

2014(平成26)年度  
港区立いきいきプラザ第三者評価

高輪いきいきプラザ

— 評価結果報告書 —

## 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	評価機関名	日本コンサルティング株式会社
	所在地	東京都港区東新橋1-5-2汐留シティセンター10階
	認証評価機関番号	機構 07 - 178
	電話番号	03-6686-8629
	代表者氏名	吉岡 和守

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者氏名・担当分野・評価者養成講習修了者番号	評価者氏名		担当分野	修了者番号
	①	岡村 和彦	組織	H1301020
	②	諸橋 勝栄	組織	H1002060
	③	鶴岡 義明	福祉	H1202053
	④			
	⑤			
	⑥			
指定管理者				
施設名	港区立高輪いきいきプラザ			
事業所連絡先	〒	108-0074		
	所在地	港区高輪3-18-15		
	TEL	03-3449-1643		
契約日	2014 年 10 月 28 日			
事前説明実施日	2014 年 12 月 19 日			
利用者調査実施期間	2014 年 12 月 15 日		~	2015 年 1 月 31 日
自己評価実施期間	2014 年 12 月 19 日		~	2015 年 2 月 22 日
訪問調査日	2015 年 2 月 23 日			

## ■評価基準と報告書の読み方(1)

### 報告書の読み方

I	… 「標準項目」の実施状況、職員アンケート集計結果、利用者アンケート集計結果、協定書、業務基準書、事業計画書を参考に、訪問調査で確認したところに従い、各評価項目に上記の評価基準に従い評点を付けています。 ※「評価基準と報告書の読み方(2)」をご参照ください。
II	… 評価項目に対する事業所の取り組みについて、小設問毎に実施状況をチェックし、実施していれば「○」、未実施であれば「●」を表示しています。
III	… 実践内容欄に、自己評価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、主に評定の根拠となります。
IV	… 講評欄に、各評価項目に対する評価機関のコメントを記載しています。なお、このコメントは評価者の積極的な気づきを記載したものであり、評点を決定する根拠を示したものではありません。

## ■カテゴリ1 組織マネジメント

### 評価項目 1-1

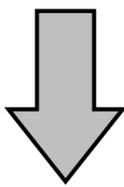
	明確化された理念・基本方針等に基づき事業計画が適切に策定され、職員・利用者等に周知されている。	<b>A</b>
評 点	■ 事業所が目指していること(理念・基本方針など)を明示している	○
	■ 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている	○
	■ 事業計画書および報告書の内容について職員に周知している	○
	■ 事業計画書および報告書の内容について利用者に周知している	●
確認された実践内容		第三者による講評
		[ 良いと思う点 ]  [ 改善を要する点 ]

## ■評価基準と報告書の読み方(2)

### 評価基準

以下の基準に基づく5段階評価をしています。

S	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
A	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
B	協定等により定められた水準
C	協定等により定められた水準を下回り、改善が必要
D	協定等により定められた事項が実施されていない



評価機関においては、上記基準を下記のように具体化し、3人以上の評価者による合議に基づき、評点の判定を行いました。  
 なお、「B」「C」「D」の評点は、港区の示した協定書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ったものです。また、「S」「A」の評点をつける場合は、東京都福祉サービス第三者評価制度に準じてサービスの質の向上を目的とした創意工夫を認定したものとなっています。  
 したがって、評点がB以上であれば、運営において課題がないことを意味します。

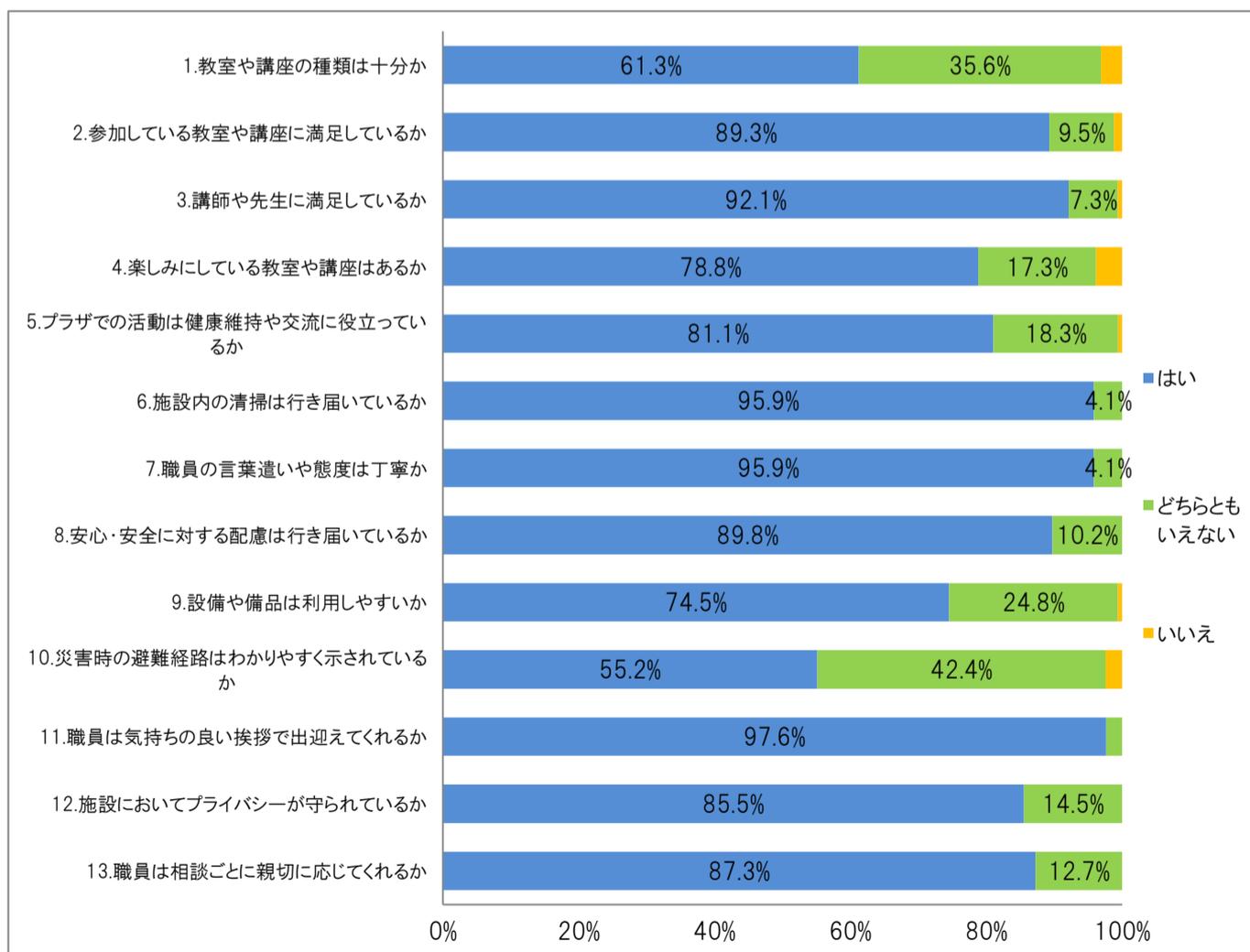
S	協定書において求められていない取り組みについて、法人や施設において独自に目標設定を行い、成果を上げている取り組みが確認された場合であり、なおかつその取り組みが他のいきいきプラザにも普及することが期待された場合。
A	協定書において求められていない取り組みについて、法人や施設において独自に目標設定を行い、成果を上げている取り組みが確認された場合。
B	協定書に基づく取り組みや業務の一定水準の確保が認められ、運営状態が良好であると確認された場合。
C	協定書に基づく取り組みが不足している場合、もしくは運営状態において利用者の利益を損ねる事実が確認された場合(その程度に応じて「C」または「D」の評点とします)。
D	

# 利用者調査 集計結果

# ■利用者調査

[1]	(まとめ) 各項目の回答内訳				
		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		98	57	5	7
2.参加している教室や講座に満足しているか		150	16	2	2
3.講師や先生に満足しているか		152	12	1	5
4.楽しみにしている教室や講座はあるか		123	27	6	14
5.プラザでの活動は健康維持や交流に役立っているか		137	31	1	1
6.施設内の清掃は行き届いているか		163	7	0	0
7.職員の言葉遣いや態度は丁寧か		162	7	0	1
8.安心・安全に対する配慮は行き届いているか		149	17	0	4
9.設備や備品は利用しやすいか		123	41	1	5
10.災害時の避難経路はわかりやすく示されているか		91	70	4	5
11.職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれるか		166	4	0	0
12.施設においてプライバシーが守られているか		142	24	0	4
13.職員は相談ごとに親切に応じてくれるか		144	21	0	5

※グラフは非該当・無記入分を除いた回答割合を示しています



総合	現在利用している施設を総合的にみて、どのように感じていますか。					
	大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無記入
	52	90	11	0	1	16
	【総合満足度】					
	<p>0% 20% 40% 60% 80% 100%</p> <p>■ 大満足 ■ 満足 ■ どちらともいえない ■ 不満 ■ 大変不満</p>					

[2]	施設に対するご意見・ご要望など、ご自由にお書きください(代表的なものを抽出)
週1回でも皆様に会えること、知らない人でもお話が出来て嬉しく思っております。	
参加しやすくて大変ありがたく感謝しています。	
楽しく体操をさせて頂いています。	
手術後の機能回復に先生とともに努力しております。とても助かっております。	
何もかも大変参考になり元気づけられて居ます。	
ブラザになって、地域の人々が守られていると感じています。	
フリーマシンの楽しく参加してます。	
脳トレは月1、2回なので、先生二人いらっしゃるの、回数を増やしてほしい。	
もう少し参加者数を増やす様にしてほしい。	
라운ジの食事メニューが少ない。パン関係のものもほしい。	

◆	回収数・回答者属性						
【回収数】							
調査対象	利用者						
調査方法	アンケート 方式						
回答者数	170 名						
【回答者属性】							
ご年齢	60歳未満	60~64	65~69	70~74	75~79	80~84	85~
	0	15	35	36	31	26	10
性別	男性	女性					
	29	122					
利用頻度	ほぼ毎日	週3~5	週1~2	月1~2	その他		
	3	32	106	7	2		

# カテゴリー講評

## ■カテゴリー1 組織マネジメント

評価項目 1-1		
評点	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	<b>S</b>
	■ 事業所が目指していること(理念・基本方針など)を明示している	☑
	■ 事業所が目指していること(理念・ビジョン、基本方針など)について、職員の理解が深まるような取り組みを行っている	☑
	■ 事業計画書および報告書の内容について職員に周知している	☑
	■ 事業計画書および報告書の内容について利用者に周知している	☑
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆事業所が目指している理念や基本方針を事業所内に掲示し、利用者や職員がいつでも確認できるようにしています。</p> <p>◆法人のホームページで理念を明示しています。</p> <p>◆法人理念と協定書に基づき事業計画書を作成し、全従業員に事業計画説明会で説明するとともに、面談時に個別説明を行っています。</p> <p>◆利用者懇談会や運営委員会で利用者に事業計画の説明や報告を行っています。◆当館はコミュニティカフェも併設しており、高齢者や若者、子どもも楽しめるコンサートの開催など、高齢者だけでなく地域の交流の場も提供しています。</p>		<p>[ 良いと思う点 ]</p> <p>◆法人理念を利用者や職員に明示し、事業計画の説明や事業報告を実施し、施設の考え方や方針を伝えています。</p> <p>◆コミュニティカフェも併設しており、高齢者だけでなく地域の交流の場も提供しています。</p> <p>[ 改善が望まれる点 ]</p> <p>◆利用者がいつでも見ることができるよう、事業計画書や事業報告書を施設のわかりやすい場所に常備することが望まれます。</p>

評価項目 1-2		
評点	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	<b>A</b>
	■ 管理者は、自らの役割と責任を職員に伝えている	☑
	■ 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		第三者による講評
<p>◆法人から毎月更新される組織図を、毎月職員が閲覧できるようにしています。</p> <p>◆管理権限、業務マニュアルなどはグループウェアで共有し、いつでも活用可能な状態にしています。</p> <p>◆管理者をはじめとした職員の権限と役割がわかるように、組織図や職務権限表を常置し、全職員がいつでも見られるようにするとともに、それらを印刷して配布を行っています。</p> <p>◆管理者は職員と毎月面談を行い個人目標と計画の達成度について確認や指導を行っています。</p> <p>◆事業計画は各業務担当ごとに定性的、定量的目標を決め、事業計画書を作成し、情報を共有しています。カフェ事業は法人内のワーキングチームによりイベントの内容や来場者の数など様々な意見を取り入れる取り組みを行っています。</p>		<p>[ 良いと思う点 ]</p> <p>◆組織図や職務権限表により、施設責任者が不在でも職員が自分の権限や責任を理解し、施設の運営が行われるようにしています。</p>

評価項目 1-3		
評点	遵守すべき法令等を正しく理解するための取組が行われている	<b>A</b>
	■ 福祉サービスに従事する者として、守るべき法・規範・倫理などを明示している	☑
	■ 全職員に対して、守るべき法・規範・倫理など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		第三者による講評
<p>◆職員が守るべき法や規範、倫理などを入社時の研修はじめ、様々な内部研修で職員の理解が深まる取り組みをしている。また、これらをいつでも閲覧可能にしている。</p>		<p>[ 良いと思う点 ]</p> <p>◆福祉サービスに必須の法や規範、倫理について研修や勉強会を定期的に行い職員の理解を深めている。</p>

## ■カテゴリー2 安全管理・危機管理

評価項目 2-1		
評 点	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・取組が行われている	A
	■ 緊急時・災害時における利用者の安全を確保するため、対応手順や職員の役割分担を明示している	☑
	■ 緊急時・災害時における利用者の安全を確保するため、関係機関との連携促進に取り組んでいる	☑
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆危機管理マニュアルに従って、災害時の職員の役割や分担を明記し、定期的に併設館とともに避難訓練を行っている。また、地域防災会に加入して危機管理に努めている。</p> <p>◆併設児童館および保育園と合同避難訓練と合同防犯訓練を行っています。また、近隣の町会と共催で地域防災啓発イベントを実施し、地区の人とふれあうとともにお互いの顔を覚え、防犯や災害時の備えを行っています。</p>		<p>[ 良いと思う点 ]</p> <p>◆地域防災会などに参加して、避難訓練などには利用者や併設館にも参加してもらっている。近隣の町会と共催で地域防災啓発イベントを実施し、地区の人とふれあうとともにお互いの顔を覚え、防犯や災害時の備えを行っています。</p>

評価項目 2-2		
評 点	施設・設備の安全点検・保守管理等が適切に行われている	A
	■ 利用者の安全性に配慮した環境の整備に取り組んでいる	☑
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆毎日5回以上チェックリストに基づいた館内点検と部屋使用後の点検を行っています。</p>		<p>[ 良いと思う点 ]</p> <p>◆地域防災会などに参加して、避難訓練などには利用者や併設館にも参加してもらっています。</p> <p>[ 改善が望まれる点 ]</p> <p>◆高齢の利用者が対象の施設であり、安全の確保は最重要項目です、館内の避難誘導を示す標識が小さく見えにくかったり、近くに行かないと見えない箇所に表示されています。高齢者の目にわかりやすく、直ぐに発見できる様な表示が期待されます。</p>

## ■カテゴリー3 情報の保護・共有

評価項目 3-1		
評点	個人情報保護・情報公開が適切に行われている	A
	■ 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	☑
	■ 個人情報の保護に関する規定を明示している	☑
	■ 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		第三者による講評
<p>◆情報公開規定に沿って情報を分類して、管理しています。</p> <p>◆パソコンにはパスワードを設定し、外部からの不正アクセスを防止しています。</p> <p>◆利用者から申し込み表などで取得する年齢、既往症など個人情報の利用目的、管理方法などを掲示により明示しています。</p>		<p>[ 良いと思う点 ]</p> <p>◆利用者に申告してもらう個人情報の利用目的、管理方法などを掲示により明示しています。</p> <p>[ 改善が望まれる点 ]</p> <p>◆利用者が申し込み表を記入する段階で、年齢など個人情報の取得目的などを明示することが望まれます。</p>

評価項目 3-2		
評点	職員間での情報の共有を行っている	A
	■ 会議等で報告・決定した業務に関する情報を記録している	☑
	■ 情報が共有されている状況を確認している	☑
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆所内会議、担当者会議および毎日の朝礼や夕礼など目的別の会議を開催しています。会議録を全職員が閲覧できるようにして、回覧ノートに押印し読了を確認しています。</p> <p>◆シルバー人材センター職員との申し送りファイルや介護予防事業担当者との申し送りファイルを活用して、情報の共有と記録を行っています。</p>		<p>[ 良いと思う点 ]</p> <p>◆会議録を全職員が閲覧できるようにして、回覧ノートに押印し読了を確認しています。また、シルバー人材センター職員との申し送りファイルや介護予防事業担当者との申し送りファイルを活用して、情報の共有と記録を行っています。</p>

## ■カテゴリー4 地域との交流・連携

評価項目 4-1		
評点	地域との関係が適切に確保されている	<b>S</b>
	<input type="checkbox"/> 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	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/> 事業所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	<input checked="" type="checkbox"/>
確認された実践内容		第三者による講評
◆地域の各会議に参加し、地域の情報を収集するとともに、館の情報については毎月館だよりを発行し情報を発信しています。 ◆地域の利用者が結成した自主グループ「メンズクラブ」との協働でビリヤード事業運営と高輪地区の歴史をつづった「高輪いま・むかし」を発行等を行っています。 ◆地域の交流を目的としたコミュニティカフェでは地区ボランティア団体のコンサートやチャレンジコミュニティ大学の卒業生と協働で浴衣着付け教室や幼児向け英語教室などを開くなど様々な共同事業を実施しています。		[ 良いと思う点 ] ◆地域の関係機関と事業を共催したり、備品の貸出を行っています。 ◆地域と連携して幅広い活動を行っています。自主グループ「メンズクラブ」メンバーのボランティア講師によるビリヤード事業運営と、協働で高輪地区の歴史をつづった「高輪いま・むかし」を発行等を行っています。 ◆地域の交流を目的としたコミュニティカフェでは地区ボランティア団体のコンサートやチャレンジコミュニティ大学の卒業生と協働で浴衣着付け教室や幼児向け英語教室などを開くなど様々な共同事業を実施しています。

評価項目 4-2		
評点	関係機関との連携が確保されている	<b>S</b>
	<input type="checkbox"/> 地域の関係機関のネットワークに参画し、共通課題について協働して取り組めるような体制を整えている	<input checked="" type="checkbox"/>
確認された実践内容		第三者による講評
◆地区の高齢者支援連絡会をはじめ、地域ネットワークに積極的に参加しています。 ◆地区の高齢者支援連絡会をはじめ、地域ネットワークに積極的に参加しています。 ◆月1回高齢者相談センターの職員と地域ミーティングを開催して地域の課題や困難事例について話し合っています。 ◆本年度は高輪地区懇談会に参加し近隣保育園や児童館、消防署、民生委員との交流を行っています。		[ 良いと思う点 ] ◆地域ネットワークに積極的に参加して、高齢者相談センターの職員と地域ミーティングで地域の課題や困難事例について話し合い、高輪地区懇談会に参加し近隣保育園や児童館、消防署、民生委員との交流を行っています。

評価項目 4-3		
評点	地域の情報を収集し、地域の福祉向上のための取組を行っている	<b>S</b>
	<input type="checkbox"/> 地域の福祉ニーズについて情報を収集し、福祉向上のための取組を行っている	<input checked="" type="checkbox"/>
確認された実践内容		第三者による講評
◆地域の福祉ニーズや利用者からの意見を分析し、事業計画に反映させています。 ◆ふれあい相談員や高齢者相談センターによる高齢者の見守り活動報告会に参加して、情報を収集して当プラザの取り組みに活かしています。 ◆ボランティアの受け入れや様々な会合の開催など地域の交流の場を幅広く提供しています。		[ 良いと思う点 ] ◆高齢者の見守り活動報告会などで情報を収集して当プラザの取り組みに活かし、ボランティアの受け入れや様々な会合の開催など地域の交流の場を幅広く提供しています。

## ■カテゴリ5-① サービスの実施・向上(計画)

評価項目 5-①-1		
評点	協定書、事業計画で定めたとおり事業実施がされている	S
	<input type="checkbox"/> 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	☑
	<input type="checkbox"/> 計画の進捗状況に関する記録を保管し、担当職員が変わっても事業が継続できるようにしている	☑
	<input type="checkbox"/> 計画推進にあたり、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		第三者による講評
<p>◆前年度の事業計画の振り返りを基に次年度の事業計画を策定し、四半期毎に進捗状況の評価を行っています。事業の達成目標は、定量・定性で設定し評価をしています。</p> <p>◆事業計画書から割り振った担当業務の目標は、目標管理シートを用いて実行しています。目標管理シートは、月に1度の個人面談時に進捗状況を確認し、半年毎に達成度評価を行っています。</p> <p>◆引継ぎの場合は、必要に応じて手順書を作成し、前任者から詳細を説明するに十分な期間を設けています。</p> <p>◆実施事業の評価については、SF-8やファイブポグテスト等の客観的な指標を用いて実施しています。</p>		<p>[ 良いと思う点 ]</p> <p>◆毎月第2水曜日に、各事業所の責任者が集まり法人全体の高福会議で、半日研修・半日会議を実施し、その中で事業計画の数値目標を立て実績を発表しています。</p> <p>◆高福会議の内容を受けて、所内で月3回のマネージャー会議を行っています。</p> <p>◆事業計画書と報告者をファイリングして、職員が閲覧し易い事務所内の棚に保管しています。</p>

## ■カテゴリ5-② サービスの実施・向上(利用者対応)

評価項目 5-②-1		
評点	意見・苦情の受付・対応が適切になされている	<b>A</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 苦情解決制度を利用できることや事業者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 <span style="float: right;"><input checked="" type="checkbox"/></span></li> </ul>	
<b>確認された実践内容</b>		<b>第三者による講評</b>
<p>◆ISOに沿って作成した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あります。</p> <p>◆苦情受付担当者は職員全員で受け持ち、苦情解決担当者は館長が行っています。</p> <p>◆トラブルや苦情対応については「ホスピタリティの充実」を念頭に置いた取り組みを通じて、公正で公平な管理運営に務め、未然に発生しないように努めています。万が一発生した場合には、先ず真摯に受け止め、利用者の立場から直ちに的確な対応を行うと共に、同様のトラブル発生を防ぐ事を目的に、職員間の情報共有などを通じて、迅速な再発防止策を確立しています。</p>		<p>[ 良いと思う点 ]</p> <p>◆職員全員で苦情受付を受け持っているため、常に利用者の気持ちになって対応し、トラブルや苦情が発生しないように努めています。</p> <p>◆年間3~4回開催する運営委員会のメンバーは、区役所職員、介護予防リーダー、民生委員、町会長、利用者代表(4館)・利用者懇談会、オブザーバーとして、介護予防、社協で、利用者の意見・苦情に関して意見交換を行っています。また、運営委員会分科会で、事業計画、CS、前年度報告会等の情報提供や意見交換を行っています。</p>

評価項目 5-②-2		
評点	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	<b>S</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 利用者アンケートなど、事業所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 <span style="float: right;"><input checked="" type="checkbox"/></span></li> <li>■ 館運営において、利用者主体を実現する仕組みや取り組みがある <span style="float: right;"><input checked="" type="checkbox"/></span></li> </ul>	
	<b>確認された実践内容</b>	<b>第三者による講評</b>
<p>◆各教室終了時に毎回アンケートを実施し、利用者の傾向や満足度の把握に努めています。</p> <p>◆館長と総括責任者が入り利用者の10~20名と接遇や環境整備など施設管理に関して、年3回懇談会を実施して情報を収集しています。</p> <p>◆年1回の利用者満足度調査を実施し、結果を集約・分析し事業計画に反映させています。</p> <p>◆事業所内に意見箱を設置し、意見・要望等を受け付け、事業開催や環境改善を行っています。</p> <p>◆法人内の事業評価プロジェクトで他地区の同様の福祉施設の事業アンケート結果と比較・分析を行い、効果的な事業や満足度の高い事業等を集約し参考にしています。</p>		<p>[ 良いと思う点 ]</p> <p>◆通年事業(カラオケ、ダンス等)の中でコミュニケーションを行っているため、利用者の意向を把握し易く、サービスの向上に繋がっています。</p> <p>◆利用者満足度調査は、法人独自の責任者会議で行い、各事業所にフィードバックして所内で検討し、事業計画に反映させています。</p> <p>◆効果的な事業や満足度の高い事業等のアンケート結果並びに利用者満足度調査の結果をホームページや館内掲示にて公表しています。</p>

評価項目 5-②-3		
評点	利用者に対して公正・公平・丁寧に対応している	<b>S</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 利用者に対して公正・公平・丁寧に対応する姿勢を明示している <span style="float: right;"><input checked="" type="checkbox"/></span></li> <li>■ 接遇方針に基づき、利用者丁寧に丁寧に対応している <span style="float: right;"><input checked="" type="checkbox"/></span></li> </ul>	
	<b>確認された実践内容</b>	<b>第三者による講評</b>
<p>◆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ISTYCKの7原則を説明資料として職員に渡しています。</p> <p>◆法人マニュアルや港区職員マニュアル等に基づいた研修を実施しています。</p> <p>◆マイスター制度研修でホスピタリティの研修を実施したり、接遇研修を実施し利用者満足度調査で結果を確認しています。</p> <p>◆ハラスメントの関するガイドラインを整備し、人権を尊重する姿勢を明示し、人権意識向上に向けた研修を実施しています。</p> <p>◆毎日夕礼の中で「今日のほっとアクション報告」という時間を設け、ホスピタリティ向上に務めています。</p>		<p>[ 良いと思う点 ]</p> <p>◆接遇マニュアル等各種マニュアルがパソコンに入っており、事務所で全職員がいつでも見れるようになっています。</p> <p>◆毎日1時間の所内会議のうち、約半分を接遇等の勉強会に費やし、また、毎月1回実施するリスクマネジメント会議でも、接遇マニュアル等の研修を行っています。</p> <p>◆毎日の日誌に今日の「ほっとアクション」を記載し、夕礼で報告しています。内容は、例えば風呂の対応で、飲酒している利用者に価値観を合わせながら入浴をさせない様に諭して行く。と言うようなホスピタリティ向上に務めています。</p>

## ■カテゴリ5-③ サービスの実施・向上(広報)

評価項目 5-③-1		
評 点	効果的に広報・PR活動を実施している	<b>S</b>
	■ 地域住民や利用者等が入手できる媒体で、事業所の情報を提供している	<input checked="" type="checkbox"/>
	■ 地域住民や利用者等の特性を考慮し、提供する情報の表記や内容をわかりやすいものにしている	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>確認された実践内容</b>		<b>第三者による講評</b>
<p>◆館独自のパンフレットとHPを作成し、定期的に情報を発信しています。</p> <p>◆紙媒体の広報誌やチラシを関係機関に配布したり、町会広報誌「共和会だより」に事業や取り組みを記事として取り上げてもらいPRしています。</p> <p>◆館便りやポスターは、利用者に見易いように意見をうかがうなどして、定期的に見直しをしています。</p> <p>◆毎月のお便りは、既存利用者対象の「館便り」と新規利用者対象の「いきプラ便り」の2種類を発行しています。</p>		<p>[ 良いと思う点 ]</p> <p>◆大きなイベントや講座は、集客が難しいため、町会広報誌「共和会だより」で取り上げてもらいPRをしています。また、毎月の回覧版を通して館だより等を回してもらっています。</p> <p>◆ポスター、広報誌の作り方は、時間、場所、講師等についてマニュアル化をしています。</p> <p>◆机の上に立てかけられるように、東京タワーのパンフレットを作成し少しでも楽しめるようにしました。</p> <p>◆既存利用者だけでなく、新規利用対象者にも見てもらえるように、ふれあい相談員から配布、案内をしてもらえるような工夫をしています。</p> <p>◆運営委員会分科会を発足し、広報誌の記載内容をチェックし、見直しを行っています。</p>

## ■カテゴリ6 人材の確保・育成

評価項目 6-1		
評点	サービス実現に必要な人員体制が確保されている	<b>A</b>
	■ 事業所が必要とする人材を踏まえた採用を行っている	<input checked="" type="checkbox"/>
	■ 適材適所の人員配置に取り組んでいる	<input checked="" type="checkbox"/>
	■ 職員のやる気向上に取り組んでいる	<input checked="" type="checkbox"/>
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆採用の際に求めている人材像を説明し、業務に応じた資格や専門性を確認しています。</p> <p>◆半期に一度キャリアアップ申告書を作成し、本人の能力向上に関する希望などを確認し、定期的な面談で目標の進捗を確認しています。</p> <p>◆法人の4大表彰制度などで、職員の育成や評価、賃金を連動させて、職員の意欲向上を図っています。また、法人独自の福利厚生制度なども備え充実に取り組んでいます。</p>		<p>[ 良いと思う点 ]</p> <p>半期に一度、キャリアアップ申告書を作成して、面談を行っています。そのほかにも毎月の振り返りも行っており、職員の意識向上へ日頃より取り組んでいます。</p>

評価項目 6-2		
評点	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	<b>S</b>
	■ 事業所の人材育成計画に基づき、個人別の育成(研修)計画を策定している	<input checked="" type="checkbox"/>
	■ 事業所の目標や課題に基づき、職員全体で取り組む勉強会や検討会を設置している	<input checked="" type="checkbox"/>
	■ 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	<input checked="" type="checkbox"/>
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆職員個人個人が半期に一度目標管理シートを作成し、進捗の管理と振り返りを行っています。また法人全体や事業部、事業所で階層別研修を実施し、職員を計画的に育成しています。</p> <p>◆研修に参加した際は研修報告書を作成し、全職員が閲覧できるようにしています。法人全体の事例研究発表会を毎年開催し、その評価を業績に連動させ、職員の意欲を引き出しています。</p> <p>◆マニュアルや手引書を作成し、全職員が閲覧できる状況にしている。</p>		<p>[ 良いと思う点 ]</p> <p>◆法人全体の事例研究発表会を毎年開催し、その評価を業績に連動させ、職員の意欲を引き出しています。</p>

## ■カテゴリー7 会計処理

評価項目 7-1		
評点	適切に経費の執行がなされている	<b>A</b>
	■ 経費の管理・執行体制を築いている	<input checked="" type="checkbox"/>
	■ 経費の執行状況を確認する仕組みがある	<input checked="" type="checkbox"/>
確認された実践内容		第三者による講評
<p>◆経費の執行に必要な書類や関係書類は施錠できるキャビネット等で管理し、経費の執行は別途会計担当者も確認をし不正を防止しています。</p> <p>◆会計書類は経理と共有しパソコンで管理しており、いつでも執行状況が確認できるようにしています。</p>		<p>[ 良いと思う点 ]</p> <p>◆経費の執行は別途会計担当者も確認をし不正を防止しています。</p> <p>◆会計書類は経理と共有しパソコンで管理しており、いつでも執行状況が確認できるようにしています。</p> <p>[ 改善が望まれる点 ]</p> <p>◆会計報告書を利用者がいつでも閲覧できるようにすることが期待されます。</p>

## ■カテゴリー8 独自の取り組み

評価項目 8-1		
評点	指定管理者が持つノウハウやアイデア、専門性などを活用している	<b>A</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 独自のノウハウやアイデア、専門性を活かした取り組みがある <span style="float: right;"><input checked="" type="checkbox"/></span></li> <li>■ 事業所内外から情報を収集し、新たな取り組みを行う姿勢がある <span style="float: right;"><input checked="" type="checkbox"/></span></li> </ul>	
確認された実践内容	第三者による講評	
<p>◆区いきいきプラザの中で唯一の社会福祉法人として求められていることを念頭に置き、同法人で運営されている高齢者相談センターや区民センターと情報交換しながら連携し毎年新たな提案事業を企画・開催しています。</p>	<p>[ 良いと思う点 ]</p> <p>◆高輪いきいきプラザで発足した地域男性を中心とした団体「高輪メンズクラブ」は、ビリヤード事業での講師役を務めると共に、毎年開催される港区健康フェスタにも出張ビリヤード教室ブースで参加しています。</p> <p>◆併設施設に、コミュニティカフェ、保育園、児童館があり、いきいきプラザと合わせると、様々な世代が集う施設となっています。特に、コミュニティカフェは昼食時には施設利用者だけでなく、近隣から大勢の方たちが食事に来て、プラザの存在感を味わっています。</p> <p>[ 改善が望まれる点 ]</p> <p>◆いきいきプラザは、3階、1階、地下1階と分かれているため、見守りを必要とする高齢者にはリスクが大きいので、安心・安全を望みます。</p>	

## ■全体講評

良い点	
1	<p><b>法人の様々な制度により、職員一人ひとりの意欲を引き出す取り組みを行っています</b></p> <p>職員一人ひとりが半期に一度目標管理シートを作成し、目標達成の進捗の管理と振り返りを行っています。また法人全体や事業部、事業所で階層別研修を実施し、職員を計画的に育成しています。定期的な面談で、本人の能力向上に関する希望などを確認し、目標の進捗を確認しています。法人全体の事例研究発表会を毎年開催し、その評価を業績に連動させ、職員の意欲を引き出しています。また、4大表彰制度などでも、職員の育成や評価、賃金を連動させて、職員の意欲向上を図っています。</p>
2	<p><b>自主グループとの協働やコミュニティカフェのより様々な世代の交流の場を提供しています</b></p> <p>地域の利用者が結成した自主グループ「メンズクラブ」では、メンバーのボランティア講師によるドリヤード事業運営と、協働で高輪地区の歴史をつづった「高輪いま・むかし」を発行、配布しています。</p> <p>地域の交流を目的としたコミュニティカフェでは地区ボランティア団体のコンサートやチャレンジコミュニティ大学の卒業生と協働で浴衣着付け教室や幼児向け英語教室などを開き、近隣の大学美術サークルによる美術展や大学ボランティア地域自主グループ茶友会との中国茶会など様々な共同事業を実施して、地域の様々な世代の交流の場を提供しています。</p>

改善が望まれる点	
1	<p><b>避難路の表示などを工夫し、高齢者の目にも直ぐにわかるように表示や配置が望まれます</b></p> <p>高齢の利用者が対象の施設であり、安全の確保は最重要項目です、館内の避難誘導を示す標識が小さく見えにくかったり、近くに行かないと見えない箇所に表示されています。利用者調査の「災害時の避難経路はわかりやすく示されているか」という質問では、「はい」が58%、「いいえ」が39%という回答割合になっており、利用者の認識が十分とはいえない結果となっています。高齢者の目にわかりやすく、直ぐに見つけることができる様な表示が期待されます。</p>
2	<p><b>利用者が参加しやすい教室日程の組み立てや希望教室の検討などが期待されます</b></p> <p>今回の利用者調査では、「教室や講座の種類は十分か」の質問に対して「はい」の割合が60%と全体の中でも低くなっています。自由意見の中では、「脳トレは月1、2回なので、先生二人いらっしゃるので、回数をふやしてほしい。」、「教室に関しては希望通りに行かない。」、「もう少し参加者数を増やす様にしてほしい。」、「多種目のイベントがあればと思います。(スポーツ関連)」などがありました。利用者がより参加しやすい教室日程の組み立てや希望教室の検討などが期待されます。</p>