

麻布地区港区立いきいきプラザ  
平成 30 年度 第三者評価

**【南麻布いきいきプラザ】**

**評価結果報告書**

株式会社 日本生活介護

## 目次

|                   |    |
|-------------------|----|
| 実施概要 .....        | 2  |
| 利用者調査の分析と評価 ..... | 4  |
| 事業評価の分析と評価 .....  | 8  |
| 総評 .....          | 17 |

## 実施概要

### ■ 対象事業所：南麻布いきいきプラザ

|                                |   |
|--------------------------------|---|
| 所在地                            | 〒106-0047 港区南麻布 1-5-26  |
| 指定管理者                          | セントラルスポーツ株式会社   |
| 理念・基本方針等                       | 1 経営理念「0歳から一生涯の健康づくりに貢献する」に則り、利用者の健康生活に貢献する。<br>2 指導力・接客力・施設環境の向上を目指し、常に改善を重ねる。<br>3 コミュニケーションを図り、利用者の生の声を収集して運営に取り入れる。<br>4 従業員間の情報共有と伝達を徹底し、サービス向上と均一化を図る。<br>5 事故災害時に適切な対応が出来るよう、各種研修を通じてスタッフのスキルアップを図る。 |
| 職員数および職種                       | 常勤職員 5名、非常勤職員 5名<br>(統括館長 1名、館長 1名、副館長 1名、施設管理 1名<br>受付スタッフ 5名、看護師 1名)<br>その他 2名  |
| 利用者の状況<br>(平成 31 年 1 月 20 日時点) | わなげ 5名、卓球 10名、カラオケ 25名、スポーツ吹き矢 15名、健康麻雀 16名、会食 15名、健康トレーニング 28名<br>もっと健康トレーニング 22名、みんなの食と健口 2名<br>やわらかボール体操 15名、からだ元気 24名<br>はじめてのスペイン語 26名、英会話 20名 ヨガ・健康ヨガ 16名<br>初級エアロビクス 20名、ちりめん細工 12名、折り紙 12名          |

### ■ 調査方法と実施期間

|         |                                    |
|---------|------------------------------------|
| 利用者調査   | 平成 30 年 12 月 18 日～平成 31 年 1 月 21 日 |
| 職員自己評価  | 平成 30 年 12 月 25 日～平成 31 年 1 月 21 日 |
| 経営層自己評価 | 平成 31 年 1 月 20 日                   |
| 訪問調査    | 平成 31 年 2 月 12 日                   |

### ■ 評価実施機関

株式会社 日本生活介護（東京都福祉サービス第三者評価認証評価機関 機構 02-015）  
〒176-0001 東京都練馬区練馬 1-20-2 TEL 03-3991-8440

## ■ 評価の内容と評価基準

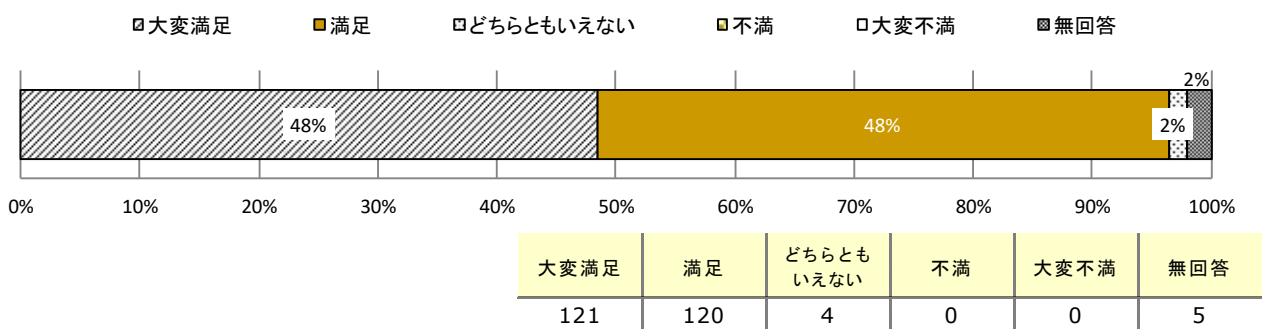
|       |                        |   |
|-------|------------------------|---|
| 評価の内容 | 評価                     | 評価基準に従い、標準項目の実施状況、利用者アンケート結果、職員自己評価結果、管理運営に関する基本協定書などに基づいて S、A、B、C、D の 5 段階で評価を実施。  |
|       | 標準項目と実施状況              | 事業所の取組を 8 つのカテゴリーから評価するために、具体的な実施状況について標準項目に基づく確認を行い、実施していれば「○」、未実施の場合は「●」を表示。<br><8つのカテゴリー><br>1 組織マネジメント<br>2 安全管理・危機管理<br>3 情報の保護・共有<br>4 地域との交流・連携<br>5 サービスの実施・向上<br>6 人材の確保・育成<br>7 会計処理<br>8 独自の取組 |
|       | 講評                     | 各カテゴリーについて、第三者評価機関による講評を記載。   |
|       | 総評                     | 事業所全体の取組の評価のまとめとして、「特に良い点」と「改善が望まれる点」を記載。   |
| 評価基準  | 以下の基準に基づく 5 段階評価(標準:B) |   |
|       | 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。その取組が他のいきいきプラザにも普及することが期待される場合。  |
|       | 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の取組が行われている。  |
|       | 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。   |

## 利用者調査の分析と評価

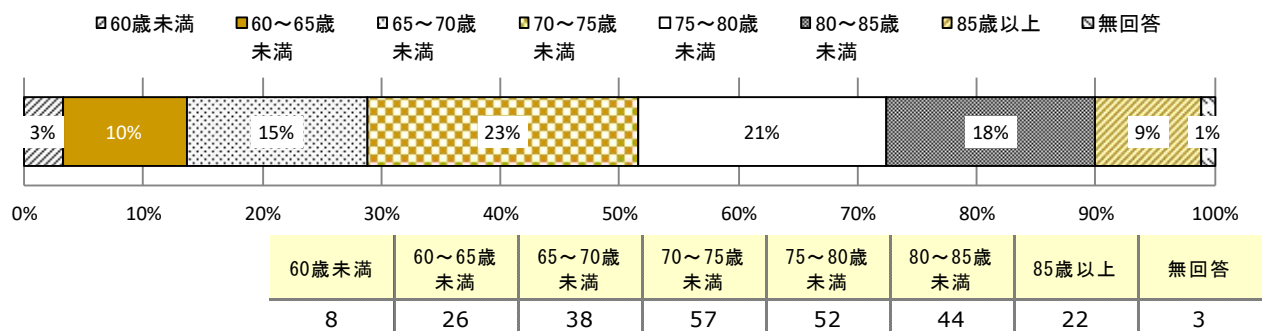
■ 調査方法および回答数：無記名アンケート、250

■ 総合的な感想および回答者の属性

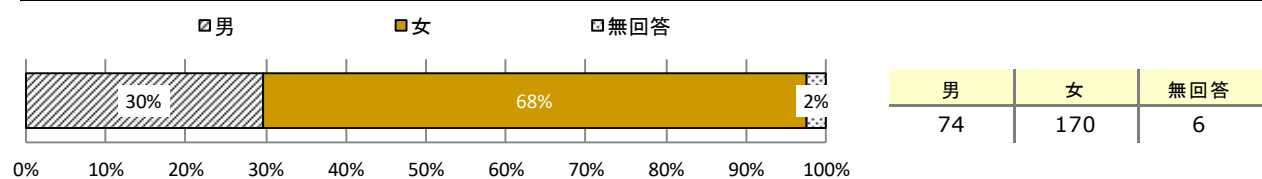
### ● 総合的な感想



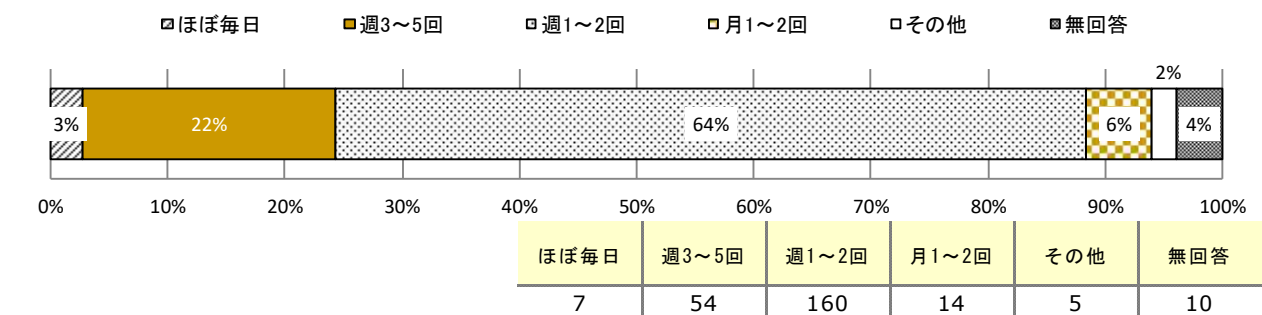
### F 1. 本人の年齢



### F 2. 本人の性別

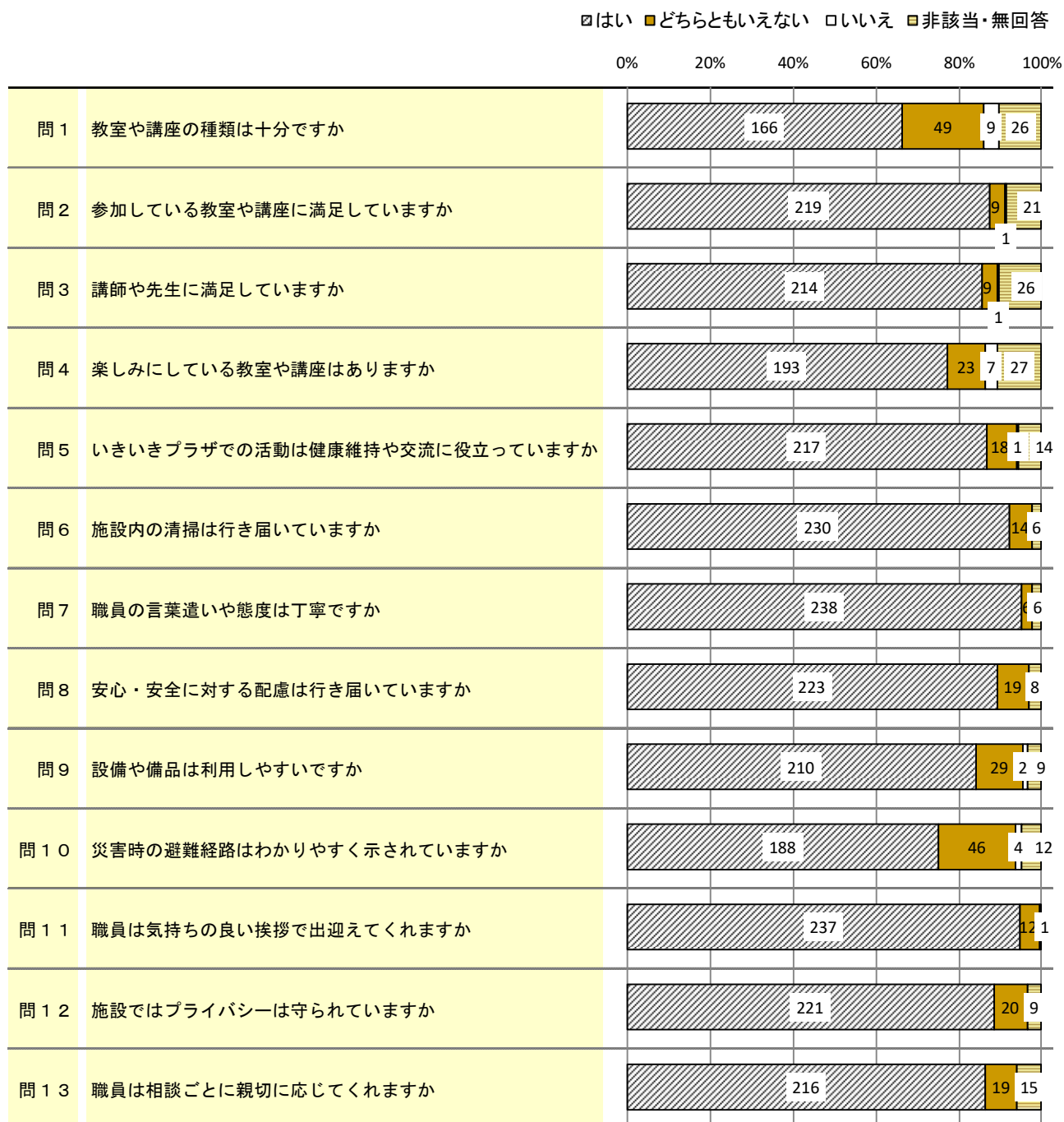


### F 3. 施設の利用頻度





## ■ 質問項目別回答



※数値は回答数に対する割合

## ■ 利用者調査結果に関する評価

### 【全体的な満足度について】

250名のうち、「大変満足」という回答が121名(48%)、「満足」が120名(48%)となっており、両方合わせると96%にも上っている。「不満」または「大変不満」という回答はいずれも0となっており、利用者の高い満足度が窺える結果となっている。

### 【質問項目別回答について】

「はい」の回答が高い項目

問7 「職員の言葉遣いや態度は丁寧ですか」 238名(95%)

問11 「職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれますか」 237名(95%)

問6 「施設内の清掃は行き届いていますか」 230名(92%)

職員の接遇や館内清掃など、おもてなしの精神に関する項目の満足度が非常に高い結果となっている。

「はい」の回答が他と比べて低い項目

問1 「教室や講座の種類は十分ですか」 166名(66%)

問1のみ、「はい」の回答が60%台となっている。人気の高い講座で定員枠が設けられていることにより、参加できない人もいる状況が反映しているものと推察できる。

### 【自由記述について】

自由記述では、職員の接遇マナーに対する高い評価が多く上がっている。教室については、文化系の教室をもっと多く開催して欲しいという要望が複数上がっている。



## 事業評価の分析と評価

|  |  |      |      |
|--|--|------|------|
| カテゴリー1 組織マネジメント  |  | 評価結果 | B    |
| <b>評価項目1-1</b><br>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   |  |      |      |
| 標準項目   |  |      | 実施状況 |
| 1  | 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                               |      | ○    |
| 2  | 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(取組内容)及び事業報告(取組結果)について職員に周知している  |      | ○    |
| 3  | 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(取組内容)及び事業報告(取組結果)について利用者に周知している |      | ○    |
| <b>評価項目1-2</b><br>管理者（館長等）は、自らの役割と責任を職員に対して表明し、プラザをリードしている   |  |      |      |
| 標準項目   |  |      | 実施状況 |
| 1  | 管理者（館長等）は、自らの役割と責任を明示し職員に伝えている                                     |      | ○    |
| 2  | 管理者（館長等）は、自らの役割と責任に基づいて行動している                                      |      | ○    |
| <b>評価項目1-3</b><br>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   |  |      |      |
| 標準項目   |  |      | 実施状況 |
| 1  | 施設の職員として、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)・条例などを明示している                            |      | ○    |
| 2  | 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)・条例など理解が深まるように取り組んでいる                    |      | ○    |
| <b>【第三者評価機関による講評】</b><br><b>1 経営理念、ISO 品質目標、社訓、社員心得、社員の行動方針等、施設の方針を明確にして職員に示している</b><br>「0歳から一生涯の健康づくりに貢献する」という経営理念を始めとして、ISO 品質目標、社訓、社員心得、社員の行動方針等、施設の方針や職員として取るべき行動を明示している。職員が常に意識できるように、職員の控室に掲示している。<br>麻布地区のいきいきプラザ5館を統括する統括館長や施設長と、当館の館長が連携しながらリーダーシップを発揮して、より良いサービス提供に努め、利用者に満足してもらえる施設づくりに励んでいる。 |  |      |      |
| <b>2 ネットワークシステムを活用して、事業計画・事業実施報告や情報共有の仕組みが整備されている</b><br>指定管理者の社内ネットワークシステムが導入されており、会社の方針や他の施設からの情報提供事項などへ職員一人ひとりが効率的にアクセスできる環境が整備されている。事業計画・事業実施報告も共有フォルダ内に保管されており、職員間での確認が容易となっている。作成された事業計画・事業実施報告は、区との協定に基づき、港区麻布地区総合支所管理課（以下、管理課とする。）に報告がなされている。<br>内部監査やISOによる監査も実施されており、適切な業務処理がなされているかを確認している。   |  |      |      |

|  |   |      |      |
|--|---|------|------|
| カテゴリー 2 安全管理・危機管理  |   | 評価結果 | B    |
| 評価項目 2-1<br>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  |   |      |      |
| 標準項目   |   |      | 実施状況 |
| 1  | 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・取組が行われている |      | ○    |
| 2  | 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                      |      | ○    |
| 3  | 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                  |      | ○    |
| 評価項目 2-2<br>施設・設備の安全点検・保守管理等が適切に行われている   |   |      |      |
| 標準項目   |   |      | 実施状況 |
| 1  | 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                                 |      | ○    |
| 2  | 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                                    |      | ○    |
| 3  | 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                         |      | ○    |
| 【第三者評価機関による講評】   |   |      |      |
| 1 毎月の研修や日々の訓練を通じて、安全管理の向上に努めている  |   |      |      |
| 年間計画に基づいて、毎月安全管理にかかる研修（設備不備対応等）を実施している。CPR（心肺蘇生法）に関する訓練も毎月1回実施しており、その中の1つのセット（2～3分でできるロールプレイング）については毎日の出勤時に実施している。   |   |      |      |
| 区との基本協定において義務付けられている緊急対応マニュアルを整備して火災対応のフロチャートを作成している。避難訓練は年2回、防犯訓練は年1回実施をしている。地域の小学校の防災協議会に館長が参加をしている。   |   |      |      |
| 2 安全面での対応が必要な箇所があればすぐに対策を講じて、利用者にも改善事項を周知している  |   |      |      |
| 防災設備の定期点検や、始業終業シートを用いた日々の館内の安全確認を実施している。危険が予測される箇所があれば、館長や施設管理の職員が直ちに対処して改善を図っている。   |   |      |      |
| 改善を図った内容については、「施設修繕及び改善報告書」を作成して写真を用いて分かりやすく報告している。報告内容は、他のプラザにも共有されているほか、「Before → After」形式で館内に掲示されて利用者にも周知がされている。  |   |      |      |
| 区との基本協定により、利用者には、運動をする前には血圧測定をして体調の確認をしてもらっているほか、体調不良時には利用を控えるように案内をするなど、健康に配慮した利用となるように周知を図っている。同様に区との基本協定に基づいて、当館を含む5つのいきいきプラザ（ありす、西麻布、麻布、飯倉）で1名の看護師が配置されており、利用者の健康状態の確認等を行っている。 |   |      |      |

|   |  |      |      |
|---|--|------|------|
| カテゴリー 3 情報の保護・共有  |  | 評価結果 | B    |
| 評価項目 3-1<br>個人情報保護・情報公開が適切に行われている   |  |      |      |
| 標準項目  |  |      | 実施状況 |
| 1   | 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                                   |      | ○    |
| 2   | 施設で扱っている個人情報の利用目的を明示している                                       |      | ○    |
| 3   | 個人情報の保護に関する規程を明示している   |      | ○    |
| 4   | 情報開示請求に対する対応方法を明示している  |      | ○    |
| 評価項目 3-2<br>職員間での情報の共有を行っている  |  |      |      |
| 標準項目  |  |      | 実施状況 |
| 1   | 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 |      | ○    |
| 2   | 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           |      | ○    |
| <p><b>【第三者評価機関による講評】</b></p> <p><b>1 個人情報保護に関する規定に基づく保護を実施している</b><br/> 区の個人情報保護に関する規定および、指定管理者の個人情報保護に関する規定に基づいて、個人情報の適切な保護を実施している。利用登録の際に必要な個人名や住所などの情報は、インターネットなど外部との接続がない独自のネットワークシステムで管理されている。職員のパソコンのパスワードを半年ごとに変更するなど、情報漏洩防止対策を講じている。個人情報の記載された紙文書については、施錠したキャビネットに保管をしている。<br/> 各種事業の申込用紙には、個人情報の利用目的を記載している。</p> <p><b>2 館長会議や日々の打ち合わせを通じて、必要な情報の共有を図っている</b><br/> 麻布地区の 5 つのいきいきプラザの館長や統括館長等による館長会議を毎週開催して、重要事項の周知や情報共有に活かしている。早急に伝達する必要がある情報については、社内ネットワークで速やかに共有が図られている。<br/> 当館の職員間で共有が必要な事項については、館長会議の議事録や、連絡ノートを用いて周知されている。新たに採用された職員でもシステムの利用が容易になるように工夫している。</p> |  |      |      |

|   |  |      |      |
|---|--|------|------|
| カテゴリー4 地域との交流・連携  |  | 評価結果 | B    |
| 評価項目4-1<br>地域との関係が適切に確保されている  |  |      |      |
| 標準項目  |  |      | 実施状況 |
| 1   | 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                     |      | ○    |
| 2   | 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                 |      | ○    |
| 評価項目4-2<br>関係機関との連携が確保されている   |  |      |      |
| 標準項目  |  |      | 実施状況 |
| 1   | 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 |      | ○    |
| 2   | 施設の活動内容を開示したり、関係機関に提供したりするなど、開かれた施設となるように取り組んでいる |      | ○    |
| 評価項目4-3<br>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   |  |      |      |
| 標準項目  |  |      | 実施状況 |
| 1   | 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組を行っている           |      | ○    |
| 2   | 見学やボランティアなどの受け入れ体制を整えている                         |      | ○    |
| 3   | 地域の防災拠点として機能するための取組を行っている                        |      | ○    |
| 【第三者評価機関による講評】  |  |      |      |
| 1 関係機関とのネットワークに参加して、地域福祉の課題を把握している  |  |      |      |
| <p>港区管理課、高齢者支援課、区内のいきいきプラザの代表者が参加する「いきいきプラザ連絡会」、区の高齢者支援課との「介護予防会議」、同一建物内にある高齢者相談センターとの会議、同一建物内の事業所（高齢者相談センター、デイサービス、シルバー人材センター）による「複合施設各責任者会議」など、地域の関係機関とのネットワークに参加して、高齢者福祉や介護予防に関する情報交換・収集を行っている。</p> <p>区の貸室事業の中で地域の町内会や老人会が会合で施設を利用するなど、交流や情報交換の機会も多く、地域の課題を把握するきっかけとなっている。</p>          |  |      |      |
| 2 地域交流フェスティバルや町内会との協力など、地域交流が活発に行われている  |  |      |      |
| <p>麻布地区地域交流フェスティバルを毎年10月に開催している。やきそばの模擬店や、笑いヨガなどの教室、骨密度・血管年齢測定などの催し物を企画・実施して1,000人を超える来場者がある。保育園児も訪れて、世代間の交流が生まれている。また、地域の町内会による夏祭り際には、ポスターの掲示などの協力をしている。</p> <p>区民避難所にも指定されており、備蓄品の備えをするとともに、災害時に地域の障害者や高齢者のトイレ利用を優先的に対応する旨の申し合わせを行っている。地域の防災協議会に館長が参加をしており、小学校の備蓄品を保管するなどの協力体制を築いている。</p> |  |      |      |

|  |  |      |      |
|--|--|------|------|
| カテゴリー5 サービスの実施・向上  |  | 評価結果 | A    |
| <b>評価項目5-1</b><br><b>協定書、事業計画で定めた通り事業実施と実績の管理がされている</b>                        |  |      |      |
| 標準項目   |  |      | 実施状況 |
| 1  | 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                     |      | ○    |
| 2  | 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 |      | ○    |
| 3  | 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               |      | ○    |
| <b>評価項目5-2</b><br><b>意見・苦情の受付・対応が適切になされている</b>                                 |  |      |      |
| 標準項目   |  |      | 実施状況 |
| 1  | 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 |      | ○    |
| 2  | 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                 |      | ○    |
| <b>評価項目5-3</b><br><b>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</b> |  |      |      |
| 標準項目   |  |      | 実施状況 |
| 1  | 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  |      | ○    |
| 2  | 利用者アンケート等で把握した利用者の意向をサービス内容に反映している             |      | ○    |
| <b>評価項目5-4</b><br><b>利用者に対して公正・公平・丁寧に対応している</b>                                |  |      |      |
| 標準項目   |  |      | 実施状況 |
| 1  | 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            |      | ○    |
| 2  | 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 |      | ○    |
| <b>評価項目5-5</b><br><b>効果的に広報・PR活動を実施している</b>                                    |  |      |      |
| 標準項目   |  |      | 実施状況 |
| 1  | 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                |      | ○    |
| 2  | 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してしている |      | ○    |

|   |                       |   |
|---|-----------------------|---|
| 3   | 施設の情報を行政や関係機関等に提供している | ○ |
| <p><b>【第三者評価機関による講評】</b></p> <p><b>1 懇談会を通じて意見や要望を把握しており、具体的な改善を積み重ねている</b></p> <p>利用者アンケートを3ヵ月に1度実施している。「教室を知った媒体について」、「参加の目的」、「教室について」、「指導者について」など、利用に関する意見を聞いて運営の参考としている。利用者との懇談会も4か月に1度開催して、当館の活動紹介や意見交換を行っている。「トイレへのフック設置」や「カラオケ機器の入れ替え」など、挙げた意見を改善につなげている。直近の懇談会には18名の利用者が参加しており、区の職員も参加している。</p> <p>改善事項については、「施設修繕及び改善報告書」を作成して、利用者にも周知している。</p> <p><b>2 職員の接遇に注力しており、利用者からの評価も高い</b></p> <p>職員の接遇に注力しており、利用者を楽しんでもらいたい、というおもてなしの精神が溢れている。利用者アンケートにおいても、職員のあいさつや態度、マナーに関する賞賛の意見が多く寄せられるなど高い評価を得ている。</p> <p>接遇10大用語の唱和や、社員の行動方針の掲示など、サービスの専門家としての心構えや言動について職員の意識を高めている。</p> <p>事務所の窓口を改修して、常に開放する造りにしたことで、利用者とのコミュニケーションが従来以上に充実しており、利用者の親近感も増している。</p> <p><b>3 区の広報での告知や個別訪問を行っており、月間予定表も見やすく作成されている</b></p> <p>各種教室の案内については、館内への掲示に加えて区の広報誌に情報を掲載している。抽選制のため人気のある教室では参加できない場合も生じている。キャンセル待ちを受け付けており、可能な場合には教室の枠を増やして対応を図っている。</p> <p>対象者に個別訪問して寿商品券を配布している。その際にいきいきプラザの活動内容や利用方法についても案内をしている。</p> <p>月間予定表の大きなポスターを作成して掲示しており、利用者にとって見やすいものになっている。受付スタッフによる口頭での案内も行っている。</p> |                       |   |

|   |  |      |      |
|---|--|------|------|
| カテゴリー6 人材の確保・育成   |  | 評価結果 | B    |
| <b>評価項目6-1</b><br><b>サービス実現に必要な人員体制が確保されている</b>   |  |      |      |
| 標準項目  |  |      | 実施状況 |
| 1   | 施設が必要とする人材を踏まえた採用を行っている                                    |      | ○    |
| 2   | 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              |      | ○    |
| 3   | 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                              |      | ○    |
| <b>評価項目6-2</b><br><b>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>   |  |      |      |
| 標準項目  |  |      | 実施状況 |
| 1   | 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   |      | ○    |
| 2   | 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                    |      | ○    |
| 3   | 手引書等を整備し、施設業務の標準化を図るための取組をしている                             |      | ○    |
| 4   | 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 |      | ○    |
| <b>【第三者評価機関による講評】</b><br><b>1 介護予防指導員や看護師などの専門職を配置して、効果的な活動と健康に配慮している</b><br>介護予防運動指導員の資格を持った職員や看護師を配置しており、効果的な活動と健康に配慮をしている。体操教室には、指定管理者であるセントラルスポーツ株式会社での経験豊富な指導員が指導にあたっており、利用者の体調にも配慮しながら指導をしている。<br>ハード面での改修などを担う施設管理の担当者も配置されており、迅速な対応につながっている。      |  |      |      |
| <b>2 レベルアップシステムによる育成が図られており、職員の定着率も高い</b><br>指定管理者の人材育成の仕組みである「レベルアップシステム」により、職員に求められる行動やスキルを明確にしてステップアップを促している。自己申告制度も実施されており、職員の意向や状況を把握しながら人事管理を行っている。<br>館長などの常勤職員は人事異動もあるが、非常勤スタッフの異動はほぼない。受付スタッフは定着率も高く、利用者との良好な関係を維持しながら、おもてなしの精神を持って日々の対応に当たっている。 |  |      |      |

|   |   |      |      |
|---|---|------|------|
| カテゴリー7 会計処理   |   | 評価結果 | A    |
| 評価項目7<br>適切に経費の執行がなされている  |   |      |      |
| 標準項目  |   |      | 実施状況 |
| 1   | 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              |      | ○    |
| 2   | 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 |      | ○    |
| <p><b>【第三者評価機関による講評】</b></p> <p><b>指定管理者による経費処理システムにより正確・迅速な処理を図り、予算執行率も高い水準にある</b></p> <p>指定管理者による物品購入・経理システムが導入されている。消耗品や備品などはインターネット経由での購入がほとんどになっており、翌日配送の利便性に加えて現金のやり取りが発生しないことで経理処理の効率化に役立っている。また、一括大量購入により経費を節減して、修繕や活動内容の充実などに充てることができている。</p> <p>経理データと予算の執行表が連動しており、四半期毎の予算執行状況も報告されており、正確な予算管理につながっている。直近の年度での予算執行率も非常に高い水準となっている。</p> |   |      |      |



|   |  |      |      |
|---|--|------|------|
| カテゴリー 8 独自の取組   |  | 評価結果 | A    |
| 評価項目 8<br>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組がある   |  |      |      |
| 標準項目  |  |      | 実施状況 |
| 1   | 独自のノウハウ・アイデアや専門性を活かした取組がある             |      | ○    |
| 2   | 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組を行っている |      | ○    |
| 3   | 介護予防・健康づくりの取組を行っている                    |      | ○    |
| 4   | 世代間交流を促進するための取組を行っている                  |      | ○    |
| 5   | 利用者の要望に応じた各種教室を開催している                  |      | ○    |
| 6   | 利用者が楽しめる入浴サービスを提供している                  |      | ○    |
| 7   | 会食・栄養指導など、利用者の食の楽しみや食生活の改善にかかる取組を行っている |      | ○    |
| <p><b>【第三者評価機関による講評】</b></p> <p><b>1 指定管理者の強みを生かした介護予防のための教室が充実しており、利用者も多い</b><br/>健康トレーニング、もっと健康トレーニングなど、区との基本協定に基づく介護予防教室に加えて、指定管理者の強みを生かして、からだ元気、初級エアロビクス、ヨガ・健康ヨガなど、介護予防のための教室が充実しており、利用者も多い。経験豊富な指導者は利用者からも好評を得ている。<br/>区との基本協定に基づき、看護師も配置することで、血圧測定など利用者の健康状態を把握するとともに、急変時やケガの発生などに備えている。<br/>教室を開催している敬老室や集会室の壁面一面に鏡面フィルムをかけて、自身の動きを確認しながら運動できるように、ハード面でも工夫を凝らしている。</p> <p><b>2 利用者の声を反映した文化系の教室も、利用者からの評判が高くなっている</b><br/>「文化系の教室を開催して欲しい」という利用者の要望に応じて、英会話、スペイン語、ちりめん細工、折り紙などの教室を開催している。なかでも新たに始まったスペイン語教室には、多くの応募があり2.5倍の競争率となった。当初は1コマの予定であったが、講師の協力も得て2コマに増枠している。<br/>区の事業である「ほのぼの作品展」を年1回、2日間開催しており、利用者の作品を展示している。<br/>囲碁・将棋が常設されているほか、カラオケも人気がある。</p> <p><b>3 リフォームした風呂を利用者に十分満足してもらっている</b><br/>入浴へのニーズは高く、利用頻度も多くなっているが、浴室付近の壁紙を張り替えるなどのリフォームを施した結果、利用者に従来以上に満足してもらうことができている。<br/>年20回実施している変わり湯イベントや、鳥のさえずり・小川のせせらぎ等のBGMを流すことでの癒し効果も追及するなど、特徴的な入浴サービスの提供に努めている。</p> |  |      |      |

## 総評

### ■ 特に良い点

|   |  |
|---|--|
| 1 | <p><b>職員が一丸となってサービス向上、利用者満足度の向上に努めている</b></p> <p>利用者に気持ちよく、楽しく通ってもらうために、職員が一丸となってサービス向上、利用者満足度の向上に努めている。</p> <p>麻布地区のいきいきプラザ 5 館で共通に行っているフラワーサービス(受付周りに生花を飾る)やインターネット検索サービス、雨の日のタオルサービスなど、利用者の立場で工夫を凝らしており、おもてなしの精神に溢れている。</p> <p>受付スタッフの定着率が高く、利用者との良好な関係をつくっている。受付をオープンカウンターに改修したことにより、利用者との距離もさらに縮まっている。</p>  |
| 2 | <p><b>改善を積み重ね、その成果を他のいきいきプラザとも共有するだけでなく、利用者にも周知を図っている</b></p> <p>安心・安全・清潔を基本として、常に改善意識をもちながら実績を積み重ねている。安全管理に関する実績としては、トイレ入口注意喚起、中庭外灯の塗装、屋上櫓の撤去、トイレ緊急ボタンの案内表示などがある。サービス向上に関する実績としては、血圧測定用テーブルの踏み台設置、敬老室へのテーブル(高低調節可能なもの)および椅子の設置、入口への大判掲示板の設置、女性トイレへの低位置フックの取り付けなどがある。</p> <p>施設管理担当の職員も配置されていることから、きめ細かい対応が迅速になされている。</p> <p>改善の成果については他のいきいきプラザと情報共有することはもちろん、館内掲示版で利用者にも周知を図っている。</p>  |
| 3 | <p><b>地域交流や災害時の拠点として、公共施設としての存在感を地域の中で発揮している</b></p> <p>麻布地区地域交流フェスティバルを毎年開催して、各種の催し物を企画・実施して 1,000 人を超える来場者がある。保育園児も訪れて、世代間の交流が生まれている。</p> <p>特に今年度は、「なるほど the 麻布 with AKY」(利用者が主体的に運営するサロン)と題し、麻布の歴史を学ぶことと歌声喫茶のコラボレーションをメインとして実施し、「麻布地域を知り、歌で交流を果たす」という形でフェスティバルの意義を具現化している。</p> <p>利用者が参加するサロン活動に協力している。例えば、サロン AKY やお休み処いっぷく、ちよこっと立ち寄りカフェなどがある。</p> <p>また、地域の町内会とも日常的に交流を図っているほか、防災時の協力体制も構築している。</p> <p>地域交流や災害時の拠点として、地域の中で公共施設としての存在感を発揮している。</p> |

## ■ 改善が望まれる点

|   |  |
|---|--|
| 1 | <p>現在、判明しているリスク要因に対しての改善を図るとともに、安全への取組を継続していくことを期待したい</p> <p>訪問調査の実施時点で、事業所として以下のリスク要因を把握している。<br/>         施設の西側道路に面した側溝の蓋の格子の隙間が大きい為、歩行者が使う杖が格子の間に入って転倒を招くという危険性があった。<br/>         上記のリスク要因に対しては、既に予算措置を図って対策を講じる予定としている。<br/>         当館には、通り慣れている利用者でも高齢化による転倒などのリスクが常に存在していることを念頭に置いて、今後もソフト（危険予知のための「気づき」の共有など）・ハード面での安全向上に資する取組の継続的な充実に期待したい。</p> |
| 2 | <p>文化系教室を継続的に実施していくための仕組みの充実が望まれる</p> <p>利用者の要望として文化系の教室を増やして欲しいとの声が上がっている。こうした要望に応じていきいきプラザでは、スペイン語教室を新たに開講して利用者の応募も大変多く、好評を博している。</p> <p>しかし、文化系教室の継続実施や拡充には、講師の人材確保は安定的であることが必要だが、そのための体制は整備段階にあるといえる。ボランティアの募集や人づてによる紹介のみでなく、安定的に確保できるような関係機関との連携等を視野に入れた取組も必要と推察される。</p> <p>身体的な介護予防に加えて、文化・精神面でも利用者の生活を充実させていくために、文化系教室を継続的に実施できる仕組みの充実に期待したい。</p> |