

令和6年度（2024年度）

芝地区港区立いきいきプラザ第三者評価

三田いきいきプラザ

－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）

芝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 機構 14-228
所在地	東京都港区南青山2丁目2番15号 Win Aoyama ビ		
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	
村田 道彦	メンバー	サービス	
山田 一	メンバー	組織	

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。

芝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	百葉の会・ヘルスケアデザインネットワーク・東急コミュニティー共同事業体		
事業所の名称	港区立三田いきいきプラザ		
事業所の連絡先	所在地	東京都港区芝4-1-17	
	電話	03-3452-9421	
	FAX	03-3452-2018	
	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5日
③利用者調査実施期間	令和6年7月3日 ～ 令和6年8月3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8月30日	⑦ 報告書提出日	令和7年3月15日

■第三者評価の実施概要

第三者評価の目的	公共施設のサービスをレベル向上させるため、指定管理者が行う施設運営について、利害関係のない第三者が客観的に点検・評価を実施するものである。調査と合わせて活用し、利用者に寄り添ったサービスの提供や業務の効果的な運営を継続し、継続的な改善とサービス向上に自主的に取り組むことで、利用者の満足度を高め、施設全体の運営の質を向上させることを目指すものである。
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:運営管理者 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	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3項目です。 1) いきがい、やりがいを見つけられ、笑顔になれる施設 2) 仕事にやりがいを感じる働きやすい職場づくり 3) 職員の自立とチームの構築、職員体制の組織づくり強化
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・在勤者が各種教室及びトレーニングルーム、浴室、敬老室、教養娯楽室を利用の際には、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。
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・講習室・健康トレーニング室・教養娯楽室・喫茶室・敬老室(和室)・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6時30分、最終受付:午後6時

■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
以下の取り組みにより、施設の基本方針や事業内容の透明性を確保し、利用者と職員の信頼関係を築いている。 ・理念、基本方針の策定 前年度1～2月に主任、リーダー、管理職が振り返りを行い、次年度の理念・方針を検討して策定。 ・理念、基本方針の周知について 3月の全体研修で全職員に周知。 基本方針を各部署（総合運営、喫茶運営、トレーニング運営など）、事務所、玄関入口、廊下に掲示し、利用者や職員が常に確認できる環境を整備している。 明確化された理念、基本方針、施設像に基づいて策定された事業計画書（取り組み内容）や事業報告書（取り組み結果）を利用者に周知している。 ・職員への周知と研修について コンプライアンス研修を年1回グループ・法人の研修で実施し、入職時にも行うことで職員の意識向上を図っている。 グループの「職員行動指針」や「ケア行動指針」を法人のクレドカードに記載し、全職員に配布して周知。 ・利用者懇談会の実施 年に3回利用者懇談会を開催し、利用者や担当職員が参加して事業計画書、利用状況や行事予定の報告を行い、意見や質問を受け付ける場を設けている。		・事業目標は、医療法人財団「百葉の会」の理念、ビジョンそして、こやまケア行動指針に基づいて、「三田いきいきプラザ」の事業所が目指す未来（何のためにどんな事業所になるか）と実現のための目標を3つに集約している。これらの各目標を数値化して、目標達成のための事業実行で安心・安全で信頼できる施設にしている。 ・職員1人ひとりが、当事者意識を持ち、「自ら考える施設」を目指している。 ・年に3回、利用者懇談会を開催し、利用者と担当職員が集まり、利用状況や行事予定に関する共有を行うとともに、意見や質問を受け付け、事業内容について報告している。これらの内容は「利用者懇談会報告書」にまとめられている。 ・事業計画書と事業報告書は、新年度に職員に伝えている。四半期ごとに施設の運営会議にて確認している。職員には、いつでも閲覧できるように、共有フォルダ（グループウェア）内にデータを保存されている。 ・事業計画を基に施設運営、事業をすすめ、お客様のご意見や課題の発見により、見直しを図り、その後の施設運営、事業実施に役立てている。 ・職員が、事業の実施に積極的に関り、柔軟な対応で変更と改善を行っている。

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 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
以下により、施設運営の体制と情報共有を明らかにしている。 ・職務権限の明確化 職務権限を「リーダー → 主任 → 館長 → 統括館長」の順に明示し、組織の指揮系統を明確化している。 ・組織図の作成と更新 3 館の組織図は、顔写真と氏名を併記し、共同事業体の代表法人（百葉の会）や東急コミュニティーとの関係を明示。 組織図は定期的に更新され、職員に周知。 ・職務権限の明確化 指定管理者制度運用マニュアルおよび管理者用業務マニュアルに基づき、職務権限を明確化し、管理運営を実施。 ・数値データの確認 月次推移表を活用し、職員全員が閲覧可能なファイルとしてデータを提供。数字による運営状況の確認を行いやすい環境を整えている。 ・施設目標の設定と共有 施設目標を明確に定め、その目標に沿った運営を実施。 朝礼や夕礼を活用して運営の状況や方向性を職員間で共有している。 ・規則・規範の整備と周知 「三田いきいきプラザ」の 3 部署（総合運営、喫茶運営、トレーニング運営）は、情報セキュリティ、個人情報保護、就業規則を整備。事務所内で閲覧可能な環境を整え、規則や規範の違反を防止。		・管理者は、自らの役割と責任を職員に明示して伝えており、具体的には、職務権限をリーダー、主任、館長、統括館長と段階的に明示している。また、法人および施設内の組織図を作成し、人事に変更があった際には速やかに改訂を行い、最新の情報を共有している。 ・組織図は、定期的に更新し、配布されて周知されている。 ・各いきいきプラザ館に掲示され、総合運営、喫茶運営、トレーニング運営の各担当職員の配置が分かるようになっている。ふれあいコミュニティの場、いきがいくつくりと学びの場、介護予防と健康の場として、運営活用されている。 ・職務権限は、リーダー決裁→主任決裁→館長決裁→総括館長決裁とワークフローが決められ、経費、各申請及び、報告書について決裁順に承認、決裁されている。 ・守るべき法、規範及び、条例などの違反が黙認されないように、各運営グループの通報窓口を明確にし、掲示と周知を行っている。 ・管理体制の強化としては、組織同士が、2週間に1回、コミュニケーションを取り、仕事にやりがいを感じて、働きやすい職場と組織づくりをしている。

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
以下の通り、職員の法令遵守意識を向上させ、安全で適切な業務運営を実現している。 ・守るべき法・規範・倫理の明記と閲覧環境の整備 「指定管理者制度運用マニュアル」や「就業規則（服務規律・服務の心得）」で個人情報保護や情報セキュリティなど守るべき法・規範・倫理を明記し、事業所内で職員が閲覧可能な環境を整備。 ・教育、研修の実施について 指定管理者法人の新人研修やグループ内研修で個人情報保護法を含む法・規範・倫理の教育を実施し、職員の理解を深めている。 ・守るべき法・規範の周知徹底 職員が守るべき法・規範（個人情報保護規程、就業規則、倫理綱領、介護保険法など）について、月例ミーティングや朝礼・夕礼で周知徹底を図っている。 法人および港区主催の研修を通じて、これらの内容を全職員に周知 ・部署間連携の強化 事業目標の実現に向けて、職員間および部署間での連携を重視。 全職員が目標を共有し、部署の垣根を越えた協力体制で運営活動を推進。 ・データベース化による情報提供について 社内情報ネットワークシステムのパブリックフォルダに法令、マニュアル、社内申請書などをデータベース化し、職員が必要時にアクセスしてコンプライアンスルールや諸規程を確認できる仕組みを整備。		・入職時の研修にてコンプライアンスの研修を実施している。 施設では、職員が守るべき法、規範、倫理（個人の尊厳）、条例などを明示し、その理解を深めるための取り組みを行っている。具体的には、指定管理者制度運用マニュアル、個人情報保護に関する資料、情報セキュリティ、就業規則などを事務所内に配置し、職員がいつでも閲覧できる環境を整えている。 ・施設は、法人のこやま医療福祉グループの職員行動指針として、「私達は、法令順守だけでなく、倫理観、公序良俗などの社会的な規範に従い、公正、公平に業務を行う」をモットーに職員、関係者に掲示物で明示し、徹底をしている。 ・「ハラスメントは許しません」という合言葉で、職場におけるセクシャルハラスメント、パワーハラスメント、妊娠、出産、育児、介護休暇にわたる各ハラスメント防止を図っている。 ・ナイスパーソンとして電話対応のマナー、基本のマナーなどの接遇マナーに関する対応を行っている。 ・施設は、生きがい、やりがいを見つけられ、笑顔になれる施設としてケアの質の向上を図り、安心と信頼できる運営を行っている。

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
以下、施設の防災・安全管理体制を強化し、地域や利用者の安心・安全を支えている。 ・ 防災体制の構築 災害における芝地区港区立いきいきプラザの防災体制に関する協定書に基づき、利用者の安全確保に取り組む。 緊急対応マニュアルを作成し、防災訓練や避難訓練を実施。 災害時の自主避難所として指定を受けており、防災具や備蓄品を配備。 ・ リスクマネジメントの取り組み リスクマネジメント委員会（運営会議内で実施）で事故原因の究明と再発防止策を検討。 ヒヤリハットの収集・分析を行い、予防対策や是正策を検討している。 ・ 安全点検の実施について 港区有施設安全管理業務実施要領に基づき、日常安全点検を実施し、施設の安全を確保している。 ・ 関係機関との連携 NN ビルや共同事業体の東急コミュニティーと協力し、防災計画を策定。 防災、防犯、避難の訓練を実施し、利用者の安全向上を図る。 ・ 事故発生時の対応 事故報告書および予防処置報告書を作成し、朝礼、夕礼、会議で全職員に周知。 迅速な情報共有と対応を通じて安全管理体制を強化。		・ 施設は、災害、緊急時における利用者の安全確保のために、緊急対応マニュアルがあり、災害、緊急時の体制整備を行い、対応手順マニュアル、連絡網を明確にしてあり、これらに基づく防災、防犯、避難訓練を行っている。 ・ 施設は、自主的な消防訓練や避難訓練を定期的実施している。 施設館内には、避難誘導経路図が掲示され、安全に避難できる経路が明示されている。 ・ NN ビルや共同事業体との連携で、防災計画を作成し、各役割として設備機器の保守と修繕の担当分担を決めている。人に関する緊急対応と芝地区総合支所管理課関係への連絡は、施設で対応、管理を行っている。 ・ 施設のリスクマネジメント委員会は、日常の施設管理の中で、ヒヤリハットメモを収集して、職員と関係者に未然防止策を周知している。 ・ 施設は、事故発生時の連絡体制を整備し、事故の発生原因、要因を事故報告書で、5WIH（どこで、いつ、だれが、何を、なぜ、そして、いかに）の分析を行い、予防、再発防止を図っている。

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
以下の取り組みにより、施設や設備の維持管理、安全点検を適切に行い、利用者の安心・安全を確保している。 ・管理体制と基準について 施設の維持管理業務は、「芝地区港区立いきいきプラザ管理運営に関する基本協定書」に基づき、維持管理年間計画書および業務基準書に従って実施している。 神明いきいきプラザに専任の維持管理責任者を配置し、その責任者が他の2館も巡回して管理業務を行っている。 ・安全管理基準の遵守 「港区有施設の安全管理に関する要綱」や「港区有施設安全管理業務実施要綱」に基づき、各種チェック表（区有施設日常点検表、自主検査チェック表、消防設備点検表など）を活用して管理。 区有施設日常点検表 自主検査チェック表（日常・定期） 消防設備等自主点検実施表 自動除細動器（AED）の点検表（インジケータ、ひび割れ、バッテリーやパッドの確認を含む）。 ・建物・設備・機材の安全点検と保守管理 始業・終業時に点検シートや保守管理シートを活用し、施設の建物や設備、トレーニング機材の安全点検と維持管理を日常的に実施。 トレーニング機材の劣化や不具合に対しては、専用の管理シートで安全点検を徹底。 ・施設内環境の整備について 施設の整理・整頓・清掃を行い、清潔な状態を維持するため、日常点検チェック表で確認。 ・衛生管理と感染症予防 熱中症対策や感染症予防を目的に、手洗いやうがいを推奨し、利用者に対して衛生管理を指導。 ノロウイルスなど感染症への対応も実施し、利用者の安全と衛生を確保。		・三田いきいきプラザは、災害時の避難所であり、緊急用設備、機材、防災備品が整備されて、保管されている。 ・施設は、職員による始業、終業点検を規定の日常点検シートで保守管理している。施設内の設備、装置として、電気設備保守管理、エレベーター設備、空調設備、消防設備、自動ドア設備などは、共同事業体の東急コミュニティーが点検と保守を定期的に行われている。 ・施設の日々管理として、日常点検表、巡回チェック表で自主管理されている。 ・安全管理、危機管理において、各種の点検、記録、報告、連絡の体制が整備されており、職員、施設間で共有と周知がされている。

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 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
以下、施設内外における個人情報保護の徹底と、安全な情報管理体制を確保している。 ・個人情報保護の方針と規程について 個人情報保護は、法人の「個人情報保護管理規程」および「情報安全対策実施手順」に基づき適切に実施している。 個人情報の利用目的は「個人情報保護管理規程」の第 10 条に、情報開示請求手続きについては同規程の第 16 条および第 18 条に明示されている。 ・文書管理について 文書は「情報安全対策実施手順」に従い、施錠可能な棚で保管している。 入職・退職時には、個人情報取り扱いに関する誓約書を提出し、「個人情報保護管理規程」を事務所内で閲覧できるようにしている。 ・デジタル情報の管理 パソコン内の情報にはパスワードを設定し、アクセス制限を設けることでセキュリティを確保している。 アカウントやパスワード、アクセス制限の管理は、管理者が一括して行っている。 ・情報開示手続きについて 個人情報の開示は、事前に芝地区総合支所管理課に事柄を報告し、必要な確認・承認を得た上で実施している。情報開示請求の書類は、芝地区総合支所管理課の決裁を経て対応している。 ・利用目的と契約書の提出 個人情報の利用目的については、「情報安全対策実施手順」に基づき管理し、会議や研修を通じて職員および関係者に周知。 入職時および退職時には、個人情報の取り扱いに関する契約書を提出させる仕組みを導入。		・個人情報保護および情報公開については、情報の重要性や機密性を踏まえてアクセス権限を適切に設定し、管理者がアカウントやパスワードの管理およびアクセス制限を行っている。また、個人情報などの重要な情報は必ず施錠可能な棚で保管しており、これらの取り組みは「アカウント一覧表」や「情報安全対策実施手順」に基づいて実施されている。 ・個人情報に関するデータは、インターネットにつながるパソコンに保管し、個別アカウント毎にパスワードの設定を行い、管理者がアカウント、パスワード、アクセスの手順を管理し、情報の漏洩がない様になっている。文書ファイルは、施錠棚にて保管し、使用状況の“見える化”を行っている。 ・個人情報保護のために、情報安全対策実施手順を職員と関係者に明示し徹底を図っている。入職、退職の際には、個人情報の取り扱いに関する契約書を提出させ、個人情報の保護を行っている。 ・個人情報保護規程は、事務所内に閲覧できるようにファイリングされている。情報開示請求は、芝地区総合支所管理課へ報告し、開示の了承を得るようになっている。

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
以下、取り組みにより、情報管理の効率化と職員間の円滑な情報共有を実現している。 ・情報の一元管理について 事業計画書、予算管理表、議事録、利用者懇談会報告書、月次報告書などの職員が共有すべき情報は、施設内ネットワークパソコンの共有フォルダで一元管理し、職員が常時閲覧できる仕組みを整備している。 ・情報共有の方法について 情報は、グループウェア、業務日誌、申し送りノート、メールなどを活用して共有しており、情報の重要度に応じて適切な媒体を使い分けている。 ・議事録の閲覧管理 各会議の議事録を職員が閲覧できるようにするとともに、閲覧の有無を押印で確認する仕組みを導入し、情報漏れを防止。 ・会議議事録の管理について 会議での報告内容は議事録として作成し、職員が閲覧できるようにしている。閲覧後には押印を求め、押印状況を定期的に確認することで、情報共有の徹底を図っている。		・施設は、職員が知っておくべき業務に関する情報について、朝礼、夕礼での情報共有として、業務日誌、回覧ファイル、PC 上のメール、グループウェアにて、周知されている。特に、休みの職員や遅番の職員にも、情報共有を図っている。 ・個人情報の保護として各種アンケートなど、目的以外で使えないことをアンケート用紙に明示し、理解されており、情報の目的、用途に合致する情報共有と運用管理が出来るようになっている。 ・各部署・各施設での取り組みをそれぞれ共有するだけでなく、芝地区いきいきプラザ3館全体で情報を共有することで、スムーズな対応と一貫性のある運営を実現している。

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
以下の取り組みにより、地域特性や利用者のニーズに対応し、幅広い層が利用しやすい施設運営を目指している。 ・地域利用者の特徴 近隣には都営住宅や UR 住宅があり、独居の高齢女性利用者が多い。また、施設を第2のリビングのように長時間活用する人が多い。施設前を「ちいバス」が通るため、多くのバス利用者が来館している。 ・高齢者に愛される施設を目指して 高齢者が気軽に運動できるトレーニングルームや、リラックスできる喫茶スペースを開放し、地域住民にとって「コミュニティの場」「生きがいづくりの場」「学びの場」「介護予防の場」を提供。 ・地域情報の発信と連携について 地域からの配布物は施設内に掲示し、パンフレットはスタンド棚に設置。 月2回、区内の公共施設や関係機関に施設だよりを発送している。 ・地域との協力と連携 地域のボランティアグループや高齢者サークルと協力し、各種イベントに参加することで、地域住民や関係機関との関係を深めている。 ・行政機関との連携 介護予防リーダー、高齢者相談センター、ふれあい相談室などの行政機関と連携し、シニア向けの生きがいづくり講座を開催。 ・男性利用促進の取り組み 男性を対象としたヨガ講座やフラダンス教室を実施し、幅広い層の参加を促進。 ・出前講座と地域貢献 民生委員や関係機関の協力を得て、職員が地域に出向く出前講座を実施。		・施設は、「三田まつり」、「みてみて、たいけん、三田まつり」をテーマに開催している。 ・施設は、休日、祭日も、各種の講座を準備し、地域住民に開放している。 ・月報の“三田だより“と、”三田トレーニングだより“に毎日の開催教室やトレーニングの内容を明記し、午前、午後、夜間に分けて、見やすいようにして住民へのサービス提供を行っている。 ・施設は、年3回の利用者懇談会を実施し、施設利用者、町会自治会関係者、民生委員、老人クラブの方々が施設の職員と一緒に参加し、意見と情報の交換を行い、信頼関係を基に、利用者や地域住民のニーズを得ている。さらに、館からの毎月の情報誌や施設だよりを送信し、情報共有を図っている。 ・施設は、“集い、学び、育む”をモットーに60歳以上の高齢者の趣味、レクリエーション、学習活動の場、介護予防と健康づくりの場、ふれあいコミュニティの場を設け、活動を行っている。 ・男性の利用促進に向けた事業を展開している。例→男性のためのヨガ講座、男性のためのフラダンス教室等を進めている。今後、さらなる企画を検討中。

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
以下の取り組みにより、地域特性や利用者のニーズに対応し、幅広い層が利用しやすい施設運営を目指している。 ・行政機関との連携 介護予防リーダー、芝地区高齢者相談センター、ふれあい相談室と密接に連携し、高齢者支援を実施。 芝地区高齢者相談センター・ふれあい相談室との定期連絡会で、リスクのある高齢者や認知症の可能性のある方の情報共有を行い、必要に応じて適切なサービス提供や個別アプローチを実施。 ・認知症予防の取り組み 高齢者支援・介護予防の一環として、認知症予防に特化した事業に参加。 「三田 de オレンジカフェ」を開催し、高齢者が気軽に参加できる場を提供。 ・食事支援事業 地域の一人暮らし高齢者を対象に、朝食を提供する事業「いきいき朝ごはん」を実施。 「栄養士による栄養相談会」や「簡単なお料理教室」などの講座を通じて、食事と健康の改善を支援。 ・防災・安全活動 消防署・警察署との協力で地域交流イベントや防災事業に取り組む。 ・出前講座 職員が地域に出向き、「出前体操講座」を実施。理学療法士や運動指導員による介護予防体操や港区オリジナルの「いきいき体操」を実施し、普及啓発に努めている、継続して定期的に実施している。		・三田いきいきプラザは、地域との連携を強化し、高齢者支援、防災活動、企業との協働、食事支援、出前講座など、多彩な事業を展開している。施設内外の協力を通じて、地域住民や高齢者の生活をより豊かにする取り組みを実施している。 ・施設は、港区主催の各種イベントに積極的に参加して、地域住民との密接な関係を構築している。介護予防リーダー、高齢者相談センター、ふれあい相談室など連携も図っている。 ・「三田いきいきプラザ」では、高齢者の方々と地域のみなさまに愛される施設として、気軽に運動や講座を楽しめるトレーニングや各種の教室があり、活用されている。

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
以下の取り組みにより、健康づくりや介護予防を通じて、幅広い世代の利用者が楽しみながら利用できる施設運営を実現している。 ・利用者懇談会と地域ニーズの把握 利用者懇談会で収集した意見や要望を所管と協議し、実現に向けた対応を行う。 高齢者相談センターやふれあい相談室と連携し、地域ニーズを把握して福祉の向上に活かしている。 ・トレーニング部署の介護予防への取り組み 健康運動指導士、介護予防運動指導員、理学療法士、看護師を配置。年齢や性別に応じた専門的なトレーニング指導を行い、利用者の健康維持や介護予防に貢献している。 ・認知症相談・交流事業について 認知症の相談や交流を目的とした「みんなとオレンジカフェ」を実施。 認知症に関する講話や予防活動を実施し、利用者の健康意識を向上させている。 ・公共機関との連携と事業企画への活用 ふれあい相談室、民生委員、警察署、消防署などの公共機関と協力。地域ニーズを把握し、それを基にした事業企画を実施することで地域福祉を推進している。 ・写真展と喫茶の工夫 喫茶の壁には、季節ごとの写真が展示され、2 カ月ごとに地域の写真同好会や職員による写真展が行われる。 季節に合わせた装飾や写真展示で、施設利用者に親しみや楽しさを提供。		・施設は、芝地区いきいきプラザの3 館（三田、神明、虎ノ門）が、相互に連携して、地域の情報を収集して、高齢者や男性向けの事業、世代間交流の場、地域交流の場、介護予防と健康づくりの活動など提供して、いきいきプラザの事業として、運営を行っている。 ・区内にある様々な資源を活用し、芝地区総合支所主催イベント（ふれあい祭りだ、芝地区！、介護予防フェスティバルなど）に参加し、地域の方々や関係者との連携を深めている。

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
以下の取り組みにより、施設は計画的かつ柔軟な運営を行い、利用者の満足度向上や継続的な利用促進を目指している。 ・事業計画の立案と目標設定 前年度の事業計画を基に課題を確認し、年間行事や事業予定に基づいた実施計画を立案。 実現に向けた目標を定め、各部署が具体的な取り組みを展開している。 ・進捗状況の確認と見直し 毎月の運営会議において、事業計画の進捗状況と実施状況を確認し、必要に応じて見直しを実施。 ・前年度の振り返りと改善について 前年度の企画書や事業実績報告書を活用し、日時、内容、タイムスケジュール、利用者アンケートや満足度を分析。 得られた課題を基に次年度の企画や事業内容を改善。 ・専門性を活かした企画について 各部署の専門技術や知識を活用し、利用者に魅力的な事業を提供。 特に 50～60 代の若い世代を対象に興味や関心を引き、継続利用につながる事業を展開。 ・新規事業の検討について 職員からの現行事業の見直し意見を反映し、新たな事業の提案や実施を推進。 ・会議での進捗共有 毎月の会議で各部署から事業計画の進捗状況を報告し、全体で共有。 必要に応じて修正を行い、計画の精度を高めている。		・事業計画の各課題は、客観的な評価のために、数値目標での評価やアンケート、第三者評価の結果を基にして、取り組んでいる。 ・施設では、協定書や事業計画の実現に向けて計画的に取り組んでおり、毎年事業計画の見直しを行うとともに、アンケートを実施して利用者のニーズや課題を確認し、それに基づいて計画を立てて実施している。 ・事業計画や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体制を整えている。また、事業計画や事業報告については運営会議や部署会議で報告し、進捗状況を確認する取り組みを行っている。これらの内容はマニュアルや議事録、企画書・報告書として記録されている。 ・計画の推進にあたっては、各会議で事業の進捗状況を確認し、必要に応じて修正や見直しを行い、計画の適切な実行を図っている。

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	
○	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
以下の取り組みにより、利用者の意見を反映した施設運営と、迅速かつ適切な対応による信頼構築を目指している。 ・ 苦情対応の基本方針とマニュアル整備 苦情対応マニュアルを作成し、基本方針、再発防止策、苦情対応委員会の設置、対応フローを明確に定め、利用者の意見や要望、苦情の解決に取り組んでいる。 マニュアルに基づいた対応フローを定め、全職員で共有 ・ 苦情処理の手順について 苦情を受け付けた際には速やかに管理者に報告し、管理者が迅速に利用者へ初期対応を行う体制を整備。 解決が困難な場合は、苦情対応委員会を早急に開催し、迅速な解決に努めている。 ・ 意見や要望の収集と対応について 「ご意見箱」を常設し、利用者が自由に要望や意見を投書できる仕組みを提供。 投函された意見は芝地区総合支所管理課に報告し、芝地区総合支所管理課の確認を経て回答を掲示。収集した意見はカンファレンスで検討し、サービスの改善に活用。 対応記録には、投函日、意見内容、回答日、回答方法、対応結果などを詳細に記録し、過去の対応事例をファイリングして管理。 ・ 利用者への相談窓口の周知について 館のエントランスに各関係機関のパンフレットや「区民の声センター」のチラシ、「ご意見カード」、を設置し、利用者に相談先を案内。		・ 利用者一人ひとりの意見や要望、苦情に対応するため、意見箱を設置し、直接職員に声をかけなくても意見を伝えられる仕組みを整えている。また、口頭で寄せられた意見については、朝礼や夕礼で職員間で解決策を話し合い、迅速な対応に努めている。意見箱で収集した内容は記録・掲示し、対応結果を周知している。 ・ 意見、苦情、要望が発生した際には、解決までの経緯を報告書に記録し、原因と対処方法を検討、検証して、その結果は、月次ミーティングや報告にて、職員間で情報共有を図り、再発を防止している。 ・ 苦情、意見は、口頭の際はその日の夕礼で共有、対応を検討し、すぐに改善できる事項は対応している。ご意見カードの場合は、夕礼で共有し、対応検討して対応案を芝地区総合支所管理課に提出、芝地区総合支所管理課確認後、掲示にて返答をしている。 ・ 施設では、苦情解決制度の利用や施設以外の相談先を遠慮なく活用できることを利用者に周知するため、1 階エントランスに各関係機関のパンフレットを設置し、情報提供を行っている。

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
以下の取り組みにより、利用者の意見を積極的に反映し、サービスの向上と満足度の向上に努めている。 ・ 日常業務での意見共有 日常業務で得た意見や要望、苦情は業務日誌の「お客様の声」に記録し、職員間で情報共有。これらを新しい企画やイベントに活かす取り組みを行っている。 ・ アンケートの活用 こやまケア顧客満足度アンケート：集計・分析結果を会議で共有し、計画の見直しや改善策の検討に活用。 参加者アンケート：事業終了時に実施し、意見や要望、満足度を把握して振り返りを行い、報告書にまとめて次の参考資料として活用。 ・ 利用者懇談会の開催について 年 3 回、利用者懇談会を実施し、意見やニーズを把握し情報収集を行う。		＊施設は、運営管理として、アンケートを実施し、集計、把握分析、検討を行い、掲示にて回答を行い、すぐに改善できる事項は、検討、実施に取り組んでいる。 ・ 普段の業務で得た意見や要望、苦情などは、業務日誌の「お客様の声」欄に記録して職員間で共有し、新しい企画の開発に活かしている。また、日常会話の中で拾った利用者の声も記載し、利用者の意向を把握するよう努めている。 ・ 利用者アンケートや利用者懇談会を通じて利用者の意向を把握する取り組みを行っており、具体的には、年に 1 回顧客満足度アンケートを実施し、年に 3 回利用者懇談会を開催して情報収集を行っている。

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
以下の取り組みを通じて、職員の接遇スキル向上と利用者満足度の向上を目指している。 ・ 行動指針の策定と配布 施設では、こやま医療福祉グループの「こやま行動指針」および「職員行動指針」を策定し、法人のクレドカードに明記。これを職員に配布し、方針を周知している。 ・ 接遇の共通理解について 接遇に関しては、“あったかマナーみなど”を共通理解のマニュアルとして職員に配布し、接遇の基準としている。 ・ 接遇方針のモットー 接遇方針として、「こまやかな気配り」「優しい笑顔」「まごころこめたお付き合い」を掲げ、新人研修や全職員対象の研修を通じて接遇レベルの向上に取り組んでいる。 ・ 接遇レベル向上への取り組み OJT による訓練や教育、研修を実施し、職員のサービスレベルの向上を図る体制を整備している。 ・ 接遇研修の実施 新人研修だけでなく、全職員を対象に「コミュニケーション能力とマナー」「傾聴能力とニーズの捉え方」などをテーマにした接遇研修を実施している。また、実習を通じて、公平・公正な対応と心のこもったホスピタリティの実践を目指している。		・ 施設は、利用者に対して、公正、公平、丁寧に対応するために、「こやまケア行動方針」と「職員行動指針」を策定し、職員に方針を明示している。 ・ 接遇に関しては、“あったかマナーみなど”を港区との共通マニュアルとして配布し、理解させている。さらに、定期的に研修と教育を行い、利用者への接遇レベルの向上を行っている。

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
以下の取り組みを通じて、利用者にとって分かりやすく親しみやすい情報発信を行い、施設の魅力を広く伝えている。 ・館だよりの発行と広報活動について 施設では毎月「三田だより」を発行し、ホームページへの掲載、館内掲示、職員による直接の案内、他区の公共施設への発信などを通じて広報・PR 活動を行っている。 ・施設の目的と広報テーマ 三田いきいきプラザでは、「集い、まじわる、ふれあい」のコミュニティの場、「学ぶ、楽しむ、生きがいづくり」の学びの場、「育む、動くことで介護予防と健康づくり」の場として広報を展開している。 ・見やすさとデザインへの配慮 「館だより」や施設案内パンフレットは、地域住民や高齢利用者に配慮し、写真やデザインをシンプルにしつつ、カラー印刷や大きな文字を使用して目立つデザインにしている。 ・多媒体での情報提供 港区広報紙や法人・いきいきプラザのホームページにも事業案内を掲載し、幅広い層への情報発信を行っている。 ・イベントの告知 イベントのチラシは A4 版とミニチラシを作成し、来館者が自由に手に取れる場所に設置。 ポスターやチラシは、高齢者にも見やすいよう文字の大きさや色、写真、イラストを工夫。特に関心を引く内容になるようデザインに変化を持たせている。例えば、スケジュール表のスペースを使って表情豊かな人物画やキャラクター、絵文字を掲載。		・効果的な広報と PR 活動をして、ふれあいコミュニティの場として、趣味、学習レクリエーションの場、介護予防と健康づくりの場、生きがいづくりの場という多面的に区民の交流や地域活動の場として、活用されている。 ・行政や関係機関に情報を提供するため、事前に芝地区総合支所管理課へ館だよりを提出するほか、港区広報紙や LINE 広報を活用して情報を発信している。 上記を通じて地域住民や利用者の特性に配慮し、媒体やデザインを工夫した情報発信を実施し、行政や関係機関への情報提供も充実している。

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	
○	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
運営の効率化と職員の適切な人事管理を実現するため、以下の取り組みを行っている。 ・ 運営体制の整備について 運営に必要な予算や人員を設定し、業務分担を大まかに定めている。専門的業務が行えるよう、資格取得者の基準を設けている。 ・ 目標管理と評価制度について 目標管理制度 「こやまケア実践評価表」や「目標管理シート（目標項目・難易度を設定）」を活用。また、年 2 回の上司面談を含む自己評価制度を導入し、職員の自主性や意向を重視した人事管理を実施している。基本方針や施設目標に沿った目標を各職員が立て、それを評価。 ・ 昇格・昇給・賞与について 目標管理制度に基づき昇格・昇給を行い、賞与は業績連動型で各職員の貢献度を評価し、年 1 回（3 月末）に支給。 ・ 採用と職員像について 法人の方針に基づき、適任な職員像を明示し、いきいきプラザの業務に適した人材を見定めて採用を行っている。 ・ 職員のサポートと福利厚生 職員の就業状況を把握し、面談などを通じて現状の確認や改善を行っている。また、福利厚生の一環として、レジャー施設の割引企画を実施し、職員の生活をサポート。		・ 施設では、サービス実現に必要な人員体制を確保するため、有資格者を含めた明確な役割を踏まえた採用を行い、部署ごとに業務内容を明確にした求人を実施している。また、専門職の採用においては、専門職の職員が面接を担当するよう努めている。 ・ 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を整備しており、各部署や個人ごとに明確な目標を設定し、それに基づいて面談を行う仕組みを導入している。 ・ 職員の意識を把握し、やる気や働きがい向上させるため、各職員の資格や能力を活かした事業展開ができるよう運営に取り組んでいる。 ・ 明確な人事制度と採用基準を基に、職員の資格や能力を活かし、やる気と働きがい向上させる運営が評価できる。 ・ 施設の各事業活動に、合致した専門的な職員を配置し、利用者の相談とコミュニケーションから「ふれあいコミュニティの場」、「生きがいづくりの場」、「介護予防と健康づくりの場」などの各場で継続的な支援を重視した人材を確保して、人事管理を行っている。 上記の取り組みにより、運営の効率化と職員の満足度向上を目指している。

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 A
	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
職員育成と研修体制は以下の取り組みにより、職員が専門性を発揮しながら働きやすい環境を整え、施設の目標達成を目指している。 ・会議、勉強会の開催について 施設内での部署会議、運営会議のほか、芝地区いきいきプラザ3館による横断的な運営会議や部署会議、全職員参加の年1回の全体会議を開催し、目標や課題を検討。 年1回、「チームケア学会」をグループ内で開催し、グループ各事業所のケアの実践に関する研究発表の場を提供。 ・研修の実施について 新卒以外の一般職員向けに、階層別・職種（部署）別の研修を実施。 研修内容は、内部研修に加え、区や外部関係機関の研修など多様なメニューを用意。 ・教育、育成体制および目標管理と評価 職員の階層別・職種別・能力別の研修を実施し、OJTチェックシートを活用。 新卒や中途採用者向けに定期的な研修を実施し、先輩職員によるマンツーマン指導制度を導入。 目標管理シートを活用し、職員が個別に目標を設定。面談を通じて達成度を評価。また、職員の配置については、面談を通じて職員の意向を可能な限り尊重。 ・マニュアル整備 作業手順書やマニュアルを作成し、全職員が確認できる環境を整備。定期的な見直し・改訂を実施。		・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した個人別育成計画を策定しており、OJTシートやプリセプター制度（入職2～3年目の職員を選任）、振り返りシートを活用するとともに、異動希望調査を実施して職員の意向を把握し、育成に役立てている。 ・目標や課題の達成を目指し、運営会議、全体会議、部署会議を通じて検討を重ねるほか、研究発表会（事例発表）を開催し、課題解決をテーマに職員全体で取り組む勉強会や検討会を実施している。 ・業務の標準化を図るため、手引書やマニュアル、ヘルプマニュアルを整備し、統一的な業務運営に取り組んでいるが、職員によって業務量のバランスに偏りが生じることから、業務の見直しや適切な分担の調整を進めている。 ・職員は、施設における日常業務を施行する時、基本事項、実施手順、留意点をマニュアル化して、組織として決めている。 ・採用時の試採用期間では、プリセプター制度により、職員の育成を行っており、離職率は少ない。 ・個人別目標管理シートやスキル評価、面談評価、研修項目等を育成計画に織り込み、管理をしている。

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
経理管理体制の運営については、適正かつ効率的な経理管理を実現するための体制が整備されている。 ・ 経理の管理体制について 経理の管理体制を整備し、適切な経理処理を実施。 各施設に経理担当者を配置し、経費決裁は統括館長と館長が行う。 ・ 書類の管理について 経費関係の書類は施錠可能な書庫で管理・保管。 ・ 物品発注の流れ 物品発注は統括館長・館長の決裁を経て職員が発注。 納品時に受付窓口で納品書に基づき検品。 経理担当者が経理システムに入力し、請求書を法人本部へ送付。 法人本部が納入業者に支払いを実施。 小口現金は経理担当者が管理。 ・ 経費執行状況と書類の提出 経費の執行状況は法人本部による確認・検証を受ける。 適切な経理書類を作成し、法人本部へ提出。 ・ 会計・経理処理について (以下の規程やシステムに基づいて実施) 法人の経理規程・経理会計システム 金銭出納規程・現金出納帳・支払一覧表 予算・実績管理表または比較表 事業予算執行表		・ 経理の管理体制を整備し、適切な経費執行を行うため、経費決裁を統括館長と館長が行い、各施設に経理担当者を配置している。また、物品購入にはグループウェア上の電子決裁を使用し、稟議書や物品購入ワークフローを活用して効率的に管理している。 ・ 施設では、経費執行の適切な運用のために経理書類を整備し、経理と出納が互いにチェックできる仕組みを設けている。また、現場だけでなく本部の確認を行い、経理規定に基づいて実査を実施している。

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
・職員による事業企画と講師活動 職員が積極的に事業企画を行い、自らが講師となり事業を開催する機会を設け、利用者との交流を深めている。 ・フェスタやジャズコンサートが人気 「三田めんそーれフェスタ」では、地域密着型のイベントとして、音楽を中心とした多彩なプログラムが展開され、多くの参加者に親しまれている。また、「ジャズコンサート in 三田」では、地域住民や施設利用者が気軽にジャズ音楽を楽しみながら、世代を超えた交流や文化的な体験を共有できる場を提供しており、これらの音楽イベントが人気を集めている。 男性向けの教室の拡充 男性向けの教室の拡充として、「男性のための料理教室」をはじめ、「男性ヨガ」や「男性向けフラダンス」などの講座を開催し、男性が意欲的に参加できる事業の拡充に取り組んでいる。 専門職を活かした事業展開 施設では、理学療法士、健康運動指導士、看護師、栄養士、管理栄養士といった専門職の特色を活かし、講話や相談会を実施している。これにより、利用者の健康維持と生活の質の向上を支援している。 高齢者向けの健康サポート事業 高齢者を対象に、筋力低下予防を目的としたフレイル対策や、認知症予防の一環としてサポーター養成講座などを実施。気力や体力、容姿の回復を目指し、総合的な健康維持に取り組んでいる。		・施設では、理学療法士、看護師、栄養士、管理栄養士といった専門職の特色を活かし、それぞれの専門性を活用した事業を展開している。また、職員が事業企画の段階から関わり、自ら講師となって専門知識やスキルを披露する機会を積極的に設けることで、独自性を活かした取り組みを推進している。 ・フレイル予防や認知症サポーター養成講座を実施するなど、施設内外の先進事例や情報を積極的に収集し、それらを参考に新たな取り組みを展開している。 ・男性利用者の増員を目指して、男性が興味を持つような事業として、「男性ヨガ」、「男性向けフラダンス」、などの教室事業を行っている。

■全体講評

【特に良い点】

1	地域は、タワーマンションが増え、ご家族と同居のため区外から港区に転居される高齢者が増えている、さらに一人暮らしの高齢者も増えているため、「三田いきいきプラザ」では、施策として「いきいき朝ごはん」の準備を行い、朝食、昼食を提供して、閉じこもり高齢者が減るような事業を行っている。さらに、施設では、連休や休日の各教室やイベント及び、トレーニングなどの計画を事業化して、仲間づくりを進めて、地域の高齢化対策、介護予防対策を行っている。
2	施設は、若い発想やアイデアを活かした事業として、区内の企業との協力、協働のコラボで、いろいろな事業を企画、計画し、展開をしている。製糖会社との「お砂糖と健康」という健康講座、共同事業体であるヘルケア・デザインネットワークと、「カレースパイス講座」などを開催し、新規利用者の増加に向けた講座や事業の施策を強化して、若年層から高齢者までの利用を促進して、いきいきプラザの活性化を図っている。
3	施設は、「いきがい、やりがいを見つけられ、笑顔になれる施設」をモットーにして、職員に当事者意識を持ち、目指す未来の施設づくりを行っている。このために、職員間の情報共有と連携を図り、相手への思いやりや支えあうチームとなり、業務に取り組んでいる。お客様と関係者は、お客様に1人ひとりに寄り添い、お客様との距離を近づけて、職員との信頼関係を強くし、施設づくりを行っている。

【特に改善が望まれる点】

1	いきいきプラザでは、地域交流においてコロナ禍の影響で住民や関係機関との関係性が希薄になった部分が見られる。このため、地域とのつながりを再構築するための積極的な取り組みが必要である。例えば、地域住民を対象とした防災講座や健康セミナーの開催、地域行事への積極的な参加、地域の団体との共同企画などを通じて、今まで以上の交流を深め、地域に根ざした活動を推進することが期待されている。また、60代のアクティブシニアをターゲットに、新しい利用者を増やすための取り組みが求められている。区としては、コロナ前の利用者数を回復し、さらに増加させることが目標である。これを実現するためには、既存の活動に加えて、新しいアクティブなプログラムを提供することが効果的であり、早期の開発・実行を期待したい。
2	いきいきプラザでは、長年利用している方々が高齢化しており、かつて50～60代だった利用者が現在では70～80代に移行している。このため、より幅広い年齢層に対応するための取り組みが必要である。具体的には、50～60代の新規利用者を増加させるための施策を強化し、若年層からの利用を促進することで、施設全体の活性化を図ることが求められる。例えば、50～60代の世代に魅力的なプログラムやイベントを企画したり、広報活動を強化して新規層の利用を促進することが重要なポイントとなる。これにより、将来的な利用者層の確保と施設全体の持続可能な発展が期待される。
3	

利用者調査結果

■調査概要

- ・調査対象：芝地区港区立 虎ノ門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：149 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
4	8	10	23	32	50	22

<利用頻度>

ほぼ毎日	週 3～5 回	週 1～2 回	月 1～2 回	その他
5	31	81	30	2

■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	112	32	2	3
2. 参加している教室や講座に満足しているか	138	9	1	1
3. 講師や先生に満足しているか	139	7	0	3
4. 楽しみにしている教室や講座はあるか	109	22	5	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	135	9	0	5
6. 施設においてプライバシーが守られているか	123	18	0	8
7. 職員の言葉使いや態度は丁寧か	137	7	2	3
8. 職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれるか	127	21	1	0
9. 職員は相談ごとに親切に応じてくれるか	118	23	1	7
10. 安心・安全に対する配慮は行き届いているか	125	22	0	2
11. 災害時の避難経路は分かりやすく示されている	85	48	3	13
12. 設備や備品は利用しやすいか	91	43	2	13
13. 施設内の清掃は行き届いているか	131	16	2	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：芝地区港区立 三田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
47	94	7	0	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」「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」「13. 施設内の清掃は行き届いているか」は、「はい」が 85%以上となっている。総合満足度では、大変満足が 31.5%、満足 63.1%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、「いきいきに来る日を楽しみにしております。」「いつも気持ちよく迎えて下さりとても素晴らしく思っております。」等の自由意見が寄せられていた。