

令和6年度（2024年度）

赤坂地区港区立いきいきプラザ第三者評価

青山いきいきプラザ

－結果報告書－

一般社団法人 医療福祉総合支援センター

東京都サービス第三者評価機関 認証番号：（14-228）

赤坂地区港区立いきいきプラザ第三者評価結果報告書

■評価実施機関

評価実施機関の名称	一般社団法人 医療福祉総合支援センター		認証評価機関番号
所在地	東京都港区南青山2丁目2番15号 Win Aoyama ビル-UCF917		機構 14-228
TEL&FAX	TEL 03- 6869- 7150	FAX 03- 3502- 1412	
代表者名	村田 佳子		
事務担当者名	立花 久美子		
調査者氏名	役割	担当分野	
山田 一	リーダー	組織	
篠澤 勇作	メンバー	組織	
渡邊一平	メンバー	組織	
村田道彦	メンバー	サービス	

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。

赤坂地区港区立いきいきプラザ第三者評価対象事業所

指定管理者の名称	ピーウォッシュ・太平ビルサービス共同事業体		
事業所の名称	港区立青山いきいきプラザ		
事業所の連絡先	所在地	東京都港区南青山2丁目16番5号	
	電話	03-3403-2011	
	FAX	03-3403-3427	
	E-mail		
①契約日	令和6年6月1日	② 事前説明実施日	令和6年7月12日
③利用者調査実施期間	令和6年7月5日 ~ 令和6年8月5日		
④全職員自己評価実施期間	令和6年7月10日 ~ 令和6年8月10日		
⑤運営管理者自己評価実施期間	令和6年7月10日 ~ 令和6年8月10日		
⑥事業所訪問調査日	令和6年9月9日	⑦ 報告書提出日	令和7年3月28日

■第三者評価の実施概要

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	施設利用における第三者評価は、協定等施設で目標とする達成状況の確認を基本としている。施設の運営状況・事業・サービス等を踏まえ、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」を加えて、8つのカテゴリーを設定している。その中に評価項目(評価の見方)を設け、評価項目にS、A、B、C、Dの5段階の項目を設けて評価を実施した。
訪問調査	対応:指定管理者 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

■事業概要

基本情報

施設の理念・基本方針	<p>青山いきいきプラザが大切にしている考え(理念・基本方針等)は次の5項目です。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) 人々が支えあい自らが発展する地域社会の醸成に貢献する。 2) 質の高いサービス 3) 効果的な事業展開 4) 地域との協働 5) 安心・安全な施設運営と最適な維持管理
開館時間と休館日	<p>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)</p> <p>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。</p>
利用申込方法	<p>区内在住の60歳以上の方は、個人登録いただくと敬老室やお風呂を無料で利用できます。区内在住・在勤者が各種教室及びトレーニングルーム、浴室、敬老室を利用の際は、港区立いきいきプラザの個人利用登録証が必要です。登録証の発行には、住所等を確認できるもの(運転免許証、健康保険証など)が必要です。一つの「いきいきプラザ」で利用登録を済ませると、他の「いきいきプラザ」でも利用できます。なお、高校生以下は利用者登録の必要がありません。</p>
高齢者向け事業	<p>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。</p>
個人利用施設一覧	<p>集会室 A、集会室 B、講習室 A、講習室 B、講習室 C、講習室 D、体育館、敬老室、リラクゼーションルーム、浴室</p>
浴室開放時間	<p>利用時間：月曜・水曜・金曜の正午から午後4時まで</p>

■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	指定管理者自己評価、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
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:協定等で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、およ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:協定等で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が確保されており、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に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、又は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 総合的な観点から、評価が「B」以上であれば、運営において問題点や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 A
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>仕組みを通じて、職員は理念を意識しながら業務に取り組み、計画的かつ効率的に事業を推進している。</p> <p>経営理念・基本方針の周知と実践</p> <p>1. 職員への周知</p> <p><理念・基本方針の掲示・配布></p> <ul style="list-style-type: none"> ・年度事業計画書や基本マニュアルに理念・基本方針を明示している。 ・事務所内や更衣室に掲示し、職員が常に確認できる環境を整備している。 ・各職員はポケット版を名札の裏に入れ、必要な時に確認できるようにしている。 <p><職員研修・学習の機会></p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員採用時に基本マニュアルを配布し、経営理念を学習している。 ・年度初めや社内研修で経営理念の読み合わせを行い、職員の認識を統一している。 ・事業計画書・事業報告書には常に経営方針が掲げられており、職員にメール配信し、口頭でも説明することで周知を徹底している。 <p>2. 利用者への周知</p> <p><利用者懇談会での説明></p> <ul style="list-style-type: none"> ・懇談会の開催時に、利用者状況や事業予定など施設の取り組みを報告し、経営理念を伝える機会を設けている。 <p><閲覧用資料の設置></p> <ul style="list-style-type: none"> ・1階ホールの「閲覧用ボックス」に年度事業計画書・事業実績書を配置し、入館者が自由に閲覧できるようにしている。 	<p>・職員は、事業所や更衣室に掲示された経営理念をいつでも確認できる。また、毎年5月には、青山・赤坂・青南の3館合同で全体会議が開催され、理念や方針について説明を受け、理解を深めている。</p> <p>・年度初めに、職員はそれぞれ個人別目標管理表を作成している。この際、事業所の理念を意識しなければ適切な目標を設定できない仕組みになっている。また、総括館長との面談も実施されるため、職員は理念を深く理解し、業務に反映させるよう努めている。</p> <p>・職員は、それぞれ担当する事業が決められており、事業計画には具体的なスケジュールが組み込まれている。月に1回、共同事業体会議を開催し、事業計画の進捗状況や今後の予定について話し合っている。担当事業の職員は、自部署の事業内容や進捗状況を常に把握しながら、業務に取り組んでいる。</p> <p>・品質目標として、「お客様が求める体と心の健康づくりの実現に向けたコミュニケーションサービスを提供し、顧客満足の向上に努める」ことを掲げている。この目標のもと、いきいきプラザ事業を展開し、その実現に向けて取り組んでいる。</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>以下、組織全体の力を高め、円滑な運営を実現している。</p> <p>組織体制の明確化と組織力の向上</p> <p><組織体制の明確化></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業計画書の「年度管理運営計画」に、組織体制と管理者の役割を明記し、責任の所在を明確にしている。 ・組織図を事務所内に掲示し、さらに基本マニュアルにも記載することで、役割分担を周知している。 ・基本マニュアルには職務権限を明記し、各職員の担当業務が明確に分かるようにしている。 <p><事業計画と管理者のリーダーシップ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎年度の事業計画書の策定時に年度目標を設定し、管理者がリーダーシップを発揮しながら計画を推進している。 <p><職員の目標管理と組織力の向上></p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人別目標管理制度に基づき、各職員との面談を実施している。 ・目標設定・評価・助言を行い、職員のモチベーション向上と能力開発を支援している。 		<p>・統括責任者を中心とした明確な指示命令系統と責任体制のもと、各種マニュアルを活用して意思決定の迅速化を図り、安定した業務運営を実現している。また、質の高いサービスの提供と、安全・安心で快適な環境の整備に努めている。</p> <p>・管理者は、指定管理法人の制度に基づき、個人別目標管理表を活用して年2回の個別面接を実施し、職員の評価・指導・助言を行うことで、意欲向上を図っている。</p> <p>・年度管理運営計画の運営において、管理者がリーダーシップを発揮し、組織の目指す方向に向けてどのように働きかけているかが、意見を通じて反映されている。</p> <p>・施設内ではグループLINEを採用し、必要な情報を全職員に一斉共有できるシステムを構築している。これにより、組織体制が明確になり、各職員が自身の役割を理解しやすくなっている。また、計画・予定・現状報告・問題点などの情報が迅速に共有されることで、職員のやるべきことがより明確になり、円滑な業務遂行につながっている。</p> <p>・管理者の役割は、組織図や職務権限表に明示されており、さらに「情報安全対策実施手順（管理者編）」や「緊急事態発生時フロー」にも具体的に記載し、管理者の責務と対応手順を明確にしている。</p>

実施 状況	評価項目 1-3 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みが行われている	評 価 A
	標 準 項 目	
○	施設の職員として、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>以下、職員基本マニュアルを冊子・データの両方で管理し、定期的な研修を通じて理解を促進することで、職員の規範意識と業務の質の向上を図っている。</p> <p>職員基本マニュアルの整備と周知 <職員基本マニュアルの作成> ・指定管理者の「基本マニュアル」には、以下の内容をまとめ、職員が守るべき規範を明示している。 コンプライアンス 接客対応マニュアル 企業行動規範 指定管理者制度 条例・指針 など ・このマニュアルは冊子として作成し、職員に配布している。</p> <p><職員への周知・徹底> ・「基本マニュアル」は事務室に設置し、職員が必要に応じて確認できるようにしている。</p> <p>・毎年初めに開催される 3 館共同の職員全体研修において、マニュアルの内容を確認し、理解を深めている。</p> <p>・データはパソコンにも保管し、職員がいつでも閲覧できるようにすることで、周知を徹底している。</p> <p>・毎年、社内研修の中でコンプライアンスやハラスメントについて取り上げ、職員に注意を促している。</p> <p>・基本マニュアルに「ミッションステートメント」や「コンプライアンス」を綴じ、「ハラスメント」についても職員に周知徹底している。</p>	<p>・社内研修では、コンプライアンスやハラスメントなどについて職員が学ぶ機会を設け、自身の行動を振り返るきっかけとなるようにしている。</p> <p>・社内研修は、本部の指導部と総務部が講師を担当している。コロナ以前は本部で集合研修が実施されていたが、コロナ以降はオンライン研修に移行し、eラーニング形式で実施している。</p> <p>・これらの Web 研修は全職員が受講対象となっており、受講後には報告書の提出が義務付けられている。これにより、職場全体でコンプライアンスやハラスメント対策に積極的に取り組む姿勢が見られる。</p> <p>・緊急時の利用者の安全確保に備え、「緊急対応マニュアル」や「緊急事態発生時フロー」をはじめ、「緊急連絡体制（日中・夜間休日）」や「施設管理緊急連絡網」などを整備し、緊急時・災害時に迅速かつ適切に対応できる体制を構築している。</p>

カテゴリ2 安全管理・危機管理

実施状況	評価項目 2-1	評価 A
	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	
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>以下、マニュアル整備・研修・防災訓練・事故防止策を徹底し、安全管理と緊急対応の強化を図っている。</p> <p>安全管理と緊急対応の取り組み</p> <p><マニュアルの整備と研修での確認></p> <ul style="list-style-type: none"> ・安全管理マニュアル・緊急対応マニュアル・区民避難所運営マニュアル・事業中の緊急マニュアルを基本マニュアルに綴じ込み、研修時に活用して確認している。 <p><避難経路の明示と防災訓練の実施></p> <ul style="list-style-type: none"> ・貸室各部屋のドアに「避難経路」のPOPを掲示し、非常口の表示を大きくすることで、利用者にも分かりやすい避難誘導を実現している。 ・毎年、支所と防災訓練を実施し、赤坂地区の防災訓練にも参加することで、災害時の対応力を向上している。 <p><消防隊の編成と火災予防対策></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業所自衛消防隊の編成や任務を明確にし、火災予防の担当と日常の注意事項を作成している。 ・事務所内に掲示し、職員が常に確認できる環境を整備している。 <p><事故発生時の対応と再発防止策></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事故発生時の対応は、港区の危機管理マニュアルに沿って行動し、「事件・事故等危機情報連絡票」で報告している。 ・他地区の「事件・事故等危機情報連絡票」をファイル化し、職員が閲覧できるように管理している。 ・リスクマネジメント表を作成し、職員に配布することで事故防止に努めている。 		<ul style="list-style-type: none"> ・緊急時の利用者の安全確保のため、「緊急対応マニュアル」「緊急事態発生時フロー」「緊急連絡体制（日中・夜間休日）」「施設管理緊急連絡網」などを整備し、緊急時や災害時に迅速に対応できる体制を整えている。 ・安全管理・危機管理は研修を通じて学ぶだけでなく、新規入職職員にはOJTを実施し、現場での理解を深める制度を導入している。入職後1か月間のOJT期間中に「チェックリスト」（全56項目）を活用し、先輩職員の指導を受けながら理解度を確認し、確実に習得できるよう取り組んでいる。 ・赤坂消防署との訓練は、令和4年度以降コロナの影響で実施されていなかったが、今年度は実施予定として検討が進められている。 ・赤坂地区防災訓練は毎年11月に、赤坂地区総合支所協働推進課の主催で実施されている。参加者は、赤坂地区いきいきプラザをはじめ、地域住民、老人クラブ、青山中学校、赤坂地区総合支所、消防署、警察署、自衛隊、地域企業など、多様な団体が協力して取り組んでいる。 ・いきいきプラザでは、避難所でのエコノミー症候群を予防・改善することを目的とした運動プログラムを実施している。 ・事故が発生した際には、港区の規定に基づき「事件・事故等危機情報連絡票」を使用し、対応状況を港区へ報告している。

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 A
標準項目		
○	協定書等に示された日常保守管理およ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ことを確認している	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>以下、計画的な管理・点検・清掃を徹底し、安全で快適な施設運営を推進している。</p> <p>施設の維持管理と安全対策の取り組み <計画的な維持管理と修繕の実施> ・「年度維持管理年間計画書」「年度保守・修繕関係提出書類一覧」を作成し、計画的かつ漏れのない管理を実施している。</p> <p>・実施した点検や修繕内容は、報告書として区に提出し、進捗状況を記録している。</p> <p>・共同事業体会議で点検や修繕の進捗状況を報告し、計画通り実施されているかを確認している。</p> <p><施設管理と安全対策の強化> ・事務所内に「施設管理緊急連絡網」を掲示し、24時間対応可能なバックアップ体制を整備している。</p> <p>・「区有施設日常点検表」「自主検査表」に基づき、毎日点検と記録を実施している。</p> <p>・開館前にはチェックリストを使用し、安全確認を行い、問題があれば施設担当者に報告している。</p> <p><利用者環境の維持・管理> ・部屋貸し後には巡回を実施し、部屋の状態をチェックし、適切な清掃を行うことで施設の美化に努めている。</p> <p>・清掃員が定期的に巡回し、清潔な施設環境を維持している。</p> <p>・事業等で使用する器具は、担当者が利用前に再確認し、安全性を確保している。</p>		<p>・施設・設備の安全点検や保守管理は、契約に基づき「年度維持管理年間計画書」や「年度保守・修繕関係提出書類一覧」を作成し、計画的に実施している。また、共同事業体会議では、事業計画に沿った点検や修繕の進捗状況を確認し、報告書を区に提出している。さらに、突発的な修理が発生した際には、3事業所の設備担当責任者へ速やかに報告する仕組みを整え、迅速な対応が可能な体制を確保している。</p> <p>・利用者が使用する器具・備品の安全性を確保するため、毎日点検を行い、損傷などの早期発見・早期対応に努めている。開館前にはチェックリストを用いて確認し、問題があれば施設担当に報告している。部屋貸し後は職員が巡回し、使用後の状態を確認している。事業等で使用する器具は、担当者が利用前に再度安全性を確認し、清掃員も日々の清掃時に目視チェックを行い、不備があれば速やかに職員へ報告し対応している。</p> <p>・安全管理・保守点検は、二重三重のチェック体制のもと厳重に管理されており、不具合が発生した際にはグループLINEで即時共有され、迅速な対応が可能な体制が整えられている。</p> <p>・職員アンケートからも、安全管理に対する厳格な対応が伺える意見が寄せられている。 例えば、「緊急時・災害時のフローが掲示されており、速やかに対応できる体制が整っている。」「年間保守設備点検を計画し、法定点検・安全点検を実施している。不具合発生時には、早急に一次対応を行い、改善に努めている。」 これらの意見からも、施設が安全管理を徹底し、迅速な対応体制を整えていることが分かる。</p>

カテゴリ3 情報の保護・共有

実施 状況	評価項目 3-1 個人情報保護・情報公開が適切に行われている	評 価 A
	標準項目	
○	情報の重要性や機密性を踏まえ、アクセス権限を設定している	
○	施設で扱っている個人情報の利用目的を明示している	
○	個人情報の保護に関する規程を明示している	
○	情報開示請求に対する対応方法を明示している	
	確認された実践内容	第三者評価機関による講評
	<p>以下、個人情報の適切な管理とセキュリティ対策を徹底し、利用者のプライバシー保護に努めている。</p> <p>個人情報の管理と保護の取り組みについて</p> <p><個人情報の管理体制></p> <ul style="list-style-type: none"> ・基本マニュアルに掲載されている「情報安全対策実施手順」に基づき、適切に管理している。 ・個人情報はスタンドアローン PC で管理し、ウイルス対策ソフトを導入してセキュリティを強化している。 ・文書の個人情報は施錠管理されたキャビネットに保管している。 ・職員にはパスワードを設定し、情報の安全管理を徹底している。 <p><個人情報保護のためのルールと利用者への周知></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「個人情報保護マニュアル」を作成し、「港区個人情報保護条例」もマニュアル化している。 ・事業の申込用紙には個人情報の利用目的を明記し、利用者へ周知している。 ・指定された保管期間が終了した個人情報は、適切に破棄している。 <p><個人情報保護の意識向上と情報開示対応></p> <ul style="list-style-type: none"> ・「プライバシーポリシー」と「個人情報保護方針」を掲示し、職員や利用者の理解を促進している。 ・情報開示請求に対応するため、「自己情報の開示請求について」の手順を見やすい場所に掲示している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報の保護に関する法律に基づき、適切な個人情報の管理と情報公開を実施している。基本マニュアルの「情報安全対策実施手順」に従い、個人情報はスタンドアローン PC で管理し、シルバー人材センターの職員が正職員の監督のもと入力作業を行い、アクセス権を限定している。また、紙媒体の利用者情報は施錠可能なキャビネットで厳重に管理している。情報の重要性や機密性を考慮し、各職員のパソコンには個人パスワードを設定し、安全対策を徹底している。 ・「港区情報安全対策指針」に基づき、会社が作成した「個人情報保護マニュアル」が整備され、職員はこのマニュアルに基づいて業務に従事している。 ・港区情報政策課主催の WEB セミナーを全職員が受講し、情報管理について学んでいる。昨年度は 12 月に、今年度は 6 月と 8 月に実施され、具体的な事例を学びながら業務の参考にしている。 ・「プライバシーポリシー」「個人情報保護方針」は見やすい場所に掲示されており、事業申込書にも記載している。申込時には、利用者に対して口頭で丁寧に説明を行っている。

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>以下、複数の手段を活用して情報共有を行い、連絡漏れを防ぎ、円滑な運営を実現している。</p> <p>情報共有と連絡体制の整備について</p> <p><重要な連絡事項の共有></p> <ul style="list-style-type: none"> ・重要な連絡事項がある場合は、随時ミーティングを実施し、職員へ周知している。 ・ミーティングに出席できなかった職員には、個別に報告し、情報共有を徹底している。 ・報告事項はメールでも配信し、補足説明を行い、情報漏れがないように配慮している。 <p><定期的な会議による運営管理の確認></p> <ul style="list-style-type: none"> ・月1回、共同事業体会議を開催し、運営管理や運営状況の確認・改善を行い、意思疎通を図っている。 <p><連絡事項の周知方法></p> <ul style="list-style-type: none"> ・フロントノート、回覧板、メールなどを活用し、職員への周知を徹底している。 ・事業計画書・事業報告書・連絡事項はメールで配信し、重要な連絡には「開封済みメッセージ」を設定し、確実な確認を促している。 		<ul style="list-style-type: none"> ・3事業所兼務職員を配置し、業務量の変動や職員都合による人員不足に対して柔軟な勤務体制を可能としている。これにより、3事業所での円滑なシフト体制を実現している。 ・情報共有を徹底するため、メール配信・グループLINE・フロントノート・回覧板など、複数の伝達手段を活用し、連絡漏れを防いでいる。 ・PCを使用しないシルバー人材センター職員には、連絡帳や回覧板を活用し、確実に情報を共有できるよう配慮している。 ・全職員に1台ずつPCが支給されており、必要な情報をいつでも確認できる環境が整備されている。

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>以下、地域団体や福祉機関と連携し、情報提供・健康促進・防災活動・福祉支援など、幅広い分野で地域に貢献している。</p> <p>地域との連携と協力の取り組みについて <地域団体や情報提供への協力> ・地域団体の情報紙を掲示板に掲示し、ラックに設置することで、地域住民への情報提供に協力している。</p> <p>・シルバー人材センター会員が配布する地域情報誌を、一時預かり所として受け取り、配布支援している。</p> <p>・館だよりを公共施設へ発送し、いきいきプラザの利用促進に努めている。</p> <p>・老人クラブ会長と定期的にコミュニケーションを取り、情報を共有しながら事業への協力を依頼している。</p> <p><地域活動やイベントへの支援・協力> ・老人クラブ総会の際には、会場確保やカラオケの準備を行い、運営をサポートしている。</p> <p>・介護予防自主グループにマシン室を貸し出し、健康維持活動を支援している。</p> <p>・「赤坂青山 美しいまち マナーキャンペーン」に参加し、地域の美化・マナー向上に協力している。</p> <p>・保育園や児童館のイベントに協力し、「放課 G0→クラブあおやま」と連携して事業を実施している。</p> <p>・赤坂地区防災訓練では、「血栓体操」を担当し、防災活動の一環として貢献している。</p> <p>・社会福祉協議会と協力し、都営住宅での出張講座を開催し、引きこもりがちな高齢者への支援を行っている。</p>		<p>・老人クラブとは、地域の高齢者が健康で過ごせるためのサービス提供など、さまざまな形で協力しながら事業を進めている。</p> <p>・老人クラブに対しては、老人クラブ主催の総会時の部屋やカラオケ設備などを提供している。</p> <p>・青山いきいきプラザ主催のお祭り「愛愛まつり」では、近隣の国際医療福祉大学の学生がセミナーやダンスを行っている。</p> <p>・「さわやか体育祭」と称し、赤坂、麻布、高輪、芝、芝浦港南地区のいきいきプラザ等が合同で地区の高齢者を集め、体育祭を開催している。今年度は、青山いきいきプラザが主催し、11月に開催を予定している。</p> <p>・高齢者向けのサービス提供事業は、老人クラブとの協力が欠かせないものとなっているため、イベントなどに力を入れている。</p> <p>・放課 G0→クラブあおやまとは、高齢者と子どもたちとの世代間交流を行っている。事業としては、ダーツ、カローリング、七夕まつりなどが開催されており、近隣の保育園、プレスクール、チャイルドルームから子どもたちと高齢者が世代を超えて一緒に楽しむ姿が好評となっている。</p> <p>・上記のように、地域の中にある公設のいきいきプラザとして、地域で暮らす方々へのサービス提供を他の地域団体と協力しながら進め、館で実施できる活動を通して貢献に努めている。</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>以下、地域のさまざまな団体と連携し、情報交換・高齢者支援・地域イベントを通じて、地域の活性化に貢献している。</p> <p>地域との連携と情報共有の取り組みについて <地域の会議・連絡会への参加と情報交換></p> <ul style="list-style-type: none"> ・赤坂地区運営会議や赤坂地区高齢者支援連絡会に参加し、地域の高齢者支援に関する情報交換を実施している。 ・高齢者相談センターや介護予防リーダー・サポーターとの連絡会を開催し、支援活動の情報共有を行っている。 ・生活支援コーディネーターを中心とした「生活支援体制推進会議」に委員として参加し、赤坂地区における地域の支え合い体制づくりを推進している。 <p><地域イベントの協力・共催></p> <ul style="list-style-type: none"> ・放課 G0→クラブと協力し、季節ごとのイベントを開催している。 ・赤坂区民センターと共催で「赤坂地区カラオケ大会」を開催し、地域住民の交流を促進している。 	<p>・赤坂地区高齢者支援連絡会は、赤坂地区において高齢者に関わる団体が集まり、町全体で高齢者をサポートしていくことを目的としている。メンバーは、町会、民生委員、社会福祉協議会、赤坂地区総合支所、いきいきプラザなどで構成されている。会議ではお互いに情報交換を行い、独居老人宅への訪問を消防、警察、相談員と共に実施している。</p> <p>・いきいきプラザでは、外に出るきっかけづくりと仲間づくりを目標に、カラオケ大会、桜を見に行こう、カローリング交流会、愛愛まつりなどを開催している。引きこもりがちな高齢者に対し、まずは外に出て健康に良いことをしようというきっかけづくりに工夫を凝らしている。</p>

実施 状況	評価項目 4-3 地域の情報を収集し、地域の福祉向上のための取り組みを行っている	評 価 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>以下、利用者や地域の声を積極的に取り入れ、より良い施設運営と高齢者支援に役立てている。</p> <p>利用者の意見収集と地域ニーズの把握について <利用者の声を収集する取り組み></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者懇談会を開催し、意見や要望を収集し、サービス向上に活かしている。 ・窓口対応や事業終了後に利用者へ積極的に声をかけ、地域の情報や要望を会話の中から聞き取るよう努めている。 <p><収集した情報を活用した事業の展開></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業後のアンケートや口頭で得た情報をもとに、地域の高齢者に役立つ講話を企画し、認知症予防や尿もれ予防などの講座を開催している。 ・利用者からの意見や要望は、運営責任者会議やミーティングで報告し、協議の上、改善策を検討している。 		<p>・事業後のアンケート等の情報をもとに、地域の高齢者に役立つ講座として考え、実施している。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 外出機会を作ることを目的とした事業 入浴サービス、バスハイク、ノルディックウォーク、バドミントン観戦、植物を学ぶ講座、さわやか体育祭 など ② 高齢者だけでは体験が困難な事業の開催 e スポーツ ③ 男性利用者の参加を促す講座 メンズストレッチ、TV ゲーム、自律神経を整える呼吸法 ④ 他者とのふれあいを目的とした事業 各種世代間交流会、花火会、ほのぼの作品展、愛愛まつり、クリスマス交流会、新年会 など ⑤ 健康福祉に関する講座 尿もれ対策、大人のおむつ講座、初めての手話、認知症講座など <p>・利用者アンケートからも、「いきいきプラザでの活動は、健康維持や介護予防、交流に役立っている」という質問に対し、「健康維持として満足しています」という意見が見られる。また、全体的ないきいきプラザに対する意見・要望の中には、「いきいきプラザに通うことが生活の一部になっている」という回答も寄せられている。これらの意見からも、当館のサービス提供が地域の福祉向上の一助となっている。</p>

カテゴリー 5 サービスの実施・向上

<p>実施 状況</p>	<p>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</p>	<p>評価 A</p>
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>事業計画の進捗管理、情報共有、引継ぎ体制を強化し、円滑な事業運営を実現している。</p>		<p>・事業所では、計画的な進捗管理・報告・承認プロセスを整備し、事業の適切な運営を推進している。</p>
<p>事業計画の管理と進捗確認の取り組みについて</p>		<p>・事業計画の進捗管理については、事業計画進捗状況表を全職員が閲覧可能とし、状況を随時把握できる仕組みを整えている。また、「目標進捗管理シート」に各事業の進捗を網羅し、事業ごとに進捗状況を確認できる体制を整備している。</p>
<p><事業計画の進捗管理></p> <p>・年次事業計画設定のフローに従い、事業計画の進捗状況を定期的に確認している。</p>		<p>・事業報告と次年度計画への活用として、館長が年度事業報告書を作成し、報告内容を次年度の事業計画策定に活かしている。また、年度事業計画は、青山・赤坂・青南の3館を統合した「赤坂地区年間事業計画」としてまとめられ、各館の事業内容を確認できるよう整理している。</p>
<p>・毎月の共同事業体会議で、事業計画の進捗状況を報告・共有し、必要に応じて調整を行っている。</p>		<p>・事業計画の詳細と承認プロセスとして、青山いきいきプラザでは、事業を「教室事業」「区全体事業」「3館合同事業」「季節イベント」「講座・講演」「健康づくり」「いきがづくり」などに分類している。また、各事業計画には、開催予定や定員数などの詳細が組み込まれ、計画的に進められている。さらに、事業計画作成時には、事業ごとに計画書を作成し、承認を受けた上で、綿密な計画のもと実施している。</p>
<p><事業計画の策定と管理></p> <p>・年度前に「事業予定表」を作成し、各事業の担当者を決定している。計画書・報告書を作成し、統括責任者の承認後に赤坂地区総合支所管理課へ提出している。</p>		<p>・事業計画の細部と承認プロセスとして、青山いきいきプラザでは、事業を「教室事業」「区全体事業」「3館合同事業」「季節イベント」「講座・講演」「健康づくり」「いきがづくり」などに分類している。また、各事業計画には、開催予定や定員数などの詳細が組み込まれ、計画的に進められている。さらに、事業計画作成時には、事業ごとに計画書を作成し、承認を受けた上で、綿密な計画のもと実施している。</p>
<p>・作成した資料は、事務所内でファイル管理し、職員にはメール配信を行い、情報共有を徹底している。</p>		<p>・事業計画の細部と承認プロセスとして、青山いきいきプラザでは、事業を「教室事業」「区全体事業」「3館合同事業」「季節イベント」「講座・講演」「健康づくり」「いきがづくり」などに分類している。また、各事業計画には、開催予定や定員数などの詳細が組み込まれ、計画的に進められている。さらに、事業計画作成時には、事業ごとに計画書を作成し、承認を受けた上で、綿密な計画のもと実施している。</p>
<p><事業運営の効率化と情報共有></p> <p>・各事業の事業計画書・報告書をファイル化し、年度事業予定表（実績）を参考に事業を実施している。</p>		<p>・事業計画の細部と承認プロセスとして、青山いきいきプラザでは、事業を「教室事業」「区全体事業」「3館合同事業」「季節イベント」「講座・講演」「健康づくり」「いきがづくり」などに分類している。また、各事業計画には、開催予定や定員数などの詳細が組み込まれ、計画的に進められている。さらに、事業計画作成時には、事業ごとに計画書を作成し、承認を受けた上で、綿密な計画のもと実施している。</p>
<p>・パソコン内に共有フォルダを作成し、職員がいつでも閲覧できる環境を整備している。</p>		<p>・事業計画の細部と承認プロセスとして、青山いきいきプラザでは、事業を「教室事業」「区全体事業」「3館合同事業」「季節イベント」「講座・講演」「健康づくり」「いきがづくり」などに分類している。また、各事業計画には、開催予定や定員数などの詳細が組み込まれ、計画的に進められている。さらに、事業計画作成時には、事業ごとに計画書を作成し、承認を受けた上で、綿密な計画のもと実施している。</p>
<p>・人事異動の際には、引継ぎ期間を設け、担当業務の漏れがないようにしっかりと引継ぎを実施している。</p>		<p>・事業計画の細部と承認プロセスとして、青山いきいきプラザでは、事業を「教室事業」「区全体事業」「3館合同事業」「季節イベント」「講座・講演」「健康づくり」「いきがづくり」などに分類している。また、各事業計画には、開催予定や定員数などの詳細が組み込まれ、計画的に進められている。さらに、事業計画作成時には、事業ごとに計画書を作成し、承認を受けた上で、綿密な計画のもと実施している。</p>

実施 状況	評価項目 5-2 苦情対応 意見・苦情の受付・対応が適切になされている	評 価 A
	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>以下、利用者の意見を積極的に取り入れ、苦情対応の体制を整備することで、より良いサービスの提供を目指している。</p> <p>利用者の意見・苦情対応の仕組みについて <利用者の意見を収集する仕組み> ・ご意見箱を設置し、利用者からの意見を収集している。</p> <p>・「区政への意見提案（区民の声）」を掲示し、広く周知している。区政への意見用紙も設置し、利用者が意見を提出できる環境を整備している。</p> <p><苦情対応の体制> ・苦情受付は運営責任者が担当し、苦情解決責任者は統括責任者が対応している。</p> <p>・責任者が不在の場合は、職員が対応し、極力二人での対応を心掛け、利用者への適切な対応を徹底している。</p> <p><苦情・相談の記録と共有> ・意見や苦情があった場合は「苦情・相談記録票」に記入し、統括責任者と運営責任者が対応している。</p> <p>・対応後は、記録を全職員で共有し、情報の透明性を確保している。</p> <p>・「苦情処理マニュアル」を活用し、全体研修で対応方法を確認し、スムーズな対応ができるよう努めている。</p>	<p>第三者評価機関による講評</p> <p>・意見箱に投函された利用者の意見や要望は、運営責任者が回収を担当している。また、回収後、まず担当部署が事実関係を確認し、その回答に基づき、利用者へ掲示板で回答を掲示している。さらに、意見・要望の内容は、社内メールを通じて職員にも周知し、情報共有を徹底している。</p> <p>・最近の事例として、体育館更衣室のエアコンの温度設定に関する意見が寄せられた。この意見に対し、館の温度設定基準を分かりやすく説明するとともに、「今後も皆様が快適にお過ごしいただけますよう、気温・温度の調和を図ってまいります」と丁寧な表現で回答している。このように、利用者の理解を深めるとともに、不満や疑問を和らげ、快適な施設利用につなげるよう努めている。</p> <p>・利用者の意見・要望・苦情に迅速に対応するため、申し出があった際には「苦情処理マニュアル」に基づき「苦情・相談記録票」に記入している。</p> <p>・苦情受付担当の運営責任者と、苦情解決責任者である統括責任者が対応を行い、解決に努めている。</p> <p>・対応結果は全職員で共有し、フィードバックを行うことで、サービスの向上に活かしている。</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>以下、利用者の声を積極的に取り入れ、施設運営や事業内容の改善を行い、より充実したサービスの提供を目指している。 利用者の意向把握と事業改善の取り組みについて</p> <p>利用者の意向を把握する取り組み <利用者の意向を把握する取り組み> ・利用者懇談会を定期的に開催し、意見や要望を収集している。 ・年に1回、顧客満足度調査を実施し、館の運営改善に活用している。 ・ロビーでの茶話会形式のヒアリングを実施し、利用者の意見を直接聞き取っている。</p> <p><収集した意見を反映した事業改善> ・館事業のアンケートや聞き取り結果をもとに、事業内容を検討し、改善を実施している。(例：歌声教室の定員増加) ・利用者の要望に応じ、以下の新規事業を実現している。</p> <p><実施された改善・新規事業> ・歌声教室の定期開催 ・館外事業の拡充(ノルディックウォーキング、バドミントン観戦、霊園ノルディックなど) ・手話教室の開催</p>		<p>・毎年3月に1か月間にわたり館内に利用者アンケート箱を設置し、顧客満足度調査を実施している。令和5年度は202件のアンケートを配布し、そのうち182件を回収し、非常に高い回収率を記録している。</p> <p>・回収したアンケート結果は、報告書としてファイル化し、PC内の共有フォルダに保存している。職員は随時確認できるよう管理している。</p> <p>・集計は13項目の質問に対し、「はい」「どちらともいえない」「いいえ」「非該当」「未回答」の5段階に分けて記載している。また、別の質問では「年齢」「性別」「館の利用頻度」「住まい(地区)」「同居の有無」についても記載してもらい、自由コメント欄に意見・要望を書いてもらうことで、さまざまな意見を館の運営に活かしている。</p> <p>・アンケート、利用者懇談会、利用者への直接のヒアリングなど、機会があるごとに利用者からの意見・要望を聞き、来館者の満足に応える工夫を凝らしている。</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 A
	標 準 項 目	
○	利用者に対して公正・公平・丁寧に対応するために、接遇方針を明示している	
○	接遇方針に基づく利用者応対が行えるよう、教育・訓練や職員間での相互チェック等に取り組んでいる	
	確認された実践内容	第三者評価機関による講評
	<p>以下、研修やマニュアルを活用し、接遇の質向上と利用者満足度の向上を目指している。</p> <p>接遇向上とコンプライアンスの取り組みについて <接遇・サービスの向上に向けた取り組み></p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンスマニュアルを整備し、社内研修を通じて接遇に関する理解を深めている。 ・接客対応マニュアルを策定し、研修を実施することで、職員の接客スキル向上に努めている。 ・ミッションステートメント（行動規範）をマニュアルに明示し、職員への周知を徹底している。 <p><研修を活用したスキルアップ></p> <ul style="list-style-type: none"> ・接客対応マニュアルや苦情処理マニュアルを研修で学び、適切な対応を身につけている。 ・社内研修を通じて、職員のサービス向上を図り、利用者満足度の向上に取り組んでいる。 <p><利用者ニーズの反映と改善策の実施></p> <ul style="list-style-type: none"> ・顧客満足度調査アンケートの結果をもとに、会議で改善策を検討し、より良いサービス提供を目指している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・接遇に関しては、接客対応マニュアルや苦情処理マニュアルを整備し、社内研修を通じて職員の接遇意識を向上させている。特に、いきいきプラザの利用者に対して、適切で丁寧な対応を心掛けるよう指導している。 ・新入職員に対しては、入社後約 1 か月間の OJT（現場研修）や社内研修を実施し、接遇の基本をしっかりと習得できるよう工夫している。

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>以下、施設は多様な手段を活用して情報を発信し、地域住民や利用者にとって分かりやすく、来館しやすい環境づくりに取り組んでいる。</p> <p>施設の情報提供と来館促進の取り組みについて</p> <p><施設の情報提供と PR 活動></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域住民や利用者に向けて、以下の方法で施設の情報提供を行い、来館促進に努めている。 <p><館内での案内></p> <ul style="list-style-type: none"> ・POP やホワイトボードを活用した情報掲示を実施している。 ・受付で小チラシを直接手渡し、PR 活動を行っている。 <p><外部メディアの活用></p> <ul style="list-style-type: none"> ・区の掲示板を利用し、施設の情報を発信している。 ・ホームページのトップ画面に「更新情報・お知らせ」を設け、随時最新情報を掲載している。 ・「広報みなど」への情報掲載を通じて周知している。 <p><配布物による PR 活動></p> <ul style="list-style-type: none"> ・毎月「館だより」を発行し、赤坂支所や近隣の区有施設に設置している。 ・施設パンフレットを作成し、館内で配布している。 ・地域訪問時に「館だより」やパンフレットを配布し、施設の PR を実施している。 <p><情報のわかりやすさを工夫></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業ごとに対象を明確にし、情報を整理している。 ・POP は A3 縦向きに統一し、写真やイラストを活用して親しみやすいデザインに工夫している。 ・大きなイベントはポスターサイズで掲示し、視認性を向上している。 ・館内の掲示場所を決め、利用者が分かりやすい配置に調整している。 <p><地域との連携と情報交換></p> <ul style="list-style-type: none"> ・赤坂地区運営会議、赤坂地区高齢者支援連絡会、いきいきプラザ連絡会、介護予防連絡会に参加し、情報交換を密に実施している。 ・高齢者相談センターや介護予防リーダー・サポーターとの連絡会を開催し、情報共有を強化している。 ・「館だより」を公共施設へ発送し、幅広い周知を図っている。 		<ul style="list-style-type: none"> ・効果的な広報・PR 活動の実施に関して、当いきいきプラザは地区の諸団体と幅広く情報交換を行い、地区住民・利用者のニーズを把握しながら、館としての専門性を活かしたサービス提供を常に検討し、対応している。 ・一例として、次のような取り組みが行われている。 <ol style="list-style-type: none"> ① 地域訪問を実施し、施設の紹介・周知に努めている。（地域訪問は港区の事業の一つで、港区内 17 施設が一斉に行っている。） ② 都営住宅（青山一丁目、北青山三丁目）の集会所を訪ね、折り紙や体操を紹介し、職員の顔を覚えてもらうよう工夫している。 <ul style="list-style-type: none"> ・地域訪問を通じて、高齢者の外出機会を増やす工夫を行い、外出のきっかけづくりに努めている。

カテゴリ 6 人材の確保・育成

実施 状況	評価項目 6-1 サービス実現に必要な人員体制が確保されている	評 価 A
	標 準 項 目	
○	施設が必要とする人材を踏まえた採用を行っている	
○	明確化された理念・基本方針・施設像を実現するため、施設の特性を踏まえた人事制度になっている	
○	職員の意識を把握し、やる気と働き甲斐の向上に取り組んでいる	
	確認された実践内容	第三者評価機関による講評
	<p>以下、施設は専門性の高い人材を確保し、適切な管理体制を整えることで、質の高いサービスの提供と職員の成長を支援している。</p> <p>専門性の高い人材の確保と管理体制の強化について <高齢者対応が可能な専門人材の採用> ・介護予防運動指導員、健康運動指導士、看護師などの有資格者を積極的に採用している。</p> <p>・シルバー人材センターを活用し、高齢者対応の経験がある人材を確保している。</p> <p><専門性を活かした運営体制の構築> ・サービス提供に専門性が求められるため、統括責任者には介護予防運動指導員の資格を持つ者を配置している。</p> <p>・統括責任者を中心に、各館に運営責任者を配置し、明確な責任体制と指示命令系統を確立している。</p> <p>・施設の特性を考慮し、役員会で人事を決定している。</p> <p><職員の目標管理とキャリア支援> ・個人別目標管理を実施し、統括責任者との面接を通じて目標設定や今後のキャリア意向を確認している。</p> <p>・自己申告書を活用し、勤務先希望や取得したい資格を把握している。</p> <p>・必要な資格については研修受講を支援し、スキルアップを促進している。</p>	<p>・いきいきプラザでの職務には専門知識が求められるため、看護師、健康運動指導士、介護予防運動指導員、介護予防主任運動指導員などの有資格者の採用を積極的に行っている。特に看護師については、看護師協会を通じて採用を実施している。</p> <p>・自己申告書を活用し、職員が取得を希望する資格に対して、会社負担で資格取得を支援する制度を設けている。</p> <p>・会社は研修に力を入れており、職員アンケートからも「教育・研修制度がしっかり整備され、年間を通して計画的に実施されている」といった意見が寄せられている。</p>

実施 状況	評価項目 6-2 職員の教育・研修等により、職員の質の向上に取り組んでいる	評 価 S
	標準項目	
○	施設の人材育成計画に基づき、職員一人ひとりの能力向上に関する希望を反映させた個人別育成(研修)計画を策定している	
○	施設の目標や課題を達成するため、職員全体で取り組む勉強会や検討会を実施している	
○	手引書等を整備し、施設業務の標準化を図るための取り組みをしている	
○	利用者へのサービス向上を目指し、職員が工夫・改善したサービス事例などをもとに、基本事項や手順等の改善に取り組んでいる	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>以下、施設は専門性の高い人材の確保、明確な人事制度の運用、職員のキャリア支援を通じて、質の高いサービスの提供と職員の働きがい向上に取り組んでいる。</p> <p>施設の特性に応じた人材採用と人事制度の運用について <施設特性を踏まえた人事制度の運用></p> <ul style="list-style-type: none"> ・役員会にて、いきいきプラザの施設特性に基づき人事を決定している。 ・総括責任者には、介護予防運動指導員の資格を持つ者を配置している。 ・総括責任者を中心に、各館に運営責任者を配置し、責任体制と指示命令系統を明確化して運営している。 <p><職員の目標管理とキャリア支援></p> <ul style="list-style-type: none"> ・個人別目標管理制度を導入し、総括責任者との面談を実施している。 ・目標設定を通じて、新規事業の立案・実行を促し、職員の積極的な事業提案を推奨している。 ・自己申告書を活用し、勤務希望や取得したい資格を把握し、職員の意欲向上を図っている。 ・資格取得や更新に際しては、会社が金銭的な支援を行い、職員のスキル向上を支援している。 		<ul style="list-style-type: none"> ・人材育成には、会社としてかなり力を入れていることが伺える。 ・職員の資質向上に向けて、当館では人事考課の基礎となる職能基準評価表を作成し、これに基づいて昇進・昇格が決まる制度を導入している。また、職員各自の能力向上には、この評価表とキャリアパス制度が関連づけられている。 ・職員が立てた個人目標に対し、面接を実施し、資格取得や研修の受講を支援することで、モチベーション向上や自己実現につなげる仕組みを整えている。 ・館でのミーティングでは、問題点を挙げて対応しているが、各館の周辺に都営住宅があるかどうかによって地域特性が変わってくる。青山いきいきプラザでは体育館を持っているため、若年層の利用者が多いのも特徴の一つといえる。若年層の利用促進を働きかけることで、高齢者との交流につなげていく可能性があり、今後の運営が楽しみである。

カテゴリー 7 会計処理

実施 状況	評価項目 7-1 適切に経費の執行がなされている	評 価 A
	標準項目	
○	経理の管理体制を築き、適切に経費の執行がなされている	
○	経費の執行等の適切な経理書類を作成し、経理と出納の相互牽制のみを設けている	
	確認された実践内容	第三者評価機関による講評
	<p>事業運営の執行管理体制 <事業運営の執行管理体制> ・3館の執行状況、経費管理、労務管理を担当する職員を配置し、統括責任者が承認を行っている。</p> <p>・執行状況は本社と連携したシステムを活用し、適切に管理している。</p> <p><執行状況の確認・承認プロセス> ・担当者が執行状況を作成し、統括責任者が確認後、本社総務部長の承認を得る流れとなっている。</p> <p>・毎年、本社監査役による監査を受け、適正な管理体制を維持している。</p>	<p>・請求書や領収書は本社に送付され、月次報告書の管理は本社にて行われている。</p> <p>・経理業務に関しては、本社の管理部門とメールや電話で常に連絡を取り合い、漏れのないチェック体制を構築している。</p> <p>・経費管理、請求書管理、執行状況管理、労務管理を同一の職員が担当することで、全体の把握ができ、館の事業の動きを理解しやすくなっている。</p> <p>・各職員も事業計画書を作成する際には、必要経費を記載し、採算性を確認するため、コスト意識を徹底している。</p>

カテゴリー8 独自の取り組み

実施 状況	評価項目 8-1 指定管理者が持つノウハウ・アイデアや専門性を活かした取り組みがある	評 価 A
	標準項目	
○	独自のノウハウ・アイデアや専門性を活かした取り組みがある	
○	施設内外の先進事例等の情報を収集し、それらを参考にした新たな取り組みを行っている	
	確認された実践内容	第三者評価機関による講評
	<p>職員の技能を活かした多様な事業の開催について</p> <p><高齢者向けの新たな体験型事業></p> <p>・いきいき散歩、ガーデニング、霊園内ウォークなど、高齢者だけでは経験しにくい活動を企画・実施している。</p> <p><認知症予防に特化した楽しいプログラム></p> <p>・ダーツ、ルーレット、ポーカー、いきいき学校など、楽しみながら認知症予防に取り組める事業を開催している。</p> <p><季節イベントや測定器を活用した特別企画></p> <p>・季節ごとのイベントや、自社の他店舗の測定器を活用した健康促進イベントなど、多岐にわたるプログラムを展開している。</p> <p><他施設との連携・情報共有></p> <p>・新たな取り組みの導入を検討し、他の類似施設のイベントをインターネット等で調査し、当館で採用できる事業の可能性を検討している。</p> <p><社内の情報共有強化></p> <p>・会社全体のマネージャー会議を通じて、各施設の情報を共有し、効果的な事業運営を図っている。</p> <p><他施設との連携強化></p> <p>・港南いきいきプラザと定期的に連絡を取り合い、事業の情報共有を行い、相互の運営改善に努めている。</p>	<p>・職員の技能を活かした事業として、次のようなものが挙げられる。</p> <p>① 職員が講師となって開催している事業 バドミントン教室、おりがみ教室、かんたんエアロ、初めての手話講座、いきいき体操、ポールエクササイズ など</p> <p>② 有資格者による高齢者向け講座の開催 ヨガ、ストレッチ、バレエエクササイズ、自律神経を高める呼吸法 など</p> <p>③ 認知症予防に特化した事業の開催 大人の学校、TVゲーム など</p> <p>④ 自社の他施設の測定器を用いた事業 INBODY 測定</p> <p>⑤ 職員が創意工夫して立案・実行した事業 気功的ヨガ、ストレッチヨガ、いきいき歌声教室、クラフトバンド、フラワーアレンジメント、運動塾、ゴルフ講座、初心者麻雀教室 など</p> <p>・常に利用者のニーズに応え、館の専門性を活かした事業の発掘に対する意識を持ち、新しいことに全職員が挑戦している。</p> <p>・有資格者の採用の一環として、当館では看護師を常勤職員として配置している。そのことで、来館する利用者に安心感を与えるとともに、健康に関する多くの相談を受けている。これは、他施設では見られない当館の特徴の一つといえる。</p>

■全体講評

【特に良い点】

1	赤坂地区では、毎年11月に赤坂地区総合支所協働推進課主催の防災訓練が実施されている。いきいきプラザは、この訓練に避難所でのエコノミー症候群予防を目的とした運動プログラムを提供する形で参画している。災害時、避難者は不安や緊張によって気分が落ち込みやすくなり、ストレスを感じやすい傾向にある。そこで、いきいきプラザでは「いきいき体操」などの運動を実施し、気持ちを和らげ、体をほぐす活動を行うことで、避難生活の負担軽減に貢献している。
2	いきいきプラザの活動を広く周知するため、地域訪問や集合住宅での集会に参加し、講座の開催や施設の紹介を行っている。高齢者は引きこもりがちになる傾向があり、外出の機会が減ることで健康面にも影響を及ぼす可能性がある。そこで、外出が難しくなった方に対し、「外気に触れ、健康のために何かを始めましょう」と声をかけ、外出の機会を増やす支援に力を入れている。
3	青山いきいきプラザでは、看護師資格を持つ職員が常駐しており、利用者に安心感を提供している。また、健康に関する相談を受ける機会も多く、利用者の健康維持や不安解消に寄与している。このような体制は、他の施設には見られない当館の特徴の一つである。

【特に改善が望まれる点】

1	基本マニュアルには、「港区個人情報保護条例」や「情報安全対策実施手順（管理者編／利用者編）」など、情報管理に関する厳格な対応が定められている。しかし、人が行う業務である以上、常に完璧を維持することは難しい。例えば、個人情報に関する資料をすぐに片付けず、机の上に置いたまま別の業務で席を離れるといった状況も起こり得る。職員アンケートでも、「利用者の名前が記載されたものはすべて適切に管理すべきである」との指摘が寄せられている。そのため、個人情報は必ずファイルにまとめ、外部から見えないよう適切に管理することが求められる。
2	いきいきプラザの利用率を見ると、男性利用者の割合が低い傾向にある。そのため、当館では地域活動の一環として、地域訪問や都営住宅の集会に参加し、来館促進を行っている。特に、独居で閉じこもりがちになりやすい男性高齢者に向けて、興味を引く事業を紹介し、外出の機会を増やす取り組みを進めている。今後はさらに館の専門性を活かした健康維持支援へとつなげる活動を期待したい。
3	以下余白

利用者調査結果

■調査概要

・調査対象:港区立赤坂区青山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

140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		不明	
1	1%	9	6%	16	11%	25	18%	37	26%	31	22%	21	15%	0	0%

利用頻度

ほぼ毎日		週3～5回		週1～2回		月1～2回		その他		不明	
3	2%	42	30%	82	59%	9	6%	4	3%	0	0%

■アンケート項目別結果

アンケート項目	はい		どちらともいえない		いいえ		非該当・無記入	
	数	%	数	%	数	%	数	%
1. 教室や講座の種類は十分か	84	60%	45	32%	4	3%	7	5%
2. 参加している教室や講座に満足しているか	120	86%	13	9%	2	1%	5	4%
3. 講師や先生に満足しているか	126	90%	8	6%	0	0%	6	4%
4. 楽しみにしている教室や講座はあるか	105	75%	20	14%	2	1%	13	13%
5. プラザでの活動は健康維持や交流に役立っているか	117	84%	17	12%	1	1%	5	4%
6. 施設においてプライバシーが守られているか	114	81%	18	13%	3	2%	5	4%
7. 職員の言葉使いや態度は丁寧か	128	91%	8	6%	2	1%	2	1%
8. 職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれるか	127	90%	12	9%	0	0%	1	1%
9. 職員は相談ごとに親切に応じてくれるか	115	82%	15	11%	1	1%	9	6%
10. 安心・安全に対する配慮は行き届いているか	116	83%	23	16%	0	0%	1	1%
11. 災害時の避難経路は分かりやすく示されているか	75	53%	54	39%	1	1%	10	7%
12. 設備や備品は利用しやすいか	94	67%	38	27%	3	2%	5	4%
13. 施設内の清掃は行き届いているか	127	90%	11	8%	1	1%	1	1%

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:港区立赤坂地区 青山いきいきプラザを総合的にみて

1 大変満足		2 満足		3 どちらともいえない		4 不満		5 大変不満	
51	37%	79	56%	9	6%	0	0%	1	1%

注 利用者からの意見・要望等は集計して、いきいきプラザ施設に伝えてあります。

■利用者調査全体コメント

利用者調査項目の「2. 参加している教室や講座に満足しているか」「3. 講師や先生に満足しているか」「5. プラザでの活動は、健康維持や介護予防や交流に役立っているか」「6. 施設においてプライバシーが守られているか」「7. 職員の言葉遣いや態度は丁寧か」「8. 職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれるか」「9. 職員は相談ごとに親切に応じてくれるか」「10. 安心・安全に対する配慮は行き届いているか」「13. 施設内の清掃は行き届いているか」は、「はい」が80%以上となっている。総合満足度では、大変満足が36.4%、満足56.4%となっており、9割以上が満足と回答していた。また、自由記述では、「気楽に安心して利用させてもらっています」「いきいきに行くのが生活の一部になっており、職員様には感謝しています。」等の自由意見が寄せられていた。