

平成 27 年度(2015 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 —

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・サービス	H0901013	yshikubo01@ai.ayu.ne.jp
藤井 紘一郎	メンバー	組織	H0305082	k-fujii@wac.or.jp
	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	港区立神明いきいきプラザ			
事業所の連絡先	所在地	東京都港区浜松町1-6-7		
	電話& F A X	03-3436-2500		
	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 14日	⑦ 報告書提出日	平成 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	<ol style="list-style-type: none"> 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かくお迎えする 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	<p>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）</p> <p>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。</p>
利用申込方法	<p>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。</p> <p>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。</p>
高齢者向け事業	<p>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。</p>
個人利用施設一覧	<p>集会室A・集会室B・集会室C・集会室D・音楽スタジオ・ダンススタジオ 展示ギャラリー・体育館・トレーニングルーム・トレーニングスペース・リハーサル室 敬老室・浴室・ロビー（喫茶コーナーあり）・敬老娯楽教養室</p>
浴室開放時間	<p>利用時間：月曜、水曜、金曜の正午から午後6時30分、最終入室：午後6時</p>

利用者調査 集計結果

利用者調査結果

■ 調査概要

- ・調査対象：港区立神明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 356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
13人	29人	77人	79人	85人	51人	22人

利用頻度

ほぼ毎日	週3～5回	週1～2回	月1～2回	その他
9人	93人	202人	43人	9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	246	69.1	76	21.3	13	3.7	21	5.9
2. 参加している教室や講座に満足しているか	328	92.1	16	4.5	4	1.1	8	2.2
3. 講師や先生に満足しているか	321	90.2	20	5.6	2	0.6	13	3.7
4. 楽しみにしている教室や講座はあるか	275	77.2	46	12.9	11	3.1	24	6.7
5. プラザでの活動は健康維持や交流に役立っているか	313	87.9	33	9.3	0	0.0	10	2.8
6. 施設においてプライバシーが守られているか	280	78.7	57	16.0	5	1.4	14	3.9
7. 職員の言葉遣いや態度は丁寧か	329	92.4	23	6.5	2	0.6	2	0.6
8. 職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれるか	326	91.6	21	5.9	5	1.4	4	1.1
9. 職員は相談ごとに親切に応じてくれるか	295	82.9	37	10.4	2	0.6	22	6.2
10. 安心・安全に対する配慮は行き届いているか	280	78.7	53	14.9	5	1.4	18	5.1
11. 災害時の避難経路は分かりやすく示されているか	213	59.8	100	28.1	5	1.4	38	10.7
12. 設備や備品は利用しやすいか	271	76.1	58	16.3	3	0.8	24	6.7
13. 施設内の清掃は行き届いているか	335	94.1	17	4.8	0	0.0	4	1.1

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：港区立神明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	6 不明
42.1%	48.9%	3.7%	0.3%	0%	5.1%

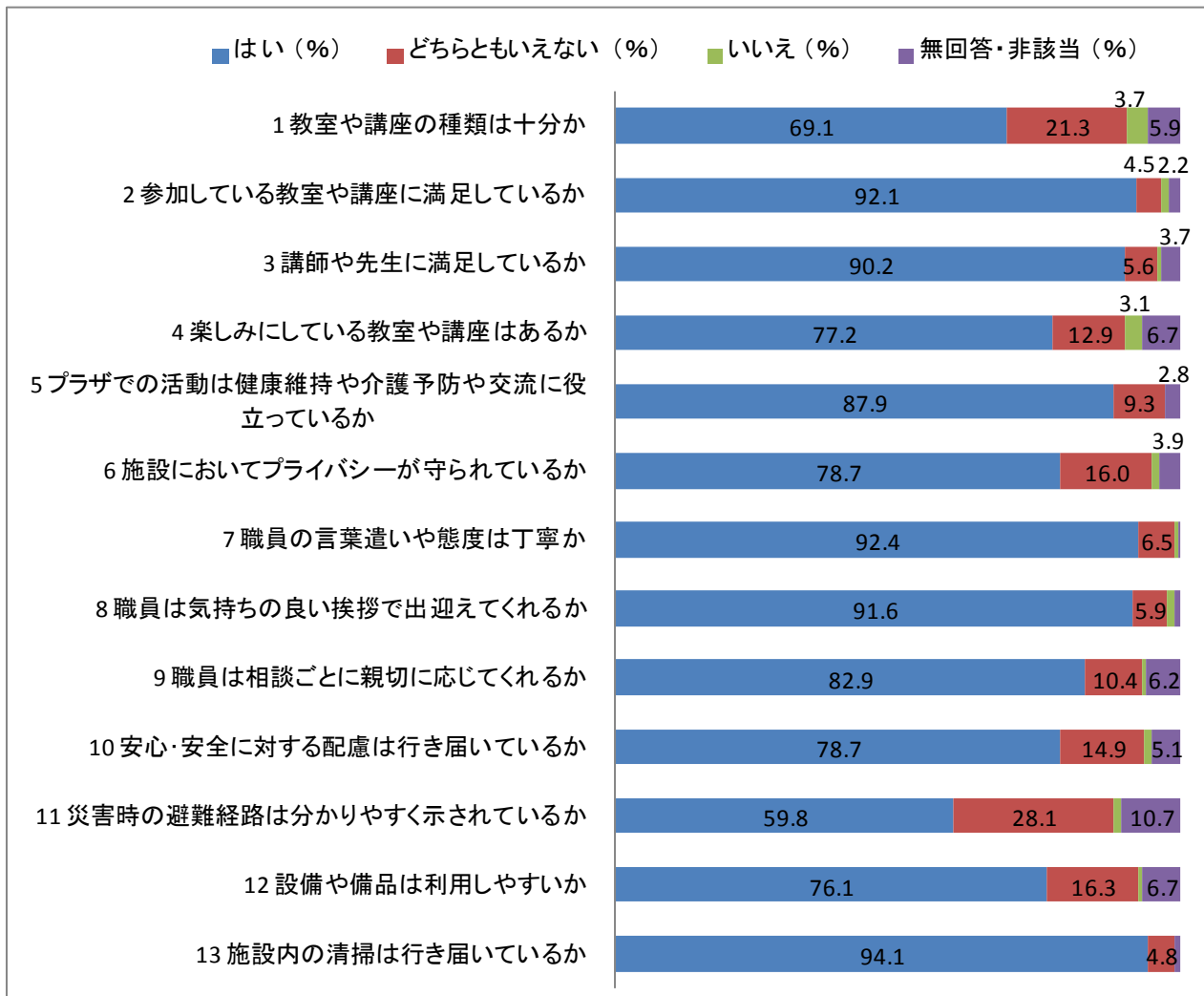
注 利用者からの意見・要望等は集計して、対象事業所に伝えてあります。

■ 利用者調査全体コメント

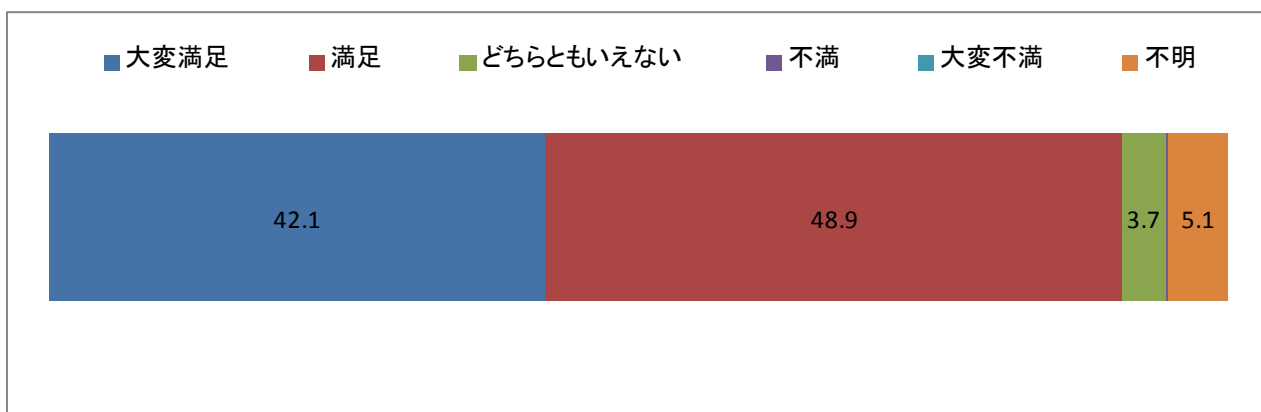
利用者調査項目の「2参加している教室や講座に満足しているか」「3講師や先生に満足しているか」「5プラザでの活動は健康維持や介護予防や交流に役立っているか」「7職員の言葉遣いや態度は丁寧か」「8職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれるか」「13施設内の清掃は行き届いているか」は85%以上となっており、自由記述欄の意見でも好評を得ている。

総合満足度では「大変満足」42.1%、「満足」48.9%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>* 神明いきいきプラザの強みは人材を用意して多世代活動など色々な事業を展開し、新たに通ってみたいと思われるように取り組んでいる。</p> <p>* 設備が充実している複合施設であることから、幅広い範囲の多世代間の交流事業を展開していくことで強みを活かし、拡大していきたいと管理者は考えている。</p> <p>* 管理者は、子ども中高生プラザ、保育園の入った複合施設であることから、日常的に多世代の交流が自然とできるような施設づくりを目指して取り組んでいる。</p> <p>* 神明だったら「今日は何かやっている」「やってみたいことがある」と利用者に思ってもらえるように事業展開を行っていききたいと管理者は考えている。</p> <p>* 「高齢者の生きがいづくり・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」を提供することで「一人ひとりが輝き穏やかで心豊かに暮らすことのできる地域づくり」の実現に取り組んでいる。</p> <p>* 指定管理者共同事業体代表法人の職員行動指針が毎日の朝礼・夕礼時の唱和活動によって、日常的にその内容や考え方が職員に徹底されている。</p> <p>* 芝地区港区立いきいきプラザ共通の「基本理念：お客様が幸せになれるいきいきプラザづくり」、「運営方針：一人ひとりが輝き、すこやかで心豊かに暮らすことのできる地域を目指す」とし、これを基に策定した芝地区共通の「平成 27 年度の目標」を明示している。</p> <p>* 当施設では、27 年度の施設運営目標を、「新しいいきいきプラザづくり」としている。</p> <p>* これらは、入職時研修、各プラザの事務室などの掲示、事業計画の年次報告(全体会議)、体表法人の報告会などで職員に周知している。</p> <p>* 利用者には、事務室前・ロビー等の掲示、利用者懇談会(年 4 回)などによって周知している。</p>	<p>【良いと思う点】</p> <p>* 指定管理者共同事業体代表法人の職員行動指針が毎日の朝礼・夕礼時の唱和活動によって、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>* 芝地区港区立いきいきプラザ共通の「基本理念：お客様が幸せになれるいきいきプラザづくり」、「運営方針：一人ひとりが輝き、すこやかで心豊かに暮らすことのできる地域を目指す」とし、これを基に策定した芝地区共通の「平成 27 年度の目標」を明示している。</p> <p>* 当施設では、27 年度の施設運営目標を、「新しいいきいきプラザづくり」としている。</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>*管理者は、組織図を氏名・顔写真入りで作成し、役割を明示している。</p> <p>*管理者は、事業計画の管理運営計画項目に、責任体制として、統括館長、館長、常勤職員、神明いきいきプラザ維持管理責任者の役割を明示している。</p> <p>*管理者は、「管理者用業務マニュアル」「目標管理制度」等を活用し、目標達成状況の把握、職員への伝達、職員の育成・評価等を行っている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*管理者は、事業計画の管理運営計画項目に、責任体制として、統括館長、館長、常勤職員、神明いきいきプラザ維持管理責任者の役割を明示し、自らの役割と責任に基づき行動している。</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>*守るべき法・規範等の理解や遵守に関しては、指定管理者共同事業体代表法人グループのリスクマネジメント研修で行っている。</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「行動指針実践評価表」に基づく自己チェックを行っている。</p> <p>*指定管理者共同事業体代表法人の「職員行動指針」等をカードにして渡している。</p> <p>*指定管理者共同事業体代表法人には「代表法人のケア研究会」があり、定期的に会合を開き、すべての施設で代表法人のケアが確立するよう推進している。</p> <p>*当プラザにおいても「代表法人のケアについて」についての研修が行われた。(26.7月)</p> <p>*そのほか、情報セキュリティ(26.7月)、社会人としての心得(毎年の新人研修など)についての研修も行われている。</p>		<p>【良いと思う点】</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「行動指針実践評価表」に基づく自己チェックを行い、法遵守状況を確認する仕組みにしている。</p> <p>*指定管理者共同事業体代表法人の「職員行動指針」等をカードにして携帯し、いつでも確認できるようにしている。</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」「緊急時連絡網」を作成し、防災訓練、防災無線訓練、津波避難訓練などを行っている。</p> <p>* 防災訓練には、町会自治会、老人クラブなども参加している。</p> <p>* ヒヤリハット・事故などのレベル分類を行い毎月集計して、運営協議会(4施設の館長以上と施設維持管理責任者が出席)に報告している。</p> <p>* リスクマネジメント委員会を開催し、当事者を含むカンファレンスを行い、事故原因の究明と再発防止策の検討を行っている。</p> <p>* 日常の管理の中で気付いたヒヤリハットについては、管理者の判断で即応しているが、ヒヤリハットの収集を含め、集計結果の分析による予防対策の検討も十分行われているとは言えない。</p> <p>* 津波避難ビルに指定されているため、電気設備などの機械室が7階に設けられている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>* 防災訓練には、町会自治会、老人クラブなども参加している。また、リスクマネジメント委員会を開催し、当事者を含むカンファレンスを行い、事故原因の究明と再発防止策の検討を行い、安全の確保に取り組んでいる。</p> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>* 日常の管理の中で気付いたヒヤリハットについては、管理者の判断・責任を持って即応されているが、今後さらに、集計結果の分析によって、起こり得る事故発生の原因を追究し、的確な予防対策の策定に結び付けることが期待される。</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>* 施設の維持管理義務は「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>* 維持管理を担当する東急コミュニティが定期的に巡回し、保守管理点検、エレベーター点検などを行い、その結果を毎月所轄官庁へ報告している。</p> <p>* 朝・夕2回各部署の責任者が施設点検マニュアル、施設点検表を用いて点検を行っている。朝の点検で毎日AEDの作動点検も行っている。</p> <p>* 「区有施設日常点検表」「自主検査チェック表(日常)」「同(定期)」「消防設備等自主点検実施表」を用いて、設備・整理整頓・清掃状況などを、日常的・定期的に点検している。</p> <p>* 施設・設備の安全点検・保守管理については、共同事業体体表法人、東急コミュニティ、所轄官庁の3者が集まる月例会にてその内容を報告している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>* 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 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>*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の接続がないものを使用し、情報漏洩を防いでいる。</p> <p>*文書は施錠のできる棚に保管している。</p> <p>*個人情報の保護は、法人の「個人情報保護管理規程」の「情報安全対策実施手順」に則って実施している。</p> <p>*個人情報の利用目的は、「個人情報保護管理規程」の第10条に明示している。</p> <p>*「個人情報保護規程」を定め、事務室内、事務室窓口に掲示している。</p> <p>*情報開示請求については、「個人情報保護管理規程」の第16条、18条に明示している。</p> <p>*職員には、入職・退職時に、個人情報の取り扱いに関する誓約書を提出してもらっている。</p> <p>*職員の研修は、全体会議の中で年に2~3回行い、7月には、情報セキュリティ研修を行った。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*情報の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>*情報の共有は、業務日誌、申し送りノート、会議への出席、メールなどによって行っている。</p> <p>*閲覧の有無を確認するため閲覧者は押印するようにしている。</p> <p>*会議には非常勤の職員も参加するようにしている。</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>*予実管理表などでは客観的な指標として、できる限り数値指標で表し確認を行っている。</p>		<p>【良いと思う点】</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>*予実管理表などでは客観的な指標として、できる限り数値指標で表し確認を行っている。</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>* 神明いきいきプラザの地域特色は町会・自治会の世帯規模が小さく活動や地域連携が弱く、地域の課題が捉えにくいことである。地域ニーズを掘り起こしていきかないと管理者は考えている。</p> <p>* 管理者は団塊の世代の方々をターゲットとした企画を充実させ、地域で活躍する人材を発掘したいと考えている。</p> <p>* 管理者は高齢者による地域ボランティアを育成していきたいと考えている。</p> <p>* 地域からの配布物に関しては施設内に掲示、パンフレットなどはスタンド棚などに設置している。</p> <p>* 高齢者のサークル、介護予防リーダー、チャレンジコミュニティ大学の卒業生、高齢者相談センター、ふれあい相談員などと連携を図っている。</p> <p>* 地域のボランティアグループ、高齢者のサークル等にPRや企画作りのサポート支援を行っている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>* 高齢者のサークル、介護予防リーダー、チャレンジコミュニティカレッジの卒業生、高齢者相談センター、ふれあい相談室など連携を図って、地域との関係が適切に確保されている。</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>* 管理者は企業や大使館等との連携を図り、事業展開を拡大したいと考えている。</p> <p>* 総合支所の会議、高齢者相談センター・ふれあい相談員との連絡会など、定期的に会議に参加している。会議の中で地域ニーズを掘り起こしながら、協働して事業（アロマセラピー講座）やイベントを企画し、実施している。</p> <p>* 海外の文化に、企業の魅力に、芸術やスポーツに出会える「プラザ神明フェスティバル」を開催している。会場には国際交流ブース（エチオピア・ガーナ・カザフスタン等）、企業交流ブース、芸術・その他交流ブース（骨年齢・血管年齢測定コーナー等）、飲食ブースが設営されて約 1200 名が来館している。</p> <p>* 地域の共通課題（一人暮らしの買い物支援）について協働推進課と協働して、施設 1 階フロアーに仮店舗を設営して行っている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>* 総合支所の会議、高齢者福祉センター・ふれあい相談室との連絡会など、定期的に会議に参加している。会議の中で地域ニーズを掘り起こしながら、協働して事業（アロマハンド講座）やイベントを企画し、実施している。</p> <p>* 地域の共通課題（一人暮らしの買い物支援）について区民課、協働推進課、芸術文化女性団体等と協働して、施設 1 階フロアーに仮店舗を設営して行うなど、協働して取り組む体制を整えている。</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・看護師などを常勤で配置し、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・栄養士などを配置し、「男性のための料理教室」にも携わるなど、各種事業で連携を図っている。また、料理教室が終わっても、いつでも相談できる体制(常勤スタッフで対応)を整えている。</p> <p>* 施設利用者・町会自治体関係者・民生委員・老人クラブ・職員等で構成する利用者懇談会を年4回開催して、参加者に利用状況・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・意向等を把握している。</p> <p>* 利用者懇談会で把握した意見・要望・課題などの内容を総合支所担当課と協議して実現に繋げている。</p> <p>* 民生委員やふれあい相談室、警察署・消防署などの公共機関等と連携を図りながら、地域ニーズを掘り起こしながら事業企画に活かせるように取り組んでいる。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <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・看護師などを常勤で配置し、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・栄養士などを配置し、「男性のための料理教室」にも携わるなど、各種事業で連携を図っている。また、料理教室が終わっても、いつでも相談できる体制(常勤スタッフで対応)を整えている。</p>

カテゴリ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>* 芝地区を中心として、各地区から利用者が来て、各種教室や介護予防事業などを利用している。また、男性の利用者の割合が多くなってきている。</p> <p>* 団塊の世代向け事業を実施したことにより、50代から60代の利用者が増加している。</p> <p>* その一方で、30代から40代の人からの問い合わせで、「子ども中高生プラザ」をメインでは利用できないという意見を把握し、対応策を模索している。</p> <p>* スタッフが専門的な知識や技術を活かした教室(英語カラオケ教室、カラオケ教室等)を企画すると共に、トレーニング運営・コミュニティカフェ運営によるコラボレーション企画など、各部署の専門技術・知識を活かした企画に取り組んでいる。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>* 事務スタッフが専門的な知識や技術を活かした教室(英語カラオケ教室、カラオケ教室等)を企画すると共に、トレーニング運営・コミュニティカフェ運営によるコラボレーション企画など、各部署の専門技術・知識を活かした企画に取り組んでいる。</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等を定め、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>* 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>* 苦情の発生から解決までの経緯を報告書に記録し、原因と対処方法を十分に検証することになっている。検証結果は月次ミーティングや報告書の回覧により職員間で情報共有を図り、再発防止に努めている。</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>* 共同事業体代表法人のお客様満足度アンケートを実施し、結果を集計している。結果記録の「現在のケアに満足していますか」の欄に記載された内容は好評が非常に多く、また「改善点・気になる点」の内容に対しては改善策を回答している。</p> <p>* 業務の中で得た意見・要望・苦情等は、業務日誌の「お客様の声」に記録して職員間で情報共有し、新企画の開発などにつなげている。</p> <p>* 施設間で行う顧客満足度の取り組み手順は、「①施設が提供するサービスについて、職員各自が自身のサービス提供のセルフチェックを行う、②セルフチェックの結果を基に、サービス推進委員が職員に対してヒアリングを行う、③サービス推進委員は、施設間評価表を基に、利用者への聞き取りを実施して、率直な施設への要望・意向・改善点等を聞き取る、④聞き取り調査後、サービス推進委員は施設の評価を報告書にまとめて、施設にフィードバックする」という仕組みを確立し、評価調査を行って改善に取り組んでいる。</p> <p>* いきいき教室終了後、参加した利用者に対してアンケート調査を実施している。アンケート調査などで把握した意見・要望や意見箱に入った意見・要望は、報告書に記載し情報共有している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>* 共同事業体代表法人のお客様満足度アンケートを実施し、結果を集計している。結果記録の「現在のケアに満足していますか」の欄に記載された内容は好評が非常に多く、また「改善点・気になる点」の内容に対しては改善策を回答している。</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>* 共同事業体代表法人の「職員行動指針」等を策定し、医療福祉サービスの質の高さを支えるのは「こまやかな気配り、やさしい笑顔、まごころ込めたおつきあい」であるため、共同事業体代表法人の研修会などで職員への浸透を図っている。</p> <p>* 公平・公正な対応と心のこもったホスピタリティを実践するために、「コミュニケーション能力とマナー、傾聴能力」等のテーマで全職員を対象に研修を行っている。</p> <p>* こやまケア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>* 接遇に関しては、「あったかマナーみなど」を港区との共通のマニュアルとして理解し、職員にマニュアルを配布している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>* 公平・公正な対応と心のこもったホスピタリティを実践するために、「コミュニケーション能力とマナー、傾聴能力」などのテーマで全職員を対象に研修を行っている。</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>* 施設だよりとして、トレーニングルームの利用や元気づくり事業は「神明トレーニング A 3 版（1ヶ月間のプログラム）」「芝地区いきいきプラザトレーニングだより A 4 版（1週間のプログラム）」を作成しセットにしている。いきがづくり・ふれあいコミュニティ事業は「神明だより A 3 版」「芝地区いきいきプラザだより A 4 版（カフェ通信と3施設）」を作成しセットにしている。</p> <p>* 施設だよりはカラー印刷で、文字の大きさを高齢者が見やすいように作成すると共に、利用者の意見を取り入れ定期的に見直している。</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、館内の目につき、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>【良いと思う点】</p> <p>* 施設だよりはカラー印刷で、文字の大きさを高齢者が見やすいように作成すると共に、利用者の意見を取り入れ定期的に見直している。</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>

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、施設の特徴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>*管理者は「仕事(事業)を自ら作る人、又は、自分で仕事を創っていける人」「この人にこんな仕事をやらせようというイメージができる人」「企画ができる人」などの資質を持った人材を必要としている。</p> <p>*管理者は職員に「一人ひとりの個性を尊重しながら、利用者(お客)にいつでも喜んでもらえるように接することができること」への使命感をもって欲しいと考えている。</p> <p>*共同事業体代表法人の「職員行動指針」に、求める人材像を示している。</p> <p>*共同事業体代表法人の「ケア行動指針」として福祉に関わる職員に求める人材像を示している。</p> <p>*いきいきプラザの人材像としては明示していないが、トレーニング、喫茶運営に関わる専門性を有する者、その他、何か特技を持った者を考えて採用している。</p> <p>*人数的には、揃っているが、職員の中には人員不足感がある。</p> <p>*目標管理制度を運用し、当プラザの目標・課題について職員にそれぞれ目標を持たせて取り組んでいる。</p> <p>*目標管理制度運用の中で、上司との面接、成果配分等を行い、職員にやる気とやりがいを持たせようとしている。</p> <p>*新人職員には、プリセプター制度によって先輩職員が3か月～1年指導・相談・助言等を行うようにしている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*施設が必要とする人材像の人を採用すると共に、良い企画を作り、より多く集客するという成功体験を得ることでやる気と働き甲斐の向上に取り組んでいる。</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>*職員の階層別・職種別・能力別研修は実施しているが、個人別育成計画は策定されていない。</p> <p>*職員の配置、研修受講希望などは、目標管理制度の中、その他の面談などで把握し、育成に結び付けている。</p> <p>*内部研修、法人の事例発表会(こやまケア研究発表会)等で、職員の相互研鑽を行っている。</p> <p>*業務マニュアルは、芝地区 3 館共通のものを作成している。</p> <p>*当プラザのみに関わる業務(例えば、体育館、音楽スタジオ等)に関する手順がそれぞれ策定されているが、見直しや要望の反映等が着実に行えるよう仕組みができていない。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*人材像のような力量を持てるように人材育成を行っている。</p> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>*職員の階層別・職種別・能力別研修は実施しているが、個人別育成計画は策定されていない。</p> <p>*当プラザのみに関わる業務(例えば、体育館、音楽スタジオ等)に関する手順がそれぞれ策定されているが、見直しや要望の反映などが着実に行えるよう仕組みを作っておくことが望まれる。</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の係る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：英語カラオケ教室、カラオケ教室、栄養士による相談会等</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・芸術援助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：英語カラオケ教室、カラオケ教室、栄養士による相談会等がある。</p>

総括

■ 総括

特に良い点	
1	館長級職員2名と常勤職員を主体とした運営体制で事業展開している点やそれを実現する経営努力に関しては、芝地区のコア施設としての役割を果たすと共に、運営のモデルとなる事業を行っている。特に、コミュニティカフェ(喫茶)では、管理栄養士・栄養士などを配置し、「男性のための料理教室」にも携わって、各種事業と連携を図っている。また、トレーニングでは健康運動指導士・理学療法士・看護師などを常勤で配置し、利用者のニーズに合った専門的な介護予防事業をスタッフ間で連携しながら柔軟に取り組んでいる。
2	医療・福祉の専門性をバックボーンにもっており高齢者へのアプローチについては精通している。「自分で仕事を創っていける人、企画ができる人」を育成し、地域福祉や利用者本位及び長期的な視野に立って「いきいきプラザ」事業を企画・計画し、実施すると共に、意欲的に地域ニーズを掘り起こして、それに応えていくように取り組んでいる。
3	「いきいきプラザ」の目的に沿った多種多様な事業を企画し実施すると共に、地域との連携にも目を向けている。高齢者福祉センター・ふれあい相談室・芝地区総合支所などの公的機関をはじめ、地域の企業・大学・大使館などと連携をして事業企画を立案し実施している。

特に改善が望まれる点	
1	管理者は、神明だったら「今日は何かやっている」「やってみたいことがある」と利用者に思ってもらえるように事業展開を行っていきたいと考えている。その考えの実現に取り組むと共に、港区内にある資源（企業や大使館など）を掘り起こしながら、地域包括ケアの一端を担えるように様々な関係機関と連携を図っていくことが望まれる。
2	目標管理制度の中で面談などを通し、職員の配置や研修受講希望などを把握して階層別・職種別・能力別研修を実施しているが、個人別育成計画は策定されていない。職員の意向を取り入れた個人別育成計画を策定し、職員の力量（知識・技能）の向上に取り組むことが望まれる。
3	以下余白