

平成27年度(2015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 —

公益社団法人長寿社会文化協会

(東京都福祉サービス第三者評価機関 認証番号：機構03-104)

■実施機関

評価実施機関の名称	公益社団法人 長寿社会文化協会			認証評価機関番号
所在地	〒105-0011 東京都港区芝公園2-6-8 日本女子会館 1階			機構 03-104
電話番号& F A X	TEL 03-5405-1501		FAX 03-5405-1502	
代表者名	京極 高宣			
事務担当者名	小山		E-mail: koyama@wac.or.jp	
評価調査者氏名	役 割	担 当 分 野	登 録 番 号	E-mail:
菊地 敏夫	リーダー	組織	H0901013	yshikubo01@ai.ayu.ne.jp
嶋田 直美	メンバー	サービス	H0305084	
	メンバー			

以下の通り第三者評価を実施しましたので報告いたします。

■対象事業所

指定管理者の名称	百葉の会・東急コミュニティー共同事業体			
事業所の名称	港区立三田いきいきプラザ			
事業所の連絡先	所在地	東京都港区芝4-1-17		
	電話& F A X	03-3452-9421		
	E-mail			
① 契約日	平成 27年 9月 9日	② 事前説明実施日	平成 27年 10月 15日	
③ 利用者調査実施期間	平成 27年 10月 20日	～	平成 27年 11月 30日	
④ 全職員自己評価実施期間	平成 27年 10月 20日	～	平成 27年 11月 30日	
⑤ 運営管理者自己評価実施日	平成 27年 10月 20日	～	平成 27年 11月 30日	
⑥ 事業所訪問調査日	平成 28年 1月 30日	⑦ 報告書提出日	28年 3月 28日	

■実施概要

第三者評価の目的	公の施設としてサービスの水準をより向上させるため、指定管理者が行っている施設運営を、利害抵触をしない第三者機関によって客観的な点検評価を実施する。指定管理者が自己評価、利用者調査、評価機関による第三者評価を活用して利用者本位のサービス提供と業務システムの有効性及び継続的改善（是正への取り組み）を行い、自らサービスの向上に努めていくことに資することを目的とする。
第三者評価の基本的考え方	区民利用施設における第三者評価は、協定等で目標とする水準の達成状況の確認を基本とし、施設の運営状況・事業・サービス等に関する評価を実施する。このことを踏まえ、港区いきいきプラザにおける評価項目に「独自の取り組み」を加えた、8つのカテゴリーを設定し、その中に評価項目（評価の視点）を設け、評価項目に1項目～5項目の標準項目を設けて評価を実施し、評価結果として5段階評価を行った。
訪問調査	<p>応対者：運営管理者</p> <p>実施方法：「事業評価分析シート【自己評価用】運営管理者合議用」に基づくインタビュー、施設見学等による調査</p>

■事業所概要

基本情報

施設の理念・基本方針	1) 自らが受けたいと思う医療と福祉の創造 2) 全てのお客様をあたたくお迎えする 3) お客様が安心して過ごせるよう、目配り、気配り、心配りを忘れません 4) お客様の生きる力を引き出すためにチーム全体で取り組みます 5) お客様のプライバシーを何者からも守ります
開館時間と休館日	開館時間：午前9時から午後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があります。
利用申込方法	いきいきプラザを利用するためには個人登録証の発行が必要となります。港区に在住・在勤していることがわかる証明書をご提示していただき利用となります。登録証が発行されれば港区内のすべてのいきいきプラザを利用することが可能となります。 いきいきプラザ内の多目的室等の貸室を利用する場合には利用する施設窓口にてシステム利用登録証の発行が必要です。登録には施設を利用する際の代表者の住所、勤務先の確認ができるのが必要です。登録をすればインターネットから施設の予約ができるようになります。抽選に当選すれば利用できるようになります。
高齢者向け事業	港区では、高齢者の方々が要介護状態に陥ることなく、いつまでも健康でいきいきと生活していくために、様々な元気づくり事業（介護予防事業）を行っています。
個人利用施設一覧	集会室A・集会室B・集会室C・講習室・トレーニングルーム・教養娯楽室 喫茶コーナー・敬老室・浴室・ロビー
浴室開放時間	利用時間：月曜・水曜・金曜の正午から午後4時、最終入室：午後3時30分

利用者調査 集計結果

利用者調査結果

■ 調査概要

- ・調査対象：港区立三田いきいきプラザの利用者
- ・調査方法：無記名アンケート調査 回答者数 214名
- ・回答者属性

年齢

59歳以下	60～64歳	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85歳以上
2人	14人	19人	46人	62人	43人	28人

利用頻度

ほぼ毎日	週3～5回	週1～2回	月1～2回	その他
1人	46人	153人	9人	5人

■ アンケート項目別結果

アンケート項目	はい		どちらとも いえない		いいえ		非該当・ 無記入	
	実数	(%)	実数	(%)	実数	(%)	実数	(%)
1. 教室や講座の種類は十分か	154	72.0	48	22.4	2	0.9	10	4.7
2. 参加している教室や講座に満足しているか	198	92.5	12	5.6	1	0.5	3	1.4
3. 講師や先生に満足しているか	198	92.5	7	3.3	1	0.5	8	3.7
4. 楽しみにしている教室や講座はあるか	149	69.6	37	17.3	6	2.8	22	10.3
5. プラザでの活動は健康維持や交流に役立っているか	184	86.0	20	9.3	2	0.9	8	3.7
6. 施設においてプライバシーが守られているか	163	76.2	38	17.8	2	0.9	11	5.1
7. 職員の言葉遣いや態度は丁寧か	204	95.3	8	3.7	1	0.5	1	0.5
8. 職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれるか	201	93.9	11	5.1	1	0.5	1	0.5
9. 職員は相談ごとに親切に応じてくれるか	176	82.2	22	10.3	2	0.9	14	6.5
10. 安心・安全に対する配慮は行き届いているか	172	80.4	27	12.6	2	0.9	13	6.1
11. 災害時の避難経路は分かりやすく示されているか	138	64.5	54	25.2	5	2.3	17	7.9
12. 設備や備品は利用しやすいか	149	69.6	46	21.5	6	2.8	13	6.1
13. 施設内の清掃は行き届いているか	197	92.1	11	5.1	3	1.4	3	1.4

注 教室や講座以外で、入浴等で利用された場合は非該当でカウントしている。

■ 総合満足度：港区立三田いきいきプラザを総合的にみて

1 大変満足	2 満足	3 どちらともいえない	4 不満	5 大変不満	不明
34.6%	57.9%	4.2%	0%	0%	3.3%

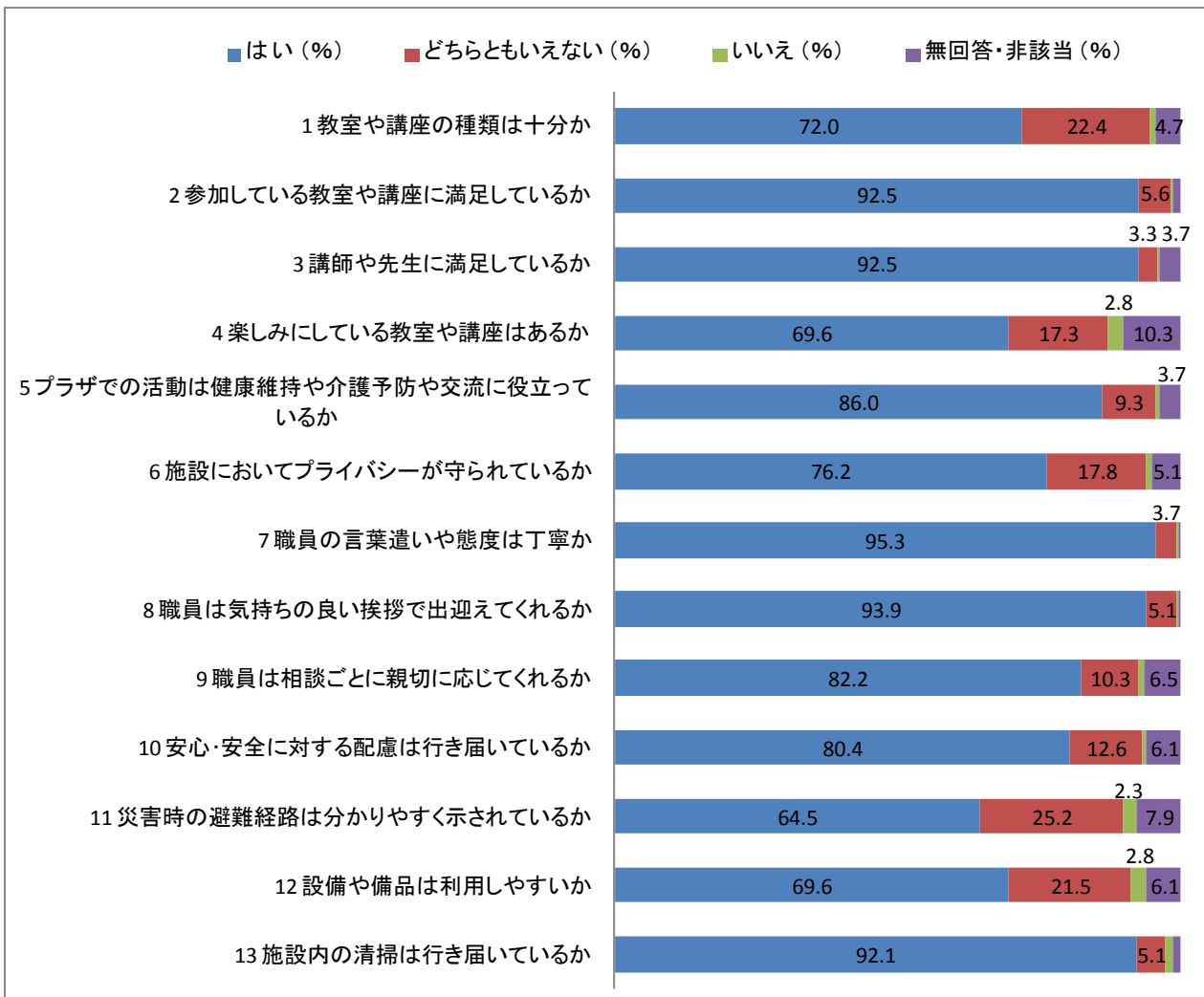
注 利用者からの意見・要望等は集計して、対象事業所に伝えてあります。

■ 利用者調査全体コメント

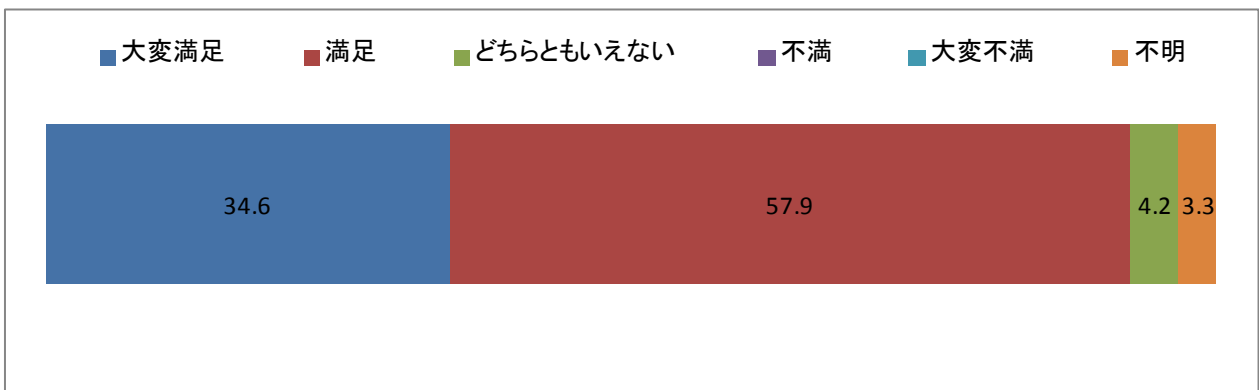
利用者調査項目の「2 参加している教室や講座に満足しているか」「3 講師や先生に満足しているか」「5 プラザでの活動は健康維持や介護予防や交流に役立っているか」「7 職員の言葉遣いや態度は丁寧か」「8 職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれるか」「13 施設内の清掃は行き届いているか」は85%以上となっており、自由記述欄の意見でも好評を得ている。

総合満足度では「大変満足」34.6%、「満足」57.9%となっている。総合的に判断して満足度は高い。

■ アンケート項目別結果のグラフ



■ 総合満足度のグラフ



事業評価の分析と評価

■ 評価基準と評価報告の読み方

報告書の読み方

欄	報告書内容の解説
評価	評価基準に従い標準項目の実施状況、職員自己評価結果、利用者アンケート結果、協定書又は仕様書、業務基準書、事業計画書等及び訪問調査で確認した事項を参考に、下記の5段階評価を行っています。
実施状況	評価項目に対する事業所の取り組みについて、標準項目ごとに実施状況を確認チェックし、実施していれば「○」、未実施であれば「●」を表示しています。
実践内容	運営管理者自己評価・訪問調査等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、主に評価の根拠となります。
講評	各評価項目に対して評価機関が把握した「良いと思う点」と「改善が望まれる点」を記載しています。

評価基準

以下の基準に基づく5段階評価をしました。

評価	評価基準：内容及びレベル(具体的な内容)
S	内容：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 レベル：協定等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、及び、その取り組みが他のいきいきプラザに普及することが期待される場合
A	内容：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 レベル：協定等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	内容：協定等により定められた水準 レベル：協定等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	内容：協定等により定められた水準を下回り、改善が必要 レベル：協定等に基づく取り組みが不足している場合、又は、運営状態において業務の一部分の改善が必要であると確認された場合
D	内容：協定等により定められた事項が実施されていない レベル：協定等に基づく取り組みが不足している場合、及び、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

注1 「B」「C」「D」の評価は、協定等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いました。

注2 「S」「A」の評価を付ける場合は、サービスの質の向上を目的とした創意工夫等が確認・評価できたことを示しています。

注3 総合的観点から、評価が「B」以上であれば、運営において問題点・課題がないことを意味します。

■ 第三者評価結果

カテゴリー1 組織マネジメント

実施状況	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	評価 A
標準項目		
○	施設の理念・基本方針や理念に基づいた施設像を明確化し、職員に周知している	
○	明確化された理念・基本方針・施設像に基づき適切に策定された事業計画書(取り組み内容)及び事業報告(取り組み結果)について職員に周知している	
○	明確化された理念・基本方針・施設像に基づき適切に策定された事業計画書(取り組み内容)及び事業報告(取り組み結果)について利用者に周知している	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>*三田いきいきプラザの強みは昔からある施設として馴染みのある利用者が多く、トレーニングや喫茶等においても気軽に話し合えたり、1対1で対応できるなど良好なコミュニケーションが取れて寄り添える関係(お互いが仲間関係)が築かれている。弱みは男性のための事業や若いシニア世代に向けた事業が少ないことである。</p> <p>*プラザ事業に参加している人やいきいき教室の修了者などで自主活動している人を取り込んだ出前講座(運動教室)を高齢者相談センターと連携して積極的に展開し、施設の強みを発揮していきたいと管理者は考えている。</p> <p>*集会室などを夜間帯に在勤者の会議や高齢者のサークルなどでの利用がある中、日中働いている60歳以上の人を取り込んでいき弱みを克服していきたいと管理者は考えている。</p> <p>*都営住宅も近く、一人暮らしの高齢者も多く、お風呂の利用が非常に多いことなどから地域の拠り所となれるよう、施設運営に取り組んでいる。</p> <p>*事務所内での施設目標、部署目標(総合、トレーニング、喫茶)とアクションプランの掲示がされている。</p> <p>*ネームホルダー内のカードに指定管理者共同事業体代表法人の「職員行動指針」などを記載し常時携帯され、朝礼・夕礼時にその唱和を行っている。</p> <p>*毎年3月に芝地区3館の全職員が参加する職員全体会議を開催し、本年度の振り返りと翌年度の事業計画、目標(全体・施設・部署)とアクションプランの発表を行っている。</p> <p>*利用者・職員などで構成する利用者懇談会を年3回開催し、利用状況・行事予定・事業報告などを説明し、利用者との質疑応答が行われている。質疑応答事例として、利用者から「カラオケの指導がある点が他の施設と違いよい」に対して、「有り難うございます。今後もより良い教室づくりを目指していきます」と回答している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*ネームホルダー内のカードに指定管理者共同事業体代表法人の「職員行動指針」を記載し常時携帯すると共に、毎日の朝礼・夕礼時にその唱和を行い、日常的にその内容や考え方を職員に徹底するように取り組んでいる。</p> <p>*利用者・職員等で構成する利用者懇談会を年3回開催し、利用状況・行事予定・事業報告等を説明し、利用者との質疑応答が行われている。質疑応答事例として、利用者から「カラオケの指導がある点が他の施設と違いよい」に対して、「有り難うございます。今後もより良い教室づくりを目指していきます」と回答している。</p>

実施状況	評価項目 1-2 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	評価 A
	標準項目	
○	管理者は、自らの役割と責任を明示し職員に伝えている	
○	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		第三者評価機関による講評
<p>*管理者向け業務マニュアル(管理者の職務分掌などを記載)を作成している。</p> <p>*法人と3施設の関係性及び施設内の関係性が分かるようにした組織図を作成し毎月改定している。</p> <p>*職務権限をリーダー決裁⇒主任決裁⇒館長決裁⇒統括館長決裁と明示している。</p> <p>*理念・運営方針・目標などを芝地区港区立いきいきプラザ事業計画書に記載すると共に、管理者は掲げた方針・目標に沿って運営を行い、運営状況・報告は朝礼・夕礼・会議等で職員に周知している。</p> <p>*施設では「目標の立て方について」で、基本方針⇒3館施設目標⇒施設目標⇒部署目標⇒個人目標という手順を確立している。平成27年度は芝地区港区立いきいきプラザ基本方針「お客様が幸せになれるいきいきプラザづくり」、3館施設目標「お客様に選ばれる施設づくり、組織づくり」を掲げ、三田いきいきプラザ施設運営目標「お客様をお迎えするチーム三田」を設定し、施設運営目標に沿って部署目標を設定して整合性をもたせている。</p> <p>*目標を数値的に捉え(三田いきいきプラザ施設総来館者数:年間85,000人、前年比6%増)、予実管理表などを使用して目標の達成状況を確認している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*施設では「目標の立て方について」で、基本方針⇒3館施設目標⇒施設目標⇒部署目標⇒個人目標という手順を確立し、手順に則って平成27年度の目標設定を行っている。</p> <p>*数値目標は、施設総来館者数:年間85,000人、前年比6%増、予実管理表などを使用して目標の達成状況を確認している。</p>

実施状況	評価項目 1-3 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みが行われている	評価 B
	標準項目	
○	施設の職員として、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)・条例等を明示している	
○	全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)・条例等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		第三者評価機関による講評
<p>*指定管理者制度運用ハンドブック・情報セキュリティ・個人情報保護管理規程・就業規則等を整備し、事務所内で閲覧できるようになっている。</p> <p>*守るべき法・規範などの理解や遵守に関しては、湖山医療福祉グループリスクマネジメント研修などで行っている。</p> <p>*理念研修(運営方針・計画の理解、関係法令などの理解と遵守)、個人情報保護研修・安全管理研修が行われている。</p> <p>*職員が守るべき法や規則については年2回指定管理者共同事業体代表法人の「行動実践評価表」に基づく自己チェックを行っている。</p> <p>*朝礼・夕礼や各種会議で機会を捉えて法令遵守の徹底を行っている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*理念研修(運営方針・計画の理解、関係法令などの理解と遵守)、個人情報保護研修・安全管理研修が行われている。</p> <p>*職員が守るべき法や規則については年2回指定管理者共同事業体代表法人の「行動実践評価表」に基づく自己チェックを行い、管理者が確認・評価する仕組みにしている。</p>

カテゴリー2 安全管理・危機管理

実施状況	評価項目 2-1 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・取り組みが行われている	評価 A
	標準項目	
○	緊急時・災害時における利用者の安全を確保するため、対応手順やマニュアルを作成し、協定書等のおおりの体制整備・取り組みが行われている	
○	利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や施設内の役割分担を明示している	
○	事故発生時の連絡体制を整備すると共に、事故の発生原因・要因を分析し、再発防止に取り組んでいる	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>*緊急対応マニュアル・避難所開設マニュアル・緊急連絡網を作成し、連絡体制の整備や災害時の役割分担を明示すると共に、地域の防災協議会・区所管課・総合支所と連携し避難所として開設できるよう体制を整備している。</p> <p>*その日の教室の利用者も参加し近隣のビルと共同で総合防災訓練を実施すると共に、防災無線訓練・防犯訓練などを行っている。</p> <p>*ヒヤリハットと事故のレベル分類を行い、収集したヒヤリハット・事故報告書を集計している。</p> <p>*リスクマネジメント委員会が設置され、委員会ではヒヤリハット・事故報告に基づき原因分析と再発防止策を検討・実施し、月1回開催される施設の運営会議で報告している。</p> <p>*夜間・休日等(職員不在時)の緊急対応体制に関しては、異常が発生した場合、構成団体拠点(港区いきいきプラザ・港区芝地区総合支所などで構成するネットワーク網)にて24時間365日対応(状況把握)する仕組みが構築されている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*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・マニュアルを作成し、関係機関との連携や施設内の役割分担を決め、協定書などに基づく体制整備を行っている。</p>

実施状況	評価項目 2-2 施設・設備の安全点検・保守管理等が適切に行われている	評価 B
	標準項目	
○	協定書等に示された日常保守管理及び定期点検が適切に行われている	
○	利用者の安全性に配慮した施設内環境の整備に取り組んでいる	
○	利用者が直接使用する器具・備品等で安全性に関わる損傷等がないか確認を行っている	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>*施設の維持管理教務は「芝地区港区立いきいきプラザ管理運営に関する基本協定書」に基づくと共に、維持管理年間計画書及び業務基準書によって業務を遂行している。</p> <p>*施設の維持管理を担当する共同事業体の法人が電気設備保守点検・空調設備保守点検・給排水衛生設備保守点検(水質検査を含む)・消防設備保守点検・エレベータ保守点検・自動ドア保守点検等を行い、施設に月次報告書で報告している。施設は報告を受けた月次報告に基づき所定様式で区所管課に報告している。</p> <p>*直接使用する器具・備品等の日常点検は施設点検マニュアルで定められた手順で施設点検表を使用して行っている。</p> <p>*2階講習室で使用する包丁はその都度1階受付にて貸出、使用前後で目視のみでなくチェックリストを使用して確認を行う仕組みにしている。</p> <p>*AEDの日常点検や保守管理(購入業者が無線で電池切れのチェック)を行っている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*施設の維持管理を担当する共同事業体の法人と協力して、協定書などに示された日常保守管理及び定期点検を適切に行い、利用者の安全を確保するように取り組んでいる。</p>

カテゴリー3 情報の保護・共有

実施 状況	評価項目 3-1 個人情報保護・情報公開が適切に行われている	評価 B
	標準項目	
○	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	
○	施設で扱っている個人情報の利用目的を明示している	
○	個人情報の保護に関する規程を明示している	
○	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		第三者評価機関による講評
<p>*情報の重要性・機密性を踏まえて、業務に使用するパソコンは、システム管理者がアカウント、パスワード、アクセス制限などの管理を行っている。個人情報の入ったパソコンは、インターネット回線と接続していないパソコンを使用し、情報漏洩防止をする仕組みにしている。</p> <p>*港区個人情報保護条例、港区情報安全対策指針、基本協定書に定められた事項を遵守して業務を行うと共に、個人情報保護方針を定めてホームページで公開している。</p> <p>*百葉の会「個人情報保護管理規程」があり、「情報収集の原則(個人情報の収集：目的を明確にし、必要な範囲で行う)」「個人情報を収集する目的(目的を具体的に例示)」「利用目的の範囲」「個人情報の正確性の確保(個人情報の開示を記載)」「個人情報保護に関する組織体制」等を規定すると共に、事務所内で閲覧できるようにしている。また、個人情報の開示に関しては、個人情報保護指針の中で「本人から個人情報について、開示・訂正・追加・削除・利用停止を求める申し出があった場合は、事実関係を調査し速やかに対応いたします」と記載し、ホームページで公開している。</p> <p>*トレーニング用申込シートなど紙ベースの個人情報・重要文書については事務室内の施錠できるキャビネットで保管・管理している。</p> <p>*情報セキュリティ研修を年2回実施すると共に、情報セキュリティソフトを使用し、安全性の確保や情報漏洩防止をする仕組みにしている。</p> <p>*個人情報の取り扱いに関しては定期的に研修を実施し、理解を深めると共に、他で起こっている事例などを参考にし、意識向上するように取り組んでいる。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*情報の重要性・機密性を踏まえアクセス権限を設定し、個人情報は「個人情報保護管理規程」に則って適正に保護されている。</p>

実施 状況	評価項目 3-2 職員間での情報の共有を行っている	評価 A
	標準項目	
○	情報の目的・用途に沿って、共有されるべき業務に関する情報や知識が漏れなく関係者間でコミュニケーション等を通して共有されている	
○	情報共有の手順・方法が標準化・マニュアル化され、関係者間で周知され、仕組みとして確実に運用管理されている	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>*職員間の情報伝達や情報共有の手段は、業務日誌、申し送りノート、メールなどを使用している。又、会議は議事録を作成し、事務室内で閲覧できるようにしている。</p> <p>*文書等を閲覧した場合は、閲覧した確認印と最終段階で押印状態を再確認し漏れが無いように取り組んでいる。</p> <p>*事業計画書・予実管理表・議事録・利用者懇談会報告書・月次報告書など職員が共有すべき情報は施設内ネットワークパソコンの共有ホルダー内で保管・管理して、常時閲覧できる仕組みにしている。</p> <p>*朝礼・夕礼・終礼の確実な実施により2交代制勤務による情報伝達漏れを防ぐと共に、職員間の情報共有化が進み、部署間の連携の良さ、チームワークの向上につながっている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*朝礼・夕礼・終礼の確実な実施により2交代制勤務による情報伝達漏れを防ぐとともに、職員間の情報共有化が進み、部署間の連携の良さ、チームワークの向上につながっている。</p>

カテゴリー4 地域との交流・連携

実施状況	評価項目 4-1 地域との関係が適切に確保されている	評価 S
	標準項目	
○	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	
○	施設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		第三者評価機関による講評
<p>*三田いきいきプラザの地域特色は近くに都営住宅やUR住宅があるので、そこに居住している人達(60歳以下の人達が少なく、独居者が多い)が多く利用し、特に女性の高齢者が多く利用している。また、「ちいバス」が目の前を通るので「ちいバス」を利用して多くの利用者が来館している。</p> <p>*三田は芝地区の中でも高齢者人口が多く、週1回提供している「いきいき朝ご飯」も申込者が定員(10名)を超えてしまい、抽選になっている。</p> <p>*利用者からはカラオケの開放、茶道など文化事業の要望が多いため、事業に反映させたいと管理者は考えている。</p> <p>*施設から毎月情報誌「芝地区いきいきプラザだより」「芝地区いきいきプラザトレーニングだより」を各老人クラブ・町会・自治会などに送付してその月の講座プログラムやイベントなどの情報を発信している。</p> <p>*区内の公共施設や高齢者相談センターに月2回に施設だよりを発送している。</p> <p>*イベントなどのポスターは、館内の掲示板に掲示すると共に、地域情報(地域からの配布物)が記載されているパンフレットなどはスタンド棚に設置しており、配布物として自由に手に取れるようになっている。</p> <p>*地域イベント(区民まつり・芝地区介護予防フェスタ・さわやか体育祭など)や都営住宅の町会・芝チャレンジコミュニティクラブ(芝チャレンジコミュニティ大学の卒業生)や芝・三田まち倶楽部などの地域団体と協働し様々なイベント(史跡散策ツアー・切り絵と折り紙など)を実施している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*地域イベント(区民まつり・芝地区介護予防フェスタ・さわやか体育祭など)や都営住宅の町会・芝チャレンジコミュニティクラブや芝・三田まち倶楽部などの地域団体と協働し様々なイベント(史跡散策ツアー・切り絵と折り紙など)を実施している。</p>

実施状況	評価項目 4-2 関係機関との連携が確保されている	評価 A
	標準項目	
○	地域の関係機関のネットワークに参画し、情報交換や共通課題について協働して取り組む体制を整えている	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>*施設建物の2階の一室に港区老人クラブ連合会事務局が入っているため老人クラブの人達とは常に連絡を取り合っておりイベントなどで協力し合っている。</p> <p>*施設で実施したアロマ・ハンドマッサージ教室では修了者が地域に出向きボランティア活動を実施している。また、より自主的な活動ができるように支援を行っている。</p> <p>*高齢者相談センターとの連携の中で情報共有を図りながら、協働して出前栄養講座などやイベントを実施している。</p> <p>*近隣の女子短期大学栄養科と連携し、同大学栄養課と協働でランチメニューを作成し、また「みたまつり」では共同開発した「おやき」を完売している。</p> <p>*近隣大学の落語研究会と連携してイベントや出前講座(出張講座)を開催し落語を披露している。</p> <p>*製菓会社と連携して企業の薬剤師が講師となり、「テーマ:冬場の水分補給と入浴」という健康講座を開催している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*施設で実施したアロマ・ハンドマッサージ教室では修了者が地域に出向きボランティア活動を実施している。また、より自主的な活動ができるように支援を行っている。</p> <p>*近隣の女子短期大学栄養科と協働でランチメニューを作成し、また「みたまつり」では協働開発した「おやき」を完売すると共に、近隣大学の落語研究会と連携してイベントや出前講座(出張講座)を開催し落語を披露し、協働して取り組む体制を整えている。</p> <p>*製菓会社と連携して企業の薬剤師が講師となり、「テーマ:冬場の水分補給と入浴」という健康講座を開催し、地域の関係機関との連携が確保されている。</p>

実施状況	評価項目 4-3 地域の情報を収集し、地域の福祉向上のための取り組みを行っている	評価 S
	標準項目	
○	地域の福祉ニーズについて情報を収集し、地域の福祉向上のための取り組みを行っている	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>*トレーニングでは健康運動指導士・介護予防運動指導員・理学療法士・看護師などを配置し、トレーニングの中で専門的な視点で指導を行い、介護予防に取り組んでいる。</p> <p>*コミュニティカフェ(喫茶)では、管理栄養士・栄養士等を配置し、「男性のための料理教室」にも携わって、各種事業と連携を取っている。</p> <p>*「男性のための料理教室」の修了者を中心として、幾つかの自主サークルが立ち上がっている。いつでも相談できる体制(常勤スタッフで対応)を整えるなど、活動のサポートに取り組んでいる。</p> <p>*コミュニティカフェ(喫茶)は教室参加者や貸室の利用者に利用され、地域の写真同好会などの写真が掲示されてほっと一息くつろげるスペースとなっている。カフェ職員は利用される方々に対して対面式テーブル越しに積極的に声掛けをし、見守りを行うと共に、季節の行事に合わせて限定ランチを提供し、大変好評を得ている。</p> <p>*近隣の楽器の企業と連携してヴァイオリンとピアノのアンサンブルの音色を楽しむ「ヴァイオリンカフェコンサート」を行うと共に、地域で活躍しているアコーディオン演奏家の伴奏によって、参加者と流行歌を合唱し、職員の演芸等の披露もあり、歌声喫茶風のイベントとして親睦を深める機会にしている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*コミュニティカフェ(喫茶)は教室参加者や貸室の利用者に利用され、地域の写真同好会などの写真が掲示されてほっと一息くつろげるスペースとなっている。カフェ職員は利用される方々に対して対面式テーブル越しに積極的に声掛けをし、見守りを行うと共に、季節の行事に合わせて限定ランチを提供し、大変好評を得ている。</p> <p>*近隣の楽器の企業と連携してヴァイオリンとピアノのアンサンブルの音色を楽しむ「ヴァイオリンカフェコンサート」を行うと共に、地域で活躍しているアコーディオン演奏家の伴奏によって、参加者と流行歌を合唱し、職員の演芸等の披露もあり、歌声喫茶風のイベントとして親睦を深める機会にしている。</p>

カテゴリー5 サービスの実施・向上

実施状況	評価項目5-1 計画 協定書、事業計画で定めた通り事業実施がされている	評価 A
	標準項目	
○	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	
○	事業計画等の進捗状況に関する記録を保管し、担当職員が代わっても事業が継続できるようにしている	
○	計画推進に当たり、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		第三者評価機関による講評
<p>*アクセスが良いので港区全域から利用者が来て、いきいき教室や介護予防事業等を利用している。</p> <p>*前年度の企画書・事業実施報告書(利用者の様子や反応、改善点などが記載されている)・予実管理表等が振り返りを行い、課題・問題点などを抽出し事業企画を作成するため、企画のバージョンアップしやすく(工夫点)なっている。</p> <p>*各事業マニュアルは、担当者が代わっても運営できるように、教室内の机や椅子の配置や必要備品、スケジュールや注意点などが記載されている。</p> <p>*地域(都営住宅等)に出向き栄養講座や運動教室を行っている。ただ施設で待つだけでなく、アウトリーチとして事業を行い、いきいきプラザのPRも行っている。</p> <p>*各事業に対してマニュアルを作成し、担当者が変わっても業務が一定水準を保てるようにしている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*各事業マニュアルは、担当者が代わっても運営できるように、教室内の机や椅子の配置や必要備品、スケジュールや注意点などが記載されている。</p>

実施状況	評価項目5-2 苦情対応 意見・苦情の受付・対応が適切になされている	評価 B
	標準項目	
○	苦情解決制度を利用できることや施設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	
○	利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>*苦情対応マニュアルを作成し、基本方針・再発防止・苦情対応委員会の設置・苦情対応マニュアルフローなどを定め、利用者の意見・要望苦情に対する解決に取り組んでいる。</p> <p>*意見箱を1階、2階、階段の途中の踊場の3か所に設置している。投函があった場合は区総合支所に報告し、回答案を作成し区総合支所の手承を得て回答を掲示している。</p> <p>*意見箱対応記録は投函日・意見内容・回答日・回問方法・回答内容・その他(回答後の反応等)などを記載し、それぞれの意見に対して検討を行い、回答している。</p> <p>*寄せられた利用者意見・要望は朝礼・夕礼・会議で伝え、職員間で情報共有している。</p> <p>*苦情の大小に関わらず5W1H(いつ、どこで、誰が、どの様に、どうしたのか)と時系列を明確にし、上司に正確に報告するように取り組んでいる。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*利用者からの意見・要望・苦情を処理するプロセスを明確にして解決に取り組んでいる。</p>

実施状況	評価項目5-3 利用者アンケート 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	評価 A
	標準項目	
○	利用者アンケートなど、施設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	
○	施設において利用者主体（本位）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		第三者評価機関による講評
<p>*毎日日誌にお客様の声を記録し、職員間で共有して、新しい取り組みに繋げようとしている。</p> <p>*調査報告書で三田地区では、約4割の高齢者が正月を一人で過ごす（一人暮らし）というデータを基に、近くを走る箱根駅伝を応援観戦する年始イベントを企画している。60歳以上の港区在住者に地域交流も兼ねて呼びかけ、参加者と無料で配る「おしるこ」を食べながら箱根駅伝を応援観戦し、一体感を味わうように取り組んでいる。</p> <p>*いきいき教室終了時、参加した利用者に対してこやまケアお客様満足度アンケートを実施して、意見・要望を・意向を把握する仕組みにしている。</p> <p>*年3回、利用者懇談会を実施して、参加者（施設利用者・町会自治体関係者・民生委員・老人クラブなど）に利用状況・行事・教室予定などを報告し、その後情報交換や質疑応答で意見・要望・意向などを把握している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*調査報告書で三田地区では、約4割の高齢者が正月を一人で過ごす（一人暮らし）というデータを基に、近くを走る箱根駅伝を応援観戦する年始イベントを企画している。60歳以上の港区在住者に地域交流も兼ねて呼びかけ、参加者と無料で配る「おしるこ」を食べながら箱根駅伝を応援観戦し、一体感を味わうように取り組んでいる。</p>

実施状況	評価項目5-4 接遇 利用者に対して公正・公平・丁寧に対応している	評価 B
	標準項目	
○	利用者に対して公正・公平・丁寧に対応するために、接遇方針を明示している	
○	接遇方針に基づく利用者応対が行えるよう、教育・訓練や職員間での相互チェック等に取り組んでいる	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>*人権意識向上に関する講演などに参加している。</p> <p>*接遇研修を全職員に対して定期的実施して、実習で接遇レベルの向上を図っている。</p> <p>*共同事業体代表法人の実践評価表を使って職員間で相互チェックを年2回行っている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*共同事業体代表法人の実践評価表を使って職員間で相互チェックを年2回行っている。</p>

実施状況	評価項目 5-5 広報・PR活動 効果的に広報・PR活動を実施している	評価 A
	標準項目	
○	地域住民や利用者等が入手できる媒体で、施設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て、提供する情報の表記や内容を分かりやすいものになっている	
○	施設の情報を行政や関係機関等に提供している	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>*「芝地区いきいきプラザだより」「芝地区いきいきプラザトレーニングだより」には、予定の教室・内容等や材料費の費用がある場合は記載されている。</p> <p>*ホームページ（法人・いきいきプラザ）を開設して情報を提供している。</p> <p>*区内の公共施設に月2回施設だよりを送付。港区広報への掲載や港区掲示板での掲示を行っている。</p> <p>*掲示板のポスターは、施設内の目につき、見やすいように色や文字の大きさを考慮して作成している。</p> <p>*施設を使用しやすいように説明書きがしてある。例として、「ご自由にお持ち下さい」などの表示をしている。</p> <p>*季節のイベント食は、数も限られているので、ポスターを施設利用者の目につく所に貼り、PRしている。</p> <p>*外部のマンションのサロン・地域の会館などにおいて、出張体操教室を実施している。いきいきプラザや介護予防事業の説明を高齢者相談センターの職員と一緒に説明している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*掲示板のポスターは、施設内の目につき、見やすいように色や文字の大きさを考慮して作成している。</p> <p>*季節のイベント食は、数も限られているので、ポスターを施設利用者の目につく所に貼り、PRしている。</p> <p>*外部のマンションのサロン・地域の会館などにおいて、出張体操教室を実施している。いきいきプラザや介護予防事業の説明を高齢者相談センターの職員と一緒に説明している。</p>

カテゴリー6 人材の確保・育成

実施状況	評価項目 6-1 サービス実現に必要な人員体制が確保されている	評価 A
	標準項目	
○	施設が必要とする人材を踏まえた採用を行っている	
○	明確化された理念・基本方針・施設像を実現するため、施設の特性を踏まえた人事制度になっている	
○	職員の意識を把握し、やる気と働き甲斐の向上に取り組んでいる	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>*湖山医療福祉グループの「職員行動指針」に職員像を明示すると共に、いきいきプラザの業務に適任であるかを見定めて職員採用を行っている。</p> <p>*共同事業体代表法人の実践評価表を使用し、サービス提供に関する評価を行い、評価結果を目標管理面談時にフィードバックし管理者が指導・助言している。</p> <p>*目標管理シートで施設の方針・重点目標に基づいた個人目標を設定し、その後面談を実施して、業務実績を前期・下期に自己評価・1次評価・2次評価・最終評価を行っている。</p> <p>*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る。</p> <p>*各職員の就業状況等の現状を把握し、面談時を利用して指導・助言を行っている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*共同事業体代表法人の実践評価表を使用し、サービス提供に関する評価を行い、評価結果を目標管理面談時にフィードバックし管理者が指導・助言している。</p> <p>*目標管理シートで施設の方針・重点目標に基づいた個人目標を設定し、その後面談を実施して、業務実績を前期・下期に自己評価・1次評価・2次評価・最終評価を行っている。</p>

実施状況	評価項目 6-2 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	評価 B
	標準項目	
●	施設の人材育成計画に基づき、職員一人ひとりの能力向上に関する希望を反映させた個人別育成(研修)計画を策定している	
○	施設の目標や課題を達成するため、職員全体で取り組む勉強会や検討会を実施している	
○	手引書等を整備し、施設業務の標準化を図るための取り組みをしている	
○	利用者へのサービス向上を目指し、職員が工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>共同事業体代表法人グループのキャリア開発表では縦軸に対象・到達目標・実績・管理・教育等の項目を設定し、横軸に階層によるレベル（Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ、Ⅳ、Ⅴ、Ⅵ）を設定し、マトリックス表にして該当する内容を記載している。</p> <p>* 目標管理シート（施設の方針・重点目標に基づいた個人目標）とキャリア開発シートとの関連づけができておらず個人別育成計画に該当しない。</p> <p>* 新入植者対象・中途職員対象の研修計画を作成し、それぞれのカリキュラムに沿って研修を実施し、業務報告書の提出を定めている。</p> <p>* 職員の階層別・職種別・能力別の研修を実施している。</p> <p>また、職員の果て値については、面談等で職員の意向を確認し、可能な限り意向に沿うように取り組んでいる。</p> <p>* 施設の目標や課題は運営会議・部署会議・全体会議を開催し検討している。</p> <p>* 手順書・マニュアル等は3施設共通の者を作成し、定期的に見直し改定している。</p> <p>* 手順書・マニュアル等は施設内ネットワークパソコンの共有ホルダー内で保管・管理して、職員が常時閲覧できる仕組みにしている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>* 共同事業体代表法人グループのキャリア開発表では縦軸に対象・到達目標・実績・管理・教育等の項目を設定し、横軸に階層によるレベル（Ⅰ、Ⅱ、Ⅲ、Ⅳ、Ⅴ、Ⅵ）を設定し、マトリックス表にして該当する内容を記載している。</p> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>* 目標管理シート（施設の方針・重点目標に基づいた個人目標）とキャリア開発シートとの関連づけができておらず個人別育成計画に該当しない。</p>

カテゴリー7 会計処理

実施状況	評価項目 7-1 適切に経費の執行がなされている	評価 A
	標準項目	
○	経理の管理体制を築き、適切に経費の執行がなされている	
○	経費の執行等の適切な経理書類を作成し、経理と出納の相互牽制の仕組みを設けている	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>* 経費決裁は総括館長と館長が行うことになっている。また、各施設に経理担当者を配置している。</p> <p>* 経費関係の書類等は施設内の係の書庫で保管管理している。</p> <p>* 物品発注は総括館長・館長の決裁を経て職員が発注し、受付窓口で納品書に基づき検品し、経理が経理システムに入力している。請求書は法人本部へ送付し、法人本部から納入業者に支払っている。また、小口現金は経理が管理している。</p> <p>* 経費の執行状況は、法人本部の確認検証を受け、適切に経理書類を作成し運用管理している。作成した経理書類などは法人本部へ提出している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>* 相互牽制の仕組みを設けた経理の管理体制を築き、適切に経理処理が行われている。</p>

カテゴリー8 独自の取り組み

実施状況	評価項目 8-1 指定管理者が持つノウハウ・アイデアや専門性を活かした取り組みがある	評価 A
	標準項目	
○	独自のノウハウ・アイデアや専門性を活かした取り組みがある	
○	施設内外の先進事例等の情報を収集し、それらを参考にした新たな取り組みを行っている	
	確認された実践内容	第三者評価機関による講評
	<p>*職員が事業企画する中で自らが講師となり事業開催する機会を積極的にもつように取り組んでいる。事例：栄養士による相談会、パン教室など</p> <p>*専門職（理学療法士、管理栄養士等）を配置し、事業を実施している。</p> <p>*国際交流・企業連携・文化助成団体等による事業を積極的に実施している。</p>	<p>【良いと思う点】</p> <p>*職員が事業企画する中で自らが講師となり事業開催する機会を積極的にもつように取り組んでいる。事例：栄養士による相談会、パン教室などがある。*相互牽制の仕組みを設けた経理の管理体制を築き、適切に経理処理が行われている。</p> <p>*専門職（理学療法士、管理栄養士等）を配置し、事業を実施している。</p> <p>*国際交流・企業連携・文化助成団体等による事業を積極的に実施している。</p>

総 括

■ 総 括

特に良い点	
1	昔からある施設として馴染みのある利用者が多く、トレーニングや喫茶等においても気軽に話し合えるなど良好なコミュニケーションが取れて、お互いが仲間意識を持っている。近くに都営住宅やUR住宅があり、そこに居住者が多く利用している。一人暮らしの高齢者も多く、お風呂の利用が非常に多いことなどから「地域の拠り所」となれるよう、施設運営に取り組んでいる。
2	コミュニティカフェ(喫茶)は、教室参加者や貸室の利用者に利用され、地域の写真同好会などの写真が掲示されてほっと一息くつろげるスペースとなっている。カフェ職員は利用される方々に対して対面式テーブル越しに積極的に声掛けをし、見守りを行うと共に、季節の行事に合わせて限定ランチなどを提供し、大変好評を得ている。
3	調査報告書で三田地区では、約4割の高齢者が正月を一人で過ごす（一人暮らし）というデータを基に、近くを走る箱根駅伝を応援観戦する年始イベントを企画している。60歳以上の港区在住者に地域交流も兼ねて呼びかけ、参加者と無料で配る「おしるこ」を食べながら箱根駅伝を応援観戦し、一体感を味わうように取り組んでいる。

特に改善が望まれる点	
1	施設の事業では男性のための事業や若いシニア世代に向けた事業が少ない。管理者は集会室夜間帯の利用が在勤者の会議や高齢者のサークル等が多いが、夜間帯事業を企画し、日中働いている60歳以上の人を取り込んでいき弱みを克服していきたいと考えており、企画化の促進が望まれる。
2	目標管理シート（施設の方針・重点目標に基づいた個人目標）とキャリア開発シートとの関連づけができておらず個人別育成計画に該当しない。
3	以下余白