

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

赤坂いきいきプラザ

—評価結果報告書—

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
渡邊一平	リーダー	組織
篠澤 勇作	メンバー	組織
山田 一	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	港区立赤坂いきいきプラザ		
事業所の連絡先	所在地	東京都港区赤坂 6 丁目 4 番 8 号	
	電話	03-3583-1207	
	FAX	03-3583-5627	
①契約日 ③利用者調査実施期間 ④全職員自己評価実施期間 ⑤運営管理者自己評価実施期間 ⑥事業所訪問調査日	E-mail		
	② 事前説明実施日	令和 6 年 7 月 12 日	
	令和 6 年 7 月 5 日	～	令和 6 年 8 月 5 日
	令和 6 年 7 月 10 日	～	令和 6 年 8 月 10 日
	令和 6 年 7 月 10 日	～	令和 6 年 8 月 10 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	赤坂いきいきプラザが大切にしている考え方(理念・基本方針等)は次の5項目です。 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適切な維持管理
開館時間と休館日	開館時間:午前9時から午後9時30分(日曜日のみ午後5時閉館) 休館日:年末年始(12月29日から1月3日)・他臨時休館
利用申込方法	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。また、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、敬老室を利用の際には、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。
高齢者向け事業	港区では、高齢者の方々が要介護状態に陥ることなく、いつまでも健康でいきいきと生活していくために、様々な元気づくり事業(介護予防事業)を行っています。
個人利用施設一覧	集会室A・集会室B・健康トレーニング室・敬老室・浴室・談話室
浴室開放時間	利用時間:月曜・水曜・金曜の正午から午後4時まで

## ■評価基準と評価報告の読み方

### 報告書の読み方

欄	報告書内容の解説
評価	評価基準に従い標準項目の実施状況、職員自己評価結果、利用者アンケート結果、協定書又は仕様書、業務基準書、事業計画書等及び訪問調査で確認した事項を参考に、下記の5段階評価を行っています
実施状況	評価項目に対する事業所の取り組みについて、標準項目ごとに実施状況を確認チェックし、実施していれば「○」、未実施であれば「●」を表示しています
実践内容	運営管理者自己評価、訪問調査等に基づいて確認した取り組みを記載しています。この記載内容が、主に評価の根拠となります
講評	各評価項目に対して評価機関が把握した「良いと思う点」と「改善が望まれる点」を記載しています

### 評価基準

以下の基準に基づく5段階評価をしました。

評価	評価基準
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・評価できる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
事業計画の策定と周知を徹底し、職員・利用者ともに理念と取り組みを共有できる仕組みを整えている。		・事業所は、目指す理念と基本方針を、利用者・職員・地域・事業運営に関わる関係者に向けて、さまざまな媒体や機会を活用して周知している。また、策定した事業計画に基づき、理念の実現を目指しながら、適切に事業運営を行っている。
事業所の理念・基本方針に基づく事業計画の策定と周知 <職員への理念・基本方針の周知>		具体的には、以下の取り組みが行われている。
・施設の理念・基本方針や目指す施設像を明確にし、職員に共有している。		・法人の理念や基本方針は、年度ごとの事業計画書内の基本マニュアルに明示され、赤坂いきいきプラザの事務所内に掲示されている。さらに、職員はポケット版を名札の裏に入れて常時携行し、必要に応じて参照できるようにすることで、理念や基本方針の周知を徹底している。
・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、事務所内に掲示している。		・事業計画書・報告書は職員にメール配信し、その後、口頭で内容を説明して職員の理解と同意を得ている。
職員はポケット版を名札の裏に入れて常に携帯できるようにしている。		・年度初めや社内研修の機会を活用し、職員は法人の理念や基本方針を必ず再確認している。利用者や老人会、町会に対しては、利用者懇談会を開催し、利用者の状況や事業報告、事業予定など施設の取り組みを報告している。
<事業計画・事業報告の職員への周知>		・年度事業計画書や業務実績報告書を事業所内に設置し、利用者が自由に閲覧できる環境を整えている。さらに、利用者懇談会の内容は「利用者懇談会実施状況報告書」に記録し、情報共有を徹底している。
・採用時に経営理念を含む基本マニュアルを配布し、研修を実施している。		
・年度初めや社内研修で理念や基本方針を確認し、理解を深めている。		
・事業計画書・事業報告書は作成後に職員へメール配信し、その後、口頭で説明を行い、周知を徹底している。		
<事業計画・事業報告の利用者への周知>		
・利用者懇談会で、利用者の状況や事業報告、事業予定などの施設の取り組みを報告している。		
・年度事業計画書や業務実績報告書を閲覧できるよう施設内に設置し、利用者が自由に確認できる環境を整備している。		

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	
		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>管理者が明確な役割と責任をもって組織を運営し、職員の成長を支援しながら、質の高いサービスの提供に努めている。</p> <p>＜管理者の役割と責任の明確化と周知＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・統括館長を中心とした組織体制を確立し、指示命令系統と責任体制を明確化している。</li> <li>・各種マニュアルを活用することで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。</li> <li>・質の高いサービスの提供と向上、安全で快適な環境整備に努めている。</li> <li>・事業計画書の「年度管理運営計画」に組織体制を明記し、職員へ共有している。</li> <li>・組織図を事務所内に掲示し、職務権限と併せて基本マニュアルにも記載し、全職員が役割を理解できるようにしている。</li> </ul> <p>＜管理者の具体的な行動と取り組み＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業計画書の「年度管理運営計画」に組織体制や職務権限を明記し、基本マニュアルにも記載している。</li> <li>・事業所の責任者として、毎年度の事業計画書を作成し、年度目標を設定・実行・管理している。</li> <li>・個人別目標管理制度に基づき、職員と面談を実施し、目標管理シートを作成している。</li> <li>・目標設定・評価・助言を行い、職員のモチベーション向上や組織の方向性統一を指揮している。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・管理者は、自らの役割と責任を明確にし、職員に伝えながら行動している。具体的には、組織図を活用して指示命令系統と責任体制を明確化し、迅速な意思決定を行うことで、各種マニュアルを有効活用しながら、安定した業務運営、良質なサービスの提供、安全・安心で快適な環境整備に努めている。</li> <li>また、事業所の責任者として、毎年度の事業計画書を作成し、年度目標を設定し、職員に周知・実行・管理を徹底している。さらに、事業計画書の「年度管理運営計画」に組織体制と職務権限を明記し、組織図と合わせて基本マニュアルにも記載することで、職員の役割を明確にしている。</li> <li>・管理者は、個人別目標管理制度に基づき、職員と面談を行い、目標管理シートを作成し、目標設定や助言を実施している。また、人事考課として年度末に評価を行い、職員のモチベーション向上を図るとともに、年俸額を合理的かつ公正に選定し、組織の方向性を統一している。</li> </ul>	

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	
<input type="radio"/>	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	
<input type="radio"/>	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>職員が法・規範・倫理・条例を理解し、遵守できる環境を整え、継続的な教育と情報共有を通じて意識向上を図っている。</p> <p>施設職員の法・規範・倫理の遵守と周知徹底</p> <p>＜職員が遵守すべき法・規範・倫理・条例の明示＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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」を含め、ハラスメントに関する事項も周知徹底している。</li> <li>・基本マニュアルは職員へデータ配信し、各館に設置して職員が必要なときに参照できるようにしている。</li> </ul> <p>＜全職員の理解を深める取り組み＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・毎年、社内研修を開催し、理念・基本方針・年度目標・コンプライアンス・ハラスメントに関する確認を実施し、教育訓練記録として記録している。</li> <li>・職員が遵守すべき企業行動規範、コンプライアンスマニュアル、安全管理マニュアル、緊急対応マニュアル、接客対応マニュアルを作成している。</li> <li>・基本マニュアルに綴じ込み、施設運営に関わる港区の条例や指針とともに明示している。</li> <li>・毎年開催する3施設合同の全体研修で、これらの理解を深める取り組みを行っている。</li> </ul> <p>＜基本マニュアルの管理と情報共有＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・パソコンの共有フォルダ内で保管・管理し、職員が常にアクセスできるように情報共有を徹底している。</li> <li>・紙媒体の基本マニュアルをファイリングし、事務所内に設置して常時閲覧可能な環境を整備し、周知徹底を図っている。</li> </ul>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>・職員が遵守すべき法・規範・倫理（個人の尊厳）・条例などを基本マニュアルに記載し、遵法意識の向上と周知を徹底している。</li> <li>また、これらの内容を事業所内に掲示するとともに、基本マニュアルには「ミッションステートメント」や「コンプライアンスマニュアル」を綴じ込み、事務所内にも掲示して職員が常に確認できる環境を整えている。さらに、「ハラスメントについて」も職員が留意すべき重大な事項として周知徹底している。</li> <li>・基本マニュアルは職員各自にデータ配信し、必要なときにいつでも参照できるようにしている。</li> <li>・研修は全職員が受講対象となっており、毎年WEB社内研修を開催している。講師には専門知識を有する専門家を招き、質の高い研修を提供している。</li> <li>・施設の職員が遵守すべき企業行動規範、コンプライアンスマニュアル、安全管理マニュアル、緊急対応マニュアル、接客対応マニュアルに加え、施設運営に関する港区の条例や指針を基本マニュアルに綴じ込み明示している。さらに、毎年実施する3施設合同の全体研修を通じて、職員の理解を深める取り組みを行っている。</li> <li>・社外研修、外部研修は代表職員が受講し、その内容は教育訓練記録に記載され、職員へ共有・還元することで業務に活用している。</li> <li>・基本マニュアルはパソコンの共有フォルダに保管・管理し、職員がいつでも情報共有できるようにしている。また、ファイリングした紙媒体の基本マニュアルを事務所内に設置し、常時閲覧可能な環境を整えることで、周知徹底を図っている。</li> </ul>

## カテゴリー2 安全管理・危機管理

実施 状況	評価項目 2-1 緊急時・災害時における利用者の安全確保のための体制整備・取り組みが行われている	評 価
		A
	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、協定書等のとおりの 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>安全管理の徹底・関係機関との連携・事故防止策の強化を通じて、利用者と職員の安全確保を図っている。</p> <p>安全管理・危機管理の取り組み</p> <p>・安全管理マニュアルの整備と訓練の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、事業中の緊急対応マニュアルを基本マニュアルに綴じ込み、研修時に内容を確認している。</li> <li>・利用者を含めた防災訓練を実施し、災害時の対応力を向上させていく。</li> <li>・各廊下に「避難通路」のPOPを掲示し、避難経路を明確化している。</li> <li>・消火器配置図を作成し、事務所内に設置している。</li> <li>・常勤職員は全員、救急法の訓練を受講し、緊急時の対応力を強化している。</li> </ul> <p>・支所と防災無線訓練を実施し、緊急時の連携体制を強化している。</p> <p>・赤坂地区防災訓練に参加し、地域防災の一翼を担っている。</p> <p>・事業所自衛消防隊の編成と任務を明確化している。</p> <p>・日常の火災予防の担当と注意事項を作成し、事務所内に掲示している。</p> <p>・休日・夜間時の区職員の入館方法とカギの設置場所を確認し、緊急時の対応をスムーズにしている。</p> <p>・事故発生時の対応と再発防止の取り組み</p> <p>・港区の危機管理基本マニュアルに沿って行動し、事故発生時は「事件・事故等危機情報連絡票」にて報告している。</p> <p>・再発防止策として、他地区の「事件・事故等危機情報連絡票」をファイル化し、職員が閲覧可能にしている。</p> <p>・リスクマネジメント表を作成し、職員に配布し、事故防止に取り組んでいる。</p> <p>・運営責任者会議でリスクマネジメント表の検討・追記・修正を行い、継続的な改善を実施している。</p> <p>・風呂利用者の健康管理と安全対策</p> <p>・風呂利用者は窓口で個人登録証を提出し、脱衣所のロッカーキーを受け取る際に顔色をチェックしている。</p> <p>・体調不良が疑われる場合は、血圧測定や水分補給を促している。</p> <p>・一人での利用者には巡回を強化し、安全確認を徹底している。</p>	<p>・事業所は、利用者・職員・地域住民の安心・安全を確保するため、区との協定書に基づき、緊急時・災害時の体制を整備している。これに伴い、対応手順を定めた「安全管理マニュアル」、「緊急対応マニュアル」を作成し、さらに「区民避難所運営マニュアル」、「事業中の緊急対応マニュアル」に基づいた研修を実施することで、万が一の事態に備えている。</p> <p>防災・安全管理の取り組みについて</p> <p>・避難誘導と防災訓練の実施</p> <p>具体的には、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・避難誘導の実効性を高めるため、毎年利用者を含めた防災訓練を実施し、迅速かつ的確な初動対応ができる体制を構築している。</li> <li>・広域災害対応のため、地区防災訓練に参加し、関係機関との連携を強化している。</li> <li>・災害発生時の連絡手段確保のため、赤坂地区総合支所と防災無線訓練を実施し、通信手段を確保している。</li> </ul> <p>・緊急対応と安全対策の強化</p> <p>具体的には、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・常勤職員は全員、救急法の訓練（日赤・MFA・消防署など）を受講し、緊急時に備えている。</li> <li>・事業所自衛消防隊の編成と任務を明確化し、日常の火災予防の担当と注意事項を作成し、事務所内に掲示している。</li> </ul> <p>・事故発生時の対応と再発防止</p> <p>具体的には、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事故発生時は、港区の危機管理基本マニュアルに沿って対応し、「事件・事故等危機情報連絡票」で区へ報告している。</li> <li>・再発防止策として、区への報告後に事故報告書を作成し、最終報に再発防止策を記入して提出している。</li> <li>・他地区の「事件・事故等危機情報連絡票」を職員に回覧し、周知徹底を図るとともに、ファイルに保管し、必要時に参照できるよう管理している。</li> <li>・リスクマネジメント表を作成し、職員に配布して周知し、運営責任者会議で定期的に検討・追記・修正を行い、改善を継続している。</li> </ul>

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	
<input type="radio"/>	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	
<input type="radio"/>	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	
<input type="radio"/>	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>計画的な点検・修繕、日常の安全確認、定期的な防災訓練を通じて、安全で快適な施設環境の維持を徹底している。</p> <p>&lt;計画的な保守管理と定期点検の実施&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「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、計画的かつ漏れのない保守管理を実施している。実施した点検や修繕内容は報告書として区に提出し、透明性を確保している。</li> <li>共同事業体会議で点検や修繕の進捗状況を報告し、計画通りに進められているかを確認している。</li> </ul> <p>&lt;利用者の安全を考慮した施設内環境の整備&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事務所内に「施設管理緊急連絡網」を掲示し、24時間バックアップ体制を確保している。</li> <li>「区有施設日常点検表」に基づき、毎日点検・記録を実施している。</li> <li>「自主検査表（日常）」を活用し、日々の点検・記録を徹底している。</li> <li>部屋貸し後の巡回を行い、部屋の状態を確認し、安全性を維持している。</li> <li>清掃員が定期的に巡回し、施設内の美化と破損状況の確認に努め、不備があれば職員に報告している。</li> </ul> <p>&lt;利用者が使用する器具・備品の安全確認&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>開館前にチェックリストを用いて点検し、問題があれば施設担当に報告している。</li> <li>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。</li> <li>清掃員も日々の清掃時に目視チェックを行い、不備があれば職員に報告している。</li> <li>点検・修繕の進捗状況を共同事業体会議で報告し、計画通りに実施されているかを確認している。</li> <li>利用者を含めた防災訓練を実施し、災害時の安全確保に備えている。</li> </ul>	<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>・利用者の安全性に配慮した施設内環境の整備にも取り組んでおり、「施設管理緊急連絡網」を事務所内に掲示し、24時間バックアップ体制を確保している。また、毎日「区有施設日常点検表」や「自主検査表（日常）」に沿って点検・記録を実施し、安全管理の徹底を図っている。</p> <p>・施設の清掃については、清掃員が定期的に巡回し、館内施設の美化や破損などのチェックを行い、早期発見・早期対応に努めている。さらに、利用者が使用する器具や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・早期対応に取り組んでいる。開館前にはチェックリストを用いて点検し、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についても、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>・このように、施設では計画的な点検や修繕、日常の安全確認を徹底し、安全で快適な環境の維持に努めている。</p>	

### カテゴリー3 情報の保護・共有

実施状況	評価項目 3-1 個人情報保護・情報公開が適切に行われている	評価	
		標準項目	A
<input type="radio"/>	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		
<input type="radio"/>	施設で扱っている個人情報の利用目的を明示している		
<input type="radio"/>	個人情報の保護に関する規程を明示している		
<input type="radio"/>	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	
情報の保護と共有の取り組みについて  <個人情報の適切な管理とアクセス制限> ・基本マニュアル内の「情報安全対策実施手順」に基づき、個人情報を適切に管理している。  ・個人情報はスタンドアローンのPCで管理し、外部ネットワークからのアクセスを制限している。  ・文書に含まれる個人情報は施錠可能なキャビネットで管理し、物理的なセキュリティを確保している。  ・各職員にパスワードを設定し、不正アクセスを防止している。  <個人情報の利用目的の明示と適正な運用> ・「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周知している。  ・事業の申込用紙には個人情報の利用目的を記載し、利用者に説明している。  ・保管期間が終了した個人情報は適切に廃棄し、情報漏えいを防止している。  ・個人情報の保護に関する規程を明示し、職員へ周知徹底している。  <情報開示請求への対応と透明性の確保> ・情報開示請求の対応方法を明確化し、手順を掲示している。  ・「自己情報の開示等請求について」の手順を見やすい場所に掲示し、利用者が必要な情報を適切に取得できるよう配慮している。		<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>事業所は「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」と合わせて、個人情報の利用目的を明示し、適切に運用している。また、イベント事業などの申込用紙には、利用者の個人情報の利用目的を記載し、明確化している。収集した記録は、指定の保管期間が終了後、所定の手続きに従い、必ず廃棄している。</li> <li>個人情報の保護に関する規程を掲示し、情報開示請求に対する対応方法を明示している。また、「プライバシーポリシー」「個人情報保護方針」「自己情報の開示等請求について」を掲示している。</li> </ul>	

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	
		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	
<b>情報共有の取り組みと標準化について</b> <重要な連絡事項の共有> ・重要な連絡事項がある場合は随時ミーティングを開催し、出席できなかった職員には個別に報告している。 ・報告事項はメールでも配信し、各職員に補足説明を行い、情報の共有を徹底している。 ・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・改善を実施している。 ・フロントノートや回覧板を活用し、会議での決定事項を職員間で共有している。		・職員間で情報を共有するため、連絡すべき重要事項があるときは随時ミーティングを開催し、出席できなかった職員にはメール配信による個別連絡のうえ補足説明を行い、周知している。 ・毎月共同事業体会議を開催し、運営管理及び運営状況についての確認や改善を行っている。 ・情報を共有するため、パソコン内にフォルダを作成して資料を保存し、職員が確実に閲覧できるようにしている。常に連絡事項、事業計画書、事業報告書等の情報は3事業所で共有しており、メールチェックにより関係者間で情報が共有されている。 ・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、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。	
<情報共有の標準化とマニュアル化> ・連絡事項、事業計画書、事業報告書などのメールを常に確認し、情報の見落としを防止している。 ・休み明けの出勤時には、必ずメールをチェックすることを徹底している。 ・PC内に共有フォルダを作成し、作成した資料を保存・管理し、職員がいつでも閲覧できる環境を整備している。 ・連絡事項や各事業の計画書・報告書を活用し、3館間での情報共有を推進している。 ・社内職員研修を実施し、基本マニュアルの確認を行い、業務の標準化を図っている。 ・3館兼務職員を配置し、各館の情報を円滑に共有しながら、シフト体制の調整を行っている。			

#### 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	
		標準項目	A
<input type="radio"/>	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		
<input type="radio"/>	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>施設の専門性や機能を活かしながら、地域団体との情報共有や協力を進め、相互理解と地域の活性化に貢献している。</p> <p>地域との交流・連携の取り組みについて</p> <p>＜地域との情報共有と相互理解の促進＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者懇談会に、老人クラブや町会などの地域団体の代表が参加し、意見交換を実施している。</li> <li>町会や老人クラブの会長とは、定期的にコミュニケーションを取り、地域の声を把握している。</li> <li>シルバー人材センター会員が配布する地域情報誌の一時預かり所として協力し、情報提供を支援している。</li> <li>「館だより」を公共施設へ発送し、いきいきプラザの取り組みを地域へ広く周知している。</li> </ul> <p>＜施設の機能を活かした地域支援・協力＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>老人クラブ総会の際に、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。</li> <li>「赤坂青山 美しいまち マナー・キャンペーン」に参加し、地域の環境美化・マナー向上に貢献している。</li> <li>保育園や中高生プラザのイベントに協力し、世代を超えた地域交流を促進している。</li> <li>赤坂地区防災訓練では、「血栓予防体操」を担当し、防災啓発の一翼を担っている。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>地域との情報交換・情報共有の推進について、事業所は、地域との情報交換や情報共有を促進するため、地区の高齢者関連団体の会長職と常にコミュニケーションを取り、相互理解を深めている。また、利用者懇談会には、老人クラブや町会、シルバー人材センターなどの地域団体の代表が参加し、意見交換を行っている。</li> <li>シルバー人材センターが配布する地域情報誌の一時預かり所として、施設のスペースを提供し、連携を図っている。</li> <li>当事業所の活動を広く周知するため、機関紙「館だより」を公共施設に発送し、地域との相互理解を促進している。</li> <li>地域との協力・協働の取り組みについて、赤坂いきいきプラザは、地域と協力・協働する関係を築き、さまざまな支援や連携を実施している。具体的には、以下のものがある。 <ul style="list-style-type: none"> <li>①地域の老人クラブが総会を開催する際には、会場の提供や施設の機能を活かしたカラオケの準備など、支援・協力を実施している。</li> <li>②姉妹事業所である「青南・青山いきいきプラザ」と連携し、「赤坂青山 美しいまち マナー・キャンペーン」に参加している。</li> <li>③保育園や中高生プラザとの交流イベントとして、作品展で互いの作品を交換展示し、世代を超えた連携を実施している。</li> <li>④赤坂地区防災訓練では、避難生活中のエコノミー症候群を防ぐための「血栓予防体操」を担当し、避難時の健康維持に関する知識の普及と実践を行っている。</li> </ul> </li> <li>このように、地域との情報共有を強化し、協力・連携を通じて、地域社会の活性化や住民の健康維持に貢献している。</li> </ul>	

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>地域の関係機関と積極的に連携し、情報交換や共通課題の解決に向けた協働体制を整えている。</p> <p>関係機関との適切な連携と協働について</p> <p>&lt;地域ネットワークへの参画と情報共有&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、地域の課題や支援策について情報交換を実施している。</li> <li>・地域交流の一環として、赤坂子ども中高生プラザの文化祭に利用者の絵画などの作品を出展するとともに、赤坂子ども中高生プラザの作品を施設内に展示し、世代間交流を促進している。</li> <li>・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、高齢者支援に関する情報共有や協力体制を強化している。</li> <li>・赤坂商店街とは、「心和む憩いのプラザ」「皆が元気になるプラザ」をキヤッチフレーズに、地域との連携を深めている。具体的には、神社のお祭り時に施設のトイレを提供するほか、お囃子の練習や町会の盆踊りの練習の際に、町会や老人クラブと協力し、地域のつながりを強化する取り組みを行っている。</li> </ul> <p>&lt;福祉向上のための地域イベントの共催&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・赤坂区民センターと共に地域の福祉向上を目的とした「赤坂地区カラオケ大会」を開催し、高齢者の交流を促進している。</li> </ul>		

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>地域の福祉ニーズを的確に把握し、住民の健康維持や生活支援に貢献する取り組みを推進している</p> <p>地域の情報収集と福祉向上の取り組みについて</p> <p>＜地域の福祉ニーズの把握＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者懇談会を開催し、意見や要望を収集し、地域の福祉向上に役立てている。</li> <li>窓口対応や事業終了後に利用者へ声をかけ、会話の中から地域の情報や要望を聞き取っている。</li> <li>「サン・サン赤坂」主催の地域懇談会に参加し、地域の課題やニーズについて情報を収集している。</li> </ul> <p>＜収集した情報を活用した福祉支援の推進＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>事業後のアンケートや口頭で得た情報をもとに、地域高齢者に役立つフレイル予防講話（健康講話）を開催している。</li> <li>利用者の意見や要望を運営責任者会議やミーティングで報告し、協議を行い、施設運営の改善に活かしている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業所は、赤坂地域の福祉ニーズを把握するため、利用者懇談会を開催し、事業終了後にはアンケートを実施して、利用者の意見や要望を収集している。</li> <li>窓口対応や事業後の声掛けを通じて、利用者との会話の中から事業所に関する情報や要望を聞き取り、地域のニーズを把握している。さらに、「サン・サン赤坂」が開催する地域懇談会に参加し、情報を共有しながら地域全体の課題解決に取り組んでいる。</li> <li>運営責任者会議やミーティングでは、利用者からの意見や要望を報告・協議し、事業所の運営改善に活用している。</li> </ul>

## カテゴリー 5 サービスの実施・向上

実施 状況	評価項目 5-1 計画 協定書、事業計画で定めた通り事業実施がされている	評価 A
	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
	計画的な事業運営と情報共有の仕組みを確立し、各館の事業が適切に進行するよう取り組んでいる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業所では、サービスの実施・向上を目的に、区との業務協定書に基づいた「年次事業計画設定フロー」に従い、計画的な事業運営を行っている。</li> </ul>
	サービスの実施・向上の取り組みについて <計画的な事業運営の推進> ・年次事業計画設定フローに従い、事業計画の進捗確認を定期的に実施している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>毎月の共同事業体会議において、各事業所の事業計画の進捗状況を確認し、担当者の有無にかかわらず、事業が継続的に遂行できるよう業務の標準化を推進している。</li> </ul>
	<事業計画の策定と管理> ・事業計画での提案事業は、年度前に「事業予定表」を作成し、担当者を決定している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>提案事業については、年度前に「事業予定表」を作成し、担当者を決定している。各担当者が計画書・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へ提出している。これらの計画書や報告書は、事業所ごとにファイル管理し、職員にはメール配信を行い、情報共有を徹底している。</li> </ul>
	<事業実施と進捗管理の仕組み> ・各事業の計画書・報告書をファイル化し、年度事業予定（実績）を参考にしながら事業を実施している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>各事業のイベント事業計画やイベント報告書をファイル化し、年度事業予定（実績）を参考にしながら、事業を適切に実施している。</li> </ul>
	<事業実施と進捗管理の仕組み> ・各事業の計画書・報告書をファイル化し、年度事業予定（実績）を参考にしながら事業を実施している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>職員が使用するパソコンには共有フォルダを設定し、必要に応じて閲覧・記録が可能な環境を整備している。利便性を高めつつ、個人情報の保護にも配慮し、安全な管理を徹底している。</li> </ul>
	<事業実施と進捗管理の仕組み> ・各事業の計画書・報告書をファイル化し、年度事業予定（実績）を参考にしながら事業を実施している。	<ul style="list-style-type: none"> <li>上記のように、適切なサービスの実施・向上に向けた取り組みに努めている。</li> </ul>
	<事業実施と進捗管理の仕組み> ・パソコン内に共有フォルダを作成し、職員が閲覧できる環境を整備している。	

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	
<input type="radio"/>	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	
<input type="radio"/>	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
利用者が安心して意見や苦情を伝えられる環境を整備し、適切な対応を行うことで、施設のサービス向上を図っている。		<p>・利用者の意見・提案の収集と周知として、施設内に「ご意見箱」を設置し、利用者からの提案・疑問・苦情を収集し、その内容を検討した上で適切に回答している。また、施設には区政への「ご意見用紙」を設置し、利用者からの意見や提案（区民の声）を収集している。掲示を通じて周知し、信頼される施設運営を目指している。</p> <p>・苦情対応の迅速な処理と情報共有として、以下の取り組みを行っている。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>① 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。</li> <li>② 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。</li> <li>③ 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。</li> </ol> <p>・このように、事業所では、利用者の意見・要望・苦情の収集と対応の取り組みを推進している。</p>
<p>意見・苦情の受付・対応の適正な運用について &lt;苦情解決制度の周知と相談窓口の設置&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者が意見や要望を気軽に伝えられるよう、ご意見箱を設置している。</li> <li>・「区政へのご意見・ご提案（区民の声）」を掲示し、利用者が行政に直接意見を伝えられることを周知している。</li> <li>・区政へのご意見用紙を設置し、施設外の相談窓口の利用も促進している。</li> </ul> <p>&lt;利用者の意見・要望・苦情に対する適切な対応&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情受付担当は運営責任者、苦情解決責任者は統括責任者が対応している。</li> <li>・責任者が不在の場合は職員が対応し、可能な限り二体制で対応を実施している。</li> <li>・意見や苦情があった際は「苦情・相談記録票」に記録し、統括責任者と運営責任者が協議の上で対応している。</li> <li>・対応後は、記録を全職員で共有し、サービス向上に活かしている。</li> </ul> <p>&lt;苦情対応スキルの向上&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「苦情マニュアル」を活用し、全体研修を通じて対応手順を確認し、スムーズな対応ができるよう努めている。</li> </ul>		

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	
<input type="radio"/>	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	
<input type="radio"/>	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>利用者の意向を積極的に把握し、施設運営や事業の改善に反映することで、より快適で満足度の高い環境を提供している。</p> <p>利用者の意向把握と要望の実現に向けた取り組みについて</p> <p>＜利用者の意向を把握する取り組み＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者懇談会を定期的に開催し、利用者の意見や要望を収集している。</li> <li>・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。</li> <li>・各事業ごとにアンケートを実施し、または事業終了後に直接声掛けを行い、利用者の意見を聞き取っている。</li> </ul> <p>＜収集した意見を反映した事業改善＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館事業後のアンケートや聞き取り結果をもとに、事業内容の見直しを実施している。（例：筋力アップ教室の定員増加）</li> <li>・利用者の要望に応じた設備改善や新規事業の導入を実施している。</li> </ul> <p>＜実施された改善・新規事業＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・お風呂場のイスを、低いイスから高いイスへ交換している。</li> <li>・新規提案事業を実施している。（ボディーバー教室、声の姿勢教室など）</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の意向把握と要望への対応については、利用者の意向を正確に把握するため、利用者懇談会を開催し、施設ごとに顧客満足度調査やイベント事業ごとのアンケートを実施している。さらに、職員による声掛けや聞き取りなど、積極的な働きかけを行い、利用者の意見や要望を収集している。</li> <li>・収集した意見をもとに、筋力アップ教室の定員増など、事業内容の見直しや改善を実施している。また、利用者の要望に応じた新たな事業も実現し、施設運営の充実を図っている。</li> <li>・利用者の声に迅速に対応することで、より快適で満足度の高いサービス提供を実現している。</li> </ul>

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>職員研修や利用者の意見を反映した改善を通じて、常に質の高い接遇を提供し、公正・公平な対応を徹底している。</p> <p>利用者への公正・公平・丁寧な対応の取り組みについて</p> <p>&lt;接遇方針の明示と周知&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者への公正・公平・丁寧な対応を徹底するため、接遇方針を明示している。</li> <li>コンプライアンスマニュアルを整備し、全体研修で職員に周知している。</li> <li>ミッションステートメント（行動規範）をマニュアル内に明記し、職員が常に意識できるよう管理している。</li> </ul> <p>&lt;接遇方針に基づいた教育・訓練の実施&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>接客対応マニュアルを整備し、全体研修で内容を確認している。</li> <li>接客対応マニュアル・苦情処理マニュアルに基づき、社内研修を実施し、適切な対応スキルを習得している。</li> <li>職員間での相互チェックを行い、接遇の質を維持・向上している。</li> </ul> <p>&lt;利用者の声を反映したサービス改善&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客満足度調査アンケートの結果を会議で共有し、改善策を検討・実施している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>施設では、利用者に対して公正・公平・丁寧な対応を徹底するため、コンプライアンスマニュアルを整備している。また、職員には、常に利用者の立場に立ち、真摯に話を聞き取ることを全体研修で確認し、意識の向上を図っている。また、ミッションステートメント（行動規範）を基本マニュアルに明記し、適切なサービスと円滑なコミュニケーションを提供できるよう、職員への意識づけを徹底している。</li> <li>利用者対応の向上に向けた取り組みについては、施設では、利用者に対する接遇の質を高めるため、「接客対応マニュアル」を整備し、基本マニュアルにファイルして管理している。また、全体研修の際に、接遇方針に基づいた適切な対応ができるよう、職員への教育・訓練を実施している。さらに、職員間での相互チェックを行い、接遇の質を維持・向上させる取り組みを進めている。</li> <li>研修と利用者対応の取り組みについては、施設では、接客対応マニュアルや苦情処理マニュアルに基づき、職員研修を実施している。</li> <li>利用者からの要望には、担当者が直接本人に対応し、適切に返答するとともに、対応内容を掲示板に掲示し、周知している。また、顧客満足度調査アンケートの結果を会議で協議し、改善策を検討している。その内容を具体的な事業に反映し、利用者の要望に寄り添った対応を実施している。</li> </ul>	

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している	
○	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>施設は地域住民・利用者への情報提供を強化し、関係機関との連携を図りながら、適切な対応と事業運営を行っている。</p> <p>効果的な広報・PR活動の実施について</p> <p>&lt;地域住民や利用者が入手しやすい媒体での情報提供&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・館内のPOPやホワイトボードで案内を掲示し、小チラシを受付で直接手渡している。</li> <li>・ホームページのトップ画面に「更新情報・お知らせ」を設置し、随時最新情報を掲載している。</li> <li>・「広報みなど」に情報を掲載し、地域へ周知している。</li> <li>・毎月「館だより」を発行し、施設内や赤坂支所、近隣の区有施設に設置している。</li> <li>・施設パンフレットを作成し、館内や地域訪問時に配布している。</li> <li>・事業ごとに対象者を設定し、分かりやすい情報発信を実施している。</li> </ul> <p>&lt;わかりやすい情報提供の工夫&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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している。</li> <li>・館事業の掲示場所を明確にし、利用者が情報を見つけやすい環境を整備している。</li> </ul> <p>&lt;行政や関係機関との情報共有&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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、情報交換を実施している。</li> <li>・高齢者相談センター・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。</li> </ul> <p>&lt;事業運営の適正化と利用者対応&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・事業の開催日時や担当者を明記した「事業予定表」を作成し、計画的に運営している。</li> <li>・苦情対応は「苦情マニュアル」に基づき迅速に対応し、即答できない内容は統括責任者と協議している。</li> <li>・利用者の要望には可能な限り対応し、施設サービスの向上に努めている。</li> <li>・社内研修で「接客対応マニュアル」に基づき接客の基本を確認し、不適切な対応があった場合は即座に話し合いを行い、改善に努めている。</li> </ul>	<p>・施設は、広報・PR活動に力を入れ、地域住民や利用が必要な情報を適切に入手できるよう努めている。利用者には、ホワイトボードでの案内や受付での小チラシ配布、施設パンフレットの提供を通じて情報を伝えている。また、ホームページのトップ画面に「更新情報・お知らせ」を設け、最新情報を随時更新している。さらに、毎月「館だより」を発行し、地域への配布や区の広報誌「広報みなど」への掲載を通じて、区民にも事業所の活動を周知している。高齢者宅の訪問時には、パンフレットや「館だより」を直接配布し、情報提供を行うとともに、地域住民や利用者が理解しやすい表記や内容に工夫を施し、分かりやすい情報発信を心がけている。</p> <p>・施設は、行政や関係機関に情報を周知するため、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、地域全体の高齢者の介護予防に向けた積極的な情報交換を実施している。また、高齢者相談センター・介護予防リーダー・サポーターとの連絡会を開催し、施設の活用や各種支援活動について情報共有を行い、地域福祉の向上に努めている。</p> <p>・館内掲示物について、混乱を避けるため所定のルールを設けているが、赤坂いきいきプラザの掲示スペースが少ないため、外部からの規格外の掲示物などと混じってしまっており、整理が必要である。</p>

## カテゴリー 6 人材の確保・育成

実施状況	評価項目 6-1 サービス実現に必要な人員体制が確保されている	評価 A
	標準項目	
<input type="radio"/>	施設が必要とする人材を踏まえた採用を行っている	
<input type="radio"/>	明確化された理念・基本方針・施設像を実現するため、施設の特性を踏まえた人事制度になっている	
<input type="radio"/>	職員の意識を把握し、やる気と働き甲斐の向上に取り組んでいる	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>施設は専門性の高い人材の確保と適切な人事制度を整えることで、サービスの質の向上と職員のモチベーション向上に取り組んでいく。</p> <p>サービス実現に必要な人員体制の確保について</p> <p>＜必要な人材を踏まえた採用活動＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・シルバー人材センターを活用し、高齢者対応の経験を持つ人材を確保している。</li> <li>・各種専門職向けの求人サイトを活用し、適切な人材の募集を行っている。</li> </ul> <p>＜施設の特性に応じた人事制度の運用＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・専門性を要するため、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。</li> <li>・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。</li> <li>・いきいきプラザの施設特性を踏まえ、役員会にて人事を決定している。</li> </ul> <p>＜職員の意識向上とキャリア支援＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人別目標管理シートを作成し、統括責任者との面接を通じて目標設定やキャリア意向を確認している。</li> <li>・自己申告書を活用し、勤務希望先や取得したい資格の希望を把握している。</li> <li>・必要な資格については、会社負担で研修受講を支援し、職員のスキル向上を促進している。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設が必要とする有資格者やシルバー人材センターの高齢者への対応経験を有する人材を求人サイトから採用しており、サービスの実現に相応しい対応である。</li> <li>・理念を実現するため、高齢者介護の予防を目指す施設の特性を踏まえた人事制度を導入している。統括責任者を中心に各館に運営責任者を配置し、責任体制の指示命令系統を明確にしている。専門性が必要なことから、統括責任者は介護予防運動指導員の資格を有する者を配置している。</li> <li>・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おり、人事制度および人材開発として職員には個人目標管理シートを作成して個人別目標管理を実施し、統括責任者と面接し目標の設定や今後の意向等の聞き取りをして就業意欲の向上に努めている。新規事業の立案実行を目標設定することで、新たな事業提案が実施できている。自己申告書により、勤務先希望や取得したい資格の希望を聞いている。必要な資格は奨励金を賦与して受講させ、有資格者を養成している。</li> </ul>

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>職員の育成と業務の標準化に向けた取り組みについて</p> <p>＜個人別育成（研修）計画の策定＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>施設では、人材育成計画に基づき、職員一人ひとりの能力向上を目的とした研修計画を策定し、職員の希望を反映した育成を行っている。</li> <li>スキル評価表を活用し、館運営に必要な資格の取得を支援している。</li> <li>個人目標管理面接の際に、資格取得や研修に関する希望を話し合い、キャリア形成を支援している。</li> <li>本社指導部・総務部が主催する研修に参加し、専門知識の向上を図っている。</li> </ul> <p>＜職員全体での勉強会・検討会の実施＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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定期的に実施し、業務の改善に努めている。</li> <li>社内研修にて意見交換を実施し、情報共有を強化している。</li> <li>館ごとのミーティングを開催し、問題点や課題を協議し、解決策を検討している。</li> <li>教育・訓練記録の作成・共有を行い、研修の成果を職員間で共有できる環境を整備している。</li> <li>研修資料の閲覧環境を整え、教育・訓練記録とともに保管し、職員が自由に参照できるようにしている。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>施設は職員の質の向上に向けた人材育成計画に沿って教育・研修等に取り組んでいる。個人別目標管理の面接の際に資格取得や関連する研修参加について話し合い、スキル評価表を基に個人目標管理シートを作成して、赤坂いきいきプラザの運営で必要な資格については受講させるとともに、本社指導部や総務部主催の研修に参加させて受講機会を確保しており、職員の資質の向上に努めている。</li> <li>職員は教育・訓練記録を作成して、資料は閲覧できるように教育・訓練記録と一緒にファイルして共有している。施設の目標や課題を達成するため、事業所ごとのミーティングや社内研修にて、職員による意見交換や問題点等について協議を行い、課題を共有している。</li> <li>業務の標準化を図るため基本マニュアルを作成し、基本事項や業務手順について社内研修会にて確認している。</li> <li>職員による利用者へのサービス向上を目指しており、利用者懇談会の報告書に基づいて、例えば、昨年度、高評価であった美と健康をテーマに各専門家を招聘した事業を今年も開催している。1階、2階の廊下の長椅子を壁に固定した折りたたみ式にして、必要がないときは椅子を折りたたむことで廊下の通行に支障がないように改造したり、要望のあった風呂洗い場のイスを低いものから高いものに交換したり、職員紹介として、写真付きプロフィールを館内に掲示して利用者のコミュニケーションを深めている。</li> </ul>

## 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			
<input type="radio"/>	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		
<input type="radio"/>	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	
施設では明確な役割分担と承認プロセスを徹底し、適正な会計処理を実施している。		<p>・会計処理は、委託機関として契約に基づいて適切な処理がなされている。当事業所を含む3事業所の各経費執行状況、経費管理、請求書管理、労務管理は専任担当者を配置して、同一の職員が担当しており、漏れなく正確な費用管理と労務管理ができている。</p>	
<p>会計処理に関する適正な管理体制について</p> <p>＜適切な経費執行の管理体制＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・3館の経費執行状況、経費管理、請求書管理、労務管理について、専任の担当者を配置し、同一の職員が担当することで、正確かつ漏れのない管理を実施している。</li> <li>・経費の承認は必ず統括責任者が行い、適切な意思決定が行われている。</li> <li>・経費執行状況を確認するシステムは、本社とオンラインでリンクしている。</li> </ul> <p>＜経理処理の適正化と相互調整の仕組み＞</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・経費執行状況は担当者が入力し、統括責任者が確認した後、本社総務部部長の決裁承認を得ている。</li> <li>・会計と出納の相互監査制を確保するため、適切な財務書類を作成し、管理体制の強化を図っている。</li> <li>・毎年、本社の監査役による監査会計を実施し、会計処理の適正性を確認している。</li> </ul>		<p>・決裁承認は必ず統括責任者が行っている。執行状況は、本社とオンラインでリンクしている会計システムにより管理され、最終決済は本社総務部部長の承認を必要とし、毎年、本社の監査役による会計監査が実施されている。</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		
<input type="radio"/>	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	
<input type="radio"/>	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	
施設の特性や利用者のニーズを考慮しながら、創意工夫を凝らした事業展開を行い、より魅力的な施設運営を目指している。 指定管理者のノウハウ・専門性を活かした特色ある事業を実施 <職員のスキルや専門性を活かした事業の展開> ・職員の専門知識を活かしたプログラムを実施している。 介護予防運動指導員や健康運動指導士などの専門資格を持つ職員 が、健康維持や認知症予防を目的としたプログラムを提供している。 <高齢者が新たな体験をできる事業の実施> ・高齢者が普段体験しにくい活動を提供している。 いきいき散歩（自然散策） ネイル体験 バスハイク（遠出を伴うレクリエーション） <認知症予防に特化した楽しい事業> ・心身の健康維持を目的としたプログラムを実施している。 体操サロン（認知症予防のための運動プログラム） <季節イベントの開催> ・季節ごとのイベントを通じて利用者に楽しみを提供している。 菖蒲湯（端午の節句に合わせた健康促進） 七夕（短冊に願いを書いて飾る） 節分豆まき（厄払いのイベント） <施設の特性を活かした取り組み> ・自社他店舗との連携でイベントの幅を広げている。 ・他店舗の測定機器を活用し、健康測定イベントを実施している。 <先進事例を取り入れた新たな取り組み> ・他施設の成功事例を参考にしながら、新規事業を展開している。 ・類似施設のイベントを定期的に調査し、自施設での導入を検討している。 ・社内全体のマネージャー会議で各施設の事業情報を共有し、活用できるアイデアを取り入れている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業所の独自の取り組みとして、指定管理者が有する職員の特技や技能を生かした事業を開催している。</li> <li>高齢者だけでは体験できない事業として、体操サロンやスマートフォンの基礎的利用について説明や認知症予防に特化した、身体機能を維持する体操を取り入れたコンピュータゲームの応用による楽しいイベント事業を開催している。</li> <li>季節イベントとして菖蒲湯、七夕まつり、節分豆まきなどをおこない、情緒豊かな季節感を感じていただくための趣向と工夫を行っている。</li> <li>他地区のいきいきプラザで好評なイベントなどの情報について、3施設全体のマネージャー会議でもチェックして、他施設で好評であった健康測定機器を活用したイベントを開催している。</li> </ul>	

■全体講評

【特に良い点】

1	組織マネジメントにおいて、法人の理念や基本方針を明示した基本マニュアルを、ポケットサイズにして職員が名札に入れて常に持ち歩いている。また、基本マニュアルには危機管理対応やハラスメント防止に関する説明も記載されており、利用者に対する人権擁護と虐待防止への意識づけにも活用している。これらは、朝礼や研修会で職員が定期的に確認しており、モラル認識を維持する機会を積極的に設けている。
2	独自の取り組みとして、指定管理者が持つ専門性を活かし、利用者に寄り添ったさまざまなプログラムを開発に努めている。例えば、健康に関する教室としてシニア向けの筋力アップ教室、認知症予防のため指先の機能訓練を目指す折り紙教室や転倒予防の体操サロンがある。また、利用者の声を反映したスマートフォンの操作案内や、身体活動の活発化につなげるテレビゲームを使ったボウリングなども行っており、利用者から好評である。
3	赤坂いきいきプラザの男性用湯船は、他施設と比べても広く設計されており、ゆったりと利用できる点が特徴である。この利点を地域に広くPRすることで、利用者の増加が期待できる。一方、施設全体としてはユニバーサルデザインに対応しているものの、浴室については現状、健常者向けの設計となっており、障害者向けの設備は整っていない。しかし、今後の高齢化の進行に伴い、要介護者の増加が見込まれることから、障害者向けの設備導入を検討する必要がある。今後の展開が期待される。

【特に改善が望まれる点】

1	コロナ禍以降、男性利用者が減少している傾向がある。それゆえに具体的な対応策として、敬老の日には地域訪問を通じて直接声掛けを行っている。また、男性向けのプログラムとして麻雀教室や料理教室（80代が多く参加）、カラオケ教室、メンズストレッチなど健康づくりが開催されている。今後は、「世代別ニーズに応じたプログラム開発」、「参加のきっかけづくり」「地域の男性リーダーの活用」「家族や配偶者の協力促進」「広報の工夫」等を積極的に取り入れながら支援策を進め、さらなるサービスの向上を期待したい。
2	掲示物の整理が必要である。現状、一部の掲示が乱雑で見づらい状況にあり、その原因として施設の狭さが影響していると考えられる。掲示物は目的ごとにコーナー分類し、適切な見出しを設置することで、利用者にとって分かりやすいものとなる。また、長期間掲示しているもの等については、期限を決めて定期的に更新・整理することが求められる。一定期間掲示した後は、不要なものは廃棄し、保存が必要なものについてはPDF形式に変換してパソコンで管理・閲覧できる仕組みを検討することが求められる。
3	港区の災害発生時の避難場所に指定されており、これまでに利用者を含めた防災訓練が実施されている。現在、避難生活における健康維持の一環として、エコノミー症候群を防ぐための「血栓予防体操」事業が行われており、好評を得ている。大規模地震の発生や大型台風の到来に備えた避難対応も重要であるが、災害関連死を防ぐためには、避難後の対応も同様に重要である。そのため、適切な避難行動や避難生活に役立つ知識の普及を目的とし、高齢者が知っておくべき情報や活用できる支援策を事業として取り上げることが望まれる。

## 利用者調査結果

### ■調査概要

- ・調査対象: 港区立赤坂地区赤坂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 83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%	5	6%	12	14%	25	30%	13	16%	18	22%	9	11%	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	4%	22	27%	41	49%	16	19%	1	1%	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	
1. 教室や講座の種類は十分か	35	42%	42	51%	5	6%	1	1%			
2. 参加している教室や講座に満足しているか	65	79%	16	19%	2	2%	0	0%			
3. 講師や先生に満足しているか	76	92%	5	6%	0	0%	2	2%			
4. 楽しみにしている教室や講座はあるか	58	70%	17	20%	3	4%	5	6%			
5. プラザでの活動は健康維持や交流に役立っているか	76	92%	5	6%	2	2%	0	0%			
6. 施設においてプライバシーが守られているか	68	82%	13	16%	0	0%	2	2%			
7. 職員の言葉使いや態度は丁寧か	81	98%	2	2%	0	0%	0	0%			
8. 職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれるか	79	95%	4	5%	0	0%	0	0%			
9. 職員は相談ごとに親切に応じてくれるか	71	86%	6	7%	6	7%	0	0%			
10. 安心・安全に対する配慮は行き届いているか	70	85%	11	13%	0	0%	2	2%			
11. 災害時の避難経路は分かりやすく示されているか	63	77%	17	20%	1	1%	2	2%			
12. 設備や備品は利用しやすいか	60	72%	19	23%	3	4%	1	1%			
13. 施設内の清掃は行き届いているか	72	87%	11	13%	0	0%	0	0%			

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	
31	38%	45	54%	7	8%	0	0%	0	0%

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「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70%以上となっている。総合満足度では、大変満足が37.3%、満足54.2%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、「とても楽しみにしております。」「皆で体を動かしたり、歌ったりは楽しいです。」等の自由意見が寄せられていた。