

2014(平成26)年度
港区立いきいきプラザ第三者評価

青山いきいきプラザ

－ 評価結果報告書 －

港区立いきいきプラザ第三者評価結果報告書

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

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	岡村 和彦	組織	H1301020
	②	諸橋 勝栄	組織	H1002060
	③	池田 千恵子	福祉	H1101039
	④			
	⑤			
	⑥			
指定管理者	ピーウォッシュ・太平ビルサービス共同事業体			
施設名	港区立青山いきいきプラザ			
事業所連絡先	〒	107-0062		
	所在地	港区南青山2-16-5		
	TEL	03-3403-2011		
契約日	2014 年 10 月 28 日			
事前説明実施日	2014 年 12 月 10 日			
利用者調査実施期間	2014 年 12 月 15 日		～	2015 年 1 月 31 日
自己評価実施期間	2014 年 12 月 10 日		～	2015 年 1 月 21 日
訪問調査日	2015 年 1 月 22 日			

■評価基準と報告書の読み方(1)

報告書の読み方

I	… 「標準項目」の実施状況、職員アンケート集計結果、利用者アンケート集計結果、協定書、業務基準書、事業計画書を参考に、訪問調査で確認したところに従い、各評価項目に上記の評価基準に従い評点を付けています。 ※「評価基準と報告書の読み方(2)」をご参照ください。
II	… 評価項目に対する事業所の取り組みについて、小設問毎に実施状況をチェックし、実施していれば「○」、未実施であれば「●」を表示しています。
III	… 実践内容欄に、自己評価に基づいて確認した取り組みを記載しています。この記載内容が、主に評定の根拠となります。
IV	… 講評欄に、各評価項目に対する評価機関のコメントを記載しています。なお、このコメントは評価者の積極的な気づきを記載したものであり、評点を決定する根拠を示したものではありません。

■カテゴリ1 組織マネジメント

評価項目 1-1

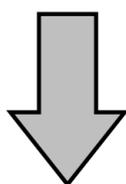
評点	明確化された理念・基本方針等に基づき事業計画が適切に策定され、職員・利用者等に周知されている。	A
	■ 事業所が目指していること(理念・基本方針など)を明示している	○
	■ 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている	○
	■ 事業計画書および報告書の内容について職員に周知している	○
	■ 事業計画書および報告書の内容について利用者に周知している	●
確認された実践内容		第三者による講評
		[良いと思う点] [改善を要する点]

■評価基準と報告書の読み方(2)

評価基準

以下の基準に基づく5段階評価をしています。

S	協定等により定められた水準を大きく上回り、極めて積極的に行われている
A	協定等により定められた水準を上回り、積極的に行われている
B	協定等により定められた水準
C	協定等により定められた水準を下回り、改善が必要
D	協定等により定められた事項が実施されていない



評価機関においては、上記基準を下記のように具体化し、3人以上の評価者による合議に基づき、評点の判定を行いました。
 なお、「B」「C」「D」の評点は、港区の示した協定書の内容に対する実態調査として事実確認に基づく評価を行ったものです。また、「S」「A」の評点をつける場合は、東京都福祉サービス第三者評価制度に準じてサービスの質の向上を目的とした創意工夫を認定したものとなっています。
 したがって、評点がB以上であれば、運営において課題がないことを意味します。

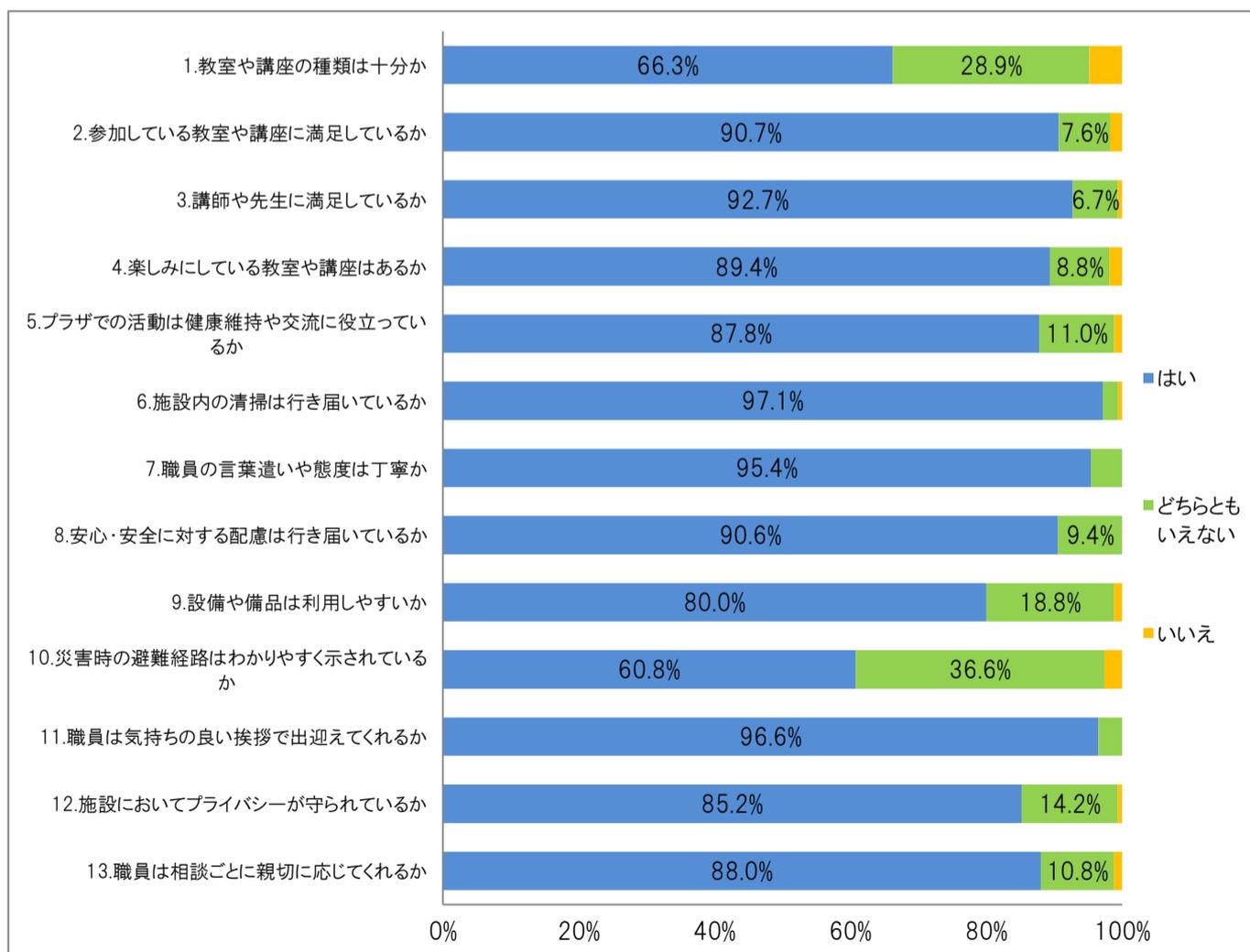
S	協定書において求められていない取り組みについて、法人や施設において独自に目標設定を行い、成果を上げている取り組みが確認された場合であり、なおかつその取り組みが他のいきいきプラザにも普及することが期待された場合。
A	協定書において求められていない取り組みについて、法人や施設において独自に目標設定を行い、成果を上げている取り組みが確認された場合。
B	協定書に基づく取り組みや業務の一定水準の確保が認められ、運営状態が良好であると確認された場合。
C	協定書に基づく取り組みが不足している場合、もしくは運営状態において利用者の利益を損ねる事実が確認された場合(その程度に応じて「C」または「D」の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

利用者調査 集計結果

■利用者調査

[1]	(まとめ) 各項目の回答内訳	はい	どちらとも いえない	いいえ	非該当・無記入
		1.教室や講座の種類は十分か	110	48	8
2.参加している教室や講座に満足しているか	156	13	3	4	
3.講師や先生に満足しているか	153	11	1	11	
4.楽しみにしている教室や講座はあるか	143	14	3	16	
5.プラザでの活動は健康維持や交流に役立っているか	151	19	2	4	
6.施設内の清掃は行き届いているか	170	4	1	1	
7.職員の言葉遣いや態度は丁寧か	166	8	0	2	
8.安心・安全に対する配慮は行き届いているか	154	16	0	6	
9.設備や備品は利用しやすいか	132	31	2	11	
10.災害時の避難経路はわかりやすく示されているか	93	56	4	23	
11.職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれるか	168	6	0	2	
12.施設においてプライバシーが守られているか	138	23	1	14	
13.職員は相談ごとに親切に応じてくれるか	147	18	2	9	

※グラフは非該当・無記入分を除いた回答割合を示しています



総合	現在利用している施設を総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか。					
	大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無記入
	64	93	8	0	0	11
	【総合満足度】					
	<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>■ 大満足 ■ 満足 ■ どちらともいえない ■ 不満 ■ 大変不満</p>					

[2]	施設に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください(代表的なものを抽出)
職員の皆さまはとても親切で気持ちが和みます。	
諸先生のご指導のお蔭で元気と明るさを取り戻しました。ありがとうございました。	
とても全て満足しております。	
スタッフの皆様の細やかなお気遣いのお蔭で、毎度楽しくプログラムに参加して参りました。	
施設内の清掃が行き届いていることに感謝します。	
リビング的に、入館してゆったりしたスペースになっているし、2Fにもソファなどありゆとりのスペース配分はとてもよいと思います。	
自分の都合、好みに合わせて利用していますので今のところ満足しています。	
いつもやさしく親切に皆様に接していただきまして有難うございます。	
講座が利用しようと思っても同じ時間になることが多いので、困ります。	
講座数をもっと増やして欲しい。	

◆	回収数・回答者属性						
【回収数】							
調査対象	利用者						
調査方法	アンケート 方式						
回答者数	304 名						
【回答者属性】							
ご年齢	60歳未満	60~64	65~69	70~74	75~79	80~84	85~
	5	1	5	18	14	12	8
性別	男性	女性					
	16	48					
利用頻度	ほぼ毎日	週3~5	週1~2	月1~2	その他		
	9	12	29	13	0		

カテゴリー講評

■カテゴリー1 組織マネジメント

評価項目 1-1					
	<p>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</p> <p style="text-align: right;">A</p>				
評点	<p>■ 事業所が目指していること(理念・基本方針など)を明示している <input checked="" type="checkbox"/></p>				
	<p>■ 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている <input checked="" type="checkbox"/></p>				
	<p>■ 事業計画書および報告書の内容について職員に周知している <input checked="" type="checkbox"/></p>				
	<p>■ 事業計画書および報告書の内容について利用者に周知している <input checked="" type="checkbox"/></p>				
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">確認された実践内容</th> <th style="width: 50%;">第三者による講評</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>◆事業所の目指している理念や基本方針は、年度事業計画書内、基本マニュアルに明示し、事務所、更衣室内に掲示するとともに、ポケット版を名札の裏に入れてあります。</p> <p>◆採用時に経営理念等も含めた基本マニュアルを配布し研修を行い、年度初めや社内研修で読み合せ確認をしています。</p> <p>◆事業計画書は3月に説明し、各館にファイルし職員が閲覧できるようにするとともに、電子データを送信しています。報告書は4月に報告しデータ送信しています。</p> <p>◆利用者に対して、利用者懇談会で開催した事業の報告や、事業予定を報告し、年度初めの利用者懇談会では前年度の利用者状況等の報告を行っています。</p> </td> <td> <p>[良いと思う点]</p> <p>◆毎年開催される、赤坂地区3館合同の研修会では年度目標などの勉強とともに理念やビジョンの読み合わせを行っています。また、理念やビジョンを記載したポケット版を名札の裏にいれいつでも思い出せるようにしています。</p> <p>[改善が望まれる点]</p> <p>◆事業計画書や事業報告書などを利用者がいつでも確認できるように、プラザ内に印刷物を常置し、ホームページなどでも公開する取り組みが期待されます。</p> </td> </tr> </tbody> </table>		確認された実践内容	第三者による講評	<p>◆事業所の目指している理念や基本方針は、年度事業計画書内、基本マニュアルに明示し、事務所、更衣室内に掲示するとともに、ポケット版を名札の裏に入れてあります。</p> <p>◆採用時に経営理念等も含めた基本マニュアルを配布し研修を行い、年度初めや社内研修で読み合せ確認をしています。</p> <p>◆事業計画書は3月に説明し、各館にファイルし職員が閲覧できるようにするとともに、電子データを送信しています。報告書は4月に報告しデータ送信しています。</p> <p>◆利用者に対して、利用者懇談会で開催した事業の報告や、事業予定を報告し、年度初めの利用者懇談会では前年度の利用者状況等の報告を行っています。</p>	<p>[良いと思う点]</p> <p>◆毎年開催される、赤坂地区3館合同の研修会では年度目標などの勉強とともに理念やビジョンの読み合わせを行っています。また、理念やビジョンを記載したポケット版を名札の裏にいれいつでも思い出せるようにしています。</p> <p>[改善が望まれる点]</p> <p>◆事業計画書や事業報告書などを利用者がいつでも確認できるように、プラザ内に印刷物を常置し、ホームページなどでも公開する取り組みが期待されます。</p>
確認された実践内容	第三者による講評				
<p>◆事業所の目指している理念や基本方針は、年度事業計画書内、基本マニュアルに明示し、事務所、更衣室内に掲示するとともに、ポケット版を名札の裏に入れてあります。</p> <p>◆採用時に経営理念等も含めた基本マニュアルを配布し研修を行い、年度初めや社内研修で読み合せ確認をしています。</p> <p>◆事業計画書は3月に説明し、各館にファイルし職員が閲覧できるようにするとともに、電子データを送信しています。報告書は4月に報告しデータ送信しています。</p> <p>◆利用者に対して、利用者懇談会で開催した事業の報告や、事業予定を報告し、年度初めの利用者懇談会では前年度の利用者状況等の報告を行っています。</p>	<p>[良いと思う点]</p> <p>◆毎年開催される、赤坂地区3館合同の研修会では年度目標などの勉強とともに理念やビジョンの読み合わせを行っています。また、理念やビジョンを記載したポケット版を名札の裏にいれいつでも思い出せるようにしています。</p> <p>[改善が望まれる点]</p> <p>◆事業計画書や事業報告書などを利用者がいつでも確認できるように、プラザ内に印刷物を常置し、ホームページなどでも公開する取り組みが期待されます。</p>				

評価項目 1-2					
	<p>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</p> <p style="text-align: right;">A</p>				
評点	<p>■ 管理者は、自らの役割と責任を職員に伝えている <input checked="" type="checkbox"/></p>				
	<p>■ 管理者は、自らの役割と責任に基づいて行動している <input checked="" type="checkbox"/></p>				
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">確認された実践内容</th> <th style="width: 50%;">第三者による講評</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>◆管理者は自らや各職員の責任や役割を明示するため、組織図や職務権限表を作成し、組織図を事務所に掲示するとともに、基本マニュアルに綴じています。</p> <p>◆運営方針や目標を職員に説明し周知して、事業所の方針の浸透を図っています。年度事業計画書に運営方針や目標を記載し、館毎にファイルし職員が閲覧できるようにし、メールにて配信しています。</p> </td> <td> <p>[良いと思う点]</p> <p>◆年度事業計画書に運営方針や目標を記載し、館毎にファイルし職員が閲覧できるようにし、メールにて配信しています。</p> </td> </tr> </tbody> </table>		確認された実践内容	第三者による講評	<p>◆管理者は自らや各職員の責任や役割を明示するため、組織図や職務権限表を作成し、組織図を事務所に掲示するとともに、基本マニュアルに綴じています。</p> <p>◆運営方針や目標を職員に説明し周知して、事業所の方針の浸透を図っています。年度事業計画書に運営方針や目標を記載し、館毎にファイルし職員が閲覧できるようにし、メールにて配信しています。</p>	<p>[良いと思う点]</p> <p>◆年度事業計画書に運営方針や目標を記載し、館毎にファイルし職員が閲覧できるようにし、メールにて配信しています。</p>
確認された実践内容	第三者による講評				
<p>◆管理者は自らや各職員の責任や役割を明示するため、組織図や職務権限表を作成し、組織図を事務所に掲示するとともに、基本マニュアルに綴じています。</p> <p>◆運営方針や目標を職員に説明し周知して、事業所の方針の浸透を図っています。年度事業計画書に運営方針や目標を記載し、館毎にファイルし職員が閲覧できるようにし、メールにて配信しています。</p>	<p>[良いと思う点]</p> <p>◆年度事業計画書に運営方針や目標を記載し、館毎にファイルし職員が閲覧できるようにし、メールにて配信しています。</p>				

評価項目 1-3					
	<p>遵守すべき法令等を正しく理解するための取組が行われている</p> <p style="text-align: right;">A</p>				
評点	<p>■ 福祉サービスに従事する者として、守るべき法・規範・倫理などを明示している <input checked="" type="checkbox"/></p>				
	<p>■ 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理などの理解が深まるように取り組んでいる <input checked="" type="checkbox"/></p>				
<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">確認された実践内容</th> <th style="width: 50%;">第三者による講評</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>◆福祉サービスに従事する者として、守るべき法や規範、倫理などを記載した、コンプライアンスマニュアルを基本マニュアルに綴じ、研修などで理解を進めています。</p> <p>◆毎年行われる全体研修でコンプライアンスマニュアルの読み合わせをするとともに、職能基準評価表で自己評価及び管理者評価を行っています。</p> <p>◆基本マニュアルは職員へデータ配信し、各館に設置しています。また、採用時は基本マニュアルや就業規則に基づき研修を行っています。</p> </td> <td> <p>[良いと思う点]</p> <p>◆毎年行われる全体研修でコンプライアンスマニュアルの読み合わせをするとともに、職能基準評価表で自己評価及び管理者評価を行い繰り返し職員への理解と浸透に取り組んでいます。</p> </td> </tr> </tbody> </table>		確認された実践内容	第三者による講評	<p>◆福祉サービスに従事する者として、守るべき法や規範、倫理などを記載した、コンプライアンスマニュアルを基本マニュアルに綴じ、研修などで理解を進めています。</p> <p>◆毎年行われる全体研修でコンプライアンスマニュアルの読み合わせをするとともに、職能基準評価表で自己評価及び管理者評価を行っています。</p> <p>◆基本マニュアルは職員へデータ配信し、各館に設置しています。また、採用時は基本マニュアルや就業規則に基づき研修を行っています。</p>	<p>[良いと思う点]</p> <p>◆毎年行われる全体研修でコンプライアンスマニュアルの読み合わせをするとともに、職能基準評価表で自己評価及び管理者評価を行い繰り返し職員への理解と浸透に取り組んでいます。</p>
確認された実践内容	第三者による講評				
<p>◆福祉サービスに従事する者として、守るべき法や規範、倫理などを記載した、コンプライアンスマニュアルを基本マニュアルに綴じ、研修などで理解を進めています。</p> <p>◆毎年行われる全体研修でコンプライアンスマニュアルの読み合わせをするとともに、職能基準評価表で自己評価及び管理者評価を行っています。</p> <p>◆基本マニュアルは職員へデータ配信し、各館に設置しています。また、採用時は基本マニュアルや就業規則に基づき研修を行っています。</p>	<p>[良いと思う点]</p> <p>◆毎年行われる全体研修でコンプライアンスマニュアルの読み合わせをするとともに、職能基準評価表で自己評価及び管理者評価を行い繰り返し職員への理解と浸透に取り組んでいます。</p>				

■カテゴリー2 安全管理・危機管理

評価項目 2-1		
評点	緊急時・災害時における利用者の安全確保のための体制整備・取組が行われている	A
	■ 緊急時・災害時における利用者の安全を確保するため、対応手順や職員の役割分担を明示している	<input checked="" type="checkbox"/>
	■ 緊急時・災害時における利用者の安全を確保するため、関係機関との連携促進に取り組んでいる	<input checked="" type="checkbox"/>
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆利用者の安全を確保するために、安全管理マニュアル、緊急対応マニュアルを基本マニュアルに綴じて研修で説明しています。事業所自衛消防隊の編成と任務、日常の火災予防の担当、日常の注意事項を作成し事務所内に掲示しています。</p> <p>◆利用者を含めた防災訓練を開催し講評を得ています。これには区の職員も見学に訪れました。常勤職員は全員、救急法の訓練を受講しています。</p> <p>◆区主催の職員防災力向上研修に参加し、その研修を基に全体研修で防災シミュレーションを行っています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆利用者の安全を確保するために、安全管理マニュアル、緊急対応マニュアルを備え、常勤職員は全員、救急法の訓練を受講しています。</p>

評価項目 2-2		
評点	施設・設備の安全点検・保守管理等が適切に行われている	S
	■ 利用者の安全性に配慮した環境の整備に取り組んでいる	<input checked="" type="checkbox"/>
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆利用者の安全性を確保するため環境の整備に取り組み、保守や点検を年間計画を立て実施しています。区有施設日常点検表にもとづき、点検や記録を行なうとともに、自主検査表(日常)も使っています。</p> <p>◆施設管理緊急連絡網を事務所内に掲示し24時間バックアップ体制をって、運営体制の維持につとめています。点検や修繕等の状況は共同事業体会議で報告し情報の共有を行っています。</p> <p>◆これらの取り組みの結果、25年度環境マネジメントシステム内部監査にて環境活動の取り組みについて、区長から表彰されています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆利用者の安全性を確保するため環境の整備に取り組み、保守や点検を年間計画を立て実施しています。これらの取り組みの結果、25年度環境マネジメントシステム内部監査にて環境活動の取り組みについて、区長から表彰されています。</p>

■カテゴリ3 情報の保護・共有

評価項目 3-1		
評点	個人情報保護・情報公開が適切に行われている	A
	■ 情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定している	☑
	■ 個人情報の保護に関する規定を明示している	☑
	■ 情報開示請求に対する対応方法を明示している	☑
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆個人情報の保護や情報の公開は情報安全対策実施手順に基づき行っています。個人情報はスタンドアローンPCで管理し、文書の個人情報はキャビネットにて施錠管理して漏洩や不正使用が無いようにしています。また、各職員のパスワードを設定し情報の利用を制限しています。</p> <p>◆個人情報の保護などを規定したプライバシーポリシーを掲示し職員に周知するとともに、採用時に誓約書を提出しています。</p> <p>◆利用者に対しては、事業等の申込用紙に個人情報の利用目的について記載しています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆個人情報の保護や情報の公開は情報安全対策実施手順に基づき行っています。個人情報はスタンドアローンPCで管理し、文書の個人情報はキャビネットにて施錠管理して漏洩や不正使用が無いようにしています。</p> <p>[改善が望まれる点]</p> <p>◆港区の個人情報保護条例にて情報開示請求に関する対応手順が規定されていますが、施設から利用者に対して直接説明する取り組みが期待されます。</p>

評価項目 3-2		
評点	職員間での情報の共有を行っている	A
	■ 会議等で報告・決定した業務に関する情報を記録している	☑
	■ 情報が共有されている状況を確認している	☑
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆シフト上、定期的な職員全体会議は開催できませんが、重要な連絡事項があるときは随時ミーティングを行い、欠席した職員には個別に報告し、メールでも補足説明を付けて配信して全職員に周知を図っています。</p> <p>◆毎月、代表企業：社長、専務 構成企業：本社担当も参加する共同事業体会議を開催し、運営管理及び運営状況についての確認や改善を行い周知と共通理解を図っています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆重要な連絡事項があるときは随時ミーティングを行い、欠席した職員には個別に報告し、メールでも補足説明を付けて配信して全職員に周知を図っています。</p>

■カテゴリー4 地域との交流・連携

評価項目 4-1		
評点	地域との関係が適切に確保されている	S
	<input type="checkbox"/> 地域との情報交換・情報共有に努め、相互理解を促進している	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 事業所の機能や専門性を活かし、地域と協力・協働する関係を築いている	<input checked="" type="checkbox"/>
確認された実践内容		第三者による講評
◆地域との情報交換や情報共有を進めるために、利用者懇談会に老人会等の地域団体が参加しています。利用者として町会長や老人クラブ会長などが来館した際はできるだけ、相互理解を進めるために、会話をしています。 ◆町会の会合や赤坂地区町会の連合会でイベントの案内をしています。 ◆地域団体等の情報紙を掲示板に貼付したり、館だよりを公共施設に発送するなど協力関係を築いています。 ◆自治会室での出張運動指導や介護予防自主グループへのマシン室を貸し出すなど、館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ます。近隣のクリニックの勉強会に参加し今後講座など検討しています。		[良いと思う点] ◆自治会室での出張運動指導や介護予防自主グループへのマシン室を貸し出すなど、館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ます。
評価項目 4-2		
評点	関係機関との連携が確保されている	S
	<input type="checkbox"/> 地域の関係機関のネットワークに参画し、共通課題について協働して取り組めるような体制を整えている	<input checked="" type="checkbox"/>
	確認された実践内容	第三者による講評
◆地域の関係機関のネットワークを築くため、赤坂地区高齢者支援連絡会参加や高齢者相談センターとの連絡会開催、赤坂地区介護予防リーダー・サポーター連絡会の開催などで情報交換を行っています。 ◆高齢者相談センターが開催する「おたっしや検診」への協力や2次予防対象者の抽出のための測定会を共同で行っています。そのほか、豆まきなどの保育園、児童館でのイベントの手伝いや保育園や児童館、小学校学童クラスと協力して季節イベントを開催しています。		[良いと思う点] ◆地域の関係機関とのネットワーク構築とともに介護予防への取り組みとして、高齢者相談センターが開催する「おたっしや検診」への協力や2次予防対象者の抽出のための測定会を共同で行っています。
評価項目 4-3		
評点	地域の情報を収集し、地域の福祉向上のための取組を行っている	A
	<input type="checkbox"/> 地域の福祉ニーズについて情報を収集し、福祉向上のための取組を行っている	<input checked="" type="checkbox"/>
	確認された実践内容	第三者による講評
◆地域の情報を収集するため、利用者懇談会を年3～4回開催しています。利用者に対して、窓口や声掛けをして会話の中から地域の情報や要望を聞き取っています。また、地域の祭りや児童館開催の地域懇談会に参加したり、事業後のアンケートを実施しています。 ◆アンケートや口頭で得た情報を基に、地域高齢者に役立つ講話を開催したり、脳トレ講座を開催しているほか、自治会に出張し講座を開催しています。集約した情報は分析して、サービスに反映させるため検討しています。		[良いと思う点] ◆地域から幅広く福祉に対する要望の情報を集め定めます。集約した情報は分析して、サービスに反映させるため検討しています。

■カテゴリ5-① サービスの実施・向上(計画)

評価項目 5-①-1		
評点	協定書、事業計画で定めたとおり事業実施がされている	A
	■ 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	☑
	■ 計画の進捗状況に関する記録を保管し、担当職員が変わっても事業が継続できるようにしている	☑
	■ 計画推進にあたり、進捗状況を確認し、必要に応じて見直しをしている	☑
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆事業計画書、事業報告書は単発事業の担当者が作成し、館長(統括責任者)承認後、支所へ提出、館毎ファイルにて管理し、職員にメールにて配信しています。継続事業は実施事業一覧表を参考に計画書を作成しています。事業の進捗状況は担当者会議および共同事業体会議の中で報告しています。事業後の利用はアンケートにより満足度等を把握し、アンケートをファイルしています。</p> <p>◆年度事業計画設定フロー(仮計画)をもとに事業計画を策定しています。共同事業体会議にて進捗状況を報告しています。赤坂地区実施事業一覧表を基に事業を実施し共有ホルダーに落としています。決定後事業計画書にファイルし、担当者にメールし全職員に周知します。完了後報告書を残しています。人事異動の再は引継ぎ期間を設け、前担当者の資料を渡し共有ホルダーで連記して引継ぎしています。</p> <p>◆年度事業計画設定フロー(仮計画書)を基に副館長(運営責任者)が評価しています。事業の進捗状況は共同事業体会議と実績表で確認し、報告しています。8月に運営責任者会議で進捗を確認した後、全体的な事業(イベントを含む)の進捗に変更があれば変更し、個別に事業職員ミーティングで報告しています。参加できない職員は個別に報告しています。青南、赤坂地区は統括館長が話しています。水道光熱費は共同事業体会議で、報告、協議しています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆事業計画・事業報告とも副館長(運営責任者)だけでなく、各事業ごとの担当を決め、担当者の考案する事業計画・事業報告書を作成しています。事業の見直しについて全体的な事業の進捗に変更があれば変更し、職員ミーティングおよび参加できない職員には館長(統括責任者)が個別に話しています。</p>

■カテゴリー5-② サービスの実施・向上(利用者対応)

評価項目 5-②-1		
評点	意見・苦情の受付・対応が適切になされている	A
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 苦情解決制度を利用できることや事業者以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている <input checked="" type="checkbox"/> 	
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆苦情受付担当者は副館長、苦情解決責任者は館長が対応しています。不在の際は職員が対応し、できるかぎり二人で対応しています。基本マニュアルの中の苦情マニュアルを活用しています。全体研修で対応の確認を行っています。区政へのご意見用紙とご意見箱を設置しています。黄色の用紙で広報ハガキ、広報メールについて説明してあります。料金的なものについては区が対応しています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆苦情対応はできるかぎり二人で対応しています。</p> <p>[改善が望まれる点]</p> <p>◆苦情解決の流れのフローチャート、苦情受付担当者、苦情解決責任者および第三者委員はご意見箱近くの壁にPOPで掲示することを期待します。</p>

評価項目 5-②-2		
評点	利用者懇談会・利用者アンケート等により利用者意向を収集・把握・分析し、サービス向上への活用に取り組んでいる	A
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 利用者アンケートなど、事業所側からの働きかけにより利用者の意向を把握することに取り組んでいる <input checked="" type="checkbox"/> ■ 館運営において、利用者主体を実現する仕組みや取り組みがある <input checked="" type="checkbox"/> 	
	確認された実践内容	第三者による講評
<p>◆利用者懇談会を地区ごとに年3~4回開催し、実施状況報告書にまとめ、いきいきプラザ連絡会で地区館長に報告しています。実施状況報告書は赤坂支所にも報告します。接遇や環境整備など施設管理に関する利用者調査は第三者評価機関によるアンケート調査で確認したり、利用者から口頭で設備について話した場合は聞き取った職員は管理者に話しています。館事業ごとにアンケートを実施しています。または職員が事業が終了したあとに声かけしています。講師の場合は窓口担当が声かけして、話を聴いています。◆おまつりの後、職員会議をしたり、帰り際、利用者から聞いた言葉や感想をメールで送ってもらいます。館事業後のアンケート、聞き取りの結果を参考にし、新しい事業に繋がっています。館事業の開催として繋がった例として歌声教室・ヨガ教室です。フラワーアレンジメントや健康講話は希望のテーマを募っています。歌声教室はアンケートで時間が短い不満が出たので、延長を考えました。講師の方の負担も考えて延長か、従来どおりかを選択をアンケートで募り、従来どおりの時間設定になっています。利用者の意向でトイレの扉にフックをつけました。外階段の段差をわかりやすく色をつけ、すべりどめテープをつけています。編み物教室開催の要望に応えたいと館長は考えています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆利用者の意向をハード面、ソフト面で、受け止め、なるべく意向に沿うよう努力しています。例えば、トイレの扉にフックをつけたり、外階段に色づけや滑り止めテープをつけたりしています。事業終了後、アンケートをとり、時間延長をアンケートで募り、考慮したり、利用者希望の新しい教室として、歌声教室、ヨガ教室等を実現したりしています。介護予防事業としてフリーマシントレーニングで自主トレーニングを行っています。男性のための料理教室を卒業した人たちが自主的にグループを作り、その後も料理室を利用しています。</p> <p>[改善が望まれる点]</p> <p>◆利用者アンケートにもありましたが、冬季の館1階は吹き抜けのため寒いので暖房を強くして工夫していますが、さらにこまめな調整を期待します。</p> <p>◆館事業ごとのアンケート、第三者評価の利用者アンケート、利用者懇談会の実施結果について掲示板に掲示する等、利用者フィードバックしていくことを期待します。</p>

評価項目 5-②-3		
評点	利用者に対して公正・公平・丁寧に対応している	S
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 利用者に対して公正・公平・丁寧に対応する姿勢を明示している <input checked="" type="checkbox"/> ■ 接遇方針に基づき、利用者に対して丁寧に対応している <input checked="" type="checkbox"/> 	
	確認された実践内容	第三者による講評
<p>◆倫理規定については基本マニュアル内のコンプライアンスマニュアルを整備し、全体研修(昨年11月の研修記録)にて確認しています。接遇方針については基本マニュアル内のミッションステートメント(行動規範)があり、全体研修で確認しています。接遇については基本マニュアル内の接客対応マニュアルがあり、全体研修確認しています。接遇や利用者対応については年度初め27年1月3館休館日に館長が全職員に顧客満足度向上についての意志を口頭で伝えています。</p> <p>◆接遇方針に基づき、利用者に対して丁寧に対応しています。年1回の3館休館日に職員の人権意識向上についての研修を実施しています。特に接遇に関しては対応パフォーマンスV3(visual,vocal,verbal)を中心に行っています。研修記録にて、確認済みです。利用者調査(接遇及び利用者対応について)を実施し、第三者評価機関によるアンケート調査結果について会議で改善業務を協議しています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆倫理規定、接遇および利用者対応について、全体研修や3館休館日に研修をおこない、職員全員で確認しています。第三者評価のアンケート調査結果で、接遇や利用者対応について会議で振り返っています。</p>

■カテゴリー5ー③ サービスの実施・向上(広報)

評価項目 5ー③ー1		
評点	効果的に広報・PR活動を実施している	A
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 地域住民や利用者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している <input checked="" type="checkbox"/> ■ 地域住民や利用者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものになっている <input checked="" type="checkbox"/> 	
	確認された実践内容	第三者による講評
<p>◆受付1階近くにPOP、ホワイトボードでの案内があり、小チラシは受付で直接手渡ししています。都営アパートの自治会の掲示板用として、自治会へのPOP貼付の協力をお願いしています。街中にある区の掲示板の利用もしています。コンビニ、図書館、郵便局、スーパーの担当者にPOP貼付をお願いしています。HPトップ画面を「更新情報・お知らせ」にし、随時更新しています。</p> <p>◆各事業ごとに対象を設定(例:60歳高齢者で区民)しています。POPはA3縦書きに統一し、写真や絵をいれ、館内掲示板に掲示しています。大きなイベントについてはポスターサイズ(A3)にして貼付やマッサージルームの壁に貼っています。館事業の掲示場所は決まっています。館事業終了の際は見直し、貼り変えています。満員御礼の貼紙を残します。交換時、新しいものに貼り替えます。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆地域住民が目に見える場所に広報・PR活動し、事業やイベント活動の紹介を効果的に行っています。</p>

■カテゴリ6 人材の確保・育成

評価項目 6-1		
評 点	サービス実現に必要な人員体制が確保されている	A
	■ 事業所が必要とする人材を踏まえた採用を行っている	☑
	■ 適材適所の人員配置に取り組んでいる	☑
	■ 職員のやる気向上に取り組んでいる	☑
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆事業所が必要とする人材として、介護予防運動指導員、健康運動指導士などの介護予防に必要な資格の取得を奨励しています。</p> <p>◆個人別目標管理を実施し、館長と面接し目標の設定や今後の意向等の聞き取りをして適材適所の人員配置を行っています。また、自己申告書を提出して勤務先希望や所得したい資格の希望を聞き、必要な資格は受講させるほか、表彰制度などを設け、職員のやる気の向上を図っています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆介護予防運動指導員、健康運動指導士などの介護予防に必要な資格の募集や資格の取得を奨励しています。</p>

評価項目 6-2		
評 点	職員の教育・研修等により、職員の質の向上に取り組んでいる	A
	■ 事業所の人材育成計画に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している	☑
	■ 事業所の目標や課題に基づき、職員全体で取り組む勉強会や検討会を設置している	☑
	■ 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	☑
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆職員の質を向上させるため、事業所の人材育成計画に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定し、スキル評価表を基に館運営で必要な資格取得に向け研修を受講しています。また、定期的に面談を行い、個人目標管理面接の際に、資格取得や研修について本人と組織長が話し合い、意思疎通を図っています。</p> <p>◆教育・訓練記録を作成し共有するとともに、参加した研修資料は閲覧できるように、教育・訓練記録と一緒にファイルしています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆職員の質を向上させるため、事業所の人材育成計画に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定し、スキル評価表を基に館運営で必要な資格取得に向け研修を受講しています。</p> <p>[改善が望まれる点]</p> <p>◆研修受講後に教育・訓練記録を提出していますが、職員のやる気の向上のため、この記録に上長のコメントを記入することが期待されます。</p>

■カテゴリー7 会計処理

評価項目 7-1		
評点	適切に経費の執行がなされている	A
	<input type="checkbox"/> 経費の管理・執行体制を築いている	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 経費の執行状況を確認する仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/>
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆経費の管理・執行体制は職務権限表に示されています。3館の執行状況、経費管理、請求書管理、労務管理を行う担当を配置し、館長が承認して、複数の確認を行っています。</p> <p>◆経費の執行は本社総務部部長の承認を得て行われています。また、毎年、本社の監査役による監査を行っています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆執行状況、経費管理、請求書管理、労務管理を行う担当を配置し、館長が承認して、複数の確認を行っています。</p> <p>[改善が望まれる点]</p> <p>◆施設の透明性を高め、維持するため、会計報告書を利用者がいつでも閲覧できるようにすることが期待されます。</p>

■カテゴリー8 独自の取り組み

評価項目 8-1		
評点	指定管理者が持つノウハウやアイデア、専門性などを活用している	A
	<input type="checkbox"/> 独自のノウハウやアイデア、専門性を活かした取り組みがある	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 事業所内外から情報を収集し、新たな取り組みを行う姿勢がある	<input checked="" type="checkbox"/>
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆職員の技能を活かした事業を開催しています。本部がトレーニングジムやスポーツセンターを運営しているため、バドミントン、ノルディックウォーキングの教室があります。高齢者だけでは体験できない事業を開催しています。ボーリングや越谷の大学生とレッツウォーキングを行い浅草の東京スカイツリーやタニタ食堂で洋食をとっています。季節のイベントを企画しています。近隣保育園の行事(クリスマス節分)に参加し、クリスマスのサンタや豆まきの鬼に職員がなっています。七夕の飾りつけで利用者と一緒に短冊に願い事を書いています。緑のカーテンを館の花壇につくりゴーヤを育て、ゴーヤチャンプルにして利用者と会食しています。3館合同行事として、バスハイク、愛・愛まつり、合同演芸会、地域貢献入門講座を行っています。池尻にある料理学校の中で料理教室を行う企画や近隣のクリニックによる健康講話を検討しています。インターネット等で類似施設のイベントをチェックしています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>◆地域の保育園や児童館、小中高、大学生等との交流事業やイベントを媒体として交流しています。職員の専門性を活かしたノルディックウォーキングやペタンクそして介護予防トレーニング等で利用者が健康へのモチベーションを高められるよう支援しています。</p>

■全体講評

良い点	
1	<p>地域との情報交換や情報共有を進めるために様々な団体と連携し情報収集や協働を行っています</p> <p>地域との情報交換や情報共有を進めるために、利用者懇談会に老人会等の地域団体が参加しています。町会の会合や赤坂地区町会の連合会でイベントの案内をしています。また、地域団体等の情報紙を掲示板に貼付したり、館だよりを公共施設に発送するなど協力関係を築いています。自治会室での出張運動指導やマシン室の貸出など、館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ます。近隣のクリニックの勉強会に参加し今後講座など検討しています。</p>
2	<p>介護予防運動などのプログラムにより利用者の健康増進に寄与しています</p> <p>介護予防事業として、みんなの食と健口講座、らくらく全身トレーニング講座、バランストレーニング足腰元気講座、はじめてのフリーマシントレーニング講座、健康トレーニング、もっと健康トレーニング、筋力アップマシントレーニング、フリーマシントレーニング、男性のための料理教室、介護予防体操、フリーマシントレーニングです。フリーマシントレーニングは利用者が自主的にトレーニングを行っています。男性のための料理教室を卒業した人たちが自主的にグループを作り、その後も料理室を利用しています。</p>

改善が望まれる点	
1	<p>利用者へ向けて事業計画書や苦情解決に関する事項などを掲示し、周知していくことが期待されます</p> <p>館受付は、以前は窓ガラス戸を閉めていたために利用者から話しかけにくい状態でしたが、現在の指定管理者になってからは窓を閉めずにいつでも利用者が気軽に声を掛けられるようにするなど、常に利用者と近くに位置しコミュニケーションがとりやすい環境づくりを意識しています。利用者調査でも、「職員の皆さんが明るく丁寧に応じてくださり、気持ちが良い。」、「職員の方が親切で、利用しやすい。」という意見が見られました。今後はさらに利用者へ向けて透明性の高い運営を行っていくために、事業計画書等を閲覧できるよう備え置きしたり、苦情解決に関する流れや受付担当者についてポスター等で周知するなどの取り組みが期待されます。</p>
2	<p>利用者調査では教室数を増やして欲しいという声が多く挙がっています</p> <p>今回の利用者調査では、「教室や講座の種類は十分か」に対する「はい」の回答割合は66%と全体の中ではやや低くなっています。自由意見の中には、「講座数をもっと増やして欲しい。」、「講座が利用しようと思っても同じ時間になることが多いので、困ります。」、「個人の筋力トレーニング日を増やしてほしい。」、「60才以上のみならず、年齢を超えたイベント、講座が増えるといいですね。」などの意見が挙がっています。このような利用者の声に耳を傾け、さらに充実した教室が展開されることが期待されます。</p>