

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市日下地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名：株式会社フィールズ

平成25年12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)組織運営及び体制全般(その他)	29
V. その他	30

評価結果の総括

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

	指定管理者 記述(400字以内)	評価機関 記述(400字以内)
I 利用者サービスの向上	<p>1. 全職員が窓口、電話、来館者への「快い接遇」を心がけ、相手の気持ちに寄り添った対応、サービスを提供し、明るく利用しやすい環境作りに努めています。</p> <p>2. 利用者、家族、来館者、地域住民とのコミュニケーションを大切にし、要望や課題を拾い上げ、それをミーティング時に職員間で共有し、業務に活かしています。</p> <p>3. 地域とのつながりを大切にし、地域アセスメントにより地域の情報を把握し、公的サービスだけでなく、インフォーマルサービスや住民主体の活動を広く提供できるよう努めています。</p>	<p>【評価できると感じる点】</p> <p>(1)利用者アンケート等の実施と対応 年一回のアンケートは200人超の方々を対象にしています。自主事業の参加者からもアンケート形式で意見や感想を聞き次の企画に活かしています。通所利用者には年2回食事のアンケートを実施し、日々の感想についても会話や行動から発せられる意見要望にも、速やかに応えています。</p> <p>(3)公正かつ公平な施設利用 多くの自主事業の案内チラシを置き、幅の広い広報活動をしています。開設当初から勤務の所長、副所長を始め長く勤務する職員が多く、地域との馴染みの関係が成り立っています。会話の隅々に温かさを感じてもらえるような対応で、利用案内をしています。</p> <p>(5)職員の接遇 毎年部門ごとの職員が作成する事業計画の中に「礼節、挨拶を大切にす」の意味を込め、サービスの充実をめざしています。通所では、介護技術プラス接遇はセットと考え、研修を実施しています。</p>
II 施設・設備の維持管理	<p>1. 設備・保守点検業務等は、専門業者により確実に実施し、また、建築基準法に基づく点検・計画も実施しています。</p> <p>2. 開所10年目に課題であった雨漏りを中心とした大規模な修繕は終了しましたが、東側の修繕が漏れていた部分を含め、経年劣化による修理・修繕が相次いで発生しています。年度内には現時点では改善されていますが、見守りを強化し維持管理に努めます。</p> <p>3. 設備関係は、メンテナンスを入れていても、11年経つ経年劣化により随所で障害が生じていますので、早期発見・早期修繕を重点的に実践します。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)備品管理業務 貸し館部分は、年に1～2回ボランティア(修繕の知識・技術のある方)のご協力により、がたつきの調整・ねじ締め等々を行っています。ダイルームに関しては、「備品点検の日」を原則1ヶ月に1回設けテーブル・いすをはじめ、ねじ締め等を実施し、日常的にも破損箇所・物があれば所長に報告し修繕を行っています。</p> <p>(3)施設衛生管理業務 ゴミの回収は、フローア毎の収集→館内の収集場所へ→外に設置のごみ専用の物置内へ→収集日当日にごみ収集場所への4段階に分けてごみ処理を行っています。(衛生管理はもとより、放火防止対策を考え4段階にしています。)</p> <p>【不足している点】</p> <p>(2)備品管理業務 備品台帳に記載された備品に対してその備品を即座に特定するための取り組みが望まれます。</p>
III 緊急時対応	<p>1. 所内外の「事故対応マニュアル」を作成し、職員に周知すると共に、そのフローチャートを掲示し、管理職が不在でも対応できるようにしています。</p> <p>2. 東日本大震災を機に、地震関連のマニュアルを、現実に沿ったものに改訂しました。</p> <p>3. 年2回の防災訓練は、地震と火災の2部制で実施しています。その他、夜間の災害を想定した訓練、避難経路の確認などを随時実施しています。</p> <p>4. 職員研修として「特別避難場所開設」の図上訓練(HUG)を実施しました。年度内には実際の訓練を予定しています。</p> <p>5. 日常のヒヤリハットは、業務日誌に記載する欄を作り、職員間で共有し、毎月のミーティングで対応、改善について検討しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)防犯業務 消防の自主点検・夜間の施錠のチェックを毎日実施しています。外構・館内の見回りは日常的に実施し、留意事項等が発生した場合は業務日誌に記載して周知しています。貸し室利用の終了時は利用団体と職員が一緒に終了確認を実施し、室内の汚れ・照明・空調・施錠等の点検も実施しています。ドライバーは駐車場の点検を実施しています。</p> <p>(6)緊急時対応全般(その他) 所長以下職員は、マニュアルの確認に加えて実践訓練も大切と考え、特に防災では通常の防災訓練2回の他に、応急備蓄のチェック、避難路・施設設備(屋上～地下室)・緊急トイレの設営訓練等を、年2回実施しています。「地震後火災を想定した避難訓練」の実施では職員を情報収集班、安全点検班、応急救護班、非常持ち出し班に分け、それぞれが役割を果たす上で検討課題を出し合い、来館の方々の安全管理と緊急時対応に注力しています。</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>1. 事業全般にわたり、協定書等で定めた内容に準拠した運営を、各部門の職員全員が実施することを基本としています。</p> <p>2. 毎年、事業計画立案の前に、法人の理念・方針の確認に加え、重点目標・強み・弱み・機会(経営へのプラスの可能性)・脅威(経営へのマイナスの可能性)に分類し、当年度の振り返りを行い、次年度への方向性を立案し、法人全体の同部門管理者(事前に職員と協議)と施設長との会議を行い承認の後、最終的に事業計画の作成を行っています。</p> <p>3. 人事考課の一環として「目標管理」を導入し、職員ひとり一人が、今年度の目標を立て、実践し、結果を基に部門管理者を経て所長の確認後、法人本部から理事長の承認を得、次年度へとステップアップさせていくシステムを、毎年繰り返し導入しています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 職員は、受講希望の研修があれば起案書を提出し、業務として外部研修に参加しています。 ITの有効活用として、個人・部門・全体へのインフォメーションや伝達・依頼などあらゆる情報はデスクネオ(パソコン)により、瞬時に出来、いつでも見ることができる環境を整えています。法人全体でも使用でき、個人、部門・施設ごとの日々の時間を追って行動や行事を確認することができます。</p> <p>(4)経理業務 経費節減について経年劣化で使用不要になったテレビや掃除機について新規購入の際には安価な商品を探して購入しています。照明についてLED照明への切り替えを検討し、見積もりを取っています。</p> <p>【不足している点】</p> <p>(2)職員の資質向上・情報共有を図るための取組 職員研修の実施について一目でわかるような書類作成の取り組みが望まれます。</p>
V その他	<p>1. 開所当時は日下地区のみが担当エリアでしたので、地域との連携も深く、地域福祉活動の拠点として多くの住民の方々に利用していただいています。ケアプラザのみの単館であるため、一般住民にも気軽に利用していただけるよう、情報コーナーに文庫を設けたり、子ども連れにも利用しやすい工夫をするなどして利用を促進してきました。</p> <p>2. 地域包括支援センターの開設と共に、エリアが拡大し、地理的には来所が困難な地域も増えたため、出前講座、出張相談などを地域に出向いて行っています。また、相談に来所するのが困難な場合は、ご家庭を訪問し丁寧なアセスメントを行っています。</p> <p>3. 地区社協との連携も深く、地域での住民間の支えあい活動「福祉ネットワーク」の受付窓口を担当し、地域の福祉ニーズを把握し、ボランティアへとつなげています。</p> <p>4. 子育て支援の活動も活発で、自主事業以外にも、当事者たちの活動支援なども積極的に行っています。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <p>「地域保健福祉計画」の推進のために連合・自治会町内会の活動を支援し、連携に努めています。自治会館を会場にした「井戸端会議」では、支え合い訪問活動、民生委員、事業所ケアマネが会議を持ち、今後の連携を討議しました。ケアプラザから少し離れた地域の団地の集会場で介護予防講座を、町内会館でウォーキング講座を実施するなど、出前講座、出張相談会等の企画は地域に歓迎されています。</p> <p>地域の高齢者や子育て世代など、全ての地域住民に向け情報を発信し、様々な仕掛けをして行きたいと考えています。サブコーディネーターに、子育て、高齢、広報の各担当を任せ効果を上げています。加えて、障がい者支援に熱い思いのある法人本部の理念に則り、障がい者支援は職員全員で取り組む態勢で施設運営しており、地域住民の期待に応えています。年2回の祭り、たんぼぼまつりとつるし雛まつりは盛大です。</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 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)> 質問用紙は横浜市アンケート港南区版を使用し、毎年1月初旬に配布し下旬に回収、対象者は地域交流、包括、居宅、通所の4部門合わせて200を超え、回収率も高い状態です。	
<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)> ケアプラザで実施する多くの自主事業の参加者から、アンケート・意見・感想を聞き、報告書に必ず記載しています。自主事業終了時の感想については、出来る限り多く集め、次回開催する事業の企画に活かしています。また、通所の利用者には年2回食事のアンケートを実施しています。職員は、日々の利用者の感想について敏感に感じ取り、会話や行動から発せられる意見要望にも速やかに応えることが出来るようにしています。	

②利用者アンケート等の調査結果を分析し課題を抽出しているか？

※利用者アンケート等で挙げられた意見や調査結果の分析から、課題を抽出しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 課題を抽出している <input type="checkbox"/> 課題を抽出していない <input type="checkbox"/> 特に課題がない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「利用者アンケート振り返りシート」・ヒアリングで確認しました。	
<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)> 部門ごとに結果を集約した内容を「利用者アンケート振り返りシート」に記入し、それらの内容を部門ごとの打ち合わせで分析しています。課題が生じた場合には部門内に留めず、毎朝実施する全職員参加の申し送り(朝礼)で周知しています。	

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で特に課題がないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 対応策を実施している <input type="checkbox"/> 一部対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 対応策を実施していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「利用者アンケート振り返りシート」・ヒアリングで確認しました。	
<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)> アンケートは1月初旬に実施し1月下旬に回収しています。返信用封筒をつけたり、利用団体のまとめ役に依頼したり、丁寧に職員が聞き取りを実施したりと、タイムリーで正確な答えを貰えるように工夫しています。まとめ・分析にも力をいれ、2月上旬には評価・振り返りを行っています。ケアプラザ内で検討し改善できる内容か、行政等関係機関に繋ぐ内容かを見極め正確に判断し、真摯に対応しています。	

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、利用者の目にとまりやすい場所に掲示しているかを確認する。

※①で実施していないにチェックした場合は、非該当と判断する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当	<input checked="" type="checkbox"/> 公表している <input type="checkbox"/> 公表していない <input type="checkbox"/> 非該当
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 現場確認(窓口、掲示物)・ヒアリングで確認しました。	
<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)> 過去3年分のアンケート結果を閲覧出来る冊子にし、受付窓口に置いています。冊子が閲覧出来る旨を掲示板にポスターで明示しています。結果は全4部門で、A4サイズ20枚ほどのボリュームになりますが、高齢の利用者にも閲覧しやすいように工夫しています。現在は閲覧方式を取っていますが、今後、早めに公表の必要のある案件が生じた場合は、その経緯を掲示しての公表も可能と考えており、対応する予定です。	

(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)>	

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

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない	<input checked="" type="checkbox"/> 設置している <input type="checkbox"/> 設置していない
評価機関 記述	
<設置内容を記述して下さい。(100字以内)> 1階の受付付近に「ご意見箱」を設置しています。この意見箱に意見・要望が入ることは少ない状態ですが、各部門の職員に(言いにくい場合は職員の誰にでも)気軽に相談できる体制があることを案内しています。	
<設置していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

③苦情解決の仕組みがあるか？

※利用者から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)> 事業所一階カウンター、公的機関・法人委員の案内を掲示物、介護保険事業(通所等)契約書で確認しました。	
<仕組みがない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

④苦情解決の仕組みを利用者等に周知しているか？

※館内掲示やちらしの配布、ホームページの活用等の状況を確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 周知している	<input checked="" type="checkbox"/> 周知している
<input type="checkbox"/> 周知していない	<input type="checkbox"/> 周知していない
評価機関 記述	
<p><周知方法を記述して下さい。(100字以内)></p> <p>苦情解決の仕組み等を受付前のボードに案内を出すと共に、部門により契約書に掲載し説明を行っています。</p> <p><周知していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p>	

⑤利用者から苦情等が寄せられた際には、内容を記録しているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 記録している	<input checked="" type="checkbox"/> 記録している
<input type="checkbox"/> 記録していない	<input type="checkbox"/> 記録していない
<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない	<input type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<p><記録していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)></p> <p><評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)></p> <p>「苦情ファイル」に記録をとっています。苦情に結びつくケースとならないように、開所当初より、全部門・全職員で注意しています。平成15年に1度だけ先方の誤解による苦情が寄せられましたが、福祉局・区役所の協力・連携により問題なく解決した事例があります。苦情等に至らない日々の出来事については、業務日誌(事務所用)、デイ日誌に記入して職員周知を徹底しています。</p>	

⑥苦情等の内容を検討し、その対応策を講じているか？

※職員間でのミーティング等の中で対応策を検討し、改善に向けた取組を実施しているかを確認する。なお、施設だけでは対応できないものに関しては、市・区等関係機関につないでいるかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input 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>ヒアリングで確認しました。</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 checked="" type="checkbox"/> 苦情等が寄せられていない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> ヒアリングで確認しました。	
<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)> 今のところ解決に時間がかかるような苦情等はありません。もし苦情等があった場合は、区の所長会議で説明するなど、全てに透明性のある運営を心がけています。過去に、館内の避難経路の更なる明確化と案内の要望がありましたが、全室と廊下等に判り易い案内図を掲示し直すとともに、貸館利用の団体には、事業開始前にサブコーディネーターから口頭で説明しました。その際は、「ご要望に答えての実施」と説明しました。	

(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
<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)> 1. 窓口に「部屋利用の手引き」を常備し、利用者に案内しています。また、担当が不在でも速やかに手続きができるよう、手続きのフローチャートを作り対応しています。 2. 利用のほとんどが「福祉保健団体」のため、利用時間は規定の枠にとらわれず柔軟に対応しています。 3. 各部屋に清掃の方法を明示し、利用者への協力をはかると共に、避難経路を掲示し災害時に備えています。 4. ケアプラザの事業や地域の事業は、毎月発行する広報紙(地域に班回覧)、ポスター、チラシを使って周知し、参加者の募集をPRしています。 5. 連合定例会をはじめとする各種会議の席上でも、事業や部屋利用のPRを行っています。	<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)> 現場確認(1F玄関の「各室利用予定表」、各階の掲示板)・ヒアリングで確認しました。 <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)> 単館のケアプラザですが地域に根付いており、トイレや公衆電話を借りるだけで訪れる地域の方もいますが、多くの情報や自主事業のチラシ、本の貸出など幅の広い活動で、来館者の高い満足度に繋がっています。平成14年開設当初から勤務の所長、副所長を始め、多くの職員が5年以上勤務しているなど、地域との馴染みの関係が成り立っています。会話の隅々に温かさを感じてもらえるような対応を心がけ、利用案内しています。

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> <p>館内でパンフレット等を探している方がいれば、職員が必ず声かけをし、その方が求めている内容をご案内するよう心がけています。他のケアプラザ実施の事業を案内することもあり、「ボランティアをしたい」等の漠然とした要望や、制度等の細部に拘った質問など、どのような問い合わせにも対応できるようにしています。</p>	

③申請受付に当たっては、先着順や抽選など、公平な方法により行っているか？

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 行っている	<input checked="" type="checkbox"/> 行っている
<input type="checkbox"/> 行っていない	<input type="checkbox"/> 行っていない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>ヒアリングで確認しました。</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>部屋利用は、1ヶ月前の1日午前9時より受付を開始し先着順で受け付けております。毎月決まった方々の利用が多く、特にトラブルはありません。部屋利用で、希に希望が重なるケースがありますが、ケアプラザが仲介し、互いに譲り合う等で解決しています。登録団体は99にも及びますので、公平な利用には、注意を払っています。</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)></p> <p>資料・「たいせつにしよう人を思う心人権尊重」ポスター掲示・ヒアリングで確認しました。</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> <p>5月に「人権擁護、個人情報」をテーマに研修を実施しました。職員としての必須事項であり、部門毎に年度当初に計画的に実施しています。通所ではデイミーティングの最後の部分で10分から20分かけ研修を実施し、地域交流、包括、居宅の職員には朝の申し送り(全職員が集まる朝礼)を利用し、夜勤業務の職員には個別に研修を実施しました。交替勤務の多い職場ですが、全職員が研修を受けています。</p>	

(4) 広報・PR活動

① 広報紙誌を作成するなど、積極的に広報・PR活動を実施しているか？

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

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><施設全体及び各事業に関する具体的な広報・PR活動について記述して下さい。(400字以内)></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 広報誌は毎月1回必ず発行し、タイムリーな情報等を載せ、地域の全自治会・町内会の班回覧でお知らせして頂く事を、開所以来続けています。 2. また、区役所をはじめ、郵便局や病院で配架して頂く等、多くの方々に見ていただけるよう工夫しています。 3. デイサービスでも独自の広報紙を毎月作成し、ご家族に利用者の様子や行事をお知らせすると共に、居宅事業所にも送付しサービス内容をお知らせしています。 4. 施設内を利用している団体の作品や、活動の写真などを展示して、来館者に活動内容を知っていただき、参加者を増やす取り組みをしています。 5. 自主事業のチラシは、受付カウンター近くに置き、必要に応じてお渡ししたり、内容について気軽に問い合わせができるようにしています。 	<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「ひなたぼっこ」、デイ広報紙「ボタジェ」、自主事業案内チラシ、ヒアリングで確認しました。</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>毎月発行している広報誌は、区役所、近隣地域の郵便局や医院などに置き、地域の自治会・町内会で班回覧して、広報・PRに努めています。広報誌や案内チラシ作成では、パソコンによる紙面作成の得意な職員を配置し、写真や挿絵を入れ、より判り易い表現で内容を伝えるなど、随所に工夫を凝らしています。ケアプラザまで距離のある地域に住んでいる方々のために、出前の講座や相談を実施し、その際も様々な企画を紹介しています。</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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 入口横に事務所があり、職員は来館者に対して必ず、挨拶、言葉かけをしています。 2. 窓口、電話での対応は、わかりやすく丁寧な言葉づかいを心がけ、担当者不在でも用件を伺い、対応できる場合は対応を、できない場合でも必ず折り返しの連絡を入れることを実行しています。 3. また電話などでお待たせしそうな場合も、後で折り返すなど、丁寧な対応を心がけています。 4. デイサービスのお迎え、送り出し時は、他部門であっても手の空いている職員は、笑顔で挨拶、また、見守りを行っています。 5. 職員の制服はありませんが、服装は清潔と明るさを心がけ、必ず名札をつけ、職員であることが来館者にわかるようにしています。 	<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>毎年部門ごとの職員が会議で検討し事業計画を作成しています。その中に「礼節、挨拶を大切にする」の意味を込めた内容を入れることで、サービスの充実をめざしています。デイサービスでは、介護技術プラス接遇はセットと考え、入職時研修を実施しています。日常業務でも新人職員担当の教育係が「挨拶」等に気を配っており、不適切事例に関して部門別の職員同士が相談検討する場もあります。法人の接遇マニュアルも完備しています。</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>1. 部屋利用に関しては、日中は多目的で80%台、他の部屋でも50%前後ですが、夜間の利用は多目的でも30%、他は10~20%と少ないのが現状です。これは、駅から離れ、利用のほとんどが地域住民のため仕方が無いと考えます。それをふまえ、楽器を使用する団体は極力夜間や日曜日のご利用をすすめています。</p> <p>2. 利用率の高い午前中の多目的ホールは、福祉保健団体の希望が重なった場合、単に先着順にするのではなく、活動内容、利用人数を把握して、調整して、なるべく不公平感のないように努めています。</p> <p>3. アンケートに寄せられたご意見、要望については、改善できることは即対応しています。また改善したことを、利用者に丁寧に説明し、ご理解いただけるよう努めています。</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>貸館事業では、空き時間の積極利用を視野にいれ、新規の希望者の問い合わせ等には、丁寧に話を聞いています。笛と三味線、ストレッチなど地域の趣味グループも増え、部屋利用の拡大に繋がっています。当初1つだった子育ての自主グループも7つに増え、男性クッキングサロン、布おもちゃなど、自主事業から育ったグループも多く、サブコーディネーターはじめ職員は、気持ちのよい館利用の為に、労を惜しまぬ努力をしています。</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>開所から11年以上が経ち、連合町内会・自治会や地区社協をはじめ、各種団体との関係性が強くなっています。各種ボランティア活動から地域防災の取り組み等、協力し合う体制も強化しています。横浜市の応急備蓄物資以外の備えをケアプラザ独自の予算を組み実践しています。さらに、民生児童委員と顔の見える関係づくりの定着、H23年度作成案内された地域計画がH24年度、H25年度実践段階に入り充実をみせています。</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協定書等のおとり建物・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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って管理している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり管理していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	
設備のメンテナンスを強化しています。月1度の機械設備各種の業者点検のほか機械設備に関して職員は特に音や臭いに注意を払いより安全・快適に使用できる環境を保持しています。	

②協定書等のおと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"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない	<input checked="" type="checkbox"/> 協定書等のおとり、又は協定書等を上回って実施している <input type="checkbox"/> 協定書等のおとり実施していない
評価機関 記述	
<協定書等のおと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)>	
美観を保つために床はワックスの剥離作業を今までに2回行っていきます。また、日常清掃は業者による清掃を開館時は毎日入れることに加え、状況により職員はもとより、ボランティア・会館利用者にも協力してもらい実施しています。	

(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)>	

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)>	
貸し館部分は、年に1～2回ボランティア(修繕の知識・技術のある方)のご協力により、がたつきの調整・ねじ締め等々を行っております。ダイルームに関しては、「備品点検の日」を原則1ヶ月に1回設けテーブル・いすをはじめ、ねじ締め等を実施し、日常的にも破損箇所・物があれば所長に報告し修繕を行っています。	

(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 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)> 資料(「研修報告書」、「業務日誌(デイ)」、「業務日誌(事務所)」・ヒアリングで確認しました。 <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)>	
毎年、区役所で行う「感染症対応」研修には看護・介護職員が交代で参加し、知り得た情報を報告書(回覧)のほかに伝達研修を実施しています。また、所長会での研修内容と合わせ、職員研修を実施しています。	

②ゴミ処理等における衛生管理を適切に行っているか？

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に管理している <input type="checkbox"/> 適切に管理していない
評価機関 記述	
<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)>	
1.フロア毎の収集→2.館内の収集場所へ→3.外に設置のごみ専用の物置内へ→4.収集日当日にごみ収集場所への4段階に分けてごみ処理を行っています。(衛生管理はもとより、放火防止対策を考え4段階にしています。)	

③本市の分別ルールに沿って適切に分別を行っているか？

※ゴミ容器等により確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない	<input checked="" type="checkbox"/> 適切に分別している <input type="checkbox"/> 適切に分別していない
評価機関 記述	
<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)>	
排出される分量に応じて容器の大きさを変えると共に、消防署の指導もあり、通路に置かないよう館内の置き場に棚を設置して置く等工夫しています。	

(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> <ol style="list-style-type: none"> 1. 感染症予防として、デイサービス利用者には到着時に、次亜塩素酸水(アルコールなどに比べアレルギーがなく安全)で手の消毒を行っています。 2. 毎朝、手すりや洗面、トイレ、テーブルなども次亜塩素酸水にて消毒を行います。 3. 部屋利用者に、使用後の清掃をお願いする掲示を行い、使用後は必ずチェックをしています。また、清掃しやすい用に道具を管理しています。 4. ベランダの花植えや、ケアプラザ回りの植栽の手入れを、業者だけでなく地域のボランティアにも協力してもらい、四季それぞれの花が彩る地域の施設としての愛着を持っていただいています。 5. 職員による日常の巡回点検はもとより、部屋利用者にも異常を発見したときは報告してもらい適切な修繕を行っています。 	<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・資料(「デイ備品状況報告書」、「自主点検チェックリスト(日常)(定期)」等・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>部屋利用者に、使用後の清掃をお願いする掲示を行い、使用後は必ずチェックをしています。利用者が清掃しやすいようにテーブル拭きを目につきやすいところに常備しています。</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>機械設備に関して業者点検のほかに職員が目視による点検や音や臭いに気をつけています。</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>備品台帳に記載された備品に対してその備品を即座に特定するための取り組みが望まれます。</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)> 現場確認(事務室内のキーボックス)・資料(「鍵の管理者一覧」)・ヒアリングで確認しました。</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>	

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)> 消防の自主点検・夜間の施錠のチェックを毎日実施しています。また、外構・館内の見回りは日常的に実施し、留意事項等が発生した場合は業務日誌に記載して周知しています。貸し室利用の終了時は、速やかに職員によるチェックを実施しており、調理室等の使用では利用団体と職員が一緒に終了確認を実施し、室内の汚れ・照明・空調・施錠等確認を毎回実施しています。ドライバーは車両周囲と駐車場の点検を実施しています。</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	
<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)>	

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)> デイサービ実技研修「移乗・入浴・階段昇降」「座位の確保・座り直しチェック・排泄・食事」を実施し欠席者は研修記録、デイ日誌で共有、一堂に会しての研修が難しいため、朝の申し送りで共有の機会を設けました。	
<一部の職員に実施していない、又は研修を実施していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(4) 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 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	
<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	
<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)>	
「AED研修」H25年5月22日実施(事務所)、5月20日(通所)欠席者対象に1回実施するなど、何回かに分けて全員に実施しました。	
<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)>	

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 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 type="checkbox"/> 体制を確保していない
評価機関 記述	
<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>	
資料(「緊急時(事故発生時)対応マニュアル」)事務所、休養室、職員休憩室の掲示物、ヒアリングで確認	
<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)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(5) 防災業務

①指定管理者災害時対応マニュアルを作成しているか？

※横浜市防災計画に位置づけがない場合は、評価対象外施設と判断する。

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

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

(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>所長以下全職員は、マニュアルの確認も行っていますが実践も大切と考え、特に防災に関しては通常の防災訓練に加え、少人数に分け、応急備蓄のチェック、避難路・施設設備(屋上～地下室)・緊急トイレの設置場所等々の確認訓練をH24年度より実施しています。「地震後火災を想定した避難訓練」の実施では職員を情報収集班、安全点検班、応急救護班、非常持ち出し班に分け、それぞれの役割について検討課題を出し合いました。</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)>	

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)>	
悪天候時でも平常に開館・閉館しています。施設点検日の休館については、午前中の貸館(室)業務のみで、当日朝6時から午前中に業者清掃等を行う工夫をして他の業務は通常営業を行っています。	

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やホームページ等で周知していれば、公表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"/> 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)>	
ホームページに掲載しています。館内でも閲覧出来るようにしています。それらのことを館内で掲示しています。	
<公表していない場合は、その理由を記述して下さい。(200字以内)>	
<評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)>	

(2) 職員の資質向上・情報共有を図るための取組

①職員の研修計画を作成しているか？(常勤・非常勤職員に関わらず)

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

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 作成しており不備がない <input 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)>	
研修計画は、デイサービス・包括支援・居宅支援・地域交流の部門毎に作成しています。	

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)> 資料(「業務日誌(事務所)」、「業務日誌(デイ)」など・ヒアリングにて確認しました。	
<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)> 個人情報の保護・リスクマネジメント(事故防止・事故対応・緊急時対応を含む)・、感染症対応は全員(部門毎)	
<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)>	
ケアプラザの4事業ごとに異なる内容の研修を年間で数多く行っています。それぞれの部門で必須は必ず参加しますが、内容によっては吟味し、対象となる職員あるいは、向上させたい職員に対し外部研修に参加してもらう研修には常勤・非常勤を問わず参加しています。	

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>1. 研修費用の支援は、有資格者が業務に係る更新研修を含め、事業所が全て全額負担することを原則としています。また、業務として捉え、出勤扱いとしています。(休暇を利用したの個人的な研修や講演等への参加は個人負担)</p> <p>2. 研修・講演等の情報は、専門職に向けての内容は、対象となる部門長に案内し、全職員に周知します。また、共通の内容(例:マナー研修等)は研修担当者に知らせ、部門長と検討の上、適宜参加することとしています。</p> <p>3. 対象者は、常勤・非常勤を問わず参加できることとしています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>資料(「起案書」)など・ヒアリングにて確認しました。</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、受講希望の研修があれば起案書を提出し、業務として外部研修に参加しています。</p>

④各職員が研修計画に沿って受講した研修の後、研修内容を共有しているか？

※各職員が研修で得た知識や情報等について、職員間で回覧や会議で報告する等の情報共有をしているかを確認する。

指定管理者 チェック	評価機関 チェック
<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない	<input checked="" type="checkbox"/> 情報共有している <input type="checkbox"/> 情報共有していない
評価機関 記述	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料「研修参加報告書」・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>研修参加者は報告書を作成することとしており、全部門管理者→副所長→所長→部門職員に渡し、内容によっては関係部門内の会議時に参加者より報告の機会を設けています。</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)> 基本は、訪ねてきた方が何を求めてきているかを伺い、その対象となる部門に繋ぎ対応することとなりますが、対象部門の職員が不在の場合もあるので、総合相談表等に残し後ほど担当者より伝達する等対応を確実に実施しています。また、極力「分からない」と答えず、他所に問い合わせる等、来館者の立場に立った対応を徹底しています。なお、入職6年以上の職員のみであるため、対応手順は変更点のみを伝達しています。	

⑥その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<その他、職員の資質向上・情報共有のための取組みについて記述して下さい。(400字以内)>	<確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)>
1. 毎朝のミーティングを行い、一日の各部門の動きを共有しています。 2. 各部門の会議、4部門と所長との会議、法人の管理職会議などをうまく連動させ、情報共有に努めています。 3. ITの有効活用として、個人・部門・全体へのインフォメーションや伝達・依頼などあらゆる情報はデスクネオ(パソコン)により、瞬時に、また、いつでも見ることができる環境を整えています。これは、日下ケアプラザのみならず、法人内でも使用でき、個人、部門・施設ごとの日々の時間を追って行動や行事が確認できるため、直接連絡を取りたい時にも役に立ちます。 4. 一部の非常勤職員はリストに設定されていないので、同じ内容をペーパーで渡す・閲覧にするなど、内容や期間によって管理者が判断し周知しています。	資料(「業務日誌(事務所)」、「業務日誌(デイ)」、「起案書」など・ヒアリングにて確認しました。 <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)> 職員研修の実施について一目でわかるような書類作成の取り組みが望まれます。 <評価できると感じられる点があれば記述して下さい。(200字以内)> 毎朝、全体ミーティングを行って、職員の情報の共有を図っています。 ITの有効活用として、個人・部門・全体へのインフォメーションや伝達・依頼などあらゆる情報はデスクネオ(パソコン)により、瞬時に出来、いつでも見ることができる環境を整えています。法人全体でも使用でき、個人、部門・施設ごとの日々の時間を追って行動や行事を確認することができます。

(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)>	
制度開始時より整備すると共に、所長会をはじめとする各種会議で提供された内容を加えています。	

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)>	
部門毎の会議で、最低でも1年に1回実施しています。	

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)>	

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)>	

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)> 資料(「通帳のコピー」)・ヒアリングにて確認しました。	
<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)>	
通帳・印鑑ともに法人本部が管理しています。	

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)> 資料(「通帳のコピー」)・ヒアリングにて確認しました。	
<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	
<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)> 資料(「通帳のコピー」)・ヒアリングにて確認しました。</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>通帳と印鑑の管理は法人本部事務局で管理をしています。確認等で必要な際には、コピーをもらい使用しています。</p>	

⑥経費削減に向けての取組みを行っているか？

指定管理者 記述	評価機関 記述
<p><経費削減に向けての取組みについて記述して下さい。(400字以内)></p> <p>1. 光熱水費に関しては、東日本大震災以降全職員が削減を意識した行動を示してくれています。例えば、蛍光灯の間引きはもとより使用していない場所の照明や冷暖房をまめに切ることや換気や工夫をし、極力冷暖房は使用しないなど、ご利用者にも呼びかけご協力いただくなど、現在も続いています。</p> <p>2. 前述しましたが、ねじ締め等定期的な点検を行い備品を維持することは安全の確保はもとより経費の削減にもつながります。</p> <p>3. 開所当初使用していたペーパータオルはダイルーム以外は全て廃止して10年ほど経ちます。また、5年連続で実施している3階ベランダでのエコカーテンも役に立っていると考えます。</p> <p>4. 筆記用具の固定化・替え芯の利用や紙類の使用制限は当たり前のこととして実施しています。</p>	<p><確認手段(現場確認・資料・ヒアリング等)を記述して下さい。(50字以内)></p> <p>現場確認(ロビーホール)・ヒアリングにて確認しました。</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>経年劣化で使用不要になったテレビや掃除機について新規購入の際には安価な商品を探して購入しています。照明についてLED照明への切り替えを検討し、見積もりを取っています。</p>

(5) 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>広域には、区役所が実施する75歳以上の「高齢者見守りシート」(日下地域)をケアプラザの包括支援センターでも預かっているが、鍵のかかる保管庫に保管し、災害時等には区役所と連携し、使用することとしています。包括・通所・居宅(一部地域交流)が担当するご利用者の個人情報保有していますが、ルールに則り必要時以外の使用はしていません。</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>1. 日下地区の「地域福祉保健計画」のを推進するため、区役所、区社協と協力して地域支援を行っています。具体的な取り組みとしては ①日下地域づくり運営協議会の事務局を担い会議の運営、広報に協力②地域の防災・減災力の向上に協力 ③笹下川の清掃活動、世代間交流促進のため、納涼祭、こども夢応援事業に協力</p> <p>2. 介護予防の取り組みとして、「体力向上プログラム」「介護予防普及強化事業」を実施しました。特に25年度は港南区が「ウォーキング」に力を入れているため。「ウォーキング講座」を2コースと講演会を開催し地域への浸透に努めました。</p> <p>3. 地域での人材育成が課題となる中、様々な活動を通じて、男性のグループや子育て中の母親の活動、青少年ボランティアグループへの支援を行い、地域の人材育成に努めました。</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>写真掲示、川の学校、地域福祉保健計画広報紙「みんなでつくろう！元気なまち日下」・ヒアリングで確認。</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>「地域保健福祉計画」の推進のために連合・自治会町内会の活動を支援し、連携に努めています。自治会館を会場にした「井戸端会議」では、支え合い訪問活動や民生委員、事業所ケアマネが会議を持ちました。少し離れた地域が包括のエリアになった事をきっかけに、団地の集会議場で介護予防講座を開催し、町内会館でウォーキング講座を実施するなど、出前講座、出張相談会等の企画は地域に歓迎されています。</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>地域にお住まいの方々が20年来「日下の地に公共施設を」(それも現在の場所に)と望み、11年前に開所したケアプラザです。その分、地域の皆様からの期待も熱く、それに応えるべくケアプラザの運営には、全部門が協力し共通理解を持ち、真摯に向き合う対応を心がけています。事業計画の基本方針にある「地域に開かれたケアプラザとしての運営」を実践しています。</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>行事写真、資料「事業計画」広報紙「ひなたぼっこ」自主事業チラシ、ヒアリングで確認しました。</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>地域は高齢化が顕著となり、子育て世代も多く、その要として機能するために地域に向け情報を発信し、様々な仕掛けをして行きたいと考えています。サブコーディネーターに子育て、高齢、広報の各担当を任せ、加えて、障がい者支援に熱い思いのある法人本部の理念に則り、障がい者支援は職員全員で取り組む態勢で自主事業等を企画するなど、地域住民の期待に応えています。年2回の祭り、ももまつりとするし雛まつりは盛大です。</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>