

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

### 神明いきいきプラザ

－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
所在地	東京都港区南青山2丁目2番15号 Win Aoyama ビ		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	
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。

### 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	港区立神明いきいきプラザ		
事業所の連絡先	所在地	東京都港区浜松町1-6-7	
	電話	03-3436-2500	
	FAX	03-3436-2510	
	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の標準項目を設けて評価を実施し、評価結果として5段階評価を行った。
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  
■事業概要

<基本情報>

施設の理念・基本方針	<p>神明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。働きやすい組織づくり・人づくり(部署間連携、作業の効率化、自信にあふれた職員を目指すなど) 2) 施設のファン、職員各々のファンになっていただくためのサービスの質の向上(新規利用者の獲得) 3) 地域に根差した施設づくり(ヘルスケアデザイン)(広報の強化、アウトリーチ、地域との連携)</p>
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) 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・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、中学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・集会室C・集会室D・音楽スタジオ・ダンススタジオ・展示ギャラリー・体育館・トレーニングルーム・トレーニングスペース・リハーサル室・敬老室・浴室・ロビー(喫茶)・敬老娯楽室</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6時30分、最終受付:午後6時</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	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	
<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・理念・基本方針の策定</li> </ul> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・理念、基本方針の周知について</li> </ul> <p>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。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・職員への周知と研修について</li> </ul> <p>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。 指定管理者法人の「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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者懇談会の実施</li> </ul> <p>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。</p>	<p>・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、こよまケア行動指針に基づいて、「神明いきいきプラザ」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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・理念・基本方針に関しては、各自が所持しているクレドを見るだけでなく、クレドを中心とした研修会で周知するようにしている。研修会もリーダー対象、新卒1～2年次職員対象、中途採用職員対象等定期的に行われている。</li> <li>・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。</li> <li>・年度始まりに職員全体会議が行われ、理念や方針に基づいた事業計画が館長によって発表されている。職員は、当該年度の事業計画が理念・方針との結びつきを理解することで、自身の置かれた立場と役割を再認識している。</li> <li>・神明いきいきプラザの年間行事・事業予定表が各事業区分ごとに分類され、年間を通した予定表を作り分かりやすく計画されている。例えば、「高齢者のいきがづくり・学びの場」の事業では、「教室事業」「男性向け」「一人暮らし高齢者向け」等細分されている。更にこれら年間計画を毎月の「神明トレーニングだより〇〇月号」といった形で、利用者に分かりやすく情報の提供されている。</li> </ul>	

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>以下により、施設運営の体制と情報共有を明らかにしている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・規則・規範の整備と周知 「神明いきいきプラザ」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。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・組織図は、定期的に更新し、配布されて周知されている。</li> <li>・組織図で管理者が行う役割・責任が明確化されており、状況報告等は朝礼、夕礼、会議等で漏れのないよう周知徹底に努め、施設の求める理念・方針の実現に努めている。</li> <li>・組織図以外でも、日常業務の中で決裁権限が設定されている。例えば、物品購入時のワークフローで決裁権限が設定されている。 確認依頼もリーダー→主任→館長の順に設定され、各人の責任と権限が明確化されており、業務がスムーズに流れる仕組み作りが出来ている。</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	
○	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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>		<p>・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。</p> <p>・遵守すべき法・規範・倫理の理解を周知するためにも、グループ全体で行われるコンプライアンス研修に力を入れている。グループで行われるコンプライアンス研修には全職員が参加できるように、年間スケジュールが組まれオンライン教育で周知が図られている。</p> <p>・情報セキュリティに関しては、職員に前もってテキストを配布し事前に読んでもらったのちに、eラーニングで受講することになっている。この研修制度は100点を取らないと受講修了とならないため、受講する職員も真剣である。</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
	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	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>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・防災体制の構築</li> </ul> <p>災害時における芝地区港区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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・リスクマネジメントと事故対応</li> </ul> <p>リスクマネジメント委員会を設置し、毎月のヒヤリハットや事故報告を集計して分析し、定期的に会議を開いて再発防止に取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・安全点検の実施について</li> </ul> <p>港区有施設の安全管理に関する要綱・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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急マニュアルと年間計画</li> </ul> <p>施設では、緊急時や災害時における利用者の安全確保のために緊急マニュアルを作成しており、年間計画に防災、防犯、避難所開設、防災訓練を組み込んで実施している。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域との連携について</li> </ul> <p>子ども中高生プラザや保育園と連携し、地域全体で利用者の安全確保に取り組んでいる。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急連絡網と体制整備について</li> </ul> <p>緊急連絡網を作成し、連絡体制を常に整備し、万が一の際に迅速な対応ができるようにしている。</p>		<p>・緊急時や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、協定書に基づいた体制整備と取り組みを行っている。具体的には、緊急対応マニュアルを整備し、防災、防犯、避難所開設訓練、防災無線訓練などを実施しており、それらの内容は研修企画書や報告書に記録されている。また、必要な情報は毎日の朝礼や夕礼、各部署の共有ノートを通じて職員間で共有され、全員が迅速に対応できる体制を整えている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今年度、来館者の中で転倒によるケガがあり緊急対応マニュアルに沿って対応され、事務所への連絡の上応援を呼び所管の管理課にも報告されている。いざという時の対応にも、冷静に対処できている。</li> <li>・地震と火災発生時には、子ども中高生プラザ、保育園、いきいきプラザの全館に館内放送による情報伝達が速やかに行われるよう準備されている。そのためにも、毎月連絡会がもたれ情報の共有がなされている。</li> <li>・リーダー以上の役職者で構成されるリスクマネジメント委員会による運営会議が月1回開かれている。そこではヒヤリハット、事故報告が行なわれ、発生した3か月後には分析・検証が行われ運営会議や部署会議で報告され再発防止に取り組んでいる。</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		
○	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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・定期的な保守管理と報告について 施設では保守管理点検やエレベーター点検を毎月実施し、その結果を区へ報告している。</li> <li>・点検マニュアルの活用について 施設点検マニュアルや施設点検表を用いて、利用者の安全性を確保するための点検を実施し、その内容を記録として残している。</li> <li>・器具・備品の安全確認 利用者が直接使用する器具や備品については、職員が毎日巡回点検を行い、施設点検マニュアルおよび施設点検表に基づいて安全性を確認している。</li> <li>・不具合発見時の迅速対応 不具合や破損が確認された場合には、速やかに芝地区総合支所管理課へ報告・連絡する体制が整備されている。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・協定書に基づき、日常保守管理および定期点検が適切に行われており、保守管理点検やエレベーター点検の結果は毎月区に月次報告書として報告している。また、保守管理や修理は共同事業体である東急コミュニティーが担当している。</li> <li>・点検結果は月次報告書に纏められ、記録として残されている。</li> <li>・施設点検マニュアル、施設点検表の結果は共有フォルダ内に保存されいつでも確認ができるようになっている。また、紙面にしてファイルに保管され職員誰もが確認できるようにしている。更に、朝礼終了後の閉館前には作業に携わった職員が必ずチェックし、安全管理を徹底している。</li> <li>・発生した事故に関しては、誰が担当という前に自主的に行動が起こされている。事故発生15分以内には芝地区総合支所管理課への報告となっており、事務所への報告、救急車要請、行政への連絡、報告書作成の一連の作業は滞りなく行われる体制ができている。</li> </ul>

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 B
	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、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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>		<p>・個人情報の利用目的を明示し、情報安全対策実施手順に基づいて適切に管理している。入職時には個人情報の取り扱いに関する誓約書を提出させるほか、事業の申込書などにも利用目的を記載して利用者に周知している。</p> <p>*個人情報保護規程を周知するため、就業規則ファイルに差し込みいつでも確認できるようにすると共に、年間研修計画に組み込まれ、区主催、グループ主催の研修に参加し注意を喚起するようにしている。</p> <p>*外部への情報漏洩対策としてアカウント、パスワード、アクセス制限以外にも、外部記録媒体管理簿の活用、事務所への入室管理簿の活用、個人USBの持ち込み禁止、個人情報書類の持ち出し禁止等厳格に管理されている。</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>・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。</p> <p>・情報共有・周知について 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は、グループウェア、業務日誌、送りノート、メール等が使用され全職員に周知するようにされている。</p> <p>・情報の共有化ができていのかどうかの確認として、閲覧されたものに目を通して確認のために押印のシステムを取っている。</p> <p>・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。</p>		<p>・情報の重要度により、共有媒体の使い分けが行われている。背景として、連絡事項が多いためグループウェアでは重要案件は単独で共有化できるようにして、現場で確認するようなものは紙媒体での共有化を図っている。</p> <p>・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。</p> <p>・グループウェア用のソフトを使い大量の情報を整理し、最新の情報は常に上にくるように優先順位をつけ分かりやすく管理されている。また、大事なことは朝礼、夕礼等でも再確認の意味から連絡をするように心掛けている。</p>

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 S
	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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域ニーズの掘り起こしと利用者対応 利用者は近隣住民だけでなく、他のいきいきプラザと併用して電車やバスを利用する方も多いため、地域ニーズを掘り起こし、企画の充実が求められている。</li> <li>・関係機関との連携について 高齢者サークル、介護予防リーダー、チャレンジコミュニティカレッジの卒業生、高齢者相談センター、ふれあい相談室などと協力し、地域とのつながりを強化。職員が地域に出向き、出前講座も実施。</li> <li>・地域との連携と意見交換 年 3 回の利用者懇談会を開催し、町会自治会関係者、民生委員、老人クラブなどと意見交換を行い、関係を深めている。また、地域からの配布物は館内に掲示され、パンフレットはスタンド棚に設置。月 2 回の施設だより発送を通じて情報を広く提供している。</li> <li>・地域ボランティアの育成と支援 高齢者の地域ボランティア育成を目指し、ボランティアグループや高齢者サークルの PR 活動や企画作りを支援している。介護予防・日常生活支援総合事業の観点から教室事業の自主グループ立ち上げもサポート。</li> <li>・運動イベントと屋上庭園の活用 港区オリジナル体操を普及するため、屋上庭園の芝生で「みんなといきいき体操」を実施。さらなる有効活用を検討している。</li> </ul>	<p>第三者評価機関による講評</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域との情報交換・情報共有に努め、相互理解を促進するため、施設では以下の取り組みを実施している。町会・自治会には毎月情報誌を送付し、年 3 回の利用者懇談会を開催して施設利用者や町会自治体関係者、民生委員、老人クラブなどから意見を収集している。また、地域からの配布物は館内掲示や設置物として利用者に提供しているほか、月 2 回区内の公共施設に施設だよりを発送している。さらに、出前講座を実施し、地域に出向くことで直接的な交流を図っている。</li> <li>・施設の機能や専門性を活かし、地域と協力した共同活動の一例として、高齢者相談センター（地域包括支援センター）と現在、イベント開催が進められている。当館 2 階の展示ギャラリー、4 階の集会室等を使つてのオレンジカフェが開かれている。また、芝地区総合支所管理課から提案があり、「楽しみと仲間づくり」を目的として、業者と協力して、高齢者を対象に e スポーツを普及しようと 10 月からの開催に向けて現在、準備中である。地域に根付いた活動を目指し、施設で何が出来るか行政機関との連携や地域の関係団体と連絡を密にしながら地域貢献に努めている。</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>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。</p> <p>・各関係機関との連携 支所会、芝地区総合支所管理課との連絡会、高齢者相談センター・ふれあい相談室との連絡会等、会議には定期的に参加し、情報交換に努めている。また、芝地区総合支所区民課、芝地区総合支所協働推進課等と共通する課題には協働で行える体制を整えている。</p> <p>・情報発信と共有 地域からの配布物やパンフレットや月の日程表をスタンド棚に設置し、利用者が自由に手に取れるよう配慮。イベントチラシも館内配架し、地域情報を記載することで、利用者が簡単に情報を得られる環境を整えている。</p> <p>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、地域への情報発信を強化している。</p> <p>・地域イベントへの積極参加 職員は、芝地区総合支所の「ふれ愛まつりだ、芝地区！」や介護予防イベントに積極的に参加し、地域との関係を深めている。</p> <p>・出前講座の実施 職員が地域サークルの活動場所に出向き、「いきいき体操」や「脳トレ」講座を実施。依頼があれば継続する方針を示している。</p> <p>・認知症予防活動の実施 高齢者相談センターが主催する認知症予防活動「みんなとオレンジカフェ」に協力し、神明いきいきプラザでは「神明 de オレンジカフェ」を実施している。</p>		<p>・地域の関係機関とのネットワークに参画し、支所会や芝地区総合支所管理課との連絡会、高齢者相談センター・ふれあい相談室との連絡会に定期的に参加するほか、芝地区総合支所の「ふれ愛まつりだ、芝地区！」や介護予防イベントなどにも積極的に職員が参加し、情報交換や共通課題について芝地区総合支所区民課や芝地区総合支所協働推進課と協力して取り組む体制を整えている。</p> <p>・6月に芝公園で開催された「ふれ愛まつりだ、芝地区！」には、三田、虎ノ門、神明の3館が共同で参加し、喫茶ブースではドリンク販売、トレーニングブースでは認知症予防の数ならベゲームや握力測定、総合ブースでは輪投げやうちわ作りが行われた。各ブースでは職員が祭りを盛り上げるとともに、いきいきプラザの紹介を通じて施設利用の促進に努めた。</p> <p>・介護予防イベントは神明いきいきプラザで11月に開催を予定している。</p> <p>・当館は地域あつての存在価値があるということで、地域との密着を常に意識した活動を心掛けている。</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 S
	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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域懇談会の開催と意見の反映 施設利用者、町会自治会関係者、民生委員、老人クラブ、職員などで構成される地域懇談会を開催し、利用状況や行事、教室予定を報告。情報交換や質疑応答を通じて意見・要望を把握し、その内容を芝地区総合支所管理課と協議して事業に反映。</li> <li>・喫茶事業と栄養支援について 管理栄養士・栄養士を配置し、「男性のための料理教室」に携わり、事業と連携。 料理教室後も参加者がいつでも相談できる体制を整備。</li> <li>・地域ニーズの掘り起こしと公共機関との連携 民生委員、ふれあい相談室、警察署、消防署などの公共機関と連携し、地域ニーズを掘り起こして事業企画に活用。</li> <li>・専門職によるトレーニング指導 健康運動指導士、介護予防運動指導員、理学療法士、看護師を配置し、専門的視点からトレーニング指導を実施。 介護予防に積極的に取り組む。</li> <li>・民生委員、ふれあい相談室、警察、消防署とも連携を進め、地域のニーズの把握に努め当館として地域貢献のできることを探り実現に向けている。</li> <li>・認知症相談・交流事業の実施 高齢者相談センターと協力で「神明 de オレンジカフェ」を開催。「頭とからだの健康教室」「肩こり予防改善」というテーマで専門の講師による講演と相談を実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の福祉ニーズについて情報を収集し、利用者懇談会で得た意見を芝地区総合支所管理課と協議して実現に結びつけるとともに、民生委員やふれあい相談室、警察、消防などの関係機関と連携しながら地域ニーズを把握し、その内容を事業に活かして地域の福祉向上に取り組んでいる。</li> <li>・地域の中に生きる施設として、利用者からの意見は真摯に受け止め耳を傾け期待に応えられるよう常に心掛けている。</li> <li>・利用者懇談会からの情報収集、民生委員・ふれあい相談室等との連携から、現在取り組んでいる事例の中に次のようなものがある。</li> <li>・カフェコンサートをもっとやってもらいたいという意見があり、今年度は昨年度に比べ開催頻度を増やしている。</li> <li>・正月にお餅を使ったものが食べたいという要望に、喫茶でお汁粉の販売を始めた。</li> <li>・トレーニング更衣室では、以前は体重計が置かれていたが取り払われているので利用者は体重チェックのために再度置いて欲しいという意見があった。要望に応えるべく、トレーニング更衣室に体重計を再度置くようにすることで利用者に喜ばれている。</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
	<p>以下の通り、施設では事業計画の策定・評価から新規事業の実施まで、一貫して利用者のニーズを反映しながら取り組んでいる。</p> <p>・芝地区いきいきプラザ3館の連携 三田・虎ノ門いきいきプラザと連携し、同じ事業を実施する際には各館の状況を確認しながら進めている。</p> <p>・事業計画の策定と評価について 前年度の事業計画に基づき課題を確認し、新年度の計画を立案・実施。評価は客観性を重視し、数値による評価、アンケート結果、第三者評価や芝地区総合支所管理課からの意見を活用して行っている。</p> <p>・事業マニュアルの整備 担当者が交代してもスムーズに運営できるよう、教室の配置や必要備品、スケジュール、注意点などを記載した事業マニュアルを作成している。</p> <p>・計画の策定と振り返りについて 前年度の事業計画を振り返り、課題を確認した上で、当年度の計画を策定・実施している。</p> <p>進捗状況の管理 運営会議で進捗状況を確認し、必要に応じて修正を行っている。また、数値による客観的な指標を活用し、計画の達成度を判断している。</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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全体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・報告書として記録されている。</p> <p>・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。</p> <p>・事業計画の策定に当たっては、現場の声も重視し月1回の部署会議でリーダーを中心に計画の進捗状況の確認、振り返りが行われ意見が集約される。自部署としての事業計画がこれによって立てられ、運営会議を経て事業計画へと繋がっていく。従って自部署の事業計画は職員の意見が集約されてくるため、職員の事業計画に関する意識は高いといえる。</p> <p>・計画の進捗状況に対しては、利用人数の確認、稼働や参加状況の確認からの数値であり、そこには恣意が入らず誰もが客観的に判断し評価ができるようにしている。</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 B
	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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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、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。</p> <p>・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」のハガキ、「ご意見カード」を設置し、利用者に相談先を案内。 「ご意見箱」を常時設置し、利用者が直接職員に声をかけなくても意見や要望を伝えられる仕組みを整備。</p>		<p>・利用者からの意見・要望を「神明いきいきプラザ ご意見カード」&lt;神明いきいきプラザに対するご意見・ご要望をご自由にお書き下さい&gt;という書式を作って、意見箱に投函してもらっている。</p> <p>・投函された意見・要望に対しては芝地区総合支所管理課に報告の上、「意見箱対応記録」に纏められる。対応記録には、「投書日」「投書者年齢」「投書者性別」「ご意見内容」「回答日」「回答方法」「回答内容」「その他（回答後の反応等）」の項目ごとに記載され、利用者からの意見・要望が一目でわかる形態となっている。</p> <p>・通常の回答は館内での掲示という方法が取られるが、芝地区総合支所管理課の確認を得たうえでやっている。</p> <p>・利用者一人ひとりの意見や要望、苦情に対応するため、口頭で寄せられた意見については、朝礼や夕礼に職員間で解決策を話し合い、迅速な対応に努めている。</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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>顧客満足度向上の取り組み</li> </ul> <p>職員のセルフチェック：職員が自身のサービス提供を自己評価。 サービス推進委員のヒアリング：職員への聞き取りや利用者への直接ヒアリングを実施。 結果のフィードバック：聞き取り結果を基に評価調査を行い、改善策を共有し実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>日常業務での意見共有</li> </ul> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートの活用</li> </ul> <p>こやまケアお客様満足度アンケート：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回の参考資料として活用。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者懇談会の開催について</li> </ul> <p>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。</p>	<p>・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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul> <p>・利用者懇談会の結果は神明いきいきプラザ利用者懇談会 実施状況報告書に纏められ、職員間で情報の共有化が図られている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>こやまケアお客様満足度調査は集計分析され、顧客満足度アンケート結果として利用者向けに回答するようにしている。アンケート結果に記載される内容は、「アンケート結果からの改善項目」「改善策」の項目に纏められ利用者のニーズに応えるよう勧められている。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>イベントや事業終了時には、お客様アンケートを実施して情報の集約に努めており、年齢や在住地区をはじめ、「講座を知った理由」「今回の講座の満足度」「日程や時間について」など、利用者が回答しやすい形式で選択肢を設けた内容で意見を収集している。</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 B
	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>・行動指針の明示について 「職員行動指針」や「こやまケア行動指針」を策定し、法人のクレジットに記載して職員に周知している。</p> <p>・接遇レベルの向上 就業規則、接遇研修、実習を通じて、職員の接遇レベル向上を目指している。 接遇の共通指標として「あったかマナーみなど」を活用し、職員がいつでも確認できるよう共有データに保管している。</p> <p>・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定期的実施している。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。</p> <p>・職員の質向上 講演会や研修への参加を通じて、職員の質の向上に努めている。 新卒職員には接遇研修を実施し、サービス提供に関する理解を深めている。</p> <p>・接遇の評価とチェック 「こやまケア実践評価表」を活用し、職員間で接遇の相互チェックを年1回実施している。</p> <p>・人権意識の向上について 人権意識向上に関する講演会などに参加し、職員の意識を高めている。</p>	<p>・利用者に対して公正・公平・丁寧な対応を実現するため、接遇方針を明示し、就業規則や接遇研修、実習を通じて接遇レベルの向上を図っている。来館者から直接意見があった場合には、本人と話し合い、その内容を職員間で共有し、対応の改善に努めている。また、接遇に関しては「あったかマナーみなど」を共通理解として活用し、職員がいつでも確認できるよう共有フォルダにデータを保管している。</p> <p>・接遇方針に基づく利用者対応を実現するため、職員には講演や研修への参加、新卒職員向けの接遇研修を実施し、教育・訓練に取り組んでいる。また、来館者からの意見があった場合には、本人と話し合い、その内容を職員間で共有し、対応の改善を図るなど、職員間での相互チェックも行っている。</p> <p>・新卒職員は社会人になって日も浅いことから接遇研修を実施の上、サービス提供の大切さを学んでもらうようにしている。</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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・施設だよりの発行 毎月「施設だより」を作成し、「神明だより」ではいきがいきくりやふれあいコミュニティ情報、「神明トレーニングだより」では健康づくりに関する情報を提供している。また、特別増刊号（A4 版）も発行している。</li> <li>・イベント広報について チラシとポスター A4 版とミニチラシを用意し、利用者が手に取りやすい場所に配置。ポスターは写真や絵、色、文字サイズを工夫し、目に留まりやすくしている。</li> <li>・高齢者を配慮したデザイン カラー印刷や高齢者に見やすい文字サイズで作成し、利用者の意見を取り入れて定期的にデザインを見直している。これには港区カラーバリアフリー基準に基づいたカラー設定も含まれる。</li> <li>・担当者のスキル向上について 担当者は広報研修を受け、ポスターやチラシの作成スキルを高め、工夫や個性を発揮して広報活動を行う。</li> <li>・広報の多様性と入手場所 担当者が企画した多彩なポスターやチラシを作成し、来館者が手に取りやすい場所に配置。利用者に関心を持たれる広報を重視している</li> <li>・情報提供と連携 港区広報紙への定期掲載や、芝地区総合支所・高齢者支援課、関係機関との連絡会を通じて、施設情報を提供し連携を図っている。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・施設では、地域住民や利用者が施設の情報入手できるように、館だよりや施設案内パンフレットを作成・配布するほか、区内の公共施設に月 2 回施設だよりを送付し、さらに法人 HP やいきいきプラザの HP を開設して情報提供を行っている。</li> <li>・地域住民や利用者の特性を考慮し、港区民や高齢者を主な対象として、カラー印刷や文字の大きさを高齢者が見やすいよう工夫した表記に加え、カラーバリアフリーに基づくカラー設定を取り入れるなど、提供する情報を分かりやすい内容にし、利用者の意見を踏まえて定期的に見直しを図っている。</li> <li>・施設情報は、港区広報紙への掲載や定期的な芝地区総合支所・高齢者支援課・関係機関との連絡会や報告会を通じて提供しており、さらに芝地区総合支所協働推進課を経由して各町会や自治会におたよりを配布するなど、行政や関係機関との連携を図っている。</li> <li>・同じグループの 3 館（神明、三田、虎ノ門）のうち、虎ノ門いきいきプラザが発送の担当をしており、館だより、施設案内パンフレット等は虎ノ門いきいきプラザから区民センター、生涯学習センター、社会福祉協議会、介護予防総合センター等に送付されている。当館の活動を知ってもらうためにも地域の公共施設への PR に努めている。</li> <li>*高齢の方、障害のある方が生活しやすいように環境整備を行うことがバリアフリーであるが、色覚特性を持つ人が認識しやすいようにデザインカラーリングを行い、視認できなかったり誤認したりするのを防ぐカラーバリアフリーに基づいたカラー印刷にしてサービス提供に努めている。</li> </ul>

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>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>	<p>第三者評価機関による講評</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> <li>・ 職員の意識を把握し、やる気や働きがいを向上させるため、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。</li> <li>・ 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、やる気と働きがいを向上させる運営が評価できる。</li> <li>・ 人材採用に関しては、採用媒体やホームページで発信し、広く知らしめている。法人の採用担当が窓口となり、応募があると課長・館長に連絡があり面談をするかどうかの確認がされたのちに面接をすることになる。面接の結果、応募者に対する評価が行われ採用となれば、法人内での稟議が回され決裁後に正式に採用という手順が踏まれている。</li> <li>・ 採用面接に当たって課長・館長で行われるが、トレーニング職員の場合はレッスンオーデイションを行い、現場スタッフも参加し技量の確認が行われている。看護師の場合は、看護師も同席し面接に対応している。</li> <li>・ ボーナス制度は無く、年に 1 回成果配分として賞与が支給される。この賞与は、職員の目標達成度と法人の売上とリンクして成果配分賞与という形で支給され、本人のやる気にも繋がられている。</li> </ul> <p>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。</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 B
	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。</p> <p>・会議、勉強会の開催について 部署会議、全体会議のほか、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、「こやまケア研究発表会」を東京で開催し、グループ各事業所の課題や目標に関する研究発表の場を提供。</p> <p>・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。 提供サービス向上のため、「あったかマナーみなど」と「こやまケア」の2本立ての講習・研修を実施。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>		<p>・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、育成に役立っている。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・会議は全員出席を前提に行われ、職員間の共有事項を確認しレベルアップを図ることを目的に行われている。</p> <p>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。</p>

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>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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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</p>		<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・経理担当は、総合運営の職員の中から決めて実施されている。</p> <p>・経費の執行状況は、経費の必要情報が本部の財務課に集約され、港区科目の仕分けは館長が行なっている。</p> <p>・館長が日々の業務の中で実査を行い、本部の経理担当者が定期的に来館し状況確認が行われている。経理上問題なく処理されているかの牽制機能が働いているといえる。</p> <p>・3館（神明、三田、虎ノ門）各々に経理担当者が置かれ、神明いきいきプラザは自館内での担当者による経理処理が行われている。</p>

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>・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。</p> <p>・ジャズコンサートやゴルフ講座が人気 神明いきいきプラザでは、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、1階のコミュニティカフェで開催したジャズコンサートでは、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。また、「やさしいゴルフ講座」「中級者向けゴルフ講座」等は、レベルの状況に応じた学びができるようになってきている。プラザ神明フェスティバルにて企業や関係機関がブース出展。資生堂による美容講座。盆踊り活動団体が盆踊り大会に協力。</p> <p>・男性向けの教室 男性向けの教室として、「男性のための料理教室」を実施している。</p> <p>・専門職を活かした事業展開について 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。</p> <p>・職員による事業企画と実施 職員が事業企画を行い、自らが講師として講話や活動を披露する機会を設け、利用者への直接的なサポートを行っている。</p> <p>・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。</p>		<p>・医療法人としての強みを活かし、理学療法士の教室、管理栄養士による栄養相談会が実施されている。 来館される利用者にとって、看護師が常駐していることで安心感を抱かれている。</p> <p>・港区からデイサービス、高齢者相談センターも受託しているため、お互いの事業を知る勉強会や区のサービスである医療救急キッドの積極的配布や相談会を実施している。</p> <p>・プラザ神明フェスティバルには港区内にある企業や関係機関と連携を図った活動が行われている。例えばフェスティバルでは企業や関係機関がブースを出展した。</p> <p>・盆踊り大会では、盆踊り活動団体に積極的に協力してもらっている。</p> <p>・法人が医療法人であるが故の強みを活かし、看護師、理学療法士、管理栄養士等の医療従事者を配置し事業が運営されている。</p> <p>・職員が事業計画を実施する中で、自ら講師となり披露する機会を積極的に持つようにしている。</p> <p>・港区指定管理施設間で、港区の高齢者を支えるためのプロジェクトを組み、横断的な取り組みができるようにした。</p> <p>・施設内だけの事業の実施に留まらず、施設の外に出てアウトリーチとして地域イベントの参加や出前講座に出向くことにも力を入れている。</p>

## ■全体講評

### 【特に良い点】

1	いきいきプラザでは、行事を通じて世代間交流を積極的に取り組んでいる。館内にある乳幼児や小中高生が集まる子ども中高生プラザ、保育園、高齢者向けのいきいきプラザが連携し合って、地域全体での交流が促進されている。毎年8月に開催される盆踊り大会では子どもから高齢者まで一緒に参加し、世代を超えた交流が深まる機会となっている。行事を通じて、異なる世代間の繋がりが強化されていることは、評価に値するものと考えられる。
2	行政機関との連携を強化し、地域の高齢化支援に取り組んでいる。高齢者相談センター（地域包括支援センター）とは共同で認知症の方やその家族が安心して交流できる「オレンジカフェ」（認知症カフェ）を開催するなど、支援活動が活発に行われている。また、区との協力により10月から高齢者を対象としたeスポーツのイベントが予定されており、その目的は楽しみながら仲間づくりを促進することにある。これにより、高齢者の生きがいや社会的繋がりが強化されている。
3	医療機関の職員が常勤配備されており、利用者に対する充実した支援が行われている。ハード面では、部屋数が多く利用者が快適に過ごせる設備が整っている。ソフト面では、職員の数が充実しており多種多様な専門職が揃っているため、利用者のさまざまなニーズに対応できる体制が整っている。また、当施設は公共機関のアクセスが良く電車やバスを利用する方が多く、中には毎日訪れる利用者もおり、地域の利便性が高いといえる。

### 【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 神田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: 104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
8	8	13	30	28	13	4

<利用頻度>

ほぼ毎日	週3～5回	週1～2回	月1～2回	その他
2	37	55	7	3

### ■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	64	33	3	4
2. 参加している教室や講座に満足しているか	87	14	0	3
3. 講師や先生に満足しているか	84	15	2	3
4. 楽しみにしている教室や講座はあるか	80	17	1	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	93	10	0	1
6. 施設においてプライバシーが守られているか	80	23	1	0
7. 職員の言葉使いや態度は丁寧か	90	12	1	1
8. 職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれるか	90	13	1	0
9. 職員は相談ごとに親切に応じてくれるか	79	20	1	4
10. 安心・安全に対する配慮は行き届いているか	83	19	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	54	41	2	7
12. 設備や備品は利用しやすいか	74	28	1	1
13. 施設内の清掃は行き届いているか	88	14	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:芝地区港区立 神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
29	68	6	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「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」では、「はい」が85%以上となっている。総合満足度では、大変満足が27.9%、満足65.4%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、「健康増進につながるプログラムが多く充実していると思います。」「いつも気持ちよく利用させて頂いております。」等の自由意見が寄せられていた。