

2017(平成29)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 —

港南いきいきプラザ

評価結果報告書

〔第三者評価の実施〕

目的	施設および運営体制の管理状況について事実を把握し、区と取り交わした協定書に対する取り組み状況に対して5段階評価を行います。併せて、組織マネジメント能力およびサービスの質の向上に資するために評価機関としての気づきを報告します。
訪問調査日	2018年2月26日
対象者	施設管理者
実施方法	管理者自己評価に基づく聞き取り調査による

有限会社TCP

港区立港南いきいきプラザ第三者評価結果報告書

年 月 日

港区長 殿

〒 202-0021

所在地 東京都西東京市東伏見3-5-36-101

評価機関名 有限会社 TCP

認証評価機関番号 機構 06 - 166

電話番号 042-452-8021

代表者氏名 鈴木 純平

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		修了者番号
	①	小野崎 透	H1601088
	②	乙川 恵美	H0702020
	③	鈴木 純平	H0701017
評価対象事業所名称	港区立港南いきいきプラザ		
事業所連絡先	〒	108-0075	
	所在地	東京都港区港南4-2-1	
	TEL	03-3450-9915	
事業所代表者氏名	鈴木京子		
契約日	2017年	9月	30日
利用者調査実施期間	2017年	12月	1日 ~ 2017年 12月 28日
自己評価実施期間	2017年	1月	10日 ~ 2018年 1月 31日
訪問調査日	2018年	2月	26日
評価結果提出日	2018年	3月	31日

■施設概要

(1)基本情報

運営事業者名	株式会社ピーウォッシュ・太平ビルサービス株式会社共同事業体
施設の設置目的	高齢者の生きがいづくりや介護予防、及び健康づくりを支援します。また区民の相互交流や自主活動の促進をはかります。高齢者の様々な活動や場の提供、広い世代との交流や地域活動に寄与します。
運営方針	港区立いきいきプラザの「高齢者のいきがいづくり、学びの場」、「介護予防、健康づくりの場」、「ふれあい、コミュニティ活動の場」の3つの機能を踏まえ、本施設は、ひとりひとりが輝き、健やかで心豊かに暮らすことの出来る地域づくりに貢献します。
開館時間と休館日	月曜から土曜 午前9時から午後9時30分 日曜日 午前9時から午後5時 年末年始(12月29日から1月3日)、その他、臨時休館をする場合があります。
利用申込方法	区内在住・在勤者は利用者登録ができます。登録証の提示により在住・在勤者料金で利用ができます。登録証の発行には、住所等を確認できるものを持参して、受付へお越しください。なお中学生以下の利用者登録は必要ありません。
設備	敬老室 ・多目的室・ トレーニングルーム・ アクアルーム ・ラウンジ ・浴室 リラクゼーションルーム ・ 喫茶室
アクアルーム 浴場開放時間	月曜から土曜 午前11時から午後9時00分(最終入室時間は、午後8時30分) 日曜日 午前11時から午後4時30分(最終入室時間は、午後4時00分)

(2)運営体制

職 員	常勤職員	非常勤	その他	合 計
		7	15	
職種別従業者	介護支援専門員	看護師	理学療法士	介護福祉士
		1		
	1級・2級ヘルパー	言語療法士	作業療法士	栄養士・管理栄養士
				1
	調理師	介護予防運動指導員	健康運動指導士	介護予防主任運動指導員
	2	2	2	2

■評価基準と報告書の読み方

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

報告書の読み方

I	… 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。
II	「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。
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。
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。

■カテゴリー1 組織マネジメント

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。		A
評 点	■ 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
[法人内共通の取り組み]		[良いと思う点]
[館独自の取り組み]		
[評価機関の気づき]		[改善を要する点]

■カテゴリー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			
	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	○			
	B 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	○			
	C 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	○			
	D 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	○			
<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%;">評価機関による講評</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> 経営理念及び経営方針を定め、各年度の事業計画書に掲載しております。 運営方針、経営理念、目標等は事務所内に掲示しています。 事業計画書および事業報告書は管理課へ提出しています。 法人として、毎年5月に年度事業計画書について説明会を実施し、計画書を配布しております。また、事業計画に沿って個人目標を設定し、施設と個人の目標がどちらも達成できるよう努めています。 常勤職員、非常勤職員(パート従業員含む)等は、研修への参加や実施している事業を担当することにより、内容や目的等を理解し、目標達成に努めています。 利用者に対しては、利用者懇談会や老人クラブの定例会の場で、理念・方針とそれを織り込んだ事業計画を説明しています。また、年間のスケジュールを印刷し配布しています。 </td> <td> <p>[良いと思う点]</p> <p>目指すべき方向性や目標について、常勤職員、非常勤職員等に研修(パート従業員も参加可)を実施することにより、事業に関わる全職員の周知に努めています。また、理念、ビジョン等、目指す方向性については、受付に「いきいきプラザ目標」「運営理念」「運営方針」を掲示しています。さらに、事業の目的や内容を通じて具体的にに関わることにより、理念や目標等との運動性の理解が深まるよう取り組んでいます。</p> </td> </tr> </tbody> </table>		確認された実践内容	評価機関による講評	<ul style="list-style-type: none"> 経営理念及び経営方針を定め、各年度の事業計画書に掲載しております。 運営方針、経営理念、目標等は事務所内に掲示しています。 事業計画書および事業報告書は管理課へ提出しています。 法人として、毎年5月に年度事業計画書について説明会を実施し、計画書を配布しております。また、事業計画に沿って個人目標を設定し、施設と個人の目標がどちらも達成できるよう努めています。 常勤職員、非常勤職員(パート従業員含む)等は、研修への参加や実施している事業を担当することにより、内容や目的等を理解し、目標達成に努めています。 利用者に対しては、利用者懇談会や老人クラブの定例会の場で、理念・方針とそれを織り込んだ事業計画を説明しています。また、年間のスケジュールを印刷し配布しています。 	<p>[良いと思う点]</p> <p>目指すべき方向性や目標について、常勤職員、非常勤職員等に研修(パート従業員も参加可)を実施することにより、事業に関わる全職員の周知に努めています。また、理念、ビジョン等、目指す方向性については、受付に「いきいきプラザ目標」「運営理念」「運営方針」を掲示しています。さらに、事業の目的や内容を通じて具体的にに関わることにより、理念や目標等との運動性の理解が深まるよう取り組んでいます。</p>
確認された実践内容	評価機関による講評				
<ul style="list-style-type: none"> 経営理念及び経営方針を定め、各年度の事業計画書に掲載しております。 運営方針、経営理念、目標等は事務所内に掲示しています。 事業計画書および事業報告書は管理課へ提出しています。 法人として、毎年5月に年度事業計画書について説明会を実施し、計画書を配布しております。また、事業計画に沿って個人目標を設定し、施設と個人の目標がどちらも達成できるよう努めています。 常勤職員、非常勤職員(パート従業員含む)等は、研修への参加や実施している事業を担当することにより、内容や目的等を理解し、目標達成に努めています。 利用者に対しては、利用者懇談会や老人クラブの定例会の場で、理念・方針とそれを織り込んだ事業計画を説明しています。また、年間のスケジュールを印刷し配布しています。 	<p>[良いと思う点]</p> <p>目指すべき方向性や目標について、常勤職員、非常勤職員等に研修(パート従業員も参加可)を実施することにより、事業に関わる全職員の周知に努めています。また、理念、ビジョン等、目指す方向性については、受付に「いきいきプラザ目標」「運営理念」「運営方針」を掲示しています。さらに、事業の目的や内容を通じて具体的にに関わることにより、理念や目標等との運動性の理解が深まるよう取り組んでいます。</p>				
評価項目 1-2					
評点	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	B			
	A 管理者は、自らの役割と責任を職員に伝えている	○			
	B 管理者は、自らの役割と責任に基づいて行動している	○			
<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%;">評価機関による講評</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> 管理者および職員等の役割について、組織図や役割分担表が作成され、組織体制が明確化されています。 施設運営における、重点課題、部門目標、具体的施策を説明しています。 職員の個人目標管理を実施し、それぞれに目標達成できるよう指導し、最終評価をしています。 各職員の業務分担、事業のメイン担当、サブ担当などの役割を決定しています。 地域の会合等に積極的に参加して、地域間交流や世代間交流の開催に努めています。 </td> <td> <p>[良いと思う点]</p> <p>館長は、職員とのコミュニケーションを大切に日常的に良く話、会話をすることを心がけ、組織および個人の年間の目標に沿った方向性を確認し、必要に応じて方向性への助言を行っています。また、副館長は、職員個々の特性を活かし、伸ばしていけるよう取り組んでいます。</p> <p>職員個々の目標設定が明確化されており、目標達成に向けて組織一丸となって取り組めるよう、館長や副館長は役割と責任に基づきリーダーシップを発揮しています。</p> <p>[改善が望まれる点]</p> <p>役割等については、組織図や役割分担表等が作成され、組織体制が明確にされています。なお、今後はさらに、管理者等の行動指針となるような役割と責任の範囲をより明確に示し(館長・副館長の手引きなど)、職員への理解を促進し組織として継続的に引き継いでいくための仕組み作りが期待されます。</p> </td> </tr> </tbody> </table>		確認された実践内容	評価機関による講評	<ul style="list-style-type: none"> 管理者および職員等の役割について、組織図や役割分担表が作成され、組織体制が明確化されています。 施設運営における、重点課題、部門目標、具体的施策を説明しています。 職員の個人目標管理を実施し、それぞれに目標達成できるよう指導し、最終評価をしています。 各職員の業務分担、事業のメイン担当、サブ担当などの役割を決定しています。 地域の会合等に積極的に参加して、地域間交流や世代間交流の開催に努めています。 	<p>[良いと思う点]</p> <p>館長は、職員とのコミュニケーションを大切に日常的に良く話、会話をすることを心がけ、組織および個人の年間の目標に沿った方向性を確認し、必要に応じて方向性への助言を行っています。また、副館長は、職員個々の特性を活かし、伸ばしていけるよう取り組んでいます。</p> <p>職員個々の目標設定が明確化されており、目標達成に向けて組織一丸となって取り組めるよう、館長や副館長は役割と責任に基づきリーダーシップを発揮しています。</p> <p>[改善が望まれる点]</p> <p>役割等については、組織図や役割分担表等が作成され、組織体制が明確にされています。なお、今後はさらに、管理者等の行動指針となるような役割と責任の範囲をより明確に示し(館長・副館長の手引きなど)、職員への理解を促進し組織として継続的に引き継いでいくための仕組み作りが期待されます。</p>
確認された実践内容	評価機関による講評				
<ul style="list-style-type: none"> 管理者および職員等の役割について、組織図や役割分担表が作成され、組織体制が明確化されています。 施設運営における、重点課題、部門目標、具体的施策を説明しています。 職員の個人目標管理を実施し、それぞれに目標達成できるよう指導し、最終評価をしています。 各職員の業務分担、事業のメイン担当、サブ担当などの役割を決定しています。 地域の会合等に積極的に参加して、地域間交流や世代間交流の開催に努めています。 	<p>[良いと思う点]</p> <p>館長は、職員とのコミュニケーションを大切に日常的に良く話、会話をすることを心がけ、組織および個人の年間の目標に沿った方向性を確認し、必要に応じて方向性への助言を行っています。また、副館長は、職員個々の特性を活かし、伸ばしていけるよう取り組んでいます。</p> <p>職員個々の目標設定が明確化されており、目標達成に向けて組織一丸となって取り組めるよう、館長や副館長は役割と責任に基づきリーダーシップを発揮しています。</p> <p>[改善が望まれる点]</p> <p>役割等については、組織図や役割分担表等が作成され、組織体制が明確にされています。なお、今後はさらに、管理者等の行動指針となるような役割と責任の範囲をより明確に示し(館長・副館長の手引きなど)、職員への理解を促進し組織として継続的に引き継いでいくための仕組み作りが期待されます。</p>				
評価項目 1-3					
評点	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	A			
	A 公共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	○			
	B 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取り組んでいる	○			
<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%;">評価機関による講評</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> スタッフマニュアル(コンプライアンス含む)を作成し、いきいきプラザ配属時に配付しています。また、マニュアルは全ての職員(パート等含む)が個人管理し、いつでも確認できるようにしています。 新人やパート従業員等には、入職の際の研修の中で教えています。 法人指導部において、管理職研修、新人研修、フォローアップ研修が設定され、定期的な学びに取り組んでいます。 年間研修計画の中で法令遵守に関する内容を学ぶようにしています。また、セクシャルハラスメント、人権等の具体的な内容についても実施しています。 年間事業計画書にも、指定管理者の責務として関係法令順守を明記し、職員の自覚を促しています。 </td> <td> <p>[良いと思う点]</p> <p>コンプライアンスを含むスタッフマニュアルを作成し、全職員に配付することにより、周知を図り、いつでも確認することができるようになっています。また、新人研修や入職後に定期的な研修を実施し、継続的な学びに取り組んでいます。</p> <p>[改善が望まれる点]</p> <p>新規採用者に向けた法令遵守についての新しい情報の周知や確認には課題意識も伺われたことから、今後はさらに速やかな研修の実施に努めていく事が期待されます。</p> </td> </tr> </tbody> </table>		確認された実践内容	評価機関による講評	<ul style="list-style-type: none"> スタッフマニュアル(コンプライアンス含む)を作成し、いきいきプラザ配属時に配付しています。また、マニュアルは全ての職員(パート等含む)が個人管理し、いつでも確認できるようにしています。 新人やパート従業員等には、入職の際の研修の中で教えています。 法人指導部において、管理職研修、新人研修、フォローアップ研修が設定され、定期的な学びに取り組んでいます。 年間研修計画の中で法令遵守に関する内容を学ぶようにしています。また、セクシャルハラスメント、人権等の具体的な内容についても実施しています。 年間事業計画書にも、指定管理者の責務として関係法令順守を明記し、職員の自覚を促しています。 	<p>[良いと思う点]</p> <p>コンプライアンスを含むスタッフマニュアルを作成し、全職員に配付することにより、周知を図り、いつでも確認することができるようになっています。また、新人研修や入職後に定期的な研修を実施し、継続的な学びに取り組んでいます。</p> <p>[改善が望まれる点]</p> <p>新規採用者に向けた法令遵守についての新しい情報の周知や確認には課題意識も伺われたことから、今後はさらに速やかな研修の実施に努めていく事が期待されます。</p>
確認された実践内容	評価機関による講評				
<ul style="list-style-type: none"> スタッフマニュアル(コンプライアンス含む)を作成し、いきいきプラザ配属時に配付しています。また、マニュアルは全ての職員(パート等含む)が個人管理し、いつでも確認できるようにしています。 新人やパート従業員等には、入職の際の研修の中で教えています。 法人指導部において、管理職研修、新人研修、フォローアップ研修が設定され、定期的な学びに取り組んでいます。 年間研修計画の中で法令遵守に関する内容を学ぶようにしています。また、セクシャルハラスメント、人権等の具体的な内容についても実施しています。 年間事業計画書にも、指定管理者の責務として関係法令順守を明記し、職員の自覚を促しています。 	<p>[良いと思う点]</p> <p>コンプライアンスを含むスタッフマニュアルを作成し、全職員に配付することにより、周知を図り、いつでも確認することができるようになっています。また、新人研修や入職後に定期的な研修を実施し、継続的な学びに取り組んでいます。</p> <p>[改善が望まれる点]</p> <p>新規採用者に向けた法令遵守についての新しい情報の周知や確認には課題意識も伺われたことから、今後はさらに速やかな研修の実施に努めていく事が期待されます。</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
	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	○
	B 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	○
確認された実践内容	評価機関による講評	
<ul style="list-style-type: none"> 現在当施設は、2次避難所から区民避難所に指定変更されたことから、区民避難所運営マニュアルを作成し、対応しています。 緊急対応マニュアル、安全管理マニュアルを作成し、職員研修時に周知徹底を図っています。 常勤職員は東京消防庁救命技能認定証(自動体外式除細器業務従事者)の資格を取得しています。すでに資格を取得している職員は更新し、未取得のものは新規に資格を取得しています。また、非常勤職員も含め、年1回消防署員による救命救急法の技能講習を受けています。 避難訓練は年3回(消防署立会い訓練、自主訓練)実施して、利用者及び地域の人の誘導、避難場所の確保を行っています。 年1回大規模な港南地域防災訓練があり、館内及び港南地域住民と一緒に実施しています。防災訓練には老人クラブ、地域の自治会、港南防災ブロック、地域企業なども一緒に参加しています。 港南地域防災訓練では、担当の防災活動以外に施設職員の特性を生かして避難者の健康管理(エコノミー症候群予防、閉じこもり防止)の指導を行っています。 津波災害の場合は、隣接の高層都営アパートへの避難の許可を頂いています。水と食糧の備蓄は地区総合支所から届けられています。 日常業務において館内巡回を実施し、館内の安全安心の徹底をはかっています。巡回の際は「館内巡回中」の文字の入ったベストを着用し、利用者に巡回活動が見えるようにしています。また、巡回後は異常の有無を記録しています。 インカムを使用してスタッフ間の情報共有を密に実施しています。 警察署の指導の基、不審者対応訓練を実施し、さすまた、ネットランチャー等の使用方法などを確認しています。警察署による交通安全教室や随時の巡回などが行われています。 	<p>[良いと思う点]</p> <p>利用者の安全の確保に向けて、様々なマニュアルの整備や避難訓練の実施、消防署と連携した防災訓練や救命救急講習、警察署指導による防犯訓練・交通教室の実施など、危機管理の向上に努めています。</p> <p>港南防災ブロックの定例会への参加や大規模な地域防災訓練への参加など、自治会、地域住民、自主防災団体等と連携した協働体制が整備されており、地域防災に向けた一員として役割を發揮しています。</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。	A
	A 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	○
	B 事故、ケガなどの被害が発生したときは、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	評価機関による講評	
<ul style="list-style-type: none"> 各種設備・機器について、点検マニュアルを兼ねて詳細な点検表を作成、年間の維持管理業務計画を立てています。 日常点検業務はプール日報、トレーニングジム日報、フロント日報、日常点検業務、衛生日報、館内巡回日報、浴室水質感知等の日報を用いて、開館前及び閉館後に点検を実施しています。ガス・電気設備については年3回、消防設備については年2回、それぞれ専門業者が点検を実施しております。また、5年間の修繕計画を立て、毎月管理課に報告・相談しながらメンテナンスを実施しています。 車椅子1台、水中用車椅子1台、水中救命ポート1台を準備しています。また、不審者や緊急時対応として、さすまた、ネットランチャーを準備しています。 館内での事件、事故が発生した際は「事件事故等危機情報連絡票」、「事故原因分析及び再発防止策」を作成して担当部署へ報告しています。 当年度から看護師による入浴前チェックを実施し、パルスオキシメーター(血中酸素飽和度測定)と血圧測定を実施しリスクの高い利用者の把握をしています。 開館時と閉館時にミーティングを実施し事件事故の状況や利用者等の情報共有をしています。また、定期ミーティングで情報を共有し、事故等の再発防止に努めています。 当年度からインシデントノートに取り組み、日常の気づきや職員のリスク意識の共有化を図り危機管理の向上に努めています。 必要に応じて、ポスター掲示やチラシを配布して利用者に事故や怪我等の防止についての注意喚起をしています。 	<p>[良いと思う点]</p> <p>軽微な事故・ケガ等でも「事件事故等危機情報連絡票」を作成し、情報を収集・蓄積しています。また、「事故原因分析及び再発防止策」で事例検討等による事故予防、再発防止に取り組んでいます。また、当年度から月1回看護師による入浴前チェックや健康相談を実施することにより、高齢化する利用者の状況把握、健康管理等の向上を図っています。</p> <p>[改善が望まれる点]</p> <p>事件事故等危機情報連絡票や事故原因分析及び再発防止策の作成、インシデントノートの活用など、現状把握や情報収集・蓄積などが進んでいます。今後は、これらのデータを集計・分析し、館内ヒヤリハットマップ等の作成などの見える化を図り、利用者や職員等のさらなる危機管理意識の向上を図ることが期待されます。</p>	

■カテゴリー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
	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	○
	B 個人情報の保護に関する規定を明示している	○
	C 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		評価機関による講評
<ul style="list-style-type: none"> 館内で使用する情報については、港区の情報安全対策指針に基づく、情報セキュリティ管理を実施しています。 パソコンは、IDとパスワードによるアクセス権限の制限を設定し、情報の保護に努めています。また、記録媒体等の使用はしていません。 利用者の個人情報の記載された文書、ファイル等は、事務所内の施錠できる書棚に保管し、館長が管理しています。 個人情報を破棄する際は、シュレッダーを使用し、当年度から破棄書類一覧を作成し、紛失か破棄かの情報の把握をしています。 スタッフマニュアルに個人情報保護・情報公開に関する内容があり、確認できるようになっています。また、職員（非常勤やパート等含む）は、入職時に個人情報の取り扱いについて、守秘義務の誓約書を提出しています。 個人情報安全委員会を設置し、毎月合同会議を実施しています。 当施設の代表団体のホームページに、プライバシーポリシーを掲載し明確にしています。開示請求に対する対応方法も同ポリシーの中で明示しています。 		<p>[良いと思う点]</p> <p>個人情報について、プライバシーポリシー、情報の開示等請求についてなどを施設内に掲示し、利用者に向けて方針等を示しています。情報の保護等については、港区の情報セキュリティに準じ、パソコンのアクセス制限、個人情報保護、情報開示等、適切に行っています。また、マニュアルの整備や研修の実施、個人情報安全委員会の設置等により、セキュリティレベルの強化に努めています。さらに、定期的に個人情報保護法についての職員研修を実施し、理解の促進を図っています。</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
	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	○
	B 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		評価機関による講評
<ul style="list-style-type: none"> 職員間の連絡や報告、申し送りの機会として、合同会議(月1回)、スタッフミーティング(週1回程度)、開館前・閉館後ミーティング(毎日5分程度)等が設定され、情報の共有化に努めています。また、毎時間5分前引き継ぎを毎日行っており、利用者の情報交換及び安全管理に努めています。 毎月共同事業体運営会議を開催し、情報共有に努めています。 会議等に出席できなかった職員には、議事録の内容確認およびサインを行っています。また、連絡申し合わせ事項を掲示し、職員全員の確認サインを得るまで掲示し、周知徹底を図っています。 受付、トレーニングルーム、アクアルームの各部門に伝言ノートを設置し、内容を確認した職員はサインをすることにしています。 連絡申し合わせ事項を掲示し、情報を共有しています。内容を確認した職員はサインをすることにしています。 業務中はインカムを利用し、情報共有を確実に素早く行うことを徹底しています。 職員が共有すべき情報(事業計画、報告書、年間スケジュール等)はファイル管理、及びパソコン内の共有ファイルに管理してあり自由に閲覧できるようにしています。 		<p>[良いと思う点]</p> <p>定期的な会議、ミーティングにより、重要な事項等の情報を職員間で確認しています。また、会議等参加できない場合においても、議事録の閲覧や連絡申し合わせ事項の掲示、申し送りによる伝達等により、共有化に努めています。</p> <p>[改善が望まれる点]</p> <p>勤務時間帯が限られているパート職員等については、勤務状況によって情報共有の時間差が生じてしまうことがあり、業務引き継ぎの5分前の伝達等で対応しているものの課題意識もあり、必要とする情報の共有化に向けた工夫が期待されます。</p>

■カテゴリ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
	A 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	○
	B 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	○
確認された実践内容		評価機関による講評
<p>地域の定例会議や関連施設との連絡会に出席し、情報交換や施設の周知活動を実施しています。参加している会議等は、港南ブロック会議、地域カンファレンス、芝浦港南地区介護予防連絡会、芝浦港南地区高齢者支援連絡会、いきいきプラザ等介護予防事業担当者連絡会、地域懇談会、芝浦港南地区運営会議等となっています。</p> <p>・施設情報や地域公共施設情報は、区の広報誌や施設の玄関前の掲示、施設内掲示、ケーブルテレビの地元チャンネルの活用等により地域の人たちや利用者にお伝えしています。掲示は、公共・外部施設のお知らせ、施設のお知らせ、当面のメイン教室・イベントのお知らせに区分し分かりやすく掲示しています。施設の情報を発信し、役割や専門性の理解に取り組んでいます。</p> <p>年間を通して、地域関連施設と協力して世代間交流、地域間交流を実施しています。具体的には、保育園(打ち水、ハロウィン、敬老の日、焼き芋交流、クリスマス、節分、卒園式など)、幼稚園(展覧会)、中高生プラザ、学童クラブ(プラリバ祭り、花火大会、雪遊びなど)、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(3館合同演芸会・ブリッジフェスタ)、地域住民(港南ふれあい桜祭り、夏祭り、花火大会、餅つき大会、大規模防災訓練など)となっています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>地域の定例会議や関連施設との連絡会に積極的に参加し、情報交換をすることにより、広く周知されるとともに地域に密着した施設となっています。また、近隣保育園や学童クラブ等との世代間交流、地域純民との港南ふれあい桜祭り、夏祭りなどの地域間交流などを通じて情報交換や共有を行い、地域の一員として様々な施設等との相互理解に取り組んでいます。ボランティアの受け入れについては、高校からの要望があり、今年度、具体的に検討・計画中であり、平成30年度から受入れを実施する予定です。これに伴い、受入れに際しての体制やマニュアル等を整備することにより、ボランティアの充実が図られるものと思われれます。</p>
評価項目 4-2		
評点	関係機関との連携が確保されている。	A
	A 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	○
確認された実践内容		評価機関による講評
<p>常に高齢者相談センター及びふれあい相談室と連絡を取り、区民や施設利用者の情報を得て、高齢者問題に取り組んでいます。</p> <p>・年1回介護予防リーダー・高齢者相談センターと協力して地域介護予防事業を実施しています。</p> <p>・芝浦・台場・港南の3地区3館合同でブリッジフェスタ(演芸発表会)を実施し、地域の交流を深めています。</p> <p>・ゆとりーむ祭りやほのぼの作品展では地域住民も気軽に参加して交流を深める場としています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>施設の持つ介護予防の専門性に加え、近隣の高齢者施設等と連携を図りながら地域の高齢化に伴う課題に取り組んでいます。</p>
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。	B
	A 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	○
	B 事業所としての今後のあり方の参考になるように、地域のニーズや福祉事業全体の動向を整理・分析している	○
確認された実践内容		評価機関による講評
<p>・毎月の港南ブロック会議やいきいきプラザ連絡会、港南子ども中高生プラザ主催の地域懇談会(2回/年)等に参加し、地域の問題やニーズを収集しています。</p> <p>・ゆとりーむカフェ利用者や各種事業アンケートを通じて、利用者のニーズを把握し運営の参考にしています。また、利用者懇談会、老人クラブ定例会において、ニーズやご意見を直接伺っています。</p> <p>・合同会議、マネージャー会議等において、現在のニーズや問題点等を共有し他地区の情報収集を行い、各種の事例や成功例などの情報を集めています。</p> <p>・本社の月1回マネージャー会議にて専門家から関連する事柄や最新情報を得ています。また、介護予防運動指導員、健康運動指導士、健康運動実践指導者の資格取得時において最新の高齢学や行政の取り組み等を学んでいます。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>管理課からの情報提供や地域の会議、関連施設との情報交換や交流、施設利用者等を通じて、地域の情報を収集・把握しています。</p> <p>[改善が望まれる点]</p> <p>当地域は、近年の開発等において、街の様子や地域住民の変化が大きく、今後もさらに変化していく事が予想されます。これまでの実績に加え、新たな利用者や地域のニーズに対応していくために、詳細な情報収集と分析が求められるものと思われれます。職員の自己評価結果では、他のカテゴリーに比べて周知が低い状況もうかがわれることから、職員を巻き込みながら、動向把握や分析を進めていく事が期待されます。</p>

■カテゴリー5 サービスの実施・向上

評価項目 5-1		
評価項目	協定書、事業計画で定めたとおり事業実施がされている	S
	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	○
	B 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	○
	C 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		評価機関による講評
<p>・毎年度、事業計画書および事業報告書を作成しています。事業計画書作成の際には、前年度の振り返りを基に、継続事業および新規事業を検討し、計画に反映しています。</p> <p>・年間事業計画の最初に基本理念及び運営方針を掲げ、その運営方針実行の為に具体的な方針を記載しています。</p> <p>・各事業等の実施については、計画書を事前に管理課に提出し承認をいただき、終了後は報告書を提出しています。</p> <p>・事業計画と事業報告書は基本的にはセットでファイルし、写真添付によりわかりやすくとりまとめ、職員は何時でも閲覧できるよう情報を共有しています。</p> <p>事業計画内容は職員に周知し、個人別目標管理に落とし込むことにより個人の目標と組織の目標を連動させて、目標達成を目指しています。また、これにより達成度の数値化に取り組み、進捗状況等の把握に努めています。</p> <p>・事業の実施においては、メイン担当・サブ担当を決め、職員が変わっても引き継ぎができるようにしています。</p> <p>・事業計画の進捗状況について、毎月のマネージャー会議、合同会議にて確認しています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>事業計画と個人目標の設定について、各担当者が担当するプログラム等について計画(企画書)を作成し、これを積み上げて事業計画にしています。また、事業報告についても、各自が作成する各プログラムの報告書を積み上げて作成しています。事業計画および事業報告が連動したPDCAの取り組みがなされています。</p>

評価項目 5-2		
評価項目	意見・苦情の受付・対応が適切になされている	B
	A 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	○
確認された実践内容		評価機関による講評
<p>・苦情については、苦情処理マニュアルが作成され、迅速な対応を心がけています。苦情には、館長、副館長が苦情受付担当者・苦情解決責任者として対応します。</p> <p>・区政へのご意見・ご提案(区民の声)を施設に掲示しています。</p> <p>・高齢者相談センターが生活問題の多くについて相談できる窓口であることを事業内で説明したり、高齢者相談センターの茶話会(オレンジカフェ)を施設内で実施しパンフレット等を配布しています。また、消費者センターによる講座を通じ、外部に相談窓口があることや連絡先の周知、チラシ配布を行っています。</p> <p>・施設内には意見箱を2箇所設置し、いつでも投函できるようにしています。また、意見箱に投函があった場合には、回答も掲示し、対応方法の見える化をしています。</p> <p>・日常においては、直接職員に苦情を伝えてもらえるよう、顔の見える関係を大切にし、苦情等があった場合は、専用のノートに記録し職員全員で共有しています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>苦情等については、マニュアルや記録、意見箱等を整備し、対応に向けた仕組みが整っています。苦情対応の状況や経過を追えるような記録を残しています。</p> <p>[改善が望まれる点]</p> <p>利用者調査の「困った時は施設の職員以外に相談できることを知っているか」の問いでは、「はい」の回答率(40.9%)と低かったことから、より利用者の安心感を高めるためにも苦情解決等の取り組みについての周知を図っていくことが期待されます。</p>

評価項目 5-3

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
	A 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	○
	B 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	○
確認された実践内容		評価機関による講評
<ul style="list-style-type: none"> ・ゆとりーむカフェや利用者懇談会、老人クラブ定例会等において直接ご意見を聞く機会を設けています。 ・新規事業などは体験会を実施したり、アンケートを行い利用者の意見や希望を伺っています。利用者には好評なものは定例講座への検討に利用しています。 ・毎年、第三者評価を実施し、館の透明性の確保を図るとともに、利用者調査の集計結果から把握された意向は事業の参考としています。 ・ゆとりーむ祭りやほのほの作品展では利用者として実行委員会を結成し、利用者の希望を聞き取りながら実施しています。 ・大きな館事業においては受付担当や接待係などは実行委員会で利用者同士が話し合っており決定しています。 		<p>[良いと思う点]</p> <p>ゆとりーむカフェでは、スタッフが新茶や抹茶などのお茶入れして利用者とのコミュニケーションを図り、気軽に意見や意向を言える雰囲気をつくっています。日常的に顔の見える関係を大切に利用者の意向把握に努めています。</p> <p>新規事業や試行的な事業においては、具体的な事業設定を行いアンケートを実施しています。</p>

評価項目 5-4

評 点	利用者に対して公正・公平・丁寧に対応している	B
	A 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	○
	B 接遇方針に基づき、利用者に対して丁寧に対応している	○
確認された実践内容		第三者による講評
<ul style="list-style-type: none"> ・入職時に渡すマニュアルに行動指針・公平性と平等性・言葉づかい・身だしなみ・業務について等の項目を記載し、遵守することに取り組んでいます。また、研修では担当職員が各項目をクリアしたかを確認し、最終判断後サインをしています。 ・研修中の職員は「研修生」と明記した名札を着用し、利用者へ周知しています。接客及び各種研修が終了後、「研修生」名札を外して業務にあたっています。 ・受付に筆談の対応ができる旨の表示をしています。 ・ロッカーに日本語・英語・韓国語・中国語の利用案内を掲示しています。 ・障害者差別解消法、法令遵守、ハラスメント、人権等の研修を実施し、どなたにも平等・公平・丁寧な接客対応に努めています。 ・現場では必要に応じて一緒に館内案内をしたり、写真や筆談等を取り入れながら接客、対応をしています。 		<p>[良いと思う点]</p> <p>具体的なテーマを設定した研修を実施し、新たな法改正にも対応できるように取り組んでいます。また、外国籍の住民も増えるなど、近年の地域住民の変化が大きい中、館としての体制や環境を整備し対応しています。</p> <p>[改善が望まれる点]</p> <p>利用者調査の結果では、「職員の言葉遣いや態度は丁寧ですか」の問いでは、「はい」の回答率がとても高く(88.7%)、好評価を得ていました。一方で、「教室・講座以外の行事は参加しやすいですか」の問いでは、「はい」の回答率が全設問の中で最も低い値(35.0%)となっていました。参加の選定には難しい面も伺われますが、好評価を得ている日常の接客に影響を及ぼさない様、今後の工夫が期待されます。</p>

評価項目 5-5

評 点	効果的に広報・PR活動を実施している	A
	A 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	○
	B 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	○
確認された実践内容		第三者による講評
<ul style="list-style-type: none"> ・正面玄関の掲示板、黒板、地域自治会掲示板等を使って、館だより、イベント募集等を行い、情報を周知しています。 ・利用者以外にも施設の情報が伝わるように、広報みなどや地域情報誌べいあっぷ、ケーブルテレビなどを活用し、情報発信しています。 ・地域の会合において施設のチラシ配布や事業の周知ポスターを配布・掲示しています。 ・館内ポスターの文字は大きく読みやすくし、色を目立たせる工夫をしています。 ・館だよりはサイズをA3に印刷し、大きく見やすいものになっています。 ・掲示板にはタイトルをつけ、館や区のお知らせを区別して掲示しています。 ・寿商品券配布や地域訪問において、パンフレットや館便りを直接手渡ししています。まだ施設利用のない方をお誘いするとともに、施設の周知しています。 		<p>[良いと思う点]</p> <p>長期の実績に伴う地域に密着した施設になっていることもあり、地域との関わりの中で各事業や施設利用等に関しては、小規模な範囲の広報でも、十分な集客ができています。施設の役割が理解され、地域社会で活用されています。</p> <p>[改善を要する点]</p> <p>近年の変化が激しい地域において、これまでの利用者に加え、新たな利用者(新たな地域住民)への広報活動が必要になってくると思われます。施設の持つ役割の理解を促進しながら、新規の利用者にむけた情報発信の工夫や手法、イメージ戦略などの検討を進めていく事が期待されます。</p>

■カテゴリー6 人材の確保・育成

評価項目 6-1		
評価点	サービス実現に必要な人員体制が確保されている	A
	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	○
	B 適材適所の人員配置に取り組んでいる	○
	C 職員のやる気・働きがいの向上に取り組んでいる	○
確認された実践内容		評価機関による講評
<p>・採用については、法人の採用基準に基づき、館の意向に沿って、必要とする人材の確保がなされています。臨時職員等は、館で採用することができ、適宜必要な人材の確保に取り組んでいます。</p> <p>・高齢者が利用する施設であることを踏まえ、看護師資格を持つ職員を配置しています。専門的な知識を生かして介護予防事業や健康講話事業に携わっています。</p> <p>・資格保有者は、看護師1人、栄養士1人、健康運動指導士2人、健康運動実践指導者1人、介護予防主任運動指導員2人、介護予防運動指導員2人となっています。</p> <p>・自己申告書や職能評価、個人面談等を通じて職員の希望を把握し、スキルや施設の特徴を総合的に判断して、計画的に人員配置をしています。</p> <p>・自己申告書を活用し、定期的および適時の面接等を通じて、職員の能力向上や担当業務など、個人の希望や意向を把握しています。</p> <p>・目標管理による職員の目標達成の進捗状況確認や達成度評価を実施し、育成・評価・報酬が連動した人材マネジメントに取り組んでいます。</p> <p>・各種資格を取得する際には本社機能である指導部の確認後、役員会にて承認されています。また、資格の取得、更新についての費用は会社が負担しており、29年度は2人が介護予防運動指導員の資格を取得しています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>高齢者の生きがい並びに介護予防及び健康づくりを支援するという館の役割をはたすための人材確保がなされ、専門知識を持った資格保有者による適材適所の人員配置に取り組んでいます。</p> <p>目標管理による職員の目標達成の進捗状況確認や達成度評価を実施し、育成・評価・報酬が連動した人材マネジメントに取り組んでいます。</p>

評価項目 6-2		
評価点	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	B
	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	○
	B 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	○
	C 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		評価機関による講評
<p>・自己申告書を活用し、定期的および適時の面接等を通じて、職員の能力向上や担当業務など、個人の希望や意向を把握しています。</p> <p>・研修は、新人研修、フォローアップ研修、管理職研修、各種レッスン研修など、法人指導部が中心となって計画、実施しています。</p> <p>・施設の目標、具体的施策等について、職員間の共有化と理解を深めるため、説明会(全体会議)を実施しています。また、目標等の書かれた資料を個人別に配布し、手元においていつでも確認できるようにしています。</p> <p>・スタッフマニュアルを作成し、職員に配付しています。手元においていつでも確認できるようにしています。</p> <p>・貸室予約など業務内容が変更になったものは、マニュアルに期日を記載して修正・更新しています。</p> <p>・フロント、トレーニングルーム、アクアルームの業務について最終確認者がサインをすることで全業務がもれなく終了したことがわかるようにしています。</p> <p>・特に配慮が必要な利用者や対応が上手くできた事例があった場合は、朝夜のミーティングで周知し共有しています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>年1回、法人代表者と職員の面接が設けられており、日常の相談や職員としての考えを伝える機会であるとともに、法人として職員の意向を把握し、スキルアップや働きやすさの向上に努めています。</p> <p>研修は法人指導部が中心となり館の意向を把握して計画を作成し、技能や知識の取得に関する研修情報を随時提供しながら、職員の能力向上に取り組んでいます。</p> <p>研修受講後は、週1回のミーティングで報告がなされています。</p> <p>[改善が望まれる点]</p> <p>研修については、職員意向を把握しながら、必要な受講がなされ、職員の能力向上に努めています。今後はさらに、研修受講後に職員の研修成果を確認し(研修時・研修直後・研修数ヶ月後など)、研修が本人の育成に役立ったかを確認する仕組みが期待されます。</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
	A 経費の管理・執行体制を築いている	○
	B 経費の執行状況を確認する仕組みがある	○
確認された実践内容		評価機関による講評
<ul style="list-style-type: none"> ・執行状況は本社会計とリンクするようにシステムを構築しています。 ・執行状況は本社総務部部長の承認を得ています。また本社による監査を行っています。月次報告書は作成して本社へ報告しています。 ・執行状況報告を四半期ごとに実施しています。執行状況報告書を作成し、管理課に提出しています。 ・指定管理料の通帳管理は本社が行っています。 ・無駄や発注ミスを防止するため、発注前は館長及び副館長が確認しています。 ・管理課による監査を四半期ごとに行っており、適正な執行を実施しています。監査において指摘された事項は速やかに是正しています。 ・港区による外部監査を実施しています。 		<p>[良いと思う点]</p> <p>会計処理の執行に関しては、法人本社を中心に適切に行われています。法人本社では、ISOを取得しており、品質管理に則り、遂行しています。館においても、品質管理の考え方を取り入れています。また、四半期毎に執行状況の確認とチェックを行っていることにより、最終の報告に余裕をもって取り組むことができます。四半期毎の執行状況の確認は当館のみの取り組みとなっています。</p>

■特に力を入れている取り組み

事業者が特に力を入れている取り組み①	
タイトル①	安心安全の徹底
内容①	設備の定期的な点検や清掃を実施して、利用者が心地よく安心して利用できるように運営しています。必要な修繕は速やかに実施し、利用者のご迷惑にならないようにしています。設備以外では、利用者の入浴前チェックの実施や運動系事業に際しては事前に健康アンケートを行い、事故防止に努めています。また日常の交流を通じて得た利用者の健康情報などは、スタッフミーティングなどで職員で周知しています。

事業者が特に力を入れている取り組み②	
タイトル②	高齢者の居場所づくりと介護予防
内容②	趣味や学び、健康づくりなど利用者が施設に来ることを楽しんでいただけるよう、様々な事業を実施しています。専門家を招いた事業や予約なしで参加できるものなど、それぞれの好みや体調に合わせて楽しんでいただけるようにしています。また喫茶サービスや入浴サービス、喫茶パン販売、ゆとりーむだよ！全員集合など、利用者が外出するきっかけとなる事業も実施しています。一緒に食事やお茶を楽しみ、語り、交流を深めるきっかけを作っています。ゆとりーむカフェではお茶を飲みながら、スタッフに直接要望や意見を伝えられる場を設けています。利用者のご意見を伺い、様々な方が楽しく心地よく利用していただくけるように、ご意見を受けとめています。外出の機会を増やし、施設に来て友人やスタッフと語り、浴室利用や体操で健康管理をするなど、施設利用が介護予防のきっかけになるようにしています。

事業者が特に力を入れている取り組み③	
タイトル③	地域の拠点づくり
内容③	困ったことやわからないことがある時の手助けをしたり、必要な行政サービスに繋ぐ役割をしています。独居や高齢者のみ世帯など見守りが必要な方は、高齢者相談センターと連携を取り、情報交換・共有しています。一年を通じて世代間交流や地域間交流を実施し、地域住民の皆さまに気軽に立ち寄れる施設であることを周知しています。地域訪問や寿商品券配布時には施設のパンフレット、館便りを直接手渡しして、利用のお誘いとPRをしています。

■ 全体講評

特に良いと思う点	
1	<p>タイトル 近隣施設や地域住民、自治会等とのコミュニケーションを図り、地域に根ざした施設として幅広く周知されています</p> <p>内容 運営方針に「地域コミュニティづくりを推進します」を掲げており、その実現に向けて、地域の定例会議や関連施設との連絡会などに積極的に参加し、情報交換をしています。また、近隣保育園や学童クラブ等との世代間交流、地域住民との港南ふれあい桜祭り、夏祭りなどの地域間交流などを通じて情報交換や共有を行い、地域の一員として様々な施設等との相互理解に取り組んでいます。これらの取り組みを通して、地域に根ざした施設として幅広く周知されています。</p>
2	<p>タイトル 各種事業の計画がPDCAのサイクルに沿って進められることにより、事業展開が図りやすくなっています</p> <p>内容 事業計画と個人目標の設定について、各担当者が担当するプログラム等について計画(企画書)を作成し、これを積み上げて事業計画にしています。また、事業報告についても、各自が作成する各プログラムの報告書を積み上げて作成しています。事業計画および事業報告が連動したPDCAの取り組みがなされています。これにより、各事業の達成状況の把握がなされ、事業の見直しや新たな事業展開が図りやすくなっています。</p>
さらなる充実が望まれる点	
1	<p>タイトル 地域の更なる高齢化などの課題に向けて、座学や趣味の講座、交流の場につながる事業の促進が期待されます</p> <p>内容 各種事業の参加者やトレーニングルーム、アクアールーム、喫茶室等の利用者の更なる高齢化が進んでおり、施設の利用が困難な方が増えてきています。また、独居等により周囲からの援助がない等で介護サービスや介護保険申請等に結び付けることができず、各種サービスへの橋渡し役を当館が担っている状況もうかがわれます。今後は、高齢者相談センターはじめ各施設との連携をより深めるとともに、地域の高齢化や独居等の課題に対して、座学や趣味の講座、交流の場につながるような事業をより多く提供していく事が期待されます。</p>
2	<p>タイトル 新たな利用者に向けて理解を深めるための広報活動を展開していく事が期待されます</p> <p>内容 当地域は、近年の開発等において、街の様子や地域住民の変化が大きく、今後もさらに変化していく事が予想されます。また、外国籍の住民や今後の新たな利用者が増加していくことと思われます。このことから、新たな利用者(新たな地域住民)に施設の持つ役割や必要性をより理解してもらうための広報活動が必要になってきます。今後はさらに、情報発信の仕方や手法、イメージ戦略などの検討を進めていく事が期待されます。</p>

港南いきいきプラザ

利用者調査集計結果

〔利用者調査の実施〕

目的	施第三者評価にあたって、港区立港南いきいきプラザを利用されている方が、日常のサービスに対して、どのように感じているかを把握するため、アンケート調査を実施する。
調査期間	平成29年12月1日から12月28日
対象者	港南いきいきプラザ利用者等
調査票配布および回収方法	来館者に声掛けを行い、ご協力を頂きながらその場で記入して頂き、回収箱へ投函。 来館時のご記入が難しい場合には、返信用封筒と調査票を渡し、記入後郵送頂き、後日回収箱へ投函。
調査票配布数	434
調査票回収数	204
調査票回収率	47.0%

有限会社TCP

1. 利用者調査集計結果

○ 利用者アンケート調査回収結果

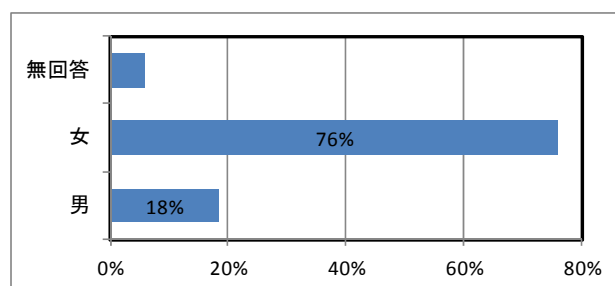
調査票回収総数：203人

○ 利用者アンケート調査集計結果

表－ 1.1 利用者アンケート調査結果（1）

F1 性別

	人	%
1 男	37	18%
2 女	154	76%
無回答	12	6%
合計	203	100%



F2 年齢

	人	%
1 小学生	0	0.0%
2 中学生	0	0.0%
3 20代	1	0.5%
4 30代	1	0.5%
5 40代	5	2.5%
6 50～54歳	4	2.0%
7 55～59歳	4	2.0%
8 60～64歳	10	4.9%
9 65～69歳	30	14.8%
10 70～74歳	30	14.8%
11 75～79歳	45	22.2%
12 80～84歳	31	15.3%
13 85～89歳	24	11.8%
14 90歳以上	9	4.4%
無回答	9	4.4%
合計	203	100%

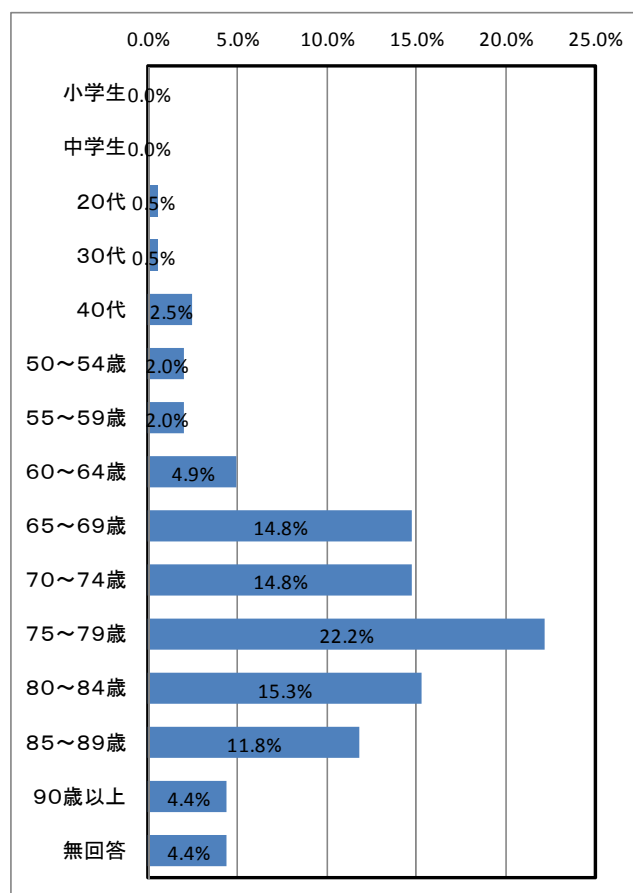
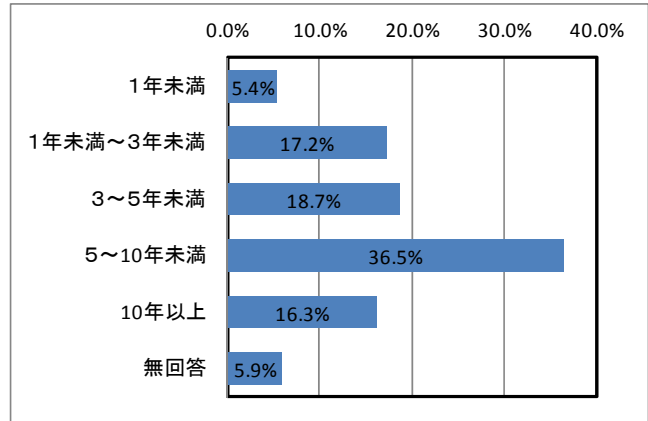


表-1.1 利用者アンケート調査結果（2）

F3 港南いきいきプラザの利用期間

	人	%
1 1年未満	11	5.4%
2 1年未満～3年未満	35	17.2%
3 3～5年未満	38	18.7%
4 5～10年未満	74	36.5%
5 10年以上	33	16.3%
無回答	12	5.9%
	203	100.0%



F4 港南いきいきプラザの利用頻度

	人	%
1 ほとんど毎日	21	10.3%
2 週3～5回	51	25.1%
3 週1～2回	116	57.1%
4 月1～2回	3	1.5%
5 その他	4	2.0%
無回答	8	3.9%
	203	100.0%

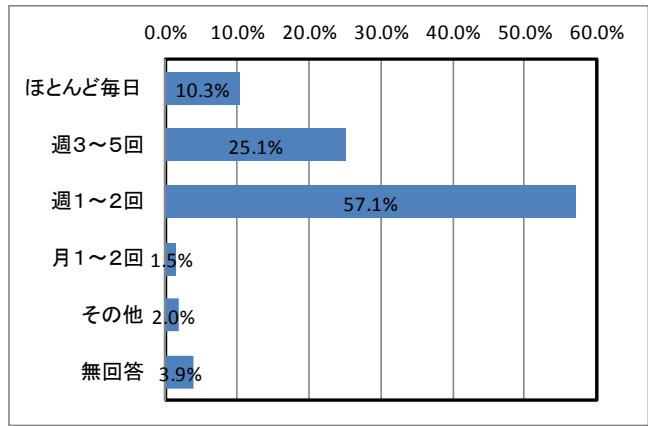


表-1.1 利用者アンケート調査結果（3）

F5 港南いきいきプラザの主な利用目的（複数選択可）

	人	%
1 仲間との交流	55	9.3%
2 いきがづくり	24	4.1%
3 健康維持	135	22.9%
4 介護予防	17	2.9%
5 運動不足解消	74	12.6%
6 風呂	40	6.8%
7 貸部屋利用	8	1.4%
8 食事（喫茶室利用）	20	3.4%
9 老人クラブの活動	16	2.7%
10 ラウンジの利用	12	2.0%
11 アクアルーム	28	4.8%
12 トレーニングルーム	22	3.7%
13 マッサージ、ヘルストロンの利用	27	4.6%
14 囲碁、将棋、麻雀	11	1.9%
15 趣味の活動	28	4.8%
16 講座、教室の参加	69	11.7%
17 その他	3	0.5%
	589	100.0%

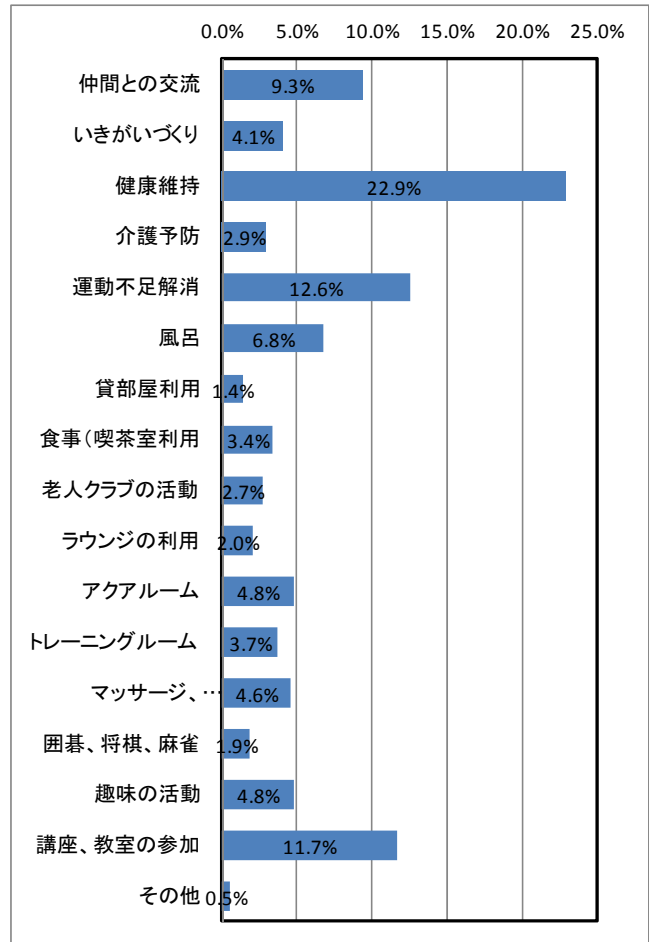


表-1.1 利用者アンケート調査結果（4）

F6 普段参加している港南いきいきプラザが開催している
教室・講座（複数選択可）

	人	%
1 カラオケ	19	4.4%
2 手芸	12	2.8%
3 フラワーアレンジメント	17	4.0%
4 港区介護予防事業	28	6.5%
5 パソコン・スマホ教室	2	0.5%
6 料理教室	3	0.7%
7 トレーニングルーム	31	7.2%
8 輪投げ	18	4.2%
9 卓球	13	3.0%
10 ボイストレーニング	22	5.1%
11 音読	30	7.0%
12 アロマ講座	3	0.7%
13 Shaii we sing	19	4.4%
14 ガーデニング	5	1.2%
15 いきいき体操	66	15.4%
16 アロマストレッチ	2	0.5%
17 ヨガ	22	5.1%
18 健康講話	23	5.4%
19 プール教室 (水中歩行・初級アクアビスク)	49	11.4%
20 会食サービス	10	2.3%
21 ノルディックウォーク	5	1.2%
22 その他	30	7.0%
	429	100.0%

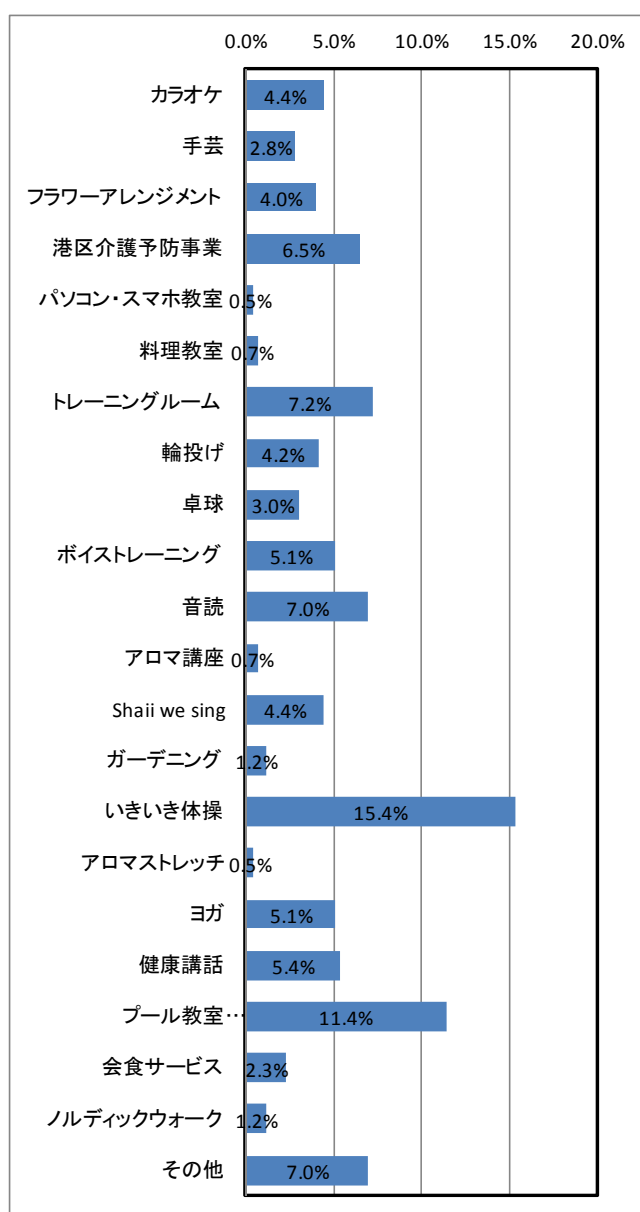
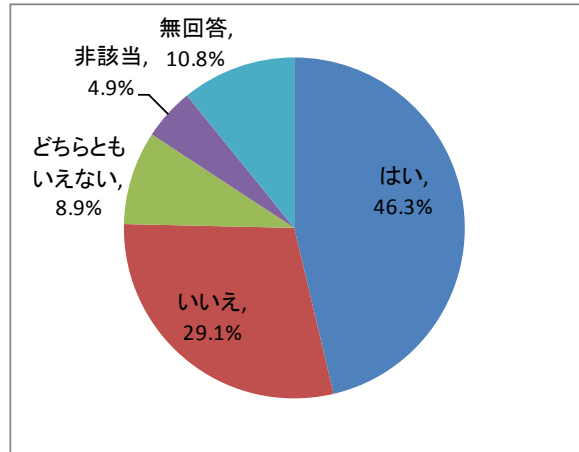


表-1.1 利用者アンケート調査結果（5）

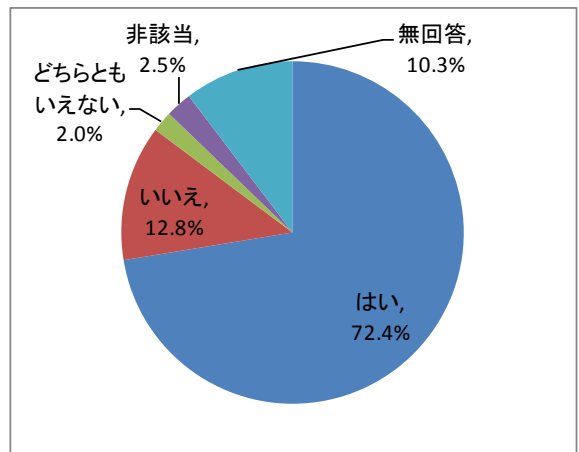
Q1 教室や講座の種類は十分に設けられていますか

	人	%
1 はい	94	46.3%
2 いいえ	59	29.1%
3 どちらともいえない	18	8.9%
4 非該当	10	4.9%
無回答	22	10.8%
	203	100.0%



Q2 参加している(したことがある)教室や講座は、満足できる内容でしたか

	人	%
1 はい	147	72.4%
2 いいえ	26	12.8%
3 どちらともいえない	4	2.0%
4 非該当	5	2.5%
無回答	21	10.3%
	203	100.0%



Q3 教室や講座の講師や先生方について満足していますか

	人	%
1 はい	162	79.8%
2 いいえ	6	3.0%
3 どちらともいえない	2	1.0%
4 非該当	8	3.9%
無回答	25	12.3%
	203	100.0%

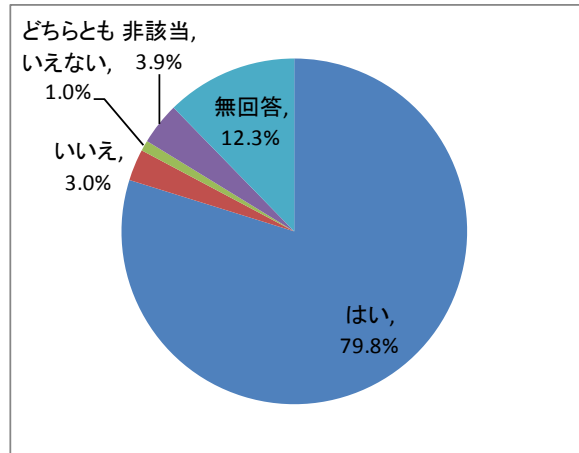
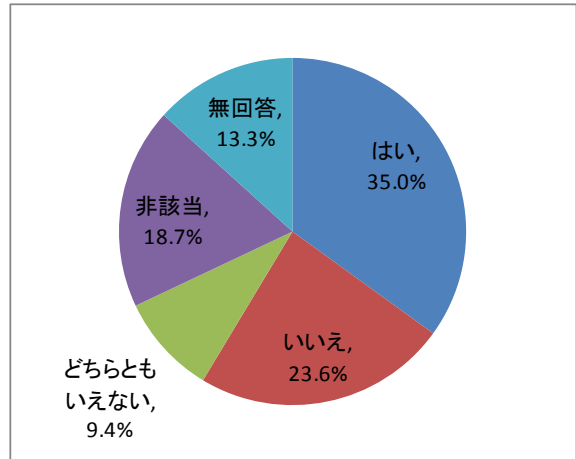


表-1.1 利用者アンケート調査結果（6）

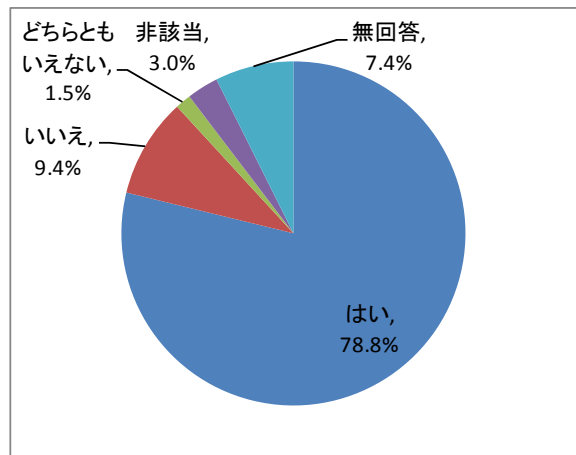
Q4 教室・講座以外の行事は参加しやすいですか

	人	%
1 はい	71	35.0%
2 いいえ	48	23.6%
3 どちらともいえない	19	9.4%
4 非該当	38	18.7%
無回答	27	13.3%
	203	100.0%



Q5 職員はあなたに関するプライバシー（個人情報）を守っていると感じますか

	人	%
1 はい	160	78.8%
2 いいえ	19	9.4%
3 どちらともいえない	3	1.5%
4 非該当	6	3.0%
無回答	15	7.4%
	203	100.0%



Q6 参加している介護予防事業に満足していますか

	人	%
1 はい	86	42.4%
2 いいえ	35	17.2%
3 どちらともいえない	4	2.0%
4 非該当	50	24.6%
無回答	28	13.8%
	203	100.0%

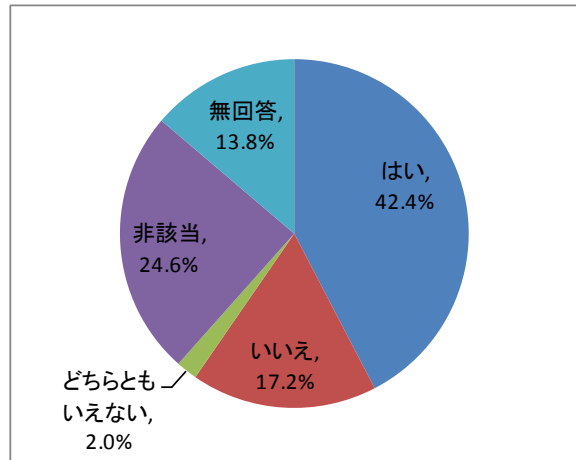
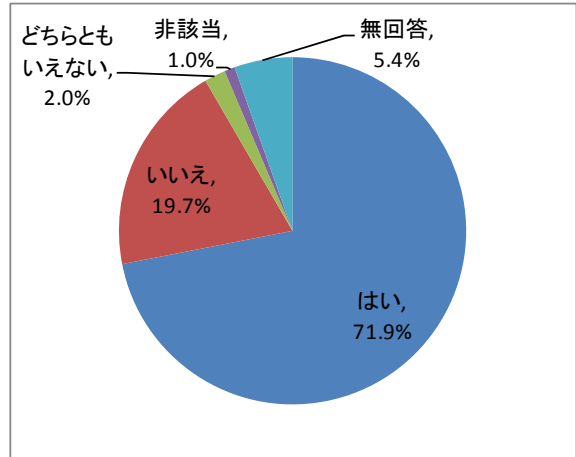


表-1.1 利用者アンケート調査結果（7）

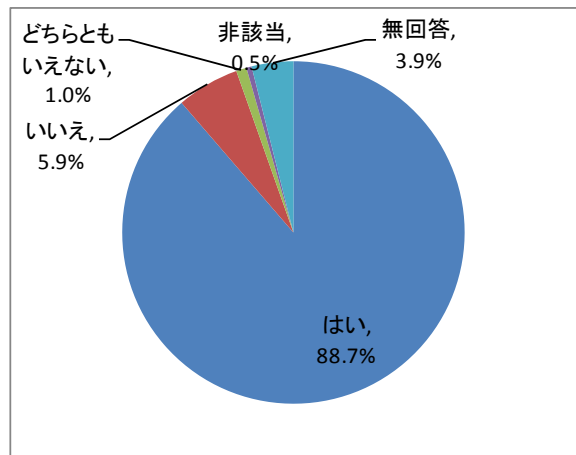
Q7 館内の掲示やチラシなどの情報は見やすいですか

	人	%
1 はい	146	71.9%
2 いいえ	40	19.7%
3 どちらともいえない	4	2.0%
4 非該当	2	1.0%
無回答	11	5.4%
	203	100.0%



Q8 職員の言葉遣いや態度は丁寧ですか

	人	%
1 はい	180	88.7%
2 いいえ	12	5.9%
3 どちらともいえない	2	1.0%
4 非該当	1	0.5%
無回答	8	3.9%
	203	100.0%



Q9 職員は分からない事や相談ごとについて親切に応じてくれますか

	人	%
1 はい	171	84.2%
2 いいえ	17	8.4%
3 どちらともいえない	2	1.0%
4 非該当	6	3.0%
無回答	7	3.4%
	203	100.0%

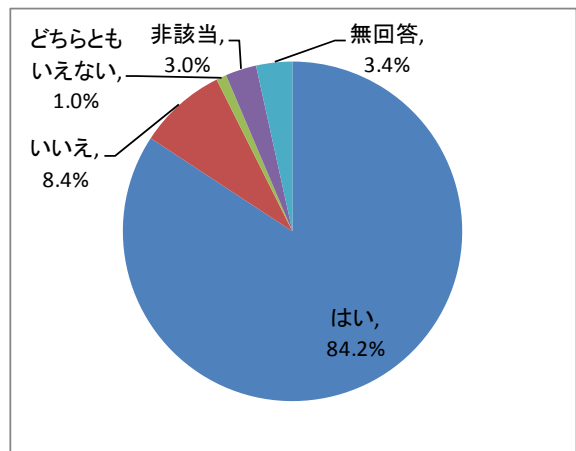
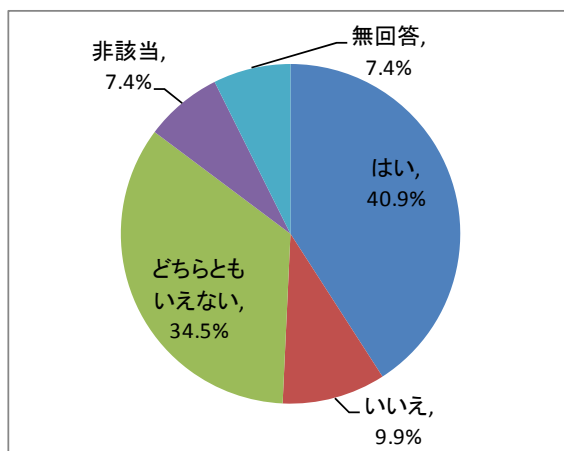


表-1.1 利用者アンケート調査結果（8）

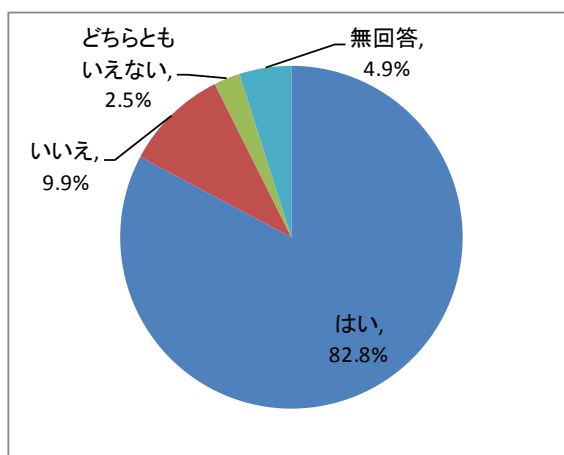
Q10 困った時は施設の職員以外に相談できることを知っていますか

	人	%
1 はい	83	40.9%
2 いいえ	20	9.9%
3 どちらともいえない	70	34.5%
4 非該当	15	7.4%
無回答	15	7.4%
	203	100.0%



Q11 施設内の清掃は行き届いていますか

	人	%
1 はい	168	82.8%
2 いいえ	20	9.9%
3 どちらともいえない	5	2.5%
4 非該当	0	0.0%
無回答	10	4.9%
	203	100.0%



Q12 施設内の設備や備品は利用しやすいですか

	人	%
1 はい	125	61.6%
2 いいえ	41	20.2%
3 どちらともいえない	5	2.5%
4 非該当	15	7.4%
無回答	17	8.4%
	203	100.0%

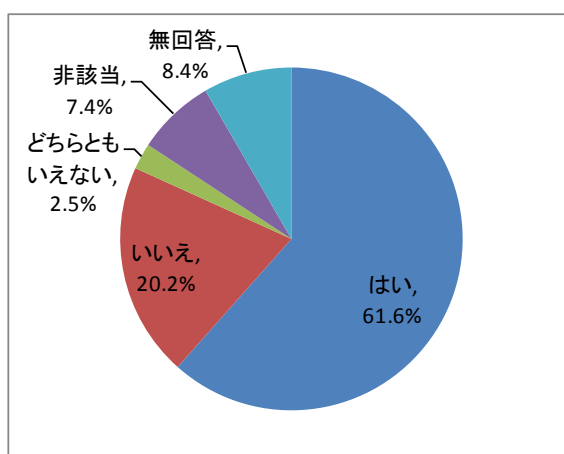
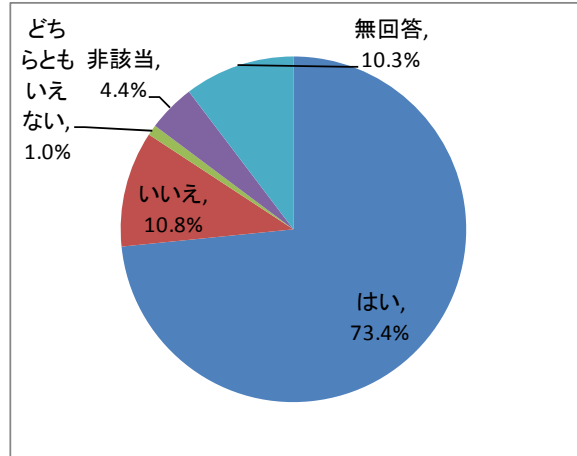


表-1.1 利用者アンケート調査結果（9）

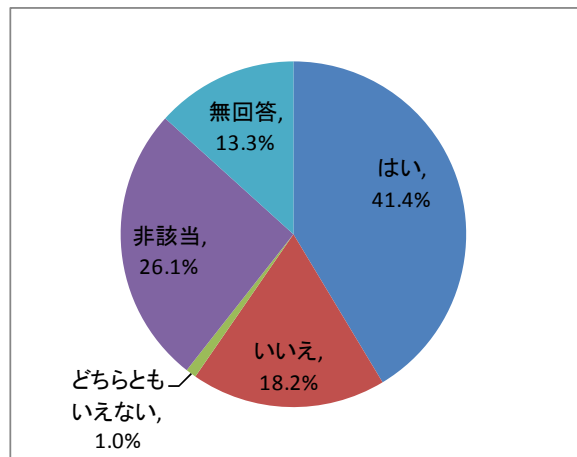
Q13 施設内の安心・安全に対する配慮は行き届いていますか

	人	%
1 はい	149	73.4%
2 いいえ	22	10.8%
3 どちらともいえない	2	1.0%
4 非該当	9	4.4%
無回答	21	10.3%
	203	100.0%



Q14 トレーニングルームは充実していますか

	人	%
1 はい	84	41.4%
2 いいえ	37	18.2%
3 どちらともいえない	2	1.0%
4 非該当	53	26.1%
無回答	27	13.3%
	203	100.0%



Q15 トレーニングルームは使いやすいですか

	人	%
1 はい	84	41.4%
2 いいえ	36	17.7%
3 どちらともいえない	2	1.0%
4 非該当	51	25.1%
無回答	30	14.8%
	203	100.0%

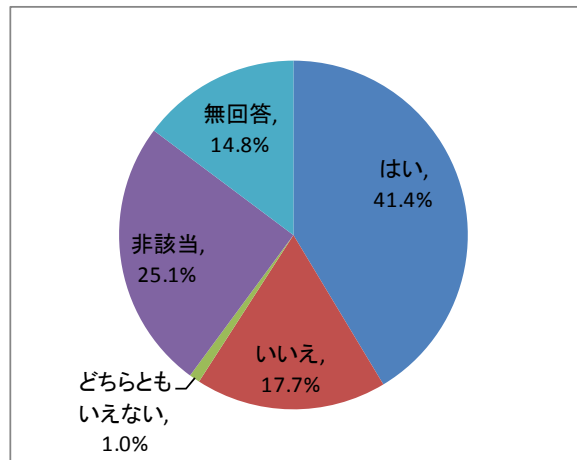
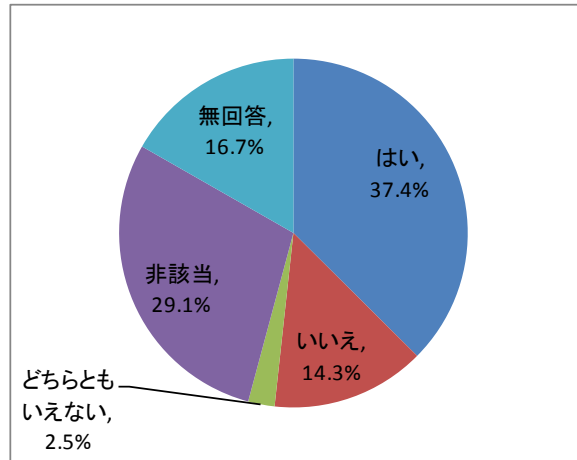


表-1.1 利用者アンケート調査結果（10）

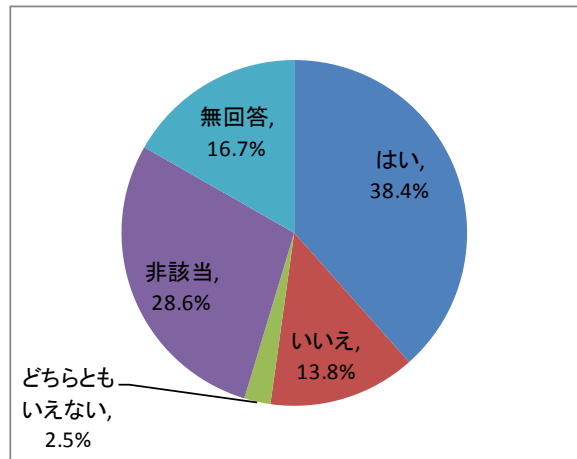
Q16 アクアルームでの活動(教室等)に満足していますか

	人	%
1 はい	76	37.4%
2 いいえ	29	14.3%
3 どちらともいえない	5	2.5%
4 非該当	59	29.1%
無回答	34	16.7%
	203	100.0%



Q17 アクアルームは安心してご利用いただくことはできますか

	人	%
1 はい	78	38.4%
2 いいえ	28	13.8%
3 どちらともいえない	5	2.5%
4 非該当	58	28.6%
無回答	34	16.7%
	203	100.0%



Q18 地震や火災時の避難経路は分かりやすく示されていますか

	人	%
1 はい	110	54.2%
2 いいえ	46	22.7%
3 どちらともいえない	6	3.0%
4 非該当	21	10.3%
無回答	20	9.9%
	203	100.0%

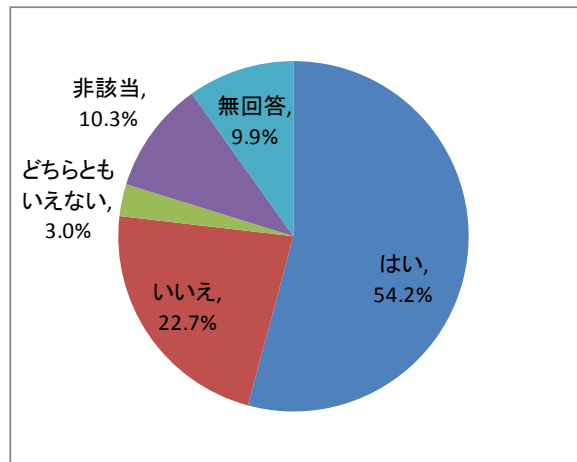
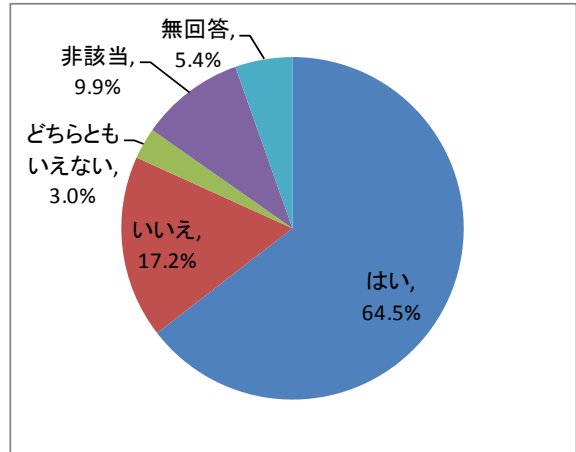


表-1.1 利用者アンケート調査結果（11）

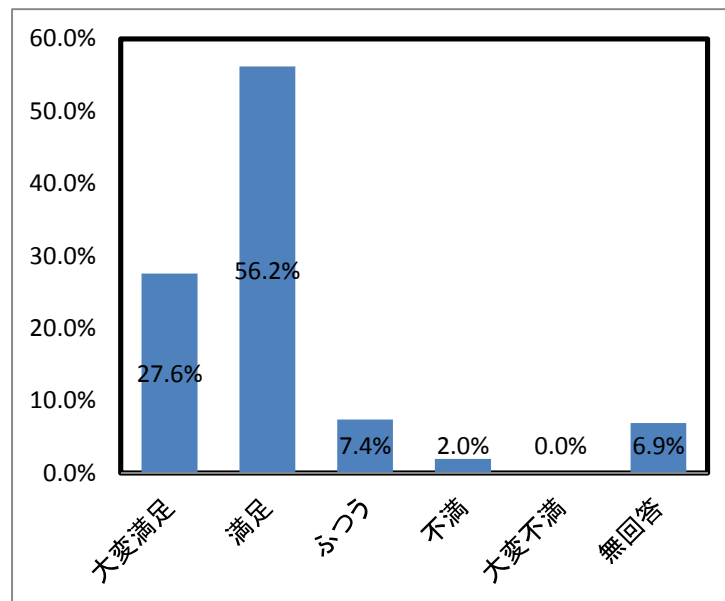
Q19 施設はくつろいで過ごすことができるよう配慮されていますか

	人	%
1 はい	131	64.5%
2 いいえ	35	17.2%
3 どちらともいえない	6	3.0%
4 非該当	20	9.9%
無回答	11	5.4%
	203	100.0%



表－ 1.2 利用者アンケート総合満足度集計結果

	人	%
1 大変満足	56	27.6%
2 満足	114	56.2%
3 ふつう	15	7.4%
4 不満	4	2.0%
5 大変不満	0	0.0%
無回答	14	6.9%
	203	100.0%



図－ 1.1 利用者アンケート総合満足度集計結果