

2024(令和6)年度第三者評価

麻布いきいきプラザ

— 評価結果報告書 —

株式会社プレパレーション

(東京都福祉サービス第三者評価機関 認証番号:機構20-253)

港区立麻布いきいきプラザ第三者評価結果報告書

2025 年 2 月 28 日

港区長 殿

〒 150-0002

所在地 東京都渋谷区渋谷3-8-12
渋谷第一生命ビルディング7階

評価機関名 株式会社プレパレーション

認証評価機関番号 機構20-253

電話番号 03-6427-7451

代表者氏名 岡 知己

以下のとおり評価を行いましたので報告します。

評価者養成講習修了者番号	H2001065	
	H2401030	
評価対象事業所名称	麻布いきいきプラザ	
事業所連絡先	〒	106-0046
	所在地	東京都港区元麻布3-9-6
	Tel	03-3408-7888
事業所代表者氏名	館長 新井勝	
契約日	2024年6月13日	
利用者調査実施期間	2024年12月2日～2024年12月16日	
自己評価実施期間	2024年12月2日～2024年12月16日	
訪問調査日	2025年1月10日	
評価結果提出日	2025/2/28	

◆施設概要

(1)基本情報

運営事業者名	セントラルスポーツ・東急コミュニティー共同事業体
運営方針	利用者ファースト ①安全で安心できる施設の提供 ②効果が体感できる教室運営 ③感動を与える接遇
開館時間と休館日	平日(祝日含)及び土曜日9:00～21:30 日曜日9:00～17:00
利用申込方法	個人登録申請、事業申込書記載、団体登録申請をWEB上若しくは館窓口にて手続き頂く
設備	【施設】 集会室ABC・講習室・敬老室・談話スペース・健康トレーニング室・ラウンジ・浴室男女 【設備】 館内空調設備・加湿設備・床暖房設備・給湯設備・トレーニングマシン設備・ストレッチマシン設備
浴場開放時間	火・木・土曜日 12:00～16:05 ①12:00～12:45 ②12:50～13:35 ③13:40～14:25 ④14:30～15:15 ⑤15:20～16:05

(2)運営体制

職員	常勤職員	非常勤	その他	合計
	4	7	9	20
職種別従業者	介護支援専門員	看護師	理学療法士	介護福祉士
		1		
	1・2級ヘルパー	言語療法士	作業療法士	栄養士・管理栄養士
	調理師	介護予防運動指導員	健康運動指導士	介護予防主任運動指導員
		2		

◆評価基準と報告書の読み方

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

報告書の読み方

I	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
II	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

評価項目

評点	評価項目	
	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・利用者に周知されている	A
	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	○
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・利用者に周知されている	S
	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	○
講評		
法人の経営理念「0歳から一生涯の健康づくりに貢献する」に則り運営しています。施設の運営方針「利用者ファースト」に基づき、安全で安心できる施設の提供、効果が体感できる教室運営、感動を与える接遇を掲げています。これらの理念や方針は職員に入社時研修で説明するほか、法人のクレドの携帯、事務所内掲示などで明示し周知しています。事業計画は年間日程表をもとに、単発事業計画、通年事業年間計画、介護予防事業年間計画、教室事業年間計画の4種類を事業活動ごとに作成しています。館独自の事業計画は担当職員が作成し、副館長・館長のチェックを経て統括館長から麻布地区総合支所管理課に報告しています。事業計画や事業実施報告書はグループウェアの共有フォルダで職員に周知し、館長会議で他館と情報共有しています。利用者には利用者向けの理念・基本方針を事務所に掲示し、ホームページ、リーフレット、館だよりのポスター、チラシなどで事業内容を周知しています。また、年3回の利用者懇談会でも利用者に直接説明をおこない周知に努めています。		

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	S
	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	○
講評		
法人は麻布地区のいきいきプラザ5施設で足並みを揃えるため、月2回の館長会議で統括館長から館長・副館長に方針を明示し、役割と責任を確認しています。館長会議の内容は議事録にまとめ、職員のサイン確認で確実な共有をおこなっています。職員の役割と責任は役割分担表で明示し、個人面談や日々のコミュニケーション内でも説明するほか、共有フォルダでいつでも閲覧できるようにしています。業務マニュアルは「オリジナルマニュアル」と呼ばれ、法人のフォーマットをもとに館長が起案、副館長が作成、館長が審査し、統括館長が承認する仕組みがあり、指示に従って更新しています。マニュアルや必要情報等は全て共有フォルダで保管し、職員に確認を促しています。さらに法人のe-ラーニング研修や毎月の支部内研修、法人のクレドの携帯、毎日の始業前ミーティングでの接客10大用語の唱和、目標の事務所内掲示など多様な方法で職員の役割と責任を明示して基づいた行動を促進しています。		

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り組みが行われている	A
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		○
講評		
施設では、指定管理者として基本協定書や各種条例等の確認を徹底し、それらに基づいた年間計画を作成して全て共有フォルダで職員がいつでも閲覧できるようにしています。入職時には雇用契約書と個人情報保護に関する誓約書にサインを求め、入社時研修のe-ラーニングで各種マニュアルや社員心得を用いて法令遵守の周知を図っています。就業規則や個人情報保護規程についても共有フォルダで全職員がいつでも閲覧可能な状態にしています。毎年5月に全職員を対象にコンプライアンス研修をe-ラーニングで実施し、確認テストで理解度を確認しています。研修内容には、コンプライアンス基本規程、内部通報規程、リスク管理規程、情報システムセキュリティ管理規程を含み、遵守すべき事項を明示して定期的な確認をする仕組みがあります。館長は、職員に日々注意喚起をおこない、他施設でのコンプライアンスに関連する記事を職員に共有するなど日常的にコンプライアンス意識の向上に取り組んでいます。さらに、港区から提供される個人情報保護に関する動画研修も活用して職員の理解を深めています。		

◆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・取り組みが行われている	S
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、協定書等のとおり体制整備・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		○
講評		
建物全体の避難訓練を年2回実施して緊急時の安全確保のための体制を確認しています。AEDを玄関に設置し、毎月の心肺蘇生法研修では、ダミー人形を使用した心肺蘇生法ロールプレイングとAEDの使用方法的確認をして、事故・災害時に適切な対応が出来るよう定期的な研修・訓練を実施しています。重度事故発生時の対応や連絡体制、災害対策本部の体制を事務所掲示しています。緊急連絡体制は港区と協議して決定し、5館共通の連絡網を共有フォルダで確認・周知しています。法人の書式「クラブ応急・事後処理シート」でインシデント事例を共有し、港区の書式「事件・事故等危機情報連絡票」を用いて事故報告と対策検討をおこない、館長会議と共有フォルダで報告と再発防止対策の共有をしています。「震災発生時の行動マニュアル」は館長が法人の雛形をもとに施設に合わせて作成し、年2回の避難訓練時に読み合わせでの確認と見直しを実施しています。		

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	S
	協定書等に応じ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	○
講評		
施設では、安全点検と保守管理のため、毎時間の職員による施設内巡回を実施するほか、法人の基準項目をもとに館長が各施設の設備に合わせて作成した始業・終業点検シートを用いて日々の点検をおこなっています。また、週に数回、施設設備担当である共同事業体の職員が施設を巡回し、施設・設備の安全点検及び保守管理をおこなっています。毎月、共同事業体の会議を開催し、現状の共有や対策、予定を協議しています。安全性に関わる修繕や改善については、「施設修繕及び改善報告書」を作成し、改善前と改善後の写真を添付してデータで保存しています。利用者の安心・安全を常に意識して施設の改善、改修を計画・実施し、安全性に配慮した施設内環境の整備に努めています。		

◆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	S
	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	○
講評		
施設では利用者の個人情報の適切な管理に努め、パソコンや個人情報ファイルにはパスワードを設定し、定期的に変更しています。機密性の高い情報へのアクセス権限を担当者、統括館長、館長に限定し、パソコンと共有フォルダにも権限設定をおこなっています。書類作成時には利用者の氏名は記載せず、複数名の場合はイニシャルで識別し、個人情報を最小限に抑える細心の注意を払っています。個人情報等の取り扱いに関するマニュアルとして、個人情報保護規程を共有フォルダとe-ラーニングで職員がいつでも確認できるようにしています。館長は、職員に日々注意喚起をおこない、他施設での個人情報に関連する事例記事を職員に共有するなど意識向上に取り組んでいます。管理規程に基づき重要書類は施錠管理し、廃棄時はシュレッダーで廃棄しています。利用者に対しては、各事業申込用紙に個人情報の利用目的を明示し、事務所前の掲示板に「ご利用者の個人情報取扱いについて」を掲示して周知を図っています。		

評価項目 3-2		
評点	職員間での情報の共有を行っている	S
	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	○
講評		
施設では連絡ノートで報告や連絡をおこない必要な情報を職員間で共有するほか、当日のスケジュールボードを事務所に掲示して特記事項などを確認できるようにしています。各事業参加者名簿は書類とデータの両方で管理し、パソコンはアクセス権限を設けて管理しています。館長会議での決定事項は議事録で共有し、始業前ミーティングや連絡ノートの押印確認で職員に漏れなく周知しています。情報共有の手順・方法は「オリジナルマニュアル」内で明示し、共有フォルダ内で全職員が確認できるようになっています。社内メールは必要に応じて都度発信し、全職員が閲覧できる仕組みを整えています。館長会議の議事録や、統括館長が出席する港区の会議、介護予防事業部会議の議事録も共有フォルダで職員に共有しています。重要書類は事務所内でのみ閲覧可能とし、名簿等の閲覧後の返却場所の共有や保管棚の施錠管理を徹底しています。		

◆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	S
	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	○
講評		
地域との関係性を重視し、様々な取り組みを通じて情報共有と相互理解を深めています。集会室では介護予防教室や館事業を開催し、多世代が交流できる場として「ちょこっと立ち寄りカフェ」の実施を支援しています。活動内容をホームページや広報みなと、館だよりなどを通じて広く発信し、地域の高齢者が気軽に参加できる環境を整えています。また、町会や老人クラブとのイベントに施設のスペース提供を積極的におこない、町会と協力した餅つきイベントなどの地域伝統行事や、老人クラブの総会、誕生日会が施設で実施されています。これらの取り組みによって、地域住民とのつながりを強化し、協力体制を深めています。さらに、高齢者相談センターとの連携を通じて、見守りの必要な利用者や、支援の橋渡しをおこなっています。施設を利用している高齢者に支援が必要と感じた際には、館長が迅速に高齢者相談センターへ連絡をおこない、地域の高齢者が安全かつ安心して生活できる環境を提供しています。		

評価項目 4-2		
評点	関係機関との連携が確保されている	S
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		○
講評		
統括館長が港区いきいきプラザ連絡会に毎月参加し、各地区の統括館長や行政の担当者とともに情報交換をおこない、共通課題について話し合いを進めています。また、介護予防会議には担当者が定期的に参加し、介護予防事業の継続的な実施や新規プログラムの開催に向けた取り組みを進めることで、高齢者の健康維持に努めています。さらに、高齢者相談センターとの会議を通じて、施設利用者で見守りが必要な方の情報を共有し、適切な支援を提供するための連携を図っています。地域包括支援会議では、消防署や警察署、民生委員、社会福祉協議会など、様々な関係機関と協力し、地域全体の福祉向上を目指しています。		

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り組みを行っている	S
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		○
講評		
地域の福祉向上を目指し、地域のニーズを的確に把握するための取り組みを積極的に実施しています。港区の事業である「ちょこっと立ち寄りカフェ」への協力を通じて子育て世帯や高齢者を対象とした世代間交流を促進し、住民同士のつながりを深めています。さらに、近隣幼稚園と交流を図り、幼稚園で制作されたこいのぼりや七夕の作品を施設内に展示することで、利用者がこどもたちの成長に触れる機会を設けており、毎年開催している「ほのぼの作品展」においても幼稚園児の作品を展示し、地域全体がつながりを感じられる場を提供しています。また、利用者懇談会を年3回開催し、地域や利用者からの要望を収集してその実現に向けて積極的に取り組むとともに、施設職員が事業開催中に巡回して利用者との対話を通じて直接意見を聞く機会を設け、個別の要望にも柔軟に対応する体制を整えており、より良い福祉サービスの提供を目指しています。		

◆カテゴリ5 サービスの実施・向上

評価項目 5-1		
評点	協定書、事業計画で定めた通り事業実施がされている	S
	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	○
講評		
基本協定書や事業計画にもとづき、計画的かつ継続的に事業を実施しています。年間事業計画は、通年事業計画・単発事業計画・介護予防事業・教室事業を策定し、それぞれの進捗状況を確認しながら運営を進めるとともに、港区の書式に対応した事業計画書や実施報告書を作成し、毎月提出しています。また、利用者のニーズや利用率を分析し、需要の高い事業に対しては定員や開催回数を増やすなどの柔軟な対応をおこなっています。2024年度には施設が移転開設したことを受け、増えた部屋数を活かして利用者から要望の多かった事業を積極的に展開し、地域や利用者の多様なニーズに応えています。さらに、利用者懇談会や日々のコミュニケーションを通じて意見を収集し、それをもとに事業の進捗状況を把握しています。こうした取り組みを通じて、運営方針である「利用者ファースト」の実現を目指しています。		

評価項目 5-2		
評点	意見・苦情の受付・対応が適切になされている	S
	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	○
	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	○
講評		
意見箱を受付に設置し、寄せられた意見は掲示することで透明性を確保しながら対応に努めています。また、職員に直接伝えにくい内容についても港区の担当部署に直接意見を伝えられる仕組みである港区広聴制度を周知しています。さらに、利用者懇談会を年3回実施し、意見交換を通じて利用者の声を積極的に取り入れるだけでなく、事業実施中の巡回や日常のコミュニケーションを通じて職員が利用者一人ひとりの意見に耳を傾け、解決に向けた対応をおこなっています。		

評価項目 5-3		
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	S
	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	○
講評		
利用者の意向を把握し、それをサービス向上に活用する取り組みを積極的におこなっています。事業終了時には、事業終了時に利用者アンケートを実施し、集計した結果をもとに利用者の要望や課題を把握しています。このアンケート結果は館長会議で協議され、指導長や指導担当へ共有することで、具体的な改善策を検討しています。また、施設全体の利用者アンケートを毎年実施し、麻布地区の5施設全体で意見を総合的に分析し、その結果を分析・把握することで、サービス向上につなげています。さらに、利用者懇談会で寄せられた意見や日常のやり取りを通じて得られた要望をもとに、講座や教室の開催を推進し、利用者主体のサービスの実現に努めています。これらの取り組みを通じて、施設が掲げる目標である「現在価値の再強化による顧客満足度の向上」を全職員で共有し、利用者が安心して利用できる施設運営を実現しています。		

評価項目 5-4		
評点	利用者に対して公正・公平・丁寧に対応している	A
	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	○
講評		
利用者に対して公正・公平・丁寧に対応するため、接遇方針を明示し、職員全体で共有しています。「0歳から一生涯の健康づくりに貢献する」という法人の経営理念と、「高齢者のレクリエーション・学習」「介護予防・健康づくり」「区民の交流・コミュニティ」の場を提供するという基本方針にもとづき、法人独自のオリジナルマニュアルを活用した運営をおこなっています。また、接客10大用語を日々唱和し、利用者対応の基本を確認しています。そのほか、研修を通じて接客力の向上やクレーム対応研修を実施し、新規採用職員向けの入社時研修やOJT研修もあわせておこなうことで、職員全体の接遇力向上に努めています。さらに、経営理念やサービスの基本を記載した法人のクレドを職員が携帯し、日常業務の中でそれを利用者対応に反映できるよう徹底しています。2024年度に移転開設したことをきっかけに研修や話し合いを継続的におこない、利用者に対してより公正・公平で丁寧な対応を強化する取り組みを進めています。		

評価項目 5-5		
評点	効果的に広報・PR活動を実施している	S
	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	○
講評		
地域住民や利用者が施設情報を容易に入手できるよう、効果的な広報活動に取り組んでいます。ホームページを通じて、実施事業やイベント情報、健康に関する情報を提供するほか、2025年度以降はSNSを活用して施設のイベント情報や健康情報などを発信する計画を検討しています。また、広報みなとや館だよりに事業開催情報を掲載し、利用者にわかりやすく伝える工夫をおこなっています。館だよりは麻布地区いきいきプラザ5館に配付されるだけでなく、近隣の他地区いきいきプラザにも要望に応じて配架し、さらに介護予防総合センターや行政機関にも配布することで、地域住民が必要な情報を収集できるよう取り組んでいます。さらに、視力の低下に配慮した字体やフォントを使用した案内を館内に掲示し、高齢者を含むすべての利用者が情報をわかりやすく得られるよう配慮しています。		

◆カテゴリー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	S
	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	○
講評		
施設では、サービス実現に必要な人員体制の確保として、介護予防運動指導員、看護師、健康運動指導士の採用をおこなっています。特に介護予防運動指導員の有資格者を館長、副館長に選任しています。常勤職員の採用は法人がおこない、非常勤職員は施設で採用しています。職員の意向の把握と働きがいの向上のため、年2回の個人面談と年1回の自己申告書制度を導入しています。また、法人全体で毎年従業員満足度アンケートとストレスチェックを実施しています。館長は積極的に職員とコミュニケーションをとり、体調などの様子をチェックするほか、安心して指導や活動をできるようにサポートしています。利用者からの感謝の言葉やエピソードを連絡ノートに掲載して全体共有し、職員のやる気と働きがいの向上に取り組んでいます。法人は人事相談窓口を設置し、職員が個人的な相談をしやすい体制を整備しています。福利厚生として関係施設利用の無料化や保養施設利用の優遇制度、慰安会の実施などで、勤労意欲の向上に取り組んでいます。		

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	A
	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	○
講評		
施設では、法人の人材育成計画「ビジネスアスリートシステム」を導入し、毎月支部内研修として実施するeラーニング研修、応急手当研修、OJTを含めた研修システムを運用しています。法人は正規職員に対して役職ごとや階層別の研修など教育体系を整備し、非正規職員に対してはA～C級レセプション育成カリキュラム・チェック表と資格認定状況表を用意して個人別育成計画として処遇にも対応させています。毎月の館長会議では統括館長が研修を実施し、館長は研修テキストを通じて職員に研修内容を共有しています。また、港区提供の動画研修を全職員が閲覧しているほか、外部の介護予防運動指導員資格取得や介護予防サポーター養成講座、認知症サポーターなどの講習会への参加も促進しています。施設全体としては、年度ごとに法人全体での目標を定めたISOクラブ実行目標達成評価表を用いて支部内研修の目標と実施内容、実施時期、評価方法を定め、数値で具体的な確認をおこない目標達成を目指す仕組みがあります。今後、施設独自に専門的な知識の習得など、研修の機会をさらに増やす予定があります。また、業務標準化のため、法人の雛形をもとに各施設独自のオリジナルマニュアルを作成して職員に共有しています。		

◆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	S
	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	○
講評		
施設では、適切な経費執行のために法人独自の経理処理システムを導入し、経理データと連動した自動計算執行表を作成・活用することで、効率的な経理管理体制を構築しています。施設内での経費の執行権限は館長にあり、法人の経理処理システムと連動させることで、予算の執行状況をオンラインで法人がリアルタイムで確認できる体制を整えており、経理と出納の相互牽制可能な仕組みを整備して経理の透明化を図っています。会計報告は、法人には毎月、支払一覧表、支払経費報告書で報告し、港区には毎月は収納状況報告書、四半期ごとに予算執行表で報告をおこなっています。必要な会計書類は必要に応じて開示できるようにしており、透明性の確保に努めています。		

◆特に力を入れている取り組み

事業者が特に力を入れている取り組み①	
タイトル①	安心・安全を常に意識して施設の改善、改修を計画・実施し、緊急時における利用者の安全確保のための体制整備をおこなっています
内容①	施設では、「安全で安心できる施設の提供」を運営方針に掲げ、麻布地区内5施設の館長・副館長が連携して組織全体で安全対策について情報共有や対応策を検討する仕組みがあります。日々の始業・終業点検、毎時間の職員の施設内巡回、施設設備担当職員の施設巡回など、施設・設備の安全点検及び保守管理をおこなっています。修繕が必要な箇所は「不具合発見、解決ボード」と「施設修繕及び改善報告書」を活用して全職員で情報共有を図っています。館長はエレベーターに関する専門知識を習得するため、港区が指定する外部研修に参加しています。支部内研修では、エレベーター異常発生時の対応研修や、心肺蘇生法研修を実施し、全職員で緊急時の対応を確認しています。また、運動講座では指導員以外に看護師を配置し、より高い安全性を確保しています。施設面では、マッサージチェアや脱衣所などにタオルを設置して衛生面を清潔に保つための工夫を各所にしています。衛生対策の一環として抗菌コーティング施工をおこない清潔で安心な環境の提供に努めています。
事業者が特に力を入れている取り組み②	
タイトル②	効果が体感できる事業運営に力を入れ、専門資格を有した職員と、データに裏付けられた科学的なプログラムを実践しています
内容②	施設では、効果が体感できる事業運営を目指し、専門資格を有した人材の活用やプログラムの開発に力を入れています。教室を担当する講師は全員、介護予防運動指導員の資格を有しており、そのほかにも作業療法士や健康運動指導士が講師を務めることで、多様な専門性を活かした事業を展開しています。また、看護師が常駐する体制を整え、利用者の相談に対しても専門的な視点で丁寧に対応しています。本社には介護予防サポーターを配置し、施設の視察や支援、指導長や担当者との合同会議を通じて、指導状況や地域の課題を確認し、地域間での情報共有や連携を強化しています。さらに、スポーツ研究所を持つ本部では、データに裏付けられた科学的なプログラムを開発し、全地区に提供しています。これらの取り組みを通じて、利用者が実際に効果を感じられる教室運営を実現し、健康で豊かな生活を支える場としての役割を果たしています。
事業者が特に力を入れている取り組み③	
タイトル③	利用者に「感動を与える接遇」に力を入れ、職員一人ひとりが「ありがとう」と感謝してもらえる接遇を目指しています
内容③	利用者に「感動を与える接遇」を提供することを目標に掲げ、接遇の質向上に力を入れています。利用者の要望や希望を丁寧に聞き出すことを重視し、利用者ファーストの姿勢で接遇を実践しています。職員は始業前に接客10大用語を唱和し、基本的な応対を確認することで、常に一貫した接客を提供できるよう努めています。また、経営理念や接遇の指針を記載した法人のクレドを携帯し、日常業務の中で実践することで、利用者に寄り添う接遇を心がけています。さらに、日々のコミュニケーションや巡回を通じて利用者の声を直接聞き取り、利用者懇談会や各種アンケートで寄せられた意見をサービス運営に反映しています。職員一人ひとりが「ありがとう」と感謝の言葉をいただける接遇を目指して努力を続けており、利用者が安心して施設を利用できる環境づくりに取り組んでいます。

◆全体評価

特に良いと思う点	
タイトル①	利用者との信頼関係構築に力を入れ、日々のかかわりや、様々な研修を通して、気持ちよく利用できる施設作りを目指しています
内容①	利用者との信頼関係を築き、良好な関係を保つためにさまざまな取り組みをおこなっています。事務所内には経営理念や社訓、2024年度の品質目標である「現在価値の再強化による顧客満足度の向上」とクラブ実行目標「接客力・清掃・内部品質監査の強化」を掲示し、職員一人ひとりが顧客満足度の向上を目指して日々の業務に取り組んでいます。利用者とのコミュニケーションにおいては、あいさつする際に名前を添えたり、体調を気遣う言葉をかけたりするなど、思いやりの姿勢を大切にしています。また、次回の利用について話題にすることで、利用者が施設を身近に感じ、安心して通える環境づくりに努めています。さらに、接客力やクレーム対応、メンバーマナー向上を目的とした研修を実施し、職員の意識向上とスキルアップを図ることで、サービスの質を継続的に高めています。これらの取り組みを通じて、利用者が気持ちよく施設を利用し、職員との信頼関係を築ける場を提供しています。
タイトル②	利用者の様々なニーズにこたえた事業展開をおこない、利用者に新たな学びや楽しみを見つけられる環境を整えています
内容②	新規カルチャー系教室の増設に取り組み、利用者のさまざまなニーズに応えています。これまで運動系が中心であった事業に加え、2024年度から新たに外国語（英語・スペイン語）、手芸、ボイストレーニング、楽器演奏といったカルチャー系の教室を導入しました。これらの教室は、旧館の頃から利用者から寄せられていた要望をもとに実現したもので、新館となったことで事業の幅が広がり、積極的に展開することが可能となりました。導入されたカルチャー系教室はほぼ定員に達しており、利用者からも高い評価を得ています。この取り組みは、経営理念に掲げる「私たちは『0歳から一生涯の健康づくりに貢献する』ことを経営理念として、お客様第一主義に徹します」の実現にもつながっています。今後も、利用者との日常のコミュニケーションや懇談会を通じて意見を収集し、新たな教室の開設を計画することで、利用者が新たな学びや楽しみを見つけられる環境づくりを進めていく姿勢があります。

さらなる充実が望まれる点	
タイトル①	新規職員の接客技術の向上を目指したさらなる研修強化の取り組みに期待します
内容①	施設では、今年度の移転開設に伴い多数の非常勤職員を採用したことを受け、接客力向上のための取り組みをより強化しています。既存職員と新規職員の双方を対象に、事前研修やOJTにさらに力を入れています。今後は実務的な研修に加え、接客技術の向上を目指し、利用者の質問や要望に職員全員が答えられるよう専門的な研修を増やす予定があります。また、利用者の健康管理に関する知識を深めるため、生理学や栄養学に関する研修も取り入れていく予定です。新しい職員が入職した際には、より充実した事前研修をおこない、経験の差による接客品質の低下を防ぎ、施設全体のサービス水準の維持・向上を図るためのさらなる取り組みに期待します。
タイトル②	男性利用者の増加と、50～60代の将来的な利用者の来館促進に向けたさらなる取り組みに期待します
内容②	施設では、男性利用者の増加を目指し、現在20%未満の男性の講座参加率を向上させるため、男性も利用しやすい様々な教室やイベントを計画しています。設備面では将棋や囲碁のセットを設置し、男性利用者向けの環境を整えています。今年度実施した「男性のための料理教室」では定員10名に対し29名の申込みがあり、好評であったため来年度も継続して実施する予定です。今後は50～60代の将来的な利用者を見据え、エアロビクスなどターゲット世代が若い頃に流行した講座を実施する予定があります。他にもゲーム世代向けにレトロなゲーム機を使用した講座やアナログゲームの講座も検討しています。今後も男性利用者の需要にも合わせた講座の開催や、講師の起用なども視野に入れ、幅広い層の利用者ニーズに応える取り組みに期待します。