

2024(令和6)年度第三者評価

# 白金いきいきプラザ

— 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02-253)

# 港区立白金いきいきプラザ第三者評価結果報告書

2024年3月24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02-253

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	H2101075	
	H2301093	
評価対象事業所名称	白金いきいきプラザ	
事業所連絡先	〒	108-0072
	所在地	東京都港区白金3-10-12
	Tel	03-3441-3680
事業所代表者氏名	小西 直樹	
契約日	2024年5月7日	
利用者調査実施期間	2024年9月1日～2024年9月15日	
自己評価実施期間	2024年9月1日～2024年9月15日	
訪問調査日	2024年10月25日	
評価結果提出日	2024年5月7日～2025年3月24日	

## ◆施設概要

### (1)基本情報

運営事業者名	
運営方針	<p>1. 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 地域に根付き、地域の皆さんと協働し、新しい社会的ニーズに対応する法人として、サービスを提供します。</p> <p>2. 品質マネジメントシステムを継続的に改善する ご利用者一人一人が個性豊かに生活が営めるように、品質マネジメントシステムを継続的に改善する。</p> <p>3. 『4C's with THANKS』の行動をする ご利用者ニーズに対応する能力向上のため『コミュニケーション・コーディネーション・チャレンジ・クレンリネス・サンクス』の行動を全職員が実行します。</p>
開館時間と休館日	<p>月曜日～土曜日・祝日(日曜日を除く)：9:00～21:30 日曜日：9:00～17:00 休館日：12/29～1/3</p>
利用申込方法	<p>貸室利用 【利用対象者】区内在住者／区内在勤・在学者／在住・在勤・在学者を主な構成員とする団体 【利用申込】コンピューターを活用して利用申請予約や空室状況の確認ができる「港区施設予約システム」を導入 ①窓口 / 9:00～21:00(日曜のみ17:00まで) ②施設予約システムによる電子申請 / 5:00～24:00 ◆登録に必要なもの 代表者の住所や勤務先が確認できる書類(マイナンバーカード、運転免許証、健康保険証など)。</p> <p>講座・サロン等事業・敬老室・マッサージチェア等利用 【利用対象者】60歳以上区民</p> <p>【利用申込】 住所・氏名・年齢が記載された公的な本人確認書類と緊急連絡先のメモを持参の上、窓口にて個人登録証発行の手続きをおこなう。</p>
設備	調理器具
アクアルーム 浴場開放時間	<p>浴場開放時間 月水金12:00～16:00</p>

(2)運営体制

職員	常勤職員	非常勤	その他	合計
	1	6		7
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

## ◆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、小設間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	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		
<p>施設は、採用時に「契約BC採用面接時説明資料」を使用し、職員に対して施設の理念や基本方針について説明をおこなっています。また、基本理念は館内の受付前と事務所に掲示し、職員が日常的に確認できるよう工夫しています。毎年、施設は事業計画を策定し、その内容を職員と共有しています。さらに、前年度の振り返りを実施し、その結果を当年度の事業計画に反映することで、より良い計画運営を図っています。その際には、施設の理念についても再確認し、全員が一貫した理解を持てるよう努めています。利用者への周知については、年3回以上の運営委員会や利用者懇談会を開催し、来館者数や新規登録者数、事業報告の内容を報告しています。これにより、利用者が施設の活動内容や方針を理解し、共に運営に関わる姿勢を促進しています。</p>		

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		
<p>施設の管理者は、運営方針や目標を所内会議や個別面談の場で職員に説明し、全員の意識統一を図っています。また、法人組織図を更新し次第、速やかに職員へ共有しています。加えて、年度ごとに担当表を作成し、各職員の役割や職務を説明するとともに、担当表を事務所に掲示し、常に確認できるようにしています。管理者は、自らの役割と権限にもとづき、外部環境分析や内部環境分析、事業計画書および事業報告書の作成などの業務において、率先垂範の姿勢で行動しています。また、管理者が出席する各種会議での重要事項については、その都度、所内会議や回覧を通じて迅速に職員に周知しています。区から発信される重要な情報も、所内会議や業務日誌、回覧を通じて確実に職員へ伝達しています。さらに、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、区民センターが同一法人により運営しており、連携が取りやすい環境が整っています。このような環境を活かし、管理者は率先して他施設との連携を図り、事業所全体を巻き込んで一体的な運営を推進しています。</p>		

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		
<p>施設では、職員が遵守すべき法令や規則を正しく理解できるよう、関連する資料をグループウェア内に保管しています。必要な資料はファイリングして事務所に保管し、職員がいつでも閲覧できる環境を整えています。また、職員が守るべき法・規範・倫理、個人の尊厳などについては、入社時の説明や各種内部研修会、所内勉強会を通じて学ぶ機会を設け、理解を深める取り組みをおこなっています。さらに、職員面談の場では、施設長が各職員の取り組み状況を確認し、必要に応じて助言をおこなうことで、法令遵守の意識を高めています。施設は法令や規範の理解促進と実践に努め、全職員が一貫して適切に業務を遂行できるよう体制を整えています。</p>		

◆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		
<p>施設では、緊急時や災害時における利用者の安全を確保するため、BCPマニュアルや安全管理マニュアルを整備しています。また、避難通路が太く見やすく示したカラー刷りの避難経路図を作成し、要所に掲示することで、迅速な避難ができるよう配慮しています。緊急時の対応フローも事務所内に掲示し、適切な連絡体制が取れるよう整備しています。さらに、危機意識を高めるために、ヒヤリハットの取り組みを年間研修計画に盛り込んでいます。事例が発生した場合は、毎月の報告書として法人に報告するほか、必要に応じて施設長が法人と直接情報を共有し、事故防止に努めています。事故が発生した際には、事故報告書を作成し、原因分析と再発防止策を策定しています。内容は事業所内で共有するほか、必要に応じて地区内でも情報を共有しています。また、年2回、全館での避難訓練を実施しており、併設する保育園やみなど保育サポート室の職員にも参加を依頼し、建物全体での対応力を高めています。訓練終了後には振り返りをおこない、隔月で開催している合同会議で課題を共有し、改善に取り組んでいます。緊急時には内線を活用し、建物全体での協力体制を確保しています。</p>		

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	○
講評		
<p>施設では、利用者の安全を確保するため、区有施設安全総点検表および自主検査チェック表にもとづき、日常の点検を毎日実施しています。さらに、年間点検一覧表にもとづいて業者による定期点検をおこない、作業報告書を管理しています。開館時や部屋の使用後、また夕方の時間帯には館内の点検をおこない、不具合の早期発見と館内整備に努めています。点検では、利用者が使用する備品や器具も確認対象としており、損傷が見つかった場合は速やかに対応しています。簡易な補修で解決できる場合は即時対応し、修理に時間を要する場合は、安全を確保したうえで後日対応する方針を徹底しています。このように、施設は利用者の安全性に配慮した施設内環境の整備と保守管理に努め、適切な運営を維持しています。</p>		

◆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		
<p>施設では、個人情報の保護および情報公開に関する取り組みとして、職員に対して入職時に機密情報や個人情報の取り扱いについて説明し、守秘義務に関わる誓約を求めています。ボランティアにも、個人情報保護法に則った守秘義務を遵守するよう依頼しています。文書管理や申請関係の手続きは、社内ネットワークのグループウェア上でおこなっており、必要に応じて閲覧制限を設定しています。特に、雇用関係書類については責任者のみが閲覧可能とし、鍵のかかる引き出しに保管することで、他の職員が閲覧できないよう管理しています。また、パソコン内の個人情報にはパスワードを設定し、3か月ごとに変更する運用をおこなうことで、セキュリティを強化しています。さらに、紙ベースの個人情報は鍵付きのキャビネットに保管し、情報漏洩を防止しています。情報開示請求については、「個人情報保護規程」に具体的な対応方法を明記し、適切な手続きで対応できるよう整備しています。</p>		

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		
<p>施設では、職員間の情報共有を促進するため、所内会議、担当者会議、目的別の会議を定期的で開催しています。会議で挙げた必要な事項は、迅速に関係者へ共有し、情報伝達の確実性を高めています。法人のポータルサイトも活用し、各種規程やマニュアル、重要な情報を職員がいつでも閲覧できるよう体制を整えています。緊急時には、職員の任意登録にもとづくグループチャットを通じて即時連絡をおこない、必要な情報に応じて送信相手を柔軟に変更することで、効率的な情報共有を図っています。日常業務では、業務日報を作成し、全職員が出勤時に確認することをルール化しています。不在時の共有事項についても遡って確認できる仕組みを整えています。また、議事録には既読確認と日時を記載する欄を設け、情報伝達の漏れが発生しないよう管理しています。さらに、組織や事業所に必要な情報はマニュアル化するとともに、ファイリングして全職員が必要ときにすぐ閲覧できるよう整えています。区や外部機関からのメールや、法人のポータルサイトから発信している重要な情報についても、職員全員が閲覧できるだけでなく、必要に応じて出力しファイリングすることで、迅速な確認ができるよう工夫しています。</p>		

◆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		
<p>施設では、高齢者相談センターや地域の介護予防プログラムを実施するサロン団体と連携し、定期的に事業を開催しています。また、港区の介護予防事業を支援するボランティアである「介護予防リーダー」や「介護予防サポーター」の定例会議にも参加し、地域の高齢者が健康に暮らせるよう、協働して取り組んでいます。支援が必要と判断した高齢者については、施設長が状況の確認をおこない、必要に応じて地域包括支援センターなど的高齢者相談センターと情報を共有し、見守りや支援を連携しておこなえる体制を整えています。さらに、高輪地区地域連絡会や高輪地区介護予防事業担当者連絡会議に参加し、地域の最新情報を収集しています。年に1回開催している自立支援型ケア会議では、高齢者相談センターやいきいきプラザ職員に加え、介護予防総合センターから専門職員を招き、地域課題や個別ケースについて協議しています。</p>		

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		
<p>施設では、支援が必要と判断される高齢者について、高齢者相談センターと情報を共有し、協力して対応や見守りをおこなっています。また、災害時に迅速な協力や連携体制を確保するため、毎月開催される地域防災協議会に職員1名が参加しています。さらに、天災などで区から要請があった場合には、施設を避難所として提供しています。施設の地下には備蓄品が保管されており、港区の管理のもと、定期的に在庫の入れ替えをおこなっています。</p>		

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		
<p>施設の協議会では、高齢者だけでなく、児童や乳幼児に関する情報の共有と交流についても協議しています。毎年の事業計画策定にあたっては、外部および内部環境の分析を実施し、CSアンケート等を通じて地域の福祉ニーズや利用者の意見を収集・分析したうえで、計画に反映しています。利用者の声をもとに手話講座の開催が実現するなど、地域のニーズに即した取り組みも展開しています。また、地域との交流促進を目的に、年末には「年越し蕎麦の振る舞い」を実施し、高輪地区のいきいきプラザ職員と協力して多くの来館者に年越し蕎麦を提供しました。この取り組みによって、新規登録者の増加にもつながっています。さらに、年3回開催する運営委員会では、いきいきプラザの意見に加え、各委員からの第三者的な意見も積極的に取り入れているほか、港区職員の参画により、会議の透明性も確保しています。</p>		

◆カテゴリー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		
<p>施設では、協定書および事業計画に基づいた適切な事業運営をおこなうため、毎年、前年度の事業計画の成果を振り返り、外部・内部の環境分析を実施したうえで、地域ニーズや利用者の声を反映した新たな事業計画を策定しています。計画の進捗状況については、毎月の事業部責任者会議で詳細な報告・確認をおこない、年度計画に対する達成度や課題点を把握しています。高輪地区いきいきプラザのマネージャー会議においても、施設間での連携強化を図りながら、共通の課題や予算執行状況について情報を共有し、必要に応じて計画の見直しや修正を検討しています。</p>		

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		
<p>施設では、利用者が安心して意見や苦情を伝えられるよう、苦情対応マニュアルを整備するとともに、外部相談窓口の情報を事業所内に掲示しています。さらに、苦情受付担当者および苦情解決担当者を明確に定め、対応窓口を整備しています。また、館内の各所にご意見箱を設置し、投函された意見には、意見者の希望に沿う形で丁寧に回答しています。年3回以上の利用者懇談会では、自由に意見を発言できる時間を設け、利用者の声を幅広く収集しています。寄せられたご意見や苦情、要望に対する返答については、必要に応じて臨時の話合いの場を設けて協議し、迅速な対応が求められる場合には区へ相談し、解決に向けて取り組んでいます。さらに、毎年実施する利用者CSアンケートで寄せられた個別の意見については、一つひとつに対する回答を作成し、館内掲示およびホームページで公開することで、透明性の確保に努めています。</p>		

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		
<p>施設では、利用者の意見を幅広く収集するため、館内にご意見箱を設置し、匿名でも意見を伝えやすい仕組みを整えています。また、各事業や講座の終了後には満足度アンケートを実施し、事業ごとの評価だけでなく、自由記載欄を通じて具体的な要望も受け付けています。受け付けた意見等の情報をもとに、次期の各事業の改善に取り組んでいます。さらに、年3回以上の利用者懇談会や利用者満足度アンケート調査では、利用者の意見やニーズを収集・分析し、サービスの質向上に反映しています。各事業の運営においても、参加者と相談しながら進行方法や定員を柔軟に見直すなど、利用者主体の運営を実現するよう努めています。</p>		

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		
<p>施設では、利用者に対し一貫した姿勢と丁寧さを持って対応するため、方針管理規程および港区職員接遇マニュアルを整備しています。また、職員の接遇力向上を目的として、ホスピタリティ研修や接遇研修を実施し、実践力を高める「マイスター制度」も導入しています。この制度では、職員のホスピタリティや事業企画力を評価し、年に一度のペーパーテストの成績、事業への貢献度、特定資格の保有に応じて報酬に反映することで、公平性のある給与制度を実現しています。さらに、利用者満足度調査の結果を事業所内で共有し、特に職員の対応に関する項目を所内会議で議論しています。その結果を踏まえて今後の対応方針を策定し、サービスの質向上に向けた取り組みを進めています。</p>		

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なっている	○
	施設の情報を行政や関係機関等に提供している	○
講評		
<p>施設では、地域住民や利用者に向けた広報活動として、毎月25日に講座募集や月間スケジュールを掲載した「館だより」を発行しています。館だよりは、地区内のいきいきプラザのほか、地域包括支援センターや図書館など、地域施設を含む計19施設に交換便で送付し、設置を依頼しています。また、来館が難しい方への情報提供として、館だよりを公式ホームページ上でもデータで公開しています。また、施設の公式ホームページでは、港区公式サイトとは別に、多数の写真を掲載し、随時更新することで最新情報を発信しています。さらに、介護予防リーダー・サポーター定例会などにも出席し、関係機関に向けたPR活動を積極的に展開しています。</p>		

◆カテゴリ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		
<p>施設では、求める人材像を明確にした上で、館長や統括責任者、状況に応じて系列施設の責任者も加わり、面接を実施しています。採用面接では適性検査をおこない、結果を踏まえて採用を総合的に判断しています。人事制度については、人事考課制度を用いて、育成・評価・報酬・昇進を連動させ、効果的に運用しています。また、自己申告制度として「人事考課シート」や「キャリアアップ申告書」を活用し、上司との面談を通じて、各職員の担当業務や施設で求められる特性を考慮しながら運用を進めています。さらに、職員の成長とモチベーション向上を目的に、マイスター制度を導入し、やる気と働きがいの向上に取り組んでいます。</p>		

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	S
	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		
<p>施設では、職員一人ひとりの能力向上を目指し、年2回の人事考課シートを通じて行動報告をおこない、目標管理面談で自己評価・一次評価・二次評価を実施しています。目標の進捗状況は面談で確認し、フィードバックを通じて職員の成長を支援しています。必要な研修は定期的実施するほか、外部研修の情報を共有し、職員の参加を促しています。参加後は研修報告書を作成し、全職員が閲覧できる環境を整えることで、学びの共有を促進しています。また、法人全体で年1回実施する「事例研究発表会」では、各事業所で取り組んだ事例を専門的な視点でまとめ、法人内の予選を経て選ばれた発表が本選に進出します。優秀な発表者は表彰を受け、その成果が職員のモチベーション向上につながっています。発表内容は冊子にまとめ、参加できなかった職員にも閲覧することで、全員が学びの機会を得られるようにしています。さらに、施設業務の標準化を図るため、法人全体の統一マニュアルを整備し、各施設の特性に応じた業務マニュアルは管理者が中心となって作成・改版しています。これにより、全職員がパソコン内および紙媒体で必要なマニュアルをいつでも閲覧できる環境を整えています。</p>		

◆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		
<p>施設では、経費管理マニュアルを整備しており、「経費の報告と経費管理表の意味、購入・発注～納品書～請求書、経費管理表の作成、最終チェックと提出」の順に従って経理処理をおこなうことで、正確な経費管理表とチェックができる仕組みを構築しています。経費関係書類は施錠可能なキャビネットで保管し、厳重に管理しています。予算の執行進捗状況については、マネージャーが毎月の月次実績で確認し、5館の合同会議で再確認をおこなっています。統括館長は5館すべての予算執行状況を把握し、一元的に管理しています。経費の執行状況は四半期ごとに確認し、港区の所管課に報告しています。また、経費は月ごとに締め、本部経理部に経理関係書類を提出しています。予算の執行状況は、法人ポータルサイトの経理課へのリンクを通じてパソコン上で確認できるほか、紙媒体でも閲覧可能な状態にしており、マネージャーおよび管理者が適切に管理しています。</p>		

## ◆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	季節に応じた活動や多様な講座の展開に力を入れ、利用者が幅広いプログラムの中から、自身にあった活動を選択できるようにしています
内容①	季節に応じた活動や講座の展開に特に力を入れています。年間を通じて多様なプログラムを提供することで、多くの地域住民に利用されています。2023年度は年間来館者数の目標値を大きく超える成果を上げ、2024年現在も毎月の来館者数目標を上回る利用が続いています。文化系活動では、絵手紙サロンや折り紙サロンを通じて、参加者が作品づくりを楽しみながら交流を深めています。また、輪投げ教室では全身運動やスコア計算を通じて健康促進と脳の活性化を図り、参加者が仲間と楽しく活動できる環境を提供しています。さらに、介護予防事業として脳トレや健康講座を展開し、高齢者の自立支援や生活の質の向上を目指しています。これらに加え、ダンスや書道、リズム体操など多様な教室が開かれており、利用者が幅広い選択肢の中から自身に合った活動を楽しむことができる環境づくりに力を入れています。

事業者が特に力を入れている取り組み②	
タイトル②	地域との交流を通じて施設の周知を図るとともに、福祉サービスを身近に感じられるような活動に力を入れています
内容②	地域との交流を通じて施設を広く知っていただく機会を増やす取り組みに力を入れています。地域の商店街が主催する夏祭りに参加し、包括支援センターと共同でブースを設け、血管年齢や握力測定をおこないました。この活動を通じて、施設の存在を知りながらも具体的な役割を認識していなかった地域住民や、若い世代の方々が自分の親に施設を紹介するきっかけとなっています。また、公的な福祉サービスへの理解がまだ十分でない状況を踏まえ、地域イベントに参加することで、施設の役割を広める場としています。さらに、健康増進や趣味を育む活動を通じて、高齢者が新しい趣味を見つけたり、地域での居場所を広げたりする支援をおこなっています。このように、地域社会とのつながりを強化し、多くの方々に福祉サービスを身近に感じていただけるよう推進しています。

事業者が特に力を入れている取り組み③	
タイトル③	利用者とのコミュニケーションを重視し、満足度の向上を図っています
内容③	施設では、利用者とのコミュニケーションを積極的に取ることを最重要視しており、利用者一人ひとりの困りごとを把握することに努めています。アドバイスが可能な場合は適切に伝え、必要に応じて地域包括支援センターにつなぐなど、見守りの機能を果たしています。運営方針の一つとして『4C's with THANKS』を掲げ、「コミュニケーション・コーディネーション・チャレンジ・クレンリネス・サンクス」の行動を全職員が実践し、利用者のニーズに応えながら満足度の向上に努めています。また、方針管理規程および港区職員接遇マニュアルを整備し、接遇向上のためにホスピタリティ研修や接遇研修を実施しています。さらに、法人独自のマイスター制度を活用し、実践演習を通じて職員のスキル向上を促進し、質の高いサービス提供を目指しています。利用者満足度調査の結果については振り返りをおこない、事業所内で共有しています。特に職員の対応に関する項目を重点的に所内会議で話し合い、今後の対応方針を策定しています。

◆全体評価

特に良いと思う点	
タイトル①	地域の高齢者が健康でいきいきとした生活を送るため、さまざまなサービスやプログラムを提供しています
内容①	地域の高齢者が健康でいきいきとした生活を送るため、また孤立を防ぐために、さまざまなサービスやプログラムを提供しています。健康増進のため、口腔ケアや栄養講座を実施し、フレイル予防に取り組んでいます。また、運動系や文化系の趣味教養プログラムを通じて、高齢者が新しい趣味を見つけたり、身体を動かしたりする場を提供しています。さらに、調理室を活用したイベントとして、年末に年越しそばを作り、普段利用されない方もお越しいただける機会を提供することで、高齢者の方々が孤立することなく、地域社会の中でつながりを持ちながら健康的な生活を送ることができるように支援しています。
タイトル②	各種マニュアルを整備し、全職員が円滑に業務を遂行する体制を整えています
内容②	施設では、各事業に担当職員を配置するとともに、会場設営用ファイルを整備し、他の職員でも円滑に準備を進められる体制を構築しています。また、法人全体で必要な内容は統一マニュアルとして整備し、施設ごとの特性に応じた業務マニュアルは各施設の責任者が中心となって作成・改版しています。マニュアルや手順書はパソコン内および紙媒体でいつでも全職員が閲覧できるように整備しており、法人のポータルサイトを通じて各種規程や重要情報も確認できる環境が整っています。
さらなる充実が望まれる点	
タイトル①	面談を通じて職員との連携を強化し、さらなる組織力の向上を図る取り組みに期待します
内容①	施設では、所内会議や各種面談を通じて、運営方針や目標や法令遵守を職員に周知しています。施設長は1on1面談で業務の進捗や遵守状況の確認をおこなっています。常勤職員には目標達成に向け、年2回の目標管理面談をしています。今後は、職員とのコミュニケーションをさらに深めて連携を強化し、責任者が主体となる組織力の向上に期待します。
タイトル②	情報共有と記録管理の方法を強化し、さらなる業務の効率化に期待します
内容②	施設では、所内会議や担当者会議、目的別の会議を開催し、会議で挙げた重要事項はその都度、共有しています。また、業務日報を作成し、全職員がいつでも閲覧できる状態を整え、出勤時の確認をルール化しています。不在時の共有事項も遡って確認できるようにし、情報の確実な伝達を図っています。今後は、情報共有の精度をさらに高めて業務の効率化と連携の強化に期待します。