

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

青南いきいきプラザ

－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	
篠澤 勇作	リーダー	組織	
渡邊一平	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	港区立青南いきいきプラザ		
事業所の連絡先	所在地	東京都港区青山4丁目10番1号	
	電話	03-3423-4920	
	FAX	03-3423-6158	
	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	青南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。 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	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)、その他臨時休館する場合があります。
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。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。
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・集会室C・集会室D・健康トレーニング室・敬老室・浴室
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	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>職員・利用者・関係者それぞれに対し、理念や方針の周知を徹底しながら、施設の適切な運営を推進している。</p> <p>施設の理念・基本方針の周知と運営方針について</p> <p><職員・関係者への理念・方針の周知></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設の基本理念や基本方針は基本マニュアルに明記し、事務所内に掲示している。 ・職員や関係者には、ポケット名札版として携帯できる形で配布し、常に確認できるようにしている。 ・新規採用時には、経営理念・基本方針・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は、理念や基本方針の読み合わせを行い、理解を深めている。 <p><利用者・関係者への理念と事業内容の周知></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者懇談会（施設利用者、老人クラブ会長、総合支所関係者、施設職員など）を開催し、以下の内容を報告している。 <ol style="list-style-type: none"> ① 施設の理念・方針計画 ② 利用者の状況 ③ 事業報告・事業予定 <ul style="list-style-type: none"> ・年度事業計画書や業務実施報告書を、利用者が自由に閲覧できるよう1階サロン室に設置し、周知を図っている。 <p><基本マニュアルの周知・徹底></p> <p>「ミッションステートメント」、「コンプライアンスマニュアル」、「ハラスメント対策」について、職員や関係者に向けて周知と徹底を行っている。</p> <p><施設の運営方針></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設は、多様な高齢者が集い、憩える場として、適切に運営・管理されている。 	<p>・施設は、総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で運営されており、各種マニュアルを活用することで円滑な意思決定と迅速な業務遂行を実現している。また、質の高いサービスの提供と安全で快適な環境の整備にも積極的に取り組んでいる。</p> <p>・職員に対しては、毎年社内研修を開催し、経営理念・基本方針・年度目標・コンプライアンスについて、基本マニュアルに基づき確認し、理解を深める取り組みを行っている。</p> <p>・経営理念と基本方針は、ポケット版の名札サイズにして、職員と関係者が各自でどこでも確認できるようにしている。</p> <p>・年2回の利用者懇談会（施設利用者、老人クラブ会長、赤坂地区総合支所関係者、施設職員などで構成）では、事業計画や今後の予定を報告するとともに、利用者の意見・要望・意向を把握する仕組みを整えている。</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>組織体制の明確化、職員の育成、利用者への情報提供を通じて、円滑な施設運営とサービス向上を目指している。</p> <p>組織体制の明確化と運営の取り組み <組織体制と職務権限の明確化・周知> ・年度管理運営計画において、組織体制と職務権限表を明記し、基本マニュアルにも記載している。</p> <p>・全体研修で内容を確認し、事務所に計画や体制を掲示することで、職員への周知を徹底している。</p> <p>・各管理者は、統括責任者を中心とした組織体制のもと、指示命令系統と責任体制を明確化している。</p> <p><目標管理と職員のモチベーション向上> ・毎年度、事業計画を策定し、年度目標を設定している。</p> <p>・管理者が個人別目標管理制度に基づき、職員と面談を実施し、評価と助言を行うことで、職員のモチベーション向上を図っている。</p> <p><事業内容の利用者への周知> ・施設の事業内容やスケジュールは、「青南だより」に掲載し、利用者に配布している。</p> <p>・ホームページにも掲載し、利用者がいつでも情報を確認できるようにしている。</p>		<p>・管理者は、自らの役割と責任を明確にし、職員に伝えている。そのため、事業計画書の「年度管理運営計画」に組織体制を明記し、組織図を事務所に掲示するとともに、基本マニュアルにも組織体制と職務権限表を記載している。さらに、事務所でこれらを掲示し、職員が常に確認できるよう周知を徹底している。</p> <p>・管理者は、自らの役割と責任に基づいて行動しており、毎年度の事業計画書を作成し、年度目標を設定して責任者として実行している。また、個人別目標管理制度に基づき、職員と面談を行い、目標設定・評価・助言を実施することで、職員のモチベーション向上や組織の方向性の統一を図っている。これらの取り組みは、事業計画書や目標管理シートを活用しながら進められている。</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>

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>職員の理解促進と情報共有を徹底し、適切な業務遂行につなげている。</p> <p><職員が遵守すべき規範の周知と研修></p> <p>・施設の職員は、基本マニュアルに記載された法や規範を遵守する必要があり、以下の内容を含めた全体研修を通じて理解を深めている。</p> <p>企業行動規範 コンプライアンスマニュアル プライバシーポリシー・港区個人情報保護条例 安全管理マニュアル・緊急対応マニュアル 紛失・盗難マニュアル 接客対応マニュアル・苦情処理マニュアル</p> <p><基本マニュアルの管理と情報共有></p> <p>・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、職員がいつでもアクセスできるようにしている。</p> <p>・施設内には紙媒体の基本マニュアルをファイリングして設置し、職員が常時閲覧できる環境を整え、周知を徹底している。</p> <p>・基本マニュアルには、施設運営に関わる港区の条例や指針を綴じ込み、明示している。</p> <p>・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。</p>	<p>・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。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」が綴じられており、施設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。</p> <p>・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。</p> <p>・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・還元されることで業務に活用されている。</p> <p>・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、施設運営に係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。</p>

カテゴリ-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、協定書等のおおりの体制整備・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>マニュアル整備・防災訓練・危機管理の徹底・情報共有を通じて、施設の安全管理体制を強化し、利用者・職員の安心・安全を確保している。</p> <p>施設の安全管理・危機管理の取り組みについて</p> <p><安全管理マニュアルと研修の実施></p> <ul style="list-style-type: none"> 施設では、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（講師による体操用マニュアル等）を基本マニュアルとして整備し、研修時に内容を確認している。 緊急連絡体制図・緊急対応フロー・緊急・救急フローとチャートを作成し、緊急時の対応を明確化している。 <p><利用者の安全確保と防災訓練の実施></p> <ul style="list-style-type: none"> 利用者の安全確保と向上のため、毎年赤坂地区総合支所と防災訓練・避難訓練を実施し、災害時の対応力を強化している。 自衛消防隊を編成し、任務と役割を明確化している。 <p>日常の火災予防と訓練を実施し、消火器の配置・管理を徹底している。</p> <ul style="list-style-type: none"> 火災予防に関する注意事項を掲示し、職員が常に確認できるよう周知している。 <p><危機管理と事故発生時の対応></p> <ul style="list-style-type: none"> 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」にて速やかに報告している。 「事件・事故等危機情報連絡票」は5W1Hの形式で記載し、発生原因・対応方策を明確にし、問題を分析して再発防止策を実施している。 「事故発生時の対応方法」や「入浴時の事故対応ルート」などを決定し、事務室内に掲示して職員に周知している。 <p><再発防止策と情報共有の強化></p> <ul style="list-style-type: none"> ヒヤリハットメモをまとめ、他地区との情報交換を実施し、事故防止策の共有を強化している。 職員が「事件・事故等危機情報連絡票」を閲覧できるようにし、情報の横展開を行い、全体の危機管理意識を向上させている。 リスク管理を徹底し、再発防止策を策定・実行している。 	<p>・利用者と職員は、消防署と連携し、防災・避難訓練を定期的に実施することで、緊急時の迅速かつ適切な対応力の向上に取り組んでいる。</p> <p>・基本マニュアルには、安全管理や危機管理に関する各種マニュアルが含まれており、職員や関係者に対して研修を通じて内容を確認し、理解を深める取り組みを行っている。</p> <p>・常勤職員は、消防署や日本赤十字（日赤）などが実施する救急救命訓練を受講し、心肺蘇生法（CPR）やAEDの使用法、止血処置などの応急手当の技術を習得している。これにより、緊急時の迅速かつ的確な対応能力の向上を図り、利用者の安全確保に努めている。</p>

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>計画的な設備管理・点検、利用者の安全確保、施設環境の維持を徹底し、安全で快適な施設運営に努めている。</p> <p>施設設備の維持管理と安全対策について <計画的な設備管理と修繕の実施> ・「年度維持管理年間計画書」および「年度修繕関係提出書類一覧」を作成し、計画的かつ漏れのない設備管理を実施している。</p> <p>・共同事業体の太平ビルサービス（株）が、共同事業体会議で点検・修繕の進捗状況を報告し、計画通りに実施されているかを確認している。</p> <p><実施する点検項目> 電気設備保守点検 空調設備保守点検 給排水衛生設備保守点検（水質検査含む） ガス給湯設備保守点検 消防設備保守点検 エレベーター保守点検 自動ドア保守点検</p> <p><利用者の安全確保と環境整備> ・24時間対応のバックアップ体制として、「施設管理緊急連絡網」を事務所内に掲示し、緊急時に迅速な対応ができる体制を整備している。</p> <p>・施設環境の維持のため、毎日「自主日常検査表」に基づいて点検と記録を実施している。</p> <p>・部屋貸し後には、職員が部屋内の点検を行い、清掃員が定期巡回を実施することで、施設の美化と破損防止に努めている。</p> <p><開館前後の安全確認と器具の点検> ・毎日、開館前後にチェックリストを使用して施設の点検を実施し、問題があれば施設担当に速やかに報告している。</p> <p>・各事業で使用する器具は、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>・施設内の電気設備、空調設備、給排水設備、ガス給湯設備、消防設備、エレベーター設備、自動ドア設備などは、共同事業体の太平ビルサービス（株）が、保守・点検年間計画に基づき、日常点検および定期点検を実施している。</p> <p>・施設内の清掃は、清掃職員により巡回チェックを行い、常時、「5S」（整理、整頓、清掃、清潔、躰）が徹底されている。</p> <p>・日々の管理として、日常点検表、部屋貸しの巡回チェック表、館の開閉チェック表を用いて自主管理を行っている。</p> <p>・風呂の利用者には、窓口で個人登録証を提出してもらい、脱衣場のロッカーキーを渡す際に顔色を確認し、体調不良の方には血圧測定や水分補給を促している。また、1人で利用する場合は巡回を強化している。</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。部屋貸し後は職員が巡回し、使用後の状態を確認する。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>

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>厳格な管理体制・セキュリティ対策・情報開示の透明性を確保し、個人情報の適正な取り扱いに努めている。</p> <p>個人情報の管理と保護の取り組みについて <個人情報の管理体制と運営> ・基本マニュアルの「情報安全対策実施手順」に基づき、個人情報保護組織とその体制を明記し、港区個人情報保護条例に則って管理・運営している。 ・個人情報は、インターネットに接続されていないスタンドアロンPCで管理し、外部アクセスを遮断している。 ・個人情報の文書ファイルは、事務所内の施錠可能なキャビネットに厳重に保管している。</p> <p><情報セキュリティ対策> ・社内ネットワークのパソコンにはパスワードを設定し、アクセス制限を実施している。 ・不正アクセスを防ぐため、ログイン手順を定め、適切に管理している。</p> <p><個人情報保護の方針と周知> ・「プライバシーポリシー」「個人情報保護方針」「事故情報の開示と訂正」について、基本マニュアルに明記している。 ・事務所入り口の掲示板に掲示し、職員や利用者へ周知している。</p> <p><個人情報の利用目的の明示> ・施設で扱う個人情報の利用目的を明確にするため、事業の申込用紙に記載し、利用者へ周知している。</p>	<p>・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に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。</p> <p>・基本マニュアルには、情報管理と情報安全対策実施手順が明記されており、機密情報や個人情報の管理を適切に行い、外部への漏洩を防止する取り組みを実施している。</p> <p>・パソコン管理においては、個人情報がインターネットに接続されない環境で管理されている。社内ネットワークのパソコンにはパスワードを設定し、アクセス制限を行うことで、不正アクセスを防止している。</p> <p>・個人情報の文書ファイルは、事務所内の施錠可能なキャビネットに厳重に管理している。</p> <p>・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。</p>

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>ミーティング・会議・デジタルツールを活用し、業務の円滑な運営と情報共有の徹底を図っている。</p> <p>業務情報の共有と管理体制について</p> <p><重要な業務情報の共有と周知></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設では、業務に関する重要な情報や知識を共有するため、ミーティングを開催し、職員に周知を徹底している。 ・ミーティングに参加できなかった職員には、メールなどを活用して個別に報告し、情報の漏れを防止している。 <p><運営管理の確認と調整></p> <ul style="list-style-type: none"> ・月 1 回、本社の担当者・統括責任者・運営責任者・管理責任者で構成される「共同事業体会議」を開催している。 ・会議では、施設の運営管理や運営状況を確認し、必要に応じて調整・改善を実施している。 <p><情報共有のデジタル管理></p> <ul style="list-style-type: none"> ・各施設では、パソコンに共有フォルダを作成し、連絡事項・事業計画書・事業報告書などを管理している。 ・これらの情報はメールで配信し、重要な連絡については「開封済みメッセージ」を設定して確認を徹底している。 <p><施設間の情報共有とシフト管理></p> <ul style="list-style-type: none"> ・3 館兼務職員を配置することで、各館の情報共有をスムーズにし、円滑なシフト体制を確立している。 		<ul style="list-style-type: none"> ・3 施設兼務職員を配置することで、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整え、3 施設での円滑なシフト体制を実現している。 ・施設では、パソコン内に共有フォルダを作成し、作成された資料、連絡事項、事業報告書などを保存し、職員が閲覧できるようにしている。 ・施設では、情報共有の一環として、連絡事項を出勤時にフロントノートで確認し、サインを行うとともに、メールでも確認できるようにすることで、周知を図っている。 ・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。

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>地域のさまざまな団体や機関と連携し、情報共有やイベント協力を通じて、住民の交流促進や高齢者支援に取り組んでいる。</p> <p>地域との情報交換・協力の取り組みについて</p> <p><地域との情報共有と発信></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域団体の情報紙を館内の掲示板に掲示し、住民への情報提供を実施している。 ・シルバー人材センターが配布する情報誌の一時預かり所として協力し、円滑な情報流通を支援している。 ・「館だより」を公共施設に配布し、毎月の教室・講座・イベントなどの最新情報を発信している。 <p><地域との協力・協働の推進></p> <ul style="list-style-type: none"> ・保育園・赤坂子ども中高生プラザ・放課 G0→クラブと連携し、「わくわく工作」「茶道教室」「Let's チャレンジ」「スライム工作」などのイベントを共同開催している。 ・地域商店街と協力し、「赤坂祭り」「ハロウィーン」「七タイベント」「節分イベント」「さわやか体育祭」などの行事に参加している。 ・「赤坂青山 美しい街 マナーキャンペーン」に積極的に参加し、地域の環境美化やマナー向上に貢献している。 <p><地域の高齢者支援と情報収集></p> <ul style="list-style-type: none"> ・老人クラブ会長や町会長と定期的にコミュニケーションをとり、情報を共有しながら、事業への協力を依頼している。 ・独居高齢者や引きこもり高齢者の増加が地域課題となっているため、「仲間づくり・健康づくり・介護予防」をテーマに、意見や要望の情報収集を実施している。 	<p>・指定管理者は、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とり、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。</p> <p>・青南いきいきプラザは、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。具体的に以下の取り組みがある。</p> <p>・施設の館内掲示板には、地域の情報ポスターや各種イベント（七タイベント、節分イベント、ハロウィーンイベント、ほのぼの作品展、さわやか体育祭など）を掲示し、情報発信を行っている。</p> <p>・施設の館だより（青南いきいきだより）を公共施設へ発送し、その月の教室・講座・イベントなどの情報を広く発信している。</p> <p>・地域の高齢者支援として、「仲間づくり・健康づくり・介護予防」を目的に、高齢者相談センターと連携し、地域の高齢者と情報交換を行っている。</p> <p>・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。</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>地域の関係機関と連携し、高齢者支援・防災・交通安全・地域交流を通じて、住民の安心と健康を支える取り組みを実施している。</p> <p>地域との連携・協力の取り組みについて <高齢者支援と情報共有の強化> ・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、地域の高齢者に関する情報を収集・共有している。</p> <p>・高齢者相談センターや介護予防リーダー・サポーターと連携し、情報交換を行い、高齢者支援の充実を図る。</p> <p>・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、赤坂地区の支え合い体制の構築を推進している。</p> <p><地域団体との協力によるイベント開催> ・放課 G0→クラブや保育園と連携し、共同事業として季節イベントを開催し、地域の交流を促進している。</p> <p>・赤坂消防署の協力のもと、AED の操作方法や心臓マッサージ（胸骨圧迫）の体験会を実施し、児童も参加できる安全教育を推進している。</p> <p>・赤坂警察署交通課と協力し、春の交通安全運動として「自転車の安全利用推進」イベントを開催している。</p> <p><高齢者の介護予防支援> 「みんなとオレンジカフェ」を開催し、高齢者支援の一環として介護予防に貢献している。</p>		<p>・地域の関係機関との適切な連携を確保するため、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、情報交換を通じて協力体制を構築している。また、事業所で開催す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では、二次予防対象者（要介護予備軍）の抽出や地域高齢者に関する情報の交換・共有を行い、支援の充実を図っている。</p> <p>・施設は、赤坂消防署や赤坂警察署交通課と協力し、AED の操作方法や心臓マッサージ（胸骨圧迫）の体験会、自転車の安全運転講習会を実施している。</p> <p>・赤坂子ども中高生プラザや放課 G0→クラブと連携し、夏休み期間中に工作・水遊び・盆踊り・ゲームなどのイベントを企画し、地域交流を促進している。</p> <p>・赤坂区民センターと共催で、地域高齢者を対象とした「赤坂地区カラオケ大会」を開催している。</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>地域の声を積極的に収集し、福祉ニーズに対応した事業運営を推進している。</p> <p>地域福祉ニーズの情報収集と事業運営の取り組みについて</p> <p><利用者の意見収集と事業運営への反映></p> <ul style="list-style-type: none"> 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、意見や要望を収集する。収集した情報を基に、事業運営を行っている。 施設の窓口では、事業終了後の会話や声掛けを通じて、地域の情報や利用者の要望を聞き取るよう努めている。 <p><高齢者支援のための講座の実施></p> <ul style="list-style-type: none"> 事業後のアンケートや利用者への声掛けから得た情報を活用し、地域高齢者に役立つ講座を企画する。特に、認知症予防に特化した講座を開催し、健康維持に貢献している。 <p><意見の共有と事業改善></p> <ul style="list-style-type: none"> 運営責任者会議や利用者懇談会では、利用者からの意見や要望を集約し、協議を行い、事業の改善に活かしている。 		<p>・高齢者支援と地域福祉向上の取り組みが進められている。高齢者支援の強化と地域連携については、高齢者相談センターと連携し、二次予防対象者の抽出を行うとともに、地域の高齢者に関する情報交換を実施している。また、認知症の利用状況を把握しながら、高齢の男性利用者の増加を促進し、独居高齢者や引きこもり高齢者の発生を防ぐ取り組みを進めている。</p> <p>・地域交流の促進と福祉向上のため、保育園や放課 G0→クラブと協力し、共同事業やイベントを開催することで、地域福祉の向上を図っている。また、利用者の意見を活かした事業展開として、利用者アンケート・事業後アンケート・利用者懇談会を通じて情報収集を行い、閉じこもり予防や他者との交流を促進する活動を実施している。</p> <p>・予約なしで気軽に参加できる「変わり湯」などのイベントを開催し、利用者の健康維持とコミュニティ形成を支援している。</p>

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
<p>計画の策定から実施・評価・改善までの流れを明確にし、職員間での情報共有と業務継続を徹底している。</p> <p>年次事業計画の策定と運営管理について <事業計画の策定と進捗管理> ・前年度の事業計画を振り返り、計画設定フローに基づいて新たな事業計画を策定する。</p> <p>・進捗状況は定期的に確認し、共同事業体会議で報告を行う。 館ミーティングを通じて、全職員および関係者への周知を徹底する。</p> <p><事業の具体的な計画と実施> ・提案事業については、年度前に「事業予定表」を作成し、開催日時・担当者を記載する。</p> <p>・担当者が計画書・報告書を作成し、総括責任者の承認を経て、地区総合支所へ提出する。</p> <p><記録の管理と活用> ・各事業のイベント事業計画書および報告書は、記録として適切にファイル保管する。</p> <p>・年度事業実績を参考にしながら、事業の実施・改善を行う。 パソコンの共有フォルダを活用し、職員が必要に応じて閲覧できる環境を整備する。</p> <p><引き継ぎの仕組み> ・担当職員の人事異動時には、事業が円滑に継続できるよう、引き継ぎ期間を設けて対応する。</p>		<p>・各事業計画の進捗状況や執行状況は、共同事業体会議で確認され、必要に応じて見直しが行われている。</p> <p>・各事業の計画目標を定め、管理職と職員が協力して進捗を管理している。</p> <p>・PDCA サイクルの活用により、事業改善を実行している。</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>施設では、利用者の意見や苦情に対して迅速かつ適切に対応し、信頼される施設運営を目指している。</p> <p><意見・提案の収集と対応></p> <ul style="list-style-type: none"> 施設への意見や提案を受け付けるため、「ご意見箱」を設置し、寄せられた内容に適宜対応している。 区政に関する意見や提案（区民の声）については、「区政へのご意見用紙」を設置し、利用者が意見を伝えやすい環境を整備している。 <p><苦情対応の体制と処理手順></p> <ul style="list-style-type: none"> 苦情対応は「苦情処理マニュアル」に沿って適切に対応している。 苦情受付担当者は運営責任者、苦情解決責任者は総括責任者が担当し、責任の所在を明確化している。 責任者が不在の場合は、職員が極力 2 人体制で対応し、利用者の安心に配慮している。 <p><苦情の記録と情報共有></p> <ul style="list-style-type: none"> 施設に寄せられた意見や苦情は、「苦情・相談記録表」に記入し、総括責任者と運営責任者が協議のうえ対応している。 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。 「苦情マニュアル」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>このように、施設では利用者の声を積極的に取り入れ、より良いサービスの提供と信頼される施設運営を目指している。</p>		<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、掲示を通じて周知することで、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、</p> <ol style="list-style-type: none"> 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「苦情マニュアル」に基づき「苦情・相談記録票」に記入している。 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。 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。 <p>・施設は、苦情発生時に「苦情処理マニュアル」に基づき苦情対応を行い、苦情のフロー図を事業計画書に明記している。苦情が発生した際には、「苦情マニュアル」に基づき迅速に対応している。即答できない内容については、苦情対応委員会にて協議している。</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>施設では、利用者の要望を把握し、運営や事業に反映するため、以下の取り組みを実施している。</p> <p><日常的なフィードバックの活用></p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートや口頭での要望を集計し、各種講座・教室・事業の運営に反映している。 ・教室やイベントの事業報告書には、利用者の様子や反応（興味・関心を示したことなど）や特記事項（課題や改善点）を記録し、次回の事業改善に活用している。 <p><事業後の評価と改善></p> <ul style="list-style-type: none"> ・事業終了後のアンケートや利用者からの聞き取り結果を分析し、利用者の要望を実現するための改善を継続的に行っている。 <p><年1回の顧客満足度調査></p> <ul style="list-style-type: none"> ・年に一度、利用者や関係者を対象に顧客満足度調査を実施し、寄せられた意見や要望を施設運営の改善に反映している。 	<p>・施設では、アンケートや聞き取り調査の結果を参考にし、利用者の要望を実現するとともに、事業内容の改善に取り組んでいる。</p> <p><具体的な改善事例></p> <ol style="list-style-type: none"> ① 室内履きの改善 「室内履きがふにゃふにゃで履きにくい」という意見を受け、新しい室内履きを購入し、快適性を向上させた。 ② 浴室内の時計設置 「時間が分からない」という声に対応し、浴室内に時計を設置。利用者が時間を確認しやすい環境を整えた。 ③ 体操プログラムの充実 「港区介護予防体操だけでは物足りない」という意見を踏まえ、新たに円筒形のボールを使用した体操を導入。背筋を伸ばし、姿勢を改善するとともに、背中筋力強化を図っている。 <p>・このように、施設では利用者の声を積極的に取り入れ、サービスの向上に努めている。</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	第三者評価機関による講評
	<p>施設全体で接遇の向上と顧客満足度の向上に取り組み、利用者にとって快適で信頼できる環境を提供している。</p> <p>施設における接遇向上と顧客満足度向上の取り組み <接遇・コンプライアンスの徹底> ・施設では、基本マニュアルに「コンプライアンスマニュアル」「ミッションステートメント（行動規範）」「接客対応マニュアル」などを明示し、職員への周知を徹底している。</p> <p>・全体研修を実施し、これらの内容を定期的に確認することで、適切な利用者対応の向上を図っている。</p> <p><利用者対応の強化> ・接客対応マニュアルに基づき、研修・教育・訓練を実施し、職員の対応スキルを向上させている。</p> <p>・適切な対応を徹底し、クレームの発生を防ぐため、継続的な改善に取り組んでいる。</p> <p><顧客満足度向上に向けた改善策の検討> ・顧客満足度調査アンケートの結果を館内ミーティングで共有し、課題や改善策を検討している。</p> <p>・利用者の意見を積極的に反映し、より良いサービスの提供を目指している。</p>	<p>・施設では、館内研修を通じて「接客対応マニュアル」に基づき、接客の基本を確認している。</p> <p>・職員の対応に不適切な点があった場合は、その都度、本人と話し合いを行い、改善に努めている。</p> <p>・職員が利用者との積極的なコミュニケーションを取ることで、信頼関係を築いている。</p>

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>ホームページや広報紙を活用しながら、地域住民・行政・関係機関と連携し、情報発信と共有に努めている。</p> <p>施設の情報発信と地域連携の取り組みについて</p> <p><ホームページの活用></p> <ul style="list-style-type: none"> ・施設のホームページを開設し、積極的に活用を推進。 ・トップ画面に「更新情報・お知らせ」を設置し、最新情報を随時更新。 <p><広報紙『青南いきいきだより』の発行・配布></p> <ul style="list-style-type: none"> ・月報として『青南いきいきだより』を発行。 ・赤坂地区総合支所や近隣の区有施設に配布し、教室・講座・事業のカレンダーを掲載し、最新情報を提供。 <p><行政・関係機関との情報共有></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、積極的に情報交換を実施。 ・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、地域福祉の充実にに向けた情報共有を推進。 <p><『館だより』の配布></p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の公共施設へ『館だより』を発送し、幅広い情報提供を行っている。 	<p>・施設は、視認性の高い情報発信を行い、関係機関との連携を強化することで、利用者にとって分かりやすく、効果的な支援を提供している。施設の情報提供と地域連携の取り組みとして、以下の点が挙げられる。</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 視認性を考慮した情報発信について ポスター、パンフレット、各種お知らせには、写真やイラストを活用し、色やサイズを工夫して表示し、利用者にとって分かりやすい情報提供を行っている。 ② 高齢者相談センターとの連携強化について 高齢者相談センターと定期的に連絡会を開催し、地域高齢者の介護予防に関する情報交換を実施している。 <p>・得られた情報を基に、高齢者支援策や介護予防の取り組みを検討し、地域福祉の向上に努めている。</p>

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>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の向上に取り組んでいる。</p> <p><必要な人材の確保></p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 <p><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。 	<p>・施設では、人材採用の方針として、職員の目標管理を徹底するため、個人別目標管理表を作成し、面接を通じて評価・確認を行っている。</p> <p>・この管理表には以下の項目が含まれており、職員の業務遂行能力と意欲の向上につなげている。</p> <p>目標設定（初期）：重要度、目標、達成基準、具体的施策 達成状況（期末）：結果、自己評価、一次・二次評価、最終評価 上司のコメント：評価のフィードバック</p> <p>・この仕組みにより、職員は自己評価と上司の評価をもとに面談を行い、成長目標を明確にしながら、業務の質の向上とモチベーションの向上を図っている。</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><人材育成計画の策定></p> <ul style="list-style-type: none"> 施設では、職員のスキル向上を目的とし、個人別目標管理表・職能資格基準・スキル評価表を基に、人材育成計画を策定している。 館運営に必要な資格取得を推進し、職員のスキル向上を支援している。 <p><目標達成・課題解決のための研修・ミーティングの実施></p> <ul style="list-style-type: none"> 社内研修では職員同士の意見交換を行い、業務改善に向けた意識を高めている。 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。 研修受講後の教育訓練記録を作成し、研修内容・資料をファイル化して閲覧可能にすることで、知識の共有を促進している。 <p><業務の標準化とマニュアルの整備></p> <ul style="list-style-type: none"> 施設業務の標準化を図るため、基本マニュアルを作成し、社内研修で基本事項や手順を確認している。 <p>これにより、職員の業務スキルの均一化と、円滑な業務運営の実現を目指している。</p> <p><利用者サービスの向上></p> <ul style="list-style-type: none"> 季節感を取り入れたサービスを提供し、利用者に心地よい空間を演出している。 <p>例えば、季節ごとの飾りつけや、四季を感じるイベントを実施し、利用者の満足度向上を図る。</p> <p><職員紹介の実施></p> <ul style="list-style-type: none"> 職員の写真付きプロフィールと一言コメントを館内の掲示板に掲示し、利用者との親しみやすい関係づくりを促進している。 		<ul style="list-style-type: none"> 個人別の人材育成・研修計画は、個人別目標管理、職能資格基準、スキル評価表などを関連付けて策定し、計画的に実施している。 事業の基本事項や手順書は整備し、基本マニュアルにまとめて管理しており、毎年社内研修で内容を確認し、職員の理解を徹底している。 利用者へのサービスとして、季節感を感じてもらいたく、敬老室や受付のまわりに、折り紙や季節の飾りつけを行っている。

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>会計・労務管理の適正運用について</p> <p><適切な経営・会計管理体制></p> <ul style="list-style-type: none"> ・3つの施設の執行状況、経費管理、請求書管理、労務管理、予実算管理を担当者が一元的に管理し、漏れのない正確な運用を徹底している。 ・総括責任者が最終チェック・承認を行い、適正な会計処理を確保している。 <p><本社との連携と監査体制></p> <ul style="list-style-type: none"> ・執行状況は本社の会計システムとオンラインで連携しており、リアルタイムで予実算管理を実施している。 ・毎年、本社の監査役による監査を受け、適正な会計処理が行われていることを確認し、透明性を維持している。 		<ul style="list-style-type: none"> ・執行状況は、本社の会計システムにリンクしている。 ・経費の執行状況は、本社総務部部長の承認を得ている。 ・毎年、本社の監査役により、監査がされている。

カテゴリ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>施設の特徴を活かし、利用者が楽しみながら健康維持できる多様なプログラムを提供し、より充実したサービスを目指している。</p> <p>施設の特徴ある取り組み <職員の専門技術を活かした体験会の開催> ・施設利用者向けに AED 心臓マッサージ体験会を実施し、緊急時の対応スキル向上を図っている。</p> <p><高齢者向けの外出支援事業> ・高齢者のみでは体験が難しい活動として、ウォーキングイベントを開催し、健康維持をサポート。</p> <p><認知症予防プログラムの充実> ・認知症予防に効果的な運動を取り入れた楽しいエクササイズ事業を実施。 - リズムステップ（音楽に合わせたステップ運動） - チェアピクスエクササイズ（椅子を使った軽運動） - 筋力強化レッスン（転倒予防を目的とした筋トレ）</p> <p><先進事例の調査と活用> ・他施設の先進的な取り組みを参考にするため、インターネットや施設訪問を通じて、類似施設のイベントを調査し、新たな事業導入を検討。</p> <p><自社他店舗との情報共有> ・マネージャー会議を通じて、自社の他店舗の事業情報を共有し、より効果的なプログラム運営に役立てている。</p>		<p>・職員の専門性を生かした事業として、フィットネスクラブの特性を生かした「青空タオル体操」「チェアエクササイズ」「筋力強化レッスン」「高齢者だけでは体験できないウォーキング」などを開催している。</p> <p>・施設は、季節イベントとして、七夕イベント、クリスマスイベント、ハロウィーンイベント、屋上夕涼みイベント、そして、夏休み期間中の放課 GO→クラブの工作や水遊びなどを企画し、開催している。</p>

■全体講評

【特に良い点】

1	職員一人ひとりが、利用者と積極的にコミュニケーションを取る意識を持つことを大切にしている。特に、高齢者特有の身体的・精神的な特徴を理解し、認知症予防に特化した事業として、「リズムステップ」、「元気になる体操」、「医師によるいきいき健康講話」、「折り紙教室」、「スマートフォンの操作教室」、「テレビゲームによるボーリング」等を開催し、さらに高齢者だけで体験できるウォーキング事業を開催している。利用者からの事業開催に関する要望と意見を大切に、できる限り迅速に対応している。
2	地域の自治体、保育園、学童放課 G0→クラブ、地元の老人クラブと積極的に連携を強化し、地域交流として、納涼・夕涼み盆踊り大会、赤坂祭り、子供らの茶道教室、スライム工作、夏休み工作、わくわく工作などを通じて、交流を深めている。これにより、地域全体のコミュニケーション促進を図っている。交流事業や季節のイベント・お祭りなどで、地域の一員としての自覚を持ち、地域の方々と一丸になり、地域の方々のニーズをくみ取り、施設の持っている能力、ノウハウを提供して、地域との関りを深めている。
3	地域の高齢者が自立した生活を続けられるように、介護予防を含む健康づくりに親しむ機会を提供している。地域では、高齢者への支援やサービスを強く要望されたので、いつでも気軽に利用される安心・安全な施設運営の実現と、地域の高齢者が住み慣れた地域で、いきいきと安心して、「生きがいづくり」、「健康づくり」、「コミュニティづくり」が行える様々な取り組みを行い、趣味や学習を楽しめる“憩いの場”としての事業を展開し、高齢者をはじめとする区民の活動の場として、地域と密着した施設に取り組んでいる。

【特に改善が望まれる点】

1	PR活動を強化し、施設が提供するサービスを分かりやすく伝え、事業内容を積極的にアピールすることが望ましい。特に、地域の独居老人や引きこもりがちな高齢者を減らすことを目的とし、より多くの人に施設を活用してもらうための工夫が求められる。現在の利用状況では、男性利用率が8~9%と低く、女性利用者が91%を占めている。この状況を改善するために、男性向けの講座や事業の充実を図り、男性が参加しやすい環境を整えることが必要である。男性の興味関心に合ったプログラムを提供し、利用者層の拡大を目指すことが期待される。
2	以下余白
3	

利用者調査結果

■調査概要

・調査対象:港区立赤坂地区青南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 64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	
2	3%	3	5%	1	2%	2	3%	17	27%	26	40%	13	20%	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	
7	11%	21	33%	28	43%	8	13%	0	0%	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	
	人数	割合	人数	割合	人数	割合	人数	割合
1. 教室や講座の種類は十分か	55	86%	3	5%	2	3%	4	6%
2. 参加している教室や講座に満足しているか	58	90%	1	2%	1	2%	4	6%
3. 講師や先生に満足しているか	57	88%	1	2%	1	2%	5	8%
4. 楽しみにしている教室や講座はあるか	58	91%	1	2%	0	0%	5	8%
5. プラザでの活動は健康維持や交流に役立っているか	61	95%	2	3%	0	0%	1	2%
6. 施設においてプライバシーが守られているか	50	78%	3	5%	0	0%	11	17%
7. 職員の言葉使いや態度は丁寧か	64	100%	0	0%	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	62	96%	1	2%	1	2%	0	0%
9. 職員は相談ごとに親切に応じてくれるか	52	81%	2	3%	0	0%	10	16%
10. 安心・安全に対する配慮は行き届いているか	61	95%	2	3%	0	0%	1	2%
11. 災害時の避難経路は分かりやすく示されているか	62	96%	1	2%	0	0%	1	2%
12. 設備や備品は利用しやすいか	50	78%	1	2%	0	0%	13	20%
13. 施設内の清掃は行き届いているか	63	98%	0	0%	1	2%	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	
48	75%	15	23%	0	0%	1	2%	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「2. 参加している教室や講座に満足しているか」「4. 楽しみにしている教室や講座はあるか」「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」「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」「10. 安心・安全に対する配慮は行き届いているか」「11. 災害時の避難経路は分かりやすく示されているか」「13. 施設内の清掃は行き届いているか」は、「はい」が90%以上となっている。総合満足度では、大変満足が75%、満足23.4%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、「引越した後、近所にいきいきプラザがあってよかった」「お風呂で友達ができた。体操(ミニ健30)で健康でいたので、これからも行きたいと思っている」等の自由意見が寄せられていた。