

平成 27 年度(2015 年度)

港区立いきいきプラザ第三者評価

白金台いきいきプラザ

－評価結果報告書－

公益社団法人長寿社会文化協会

(東京都福祉サービス第三者評価機関 認証番号：機構03-104)

港区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	公益社団法人 長寿社会文化協会			認証評価機関番号
所在地	〒105-0011 東京都港区芝公園 2-6-8 日本女子会館 1階			機構 03-104
電話番号&FAX	TEL 03-5405-1501 FAX 03-5405-1502			
代表者名	京極 高宣			
事務担当者名	小山		E-mail: koyama@wac.or.jp	
評価調査者氏名	役 割	担 当 分 野	登 録 番 号	E-mail:
菊地 敏夫	リーダー	組織・サービス	H0901013	yshikubo01@ai.ayu.ne.jp
藤井 紘一郎	メンバー	組織	H0305082	k-fujii@wac.or.jp
	メンバー			

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。

港区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	港区立白金台いきいきプラザ			
事業所の名称	社会福祉法人 奉優会			
事業所の連絡先	所在地	東京都港区白金台 4-8-5		
	電話&FAX	03-3440-4627		
	E-mail			
① 契約日	年 月 日	② 事前説明実施日	平成 27 年 10 月 15 日	
③ 利用者調査実施期間	平成 27 年 10 月 20 日 ~ 平成 27 年 11 月 30 日			
④ 全職員自己評価実施期間	平成 27 年 10 月 20 日 ~ 平成 27 年 11 月 30 日			
⑤ 運営管理者自己評価実施日	平成 27 年 10 月 20 日 ~ 平成 27 年 11 月 30 日			
⑥ 事業所訪問調査日	平成 28 年 2 月 2 日	⑦ 報告書提出日	年 月 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	区民利用施設における第三者評価は、協定等で目標とする水準の達成状況の確認を基本とし、施設の運営状況・事業・サービス等に関する評価を実施する。このことを踏まえ、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」を加えた、8つのカテゴリーを設定し、その中に評価項目（評価の視点）を設け、評価項目に1項目～5項目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	応対者：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

■事業所概要

基本情報

施設の理念・基本方針	1) 地域に暮らすご利用者一人ひとりのその方らしい暮らしを大切にします 2) 社会的ニーズを見つけ出し、地域に開かれ、住み慣れた家で安心して老いることをサポートするサービスを提供する 3) 社会の新しいニーズを見つけ出す 4) 社会福祉事業者としての能力を磨く 5) 社会的責任を全うする
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	コンピュータシステムで管理するため、区内在住・在勤者は利用者登録が必要です。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。
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・集会室E・ホール・敬老室 教養・娯楽室・にこにこサロン・浴室
浴室開放時間	利用時間：月曜・水曜・金曜の午後1時から午後4時まで

■ 評価基準と評価報告の読み方

報告書の読み方

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

評価基準

以下の基準に基づく5段階評価をしました。

評価	評価基準：内容及びレベル(具体的な内容)
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：協定等において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、及び、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：協定等において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の確保が認められ、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分の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、及び、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 総合的観点から、評価が「B」以上であれば、運営において問題点・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
*白金台いきいきプラザの強みは①～③である。①個別ボランティアの登録数が多くボランティアの講師事業の企画がたやすくできる。サロンが多数でき上がっている。②理学療法士・看護師・社会福祉士・ケアマネジャーが常駐している。③10の町内会・宇角老人会等地域連携ができています。逆に弱みは①～③である。①ボランティアのほとんどが講師希望で偏りがある。②団塊世代向けの企画を立てても集客力が低い。60歳代の利用者が少ない。4つの老人会があり企画を立てづらい。③建物が古く、部屋数が不足して機能的な造りになっていない。 *白金台いきいきプラザの施設像は「地域の人材資源を巻き込みながら地域の質を高める施設でありたい」としている。 *社会福祉法人である指定管理者の「法人理念」「経営方針」「事業方針」を明示している。 *港区のいきいきプラザの指定管理者として唯一の社会福祉法人であることの特徴・経験を活かすことを意識して運営している。 *高輪地区港区立いきいきプラザの「基本理念（1. 高齢者の生きがいづくり・学びの場、2. 介護予防、健康づくりの場、3. ふれあい、コミュニティ活動の場の役割を果たし、地域のニーズを満たし活力ある地域社会を実現する）」、「運営方針」とそれを基にした「事業年度（平成27年度）の目標」を明示している。 *それらの理念、方針を基に、当プラザの「平成26年度事業計画の振り返り」と「平成27年度の事業計画」を明示している。 *これらは、入職時研修、事務室などの掲示、事業計画の説明、所内会議等で職員に周知している。 *利用者には、事務室前・ロビーなどの掲示、利用者懇談会（年3回）などによって周知している。 *管理者は施設像として「地域の人材資源を巻き込みながら“地域の質”を高める施設でありたい」を掲げ、基本戦略を立て事業計画を作成している。		【良いと思う点】 *高輪地区港区立いきいきプラザの「基本理念（1. 高齢者の生きがいづくり・学びの場、2. 介護予防、健康づくりの場、3. ふれあい、コミュニティ活動の場の役割を果たし、地域のニーズを満たし活力ある地域社会を実現する）」、「運営方針」とそれを基にした「しょくいんのりか事業年度（平成27年度）の目標」を明示している。 【改善が望まれる点】 *「所内研修について全職員が報告書を出せていない。提出を促し未受講の職員にも共有するように改善する。」と自己評価している。 *企画・マニュアル・法律・倫理などを職員が理解したかを検証する仕組みが確立されていない。職員の理解が深まったことを検証する仕組みの確立が望まれる。

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
*管理者の役割・責任は、職務権限表、組織図、事業計画の中に示されている「責任体制」、「管理者用マニュアル」などによって明示し、事業計画の説明、所内会議などで職員に伝えている。 *管理者は、決められた役割と責任を果たすよう努めるとともに、社会福祉法人として高齢者の支援を行っている経験を活かした運営を意識して職員をリードしている。		【良いと思う点】 *管理者の役割・責任は、職務権限表、組織図、事業計画の中に示されている「責任体制」、「管理者用マニュアル」などによって明示し、事業計画の説明、所内会議等で職員に伝えている。

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 B
	標 準 項 目	
○	施設の職員として、守るべき法・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
*いきいきプラザの職員として最も重要な個人情報の保護については、入職時の「誠実勤務誓約書」の守秘義務の中で特に取り出して明示している。 *その他の法律・倫理面等については、特別に明示されたものは無い *27年度の具体的事業目標として、「いきいきプラザを適切に運営できる職員を育成する」ことを明示し、その中で、緊急対応や法令順守のためのOJT研修を定期的に行うこととしている。しかし、実施結果（内容、対象者、未受講者への伝達等）の記録は無い。		【良いと思う点】 *いきいきプラザの職員として最も重要な個人情報の保護については、入職時の「誠実勤務誓約書」の守秘義務の中で特に取り出して明示している。 【改善が望まれる点】 *その他の法律・倫理面等については、特別に明示されたものは無い。 *OJT研修の実施結果（内容、対象者、未受講者への伝達等）の記録は無い。

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
＊「緊急対応マニュアル」を策定し職員には、同マニュアルの研修を行っている。 ＊カラー刷りで、避難通路が太く見やすく示された避難経路図を作成し、各階の要所に掲示している。 また、掲示した場所を＜現在位置＞とした図になっており、実際の場面で動きやすいものとなっている。 ＊「緊急時の基本対処法連絡系統」、「災害発生時の行動手順」を事務室に掲示している。 ＊年2回の避難訓練を行っている。 ＊リーダー以上に携帯電話を所持させ、緊急時には、役割に応じた体制がすぐに組めるようにしている。 ＊事故発生時の対応方法は、「苦情・事故対応管理規程」としてマニュアル化されている。 ＊「リスクマネジメント会議マニュアル」では、『事業所のリスク分析と対策の検討』、『事例検討』等を行うこととなっており、事故発生時には、『事故等危機情報連絡表1，2・・・終報』を提出することとなっている。		【良いと思う点】 ＊カラー刷りで、避難通路が太く見やすく示された避難経路図を作成し、各階の要所に掲示している。 また、掲示した場所を＜現在位置＞とした図になっており、実際の場面で動きやすいものとなっている 【改善が望まれる点】 ＊「マニュアル、規則などについて、全てものの細かい説明ができていない。重要な項目は重点的な説明が必要」と自己評価しているが、高輪地区4施設の中に苦情・事故管理規程で定められた手順に沿って「ひやりはっ／予防処置報告書」を作成していない施設が2施設ある。職員が規則を理解していないことが原因で起きている。自己評価していることを実践し、再発防止に取り組むことが望まれる。 ↑間違っていないのですが、これは白金台というよりも高輪地区全体への講評？

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 B
	標 準 項 目	
○	協定書等に示された日常保守管理及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か確認を行っている	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
*外部委託会社が電気設備保守点検・空調設備保守点検・給排水衛生設備保守点検(水質検査を含む)・ガス給湯設備保守点検・消防設備保守点検・エレベータ保守点検・自動ドア保守点検等を実施し、施設に保守点検報告書を発行している。 *「館内巡回チェック表」に基づき、1日5回以上館内点検を行い、部屋利用後の安全確認を「部屋点検表」により点検、AEDの点検も「AED安全点検表」で行っている。 *「区有施設日常点検表」「自主検査チェック表(日常)」「同(定期)」「消防設備等自主点検実施表」「館内巡回チェック表」「部屋利用後の安全確認」を用いて、設備・環境・器具・備品・整理整頓・清掃状況等を、日常的・定期的に点検している。 *感染症や事故発生時の対応策として、ノロウイルス対応キット、救急箱、緊急時持ち出しセット、災害時用品等がいつでも使えるように準備している。 *利用者の安全を確保するため、けがなどのリスクが想定される人について、職員で共有し、見守り・事故防止に努めるようにしている。しかし、浴室の巡回等利用者に嫌な感じを与えないよう、それとなく注意を払うように取り組んでいる。		【良いと思う点】 *「館内巡回チェック表」に基づき、1日5回以上館内点検を行い、部屋利用後の安全確認を「部屋点検表」により点検、AEDの点検も「AED安全点検表」で行っている。 *利用者の安全を確保するため、けがなどのリスクが想定される人について、職員で共有し、見守り・事故防止に努めるようにしている。しかし、浴室の巡回等利用者に嫌な感じを与えないよう、それとなく注意を払うように取り組んでいる。

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
*パソコン内の情報は、パスワードを設定してアクセス制限をしている。パスワードは、3か月に一度変更している。 *「紙ベースの個人情報」「登録者の情報を扱うパソコン」「個人情報の入っているカメラ」は、鍵付きのキャビネットに保管している。 *「個人情報の利用目的」は、事務室窓口に掲示している。 *「個人情報保護規程」を定め、事務室内、事務室窓口に掲示している。 *情報開示請求については「情報開示規程」に定めてある。 *職員には、入所時に機密情報およびその中でも個人情報の守秘義務について、誓約書を取っている。ボランティアにも留意事項として、個人情報保護法に則り守秘義務を実行するよう約束してもらっている。		【良いと思う点】 *パソコン内の情報は、パスワードを設定してアクセス制限をしている。パスワードは、3か月に一度変更している。 *「紙ベースの個人情報」「登録者の情報を扱うパソコン」「個人情報の入っているカメラ」は、鍵付きのキャビネットに保管している。 *ボランティアにも留意事項として、個人情報保護法に則り守秘義務を実行するよう約束してもらっている。

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 B
	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
＊共有される必要のある情報は、すべてパソコンに入っている。パソコンは、11 人の職員に対して 7 台ありいつでも閲覧することができる。 ＊特に重要な情報については、プリントアウトし紙ベースで確認することもできるようにしている。 ＊必要な人が閲覧したかどうかを確認するための押印欄などは無い。		【良いと思う点】 ＊特に重要な情報については、プリントアウトし紙ベースで確認することもできるようにしている。 【改善が望まれる点】 ＊必要な人が閲覧したかどうかを確認するための押印欄などは無い。

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
＊白金台いきいきプラザの地域の地域特色は高輪地区高齢者相談センター・区民センター等の福祉施設が数多く、それぞれに相談窓口があり、70 歳代が多く生活して高齢者にとっては住みやすい地域である。この地域の 4 町内会・4 老人クラブとは連携を取り合っておりイベントなどを行っている。 ＊高輪地区高齢者相談センターと連携し、地域で活躍できるボランティアを育成しながら地域と一体化して介護保険で提供できない高齢者ミニデイサービス(傾聴ボランティア・学生講師ボランティア・昼食サービスボランティア等)の展開を検討している。 ＊施設情報については毎月白金台だよりを発行し情報発信している。高輪地区 4 館合同の広報紙は「いきプラだより」「高輪地区トレーニングだより」の 2 種を発行し、利用者増に取り組んでいる。 ＊港区で介護予防事業の補助を担うボランティア「介護予防リーダー、介護予防サポーター」とは、毎月定例会議を行い、地域の高齢者が元気に暮らせるよう、協働で取り組んでいる。 ＊社会福祉法人が培ってきたノウハウ・経験を活かし、①町会や商店街、②小中学校、大学等、③医療、福祉施設、④警察、消防署等、⑤社会福祉協議会、⑥併設施設 等の機関と連携しながら、協働事業やイベントの開催、ボランティア団体への支援に取り組んでいる。		【良いと思う点】 ＊高輪地区高齢者相談センターと連携し、地域で活躍できるボランティアを育成しながら地域と一体化して介護保険で提供できない高齢者ミニデイサービス(傾聴ボランティア・学生講師ボランティア・昼食サービスボランティア等)の展開を検討している。 ＊社会福祉法人が培ってきたノウハウ・経験を活かし、①町会や商店街、②小中学校、大学等、③医療、福祉施設、④警察、消防署等、⑤社会福祉協議会、⑥併設施設 等の機関と連携しながら、協働事業やイベントの開催、ボランティア団体への支援に取り組んでいる。

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
* 高輪地区高齢者支援連絡会・白金小地域防災会・高輪区民センター連絡会議・高輪地区高齢者相談センター連絡会などの地域ネットワークに参画して地域防災に取り組んでいる。 * 月 1 回高輪地区高齢者相談センター・高輪区民センターと連絡会を開催し、情報交換・情報共有及び共通課題の解決に取り組んでいる。 * 介護予防事業参加者が事業以外で自主的に継続してトレーニングが行えるように自主活動グループの立ち上げ支援に取り組んでいる。 * 事業実施から、自主活動グループ発足までの支援を行い、高齢者の社会参加支援を行うことで、新総合事業の「介護予防生活支援サービス事業」（住民主体）の役割を担うように取り組んでいる。 * 都内全域で高齢者福祉事業を展開している強みを活かして、ボランティア受け入れマニュアルも作成し、ボランティアの育成やコーディネートに積極的に取り組んでいる。		【良いと思う点】 * 月 1 回高輪地区高齢者相談センター・高輪区民センターと連絡会を開催し、情報交換・情報共有及び共通課題の解決に取り組んでいる。 * 事業実施から、自主活動グループ発足までの支援を行い、高齢者の社会参加支援を行うことで、新総合事業の「介護予防生活支援サービス事業」（住民主体）の役割を担うように取り組んでいる。 【改善が望まれる点】 * 「今後は施設で活躍しているボランティアを外部活動にかなげられるように支援していけると良い」と自己評価している。

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
* 白金台いきいきプラザ地域ニーズを立地がよく利用する人が多い、敬老室はくつろぎやすくして欲しいと捉えている。また、既存の人は「利用回数が増えるのは困る」、新住民は「利用回数を増やして欲しい」という要望がある。 * 競合するいきいきプラザはカラーが似ている芝地区の施設である。→これは書いてよいのでしょうか？ * 他地区のいきいきプラザがもっていない地域資源を掘り起こし、例えばチャレンジコミュニティカレッジのOBや介護予防リーダーと連携し、企画・実施してブランド化するように取り組んでいる。 * 港区介護予防フェスティバル、地区いきいきフェスタに積極的に参画し、港区の福祉ニーズへの貢献を図っている。 * 高輪地区4いきいきプラザの運営委員会を設け、年3回、各利用者代表、町会関係者、区老連関係者、民生委員関係者、港区関係者他全19名での会議を開催している。いきいきプラザの運営についての意見・要望を把握し、施設運営に反映させている。		【良いと思う点】 * 他地区のいきいきプラザがもっていない地域資源を掘り起こし、例えばチャレンジコミュニティカレッジのOBや介護予防リーダーと連携し、企画・実施してブランド化するように取り組んでいる。

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
*地域における介護予防機能を強化するために、リハビリテーション専門職の関与した新規プログラム開発(住民運営の通いの場の提供、シンプルなプログラムの提供等)を促進し、新規事業の開設に取り組んでいる。(地域リハビリテーション活動支援事業) *毎年、前年度の事業計画の振り返りや環境分析を行い、事業計画を作成している。年間の事業報告書としては、地域の歩みを毎年作成している。 *毎月の会議で事業計画の進捗を確認している。事業の担当者が代わる場合には引継ぎ期間を設け不備がないよう取り組んでいる。 *事業計画は定量目標を設定し、毎月所内会議、責任者会議、および地区の4施設で進捗状況の確認を行っている *計画の見直しの際には、定められた会議で提案し、承認の上、変更している。 *上半期終了時点で振り返りを行ない、下半期に向けての目標の見直しを行なっている。		【良いと思う点】 *地域における介護予防機能を強化するために、リハビリテーション専門職の関与した新規プログラム開発(住民運営の通いの場の提供、シンプルなプログラムの提供等)を促進し、新規事業の開設に取り組んでいる。(地域リハビリテーション活動支援事業)

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
*苦情対応マニュアルを整備しており、外部相談窓口を事業所内に掲示している。苦情受付担当者、苦情解決担当者等を定め、窓口を明確にしている。 *館内箇所にご意見箱を設け、投函されたご意見には回答を掲示している。 *ご意見、苦情、要望に対する返答は、リスクマネジメント会議にて話し合っている。早急な返答が必要な場合は、臨時で所内会議を開催し、解決に向けて取り組んでいる。 *毎年とっている利用者満足度アンケートでの個別意見に対して、1つ1つに回答を作成し、館内掲示およびホームページにて回答を公開している。		【良いと思う点】 *毎年とっている利用者満足度アンケートでの個別意見に対して、1つ1つに回答を作成し、館内掲示およびホームページにて回答を公開している。 【改善が望まれる点】

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 S
	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
＊利用者満足度調査を年一回行うことになっていて、平成 27 年度は 9 月に実施し(回収枚数が 234 枚)、調査報告書をホームページに掲載している。報告書には調査項目の集計結果の他、寄せられた意見・要望に対する回答も記載されている。 ＊利用者懇談会や顧客満足度調査等で出たご意見は所内で検討し、具体的な改善を行っている。 ＊運営委員会に、各プラザの利用者 1 名にご参加いただき、利用者目線の意見を聴取するようにしている。 ＊年に 4 回の利用者懇談会で利用者ニーズを把握している。 ＊看護師の健康相談から、利用者ニーズをくみ取り、施設運営に反映している。 ＊事業毎にアンケートを取り、希望する事業等ニーズの把握に努めている。 ＊利用者懇談会や顧客満足度調査等で出たご意見は所内で検討し、具体的な改善を行っている。 ＊法人独自の、自主サークル化マニュアルを活用し、事業実施から団体、サロン事業への発展、利用者主体の事業実施へ繋がる支援を行っている。事例：「男性のための料理教室自主グループ」 ＊高輪地区運営委員会に、各プラザの利用者代表 1 名にご参加いただき、利用者目線のご意見を拝聴している。		【良いと思う点】 ＊利用者満足度調査を年一回行うことになっていて、平成 27 年度は 9 月に実施し(回収枚数が 234 枚)、調査報告書をホームページに掲載している。報告書には調査項目の集計結果の他、寄せられた意見・要望に対する回答も記載されている。 ＊法人独自の、自主サークル化マニュアルを活用し、事業実施から団体、サロン事業への発展、利用者主体の事業実施へ繋がる支援を行っている。事例：「男性のための料理教室自主グループ」 【改善が望まれる点】

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
＊入社時のオリエンテーションで高輪地区総合支所管理課組織目標やバイスティックの 7 原則（利用者を個人として捉える、利用者の感情表現を大切にする、援助者は自分の感情を自覚して吟味する、受け止める、利用者を一方的に非難しない、利用者の自己決定を促し尊重する、秘密を保持して信頼感を醸成する）を説明資料として職員に渡している。 ＊方針管理規程や港区職員接遇マニュアルも整備している。 ＊接遇へのホスピタリティ研修や、接遇研修を実施し、マイスター制度などで実践演習等も行っている。 ＊利用者満足度調査結果について、振り返りを行なっている。 ＊法人理念、行動指針を事務所内、館内に掲示している。		＊接遇へのホスピタリティ研修や、接遇研修を実施し、マイスター制度などで実践演習等も行っている。 【改善が望まれる点】 ＊「接遇研修はより頻度を多く開催できると良い。困難研修の演習なども湖今後は検討する。」と自己評価している。

実 施 状 況	評価項目 5－5 広報・PR活動	評 価 A
	効果的に広報・PR活動を実施している	
	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
＊港区の公式ホームページ以外に、オリジナルのホームページで写真を多数掲載して開設し随時更新すると共に、施設独自のパンフレットを作成し、定期的に情報を発信している。 ＊白金台だよりやポスター（A3版用紙使用）は利用者に見やすいよう文字を大きくするなどの工夫をして、定期的に見直している。毎月の「たより」は施設利用者対象の「白金台だより」と4施設合同でそれぞれの事業がわかる「いきプラだより」、4施設の運動・体操事業等が一覧でわかる「トレーニングだより」の3種類を発行している。 ＊「たより」には、申込不要なもの、申込みが必要なもの、高齢者相談センターへの申込みが必要なもの（二次予防事業）に分けて掲載している。 ＊各施設のパンフレットは東京タワーをイメージした手に取りやすいサイズで作成している。 ＊施設に来館できない利用者向けに、各地域の公的機関などに「白金台だより」を配布し、広報活動を行っている。 ＊パソコンを活用する世代を取り込むためホームページでは事業や教室の案内及び「白金台だより」の内容を掲載している。		【良いと思う点】 ＊白金台だよりやポスター（A3版用紙使用）は利用者に見やすいよう文字を大きくするなどの工夫をして、定期的に見直している。毎月の「たより」は施設利用者対象の「白金台だより」と4施設合同でそれぞれの事業がわかる「いきプラだより」、4施設の運動・体操事業等が一覧でわかる「トレーニングだより」の3種類を発行している。 ＊「たより」には、申込不要なもの、申込みが必要なもの、高齢者相談センターへの申込みが必要なもの（二次予防事業）に分けて掲載している。

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、施設の特徴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
*採用は、求める人材像を明確にし、館長、総括責任者、場合によっては、他のプラザの責任者等も加わって面接を行っている。 *特にホスピタリティを持つ人(親身になれる)が欲しいということである。 *人事制度は、人事考課制度(非常勤者は目標管理制度を活用)によって、育成・評価・報酬・昇進等を連動させて運用している。 *自己申告(人事考課シート、キャリアアップ申告書、目標管理シート等による)、上司との面談(同左)を行い、職員一人ひとり、その担当職務、そのプラザで求められる特性等を基に、制度運用がなされている。 *職員が、目標にし、表彰を励みにやる気とやりがいを持って仕事に取り組むよう「4大表彰制度(発表者、製作者、価値創造者、育成者)」を設けている。 *女性が継続して働けるよう、キッズサポート制度(保育園入園補助、保育休暇の法定以上の延長)を設けている。		【良いと思う点】 *採用は、求める人材像を明確にし、館長、総括責任者、場合によっては、他のプラザの責任者なども加わって面接を行っている。 *特にホスピタリティを持つ人(親身になれる)が欲しいということである。 【改善が望まれる点】

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
*目標管理制度により非常勤職員を含む全員が、上司と面談し、自分の希望も入れてプラザの目標と個人の目標を擦り合わせて達成に向けて取り組んでいる。 *個人別の育成計画は策定されていないが、マイスター制度を設置し、希望者はそのための研修計画を立て、法人は、達成のためのサポートと認定を行っている。 *4館合同で毎年事例発表会を行い、それぞれの好事例の発表を行っている。 *手引書(マニュアル)は、定期的ではないが現実にはすぐわなことが分かった場合は、マニュアル作成のマニュアルに従って変更している。		【良いと思う点】 *4館合同で毎年事例発表会を行い、それぞれの好事例の発表を行っている。 *手引書(マニュアル)は、定期的ではないが現実にはすぐわなことが分かった場合は、マニュアル作成のマニュアルに従って変更している。 【改善が望まれる点】 *人事考課シートを使用しても能力向上に関する希望を反映させた個人別育成(研修)計画を策定することができないため、個人別育成(研修)計画を策定するプロセスの確立が望まれる。

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仕組みを設けている	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
*経費管理マニュアルが作為されている。マニュアルは「(1)経費の報告と経費管理表の意味、(2)購入・発注～納品書～請求書、(3)経費管理表をつくる、(4)最終チェックと提出」で構成され、(2)～(4)細目が決められ、マニュアルにある手順に従って経理処理すれば経理管理表とチェックができる仕組みになっている。 *経費関係書類は施錠できるキャビネットで保管管理している。 *マネージャーが予算の執行進捗状況を毎月の月次実績で確認し、4館合同会議で再確認を行っている。統轄館長は4施設全ての執行状況を把握し管理している。 *予算執行状況はパソコン（法人ポータルサイトの経理課にリンク）、紙媒体でもいつでも閲覧できる状態であり、マネージャー及び管理者が適切に管理している。		【良いと思う点】 *経費管理マニュアルに基づいた経理の管理体制を築き、適切に経理処理が行われている。

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・アイディ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・アイディ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
*区内全域で高齢者福祉事業を展開している強みを活かし、ボランティア受け入れマニュアルも作成し、ボランティア募集・受入・育成・活動支援までを一連の流れで実施し、ボランティアコーディネートに積極的に取り組んでいる。（特養での歌声発表など）。 *様々な地域の団体や町会、ボランティアと連携し、介護予防事業や地域のイベントの活性化に取り組んでいる。港区の介護予防フェスティバルや高輪地区いきいきフェスタなどを介護予防リーダー、介護予防サポーターなど住民主体で実行するための後方支援を行っている。 「主な地域イベント」：白金小地域防災会（防災会）、わんぱく祭り（児童館）、納涼盆踊り（近隣町会）、ハロウィンプロジェクト（近隣商店会）スポーカルまつり（教育委員会）あっぷりんぐ高輪フェスティバル（児童館など） ・各事業にて、SF8、ファイブゴグ、体力測定等の効果測定指標を用いて、事業の品質や汎用性の高いプログラムを提供している。 *利用者が主体的に個人目標を作成し、QOLの改善に役立てる「脳の健康プラン」、「元気づくりプラン」を作成し、事業の実施時に活用している。		【良いと思う点】 *都内全域で高齢者福祉事業を展開している強みを活かし、ボランティア受け入れマニュアルも作成し、ボランティア募集・受入・育成・活動支援までを一連の流れで実施し、ボランティアコーディネートに積極的に取り組んでいる。（特養での歌声発表など）。 *様々な地域の団体や町会、ボランティアと連携し、介護予防事業や地域のイベントの活性化に取り組んでいる。港区の介護予防フェスティバルや高輪地区いきいきフェスタなどを介護予防リーダー、介護予防サポーターなど住民主体で実行するための後方支援を行っている。 「主な地域イベント」：白金小地域防災会（防災会）、わんぱく祭り（児童館）、納涼盆踊り（近隣町会）、ハロウィンプロジェクト（近隣商店会）スポーカルまつり（教育委員会）あっぷりんぐ高輪フェスティバル（児童館など） 【改善が望まれる点】 「事業評価をより正確に出すためには、多くの事業開催での効果測定が必要である」と自己評価している。

■ 全体講評

○本調査は組織マネジメント項目を主として、コア施設へのヒアリングを中心に各施設の「いきいきプラザ事業」に関する取り組みを確認しました。評価の対象となる取り組みは「組織の意思決定に基づくものであり、計画性・継続性が認められるもの」を抽出して確認しています。従って、同一法人内の施設の評価結果については、同一の内容（特に組織マネジメントに関する項目）が報告される場合があることをあらかじめご理解ください。

特に良い点	
1	高輪地区4施設のコア館として、4施設の統一を図ると共に、社会福祉法人奉優会が医療・福祉の専門性をバックボーンにもっており、高齢者へのアプローチについては精通している。「ふれあい・コミュニティの場、いきがい・学びの場、介護予防・健康づくりの場」をバランス良く提供できるよう多種多様な事業を実施すると共に、法人独自の「自主サークル化マニュアル」を活用し、事業実施から自主活動グループ発足（男性のための料理教室自主グループ）までの支援を行い、高齢者の社会参加支援を行うことで、新総合事業の「介護予防生活支援サービス事業」（住民主体）の役割を担うように取り組んでいる。
2	事業後のアンケート調査や年1回の利用者満足度調査を行い、利用者の意見・要望などを把握している。高齢者の心と身体を健康にする多種多様な講座を開催し、心身機能の向上を目的とした講座では、4つの指標を用いた効果測定を行っている。その指標は、事業の満足度、体力測定（握力・開眼片足立ちなど）、SF-8（8項目の健康関連QOLの変化を測定）、ファイブコグ（記憶・注意・言語・視空間認知・思考の5機能）であり、成果があったかどうか分析して、事業プログラムの適切性・妥当性の検証と改善に取り組んでいる。
3	施設は駅に近い立地にあり、利用する人が多く、利用者ニーズを汲み取り、敬老室をくつろぎやすくするように取り組んでいる。他地区のいきいきプラザがもっていない地域資源を掘り起こし、例えばチャレンジコミュニティカレッジのOBや介護予防リーダーと連携して、事業を企画し、実施してブランド化するように取り組んでいる。新総合事業に向けた取組みは、施設の特性を活かし、自由参加型のサロン事業を多数展開している。例えば、英会話・ボイストレーニング・あみもの・絵画・ヨガ・麻雀などの各サロンを開催している。

特に改善が望まれる点	
1	「マニュアル、規則などについて、全てものの細かい説明ができていない。重要な項目は重点的な説明が必要」と自己評価しているが、高輪地区4施設の中に苦情・事故管理規程で定められた手順に沿って「ひやりはっと／予防処置報告書」を作成していない施設が2施設ある。職員が規則を理解していないことが原因で起きている。自己評価していることを実践し、再発防止に取り組むことが望まれる。
2	人事考課シートを使用しても能力向上に関する希望を反映させた個人別育成(研修)計画を策定することができないため、個人別育成(研修)計画を策定するプロセスの確立が望まれる。
3	企画・マニュアル・法律・倫理などを職員が理解したかを検証する仕組みが確立されていない。職員の理解が深まったことを検証する仕組みの確立が望まれる。

利用者調査結果

■調査概要

- ・調査対象：港区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 191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
5人	11人	28人	41人	48人	33人	25人

利用頻度

ほぼ毎日	週3～5回	週1～2回	月1～2回	その他
8人	48人	102人	25人	8人

■ 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	89	73	12	17
2. 参加している教室や講座に満足しているか	160	19	5	7
3. 講師や先生に満足しているか	158	16	2	15
4. 楽しみにしている教室や講座はあるか	142	25	7	17
5. プラザでの活動は健康維持や交流に役立っているか	145	26	3	17
6. 施設においてプライバシーが守られているか	118	58	2	13
7. 職員の言葉遣いや態度は丁寧か	166	23	0	2
8. 職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれるか	165	19	3	4
9. 職員は相談ごとに親切に応じてくれるか	138	41	1	11
10. 安心・安全に対する配慮は行き届いているか	132	46	4	9
11. 災害時の避難経路は分かりやすく示されているか	91	73	16	11
12. 設備や備品は利用しやすいか	102	67	10	12
13. 施設内の清掃は行き届いているか	152	27	8	4

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	6 不 明
20.4%	67.5%	7.9%	1%	0%	2.6%

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」「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」は80%以上となっており、自由記述欄の意見でも好評を得ている。

総合満足度では「大変満足」20.4%、「満足」67.5%となっている。総合的に判断して満足度は高い。