input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<p><公表方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>受付のカウンターに閲覧用のラックを設け、事業計画書・事業報告書のファイルが常置されています。</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><評価で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) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input type="checkbox"/> 作成しているが不備がある <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<不備がある、又は作成していない場合は、その内容と理由を記述して下さい(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
法人本部に、傘下の各事業所から研修委員で構成された「法人研修委員会」が毎年、年間研修計画を作成しています。研修は、毎月実施され、法人での研修が6回、各事業所での研修が6回行われます。法人研修の場合は、研修委員が参加し、研修報告書を全職員に回覧し、情報共有しています。	

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)> 年間研修計画、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)> テーマ:倫理及び法令遵守、個人情報保護、身体拘束・虐待など 対象者:職員全員	
<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)>	
事業所内の研修は、通常、部署毎に行われますが、研修後振り返りアンケートを行い、研修の知識が身につくよう工夫されています。	

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>○各研修(資格更新費用含む)は出勤扱いとし費用も全額支給している。</p> <p>○介護福祉士・喀痰吸引・認知症初任者研修は非常勤含め特に力をいれ各資格取得の為の養成校への入学費用・受験費用・模擬試験費用は全額法人負担とし資格取得を奨励している。</p> <p>○非常勤の職員についても時間給を支払い参加を促している。</p> <p>○コロナ禍でも研修が出来るように、リモートやパソコンを利用した研修にも力を入れた。</p> <p>○包括職員内で業務スケジュールを管理し、希望の外部研修に参加できるよう、業務の調整を図っている。</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>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>介護福祉士・喀痰吸引・認知症初任者研修などの資格取得のために、非常勤職員も含め、養成校への諸費用・受験費用などは、全額法人負担とし、資格取得を奨励しています。</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>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>研修報告書や資料は、全職員の名前を書いた用紙と共に回覧され、読んだ後は、捺印しています。全職員が閲覧していることが確認されました。</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)>	
窓口マニュアル、緊急時対応マニュアル、館内外チェック事項、館内の衛生について、地域活動交流事業における個人情報情報の取扱いについてがそれぞれ、1枚(両面)のパウチ化され、わかで纏められ、1Fと3Fの常置し、職員がすぐに対応できるように区付されています。	

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)>
○各部署の自主事業に関する企画書・報告書を回覧し事業の情報共有を図っている。	ケアプラザ全体会議議事録、5職種会議議事録、ヒアリング
○各種会議録、他施設の広報紙など必要と思われる情報を回覧し、情報の共有を図っている。	<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)>
○それぞれ各業務に関することについての外部研修には出席するように心掛けていて、業務に必要な知識を高められるようにしている。また、研修報告書を他職員に回覧することにより、情報を共有している。	<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>
○研修委員会があり、法人全体での年間計画で研修を行っている。	
○相談者や施設利用者、地域の方等への対応について、職員同士での相談や声掛け・情報共有により、資質の向上に繋げている。	年4回行われるケアプラザ全体会議は、所長と各部署の代表間で行われる重要な会議で、会議の内容は、代表から各部署に伝達され、全職員が情報を共有します。地域での課題については、2ヶ月に1回行われる5職種会議で情報交換・共有がなされます。

(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 checked="" type="checkbox"/> 整備している
<input type="checkbox"/> 整備していない	<input type="checkbox"/> 整備していない
評価機関 記述	
<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 checked="" type="checkbox"/> 明確化し、周知している
<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない	<input type="checkbox"/> 明確化しているが周知していない
<input type="checkbox"/> 明確化していない	<input type="checkbox"/> 明確化していない
評価機関 記述	
<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)>	
「個人情報保護に対する基本方針」と「個人情報保護の利用目的」を受付横の相談ブースの壁に掲示し、管理責任者名も明示しています。	

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 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	
<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)>	
個人情報保護研修は、5月末に「個人情報取扱特記事項」の勉強会を複数回実施して、全職員が受講しています。9月には、法人の「個人情報・プラバシー」の研修が行われ、研修委員が参加し、事業所内で研修報告書・資料回覧により、2度目の個人情報保護の研修が実施されています。	

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	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

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	
<適切に収集していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
館内に「個人情報保護の利用目的」を掲示し、使用目的を明示しています。	

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	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
団体登録申請書は、「目的外には、使用しない」旨の文言が印刷された書式を使用しています。	

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、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)> パソコンは、パスワードを使用し、デスクトップ型パソコンは、ワイヤーロックされ、ノート型パソコンは、終業時に個人情報を含む書類と共に書庫に保管され施錠されています。個人情報を含む書類は、シュレッダーにて処理されます。また年1回は、専門業者に委託して、溶解処理にて廃棄されています。	

(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)>	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 小口伝票、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)>	

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)> 事業活動収支表、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)>	

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 type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング <適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
当事業所では、小口現金のみの取扱いで、通帳と印鑑は、法人本部にて適正に保管されています。	

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
<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)>	<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 ○電気については、節電をする為に蛍光灯を間引いて使用したり、小まめに入り切りするよう職員に周知し、施設利用者には掲示にて周知し、協力を頂いている。 ○感染防止対策の換気を続けている中、室温を適正温度に保つことが難しい為、個々での着衣や冬の防寒での対策にご協力頂いている。 ○備品購入については再利用を進め、必要であれば無駄な購入を防止し最も適した物が購入できるよう、地域活動交流コーディネーターと所長がダブルチェックで発注している。 ○法人支給の制服類や靴は適正に着用し大切に取扱うように勉強会でも指導している。 ★地域住民を訪問する際は、できるだけ徒歩、自転車、バス(通勤定期)を利用して移動をして費用負担を軽減している。	<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)>
	建物の維持管理業者の選定や車両のリース契約をを法人で一括契約したり、消耗品のトイレトーパーやペーパータオルなど購入も法人にて纏めて契約し、規模のメリットを活用し、有利な契約で経費削減につなげています。

(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)> 令和4年度・5年度PDCAシート、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)> 令和4年度・5年度PDCAシート、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)></p> <p>毎年2月頃に、区役所と振り返りにつき協議されます。</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>○毎年年度末に次年度の目標を数値化し、毎月の管理職会議において確認をしている。会議後に議事録を全職員へ回覧する事で周知を図っている。その結果、目標に届いていない場合は個別に話し合い、目標の見直しや助言を行っている。</p> <p>○毎年度PDCAシートを通して各担当部署で地域ニーズにあった計画を立てており、所長・5職種で共有会議の場を持ち全体把握に努めている。また、振り返りにおいても同様に共有している。</p> <p>○年に4回開催しているケアプラザ会議にて、各部署の年度を通した計画・報告をし、意見交換・共有を行っている。</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>令和5年PDCAシート、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>事業計画書は、前年度のPDCAシートの振り返りや区役所のコメントを参考にして、各部署毎に作成し、所長・5職種会議にて纏められ、事業所としての年度の重点的な取組も決定します。事業計画書は、所長・5職種会議で、毎月振り返り、目標達成を推進します。</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>左近山地域は、高齢化率が50%に近い地域で、コロナ禍の影響もあり、高齢化による種々のサークル活動の担い手不足が顕在化しています。当事業所として、法人の運営方針を合言葉に、基本に戻って、来訪者には、目的を問わず、親切な対応を心掛けて利用者を増やすべく活動し、出張講座やイベントを増やし、地域での地域ケアプラザの認知度アップに向けて地道に励んでいます。</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>

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>○左近山地区で横浜市介護予防・生活支援サービス補助事業(サービスB)に取り組む団体について、支援団体の区・区社協と協力して支援している。団体と区・区社協と支援関係者会議を開き、プログラム内容や周知方法、コミュニティカフェ(地域交流事業の拠点)の環境整備などの良い点や改善点を含めて助言を行っている。また、地域状況や課題の共有も行き、事業のきっかけを提供している。</p> <p>○横浜市施策のフレイル予防について、地域の会合に出たり、自主事業を行ったり、セミナーを開催した際、リーフレットを配布し、フレイル予防の重要性や取り組み方を伝えた。また、自主事業にフレイル予防の体操を取り入れた。</p> <p>○移動支援事業左近山おでかけワゴンの周知に向け、ハマボノミの活用を促し、乗車率アップ繋がっている。</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>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"> ・左近山地区で横浜市介護予防・生活支援サービス補助事業に取り組む団体が運営しているコミュニティカフェにて「オレンジカフェ」を開催するなど連携があります。 ・横浜市施策のフレイル予防について、自主事業として「筋肉会」や理学療法士の指導による「貯筋肉会」を開催しています。
<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>○左近山地区は50%近い高齢化率で、高齢者世帯、特に独居世帯が多く、認知症や生活困難者、障害を持つ方など支援が必要な方が多い。また、市沢・左近山両地区ともに8050(9060)問題や成年後見が必要と思われる方が多数見受けられ、地域包括支援センターでは高齢福祉だけではなく、障害や生活支援など、多岐にわたる相談に対して対応をしている。</p> <p>○生活困窮や課題を抱えた児童家庭、障害など複雑化した課題への対応として、他機関との連携の他、地域のインフォーマルサービスや地域住民による見守り支援に繋げることで、支援の手を広げるよう務めている。</p> <p>○各地区で進める旭区ご近助ほっこり活動について、サロン開催や住民支えあいマップ会議に参加し、地域住民間での見守り意識の向上に繋がる助言、支援を行っている。</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>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"> ・5年ほど前に開始された移動支援事業「左近山おでかけワゴン」の周知に向け、広報紙への掲載やハマボノミの活用を促したり、乗車率アップに協力しています。 ・当事業所は、地理的に近い保土ヶ谷区の2地域ケアプラザとウォーキング行事を共催するなど連携して活動の幅を広げています。 <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>