

平成27年度(2015年度)

港区立いきいきプラザ第三者評価

港南いきいきプラザ

—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・サービス	H0901013	yshikubo01@ai.ayu.ne.jp
藤井 紘一郎	メンバー	組織	H0305082	k-fujii@wac.or.jp
	メンバー			

以下の通り第三者評価を実施しましたので報告いたします。

■対象事業所

指定管理者の名称	(株) ビーウォッシュ・太平ビルサービス(株) 共同企業体		
事業所の名称	港区立港南いきいきプラザ		
事業所の連絡先	所在地	東京都港区港南 4-2-1	
	電話&FAX	03-3450-9915 03-3450-9916	
	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 12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) 幅広い年齢層の人たちの出会いと交流の場の提供 2) 趣味や健康増進の場、日常的なコミュニケーション空間の提供 3) 地域の人々に親しまれるよう、関係機関、自治会、老人会等と連携を取る 4) 安心・安全で快適な環境の提供
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	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、住所と年齢確認できるもの（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	多目的室・敬老室A・敬老室B・アクアルーム・トレーニングルーム・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～土曜の午前11時から午後9時まで 最終入室：午後8時30分 日曜の午前11時～午後4時30分 最終入室：午後4時

# 利用者調査 集計結果

## 利用者調査結果

### ■ 調査概要

- ・調査対象：港区立港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 213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
1人	9人	33人	35人	55人	58人	22人

#### 利用頻度

ほぼ毎日	週3～5回	週1～2回	月1～2回	その他
28人	71人	102人	6人	6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 いいない		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	110	51.6	49	23.0	17	8.0	37	17.4
2. 参加している教室や講座に満足しているか	161	75.6	14	6.6	3	1.4	35	16.4
3. 講師や先生に満足しているか	160	75.1	15	7.0	3	1.4	35	16.4
4. 楽しみにしている教室や講座はあるか	139	65.3	21	9.9	12	5.6	41	19.2
5. プラザでの活動は健康維持や交流に役立っているか	169	79.3	17	8.0	4	1.9	23	10.8
6. 施設においてプライバシーが守られているか	148	69.5	45	21.1	3	1.4	17	8.0
7. 職員の言葉遣いや態度は丁寧か	192	90.1	13	6.1	4	1.9	4	1.9
8. 職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれるか	197	92.5	6	2.8	3	1.4	7	3.3
9. 職員は相談ごとに親切に応じてくれるか	157	73.7	36	16.9	4	1.9	16	7.5
10. 安心・安全に対する配慮は行き届いているか	163	76.5	37	17.4	6	2.8	7	3.3
11. 災害時の避難経路は分かりやすく示されているか	130	61.0	53	24.9	4	1.9	26	12.2
12. 設備や備品は利用しやすいか	136	63.8	45	21.1	11	5.2	21	9.9
13. 施設内の清掃は行き届いているか	175	82.2	26	12.2	4	1.9	8	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：港区立港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 いいない	4 不満	5 大変不満	6 不明
31.5%	53.5%	10.3%	2.8%	0%	1.9%

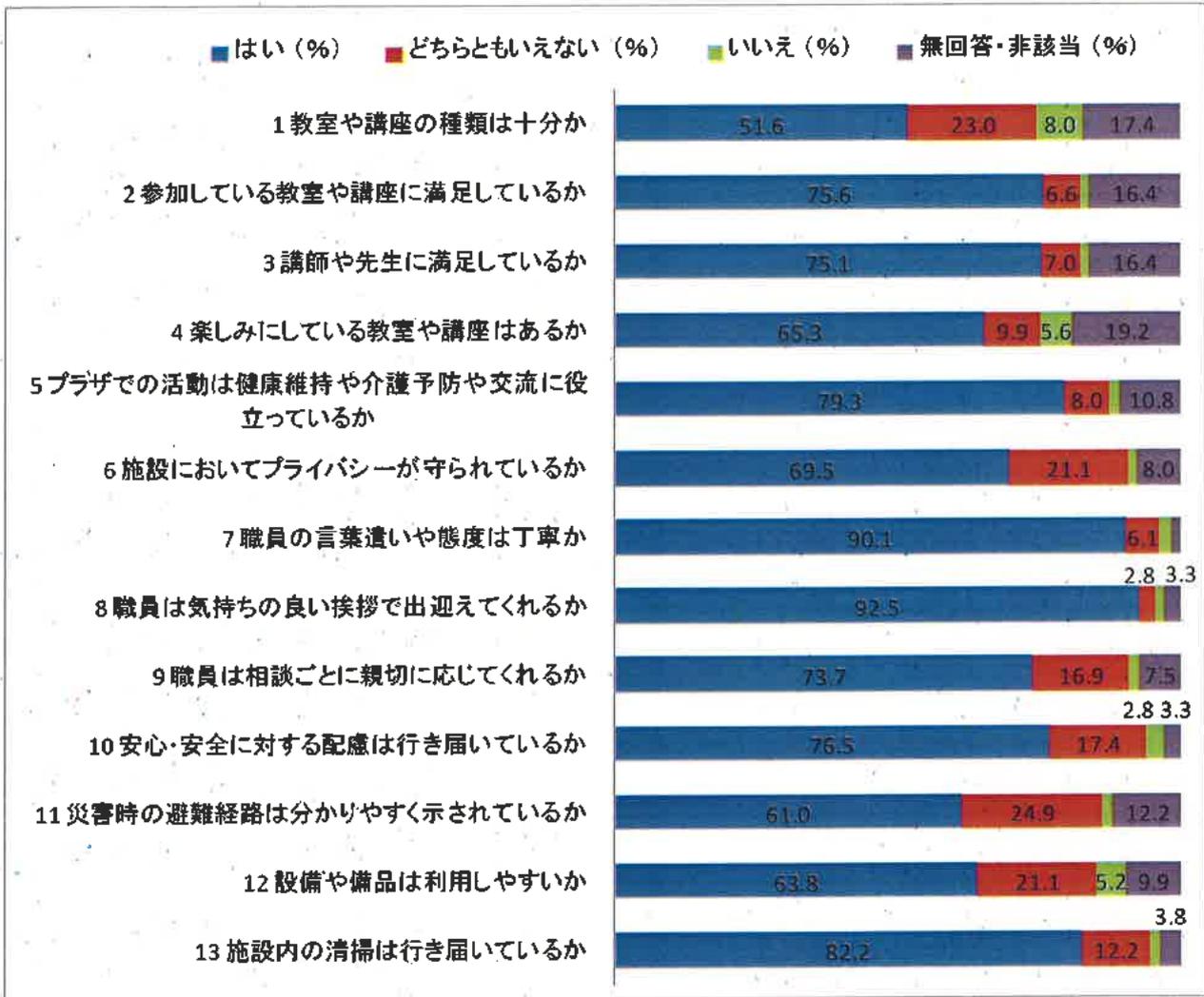
注 利用者からの意見・要望等は集計して、対象事業所に伝えてあります。

### ■ 利用者調査全体コメント

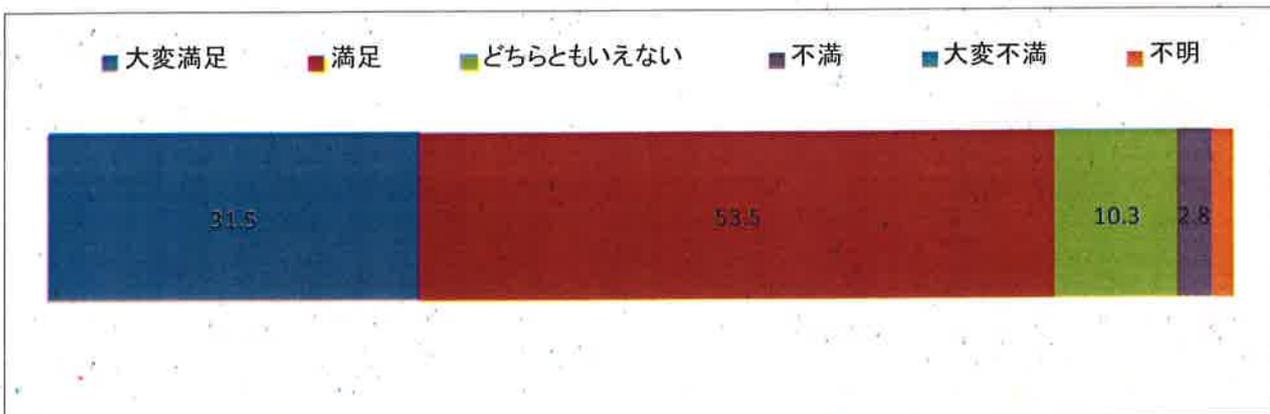
利用者調査項目の「7 職員の言葉遣いや態度は丁寧か」「8 職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれるか」「13 施設内の清掃は行き届いているか」は80%以上となっており、自由記述欄の意見でも好評を得ている。

総合満足度では「大変満足」31.5%、「満足」53.5%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>* 指定管理者共同事業体としての「港南いきいきプラザの使命・ビジョン」を明示し事務室内に掲示している。</p> <p>* 基本理念などは事務室内に掲示している。</p> <p>* 施設の「基本的理念」「運営方針」を年度の事業計画に明示している。</p> <p>* 事業計画には、「基本的理念」、「運営方針」に加え、「具体的運営方針」を記載し、全体研修時に配布して職員に説明している。</p> <p>* 27年度の「具体的運営方針」は、『誰もが使いやすくなる施設運営を推進します』『魅力あるプログラムを提供します』『地域コミュニティづくりを推進します』の3項目とし、さらにそれぞれの具体的方針を示している。</p> <p>* 利用者には、利用者懇談会(年2回)で、事業計画の説明を行っているが、出席者は老人クラブの役員が多く、利用者全体に十分に伝わっているとは言えない。</p> <p>* 具体的事業をいろいろ工夫し、提供することによって施設の運営方針の具現に努めている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>* 具体的事業をいろいろ工夫し、提供することによって施設の運営方針『誰もが使いやすくなる施設運営を推進します』『魅力あるプログラムを提供します』『地域コミュニティづくりを推進します』の具現に努めている。</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>* 事業計画に「職員組織体制」として職員数、組織図、各職務の役割・責任を明示している。</p> <p>* 組織図に併せて「人員配置表」を作成し、各責任者、職員の担当業務と指示命令系統を明示している。</p> <p>* 館長・副館長・事業責任者(教室事業責任者)・管理責任者(施設維持管理責任者)の各管理者は、明示された役割・責任を自覚し、それぞれの業務に取り組むとともに職場をリードしている。</p> <p>* 館長は、自ら健康運動指導員、介護予防主任運動指導員の資格を取得し、率先して事業に取り組んでいる。</p> <p>* 事業所の組織図については毎年、施設事業計画と共に総合支所課に提出して、業務分掌については毎年更新した分担当表を、人員の</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>* 館長は、自ら健康運動指導員、介護予防主任運動指導員の資格を取得し、率先して事業に取り組み、施設運営をリードしている。</p>

配置を実状に合うように調整した上で、館事業計画を推進している。	
---------------------------------	--

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
<p>*施設の「コンプライアンスマニュアル」を作成し、入職研修の際などに周知している。</p> <p>*事業計画には、指定管理者の責務として「法令遵守に努める」ことを明示している。</p> <p>*施設内の27年度の年間の研修計画には、法令遵守などに関する項目が見られない。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*施設の「コンプライアンスマニュアル」を作成し、入職研修の際などに周知している。</p> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>*施設内の27年度の年間の研修計画には、法令遵守などに関する項目がなく、これらを年間の研修計画に盛り込むことが望まれる。</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>*緊急時における利用者の安全を確保するため、「緊急マニュアル」を定めている。</p> <p>*緊急マニュアルには、火災、地震、停電など6つの緊急事態を想定し、職員の役割、利用者への放送による連絡方法・説明の仕方などを詳細に決めている。</p> <p>*緊急時には、館長を危機管理責任者とし、重要度の高い緊急事態発生時は、緊急役割班として「救護」、「避難誘導」、「消火」、「連絡」を編成することになっている。</p> <p>*消防署などとの防災訓練・避難訓練などは毎年行っている。</p> <p>*プールは、常に誰かの目が行き届くような形で指導員を配置している。</p> <p>*常勤職員は、東京都消防庁救命技能認定証(自動体外除細動の従事者)の資格を取得している。</p> <p>*事故発生時には、「事件・事故等危機情報連絡表」、「事故原因分析及び再発防止対策書」を作成し、総合支所に提出している。</p> <p>*24年度以降は、報告対象となる事故発生はゼロである。</p> <p>*緊急時、災害時の安全確保のための体制、整備、取り組みを、行政との連携で行っている。施設は災害時に、帰宅困難者を一時的に受け入れる区民避難所に指定されており、緊急時・非常災害時対応マニュアルを作成し、職員研修時に周</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*プールは、常に誰かの目が行き届くような形で指導員(東京都消防庁救命技能認定証の取得者)を配置し、安全確保に取り組んでいる。</p> <p>*24年度以降は、報告対象となる事故発生はゼロである。</p> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>*事故発生時には、「事件・事故等危機情報連絡表」、「事故原因分析及び再発防止対策書」を作成し、総合支所に提出しているが、安全管理マニュアルには「事故原因分析及び再発防止対策書」の記載がなかった。</p>

<p>知徹底を図っている。</p> <p>*避難訓練は利用者説明、参加を含め年2回程度（消防署立会い訓練、自主訓練）実施する他、春と秋に地域防災訓練に参加して、利用者及び地域の人の誘導、避難場所の確保を行っている。津波災害の場合は、隣の高層都営アパートへの避難を関係者と打ち合わせ済みである。</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>*設備等の点検は、「日常点検業務日報」「衛生管理日報」「館内巡回H報」などによって行われている。</p> <p>*環境・設備などの安全管理は、指定管理共同事業体法人の施設管理事業の専門性も生かし、リスクマネジメント委員会など、特に力を入れて行っている。</p> <p>*老朽化している設備もあり、5か年修繕計画を立てて区とも相談しながら利用者の安全を優先しメンテナンスを行っている。</p> <p>*利用者が使用する器具・備品などについて「トレーニングジム日報」「ジム器具始業前点検表」「浴室水質管理表」「プール日報」などによって、安全性について毎日詳細にチェックしている。</p> <p>*ガス(年3回)・電気(年3回)・消防設備(年2回は、)専門業者が点検している。</p> <p>*自己点検は、マンネリ化、手抜きなどがないかどうか専門業者の点検が、法定・契約どおり行われているかなどを確認する仕組みができていない。</p>	<p><b>【良いと思う点】</b></p> <p>*環境・設備などの安全管理は、指定管理共同事業体法人の施設管理事業の専門性も生かし、リスクマネジメント委員会など、特に力を入れて行っている。</p> <p><b>【改善が望まれる点】</b></p> <p>*自己点検を丁寧に行う仕組みを再確認し、分かりやすくすることが望まれる。</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 B
	標準項目	
	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定している	
○	施設で扱っている個人情報の利用目的を明示している	
○	個人情報の保護に関する規程を明示している	
○	情報開示請求に対する対応方法を明示している	
	確認された実践内容	第三者評価機関による講評
	<p>*施設で扱う情報は、港区の情報セキュリティ管理に基づき分別管理している。</p> <p>*パソコンの情報は、パスワードによってアクセス制限を行っている。</p> <p>*利用者情報のファイルは、館長が個人情報取扱責任者としてキャビネットに施錠管理している。</p> <p>*個人情報保護マニュアルは、職員が適正な保護と管理の徹底を図ることを目的として作成されており、「対象</p>	<p><b>【良いと思う点】</b></p> <p>*施設で扱う情報は、港区の情報セキュリティ管理に基づき分別管理し、個人情報を適切に保護している。</p> <p>*パソコンの情報は、パスワードによってアクセス制限を行っている。</p>

<p>となる個人情報、保管場所、取扱責任者、個人情報ファイル取扱い規定など」が定められている。</p> <p>*情報プライバシーポリシー基本方針に「個人情報の利用とその範囲」「個人情報の開示及び訂正」に記載されて、共同事業体代表会社のホームページに掲載されている。開示請求書はダウンロードできる。</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>*月に1回、共同事業体運営会議、週に1回、職員ミーティングがあり、その間の状況、その後の運営などについて情報を共有している。</p> <p>*職員ミーティング、朝礼、夕礼などの議事録は、出席できなかった職員に回覧しており、全員が閲覧印を押印するまで保管しないこととして、情報共有化の徹底を図っている</p> <p>*日常的には、開館時、閉館時に5分ずつのミーティングを行うとともに、毎時5分前にもその時間の引継ぎを行っている。</p> <p>*日常の事業の進み具合、利用者の状況などの情報は、「伝言ノート」によって関係者に伝えられ、共有している。ノートを見た人は、サインをすることになっている。</p> <p>*職員は、全員がインカムというツール(館内無線)で、情報を提供し合い、最新の情報を常に共有できるようになっている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*日常の事業の進み具合、利用者の状況などの情報は、「伝言ノート」によって関係者に伝えられ、共有している。また、ノートを見た人は、サインをする仕組みにしている。</p> <p>*職員は、全員がインカムというツール(館内無線)で、情報を提供し合い、最新の情報を常に共有でき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>*総合支所担当課に館だより「ゆとりーむ」・チラシ・ポスターの送付了解を得て、地域の他施設へ送付、近隣の自治会・商店街の掲示板への掲示を依頼している。</p> <p>*ポスターは文字の大きさを工夫し、写真・イラストを入れる等して作成している。</p> <p>*港区広報への施設情報掲載、地元のケーブルテレビの地域チャンネルを利用した施設情報の放映などを行って、地域と情報共有し、地域の理解促進に取り組んでいる。</p> <p>*施設の大イベントの一つである「ゆとりーむ祭り」では模擬店を出したり、ゲーム、太鼓、二味線等の出し物を企画</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*総合支所担当課に館だより「ゆとりーむ」・チラシ・ポスターの送付了解を得て、地域の他施設へ送付、近隣の自治会・商店街の掲示板への掲示を依頼し、地域と協力・協働する関係を築いている。</p> <p>*港区広報への施設情報掲載、地元のケーブルテレビの地域チャンネルを利用した施設情報の放映などを行って、地域と情報共有し、地域の理解促進に取り組んでいる。</p>

<p>し利用者同士の交流や職員取り交流を通して相互理解の機会を提供している。</p> <p>*港南こども中高生プラザと連携し、お祭りや雪あそび等イベントを行っている。備品等の貸し借りも行っている。</p> <p>*地域の保育園のハロウィン、餅つき、節分、焼き芋交流会、幼稚園の展覧会等を連携し、協働して行っている。</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>*高齢者相談センター、いきいきプラザ等連絡会、民生委員等が連携し、共通の課題解決（一人暮らしの独居高齢者問題）に向けて取組んでいる。</p> <p>*地域公共施設（保育園・幼稚園・港南の郷等）・港南こども中高生プラザ・台場高齢者在宅サービスセンター・民生委員等との定例連絡会・情報交換を通じて、相互理解を促進し、地域と協力・協働する関係の構築に取り組んでいる。</p> <p>*地域で開催する「こうなん桜祭り」「港南花火大会」「夏祭り」「雪遊び」等では、主催機関に応援する形で協力体制を築いている</p> <p>*利用者の演技発表会である「ブリッジフェスタ」では、芝浦アイランド児童高齢者交流プラザ・高齢者在宅サービスセンターと協力して毎年定期的で開催している。</p> <p>*施設全体を使った「ほのぼの作品展」や「ゆとり一む祭り」は地域の老人クラブ・自治会などと連携して運営実施している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*高齢者相談センター、いきいきプラザ等連絡会、民生委員等が連携し、共通の課題解決（一人暮らしの独居高齢者問題）に向けて、協働して取り組む体制を整えている。</p> <p>*地域公共施設（保育園・幼稚園・港南の郷等）・港南こども中高生プラザ・台場高齢者在宅サービスセンター・民生委員等との定例連絡会・情報交換を通じて、相互理解を促進し、地域と協力・協働する関係の構築に取り組んでいる。</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 A
	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>*高齢者相談センター、いきいきプラザ等、芝浦アイランド児童高齢者交流プラザ、台場高齢者在宅サービスセンター、民生委員等との連絡会や連携を通じて、地域ニーズや利用者ニーズ等の情報を収集し、地域福祉の向上に取り組んでいる。</p> <p>*月1回行われているいきいきプラザ連絡会等で他施設の先進事例等の情報を専門誌や本社機能から最新情報を収集している。</p> <p>*港南子ども中高生プラザ（プラリバ）主催で年3回開催される地域懇談会に参加して地域ニーズを収集している。</p> <p>*年2～3回利用者懇談会を開催して、参加者に事業実施状況・今後の予定等を説明後、質疑応答の中で地域ニーズを把握する仕組みにしている。</p> <p>*老人クラブの定例会にも出席し交流を深める中でメンバ</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*高齢者相談センター、いきいきプラザ等、芝浦アイランド児童高齢者交流プラザ、台場高齢者在宅サービスセンター、民生委員等との連絡会や連携を通じて、地域ニーズや利用者ニーズ等の情報を収集し、地域福祉の向上に取り組んでいる。</p>

一の要望や地域の状況を汲み取る仕組みにしている。	
--------------------------	--

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 B
	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>*施設事業の事業計画は運営ミーティングで前年度事業計画の振り返りを行い、それを基にして館長が新年度の事業計画を作成して総合支所に提出し承認を受け、承認された事業計画を全体会で全職員に周知している。</p> <p>*事業が終了すると事業報告書を作成し、総合支所へ提出している。事業報告書には利用者の様子・反省・特記事項が記載されているため、その内容を精査して次回事業計画に反映させる仕組みにしている。</p> <p>*事業計画の進捗状況は、毎月1回開催する共同事業体運営会議で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>*事業計画と事業報告書はファイルし、いつでも閲覧できるようにし情報共有している。</p> <p>*施設運営の事業計画には基本理念・運営方針具体的な方針が一貫性・整合性を保って掲載されているが、いきいきプラザの3つの目的を実現するために、どんな達成しなければならぬ目標があるか明確でない。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*事業計画の進捗状況は、毎月1回開催する共同事業体運営会議で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>【改善が望まれる点】</p> <p>*施設運営の事業計画には基本理念・運営方針・具体的な方針が一貫性・整合性を保って掲載されているが、いきいきプラザの3つの目的を実現するために、どんな達成しなければならぬ目標があるか、数値データなどで明確にし、誰が見ても分かるようにすることが望まれる。</p>

実施状況	評価項目5-2 苦情対応 意見・苦情の受付・対応が適切になされている	評価 B
	標準項目	
○	苦情解決制度を利用できることや施設以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている	
○	利用者一人ひとりの意見・要望・苦情に対する解決に取り組んでいる	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>*苦情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。</p> <p>また、苦情受付担当者・苦情解決責任者を館長又は副館長として対応している。</p> <p>*館内に意見箱を設け、いつでも投函できるようにしている。意見箱への投函は少なく年間で4～5であり、寄せられた意見は運営ミーティングで情報を共有し、対応策を検討し回答書を作成して総合支所へ報告し、施設内に回答書を掲示している。</p> <p>*苦情は直接職員に伝えてくれる利用者が多いため、苦情受付担当者がその場で対応し、解決している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*館内に意見箱を設け、いつでも投函できるようにしている。意見箱への投函は少なく年間で4～5であり、寄せられた意見は運営ミーティングで情報を共有し、対応策を検討し回答書を作成して総合支所へ報告し、施設内に回答書を掲示している。</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>*事業後のアンケート調査を実施して、集計結果を報告書にまとめている。事例：「港南・高輪プラットお散歩ツアー」への参加者全 19 名、回答者 18 名となっている。港区の広報紙を見て参加した人が 17 名、満足した人が 16 名、また是非参加したい人 10 名・機会があれば参加したい人 7 名となっている。</p> <p>*年 2～3 回利用者懇談会を開催して、参加者に事業実施状況・今後の予定等を説明後、質疑応答の中で利用者の意向・意見・要望を把握する仕組みにしている。</p> <p>*老人クラブの定例会・近隣マンションの例会等に毎月出席をし、意見交換の中で利用者や地域の意向を把握することに取り組んでいる。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*事業後のアンケート調査を実施して、集計結果を報告書にまとめている。事例：「港南・高輪プラットお散歩ツアー」への参加者全 19 名、回答者 18 名となっている。港区の広報紙を見て参加した人が 17 名、満足した人が 16 名、また是非参加したい人 10 名・機会があれば参加したい人 7 名となっている。</p>

実施状況	評価項目 5-4 接遇 利用者に対して公正・公平・丁寧に対応している	評価 B
	標準項目	
○	利用者に対して公正・公平・丁寧に対応するために、接遇方針を明示している	
○	接遇方針に基づく利用者応対が行えるよう、教育・訓練や職員間での相互チェック等に取り組んでいる	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>*コンプライアンスマニュアル・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を作成し、利用者に対する公正・公平・丁寧に対応するための事項が明示している。</p> <p>*スタッフ心得マニュアルを作成して、行動指針・公平性と平等性・身だしなみ・業務について等の項目に関する心得を記載し遵守に取り組んでいる。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*スタッフ心得マニュアルを作成して、行動指針・公平性と平等性・身だしなみ・業務について等の項目に関する心得を記載し遵守に取り組んでいる。</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>*港区いきいきプラザのホームページでの情報提供や施設独自のホームページを作成し情報提供している。施設のホームページはトップページ、利用料・利用時間、利用上の注意、施設案内、教室案内、館だより、地図で構成されている。</p> <p>*利用上の注意で特記すべきことは、施設の特色である「アクアルーム、トレーニングルーム」を利用する上での注意事項を記載している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*利用上の注意で特記すべきことは、施設の特色である「アクアルーム、トレーニングルーム」を利用する上での注意事項を記載している。</p>

<p>*毎月館だより「ゆとり一む」を発行し、行事予定や目玉イベント案内等を掲載し、施設内に掲示すると共に、館内に設置し利用者に配付している。</p> <p>*館だより「ゆとり一む」では教室の1ヶ月の開催スケジュールを掲載し、月のお知らせ・イベント情報・入浴サービス情報・喫茶サービス情報を提供している。</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	
<input type="radio"/>	施設が必要とする人材を踏まえた採用を行っている	
<input type="radio"/>	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	
<input type="radio"/>	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>*職員総勢27名の内、資格保持者は、看護師4人、栄養士1人、健康運動士5人、介護予防主任運動指導員1人、介護予防運動指導員4人である。</p> <p>*フロント、トレーニング、プール監視などに必要な資格所有者や適性のある人を採用・異動で確保している。</p> <p>*職員には毎年、自己申告書を提出させ、仕事や能力向上について希望を把握するとともに、目標管理制度による業務目標の進捗管理、達成度評価などによって指導・助言・報酬への反映などを行ってやる気向上に繋げるよう取り組んでいる。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*フロント、トレーニング、プール監視などに必要な資格所有者や適性のある人を採用・異動で確保している。</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 B
	標準項目	
<input type="radio"/>	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	
<input type="radio"/>	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	
<input type="radio"/>	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	
<input type="radio"/>	利用者へのサービス向上を目指し、職員が工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>*職員の研修は、自己申告などにより本人の希望も把握して、法人の年間研修計画に基づく、「港区いきいきプラザ等職員研修会」などの外部研修、「理念」、「リスクマネジメント」、「接遇」などの内部研修に計画的に参加させている。</p> <p>*職員の希望、業務の必要性から資格取得の支援も計画的に行っている。</p> <p>*OJTでは、例えば、ある事業(レッスンなど)について担当させ、終了後に「教育・訓練記録(レッスンチェック)表」により、指導者がチェック項目に評点を付け、効果の確認、再教育の可否などを判断するようにしている。</p> <p>*接遇については、職員相互にチェック表を使ってチェックしている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*OJTでは、例えば、ある事業(レッスンなど)について担当させ、終了後に「教育・訓練記録(レッスンチェック)表」により、指導者がチェック項目に評点を付け、効果の確認、再教育の可否などを判断するようにしている。</p> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>*基本的業務についての手順書として、「研修マニュアルファイル」を作成し、職員に配布しているが、業務水準を維持する上でも、改善・更新などへの仕組みの見直しが適時</p>

<p>*基本的業務についての手順書として、「研修マニュアルファイル」を作成し、職員に配布しているが、改善・更新などへの取り組み（仕組み）は適時に行われているとは言えない。</p>	<p>に行うことが望まれる。</p>
---	--------------------

カテゴリ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>*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。また本社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、館長が物品請求書を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>*小口現金は出納担当者が金庫で管理し、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>*予算執行状況報告書を4半期毎に作成し、総合支所に報告している。また、月次報告書を作成し、毎月本社に報告している。</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。また本社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>*施設の特長を生かし、水中歩行、アクアビクスなどのプールを使用した各種教室を実施している。</p> <p>*運動に関する資格を有する職員がいることから、ゆったりダンス、介護予防事業の合間の自由参加レッスン等を実施している。</p> <p>*文化的事業では「ボイストレーニング教室」「音読教室」などや「ウクレレ教室」「男の料理教室」等を実施している。</p> <p>*月1回行われているいきいきプラザ連絡会等で他施設の先進事例等の情報を専門誌や本社機能から最新情報を収集している。</p> <p>*先進事例を取り入れた事業は他施設のギター教室を参考にウクレレ教室を実施し、喫茶室を有する施設のメニューを参考にしてメニュー変更している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*施設の特長を生かし、水中歩行、アクアビクスなどのプールを使用した各種教室を実施している。</p> <p>*運動に関する資格を有する職員がいることから、ゆったりダンス、介護予防事業の合間の自由参加レッスン等を実施している。</p> <p>*文化的事業では「ボイストレーニング教室」「音読教室」などや「ウクレレ教室」「男の料理教室」等を実施している。</p>

# 総 括

## ■ 総 括

特に良い点	
1	施設はアクアルームを有しており、その特長を活かし、2次介護予防事業・水中歩行・初級アクアビクスなどの各種教室事業を開催し、高齢者が安全に運動できる場を提供すると共に、教室終了後もアクアルームに常駐するスタッフのアドバイスを受けることができる仕組みを構築している。また、トレーニングルームにおいてもスタッフが常駐し、予約なしに利用者の都合の良い時間に、トレーニングできる仕組みにしている。
2	施設全体を使った「ほのぼの作品展」や「ゆとり一む祭り」は地域の老人クラブ・自治会などと連携して運営実施し、利用者以外の人も来館しており、地域に根ざし地域に開かれた施設運営に取り組んでいる。また、高齢者相談センター、いきいきプラザ、芝浦アイランド児童高齢者交流プラザ、台場高齢者在宅サービスセンター、民生委員などの連絡会や連携を通じて、地域や利用者ニーズなどの情報を収集し、地域福祉の向上に取り組んでいる。
3	地域の保育園のハロウィン、餅つき、節分、焼き芋交流会、幼稚園の展覧会等を連携し、協働して行っている。文化的事業ではボイスレーニン教室・音読教室・カラオケ教室・ウクレレ教室、男の料理教室・脳トレ講座・フラワーアレンジメント・熱中症予防教室などを実施している

特に改善が望まれる点	
1	施設運営の事業計画には基本理念・運営方針・具体的な方針が一貫性・整合性を保って掲載されているが、いきいきプラザの3つの目的を実現するために、どんな達成しなければならない目標があるか、数値データなどで明確にし、誰が見ても分かるようにすることが望まれる。
2	事故発生時には、「事件・事故等危機情報連絡表」、「事故原因分析及び再発防止対策書」を作成し、総合支所に提出しているが、安全管理マニュアルには「事故原因分析及び再発防止対策書」の記載がなかった。
3	基本的業務についての手順書として、「各種マニュアル」を作成し、職員に周知しているが、活動や取り組みを検証する仕組み（見直す仕組み）が施設のウイークポイントになっており、業務水準を維持する上でも、改善・更新などへの仕組みの見直しを適時に行うことが望まれる。