

平成 27 年度 (2015 年度)

港区立いきいきプラザ第三者評価

青南いきいきプラザ

— 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&FAX	TEL 03-5405-1501		FAX 03-5405-1502	
代表者名	京極 高宣			
事務担当者名	小山		E-mail: koyama@wac.or.jp	
評価調査者氏名	役 割	担当分野	登録番号	E-mail:
菊地 敏夫	リーダー	組織	H0901013	yshikubo01@ai.ayu.ne.jp
嶋田 直美	メンバー	サービス	H0305084	
	メンバー			

以下の通り第三者評価を実施しましたので報告いたします。

■対象事業所

指定管理者の名称	(株)ピーウォッシュ・太平ビルサービス(株)共同企業体			
事業所の名称	港区立青南いきいきプラザ			
事業所の連絡先	所在地	東京都港区南青山4-10-1		
	電話&FAX	03-3423-4920		
	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 28日	⑦ 報告書提出日	28年 3月 28日	

■実施概要

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

■事業所概要

基本情報

施設の理念・基本方針	1) 人々が支えあい自らが発展する地域社会の醸成に貢献する 2) 質の高いサービス 3) 効果的な運動指導 4) 効率的な施設運営 5) 最適な維持管理
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	区内在住の60歳以上の方は、個人登録いただくと敬老室やお風呂を無料で利用できます。集会室などの利用はコンピュータシステムで管理するため、区内在住・在勤者は利用者登録が必要です。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。
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・集会室D・敬老室・サロン室・リラクゼーションルーム 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4時まで

利用者調査 集計結果

利用者調査結果

■ 調査概要

- ・調査対象：港区立青南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 131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
3人	7人	10人	30人	29人	35人	17人

利用頻度

ほぼ毎日	週3～5回	週1～2回	月1～2回	その他
7人	17人	84人	18人	5人

■ アンケート項目別結果

アンケート項目	はい		どちらとも いえない		いいえ		非該当・ 無記入	
	実数	(%)	実数	(%)	実数	(%)	実数	(%)
1. 教室や講座の種類は十分か	67	51.1	40	30.5	7	5.3	17	13.0
2. 参加している教室や講座に満足しているか	117	89.3	11	8.4	2	1.5	1	0.8
3. 講師や先生に満足しているか	119	90.8	6	4.6	1	0.8	5	3.8
4. 楽しみにしている教室や講座はあるか	87	66.4	23	17.6	5	3.8	16	12.2
5. プラザでの活動は健康維持や交流に役立っているか	106	80.9	18	13.7	1	0.8	6	4.6
6. 施設においてプライバシーが守られているか	98	74.8	25	19.1	1	0.8	7	5.3
7. 職員の言葉遣いや態度は丁寧か	119	90.8	9	6.9	1	0.8	2	1.5
8. 職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれるか	120	91.6	7	5.3	1	0.8	3	2.3
9. 職員は相談ごとに親切に応じてくれるか	99	75.6	13	9.9	1	0.8	18	13.7
10. 安心・安全に対する配慮は行き届いているか	103	78.6	19	14.5	0	0.0	9	6.9
11. 災害時の避難経路は分かりやすく示されているか	87	66.4	27	20.6	4	3.1	13	9.9
12. 設備や備品は利用しやすいか	83	63.4	29	22.1	6	4.6	13	9.9
13. 施設内の清掃は行き届いているか	114	87.0	12	9.2	0	0.0	5	3.8

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：港区立青南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
24.4%	59.5%	10.7%	0%	0%	5.3%

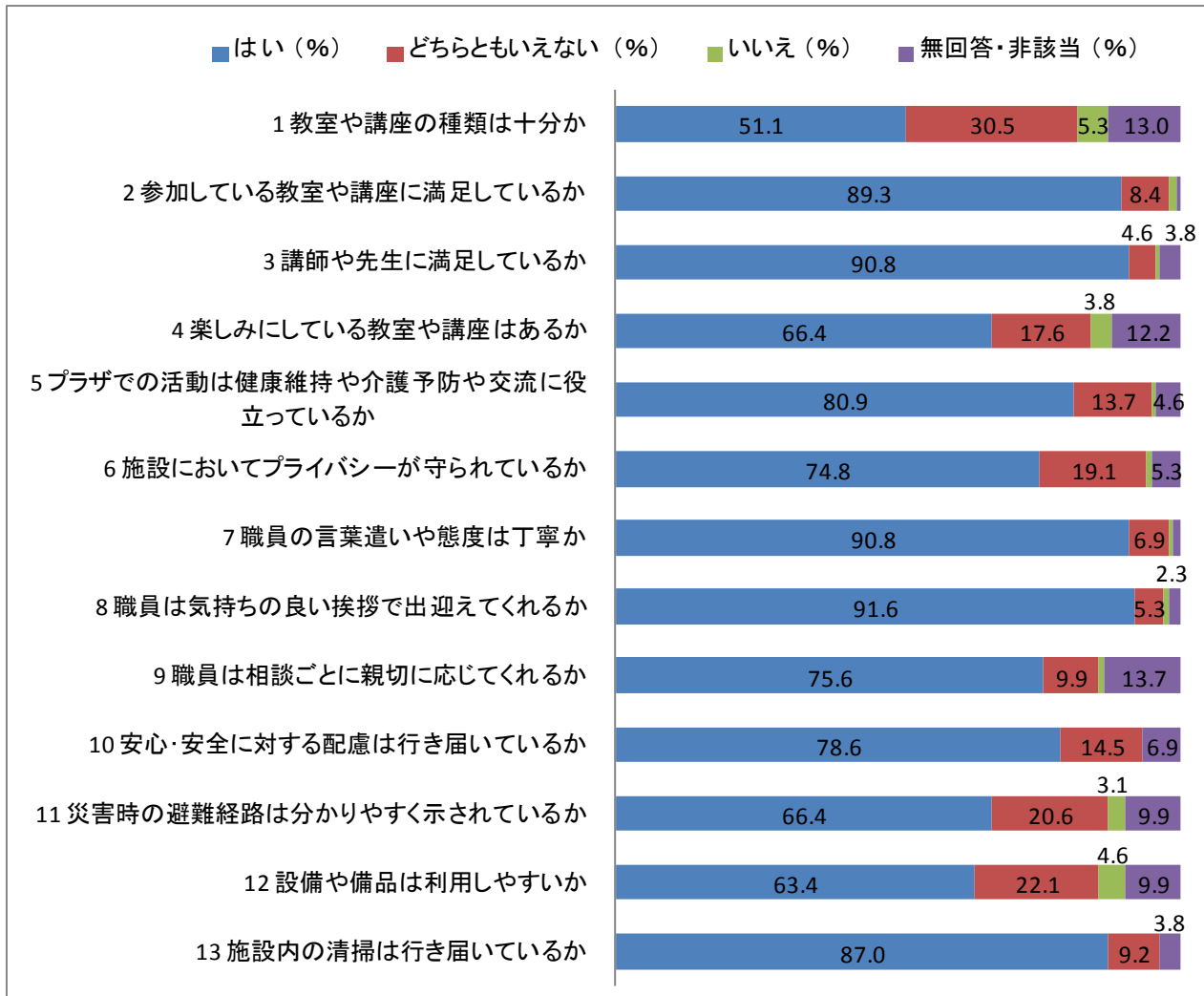
注 利用者からの意見・要望等は集計して、対象事業所に伝えてあります。

■ 利用者調査全体コメント

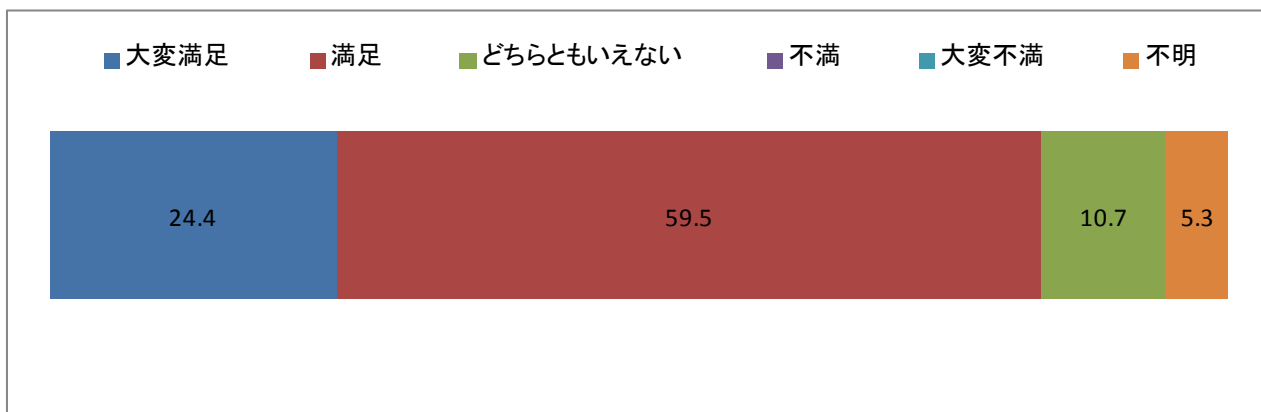
利用者調査項目の「2 参加している教室や講座に満足しているか」「3 講師や先生に満足しているか」「7 職員の言葉遣いや態度は丁寧か」「8 職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれるか」「13 施設内の清掃は行き届いているか」は85%以上となっており、自由記述欄の意見でも好評を得ている。

総合満足度では「大変満足」24.4%、「満足」59.5%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 B
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>* 青南いきいきプラザの強みは、様々な高齢者がいる中で高齢者の憩いの場となるように運営していることである。逆に弱みは高級マンションがあり、高所得者が多く利用が少ないこと、また立地が悪く(場所が分かりにくい)交通量が多く(建物前の道路が国道 246 号線の抜け道)、交通の便も悪いことである。</p> <p>* 基本理念や基本方針は、年度事業計画書に記載すると共に、基本マニュアルに明示し、事務所内に掲示している。また、職員は基本理念・基本方針を記載したポケット版を名札の裏などに入れて、定期的に暗唱するよう指示されている。</p> <p>* 採用時には基本理念なども含めた基本マニュアルを配布し研修を行うと共に、年に1回赤坂地区3館揃って休館日として行う職員全体研修では、基本マニュアルの読み合せ確認をしている。</p> <p>* 明文化した理念・方針事業計画は利用者懇談会で参加者に説明及び報告している。年度初回の利用者懇談会では前年度の利用者状況などの事業報告も行っている。</p> <p>* 老人クラブ会長・施設利用者・総合支所・施設職員などで構成する利用者懇談会を年2回実施して、参加者に開催した事業や事業予定を報告し、その後質疑応答・意見交換をし、意見・要望・意向を把握する仕組みにしている。意見・要望事例:「やわかボール教室が大変良かった。できればもう一回行って欲しい。」と意見・要望に対して、「この教室は港区の介護予防教室の一つで青南の割り当ては1クール(12回)です。講師の評判が大変良く、この講師の教室を開講する要望が他からもあるが、同じ曜日・時間で行うとした場合に既存の教室(体操サロン)ができなくなる」と回答している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>* 明文化した理念・方針事業計画は利用者懇談会で参加者に説明及び報告している。年度初回の利用者懇談会では前年度の利用者状況などの事業報告も行っている。</p> <p>* 老人クラブ会長・施設利用者・総合支所関係者・施設職員などで構成する利用者懇談会を年2回実施して、参加者に開催した事業や事業予定を報告し、その後質疑応答・意見交換をし、意見・要望・意向を把握する仕組みにしている。意見・要望事例:「やわかボール教室が大変良かった。できればもう一回行って欲しい。」と意見・要望に対して、「この教室は港区の介護予防教室の一つで青南の割り当ては1クール(12回)です。講師の評判が大変良く、この講師の教室を開講する要望が他からもあるが、同じ曜日・時間で行うとした場合に既存の教室(体操サロン)ができなくなる」と回答している。</p> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>改善が必要であると思う点で「利用者に対して事業計画、事業報告書を公開する」と自己評価している。</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>*組織図を事務所内に掲示すると共に、基本マニュアル内に組織図・職務権限表を綴じ込み全体研修時に確認・周知・徹底している。</p> <p>*管理者は、基本理念・基本方針等の実現に向け、日常の各種会議の主催、行事・施設事業などの創設推進に率先して取り組んでいる。</p> <p>*施設で行う事業に関しては「青南だより」に掲載し、利用者に配布すると共に、毎月の事業スケジュールをホームページに掲載している。</p> <p>*年度事業計画書に運営方針や目標を記載し、施設毎にファイルし職員が閲覧できる状態にしている。また赤坂地区3施設にメール配信し閲覧できるようにしている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*組織図を事務所内に掲示すると共に、基本マニュアル内に組織図・職務権限表を綴じ込み全体研修時に確認・周知・徹底する仕組みにしている。</p> <p>*管理者は、基本理念・基本方針等の実現に向け、日常の各種会議の主催、行事・施設事業などの創設推進に率先して取り組んでいる。</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 A
	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>*施設の職員として遵守すべき企業行動規範・コンプライアンスマニュアル・安全管理マニュアル・緊急対応マニュアル・接客対応マニュアル、施設運営に関係する港区の条例・指針などを基本マニュアルに綴じ込み明示すると共に、毎年行う3施設合同の全体研修で理解が深まるように取り組んでいる。</p> <p>*基本マニュアルはパソコンの共有フォルダ内に保管管理し情報共有すると共に、ファイリングした紙媒体の基本マニュアルは事務所内に設置し、常時閲覧できるようにして周知徹底を図っている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*施設の職員として遵守すべき企業行動規範・コンプライアンスマニュアル・安全管理マニュアル・緊急対応マニュアル・接客対応マニュアル、施設運営に関係する港区の条例・指針などを基本マニュアルに綴じ込み明示すると共に、毎年行う3施設合同の全体研修で理解が深まるように取り組んでいる。</p> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>*改善が必要であると思う点で「利用者に対して事業計画書、事業報告書を公開する」と自己評価している。</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 B
	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>*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込み、全体研修時に確認すると共に、緊急連絡体制図、緊急対応フロー、緊急・救急フロー、入浴チャート、緊急・救急チャートを作成している。</p> <p>*マニュアルの事件・事故等危機情報連絡票の項で、危機情報の連絡は、原則としてマニュアルに定める様式「事件・事故等危機情報連絡票(区所定様式)」を使用することになっている。事件・事故等危機情報連絡票は、5W1Hを基本に、確認している事実のみを正確に記入することになっている。同マニュアルで危機収束時には、発生原因や対応への経過を確認することで、課題を分析し、再発防止策を講じるための基礎資料とするになっている。</p> <p>*利用者を含めた防災訓練や各施設別での避難訓練を消防署の協力を得て実施している。</p> <p>*毎月支所と防災無線訓練を実施している他、港区主催の赤坂地区防災訓練に参加している。</p> <p>*3施設合同で自衛消防隊を編成し任務・役割を明記すると共に、日常の注意事項を作成して事務所内に掲示している。</p> <p>*事故発生時の連絡体制等は港区の危機管理基本マニュアルに沿って行うと共に、事故発生時には「事件・事故等危機情報連絡票」で港区に報告している。</p> <p>*常勤の全職員は消防署等で救急救命法の訓練を受講している。</p> <p>*苦情・事故等処理記録票は管理者のメモ書きになっている。</p> <p>*利用者の安全確保については、「事故発生時の対応方法」「入浴時の事故対応ルート」などを定め事務室内に明示している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*利用者を含めた防災訓練や各施設別での避難訓練を消防署の協力を得て実施している。また、毎月支所と防災無線訓練を実施している他、港区主催の赤坂地区防災訓練に参加して、緊急時の安全確保に取り組んでいる。</p> <p>*利用者の安全確保については、「事故発生時の対応方法」「入浴時の事故対応ルート」などを定め事務室内に明示している。</p> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>*施設で確認した苦情・事故等処理記録票は管理者のメモ書きになっている。苦情・事故等の要旨欄は5W1Hで記載されているが、記載様式はマニュアル通りではない。現場の実情に合うように改善することが望まれる。</p> <p>*マニュアル通りに実施されていることを誰が・いつ・どの様な方法で確認するのか、仕組み(プロセス)を確立することが望まれる。</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>*協定書などで示された施設設備の日常点検・定期点検は、共同事業体の太平ビルサービス(株)が共同事業体会議で保守・点検年間計画を作成し実施すると共に、電気設備保守点検・空調設備保守点検・給排水衛生設備保守点検(水質検査を含む)・ガス給湯設備保守点検・消防設備保守点検・エレベータ保守点検・自動ドア保守点検等を実施して、施設に報告している。</p> <p>*日常の管理は区有施設日常点検表・自主点検表(日常)・部屋貸し後の巡回チェック表・開け閉めチェックリストなどを使用している。また、施設内清掃(トイレ清掃を含む)は清掃計画を立てて清掃職員が実施し、清掃職員による日頃の巡回によるチェックを実施している。利用者からの声としてトイレが綺麗とお褒めの言葉を頂いている。</p> <p>*共同事業体会議で修繕年間計画を立てて実施すると共に、日常点検・定期点検状況や結果、修繕の進捗状況等を報告し、適切性・妥当性・安全性などの検証を行っている。</p> <p>*施設管理緊急連絡網を事務所内に掲示している。(24時間バックアップ体制)</p> <p>*施設、設備などの定期点検・清掃は、清掃担当職員、専門業者などによって行われている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*日常の管理は区有施設日常点検表・自主点検表(日常)・部屋貸し後の巡回チェック表・開け閉めチェックリストなどを使用している。また、施設内清掃(トイレ清掃を含む)は清掃計画を立てて清掃職員が実施し、清掃職員による日頃の巡回によるチェックを実施している。利用者からの声としてトイレが綺麗とお褒めの言葉を頂き、成果として現れている。</p>

カテゴリー3 情報の保護・共有

実施状況	評価項目 3-1 個人情報保護・情報公開が適切に行われている	評価 A
	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>* 文書管理規程の中で機密情報を定義づけている。機密情報は、文書管理規程の定めにより機密として指定した文書情報・それに類する情報・顧客についての機密情報などになっている。</p> <p>* 基本マニュアル内の適切な情報管理や情報安全対策実施手順(情報システムを所管している指定管理者向けの情報安全対策実施手順)などに基づき、機密情報・個人情報を厳密に管理し、外部への漏洩が起きないように取り組んでいる。</p> <p>* 個人情報はインターネットに接続されていないパソコンで管理すると共に、個人情報の記載がある文書類は事務所内のキャビネットで施錠管理している。</p> <p>* 社内ネットワークのパソコンは職員個人のパスワードでアクセス制限を図ると共に、不正なアクセスを防ぐため、ログイン手順を定めている。</p> <p>* 個人情報の保護に関しては、法人の「情報プライバシー基本方針」「個人情報保護方針」、港区の「個人情報保護条例」が、『個人情報マニュアル』としてまとめられている。</p> <p>* 情報プライバシーポリシー基本方針には「個人情報の利用とその範囲」「個人情報の開示及び訂正」などを記載すると共に、事業等の申込用紙(事例：フラワーアレンジメント)には「ここに記載された情報は、本事業以外に使用することはありません」と個人情報の利用目的について記載している。</p>	<p>【良いと思う点】</p> <p>* 文書管理規程の中で機密情報を定義づけている。機密情報は、文書管理規程の定めにより機密として指定した文書情報・それに類する情報・顧客についての機密情報などになっている。</p> <p>* 基本マニュアル内の適切な情報管理や情報安全対策実施手順(情報システムを所管している指定管理者向けの情報安全対策実施手順)等に基づき、機密情報・個人情報を厳密に管理し、外部への漏洩が起きないように取り組んでいる。</p> <p>* 個人情報はインターネットに接続されていないパソコンで管理すると共に、個人情報の記載がある文書類は事務所内のキャビネットで施錠管理している。</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>*重要な連絡事項があるときは随時ミーティングを行っている、参加できなかった職員には個別に報告している。また報告事項などはメールでも配信し、補足説明を各自に行っている。</p> <p>*本社担当者(代表企業・構成企業)統括責任者・運営責任者・管理責任者で構成する共同事業体会議を月1回開催し、運営管理(修繕・備品の購入などを含む)及び運営状況についての確認・調整・検討・改善を行っている。</p> <p>*「スマホ教室について:スマホ申し込みハガキはレターケースの中にファイルがありますのでその中に入れてください」などの連絡事項は連絡ノートや回覧板、メールで周知すると共に、出勤時に連絡ノートを確認しサインをする仕組みになっている。</p> <p>*各施設のパソコンに共有フォルダを作成し、連絡事項・事業計画書・事業報告書・作成した文書類などをメールで配信し閲覧できるようにしている。また、重要な連絡については開封済みメッセージを設定している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*「スマホ教室について:スマホ申し込みハガキはレターケースの中にファイルがありますのでその中に入れてください」などの連絡事項は連絡ノートや回覧板、メールで周知すると共に、出勤時に連絡ノートを確認しサインをする仕組みになっている。</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 A
	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>* 青南いきいきプラザの地域特徴は近隣の都営住宅や公団住宅の建て替え予定計画があり、居住者が引っ越していることである。南青山5丁目・6丁目にある高級マンションに居住している人々の施設に対する反応が悪く、利用している人が少ない。一人暮らしの高齢者も引っ越しなどで減少傾向にある。</p> <p>* 利用者ニーズは「仲間作り、健康づくりをして介護されない、認知症予防が強い」と捉えている。</p> <p>* 施設から毎月情報誌「青南いきいきだより」を公共施設に発送してその月の教室のプログラムやイベントなどの情報を発信している。</p> <p>* 地域情報(地域からの配布物)のポスターなどは、館内の掲示板に掲示すると共に、パンフレットなどはスタンドラックに設置してあり、配布物として自由に手に取れるようにしている。</p> <p>* 今まで定期的に利用していた方が引っ越してしまい、お風呂やマッサージ室の利用者が減少している。</p> <p>* シルバー人材センターの方々が地域に配布する地域情報誌「タウン赤坂青山」の一時預かり所として場所を提供し協力している。</p> <p>* 町会長や老人クラブ会長が施設利用で来館した際はコミュニケーションを取ると共に、老人クラブの総会の際には準備等に協力している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>* 施設から毎月情報誌「青南いきいきだより」を公共施設に発送してその月の教室のプログラムやイベントなどの情報を発信している。</p> <p>* 地域情報(地域からの配布物)のポスター等は、館内の掲示板に掲示すると共に、パンフレットなどはスタンドラックに設置してあり、配布物として自由に手に取れるようにしている。</p>

実施状況	評価項目 4-2 関係機関との連携が確保されている	評価 A
	標準項目	
○	地域の関係機関のネットワークに参画し、情報交換や共通課題について協働して取り組む体制を整えている	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>*赤坂地区運営会議や赤坂地区高齢者支援連絡会に参加し、情報交換を行うと共に、高齢者相談センターと連絡会を開催して、2次予防対象者の抽出などの情報交換を行っている。</p> <p>*赤坂区民センターと共催で、赤坂地区カラオケ大会を開催している。</p> <p>*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」に協力している。</p> <p>*近隣の保育園・児童館・放課GO・老人クラブ等と協働して、子供たちや高齢者を含めた世代間を越えた地域交流イベント(納涼夕涼み(ゲーム・盆踊り)・ハロウィンカラオケ等)を実施している</p> <p>*赤坂消防署の署員からAED操作や心臓マッサージ(胸骨圧迫)体験会を児童館の児童も参加して実施している。</p> <p>*春の交通安全運動の一環として、赤坂警察署交通課職員による講習会「テーマ:やさしい運転で事故をなくそう(自転車の安全利用推進)」を開催している。</p> <p>*ほのぼの作品展(利用者や子供たちの作品の発表の場となっている)</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*近隣の保育園・児童館・放課GO・老人クラブ等と協働して、子供たちや高齢者を含めた世代間を越えた地域交流イベント(納涼夕涼み(ゲーム・盆踊り)・ハロウィンカラオケなど)を実施している。</p> <p>*赤坂消防署の署員からAED操作や心臓マッサージ(胸骨圧迫)体験会を児童館の児童も参加して実施している。</p> <p>*春の交通安全運動の一環として、赤坂警察署交通課職員による講習会「テーマ:やさしい運転で事故をなくそう(自転車の安全利用推進)」を開催している。</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 B
	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>*年2回、利用者懇談会を開催して、参加者の意見を事業運営に生かしている。</p> <p>*窓口での声掛けを通しての会話や日常のコミュニケーションの中から地域情報や要望を聞き取るように取り組んでいる。</p> <p>*児童館開催の地域懇談会に参加して、地域の福祉ニーズ・利用者ニーズを収集している。</p> <p>*共同事業体会議や運営責任者会議で利用者からの意見・要望を報告し、協議している。</p> <p>*無料で60才以上の区民に、手軽な体操と筋力運動を組み合わせ運動をする「元気になる体操サロン」を開催している。</p> <p>*保育園・放課GOと共同事業を開催したり、イベントの協力をしている。また、商店街主催のイベント(ハロウィン)に協力している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*児童館開催の地域懇談会に参加して、地域の福祉ニーズ・利用者ニーズを収集している。</p> <p>*無料で60才以上の区民に、手軽な体操と筋力運動を組み合わせ運動をする「元気になる体操サロン」を開催している。</p> <p>*保育園・放課GOと共同事業を開催したり、イベントの協力をしている。また、商店街主催のイベント(ハロウィン)に協力して、地域福祉の向上に取り組んでいる。</p> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>*改善が必要であると思う点で、地域活性化につながるため「地域企業との共催事業を開催する」と自己評価している。</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>* 年次事業計画設定フローは運営責任者会議で前年度事業計画の振り返りを行い、それを基にして統括館長が新年度事業計画を作成して地区総合支所に提出、地区総合支所から承認された事業計画を館ミーティングで全職員に周知している。</p> <p>* 運営責任者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、運営責任者会議での振り返りになるサイクルになっている。</p> <p>* 事業計画書の事業は、担当者が事業計画書・事業報告書を作成し、統括館長が承認後に地区総合支所に提出している。</p> <p>* 事業計画書・事業報告書はファイルで管理すると共に、3施設の職員間でメール発信して共有フォルダで共有する仕組みにしている。</p> <p>* 事業報告書には利用者の様子・反応・特記事項（課題・改善点等）を記載するルールになっており、振り返り時に新企画の開発・工夫をしやすくしている。</p> <p>* 計画推進に当たり、毎月の共同事業体会議にて3施設事業の進捗状況や執行状況が確認され、必要に応じて見直しが行われている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>* 事業報告書には利用者の様子・反応・特記事項（課題・改善点等）を記載するルールになっており、振り返り時に新企画の開発・工夫をしやすくしている。</p> <p>* 計画推進に当たり、毎月の共同事業体会議にて3施設事業の進捗状況や執行状況が確認され、必要に応じて見直しが行われている。</p>

実施状況	評価項目5-2 苦情対応 意見・苦情の受付・対応が適切になされている	評価 B
	標準項目	
○	苦情解決制度を利用できることや施設以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている	
○	利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>* 区政への意見・提案（区民の声）については区民の声対応マニュアルを作成し、「区民の声について」のお知らせを掲示し、意見用紙を設置している。</p> <p>* 意見箱は1階に設置されている。また、3施設でクレーム研修を開催している。</p> <p>* 苦情発生時には苦情マニュアルに沿って、迅速な苦情対応をすると共に、苦情フロー図を事業計画書に記載している。また、苦情受付担当者を運営責任者、苦情解決責任者を統括館長として対応している。不在の際には、職員ができる限り二人で対応することになっている。</p> <p>* 利用者の意見・要望を取り入れた事例は、お風呂の入口にのれんを設置、自由使用できるパソコンの使用時間が長い人に対して、利用者同志がトラブルにならないように、職員が交代の依頼をするようになった。</p> <p>* 利用者からの話から高齢者相談センターと連携して、食事（栄養）等についての講話内容として生かしている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>* 苦情発生時には苦情マニュアルに沿って、迅速な苦情対応をすると共に、苦情フロー図を事業計画書に記載している。また、苦情受付担当者を運営責任者、苦情解決責任者を館長として対応している。不在の際には、職員ができる限り二人で対応することにして、解決に取り組んでいる。</p> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>「苦情解決の方法について、利用者に明示していない」と自己評価している。</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>*年2回開催する利用者懇談会には、個人利用者・利用団体・老人クラブ・総合支所・施設職員等が参加し、「施設からの連絡・お知らせ」を報告し、質疑応答（意見・要望を含む）を行っている。質疑応答の具体例として「スマートフォン講座を年2回実施することは有難い。他にも人気がある教室は回数を増やして実施して頂きたい」という要望に対して、「スマートフォン講座は2月に実施予定で、その時の申し込み状況により、来年度の実施回数を検討する」と回答している。</p> <p>*教室やイベントの事業報告書には利用者の様子・反応（興味を示したこと、関心を持ったこと等）・特記事項（課題・改善点等）を記載し、次回の検討材料にしている。</p> <p>*事業後のアンケート調査や口頭で得た利用者の要望を基に、地域高齢者に役立つスマートフォン講座（初心者対象）や体操サロンや干支の年賀状作成教室等開催している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*事業後のアンケート調査や口頭で得た利用者の要望を基に、地域高齢者に役立つスマートフォン講座（初心者対象）や体操サロンや干支の年賀状作成教室等を開催し、利用者本位が実現できるように取り組んでいる。</p>

実施状況	評価項目5-4 接遇 利用者に対して公正・公平・丁寧に対応している	評価 A
	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>*年に1回赤坂地区3館揃って休館日として行う職員全体研修では、基本マニュアルにあるコンプライアンス・行動規範（ミッションステートメント）・接遇対応マニュアルの読み合せ確認をしている。特に接遇対応のパフォーマンス（V3：メラピアンの法則）やクレーム研修を重視して実施している。</p> <p>*第三者評価機関によるアンケート調査結果について共同事業体会議で改善策等を協議している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*年に1回赤坂地区3館揃って休館日として行う職員全体研修では、基本マニュアルにあるコンプライアンス・行動規範（ミッションステートメント）・接遇対応マニュアルの読み合せ確認をしている。特に接遇対応のパフォーマンス（V3：メラピアンの法則）やクレーム研修を重視して実施している。</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>*毎月「青南いきいきだより」を発行し、参加対象の設定・予定の教室・内容等や材料費の費用がある場合は記載されている。また、関連機関等に送付している。</p> <p>*掲示板のポスター（A3に統一）は、利用者に関心を待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職員が作成している。</p> <p>*港区の公式ホームページ以外に、施設のホームページを開設し、トップ画面を「更新情報・お知らせ」にして写真や絵を多数掲載し、随時更新している。また、青南いきいきだより（毎月の教室・講座のカレンダー）とお知らせを掲載し、最新情報を発信している。</p> <p>*ポスター、ホワイトボードでの案内、小チラシを受付で会話を交えながら直接手渡している。</p> <p>*施設内だけでなく、自治会の掲示板や図書館の掲示板等にポスター貼付の依頼をしている。</p> <p>*施設を使用しやすいように説明書きがしてある。例として、お茶の飲み物のサービスに「ご自由にどうぞ」等の表示をしている。</p> <p>*赤坂地区運営会議、赤坂地区高齢者支援連絡会、いきいきプラザ連絡会、介護予防連絡会に参加し連携体制を整えている。</p> <p>*高齢者相談センターと連絡会を開催して、情報交換と地域高齢者の介護予防策等を話し合っている。</p>	<p>【良いと思う点】</p> <p>*掲示板のポスター（できるだけA3に統一）は、利用者に関心を待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職員が作成している。</p> <p>*ポスター、ホワイトボードでの案内、小チラシを受付で会話を交えながら直接手渡している。</p> <p>*施設内だけでなく、自治会の掲示板や図書館の掲示板等にポスター貼付の依頼をしている。</p>

カテゴリー6 人材の確保・育成

実施状況	評価項目 6-1 サービス実現に必要な人員体制が確保されている	評価 A
	標準項目	
○	施設が必要とする人材を踏まえた採用を行っている	
○	明確化された理念・基本方針・施設像を実現するため、施設の特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>*介護予防運動指導員、健康運動指導士、看護師の有資格者や、高齢者の対応経験者を採用し、いきいきプラザの施設の特徴を考え、役員会にて人事を決定している。</p> <p>*賃金規程で目標管理と面接評価に関して規定している。個人別目標管理表を使用して、自己評価・上司評価・面談を行う仕組みになっている。別表では職能資格基準として「ミッションステージ」と「ミッショングレード」を規定している。</p> <p>*「ミッションステージ」はマネジメントステージ、スペシャリストステージ、ベーシックステージとなっている。</p> <p>*「ミッショングレード」はマネジメント、スペシャリスト、ベーシック、一般職を6段階のグレードに分けて職能資格を決めている。</p> <p>*個人別目標管理表は「目標設定(期初):重点度・目標・達成基準・具体的施策」「達成状況(期末):期末結果・自己評価・1次評価・2次評価・最終評価」「上司のコメント」等で構成されている。スキル評価表はアクアで8項目、体操で5項目、安全管理で4項目、トレーニングの理論等で6項目、介護予防運動指導員等の全14資格等を項目毎に基準を設けて力量アップと研修予定を組む仕組みになっている。</p> <p>*統括館長面談では目標の設定・目標達成状況や今後の意向等の聞き取りを行っている。</p> <p>*自己申告書で職員の意識・意向・要望や勤務先希望や取得したい資格の希望等を把握する仕組みにして、やる気と働き甲斐の向上に取り組んでいる。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*施設が必要とする人材像を踏まえて採用し、目標管理を個別目標管理表と面接評価で行っている。</p> <p>*スキル評価表はアクアで8項目、体操で5項目、安全管理で4項目、トレーニングの理論等で6項目、介護予防運動指導員等の全14資格等を項目毎に基準構成し、スキル評価表を活用し力量アップと研修予定を組む仕組みにしている。</p>

実施状況	評価項目 6-2 職員の教育・研修等により、職員の質の向上に取り組んでいる	評価 S
	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>*個人別目標管理表・職能資格基準・スキル評価表をリンクさせて計画すると個人別育成(研修)計画を策定する仕組みにしている。</p> <p>*個人目標管理面談の際は、資格取得希望や研修希望を確認している。</p> <p>*スキル表を基に施設運営に必要な資格について受講させている。</p> <p>*研修受講後に教育・訓練記録を作成し、研修資料を添付して閲覧できるようにファイリングしている。</p> <p>*施設が提供する事業の基本事項や手順等を基本マニュアルとして作成し、3施設休日の全体研修等で確認し、意見交換の中で指導している。</p> <p>*受付窓口のガラスを取り外し開放することでコミュニケーションを取りやすく改善している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*個人別目標管理表・職能資格基準・スキル評価表をリンクさせて計画すると個人別育成(研修)計画を策定する仕組みにしている。</p> <p>*施設が提供する事業の基本事項や手順等を基本マニュアルとして作成し、3施設休日の全体研修等で確認し、意見交換の中で指導している。</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>*3施設の執行状況、経費管理、請求書管理、労務管理を行う担当を配置し、統括館長が承認している。</p> <p>*執行状況が本社の会計とリンクするようにシステムを構築している。執行状況は本社総務部部長の承認を得ている。また毎年、本社の監査役による監査が行われている。</p> <p>*指定管理料は施設名義の通帳に振り込まれ、通帳内の金の管理は本社が行っている。</p> <p>*物品の発注は施設で行い、統括責任者が物品請求書を3施設まとめてチェックして本社に送付し、本社が納入業者に支払っている。</p> <p>*小口現金を金庫で管理し、統括館長決裁で支払ったものは、毎月締め切り伝票と領収書を添えて本社に送付し、補充する仕組みになっている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*執行状況が本社の会計とリンクするようにシステムを構築している。執行状況は本社総務部部長の承認を得ている。また毎年、本社の監査役による監査が行われている。</p> <p>*指定管理料は施設名義の通帳に振り込まれ、通帳内の金の管理は本社が行っている。</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>*職員の技能を生かした事業(年1回、施設利用者とAEDと胸骨圧迫(心臓マッサージ)の体験会)を開催している。</p> <p>*高齢者だけでは体験できない事業を開催している。</p> <p>*季節イベント(七夕イベント・クリスマスイベント・屋上夕涼みイベント・ハロウィンイベントなど)を企画している。</p> <p>*先進事例として類似施設でのイベント企画等をインターネット等でチェックして収集している。</p> <p>*自社全体のマネージャー会議(本社)では各店舗の情報を共有し、新規事業開発や事業運営に役立てる取り組みをしている。</p> <p>*医師などによる「いきいき健康講話」を開催している。講座後に質疑応答(①筋肉の老化「病名:サルコペニア」の予防②心臓病にならないための運動など)の相談会を行っている。</p>	<p>【良いと思う点】</p> <p>*職員の技能を生かした事業(年1回、施設利用者とAEDと胸骨圧迫(心臓マッサージ)の体験会)を開催している。</p> <p>*高齢者だけでは体験できない事業を開催している。</p> <p>*季節イベント(七夕イベント・クリスマスイベント・屋上夕涼みイベント・ハロウィンイベントなど)を企画している。</p>

総 括

■ 総 括

特に良い点	
1	施設の強みは、様々な高齢者がいる中で高齢者の憩いの場となるように季節のイベントに力を入れて取り組んでいる。近隣の保育園・児童館・放課GO・老人クラブ等と協働して、子供たちや高齢者を含めた世代間を越えた地域交流イベント（納涼夕涼み（ゲーム・盆踊り）・ハロウィンカラオケなど）を実施している。
2	利用者ニーズは「仲間作り、健康づくりをして介護されない、認知症予防が強い」と捉えている。運動サロン・気功ストレッチ・レッツウォーキング・ヨガなどの事業を行うと共に、医師などによるいきいき健康講話を開催している。講座後に質疑応答（①筋肉の老化「病名：サルコペニア」の予防②心臓病にならないための運動など）の相談会を行っている。
3	以下余白

特に改善が望まれる点	
1	施設で確認した苦情・事故等処理記録票は管理者のメモ書きになっている。苦情・事故等の要旨欄は5W1Hで記載されているが、記載様式はマニュアル通りではない。現場の実情に合うように改善することが望まれる。
2	マニュアル通りに実施されていることを誰が・いつ・どの様な方法で確認するのか、仕組み(プロセス)を確立することが望まれる。
3	以下余白