

令和元年度(2019年度)

港区立芝地区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)

港区立芝地区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 機構 03-104
所在地	〒105-0011 東京都港区芝公園 2－6－8 日本女子会館 1階			
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	渡邊、小山			
評価調査者氏名		役 割	担 当 分 野	
菊地 敏夫		リーダー	組織	
嶋田 直美		メンバー	サービス	

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。

港区立芝地区いきいきプラザ第三者評価対象事業所

指定管理者の名称	港区立三田いきいきプラザ		
事業所の名称	百葉の会・東急コミュニティー共同事業体		
事業所の連絡先	所在地	東京都港区芝 4-1-17	
	電話	03-3452-9421	
	F A X	03-3452-2018	
	E-mail		
① 契約日	令和元年9月3日	② 事前説明実施日	令和元年10月4日
③ 利用者調査実施期間	令和元年10月16日	～	令和元年12月15日
④ 全職員自己評価実施期間	令和元年10月16日	～	令和元年11月10日
⑤ 運営管理者自己評価実施日	令和元年10月7日	～	令和元年11月10日
⑥ 事業所訪問調査日	令和2年1月31日	⑦ 報告書提出日	令和2年3月31日

■第三者評価の実施概要

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、港区立芝地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	応対者：運営管理者
	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

■事業所概要

基本情報

施設の理念・基本方針	三田いきいきプラザが大切にしている考え(理念・基本方針等)は次の3項目です。 1) 職員一人一人がプロフェッショナルとして向上心をもち、職員間のコミュニケーションを一番大切に、仕事に取り組む 2) 全てのお客様に真摯に真心を込めたお付き合いをし、信頼関係を構築していく 3) 地域の関係機関や人材を大切に、地域に根差した施設づくりを目指していく
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	区内在住・在勤者が各種教室及びトレーニングルーム、浴室、敬老室を利用の際には、港区立いきいきプラザの個人利用登録証が必要です。登録証の発行には、住所等を確認できるもの（運転免許証、健康保険証など）が必要です。一つの「いきいきプラザ」で利用登録を済ませると、他の「いきいきプラザ」でも利用できます。なお、中学生以下は利用者登録の必要がありません。
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・健康トレーニング室・教養娯楽室（和室） 喫茶室・敬老室・浴室
浴室開放時間	利用時間：月曜・水曜・金曜の正午から午後6時30分、最終受付：午後6時

■ 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
※平成 31 年（令和元年）度事業計画書（芝地区港区立いきいきプラザ）で基本理念、運営方針、運営目標（全体目標と各館目標）の明示がされている。 ※サービス提供に関する館長の考え方は、「①お客様からの声をヒントに事業企画をし、お客様のニーズに沿った事業の実施を心掛けている、②近隣の住宅に訪問し、出張体操講座を行い、地域の皆様の健康推進のための活動を行っている、③施設の設備に関しては、お客様からの意見を踏まえ、利用しやすいようレイアウトなど工夫している、④災害時などは、自主避難施設としての役割を担っている」であり、この考え方を職員に周知していきいきプラザ事業に取り組んでいる。 ※芝地区いきいきプラザの中で最も利用者の年齢層が高いのが特徴である。 ※地域の高齢者相談センターとも連携しつつ、地域の高齢者の居場所として毎日利用しやすいように、職員と利用者との距離感を大切にしている。 ※一人暮らしの世帯の方も多く利用されているため、職員が利用者に積極的に声かけし、見守りも行っている。 ※ネームホルダー内に「基本方針・職員行動指針」と「こやまケア行動指針」記載カードを常時携帯し、朝礼・夕礼・終礼時に唱和している。 ※年 3 回地域懇談会を行い、事業計画・利用状況・事業報告の説明を行っている。 ※毎年 3 月に芝地区いきいきプラザ 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。 ※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。		※法人の経営戦略である「法人全体が一丸となって自施設だけでなく仲間の事業所とともに歩める組織『ALL MOMOHA』」を念頭に置き、ビジョン(老いていくことが怖くならない未来)の実現に取り組んでいる。この戦略のもとに芝地区いきいきプラザ 3 館が、自プラザだけでなく他のプラザのことも気に掛けて、3 館それぞれが戦術を立てて「お客様が幸せになれるいきいきプラザづくり」の実現に取り組んでいる。一人ひとりが輝き、健やかで心豊かに暮らすことができる地域作りを目指し、4 つの運営方針を挙げて、統括館長のリーダーシップのもとに、いきいきプラザ事業に邁進している。 ※一人暮らし高齢者や男性を対象とした事業展開では、高齢者相談センター、ふれあい相談員、介護予防リーダー、サポーターや地域と連携を図り、一人暮らし高齢者の利用に繋がる事業を展開している。 ※平成 31 年（令和元年）度の 3 館の共通目標「連携の図れた組織づくり、お客様に選ばれる組織づくり、地域に根ざした施設づくり」を設定すると共に、各館が地域および施設の特性に応じた目標を設定して館運営に取り組み、3 館と連携を図りながら各館の独自性ある事業を展開している。 ※前回指摘した改善事項「現状は事業企画が遅延している状態にあるため、企画化の促進が望まれる」は改善されていることが確認できた。

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
※芝地区いきいきプラザ3館の組織図（顔写真入り）を作成し、毎月改定すると共に、3館の運営を担う代表法人（百葉の会）の体制の他、区との関係（指示・報告・連絡体制）や維持管理を担当する東急コミュニティーとの関係が明示されている。 ※神明いきいきプラザに3館を統括する統括館長が配置され、3館を統括するとともに、夜間、休日、不在時の際は館長あるいは常勤職員がその業務と責務を代行することが明記されている。 ※職務権限はリーダー決裁→主任決裁→館長決裁→統括館長決裁と明示されており（職務権限の簡易版を作成）、経費申請等の書類に関しても押印欄が上記の決裁順に作成されている。 ※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。 ※管理者が掲げる方針・目標に沿って運営を行い、状況・報告は朝礼・夕礼、会議等で職員に伝えると共に、月次推移表、目標進捗確認シート等を使用して目標を数値的に捉え、達成状況を確認できるようにしている。 ※3部署（総合運営部署、トレーニング運営部署、喫茶運営部署）が情報の共有や問題を協議して解決策を検討し、実施すると共に、事業計画をもとに施設運営や事業展開を進め、利用者の意見や課題の発見により、事業計画の見直しを図り、その後の施設運営や事業展開に役立つように柔軟な対応で変更・修正・改善に取り組んでいる。		※法人としての経営戦略に基づいて3館の経営戦術を立てて実践的な業務が行えるように仕組みを構築し、また組織図・管理者向けマニュアル等が整備され、管理者はそれに基づいて誠実に職務遂行している。事業計画策定にあたっては理念・基本方針が実現できるように、現状把握と問題・課題抽出を行い、PDCAサイクルがスパイラルに回るように取り組んでいる。 ※いきいきプラザの事業を維持・向上させていくために、「①新規のお客様を増やすため、実施したことがない新規のイベントや事業の企画を実施すること、②職員一人一人の接遇向上、スキルアップのため、積極的に研修に参加をしていくこと、③事業実施後にお客様にアンケートをご記入いただき、分析した上で、足りないものを補充して次の事業・イベントに生かしていくこと」を挙げて、館長はこれらに取り組んでいる。

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
※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、就業規則等を整備しており、事務所内で閲覧できるようにしている。 ※社内情報ネットワークシステムのパブリックフォルダの保管書類に法令・マニュアル・社内申請書等がデータベース化されており、職員が必要の都度、コンプライアンスルール・諸規程・マニュアル等を閲覧できる環境を整えて、理解を深める仕組みにしている。 ※職員が守るべき法・規範は指定管理者法人の個人情報保護規程・就業規則・倫理綱領・就業のための契約書・介護保険法等であり、必要に応じて月例ミーティングや朝礼・夕礼等で周知徹底を図っている。		※福祉サービスに従事する職員として守るべき法・条例・規則・倫理等を明示し、職員会議や朝礼・夕礼等で周知徹底し、館ごとに標準的な水準の法令遵守状況を維持し、業務の一定水準が確保されている。

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、協定書等のとおりの体制整備・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
※緊急時・災害時における利用者の安全を確保するため、職員が迅速な対応を取れるよう火災・地震・水害等の各種緊急対応マニュアルを整備している。また、区民避難所に指定されている。 ※消防計画に従った訓練の実施に合わせて、自主的な避難訓練、消防訓練等を定期的に実施し、有事の際に落ち着いて利用者を避難させ、適切な判断をとり、安全な対応が取れるように取り組んでいる。また近隣施設（NNビル）と連携し、防災計画を作成し防犯訓練・避難訓練を実施している。 ※東京湾で 10 メートル級の津波が発生した場合、プラザまで到達する可能性が懸念されており、利用者を上層階または近隣施設（NNビル）へ誘導する等、避難路について検討を行うと共に、通常の避難訓練に加え、津波を想定した避難訓練を実施している。 ※必要に応じて、リスクマネジメント委員会（運営会議の中で実施）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。 ※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。また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・是正対策の検討も行っている。その結果を踏まえ、予防処置報告書・是正処置報告書を作成している。		※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が行われており、責任者が不在であっても判断・対処ができるように対応手順・マニュアル・連絡網等が明確で、協定書のとおりに取り組まれている。 ※三田いきいきプラザ館内に掲示されている避難誘導経路図は、館の建物構造に合わせて、現在地から最短の避難経路となるように明記されている。

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	
○	協定書等に応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
※施設・設備等の維持管理・安全点検・保守管理等は、神明いきいきプラザに維持管理責任者を置き、他の2館を巡回しつつ、行っている。 ※施設管理の日常安全管理では、始業・終業点検シート、トレーニング機器管理シート等を使用して安全点検を行う仕組みで、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。 ※施設の安全管理については、「港区有施設の安全管理に関する要綱」、「港区有施設安全管理業務実施要綱」、「区有施設日常点検表」「自主検査チェック表(日常)」「同チェック表(定期)」「消防設備等自主点検実施表」を用いている。また、設備・整理整頓・清掃状況等、自動除細動点検表(本体のインジケータ・ひび割れ・バッテリーパット確認を含む)等を用いて、日常的・定期的に点検している。 ※施設点検マニュアル、施設点検表を用いて点検を行うと共に、保守管理点検、エレベーター点検等を行い、毎月、区へ報告している。また、不具合、破損等があれば、法人、区へ報告・連絡する体制を整えている。 ※利用者の使用する器具・備品、各部屋等の整理整頓等について、それぞれのチェックリストによって点検している。		※建物や設備に関する安全管理のみならず、利用者の安全性に配慮して、救急用設備・機材・備品等が整備されており、設備保守管理点検・エレベーター等の法定点検や機材・備品等を定期的にチェックし、有事の際にすぐに使用できる体制を取っている。協定書・仕様書等に定められた水準を継続して維持している。

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
※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、プラザ利用のみ、利用者個々の個人情報を用いるという、個人情報の収集と利用目的を全職員に周知している。 ※利用者の個人情報を守ることは、職員としての責務であることを理解させ、繰り返し研修を行うことで個人情報の保護に取り組んでいる。 ※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。 ※パソコン内の情報は、パスワードを設定してアクセス制限を施している。アカウント、パスワード、アクセス制限の管理は、管理者が行っている。 ※情報安全対策実施手順に従い管理すると共に、文書においては施錠のできる棚に保管している。 ※入職・退職時に個人情報取り扱いに関する誓約書を提出すると共に、個人情報保護管理規程を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区へ報告し、了承を得て行っている。 ※個人情報の保護は、法人の「個人情報保護管理規程」や「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。また、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。		※港区情報安全対策指針・法人の情報安全対策実施手順等に基づいて、情報システム（グループウェア）・個人登録管理システム・港区介護予防個別支援システム・港区施設予約システム等は情報漏洩等が起きないようにアカウント・パスワード・アクセス制限等を施して管理している。個人情報の保護に関する業務の一定水準が確保され、システム運用状況も良好である。

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
※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の共有フォルダ内で保管・管理して、常時閲覧できる仕組みにしている。 ※予実管理表等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。 ※情報の共有は、情報システム（グループウェア）、業務日誌、申し送りノート、メール等によって行っている。また、情報の重要度により共有媒体の使い分けを行っている。 ※会議体での報告については、議事録を作成し、閲覧できるようにすると共に、閲覧の有無を確認するため、閲覧終了後は押印するようにしている。また、押印状況は確認して、漏れがないようにしている。 ※各部署・各施設で行っていることを各々で共有するだけでなく、芝地区いきいきプラザ3館での共有を図ることで、スムーズな対応、一貫性がとれるようにしている。 ※職員はなるべく常勤とし、サービス品質の向上を目指している。非常勤であっても、会議等には積極的に参加してもらっている。 ※部署ごとの業務日誌があり、朝礼・夕礼の報告等、重要な情報も記録・回覧することで、休みの職員や遅番の職員も情報の共有が出来るようにしている。		※港区文書管理規程等を準用し、職員が「知っておくべき情報（業務に関する情報）」と、職員以外の人に「知られてはならない情報（機密文書など）」を的確に区別するとともに、文書決裁・諸規程・契約書・通達・業務連絡文書から保管・廃棄までの文書管理を行い、情報システム（グループウェア）の共有フォルダ内で職員間の情報共有を行っている。情報の目的・用途に沿った情報共有・運用管理ができるよう工夫を取り入れた独自性のある仕組みを構築している。

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
※三田いきいきプラザの地域特色として、近くに都営住宅やUR住宅がある。そこに居住している人達(60歳以下の人達が少ない)は独居者が多く、特に女性の高齢者が多く三田いきいきプラザを利用している。施設を第2のリビングのように長時間利用される方も多くいる。また、近隣に住む高層マンションの利用者で、高齢化して仕事を退職してから通われている方もいるので、長年利用している方と新しい方との橋渡しを上手く行うためには、交流企画を充実させることが重要だと管理者は考えている。さらに、「ちいバス」が目の前を通るので「ちいバス」利用者も多く来館している。 ※地域からの配布物は施設内に掲示され、パンフレット等はスタンド棚等に設置されている。 ※月2回区内の公共施設や関係機関に施設だよりを発送している。 ※芝地区いきいきプラザ3館合同での介護予防の啓発を図った大きな事業(芝地区元気フェスタ)では、医師による特別講演、理学療法士・看護師・管理栄養士等専門職のステージ、喫茶のデザートで使用しているはちみつを養蜂している芝 BeeBees の紹介や交流イベントを行っている。高齢者相談センターのブースでは、骨密度・血管年齢測定等の様々な体験を行っている。 ※芝地区いきいきプラザ3館合同で開講している教室や、老人クラブ、自主グループとの世代間交流イベント(芝地区合同演芸会)を行っている。 ※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、地域のボランティアグループ、高齢者のサークル等にPR活動や企画作りの支援を行っている。 ※介護予防・日常生活支援総合事業(地域の中で高齢者一人ひとりがいつまでも健康で生きがいをもって暮らせるように、地域全体で支える仕組み)の観点から、教室事業の自主グループ立ち上げを支援している。 ※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ケーションカレッジの卒業生、高齢者相談センター、ふれあい相談室等と連携を図っている。 ※民生委員や関係機関との協力により、職員が施設外の地域に出向く出前講座を実施している。 ※地域世代間交流の事業として、「放課GO→クラブしば」の子ども達と花壇でチューリップを一緒に育てる事業(三田園芸部)を実施している。		※施設利用者代表、町会自治会関係者、民生委員、老人クラブ、館職員等で構成する利用者懇談会を年3回開催し、意見交換・情報交換の中で信頼関係を築き、利用者ニーズ・地域ニーズを掘り起こす仕組みにしている。また、館の機能や専門性を活かすため、区内にある様々な資源や地域情報を把握・活用し、地域と協働・協力関係を築くことに力を入れて取り組み、その結果、法人や館が独自に設定した地域交流目標や地域交流事業を達成している。

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
※建物 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い、イベント等で協力し合っている。 ※区の会議、高齢者福祉センター・ふれあい相談室との連絡会等へ定期的に参加し、その中で得られた地域ニーズを掘り起こしつつ事業やイベントを企画・実施している。 ※芝地区のまつり（ふれ愛まつりだ、芝地区）、介護予防イベント等には積極的に職員が参加している。 ※港区の高齢者支援課介護予防係が開催する認知症予防の取り組み「みんなとオレンジカフェ」に協力し、三田いきいきプラザでは、「三田 de オレンジカフェ」として実施している。 ※地域の共通課題である一人暮らしの高齢者の食事支援として、昼食だけでなく、数に限りがあるため抽選にて、朝食を提供する事業（いきいき朝ごはん）を実施している。 ※また、レシピの紹介や栄養士による栄養の講話を実施している。「喫茶栄養士による栄養相談会」、「入れて炊くだけ！炊飯器で簡単お料理教室」、「春の宴（新規事業）」等、どの講座も人気である。 ※消防署・警察署とは、地域交流イベントや防災事業の際に、協働して取り組んでいる。 ※企業と連携した事業展開を増やそうと努めている。新規事業（サラブレッド講座～人との絆～）では、講師として J R A の方を迎えて、サラブレッドの歴史や競馬の魅力を学ぶ講座を行った。 ※様々な地域交流事業や交流事業を実施する中で、国際交流する機会の提供として、大使館との連携を図っている。 ※職員が地域に出向く出前講座を実施した（出前体操講座）。内容としては、理学療法士による介護予防体操のいきいき体操（介護予防体操）の普及等を行った。依頼があれば、今後も継続していく意向である。 ※施設内部の総合部署と喫茶部署の共同での事業展開として、コンサート（昭和歌謡コンサート）の後にコッペパンの販売（まーぶるベーカリー）を行った。 ※港区と「間伐材を始めとした国産材の活用促進に関する協定」を締結している各自治体のご当地食材を使用した限定ランチを提供するイベント（協定自治体グルメコラボ）では、芝地区いきいきプラザ 3 館の喫茶部署が協働して、食事・デザート独自のメニューを考案・提供し、大変好評であった。		※区の会議、高齢者福祉センター・ふれあい相談室との連絡会議等に定期的に参加し、芝地区の共通課題についての意見交換等を行い、相互理解を促進している。関係機関で協力・協働するネットワークを築き、その中で得られた地域ニーズ等に基づいた独自性のある協働事業やイベントを企画・実施して、一定水準のパフォーマンスや成果を確保している。

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
※施設利用者・町会自治会関係者・民生委員・老人クラブ・職員等で構成する地域懇談会を開催して、参加者に利用状況・行事・教室予定等を報告し、その後の情報交換や質疑応答で意見・要望等を把握し、その内容について区と協議して実現に繋げている。 ※民生委員やふれあい相談室、警察署・消防署等の公共機関と連携を図るとともに、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。 ※トレーニング部署では健康運動指導士・介護予防運動指導員・理学療法士・看護師等を配置し、トレーニングを行う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。 ※港区との認知症についての相談・交流事業（三田 de オレンジカフェ）では、認知症看護認定看護師・精神保健福祉士による「回想法と昭和のメロディー」というテーマで講演と相談を実施している。 ※喫茶運営では、管理栄養士・栄養士を配置し、「簡単！男性のためのおつまみ講座」にも携わって、各種事業と連携を図っている。また、料理教室が終わっても、いつでも参加者が相談できる体制を整えている。さらに、栄養士を講師とした栄養相談会も実施している。 ※様々な音楽のコンサートを開催し、本格的な生演奏を聴く機会を提供している（薫風コンサート～二胡の調べ～）（サマージャズコンサート）。 ※講師2名によるシャンソンを学ぶ講座を実施している（日本語で歌うシャンソン・カンツォーネ）。 ※敬老の日の地域世代間交流として、慶應義塾大学落語研究会による学生ボランティアの落語講座を実施した（三田いきいき寄席）。 ※喫茶の壁には季節の写真が飾られ、2カ月に一度交換されている。（地域の写真同好会による芝5写好会写真展）（職員写真展） ※喫茶の職員は、利用者に対して対面式テーブル越しに積極的にコミュニケーションをとり、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。		※地域の情報を収集して芝地区いきいきプラザ3館が相互に連携を取りながら、自由参加のサロン事業、高齢者や男性向けの事業、自主グループの発足支援、世代間交流事業等、各種活動の場・予防介護健康づくりの場・区民交流の場・地域活動の場等をバランス良く提供し、基本方針「地域の方にどんな時も来てもらえる施設づくり（ヘルスケアデザイン）」の実現に取り組んで、いきいきプラザ事業として意図したとおりの結果が得られ、仕組みが有効に機能している。

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
※アクセスが良いので芝地区を中心として、港区全域から利用者が来館し、いきいき教室や介護予防事業等を利用している。また、男性利用者の割合が多くなってきている。 ※前年度の企画書・事業実施報告書(目的、内容、タイムスケジュール、利用者のアンケート・満足度、振り返り等が記載されている)を作成している。振り返りの中では注意点が記載され、次回開催時における企画の見直し・工夫点が分かりやすく記載されている。 ※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等が記載されている。 ※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。例えば、トレーニング運営と喫茶運営によるコラボレーション企画等もあり、企画が多様化するように努めている。 また、職員有志の中から事業の見直しを話し合う会議を行い、新規事業を増やそうと努めている。 ※事業所内に各部署の目標を掲示し、職員一人一人が意識出来るようにしている。 ※アウトリーチとして出前講座を行い、いきいきプラザのPRも行っている。 ※職員が確認したい情報は、施設内ネットワークパソコン内の共有フォルダにあり、常時閲覧できる仕組みになっている。また、事業報告等はまとまっているフォルダを作成し、自由に閲覧、確認が出来るようになっている。 ※前年度の事業計画に基づき、課題等を確認した上で、計画を立て、実施している。 ※事業計画・報告については、毎月の会議で各部署から発表する機会を設け、事業計画書の進捗状況を運営会議、全体会議等で確認・修正等を行っている。 ※客観的な評価をするために、数字による評価、アンケートや第三者評価の結果、区からの意見を元に評価を行っている。 ※芝地区いきいきプラザ3館で同じ事業を実施する際も、神明・虎ノ門いきいきプラザの状況を確認しながら事業を実施している。 ※新規事業を増やすには、利用者の地域ニーズを掘り起こし、興味がある関心を持つ企画を見つけ、充実させることが重要だと管理者は考えている。		※年度の事業計画策定フローとしては、運営会議で前年度事業計画の振り返りを行い、それを基に統括館長・館長が新年度事業計画を作成して区に提出する。そして、区から承認された事業計画を部署会議で全職員に周知している。部署会議で進捗状況等を確認し、全職員に進捗状況を報告した後、運営会議で振り返りをするPDCAサイクルの仕組みを確立し、仕組みが有効に機能するように取り組んでいる。

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
※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。 ※苦情の処理手順は、苦情を受け付けたら、速やかに上長に報告し、報告を受けた上長も速やかに利用者に対して初期対応を行い、早期に問題解決ができるようになっている。 ※苦情が発生した場合は、マニュアルに沿った対応を行い、解決が困難な場合には、早急に苦情対応委員会を開催し、迅速に取り組んでいる。 ※職員が日々の業務の中でキャッチし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・終礼や職員会議、共同事業体会議等で審議・検討している。 ※「ご意見箱」を常時設置し、利用者が要望・意見等を投書できる仕組みになっている。収集した要望・意見等はカンファレンスで内容を検討し、サービスに反映するようにしている。 ※1階に区民の声センターのハガキと広聴電話窓口の案内を設置している。 ※意見箱対応記録は投函日・意見内容・回答日・回答方法・回答内容・その他（回答後の反応等）等を記載、過去に掲示したそれぞれの意見に対して検討を行った結果を、ファイリングしている。 ※業務日誌の中に、直接利用者から日々対面して聞いた「お客様からの声」という意見・要望等を記載する欄があり、利用者目線からの小さな改善点や「楽しかった」「おいしかった」等のコメントを記録している。また、すぐ対応できることについては、どう対応したかが日誌に記載されている。すぐ対応できないことは、朝礼・夕礼の申し送りや会議で話し合い、職員間で情報共有し対応している。 ※苦情の大小に関わらず時系列を明確にし、第一報は電話でおこなって、上司に正確に報告するように取り組んでいる。 ※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。		※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討・検証を行い、検証結果は月次ミーティングや報告書の回覧等により職員間で情報共有を図り、再発防止に取り組んでいる。また、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と共に、報告書を作成している。業務の一定水準が確保され、システム運用状況も良好である。

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
※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る。また各種教室事業・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る。開催時間・時間帯・内容・講師等について、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事業展開に反映させている。 ※こやまケアお客様満足度アンケートを実施し、結果を集計・分析し、会議等に挙げて、計画の見直しを図っている。「改善点・気になる点」の内容に対しては改善策を館内に掲示している。 ※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、施設への率直な要望・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。 ※年3回利用者懇談会を開催し、出席者から意見・ニーズを把握、情報収集を行っている。 ※事業終了時には、参加者アンケートを実施して、意見・要望、満足度等を把握して、事業の手順等を含めた振り返りを行っている。その結果を報告書にまとめ、次回に繋げる参考資料にする仕組みが整えられている。 ※普段の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」の欄に記録して職員間で情報共有し、新企画の開発等につなげている。「楽しかった」「〇〇のメニューおいしかった」等の何気ない日常会話から拾った声も記載され、利用者の意向把握に努めている。		※施設運営・管理については、アンケートを実施し、集計・分析・検討している。また各種教室事業・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る。開催時間・時間帯・内容・講師等について、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事業展開に反映させると共に、「改善点・気になる点」の内容に対しては改善策を検討・実施している。利用者アンケートにより利用者の意向を把握し、サービス向上へ反映させる仕組みが有効に機能するように取り組んでいる。

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
※「職員行動指針」、「こやまケア行動指針」を策定し、法人のクレドに記載して、職員に方針を明示している。 ※年間計画の中で、接遇月間を設定し、サービスレベル向上を図っている。 ※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付している。 ※新人研修時だけでなく、接遇研修の中で、「コミュニケーション能力とマナー」「傾聴能力とニーズの捉え方」等のテーマで公平・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、定期的に全職員を対象に研修を行い、実習を持って、接遇レベルの向上を図っている。 ※こやまケア実践評価表を使って職員間で接遇に関する相互チェックを年1回行っている。 ※人権意識向上に関する講演等に参加している。 ※顧客満足度アンケートの結果について、会議にて改善策を協議し、改善している。		※利用者に対して公正・公平・丁寧に対応するために、「職員行動指針」「こやまケア行動指針」を策定し、職員に方針を明示し、「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させると共に、定期的に研修を行って行動指針に基づく利用者対応を行っている。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1回行い、一定レベルの接遇が確保できている。

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している	
○	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
※月毎に「施設だより」を作成している。「三田だより」は、3施設におけるいきがづくり・ふれあいコミュニティづくりに関する情報、「三田トレーニングだより」では、健康づくりに関する情報がある。また、A4版の増刊号がある。 ※施設だよりはカラー印刷で、文字の大きさについては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つつ、定期的に見直し（カラーバリアフリーに基づいたカラー設定等）を行っている。 ※区内の公共施設に月2回施設だよりを送付している。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。 ※法人のHP、いきいきプラザのHPを開設している。 ※事前に区へ館だよりを提出している。 ※芝地区地域情報誌に、芝地区いきいきプラザ3館の一部講座についての紹介記事が記載されている。 ※イベント等のチラシは、A4版のものとミニチラシがあり、自由に手に取ることができる場所に置いてある。 ※掲示板のポスターは、館内で目に留まり、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。 ※掲示板のポスターやチラシは、利用者に関心を持ってもらえるように写真や絵を入れ、色や大きさを変化させて作成している。 ※特に紹介したい事業には、通常の事業と区別してするために、ポスターやチラシのデザインをあえてシンプルな写真や事業名称を色で表現して、インパクトのある広報を行っている。例えば、年末年始のイベント事業（年始イベント）（新春歌声広場）では名称部分に赤い文字を使用している。また、カレースパイス講座や七味唐辛子講座のチラシは、目立つようにチラシ本体にオレンジ色、文字は黄色を使用して、見るからにエスニックな表現にする等、特別な企画であることを分かりやすいように工夫している。 ※事業担当者は、ポスターの記事の作成・写真の撮り方等についての広報研修を受けて、担当者の個性や工夫が広がるようにしている。このように、担当者が様々な企画のポスター・チラシ・ミニチラシを自ら作成し、広報を重視した多様なチラシが来館者の手に取りやすい場所に置かれている。		※多様な広報・PR活動を通して、趣味・レクリエーション・学習活動の場、介護予防・健康づくりの活動の場、区民交流・地域活動の場が一定水準で利活用され、いきいきプラザ事業の意図する目的を達成している。

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
※運営に関して予算人員を設定しており、業務分担も大まかに定めている。専門的分野の業務が行えるよう資格取得者の基準も設けている。 ※提供サービス等に関して「こやまケア実践評価表」と「目標管理シート（目標項目・難易度を設定）」による目標管理制度や自己評価制度（年2回の上司面談による評価を含む）等、各職員の目標と自己評価、職員の自主性や意向や要望を重視した人事管理制度がある。 ※法人の方針において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見定めて採用を行っている。 ※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。 ※基本方針・施設目標に沿った目標を各自が立て、それについて評価している。 ※福利厚生の一環として、レジャー施設の割引企画が実施されている。 ※各職員の就業状況等を把握し、面談等を用いて現状の把握と改善を行っている。		※館の特徴に合わせた専門的力量を持った職員が利用者の相談にコミュニケーション能力を発揮し、事業活動の「ふれあいコミュニティの場、いきがいきづくり学びの場、介護予防健康づくりの場」等、継続的な利用に繋がる支援を重視した人材配置（様々な有資格者等）や人事管理に取り組んでいる。いきいきプラザの特徴・意図（集い・学び・育む）を踏まえた人事制度の仕組みが有効に機能するように取り組んでいる。

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
※新卒以外の一般職員については、階層別・職種（部署）別に用意された研修を実施している。研修は内部研修の他、区や外部関係機関の研修等、様々な研修メニューが用意されている。 ※提供サービス向上のために、区の「あったかマナーみなと」と運営法人の「こやまケア」の2本立ての講習・研修を行っている。 ※施設内の部署会議、全体会議の他、芝地区いきいきプラザ3館の横断的な運営会議や、3館全職員が参加する年1回の職員全体会議等、施設の目標や課題を達成するための勉強会や検討の機会がある。 ※こやまグループとしても、年1回事例発表会（こやまケア研究発表会）を東京で開催し、グループが運営する各事業所の課題や目標達成の研究発表の場としている。 ※マニュアルおよび細かな作業手順書を作成し、全職員が確認できる環境を整備している。また手順書、マニュアルを定期的に見直し、改訂している。 ※職員の階層別・職種別・能力別の研修を実施すると共に、OJTチェックシートを用いている。 ※職員の配置については、面談等で職員の意向を可能な限り尊重している。 ※新卒、中途採用それぞれに合わせた定期的な研修を実施している。また、先輩職員が新人職員を一定期間マンツーマンで仕事に必要な技術・知識を教育する制度を用いている。 ※目標管理シートを使用し、職員が個別に目標を設定し、前後に面談を行うことで、達成度を評価している。 ※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。		※個人別目標管理表・職能資格基準・スキル評価表・面接評価・研修項目等をリンクさせた育成計画を策定するように取り組んでいる。 ※職員が、いきいきプラザにおける日常業務を行う際に必要な基本事項、実施手順、留意点等を組織として定め、文書や図表等により明確に示している。 ※対人援助を基本とする福祉サービスは、定型化が難しい業務も多くあるが、サービスの基本となる事項や手順を明確にし、一定の基準に基づいた安定したサービスが提供されている。

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
※経理の管理体制を築き、適切に経理処理が行われている。 ※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を配置している。 ※経費関係の書類等は施錠ができる書庫で管理・保管している。 ※物品発注は統括館長・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。 ※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。作成した経理書類等は法人本部へ提出している。 ※指定管理者予算管理規程、法人の経理規程・経理会計システム、金銭出納規程・現金出納帳・支払一覧表、教室等の予算・実績管理表または予算・実績比較表、事業予算執行表に基づいた会計処理が行われている。		※予算の執行は法人本部の経理といきいきプラザの経理担当者間で相互牽制する仕組みがあり、また法人の監査役による社内業務監査（年に1回）が行われ、監査報告書も作成されている。また改正された社会福祉法人会計に則った処理が行われている。

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
※職員が積極的に事業企画する中で、自らが講師となり事業開催する機会をもつようにしている。 ※年末・年始のイベントは、毎年好評で参加者も多く、定例化している交流イベントになっている。年末レクリエーション、年始イベントは、毎年1月2日に箱根駅伝の応援、ほうとうの無料配布、初体操、お風呂（にぎり湯）等の提供を行い、リピーターの多いイベントになっている。新春歌声広場では、参加者で懐かしい童謡・昭和歌謡を歌った。 ※地震対策について学ぶ講座（防災講座「首都直下地震に備える基礎知識」）では、区の防災課職員が講師となり、台風による水害についても説明があった。 ※男性向けの料理事業を増やそうと努めている。 土日の夜間実施の新規事業（簡単！男性のためのおつまみ講座）では、包丁を使用しない簡単なおつまみを作りながら交流を行った。 ※手芸やクラフトの講座は人気である（新規事業：指先から生まれるきらめき☆初めてのビーズアクセサリ教室）。 「芝・みたまち倶楽部～紙と遊ぼう季節の折紙～」では、芝CCクラブの協力により、スタッフが折り方について、随時個別指導している。他にきめこみ人形、アクリルたわし、プラパンでネコのクリップ等の作成があり、作品展示展（ほのぼの作品展）にて展示した。 ※新規事業としてリニア新幹線の講座を実施した（リニア新幹線のしくみ講座）。		※医療法人としての強みを活かし、看護師、理学療法士、管理栄養士等を配置して職員の技能を生かした事業を開催している。例えば、栄養士による講話、相談会等を実施している。 ※建物の屋上に近隣の有志の方々（芝 BeeBees）が世話をしている養蜂の箱が設置しており、できたはちみつは、喫茶でデザート材料として使用して利用者に提供している。 ※新規事業（サラブレッド講座～人との絆～）は、JRAから来た講師は、サラブレッドの歴史や競馬の魅力を学ぶ講座を行った。館から直接JRAにオファーをして実現した企画である。 ※男性向けの事業を増やそうとしている。「夏の限定 初めてのヨガ」、「カネフラ～男性のためのフラダンス教室～」は特に人気のある事業、ノウハウ・アイデアや専門性を活かした事業になっている。

■ 全体講評

特に良い点	
1	一人暮らしの方が多い地域なので、食事がおろそかにならないように、食事支援の重要性から喫茶の中で、数に限りがあるため抽選にて、朝食を提供する事業（いきいき朝ごはん）を実施している。これからも栄養が整った食事の提供を続けてほしい。また、レシピの紹介や栄養士による栄養講話を実施しているが、どの講座も人気である。「喫茶栄養士による栄養相談会」、「入れて炊くだけ！炊飯器で簡単お料理教室」や「春の宴（新規事業）」という春に食事会のイベントである地域交流事業も実施した。こちらも好評であった。
2	サラブレッド講座～人との絆～（新規事業）では、講師をＪＲＡの方に依頼し、サラブレッドの歴史や競馬の魅力を学ぶ講座を行った。これは、館から直接ＪＲＡにオファーをして実現した企画である。これからも地域企業との連携に至るよう取り組み続けて欲しい。
3	法人の経営戦略である「法人全体が一丸となって自施設だけでなく仲間の事業所とともに歩める組織『ALL MOMOHA』」を念頭に置き、ビジョン(老いていくことが怖くない未来)の実現に取り組んでいる。この戦略のもとに芝地区いきいきプラザ３館が自プラザだけでなく仲間のプラザのことも気に掛けて、施設としての運営目標・いきいきプラザ事業目標を設定し、それぞれの目標に対する戦術（手段・方法）を立てて、進捗状況や評価結果を検証し、「お客様が幸せになれるいきいきプラザづくり」の実現に取り組んでいる。これら一連のプロセスは有効に機能し、PDCAサイクルが確立されている。

特に改善が望まれる点	
1	目標管理シート（施設の重点目標達成のための個々の職員の目標）とキャリア開発シートとの関連付けが明示されておらず、また目標管理制度の中で面談等を通して、職員配置や研修受講希望等を把握して階層別・職種別・能力別研修を実施しているが、いきいきプラザの特性を踏まえ、職員育成・評価と処遇等を連動させた個人別育成計画になっておらず改善を期待する。
2	以下余白
3	

利用者調査結果

■調査概要

- ・調査対象：港区立芝地区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 251 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	不明
7	11	18	53	57	60	40	5

利用頻度

ほぼ毎日	週 3 ～ 5 回	週 1 ～ 2 回	月 1 ～ 2 回	その他	不明
5	38	156	35	8	9

■ 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
1. 教室や講座の種類は十分か	160	59	6	26
2. 参加している教室や講座に満足しているか	225	17	2	7
3. 講師や先生に満足しているか	216	22	3	10
4. 楽しみにしている教室や講座はあるか	169	42	6	34
5. プラザでの活動は健康維持や交流に役立っているか	199	30	3	19
6. 施設においてプライバシーが守られているか	186	50	3	12
7. 職員の言葉遣いや態度は丁寧か	220	22	1	8
8. 職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれるか	220	24	1	6
9. 職員は相談ごとに親切に応じてくれるか	181	48	3	19
10. 安心・安全に対する配慮は行き届いているか	192	40	3	16
11. 災害時の避難経路は分かりやすく示されているか	142	78	7	24
12. 設備や備品は利用しやすいか	166	58	7	20
13. 施設内の清掃は行き届いているか	203	34	5	9

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：港区立芝地区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
69	150	17	1	1

注 利用者からの意見・要望等は集計して、いきいきプラザ施設に伝えてあります。

■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」、「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」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。

総合的満足度では大満足 27.5%、満足 59.8%になっている。総合的に判断して満足度は高い。