

平成30年度(2018年度)

港区立高輪地区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)

港区立高輪地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			
評価調査者氏名	役割	担当分野		
菊地 敏夫	リーダー	組織・サービス		
鷹野 義量	メンバー	組織		
	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。

港区立高輪地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	社会福祉法人 奉優会		
事業所の名称	港区立白金台いきいきプラザ		
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	平成 30年 9月 14日	② 事前説明実施日	平成 30年 月 日
③ 利用者調査実施期間	平成 30年 10月 10日 ～ 平成 30年 11月 20日		
④ 全職員自己評価実施期間	平成 30年 10月 9日 ～ 平成 30年 10月 31日		
⑤ 運営管理者自己評価実施日	平成 30年 10月 5日 ～ 平成 30年 10月 31日		
⑥ 事業所訪問調査日	平成31年 1月 24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、港区立高輪地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	<p>応対者：運営管理者</p> <p>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</p>

■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・多目的室 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	
<p>○指定管理者法人の理念、基本方針や理念に基づいた施設像（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）を明確にし、諸規程、マニュアル、パンフレットに記載するとともに、玄関ホール、事務所、休憩室などに掲示して常に職員の目に触れるようにし、更に職員研修などの場で徹底している。</p> <p>○明確化された理念・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)及び事業報告(取り組み結果)について新入職員には入社時研修、全職員には所内会議において周知している。</p> <p>○事業所は港区との基本協定書などを踏まえて、区民が住み慣れた地域において自分らしく自立した日常生活を営み続けられるよう、様々な元気づくり事業（介護予防事業）や「高齢者のいきがづくり、学びの場」「介護予防、健康づくりの場」「ふれあいコミュニティの場」づくり事業に取り組むことを職員に周知している。また社会的ニーズを見つけ出し地域に関かれ、住み慣れた家で安心しておいることをサポートするサービスを提供することや社会福祉事業者としての能力を磨き、社会的責任を全うすることに取り組むことを職員に周知している。</p> <p>○利用者懇談会及び運営委員会を開催し、事業計画及び事業報告を行って、地域に暮らす利用者一人ひとりのその方らしい暮らしを大切にしていることやいきいきプラザで実施している介護予防事業の充実と地域の方が主体的に活動できる場を作るなど、地域の生活の質を高めていく取組を行っていることを周知している。</p> <p>○職員が半期ごとに目標管理シートを作成し、事業所目標達成に向けた個人目標を定め、定期的な面談で職員育成状況を確認する職員育成プロセスの中で、理念・基本方針の浸透度や事業計画・事業目標等の進捗状況を確認する仕組みにしている。</p>	<p>【良いと思う点】</p> <p>○事業所の強みは①高齢者センター類似施設 14 事業所運営、②事業・サロン種別が多彩、③駅から好アクセス、④高輪地区各施設の一体的管理、⑤介護予防事業が豊富、⑥YELL、⑦部屋の種類が多いであり、外部環境や内部環境を考慮して強みを活かすように取り組んでいる。また事業所の弱みは①新企画が少ない、②新規登録・来館者が低迷、③危機管理意識の低下、④職員の定着率の低下、⑤事業ボランティアが多い、⑥ヒューマンエラーが多い、⑦利用者とのつながりが稀薄であり、外部環境を考慮して弱みを克服しプラスになるように取り組んでいる。また、施設像を実現するために基本戦略を立て事業計画を作成している。</p> <p>○施設は、目的別に各種の委員会を開催し、その中で理念・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。</p> <p>○職員に作成させて半期ごとに面談で進捗状況を確認する「目標管理シート」は、施設の基本方針と職員個々の仕事との関連を自覚させるものとして有効なものとなっている。</p> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>○職員のシフトとの関係から所内会議の定期的開催が困難な場合が見うけられるという問題意識を持っている。</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>○指定管理者法人として組織図、職務表、管理者向けマニュアル等を整備して、それに基づき、管理者は、自らの役割と責任を明示し職員に伝えている。</p> <p>○マネジャーは自らの役割と権限に基づいて、外部環境分析・内部環境分析・事業計画書・事業報告書作成などの業務遂行を率先垂範して行うと共に、外部環境分析・内部環境分析・事業計画書などを職員に説明・周知し、職員の理解を促進するように力を入れて取り組んでいる。</p> <p>○マネジャーは、指定管理者法人理念・運営方針・目標及びいきいきプラザの目的・目標を所内会議、面談等で説明し、意識統一を図っている。</p> <p>○マネジャーは、管理者の出席する各種会議での重要事項について所内会議や回覧で周知している。</p> <p>○マネジャーは、職務表に基づき、業務遂行時に必要な判断を下し、組織内および事業所内の統治を図っている。</p> <p>○高輪地区ではいきいきプラザ・高齢者相談センター・特別養護老人ホーム・デイサービス・区民センターを同一法人で運営しており、自らの役割と責任において連携が取りやすい環境になるように取り組んでいる。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>○組織図、職務権限表、管理者向けマニュアル等整備している。マネジャーは自らの役割と権限に基づいてSWOT分析・事業計画概要・前年度事業計画の振り返りなどを行い、平成30年度事業計画書を策定している。</p> <p>○法人として組織図、職務表、管理者向けマニュアルが緻密に整備され、管理者は、それに基づいて誠実に職務を遂行している。また・事業計画作成にあたりSWOT分析手法を導入し、強み、弱み、機会、脅威の切り口で事業所の現状と課題設定を行っている。</p> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>○職員のシフトとの関係から所内会議の定期的開催が困難な場合が見うけられるという問題意識を持っている。</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 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
<p>○事業所は港区立いきいきプラザ条例・条例施行規則・運営要綱・利用登録要綱、港区個人情報保護条例・条例施行規則、管理運営に関する基本協定書・業務基準書・業務仕様書等を遵守している。</p> <p>○施設の職員として守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)・条例等については、法人全体として明確に定め、就業規則や諸規程に明記するとともに、諸マニュアルにもきめ細かに記載されている。</p> <p>○法規則などはパソコン内およびファイリング保管し、全職員が常時閲覧できるように体制を整えている。</p> <p>○職員として守るべき法・規範・倫理(個人の尊厳)・条例</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>○法規則などはパソコン内およびファイリング保管し、全職員が常時閲覧できるように体制を整えている。</p> <p>○職員として守るべき法・条例・規則・規範・倫理等を明示し、所内会議や朝礼などで周知徹底し、事業所として標準的な水準の法令遵守状況を維持している。</p> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>○研修結果レポートの一部未提出者が見られるが、提出の徹底のための工夫が望まれる。</p>

等について、入社時研修の他、所内勉強会で定期的に勉強会を開催し、周知を図っている。	
---	--

カテゴリー2 安全管理・危機管理

実施状況	評価項目 2-1 緊急時・災害時における利用者の安全確保のための体制整備・取り組みが行われている	評価 A
標準項目		
○	緊急時・災害時における利用者の安全を確保するため、対応手順やマニュアルを作成し、協定書等のおおりの体制整備・取り組みが行われている	
○	利用者の安全の確保・向上を図るため、関係機関との連携や施設内の役割分担を明示している	
○	事故発生時の連絡体制を整備すると共に、事故の発生原因・要因を分析し、再発防止に取り組んでいる	
確認された実践内容		第三者評価機関による講評
<p>○高輪地区いきいきプラザ 4 館の指定管理者法人と港区とが災害時における高輪地区いきいきプラザの防災体制に関する協定書を締結している。</p> <p>○きめ細かく整備した危機管理マニュアルに沿って職員の役割が決められており、それに基づいて併設する児童館と共に避難訓練を実施している。</p> <p>○緊急連絡網を整備し、毎月の防災無線訓練や携帯の動作確認をおこなっている。また災害時の行動フローおよび避難経路を事務所内および館内に掲示し、利用者の安全管理に努めている。</p> <p>○毎月 1 回定期的に開催される白金小地域防災会役員会に参加し、積極的に危機管理に努めている。</p> <p>○自衛消防訓練審査会に毎年参加し、職員の防災への意識を高めている。また年 2 回以上の消防訓練や不審者侵入防止訓練等併設児童館と合同で訓練をしている。</p> <p>○事故等が発生した際の指示連絡経路として、緊急連絡網や行動フローを作成し、事務所内に掲示している。</p> <p>○苦情や事故等が発生した場合は、事件事故等危機管理情報連絡票を作成し、迅速に港区へ報告をしている。</p> <p>○リスクマネジメント会議を開催し、事故発生の分析・再発防止をおこなっている。</p> <p>○苦情や事件事故等が発生した場合は、事件事故等危機管理情報連絡票を作成し、迅速に港区へ報告をしている。</p> <p>○事故・ヒヤリハットの区分基準は苦情・事故管理規程で想定される危険・事件事例を記載し、記載されていない危険をヒヤリハットとしている。(4 館統一基準)</p> <p>○ヒヤリハット・事故報告書の分析、事故の発生原因・要因分析、再発防止策などは、リスクマネジメント会議で行っている。</p> <p>○震災及び新型インフルエンザ発生時には、港区業務継続計画に基づく体制が整備されている。</p> <p>○港区危機管理基本マニュアル、事件・事故等の際「行動マニュアル」、安全管理マニュアル、緊急対応マニュアル、などを作成している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>○白金小地域防災会、併設館との訓練などを開催し、地域と連携して安全管理、危機管理に取り組んでいる。特に防災会では、プラザだけでなく地域の課題解決に向けての積極的な話し合いができています。</p> <p>○事件事故が発生した際に責任者が不在であっても、判断・対処ができるように連絡網が明確になっている。</p> <p>○館内に掲示されている避難経路は、各階ごと、またその掲示場所に合わせて、現在地から最短の避難経路がわかるように明記されている。避難経路の横には、職員の行動フローが掲示され、職員のみでなく、利用者にもわかりやすく掲示されている。</p> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>○職員のシフトとの関係からリスクマネジメント会議の開催が不定期となる場合があり、開催のための工夫を期待する。</p> <p>○消防訓練が定期的になされているが、利用者の参加を更に促す工夫を期待する。</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 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
<p>○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。事業所は、外部委託業者からの保守点検報告書に基づき、港区所定の保守点検結果報告書を作成し総合支所に提出している。</p> <p>○建物、設備等の管理業務については、港区に届け出て区の承認を得た上で専門業者と委託契約書を取り交わして業務を委託し、港区との協定書に則り日常保守管理及び定期点検を適切に行っている。</p> <p>○日中、夜間ともチェック表に沿った館内点検を行い、部屋利用後の安全確認点検、AED 点検を都度実施している。</p> <p>○避難経路には避難通路のみでなく、消火栓などの場所についても明記している。</p> <p>○部屋貸し出し後は、電気、窓の開閉などの他、器具備品の状態の確認等を行っている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>建物や設備に関する安全管理のみならず、利用者の安全性に配慮して、感染症やノロウイルス対策キット、救急箱、緊急時持ち出しセット、災害時用品を整備しており、定期的にチェックし、有事の際にすぐに使用できる体制をとっている。</p>

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 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>○情報管理規程を定め、マニュアルに従って、情報公開規定に基づき情報を分類し管理している。パソコンにはパスワードを設定し、アクセスを制限している。パスワードは3か月に1度変更し、安全を期している。個人情報関係文書、個人情報登録パソコン、カメラ等は鍵付きキャビネットに保管している。鍵はダイヤロック式のため、社外のものごわかり得ることはなく、その都度閉めている。</p> <p>○指定管理者は個人情報保護規程（文書番号 総務K I 0 6-2）を策定している。この規程には個人情報の定義・指定管理者法人個人情報保護方針・情報利用及び収集・個人データの開示などが規定されている。</p> <p>○職員採用に際しては、職員と「個人情報保護に関する誓約書」を取り交わしている。</p> <p>○事業所内に個人情報の利用目的についての文書を掲示している。</p> <p>○個人情報保護規程を事務所内、および窓口に掲示している。</p> <p>○個人情報の利用目的・管理方法及び情報開示についての文書を事務所横に掲示している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>○港区情報安全対策指針・指定管理者法人の情報システムセキュリティ管理規程や情報システム管理規定等に基づいて、職員用パソコン・個人登録管理システム・港区介護予防個別支援システム・港区施設予約システムなどは情報漏洩等が起きないようにアカウント・パスワード・アクセス制限などで管理をしている。</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 S
	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>○港区文書管理規程などを準用し、職員が「知っておくべき情報（業務に関する情報）」職員以外の人に「知られてはならない情報（機密文書など）」を的確に区別するとともに、港区文書管理規定などに則って、文書決裁・諸規定・契約書・通達・業務連絡文書から保管・廃棄までの文書管理を行い、職員間で情報の共有を行っている。</p> <p>○事業所として必要なものは、指定管理者法人の「文書記録管理規程」で定められたマニュアル手順を高福バージョンに改良したマニュアル作成マニュアル（文書番号 高福MA001-03）に基づいて、業務の効率化・合理化目指してマニュアル化されており、ファイリングされいつでも全職員が閲覧できるように整備されている。</p> <p>○マニュアル作成マニュアル（文書番号 高福MA001-03）は目的・適用範囲・文書の文字種類とフォントサイズについて・文書の体裁・文書番号の採番方法・マニュアルの登録について・マニュアルの作り方についてなどについてルール化されている。</p> <p>○所内会議、担当者会議と目的別会議を開催している。会議録は、欠席した職員も含め全職員が閲覧できるように紙媒体としても保管している。</p> <p>○毎日、朝礼・夕礼を開催して情報共有している。会議内容は、日報を作成して全職員が閲覧できる状態にしている。</p> <p>○法人からの重要な情報は、ポータルサイトから発信されるため、全職員が閲覧できるようになっているが、更に、よりタイムリーに確認できるようにするため、出力しファイリングしている。また、外部や港区からの重要な資料は、全職員が閲覧できるように保管している。</p> <p>○目的別に会議を開催しており、他の職員も理解できるように回覧され、情報共有が図られている。</p> <p>○法人のポータルサイトを活用し、各種規程やマニュアル、重要情報などが全ていつでも閲覧できる体制になっている。職員間の個別の連絡もできるため、必要な情報に応じて、送信相手を変えることができ、効率的な情報共有が出来ている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>○事業所として必要なものは、指定管理者法人の「文書記録管理規程」で定められたマニュアル手順を高福バージョンに改良したマニュアル作成マニュアル（文書番号 高福MA001-03）に基づいて、業務の効率化・合理化目指してマニュアル化されており、ファイリングされいつでも全職員が閲覧できるように整備されている。</p> <p>○マニュアル作成マニュアル（文書番号 高福MA001-03）は目的・適用範囲・文書の文字種類とフォントサイズについて・文書の体裁・文書番号の採番方法・マニュアルの登録について・マニュアルの作り方についてなどについてルール化されている。</p> <p>○情報共有の手順・方法が標準化・マニュアル化され「文書記録管理規程」などにより体系化して文書化し、職員間で周知し仕組みとして確実に運用管理できるようになっている。</p> <p>○マニュアルは、法人作成するもの、事業部が作成するものおよび施設自身が作成するものと膨大であり、しかも内容についても例えば「道案内マニュアル」などきめ細かく出来ているため、これらを含めた「白金台ルール」を作成して日常身近に保管して、マニュアル類が死蔵されることの無いよう配慮している。</p> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>○マニュアルは、本部が作成するもの他、事業本部が作成するもの、施設が作成するものがあり、広報マニュアルなど一部に定期的な更新が間に合わないものがみられ、情報共有のための現状に即した改訂が望まれる。</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>○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いる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。</p> <p>○高輪支所管理課管轄施設責任者による支所会議、全いきいきプラザ統轄館長によるいきいきプラザ連絡会、介護予防事業担当者連絡会（いきいきプラザ・介護予防総合センター・スポーツセンター）、いきいきプラザ4館・高齢者相談センター・区民センターの各責任者及びいきいきプラザ統轄館長による高輪地区連絡会、いきいきプラザ4館の各マネージャーと統轄館長によるマネージャー会議、いきいきプラザ4館の介護予防担当者による介護予防担当者による介護予防担当者連絡会など会議に参加し、情報交換・情報共有や地域情報を収集するとともに、地域の中で協力・協働する関係を築いている。</p> <p>○館情報については、いきいきプラザ4館の広報担当者で広報ワーキングを月1回開催し、毎月館だよりを発行し情報発信している。高輪地区4館の合同広報紙も発行し、相互の利用者増に努めている。</p> <p>○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」との定例会議を毎月行い、地域の高齢者が元気に暮らせるような取り組みを協働で行なっている。</p> <p>○高輪地区のいきいきプラザ4館及び高齢者相談センターの介護予防事業担当者で連絡会を毎月開催し、必要な情報共有を行なっている。</p> <p>○社会福祉法人としての経験を活かし、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、共同事業、イベントの開催やボランティア活動などに取り組んでいる。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>○高輪地区総合支所会議、高齢者福祉事業部主催の会議、高輪地区介護予防事業担当者会議、介護予防リーダー、介護予防サポーターとの定例会議などの様々な会議に参加して、地域情報を収集し、イベントなどに活かすとともに、相互理解を促進し、地域で協力・協働する関係が築かれている。</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>○高輪地区では、いきいきプラザ・高齢者相談センター・特別養護老人ホーム・デイサービス・区民センターを同一法人で運営し、連携が取りやすい環境になっている。</p> <p>○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」が多数おり、活動している。介護予防リーダー、介護予防サポーターなど毎月の定例会を開催し、イベントや介護予防事業を連携して行っている。</p> <p>○関係機関との連絡会議を開催し、情報の共有と地域課題の解決を図っている。エリア事業計画を策定し、毎月進捗の確認を行っている。</p> <p>○町会や商店街、小中学校、大学、医療、福祉施設、警察、消防署等、社会福祉協議会、併設施設などの地域機関との連携体制を活用し、①お祭り、防災会等、②交流事業、サロン事業等、③健康講座、ボランティア派遣等、④講座、イベント、⑤車椅子の貸出、⑥防災訓練、ボランティア派遣、交流事業、外出事業などの共通課題の活動に取り組んでいる。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>○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、第三者として各委員からの意見を取り入れて地域防災やイベントなどの共通課題について協働して取り組んでいる。</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>○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。</p> <p>○地域の福祉ニーズや利用者からの意見や区民の声は、分析し事業計画に反映させている。また港区介護予防フェスティバル、福祉フォーラム、地区いきいきフェスタなどに積極的に参画し、港区の福祉ニーズへの貢献や地域の一員としての社会的責任を図っている。</p> <p>○月1回高齢者相談センター、区民センターとの連絡会を開催し、情報共有および地域課題の解決を図っている。</p> <p>○高輪地区4いきいきプラザの運営委員会を設け、年2～3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、港区関係者など全19名の構成メンバーで会議を</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>○地域の福祉ニーズについての情報を収集して、自由参加のサロン事業、男性や若年高齢者向けの事業、自主グループの発足支援、世代間交流事業など隔週活動の場・予防介護や健康づくりの場・区民交流の場・地域活動の場をバランス良く提供し、地域福祉向上が図れるように取り組んでいる。</p>

開催している。いきいきプラザの運営についての意見を拝聴し、施設運営に反映させている。	
--	--

カテゴリー5 サービスの実施・向上

実施状況	評価項目 5-1 計画 協定書、事業計画で定めた通り事業実施がされている	評価 A
	標準項目	
○	協定書や事業計画の実現に向けて計画的に取り組んでいる	
○	事業計画等の進捗状況に関する記録を保管し、担当職員が代わっても事業が継続できるようにしている	
○	計画推進に当たり、進捗状況を確認し、必要に応じて見直しをしている	
	確認された実践内容	第三者評価機関による講評
	<p>○方針管理規程には、事業部事業計画策定に関する手順が記載されている。事前準備として①前年度の振り返り（計画実績再分析）、②外部環境分析、③内環境分析、④環境分析に基づく・課題抽出、⑤課題解決の方策、⑥重点施策の決定を行い、ビジョン・基本戦略・個別戦略を網羅する計画を立案するルールになっている。</p> <p>○自主事業企画・報告書作成マニュアル、自主事業企画実施マニュアルなど事業所が定めた手順書・マニュアルに基づいて、いきいきプラザの教室事業・トレーニング事業・介護予防事業の企画書・報告書が作成されている。</p> <p>○毎年、前年度の事業計画（事業運営）の振り返りや環境分析やSWOT分析を行い、次年度の事業計画を作成している。毎月の所内会議・マネジャー会議などで事業計画の進捗状況を確認するとともに、事業の担当者が代わる場合には引継ぎ期間を設けて不備・不都合が生じて事業目標達成に影響が出ないように取り組んでいる。</p> <p>○事業計画は定量目標を設定し、毎月各会議及び高輪地区の4いきいきプラザで進捗確認を行っている。計画を見直し更新する際には、定められた会議で審議検討し、承認の上、変更している。また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う仕組みにしている。</p> <p>○企画書に記載されている教室事業・トレーニング事業・介護予防事業の各種事業終了後にアンケートを取り、利用者からの意見・要望を事業報告書の参加者からの意見欄に記載する仕組みになっている。</p>	<p>【良いと思う点】</p> <p>○各事業において事業評価実施マニュアル（文書番号 高福MA010-2）に基づき、SF8（身体機能・日常役割機能など8つの機能）、ファイブログ、体力測定など効果測定指標を用いて評価を行い、事業内容の品質（効果の度合い）や汎用性の高いプログラムを提供できるように取り組んでいる。</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>○苦情受付担当者は苦情対応マニュアル（文書番号 高福MA023-01）別紙1の苦情受付記録書に、受付No、発生時期・発生場所・受付日・申出人名・住所・申出人の要望・苦情の内容・問題点などを記載して、苦情解決責任者に報告する仕組みにしている。</p> <p>○館内箇所にご意見箱を設け、投函された意見・苦情に対しては苦情対応委員会などで検討し解決する仕組みになっている。検討結果は意見・苦情申し立て者に返答するとともに、返答を館内に掲示している。</p> <p>○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。</p> <p>○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つに返答を作成し、館内掲示およびホームページにて記録を公開している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>○苦情・事故対応管理規程（文書番号 総務K102-09）には、苦情の定義、苦情対応基本方針、苦情への対応方法についてなどが記載され、下位文書として苦情対応マニュアル（文書番号 高福MA023-01）が整備されており、苦情受付担当者、苦情解決責任者などを定めて館内に掲示している。また外部相談窓口を館内に掲示している。</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 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
<p>○利用者満足度調査を年一回行うことになっていて、平成30年度は9月に実施し（回収枚数168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。</p> <p>○利用者懇談会や顧客満足度調査等が出た意見は所内で検討し、具体的な改善を行っている。</p> <p>○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。</p> <p>○利用者懇談会、運営会議において事業計画及び事業報告をおこなって、利用者に周知している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>○年に1度、顧客満足度調査を実施し、利用者ニーズを把握している。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サービス向上への活用に取り組んでいる。</p> <p>○利用者に対しては、利用者懇談会及び運営委員会を開催して事業計画や事業報告書などについて説明するとともに、意見交換を行い希望・要望などを事業に反映させている。</p> <p>○毎年利用者アンケートを実施し、また教室・トレーニング後に利用者の意向を把握して利用者満足度を確認している。これらの情報を事業企画・事業部事業計画に反映させる</p>

<p>○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。</p> <p>○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。</p>	<p>仕組みを確立して維持運営している。</p>
---	--------------------------

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>○「港区職員接遇マニュアル、あったかマナーみなと」に基づいた接遇に取り組んでいる。また白金台いきいきプラザ「お仕事マナー&業務ルールブック」を作成して、マナーやルールを遵守するよう取り組んでいる。接遇やご利用者への対応の基本ビジョンを定め、事務所内に掲示している。</p> <p>○新入職員には指定管理者法人の人材像（ホスピタリティあふれる精神を持てるような人材）・理念・方針や業務内容について「高福新人職員OJTマニュアル（文書番号 高福MA004-1）」により指導・育成している。また入社時のオリエンテーションではバイスティックの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、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）を説明し資料として職員に渡し活用している。</p> <p>○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。</p>	<p>【良いと思う点】</p> <p>○接遇へのホスピタリティ研修や、接遇研修を実施し、マスター制度などで実践演習等も行っている。一定の接遇レベルを維持している。</p> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>○「接遇研修はより頻度を多く開催できるとよい」という問題意識を持っている。</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>○パンフレットは写真を多く使って、見やすく、わかりやすく、楽しさが伝わりやすいこと伝えている。形としては冷蔵庫に張れるようにA4を二つ折りで4ページにしている</p> <p>○館だよりやポスターはご利用者に見やすいよう定期的に見直している。毎月のおたよりは各館の利用者対象の①館だよりと4館合同でそれぞれの事業がわかる②高輪地区だよりの2種類を発行している。</p> <p>○各便りは、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。</p> <p>○各館の施設パンフレットを手に取りやすいサイズで作成している。</p> <p>○パソコンを活用する世代を取り込むため、ホームページでのサービスの案内や白金台だよりの掲載を行なっている。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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」、の2種類を発行している。</p> <p>○利用者の特性を考慮し、地域合同のたよりを作成する等工夫がされており、また、地域の様々な場所に広報を設置し、施設のPRに努めている。設置個所も年々増加している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>○地域の福祉、医療施設、公共施設、町会やその他商店、駅などにたよりを配布している。また高輪地区にあるいきいきプラザに来館できない利用者向けに、高輪地区以外関係機関にも館たよりなどを配布し、広報活動を行っている。</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>○職員採用にあたっては、求めている人材像を明確にし、業務に応じた資格や専門性を設定して、常勤正職員の採用は、法人本部が一括して行い、契約職員（非常勤）の採用は事業所ごとに行っている。</p> <p>○採用面接には、マネジャーおよび統括責任者の他、必要に応じて、事業所の他施設の責任者にも立ち合いを求め、複数の目での面接を行っている。</p> <p>○法人としてキャリアパス制度が明確に規定されている。</p> <p>○常勤職員は、半期に一度キャリアアップ申告書を作成し、面談を行って、「人事考課シート」（常勤）、「目標管理シート」（非常勤）を基に個人の目標・実績・課題の確認や本人の能力向上に関する希望などの確認とともに目標の進捗管理等を行っている。</p> <p>○マイスター表彰制度など、4種の表彰制度を導入し、常勤・非常勤職員全体の育成・評価・賃金にも連動したマネジメントを行うとともに、キッズサポート等独自の就業支援制度を整備して福利厚生の充実に取り組んで、職員のやる気と働き甲斐の向上に取り組んでいる。</p> <p>○面談で、職員の就業状況を把握している。目標達成や業務の質、量を見て、時給アップや昇進を統括責任者や他のマネジャーとの合議の上で、公平に決定している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>○人材採用について、法人本部と施設が分担責任を明確にし、協力して行っている。</p> <p>○人事制度が明確に定められ、運用に透明性があること。</p> <p>○職員面談が定期的に行われ、職員の意識把握に努めていること。</p> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>○職員の自己評価からは、当該項目の評価が1番低く（「できている」41.7%、「どちらともいえない」58.3%）なっている。一般的に人材不足のなかで、採用についての更なる工夫を期待する。</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>○職員一人ひとりが半期ごとに目標管理シートを作成し、事業所目標と個人目標とのすり合わせを行っている。</p> <p>○法人・事業部・事業所で階層別研修を実施し、計画的に職員育成を行っている。</p> <p>○主として契約職員を対象に、職員の育成・成長を促すため、マイスター表彰制度を導入している。また事業所内での取り組みは、事例研究として毎年発表を行い、水平展開している。</p> <p>○定期的に必要な研修を実施し、研修に参加した際は研修報告書を提出させている。毎年、事例研究発表会を開催し、好事例の研究結果を発表している。</p> <p>○マニュアルや手順書を整備し、全職員がパソコン内、紙媒体のどちらでも閲覧できる状況にしている。法人で必要性の高いマニュアルは統一マニュアルとして作成し、各館で必要なマニュアルはそれぞれで作成されている。また必要性の高い業務のマニュアルについては、特に「白金台ルール」として事業所マニュアルに集約し、変更があった場合は随時改版している。</p>	<p>【良いと思う点】</p> <p>○目標管理シート、人事考課シートを作成し、事業所の目標達成のため、個々の目標を設定して取り組んでいる。また、キャリアアップ制度、定期面談で個々の職員が発言できる体制を設けている。面談記録はデータとしてパソコン上で管理し、上長、人事課とで共有できるシステムとなっている。</p> <p>○職員に作成させて半期ごとに面談で進捗状況を確認する「目標管理シート」は、施設の基本方針と職員個々の仕事との関連を自覚させるものとして有効なものとなっている。</p> <p>○マニュアルおよび細かな作業手順書を作成し、全職員が確認できる環境を整備している。</p> <p>○事業部独自の取り組みとして毎年事例研究発表会を開催することで、各施設の好事例取り組みを水平展開している。</p> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>○提出を義務付けている研修報告書が提出できていないケースがまれにはあるが見受けられるが、研修内容によっては報告の中身を簡素化するなど、更なる工夫が望まれる。</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
<p>○経費管理マニュアルが作成されている。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（購入発注などの手順が記載）、(3)経費管理表をつくる（経費管理表などのルール）、(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。</p> <p>○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。統括責任者は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、マネージャー及び統括責任者が適切に管理している。また経費関係書類は施錠できるキャビネットにて保管管理している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>○予算の執行は指定管理者法人の経理と事業所の出納係とで相互牽制する仕組みがあり、また指定管理者法人の監査室による社内業務監査（年に1回）が行われ監査報告書も作成されている。また改正された社会福祉法人会計に則った処理が行われている。</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
	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>○都内各地域で高齢者福祉事業を展開している強みを活かし、ボランティアコーディネーターに積極的に取り組んでいる。ボランティア受け入れのマニュアルやマッチングサイトも作成し、育成にも取り組んでいる。</p> <p>○各事業において事業評価実施マニュアル（文書番号 高福MA010-2）に基づき、SF8、ファイブコグ、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。</p> <p>○高輪地区の官民でネットワークを形成し、地域情報を収集・集約し情報発信するポータルサイト開設している。また形成したネットワークの共通課題について協働して取り組</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>○公募提案書でも提案したコミュニケーションロボットを導入し、利用者への新しいコミュニケーションに着手している。コミュニケーションロボットなどの新しい事業提案や事業実施の効果測定などを行う事で効果的に事業を水平展開している。</p> <p>○アメリカンスクールの学生が教える「英会話サロン」、腹式呼吸を学び全身を使って楽しく健康に歌う「サロンdeボイス」、「サロンDEヨーガストレッチ」、歌声ひろば・自分史講座・男性のための料理教室生徒によるランチサービス・白金台ヨガ教室（人気がある）・認知症予防プロ</p>

<p>む体制を整えている。</p> <p>○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）の役割を担っている。</p> <p>○利用者ボランティアが内部外部で活躍する場を積極的に創出している。また厚生労働省より提示されている「新総合事業」に向けて、ご利用者のニーズにあったサロン事業等を取り入れている。</p>	<p>グラム・ゲーム大会「脳を鍛えよう」・はじめてのマシントレーニング・体力アップマシントレーニング・珈琲講座（コーヒーをめぐる歴史や文化の話を聴き、最後にコーヒーの淹れ方の実演と試飲）・「持っていない方、これから検討される方のためのシニア向けスマートフォン教室」「理学療法士とはじめる、元気シニアのための脳活プログラム」などを行っている。</p>
---	--

■ 全体講評

特に良い点	
1	高輪地区4館のコア館として4館を統治すると共に、指定管理者法人の持つバックボーンを活かし、様々な地域団体・町会・ボランティアと連携して「介護予防・健康づくりの場、ふれあいコミュニティの場、生きがいをづくり学びの場」や介護予防事業に取り組ながら地域の活性化を図ることで地域貢献している。また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、介護予防生活支援サービスなど住民主体で実行するための後方支援や官民が協働して行う事業・イベントなども行っている。
2	高輪地区にあるいきいきプラザ4館・港区立高輪区民センター・港区立特別養護老人ホーム白金の森・港区立高輪在宅サービスセンター白金の森・高齢者相談センターが同一法人で運営されているため、地域情報交換・情報共有を行い、それぞれの施設機能や専門性を活用できる協働体制を築いている。例えばいきいきプラザ4館合同で実施している「高輪地区4館合同バスハイク」は大変好評をえている。
3	館は駅に近い立地にあり、利用する人が多く、汲み取った利用者ニーズなどによるコミュニケーションロボットを導入し、利用者との新しいコミュニケーションツールの一つとして活用している。館を訪れる利用者がロボットとふれあうことで「癒やしの場・新しい楽しみを見つける場」になっている。新しい事業形態の提案や地域情報ポータルサイトの開設・運営、壁画プロジェクトなど新たな事業への取組を積極的に行って、利用者満足度向上、新規利用者獲得に取り組んでいる。

特に改善が望まれる点	
1	各カテゴリーの中で問題意識を持っている。問題意識を持っているだけでは問題が解決されない。問題意識を持っているそれぞれの事柄を妨げている制約条件（制約になっている事柄）は何かを特定し、この制約条件を問題の間接的原因と捉えて、間接的な原因を除去する解決策を検討することを期待する。
2	
3	

利用者調査結果

■調査概要

- ・調査対象：港区立高輪地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 256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
2	9	40	38	65	56	35

利用頻度

ほぼ毎日	週3～5回	週1～2回	月1～2回	その他
9	53	123	38	11

■ 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	136	73	7	36
2. 参加している教室や講座に満足しているか	187	27	5	33
3. 講師や先生に満足しているか	183	28	5	36
4. 楽しみにしている教室や講座はあるか	159	43	13	37
5. プラザでの活動は健康維持や交流に役立っているか	190	29	1	32
6. 施設においてプライバシーが守られているか	163	48	6	35
7. 職員の言葉遣いや態度は丁寧か	210	26	0	14
8. 職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれるか	205	29	4	14
9. 職員は相談ごとに親切に応じてくれるか	178	41	3	30
10. 安心・安全に対する配慮は行き届いているか	159	63	1	29
11. 災害時の避難経路は分かりやすく示されているか	95	108	12	37
12. 設備や備品は利用しやすいか	120	88	12	32
13. 施設内の清掃は行き届いているか	181	44	4	23

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：港区立高輪地区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
49	166	19	4	0

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「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」「9 職員は相談ごとに親切に応じてくれるか」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」19.4%、「満足」65.9%となっている。総合的に判断して満足度は高い。