

2014(平成26)年度
港区立いきいきプラザ第三者評価

神明いきいきプラザ

— 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	日本コンサルティング株式会社
	所在地	東京都港区東新橋1-5-2汐留シティセンター10階
	認証評価機関番号	機構 07 - 178
	電話番号	03-6686-8629
	代表者氏名	吉岡 和守

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・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	岡村 和彦	組織	H1301020
	②	白川 高彦	組織	H0306094
	③	中村 清香	福祉	H0801051
	④			
	⑤			
	⑥			
指定管理者	湖聖会・東急コミュニティー共同事業体			
施設名	港区立神明いきいきプラザ			
事業所連絡先	〒	105-0013		
	所在地	港区浜松町1-6-7		
	TEL	03-3436-2500		
契約日	2014 年 10 月 28 日			
事前説明実施日	2014 年 12 月 11 日			
利用者調査実施期間	2014 年 12 月 15 日		～	2015 年 1 月 31 日
自己評価実施期間	2014 年 12 月 11 日		～	2015 年 1 月 21 日
訪問調査日	2015 年 1 月 22 日			

■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

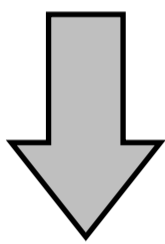
	明確化された理念・基本方針等に基づき事業計画が適切に策定され、職員・利用者等に周知されている。	A
評点	■ 事業所が目指していること(理念・基本方針など)を明示している	○
	■ 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている	○
	■ 事業計画書および報告書の内容について職員に周知している	○
	■ 事業計画書および報告書の内容について利用者に周知している	●
	確認された実践内容	第三者による講評
		[良いと思う点]
		[改善を要する点]

■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。

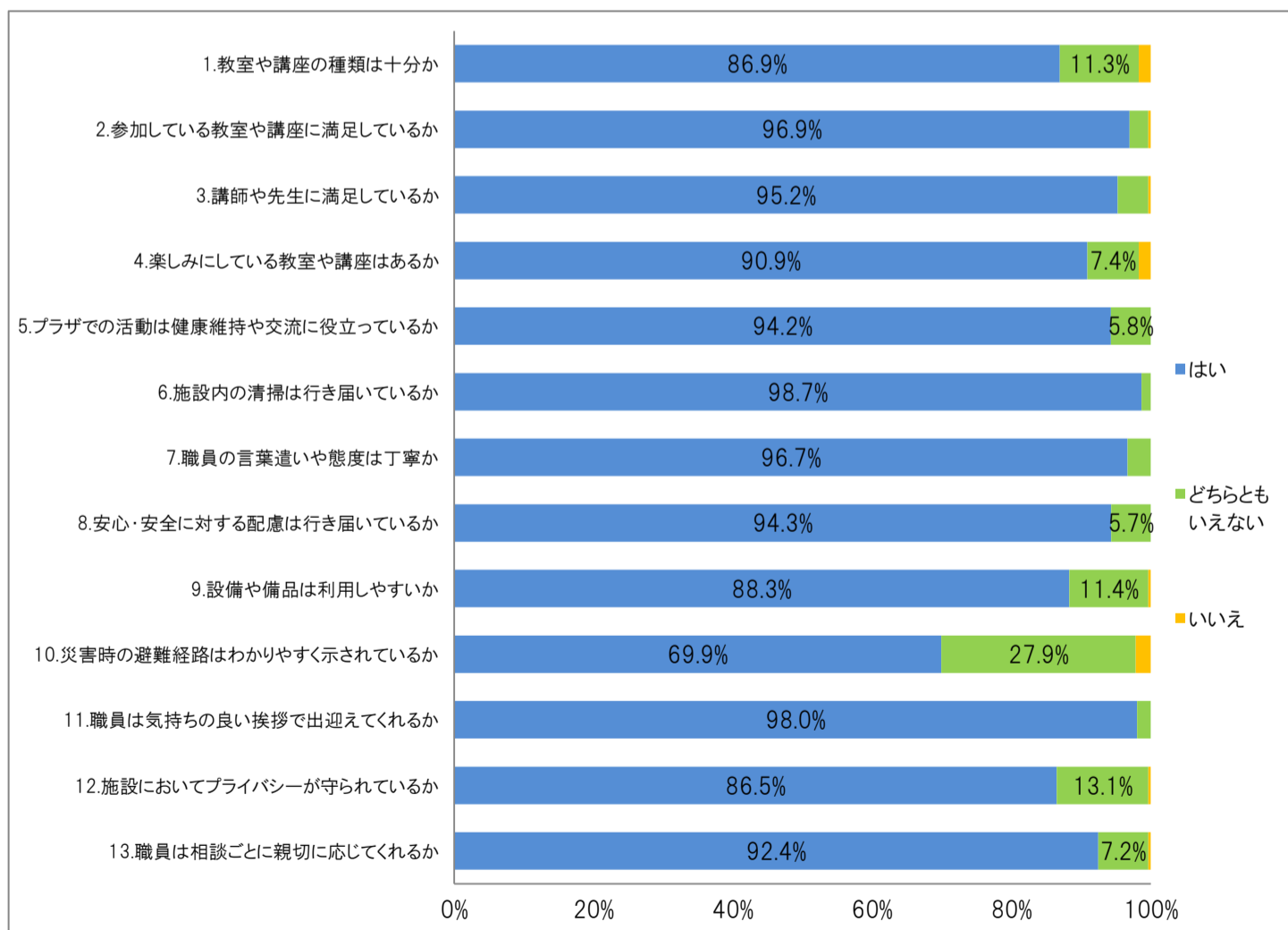
S	協定書において求められていない取り組みについて、法人や施設において独自に目標設定を行い、成果を上げている取り組みが確認された場合であり、なおかつその取り組みが他のいきいきプラザにも普及することが期待された場合。
A	協定書において求められていない取り組みについて、法人や施設において独自に目標設定を行い、成果を上げている取り組みが確認された場合。
B	協定書に基づく取り組みや業務の一定水準の確保が認められ、運営状態が良好であると確認された場合。
C	協定書に基づく取り組みが不足している場合、もしくは運営状態において利用者の利益を損ねる事実が確認された場合(その程度に応じて「C」または「D」の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

利用者調査 集計結果

■利用者調査

[1]	(まとめ) 各項目の回答内訳			
	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当・無記入
1.教室や講座の種類は十分か	253	33	5	13
2.参加している教室や講座に満足しているか	286	8	1	9
3.講師や先生に満足しているか	279	13	1	11
4.楽しみにしている教室や講座はあるか	259	21	5	19
5.プラザでの活動は健康維持や交流に役立っているか	278	17	0	9
6.施設内の清掃は行き届いているか	296	4	0	4
7.職員の言葉遣いや態度は丁寧か	291	10	0	3
8.安心・安全に対する配慮は行き届いているか	282	17	0	5
9.設備や備品は利用しやすいか	256	33	1	14
10.災害時の避難経路はわかりやすく示されているか	193	77	6	28
11.職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれるか	296	6	0	2
12.施設においてプライバシーが守られているか	250	38	1	15
13.職員は相談ごとに親切に応じてくれるか	269	21	1	13

※グラフは「非該当・無記入」を除いた回答割合を示しています



総合	現在利用している施設を総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか。					
	大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無記入
	147	131	4	0	0	22
	【総合満足度】					
	<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>■ 大満足 ■ 満足 ■ どちらともいえない ■ 不満 ■ 大変不満</p>					

[2]	施設に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください(代表的なものを抽出)
	<p>帰りにはいつも元気をいただき、伺って良かったと感謝しています。</p> <p>沢山の講座と、参加する人も多人数ですが広く感じています。また、学童や幼児の姿が見受けることができて癒されます。</p> <p>サービスもよく、施設も良い。港区の住民サービスに満足。</p> <p>職員さん、皆様が明るく元気が良いことがとても素晴らしいと思います。</p> <p>全てのプログラムに工夫がみられ、とても良いです。</p> <p>スタッフの皆さんが元気で明るく、気持ちよく通っています。</p> <p>もう少し教室数・講座数が増えればと思います。</p> <p>人気のある講座(カルチャー)はいっぱいではなかなか受講できない。体操、ヨガ、モダンダンスは種類を増やして欲しい。</p> <p>曜日が重なることがあり残念です。(やりたいことが重なってしまう)</p> <p>希望者が多く、定員から溢れることが多いようで、外れた方はどういう対処しているのか?</p>

◆	回収数・回答者属性						
【回収数】							
調査対象	利用者						
調査方法	アンケート 方式						
回答者数	304 名						
【回答者属性】							
ご年齢	60歳未満	60~64	65~69	70~74	75~79	80~84	85~
	11	41	58	68	49	44	13
性別	男性	女性					
	73	214					
利用頻度	ほぼ毎日	週3~5	週1~2	月1~2	その他		
	4	66	164	43	7		

カテゴリー講評

■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	<input checked="" type="checkbox"/>
	■ 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	<input checked="" type="checkbox"/>
	■ 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	<input checked="" type="checkbox"/>
	■ 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	<input checked="" type="checkbox"/>
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆事業体の事業計画書に基本理念として、「お客様が幸せになれるいきいきプラザづくり」を掲げ、「高齢者のいきがづくり、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機能を備えた施設づくりを目指しています。目指す施設像として、「一人ひとりが輝き、健やかで豊かに暮らすことの出来る地域」として「お客様一人一人を大切にし、心を満たすサービスの提供」など4項目を掲げています。また、ホームページでは、10項目にわたる「職員行動指針」を明示しています。</p> <p>◆芝地区の神明・三田・虎ノ門の3施設では、「いきいきプラザ施設目標」の他、各部署の目標を事務所・掲示板に掲示しています。職員行動指針は朝礼、夕礼、終礼時に全員で唱和し確認しています。</p> <p>◆事業計画は教室事業、団塊世代向け、男性向け、土日・夜間に実施する事業、世代間交流事業、喫茶事業、地区合同イベント、港区事業などの事業区分に基づいて事業名を確認し年間行事予定表を決め取り組んでいます。年間コア事業を神明で80、三田で40、虎ノ門で50予定しています。</p> <p>◆事業計画は職員が自ら決め、部署目標、施設目標、事業計画決定の手順で、現場の意向や創意を重視し取り組んでいます。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆「港区立芝地区いきいきプラザ」の3施設は、多様な事業プログラムを企画・開催し、相互に交流し、利用者数を高めようとしており、利用者や地域住民の意向反映のみならず資産効率の面からも高く評価されます。事業の細部企画は実際に利用者と毎日接している現場担当者の創意を重視して行っており、利用者の声をきめこまかく事業に反映していくサービス業における現場主義経営として評価できます。2交替制による勤務体制を実施していますが、朝礼、夕礼を行い職員の情報共有に力を入れ取り組んでいます。</p>

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	A
	■ 管理者は、自らの役割と責任を職員に伝えている	<input checked="" type="checkbox"/>
	■ 管理者は、自らの役割と責任に基づいて行動している	<input checked="" type="checkbox"/>
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆管理者は、組織表、管理者向け業務マニュアルに基づいて業務を推進しています。必要に応じ組織表、緊急連絡網を随時改定し組織管理にあたっています。</p> <p>◆管理者の職務権限は、リーダー決裁、主任決裁、館長決裁、統括館長決裁の順序で決裁業務を行っています。管理機能を効果的に果たしていく観点から、「総合定例会議、運営協議会、運営会議、全体会議、部署会議」のコミュニケーションシステムにより、議事録を作成するとともに、一般職員にも朝礼、夕礼等を活用し共有を図っています。また、必要な情報はインターネット等を活用し外部への発信も行っています。</p> <p>◆管理職が掲げた目標は、予算実績管理表等を使用して達成度を確認しています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆組織表・緊急連絡網はじめ、管理者向けの業務マニュアルは、内外の環境変化に応じて適宜改定され、非常勤職員含めて全職員に共有されています。</p>

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	<input checked="" type="checkbox"/>
	■ 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	<input checked="" type="checkbox"/>
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆守るべき法や規範、倫理は、「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」等で整備しており、事業所内で閲覧できます。</p> <p>◆職員が守るべき法や規則等は、「自己チェック表」を作成し実施しています。</p> <p>◆部署リーダー以上で構成されている運営会議や全職員で構成されている全体会議の際に、就業規則に沿った確認をしています。また、採用時や研修時でも説明し周知しています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆守るべき法・規範・倫理について就業規則を軸に明確にし、事務室内へ掲示するとともに、各会議や朝礼、夕礼等、多くの機会を活用し全職員に周知しています。</p>

■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。	S
	■ 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	<input checked="" type="checkbox"/>
	■ 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	<input checked="" type="checkbox"/>
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆緊急時、災害時に備え「緊急管理マニュアル」を作成し、緊急管理緊急連絡体制に沿って、総合防災訓練や防犯訓練、防災無線訓練を定期的実施しています。</p> <p>◆港区立いきいきプラザの各施設は、区民避難所になったことから、区民避難所としての開設マニュアルの作成に向け、区と連携し取り組んでいます。現状は、避難所であることを認識し、近隣の事業所との連携や備蓄などに取り組んでいます。各施設では各階の要所に避難のための誘導板を設置し万が一に備えています。また、避難訓練の際は、町会・自治会、老人クラブ等に参加の協力依頼を行っています。地域、所管課、区と連携できるよう体制作りに取り組んでいます。</p> <p>◆避難所開設訓練と津波訓練も実施しています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆「リスクマネジメント委員会」を設置し、施設内で起こり得る事件、事故への理解と未然防止策などリスクマネジメントの観点から、ケーススタディによる対策研修、安全管理研修を行い、職員の防災意識、防災知識の高揚に努めています。</p>

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。	A
	■ 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	<input checked="" type="checkbox"/>
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆施設・設備の安全対策は、交代制勤務により、常駐者が「施設点検マニュアル」「施設点検表」を用いて定められた個所をチェックし、記録を残しています。不都合等があれば、所管課、法人に報告・連絡する体制を整えています。</p> <p>◆他の事業者や、組織と共有している建物の保守管理、防犯対策は、必要に応じ、適宜連携して取り組んでいます。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆「リスクマネジメント委員会」を設置し、施設内で起こり得る事件、事故への理解と未然防止策などリスクマネジメントの観点から、ケーススタディによる対策研修、安全管理研修を行い、職員の防災意識、防災知識の高揚に努めています。</p>

■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	A
	■ 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
<p>◆利用者の個人情報は、利用目的など取扱いに関する説明を行い、申込書をもっています。</p> <p>◆職員からの誓約書は入職時、退職時に法人に提出してもらい、会議や職員研修の場で全職員に周知しています。開示に関しては所管課に了承を得てから行っています。</p> <p>◆個人情報の入ったPCは、ネット回線に接続しないで、アカウントにてパスワード管理しています。他の業務のPC情報は、管理者がアカウント、パスワード、アクセス制限を管理しています。パスワードは定期的に変更しています。</p> <p>◆PC以外の個人情報、重要文書等は鍵のかかるキャビネットに入れ管理・保管しています。</p> <p>◆書類は必要に応じて破棄しています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆個人情報は個人情報保護法の趣旨を踏まえて、目的・利用方法・保護など利用者の同意を得て行うと共に、アクセス制限し、職員への周知を図っています。</p>

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
<p>◆各会議は議事録を作成し回覧しています。部署会議(月1回以上開催している施設内部門別会議)、3施設合同の部署会を開催し、それぞれ議事録を閲覧できるようにしています。</p> <p>◆毎日、朝礼、夕礼、終礼を実施しシフト勤務による情報漏れの防止を図っています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆全職員常勤化によるサービス品質の向上を目指しています。2交代制による勤務体制下で情報を共有するために、朝礼、夕礼、終礼を実施して情報漏れの防止に努めています。また少数のパート職員も全体会議には出席し、情報を共有しています。</p>

■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
	<input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/>
確認された実践内容		第三者による講評
◆芝地区で、年4回、各戸配布される「芝地区情報誌」に、当該施設で実施する行事が継続掲載されています。 ◆施設から町会・自治会、老人クラブ等に対し毎月情報誌を送付。区内全域の公共施設にも月2回施設便りやポスター・チラシを送付しています。 ◆地域からの配布物に関しては館内に掲示するとともに配布物として設置しています。 ◆芝管内の芝まつり、介護予防イベントをはじめ、地域が開催するイベントに職員が積極的に参加しています。		[良いと思う点] ◆施設から町会・自治会、老人クラブ等や、公共施設に定期的に情報誌や施設便り等を送付。地域からの配布物も掲示板や配布物として設置するなど地域との交流・連携を活発に行っており、極めて良好な関係を保持しています。

評価項目 4-2		
評点	関係機関との連携が確保されている	S
	<input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/>
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」を実施して、町会、自治体関係者、民生委員、各老人クラブ、施設利用者等の意見を伺い、所管課と協議の上、実現できるものは実施しています。また、支所会、高齢者相談センター、ふれあい相談室との連絡会など、定期的に会議に参加し地域情報の収集に努めています。 ◆区民課、協働推進課、芸術文化助成団体との連携を図っています。		[良いと思う点] ◆地域懇談会や、支所会、高齢者相談センター等の会議や交流会には積極的に参加し地域ニーズの収集と課題解決に向け、地域と協働し意欲的に取り組んでいます。

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
	<input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/>
確認された実践内容		第三者による講評
◆上記の地域との連携や交流に加え、月1回開催される民生委員連絡会やふれあい相談室、高齢者連絡会、警察、消防署等とも連携し、地域ニーズを把握し事業に活かしています。		[良いと思う点] ◆一人暮らし高齢者を重視するなど、きめ細かく地域の福祉ニーズを把握し関係者と積極的に協議し実現に向け取り組んでいます。 ◆担当者レベルで地域ニーズの創出を目的とした取り組みを法人内で発表し、共有する機会があり活発に行なわれています。大使館との共同事業、カフェコンサート、喫茶部門のサイエンスカフェ、栄養士による相談会などは一例です。 ◆利用者や地域住民等のニーズの反映により、施設間の交流や、他地域の利用者も増えてきました。

■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		
	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
評点	<input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/>
	確認された実践内容	第三者による講評
	<p>◆前年度の報告書で課題を振り返った上で事業計画を作成しています。方針が決まったら、各部署で企画書を申請し、新たな試みを行い、活動の幅を広げています。</p> <p>◆共有フォルダ内に報告がまとまっているフォルダを作成し、自由に閲覧が出来るようになっていきます。</p> <p>◆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。</p> <p>◆客観的な指標として年3～4回の利用者懇談会の実施、意見箱の設置、お客様の声カードの設置、年2回のアンケートの実施、第三者評価の実施を行い、事業評価を行っています。</p> <p>◆事業計画、報告については月に一度の運営、全体、部署の会議で達成状況を組織的に確認する機会が設けられています。</p>	<p>[良いと思う点]</p> <p>◆運営方針である「一人ひとりが輝き、健やかで暮らすことの出来る地域」を目指して具体的な目標を事業所内に掲示しています。事務所、トレーニングルーム、喫茶には各部門の目標が掲示され常に目にする環境で、来館者10%増に向けて取り組んでいます。</p> <p>◆昨年度は個々に対するサービス強化に力を入れていましたが、今年度は外部の機関とのつながりを作り、施設の特色を活かしたイベントなどに力を入れていきます。</p>

■カテゴリー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	A
	<input checked="" type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/>
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆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つなげるようにしています。相談のケースには、高齢者相談センターや該当する部署を紹介しています。</p> <p>◆来所されている利用者から要望や意見を投書していただく「意見箱」を設置し、運営会議で内容を検討し、サービスに反映しています。苦情対応マニュアルにそって報告書を作成し、マニュアルフローにより結果報告、解決策の実施及び検証、予防、改善策の検討がされています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆職員が日々の業務中に気づいた利用者の反応や要望を「お客様の声カード」に記録し、朝礼、夕礼や職員会議、共同事業体会議などで検討されています。検討結果は館長から各部門の職員へ伝達、サービスに反映する他、指定管理者として対応できない要望については、内容をとりまとめ、芝地区総合支所へ報告しています。</p> <p>[改善が望まれる点]</p> <p>◆意見箱の設置により、投書された内容は全体会議や部署会議で取り上げ、対応は迅速に行うように検討されていますが、同じ方から何度も投書されている内容の改善に関しては、利用者の理性やマナーを促す努力が期待されます。</p>

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	A
	<input checked="" type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/>
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆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。</p> <p>◆お客様満足度アンケートの中でサービスレベルアンケート、接客に関するアンケート実施を定期的に行っています。</p> <p>◆イベント実施毎に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。</p> <p>◆アンケートを集計し、分析したものを会議にあげて以後の企画、運営に反映させるよう努めています。</p> <p>◆意見箱は各所に設置し、意見が届けられた場合は職員間で会議等を通じて共有し、速やかに対応を行っています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆施設運営・管理については年2回アンケートを実施しています。各種教室事業及び自主事業に関しても、年度末に教室アンケートを実施しています。開催時期、時間帯、内容、講師の対応等について、参加者の要望や満足度を調査し、質の高い教室事業の継続および展開に反映をするよう努力しています。</p> <p>◆利用者の意向を収集、分析し、昨年度より男性をターゲットにした写真教室やそば打ち教室などの事業に取り組んでいます。男性のための料理教室からは自主グループが立ち上がっています。</p>

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	S
	<input checked="" type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/> 接客方針に基づき、利用者に対して丁寧に対応している	<input checked="" type="checkbox"/>
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆就業規則・接客研修の他、実習を持って接客のレベル向上を図っています。</p> <p>◆法人として接客研修を全職員対象に実施するとともに、区で作成された接客マニュアルを職員へ配布し、理解を深めています。</p> <p>◆人権意識向上に関する講演等に参加をしています。</p> <p>◆接客研修を全職員対象に定期的に行っています。</p> <p>◆お客様満足度アンケートを実施し、接客に関する満足度調査に力を入れています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆接客に関する法人倫理を日頃から職員全員で唱和をしています。年始めの研修で浸透をはかり、接客には力を入れて取り組んでいます。</p> <p>◆利用者アンケートでは施設の総合的な満足度はほぼ全員の方が大変満足、満足と答えられており、昨年度の割合を上回っています。</p> <p>◆利用者アンケートの接客に関する設問では、9割以上の方が満足と答えています。</p>

■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
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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 <input checked="" type="checkbox"/> ■ 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 <input checked="" type="checkbox"/> 	
	確認された実践内容	第三者による講評
<p>◆毎月発行している館だよりには教室予定表として生きがいつくり、ふれあいコミュニティの事業を掲載したものと、トレーニングルームの月間のカレンダーと介護予防事業のカレンダーがあり、時間と開催場所をわかりやすく記載しています。</p> <p>◆ホームページには、使用料、利用時間、施設案内、教室案内、月間予定などの他、お知らせとトピックスで開催した教室の内容を写真つきでアップしています。</p> <p>◆広報みなどには講座や教室、催しものの案内を掲載し、利用者の目に留まるようにしています。各戸に配布される芝地区情報誌にも年4回特集を組んで取り上げてもらっています。</p> <p>◆利用者が手に取りやすい位置に教室のポスター・チラシをカラー刷りで作成し、文字の大きさも見やすいサイズに工夫しています。</p> <p>◆利用者の意見を意見箱やアンケートで集約し、定期的に見直しを図っています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆ホームページでは料金や施設概要がわかりやすく掲載されている他、各種イベントの報告は3日以内に記事を掲載するよう努めています。</p> <p>◆豊富な教室事業の案内を、事務所前に、カラー刷りで案内を置くことで、目に付きやすく気軽にとりやすいよう工夫をしています。</p> <p>◆毎月教室の内容や、トレーニングの内容が異なるため、月ごとにカレンダーを作成し、利用者に渡すようにしています。町会・自治会、老人クラブ等に月に2回送付しています。その他、区内掲示板、広報みなどへの掲載で積極的に情報発信をしています。</p>

■カテゴリ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	A
	■ 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
<p>◆法人方針に職員像を明確にし事業計画にも明示しています。職員行動指針は、毎日、朝礼・夕礼・終礼時に全員で唱和・確認し毎日の活動に活かしています。職員の採用は、いきいきプラザの職員像に照らし適任者を館長・統括館長が検討し、最終的には法人で決定しています。</p> <p>◆職務分担表を作成し、専門的分野の業務が行えるよう資格基準を設けています。</p> <p>◆「目標管理制度」を取り入れ、各職員は、上半期・下半期ごとに目標を設定し、本人と上司による面談を行っています。面談による評価結果を賞与に反映すると共に、スキルアップに結び付けています。</p> <p>◆職員の配置は、面談等での職員の意向を可能な限り尊重し行っています。</p> <p>◆職員同士がお互いに学び育てる組織風土の形成という観点から、新人研修時に「プリセプター制度(2人ペア)」を取り入れています。</p> <p>◆福利厚生の一環として、医療費の減免・レジャー施設の割引があります。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆職員一人ひとりが組織方針に基づいて、自己目標を設定し自己評価を行い、上司との面談結果を賞与へ反映するとともに、本人の育成に結びつけていく「目標管理制度」、及び、当施設で推進している担当者レベルで地域ニーズの創出を目的とした取り組みを法人内で発表し共有する機会や、誰でも学びたい研修に参加できる仕組みによって、職員のやる気を醸成していくための風土が形成されつつあります。</p> <p>[改善が望まれる点]</p> <p>◆職員のやる気を醸成していくためには、適材適所の人事配置が重要ですが、質と量の観点から、バランスを考慮した3施設の取り組みが期待されます。</p>

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	S
	■ 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
<p>◆研修体系、研修計画に基づいて、階層別、職種別、能力別の研修を実施しています。</p> <p>◆担当者レベルで地域ニーズの創出を目的とした取り組みを法人内で発表し共有する機会として、予選会を経て、年1回、職員対象に「こやまケア発表会」が行われています。</p> <p>◆職員が外部研修に誰でも参加できるように促しています。</p> <p>◆手引書等は3施設共有のものを作成し、マニュアルは定期的に見直しています。職員は誰でも閲覧できる状態になっています。</p>		<p>[良いと思われる点]</p> <p>◆当施設が目指す人材像は、与えられた仕事を漫然とこなす指示待ち職員ではなく、自らが目指す人材像を確認し、自ら研修テーマを設定し挑戦していく、提案・創造型、マルチ人材となっており、実現へ向けた体制が整えられています。担当者レベルで地域ニーズの創出を目的とした取り組みを法人内で発表し共有する機会が設けられていたり、職員が内部・外部の研修に誰でも参加できるよう促されているなど職員の成長に取り組んでいます。</p> <p>[改善が望まれる点]</p> <p>◆理念を実現していくための目指すべき職員像→職員として備えるべき資質→スキルアップのための自己研鑽の方向→自己研修目標・具体的な自己研修計画の策定→内部研修計画・外部研修会への参加、といった仕組みが更に深まることが期待されます。</p>

■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	A
	■ 経費の管理・執行体制を築いている	<input checked="" type="checkbox"/>
	■ 経費の執行状況を確認する仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/>
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆経費決裁は館長、統括館長が行っています。執行状況を本部も確認しています。</p> <p>◆経理担当者を配置し、現金の管理は小口現金方式により、近くの銀行に取引口座を設け随時出し入れを行っています。</p> <p>◆経費関係の書類は鍵のかかる場所に保管し管理しています。</p> <p>◆「会計報告書」は随時、掲示しています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆予算と実績管理が適切に行なわれています。新事業創出意識、コスト意識・効率意識が醸成され、収支バランスは改善しています。</p>

■カテゴリー8 独自の取り組み

評価項目 8-1		
評点	指定管理者が持つノウハウやアイデア、専門性などを活用している	A
	<input type="checkbox"/> 独自のノウハウやアイデア、専門性を活かした取り組みがある	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 事業所内外から情報を収集し、新たな取り組みを行う姿勢がある	<input checked="" type="checkbox"/>
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆職員が事業企画する中で、自ら講師になったり、披露する機会を積極的に持つようにしています。</p> <p>◆医療福祉の専門スタッフ(看護師、理学療法士、管理栄養士等)を配置し、事業を実施しています。</p> <p>◆事業所の設置されている地域性を活かし、国際交流、企業その他・芸術援助団体等との事業を積極的に実施しています。</p> <p>◆トレーニング事業を利用されている地域の方に音楽教室の講師を依頼したり、教室に参加した方々が中心となっていいききバンドフェスティバルが実現し、その後は教室以外でも交流が図られるなど、施設内外で関係を作り、地域に還元する取り組みが見られます。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆事業所と同じ建物に保育園が併設されていることもあり、年間を通じて世代交流イベントが開催されています。七夕飾り、敬老の日、ハロウィン、節分、ひな祭行事を共有する他、昨年度から保育園での絵本読み聞かせを継続しています。</p> <p>◆今年度2回行われた館まつりでは、世代間交流や地域交流を意識した企画を子ども中高生プラザと保育園の共催で開催し、各約550名と1000名の方が参加されています。普段から活躍されている利用者の発表の場としてステージイベントや、各企業、大使館等と共同してゲーム性のある企画を盛り込むなど充実した内容となっています。</p> <p>◆老人クラブなど高齢者の自主的活動支援を行い、所属されているメンバーのフォローや、定期的に話す場を持ちながら継続的に支援を行っています。</p>

■全体講評

良い点	
1	<p>豊富なプログラムを用意し、地域に情報を発信し広く地域住民に周知しています</p> <p>芝地区では豊富な種類の事業があり、日々行われている事業は顧客アンケート等で利用状況の把握をしながら、事業所の目指す「お客様が幸せになれるいきいきプラザづくり」のために、高齢者の生きがいづくり、介護予防、健康づくり、ふれあい、コミュニティ活動の場としてプログラムの内容を検討しています。今後のあり方として、世代間の交流、潜在する対象者の発掘を視野に入れ、教室等の事業を企画しています。毎月2回は町会・自治会、老人クラブ等に案内文、事業予定詳細が書かれたカレンダーを送付し、積極的に情報を発信しています。また、当館にはトレーニングルームと体育館があり、平日夕方には港区在勤者等が多く来館されるなど、幅広い世代に利用されています。</p>
2	<p>地域との連携・交流の深まりで企業と大使館との連携企画、出前講座など施設外への活動を積極的に展開しています</p> <p>3館それぞれで、年4回、町会自治体関係者、民生委員、各老人クラブの代表、施設利用者等との「地域懇談会」等を通じ、地域のニーズを収集しています。また、月1回開催される民生委員連絡会やふれあい相談室、高齢者連絡会等と連携し、課題を共有し解決に努めています。これらの取り組みによって、地域住民は、福祉活動の内容に手ごたえを感じていることが伺えます。昨年度、当館では施設職員による自主企画構想と相まって、企業や大使館との連携、出前講座など施設外への活動を積極的に展開し利用者を増やしています。また、「プラザ神明」には中高生プラザと保育園が併設されており、世代間交流の機会も多く設けられており、様々な交流が図られています。</p>

改善が望まれる点	
1	<p>サービス品質の変化に適応した業務の標準化が期待されます</p> <p>3施設では、神明で80、三田で40、虎ノ門で50のコア事業をはじめ、自主企画事業を含め、100に近い多様な事業を展開しています。これらの事業展開にあたって、職員はどのような技術や知識を会得し、どのように事業を展開していくべきか、重要な課題となっています。現状は、職員が行うべき事項をチェックリスト化し行っています。求められる技術や知識は、提供するサービスにより日進月歩しています。サービス品質のより向上のために、生きた活用ができる業務の標準化をめざした取り組みが期待されます。</p>
2	<p>人気のある教室は定員で断ることもあり、利用者調査でも複数の意見が述べられているため改善が期待されます</p> <p>当館では数多くの事業を展開しており、地域の方々へ幅広く周知しています。その成果もあり、人気のある事業は定員を超える申込があります。そのため、希望者全員が参加することができず、致し方なく断ることもあります。利用者調査では、「人気のある講座(カルチャー)はいっぱいではなかなか受講できない。体操、ヨガ、モダンダンスは種類を増やして欲しい。」、「曜日が重なることがあり残念です。(やりたいことが重なってしまう)」、「希望者が多く、定員から溢れることが多いようで、外れた方はどういう対処しているのか?」などの意見が述べられています。今後は、人気のある事業については複数のコースを設ける、曜日設定を工夫するなどして、希望者が一人でも多く参加できるような配慮が期待されます。</p>