2024(令和6)年度第三者評価

高輪いきいきプラザ

— 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)

港区立高輪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	H2301023	
	H2301054	
評価対象事業所名称	港区立高輪いきいきプラザ	
事業所連絡先	〒	〒108-0074
	所在地	東京都港区高輪3丁目18番15号
	Tel	03-3449-1643
事業所代表者氏名	松岡 結里	
契約日	2024年5月7日	
利用者調査実施期間	2024年9月25日～2024年10月9日	
自己評価実施期間	2024年9月25日～2024年10月9日	
訪問調査日	2024年11月5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	社会福祉法人奉優会
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	なし
アクアルーム 浴場開放時間	<p>【入浴日】 月・木(女性) 火・金(男性) 【時間】 13:00～16:00 【受付時間】 12:45～15:10</p>

(2) 運営体制

職員	常勤職員	非常勤	その他	合計
	2	12		14
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	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、採用時に独自資料を使用し、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	○
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や自主検査チェック表にもとづき、日常点検を毎日おこなっています。開館時や部屋の使用後、夕方には館内点検を実施し、不具合の早期発見と迅速な整備に努めています。また、点検時には備品や器具も確認し、損傷があれば簡易補修で対応し、時間がかかる場合は安全を確保したうえで後日対応しています。定期点検については、年間点検一覧表にもとづき点検会社が作業を実施し、その報告書を管理しています。さらに、年2回の全館避難訓練をおこない、併設の保育園や児童館にも参加してもらい、建物全体での対応力を強化しています。訓練後は合同会議で振り返りを共有し、課題解決に取り組んでいます。2024年度は合同で止水板設置訓練も実施しました。加えて、BCPマニュアルや安全管理マニュアルを整備し、建物全体で緊急時の協力体制を確保しています。このように、利用者の安全性を最優先にした施設運営と環境整備をおこなっています。</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点検会社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-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、情報の種別に応じてパスワードやアクセス権を細かく設定し、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な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、毎月発行している「高輪だより」を近隣町会や港区の郵送システム交換便を活用して高齢者相談センターや図書館に配布するほか、高齢者相談センターとは、血管年齢測定会や生命会社と協働のもとベジタブルチェックなどを連携して事業を開催しています。また、町会と防災に関する事業や老人クラブと児童館の子どもたちとで「輪投げ」や「絵本を読む会」を開催して、世代間交流を図っています。そのほか、地域の交流イベントでは、箱根駅伝応援カフェを開催しています。港区の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」や「介護予防サポーター」の定例会議にも参加し、地域の高齢者が元気に暮らせるよう、協働で取り組んでいます。さらに、高輪地区地域予防連絡会や高輪地区介護事業担当者連絡会議に参加し、地域情報の収集に努めています。年1回の自立支援型ケア会議では、高齢者相談センター、いきいきプラザ職員、介護予防総合センター専門職員とともに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>施設に来所する高齢者と関わるなかで、気になる様子が見られた場合は、朝礼や夕礼で報告し、原則施設の責任者が連絡するほか、必要に応じ看護師も連絡の対応をおこなうなど、高齢者相談センターと情報共有して、見守りなどの協力体制を整えています。災害時での協力や連携体制を確保するため毎月、町内会主催の地域防災協議会に、いきいきプラザ職員1名が参加し、災害時の対応について協議しています。また、町内会と消防署と連携して年1回、防災フェスタの実施をおこない、災害に備えています。さらに、毎月1回の施設協議会を開催し、併設の学童クラブや保育園のほか、施設管理者、警備管理者、清掃業者、所管課の係長・副係長が参加し、館内だけではなく、各部門や港区所管課から状況を共有していき、地域に根ざしたいいきいきプラザを目指しています。</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に努めています。毎年の事業計画の策定にあたっては、施設周辺の環境や高齢者に関する外部環境分析や、施設に関する内部環境分析をおこない、CSアンケートなど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、事業計画に反映しています。施設の介護予防事業としてトレーニングマシンを設置し、健康向上に向けた事業に取り組んでいます。そのほか、新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことに伴い、カラオケサロンを増やすなど、利用者のニーズに対応した事業を展開しています。土日には、演奏を聴きながら多世代の交流を兼ねたコンサートを定期的で開催し、地域の方がどなたでも参加できる事業として実施しています。年3回以上の運営委員会では、いきいきプラザの意見だけでなく、第三者として各委員からの意見を取り入れ、地域の福祉向上のために取り組んでいます。また、港区職員の参画による、透明性のある会議を実施しています。</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。また、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。さらに、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、苦情受け付け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し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。受け付けた意見などの情報をもとに、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、効果的な広報・PR活動をおこない、利用者や地域の方々への情報提供に努めています。毎月25日に、講座募集や月間スケジュールを案内する「館だより」を発行し、区内のいきいきプラザや近隣町会、地域施設などを含む数十施設にも配布して広く設置を依頼しています。また、「館だより」はホームページにもデータで掲載し、来館が難しい方にも情報が届くよう配慮しています。さらに、港区公式ホームページだけでなく、法人のホームページでも施設内外の様子や講座の開催風景を写真とともに掲載し、最新情報を提供しています。高輪地区いきいきプラザ5館の館だよりも手に取りやすいようにまとめて設置し、地域の利用促進を図っています。</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回覧することで、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、「(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)経費管理表の作成、(4)最終チェックと提出」の手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施設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	併設している事業者や、それに関わる業者の方と連携を密に取り、安全で快適な環境を維持に努めています
内容①	建物全体での安全管理と運営に力を入れています。保育園や児童館、カフェなど併設された複数の施設が連携し、建物管理者や清掃業者も含めた施設協議会を毎月開催しています。この協議会は、情報共有の方法を話し合い、運営運用のルール改善を検討する場として位置づけられ、利用者が安心して過ごせる環境づくりを推進しています。協議会では、施設内での安全点検や清掃状況の確認に加え、利用者から寄せられた意見を反映する仕組みも整備しています。また、複合施設ならではの特徴を活かし、こどもから高齢者まで安心して利用できる建物づくりを目指しています。今後の工事予定や保育所、児童館の活動予定など、施設間での調整が必要な情報を共有し、安全で快適な環境を維持するための運営をおこなっています。

事業者が特に力を入れている取り組み②	
タイトル②	個別面談や法人の制度、施設内外の研修を通して、全職員の専門性の向上に繋がっています
内容②	施設では、人材育成に力を入れています。全職員を対象に責任者が年2回以上の個別面談を実施し、職員一人ひとりの課題や成長目標を明確化しながら、適切なサポートをおこなっています。また、ホスピタリティ制度や事例研究発表会を活用し、課題解決力の向上やサービスの質を高める取り組みを進めています。毎月開催される所内会議やリスクマネジメント会議では、業務改善や課題を共有し、組織全体の連携強化を図っています。外部研修では、港区が提供する情報セキュリティやハラスメント防止、施設予約システムの活用など、多岐にわたるテーマに参加を促しています。法人内研修では、個人情報保護やコンプライアンス、緊急時対応、苦情対応、メンタルヘルス、AED講習など実践的な内容を提供しています。これらの取り組みにより、職員一人ひとりが専門性を高め、利用者に質の高いサービスを提供できる体制を整えています。

事業者が特に力を入れている取り組み③	
タイトル③	地域の方々が気軽に立ち寄れる場として、カフェやコミュニティスペースを設け、憩いの場となるようサービス提供の向上に力を入れています
内容③	施設では、地域の方々が気軽に立ち寄れる場として、カフェやコミュニティスペースを設けています。カフェでは、期間限定メニューを提供し、手ごろな価格の設定をおこない、幅広い年代の方々に利用しやすい環境を整えています。また、コミュニティスペースでは、飲食の持ち込みやパソコンの使用を可能にし、仕事や趣味の時間を快適に過ごせるよう配慮しています。さらに、お正月には地域の方々と一緒に楽しめる企画として、箱根駅伝の中継を見ながら応援、お茶やお菓子を用意しておもてなしをするとともに、沿道で直接応援を希望される方には現地までの案内をおこなっています。また、地域と連携した防災フェスタにも積極的に参加をおこない、カフェからお茶を提供するなど、地域とのつながりを深める活動にも取り組んでいます。施設では、利用者や親子連れ、地域で働く方々にも親しまれる憩いの場となるよう、さらなるサービス提供の向上に力を入れています。

◆全体評価

特に良いと思う点	
タイトル①	館内全体で、さまざまな災害を想定し、災害時に迅速な体制が取れるよう訓練を実施しています
内容①	災害に対する取り組みとして、建物全体での訓練を実施しています。建物内に併設される保育園や児童館、いきいきプラザの職員だけでなく、清掃や警備を担当する業者が参加する止水板設置の合同訓練をおこないました。施設には数年前、止水板を設置していましたが、2024年夏の豪雨を踏まえた対策や、2025年に予定している止水板の整備工事に向け、災害時の危機管理能力を向上することを目的に、施設協議会で議題として提案され、訓練を実施しました。全職員が参加しやすいよう、訓練は2回に分けて実施され、職員や清掃業者など約60名が参加し、それぞれの訓練で実際に止水板を設置する実践的な内容に取り組みました。このような取り組みを通じて、利用者に安心と安全を提供し、災害時の迅速な体制を強化しています。
タイトル②	施設では、高齢者や多世代の方々が気軽に利用しやすい工夫に取り組み、来館者を温かく迎え入れる環境を整えています
内容②	施設では、地域の人々とのつながりと、高齢者一人ひとりが活動の意欲を高め、若々しい精神を保つことを目指して、さまざまな事業やサロンをおこなっています。また、事業活動に利用する部屋以外にもカフェやコミュニティスペースを設置し、多世代の方々が気軽に利用しやすい工夫に取り組んでいます。館内では、季節に合った装飾をおこない、目に入りやすい掲出物など来館者を温かく迎え入れる環境を整えています。地下1階、1階、3階のそれぞれの場所に施設案内のパンフレットや「高輪だより」の設置をするほか、事業関係のポスターの掲示もおこない、活動の情報を提供し、多くの方々に利用を促しています。
さらなる充実が望まれる点	
タイトル①	所内会議で出た議論や、目標設定を书面化し、円滑な情報共有を図るとともに、職員全体のさらなるスキルアップに期待します
内容①	職員のさらなるスキルアップを目指し、個別の目標管理を文章化して視覚化する取り組みを計画しています。職員の経験年数に幅があり、10年以上の経験を持つベテラン職員から新入職員まで、多様な背景を持った職員が活躍しています。このような職員たちは意識レベルが高く、自然と目標設定や会議がおこなわれる体制が整っています。一方で議題や議論が文章として記録されないまま進行している状況が課題としてあがっています。特に所内会議での議論や非常勤職員の個別目標管理に関しては、書面化が不十分などところがあるため、具体的な改善点や成果が見えにくい状況です。そのため、所内会議で出た議題や議論の内容や個別の目標管理を文章化し、視覚化することで、非常勤職員を含むすべての職員に情報共有がより円滑になり、さらには職員一人ひとりが自らの成長を実感しやすくなるだけでなく、職員全体のスキルアップと、利用者へのより良いサービス提供につながることに期待します。
タイトル②	新規の方にも広く施設を利用していただくため、既存の事業だけでなく、新しい事業の企画・運営に期待します
内容②	施設では、新規の方にも施設をより利用していただくための取り組みが課題となっています。現在、事業や講座に関しては定期に開催する内容が多く、利用者が定着している傾向です。一方で、新規利用者の来館数が伸び悩んでいることが現状の課題としてあげられています。既存の講座は高い人気を維持しているため、これまでの利用者のニーズに応え続けることが重要です。一方で、新規の利用者を増やすためには、既存の事業と新規事業のバランスをとることが求められています。そのため、利用者懇談会などを活用し、普段から施設に来館している利用者の意見を聴きながら、新しい事業の計画に向けた取り組みを検討しているとのこと。利用者の意見を積極的に取り入れ、新規利用者の来館促進や、施設全体のさらなる活性化につながることに期待します。