

2013(平成25)年度
港区立いきいきプラザ第三者評価

三田いきいきプラザ

－ 評価結果報告書 －

港区立いきいきプラザ第三者評価結果報告書

評価実施機関	評価機関名	有限会社 TCP
	所在地	東京都西東京市東伏見3-5-36-101
	認証評価機関番号	機構 06 - 166
	電話番号	042-452-8021
	代表者氏名	鈴木 純平

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・ 担当分野・評価者号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	小野瀬 由一	経営	H0305057
	②	加藤 正樹	福祉	H0601051
	③	鈴木 純平	経営	H0701017
	④			
	⑤			
	⑥			
事業所名	港区立三田いきいきプラザ			
事業者名	湖聖会・東急コミュニティー共同事業体			
事業所連絡先	〒	108-0014		
	所在地	港区芝4-1-17		
	TEL	03-3452-9421		
契約日	2013 年 11 月 19 日			
事前説明実施日	2013 年 12 月 26 日			
利用者調査実施期間	2014 年 1 月 10 日		～	2014 年 2 月 15 日
自己評価実施期間	2014 年 1 月 10 日		～	2014 年 2 月 7 日
訪問調査日	2014 年 2 月 25 日			

三田いきいきプラザ

評価結果報告書

〔第三者評価の実施〕

目的	施設および運営体制の管理状況について事実を把握し、区と取り交わした協定書に対する取り組み状況に対して5段階評価を行います。併せて、組織マネジメント能力およびサービスの質の向上に資するために評価機関としての気づきを報告します。
訪問調査日	2014年2月25日(火)
対象者	施設管理者
実施方法	管理者自己評価に基づく聞き取り調査による

有限会社TCP

■施設概要

(1)基本情報

運営方針	港区立いきいきプラザの「高齢者のいきがいづくり、学びの場」、「介護予防、健康づくりの場」、「ふれあい、コミュニティ活動の場」の3つの機能を踏まえ、本施設は、ひとりひとりが輝き、健やかで心豊かに暮らすことの出来る地域づくりに貢献します。
開館時間と休館日	開館時間：午前9時～午後9時30分（日曜日のみ午後5時閉館） 休館日：年末年始（12月29日から1月3日）、その他臨時休館する場合あり
利用申込方法	60歳以上の区民は利用者登録ができます。登録証の発行には、住所等を確認できるものを持参して、受付へお越しください。
設備	集会室A ・ 集会室B ・ 集会室C ・ 講習室 ・ 和室 ・ 喫茶 ・ 敬老室 ・ トレーニングルーム ・ 浴室
浴室開放時間	月曜、水曜、金曜の正午から午後4時

(2)運営体制

職 員	常勤職員	非常勤	その他	合 計
	5	9		14
職種別従業者	介護支援専門員	看護師	理学療法士	介護福祉士
		2	1	1
	1級・2級ヘルパー	言語療法士	作業療法士	栄養士・管理栄養士
				1
	調理師	介護予防運動指導員	健康運動指導士	シルバー人材
	2		3	2

■評価基準と報告書の読み方(1)

報告書の読み方

I	...	「標準項目」の実施状況、職員アンケート集計結果、利用者アンケート集計結果、協定書、業務基準書、事業計画書を参考に、訪問調査で確認したところに従い、各評価項目に上記の評価基準に従い評点を付けています。 ※「評価基準と報告書の読み方(2)」をご参照ください。
II	...	評価項目に対する事業所の取り組みについて、小設問毎に実施状況をチェックし、実施していれば「○」、未実施であれば「●」を表示しています。
III	...	実践内容欄に、自己評価に基づいて確認した取り組みを記載しています。この記載内容が、主に評点の根拠となります。
IV	...	講評欄に、各評価項目に対する評価機関のコメントを記載しています。なお、このコメントは評価者の積極的な気づきを記載したものであり、評点を決定する根拠を示したものではありません。

■カテゴリー1 組織マネジメント

評価項目 1-1

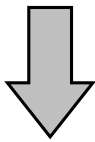
評 点	明確化された理念・基本方針等に基づき事業計画が適切に策定され、職員・利用者等に周知されている。		A	
	■	事業所が目指していること(理念・基本方針など)を明示している		○
	■	事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている		○
	■	事業計画書および報告書の内容について職員に周知している		○
	■	事業計画書および報告書の内容について利用者に周知している		●
確認された実践内容		第三者による講評		
		[良いと思う点]		
		[改善を要する点]		

■評価基準と報告書の読み方(2)

評価基準

以下の基準に基づく5段階評価をしています。

S	協定等により定められた水準を大きく上回り、極めて積極的に行われている
A	協定等により定められた水準を上回り、積極的に行われている
B	協定等により定められた水準
C	協定等により定められた水準を下回り、改善が必要
D	協定等により定められた事項が実施されていない



評価機関においては、上記基準を下記のように具体化し、3人以上の評価者による合議に基づき、評点の判定を行いました。
 なお、「B」「C」「D」の評点は、港区の示した協定書の内容に対する実態調査として事実確認に基づく評価を行ったものです。また、「S」「A」の評点をつける場合は、東京都福祉サービス第三者評価制度に準じてサービスの質の向上を目的とした創意工夫を認定したものとなっています。
 したがって、評点がB以上であれば、運営において課題がないことを意味します。

S	協定書において求められていない取り組みについて、法人や施設において独自に目標設定を行い、成果を上げている取り組みが確認された場合であり、なおかつその取り組みが他のいきいきプラザにも普及することが期待された場合。
A	協定書において求められていない取り組みについて、法人や施設において独自に目標設定を行い、成果を上げている取り組みが確認された場合。
B	協定書に基づく取り組みや業務の一定水準の確保が認められ、運営状態が良好であると確認された場合。
C	協定書に基づく取り組みが不足している場合、もしくは運営状態において利用者の利益を損ねる事実が確認された場合(その程度に応じて「C」または「D」の評点とします)。
D	

■カテゴリー1 組織マネジメント

評価項目 1-1

評点	明確化された理念・基本方針等に基づき事業計画が適切に策定され、職員・利用者等に周知されている	S
	■ 事業所が目指していること(理念・基本方針など)を明示している	○
	■ 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている	○
	■ 事業計画書および報告書の内容について職員に周知している	○
	■ 事業計画書および報告書の内容について利用者に周知している	○
確認された実践内容		第三者による講評
・本部人事採用担当者が入職手続の際に職員行動指針・こやまケア行動指針を説明し、法人、施設の取り組みについて説明しています。また、全職員のネームホルダーの中に職員行動指針・こやまケア行動指針が記載されたカードを入れており、朝礼・夕礼時に唱和しています。 ・施設内にいきいきプラザ施設目標および各部署目標を掲示しています。 ・事業計画について、リーダークラス職員には運営会議や全体会議などで説明するとともに、年度当初の会議で全職員に説明し、以後も施設内で職員がいつでも閲覧できるように管理しています。 ・事業報告は各部署・職員で作成し、共有しています。また、参加出来ない職員に対しては回覧等で共有しています。利用者には、年4回の地域懇談会で事業計画について説明するとともに、事業目標を閲覧出来る場所に掲示しています。		[良いと思う点] ・法人で独自に掲げている「こやまケア行動指針」について、常に意識できるよう携帯カードで確認したり、朝礼・夕礼時に唱和し、理解の普及を図っています。 ・法人の理念とは別に、いきいきプラザの運営に係る目標を掲げ、福祉の理念に基づいた運営を尽くしています。 [改善を要する点] 法人のホームページにおいて事業報告書の事業レポートを掲載していますが、今後は事業計画書もセットとして開示し、利用者への運営の透明性を高めることが期待されます。

評価項目 1-2

評点	管理者は自らの役割と責任を職員に対して表明し、事業所をリードしている	B
	■ 管理者は、自らの役割と責任を職員に伝えている	○
	■ 管理者は、自らの役割と責任に基づいて行動している	○
確認された実践内容		第三者による講評
・組織図や緊急連絡網は毎月の採用・退職状況に応じて改定しています。 ・管理者の職務権限はリーダー決裁→主任決裁→館長決裁→統括館長決裁としています。 ・管理者向けの業務マニュアルがあり、権限や役割を明確にしています。また、事業計画書の中に明記し、施設内にも掲示しています。		[良いと思う点] ・管理者向け業務マニュアルが整備され、環境変化に伴い適宜改訂しています。 ・管理者が掲げた施設目標対し、目標管理シートによる予実管理を行い、目標値の達成度を確認できる仕組みがあり、客観的な分析を尽くしています。 [改善を要する点] ・現在、職務権限表を作成中であり、今後は権限と責任、求められる職能を明示した職務権限表の活用が普及することが期待されます。 ・同館の運営責任者をコア館付きの館長(統括館長は別途)が代行(元々の館長が産休に入ったため)で担っています。これに対して、館長候補となる主任を配置していますが、速やかな展開を図ることが期待されます。

評価項目 1-3

評点	遵守すべき法令等を正しく理解するための取組が行われている	A
	■ 福祉サービスに従事する者として、守るべき法・規範・倫理などを明示している	○
	■ 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理などの理解が深まるように取り組んでいる	○
確認された実践内容		第三者による講評
・コンプライアンスについて、採用時の指導や研修等を通じて説明するとともに、事務所内で就業規則(常勤・非常勤・嘱託)・情報セキュリティ・指定管理マニュアル等を管理し、必要な法や規則を確認しています。 ・運営会議、全体会議、連絡事項の際に、就業規則に沿った行動が出来ていることを確認しています。 ・目標管理シート内の項目にて、職員一人ひとりが自己チェックを実施しています。		[良いと思う点] ・既出のとおり、守るべき法・規範・倫理などの理解が深まるよう、職員行動指針を常に携帯しています。 ・目標管理シートの活用や人事考課制度の導入により、職員が自身のキャリアを意識できるよう支援しています。

■カテゴリー2 安全管理・危機管理

評価項目 2-1

評 点	緊急時・災害時における利用者の安全確保のための体制整備・取組が行われている	A
	■ 緊急時・災害時における利用者の安全を確保するため、対応手順や職員の役割分担を明示している	○
	■ 緊急時・災害時における利用者の安全を確保するため、関係機関との連携促進に取り組んでいる	○
確認された実践内容		第三者による講評
・緊急時や災害時には、危機管理緊急連絡体制と緊急対応マニュアルに沿って行動する仕組みとしています。 ・総合防災訓練や防犯訓練、防災無線訓練を定期的に実施しています。防災訓練においては、町会自治会や老人クラブに参加協力の依頼を行い、いざという時に連携できるよう働きかけています。また、地域の防災訓練、研修には積極的に参加し、情報収集を行っています。 ・災害時の体制については、同じ敷地内に立つビル（電源設備を共有）、地域、所管課、区と連携できるような体制作りを行っています。また、当年度から位置づけられた「区民避難所」としての対応マニュアルを作成しています。		[良いと思う点] ・玄関にAEDを設置するとともに、救命救急資格を有する職員を配置しています。 ・ヒヤリハット記録と事故報告書、各委員会報告書を3館で共有し、緊急時・災害時における利用者の安全確保に努めています。 ・日中の職員体制に看護師を配置し、より専門的な救急対応が図られるようにしています。

評価項目 2-2

評 点	施設・設備の安全点検・保守管理等が適切に行われている	B
	■ 利用者の安全性に配慮した環境の整備に取り組んでいる	○
確認された実践内容		第三者による講評
・施設点検マニュアル、施設点検表を用いて施設設備の点検、記録を残しています。また、不具合等があれば、所管課および法人に対して報告・連絡する体制を整えています。 ・浴室ロッカーには鍵を付けて安全性に配慮した環境整備を行っています。 ・スリッパの自動殺菌器を設置し、衛生環境に配慮しています。 ・ビルメンテナンスの会社が共同事業体に参加しており、高い専門性を持って建物の保全に努めています。		[良いと思う点] ・管理者が独自にスリッパの自動殺菌器を設置し、利用者の快適性や衛生環境に配慮しています。 ・浴室ロッカーには鍵を付けて安全性に配慮した環境整備を行っています。

■カテゴリー3 情報の保護・共有

評価項目 3-1

評 点	個人情報保護・情報公開が適切に行われている		B
	■	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定している	○
	■	個人情報の保護に関する規定を明示している	○
	■	情報開示請求に対する対応方法を明示している	○
確認された実践内容			第三者による講評
・個人情報用のPCはネット回線に接続していない状況で使用し、アカウントにてパスワード管理を行っています。 ・他の業務用PCは管理者がアカウント、パスワード、アクセス制限等の管理を行っています。なお、パスワードは定期的に変更してセキュリティ機能を高めています。 ・個人情報や重要文書等は情報安全対策実施手順に従い、施錠のかかる場所で保管しています。 ・職員には、採用時に個人情報取扱に関する誓約書の提出を得るとともに、会議や職員研修にて全職員に対して周知徹底しています。 ・利用者に対しては、個人情報の利用目的、管理方法について説明し、同意確認を得ています。			[良いと思う点] ・PCの使用に対してアクセス制限を施すなど、適切な管理体制を築いています。 ・区の求める情報管理の水準が高く、事業所の取り組みもそれに応えるよう努めています。 ・情報安全対策実施手順に基づき全職員への個人情報取り扱いに関する研修や全職員からの誓約書の提出を義務付けています。

評価項目 3-2

評 点	職員間での情報の共有を行っている		A
	■	会議等で報告・決定した業務に関する情報を記録している	○
	■	情報が共有されている状況を確認している	○
確認された実践内容			第三者による講評
・各館で部署を設定し、月1回以上それぞれに会議を開催しています。3施設で合同の部署会議も実施し、理解や情報を共有しています。併せて、会議議事録を作成し、閲覧できるようにしています。 ・日頃の業務引継ぎには、業務日報、業務日誌、申し送りノート、メール等を使用しています。 ・閲覧の確認として、書面やノートには各職員に押印するようにしてもらっています。押印状況は確認をし、確認漏れがないようにしています。			[良いと思う点] ・会議議事録、業務日報、業務日誌等の情報は、グループウェアにより全職員で共有化しています。データベースで管理することにより、過去の情報の検索や閲覧を迅速に出来る環境としています。

■カテゴリー4 地域との交流・連携

評価項目 4-1

評 点	地域との関係が適切に確保されている	S
	■ 地域との情報交換・情報共有に努め、相互理解を促進している	○
	■ 事業所の機能や専門性を活かし、地域と協力・協働する関係を築いている	○
確認された実践内容		第三者による講評
・施設からの情報発信として、各老人クラブ、町会・自治会に対して毎月情報誌を送付しています。併せて、月2回、区内の公共施設に施設だよりを送付しています。 ・年4回地域懇談会を実施して、施設利用者・老人クラブ・町会自治体関係者・民生委員等の意見を伺っています。 ・関係機関や地域からの事業案内は、館内で掲示や配布をしながら広報に協力しています。 ・児童館・保育園・幼稚園や戸板女子短期大学等と連携・交流しています。 ・立地を活かし、正月の特別企画で箱根駅伝の応援を行っています。 ・港区主催のイベントには積極的に参加し、地域住民と関係各所と連絡を取っています。		[良いと思う点] ・積極的に地域資源と結びつく姿勢を持っており、大学との連携を実現しています。神明・虎ノ門の両館とは異なる地域環境を捉え、館独自にネットワークを広げた成果が高く評価されます。

評価項目 4-2

評 点	関係機関との連携が確保されている	A
	■ 地域の関係機関のネットワークに参画し、共通課題について協働して取り組めるような体制を整えている	○
確認された実践内容		第三者による講評
・サークル、介護予防リーダー、CCの卒業生、高齢者相談センター、ふれあい相談室、民生・児童委員等の行政機関などと連携を図っています。 ・同法人として同じ地域内において高齢者相談センターの運営を担っており、日頃から連携しています。 ・芝管内の芝まつり、介護予防イベント等には積極的に職員が参加協力しています。 ・港区の区民課、協働推進課、芸術文化助成団体などとも連携しています。		[良いと思う点] ・同法人として同じ地域内において地域包括支援センターの運営を担っており、日頃から連携しています。

評価項目 4-3

評 点	地域の情報を収集し、地域の福祉向上のための取組を行っている	S
	■ 地域の福祉ニーズについて情報を収集し、福祉向上のための取組を行っている	○
確認された実践内容		第三者による講評
・地域懇談会から収集した内容を所管と協議して実現できるように行っています。 ・民生委員やふれあい相談室、警察、消防等とも連携を図りながら、地域のニーズを把握し、事業に活かしています。 ・同法人として同じ地域内において高齢者相談センターの運営を担っており、地域に在住する高齢者の特性やニーズを把握しています。		[良いと思う点] ・喫茶コーナーを運営している環境を活かし、一人暮らし高齢者等向けアウトリーチ対策(地域社会への奉仕活動)として「Happy Birthdayイベント(喫茶コーナーへの招待)」や「モーニングカフェ」を実施し、高齢者のとじこもり防止を図っています。 ・独居高齢者が多く居る地域の特性を捉え、利用者への積極的な声かけに取り組んでいます。都営住宅に出張し、健康に資するプログラムを提供できるよう調整を進めています。 ・老人クラブの区内事務局が館内にあり、日頃から運営に関するアドバイスを得ています。

■カテゴリー5－① サービスの実施・向上(計画)

評価項目 5－①－1		
評点	協定書、事業計画で定めたとおり事業実施がされている	A
	■ 協定書や事業計画の実現に向けて計画的に取り組んでいる	○
	■ 計画の進捗状況に関する記録を保管し、担当職員が変わっても事業が継続できるようにしている	○
	■ 計画推進にあたり、進捗状況を確認し、必要に応じて見直しをしている	○
確認された実践内容		第三者による講評
・客観的な評価をするために、出来る限り数字による評価、及びアンケートや第三者評価の結果、所管課からの意見を元に評価を行っている。 ・事業の計画・企画・報告については、毎月の会議で各部署が発表・報告し、組織的に状況を確認する機会を設けています。 ・共有フォルダ内に、報告書フォルダを作成し、過去の実践を自由に閲覧し、参考とすることが出来るようにしています。 ・各事業に対してマニュアルを作成し、担当者が代わってもスムーズに引き継げるように整えています。 ・事業計画書の進捗状況を運営会議や全体会議等で確認し、適宜見直しを行っています。		・具体的な事業の実施には企画ごとに区の承認が必要であり、事業内容に関する区との情報共有は常に出来ています。 [良いと思う点] ・施設目標の達成状況について、予実管理表等を使用して目標数値に対する達成度を確認できるようにしています。

■カテゴリ5-② サービスの実施・向上(利用者対応)

評価項目 5-②-1

評点	意見・苦情の受付・対応が適切になされている	B
	■ 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている	
確認された実践内容		第三者による講評
・苦情解決制度や事業所以外の相談先については、所管課に繋がっています。ただし、福祉的なニーズによる相談の場合は、高齢者相談センターや該当する部署を紹介しています。		[改善を要する点] ・法人の捉える相談援助技術の具体的な説明がなされることが期待されます。 ・いきいきプラザとして相談機能を有することについて検討することが期待されます。

評価項目 5-②-2

評点	利用者懇談会・利用者アンケート等により利用者意向を収集・把握・分析し、サービス向上への活用に取り組んでいる	B
	■ 利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向を把握することに取り組んでいる	
	■ 館運営において、利用者主体を実現する仕組みや取り組みがある	
確認された実践内容		第三者による講評
・年4回地域懇談会を開催し、出席者から情報収集を行っています。 ・こやまケアお客様満足度アンケートを実施するとともに、イベント実施毎にお客様アンケートを実施し、以後の企画運営に対して参考としています。 ・アンケートを集計し、分析したものを会議等に挙げ、計画の見直しを行っています。 ・意見箱は各所に設置し、意見が届けられた場合は速やかに対応するようにしています。		[良いと思う点] ・男性利用者拡大に向けて、「男性のための一眼レフ」「そば打ち体験」を設定するなど、利用者調査結果を活かした事業企画への取り組みがあります。

評価項目 5-②-3

評点	利用者に対して公正・公平・丁寧に対応している	B
	■ 利用者に対して公正・公平・丁寧に対応する姿勢を明示している	
	■ 接遇方針に基づき、利用者に丁寧に対応している	
確認された実践内容		第三者による講評
・就業規則・接遇研修ほか、実習を持って接遇レベルの向上を図っています。 ・法人として接遇研修を全職員対象に定期的実施するとともに、区の接遇マニュアルを職員に配布し、理解を深めています。 ・職員は人権意識向上に関する講演等に参加しています。 ・こやまケアお客様アンケートを実施し、利用者満足度の把握に努めています。		[良いと思う点] ・法人倫理規程には、「セクト主義・縄張り主義・官僚主義の排除」「お客様のプライバシーは何者からも守る」などの人権尊重等の姿勢を表明しています。

■カテゴリ5ー③ サービスの実施・向上(広報)

評価項目 5ー③ー1

評 点	効果的に広報・PR活動を実施している		S
	■	地域住民や利用者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している	○
	■	地域住民や利用者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものにしている	○
確認された実践内容		第三者による講評	
・広報媒体として、館だより、施設案内パンフレットを作成しています。 ・施設からの情報発信として、各老人クラブ、町会・自治会に対して毎月情報誌を送付しています。併せて、月2回、区内の公共施設に施設だよりを送付しています。 ・法人のHP内にいきいきプラザのHPを開設しています。 ・広報媒体は、カラー印刷や文字の大きさを高齢者が見やすいように配慮して作成しています。また、プログラム個別の案内は手に取りやすいコンパクトなサイズで作成するとともに、カラフルで目立つものとしています。		[良いと思う点] ・ITを活用した広報を積極的に行っており、フェイスブックやツイッターなどSNSを利用し、利用者の情報媒体環境の変化に合わせた情報提供を行っています。 ・広報の対象地域を港区全域とし、全自治会・老人会・自治会に施設から毎月施設だよりを送付し、いきいきプラザの事業をアピールしています。そのため、施設だよりには3館分の情報を一括して掲載し、利用者が目的に応じていきいきプラザおよびプログラムを利用できるようにしています。 ・喫茶メニューに、名物のプリンがあり、人気を博しています。	

■カテゴリー6 人材の確保・育成

評価項目 6-1

評点	サービス実現に必要な人員体制が確保されている	S
	■ 事業所が必要とする人材を踏まえた採用を行っている	○
	■ 適材適所の人員配置に取り組んでいる	○
	■ 職員のやる気向上に取り組んでいる	○
確認された実践内容		第三者による講評
・採用時には、いきいきプラザの業務に適任であるか見定めて採用を行っています。 ・新任職員の育成に向けてプリセプター制度を導入し、担当職員から指導しています。その上で、業務報告書の提出(新卒:1年・中途採用:3ヵ月)を得て、職員の成長を支援しています。 ・目標管理シートを使用し、上半期・下半期の目標設定を行ない、前後に面談を実施しています。関連して、人事考課制度により、職員の目標達成度を法人の成果配分として職員に分配しています。 ・職員の配置については、面談等で把握した職員の意向を可能な限り尊重しています。また、福利厚生の実施をはかり、職員のやる気を支援しています。		[良いと思う点] ・いきいきプラザ職員の職員体制を正規職員中心としており、原則として非常勤職員を雇用せず(シルバー人材を除く)、長期的な人材育成を視野に入れています。なお、求める人材は提案のできるマルチな職員としています。

評価項目 6-2

評点	職員の教育・研修等により、職員の質の向上に取り組んでいる	A
	■ 事業所の人材育成計画に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している	○
	■ 事業所の目標や課題に基づき、職員全体で取り組む勉強会や検討会を設置している	○
	■ 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	○
確認された実践内容		第三者による講評
・職員の階層別・職種別・能力別の研修を実施しています。 ・職員アンケートを実施し、こやまケアの理解と実践度を確認しています。併せて、こやまケア推進委員・こやまケア委員会を設置して、全職員への浸透を図っています。 ・目標管理シートを使用して、個人個人の目標の設定や目標の達成の進捗状況がわかるようにしています。 ・事業所の課題や目標に研究として取り組み、こやまケア発表会において発表・報告しています。 ・マニュアルは各職員が自由に閲覧できる状態にするとともに、定期的な見直しを図っています。		[良いと思う点] ・法人ケア発表会では法人内唯一の公共施設運営事業者として仮説検証型の研究発表を行っています。 ・新任研修時にはプリセプター制度を導入し、担当職員から指導しています。その上で、業務報告書の提出(新卒:1年・中途採用:3ヵ月)を得て、職員の成長を支援しています。また、専門的分野の業務が行えるように資格取得を支援しています。 [改善を要する点] ・職員の職位に求められる職能を明確化するため、職員の指導や評価の実施に関する職務権限や職務分担の速やかな対応を期待します。

■カテゴリー7 会計処理

評価項目 7-1		
評 点	適切に経費の執行がなされている	B
	■ 経費の管理・執行体制を築いている	○
	■ 経費の執行状況を確認する仕組みがある	○
確認された実践内容		第三者による講評
・経費決裁は統括館長および館長の権限として行っています。 ・各施設に経理担当者を配置しています。 ・経費関係の書類等は施錠のかかる場所にて保管しています。 ・経費の執行状況は、本部の確認および区の監査等により、適切に管理・運用していることを確認しています。 ・会計報告書は随時、掲示しています。		・いきいきプラザの運営は各社とも営利目的ではなく、組織としての実績やノウハウの獲得を目指したものであり、経費の執行は予算主義で適切な管理に努めています。区には予算の執行状況を報告するとともに、監査を毎年受けており、管理状況を確認しています。

■全体講評

本調査では、組織マネジメント項目の調査を主としており、コア館へのヒヤリングを中心に法人のいきいきプラザ事業に関する統一的なマネジメント手法を確認しました。併せて、コア館を含めた各館において独自の事情や判断による違いがあれば、その内容を追記していくという手順で評価を進めました。さらに、サービス評価の手法として、評価の対象となる取り組みは「標準化されたもの」、すなわち、「組織の意思決定に基づく取り組みであり、計画性や継続性が認められるもの」を抽出しながら行っています。したがって、同一地区または同一法人内の運営する事業所の評価結果について、同一の内容が報告される場合があることをあらかじめご理解ください。

福祉や医療の専門性を背景に、高齢者へのアプローチの仕方について組織的に精通しています。人材の育成も長期的な視点に立って計画的に支援するとともに、現場における主体的な学びを奨励しています。正規職員を中心にした運営体制を築いている点や、それを実現する経営面での努力について、他地区・他館の運営のモデルとなる取り組みを実現しています。

併せて、地域との連携にも目を向けています。同法人が同じ地域内に地域包括支援センターや高齢者住宅サービスセンターを展開している強みや、3館ともに喫茶スペースを有している利点を活かし、高齢者を招待して喫茶メニューをサービスする等、高齢者の来館を積極的に働きかけています。また、企業や大使館、大学などと連携して本格的なお楽しみ企画を実施する等、地域の福祉資源を有効に活用しています。

さらに、広報活動に積極的に取り組み、港区全域を対象に館の取り組みを伝えようとしています。

以上のように、館の運営から派生する利用者および管理者双方へのメリットを追求している姿勢が、高く評価されます。

なお、特に力を入れている取り組みについて、以下のように自己評価しています。

①様々な人に利用が出来る施設づくりを目指しています・・・

ここだったら、何か出来る、と思っただけのような施設づくりを行っています。多種多様な事業の実施、対象年齢を広げた事業の展開、芝地区を中心としながらも、区全体へのPRを実施しています。

②職員による事業の実施・・・

3部署(総合運営・トレーニング運営・喫茶運営)それぞれの職員の連携によって、様々な事業を実施しています。専門的な知識や技術を生かしながら、その職員の長所を生かした事業を行っています。総合運営では、自身が講師となっている事業も多く、お客様からも好評を頂いています。また、地域貢献入門講座など、ボランティア育成等も精力的に実施しています。

③柔軟な対応・・・

事業計画を元に、事業を進めていますが、お客様の意見や課題の発見により、事業計画の見直しを図り、その後の事業実施に役立てています。職員が積極的に事業実施に関わりながら、柔軟な対応を行っています。

■利用者調査結果・概要

本調査では、地区によって利用者への調査協力の依頼方法や対象者に多少の差異があると同時に、施設の立地や規模、機能についても違いがあり、利用者の感じ方にも違いが生じています。そのため、調査結果についても参考の範囲で取り扱うことが適切である事をあらかじめ記述します。その上で、主な傾向として以下の点が挙げられます。なお、総合的な満足度と接遇の満足度に密接な関係性が見られるため、特に共通の視点としています。

- ・利用者の傾向として、65歳未満および91歳以上の利用者が少なくなっています。また、「ひとり暮らし」の方が39.1%と多くなっています。また、交通手段について「徒歩(62.9%)」となっており、基本的には近隣在住者の利用が多くなっています。一方、バスを利用して来館する方が17.9%おり、主に芝地区の館を利用しつつ、高輪地区のいきいきプラザを併用している方もいます。
- ・主な利用目的について、「健康維持(29.7%)」や「運動不足解消(19.2%)」を挙げる方が多くなっています。また、喫茶室があることを反映し、「食事(喫茶)」の回答が10.2%となっています。
- ・「健康体操・リズム体操(28.5%)」「トレーニング・ストレッチ(16.3%)」等の運動系「講座・教室」が人気となっています。一方、文化・教養講座では「カラオケ(9.2%)」が最も高く、それ以外の内容について参加状況を示す数値が低くなっています。
- ・職員の接遇に対しては、「職員のあいさつや接客態度」について、受付や電話等の対応について「満足」と「どちらかといえば満足」を合計して70%台後半となっています。「総合的な満足度」では「満足」と「どちらかといえば満足」を合計して74.2%となっており、「不満」「たいへん不満」とする回答は各1件のみでした。
- ・自由記述では、意見が集中したものはありませんでしたが、個々の視点で改善を求める声が多く寄せられました。

■職員自己評価結果・概要

本調査では、館の規模によって職員の配置人数が少なくなっており、回答者が特定されるリスクを回避して自由な意見を得られるよう配慮したため、地区毎のまとめとして集計しています。また、職員の区分について「管理職員」「常勤職員」「非常勤職員」の3区分を設けましたが、「非常勤職員」を対象とすることについては各運営者に委任しましたので、地区による取り扱いの違いが生じていることをあらかじめ記述します。その上で、主な特色を以下のとおり記述します。

- ・職員自己評価は、管理職員(3名)、常勤職員(35名)、その他(属性不明)1名より回答を得ました。
- ・同法人では、正規(常勤)職員の雇用による運営体制を整えており、今回の調査において非常勤職員を対象としていません。その上で、調査結果において、まず正規職員の回答において多くの設問で「わからない」が目立っていますが、新規職員を10名単位で採用した影響が表れているものと考えられます。したがって、それを除くとおよそその項目で管理職員と一般職員の認識の乖離は見られませんでした。
- ・ただし、人事に関連する質問(「事業所が必要とする人材を踏まえた採用を行っていますか」「適材適所の人員配置に取り組んでいますか」「職員のやる気向上に取り組んでいますか」)に対して、一般職員の課題意識が強く表れています。一方で、研修等の人材育成に資する取り組みについては関連した傾向が表れていません。
- ・自由記述を含めて総括すると、職員の質が維持されている一方、職員数が不足しているという現場の意識が顕著であることが確認されました。

三田いきいきプラザ

利用者調査集計結果報告書

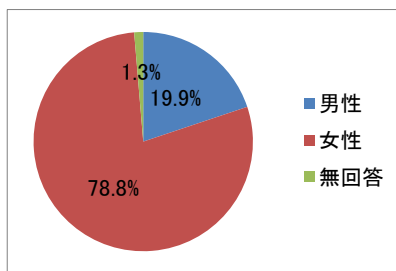
〔アンケート調査の実施〕

目的	利用者の声を聴くことにより、評価機関が第三者として客観的な評価に必要な多様な情報を収集することに加え、事業者が利用者本位のサービスを提供するうえで、業務改善のための気づきの機会を提供することを目的とします。
利用者 調査期間	平成26年1月10日～2月15日
対象者	上記期間中の利用者
実施方法	アンケート調査票による
回答数	151件

問1 アンケート回答者ご自身のことについて

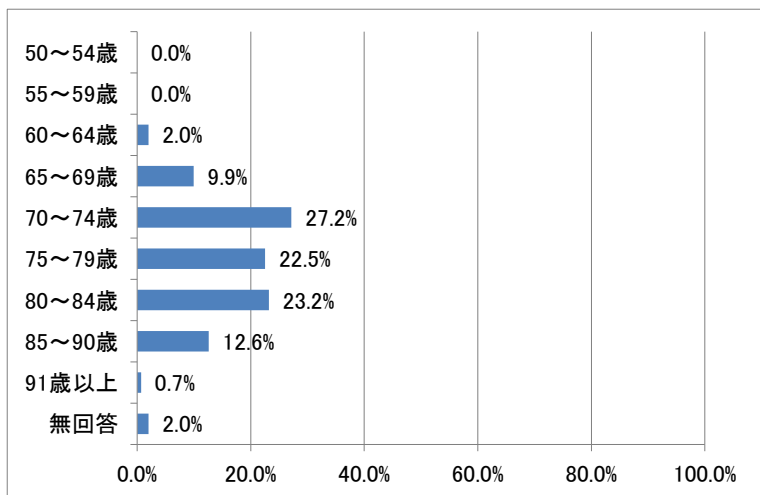
1) 性別

	人	%
1 男性	30	19.9%
2 女性	119	78.8%
3 無回答	2	1.3%
合計	151	100.0%



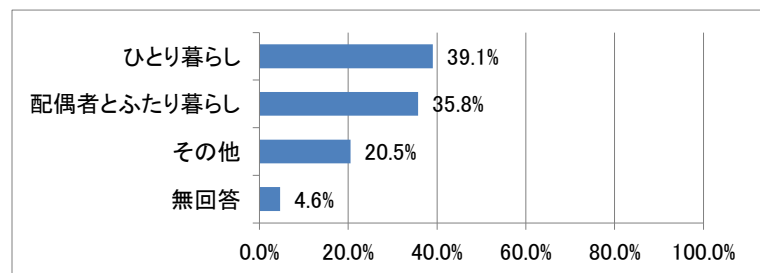
2) 年齢

	回答結果	
	人	%
1 50～54歳	0	0.0%
2 55～59歳	0	0.0%
3 60～64歳	3	2.0%
4 65～69歳	15	9.9%
5 70～74歳	41	27.2%
6 75～79歳	34	22.5%
7 80～84歳	35	23.2%
8 85～90歳	19	12.6%
9 91歳以上	1	0.7%
10 無回答	3	2.0%
合計	151	100%



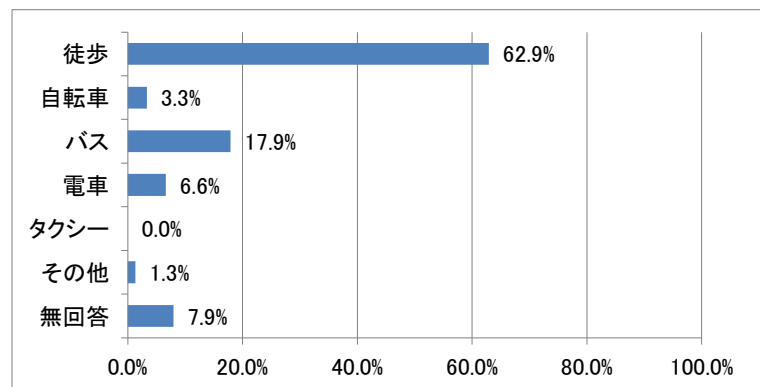
3) 家族構成

	回答結果	
	人	%
1 ひとり暮らし	59	39.1%
2 配偶者とふたり暮らし	54	35.8%
3 その他	31	20.5%
4 無回答	7	4.6%
合計	151	100.0%



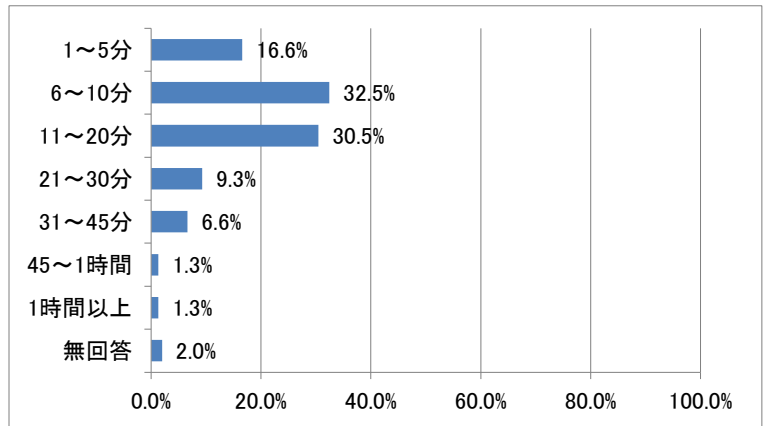
4) いきいきプラザまでの交通手段

	回答結果	
	人	%
1 徒歩	95	62.9%
2 自転車	5	3.3%
3 バス	27	17.9%
4 電車	10	6.6%
5 タクシー	0	0.0%
6 その他	2	1.3%
7 無回答	12	7.9%
合計	151	100.0%



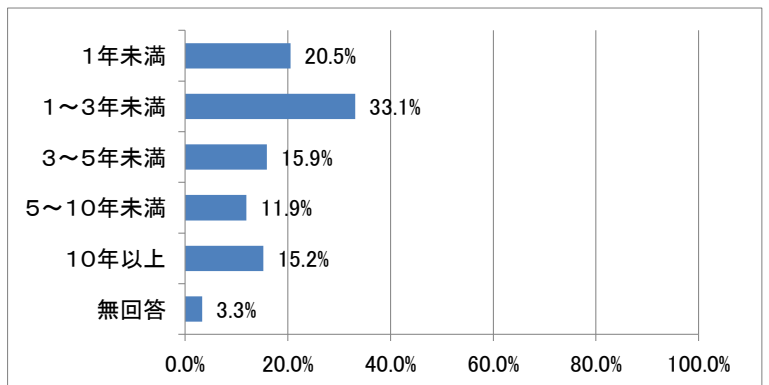
5) いきいきプラザまでの所要時間

		回 答 結 果	
		人	%
1	1～5分	25	16.6%
2	6～10分	49	32.5%
3	11～20分	46	30.5%
4	21～30分	14	9.3%
5	31～45分	10	6.6%
6	45～1時間	2	1.3%
7	1時間以上	2	1.3%
8	無回答	3	2.0%
		151	100.0%



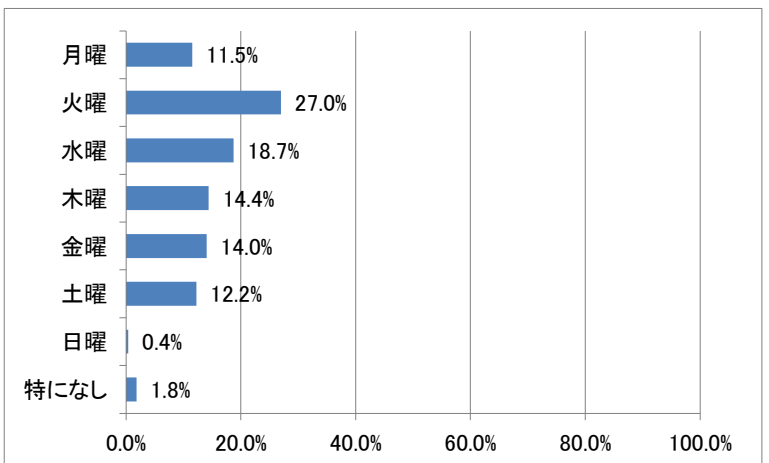
6) いきいきプラザ(福祉会館時代含む)の利用期間

		回 答 結 果	
		人	%
1	1年未満	31	20.5%
2	1～3年未満	50	33.1%
3	3～5年未満	24	15.9%
4	5～10年未満	18	11.9%
5	10年以上	23	15.2%
6	無回答	5	3.3%
		151	100.0%



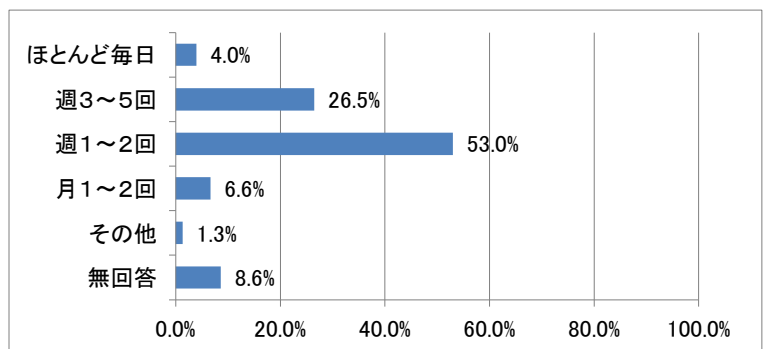
7) よく利用する曜日

		回 答 結 果	
		人	%
1	月曜	32	11.5%
2	火曜	75	27.0%
3	水曜	52	18.7%
4	木曜	40	14.4%
5	金曜	39	14.0%
6	土曜	34	12.2%
7	日曜	1	0.4%
8	特になし	5	1.8%
9	無回答	—	—
(複数回答)		278	100.0%



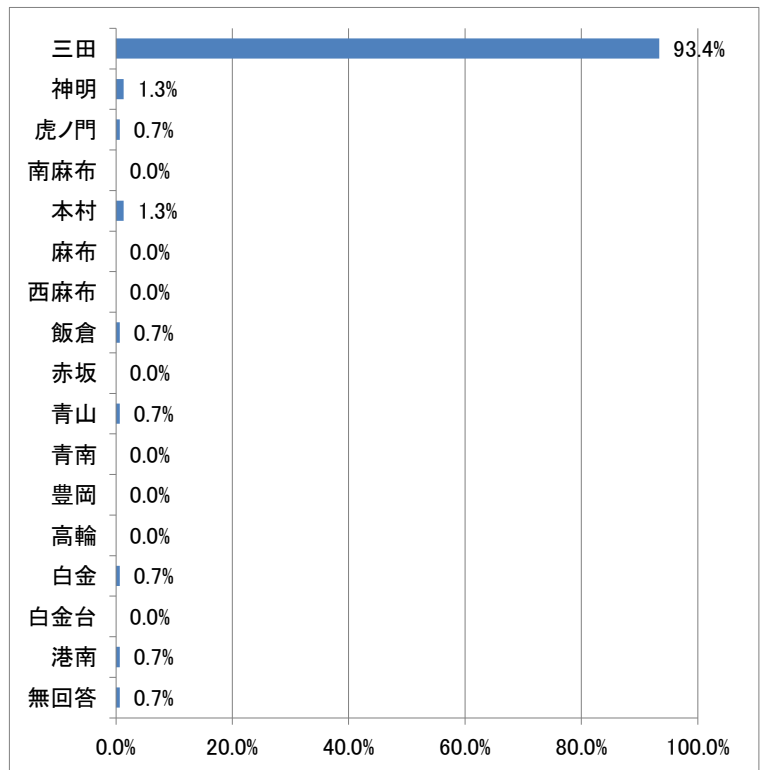
8) いきいきプラザの利用頻度

		回 答 結 果	
		人	%
1	ほとんど毎日	6	4.0%
2	週3～5回	40	26.5%
3	週1～2回	80	53.0%
4	月1～2回	10	6.6%
5	その他	2	1.3%
6	無回答	13	8.6%
		151	100.0%



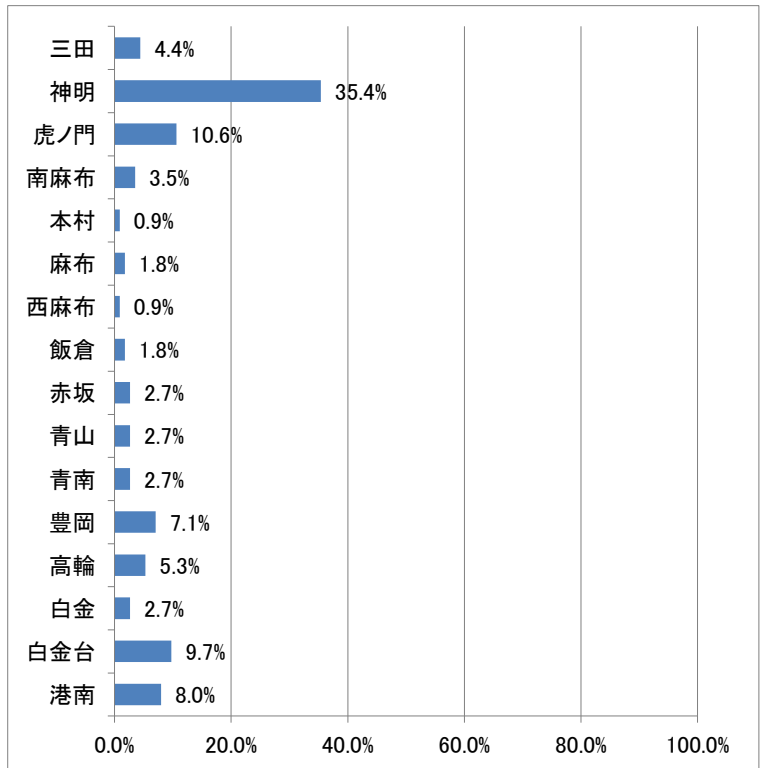
9) 主に利用しているいきいきプラザ

		回 答 結 果	
		人	%
1	三田	141	93.4%
2	神明	2	1.3%
3	虎ノ門	1	0.7%
4	南麻布	0	0.0%
5	本村	2	1.3%
6	麻布	0	0.0%
7	西麻布	0	0.0%
8	飯倉	1	0.7%
9	赤坂	0	0.0%
10	青山	1	0.7%
11	青南	0	0.0%
12	豊岡	0	0.0%
13	高輪	0	0.0%
14	白金	1	0.7%
15	白金台	0	0.0%
16	港南	1	0.7%
17	無回答	1	0.7%
		151	100.0%



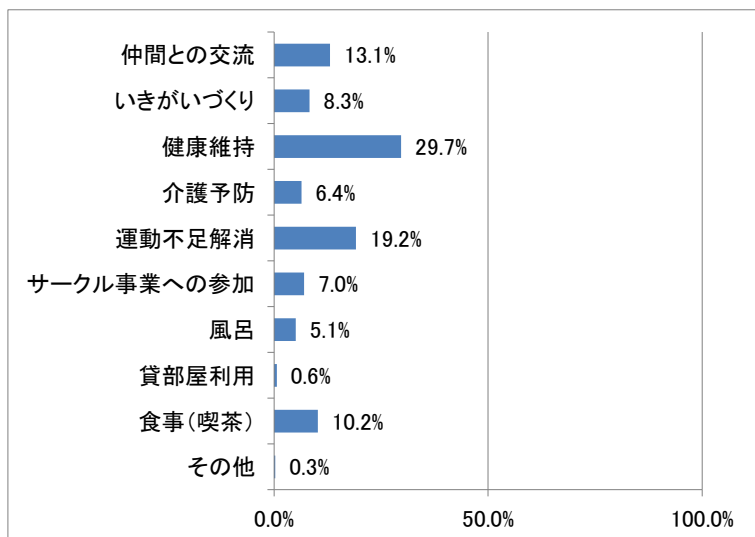
10) 2番目に利用しているいきいきプラザ

		回 答 結 果	
		人	%
1	三田	5	4.4%
2	神明	40	35.4%
3	虎ノ門	12	10.6%
4	南麻布	4	3.5%
5	本村	1	0.9%
6	麻布	2	1.8%
7	西麻布	1	0.9%
8	飯倉	2	1.8%
9	赤坂	3	2.7%
10	青山	3	2.7%
11	青南	3	2.7%
12	豊岡	8	7.1%
13	高輪	6	5.3%
14	白金	3	2.7%
15	白金台	11	9.7%
16	港南	9	8.0%
17	無回答	—	—
		113	100.0%



11) いきいきプラザの主な利用目的

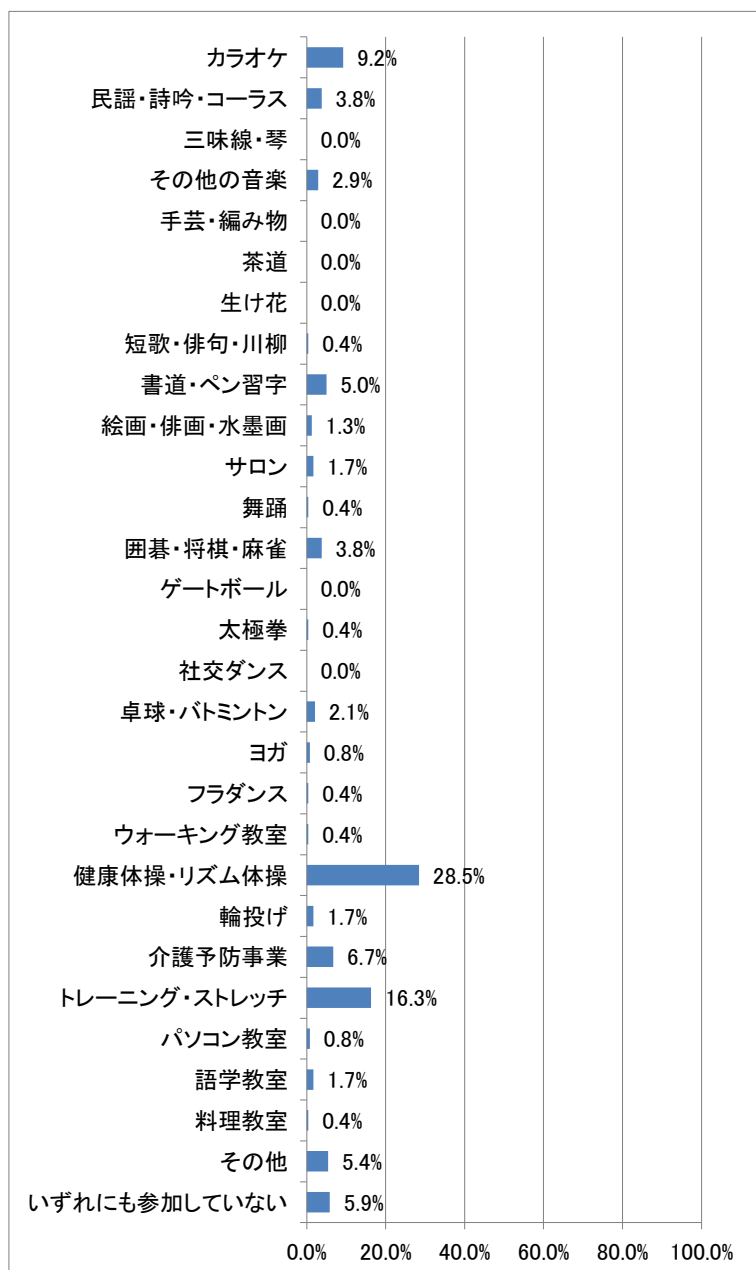
		回 答 結 果	
		人	%
1	仲間との交流	41	13.1%
2	いきがづくり	26	8.3%
3	健康維持	93	29.7%
4	介護予防	20	6.4%
5	運動不足解消	60	19.2%
6	サークル事業への参加	22	7.0%
7	風呂	16	5.1%
8	貸部屋利用	2	0.6%
9	食事(喫茶)	32	10.2%
10	その他	1	0.3%
11	無回答	—	—
(複数回答)		313	100.0%



問2 サービス内容について

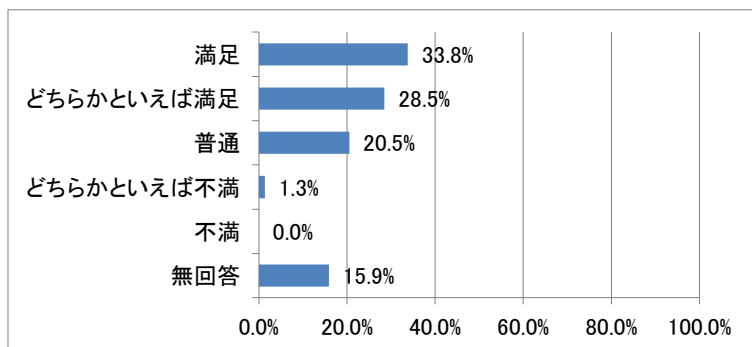
1) 普段参加している教室・講座を教えてください

		回 答 結 果	
		人	%
1	カラオケ	22	9.2%
2	民謡・詩吟・コーラス	9	3.8%
3	三味線・琴	0	0.0%
4	その他の音楽	7	2.9%
5	手芸・編み物	0	0.0%
6	茶道	0	0.0%
7	生け花	0	0.0%
8	短歌・俳句・川柳	1	0.4%
9	書道・ペン習字	12	5.0%
10	絵画・俳画・水墨画	3	1.3%
11	サロン	4	1.7%
12	舞踊	1	0.4%
13	囲碁・将棋・麻雀	9	3.8%
14	ゲートボール	0	0.0%
15	太極拳	1	0.4%
16	社交ダンス	0	0.0%
17	卓球・バトミントン	5	2.1%
18	ヨガ	2	0.8%
19	フラダンス	1	0.4%
20	ウォーキング教室	1	0.4%
21	健康体操・リズム体操	68	28.5%
22	輪投げ	4	1.7%
23	介護予防事業	16	6.7%
24	トレーニング・ストレッチ	39	16.3%
25	パソコン教室	2	0.8%
26	語学教室	4	1.7%
27	料理教室	1	0.4%
28	その他	13	5.4%
29	いずれにも参加していない	14	5.9%
30	無回答	—	—
(複数回答)		239	100.0%



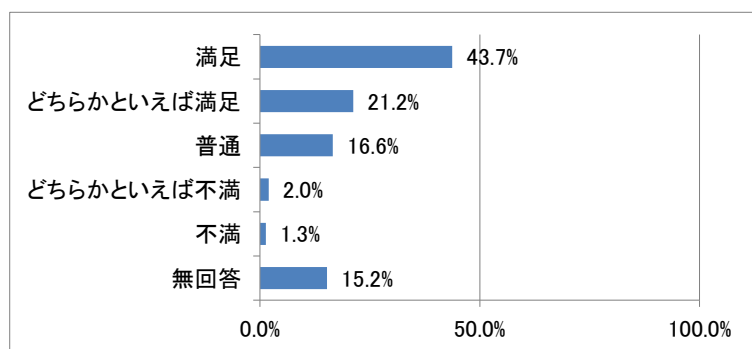
2) 教室や講座の種類は十分に設けられていますか

		回 答 結 果	
		人	%
1	満足	51	33.8%
2	どちらかといえば満足	43	28.5%
3	普通	31	20.5%
4	どちらかといえば不満	2	1.3%
5	不満	0	0.0%
6	無回答	24	15.9%
		151	100.0%



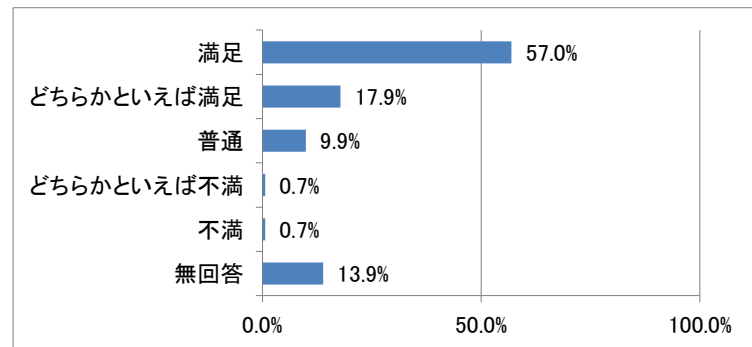
3) 参加している(したことがある)教室や講座は、満足できる内容でしたか

		回 答 結 果	
		人	%
1	満足	66	43.7%
2	どちらかといえば満足	32	21.2%
3	普通	25	16.6%
4	どちらかといえば不満	3	2.0%
5	不満	2	1.3%
6	無回答	23	15.2%
		151	100.0%



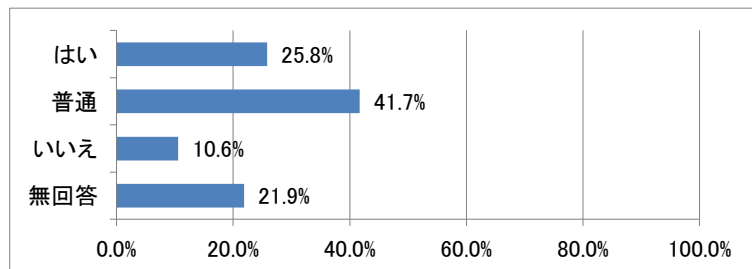
4) 教室や講座の講師や先生方について満足していますか

		回 答 結 果	
		人	%
1	満足	86	57.0%
2	どちらかといえば満足	27	17.9%
3	普通	15	9.9%
4	どちらかといえば不満	1	0.7%
5	不満	1	0.7%
6	無回答	21	13.9%
		151	100.0%



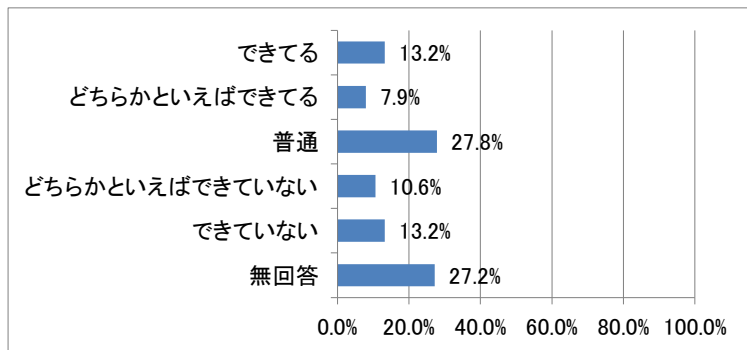
5) 教室・講座以外の行事は参加しやすいですか

		回 答 結 果	
		人	%
1	はい	39	25.8%
2	普通	63	41.7%
3	いいえ	16	10.6%
4	無回答	33	21.9%
		151	100.0%



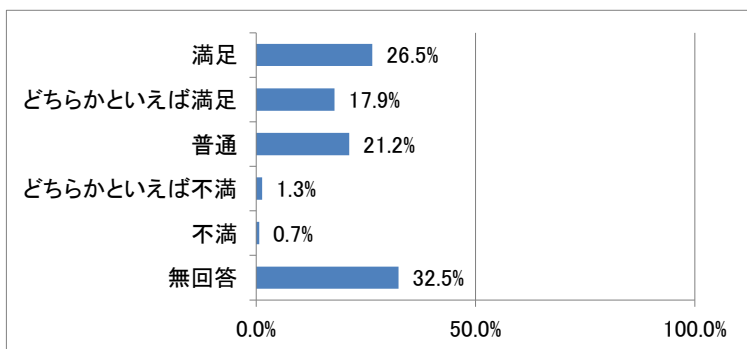
6) いきいきプラザで、子どもから高齢者までの多世代とふれあう機会を提供できていますか

		回 答 結 果	
		人	%
1	できてる	20	13.2%
2	どちらかといえばできてる	12	7.9%
3	普通	42	27.8%
4	どちらかといえばできていない	16	10.6%
5	できていない	20	13.2%
6	無回答	41	27.2%
		151	100.0%



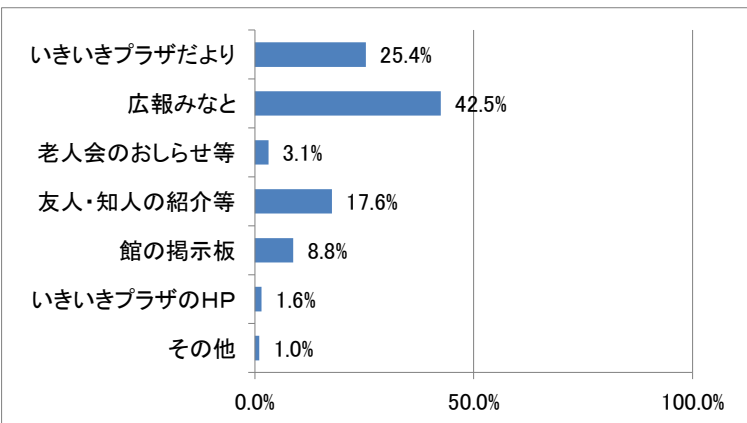
7) 参加している介護予防事業に満足していますか

		回 答 結 果	
		人	%
1	満足	40	26.5%
2	どちらかといえば満足	27	17.9%
3	普通	32	21.2%
4	どちらかといえば不満	2	1.3%
5	不満	1	0.7%
6	無回答	49	32.5%
		151	100.0%



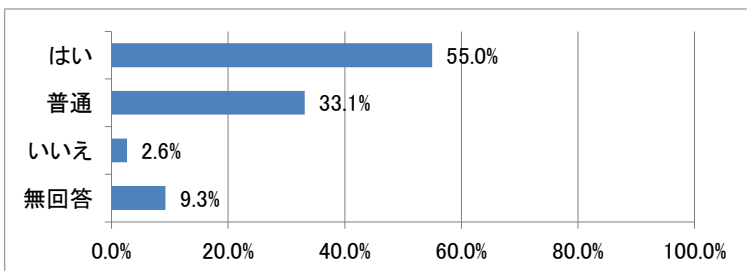
8) 何をご覧になって教室・講座・行事等の開催を知りますか

		回 答 結 果	
		人	%
1	いきいきプラザだより	49	25.4%
2	広報みなと	82	42.5%
3	老人会のおしらせ等	6	3.1%
4	友人・知人の紹介等	34	17.6%
5	館の掲示板	17	8.8%
6	いきいきプラザのHP	3	1.6%
7	その他	2	1.0%
8	無回答	—	—
(複数回答)		193	100.0%



9) 館内の掲示やちらし等の情報は見やすいですか

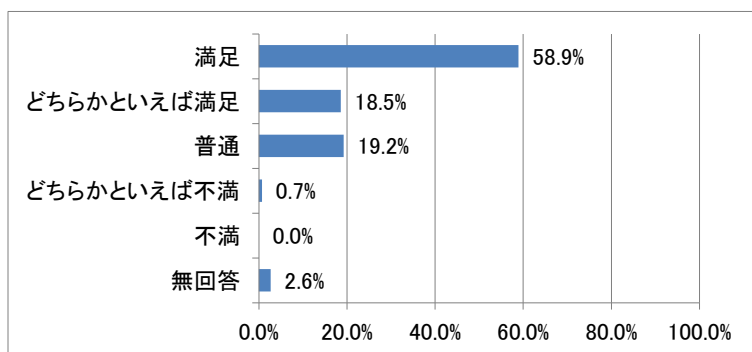
		回 答 結 果	
		人	%
1	はい	83	55.0%
2	普通	50	33.1%
3	いいえ	4	2.6%
4	無回答	14	9.3%
		151	100.0%



問3 職員のあいさつや接客態度について

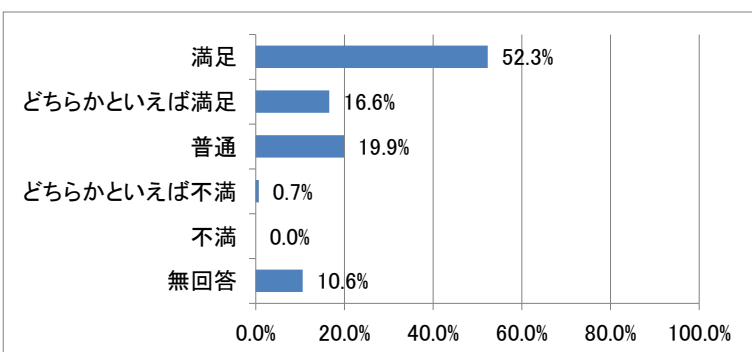
1) 来館時の受付窓口の対応は、丁寧な言葉遣いや態度で接していますか

		回 答 結 果	
		人	%
1	満足	89	58.9%
2	どちらかといえば満足	28	18.5%
3	普通	29	19.2%
4	どちらかといえば不満	1	0.7%
5	不満	0	0.0%
6	無回答	4	2.6%
		151	100.0%



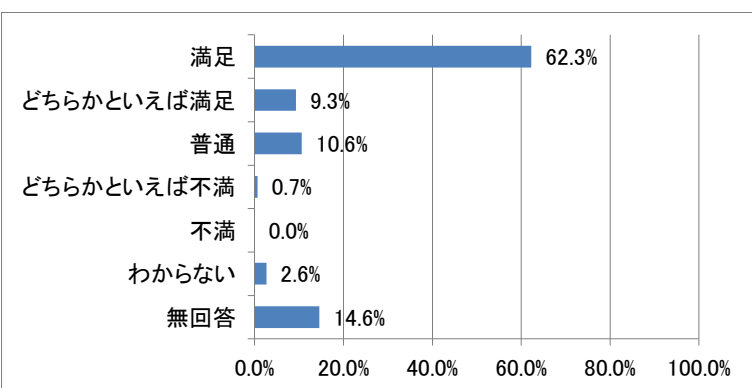
2) 電話した際の対応は、丁寧な言葉遣いや態度で接していますか

		回 答 結 果	
		人	%
1	満足	79	52.3%
2	どちらかといえば満足	25	16.6%
3	普通	30	19.9%
4	どちらかといえば不満	1	0.7%
5	不満	0	0.0%
6	無回答	16	10.6%
		151	100.0%



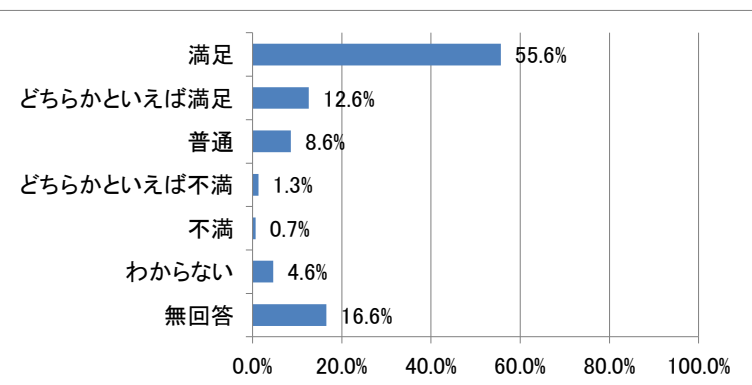
3) トレーニングスタッフの言葉遣いや態度は丁寧ですか (トレーニング室がある施設のみ)

		回 答 結 果	
		人	%
1	満足	94	62.3%
2	どちらかといえば満足	14	9.3%
3	普通	16	10.6%
4	どちらかといえば不満	1	0.7%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	4	2.6%
7	無回答	22	14.6%
		151	100.0%



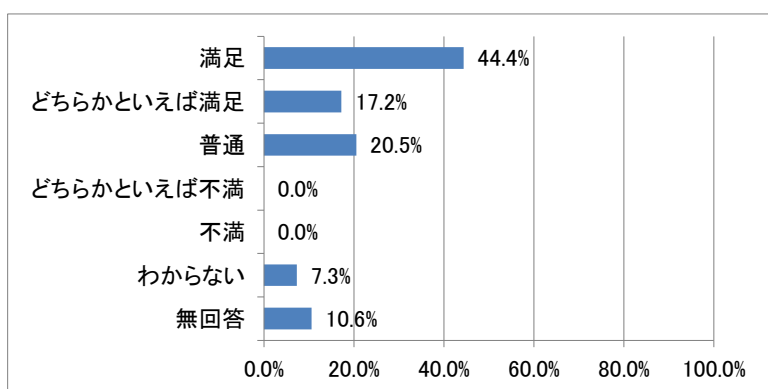
4) トレーニングスタッフの指導法には満足していますか (トレーニング室がある施設のみ)

		回 答 結 果	
		人	%
1	満足	84	55.6%
2	どちらかといえば満足	19	12.6%
3	普通	13	8.6%
4	どちらかといえば不満	2	1.3%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	7	4.6%
7	無回答	25	16.6%
		151	100.0%



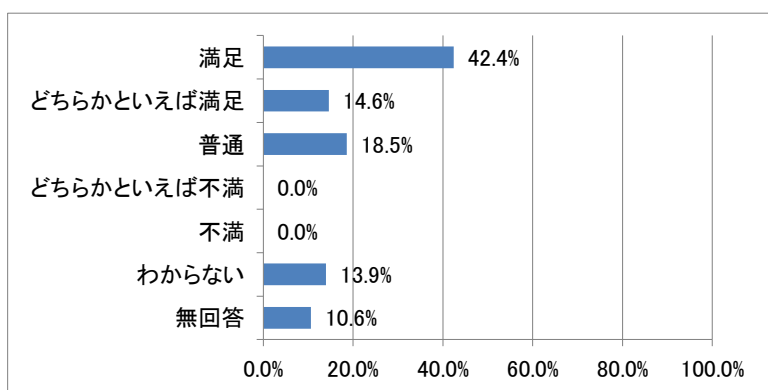
5) 喫茶スタッフの言葉遣いや態度は丁寧ですか(喫茶がある施設のみ)

		回 答 結 果	
		人	%
1	満足	67	44.4%
2	どちらかといえば満足	26	17.2%
3	普通	31	20.5%
4	どちらかといえば不満	0	0.0%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	11	7.3%
7	無回答	16	10.6%
		151	100.0%



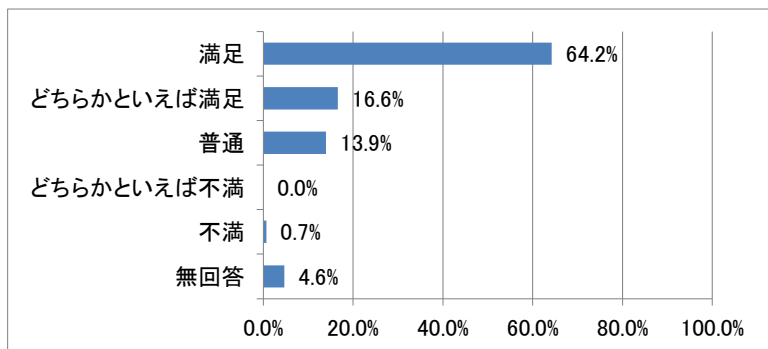
6) 喫茶コーナーの衛生管理は行き届いていますか(喫茶がある施設のみ)

		回 答 結 果	
		人	%
1	満足	64	42.4%
2	どちらかといえば満足	22	14.6%
3	普通	28	18.5%
4	どちらかといえば不満	0	0.0%
5	不満	0	0.0%
6	わからない	21	13.9%
7	無回答	16	10.6%
		151	100.0%



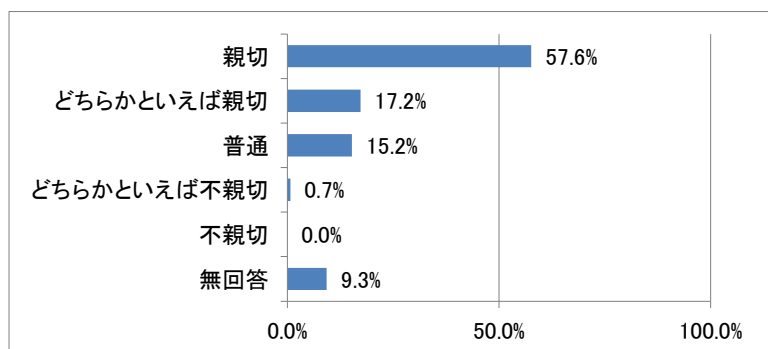
7) 職員は気持ちの良いあいさつで出迎えてくれますか

		回 答 結 果	
		人	%
1	満足	97	64.2%
2	どちらかといえば満足	25	16.6%
3	普通	21	13.9%
4	どちらかといえば不満	0	0.0%
5	不満	1	0.7%
6	無回答	7	4.6%
		151	100.0%



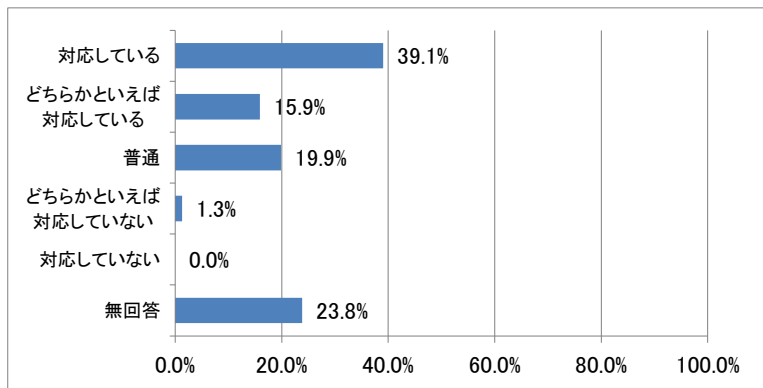
8) 職員は分からないことや相談ごとについて親切に応じてくれますか

		回 答 結 果	
		人	%
1	親切	87	57.6%
2	どちらかといえば親切	26	17.2%
3	普通	23	15.2%
4	どちらかといえば不親切	1	0.7%
5	不親切	0	0.0%
6	無回答	14	9.3%
		151	100.0%



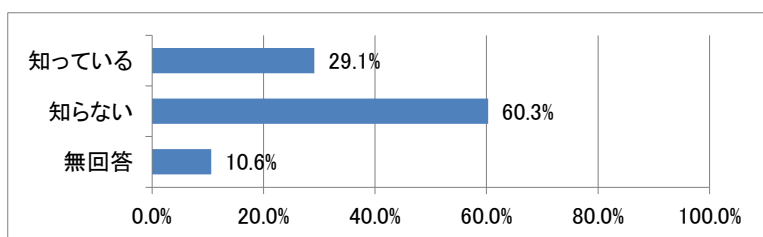
- 9) 職員は他の人に見られたくないこと・聞かれたくないこと・気持ちを傷つけられたくないこと等に配慮してくれますか

		回 答 結 果	
		人	%
1	対応している	59	39.1%
2	どちらかといえば対応している	24	15.9%
3	普通	30	19.9%
4	どちらかといえば対応していない	2	1.3%
5	対応していない	0	0.0%
6	無回答	36	23.8%
		151	100.0%



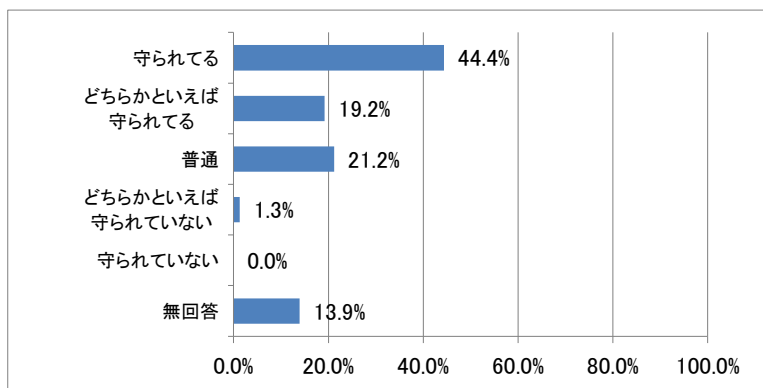
- 10) 困ったときは施設の職員以外に相談できることを知っていますか

		回 答 結 果	
		人	%
1	知っている	44	29.1%
2	知らない	91	60.3%
3	無回答	16	10.6%
		151	100.0%



- 11) 施設において個人情報などプライバシーが守られていると思いますか

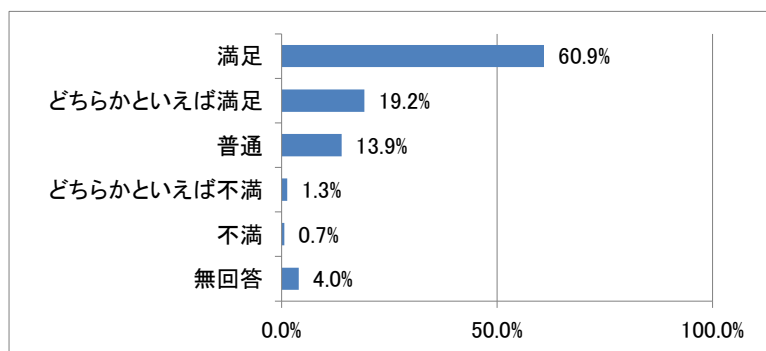
		回 答 結 果	
		人	%
1	守られてる	67	44.4%
2	どちらかといえば守られてる	29	19.2%
3	普通	32	21.2%
4	どちらかといえば守られていない	2	1.3%
5	守られていない	0	0.0%
6	無回答	21	13.9%
		151	100.0%



問4 館内の衛生や設備等の管理について

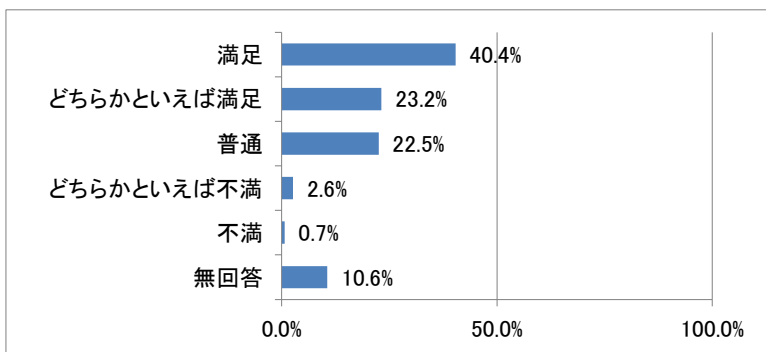
1) 施設内の清掃は行き届いていますか

		回 答 結 果	
		人	%
1	満足	92	60.9%
2	どちらかといえば満足	29	19.2%
3	普通	21	13.9%
4	どちらかといえば不満	2	1.3%
5	不満	1	0.7%
6	無回答	6	4.0%
		151	100.0%



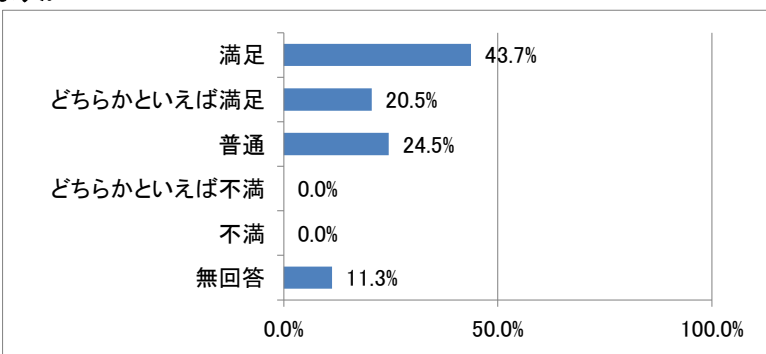
2) 施設内の設備や備品は利用しやすいですか

		回 答 結 果	
		人	%
1	満足	61	40.4%
2	どちらかといえば満足	35	23.2%
3	普通	34	22.5%
4	どちらかといえば不満	4	2.6%
5	不満	1	0.7%
6	無回答	16	10.6%
		151	100.0%



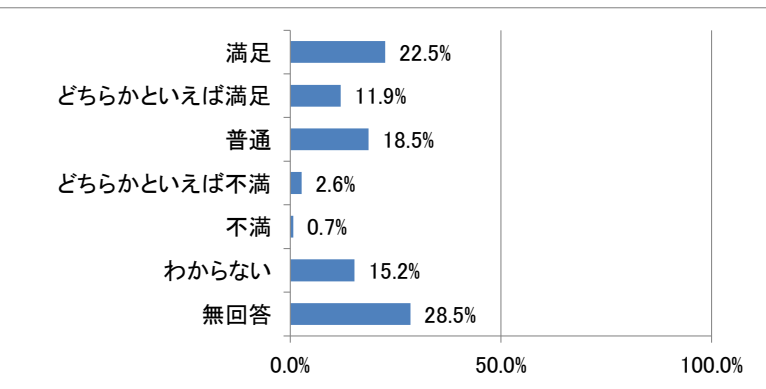
3) 施設内の安心・安全に対する配慮は行き届いていますか

		回 答 結 果	
		人	%
1	満足	66	43.7%
2	どちらかといえば満足	31	20.5%
3	普通	37	24.5%
4	どちらかといえば不満	0	0.0%
5	不満	0	0.0%
6	無回答	17	11.3%
		151	100.0%



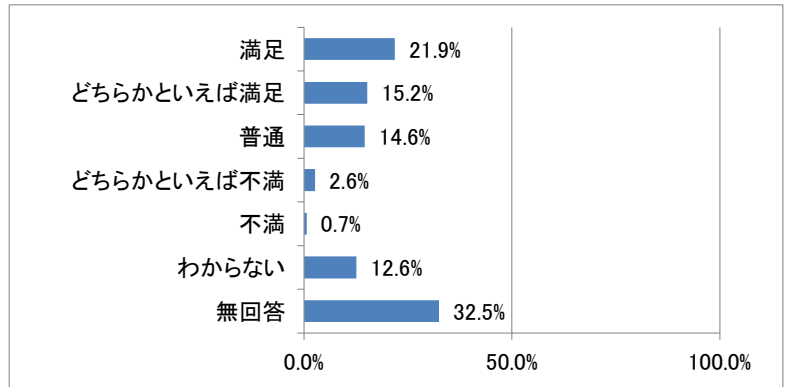
4) トレーニングマシンは充実していますか(トレーニングマシン設備がある施設のみ)

		回 答 結 果	
		人	%
1	満足	34	22.5%
2	どちらかといえば満足	18	11.9%
3	普通	28	18.5%
4	どちらかといえば不満	4	2.6%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	23	15.2%
7	無回答	43	28.5%
		151	100.0%



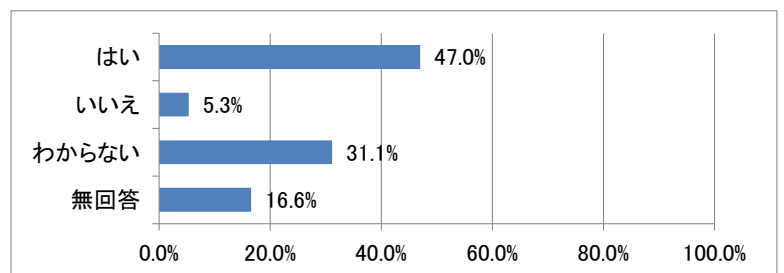
5) トレーニングマシンは使いやすく配置されていますか
(トレーニングマシン設備がある施設のみ)

		回 答 結 果	
		人	%
1	満足	33	21.9%
2	どちらかといえば満足	23	15.2%
3	普通	22	14.6%
4	どちらかといえば不満	4	2.6%
5	不満	1	0.7%
6	わからない	19	12.6%
7	無回答	49	32.5%
		151	100.0%



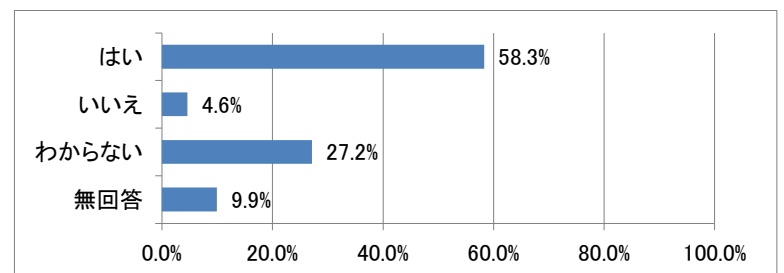
6) 地震や火災時の避難経路は分かりやすく示されていますか

		回 答 結 果	
		人	%
1	はい	71	47.0%
2	いいえ	8	5.3%
3	わからない	47	31.1%
4	無回答	25	16.6%
		151	100.0%



7) 施設はくつろいで過ごすことができるよう配慮されていますか

		回 答 結 果	
		人	%
1	はい	88	58.3%
2	いいえ	7	4.6%
3	わからない	41	27.2%
4	無回答	15	9.9%
		151	100.0%



問5 総合的な満足度について

- 1) サービス・接遇・施設管理の内容や状況について、全体的に満足していますか

		回 答 結 果	
		人	%
1	大変満足	29	19.2%
2	満足	83	55.0%
3	どちらともいえない	22	14.6%
4	不満	1	0.7%
5	大変不満	1	0.7%
6	無回答	15	9.9%
		151	100.0%

