

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

虎ノ門いきいきプラザ

－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	
村田 道彦	リーダー	サービス	
篠澤 勇作	メンバー	組織	
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	港区立虎ノ門いきいきプラザ		
事業所の連絡先	所在地	東京都港区虎ノ門1-21-10	
	電話	03-3539-294	
	FAX	03-3539-2940	
	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	<p>虎ノ門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。</p> <p>1) 組織としての職員の底上げと役職者の育成</p> <p>2) 風通し良く、上司、部下、同僚が意見を話しあえる職場の環境づくり</p> <p>3) PDCA に基づいたやりっぱなしにならないための新規事業の展開</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)</p> <p>休館日:年末年始(12月29日から1月3日)、その他臨時休館する場合があります。</p>
利用申込方法	<p>区内在住・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>トレーニングルーム・敬老室(和室)・浴室・多目的室</p>
浴室開放時間	<p>利用時間:月曜から土曜の午前10時30分から午後6時30分、最終受付:午後6時(月曜・水曜・金曜は男性、火曜・木曜・土曜は女性利用日)</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> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。 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> <p>・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。</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、こやまケア行動指針に基づいて、「虎ノ門いきいきプラザ」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> <p>・各部門は具体的な行動計画（アクションプラン）を策定し、目標達成値、担当者、実行期間を明確にしたうえで実行している。また、これらの目標や行動計画は室内に掲示し、職員に周知を図っている。</p> <p>・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。</p> <p>・事業所の理念、基本方針、施設像に基づき策定された事業計画書（取り組み内容）および事業報告書（取り組み結果）については、施設全体会議や各部署会議で計画や報告を共有し、これらの内容を議事録として記録している。さらに、紙媒体だけでなくグループウェアを活用することで、職員が常に情報を共有できる環境を整えている。また、職員の資格や専門性を生かした事業展開を行い、より効果的な運営を目指している。</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>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> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・規則・規範の整備と周知 「虎ノ門いきいきプラザ」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。</p>		<p>・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。</p> <p>・組織図は、定期的に更新し、配布されて周知されている。</p> <p>・管理者は、自らの役割と責任に基づき行動し、施設目標を明確に設定した上で、その目標に沿った運営を実施している。また、朝礼や夕礼で状況や方向性を共有し、職員全員が閲覧可能な月次推移表を活用して、数値としても確認できる環境を整えている。さらに、施設は 3 部署に分かれているものの、縦割り構造にならないよう適宜情報共有を行い、問題解決を図っている。事業計画に基づいた運営を基本としつつ、利用者のニーズに応じて柔軟にイベントや教室の再開なども行い、対応力のある運営を目指している。</p>

実施 状況	評価項目 1-3 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みが行われている	評 価 A
	標 準 項 目	
○	施設の職員として、法・規範・倫理（個人の尊厳）・条例等を明示している	
○	全職員に対して、守るべき法・規範・倫理（個人の尊厳）・条例等の理解が深まるように取り組んでいる	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>以下の通り、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> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>		<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>・入職時にはコンプライアンスに関する研修を実施し、定期的な会議においても連絡事項に沿った報告や確認を行っている。さらに、コンプライアンス研修などの研修を継続的に実施し、その記録を研修報告書として残している。</p> <p>・ハラスメント防止ポスターや職員行動指針を事務所内に掲示し、全職員への意識付けを徹底。</p> <p>職員全員が必要な法規や規範を正しく理解し、実践できる体制を構築している。</p>



## **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
<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> <p>・防災体制の構築</p> <p>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。</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> <p>・リスクマネジメントの取り組み</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>・安全点検の実施について</p> <p>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> <p>・防災・防犯訓練の実施</p> <p>職員が迅速な対応を取れるよう、防災、防犯、避難所開設訓練、防災無線訓練などを定期的に実施している。</p> <p>火災、地震、水害などに備えた各種緊急対応マニュアルを整備し、緊急連絡網を掲示している。</p> <p>・防災計画の連携について</p> <p>高齢者在宅サービスセンターやマンション管理組合と連携して防災計画を作成・実施。</p> <p>区民避難所に指定されており、地域と協力した防災体制を構築している。</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> <p>・事業所では、高齢者在宅サービスセンターと合同で訓練を実施しているほか、消防計画に基づいた訓練を定期的に行っている。また、自主的な避難訓練や消防訓練も定期的の実施し、有事の際に利用者や迅速かつ安全に避難させるための落ち着いた対応や適切な判断ができるよう取り組んでいる。これにより、職員全員が緊急時に備えた安全対応能力を向上させている。</p> <p>・事故発生時の迅速な対応を可能にするために緊急連絡網を整備するとともに、事故の原因や要因を分析し、再発防止に努めている。具体的には、事故が発生した場合には報告書を作成し、朝礼や夕礼に、職員間で共有を行うほか、リスクマネジメント会議において再発防止策について報告し、議論を重ねている。このリスクマネジメント会議は毎月第4週の月曜日に役職者が集まる運営会議内で実施され、過去に発生したヒヤリハット事例の是正状況や現在の安全管理体制について確認と報告を行っている。また、これらの内容はヒヤリハット報告書や事件・事故報告書として記録し、施設全体での安全管理の強化に役立てている。</p> <p>・緊急時の迅速かつ適切な対応を可能にするため、事故や災害などに備えた緊急対応マニュアルを整備している。このマニュアルには、事故発生時の緊急連絡フロー表をはじめ、事故発生時、火災発生時、地震発生時、不審者発見時の対応方法や、119番通報（救急・火災）の手順などが場面ごとに詳細に記載されており、さまざまな状況に対応できるよう工夫されている。</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>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> <p>・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。</p> <p>・安全点検の仕組み 始業・終業点検シートやトレーニング機器管理シートを活用し、日常の安全点検を実施。</p> <p>・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）。</p> <p>・器具や備品の点検について 利用者が使用する器具や備品、各部屋の整理整頓については専用のチェックリストを活用して点検を実施。 自動除細動器（AED）の本体やバッテリー、パッドの点検表を活用し、設備の状態を日常のおよび定期的に確認。</p> <p>・報告・対応体制 施設点検マニュアルや点検表を活用して点検を行い、保守管理点検やエレベーター点検の結果を毎月区に報告。 不具合や破損が発生した場合には、速やかに法人および区に報告・連絡する体制を整備。</p>		<p>・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。</p> <p>・施設では、利用者の安全性に配慮した環境整備に取り組んでおり、施設安全総点検を実施し、指摘事項があれば迅速に改善対応を行っている。また、毎日の点検をチェック表に記録し、改善状況は「施設安全総点検指摘事項改善報告」や月次報告書としてまとめている。さらに、個人情報保護規定に関しては、事務所内にファイルで設置しており、職員がすぐに確認できる体制を整えている。</p> <p>・避難所開設に関する訓練では、施設で実施する避難所開設訓練に地域の方が任意で参加できるようにしているほか、地域の合同防災訓練には職員が参加し、地域と施設が相互に協力体制を築けるよう努めている。</p> <p>・施設では、毎日チェック表に基づいて点検を行い、記録を残している。不具合や破損が発見された場合は迅速に報告し、所管課である芝地区総合支所管理課に連絡したうえで、必要に応じて修繕を実施している。</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>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。</p> <p>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。</p> <p>・施錠棚の鍵の管理は、毎朝パスワード付きの鍵ボックスから各施錠棚や各部署で必要な鍵を取り出し、使用後には同じ番号の場所に返却する方法で行っている。閉館時も同様に鍵を確認し、全ての鍵が返却されていることを確認した上で、鍵ボックスを施錠して管理している。</p> <p>・施設では、個人情報の利用目的を明示し、「情報安全対策実施手順」に従って管理を行っている。利用目的は会議や研修で職員に共有されるほか、入職時には個人情報取り扱いに関する誓約書を提出してもらっている。また、個人情報保護に関する規程も明示されており、「個人情報保護規定」を事務所内で職員がいつでも閲覧できるように整備している。これらの取り組みにより、個人情報の適切な管理と保護を徹底している。</p> <p>・情報開示請求があった場合には、事柄を芝地区総合支所管理課に報告・確認した後、情報開示請求に必要な書類を提出してもらい、芝地区総合支所管理課による書類の決裁を経て情報開示を行う体制を整えている。</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>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。</p> <p>・情報の一元管理について 事業計画書、予実管理表、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>・数値化によるデータ管理 予実管理表などでは、客観的な指標として可能な限り数値化したデータを用い、進捗状況の確認を行っている。</p> <p>・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。</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>・職員間での情報共有は、情報の目的や用途に沿って、必要な業務情報や知識を関係者間で漏れなく共有する仕組みが整えられている。具体的には、情報システム（グループウェア）、業務日誌、朝礼・夕礼、申し送りノート、回覧などを活用し、閲覧確認は押印やグループウェア上のチェック機能を用いて確実にやっている。これにより、職員間での円滑なコミュニケーションと情報共有が実現されている。</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>・情報共有の手順や方法は標準化・マニュアル化され、業務マニュアルで明示されており、関係者間で周知され、確実に運用管理されている。特に、グループウェアを活用することで、一つの館や部署だけでなく、他館や他部署の情報も共有しやすい環境が整えられている。例えば、企画事業のポスターの場合は、そのデータをグループウェアに添付し、各部署や各館で周知が行えるよう促している。</p> <p>・情報確認において、押印やチェックが漏れる場合があるため、確認体制のさらなる改善が今後の課題となっている。</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 A
	標 準 項 目	
○	地域との情報交換・情報共有に努め、相互理解を促進している	
○	施設の機能や専門性を活かし、地域と協力・協働する関係を築いている	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>以下の取り組みにより、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>・地域特性を考慮した利用促進について 虎ノ門いきいきプラザは、地域がほぼオフィス街で再開発が進んでおり、地域住民が比較的少ない。そのため、遠方から電車やバスを利用して来館する利用者が多い。管理者は、こうした状況を踏まえ、利用者の地域ニーズを広く掘り起こし、それに応じた企画を充実させることに取り組んでいる。</p> <p>・高齢者トレーニングの取り組み 高齢者健康トレーニングには 60 歳から 90 歳の利用者が参加し、自立した要介護者も利用している。トレーニング機器は適度な重量に設定されており、比較的若く活動的なアクティブシニアの利用が多い。</p> <p>・地域住民との連携 近隣には町会長や老人クラブ会長が居住しており、週 1 回施設の集会室で会合を実施。老人クラブ関係者の利用も多く、地域の老人クラブと強固な連携を築いている。</p> <p>・在勤者への対応について 周辺に多くの企業が立地しており、日中はマーブルカフェの在勤者利用が増加。夜間レッスンを強化し、働く世代や運動強度の高いプログラムを好む利用者にも対応している。また、在勤者が仕事終わりにトレーニングルームを利用するケースが多い。</p> <p>・情報発信と共有について 地域からの配布物を施設内に掲示し、パンフレットや月の日程表をスタンド棚に設置して、利用者が自由に手に取れるよう配慮。イベントポスターも館内掲示板に掲示し、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。 月 2 回、区内の公共施設や関係機関に施設だよりを送送し、地域への情報発信を強化している。</p>		<p>・地域との関係を適切に保つため、情報交換や情報共有に努め、相互理解を促進している。具体的には、施設からのおたよりを老人クラブや町会、自治会に送付するとともに、年に 3 回利用者懇談会を実施し、施設利用者や民生委員、町会自治会関係者から意見を伺い、情報共有を行っている。以前、事業の時間に関する要望を受け入れて時間を調整した結果、利用者からそれ以降満足した意見が寄せられている。これらの取り組みを通じて、地域との連携を強化している。</p> <p>・施設では、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。具体的には、芝地区総合支所主催のイベント「ふれ愛まつりだ、芝地区！」などに積極的に参加し、地域住民との関係性を深めているほか、民生委員と協力してサロン活動を支援している。また、利用者懇談会では、コミュニティカフェの区民限定利用日「区民デイ」の導入について周知し、利用者の意見を収集するなど、地域との連携を強化している。</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>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>・防災、地域交流の協力 消防署・警察署と連携し、地域交流イベントや防災事業を共同で実施し、防災意識の向上を図っている。</p> <p>・企業との連携強化 企業と協力した事業展開の拡大に取り組み、新たな連携の可能性を模索している。</p> <p>・地域特産品を活用した食事イベント 港区が締結する自治体協定に基づき、芝地区のいきいきプラザの喫茶部署と協力し、各自治体のご当地食材を使った限定ランチを提供し好評を得た。</p> <p>・地域の祭りへの参加 介護施設の職員が、芝地区の「ふれ愛まつり」や介護予防イベントに積極的に参加し、地域住民との交流を深めている。</p> <p>・認知症予防カフェの推進 港区高齢者支援課と協力し、虎ノ門いきいきプラザで「虎 de オレンジカフェ」を実施し、認知症予防活動を推進している。</p> <p>・栄養面での健康サポート 栄養士や管理栄養士の役割を発信しながら、栄養の重要性を広める・取り組みを実施。</p>		<p>・事業所は、地域の関係機関との連携を確保するため、ネットワークに参画し、情報交換や共通課題への対応に協働で取り組む体制を整えている。具体的には、支所会やふれあい相談室、高齢者相談センターとの連絡会を定期的に開催し、情報交換を行うとともに、協働企画の実施にも取り組んでいる。</p> <p>・施設では、地域の関係機関との連携を確保しており、地域の警察とも協力して詐欺防止などを目的としたブースの設置を行っている。</p> <p>・施設では、地域の各機関と連携し、訓練の実施やブースの設置、事業の開催などを行っている。一方で、コロナ禍の影響で地域との関係性が希薄になった部分もあり、今後は地域との関わりをより積極的に進める必要があると考えている。</p>

実施 状況	評価項目 4-3 地域の情報を収集し、地域の福祉向上のための取り組みを行っている	評 価 A
	標 準 項 目	
○	地域の福祉ニーズについて情報を収集し、地域の福祉向上のための取り組みを行っている	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>以下の取り組みにより、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> <p>・ 地域との連携について 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、福祉事業企画に活用。</p> <p>・ 認知症予防への取り組みについて 港区主催の「みんなとオレンジカフェ」に協力し、「認知症虎サロン」として講話や予防運動を実施。芝地区高齢者相談センターと共にオレンジカフェを開催。</p> <p>・ トレーニングと介護予防 健康運動指導士、介護予防運動指導員、理学療法士、看護師を常勤配置し、専門的視点から介護予防を支援。 新規レッスンとして、「Let's コアトレ&amp;エクササイズ」を開催し、姿勢維持や筋力トレーニングを推進。</p> <p>・ 世代間交流の推進 季節遊びを取り入れた「新春かるた遊び」などのイベントを通じて世代間交流を深めている。</p> <p>・ 利用者同士の交流について 同じ法人が運営するデイサービスや施設を友人と利用するケースも見られるなど、利用者間の交流が促進されている。 これらの取り組みにより、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> <p>・ 男性のための料理教室 男性参加者を対象とした料理教室を実施。他事業との連携を図りながら進めているが、参加者の確保が課題。終了後も相談対応体制を整え、継続的なサポートを提供。</p>		<p>・ 施設では、地域の福祉ニーズを収集し、地域福祉の向上に向けた取り組みを行っている。特に、利用者懇談会などで寄せられたニーズについては、芝地区総合支所管理課と協議の上、実現可能なものを実施している。たとえば、コミュニティカフェでは在勤者の利用率が高く、在住者が利用しづらい状況が生じているため、区民限定の利用日「区民デイ」を月2回設定に検討する等、取り組んでいる。</p> <p>・ 施設では、医療法人の専門性を活かし、看護師、理学療法士、栄養士・管理栄養士を多数常勤で配置し、医療面や栄養面からの健康づくりを支援している。具体的には、専門的な講話や個別相談を実施するとともに、喫茶ではバランスの取れた食事を提供し、利用者が日々健康を維持できるよう企画を進めている。</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>以下の取り組みにより、事業の計画性・効率性を高め、地域や利用者のニーズに応じた柔軟な運営を実現している。</p> <p>・企画・報告の改善と活用</p> <p>前年度の企画書や事業実施報告書には、目的、内容、タイムスケジュール、利用者アンケート、満足度、振り返りが記載され、注意点や改善案を次の開催に役立てている。</p> <p>・目標の掲示と意識付け</p> <p>各部門の目標を事業所内に掲示し、職員が目標を意識しながら業務に取り組む環境を整えている。</p> <p>・多様な企画と事業の見直し</p> <p>各部署が専門技術や知識を活かし、トレーニング運営と喫茶運営のコラボレーションなど多様な企画を実施。</p> <p>職員有志による会議で事業内容の見直しや新たな事業提案を行い、企画の充実を図っている。</p> <p>・事業運営の標準化</p> <p>各事業マニュアルには、机や椅子の配置、必要備品、スケジュール、注意点を詳細に記載し、担当者が交代してもスムーズに運営できる体制を整備。</p> <p>・情報共有の仕組み</p> <p>職員が施設内ネットワークパソコンの共有フォルダを利用して、事業報告などをいつでも閲覧できる体制を整備。</p> <p>専用フォルダで情報を一元管理し、自由に確認できる環境を提供。</p> <p>・事業計画の見直しと進捗確認</p> <p>前年度の事業計画をもとに課題を確認し、新たな計画を策定・実施。毎月の会議で各部署が計画の進捗を発表し、運営会議や全体会議で確認・修正を行っている。</p> <p>・地域との連携と PR 活動</p> <p>出前講座を通じて地域から情報を収集し、いきいきプラザの PR 活動を積極的に展開。</p> <p>芝地区 3 館（虎ノ門、三田、神明）の連携を図り、同じ事業を実施する際には状況を共有して進行。</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>



実施 状況	評価項目 5-2 苦情対応 意見・苦情の受付・対応が適切になされている	評 価 A
	標 準 項 目	
○	苦情解決制度を利用できることや施設以外の相談先を遠慮なく利用できることを、利用者に伝えている	
○	利用者一人ひとりの意見、要望、苦情に対する解決に取り組んでいる	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>以下の取り組みにより、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。 投函された意見は区に報告し、区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。</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」、広聴電話窓口を設置し、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>・ 施設では、苦情解決制度や施設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おり、その一環として区民の声センターを活用し、広聴はがきを施設内に設置している。</p> <p>・ 利用者一人ひとりの意見や要望、苦情に対して解決に取り組んでおり、そのために意見箱を設置し、利用者が自由にご意見カードを投函できる仕組みを整えている。また、投函された意見については、ご意見カード対応記録に記載し、適切に対応している。</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、朝礼や夕礼にて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> <p>・顧客満足度向上の取り組み</p> <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。</p> <p>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。</p> <p>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> <p>・日常業務での意見共有</p> <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> <p>・アンケートの活用</p> <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。</p> <p>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。</p> <p>・利用者懇談会の開催について</p> <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>・利用者の意見を反映した行事</p> <p>ランチ総選挙：利用者投票で選ばれた 1 位と 2 位のメニューを平日 5 日間ずつ提供。今年の総選挙では健康志向を考慮したメニューが選ばれ、食を通じた健康促進に寄与。</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> <p>・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。</p> <p>・施設では、利用者主体（本位）を実現するため、アンケートを実施して利用者のニーズを把握し、各部署での会議で実現可能か検討したうえで対応できるものを実施している。例えば、喫茶では周年アンケート（ランチ総選挙）を行い、投票で選ばれた 1 位と 2 位のメニューを提供するなど、利用者の意見を反映した取り組みを行っている。</p>

実施 状況	評価項目 5-4 接遇	評 価 A
	利用者に対して公正・公平・丁寧に対応している	
	標 準 項 目	
○	利用者に対して公正・公平・丁寧に対応するために、接遇方針を明示している	
○	接遇方針に基づく利用者応対が行えるよう、教育・訓練や職員間での相互チェック等に取り組んでいる	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>以下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。</p> <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、法人のクレドに記載して職員に周知している。</p> <p>・ 接遇レベル向上のための取り組み 年間計画で接遇月間を設定し、サービスレベルの向上に取り組んでいる。また、港区と共通の接遇マニュアル「あったかマナーみなど」を理解し、職員に配付している。</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に実施している。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>・ 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>・ 顧客満足度の向上について 顧客満足度アンケートの結果を会議で共有し、改善策を協議・実施している。</p>		<p>・ 利用者に対して公正・公平・丁寧な対応を行うため、接遇方針を明示し、「あったかマナーみなど」を共通理解として事務所で閲覧できるようにしているほか、入職時に接遇についてのオリエンテーションを実施している。</p> <p>・ 接遇方針に基づき利用者応対を適切に行えるよう、職員間での身だしなみチェックや「こやまケア行動指針」に基づく OJT シートを活用した接遇教育を実施し、職員同士で相互チェックを行う取り組みを進めている。</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>以下の広報活動を通じて利用者に分かりやすく情報を提供し、地域とのつながりを深める取り組みを行っている。</p> <p>・施設だよりの発行について 毎月「施設だより」を作成している。 「虎ノ門だより」は、主にいきがづくりやふれあいコミュニティづくりに関する情報を掲載し、「虎ノ門トレーニングだより」は主に健康づくりに関する情報を提供している。 特徴として、高齢者が見やすいよう文字の大きさやデザインを工夫し、カラーバリアフリーを意識した設定を採用。利用者の意見を取り入れながら定期的に見直しを実施している。 区内の公共施設に月2回配布し、港区広報紙や掲示板にも掲載。</p> <p>・広報の取り組みについて 法人といきいきプラザ専用のホームページを開設 事前に区へ館だよりを提出し、内容を共有。 芝地区地域情報誌にて、芝地区いきいきプラザ3館の講座を紹介。</p> <p>・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。</p> <p>・担当者の作成のスキル向上について 事業担当者は広報研修を受け、ポスター記事や写真撮影のスキルを磨き、個性や工夫を活かした広報物を作成。 担当者が作成したポスターやチラシを来館者が手に取りやすい場所に設置し、広報を重視した活動を展開。</p>		<p>・地域住民や利用者が情報を入手しやすい媒体を活用し、効果的な広報・PR活動を実施している。具体的には、「おたより（館だより）」や施設パンフレットを作成するほか、法人および施設のホームページを開設して情報を提供している。</p> <p>・地域住民や利用者の特性を考慮し、情報を分かりやすく提供するため、主に港区民や高齢者を対象に作成し、カラーバリアフリーを意識した配色や読みやすいメイリオ書体を使用して統一している。</p> <p>・行政や関係機関に情報を提供するため、事前に課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。</p> <p>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。</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	
○	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</li> </ul> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 目標管理と評価制度について</li> </ul> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 昇格・昇給・賞与について</li> </ul> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 採用と職員像について</li> </ul> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 職員のサポートと福利厚生</li> </ul> <p>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。</p>		<p>・ 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。</p> <p>・ 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。</p> <p>・ 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。</p> <p>・ 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。</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>

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
<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と」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）、振り返り入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。</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>

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>

## **カテゴリー8 独自の取り組み**

実施 状況	評価項目 8-1 指定管理者が持つノウハウ・アイデアや専門性を活かした取り組みがある	評 価 A
	標 準 項 目	
○	独自のノウハウ・アイデアや専門性を活かした取り組みがある	
○	施設内外の先進事例等の情報を収集し、それらを参考にした新たな取り組みを行っている	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>・ 職員の取り組みと新規事業について</p> <p>職員の事業企画と講師活動</p> <p>職員が事業を企画する際、自ら講師となって事業を開催する機会を積極的に持つよう取り組んでいる。</p> <p>・ 新規事業の実施例</p> <p>夜間特別レッスン：「Let's コアトレ&amp;エクササイズ」をテーマに、施設の維持やボディーメイクのための筋力強化を目指した講座を週1回(水)開催。仕事帰りの男性や70代の参加者も少人数ながら見られた。</p> <p>運動系事業：「みんなといきいき体操」や「ボールde リラックス」を実施。</p> <p>いきいき体操ポイントカード制を実施</p> <p>芝地区いきいきプラザ（三田・神田・虎ノ門）共通で1回の参加毎にスタンプ1個押印、スタンプがたまるとカフェサービス券として利用できる。</p> <p>文化系事業：「アロマ&amp;ハーブ」「ビーズアクセサリー」などを開催し、多様なニーズに対応。</p> <p>・ 喫茶の取り組み</p> <p>1階喫茶では、周辺の飲食店に比べて価格が安いと、ランチ時にビジネスマンの行列ができるほど混雑。数量限定ランチは毎回完売。</p> <p>広報活動：ミニチラシ「マーブル通信」や虎ノ門だより（栄養コラム）を発行。</p> <p>営業時間変更のお知らせや今週のメニュー、おすすめレシピを写真付きで紹介。</p> <p>レシピを集める人もいほど人気。</p> <p>協定自治体とのコラボイベント食も紹介。</p>		<p>・ 指定管理者として、法人が持つ独自のノウハウや専門性を活かし、三館合同防災イベントをはじめとする取り組みを行っている。特に、法人グループ内に東日本大震災時の消防庁長官が在籍している強みを活かし、防災に関する講演会を多数実施している。</p> <p>・ 内外の先進事例を参考に情報を収集し、それを活かして新たな取り組みを行っている。具体的には、栄養士や管理栄養士による栄養管理を通じた健康づくりや介護予防を目的に、ランチ提供、講話、個別相談を実施し、レシピ集の作成なども行っている。また、幅広い世代の関心を引くため、美容に関連した企画やモダンバレエ教室、 Gospel 講座、ヒップホップダンス教室など、多様なイベントを計画・実施を検討中である。</p>



## ■全体講評

### 【特に良い点】

1	運動機能向上に向けた取り組みとして、トレーニング部署には健康運動指導士、介護予防運動指導員、理学療法士、看護師などの専門職が配置されており、専門的な視点から指導を行いながら介護予防に努めている。また、内外の先進事例を参考にして情報を収集し、それを活かして新たな取り組みを積極的に進めている。具体的な取り組みとしては、栄養士や管理栄養士が健康づくりや介護予防を目指して栄養管理を行い、その一環としてランチ提供、講話、個別相談を実施している。さらに、レシピ集の作成などを通じて、利用者に役立つ情報を提供している。また、幅広い世代の関心を引くため、美容に関連する企画やモダンバレエ教室、ゴスペル講座、ヒップホップダンス教室など、多様なイベントの実施を検討しており、参加者に楽しみながら健康促進を図る機会を提供している。
2	1階の喫茶店は、周辺の飲食店と比べて価格が安いいため、ランチタイムには多くのビジネスマンが並ぶほど混雑している。数量限定のランチは毎回完売し、非常に人気がある。広報活動としては、「マール通信」や「虎ノ門だより」（栄養コラム）といったミニチラシを発行している。これには営業時間の変更や今週のメニュー、おすすめレシピなどが写真付きで紹介されており、特にレシピは多くの人々に親しまれている。また、協定自治体とのコラボイベントで提供される特別な料理も紹介されている。これらの活動は、施設にとって自身の専門性をアピールする良い方法であり、利用者にコメントや情報が効果的に伝わる取り組みとなっている。
3	いきいきプラザの経理業務においては、役割分担と執行体制が明確に定められており、効率的かつ透明性の高い運営が行われている。具体的には、経理担当者がPCで業務を管理し、仕分けは館長が担当し、最終的な執行は本部が行うなど、責任の所在がはっきりしている。また、行政手続きでは複数の担当者が関与し、正確さや公正さが確保されるとともに、四半期ごとに定期的な見直しを実施され、業務が適切に遂行されている。さらに、グループウェアを活用して情報管理が厳密に行われており、人事情報や経理データは権限を持つ館長や施設長、経理担当者のみが閲覧できるように設定されている。このよう情報を適切に管理する仕組みが整っており、質の高い運営体制が評価される。

### 【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:158 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
18	7	14	31	29	37	22

<利用頻度>

ほぼ毎日	週 3～5 回	週 1～2 回	月 1～2 回	その他
10	40	82	23	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	100	34	4	20
2. 参加している教室や講座に満足しているか	134	9	0	15
3. 講師や先生に満足しているか	129	13	1	15
4. 楽しみにしている教室や講座はあるか	109	17	2	39
5. プラザでの活動は健康維持や交流に役立っているか	131	15	6	6
6. 施設においてプライバシーが守られているか	117	24	4	13
7. 職員の言葉使いや態度は丁寧か	144	7	0	7
8. 職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれるか	141	7	2	8
9. 職員は相談ごとに親切に応じてくれるか	126	13	5	14
10. 安心・安全に対する配慮は行き届いているか	122	25	3	8
11. 災害時の避難経路は分かりやすく示されている	95	38	5	20
12. 設備や備品は利用しやすいか	114	27	1	16
13. 施設内の清掃は行き届いているか	137	13	2	6

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 虎ノ門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
75	69	11	0	3

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」「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47.8%、満足43.9%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、「高齢になって参加してから、いつも楽しく参加させて頂いております。」「職員の方は明るく感じの良い対応で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。