

2024(令和6)年度第三者評価

飯倉いきいきプラザ

— 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)

港区立飯倉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	
	H2401014	
評価対象事業所名称	飯倉いきいきプラザ	
事業所連絡先	〒	106-0044
	所在地	港区東麻布2-16-11
	Tel	03-3583-6366
事業所代表者氏名	館長 田島裕子	
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9日	
評価結果提出日	2025年2月28日	

◆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	敬老室、集会室A・B・C、調理給湯室、男女浴室、ロビー、自動販売機1台
浴場開放時間	毎週月・水・金 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
	2	4	5	11
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・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
		3	1	1

◆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・基本方針を事務所前に掲示し、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、個人面談で説明するほか、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、毎日の朝礼での接客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	S
	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は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。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	○
講評		
施設では年2回の避難訓練を実施し、うち1回は利用者も参加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に定期的な研修・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。また、フロアごとの避難経路及び避難場所を黄色で目立つように工夫した掲示をおこなっています。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・設備の安全点検および保守管理をおこなっています。毎月、施設会議として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とファイリングで保存しています。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。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		
施設では業務日誌で報告や連絡をおこない必要な情報を職員間で共有しています。各事業の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、朝礼時の伝達や業務日誌のサイン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、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		
施設では、町会や老人クラブとの意見交換の場として、利用者懇談会を年3回開催して要望を聞き取る機会を設けています。その中で、老人会から提案された共催イベントを地域と協力して実施し、地域住民との連携を深めています。また、施設の専門性を活かし介護予防教室を開催しています。施設前の掲示板や区発行の冊子「広報みなと」、プラザだよりなどを活用して情報を周知しています。さらに、町会や老人クラブが優先的に貸室の貸し出しをおこなう団体となっており、地域団体の活動を積極的に支援しています。		

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		
地域との連携を深めるため、様々な会議や活動に積極的に参加しています。毎月1回、統括館長が港区いきいきプラザ連絡会に出席し、各館の情報交換をおこなっています。また、高齢者支援課が主催する介護予防会議にも指導長や館長が月1回参加し、募集スケジュールやイベント案内、参加状況の共有を進めています。さらに、統括館長は年2回開催している地域包括支援会議に参加し、警察や消防、区民課などと協力しながら地域の課題に対応しています。イベントへの不参加が続いている利用者などについては、ふれあい相談室に相談し、訪問を以来するなど支援が必要な方々へのきめ細かな対応を実施しています。		

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		
施設では、地域の福祉ニーズの収集と地域福祉の向上に向けた取り組みを積極的におこなっています。港区の事業である「ちょっと立ち寄りカフェ」に毎月協力し、学童クラブの児童が折り紙などの活動に参加することで世代間交流の場を提供しています。このように地域の人々が集まる事業を支援しながら、地域福祉ニーズの把握に努めています。また、利用者懇談会を通じて福祉ニーズを収集し、その中で施設が対応可能な要望については館長の判断で実施を進めています。必要に応じて統括館長や区とも協議し、実現可能な取り組みを検討しています。さらに、利用者懇談会で得た意見については、次の懇談会で進捗状況を報告することで、利用者との信頼関係を築きながら透明性の高い運営をおこなっています。また、地域の講師に部屋を貸し出して多様なプログラムを実施することで、地域住民の学びや交流を支える役割も担っています。		

◆カテゴリ5 サービスの実施・向上

評価項目 5-1		
評価項目	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		
施設では、港区所定の書式を用いて事業計画書を作成しています。また、事業実施報告書を作成し、毎月提出しています。これにより、進捗状況を記録して確認するとともに、事業の達成度や課題点を把握しています。また、事業の集客状況などを踏まえ、スクラップ＆ビルドを検討し、年間目標に沿って実施したものの集客が振るわなかった事業については、事業単位及び年度単位で振り返りをおこなっています。さらに、館長は不定期で移動がある為、業務の継続性を確保するために所属長引継ぎチェックシートを整備し、事業の円滑な引継ぎを実現しています。		

評価項目 5-2		
評価項目	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		
施設では、利用者の意見や要望を適切に受け付けるため、施設入口に意見箱を設置するとともに、意見が寄せられた場合には必要に応じて掲示をおこなう体制を整えています。また、苦情解決制度や相談窓口について周知するため、玄関の資料置き場に港区の広聴制度のチラシを配架し、利用者が容易にアクセスできるよう配慮しています。苦情解決の際は、統括館長に報告して対応を進める仕組みを設けていますが、現状として苦情はほとんどなく、口頭での要望が多いため、その場で丁寧な対応を心がけています。さらに、利用者懇談会を定期的に行い、意見交換を通じて利用者の声を把握し、施設運営に反映しています。		

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		
施設では、事業終了時にアンケートを実施して回収し、寄せられた要望を今後の事業計画や教室や講座の開催に活かしています。例えば、利用者懇談会において老人クラブから共催イベントの実施を希望する声が上がリ、施設内の講師に羊毛フェルトを指導できる人がいたことから、これを活かしてイベントを開催しました。このイベントは好評を博し、定期開催を望む声が多く寄せられたため、利用者の意向を反映し定期開催することが決まりました。利用者の声に耳を傾け、それを具体的な取り組みに結びつけることで、利用者満足度の向上と地域ニーズに応じた事業展開を図っています。		

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	S
	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	○
講評		
利用者に公正・公平・丁寧に対応するため、「感動を与える接遇」を施設運営基本方針として掲げ、事務所内に明示しています。職員全員がこの方針を日々意識して行動できるよう、朝礼では接客10大用語を唱和し、接遇意識の徹底を図っています。また、教育・訓練の一環として、e-ラーニングを活用した接遇方針に関する研修を年1回受講しています。さらに、入社時研修内で虐待防止や不適切な関わりについての知見を深めています。支部内研修では、接客力向上を目的とした全員参加型の研修を実施し、研修内容を記録して共有しています。加えて、職員は法人のクレドを携帯し、接遇姿勢を確認しながら、接遇方針にもとづいた利用者対応を実現できるよう努めています。		

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		
ホームページを活用し、利用希望者や地域住民が簡単に情報を入手できる環境を整備するとともに、広報みなとを通じて事業開催情報を周知しています。また、月間スケジュールを記載した館だよりを作成し、館内に掲示するとともに麻布地区の他館にも設置して相互利用を促進しています。視力低下を考慮してフォントやデザインを工夫した案内を作成し、事業案内がより見やすくなるよう配慮しています。さらに、館だよりでは表面をカレンダー形式、裏面を事業一覧にすることで必要な情報が簡単に確認できるように工夫しています。		

◆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。職員の意識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。館長は日々職員に声かけをおこない体調などの様子をチェックして把握に努めています。法人は人事相談窓口を設置し、職員が個人的な相談をできる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も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など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う目標達成を目指す仕組みがあります。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、ゴム床の採用や階段の滑り止め設置など、利用者の安全に配慮しているほか、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	専門資格を持つ講師や職員による効果的な教室運営をおこなっています
内容②	施設では、施設運営方針に「効果が体感できる教室運営」を掲げ、その方針に則った事業を展開しています。教室運営には介護予防運動指導員などの専門資格を有する人材を配置しています。講師は資格を持つ本社と契約した専門家が担当しており、館長自身も高齢者の筋力向上トレーニングや寝たきり・要介護状態の予防に関する専門知識を有する介護予防運動指導員の資格を持ち、生活の質向上をサポートしています。また、法人として健康サポート部の専門チームが教室を視察し、必要に応じて講師に対する指導や助言をおこなっています。そのほか、高齢者相談支援センターとの合同会議にも参加し情報収集を進めています。さらに、法人主催の研修に参加することで職員の専門性を高め、教室運営の質の向上に努めています。
事業者が特に力を入れている取り組み③	
タイトル③	接遇向上を目指して、日々の声掛けや利用者の意見を運営に反映するなど、利用者の満足度向上に取り組んでいます
内容③	施設では、利用者に「感動を与える接遇」を提供することを目標に、日々の業務に取り組んでいます。利用者の要求事項を引き出すことに注力し、日常の来館時に職員が積極的に声を掛けることを徹底しています。教室以外でも体調を気遣う一言を大切にしており、夏の暑い時期には病院に向かう途中で休憩に立ち寄る利用者が職員と会話を楽しむなど、信頼関係の構築につながっています。また、毎朝の朝礼で接客10大用語の唱和をおこなうほか、職員全員が法人のクレドを携帯し、利用者ファーストを徹底することで、「ありがとう」と感謝される接遇を目指しています。さらに、利用者懇談会などでいただいた意見や要望を可能な限り運営に反映し、利用者の声を尊重した施設運営を実現しています。

◆全体評価

特に良いと思う点	
タイトル①	運動系・文化系の多様なイベントを定期的を開催し、利用者の来館を促進しています
内容①	定期的な教室の運営に加え、利用者が来館を楽しみにできるよう、運動系・文化系を含む多様なイベントを積極的に実施しています。これらのイベントは、介護予防事業以外の目的でも定期的で開催されており、利用者が施設から足が遠のかないよう、来館のきっかけづくりとしての役割も担っています。イベントの実施後には写真を活用した報告書を作成し、記録として残すだけでなく、他館のイベント報告書も閲覧し、参考にすることで、次回以降の事業内容をより充実させる工夫をおこなっています。これらの取り組みにより、利用者にとって魅力的で多様な活動の場を提供し、施設への継続的な関心を促しています。
タイトル②	看護師の見守りや健康相談を通じて、利用者が安心して教室に参加できる環境を整えています
内容②	教室開催時に看護師を配置することで、高齢者特有の健康不安を軽減し、利用者に安心感を与えています。特に介護予防教室では、血圧や体調に不安のある方を看護師が見守ることで安全性を確保し、参加者が安心して取り組める環境を整えています。また、運動強度が高い内容のいきいき教室でも看護師を配置し、さらなる安全性への配慮をおこなっています。看護師はその専門知識を活かし、利用者から寄せられる健康相談に対応するとともに、定期的な教室の開催を通じて利用者の体調の経過を見守る役割を担っています。これらの取り組みにより、利用者が教室活動を安心して継続できる環境を提供し、健康維持や生活の質向上を支援しています。

さらなる充実が望まれる点	
タイトル①	利用者のニーズに応えるため、施設の限られたスペースの工夫や、代替イベントを進めるさらなる取り組みに期待します
内容①	施設では、限られたスペース内でのサービス提供の充実に取り組んでいます。今回の第三者評価の利用者調査によると、施設の利用目的の1位が健康維持、2位が運動不足の解消であり、トレーニングマシンの設置や運動時間の延長への要望が多く寄せられています。特に近年高齢者のウェイトトレーニングへのニーズが高まっており、マシントレーニングの充実を求める声が増えています。現状では限られたスペース内への器具の設置が難しいため、筋力トレーニングのイベントを実施することで改善していく予定です。限られた施設内のスペースで利用者の満足度向上を目指すさらなる取り組みに期待します。
タイトル②	50～60代の新規若年層の継続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、継続利用者層の高齢化と体調による館離れに対応するため、新規若年層（50～60代）の継続来館促進に取り組んでいます。イベント企画では、これから60代になる世代のニーズに合わせた取り組みを検討しています。一例として、需要について情報収集をおこない、ターゲット世代が若い頃に流行したエアロビクスを取り入れ、外部掲示板の情報を充実させて写真を含めた教室のアピールを強化したところ、50代後半の新規利用者が増加する結果となりました。今後は、ターゲット世代へより積極的なアプローチを検討し、ホームページの改善等をおこなっていく予定です。今後も新規若年層の継続的な来館促進に向けたさらなる取り組みに期待します。