

別添資料①  
根岸ケアプラザ第三者評価  
評価シート

## 横浜市指定管理者第三者評価制度

\_\_横浜市根岸\_\_地域ケアプラザ  
評価シート

評価機関名：\_\_株式会社ソートフル\_\_

平成25年12月

## 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・連合町内会との共催事業の実施することにより地域のニーズに合わせた事業運営をすることが出来ている。</li> <li>・ボランティアグループによる配食サービスや民生委員による訪問活動と相談業務と連携、バックアップをすることにより地域の方が安心して活動することが出来ている。</li> <li>・地域のボランティアを活用した子育て支援プログラムの継続しており、地域に根ざした活動となっている。</li> <li>・相談等来所しやすい環境整備のために園庭の管理、室内照明の改善を行っている。</li> <li>・広報誌の毎月発行やチラシを作成しケアプラザの事業の紹介や情報提供し、利用される方の便宜を図っている。</li> <li>・掲示板やポスターを通して地域に情報を提供している。</li> <li>・介護保険サービスでは丁寧な説明を心がけ利用開始後に不安が無いように配慮している。</li> <li>・丁寧にアセスメントすることにより、ニーズを的確に把握し、利用される方と共にプランを構築している。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・当該施設は地区を分断するように流れる掘割川とL字型に広がる地域の端に位置しており、地勢的に通いづらい位置にあります。このため出張よろず相談(月一回)を4地区で実施し事業内容紹介や広報を地域に自ら出向き能動的に活動を行っています。</li> <li>・ご意見箱は、玄関の正面に設置されているだけでなく、多目的ホールとボランティアルームの中の掲示板にも、それぞれ設置されていて、書き込み用紙と筆記用具も備えています。利用者が、その場で意見を提出できるよう工夫されています。</li> </ul> <p>【参考意見】</p> <p>アンケート結果や時間帯別の利用実績についてももう一步踏み分析し議論を重ね、利用率の低い時間帯の有効利用について具体的な対策に近づけられるようになればより一層の改善につながると思います。</p>
II 施設・設備の維持管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員による日常の点検と併せて専門の業者に定期点検業務を委託して維持管理を行っている。</li> <li>・小さな修繕については適宜対応し施設利用に支障が無いようにしている。</li> <li>・24, 25年度はデイルーム、相談室の網戸の張替え、給湯器の交換、会議テーブルの補修、廊下照明のLDE化などを行った。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民同士の交流やボランティア活動のきっかけ作りにプラザ内の花壇を利用した緑化活動(花ボランティア)は地域の住民が自らの生活環境を向上させることに役立っており、ケアプラザの目的に合った良い取り組みであると評価できます。</li> </ul> <p>【参考意見】</p> <p>オープンして19年経った古い施設ですが、経年劣化を感じさせずに適切に維持管理されている印象を受けました。一方職員が自主的に行っている日常の清掃や点検作業に関し、簡単なメモ程度でも良いから記録に残しておくこと職員間の情報の共有化が図れ、より一層の改善につながると思います。</p>
III 緊急時対応	<p>防災については消防計画に則り防火管理責任者による施設の定期点検、初期消火訓練年:2回、通報訓練:年2回、避難誘導訓練:年7回、防災講話:年2回、併設館合同消防訓練:年2回を実施するとともに防災意識を向上するため普段より職員の啓発を行い災害の予防を図っている</p> <p>また、災害に備えて自衛消防団が組織されており防災訓練を通して機能、連携を強化している。</p> <p>夜間の施設管理はアルソックによる機械警備を依頼するとともに、非常時のマニュアルを整備し利用者、職員の安全を図っている。</p> <p>非常災害時に備え備蓄を行うと共にマニュアルを整備し、対応する職員を確保している。災害時には、市・区の協力要請に応じた体制を可能な限り構築し、市・区と連携しながら状況に応じた対応をとることとしている。</p> <p>防災委員会において特別避難場所開設の手順の見直しと要援護者の対応について検討している。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・防災については、初期消火訓練年2回、通報訓練年2回、避難誘導訓練年7回、防災講話年2回と数多く行い、職員の防災意識を高めています。また地区センター、障害者通所施設との併設施設であることから、3施設による防災会議の実施や年2回の合同防災訓練を行っています。海と川が近場にあり、津波を想定した避難訓練も行われています。様々な防災に対する訓練・取組みが評価されます。</li> <li>・本法人の事業所毎に、責任者が、セーフティマネジャーとなり、安全行動の推進を目的に法人全体のセーフティマネジメント委員会を定期的に開催し、事故事例、ヒヤリハット、事故防止チェックリストの作成等が検討され、各事業所に持ち帰り、伝達する仕組みがあり、リスクマネジメント対策・安全管理への意識の高さが視えます。</li> </ul>

	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・横浜市根岸地域ケアプラザは社会福祉法人訪問の家が横浜市からの指定管理者として運営をしています。</li> <li>・運営方針について法人理事会や理事長と法人各施設の施設長の集まる法人経営会議で話し合われています。</li> <li>・地域ケアプラザ内では各部門の代表者と所長、課長が事業の進捗状況や運営の課題について話し合い、それぞれの部門の職員に決定事項を伝えることで円滑な事業運営を進めています。</li> <li>・各部門には資格要件に応じた専門職を配置しており、更に研修等を通してより良いサービス提供等が出来るよう努めています。</li> <li>・防災委員会ではケアプラザ内での防災や緊急時対応について、また合致区施設との協働防災や地域との連携、特別避難場所の解説について話し合いをしています。</li> <li>・各部門での会議や給食会議等を通して事業運営の企画や見直しを行っています。</li> </ul>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・常勤職員には、スパイラルアッププログラムと呼ばれる人材育成プログラムが実施されており、事業所の方針に則した個人の達成目標を設定し、その実現に向けて研修、自己学習等を等行い、上司との面談を通じて確認する手法がとられています。</li> <li>・職員一人ひとりの個性を生かしながら、座学での研修だけでなく、現場での経験(外出先での同職種・他職種との交流、地域の方々との交流等)ができる機会を多く持たせながら自立的な職員を育成していこうとする姿勢は評価できます。</li> </ul> <p>【改善が必要な点】</p> <p>研修計画で最低限記載すべき項目の研修対象者/実施目的/実施時期/研修内容が記載されていないため、その点が課題です。</p> <p>【参考意見】</p> <p>職員の育成に関して、その考え方や手法等を整理し、可視化できると、よりその意図や狙い、効果がわかりやすくなり、良いのではないかと考えます。</p>
V ・ その他	<p>地域に密着した事業運営を行うことをケアプラザの基本方針としており、自治会館を利用した出前よろず相談を継続して行っている。</p> <p>また、ボランティアによる配食サービスや民生委員の訪問活動と連携しており、またすぐに対応することにより信頼関係を構築し、支援の必要な人の情報がケアプラザに入りやすい仕組みを作っている。</p> <p>地域福祉保健計画地区別取り組みでも事務局として関わることで、誰でもが安心して暮らせる地域作りを地域の方と一緒に進めることが出来ている。</p>	<p>【評価できると感じられる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・根岸地区の地域福祉計画(ハッピー根岸推進会議)の事務局として区役所・社会福祉協議会と協力し、ケアプラザでのイベントを実施しています。地域包括も区職員と包括カンファレンスを開催し、ケースを共有し、必要に応じ同行訪問等の連携がなされています。地域活動交流部門もコーディネーター連絡会を通して子育て支援等情報を共有し、区の計画に沿った3歳児親子教室を実施する等の区との連携がなされています。</li> <li>・地域の民生委員との密接な関係を構築し、情報交換を行い行動に繋げています。また地域のボランティアによる昼食配食サービス「愛のお弁当」(週1回毎回50-60食)作りに協力して調理室の提供と非常時の相談対応をしています。このように地域との連携を最重要課題として、地域福祉のバックアップ機能を果たしています。</li> </ul>