

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)

■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		
甲田 賢一	メンバー	サービス		
	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。

■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	港区立白金いきいきプラザ		
事業所の連絡先	所在地	東京都港区白金3-10-12	
	電話&FAX	03-3441-3680	
	E-mail		
① 契約日	平成 27年 9月 9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 3日	⑦ 報告書提出日	28年 3月 28日

■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	<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・敬老室・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

利用者調査 集計結果

利用者調査結果

■ 調査概要

- ・調査対象：港区立白金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 81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
0人	2人	4人	16人	29人	22人	8人

利用頻度

ほぼ毎日	週3～5回	週1～2回	月1～2回	その他
14人	22人	37人	4人	4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	
	実数	(%)	実数	(%)	実数	(%)	実数	(%)
1. 教室や講座の種類は十分か	57	70.4	18	22.2	1	1.2	5	6.2
2. 参加している教室や講座に満足しているか	71	87.7	8	9.9	0	0.0	2	2.5
3. 講師や先生に満足しているか	68	84.0	8	9.9	1	1.2	4	4.9
4. 楽しみにしている教室や講座はあるか	58	71.6	10	12.3	1	1.2	12	14.8
5. プラザでの活動は健康維持や交流に役立っているか	72	88.9	4	4.9	1	1.2	4	4.9
6. 施設においてプライバシーが守られているか	62	76.5	12	14.8	0	0.0	7	8.6
7. 職員の言葉遣いや態度は丁寧か	77	95.1	4	4.9	0	0.0	0	0.0
8. 職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれるか	80	98.8	1	1.2	0	0.0	0	0.0
9. 職員は相談ごとに親切に応じてくれるか	72	88.9	6	7.4	0	0.0	3	3.7
10. 安心・安全に対する配慮は行き届いているか	65	80.2	10	12.3	0	0.0	6	7.4
11. 災害時の避難経路は分かりやすく示されているか	46	56.8	29	35.8	2	2.5	4	4.9
12. 設備や備品は利用しやすいか	52	64.2	23	28.4	1	1.2	5	6.2
13. 施設内の清掃は行き届いているか	73	90.1	7	8.6	0	0.0	1	1.2

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。

■ 総合満足度：港区立白金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
28.4%	64.2%	4.9%	0%	0%	2.5%

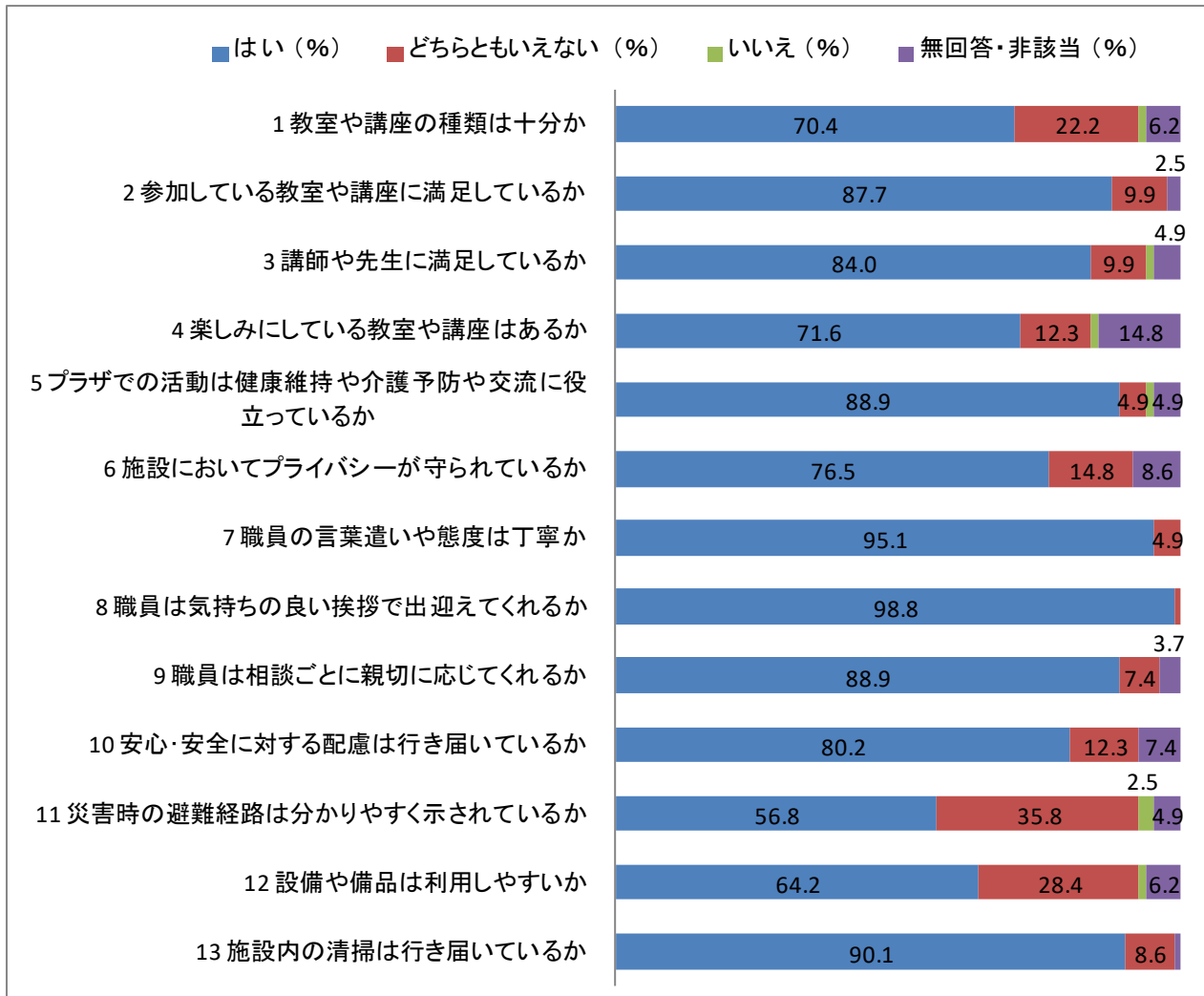
注 利用者からの意見・要望等は集計して、対象事業所に伝えてあります。

■ 利用者調査全体コメント

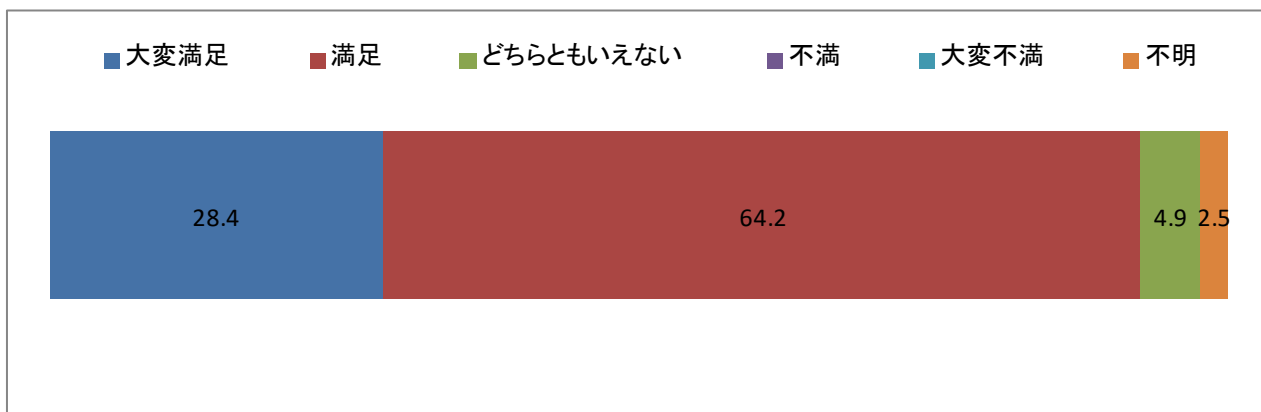
利用者調査項目の「2 参加している教室や講座に満足しているか」「5 プラザでの活動は健康維持や介護予防や交流に役立っているか」「7 職員の言葉遣いや態度は丁寧か」「8 職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれるか」「9 職員は相談ごとに親切に応じてくれるか」「13 施設内の清掃は行き届いているか」は85%以上となっており、自由記述欄の意見でも好評を得ている。

総合満足度では「大変満足」28.4%、「満足」64.2%となっている。総合的に判断して満足度は高い。

■ アンケート項目別結果のグラフ



■ 総合満足度のグラフ



事業評価の分析と評価

■ 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>* 白金いきいきプラザの強みは①～③である。①介護予防事業の自主運営が3年目になる。②いきプラ体操の参加率が高輪地区で No1。③職員の専門性が高い。弱みは①～⑤である。①福祉会館時代の風習が残っている(カラオケ教室、輪投げ教室)。②白金にきた効果を来館者があまり感じていない。③館内掲示が整備されていない。④質問・要望が伝えにくい⇒利用者との距離感・関係性、伝えるためのシステムが整っていない、機能していない。⑤ホームページでの情報提供が利用者へ届いていない。</p> <p>* 白金いきいきプラザの施設像は「地域特性に合わせた地域包括ケアシステムをデザインする施設でありたい」としている。</p> <p>* 法人理念・経営方針・事業所方針について事務所、3階掲示板、白金サロン等に掲示すると共に、法人理念・基本方針・施設像が明確にされた事業計画書を所内会議にて説明を行っている。</p> <p>* 老人クラブ関係者・個人利用者・職員等で構成された利用者懇談会を年4回開催し、事業計画・事業報告などの説明及び質疑応答を行っている。</p> <p>* 高輪地区4施設とも外部環境分析・内部環境分析をした基上で、基本戦略を立てて事業計画書を作成している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>* 白金いきいきプラザの施設像は「地域特性に合わせた地域包括ケアシステムをデザインする施設でありたい」としている。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>* 法人理念・経営方針・事業所方針について事務所、3階掲示板、白金サロン等に掲示すると共に、法人理念・基本方針・施設像が明確にされた事業計画書を所内会議にて説明を行なっている。</p> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>事業計画では日常業務を支える「3つの能力(価値観・態度、知識・情報、技術・技能)」に関連するテーマで所内勉強会を月1回開催する計画を立てている。しかし、シフト調整ができないために開催できなかった所内勉強会がある。計画通りに所内勉強会を開催することが望まれる。</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>* 組織図、職務権限表、管理者向けマニュアルなどを整備している。運営方針や目標は、所内会議、面談などで説明し、意識統一を図っている。</p> <p>* 管理者の出席する各種会議での重要事項は、所内会議や回覧で周知している。</p> <p>* 管理者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っている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>* 管理者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 A
	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>*守るべき法規則・倫理・条例などはパソコンの共有フォルダ内で保管管理し、紙媒体のものはファイリングして保管し、常時閲覧できるようにしている。</p> <p>*職員が守るべき法・規範・倫理などについては入社時の説明・各種内部研修会・所内勉強会などで学習し、職員の理解を深める取り組みを行っている。</p> <p>*利用者に好感・好印象をもってもらうために、職員がホスピタリティマインドを伝えるマナー対応を行って、地域の人々と一緒に良い施設づくりに取り組んでいる。</p> <p>*職員が守るべき法・規範・倫理について所内勉強会などで定期的に勉強会を行っている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*利用者に好感・好印象をもってもらうために、職員がホスピタリティマインドを伝えるマナー対応を行って、地域の人々と一緒に良い施設づくりに取り組んでいる。</p> <p>*職員が守るべき法・規範・倫理について所内勉強会などで定期的に勉強会を行って、理解が深まるように取り組んでいる。</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>*危機管理マニュアルに沿って職員の役割を明記し、併設する保育園・みなと保育サポートと共に避難訓練を年2回実施している。</p> <p>*緊急連絡網・災害発生時行動手順・避難経路(消火栓等の場所を明記)を整備し、事務所内および館内に掲示すると共に、毎月の防災無線訓練や携帯の動作確認を行っている。</p> <p>*苦情や事件事故などが発生した場合は、事件事故等危機管理情報連絡票を作成し、迅速に総合支所へ報告をしている。</p> <p>*リスクマネジメント会議ではひやりはっと/予防処置報告書・状況/是正処置報告書(確認・分析・フォローアップ)、事業所リスク分析と対策(施設設備・利用者・職員・運営システムなど)、事例検討、前回議事録振り返りなどの項目に関して審議し、再発防止に取り組む仕組みにしている。</p> <p>*外部環境分析を行い、東京都都市整備局が公表している地震に対する地域危険度で白金いきいきプラザのある白金3丁目、隣接する白金1丁目の総合危険度が「ランク4」と危険度が高いことを把握している。</p> <p>*近隣の防災会(町内会・自治会が中心)・近隣の事業所(いきいきプラザを含む)・PTAなどで構成される白金地区防災協議会が設立され、避難所運営・避難誘導などを行うことになっている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*外部環境分析を行い、東京都都市整備局が公表している地震に対する地域危険度で白金いきいきプラザのある白金3丁目、隣接する白金1丁目の総合危険度が「ランク4」と危険度が高いことを把握している。</p> <p>*近隣の防災会(町内会・自治会が中心)・近隣の事業所(いきいきプラザを含む)・PTAなどで構成される白金地区防災協議会が設立され、避難所運営・避難誘導などを行うことになっている。</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 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・エレベーター保守点検・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。</p> <p>*業務基準書に基づき、区有施設日常点検表や自主検査チェック表を使用して施設内設備・各種機器・器具の点検管理を行なっている。機器の修理に関しては、外部業者に委託している。</p> <p>*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。</p> <p>*感染症や怪我などへの対策としては、ノロウイルス対策キット、救急箱、緊急時持ち出しセットを整備している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*外部委託業者と協働して、協定書などに示された日常保守管理及び定期点検が適切に行い、利用者の安全を確保するように取り組んでいる。</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>*情報公開規定に則して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ヶ月に1度変更している。</p> <p>*個人情報関係文書、個人情報登録パソコン、カメラは鍵付キャビネットに保管している。</p> <p>*「個人情報の利用目的の範囲、個人情報の開示・訂正・停止・苦情等の問い合わせについて」等を記載した個人情報保護方針をホームページに掲載している。また、施設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>*個人情報保護規定や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室内・窓口に掲示すると共に、職員と個人情報に関する契約書を取り交わしている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*利用者に好感・好印象をもってもらうために、職員がホスピタリティマインドを伝えるマナー対応を行って、地域の人々と一緒に良い施設づくりに取り組んでいる。</p> <p>*職員が守るべき法・規範・倫理について所内勉強会などで定期的に勉強会を行って、理解が深まるように取り組んでいる。</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>* 所内会議、担当者会議と目的別の会議を開催している。会議録は欠席だった職員も含め、全職員が閲覧できるよう紙媒体で保管している。</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。</p> <p>* 職員間の個別連絡もできるため、必要な情報に応じて、送信相手を変えることができ、効率的情報共有ができています。</p> <p>* 毎日朝礼・夕礼を開催し情報共有している。会議内容は日報を作成し、全職員が閲覧できる状態にしている。</p> <p>* 組織として必要なもの、施設として必要なものは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>* 法人が資料からの重要な情報は法人の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が、よりタイムリーに確認するため、出力しファイリングしている。その他、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ファイリングし保管している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>* 法人が資料からの重要な情報は法人の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が、よりタイムリーに確認するため、出力しファイリングし、管理している。その他、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ファイリングし保管している。</p>

カテゴリ 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>* 白金いきいきプラザは、古い白金商店街に位置する地域性から、商店街の方々や隣接する 5 町会の地域住民と積極的にコミュニケーションを図りながら、地域との繋がりを大切にした地域交流を行っている。</p> <p>* 若い世代よりも 2 代・3 代と続いている住民が多く、顔馴染みの高齢者が多く生活している。</p> <p>* 利用者ニーズは「通い慣れた身近な施設」としている。</p> <p>* 朝の「いきいき体操」もロコミで広がり、近隣の顔馴染みの高齢者が毎回 25 名以上参加している。</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 4 つのいきいきプラザおよび高齢者相談センターでの介護予防事業担当者での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>【良いと思う点】</p> <p>* 朝の「いきいき体操」もロコミで広がり、近隣の顔馴染みの高齢者が毎回 25 名以上参加しており、施設の機能や専門性を活かすように取り組んでいる。</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る。</p> <p>* 介護予防リーダー、介護予防サポーターと毎月の定例会を開催し、イベントや介護予防事業についての必要な連携が密に取れている。</p> <p>* 併設している保育園・保育サポート室と定期的にミーティングを行っている。</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、情報交換や地域の共通課題（独居高齢者問題など）の解決に取り組んでいる。</p> <p>* 商店街や近隣5町会との交流、近隣の大学や企業と連携してイベントを開催している。</p>	<p>【良いと思う点】</p> <p>* 高輪地区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すると共に、介護予防リーダー、介護予防サポーターと毎月の定例会を開催し、イベントや介護予防事業について関係機関との連携が密に取れている。</p> <p>* 併設している保育園・保育サポート室と定期的にミーティングを行い、協働して取り組む体制を整えている。</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>* 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。</p> <p>* 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。</p> <p>* 老人クラブ・個人利用者・職員などで構成する利用者懇談会を年4回開催し、事業計画・募集状況事業報告等を説明し、その後の質疑応答の中から地域及び利用者ニーズ・要望を把握している。</p> <p>* 把握した地域の福祉ニーズや利用者からの意見・要望は、リスクマネジメント会議で分析・検討し事業計画に反映する仕組みにしている。</p>	<p>* 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。</p> <p>* 老人クラブ・個人利用者・職員などで構成する利用者懇談会を年4回開催し、事業計画・募集状況事業報告等を説明し、その後の質疑応答の中から地域及び利用者ニーズ・要望を把握している。</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>*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。</p> <p>*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努めている。</p> <p>*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いきいきプラザで進捗確認を行っている。</p> <p>*月次実績数値表で、毎月、新規登録者数、利用者数、入浴利用者数、等各事業の実績を報告している。</p> <p>*事業計画進捗状況で、目標と数値目標をあげて、財務、顧客、業務、人材目標について毎月評価をしている。</p> <p>*施設の事業は継続事業、提案事業、自主事業、介護予防事業、その他の事業があり、各事業の企画書を起案して総合支所の承認を得て実施し、実施後事業報告書を総合支所に提出して完了となる。</p> <p>*企画名、提案事業名、目的、内容、日時、場所、対象、申し込み方法などが企画され事業目標として満足度、参加率などが数値目標になっている。</p> <p>*フランス大使館に勤めていた人が講師のフランス語講座は人気のある教室として開催している。</p> <p>*フランス語教室の卒業生が主体になって、参加費をとって紅茶を飲みながらの少人数でレッスンする自主事業として立ち上げており、自主事業の支援に取り組んでいる。</p> <p>*折り紙、塗り絵などのサロンや歴史やフランス語などの講座が行われる提案事業は年度計画を上回って行われており、活発に行われている。</p> <p>*人気の講座はお菓子作り、フランス語講座、歴史講座朗読、笑って体力づくり、鍋さんの元気湧くわく講座などである。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*事業計画進捗状況で、目標と数値目標をあげて、財務、顧客、業務、人材目標について毎月評価をしている。</p> <p>*折り紙、塗り絵などのサロンや歴史やフランス語などの講座が行われる提案事業は年度計画を上回って行われており、活発に行われている。</p> <p>*フランス語教室の卒業生が主体になって、参加費をとって紅茶を飲みながらの少人数でレッスンする自主事業として立ち上げており、自主事業の支援に取り組んでいる。</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。</p> <p>* 苦情相談窓口を施設内に掲示して周知している。</p> <p>* 館内箇所にご意見箱を設け、投函されたご意見には必ず回答を掲示している。</p> <p>* 意見・苦情・要望に対する回答は、リスクマネジメント会議にて話し合っている。早急な回答が必要な場合は、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>* 毎年実施している利用者満足度調査で収集した意見・要望は、回答を作成し、施設内に掲示及びホームページで回答を公開している。</p> <p>* 利用者懇談会からの要望、例えば「手芸教室を増やしてほしい」は教室を増設、「スリッパを新しくして欲しい」は購入している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>* 意見・苦情・要望に対する回答は、リスクマネジメント会議にて話し合っている。早急な回答が必要な場合は、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>

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>* 年1回の利用者満足度調査は9月に実施し125枚のアンケートを回収して前年対比で集計している。施設の総合満足度は満足とやや満足で79.2%となっている。施設を利用した効果について／健康状態の改善・ストレスや不満の解消・生きがいやる気などの向上では、無回答が多い結果になっている。</p> <p>* 事業終了時にアンケートを実施し、事業の満足度・希望する事業ニーズ等を把握すると共に、利用者の意見・要望などを把握し、意見・要望への回答を掲示板に掲示し、誰でも閲覧できるようにしている。</p> <p>* 利用者懇談会や利用者満足度調査などで出た意見・要望は所内会議で改善策を審議検討し、改善策を実施している。</p> <p>* 施設独自の、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>【良いと思う点】</p> <p>* 年1回の利用者満足度調査は9月に実施し125枚のアンケートを回収して前年対比で集計している。施設の総合満足度は満足とやや満足で79.2%となっているが、第三者評価における利用者調査の総合満足度では「大変満足」28.4%、「満足」64.2%となっており、利用者の満足度は高い。</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 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>*接遇方針、行動指針を館内に掲示している。</p> <p>*接遇へのホスピタリティ研修や、接遇研修を実施し、マイスター制度などで実践演習等も行っている。</p> <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イスティックの7原則を説明資料として職員に渡している。また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。</p> <p>*アンケート結果でも職員の服装、挨拶、言葉使い、利用者への対応の公平さは高い評価を受けている。</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、マイスター制度などで実践演習等も行っている。</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している	
○	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>*白金だより・チラシを白金5町内会の町会長に20~65部手渡し、全世帯配付をお願いすると共に、イベント等のチラシを回覧版で5町会へ回覧、町内会掲示板に掲示している。また、白金だよりは商店街の床屋や洋服屋に10部づつ、商店会商工会に65部、三光第6町会に65部、最寄りの駅(2ヶ所)に置いている。</p> <p>*施設のホームページ閲覧数は1ヶ月で4400回の閲覧があり、高輪地区4施設の中でトップになっている。</p> <p>*白金だより・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。毎月のお便りは各館利用者対象の①館内だよりと4館合同でそれぞれの事業がわかる②いきプラだより、4館の運動、体操事業等が一覧でわかる③トレーニングだよりの3種類を発行している。</p> <p>*各たよりは、申込み不要なもの、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>*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、白金たよりの掲載を行なっている。</p> <p>*エレベーター横にホームページの内容を紙に出力して張り出している。利用者が関心を持って自分でアクセスできるようになる人もいる。</p> <p>*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A3を二つ折りで4ページにしている。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*施設のホームページ閲覧数は1ヶ月で4400回の閲覧があり、高輪地区4施設の中でトップになっており、効果的・効率的に施設の情報を提供している。</p> <p>*エレベーター横にホームページの内容を紙に出力して張り出している。利用者が関心を持って自分でアクセスできるようになる人もおり、利用者などの特性を考慮した情報提供になっている。</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	
<input type="radio"/>	施設が必要とする人材を踏まえた採用を行っている	
<input type="radio"/>	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	
<input type="radio"/>	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>*採用時に求めている人材像（ホスピタリティあふれる精神を持てるような人材）を説明し、採用を行っている。業務に応じた資格や専門性を設定している。</p> <p>*常勤職員には半期に一度キャリアアップ申告書がメールで送られてきて、本人の能力向上に関する希望等必要事項を記入し、統括責任者経由で本社に送る仕組みになっている。また、定期的な面談時に、キャリアアップ申請書に基づきフィードバックする仕組みになっている。</p> <p>*4大表彰制度など、職員の育成・評価・賃金が連動したマネジメントを行っている。また、キッズサポート等独自の就業支援制度を整備し、福利厚生の実施に取り組んでいる。</p> <p>*面談で職員の就業状況を把握している。目標達成度や業務の質・量を見て、時給アップや昇進を統括責任者や他のマネージャーと合議の上で、公平に決定している。</p> <p>*法人・事業部・施設で階層別研修を実施し、計画的に育成している。</p> <p>*職員の育成および成長のため、マイスター制度を導入している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*採用時に求めている人材像（ホスピタリティあふれる精神を持てるような人材）を説明し、採用を行っている。業務に応じた資格や専門性を設定している。</p> <p>*4大表彰制度など、職員の育成・評価・賃金が連動したマネジメントを行っている。また、キッズサポート等独自の就業支援制度を整備し、福利厚生の実施に取り組んでいる。</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	
<input checked="" type="radio"/>	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	
<input type="radio"/>	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	
<input type="radio"/>	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	
<input type="radio"/>	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>*常勤職員は年1回人事考課シート（成果考課）で考課要素の7項目や行動報告などに必要事項を記入し、目標管理面談時に自己評価・1次評価・2次評価をする仕組みになっている。また、目標の進捗状況は面談で行っている。</p> <p>*非常勤職員は目標管理シート（業務目標）に課題・水準、方法・プロセス、達成度・評価基準などに必要事項を記入し、自己評価（根拠）・部門長評価をする仕組みで、前期・後期の年2回、本人の雇用継続確認を含めて面談を行っている。</p> <p>*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した個人別育成(研修)計画の策定ができていない。</p> <p>*定期的に必要な研修を実施している。研修に参加した際</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*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、施設内で必要性の高い業務のマニュアルは各施設の管理者が中心になって作成し、変更があった場合は随時改版している。また、業務マニュアルは年間計画を立てて策定し、4大表彰制度の一つである「マニュアル大賞」にエントリーできる仕組みになっている。</p>

<p>は研修報告書を作成し、全職員が閲覧できる環境を整備している。また、毎年事例研究発表会を開催し、好事例の研究結果の発表を行っている。</p> <p>*マニュアルや手順書を作成し、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、施設内で必要性の高い業務のマニュアルは各施設の管理者が中心になって作成し、変更があった場合は随時改訂している。</p> <p>*所内研修の報告書はパソコンの共有フォルダにある報告書様式に従って入力し、管理者・統括管理者・必要に応じて法人役員が確認承認する仕組みになっている。</p>	<p>【改善が望まれる点】</p> <p>*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ていないため、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。</p> <p>*「マニュアル、規則等について、全ての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。</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、(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。</p> <p>*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。</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。</p> <p>*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。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*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。</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>*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、ボランティアコーディネートに積極的に取り組んでいる。ボランティア受け入れマニュアルも作成し、育成にも取り組んでいる。</p> <p>*各事業にて、SF8、ファイブコグ、体力測定などの効果測定指標を用いて評価し、事業の品質やプログラム汎用性などの適切性・妥当性を確認している。</p> <p>*社会福祉法人として、積み上げた経験、高齢者の理解・知</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>*各事業にて、SF8、ファイブコグ、体力測定などの効果測定指標を用いて評価し、事業の品質やプログラム汎用性などの適切性・妥当性を確認している。</p> <p>*職員が健康運動指導員の資格を取って「笑って体力づくり」の講師を、朗読の上手な職員が朗読の講師を、料理好きの職員が「お菓子作り」の講師を務めている。</p> <p>*訪問活動を行いながら白金だよりをいきわたらせて、女性</p>

<p>識・技術を持っている。</p> <p>*職員が健康運動指導員の資格を取って「笑って体力づくり」の講師を、朗読の上手な職員が朗読の講師を、料理好きの職員が「お菓子作り」の講師を務めている。</p> <p>*訪問活動を行いながら白金だよりをいきわたらせて、女性が多いために来たくても来れない男性の方むけに「男の料理教室」や「山登り」の講座などを開催し、来館のきっかけをつくり、継続して利用して貰えるように取り組んでいる。</p> <p>・サロン室はフリーに開放し、申し込み不要で、いつでも誰でも来れるサロン事業を開催している。例えば、サロン室で折り紙をしたり、ブランチサロンで軽食を済ませたり、教室の合間に利用したり、サロン室にあるマッサージチェアだけに来たりして一日中楽しんでもらえるように取り組むと共に、入浴だけを利用するなど引きこもらずプラザを利用してもらうに取り組んでいる。(引きこもりゼロ戦略)</p> <p>*部屋貸のサークルのメンバーとコミュニケーションをとって二胡のコンサートをボランティアで演奏会を開催している。</p> <p>*提案事業のフランス語講座を独立させて、自主事業として存続させた。</p>	<p>が多いために来たくても来れない男性の方むけに「男の料理教室」や「山登り」の講座などを開催し、来館のきっかけをつくり、継続して利用して貰えるように取り組んでいる。</p> <p>・サロン室はフリーに開放し、申し込み不要で、いつでも誰でも来れるサロン事業を開催している。例えば、サロン室で折り紙をしたり、ブランチサロンで軽食を済ませたり、教室の合間に利用したり、サロン室にあるマッサージチェアだけに来たりして一日中楽しんでもらえるように取り組むと共に、入浴だけを利用するなど引きこもらずプラザを利用してもらうに取り組んでいる。(引きこもりゼロ戦略)</p>
---	---

総 括

■ 総 括

特に良い点	
1	白金いきいきプラザは、古い白金商店街に位置する地域性から、商店街の方々や隣接する5町会の地域住民と積極的にコミュニケーションを図りながら、地域との繋がりや絆を大切に地域交流を行い、2代・3代と続いている地域住民と顔馴染みの関係を築いている。
2	外部環境分析を行い、東京都都市整備局が公表している地震に対する地域危険度で白金いきいきプラザのある白金3丁目、隣接する白金1丁目の総合危険度が「ランク4」と危険度が高いことを把握している。把握した危険度情報を活用しながら、近隣の防災会(町内会・自治会が中心)・近隣の事業所(いきいきプラザを含む)・PTAなどで構成される白金地区防災協議会と協力して、避難所運営・避難誘導などを行い、地域防災に貢献していること
3	サロン室はフリーに開放し、申し込み不要で、いつでも誰でも来れるサロン事業を開催して「引きこもりゼロ戦略」に取り組んでいる。例えば、サロン室で折り紙をしたり、ランチサロンで軽食を済ませたり、教室の合間に利用したり、サロン室にあるマッサージチェアだけに来たり、入浴だけを利用したりして一日中楽しんでもらうことで「引きこもり」をゼロにする取組みに力を入れている。

特に改善が望まれる点	
1	事業計画では日常業務を支える「3つの能力(価値観・態度、知識・情報、技術・技能)」に関連するテーマで所内勉強会を月1回開催する計画を立てている。しかし、シフト調整ができないために開催できなかった所内勉強会がある。計画通りに所内勉強会を開催することが望まれる。
2	特に改善したいと思うことで「施設の規模的に事業数を増やすことがなかなかできない。部屋の利用状況等を把握し見直すことで、有効活用できる仕組みを作る必要がある。」とあるが目的が明確でない。「事業数を増やすこと」が目的か、「部屋の利用状況等を把握して見直すこと」が目的か、それにより目標設定が変わってくる。何のために(目的:意図すること)、何を(目標:達成すること)、達成できたとする指標などを明確にして計画立案することが望まれる。
3	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ていないため、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。