

横浜市指定管理者第三者評価制度

横浜市桂台地域ケアプラザ 評価シート

評価機関名： 株式会社 第三者評価

平成__25__年__1__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	<p>①毎年、事業毎に利用者アンケートを実施している。フィードバックの方法としては、広報紙を担当地域に回覧版でお知らせしている。また、運営協議会に議題として提出し、各委員からご意見をいただいている。</p> <p>②法人のホームページを利用して苦情内容やアンケート結果について公表し、透明性を確保している。</p> <p>③自主事業実施時は、アンケートを配布し、内容や運営の仕方等について、振り返りを行っている。</p> <p>④ 地域活動交流事業の貸し館事業については、登録団体を健康づくり、高齢支援、調理室利用団体などのカテゴリーに分け、小グループでの意見交換会を実施し、より良い運営を目指してご意見をいただいている。</p> <p>⑤第三者委員を設置し、利用者サービスの向上に努めている。</p> <p>⑥苦情解決の仕組みを整備し、苦情解決マニュアルに則ってクレームに対応し業務改善に活かしている。</p> <p>⑦ご意見箱を設置し、業務改善に反映させている。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・広報誌の刷新に当たり、一年間を掛けモニタリングを行いカラー版にリニューアルし毎回特集記事を掲載、事業目的別に内容を充実させる等広報の手法に工夫が見られます。 ・区民プロデュース事業の講演には要請があれば、所長・副所長が講師として出かけ、地域のイベント(区民祭り、さかえ福祉フェスタ等大きな催し)には必ず参加し、ケアプラザの広報活動を積極的に行っています。近隣中学校と人権擁護の共同研修を行う等、人権問題に対する関心が高い。 ・施設の稼働率が低くなる祝日や夜間帯(6時～9時)の活用については、貸館事業の登録者団体を利用目的別に小分けし、グループ毎に意見交換を実施し、空き時間の利用効率化とサービスの向上に繋げています。 <p>【参考意見】</p> <p>アンケート結果は号外版だけでなく結果の詳細(数字、グラフ、振り返りシート内容)も館内掲示すれば利用者のより一層の理解が深まるものと思われれます。</p>
II 施設・設備の維持管理	<p>① 基本協定書に基づき、必要なものは業者と契約し保守点検管理を行い、それ以外は自主点検において設備管理を行っている。</p> <p>② 毎月、施設の機能低下の予防および施設の安全な利用の確保をおこない、施設の長寿命化を図ることを目的とする建物設備管理委員会を開催している。</p> <p>会議の内容は、次の7項目</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.建物設備に関する点検計画の作成および実施、 2.建物設備に関する修繕計画の作成および実施、 3.建物設備に関する修繕等が速やかに行うための仕組みづくり、 4.建物設備に関する小破修繕に関する報告、 5.建物設備に関する大規模修繕に関する決定、 6.建物設備に関する適切な使用に関する啓発 7. その他、建物設備に関する必要な事項 <p>③ 館内および館外清掃は、業者委託の他、事業毎に当番を決めて行っている。</p> <p>④ 環境整備の責任者を設け、エリア毎に建物設備の日常チェックと報告を義務づけ早期発見と補修に努めている。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・所長以下6名の職員による建物・設備管理委員会を独自に立ち上げ、施設の機能低下の予防と安全確保のため、毎月一度、委員会を開催し自主的な保守管理・修繕計画等を検討して、施設が長く、安全に、清潔に、維持されるよう取り組んでいます。 ・40か所にも細かく分けたエリア毎の火元管理責任者が、環境整備の責任者も兼ねて、担当エリアの建物設備の日常点検と報告する仕組みがあり、故障個所の早期発見・早期補修に繋がっています。 ・日常の清掃は、業者に委託していますが、契約外や見落されがちな場所(外回り、事務所、更衣室、スリッパ置き場等)を職員が当番制で、清掃し、清掃チェックリストで管理し、清潔な館内外の維持に努めています。
III 緊急時対応	<p>全体的なリスク管理</p> <p>法人各事業所に、セーフティマネジャーが配置され、安全行動の推進を目的に啓発活動および安全行動推進のための実践活動を行っている。当事業所においても1名セーフティマネジャーが配置され、ヒヤリ・ハットおよび事故についての分析、事例検討、事故防止チェックリストの作成などを行っている。</p> <p>事故時の緊急体制</p> <p>事故時の緊急対応については、所定のマニュアルに基づいて対応することとしている。</p> <p>災害などを想定した緊急体制</p> <p>消防計画をもとに、防災対策委員会、防災委員会、火元管理責任者(環境整備含む)を組織化し、普段からの防災対策、予防意識の啓発、訓練実施等を行っている。防災訓練は、年度計画的に新人対象の初任者研修、消火器訓練、年2回の全体避難誘導訓練、部署毎の分解訓練などに分けて、実施している。またAED研修は職員のみならず地域向け(登録団体のメンバー)にも行った。</p>	<p>【評価できる点】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法人各事業所にセーフティマネジャーを配置し、各事業所のセーフティマネジャーで構成される法人のセーフティマネジメント委員会が定期的開催され、法人全体で事故防止対策の取り組み促進・研修会の実施・事故事例分析・事故防止チェックリストの作成等安全に関する課題が検討され、各事業所に伝達される仕組みが確立されています。法人全体で安全行動推進及び法人風土としての安全行動を根付かせることを目指し、安全管理への意識の高さが評価されます。 ・40か所に細かく区分されたエリア毎に火元管理責任者を配置し、防火に対するきめ細かい備えが配慮されています。 ・災害時要援護者を想定して、防災拠点(近くの小学校)から特別避難場所のこのケアプラザまで避難訓練を実施したり、近く気仙沼市から関係者を招き、大震災の際の避難所の実情等経験談を聞く機会を計画したり、実践的な災害時対応準備が行われています。