

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

豊岡いきいきプラザ

—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		E-mail:	
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		
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。

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	港区立豊岡いきいきプラザ		
事業所の連絡先	所在地	東京都港区三田5-7-7	
	電話&FAX	03-3453-1591	
	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17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・教養娯楽室・敬老室・浴室
浴室開放時間	利用時間：月曜・水曜・金曜の正午から午後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・行動指針・基本方針などを館内(1階、休憩室など)に掲示し職員に周知すると共に、マネジャーは施設像を「地域への情報発信基地、地域連携のターミナルにしていくこと」とコミットメントし、その実現に向けて取り組んでいる。</p> <p>○職員に対しては、法人理念・基本方針・施設像が明確にされた事業計画書などに基づき、朝礼・夕礼・所内会議などで説明や報告を行い周知すると共に、新人職員には入社時のオリエンテーションで説明している。</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「高齢者のいきがいづくり、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開かれ、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>○港区のいきいきプラザの中で唯一の社会福祉法人として、都市部の高齢者人口の増加、特に認知症高齢者、一人暮らし、夫婦のみ世帯の増加、介護保険制度の改正という状況の中で、いつまでも地域で安心して元気に暮らしていけるような地域づくりに取り組んでいる。</p> <p>○利用者懇談会及び運営員会を開催し、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</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>○事業所の強みは①他事業所経営者・高齢者施設経験者や他業種経験者などの新入職員と知識が豊富、②利用者満足度が高い、③事業開催種類が多い、併設している児童間との交流・連携であり、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貸し室を含め夜間利用が少ない、②ボランティア希望者・登録者が少ない、③朝体操参加者が少ない、④プラザ自体の認知度が低い、⑤自主的活動グループが少ない、⑥児童間交流事業の参加者が少ない、⑦新入職員が多いであり、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>【改善が望まれる点】</p> <p>○「所内研修の実施が定期的に実施できていない」「所内研修について全職員が報告書を出せていない」「マニュアル・規則などについて、すべての物の細かい説明ができていない」などの問題意識を持っている。</p>

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。	
---	--

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>○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。また職務権限表に基づき、必要な判断を下し、事業所内の統治を図っている。</p> <p>○マネジャーは管理者向けマニュアルや職務権限表に基づき行動し、職員が一定水準のサービスを提供できるよう、指導助言を行っている。</p> <p>○目的別に各種の会議を開催し、情報共有、課題解決に努めている。重要事項は日誌等で迅速に報告できている。</p> <p>○法人全体の計画からの、重点施策を反映させた施設の業計画を毎年作成し、利用者、職員に説明している。</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っている。</p> <p>○管理者は指定管理者法人の職務分掌規程等に定められた自らの役割・責任を自覚し、いきいきプラザの設置目的の実現、課題・目標の達成度合や進捗状況の確認を所内会議等で率先垂範して行っている</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するとともに、基本戦略に対する施策名・目的・計画内容・目標などを設定して事業展開を率先垂範して行っている。またマネジャーは事業計画書や事業展開上のポイントなどを所内会議、面談などで説明し、職員の意識統一を図っている。</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>○職員が守るべき法・規範は指定管理者法人の個人情報保護規程・就業規則・倫理綱領・就業のための契約書・介護保険法等であり、必要に応じて所内会議や朝礼などで周知徹底するとともに、指定管理者法人としてのコンプライアンスと職員としての基本ルールを遵守する行動について理解が深まるように所内勉強会などで学習している。</p> <p>○入社時説明および、各種内部研修を行い、職員の理解を深めている。守るべき法規則などはパソコン内およびファイリング保管し、常時閲覧できる体制を整備している。</p> <p>○社内情報ネットワークシステムのパブリックフォルダの保管書類に法令・マニュアル・社内申請書などがデータベー</p>		<p>【良いと思う点】</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するとともに、指定管理者法人としてのコンプライアンスと職員としての基本ルールを遵守する行動について理解が深まるように研修を行い、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>

ス化されており、職員が必要の都度、コンプライアンスルール・諸規定・マニュアル等を閲覧できる環境を整えて、理解を深める仕組みにしている。	
---	--

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>○事故・災害等が発生した際の行動フローおよび避難経路、緊急連絡網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。また豊岡いきいきプラザ・児童館自衛消防隊組織を編成している。</p> <p>○地域との防災フェスタ、地域防災会などに積極的に参加、実施し、危機管理に努めている。</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・事故事例を記載し、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>○危機管理マニュアルに沿って職員の役割を明記しており、豊岡いきいきプラザ・豊岡児童館消防計画に基づき避難訓練を毎月 1 回（うち通報訓練年 1 回、総合訓練年 3 回を含む）を実施している。また緊急時対応マニュアル・災害発生時行動手順・緊急連絡網などを整備するとともに、豊岡いきいきプラザ避難経路図（消火器などの場所も明記）を作成し、利用者の目の付く場所に掲示している。また毎月の防災無線訓練や携帯の動作確認をおこなうと共に、不審者侵入防止訓練などを併設児童館と合同で訓練している。</p> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>○発生したヒヤリハットや事故に関してはパソコンでヒヤリハット報告書管理台帳や状況報告管理台帳（事故）を作成しているが、何時・何が起きたのかは記載してあるが、被害及び影響、原因、再発防止策などが記載されていない。管理目的（何を管理したいのか）や記載項目などを明確にするとともに、管理台帳で事故集計が取れるように改善することが望まれる。</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>○業務基準書に基づき、区有施設日常点検表・自主検査チェック票・浴槽及び浴槽設備消毒・日常点検記録票を使用して事業所内設備・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。施設内巡回チェック表に基づき、1日5回以上施設内点検を行い、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>○部屋貸し後は、電気、窓の開閉などの他、器具備品の状態、個数の確認等を行なっている。</p>		<p>【良いと思う点】 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> <p>【改善が望まれる点】 ○「年2回訓練はおこなっているが、利用者の参加が少ない、利用者の意識付け及び職員の危機管理意識を高めるためにも、開催時間や回数の検討が必要」という問題意識を持っている」という問題意識を持っている。</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 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>○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> <p>○情報公開規定に則して情報を分類し管理している。PC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。(削除)</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>○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>○職員と個人情報に関する誓約書を取り交わしている。</p> <p>個人情報保護規定を事務所内、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> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>○「個人情報についての勉強会が定期的には実施できていない」という問題意識を持っている。</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>○指定管理者法人のポータルサイトを活用し、いきいきプラザ事業・各種規程・マニュアル類・アンケート及びご意見箱・経理関係・重要情報などはパスワードを入力すればいつでも閲覧し情報共有できるよう、情報ネットワーク環境を整えている。</p> <p>○所内会議、担当者会議と目的別の会議を開催し情報伝達・情報共有するとともに、毎日の朝礼・夕礼でも情報伝達・情報共有し、会議内容を日報や議事録にして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>○指定管理者法人からの重要な情報や資料は法人のポータルサイトから発信されるため共有フォルダやメールなどで全職員が閲覧できる仕組みになっている。よりタイムリーに確認するために、プリントアウトし紙ベースでファイリングしたり、また外部機関や港区からの重要な資料もファイリングして全職員が共有・閲覧できるように保管管理している。</p> <p>○指定管理者法人のポータルサイトを活用し、各種規程やマニュアル類、重要情報などを全てフォルダで管理する仕組みになっており、フォルダ内を検索することでいつでも閲覧できる仕様になっている。職員間の個別連絡もメールで行うため、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>○個人情報保護規程や情報管理マニュアルなどを作成して情報共有し、他の職員も理解するように回覧している。</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>

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>○事業所が立地する地域環境の特性は、施設の前身である福祉会館の時代から何十年と通われている利用者が多く、施設に対する愛着や地域住民の居場所という気持ちを強く持っており、イベントなどに対しても積極的に協力してくれる地域住民が多いこと、また児童館を併設していることも特性の一つである。</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4つのいきいきプラザ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>※近隣の大学生が考案した、ゆるキャラ「ぎよらにゃん」がイベントに出演するとともに、金管楽器サークルが敬老室で演奏をし、またイベントでお笑いや落語を披露するなど地域と協力・協働する関係を築いている。(削除：現在「ぎよらにゃん」活動は解散している)</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</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> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>○「港区の介護予防フェスティバルに利用者ボランティアなど積極的に参加させられるとよい」という問題意識を持っている。</p>

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
	<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地域防災などの共通課題について協働して取り組んでいる。</p> <p>○地域との防災フェスタ、各町会が行う地域防災会、併設館との非難訓練等地域と連携して、安全管理、危機管理を行っている。</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>○地域の情報を集約し発信するポータルサイトを活用し、地域の町会などと連携し、企画を進めている。</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、連携が取りやすい環境になっている。</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>○地域の関係機関との連絡会議を設けて意見交換を行い、情報の共有化を図ると共に、高輪地区において運営委員会を設け、いきいきプラザの意見だけでなく、第三者としての立場から各委員(利用者代表・町会関係者・区老人クラブ連合会関係者・民生委員など)の意見を取り入れている。また、区職員にも参画してもらうことで、透明性のある会議にすることができ、共通課題(防災事業・イベントなど)に対して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、第三者の立場として各委員からの意見を取り入れ施設運営に反映させている。また区職員にも参画してもらう事で、透明性のある会議が実施できている。</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>【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ふれあいコミュニティの場・予防介護や健康づくりの場・区民交流の場・地域活動の場など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> <p>○高輪地区いきいきプラザ4館の運営委員会を開催し、意見交換して施設運営に反映させている。運営委員会には各利用者代表、町会関係者、区老連関係者、民生委員関係者、港区関係者等が参加し、地域の福祉ニーズの収集に取り組んでいる。</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>○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内部環境分析、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、前年度の事業部事業計画の振り返りや環境分析やSWOT分析などを行い、次年度の事業部事業計画を作成している。毎月の所内会議・マネージャー会議などで事業部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師事業・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）、ファイブコグ、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> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>○定量化できない目標に対して、評価基準を設けて振り返りが行えるような仕組みの構築が求められる。</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>○「クレーム対応」の研修を行っている。研修内容は、上手なクレーム対応の全体像で「基本手順・対応者がすべき対応など」、クレーム対応の基本を押さえようで「クレーム対応が上手いかない3つの理由、4つの基本手順に従って対応を進めようなど」になっている。</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> <p>【改善が望まれる点】</p> <p>○マニュアル一覧表にある苦情・事故対応管理規程には文書番号（総務K102-09）・版番号（第10版）・改訂年月日（平成30年6月26日）が記載されている。しかし「苦情発性時の対応」「苦情対応の流れ」には文書番号が記載されていないし、「マニュアル一覧表」に記載されている各種マニュアル類にも文書番号が記載されていない。「苦情発性時の対応」「苦情対応の流れ」の図表も文書として管理することが望まれる。</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105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>○年に4回の利用者懇談会と、年に1回、利用者満足度調査を実施し、利用者ニーズを把握するとともに、調査報告書をホームページに掲載し集計結果の他に寄せられた意見・要望に対する回答も記載されている。また、事業・教室終了後にアンケートを取り、事業・教室などへのニーズ・要望・意見の把握に努めると共に、事業報告書の参加者からの意見欄に要望・意見の内容を記載している。</p> <p>○利用者懇談会や利用者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>○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>○運営委員会に、各プラザの利用者1名が参加し、利用者目線の意見を拝聴し、改善につなげている。</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議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ど」に基づいた接遇に取り組んでいる。</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</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>

<p>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>【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よい」という問題意識を持っている。</p>
---	---

<p>実施状況</p>	<p>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</p>	<p>評価 A</p>
<p>標準項目</p>		
<p>○</p>	<p>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</p>	
<p>○</p>	<p>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</p>	
<p>○</p>	<p>施設の情報を行政や関係機関等に提供している</p>	
<p>確認された実践内容</p>		<p>第三者評価機関による講評</p>
<p>○館独自のパンフレットとHPを作成し、広報担当者を置き、定期的に情報を発信している。 ○昔なじみの人が多いので、広報誌に意見をもらい、サンプルにする、文字を減らすなど反映している。 ○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。 ○各たよりは、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。 ○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。 ○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。 ○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、豊岡たよりの掲載を行なっている。</p>		<p>【良いと思う点】 ○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>○事業所が必要とする人材（常勤正職員）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）や人材育成の仕組みに基づいて、専門的有資格者・介護予防運動指導員などの有資格者を本部が面接試験などを行って採用し、各事業所に配置している。</p> <p>○いきいきプラザ 4 館の管理業務に関しては、委託する管理業務内容とその明細を仕様書に定めて、指定管理者法人と外部委託会社（派遣元：シルバー人材センター）が契約を締結するとともに、派遣契約職員（非常勤）の採用は事業所ごとに行っている。</p> <p>○常勤職員には半期に一度キャリアアップ申告書が指定管理者法人からメールで送られてきて、本人の能力向上に関する希望など必要事項を記入し、統括責任者経由で法人に送る仕組みになっている。また、定期的に行う目標管理面談時に、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>○目標管理面談時には、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、実績と課題及び目標の進捗状況の確認などを行っている。また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ジャーとの合議の上で、公平に決定している。</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するとともに、面談で職員の就業状況を把握するなど福利厚生の実現に取り組んでいる。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>○事業所の特性に合わせた専門的力量を持った職員が、気軽に利用高齢者の相談にコミュニケーション能力を発揮して、業務活動利用に繋がるような支援を重視した人事管理や人材配置に取り組んでいる。</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 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>○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>○職員個人個人が半期に一度目標管理シートを作成し、事業所目標と個人目標の摺合せを行っている。</p> <p>○法人・事業部・事業所で階層別研修を実施し、計画的に育成している。また職員の育成および成長の為、マイスター制度を導入している。</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>○指定管理者法人として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、事業所で必要性の高い業務マニュアルは各事業所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>○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版している。</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>○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)にあった職員を育成するために、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、個々の職員の目標を設定して、目標管理面談時に自己評価・上司による評価を実施する仕組みになっている。また、階層別研修を実施し、かつマイスター制度を導入している。</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>○「必要性の高いマニュアルは、マニュアルに基づいて、勉強会などを行えるとよい」という問題意識を持っている。</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。</p> <p>○事業所内での好取組は事例研究として、毎年発表を行い、水平展開している。</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（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で保管管理している。</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>○世代間交流事業として、併設児童館との交流、保育園との交流を行っている。保育園とは不定期であるが年2から3回、児童館とは毎月行っている。保育園はハロウィン、豆まきで訪問に来る。利用者がオニ役になってお菓子をふるまう。児童館は同じ建物にあり、毎月1回利用者が行ったり、子どもが来たりしている。輪投げ、ラダーゲーム、小物づくりをするなど交流している。</p> <p>○年末の年越し行事、あたたまるう会（あったまる～会）、餅つきは人気があり定着している。児童館との境の扉は取り払</p>		<p>【良いと思う点】</p> <p>○新しい事業の提案、および事業実施の効果測定を行う事で、効果的な事業を展開する事ができている。</p> <p>○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ターに積極的に取り入れ、実績を挙げている。</p>

われて、互いに見える関係である。

○世代間交流はノウハウを生かした館独自の取り組みとして定着しており、事業目的の一つであるふれあいコミュニティの場になっている

○当館には福祉館時代から何十年と通っている昔なじみの利用者が多く、館への愛着が強く、地震の居場所と痛い気持ち強い利用者が多いことが特徴になっている。そうした特徴を生かし、館の持つ機能、専門性を生かした参加型の運営が出来ている。講師やボランティアを紹介、運営や、広報誌への意見、町内会、老人会などを通じて企画を持ち込み、行事や運営に反映させている。地域交流サロン、みんな来てきて！**みんなきてカフェ**（**みなきてカフェ**）は地域発の企画で、引きこもりや孤立をなくし、地域の方々の交流の場・居場所づくりを目的としたカフェを隔月でオープンしている。

○介護予防あおぞらと共催で体操、歌声喫茶、音楽やミニ講座を行っている。地域交流のノウハウを生かし、高齢者の健康づくり、生きがいつくり役に立っている。利用者の方が準備や片づけを手伝ったり、家に孤立する人を誘ったり、地域住民参加の行事を「一緒に」作り出している。

○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。

○世代間交流事業として、併設児童館、近隣の保育園や高校・大学との交流を行っている。保育園や高校大学とは不定期であるが年3から4回、児童館とは毎月行っている。保育園はハロウィンや豆まきなど季節行事での交流があり、高校や大学とは音楽系のコンサート等の開催で交流を図っている。児童館は同じ建物にあり、毎月1回利用者が行ったり、子どもが来たりしている。輪投げ、ラダーゲーム、小物づくりをするなど、ふれあいが多い交流を行っている。

○児童館と共催で開催している「とよおかカーニバル」は、近隣住民の協力もあり、毎年500名以上と多くの方にお越しいただき一大事業として開催している。年末の年越し行事も人気があり定着している。児童館との境の扉は取り払われて、互いに見える関係である。

○世代間交流はノウハウを生かした館独自の取り組みとして定着しており、事業目的の一つであるふれあいコミュニティの場になっている

○当館には福祉館時代から何十年と通っている昔なじみの利用者が多く、館への愛着が強い。自身の居場所として通われる利用者が多いことが特徴になっている。そうした特徴を生かしつつ、新しい多くの皆様にご利用いただける様に、館の持つ機能、専門性、また斬新なアイデアを生かした参加型の運営が出来ている。講師やボランティアを紹介、運営や、広報誌への意見、町内会、老人会などから企画の持ち込みなど、地域連携が事業や運営に反映されている。地域交流サロン、みんな来てきて！**みんなきてカフェ**は地域発の企画で、引きこもりや孤立をなくし、地域の方々の交流の場・居場所づくりを目的としたカフェを隔月でオープンしている。介護予防あおぞらと共催で体操、歌声喫茶、音楽やミニ講座を行

【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」という問題意識を持っている。

<p>っている。地域交流のノウハウを生かし、高齢者の健康づくり、生きがいづくりに役立っている。利用者の方が準備や片づけを手伝ったり、家に孤立する人を誘ったり、地域住民参加の行事を「一緒に」作り出している。</p> <p>○法人事業所が 70 事業所以上あり、他事業所での取り組みやアイデアの共有、そして連携による事業開催と、新しい事業開催への取り組みが活発である。</p> <p>○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>	
--	--

■ 全体講評

特に良い点	
1	<p>・複合施設の良さを生かし、世代間交流事業を館独自の取り組みとして行っている。</p> <p>世代間交流事業として、併設児童館との交流、保育園との交流を行っている。保育園とは不定期であるが年2・3回、児童館とは毎月行っている。世代間交流事業はノウハウを生かした館独自の取り組みとして定着しており、利用者の生きがいを引き出している。事業目的の一つであるふれあいコミュニティの場になっている</p>
2	<p>館の特徴として昔なじみの利用者が多く、気安く意見交換ができる関係が出来ている。意見を取り上げ、ノウハウを生かし参加型の行事を作り出している。地域交流サロン、みんな来てきて！みなきてカフェは地域発の企画で、地域と連携した自主グループ活動である。引きこもりや孤立をなくし、地域の方々の交流の場・居場所づくりを目的としたカフェを隔月でオープンしている。介護予防あおぞらと共催で体操、歌声喫茶、音楽やミニ講座を行っている。利用者の方が準備や片づけを手伝ったり、家に孤立する人を誘ったり、地域住民参加型の行事を「一緒に」作り出している。</p>
3	<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等の様々な会議に参加して、地域情報を収集、イベントなどに活かしている。高輪地区で運営委員会を設け、いきいきプラザの意見だけでなく、各利用者代表、町会関係者、区老連関係者、民生委員、区職員など、第三者として各委員からの意見を取り入れて防災事業、イベントなど共同して取り組んでいる。</p>

特に改善が望まれる点	
1	<p>マニュアル一覧表にある苦情・事故対応管理規程には文書番号(総務 K102-09)・版番号(第 10 版)・改訂年月日(平成 30 年 6 月 26 日)が記載されている。しかし「苦情発性時の対応」「苦情対応の流れ」には文書番号が記載されていないし、「マニュアル一覧表」に記載されている各マニュアル類にも文書番号が記載されていない。「苦情発性時の対応」「苦情対応の流れ」の図表も文書として管理することが望まれる。</p>
2	<p>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。</p>
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 82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	4	14	15	24	14	10

利用頻度

ほぼ毎日	週3～5回	週1～2回	月1～2回	その他
7	18	45	9	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	57	15	1	9
2. 参加している教室や講座に満足しているか	66	7	1	8
3. 講師や先生に満足しているか	63	6	1	12
4. 楽しみにしている教室や講座はあるか	62	9	1	10
5. プラザでの活動は健康維持や交流に役立っているか	65	8	1	8
6. 施設においてプライバシーが守られているか	62	17	0	3
7. 職員の言葉遣いや態度は丁寧か	78	4	0	0
8. 職員は気持ちの良い挨拶で出迎えてくれるか	81	1	0	0
9. 職員は相談ごとに親切に応じてくれるか	77	4	0	1
10. 安心・安全に対する配慮は行き届いているか	73	7	0	2
11. 災害時の避難経路は分かりやすく示されているか	53	23	3	3
12. 設備や備品は利用しやすいか	54	26	1	1
13. 施設内の清掃は行き届いているか	66	13	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：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
32	44	2	0	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」「10 安心・安全に対する配慮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」39.0%、「満足」53.7%となっている。総合的に判断して満足度は高い