

2021(令和3)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	2021年2月18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

株式会社にほんの福祉ネット

港区立港南いきいきプラザ第三者評価結果報告書

2022 年 3 月 31 日

港区長 殿

〒 156-0043

所在地 東京都世田谷区松原3-38-16-107

評価機関名 株式会社にはんの福祉ネット

認証評価機関番号 機構 06 - 168

電話番号 042-444-2757

代表者氏名 三谷宏文

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		H2001061
	②		H0802010
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	荒金茂二		
契約日	2021 年	月	日
利用者調査実施期間	2021 年 11 月 23 日	~	2021 年 12 月 30 日
自己評価実施期間	2021 年 11 月 23 日	~	2021 年 12 月 30 日
訪問調査日	2022 年	2 月	18 日
評価結果提出日	2022 年	3 月	31 日

■施設概要

(1)基本情報

運営事業者名	ピーウォッシュ・太平ビルサービス共同事業体
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
	8	14		22
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
	4	2		1

■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]		[改善を要する点]
[評価機関の気づき]		※記載の必要がある場合のみ

■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	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	○
	B	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	○
	C	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		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いる。 ・運営方針、経営理念、目標等は事務所内に掲示している。 ・年度初めに事業計画書について説明し、計画書を配布している。また、事業計画に沿って個人目標を設定することで、周知を図っている。 ・職員は事業計画書で担当を確認して事業を計画、実行、報告を行っている。 ・事業計画、事業報告はいつでも確認出来るよう共有ファイルまたはペーパーに印刷し閲覧できるようにしている。 ・ミーティングで事業の進捗状況を確認している。 ・利用者には、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る。また、年間のスケジュールを配布している。 		<p>[良いと思う点]</p> <p>運営理念や運営方針を明確化し、それらを具体化するものとして3つの具体的な運営方針―「高齢者のいきがいくくり、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」―を定めている。掲示、会議、研修などを通して浸透を図り、いずれも、日々の業務・活動を通して常に立ち返る拠り所となっている。また、それら追求する価値(理念、方針など)の実現のために組み立てられた各種事業やプログラムの実施概要や見直しなどを事業計画に、また実績の総括を事業報告にそれぞれまとめている。これらは、職員に対しては配布の上、個人目標の設定時に活用することとし、事業の実施にあたっても計画に則ることとしている。報告については、次期の計画を検討する際の根拠資料として供している。利用者に対しては、大部にわたる事業計画や事業報告そのものを提供する代わりに、必要な要素を織り込んだ形で説明・提供するなど、理解に資する工夫を行っている。</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明示し職員に伝えている	○
	B	管理者は、自らの役割と責任に基づいて行動している	○
確認された実践内容		評価機関による講評	
<ul style="list-style-type: none"> ・管理者及び職員の役割について、組織図や役割分担表を作成し、組織体制を明確化している。 ・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る。 ・月1回の定例ミーティングを行い各職員の取り組み状況を確認、また、臨時ミーティングを行って職員間で情報の共有を図っている。 ・職員の特性を活かした事業を行っている。 		<p>[良いと思う点]</p> <p>館長以下、各役職者の職責を明確化し、組織図や役割分担表などに明示している。職員に配布する事業計画においても「管理・運営の最高責任者」としての役割を明示している。その上で、行政との連携、渉外などのほか、経験や特性を踏まえた各職員の役割の決定、定期・臨時のミーティングにおける各事業・プログラムの進行状況の確認、職員に対する指導・助言などを行っている。</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り組みが行われている		B
	A	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	○
	B	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		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る。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る。 ・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る。 ・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る。 ・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る。また、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る。 ・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る。 		<p>[良いと思う点]</p> <p>組織の一員として遵守すべき事項をマニュアル化し、当施設配属時に配布し、各自が自らの言動を振り返ることが出来るようにしている。また、入職時以降も継続的に研修の中でコンプライアンスの概要や意義、具体的な事例などを学び確かめる機会を設けている。運営の道しるべとなる事業計画にも事業に関係する法令を掲載し、必要に応じて確認出来るようにしている。</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・取り組みが行われている		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、対応手順やマニュアルを作成し、協定書等のとおりの体制整備・取り組みが行われている	○
	B	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	○
	C	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			
<p>・区の避難所に指定されていることから、区民避難所マニュアルを作成している。</p> <p>・緊急対応マニュアル、安全管理マニュアルについては、職員研修時に周知徹底を図っている。</p> <p>・常勤職員は東京消防庁救命技能認定証(自動体外式除細動器業務従事者)の資格を取得している。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る。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る。</p> <p>・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る。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る。</p> <p>・浴室のトラブルが多いため、定期的な巡回と一人で利用している場合はこまめな巡回を行っている。</p> <p>・事故発生時の連絡体制を事務所に掲示している。事故が発生した場合、事故報告書を速やかに作成し管理課に報告をしている。また、再発防止について職員で話し合い、再発防止に努めている。</p> <p>・浴室のトラブル(体調不良)は、午後0時から午後5時の間に発生しているので、特にこの時間は巡回を重視している。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>安全な施設環境の維持を目的に、設備・備品の管理はもとより、想定したリスクに対する対応の手順や留意事項などをマニュアル化している。また、避難訓練、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・交通教室などを通して、非常時における適切な行動や連携のあり方の確認を行っている。</p> <p>事故やケガの発生時は、発生した場所や状況などを記録し、情報を蓄積している(事件事故等危機情報連絡票)。その上で、状況や原因を分析し、再発防止に役立っている(事故原因分析及び再発防止策)。</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	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	○
	B	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	○
	C	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		評価機関による講評	
<p>・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。</p> <p>・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、浴室水質管理等の日報を用いて、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、毎月地区総合支所に報告・相談しながらメンテナンスを実施しています。</p> <p>・朝の開け作業で施設の安全の確認を行っています。また、開館中の館内巡回で不良な箇所が発生した場合、速やかに修理または業者の手配を行っています。</p> <p>・開館前に非常ブザーが作動するか必ず確認している。</p> <p>・車椅子1台、水中用車椅子1台、水中救命ボート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。</p> <p>・トレーニングルーム開館前にスタッフによるマシンの動作確認を行っています。また、アクアルームでは、目視による確認、ジャグジーなどの動作確認を行っています。</p> <p>・開館時閉館時にミーティングを実施し、不具合箇所を情報共有をしています。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>施設内の各設備(各部屋)では、一日の中でも短時間で複数回のプログラムが実施されており、利用可能なマシンも複数台が常時稼働している。そのため、各所の安全や衛生状態の維持や異常の発見を目的に、定期的に状態をチェックし、日報に記録している。不具合が発見された場合は、マシンであれば当該マシンを使用中止にし、修理を経て安全性を確認してから使用に供している。また、過去発生した事故やケガなどをもとに、そうした事例が起こりやすい施設内の場所をマッピングし、安全管理に役立っている。</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	施設で扱っている個人情報の利用目的を明示している	○
	C	個人情報の保護に関する規程を明示している	○
	D	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	
<p>・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る。また、記録媒体等の使用はしていません。</p> <p>各種教室の申し込み用紙に個人情報の利用目的を記載している。</p> <p>・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る。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る。</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る。(掲示版)</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>個人情報の収集・利用などを含む適切な取り扱いについて方針を定め、また利用者による情報のコントロール権に応えるため開示請求の手続きも明確化している。これらの規程類は施設内に掲示し、オープンな姿勢を明らかにしている。</p> <p>情報管理の体制は、港区の情報セキュリティのあり方に準じた形を整えている。パソコンへのアクセス制限の設定、個人情報の保護、情報開示への対応など、収集した情報の利用と保護の適切なバランスを図っている。その上で、マニュアル類の整備、研修の実施などにより、個々の職員の意識の向上を図っている。加えて、収集する利用者の情報も必要最低限度にとどめ、リスクの最小化を図っている。</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	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	○
	B	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		評価機関による講評	
<p>・受付、トレーニングルーム、プールの各部門に送りノートを設置し、内容を確認した職員はサインをすることになっています。</p> <p>・浴室利用で注意が必要な人は「健康情報シート」で確認したり、業務引き続きの際に申し送りしている。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>常勤職員に加え、勤務時間の異なる非常勤職員(アルバイト含む)から構成される職員体制で業務を行っている。情報の共有という面では、①インカムを利用して迅速に行うことで、機動的な対応を可能にしている。また②施設の各部門に備えた送りノートを活用することで、どの職員も同じ情報に基づいて対応出来るようにしている。そのほか③合同会議や各種ミーティング、日々の引き継ぎなどにより、踏まえるべき事柄の共有を図っている。</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	A
	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 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		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る。参加している会議等は、港南地域連合会会議、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る。</p>		<p>[良いと思う点] 区の委託を受け、また地域住民を対象とした施設として、区内の関係機関とのつながりは特に意識して持っている。定例会議や関連施設との連絡会では、社会状況や地域のニーズ、共通の課題などについて情報共有や検討を行っている。その他、行政を含む関係機会の連絡会や会議、カンファレンス、懇談会などにおいても同様である。こうした連携を通して顔の見える関係を促進し、透明性の確保もあわせて図っている。</p> <p>若年であれば50代後半、高齢となれば90歳以上の利用者が集う施設として、世代間交流や地域間交流を図ってきた。近隣の認可保育所や幼稚園、学童クラブほか、多様な機関と、季節に応じた行事への参加や非常時の訓練など行うことが通例である。こうした活動は、相手方の事情もあり、特に新型コロナウイルス感染症の感染拡大以降は実施が困難となっている。それでも随時連携を取りうる関係を維持し、状況が落ち着き次第再開できる道筋をつけている。</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、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		評価機関による講評
<p>常に高齢者サービス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。 ・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。 ・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>[良いと思う点] 介護予防の面で力を発揮しうる専門性を備えた職員を揃え、またその専門性を活かした事業・プログラムを継続的に実施している。この経験を活かして外部の機関とも連携し、持てる専門性を還元している。</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り組みを行っている	A
	A 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		評価機関による講評
<p>・毎月の港南地域連合会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等に参加し、地域の問題やニーズを収集しています。 ・ゆとりーむカフェ利用者(コロナで中止)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>[良いと思う点] 定例会議や関連施設との連絡会、行政を含む関係機会の連絡会や会議、カンファレンス、懇談会では、社会状況や地域のニーズ、共通の課題などについて情報を収集している。また、各事業・プログラムの利用者を対象にアンケートを実施し、参加プログラムへの評価のみならず利用者が抱える困りごとや課題などのニーズの収集も行っている。こうして得られた情報をもとに事業・プログラムの見直しなどにつなげている。</p> <p>施設利用者を対象に、栄養バランスに配慮し、バラエティに富んだ献立の昼食を、良心的な価格で提供するカフェを運営している(ゆとりーむカフェ)。食の楽しみという面から利用者の健康維持を支援し、また施設を利用する楽しみの一つを提供している。</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、事業計画で定めた通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 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	○
	C 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		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る。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、計画に反映している。</p> <p>・各事業等の実施については、計画書を事前に地区総合支所に提出し承認をいただき、終了後は報告書を提出している。</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る。</p> <p>事業計画書を提出後は、事業開始までの進捗状況をミーティングや個別に確認している。コロナの感染状況で定員の見直しや事業の延期を行った。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>明確な事業目的に基づき、各事業を計画的に実施する取り組みがある。各事業の企画(計画)には目的、内容、予算を組み込み、実施後はそれらの達成状況を検証し、次の企画に活かすプロセスを確立している。そして、年度末には実績を総括し、次期計画に向けた課題の抽出を行っている。計画→実行→評価→改善のサイクルに基づく運営を行っている。</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	A
	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	○
	B 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		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る。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>・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る。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る。</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、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る。</p> <p>・館内に4か所ご意見箱を設置している。</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る。苦情対応の状況や経過を追えるような記録を残している。</p> <p>福祉サービス第三者評価の各種事業と比較して、アンケートの反応が非常に良い。これは、利用者の意識の高さにもその要因の一つを求めることが出来る。また、さらに大きな要因として、日頃から職員が利用者によくコミュニケーションを取り、相手の問いかけや要望などに対し誠実に向き合い、回答してきたことが推測される。この回答が集まるスピード、記述量の多さは、この実践の積み重ねの結果でもあると言える。</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	S
	A 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	○
	B 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		評価機関による講評
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートや事業後のアンケートにより利用者の要望を把握している。 ・ゆとり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る。 ・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る。利用者に好評なものは定例講座への移行に検討している。 ・ゆとりむ祭りやほのぼの作品展では利用者と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る。 ・麻雀の利用方法を利用懇談会を開催し、利用者を含めてルールを決めました。 		<p>[良いと思う点]</p> <p>常に利用する立場の方が当該事業に対しどのような意向をもっているのかを把握し、現状の見直しにつなげる取り組みがある。直接口頭で確認する場合もあれば、アンケートを通して把握する場合もある。各プログラムの一方的な提供ではなく、常に「利用者にとって有益か否か」という視点で内容の向上を図り、また利用状況の検証からニーズの強弱・有無を考察し、当該プログラムの継続やより一層の充実などの判断を行っている。</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	S
	A 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	○
	B 接遇方針に基づく利用者対応が行えるよう、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る。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る。 ・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る。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る。 		<p>[良いと思う点]</p> <p>一社会人として、また法人・施設の一員として、多様な利用者への適切な対応に耐えうる接遇の水準を確保できるよう、育成を行っている。今回の評価におけるアンケートの該当する質問(「職員の言葉遣いや態度は丁寧ですか」)では、肯定的な評価が91%を占める結果となった。前回の調査結果(88.7%)よりも向上しており、当施設の着実な積み重ねが結果したものである。</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	B
	A 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	○
	B 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	○
	C 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、情報を周知している。 ・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つぷ、ケーブルテレビなどを活用し、情報発信している。 ・館内ポスターの文字は大きく読みやすく、色を目立たせる工夫をしている。 ・館だよりはサイズをB4に印刷し、大きく見やすいものになっている。 ・今年度ホームページを見やすいものにリニューアルした。 ・館だよりを関係機関や町会長に郵送している。 		<p>[良いと思う点]</p> <p>施設の玄関周辺や施設内の各所では、チラシやポスターの掲示や冊子・広報紙の配架などにより、各種情報を提供している。これらを見ることで、当施設で開催予定のプログラムや他機関の行事・イベント、利用可能な制度などの情報を知ることが出来る。開催予定のプログラムは、開催日時や参加人数、問い合わせ先などを分かりやすく案内している。そのほか、転倒予防、膝痛予防、腰痛予防、肩こり予防、尿失禁予防などの介護予防の意義や方法なども、介護予防センターから提供されたポスターを掲示し、参考情報として提供している。</p>

■カテゴリー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
	A 施設が必要とする人材を踏まえた採用を行っている	○
	B 明確化された理念・基本方針・施設像を実現するため、施設の特性を踏まえた人事制度になっている	○
	C 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		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を行っている。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る。</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る。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る。</p> <p>・職員は、介護予防運動指導員、介護予防主任指導員、健康運動指導士、健康運動実践指導者等の資格を持った者を配置しています。</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る。</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る。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>区民の健康づくりと高齢者の生きがいづくりの支援、区民の相互交流の促進などを目的とする施設として、身体機能の維持・向上に資する事業、様々な趣味嗜好に応える事業を揃えている。多様なニーズに対応しうる人材に求められる専門性は、介護保険法上や障害者総合支援法上の特定のサービスなどで求められるものとはやや異なる。介護予防的な視点を持ちつつも、生きがいや楽しみ、あるいは広く生活の質(QOL)の維持・向上に資する幅広い活動を支える多様な専門性を有する人材を擁している。そしてさらに、各自の専門性の向上や成長を促している。</p> <p>[改善が望まれる点]</p> <p>法人が確立し運用するキャリアパスの項目が明確に当てはまる職員は、当施設では限られるのが現状である。このことは、「すべての職員に当てはまる制度を直ちに整備する必要がある」ことを意味しない。異なる雇用形態や専門性の職員の存在を前提として、①組織において彼らにどのような役割を今後になっていって欲しいのか、②そのために現状の制度が適合するのか、③しにくいとすれば、どのような仕組みがありうるのか、こうした点を精査していくことは、職員の定着にもつながるものと思われる。育成の仕組み自体の精査は、一つの検討素材となりうる。</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
	A 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	○
	B 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	○
	C 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	○
	D 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		評価機関による講評
<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、実施している。</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)を実施している。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る。</p> <p>・運動指導の研修は、運動指導案を立案し、実践、実践した内容を評価します。</p> <p>・スタッフマニュアルを作成し、職員に配付している。手元においていつでも確認できるようにしている。</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・更新している。</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る。</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る。</p>		<p>[良いと思う点]</p> <p>法人として、職員の成長の見通しを示すものとしてのキャリアパス制度を整備している。また、研修についても、経験年数や各テーマに応じた内容をものを計画的に受講できる、体系的なものとなっている。こうした制度化された育成の機会を活用しつつ、職員はそれぞれの向上意欲や興味関心をもとに各自の専門性を広げ、また深める研修を受講している。</p> <p>現場でレベルでは、利用者の安全の確保、心身機能の維持・向上、究極的には利用者のQOLの向上などに資する工夫や改善が随時なされている。利用者の反応を見ながら提供するプログラムの工夫点を見出し、あるいは施設環境の利用を通じて安全上の配慮方法を特定し、常に改善・向上を図る取り組みが定着している。</p>

■カテゴリ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 経理の管理体制を築き、適切に経費の執行がなされている	○
	B 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		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を行っている。月次報告書を作成して本社へ報告している。 ・四半期ごとに執行状況報告書を作成して管理課に提出している。 ・四半期ごと、管理課による対面調査を行っており、適正な執行を実施している。調査において指摘された事項は速やかに是正している。 ・港区による財政援助団体等監査等を指定された年度に実施している。 		<p>[良いと思う点]</p> <p>運営法人と連携して会計処理を行っている。自己管理に加えて運営法人による進捗管理や内部監査を活用し、経費の適切な執行を図っている。各事業の企画(計画)には目的、内容、予算を組み込み、実施後はそれらの達成状況を検証し、次の企画に活かすプロセスを確立している。また、港区芝浦港南地区総合支所管理課による定期的な調査を改善につなげる仕組みがある。計画→実行→評価→改善のサイクルに基づく運営を行っている。</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	安全な入浴を支援している
内容①	温度変化が血圧に大きな影響を与えるという意味で特に事故のリスクの高い場所として、浴室が挙げられる。そこで、入浴に際し、水銀血圧計による血圧測定、触診による脈拍測定、パルスオキシメーターによる血中酸素飽和度の測定なども実施している。看護師の専門性を活かし、安全な入浴と健康の維持を支援している。

事業者が特に力を入れている取り組み②	
タイトル②	機能や専門性を活かして介護予防や健康づくりに貢献している
内容②	アクアルームの一般開放前の時間帯を利用して水中ウォーキングやアクアビクスの教室を実施している。各回時間を区切り参加人数を限定し、水中での歩行や運動を通した身体操作の機会を提供し、心身機能の・維持・向上を支援している。また、介護予防教室への参加に申し込み落選した方を対象に、運動教室を開催している。専門性を活かしてニーズに応え、社会的な要請にも応えている。

事業者が特に力を入れている取り組み③	
タイトル③	食の楽しみを提供している
内容③	施設利用者を対象に、栄養バランスに配慮し、バラエティに富んだ献立の昼食を、良心的な価格で提供するカフェを運営している(ゆとりーむカフェ)。食の楽しみという面から利用者の健康維持を支援し、また施設を利用する楽しみの一つを提供している。

■ 全体講評

特に良いと思う点	
1	<p>タイトル 明確な目的に基づく事業を、利用者の利益に資する形で行っている</p> <p>内容 3つの具体的な運営方針―「高齢者のいきがいくくり、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」―を具現化する様々なプログラムを提供している。利用者の身体機能の維持・向上に焦点をあてた活動は特に充実しており、各種マシンを使った運動をはじめ、プールなどの設備や様々な器具を用いた運動は、他者とのかかわりの中で楽しみつつ、自分なりの目標を持って行うことで継続的な利用につながり、機能の維持・回復につながっている。食べることへの意識付けや口腔機能の維持に資するプログラムなども、利用者が興味を持ちそうな切り口で実施している。</p>
2	<p>タイトル 体力の維持・回復を支援している</p> <p>内容 新型コロナウイルス感染症の感染拡大以降、特に緊急事態宣言下の2か月間は休館を余儀なくされた。再開後の利用者に体力の低下が見られたため、「100円カレーの日」を設けて食への意識付けを図った。また、身体の衰え(フレイル)の一つである口腔機能の衰え(オーラルフレイル)に着目し、健康講話を実施したり、該当者には食をテーマとした介護予防教室(みんなと食と健口講座)への参加を促したりするなど、力を入れている。さらに今年度は「オーラルフレイル」に着目して健康講話を実施したり、該当者に介護予防教室である「みんなと食と健口講座」に参加を促したりするなど、力を入れている。高齢者が興味を持ちそうな切り口で課題にアプローチしている。</p>
さらなる充実が望まれる点	
1	<p>タイトル 各プログラムの対象者の選定・区分けの可能性について検討していく</p> <p>内容 広く区民に開かれた施設として、様々なニーズを持った方の利用がある。利用者が何を望むか、ニーズの高いものにこたえるべく、多様なプログラムを編成し、見直しを進めながら実施している。興味・関心という意味でのニーズであれば代替のプログラムの提供などで対応しうる。しかし、例えば、体力レベルの幅広さに対しては、施設単体での対応にも限界がある。プログラムを提供する側とすれば、体力レベルに合わせた内容での実施の方が効果は高い。どのように折り合いをつけていくか、区や関係機関との連携しながら検討していくことを課題としている。</p>
2	<p>タイトル 食事の摂取、口腔機能の維持に対する関心をさらに高めていく</p> <p>内容 要介護状態に至るのを防ぐために、今現在の能力をどのように維持し、伸ばしていくかを、継続的に考え、取り組んできた。特に、加齢に伴う体力の低下という避けがたい傾向を前提として、経口摂取の重要性を強く認識し、オーラルフレイルに着目した講座も開始した。失って初めてその機能の重要性に気づくものの一つが口腔機能であり、健康な今だからこそ訴え、意識を高めていく必要がある。今後も継続的に、食事の摂取、口腔機能の維持に対する関心を引き出していけるよう、取り組んでいくことを課題としている。</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	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らっしゃ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	令和3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	320
調査票回収数	224
調査票回収率	70.0%

R3利用者集計【港南いきいきプラザ】

性別								
回答	男	女					無回答・非該当	計
数	52	139					13	204
割合	25%	68%					6%	100%

年齢								
回答	50～54歳	55～59歳	60～64歳	65～69歳	70～74歳			
数	0	3	7	32	50			
割合	0%	1%	3%	16%	25%			
回答	75～79歳	80～84歳	85～89歳	90歳以上			無回答・非該当	計
数	37	45	23	6			1	204
割合	18%	22%	11%	3%			0%	100%

いきいきプラザの利用期間								
回答	1年未満	1～3年未満	3～5年未満	5～10年未満	10年以上		無回答・非該当	計
数	14	23	42	60	60		5	204
割合	7%	11%	21%	29%	29%		2%	100%

いきいきプラザの利用頻度								
回答	ほとんど毎日	週3～5回	週1～2回	月1～2回	その他		無回答・非該当	計
数	24	55	120	0	3		2	204
割合	12%	27%	59%	0%	1%		1%	100%

いきいきプラザの主な利用目的(複数回答可)								
回答	仲間との交流	いきがづくり	健康維持	介護予防	運動不足解消			
数	54	20	146	38	119			
割合	11%	4%	31%	8%	25%			
回答	サークル事業への参加	風呂	貸部屋利用	食事(喫茶)	その他		無回答・非該当	計
数	30	42	4	9	5		3	470
割合	6%	9%	1%	2%	1%		1%	100%

普段参加している教室・講座(複数回答可)								
回答	介護予防教室(健トレ、バランストレーニング、やわらかボールなど)	水中運動教室(水中歩行、アクアビクス)	気功ストレッチ	ヨガ	ゆったり運動教室	フラワーアレンジメント	アロマ教室	大人のぬり絵
数	84	53	27	8	27	9	6	7
割合	21%	13%	7%	2%	7%	2%	2%	2%
回答	ウクレレ教室	お散歩ツアー(朝散歩など)	羊毛フェルト	卓球クラブ	輪投げサークル	カラオケの集い	音読教室	ダーツ教室
数	6	15	4	7	10	7	22	10
割合	2%	4%	1%	2%	3%	2%	6%	3%
回答	スマホ教室	特別レッスン	健康講話	ゴルフ理論講座	その他		無回答・非該当	計
数	5	7	17	1	22		43	397
割合	1%	2%	4%	0%	6%	0%	11%	100%

R3利用者集計【港南いきいきプラザ】

お住まいの地域								
回答	港南地区	芝浦地区	台場地区	高輪地区	芝地区			
数	158	12	2	16	5			
割合	77%	6%	1%	8%	2%			
回答	麻布地区	赤坂地区	その他				無回答・非該当	計
数	6	1	2				2	204
割合	3%	0%	1%				1%	100%

1 教室や講座の種類は十分に設けられていますか								
回答	はい	どちらともいえない	いいえ				無回答・非該当	計
数	105	50	10				39	204
割合	51%	25%	5%				19%	100%

2 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								
回答	はい	どちらともいえない	いいえ				無回答・非該当	計
数	140	13	2				49	204
割合	69%	6%	1%	0%	0%	0%	24%	

3 教室や講座の講師や先生方について満足していますか								
回答	はい	どちらともいえない	いいえ				無回答・非該当	計
数	150	7	2				45	204
割合	74%	3%	1%	0%	0%	0%	22%	100%

4 教室・講座以外の行事は参加しやすいですか								
回答	はい	どちらともいえない	いいえ				無回答・非該当	計
数	68	52	15				69	204
割合	33%	25%	7%	0%	0%	0%	34%	100%

5 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								
回答	はい	どちらともいえない	いいえ				無回答・非該当	計
数	166	17	3				18	204
割合	81%	8%	1%	0%	0%	0%	9%	100%

6 参加している介護予防事業に満足していますか								
回答	はい	どちらともいえない	いいえ				無回答・非該当	計
数	111	30	4				59	204
割合	54%	15%	2%	0%	0%	0%	29%	100%

R3利用者集計【港南いきいきプラザ】

7 館内の掲示やチラシなどの情報は見やすいですか								
回答	はい	どちらともいえない	いいえ				無回答・非該当	計
数	153	31	8				12	204
割合	75%	15%	4%	0%	0%	0%	6%	100%

8 職員の言葉遣いや態度は丁寧ですか								
回答	はい	どちらともいえない	いいえ				無回答・非該当	計
数	185	9	1				9	204
割合	91%	4%	0%	0%	0%	0%	4%	100%

9 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								
回答	はい	どちらともいえない	いいえ				無回答・非該当	計
数	166	19	2				17	204
割合	81%	9%	1%	0%	0%	0%	8%	100%

10 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								
回答	はい	どちらともいえない	いいえ				無回答・非該当	計
数	87	12	86				19	204
割合	43%	6%	42%	0%	0%	0%	9%	100%

11 施設内の清掃は行き届いていますか								
回答	はい	どちらともいえない	いいえ				無回答・非該当	計
数	180	13	1				10	204
割合	88%	6%	0%	0%	0%	0%	5%	100%

12 施設内の設備や備品は利用しやすいですか								
回答	はい	どちらともいえない	いいえ				無回答・非該当	計
数	139	31	4				30	204
割合	68%	15%	2%				15%	100%

13 施設内の安心・安全に対する配慮は行き届いていますか								
回答	はい	どちらともいえない	いいえ				無回答・非該当	計
数	168	20	0				16	204
割合	82%	10%	0%				8%	100%

14 トレーニングルームは充実していますか								
回答	はい	どちらともいえない	いいえ				無回答・非該当	計
数	96	37	5				66	204
割合	47%	18%	2%				32%	100%

R3利用者集計【港南いきいきプラザ】

15	トレーニングルームは使いやすいですか							
回答	はい	どちらともいえない	いいえ				無回答・非該当	計
数	91	38	3				72	204
割合	45%	19%	1%				35%	100%

16	アクアルームでの活動(教室等)に満足していますか							
回答	はい	どちらともいえない	いいえ				無回答・非該当	計
数	93	30	2				79	204
割合	46%	15%	1%	0%	0%	0%	39%	100%

17	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							
回答	はい	どちらともいえない	いいえ				無回答・非該当	計
数	106	21	3				74	204
割合	52%	10%	1%	0%	0%	0%	36%	100%

18	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							
回答	はい	どちらともいえない	いいえ				無回答・非該当	計
数	118	44	5				37	204
割合	58%	22%	2%	0%	0%	0%	18%	100%

19	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							
回答	はい	どちらともいえない	いいえ				無回答・非該当	計
数	128	34	8				34	204
割合	63%	17%	4%	0%	0%	0%	17%	100%

20	港南いきいきプラザを総合的にみて、どのように感じていらっしゃいますか							
回答	満足	まあまあ満足	どちらともいえない	やや不満	不満		無回答・非該当	計
数	98	83	11	2	0		10	204
割合	48%	41%	5%	1%	0%	0%	5%	100%