

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市潮田地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：経営創研株式会社

令和6年1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>【特徴的な取り組み】(1)② 利用者アンケートでは、市の内容に法人としての項目を追加し、更に、利用者の声を引き出せるよう工夫しています。また、結果はグラフ化し、課題分析を実施しています。アンケート結果と自己評価を合わせ現職員の気づきを促し、重点取組を決め、共に掲示しています。(2)② 窓口にご意見箱を設置し確認し、苦情に対しては、法人として第3者委員会を立ち上げ苦情に対して意見をいただいています。法人内の苦情を共有し、職員会議などで改善策を話しあい、改善にむけた取組を実施しています。(3)④ 非常勤も含めた職員全体会議にて年一回人権研修を実施しています。また、職員が人権研修に参加した際には伝達研修を行っています。</p> <p>【できていない点】(3) (4)コロナ感染症がまん延した社会状況の中で活動を休止した団体もあるが、地域ケアプラザを拠点とした活動団を増やす取り組みを検討したい。</p>	<p>本地域は潮田神社を核に強い地域のつながりがあり、本部と一体となって蓄積したノウハウを活かして地域の方に沿った対応に努めています。子育て支援、多文化共生も新たな課題として視野に入れて利用者サービスを図っています。</p> <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)③市社協とともに苦情解決体制を構築して、組織的に取組んでいます。</p> <p>(4)広報ノウハウが蓄積され、広報誌「うしおだっく」を継続発行しています。ゆるきゃら「うしおダック、うしおダリア」を広報誌、利用案内等で幅広く活用しています。5連合自治会の回覧板や掲示板への依頼、地区担当者が関連の会議等で配布するなど、近隣地域に広報・PRを幅広くしています。</p> <p>【参考としての提案】</p> <p>(2)⑦利用者アンケートなどから抽出した課題等の対応後はホームページ、掲示等で公表、PRしてはいかがでしょうか。情報提供は利用者の理解、協働にも有効です。</p>
II 施設・設備の維持管理	<p>【特徴的な取り組み】(2)③職員が毎日消防自主点検を実施しています。その際、電灯や整理整頓などにも注意を払い確認し記録しています。(3)①職員が感染症研修に参加した際には、職員会議等にて伝達研修を実施しています。デイサービスでは、来所時全員に手洗い嗽を励行しています。</p> <p>【できていない点】(4)利用者目線で使い勝手が良いものへの入れ替えと環境(猛暑・コロナまん延)に応じた柔軟な対応が遅くれてしまいがちです。</p>	<p>建物を共有している横浜市国際学生会館、横浜市潮田地区センターと管理に関する覚書を締結し、管理責任範囲、管理項目、経費負担割合を明確にしています。毎月3施設会議を行って情報共有しています。</p> <p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)①日常の業務は業務チェックリストを兼ねている業務日誌に記録し、管理しています。</p> <p>(3)①施設衛生管理については、点検チェックシートを用いて毎日、朝、晩の2回実施チェックをしています(清掃、衛生状態、ごみ処理状態など)。施設では高齢利用者が多い特性を踏まえ、毎年、感染症対策指導を行っています。区で研修を受けた職員が講師となって施設内で他の職員に伝達しています。</p> <p>③当施設では医療廃棄物はなく一般廃棄物を取り扱っています。一般廃棄物は市のルールに従い、適切に分別しています。</p> <p>(4)①地下の駐車場については、毎日、デイサービス業務(指定管理業務外)の際に点検しています。</p>
III 緊急時対応	<p>【特徴的な取り組み】(2)当館は国際学生会館・地区センターとの併設館となっており、建物管理を委託し夜間も当直者がおります。警備の異常があった際には施設担当者へすぐ連絡ができるよう連絡網の共有をしています。朝夕の開館・閉館時の見回りの他、各部屋の利用終了時の確認の際、見回っています。毎日職員による防災設備自主点検の実施や貸館点検表を用いた点検を行っています。(3)①②ヒヤリハットの報告や他施設の事故報告をもとに随時ミーティングにて事故防止を図っています。避難経路は、壁に張り出す他、貸館利用報告書にも記載し周知しています。</p> <p>【できていない点】(2)館内およびエントランスについては、防犯の見回りは行っていますが、定期的な記録を取ることや、共用部のすべてを確認することができていません。また、施設内の防犯に関する研修などは行っていないので今後検討したいと思えます。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)①「事故・ヒヤリハット判断基準及び事故・災害対応マニュアル」があります。緊急時対応マニュアルを項目別(事故、感染症、個人情報漏洩、火災、地震、風水害の対応等)に作成しています。</p> <p>(2)①当館の併設館である学生会館は24時間開館しているので建物管理を委託しており、夜間も当直者がいます。警備の異常があった際には施設担当者へすぐ連絡ができるよう連絡網の共有をしています。</p> <p>(4)②緊急連絡網以外でも連絡体制を確保しています。車両の携帯電話、所長の携帯電話番号を連絡網に記載しています。2次元コードを使ってメンバーリストから自動的に職員にメールを発信し、職員の安否確認ができます。</p> <p>(6)法人の指導の下、潮田地域ケアプラザのBCP(事業継続計画)を平成26年に作成し、令和4年に改訂しています。</p>

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
IV ・ 組織 運営 及び 体制	<p>【特徴的などりくみ】(2)⑥地域福祉保健計画に基づく、地域支援チームの一員として毎月情報共有や進捗確認を共に行っています。多職種会議を開催し、行政や区社協と共に地域支援について方向性を合わせ、進めています。(3)④非常勤も含めた職員全体会議にて個人情報の取扱や権利擁護研修の実施しています。また、職員が研修参加後は、報告書の回覧だけでなく、伝達研修を実施しています。個人情報には鍵の掛かる棚への保管し、破棄する際にはシュレッダーを使用しています。⑦個々のパソコンはパスワードを定期的に変更し、ワイヤー錠をつけるなどして管理しています。</p> <p>【できていない点】(2)③コロナ渦での施設運営で職員欠員の影響で外部研修を積極的に参加ができる体制となっていない。オンラインなどで参加できる研修等現場に無理なく参加できるよう情報収集していきたい。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(1)①②地域福祉拠点として、貸館利用者がいない閉館時も窓口業務を継続しています。</p> <p>(2)①職員研修は団体で当該年度の重点項目を設定し、研修内容等の見直しを図っています。</p> <p>(2)②研修は基幹研修「全体研修」「地域福祉実践力研修」「階層別研修」のほか、実務研修(課題別・業務別)など充実しています。法人「人材育成計画」に基づく「目標によるマネジメント」を推進し、中期的な人材育成に取り組んでいます。</p> <p>(3)①個人情報保護は「区民の要請や要望に応える」ため、コンプライアンス体系から理解するよう努めています。</p> <p>(4)②経理手続きは施設で起案書を作成し、本部が決裁します。</p> <p>(4)③勘定科目は拠点コードを起点に部門ごとに設定し、透明性を高めています。</p> <p>(6)様々な地域資源と協力関係を築いています。区福祉協議会と人的な交流を図り、地域課題の共有と対応策の推進に協力しています。</p>
V ・ その他	<p>【特徴的な取り組み】①地域福祉保健計画に基づく、地域支援チームの一員として毎月情報共有や進捗確認を共に行っています。多職種会議を開催し、行政や区社協と共に地域支援について方向性を合わせ、進めています。当施設は国際学生会館・地区センターの併設館となっています。毎年、3館合同及び担当地域の5連合自治会と共に「潮田交流プラザ秋まつり」を実施しています。地域住民を交え、国際色豊かなお祭りを行っています。また、その中では、行政による「地域福祉保健計画」の推進ブースを設け、広報にも役立てていただいています。</p> <p>【できていない点】①地域ケアシステムの中の施設として更なるPRをして連携機関としての役割をはたしていきたいと思います。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>①地域の福祉拠点としての役割と期待をつねに意識し、様々な地域福祉団体等との連携を図りながら、地域の福祉行政に貢献できるよう留意しています。市社協として横浜市地域福祉保健計画の策定に協力するなど市区の福祉計画を深く理解しており、所管課と適時情報を共有しながら事業計画の推進に取り組んでいます。</p> <p>②令和5年度「潮田交流プラザ秋まつり」は、幹事として国際学生会館と地区センターと連携し、地域自治会の協力を得て成功へと導きました。当施設も実行委員会のメンバーとして加わった「クリスマスランタンフェスタ」は年々参加者も増え、地域での注目も高まりつつあります。</p> <p>【参考としての提案】</p> <p>超高齢社会がますます加速していくなか、公的な福祉サービスが届きづらい方々に対し、民間サービスおよび企業CSR活動のマッチング等の可能性についてもさらに検討してみたいと思います。</p>

I. 利用者サービスの向上

(1) 利用者アンケート等の実施・対応

①サービス全体に対する利用者アンケート等を、年1回以上実施しているか？

※アンケートは、市のアンケート様式を使って行うアンケート、または独自作成のアンケートなど。アンケートでなくても、利用者の声を幅広く聞くことがあれば、実施していると判断する。なお、自主事業に対するアンケートとは異なる。ただし、自主事業に対するアンケートの一部で施設全体のサービスについても質問している場合は、実施していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している <input type="checkbox"/> 実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 年1回以上実施している → <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4年度の実施は令和4年10月1日～31日です。回答者数67名でした。	
<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)> 利用者アンケートは横浜市社会福祉協議会(以下、「市社協」という)の全体の取り組みの一環として行っており、組織に根付いた取り組みです。	

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)> アンケート集計結果の改善宣言の内容・ヒアリング	
<課題を抽出していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> アンケート結果を分析し、課題を抽出しています。	

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 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)> アンケート集計結果の改善宣言の内容・ヒアリング <一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
抽出した課題に対して対応策を講じています。公表資料では、いただいたご意見、改善策も載せています。一例をあげれば、昨年度、「避難経路が分かりにくい」との声に対して利用申込書の裏に避難経路図を示すとともに、館内各所に避難経路を矢印で明示しました。あわせて申し込み時に避難方法を説明するようにしました。	

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)> アンケート集計結果の改善宣言の内容・ヒアリング <公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
施設内に掲示するほか、市社協のホームページに潮田地域ケアプラザを含む各運営施設の「アンケート実施結果および改善策」を公表しています。市社協が管理運営する施設の「アンケート結果」は様式が統一されており、他施設との比較が容易です。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

※ポスターの掲示やちらしの配布、ホームページなどでの情報提供について、目視により確認する。なお、指定管理者名や期間が情報提供されていない場合があれば、一部不備と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している <input type="checkbox"/> 情報提供しているが、一部不備がある <input type="checkbox"/> 情報提供していない
評価機関 記述	
<一部不備がある、又は情報提供していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
利用者の苦情や意見等は、ハラスメント対策および公益通報等とあわせて「コンプライアンス体制図」に体系的に組み入れています。「ご意見ダイヤル」は受付横のご意見箱付近に掲示してあります。	

②利用者が苦情や意見を述べやすいよう、窓口(ご意見箱の設置、ホームページでの受付等)を設置しているか？

※利用者からの苦情や意見を受け付ける窓口を整備しているかどうか目視により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)>	
現地確認、ホームページ(市社協、当施設)	
<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)>	
施設ホームページから「お問合せ」をクリックすると市社協のホームページ「ご意見・ご提案」入力フォームが開き、ご意見・ご提案を記入することができます。ご意見・ご提案は市社協総務がとりまとめ、各施設に伝える仕組みとしています。	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者の苦情等に対する受付方法、対応手順、責任者や担当者等が決まっているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない	<input checked="" type="checkbox"/> 仕組みがある <input type="checkbox"/> 仕組みがない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
ヒアリング、苦情解決マニュアル	
<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)>	
施設では市社協と一体となった体制を構築して確実に苦情解決を図っています。①受付担当者:苦情の受付、内容等の確認、初期対応並びに記録等を行うため、各部署及び各施設ごとに1名配置。②実務責任者:各部署及び各施設ごとに1名配置。(本施設では、所長がこれを担う。)③苦情解決推進チーム:市社協における苦情の解決及びその推進をはかるため設置する。(本事務局長を責任者として各部長により構成)。	

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>掲示、ホームページ(市社協、当施設)</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>施設の事務室にはファイル「苦情解決関係書類」があり、職員はいつでも閲覧できます。ホームページのケアプラザについてのページで苦情解決制度について、また、「職員にお話ください」と説明しています。「苦情情報」「個人情報保護」をクリックすると市社協のホームページにリンクし、団体としての苦情解決の仕組みが詳しく示されています。また規則の規定を見ることができます。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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> <p>業務日誌には業務チェックシート欄があり、「⑨本日の業務で問題になりそうなことや引継ぎ事項はありませんか」の項目があります。また、これとは別に一日を総括する「連絡・引き継ぎ事項」の記入欄もあります。「苦情申出書」を用意していますが、現在、苦情は寄せられておらず確認できる記録はありません。</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>ヒアリング、現場確認(館内掲示)、ご意見箱ファイル、苦情解決関係書類、ホームページ</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>現状において苦情は寄せられていません。利用者アンケート集計結果には「改善宣言」の欄があります。令和4年の結果では「全部門職員の挨拶継続」「施設の広報の工夫」「避難経路当の丁寧な説明」をあげています。</p>	

⑦苦情等の内容及び対応策を公表しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 公表している <input 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 type="checkbox"/> 公表している <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
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、ホームページ</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>利用者アンケートの集計の「改善宣言」の欄で公表しています。利用者アンケートは市社協のホームページの「お知らせ一覧」にある「窓口満足度調査・ご利用者アンケート結果報告」をクリックすると各施設ごとの結果が表示されます。</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>地域の皆様とお困りごとへの解決をともに考えていくために、施設の役割等の情報発信は丁寧に行っていきたいと考えています。担当する5つの地区連合会には2ヶ月に1度発行している広報紙「うしおだっく」の回覧にて情報を発信しています。また、民生委員児童委員など地域での福祉活動を行っている方に「5職種カード」を配布し、ケアプラザの役割や相談先をPRしています。地域の皆様との連携を丁寧に行うために包括支援センター・地域活動交流・生活支援の職員が地区担当を決め、地区社協の定例会等に出席しています。また、自治会や老人会・地区社協などの地域事業には所長を始め職員が協力して出席し、地域との信頼関係を深めています。</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>ヒアリング、施設の利用案内、潮田地域ケアプラザのご案内、広報誌「うしおだっく」、5職種カード</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>「施設利用案内」を設置するほか、施設ホームページで利用方法（「相談したい」「部屋を利用したい」「ディサービスを利用したい」等）を説明しています。広報誌「うしおだっく」では施設の5事業をわかりやすく紹介しています。職員の顔が見える「5職種カード」を作成し、民生委員等を通じて区民にケアプラザの役割や相談先を広く周知しています。様々な媒体を活用し、自治会や老人会・地区社協などに情報提供しています。</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 type="checkbox"/> 備えていない	<input checked="" type="checkbox"/> 備えている <input type="checkbox"/> 備えていない
評価機関 記述	
<備えていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
当施設の窓口に設置するだけでなく、民生委員等の地域の必要な所には訪問して資料を渡して説明しています。	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている <input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング	
<行っていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
毎月1回、窓口で申し込みを受け付け、必要時には抽選をしています。	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、研修計画表	
<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)>	
コンプライアンス研修の一環として「人権研修」「ハラスメント研修」を職員全体を対象に年に1回行っています。資料やチェックシートを使いグループワークも行っています。	

(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>広報紙「うしおだっく」は、2ヶ月に一回発行し法人のホームページも掲示しています。その他、事業案内ちらし等は随時発行し同様に法人ホームページに掲示しています。広報紙や事業案内などは、5連合自治会の回覧板や掲示板への依頼や地区担当者が出席している民児協などの会議での配付しています。また、各担当職員が地域の会議や事業機会への参加時も地域の皆さまへの情報発信の機会として日頃より丁寧な対応を心がけています。</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>ヒアリング、広報誌「うしおだっく」、ホームページ</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>組織的に行っており、広報ノウハウが蓄積されています。広報誌「うしおだっく」を発行するだけでなく、ホームページに3年分を掲載しています。ゆるきゃら「うしおダック、うしおダリア」を広報誌、利用案内等で幅広く活用しています。5連合自治会の回覧板や掲示板への依頼、地区担当者が関連の会議等で配布するなど、近隣地域に広報・PRを幅広く行っています。</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>・毎朝ミーティングにて身だしなみに対して確認を行っています。また、接遇研修に参加した職員から伝達研修を実施しています。</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>職員は、身だしなみを整え、名札を付けて丁寧な対応をしています。受付時には一人ひとり丁寧な挨拶を交わし、わかりやすい言葉で話しています。常連の方には名前呼びかけるなど温かみのあるコミュニケーションに留意しています。また、来館者の状況に応じてカウンターの外に出るなど丁寧な対応をしています。</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>当該年度の事業実績をまとめと振り返りをおこなってから、次年度に向けての事業計画を作成しています。この一連の流れは運営協議会にて説明し、委員からの意見も事業にいかせるようにしています。近年では、コロナ禍の影響により利用する方も少なくなっていますが、子育て支援・外国籍の住民への支援など、新たな事業の検討の中で利用を進めていきたいと考えています。</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>当地域の中心には潮田神社があり、各町会は神社まつり(潮田神社例大祭)を通じて強い地域のつながりがあります。当施設はこうした地域特性を踏まえ、地域の文化・風土を尊重して地域の団体との関係を深め、地域の方の身近な施設として対応、情報発信に努めています。また、地域には子育て世代、外国人が増加しており、子育て支援、多文化共生などの新たな事業も検討しています。</p>

(7) 利用者サービスの向上全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>住民の高齢化の進展、マンションの増加などに加え、子育て世代、外国人の増加など地域環境が変化していますが、本地域は従来から潮田神社を核とした強い地域のつながりがあります。地域の町会、医師の団体、利用者団体(老人クラブ等)に事業計画を説明し、協力を仰ぐなど身近な施設として地域の方に沿った対応に努めています。また、子育て支援、多文化共生も新たな課題として視野に入れて利用者サービスを図っています。</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>利用者アンケートなどから抽出した課題等に対応した後はホームページ、掲示等で公表、PRしてはいかがでしょうか。情報提供は利用者の理解、協働にも有効です。</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)>	
建物を共有している横浜市国際学生会館、横浜市潮田地区センターと管理に関する覚書を締結し、管理責任範囲、管理項目、経費負担割合を明確にしています。また、毎月3施設会議を行っています。日常の業務は業務チェックリストを兼ねている業務日誌に記録し、管理しています。	

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)>	
建物を共有している横浜市国際学生会館、横浜市潮田地区センターと管理に関する覚書を締結し、清掃(日常清掃、定期清掃)の責任範囲、経費負担割合を明確にしています。日常清掃については、清掃・点検チェックシートを用いて毎日実施チェックをしています。	

(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 type="checkbox"/> ない	<input checked="" type="checkbox"/> ある <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) > 備品は法人規程ならびに市のルールに基づき適切に管理しています。新規購入や除却の際は、備品台帳を更新しています。	

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 type="checkbox"/> 揃っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 揃っている <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) > 年に1回の頻度で備品棚卸を行っています。	

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 type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<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
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) > 毎日点検表で場所毎に確認しています(2階貸館・トイレ、階段・デイ調理室、デイルーム、事務室、外回り)。異常が発見された場合には、使用禁止などの一次対応をしたのち、点検表、業務日誌に記録し、報告して速やかに修繕や交換などの対応をしています。調理室の包丁は鍵付きのボックスで管理しています。	

(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)> ヒアリング、常勤職員会議議事録、点検チェックシート</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>施設衛生管理については、点検チェックシートを用いて毎日実施チェックをしています(清掃、衛生状態、ごみ処理状態など)。デイサービスを中心に毎年、感染症対策指導を行っています。区で研修を受けた職員が講師となって、施設内で他の職員に伝達するほか、所長会で確認した内容を常勤会議での「衛生委員会」で組織的に共有しています。</p>	

②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><適切に管理していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>日常清掃については、毎日実施し、点検チェックシートを用いてチェックをしています(清掃、衛生状態、ごみ処理状態など)。</p>	

③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している
<input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<p><適切に分別していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>当施設では医療廃棄物はなく一般廃棄物を取り扱っています。一般廃棄物は市のルールに従い、適切に分別しています。</p>	

(4) 利用者視点での維持管理

①施設が常に清潔な状態に保たれ、使いやすい施設となっているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><清潔な状態及び使いやすい施設とするための取組について記述して下さい。(400字以内)></p> <p>当館は国際学生会館・地区センターとの併設館となっており、建物管理を委託しています。建物管理については、毎月行われる「3施設会議」で確認して安全な施設運営を心掛けています。貸館は、次の利用者が気持ち良くご利用いただけるよう、利用者にも説明の上で消毒や清掃への協力をいただいています。</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>ヒアリング、現場確認、資料(点検チェックシート等)</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>国際学生会館・地区センターとの3館で管理しています。建物管理については委託しており、品質管理の状況等は月次「3施設会議」で確認しています。日常清掃、施設衛生管理、ごみの分別について点検チェックシートを用いて毎日、朝・晩の2回チェックをしています。地下の駐車場については職員が巡回して点検しています。</p>

(5) 施設・設備の維持管理全般 (その他)

評価機関 記述
<p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>建物を共有している横浜市国際学生会館、横浜市潮田地区センターと管理に関する覚書を締結し、管理責任範囲、管理項目、経費負担割合を明確にし、また、毎月3施設会議を行って、情報共有しています。当施設の管理責任範囲、管理項目については、毎日朝晩の2回点検しています。</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 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)>	
「事故・ヒヤリハット判断基準及び事故・災害対応マニュアル」があります。緊急時を「事故」「感染症」「個人情報漏洩」「不審物発見」「火災」「地震」「風水害」等に分類し、それぞれフローチャートを用いてわかりやすく示しています。	

(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)>	
建物のエントランス部は共用部となっています。当施設の管理区域外ですが学生会館には管理人がおり、発報などの異常があった際は、ただちに施設担当者に連絡が入るよう連携しています。	

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(キーボックス)、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)> 当施設では管理区域に係る入口の鍵を管理しており、所長が任命した職員が保有しています。鍵の紛失がないように、毎月職員全員の鍵の確認を行い、結果を記録しています。	

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)> 館内巡回については、28項目におよぶ「点検表」を用いて毎日朝、晩の2回実施しています。	

(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をチェックしているか？

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 施設設備の安全性や運転状況はチェックシート形式の「点検表」を用いて毎日実施チェックをしています。AEDは毎日電源チェックし、防災訓練時に設置場所の確認と使用訓練をしています。「事故・ヒヤリハット判断基準及び事故・災害対応マニュアル」を項目別(事故、車両事故、感染症、個人情報漏洩など)に作成しています。月に1回の施設長会議では点検報告をもとにヒヤリハット、気づきについて討議しています。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※事故防止策について全ての職員に対して研修を行っているかを確認する。スタッフミーティングの中で、事故防止策をテーマとして職員同士で勉強会等を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> ヒアリング、研修計画表、常勤会議議事録(ヒヤリハット事故状況・事故一覧表)</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)> 常勤と非常勤とで研修の場所、時間を分けて効率化を図っています。毎月の常勤会議で事故報告をしています。事故の集計結果、ヒヤリハットについては部門会議で非常勤職員に研修しています。</p>	

(4) 事故対応業務

①事故対応策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※AEDの操作研修をはじめとした体調急変時等の事故対応をテーマとした研修を全ての職員に対して行っているかを確認する。

なお、研修でなくとも、スタッフミーティングの中で事故対応をテーマとして職員同士で勉強会を行っている例も該当する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><施設にAEDを設置しているかチェックして下さい。> <input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない</p> <p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 事故対応研修は、常勤者には常勤会議で、非常勤者には部門会議で実施しています。AED研修は全員に避難訓練時に実施しています。</p> <p><一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>常勤・非常勤を含む、全職員に研修を実施しています。研修は部門ごとに時間と場所をわけて効率化を図るなど、全職員が受講できるよう工夫しています。AEDについては防災訓練時には設置場所の確認と使用訓練をしています。</p>	

②事故発生時の連絡体制を確保しているか？

※連絡網や連絡先が事務室内に掲示され(もしくは各職員に配布され)、だれもが迅速に連絡できるようになっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない	<input checked="" type="checkbox"/> 体制を確保している <input type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング、事故・ヒヤリハット判断基準及び事故・災害対応マニュアル</p> <p><体制を確保していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>緊急連絡網以外でも連絡体制を確保しています。車両の携帯電話、所長の携帯電話番号を連絡網に記載しています。2次元コードを使ってメーリングリストを作って職員にメールを配信し、職員の安否確認ができるシステムを運用しています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

※評価対象外施設だがマニュアルを作成している場合は、『評価対象外施設である』にチェックをしたうえで、評価できると感じられる点として記載する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>福祉避難所の開設・運営マニュアルを作成し、避難訓練をしています。有事にはホームページに状況を入力して報告ができます。水防避難確保計画を作成しています。</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>「事故・ヒヤリハット判断基準及び事故・災害対応マニュアル」があります。緊急時を「事故」「感染症」「個人情報漏洩」「不審物発見」等に分類しています。当該マニュアルは項目ごとにフローチャートを用いた実践的でわかりやすい内容です。法人の指導のもと、当施設独自のBCP(事業継続計画)を平成26年に作成し、令和4年に改訂しています。</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>

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)>	
包括支援センター業務では、職員勤務シフトや来館者の状況に応じて所長が対応するなど、柔軟に業務体制の維持を図っています。	

②協定書等のとおり開館しているか？

※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	
<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)>	
閉館要件(貸館利用者がいないなど)を満たしても、地域の福祉拠点としての一次対応を維持・継続するため、職員を配置して窓口業務を継続しています(ただし、休館日を除く)。	

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)>	
当施設での閲覧、施設ホームページへの掲出	
<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)>	
来館者の主動線に位置する1階エレベータ前の情報コーナーにファイルを備え、来館者がいつでも閲覧できる環境としています。	

(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)>	
市社協として職員研修に係る当該年度の重点項目を設定し、研修体系と研修内容の見直しを図っています。	

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)> 職員研修重点項目、職員研修計画一覧、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:職員全体研修 対象:職員全員 / テーマ:ハラスメント研修 対象:管理職・常勤職員 ほか	
<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)> 職員研修は体系化された基幹研修「全体研修」「地域福祉実践力研修」「階層別研修」のほか、課題別実務研修、業務別実務研修など充実しています。職員研修は年間計画に基づき適切に遂行しています。現在のところ当施設には対象者はいませんが、法人として「新人育成リーダー制度」と称する新入職員を対象としたユニークな育成制度があります。	

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>職員と所長との面談を通じ、スキルアップをはかるために必要な研修を検討して所内研修の実施や外部研修研修への参加を勧めています。法人として、基幹研修の他階層ごとの研修があり、個々の職員の経験値に合った研修が受講できます。また、資格取得を促すために一時金支給制度があります。</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>令和4年度事業報告、令和5年度事業計画、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>所長が必要と認めた研修は、外部で開催される場合であっても研修費用を支給する制度があります。資格取得支援として、ケアマネージャー、主任ケアマネージャー、保健衛生管理士等の受講料の一部を法人が負担する制度があります。</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>常勤会議議事録(感染症に係る研修報告)、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>外部研修を受講した職員は、常勤職員会議等で講師となって「報告研修」を行うこととしています。受講者本人の理解促進を図るとともに、組織への情報共有に取り組んでいます。</p>	

⑤窓口等の対応手順を記したマニュアル等を作成し、活用しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない	<input checked="" type="checkbox"/> 作成し、活用している <input type="checkbox"/> 作成しているが、活用していない <input type="checkbox"/> 作成していない
評価機関 記述	
<活用していない又は作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
窓口等の対応手順は、「窓口対応」「交流業務」など業務別マニュアルに明記されています。これらマニュアルは、職員(主にサブコーディネーター)業務の1日の流れや貸館に係る各種手続きが時系列かつ施設特性を踏まえ、わかりやすくまとめられています。	

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)>
【法人】事故予防・職員育成等運営課題の検討、他施設との情報共有 ・所長会(管理職会議) ・各職種部門会議を開催。 【所内】法人での会議の内容を踏まえ、所内の情報共有 ・職員全体会議(年2～3回) ・経営会議(毎月) ・職員会議(毎月) ・5職種会議(所長・生活・地域活動・包括)(毎月) ・多職種会議(5職種+区高齢支援担当等+区社協)(毎月) ・区包括カンファレンス(毎月) ・各部門会議	令和5年度横浜市潮田地域ケアプラザ事業計画(施設内資料)、令和4年度事業報告、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)>
	市社協「人材育成計画」に基づいて、中期的な人材育成に取り組んでおり、「目標によるマネジメント(MBO)」を推進しています。本部から示された重点目標は、常勤職員会議や年3回の職員面談の場を利用して、所長から職員に丁寧に伝えていきます。 目標管理制度では、5～6月に目標設定し、10月の中間振り返りを経て、1月に期末の振り返りを行っています。

(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)>	
個人情報保護は法人のコンプライアンス体系の重要要素として組み入れて理解するよう努めています。	

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)>	
法人ホームページに掲出する「個人情報保護規程」に個人情報保護責任者を法人の会長として周知しています。施設では当該ページを出力して、受付横に掲示しています。	

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 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)>	
個人情報保護に係るチェックリストを運用し、管理状況の把握ならびに強化に努めています。個人情報保護研修は知識補完に留まらないよう、グループワークを取り入れて実践的な理解促進に取り組んでいます。職員に「コンプライアンスハンドブック」の携帯を促し、個人情報保護とあわせてコンプライアンスに係る意識啓発に取り組んでいます。	

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 type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員から取っている <input type="checkbox"/> 一部の職員から取っていない <input type="checkbox"/> 取っていない
評価機関 記述	
<一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
地域ケア会議など利用者の機微な情報を取り扱う際は、あらためて個別に誓約書の提出を求めるなど、個人情報の取扱いに係る意識啓発に努めています。	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

⑥個人情報を収集した際には、適切に使用しているか？

※個人情報を収集する際に、目的外に使用しないことが明記されており、かつ、収集した個人情報を目的以外に使用していないことがヒアリングで確認できた場合に、適切に使用していると判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に使用している <input type="checkbox"/> 適切に使用していない
評価機関 記述	
<適切に使用していない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
「利用者カンファレンス」等により個人情報が記載されたファイルを持ち出す際は、「使用持出簿」を用いたダブルチェックを行い、個人情報に係る資料の取り扱いを厳格に管理しています。	

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(主に事務所)、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)> 個人情報を含む文書をファクシミリで送信することを禁じています。個人情報を含む文書を廃棄する際は、文書廃棄規程に基づき適切に行っています。	

(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)> 会計ソフトによる本部と一体的な管理システムが構築されています。収入および経費の支払いは年間計画に照らして進捗を管理するとともに、常勤会議や経営会議で組織的に状況を共有しています。	

②経理と出納の相互けん制の仕組みを設けているか？

※経理責任者と出納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)> 経営会議議事録、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)> 経理手続きは当施設での文書による起案を経て、市社協本部が決裁するルールとしています。現金の取扱いを含む日常の出納業務は当施設の出納担当者が担い、館長がチェックしたのち本部担当者が確認する体制としています。	

③当該施設に係る経理と団体のその他の経理を明確に区分しているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない	<input checked="" type="checkbox"/> 明確に区分している <input type="checkbox"/> 明確に区分していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認、通帳(口座名と管理状況)、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)> 勘定科目は拠点コードを起点に、部門ごとに設定するなど高い透明性が図られています。	

④収支決算書に記載されている費目に関し、伝票が存在するか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない	<input checked="" type="checkbox"/> 存在する <input type="checkbox"/> 存在しない
評価機関 記述	
<存在しない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)> <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 起案書と請求書や領収書等の証憑を一体的にファイリングすることで、経理手続きの正当性を可視化しています。	

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)> 現場確認、通帳(本部管理用、当施設管理用)と印鑑(当施設管理用)、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)> 通帳と印鑑は、使用の都度、所長の許諾を経て使用するルールとしています。	

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)> 【印刷について】20枚以上を印刷する場合は、リソグラフを使用するようにしています。 【消耗品について】法人割引が行える業者から購入し、各部門の担当が在庫確認を行いながら、必要最低限の発注としています。発注に関しては、所長の承認をして行うシステムとなっています。 【法人として】一括入札や一括振込を行い、手数料の削減に取り組んでいます。集約できる事務は法人で行う取り組みも行っています。	<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 <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)> 職員研修の多くを市社協内部で行うほか、管理運営の基本的な部分を標準化することで業務の効率化を図っています。日常業務においては、印刷物の枚数に応じて使用する機器を特定するほか、消耗品の購入は法人割引が適用される事業者から最適発注点に留意して行っています。また、書類の不要な押印を減らし、業務効率向上を図っています。

(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	
<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)></p> <p>次年度の年間計画は、運営協議会等の会議体で組織的な振り返りを行ったのち策定しています。年間計画は、「目標によるマネジメント(MBO)」を運用することで、職員一人ひとりの目標へと展開しています。</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)> PDCAシート、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)></p> <p>PDCAシートに記載された区のコメントは全て指摘事項と受け止め、次年度に向けた改善活動に活かしています。</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 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	
<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)> 運営協議会レジュメ、第4期横浜市地域福祉保健計画、自己評価、5職種会議議事録、ヒアリング <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>法人ルールとして、自己評価と利用者アンケートから改善課題を導出し、改善の方向性を「宣言書」にまとめています。これらを改善計画とあわせて区に提出しています。</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>年度当初に法人内で当該年度の運営目標を確認する研修が行われています。この目標と昨年度の振り返り結果を合わせて各部門で計画を作成し、各職員の業務目標を設定しています。各職員の業務目標設定については、年3回の人事考課制度を用いて、管理職との面談を実施して進捗確認と自己評価を確認しています。職員全体会議では、法人や所内目標を共有し、職場全体として取り組んでいます。</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>令和5年度事業計画、PDCAシート、運営協議会レジュメ、利用者アンケート集計結果、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)></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>所長は市社協の年度事業計画を当施設の事業計画に落とし込み、独自に作成した資料を用いて職員に説明することで組織的な共有を図っています。利用者アンケートから当施設の課題を抽出しています。課題解決に係る基本的な考え方を「改善宣言」にまとめ、内外に発信しています。</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>運営協議会は地域で福祉や医療に携わる団体の責任者等から幅広く募ることで、当施設が地域で求められる期待と課題の把握ならびに地域資源との協力関係の構築に努めています。区福祉協議会とは人的な交流を図ることで、地域課題の把握および推進に向けた役割分担と協力体制の強化に取り組んでいます。</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>地域福祉保健計画に基づく、地域支援チームの一員として区役所で行われている事務局の一員として、意見交換を実施しています。また、計画に基づく地域での取り組みについては、役割分担を行いながら推進を図っています。地域の相談等への情報共有を多職種会議として行政や区社協と共に地域支援を行っています。また、地域包括ケアシステムの施設として、区役所の他に医療・福祉の専門機関と連携し地域の課題に対して取り組んでいます。</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>第4期横浜市地域福祉保健計画、鶴見・あいねっと(鶴見区保健福祉計画)、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>地域の福祉拠点としての役割と期待をつねに意識し、様々な地域福祉団体等との連携を図りながら、地域の福祉行政に貢献できるよう留意しています。市社協は横浜市地域福祉保健計画の策定に協力するなど市区の福祉計画を深く理解しており、所管課と適時情報を共有しながら事業計画の推進に取り組んでいます。</p>
<p><②その他特記事項があれば記述して下さい。(400字以内)></p> <p>国際学生会館・地区センターの併設館となっています。毎年、3館合同及び担当地域の5連合自治会と共に「潮田交流プラザ秋まつり」を実施し、地域住民を交え国際色豊かなイベントとなっています。また、区役所との連携により、「地域福祉保健計画の推進」「生活困窮支援」「消費生活推進」など行政関連の広報を行えるブースの調整を行い、行政関連事業の推進に協力しました。</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>振り返りシート書式(「目標によるマネジメント」資料)、ヒアリング</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>令和5年度「潮田交流プラザ秋まつり」は、幹事として併設する国際学生会館と地区センターと連携し、地域自治会の協力を得て成功に導きました。潮田神社を拠り所とした地域コミュニティの特性を理解し、地元ボランティア団体との連携や地域活動の継続支援による地域活性化に取り組んでいます。当施設も実行委員会のメンバーとして加わった「クリスマスランタンフェスタ」は年々参加者も増え、地域での注目も高まりつつあります。</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>超高齢社会がますます加速していくなか、公的な福祉サービスが届きづらい方々に対し、民間サービスおよび企業CSR活動のマッチング等の可能性について検討してみたいかがででしょうか。</p>