

港区立虎ノ門いきいきプラザ

平成 28 年度 第三者評価 評価結果報告書

平成 29 年 3 月

ひょう株式会社

【目次】

第三者評価について

1. 評価対象施設	1
2. 評価実施機関	1
3. 評価実施評価者	1
4. 第三者評価について	1

利用者調査結果

1. 利用者調査の概要	5
2. 利用者調査結果グラフ	6
3. 利用者調査結果集計票	7

第三者評価結果

1. 評価結果の見方	11
2. 評点について	11
3. 評価結果報告	12

第三者評価について

1. 評価対象施設

	項目	名称等
1	評価対象施設	港区立虎ノ門いきいきプラザ
2	指定管理者	百葉の会・東急コミュニティー共同事業体
3	所在地	東京都港区虎ノ門1-21-10
4	電話番号	03-3539-2941

2. 評価実施機関

	項目	名称等
1	実施機関名	ひょう株式会社
2	代表者名	堀田幸正
3	認証機関番号	機構 07-173
4	所在地	東京都大田区田園調布本町24-12
5	電話番号	03-3722-5099

3. 評価実施評価者

	評価者名	評価者番号	担当分野
1	臼井淳	H0405013	組織
2	堀田幸正	H0302024	サービス

4. 第三者評価について

(1) 目的

指定管理者と利害関係のない第三者の評価機関が、いきいきプラザが行っている施設運営や事業の取り組み等に対して客観的な点検評価を実施することを通じて、利用者本位のサービス提供や継続的改善（是正への取り組み）を行いやすい環境を作り、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。

(2) 第三者評価の基本的考え方

第三者評価を実施するに当たっては、過去のいきいきプラザの第三者評価や東京都で実施されている福祉サービス第三者評価、横浜市で実施されている指定管理者第三者評価制度などを参考にし、施設を運営する指定管理者のみならず、実際に運営している職員、そして、利用者からもそれぞれに意見等を徴収し、その3者から得られた情報を整理分析し、実地において確認することにより、最終的な評価結果を導く手法で実施する。

(3) 評価項目についての基本的な考え方

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。

利用者調査結果

1. 利用者調査の概要

(1) 調査対象

調査期間内に当プラザを利用した利用者

(2) 調査方式

無記名によるアンケート方式

(3) 調査票の配付方法

当プラザ職員より利用者に対し手渡して配付

(4) 調査票の回収方法

当プラザに設置した回収箱への投函又は郵送

(5) 調査期間

平成28年12月12日～平成29年1月20日

(6) 調査票回収数

236票

(7) 利用者調査の結果概要

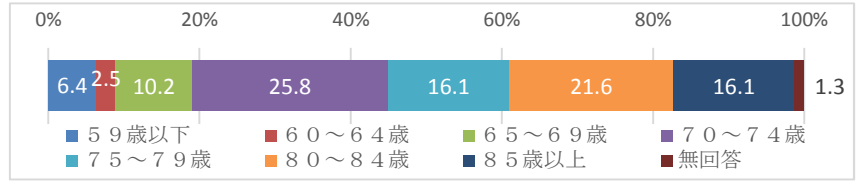
施設全体の満足度については、「大変満足」が36.4%、「満足」が53.8%を占めており、90.2%の利用者から「概ね現状に満足している」との回答を得ている。また、「不満」や「大変不満」とする回答もないことから、利用者からは、大きな支持を集めることができていることがうかがえる結果となっている。

各設問別では、13問中半数を超える8問で満足率（「はい」と回答いただいた割合）が80%を超えており、特に「問2-7 職員の言葉遣いや態度は丁寧ですか」「問2-8 職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれますか」については、95%近い利用者から肯定的な回答を得ており、特に多くの利用者から支持されている様子がうかがえる結果となった。

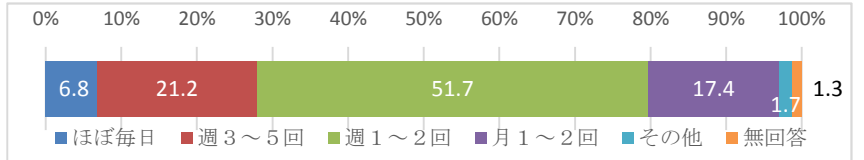
その一方で、「問2-11 災害時の避難経路は分かりやすく示されていますか」については、満足率が67.8%と今回の利用者調査中では、低い割合に留まるとともに、「わからない」「無回答」とする回答も15.5%、4.4%と合わせると19.9%と高い結果となった。利用者側からするとあまり関心がない項目とも考えられるが、周知等が行き渡っていないとも解釈できるため、今後の改善が望まれる。

2. 利用者調査結果グラフ

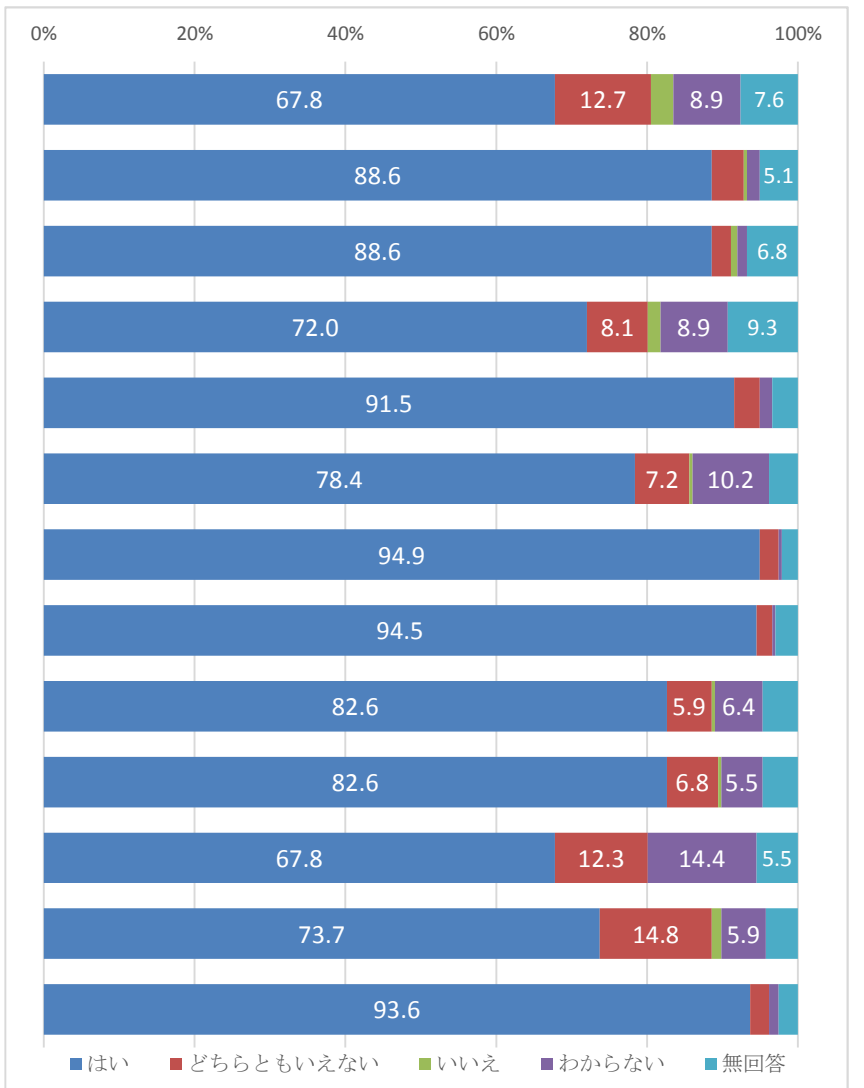
問 1 - 1	あなたの年齢は何歳ですか
---------	--------------



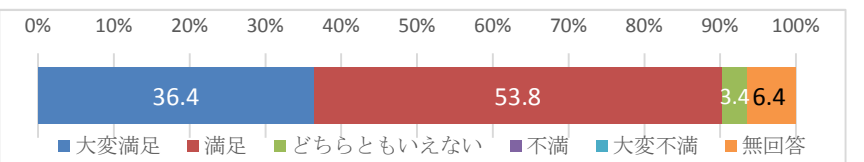
問 1 - 2	いきいきプラザをどの程度利用されていますか
---------	-----------------------



問 2 - 1	教室や講座の種類は十分ですか
問 2 - 2	参加している教室や講座に満足していますか
問 2 - 3	講師や先生に満足していますか
問 2 - 4	楽しみにしている教室や講座はありますか
問 2 - 5	虎ノ門いきいきプラザでの活動は健康維持や交流に役立っていますか
問 2 - 6	虎ノ門いきいきプラザにおいてプライバシーが守られていますか
問 2 - 7	職員の言葉遣いや態度は丁寧ですか
問 2 - 8	職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれますか
問 2 - 9	職員は相談ごとに親切に応じてくれますか
問 2 - 10	安心・安全に対する配慮は行き届いていますか
問 2 - 11	災害時の避難経路は分かりやすく示されていますか
問 2 - 12	設備や備品は利用しやすいですか
問 2 - 13	虎ノ門いきいきプラザ内の清掃は行き届いていますか



問 3	虎ノ門いきいきプラザを総合的にみて満足していますか
-----	---------------------------



3. 利用者調査結果集計表

	59歳以下	60～64歳	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85歳以上	無回答
問1-1	15人	6人	24人	61人	38人	51人	38人	3人
	6.4%	2.5%	10.2%	25.8%	16.1%	21.6%	16.1%	1.3%

	ほぼ毎日	週3～5回	週1～2回	月1～2回	その他	無回答
問1-2	16人	50人	122人	41人	4人	3人
	6.8%	21.2%	51.7%	17.4%	1.7%	1.3%

	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない	無回答
問2-1	160人	30人	7人	21人	18人
	67.8%	12.7%	3.0%	8.9%	7.6%
問2-2	209人	10人	1人	4人	12人
	88.6%	4.2%	0.4%	1.7%	5.1%
問2-3	209人	6人	2人	3人	16人
	88.6%	2.5%	0.8%	1.3%	6.8%
問2-4	170人	19人	4人	21人	22人
	72.0%	8.1%	1.7%	8.9%	9.3%
問2-5	216人	8人	0人	4人	8人
	91.5%	3.4%	0.0%	1.7%	3.4%
問2-6	185人	17人	1人	24人	9人
	78.4%	7.2%	0.4%	10.2%	3.8%
問2-7	224人	6人	0人	1人	5人
	94.9%	2.5%	0.0%	0.4%	2.1%
問2-8	223人	5人	0人	1人	7人
	94.5%	2.1%	0.0%	0.4%	3.0%
問2-9	195人	14人	1人	15人	11人
	82.6%	5.9%	0.4%	6.4%	4.7%
問2-10	195人	16人	1人	13人	11人
	82.6%	6.8%	0.4%	5.5%	4.7%
問2-11	160人	29人	0人	34人	13人
	67.8%	12.3%	0.0%	14.4%	5.5%
問2-12	174人	35人	3人	14人	10人
	73.7%	14.8%	1.3%	5.9%	4.2%
問2-13	221人	6人	0人	3人	6人
	93.6%	2.5%	0.0%	1.3%	2.5%

	大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答
問3	86人	127人	8人	0人	0人	15人
	36.4%	53.8%	3.4%	0.0%	0.0%	6.4%

第三者評価結果

1. 評価結果の見方

項目	内容
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「○」を表示しています。なお、未実施であれば「○」は表示されません。
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。
コメント	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。

2. 評点について

評点	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 【標準】	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。

3. 評価結果報告

カテゴリー1 組織マネジメント

評価項目1-1		評価
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
実施状況	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		評価機関コメント
<p>*虎ノ門いきいきプラザの強みは地域にあった2つの福祉会館を統合して開設したため、地元の利用者(福祉会館時代からの住民)が多く近親感があり、利用者の名前と顔が一致して、顔馴染みの関係になっている。弱みは新規の利用者が入りにくい雰囲気があること、一部の地区からは交通の便が悪いことである。</p> <p>*管理者は虎ノ門高齢者在宅サービスセンター、芝地区ふれあい相談室の入った複合施設であることから、情報共有を密に図りながら、地域包括ケアの一端を担えるように取り組んでいる。</p> <p>*指定管理者共同事業体代表法人の「職員行動指針」や「ケア行動指針」をクレドカードに記載して職員に配布し、毎日の朝礼・終礼時に唱和する活動を行っている。</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運営目標とともに事業計画書に明示している。</p> <p>*平成28年度の事業計画は、全職員に配付するとともに、パソコンのグループウェア上の共有フォルダに格納して常時閲覧できるようにしている。また、入職時研修や全体会議、体表法人の報告会などを通して職員に説明・周知している。</p> <p>*事務所内に、施設目標、部署目標(総合運営、トレーニング運営、喫茶運営)とアクションプランの掲示がされている。</p> <p>*年3回、利用者懇談会を開催し、町会・老人クラブ・利用者に対し、利用状況や事業報告の説明を行っている。</p>		<p>*クレドカードは常に全職員が身分証と共に携帯し、毎日の朝礼・終礼時に出勤職員全員で唱和することを徹底しており、法人の理念が浸透している。</p> <p>*事業計画書の基本理念、運営方針、運営目標は、当施設の平成28年度の事業計画にも反映しており、さらに総合運営・喫茶運営・トレーニング運営の各部門の具体的な部門別目標と具体的行動計画(アクションプラン)、職員個人の目標へと展開されている。全体の理念・方針等と職員個々の「なりたい自分」とを上手く結び付けることで、個々の目標達成が全体の目標達成につながる仕組みとなっている点は高く評価できる。</p>

評価項目1-2		評価
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
実施状況	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		評価機関コメント
<p>*組織図を職員の氏名・顔写真入りで作成し、プラザ内に掲示して、職員や利用者に伝えている。</p> <p>*管理者に関しては、事業計画書の管理運営計画の項において、組織図のほか、系列3プラザを統括する統括館長の下、館長、常勤職員、構成団体の維持管理責任者を配置して業務にあたる責任体制と役割を明示している。事業計画は全職員に配付し、全体会議の場でも説明・周知している。</p> <p>*芝地区共通の「管理者マニュアル」には、各種報告の内容や頻度、接遇、情報セキュリティ、日常業務、経理、人事等の管理者の基本業務が明確にされており、館長等がこれに基づいて漏れなく業務を遂行できるようにしている。</p> <p>*芝地区共通の「会議日程一覧」があり、会議名と日程、時間、出席者が明確にされている。月1回の運営会議では、系列3プラザの館長、主任、リーダーが出席してそれぞれの目標値に対する実績を明確にした月次報告を行っており、全体の運営状況や課題への対応策を把握・共有している。</p> <p>*目標管理制度を導入しており、職員の業務実績の申告に対してリーダーや主任、館長、統括館長が面談を通じて評価を行い、助言・指導を行う仕組みとなっている。これを有効に活用して職員育成を行うとともに、各プラザ及び3プラザ全体の目標達成につなげている。</p>		<p>*職員が目標達成に向けて日々の業務を行えるよう、リーダーや主任、館長、統括館長など、それぞれが助言・指導を行ってフォローすることができており、法人として導入している目標管理制度を円滑に進めることができています。</p>

評価項目1-3		評価
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		A
実施状況	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		評価機関コメント
<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管理者研修において、「一般社会人・大人のビジネスマナー」「人事・労務の基本・トラブルについて」「介護事故のリスクマネジメント」「自然災害時に管理者がとるべき対応」等のテーマで研修が行われている。また、新入職員の入職時研修において「社会人の心得」、新入職員フォローアップ研修において「ビジネスマナー・敬語について」を実施している。</p> <p>*芝地区においても、新卒全体研修の中でリスクマネジメントや情報セキュリティについて取り上げたり、総合運営部門の専門研修として接遇に関する内容を実施する等の取り組みも行っている。</p> <p>*区役所や関係団体主催の研修にも職員が参加し、区の高齢者福祉計画や総合事業、介護予防個別支援システム等について学んでいる。</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「ケア行動指針実践評価表」に基づいて個々の自己評価及び上司による二次評価を行っている。</p> <p>*指定管理者共同事業体代表法人の「職員行動指針」や「ケア行動指針」等をクレドカードにして全職員に配付している。</p> <p>*指定管理者共同事業体代表法人には独自のケア研究会があり、毎年度、27法人400を超える施設から選ばれた研究事例を発表する「ケア全国研究発表大会」が開催されている。研究会の定期的な会合や発表会を通して、すべての施設で代表法人の目指すケアが確立するよう推進している。</p>		<p>*一般的な集合研修等も行ってはいますが、より自らが積極的に法人として求められているケアについて考えることができる機会を、法人内の独自のケア研究会や研究事例を発表する「全国研究発表大会」の開催といった形で設けており、特に倫理面での理解を深める活動となっている。</p>

カテゴリー2 安全管理・危機管理

評価項目2-1		評価
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		S
実施状況	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、協定書等のとりの体制整備・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		評価機関コメント
<p>*「緊急時対応マニュアル」や「緊急時連絡網」、「避難所開設マニュアル」があり、防災訓練（年2回）、防災無線訓練（月1回程度）、津波避難訓練（年1回）、防犯訓練（年1回）などを実施している。</p> <p>*ヒヤリハット（危険事例の気付き）や事故等のレベル分類を行っている。事故事例については、発生時の状況や時刻、原因考察、再発防止の改善策を事故報告書にまとめて報告している。</p> <p>*プラザ内にはリーダー以上の職員で組織するリスクマネジメント委員会を設置しており、当事者を含むカンファレンスを行い、具体的な事故原因の究明と再発防止策の検討を行っている。</p> <p>*日々のヒヤリハット事例については、即時性を考慮して記入しやすい簡易な用紙（A4半分の書式に発生時間・状況や予想される事故内容等を記入）で報告できるようにしており、あえてデータ化したり、集計・分析したりすることはせず、職員の使用頻度が高い業務日誌横に置いたファイルに蓄積することで、各職員が随時閲覧し、参考にできるように配慮している。</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日状況を把握して対応する仕組みが構築されている。</p> <p>*防災委員が決められており、災害時には防災委員が中心となって行動する事が決められている。</p> <p>*シーズン毎に留意すべき事項、例えばヒートショック・脱水症対策、感染症、ノロウイルス対応などもリスクマネジメント委員会で取り上げられ、職員への周知が図られている。</p> <p>*3階の同一法人が運営している虎ノ門高齢者在宅サービスセンターと合同で年2回、防災訓練を行っている。又、両施設とも区民避難所・福祉避難所に指定されており、昨年度より避難所開設訓練を行っている。簡易トイレや受付の設置、炊き出し等を行った。こうした訓練を基に避難所開設マニュアルの整備がなされている。</p>		<p>*当プラザは、災害時の一次避難所に指定されていることから、避難所開催訓練も年1回、自主的に実施している。避難所開設マニュアルは、当プラザが働きかけて区役所と協働で作成したものである。避難所としての役割が住民にはあまり知られていないことを考慮して、周知活動にも努めている。</p> <p>*事故事例は、さらに運営会議で集約し、芝地区のプラザ共有のグループウェアに上げて全職員に周知している。パソコンでの閲覧も定着し、自分たちに関わる事例を基に日頃の取り組みを見つめ直す機会として活用している様子が窺える。月間・年間の統計・分析も行って同様に周知して共有しており、指定管理者共同事業体代表法人にも報告を行っている。</p>

評価項目2-3		評価
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
実施状況	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		評価機関コメント
<ul style="list-style-type: none"> *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。 *維持管理を担当する構成団体（東急コミュニティー）が定期的に施設内を巡回して、保守管理点検、エレベーター点検などを実施しており、その結果については毎月、当プラザの館長及び所轄官庁への報告がなされている。 *開館時及び閉館時の朝・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施設内各所の点検・チェックを行っている。朝の点検では毎日AEDの作動点検も行っている。 *「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。 *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、構成団体（東急コミュニティー）、所轄官庁の3者が集まる月例報告会にてその内容を報告している。 		

カテゴリー3 情報の保護・共有

評価項目3-1		評価
個人情報保護・情報公開が適切に行われている		B
実施状況	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		評価機関コメント
<ul style="list-style-type: none"> *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。 *文書は施錠のできる棚に保管している。 *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。 *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。各種事業の申込書用紙に、個人情報は「当該事業以外の目的には使用しません」との記載をしている例もある。 *「個人情報保護規程」を定め、事務室に掲示している。 *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。 *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。 *情報セキュリティに関しては、全職員参加の全体会議の中で取り上げたり、管理者研修や新入職員向けの研修でも学ぶ機会を設けている。 *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>*利用目的の明示と開示請求への対応方法の明示については、根拠法令及び規定を再確認した上で、職員や利用者に向けた、より適切な対応を検討することが必要と思われる。</p>

評価項目3-2		評価
職員間での情報の共有を行っている		A
実施状況	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		評価機関コメント
<ul style="list-style-type: none"> *情報の共有は、業務日誌や申し送りノート（利用者関係と業務連絡関係の2種）、各種会議への出席、メールなどによって行っている。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。 *申し送りノートや回覧文書の確認の有無を確認するため閲覧した職員は必ず押印をするようにしている。 *全体会議を始めとした会議には、非常勤の職員も参加するようにしている。 *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のパソコンのネットワーク内の共有フォルダの中で保管・管理して、全職員が常時閲覧できる仕組みにしている。 *朝礼・終礼時を実施し、各部署で実施していることを報告し、職員間で情報共有を図ると共に、シフト勤務による情報漏れも防いでいる。 *職種ごとに業務マニュアルがあり、その中で情報共有の手順・方法が記載されている。 		<ul style="list-style-type: none"> *事業計画の施設別（部門別）目標については、目標達成値として客観的な指標をあらかじめ設定して取り組みを進めており、進捗状況や実績については毎月、予実管理表等により明確にしている。これらは幹部職員による運営会議で報告し合い、共有するだけでなく、全体会議でも共有、職員全体会議も実施して、全職員でプラザの状況を共有できるようにしている。

カテゴリー4 地域との交流・連携

評価項目4-1		評価
地域との関係が適切に確保されている		A
実施状況	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		評価機関コメント
<p>*虎ノ門いきいきプラザの地域特徴は小学校跡地周辺の再開発に伴って、昔から住んでいた人々（高齢者を含む）が虎ノ門地域（地元）から他地域へ引っ越している。その高齢者が自分の居場所を確保したい気持ちから地元の友達に会いに集まってくる傾向もみられる。同じ法人が運営するデイサービスや施設を友達と利用しているケースもある。また、新たな住民は高級志向で、夜間人口が少ないほか、スーパーマーケットも少ない買い物難民エリアでもある。</p> <p>*この建物の住居部分に近隣の町会長や老人クラブ会長等が住んでいて、週1回施設集会室で会合を行っている。また、老人クラブの関係者の利用も多く、老人クラブとの連携が強く築かれている。</p> <p>*トレーニング機器の重量が適度にあるため、比較的年齢層の若いアクティブシニアで動ける利用者がトレーニングルームを使用している。</p> <p>*健康トレーニングでは60歳から90歳までの利用者が参加している、自立した要介護者の利用も利用している。</p> <p>*周辺には企業が多くあることもあり、特に日中の在勤者の利用が増えている。</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、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あり、配布物として自由に手に取れるようになっている。</p> <p>*芝地区を中心として、各地区から利用者が来て、いきいき体操や介護予防事業などを利用している。</p>		<p>*町会や老人クラブなどの各種団体などとのよい関係性ができており、様々な情報の共有ができていいるほか、トレーニングルームを利用するより若い世代との接点もあり、利用時の声かけやアンケート等を通じ、様々な要望等を把握できるようになっている。その結果、館が行うイベントや交流事業などで必要に応じ協力できる関係が構築されている。</p>

評価項目4-2		評価
地域との関係が適切に確保されている		B
実施状況	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		評価機関コメント
<p>*地域の関係機関のネットワークとして、区のいきいきプラザ連絡会（月1回）、介護予防担当者連絡会（月1回）、高齢者相談センター（地域包括支援センター）・ふれあい相談室・いきいきプラザ連絡会（月1回）、区の月例報告会議（月1回）、民生・児童委員協議会等があり、これらの会合には統括館長や館長を中心に積極的に参加している。</p> <p>*館長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。区役所の担当課や国際交流協会等の関係団体を通して紹介してもらおう等、関係作りや新規開拓に努めている。また、当プラザで貸し出している音楽スタジオ等で興味ある団体や人材を見つけた場合には、担当者と一緒に館長が自ら積極的に声をかけて動き、協働の取り組みを提案するようにしている。</p> <p>*総合支所の会議、高齢者相談センター・ふれあい相談室との連絡会など、定期的に会議に参画して情報交換を行っている。会議の中で地域ニーズや地域の課題を掘り起こしながら、協働して事業（出前講座など）やイベントを企画・実施している。</p>		<p>*民生・児童委員の協議会は、2地区の会合に出席するようにはしており、近年特に関係強化に努めている。</p>

評価項目4-3		評価
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		A
実施状況	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	評価機関コメント
	<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>*施設利用者・町会自治会関係者・民生委員・老人クラブなどで構成する利用者懇談会を年3回開催して、事業実施状況・事業予定等を報告し、質疑応答の中で意見・要望等を把握している。</p>	<p>*介護予防担当者連絡会（月1回）や高齢者相談センター・ふれあい相談室・いきいきプラザ連絡会（月1回）に参画しているほか、区内の高齢者支援連絡会（年2回）にも出席して、地域ニーズについて情報を収集している。特に高齢者支援連絡会では、日常的なつながりのない、消防や警察の担当者も参加するため、新たな視点でのサポートの検討につなげることができている。</p>

カテゴリー5 サービスの実施・向上

評価項目5-1		評価
協定書、事業計画で定めた通り事業実施がされている		A
実施状況	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		評価機関コメント
<ul style="list-style-type: none"> *前年度の事業実績を検証し課題・改善点を抽出し、次年度の事業計画に反映させている。 *施設の部屋数が他施設より少なく、多くの事業を実施するために空き時間・空き部屋(事前に調べて)を有効に活用しながら事業スケジュールを組んでいる。 *港区在住の高齢者(再開発で虎ノ門地区から港区内の他所へ移った住民を含む)をメインターゲットにして教室等を開催することに取り組んでいる。 *デイサービスの利用者が参加できるようカフェコンサートや誕生日会等の事業を展開している。 *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・各種マニュアル類等職員が共有すべき情報は施設内ネットワークパソコン内の共有フォルダで常時閲覧できる仕組みにしている。 *事業計画の進捗状況を運営会議、全体会議で確認し修正を行っている。 *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>*事業計画の施設別(部門別)目標については、目標達成値として客観的な指標をあらかじめ設定して取り組みを進めており、進捗状況や実績については毎月、予実管理表等により明確にしている。予実管理表では、総来館者数のほか、貸室や敬老娯楽室、浴室の利用数、各種教室・事業参加者数、トレーニングルームの利用者数等について、月別の経年変化や目標に対する達成率をグラフ化して目で見て分かりやすいように管理しており、月次報告書では、これらの実績の一覧を掲載し、分析や課題のコメントも記載して見直しの方向性も明確にしている。これらは館長、主任、リーダーの職員による運営会議で報告し合い、共有するだけでなく、一般職員も常時閲覧できるようにして、全職員でプラザの状況を把握・共有できるようにしている。この事業計画の進捗管理の仕組みは3プラザで共通の書式・仕組みにすることで、互いの共通理解やフォローがしやすい環境を作っている。</p>

評価項目5-2		評価
意見・苦情の受付・対応が適切になされている		B
実施状況	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		評価機関コメント
<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「意見・要望・苦情報告書」に記録し、対応内容や終結の有無を明確にし、要因や今後の対処方法も十分に検証するようにしている。検証結果は月次のミーティングや報告書の回覧を通じて職員間での情報共有を図り、再発防止に努めている。</p> <p>*施設内のエントランスと2階の下駄箱の2か所に意見箱を設置している。年間数件の投書があり、あった場合は所轄官庁に報告し、回答案を作成して所轄官庁の了承を得た上で回答を掲示している。</p>		

評価項目5-3 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
実施 状況	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		評価機関コメント
<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プラザ内に掲示して回答している。</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>* 施設間で行うサービスの質向上への取り組みとして、法人グループ内の系列施設間で評価し合う制度を設けています。「ケア実践評価表」を基に、施設内で自らのサービス提供状況について自己評価を行った上で、他施設の施設間評価員がこの結果を踏まえて当施設の職員や利用者へのヒヤリング、文書・記録の確認を行い、把握した当該施設への意見や要望、改善点等を評価結果内容にまとめ、優れている点や指摘項目（改善必要項目）も含めて施設にフィードバックするという仕組みになっている。施設では、改善案や今後の具体的な対応方法を報告して取り組むこととしている。</p> <p>* 各種教室や事業の終了後は、必要に応じて、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。調査結果は集計してグラフ化し、自由記述などもまとめた「アンケート集計」の報告書を作成して、職員間で企画・運営方法の手応えを把握したり、今後の改善等に活用するようにしている。</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>* 施設間評価は、法令や基準への適合性を超えて、共同事業体代表法人の「ケア行動指針」を踏まえたサービスの実践状況や質向上に向けた優れた取り組みを施設間で評価し合う取り組みとなっている。また、2年目以降の全ての職員が施設間評価員となって評価を行うことから、評価に当たってケア行動指針の実践方法を具体的に学んだり、評価で訪問を行う際に他業種・他施設の現場を知る等の人材育成の機会にもなっている。さらに、他施設の事例を踏まえて自施設での提供サービスを見直す契機としても活用できる点は評価できる制度と言える。</p>

評価項目5-4		評価
利用者に対して公正・公平・丁寧に対応している		B
実施状況	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対応が行えるよう、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		評価機関コメント
<p>*共同事業体代表法人の「職員行動指針」や「ケア行動指針」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」であるとして、共同事業体代表法人の各種研修会や研究発表会を通して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实践するために、指定管理者共同事業体代表法人グループの管理者研修において、「一般社会人・大人のビジネスマナー」、新入職員の入職時研修において「社会人の心得」、新入職員フォローアップ研修において「ビジネスマナー・敬語について」の職員研修を行っている。</p> <p>*新入職員に対しては、総合運営・喫茶運営・トレーニング運営の部門ごとの「スタッフOJTチェックシート」を用いて、100項目に及ぶ業務の詳細について先輩職員が説明を行い、習熟度（一人でできるようになったか）を評価する仕組みを導入している。接遇に関しては、「電話対応」や「インフォメーション」の項の中で、利用者には不快感を与えない、懇切丁寧な対応ができるよう指導している。</p> <p>*年2回、「ケア実践評価表」を使って職員個々に自己評価及び上司の二次評価を実施している。</p> <p>*接遇に関しては、「あったかマナーみなと」を港区との共通のマニュアルとして活用しており、全職員に配布して理解を深めるよう周知している。</p>		

評価項目5-5		評価
効果的に広報・PR活動を実施している		A
実施状況	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		評価機関コメント
<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かかる場合は記載されている。</p> <p>*月2回、施設だよりを発行しており、カラー印刷で、文字の大きさも高齢者が見やすいように作成している。また、利用者の意見を取り入れて定期的に内容の見直しを図っている。</p> <p>*施設だよりは、プラザ内に設置して自由に持ち帰れるようにしているほか、区内の公共施設や町会・自治会に送付している。また、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>*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>*掲示板のポスターは、1枚しか掲示できないことも多いため、月のお知らせ等は芝地区の系列3プラザの事業案内をコンパクトにまとめたものを作成する等くふうしている。また、館内でも目につき、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>*ホームページの活用にも力を入れており、各事業の担当者が実事業施後3日以内に情報をアップするようにしており、写真の撮影やセレクトも自ら行っている。そのため、写真撮影の内部研修やホームページへの掲載マニュアル等も用意している。ホームページへの掲載記事に関しては、各プラザ内の広報担当者が内容をチェックする仕組みもある。また近年は、SNS（ソーシャルネットワーキングサービス）による情報発信にも積極的に取り組んでいる。</p> <p>*事業案内等のおたよりのサイズとして、手軽に持ち運べるA4の4分の1カットのサイズの印刷物を多く取り入れている。</p>		<p>*ポスターの作成は、職員の手により行われているが、高齢者が見て「見やすく」「わかりやすい」ように文字のフォント種類や大きさ、背景色、写真やイラスト等の使い方など工夫されている。限られた紙面の中で必要な情報をわかりやすくまとめることができている、大変評価できる。</p> <p>*利用者及び潜在的な利用者に対して情報が届くように取り組みが行われており、芝地区3館に月のお知らせ等を共通で掲示したり、ホームページだけでなくSNS（ソーシャルネットワーキングサービス）による情報発信も行うなど、様々な手段を講じている。また、ホームページも内容更新を実事業施後3日以内に行うルールとし徹底するなど、情報が陳腐化しないように取り組まれている。これらのスピーディーな対応は職員が自ら写真の撮影やセレクトを行い掲載したり、ポスター等も作成するなどそのスキルを持っている点が鍵となっており、写真撮影の内部研修やホームページへの掲載マニュアル等も用意し、組織として支援している点は評価できる。</p>

カテゴリー6 人材の確保・育成

評価項目6-1		評価
サービス実現に必要な人員体制が確保されている		B
実施状況	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		評価機関コメント
<p>*芝地区 3 プラザ合同で職員の募集を行っており、代表法人の人事担当と各館長との面接を通して選考・採用を行っている。館長は、理念・方針に基づいて、「自らが受けたいサービスを企画・提供できる人材」を求めている。面接にあたっては、売上のノルマなどはないので、自分から動いて考える人を探していることを必ず伝えるようにしている。職員の趣味や特技も必ず聞いて、業務につながるように、一人ひとりの個性を大事に活かせるよう配慮して採用・配置を行っている。</p> <p>*館長はまた、職員に「一人ひとりの個性を尊重しながら、利用者（お客様）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、伝えている。</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、トレーニング運営、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>*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>*目標管理制度に基づく昇格・昇給の他、賞与については業績連動型で各人の貢献度を評価し、年1回3月末に支給されている。</p> <p>*福利厚生の一環としてレジャー施設の割引企画の実施がある。</p> <p>*新人職員には、プリセプター制度により、先輩職員が付いて相談・指導・助言等を行うようにしている。総合運営・喫茶運営・トレーニングの部門ごとの「スタッフOJTチェックシート」を用いて、100項目に及ぶ業務の詳細について先輩職員が説明を行い、習熟度（一人でできるようになったか）を評価していく仕組みとなっている。1か月ごとに個人面談も行き、中途職員は試用期間の3か月間が基本であるが、状況によっては期間を延ばすこともある。新卒の職員に対しては、1年を通して指導を行うことを基本としている。今年度も芝地区系列3プラザで計8人の新卒職員を採用・育成している。</p>		

評価項目6-2		評価
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
実施状況	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		評価機関コメント
<p>*職員個人別の目標管理制度を導入しており、職員の施設別(部門別)の年度目標を踏まえた個人の業務目標をシート上に設定し、上司とともに実績や達成度を評価している。本人の主体性も持たせながら、個人の成長を促し、組織全体の成長につなげる仕組みとなっている。職員の配置・異動の希望や能力向上に向けた意向等についても、個人面談等を通して把握するようにしているが、当該目標管理制度の中で、個人の研修受講の希望や資格取得の意向等も結び付けていくことができると良いと思われる。</p> <p>*代表法人や施設主催の階層別・部門別等の研修が定期的で開催されているほか、区役所主催の研修にも随時、職員を派遣している。研修には勤務扱いで参加することができ、全職員が年間3回程度は研修を受講しており、成果をレポートの回覧等を通じて共有化されている。</p> <p>*グループ法人内の事例研究発表会(ケア全国研究発表大会)や施設間評価の制度等により、職員の相互研鑽を行っている。</p> <p>*「新入職員用業務マニュアル」を始めとして、各種の業務マニュアルや書式、情報システムについては、芝地区系列3プラザ共通のものを多く作成・構築しており、標準化されていることが窺える。</p>		<p>*目標管理制度は、施設(部門)や法人全体の目標とも関わり持たせ組織の一員として何をすべきなのか明確にした上で評価する形が取られており、職員一人ひとりの成長が組織の成長に繋がることを実感できる仕組みとなっている点は評価できる。</p> <p>*人材育成ビジョンやキャリアパスについては、採用説明会等において、キャリアパスの例という形で説明することはあるものの、明文化された基準や事例等は定められていない。「いきいきプラザ」という港区以外ではあまり見られない施設の職員であることを考慮すれば、職員の将来的なステップアップの道筋や必要な力量を明確に示すことも必要ではないかと考えられる。</p>

カテゴリー7 会計処理

評価項目7-1		評価
適切に経費の執行がなされている		B
実施状況	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		評価機関コメント
<p>*経費決裁は統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（総合運営の職員が兼務）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>*物品の購入に関しては、決裁基準に基づき、館長・総括館長の決裁を経て職員が発注し、受付窓口で納品書に沿って検品し、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おり、領収証もすべて本部保管となっている（ただし、写しは館で保管）。また、喫茶やチケット、教室等の参加費等で現金を扱うこともあるため、小口現金は経理担当者が厳重に管理して対応している。</p> <p>*経費の執行状況は、法人本部の経理部門の確認検証を受ける相互チェックの仕組みとなっており、適切に経理書類を作成して月次決算を行う運用を行っている。作成した経理書類などは法人本部へ報告提出している。区役所に対しては、四半期ごとに執行状況報告を、年度末には決算報告を行っている。</p>		

カテゴリー8 独自の取り組み

評価項目8-1		評価
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		A
実施状況	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		評価機関コメント
<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>*喫茶部門に栄養士・管理栄養士を配置することによって、専門職が栄養指導やカフェの運営、メニュー開発に直接携わることができる体制をとっている。</p> <p>*当プラザには調理室がないため、提供できないメニューやイベントもあるが、喫茶のランチメニューは週替わりで変えているほか、月1回イベントランチを提供する等の工夫を行っている。</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>*介護予防教室は5か月間で終わってしまうため、継続フォローアップができるよう取り組んでいる。これは、外部講師を活用せず、プラザ内の職員が直接講師として従事しているため、多面的に展開できるというメリットを活かした取り組みである。</p> <p>*同建物3階のデイサービスと協働して、デイサービス利用者のお祝いを行うバースデー企画を開催している。</p>

H28 港区立虎ノ門いきいきプラザ 利用者調査報告

虎ノ門いきいきプラザ利用者集計

1	2 問1-1		SA		7		3				
全体	59歳以下	60~64歳	65~69歳	70~74歳	75~79歳	80~84歳	85歳以上	無回答	非該当	n	236
100.0 236	6.4 15	2.5 6	10.2 24	25.8 61	16.1 38	21.6 51	16.1 38	1.3 3			
2	3 問1-2		SA		5		3				
全体	ほぼ毎日	週3~5回	週1~2回	月1~2回	その他	無回答	非該当	n		236	
100.0 236	6.8 16	21.2 50	51.7 122	17.4 41	1.7 4	1.3 3			0		
3	4 問1-3		MA		5		3				
全体	各種教室	トレーニング	喫茶	浴室	その他	無回答	非該当	n		389	
100.0 389	30.6 119	37.5 146	22.1 86	4.9 19	2.8 11	2.1 8			0		
4	5 問2-1		SA		4		3				
全体	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない	無回答	非該当	n		236		
100.0 236	67.8 160	12.7 30	3.0 7	8.9 21	7.6 18			0			
5	6 問2-2		SA		4		3				
全体	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない	無回答	非該当	n		236		
100.0 236	88.6 209	4.2 10	0.4 1	1.7 4	5.1 12			0			
6	7 問2-3		SA		4		3				
全体	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない	無回答	非該当	n		236		
100.0 236	88.6 209	2.5 6	0.8 2	1.3 3	6.8 16			0			
7	8 問2-4		SA		4		3				
全体	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない	無回答	非該当	n		236		
100.0 236	72.0 170	8.1 19	1.7 4	8.9 21	9.3 22			0			
8	9 問2-5		SA		4		3				
全体	はい	どちらともいえない	いいえ	わからない	無回答	非該当	n		236		
100.0 236	91.5 216	3.4 8	0.0 0	1.7 4	3.4 8			0			

虎ノ門いきいきプラザ利用者集計

9					10 問2-6		SA	4	3
全体	100.0 236	はい 78.4 185	どちらともいえない 7.2 17	いいえ 0.4 1	わからない 10.2 24	無回答 3.8 9	非該当 0	n 236	
10					11 問2-7		SA	4	3
全体	100.0 236	はい 94.9 224	どちらともいえない 2.5 6	いいえ 0.0 0	わからない 0.4 1	無回答 2.1 5	非該当 0	n 236	
11					12 問2-8		SA	4	3
全体	100.0 236	はい 94.5 223	どちらともいえない 2.1 5	いいえ 0.0 0	わからない 0.4 1	無回答 3.0 7	非該当 0	n 236	
12					13 問2-9		SA	4	3
全体	100.0 236	はい 82.6 195	どちらともいえない 5.9 14	いいえ 0.4 1	わからない 6.4 15	無回答 4.7 11	非該当 0	n 236	
13					14 問2-10		SA	4	3
全体	100.0 236	はい 82.6 195	どちらともいえない 6.8 16	いいえ 0.4 1	わからない 5.5 13	無回答 4.7 11	非該当 0	n 236	
14					15 問2-11		SA	4	3
全体	100.0 236	はい 67.8 160	どちらともいえない 12.3 29	いいえ 0.0 0	わからない 14.4 34	無回答 5.5 13	非該当 0	n 236	
15					16 問2-12		SA	4	3
全体	100.0 236	はい 73.7 174	どちらともいえない 14.8 35	いいえ 1.3 3	わからない 5.9 14	無回答 4.2 10	非該当 0	n 236	
16					17 問2-13		SA	4	3
全体	100.0 236	はい 93.6 221	どちらともいえない 2.5 6	いいえ 0.0 0	わからない 1.3 3	無回答 2.5 6	非該当 0	n 236	

虎ノ門いきいきプラザ利用者集計

17		18問3			SA		5		3	
全体	100.0	大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無回答	非該当	n	236
	236	36.4	53.8	3.4	0.0	0.0	6.4			
		86	127	8	0	0	15	0		

問4【良いところ】

1	〇〇開発は住民とよく相談して欲しい。
2	2Fトレーニングルームのスタッフは誠実、感じ良く行き届いている事に感謝しています。
3	NO.1→まだまだありそう。
4	Perfect！ただ感謝のみ。
5	あいさつ。清掃。指導方こと。
6	明るい。
7	明るい。トレーニング指導が適当。
8	新しいので綺麗だ。
9	あまりお金を掛けずに利用できる。
10	家からそう遠くなく来れますし、職員の方々も気持ちよく挨拶してくれます。明るい教室で気持ち良いです。
11	囲碁教室が無料になって大変助かりました。今後の運営に期待します。
12	囲碁講座に参加しています。講師の先生が生徒に対する教え方が丁寧で理解が得られ易い。
13	囲碁講座に参加しているが、充実しており、特に先生が一生懸命やってくれるので、非常に良い。トレーニングルームが環境、雰囲気特に良い。風呂の設備が良い。
14	何時来ても気持ちよい！
15	いつも気持ちよく聞いてくれます。
16	いつも気持ちよく利用できる。
17	いつもきれいである。スタッフの感じが良い。
18	いつも清潔で気持ち良く使えて感謝しています。職員の方もいつも笑顔で迎えてくれるので気持ちよく元気が出ます。
19	いつも清潔にしてあり、気分よく使わせて頂いています。職員の方も笑顔で対応して下さるので感謝しています。
20	笑顔が素敵です。
21	笑顔が良い。
22	お友達とお話が出来て、1人で家に籠るよりとても有難いです。
23	お風呂を利用させて頂いています。一人暮らしの老人です。「風呂板」も出来てお風呂に来るのが楽しみです。
24	カフェのヘルシーランチは、管理栄養士や栄養士の皆様のお陰で味覚の面でも栄養のバランスの良い面は特に信頼出来て、1日の食事の中心になっていて感謝しています。
25	カフェをいつも利用させて頂いていますが、野菜中心で味も薄くとてもおいしいです。ありがとうございます。
26	体の調整のため教えて頂く事が適切なこと。
27	来易い。
28	きれいで気持ちが良い、眺めも良い。先生も分かり易く教えてくれる。友人と交流できる。
29	グループの皆さんがみな温かく、やわらかくとてもいい。指導者の先生方は先ほどアンケートに書きましたが、とても感じが良い。
30	健康的である。
31	講座の先生、職員の対応。
32	交通の便が良い。
33	高齢者をよく理解して行き届いたサービスをして下さいます。
34	コミュニケーションがとれる場所として非常に良いです。
35	最高の居心地。
36	参加者の個人の名前を良く覚えていて下さる。
37	静かに参加する事ができる。ちいバス、都バスの交通に便利掃除が行き届いている。
38	施設が明るい。
39	施設の設計が良いのか、とても感じの良いプラザです。清潔で気持ち良いです。スタッフの皆様の熱心で親切なお人柄も有難いです。これからもよろしくお願い致します。長くお世話様になる事と思います。
40	施設の設備が充実していて明るくて綺麗で職員の対応も親切。
41	自宅から近い所なので来やすい。スタッフの方もお話易く、気軽に声掛けもして頂けます。今は介護があるので、せいぜい体操に参加して体づくりに気を付けていますが、いつれ参加出来る様になれば楽しい行事に参加したく楽しみにしています。
42	親しみ易い。一緒にカラオケが出来る。指定管理に関わっており、利用し易くなった。
43	週1回のトレーニング講座ですが、続けて（3年になります）いると、だいぶ違います。健康維持が出来ているように思います。
44	職員、スタッフの方、親切。
45	職員、始、皆様が明るく親しみ易い。
46	職員方の接し方が良い。
47	職員が皆さん優しい。
48	職員が皆良い人です。
49	職員全員良くしてくれます。

虎ノ門いきいきプラザ利用者自由意見

50	職員に依る差がある。大変良い対応の職員とあまり熱心さを感じない職員がいる。
51	職員の方が親切に明るく対応してくれます。
52	職員の方々の笑顔。
53	職員の方皆様がとても感じが良く行き届いています。
54	職員の方言葉遣い丁寧です。
55	職員の方が親切、丁寧に指導して下さい。
56	職員の方が皆さんが気持ちよく挨拶して下さい。
57	職員の方が皆さんがとても優しいです。
58	職員はじめ、教室参加者が気持ちよく接してくれます。
59	職員はじめ参加者が皆さん親切です。
60	職員皆さんが親切に対応して下さいるので楽しく講座を受けられる。
61	食事1週間同じでなく、せめて、3日で変えてほしい。
62	書道教室で通わせて頂いてますが、ちょっと体調が悪い時等、血圧を計ったりして、職員の方に相談したところ、とても丁寧に解り易く教えて頂きました。とても有難く感じました。
63	親切(指導員はじめ、参加者されている皆様方)
64	親切で...
65	スタッフがかなり体の事に詳しく、勉強になり自分自身の体も丈夫、健康になりました。スタイルもよくなりました。スタッフのお陰です。
66	すべて!
67	全て。
68	全て良し。
69	住まいから近いこと。トレーニングがみんなとするので楽しい。
70	清潔。
71	清潔である。先生も親切である。
72	清潔できれいなところ。
73	先生方が何かと相談を聞いて頂いている。
74	先生方が皆様、気持ちよく接して下さい。
75	先生方に満足しています。
76	先生方の親切な指導有難く思います。トレーニングで体力も付き感謝しております。
77	先生が良く教えてくれます。
78	先生との会話が気軽に出来る。
79	全体にきれいで食事美味しいし先生もとてもよいです。
80	前面ガラス窓で明るく清潔である。職員の方皆様も元気で気持ちがよい。
81	楽しいし、気持ちの良い教室でお優しい先生で、来るのが楽しみです。
82	近いから。
83	近い所と親しみ易い。
84	近いので便利です。
85	常に職員の方皆様の対応が良い。
86	トイレが清潔で気持ちがよい。講師の先生もトレーニングの先生も優しく接してくれるので、有難い。ランチがおいしい。
87	とても快適です。近所の方々との交流が楽しいです。嫌な人もいますが、これまた人生と学ばせて頂いてます。
88	とてもよいです。皆、仲良く、楽しく。
89	とても良く指導して下さいるので体調も良く嬉しくなりました。
90	トレーナーが良い。地方の方々が多く交流出来て良い。
91	トレーニングの先生方は一生懸命やって頂いている。清掃も行き届いている。
92	トレーニングの先生がとても良くして下さいます。ありがとうございます。
93	年配、一人者にはとても良いところです。無料なのが本当に良いです。元気が出ています。
94	バスハイクですが、先日、群馬県に行った時ですが、私は前に来た時は、向こうまで見せてくれた。あっちも見せてくれたと案内員に文句を言う人がいました。参加希望しても行かない人がいます。何回もやっている人は避けて参加させて下さい。希望の時、行った事があるか、ないか、初めて等の希望取ったら思います。
95	広く明るゆったりして、開放され気持ちがよい。
96	広くゆったりして、落ち着いて習える。安心して習っています。
97	皆様との交流の場が増えて嬉しく思っています。
98	皆さんが明るい。
99	皆さん親切、丁寧。
100	皆さんとお話が出来る嬉しく思います。ランチも楽しみです。デザート等も。
101	皆さん仲良くやっているところ。
102	皆さんの心が優しい。
103	ゆったりとしている。時間的に自由に利用できる。
104	良い先生に恵まれて、とても心地よく何っています。良い友人にも恵まれています。
105	良くなった。利用がしやすい。
106	良く何事にも行き届いています。

107	六年間健康トレーニングのお陰でいきいき生活出来て、大感謝です。ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。
108	わきあいあい
109	私はピースをやっていますが、先生が優しく教えて下さるので楽しいです。

問4【改善してほしいところ】

1	〇〇の〇〇をふやしてほしい。
2	11時~12:30の健康〇〇カフェに行くランチが売り切れなので、この時間に関する人には、予約を取ってくれると有難いです。
3	1Fのカフェテリアのランチは栄養士が作っている為（カロリー、栄養面等々）大満足しているが、健トレクラス12:30終了時のランチが外の利用者が多く売り切れ何か対策改善考えてほしい。
4	NO.9、NO.12→入口に雨合羽を掛けるものがほしい。（傘立てはあるが、自転車で来る人が困っている。何度か申し入れてるが実行してくれない。
5	あまり、頻りにアンケートを出さなくてはならないので、困惑気味です。せめて、年に一回程度位にしてほしいです。
6	あるお金持ちの方からいじめを受けています。誰が話を、私はその方と面識も無いのに誰が告げ口をしたのでしょうか。古いマンションだの自転車にも乗れないのと馬鹿にされています。でも私は元気で頑張ります。優しいスタッフの方々の励ましを頂いて。億万とお金があっても不幸を背負っているのだなあーとつくづくその方が不憫に思っています。
7	今のところオーバーワークの感じ。何しろ寝てばかりいたので。
8	運営がよくわかる。カフェのテーブルに杖を掛けるシフレを作ってほしい。杖置場とはいわないが高齢者も利用しているのだ。
9	エアロビクス、エクササイズのプログラムがなくなった。
10	お風呂が狭すぎる、窓も無いし。
11	お風呂で騒いだり、人の悪口を言う人がいるので時々いやだなあーと思う時がある。
12	お弁当を持参しても食べる場所が無くて困ります。食べる場所を作って下さい。
13	改善とは、言いませんけど、自分のサークルとか自分だけのものという人がいる。個人々が改善してほしい。省エネ等、便所の電気、朝からつけっぱなし等は、必要ないと思う。シャワー室等。あまり上手に書けません。
14	カフェのランチは高齢に配慮した値段、内容になっているのは有難いのだが、時間的に早く売り切れになってしまって多くの高齢者が利用出来なくて大変がっかりしている。いきいきプラザのカフェはどんな利用者を対象にしているのでしょうか？誰でも利用出来るとなっているのは理解出来る。トレーニングについては、利用料で（負担額）で差をつけている。その点から考えればカフェのランチにも負担の差があるべきだろう。経済的弱者の高齢栄養面で食事を作る能力がない高齢者がカフェのランチを“たより”にしている。独り者、さびしい高齢者は、カフェに来て友達と会って食べるのを楽しみにしている。しかし売り切れが多くてさびしく帰らざるを得ない。早急に改善してほしい。改善策：年齢によって値段の差をつける。年齢によってメニューの差をつける。（以上“トレーニング”では、やっている事だ）
15	給水機が設置ほしい。
16	金曜日の午前、英国英語講座を復習して頂ければと思います。現在同じ時間帯に自主開講しており、継続予定。（会場を貸して頂けるのは有難いです。）
17	携帯電話のマナー周知をお願いします。このところ電話がなって授業を中断される事が続いています。最低でもマナーモードにするよう注意して下さい。
18	現在トレーニングルームを利用させて頂いておりますが、部屋は明るく環境は非常に良いと思いますが、トレーニング機械機器が1回式であり大分傷んでいるので最新式の物に交換して頂くと有難い。レストランの食事時間を広げてもらえないか。食事の質の向上希望。値段も考えてほしい。風呂の洗面器等、汚れがひどい（垢のような物がこびり付いている）定期的にきれいにするか、交換するか等、検討して下さい。また、使用后汚れを落とす等義務付ける等のルール決定とかその用具の準備を希望。
19	在勤で利用しているが、住民で無いと出られないイベントが多く、在勤にもそれらを開放してほしい。在勤でも港区に税金は落としています。
20	最近見かけないので、注意をして下さったのだと思いますが…。トレーニングルームに肌着状態の男性が出入りしていて、目のやり場に困った事がある。遠慮せずにはっきり注意してほしい。
21	時間がもう少しほしい。
22	時間的にちょっと早くしてほしい（30分位）
23	自主トレの時アドバイザーが居てほしい。
24	シャワー室のカゴ、ロッカーの上だと届かないです。

虎ノ門いきいきプラザ利用者自由意見

25	シューズロッカーがもっとほしい。
26	充分、出来れば、健康機器の充実。
27	少し狭い。
28	ソフトヨガ、吹き矢等取り入れてほしい。
29	体操していて、良く咳をしたり、むせる人を見かけます。そんな時、指導者の方がマスクをかける様注意したらと思います。又、運動靴ではなく室内履きで体操している人を見かけますが、すべる様な〇があります。卓球教室に半レッスンを受けましたが、90才を過ぎた人がいて、とてもやりにくいので同じ授業料を払っているのに特別にコーナーをもうけたらと思いますが…。卓球は大好きですが、指導者の差別があり、がっかりしました。平等に指導してほしい。それでレッスンするのを止めました。
30	大変でしょうけど、昔、作って下さった豆腐ハンバーグを頂きたいです。
31	昼食の時間がもう少し長く出来ないかな？メニューが早く無くなってしまう。
32	冬期の間は日が短いので、30分早くして頂くと主婦して助かります。(ボイス)
33	時々スリッパ入れ(消毒の機械)がつかまって出来なかつたりするので、使い方がよくないのだと思うので、使用方法を書き出したり等、何か方策を取ったらと思いますが。
34	特にありません。
35	特にありません。
36	特にない。
37	特に無い。
38	特になし。
39	特になし。
40	特になし。
41	特になし。
42	特になし。
43	特になし。
44	トレーニングマシンを最新のにしてほしい。神明プラザorスポーツセンター等。
45	トレーニングマシンの使い方について積極的に指導して頂きたい。
46	なかなか1人では、トレーニングに来るのが面倒なので、週2回くらい講座が受けられるといいのですが。
47	なし。
48	なし。
49	なしです。
50	なしです。
51	ここにこ体操をもう少し時間をずらしてほしい。
52	バスを利用しているので少し不便な事がある。
53	風呂の桶の清掃をよろしく。
54	別になし。
55	別になし。
56	麻雀教室を開いてほしい。
57	毎回、音符を印刷してほしい。希望です。
58	マシンの新鋭化、心拍数etc分かる機械を入れて頂ければ幸いです。食事をもう少し美味へ、チープだから仕方ない面もある。
59	マシンが古くて、操作が難しいものがある。
60	みなさん(職員さんも)にいつまでも心身ともに元気でいてほしい。
61	夜の19時や20時からのクラスをもう少し増やして頂けると嬉しいです。仕事帰りに通いたいと思います。
62	ランチ数量、増やしてほしい。
63	ロッカールームをもう少し広くしてほしい。

問4【その他】

1	〇2の都バス停留所がメトロ新駅の建築で廃止になり、非常に困っている人は地下車は地上という事か？緊急避難場所という事で災害に対する対策をきちんとお願いします。
2	いつもありがとうございます。
3	活動の場所をあたえてもらいたいと思っていますが…。これも毎回毎回アンケート書くのは苦痛です。
4	カフェも美味しく料理、材料に工夫されているので、感謝します。
5	午前中に自主参加の講座がもう少しあると良いのですが。
6	今後も楽しみにしています。自分への挑戦です。
7	自宅から遠い。
8	シャワー室の扉のふちをきれいにして下さい。
9	職員に相談事をした事はない(私は必要ないから)

虎ノ門いきいきプラザ利用者自由意見

10	水曜日夜の体操教室になるべく多く参加したいのですが、スタートが夜7:00の為参加しづらいです。理由①会社の退社時間から間が空いてしまうこと。理由②帰宅が遅くなってしまうため。スタートを30分早めて頂けると有難いです。
11	楽しくいきいき体操して、入浴してとてもいい気分です。ある日玄関先で〇〇〇する。体操の人に「あなた、私の陰口言ったでしょう」とすごい剣幕で怒鳴られて…ただ〇〇して体中が震えて止まりませんでした。ただ、御姉と叔母さん等を〇をしていただけと云ったのにそこに、体操に来た人が〇えて助け舟出してくれる〇〇ほっとすると〇〇〇こんな人が身近にいて…〇動多い反省しなければと思いました。
12	東京オリンピックも近づくので、来られる外国人に対しての会話講座を増やしてほしい。特に中国語講座の開設を希望。写真教室講座の開設。
13	特にありません。本年もよろしくお願いします。
14	特になし。
15	トレーニング器具、種類少ない様に思う。面白く出来る物あったら良い。
16	トレーニングを頑張りたい。
17	入りたい講座、満員。
18	弁当を食べるスペースがほしい。おやつを食べながらおしゃべりをするスペースもほしいです。
19	ホールのイベントには、なるだけ見に行きたいと思えます。
20	まだ利用させて頂いて日が浅いが、他にも参加できるプログラムがあれば利用したい。
21	無料の水がほしい。
22	よく知りません。