

Ⅶ. 評価結果のまとめ

地域ケアプラザ評価結果一覧表

施設名: 横浜市神之木地域ケアプラザ

評価機関名: コモンズ21研究所

評価項目		指定管理者 自己評価結果	評価機関 評価結果
<b>I. 総則</b>		<b>A</b>	<b>A</b>
1.施設の目的や基本方針の確立	地域ケアプラザの設置目的に基づいた管理運営上の基本方針が確立されており、職員が理解しているか	A	A
2.職員の勤務実績、配置状況	管理職を含む常勤職員及び非常勤職員の勤務実績、配置状況は適切か	A	A
3.職員のマナー	利用者が気持ちよく利用できるよう、利用者に対する職員の接客マナーは適切か	A	A
4.開館の実績	仕様書に定められた、もしくは事業計画書のとおり開館しているか	A	A
5.職員の資質向上を図るための取組	職員の研修計画を作成し、適切な研修を実施しているか	A	A
6.職員の専門技術を高めるための取組(専門職員対象)	個々の職員の技術を高めるため、専門職員に対し、各専門技術に関する研修を実施しているか	A	A
7.人件擁護啓発への取組	利用者に対し、不適切な行為が行われないような体制を整えているか	A	A
<b>II. 施設・設備の維持管理</b>		<b>A</b>	<b>A</b>
1.建物・設備の保守点検	建物・設備が適切に管理され、安全性の確保及び良好な機能の保持が実現されているか	A	A
2.備品の管理	備品が適切に管理されているか	A	A
3.清掃業務	利用者が快適に利用できるような状態が保持されているか	A	A
4.警備業務	安全で安心感のある環境を確保しているか	A	A
5.外構施設の保守点検	安全性が確保され、良好な機能が保持されているか	A	A
6.植栽・樹木等の維持管理	利用者が快適に過ごせるような良好な景観が保たれているか	A	A
7.ゴミゼロ推進運動への取組み	横浜G30プランに則ったゴミゼロ推進運動へ取り組んでいるか	A	A
8.施設衛生管理業務	入浴や食事サービスを提供するに当たり、施設の衛生管理や感染症対策を適切に行っているか	A	A
<b>III. 運営及びサービスの質の向上</b>		<b>A</b>	<b>A</b>
1.利用実績及び施設の稼働率	-		
2.利用しやすい受付案内の実施	利用者が利用しやすい受付案内を実施しているか	A	A
3.適切な利用情報の提供	全ての利用者が等しく利用情報を得ることができるよう、適切な利用情報の提供を行っているか	A	A
4.広報・PRの実施	当該施設について、広報誌やPR誌を作成するなど、具体的な取組みを実施し、潜在的な利用者に応募しているか	A	A
5.サービス水準の確保	個々のサービスについて、対応職員によって格差が生じないよう、施設のサービス水準を確保するための取組みを行っているか	A	B
6.職員間での情報共有化	職員間で、適切に各種情報の共有化が実現されているか	A	B
7.個人情報保護の確保	個人情報の保護に対する体制が整っているか	A	A
8.事故防止対策への取組み	事故防止のための体制の構築・取組みを行っているか	A	A
9.事故発生時の対応体制の構築	自己発生時の対応体制が確立されているか	A	A
10.災害発生時の対応体制の構築	災害発生時の対応体制が確立しているか	A	A
11.利用者の意見・苦情を抽出する仕組みの構築	利用者が意見や苦情を述べやすい環境を整備しているか	A	A
12.利用者の苦情解決体制の構築	利用者の意見、苦情等を受けて、迅速に対応できる体制を構築しているか	A	A
13.利用者アンケート調査の実施	サービス全体に対する利用者の満足度を把握し、課題がある場合には対応策を講じているか	A	A
14.地域ネットワークの構築(全事業共通)	地域のサービス機関や専門相談機を初めとした関連団体等との連携体制を構築しているか	A	A
15.総合相談業務	相談業務に当たっては、利用者のプライバシーに配慮し、適切な対応を行っているか	A	A
16.成年後見制度の活用(権利擁護業務)	成年後見制度普及や消費者被害防止のために、情報提供等を実施しているか	A	A
17.虐待防止関係業務(権利擁護業務)	虐待防止に係る各種活動を適切に実施しているか	A	A
18.包括的・継続的ケアマネジメント支援業務	地域包括支援センターとしての役割を果たしているか	A	A
19.適切なサービス提供の実施	特定高齢者施策、介護予防支援事業、居宅介護支援事業において、適切なサービスを提供しているか	A	A
20.デイ・サービスの質の向上(通所サービス事業)	通所デイ・サービスの質を向上させるための取組を実施しているか	A	A
<b>IV. 地域・地域住民との交流連携</b>		<b>A</b>	<b>A</b>
1.地域や地域住民との交流・連携の取組み	地域や地域住民との交流・連携に関する取組みを実施し、地域交流の支援を実施しているか	A	A
2.地域活動交流・自主事業の適切な実施	地域の代表や利用者、公募の市民などで構成する地区センター委員会を設置し、意見等を施設運営に取り入れているか	A	A
3.ボランティアとの協働	地域におけるボランティアの育成・ボランティアを必要としている地域の関連機関等へのコーディネート等を行っているか	A	A
<b>V. 指定管理料の施行状況</b>		<b>B</b>	<b>B</b>
1.指定管理料の執行状況	指定管理料は適正に執行されているか	B	B
2.収支決算状況	収入-支出がプラスになっているか	O	O
3.経費節減状況	経費節減のための努力を行っているか		

## 地域ケアプラザ評価総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
I. 総則	施設の設置目的および施設運営上の基本方針並びに事業計画等に則り、職員が協力し、業務の推進に努めています。	人材育成は計画的に行われており、職種間の連携もよく取れ、チーム力を活かした各種サービス提供により、地域福祉活動の活性化に努めています。
II. 施設・設備の維持管理	建設より15年余りが経過し、修理の必要な箇所も多くなってきていますが、業者の点検や職員の点検により、極力迅速に修理し、適切な施設・設備の維持管理に努めています。	建物、外構等に目立った損傷はなく、専門業者による点検保守等が行われています。備品管理、ゴミ処理等も適切に行われていました。また、全職員に対して感染症防止対策の徹底が図られています。
III. 運営業務及びサービスの質の向上	昼間の多目的ホールの利用率は高いものの、夜間の多目的ホールの利用率が低いのが課題となっています。ボランティアさんの協力を得て、サービスの向上を常に意識し、地域の広い年齢層の方を対象に施設利用の提供に努めています。	包括3職種(保健師・社会福祉士・主任ケアマネジャー)が地域民生委員やケアマネジャー、行政等と連携を図りながら各種事例に対応していました。 また、職員間の確実な情報共有や事故・非常災害時等の対応訓練等により、一貫したサービス提供が可能のように努力されています。
IV. 地域及び地域住民との連携	施設情報の提供やインフォーマルサービスの提供を積極的に行うとともに、連合町内会、医師、民生委員、地域活動ボランティア団体等と随時情報交換を行い、良い関係と連携がとれています。	地域イベント等への積極的な参加により、住民に対する情報提供や意見吸い上げに努めています。また、近隣施設との共催事業の開催やボランティアグループの活動機会提供、施設内設備の地域活動への開放等も行われています。
V. 収支状況	年間契約時に契約内容を綿密に見直し、必要最低限のものに留め、経費の支出については、費用対効果を常に考え、経費の削減に努めています。	経理処理は適切に行い、法人内の監査と横浜市の監査を受け、無駄を省くことで経費削減にも努めています。より透明性を保つために外部監査の受審が望まれます。
VI. その他	地域に積極的に向き、地域との交流に努めています。また地域の高齢者の方や障害者の方が生きがいをもって暮らせる活動に特に力を傾注しています。	地区センター休館日にはプレイルーム代替として幼児連れ親子に多目的ホールを開放しています。 駐輪スペースにある黄色の斜線部分の意味を確認してその意図に沿った対策が望まれます。

### 評価結果についての講評

包括3職種(保健師・社会福祉士・主任ケアマネジャー)と地域コーディネーターの4名で相談窓口を担当し、地域保健にとどまらず、地域のことならばどんな相談にも応じています。保健師も成年後見研修を受講する等、他職種専門性も高めることで、より質の高い一貫したサービス提供に努めています。またボランティアとの協働による各分野のインフォーマルサービスの充実が図られています。

職種間での定例会議は頻繁に開催され、確実な情報共有が図られており、管理者を通じて部門間の情報共有もなされています。今後はケアプラザ内全事業での意見交換を目的とした定例会議を開催し、異なる視点からの気付きによるサービス向上が望まれます。また非常勤職員等の意見収集等による定期的なサービス提供マニュアルの見直しを期待します。

### 指定管理者からの意見

第三者評価の自己評価を通して、かなりの部分が出来ていないことに気づかされました。また、評価機関により第三者の目から、利用者の立場に立って見て頂き、多くの貴重なご意見を頂きました。ご意見の中には、日常業務に追われ、私どもでは気づかなかったものも多くございました。今回の評価結果をよく踏まえ、これからの施設運営に反映させるとともに、指定管理者としての使命等を再認識し、職員一同が、地域福祉の拠点として開かれた施設づくりを目指すとともに、利用者の意思を尊重し、いつでも誰でも安心して利用できる総合的なサービス提供の一層の充実に努めてまいります。