

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：株式会社フォワード・グッド

平成30年 11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	・利用者アンケートを毎年行い、その集計結果と要望を元に改善計画を立て試行、見直しを行い業務改善を行っています。 ・ご意見箱を設置し利用される方からの苦情、要望を受付、業務改善に生かしています。また、経過や結果を掲示しています。 ・施設利用及び相談対応では公正中立を心がけ毎年人権研修を全職員を対称に行っています。 ・事業の周知や福祉啓発を目的として広報誌「こんち」を毎月発行し、ホームページにも掲載しています。また、行政機関や福祉保健関係団体からの広報物を施設内に配架しています。 ・毎年人権研修を行い、新人研修においても個人の尊厳に配慮した対応をするように指導している。 ・スパイラルアッププロジェクトとして毎年個人目標をあげ、上司との面談を行いながら達成を目指している。 ・職員の資格、能力に応じて適材適所に配置を行っている。	【評価できると感じられる点】 ・館内では各貸館に「ご意見箱」が設置されており、目立つよう掲示板に案内が出ている。 ・各貸館と階段の踊り場に「苦情対応の仕組み」が掲示されており、広く周知に努めている。 ・1階入口と多目的ホールの掲示板に「施設利用案内」が掲示され、縮小版がクリアケースに入れられ持ち帰られるようになっている。 ・チラシラックには1カ所に複数のチラシが入れているが、チラシのタイトルや掲載期限が記載された付箋がチラシに貼られ、分かり易いよう工夫されている。 ・毎朝朝礼時に挨拶訓練を行っている。 ・施設の入口や壁面、通路などに花や絵画、クラフト作品が展示されており、きれいな景観が保たれている。 ・近隣にあるいくつかのバス停の案内図が多目的ホールの壁面に掲示され、時刻表のカードを入れたケースが棚に置かれており、持ち帰られるようになっている。
II ・施設・設備の維持管理	・施設管理は専門業者に委託することにより、早期の不良箇所の発見と対応に努めている。 ・定期清掃、日常清掃及び職員による清掃により衛生と清潔の保持に努めている。 ・季節毎の感染症リスクについて朝礼時に注意喚起をするとともに外部研修の報告書を共有している。 ・備品は台帳により管理し、破損等があった場合は修理等を行いリスク管理を行なっている。 ・ご意見箱を設置し苦情要望を募集し、業務改善、使い勝手の改善に努めている。	【評価できると感じられる点】 ・調理室の備品はチェック表でそれぞれの数が揃っているか管理されている。また、調理室の収納の棚には食器の写真が貼られており、所定の場所に戻せるよう工夫されている。 ・多目的ホールの机には「レバーを握り机を立ててください」というシールが貼られ、裏面には「レバーを握る」というシールが貼られており、スムーズに机の折り畳みができるようになっている。 ・机の脚のロックの部分には赤いシールが貼られ、ロックの状態が目視で確認できるよう工夫されている。 ・紙ごみは資源ごみとして町内会に提供している。 ・「花のボランティア」という事業にて、毎月事業参加者とともに植栽の管理を行っている。 ・スリッパは月に1回、ブロック(玩具)は週に1回職員により清掃が行われており、多目的ルームに掲示されているチェックリストに実施日と担当者名が記入されている。

Ⅲ・緊急時対応	・施設警備は総合警備保障株式会社に機械警備を委託している。 ・閉館時には担当職員が戸締りチェックを行っている。 ・施設の鍵は特定の職員が所持し、台帳に記載している。 ・事故防止委員会を月1回持ち、業務改善とマニュアルの見直しを行っている。また、事故発生時には当面の業務見直しを行うとともに1週間後に改めて振り返りを行い、原因の究明と対策を検討しマニュアルに反映させている。 ・防災委員会を設け福祉避難所開設のための手順の確認や訓練内容の検討を行っている。 ・配食ボランティア等からの訪問先からの異常事態に対して、包括職員等がすぐに対応できるよう、連携している。	【評価できると感じられる点】 ・事務室内には、火災の際に落ち着いて必要事項を伝えられるよう、「火事です火事です」から始まるセリフが分かりやすく記載されている。また、自衛消防班のリストや業務用携帯電話の番号一覧が掲示されている。更に、相談ルームや地域ケア室には緊急連絡先が掲示されている。 ・当施設が福祉避難場所であることを知らせる表示をオリジナルで作成し、玄関や階段の踊り場に掲示している。 ・防災委員会により「福祉避難場所開設・運営マニュアル」「災害対応マニュアル」が作成されており、月に1回手順の確認をおこなってブラッシュアップしている。 ・各部屋の電話が設置してある場所には緊急時に掛ける内線番号が記載されており、事務室につながるようになっている。 ・消火栓の前には「ものをおかないで」と書かれたマットが敷いてあり、いつでも消火栓が使用できる状態を保っている。
----------------	---	--

	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	・スパイラルアッププロジェクトとして毎年個人目標をあげ、上司との面談を行いながら達成を目指している。 ・資格、能力に応じ適材適所の配置を行なっている。 ・部門リーダーによる事業推進会議を決定機関とし、連絡会議として包括ミーティング、5職種会議、デイ会議、居宅会議を定期的に行ない、職員間及び部門間の連携の円滑化を図っている。 ・事故防止委員会、防災委員会を設け職員が自覚を持って安全管理等に取組めるようにしている。 ・会計責任者と担当者で明確に業務分担をし相互牽制を維持している。 ・事業計画書・報告書等を配架し、公開している。	【評価できると感じられる点】 ・常勤職員を対象とした「スパイラルアッププロジェクト」では、施設や各部門の方針・目標に沿って職員ごとに年間目標を設定してもらい、年間3回の面談を通じて進捗の確認や振り返りなどをおこなっている。各年の達成度合いは自己評価・他者評価シートをもとに評価の基準となり、振り返り内容は翌年の目標設定に反映されている。 ・通所介護では給食チームや入浴係、レク係などのチームを作り、月に1回ほど担当分野の検討を行っている。少人数のチームであるため、検討に掛ける時間の短縮や実行の速さが可能となり、残業削減に貢献している。 ・月に1回実施している事故防止委員会では、出された改善策が本当に実行可能かどうかを検討し、実行可能性のある改善策へと繋げている。また、事故報告までに至らないインシデントについても改善策の検討を重ねている。
Ⅴ・その他	・全職員により朝礼を行い情報共有をすると共に、月ごとに課題を設け、注意喚起をしている。 ・区行政との協働のために包括カンファレンス、見る聞くつなぐ会議(エリア会議)を定期的に行なっている。 ・包括、地域交流、生活支援が相互に事業連携し、情報共有と協力を行う為に5職種会議を月1回行っている。	【評価できると感じられる点】 ・根岸地区の地域福祉保健計画の取組である「ハッピー根岸会議」において、防災、防犯、ごみ置き場、買い物難民、食中毒などのテーマについて検討し、毎月事務局として運営の準備、進捗を行っている。 ・地区ボランティアが行っている配食サービスと連携し、配達先で課題が見つかった場合は直ちに訪問し、状況の把握に努めている。 ・民生委員やケアマネに協力を得て、普段外出しない方に声をかけ、男の料理教室が開催する「カレーライスを食べる会」に参加してもらっている。 ・読売新聞販売店と連合町内会の「見守り協定」に協力し、3カ月に一度研修と情報交換を行っている。