

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) ソートフル

平成30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	1. 毎年、事業毎に利用者アンケートを実施し、広報紙を通じて担当エリアに回覧している。また、館内掲示をし周知している。 2. 館内掲示およびHPを利用して苦情受付・解決の方法を利用者に周知している。また、その内容やアンケート結果について、ホームページ等に公開し透明性を確保している。 3. 自主事業実施時は、アンケートを配付し、内容や運営の仕方等について振り返りの材料としている。 4. 地域活動交流事業では、小グループでの意見交換会を実施し、いただいたご意見を事業に反映させている。 5. 法人内の事業所が集まり、第三者委員との懇談会を毎年1回行い、利用者サービスの向上に努めている。 6. ご意見箱を設置し、業務改善に反映させる取り組みを行っている。 7. 地域課題についての相談を受けた場合は、協働して動く事を原則として、課題解決に資する活動グループ等が立ちあがる事を目標に支援している。	【評価できると感じられる点】 ※施設利用案内は4部門毎に大きな文字と写真を多用し、高齢者にとって見やすく・分かりやすい活動情報を周知しています。 ※自主事業の園芸講座から発展して自立した活動グループ「栄グリーン協力隊」ができ、現在では活発に活動し、地域貢献しています。この例に倣って、自主事業は、最終的には自立を目標として、啓発的事業と発展的事業の2段階に分け展開しています。自主事業実施時、アンケート調査を行い、振り返りの材料にし、次の自主事業立案の参考にしています。 ※幅広く地域住民に施設を利用していただくためには、近隣住民や友人・知り合いなどへの口コミと共に多様な世代へのPRが重要との観点から、多様な世代の住民自らが動いて、地域活動グループを立ち上げられるように支援を行い、新規の利用者開拓に取り組んでいることは、評価されます。
II ・ 施設 ・ 設備 の 維持 管理	1. 基本協定書で示されている事項については業者と契約し、保守点検管理を行っている。また、年1回以上、設備管理についての自主点検を行っている。 2. 毎月、併設の地域活動ホームと合同で建物設備管理委員会を開き、施設の安全な利用及び長寿命化に努めている。会議の内容は、次の6項目①建物設備に関する点検計画及び修繕計画の作成と実施 ②建物設備に関する修繕等が速やかに行えるための仕組みづくり ③建物設備の小破修繕に関する報告 ④建物設備の大規模修繕に関する決定 ⑤建物設備の適切な使用に関する啓発 ⑥その他、建物設備に関する協議事項 3. 館内清掃は基本的に業者委託をし、委託外は職員が当番制で毎日行っている。 4. 細かく区切ったエリア毎に環境整備担当を設け、日常的なチェックと定期報告を義務付け異常の早期発見、早期修繕に努めている。 5. 横浜市資源循環局に協力し、資源回収ボックスを設置している。	【評価できると感じられる点】 ※ボランティアに維持管理されている美しい花壇(ウェルカムガーデン)が、バス通りに沿って、建物の外回りから玄関までのアプローチにかけて、繋がっており、地域の住民の参加を呼びかける「花を植える会」も開催され、このケアブラザの和みと親しみやすさを利用者や地域の方々にもたらしめています。 ※玄関からケアブラザ内に入ると、2階からつり下げられた子供が制作した大きな絵や「聞き書き文庫」が設置されたり、併設の地域活動ホームの利用者とケアブラザの利用者が、違和感なく交流しており、和やかな雰囲気を生み出していることは評価されます。 ※館内を細かく区切ったエリア毎に、環境整備担当制を設け、担当の職員に日常的なチェックと報告を義務づけ、異常の早期発見に繋げられています。また毎月、地域活動ホームとの合同の建物設備管理委員会を開き、施設の安全な利用や長寿命化に取り組んでいます。
III ・ 緊急 時 対 応	安全行動の推進 法人各事業所にセーフティマネジャーを配置し、安全行動の推進を目的に、啓発活動及び安全行動推進のための実践活動を行っている。また、ヒヤリ・ハットおよび事故事例についての検討、事故防止チェックリストの作成等を行っている。 事故発生時の緊急体制 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事としている。 大規模災害を想定した緊急体制 消防計画を下に、防災対策委員会、防災委員会、火元管理責任者(環境美化担当兼務)をを組織化し、計画的に初任者研修、消火器訓練、避難誘導訓練、無線訓練、AED取扱訓練、部署ごとの分解訓練等を行っている。また、大規模災害発生時には特別避難所の機能を担うため、地域との連携を密にしている。日頃の活動としては、本郷中央地区支えあい連絡会における防災部会事務局として、防災意識の啓発に努め、防災マップの作成や防災講座の開催等を行っている。	【評価できると感じられる点】 ※法人の各事業所に、セーフティマネジャーを配置し、安全行動の推進を目的に、定期的に会議を行い、啓発活動や安全行動推進のための実践活動を行ったり、ヒヤリハットや事故事例を検討し、事故防止チェックリストの作成なども行い、各事業所にて研修などで共有化を図り、事故防止に取り組んでいます。 ※年2回の防災訓練に加えて、特別避難場所の開設に関するDIG(災害図上訓練)を行ったり、原則として毎月、部門毎に事務所内分解防災訓練を実施したり、防災にに対する準備が整い、意識が高いことは評価されます。 ※本郷中央地区支えあい連絡会の防災部会の事務局として、地域の防災意識の啓発に取り組み、防災マップの作成や防災講座の開催するなど地域への防災活動にも寄与しています。

	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	指定管理事業の運営上、一番の課題が、介護保険事業の経営についてである。ケアプラザ事業のミッションである「地域住民の保健福祉活動の拠点としての機能」を果たしつつ、介護保険事業を軌道に乗せるには、指定管理事業と介護保険事業のミックスが不可欠である。幸い、通所介護事業は地域住民がボランティア活動を行うには最適の場である。また、高齢期のボランティア活動は健康寿命を延ばし「最後まで住み慣れた場所でその人らしく生きる」という包括的ケアマネジメントの考え方にも一致している。そこで、通所介護の場を、住民がボランティア活動を通じて生きがいを見いだせる居場所と位置付け、各部門の職員が、その視点で実践できるように意識づけている。その効果として、75歳以上のボランティアの増、支えあい精神の浸透などが現われている。なお、経理部門では、平成29年度から監査人監査を導入し、法人全体の包括的な経営に向け、活かしている。	【評価できると感じられる点】 * 職種によっては、個別の研修計画を作成しており、きめ細やかに人材を育成しようとしていたり、認知症ケア等の研修を幅広い職員に受講させることとしており、施設全体で利用者等に対するサービス向上を図るように取組んでいます。 * 目標管理制度を通じて、正規職員一人ひとりの課題について向き合うことができ、研修をその成長の手段として捉えることを組織として確立しており、研修に参加しやすい環境が整っています。 * 通所介護の場を、地域住民がボランティア活動を通じて生きがいを見いだす居場所と位置づけ、元気なお年寄り向けに「七・五・三プロジェクト」(75歳になっても週3回のボランティア活動)を促進していることは評価されます。 * 職員間でサンキューカードを通じて、意欲を持って業務に望めるように配慮しています。
V ・その他	1. 湘南桂台みどりの街づくりの会と連携し、横浜市のみどりアップ事業に協力した。平成26年から始まった取り組みにより、桂台地域に「憩いのプロムナード」が現われた。平成29年度は横浜市が担当した全国都市緑化フェアの栄区イベントである、「ガーデン巡りツアー」のコースにも選ばれた。庭の維持管理は、地域住民主体のボランティアグループが行い、仲間づくりも進んだ。 2. 近隣の大型スーパーの店舗改装に伴い事業化された、桂台コミュニティプラザ(貸しルーム)に事業協力を要請され、「栄区・園芸講座」「歌声喫茶」「一緒に歌おう」「こどもアート」等の企画を実施している。この企画は、地域住民の願いである「スーパーの閉店阻止」につながっており、住民の協力も得ている。 3. 認知症カフェ、介護家族の会、認知症ケアボランティア及び認知症予防の会(3Aアプローチ)をコーディネートし、認知症に関する理解を地域に広げている。	【評価できると感じられる点】 * 安心して暮らせる地域社会づくり、健康ライフスタイルや障がい者に力点を置いた事業は市の施策に寄与しています。地域ケア会議で地域活動の担い手としてボランティアの育成、出前講座や健康づくりを目的とした元気づくりステーションを設置など活発に活動しています。 * 横浜市の緑化事業に協力しています。緑と花のプロムナードは地域の憩いの場となり、施設管理のウエルカムガーデンは地域住民が主体となって庭の維持管理を行い、ボランティア活動の場として役立っています。 * 近隣のスーパーから、当ケアプラザに貸しルームの事業協力を請われ、「園芸講座」、「歌声喫茶」等を実施し、地域サービスに貢献しています。特に認知症予防対策(ケアボラ等)に力を入れ、安心して暮らせる福祉・保健活動を行っています。