

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市日吉本町地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

令和5年10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>紙媒体(広報紙、事業チラシ)による広報だけでなく、インターネットでの広報に注力しています。特にコロナ禍で情報が伝わりにくくなった現状もあり、手元に届く広報としてSNSの普及に取り組んでいます。また出張型の自主事業、地域活動へ参加(自治会、地区社協や民生委員活動、保育・学校関係者など)することで、スタッフが地域の様々な関係者と顔の見える関係となり、そこから幅広い世代へのケアプラザ周知に繋がります。</p> <p>利用者アンケートの他、日頃より地域の声を取り入れられるよう、ご意見箱の設置、ご意見ダイヤルや苦情受付対応の手順などを掲示することで、様々な意見や苦情等をスムーズに受け入れられる体制を構築しています。</p> <p>また貸館利用者会議も要望や意見を伺う場として、有効活用しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートを実施して、調査結果を部門毎、項目ごとにレーザチャートで分析しています。リーダーが中心になって部門ごとに対策を検討し、振り返りシートを使い改善の責任者を決めて改善しています。期日を決めて改善を行い報告すべき事項を区に報告しています。 ・広報誌を発行して地域に配布して多くの回覧や掲示などで情報提供を行っています。 ・SNSを活用して貸館の空き状況やケアプラザ紹介動画、ポスト・ラインなどで情報発信を行っています。 ・ICTを積極的に活用し、資料にQRコードを示して、地域ケアプラザを知らない人への広報活動も行っています。
II 施設・設備の維持管理	<p>施設関係法令、ケアプラザ基本協定に基づき、施設・設備の保守・管理を行います。委託業者による定期メンテナンスだけでなく、職員で構成された事故防止対策委員会が安全点検パトロールを定期的に行います。その他、各部門から挙がってきたヒヤリハット事例の検証、リスクマネジメントマニュアルの作成と見直しを随時行い、職員全体に施設管理意識を周知する役目を担います。</p> <p>衛生管理に関しては毎日の職員清掃、委託業者による日常及び定期清掃の他、感染症対応にも注力しています。</p> <p>保守関連(冷暖房、自動ドア、消防設備など)は協定に基づき適切に遂行しています。その他、建築基準法12条に基づく建築物・建築設備定期点検を実施し、施設の状態把握に努め、経年劣化に伴う早期修繕の必要性を判断します。修繕が必要な状況においては、速やかに修理・部品の交換等の保全措置を行うほか、大規模なものに関しては区と協議をした上で修繕を行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・備品管理では「物品管理簿」によるナンバリング管理を行い、全備品の画像を掲載して管理しています。廃棄済みの備品についてはその旨の表示も併記され、現物を迅速に特定できるようにしています。 ・毎朝に職員が清掃する際に、備品等に損傷が無いかを確認しています。事故防止委員会メンバーによる3か月ごとの巡回による安全点検パトロールを行い、備品等に安全に関わる損傷がないかを確認しています。
III 緊急時対応	<p>事故防止対策委員会を中心に職員全体に対してリスクマネジメントの意識を持って業務に従事するよう、様々な取り組みを行っています。職員一人一人が作成するヒヤリハットの事例についての検討、マニュアル作成、更新(事故防止と事故発生後の対応まで)などを行っています。また研修委員会においてもリスクマネジメント、個人情報漏えい防止に関する研修会などを企画しています。</p> <p>防犯に関しては、日常的な挨拶が重要であるとの考えから、施設に来館される方には、職員から積極的に声をかけるよう心がけています。また夜間に関しては二人体制、死角である南側の出入口を閉鎖する等の対策を講じています。</p> <p>利用者の急変等にも医療職である看護師が中心となり、救急対応を迅速に行います。場合によっては救急隊を要請し、指示を受けつつ救急隊到着までの心肺蘇生、AEDの実用など救命活動を行います。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各部門から選出されたメンバーから構成される事故防止対策委員会が作成した「リスクマネジメントマニュアル集」では、各部門のリスクをまとめています。 ・ヒヤリハット・アクシデント事例について2ヶ月に1度事故防止対策委員会にて問題の分析や対応策を検討しその結果や記録は職員全員に回覧し、部門別にファイリングされ情報共有されています。 ・以前はひとり体制だった夜間帯(18:00～21:00)をふたりの勤務体制とし、死角となる入り口を閉鎖することで防犯・安全対策を講じています。 ・来館者・利用者の急変時には看護師が迅速に救命活動にあたります。必要時にはAEDの使用や救急要請などの対応ができるよう日頃から設備の点検や対応方法の確認をしています。 ・事故や犯罪を未然に防ぐため、毎朝職員全員で施設内、敷地内の清掃をしながら不審者や不法投棄などの確認をしています。

	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>利用者や地域のニーズに応えられるよう、各部門とも適正な人員を配置し、人材の育成に努めています。特に部門間連携、情報の共有には重きを置き、リーダー会議や全体会議で部門の相互理解、共催事業の協議などを計画的に行っています。</p> <p>職員の資質向上のための取り組みとして、研修会の開催、外部研修への参加を促進しています。</p> <p>各職種、地域福祉に携わるものとしての基本的視点に関する反復的な研修も新任研修に始まり、毎年の研修計画の中に織り交ぜながら、質の向上に繋がっています。</p> <p>個人情報に関しては、法人の規定に基づき管理を徹底しています。</p> <p>経費削減対策として、省エネ活動に取り組むほか、備品購入、修繕等に関してもより安価で購入、依頼できる販売店、専門業者の選定に努めています。</p> <p>ケアプラザ全体の運営に関しては、年2回の運営協議会において、意見を伺う機会があり、指定管理部門に関しては区の担当職員と協議をする場を設けています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ケアプラザとして利用者や地域のニーズに応えられるための研修体制を構築しています。ケアプラザ内での年間研修計画立案のほか、外部研修の情報も職員に周知し知識や技術の習得、職員の資質向上を目指しています。 ・各部門での研修のみならず、研修委員会にて部門間合同の研修も計画し、共通の課題の把握や対応策を検討する機会も多くもっています。 ・個人情報については個人情報保護規定に基づいた管理をおこなっています。年間研修計画にも位置づけられる個人情報保護研修の受講により職員全員が個人情報保護の重要性とその方法について学んでいます。 ・毎年横浜市作成の事業実績評価シート(PDCAシート)を作成し自己評価をおこない、区の担当者と協議の上次年度の目標を設定しています。 ・資源ゴミの再利用や備品の安価な購入など環境にも配慮し経費削減、省エネ対策にも取り組んでいます。
V ・ その他	<p>地域ケアプラザの機能をフルに活用しつつ、都度、時代に応じた地域の特性をアセスメントすることで、横浜市、港北区の施策に準じた事業を展開しています。また事業によっては公民問わず様々な機関と協働することで、より地域に根付いた継続的な運営を目指しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・横浜市施策や区施策等を把握して、地域の関係者と殿協力のもとに、多職種連携事業や地域で見守り推進事業、生活困窮者自立支援事業などを行っています。 ・他の地域ケアプラザと共同して連携をとり、地域に取りこぼしがないようにカバーして支援しています。関係者と会議やイベントを開催し、地域の専門職同士のつながりを深める活動を行っています。

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 type="checkbox"/> 実施していない
<input checked="" type="checkbox"/> アンケート <input type="checkbox"/> その他	
評価機関 記述	
<実施内容(時期、規模等)を記述して下さい。(100字以内)> 利用者アンケート:令和4年10月の1か月間実施、部門ごとに郵送配布、回収回答件数 181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)> 毎年同じ月に実施しています。	

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)> ヒアリング(所長)、現場確認(分析資料を掲示) <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)> 毎年同じ月に実施して年度比較ができるようにしています。調査結果を部門毎、項目ごとにレーザーチャートで分析しています。	

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)> ヒアリング(所長)、資料(アンケート振り返りシート)	
<一部対応策を実施していない、又は対応策を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
部門ごとの会議にて、リーダーが中心になって対策を検討しています。振り返りシートを使い、今年度は対応8項目について、改善責任者を決めて改善しています。報告すべき事項があった場合は、期日を決めて改善を行い結果を区に報告しています。	

④利用者アンケート等の結果及び課題の対応策を公表しているか？

※利用者アンケート等の結果及び取りまとめた改善方法を、1つ以上の媒体(館内掲示・広報紙誌・ホームページなど)で公表しているかどうかを確認する。なお、館内掲示を行っている場合は、利用者の目にと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)> ヒアリング(所長)	
<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)>	
各部門で実施した利用者アンケートの全結果を館内ロビーに掲示しています。地域活動交流部門については、貸館利用者向けに開催される利用者説明会でもアンケート結果と対応策等を説明しています。	

(2) 意見・苦情の受付・対応

①ご意見ダイヤルの利用方法に関する情報を提供しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報提供している	<input 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>玄関ロビーの見やすい所に、苦情処理ルートとともに、ご意見ダイヤルの利用方法を掲示しています。</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>苦情窓口として、意見箱及びホームページを設置しています。</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> <p>同じ場所に横浜市へのご意見封筒も置いて活用できるようにしています。ホームページにご意見のフォームを設けて受け付けています。</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>ヒアリング(所長)、資料(苦情解決に関する規定、苦情処理簿)、現場確認(苦情処理フローの掲示)</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)> 館内掲示(苦情処理フロー「苦情受付対応の手順」)</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>苦情処理フロー「苦情受付対応の手順」を掲示して、苦情処理窓口の他に、第三者委員の選択肢を示して、選べるようにしています。</p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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)> ヒアリング(所長)、資料(苦情処理簿)</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 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(所長)、資料(苦情処理簿) <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>	

(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>入り口すぐのエントランス内の来館者の目の付きやすい場所にPRボードを作成し、ケアプラザの機能や事業内容を掲示しています。 地域全体への広報として、月刊にて広報誌を作成。地域の掲示板、回覧板を利用させていただき、ケアプラザの活動内容を周知しています。また地域の医療機関や郵便局、自治会加入されていないマンションなどにも掲示をお願いしています。 電子媒体としては、自ら管理するホームページのほか、横浜市、港北区のホームページでの広報や日々の活動内容をリアルタイムに伝えるためにSNS(Twitter、LINE)を活用し、様々な世代の手元に情報が届くことを目的に運営しています。また令和4年度よりYouTubeチャンネルも開設し、ケアプラザの機能を紹介する動画の配信も行っています。</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>ヒアリング(所長)、現場確認(ケアプラザの機能や事業内容を掲示)、資料(広報誌等、SNS情報) <不足していると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>広報誌を発行して地域に配布して多くの回覧や掲示などで情報提供を行っています。 SNSを活用して貸館の空き状況やケアプラザ紹介動画、ポスト・ラインなどで情報発信を行っています。</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 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)> ヒアリング(所長)</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>貸館の空き状況をホームページで確認できるようにしています。貸館利用の申請受付は電話と来館予約にて受付し、重複した場合は厳正なる抽選にて利用を確定しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input checked="" type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input checked="" 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(所長)</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>入職時に研修を行い、職員が参加する会議で研修を行っていますが、非常勤への参加が徹底できていません。</p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(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>館内においては、情報ラウンジ、廊下など入館されてすぐに目にさせていただく場所に部門毎の事業に関する紹介ボードを掲示しています。</p> <p>外部に向けた広報としては、月1回広報誌を作成、町内会の掲示板、回覧板にて周知しています。また郵便局や医療機関など住民の皆様が集まる場所にも広報誌を設置させていただいています。また幅広い世代への周知目的としてSNS(Twitter、LINE)を活用した広報に力を注いでいます。また直接地域の集会や会合に出向き、ケアプラアの事業を紹介したり、時には講座という形で具体的な事業内容を説明させていただく機会を頂くこともあります。</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>ヒアリング(所長)、資料(広報誌など)</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>毎月に広報誌2300部を作成して、町内会などの回覧板や掲示板にて周知してもらっています。SNS(Twitter、LINE、YouTube)を活用してドローンを使った動画などで施設を紹介しています。</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>全職員が窓口対応に限らず、電話対応においても明るく笑顔で接するよう心がけ、どのような相談や問い合わせに対しても、はっきりと丁寧な言葉で対応すうよう徹底しています。</p> <p>身だしなみに関しても清潔感のあるスタイルを心がけるとともに、利用者の見える位置にネームプレート(ID)を身につける、また館内に全スタッフの所属がわかる顔写真ボードを設置、ホームページにもスタッフの紹介ページを作成し、スタッフ全員が責任を持って利用者とは接するよう、意識できる環境を作っています。</p> <p>また事前に来所されることがわかっている利用者等に関しては、朝のミーティングやスケジュールボード(その日の出勤スタッフのスケジュールがわかるアプリケーション)にて情報を共有しておき、誰もが迅速に窓口で対応できるように準備しています。</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>入職時には「職員として持ち続ける心」の資料を使い研修を行い、明るい心を持って接するようになっています。職員が窓口対応に限らず、電話対応においても明るく笑顔で接するよう心がけています。館内に全スタッフの所属がわかる顔写真を掲示し、ホームページにもスタッフの紹介ページを作成して、責任を持って利用者とは接するようになっています。</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>貸館の稼働率は毎月数値化するだけでなく、空いている曜日、時間帯の把握も行っています。空き状況が一目でわかるよう、ホームページにリアルタイムに表示することで、稼働率の向上に努めていますが、部屋別、時間帯によつての稼働率の偏りはみられます。</p> <p>目的に応じて各部屋の初期レイアウトを工夫するなど、環境を見直すことで、より使いやすい、利用しやすい施設作りに努めています。</p> <p>またアンケートなどから既存の利用団体や個人から出された要望・提案に対して、備品を購入するなど環境を見直したり、貸館に関するルールを修正することで、より多くの方(団体)に利用していただくよう貸館利用説明会(年1回開催)にて周知を図っています。</p> <p>備品の購入やルールの修正に関しては、利用者の声を拾いつつ関係職員でその必要性を吟味、検討した上でお答えしています。</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>貸館の稼働率は毎月数値化するだけでなく、空いている曜日、時間帯の把握も「統計データ別表」にて行っています。机の配備などの貸館に関するルールを修正することで、利用しやすい施設作りに努めています。</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>ICTを積極的に活用し、資料にQRコードを示して、地域ケアプラザを知らない人への広報活動を行っています。</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>

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)>	
協定書による日常清掃の他に、朝一番に職員全員による清掃を行っています。	

(2) 備品管理業務

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> ある	<input checked="" type="checkbox"/> ある
<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ない
評価機関 記述	
<p><(備品台帳がない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>備品管理台帳「物品管理簿」には、ナンバリング管理して全備品の画像を掲載しています。廃棄済みの備品についてはその旨の表示も併記され、現物を迅速に特定できるようにしています。</p>	

②地域ケアプラザ(市所有)の備品台帳に記された備品がすべて揃っているか？

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

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

③利用者が直接使う地域ケアプラザの備品に安全性に関わる損傷等がないか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない	<input checked="" type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がない
<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある	<input type="checkbox"/> 安全性に関わる損傷等がある
評価機関 記述	
<p><安全性に関わる損傷等がある場合は、その内容を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>毎朝の清掃時に職員が備品等の損傷等を確認しています。事故防止委員会メンバーによる3か月ごとの巡回確認を行っています。</p>	

(3) 施設衛生管理業務

①国や市などの感染症マニュアル等に準じて、職員に研修が行われているか？(常勤・非常勤に関わらず)

※「高齢者介護施設における感染対策マニュアル」(厚労省平成17年6月28日)及び「高齢者施設等における感染症対応の手引き」(横浜市健康福祉局平成18年6月)等に準じて、年1回以上、すべての職員に対し、研修を実施しているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している
<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない	<input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない
<input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング(所長)、資料(感染症対策委員会定例会議事録) <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)>	
<評価で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	
<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)>	

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

(4) 利用者視点での維持管理

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>清掃業者による日常清掃、定期清掃に加え、日々職員一人ひとりが館内の清潔保持を意識するよう開館前の一斉10分間清掃(掃き掃除、モップがけ、手すり清掃等)を2007年の開所から継続しています。</p> <p>また貸館利用後の利用団体による清掃も毎回ケアブラザスタッフによりチェックさせて頂き、すべての団体が気持ちよく利用できるよう利用者会議などで周知もさせて頂いています。</p> <p>設備管理(空調、ガス、防災設備など)に関しても、業者による定期点検だけでなく、日常的なチェック(目視)と事故防止対策委員による3か月に1回行っている「安全点検パトロール」にて早い段階で改善すべきことが把握できる仕組みを構築しています。</p> <p>また利用者が使用する備品に関しては台帳などで管理するほか、破損や不備がないか貸出前にチェックし、必要に応じて処分、補充を適宜行っています。</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>ヒアリング(所長)</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>

(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>施設・設備への定期点検とは別に施設独自に12条点検を行っています。</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>

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> <p>令和3年度の事故防止対策委員会の活動成果として各部門毎のリスクを想定した「リスクマネジメントマニュアル集」を作成しています。また、風水害を想定した避難経路防災体制を定める「避難確保計画」や、「福祉避難所開設・運営マニュアル」も整備しています。さらにBCPを作成中です。</p>	

(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	
<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)></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>夜間(18:00～21:00)は2名の勤務体制とし、防犯体制の維持に努めています。特に南側の出入り口を夜間は完全に閉鎖し、出入り口は1か所とし、防犯体制の強化に努めています。警備機器に異常が発生した場合は迅速に警備会社に連絡、または異常を感知した警備会社から連絡が入る体制となっています。対応状況の記録の書式も整備しています。</p>	

②鍵を適切に管理しているか？

※鍵の管理者・管理方法が明確になっているかどうかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング(所長)、現場確認(鍵の視認)、資料(点検日報)</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>鍵の管理責任者は所長ですが、所長不在時には施設を最後に出る職員が点検日報に記録し保管場所にしまっています。鍵の保管場所は施設外の人が分からない場所に設定しています。</p>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 定期的に行っている
<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない	<input type="checkbox"/> 定期的に行っていない
評価機関 記述	
<p><定期的に行っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「点検日報 報告書」にて施設内を昼と夕方(遅番勤務開始時)に巡回点検をしています。他、毎朝施設内・敷地内を職員全員で10分間掃除する際にも不審者や不法投棄等のチェックをしています。</p>	

(3) 事故防止業務

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

※施設・設備の安全性やサービス内容等のチェックの記録を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない	<input checked="" type="checkbox"/> チェックしている <input type="checkbox"/> 一部チェックに不備がある <input type="checkbox"/> チェックしていない
評価機関 記述	
<p><一部チェックに不備がある場合、又はチェックしていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>各部門内だけでの確認作業だけでなく、すべての部門スタッフで構成される事故防止対策委員会にて、3ヶ月毎に「安全点検パトロール」を実施しています。点検は部門毎相互に行い、普段見ていない視点からの気づきを得られる体制としています。</p>	

②事故防止策の研修等を実施しているか？(常勤・非常勤に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 全ての職員に実施している <input type="checkbox"/> 一部の職員に実施していない <input type="checkbox"/> 研修を実施していない
評価機関 記述	
<p><研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>事故防止対策委員会報告:事例紹介、個人情報保護研修:年に1回開催</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>事故防止対策委員会で共有された事故やヒヤリハット・アクシデント事例を各部門の会議やミーティングなどで担当委員から報告し共有しています。その後原因分析をし、今後の対応についても検討しています。記録は全職員に回覧し部門別にファイルされています。</p>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している	<input checked="" type="checkbox"/> 評価対象施設であり、作成している
<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない	<input type="checkbox"/> 評価対象施設だが、作成していない
<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である	<input type="checkbox"/> 評価対象外施設である
評価機関 記述	
<p><作成していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

(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>警備システム発報時、職員への連絡や非常招集は施設までの距離が近い職員からとしています。夜間の勤務体制を2名とすることで防犯や安全に努めています。</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 type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっている <input type="checkbox"/> 協定書等の職員体制をとっていない
評価機関 記述	
<協定書等の職員体制をとっていない場合は、その状況と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
事務所のホワイトボードに全常勤の出勤や休暇、研修や訪問等のスケジュールを記載し、職員の動向を確認できるようにしています。	

②協定書等のとおりの開館しているか？

※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 type="checkbox"/> 協定書等のとおり開館していない	<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
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 type="checkbox"/> 公表していない	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない
評価機関 記述	
<公表方法を記述して下さい。(100字以内)>	
事務所受付に事業計画書・事業報告書をファイルし、希望者が閲覧できるよう設置しています。	
<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 type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input checked="" 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"/> 作成しており不備がない <input checked="" 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)> 内部研修に関する計画書はあるが、キャリアに応じた個々の研修計画が整備されていません。	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 部門毎に年間研修計画を立てているほか、他部門と共同での研修も計画しています。	

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)> ヒアリング(所長)	
<研修の内容(テーマ及びその対象者)を記述して下さい。(100字以内)> 個人情報保護に関する研修、吐瀉物の処理に関する研修を開催しています。	
<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)>	

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>外部研修の情報は、様々な機関から情報を入手し、各部門に回覧し、自ら習得したい新たな知識や技術を得るため積極的に業務としての研修に参加しています。参加した職員には研修報告書を作成してもらい、各部門や委員会での報告、及びいつでも研修内を閲覧できるように電子ファイル化したものを共有のフォルダに保存しています。研修費用に関しては、参加費、交通費を全額事業者負担としています。(ケアマネジャーの更新研修等も含む)また職員が個々に得た研修情報で積極的に自己学習として研修に参加する職員も増え、そういった参加への経済的支援も検討し、学習意欲の向上を後押しします。内部研修に関しては、各部門から研修委員を選出し研修委員会を設置、年間で各部門ごとに研修計画を立て、部門会議やテーマによっては合同研修を開催しています。</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>ヒアリング(所長)</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>各部門からの研修委員で構成される委員会により各部門別の研修や合同研修の年間計画が立てられています。外部研修についての情報は全職員に回覧し、個々の職員が希望する知識や技術が得られる体制としています。研修に参加した職員は研修報告書を作成し、各部門や委員会での報告し内容を周知しています。研修の費用については資格更新研修を含め全額事業者負担とすることで研修に参加しやすい環境としています。</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>ヒアリング</p> <p><情報共有していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>研修を受講した職員は研修報告書を作成し、部門毎に伝達研修をおこなっています。研修資料や報告書は紙面で閲覧するほかPDF化し施設のPCに保存し、閲覧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)>	
「伝言メモ記載マニュアル」や「貸し館受付マニュアル」などを作成し、どの職員が連絡を受けても情報が正確に伝わるようにしています。	

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)>
リーダー会議(年8回)、職員会議(年4回)では常勤スタッフを中心とし、ケアプラザ全体の運営状況及び各部門の相互理解のための情報共有を行います。一方、各部門会議では、日常業務の円滑化を図ることを目的とした内容を中心に開催し細かな業務内容の修正等も行います。また各委員会活動(事故防止、感染症対策など)を定例で開催。すべての部門から委員を選出、情報共有しながら専門的知識の向上に努めたり、各種事業を企画します。そこで共有されたこと、決定したことは全職員へ伝達できるシステムを構築しています。令和元年度に設置した運営コンセプトを基に毎年度、ケアプラザ全体としての目標と各部門の目標を設定、職員一人ひとりが設定された目標を意識しながら業務にあたるよう心がけるとともに、常勤スタッフに対しては毎年ヒアリング(個人面談)を行い、自身が専門職として目指すべき姿を可視化し、管理職、リーダー職と共有しています。	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)>
	インターネット等ネットワークも利用し、オンラインでの研修受講等もできる体制とし、学習機会の拡大を図っています。

(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)>	
リスクマネジメントマニュアル集にてルール化及び可視化しています。	

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)>	

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)>	
年度代わりの4～5月にかけて管理者より個人情報の取扱いに関する研修会を開催し、個人情報の保護の重要性やその方法等について学習の機会をもっています。	

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	
<p><一部の職員から取っていない、又は取っていない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>入職時に誓約書をとるだけでなく、オリエンテーション内で個人情報に関する研修を行っています。</p>	

⑤個人情報を収集する際は必要な範囲内で適切な手段で収集しているか？

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

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

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>	

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)> ヒアリング(所長) <一部適切な措置を講じていない、又は適切な措置を講じていない場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	
個人情報に記載された書類は各パソコン内に保存せず、サーバー内の各部門フォルダー及びシステムで管理しています。また、他部門フォルダー内の情報には他部門職員は自らの端末からアクセスできないようになっています。	

(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？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない	<input checked="" type="checkbox"/> 役割分担を明確にしている <input type="checkbox"/> その他けん制機能を設けている (具体的に:) <input type="checkbox"/> 仕組みを設けていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング(所長) <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 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)> 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 checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している
<input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング(所長) <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>通帳と印鑑は、すべて法人本部での一括管理となっており、使用する際には法人の会計担当の了承を取って使用するようになっています。</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>省エネ対策として、貸館の状況を見ながら必要でない場所は消灯するなど、日々小まめにチェックするよう心がけています。冷暖房に関しても季節に応じた設定温度をリモコンに掲示し、貸館利用者に対してもご協力いただくようお願いしています。</p> <p>また電動自転車を多数配備し、訪問等の移動手段においては有効に活用しています。</p> <p>その他、ゴミの減量化、資源の再利用化は継続して取り組んでおり、排出されたゴミは適切に分別する、またコピー用紙などの裏紙はメモ用紙にするなど、再利用できるものは有効活用しています。</p> <p>事業に関する経費や大きな修繕、備品購入に関しては、法人の規定に基づき数社の業者に対して見積りを取るなどし、より安価でアフター対応の効いた業者の選定に努めています。</p> <p>また消耗品(紙おむつ、布切れ、雑巾など)は、地域の方々からのご協力もあり、寄付金品として受領し、有効に活用させていただいています。</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(所長)</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>ゴミの分別や減量化、コピー用紙の裏紙使用をするほか、古紙回収等も利用し経費削減に努めています。複合機・冷凍冷蔵庫・入浴機器等の導入や購入については教社から見積もりをとり安価でアフターケア対応が十分な業者を選定しています。</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	
<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)>	
毎年区と協議の上、横浜市作成の事業実績評価(PCDAシート)を記入し計画・目標に反映しています。	

②前年度の市(区)からの指摘・改善指導事項に対応しているか？

※前年度の地域ケアプラザ事業実績評価 評価シート(区評価)を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い	<input type="checkbox"/> 全て対応している <input type="checkbox"/> 一部未対応の項目がある <input type="checkbox"/> 全て対応していない <input checked="" type="checkbox"/> 市(区)からの指摘・改善指導事項が無い
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリング(所長)、資料(PCDAシート)	
<未対応の項目がある場合は、その内容と理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③施設の課題、目標、進捗について区と協議されているか？

※業務点検に係る実地調査やヒアリングを通じて、区と指定管理者で課題や目標、進捗について協議がなされているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない	<input checked="" type="checkbox"/> 年に1回以上は協議している <input type="checkbox"/> 協議されていない
評価機関 記述	
<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(所長)、資料(PDCAシート) <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>ケアプラザ事業実施評価(PDCAシート)を作成し、その内容を区のホームページにて公表しています。</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>ケアプラザ事業実績評価シート(PDCAシート)を使い、目標設定及び自己評価を年度ごとに行い、その評価に関しては区職員とも共有し、次年度に向けた目標設定へと繋がっています。 また、それとは別にケアプラザ全体及び各部門毎に事業計画を作成し、職員会議や運営協議会等で共有しています。半期ごとに振り返りを兼ねた報告を行っています。</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>ヒアリング(所長)、資料(PDCAシート)</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>横浜市作成のケアプラザ事業実績評価シート(PDCAシート)により自己評価を年度毎におこない、区とも共有し次年度の目標設定をしています。目標設定は地域ケアプラザ独自にも実施し、部門別に具体的な数値目標も含めた事業計画作成をしています。</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>各部門のリーダー(主任)で構成される各種委員会の中で、部門の相互理解と連携を通じ、部門毎の課題だけでなくケアプラザとしての課題の共通理解をすることで地域に根ざした運営をしていく体制が構築されています。</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>

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>【横浜市施策】 ・よこはま地域包括ケア計画に基づいた事業((地域ケア会議の開催、多職種連携を意識した事業、よこはまウォーキングポイント、よこはまシニアボランティアポイント事業など)</p> <p>【区施策】 ・港北区地域福祉計画「ひっとプラン港北」の推進 ・ひとり暮らし高齢者等「地域で見守り」推進事業 ・認知症支援事業(かえるネット、サポーター養成講座、スリーA) ・権利擁護事業(行政書士相談会、エンディングノート普及事業など) ・生活困窮者自立支援事業 ・介護予防事業(元気づくりステーション、健康測定会、など) ・子育て関連事業(子育て支援事業、両親教室、離乳食教室、障がい児余暇支援事業など)</p> <p>【その他】 ・ポスター掲示、広報物の配架 ・会議・研修等への職員の派遣 ・福祉避難所協定 ・ベビーステーション、クールスポットの登録</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(所長)</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>コーディネーターはよこはま地域包括ケア計画を理解して積極的に地域を支援しています。ひとり暮らし高齢者への「地域で見守り」や認知症支援の「かえるネット」「サポーター養成講座」等、さらに課題である8050問題に対しても、個別の状況に応じてして支援を行っています。</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>【日吉地区におけるネットワーク構築】 同地区にある下田地域ケアプラザと協働し、地域アプローチに心がけています。地域ケア会議や自主事業を協働で合同開催したり、地域の会合(地区社協、各エリアのケア委員会及び民生委員児童委員協議会など)やイベントにも共に出席、参加することで、ネットワークの構築、顔の見える関係づくりを図っています。 また地域包括支援センターを中心に専門職同士の繋がりを深める事業にも注力しています。介護支援専門員や介護サービス事業者担当者、医師や薬剤師等の専門職の協力を頂きながら、事業を企画しています。</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><評価で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>他の地域ケアプラザと共同して連携をとり、地域に取りこぼしがないようにカバーして支援しています。関係者と会議やイベントを開催し、地域の専門職同士のつながりを深める活動を行っています。</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>