



# 十六銀行

16FG



# 十六総合研究所

16FG

2023年3月31日

各位



## 株式会社ほほえみとのポジティブインパクトファイナンス契約の締結について

株式会社十六銀行（頭取 石黒 明秀、以下「当行」といいます。）および株式会社十六総合研究所（社長 高橋 義信、以下「当社」といいます。）は、株式会社ほほえみ（代表取締役 杉浦 義教）とポジティブインパクトファイナンス（以下「PIF」といいます。）契約を締結いたしましたので、下記のとおりお知らせします。

PIFは、当行および当社にて、事業者さまの活動が外部（環境・社会・経済）に与えるインパクト（影響）を評価（特定・分析）し、ポジティブなインパクトの創出とネガティブなインパクトの低減に資するKPIを設定のうえ、定期的なモニタリングを通じてその達成に向けた取組みを支援していくことを目的とする資金調達手段です。

当行および当社は、PIFを通じて事業者さまと共通価値の創造をはかり、ともに持続的な成長を目指してまいります。

記

### 1. PIF契約概要

コース	ローンコース
資金使途	設備資金
期間	10年

### 2. 企業概要

所在地	愛知県名古屋市天白区向が丘4丁目1002番地
事業内容	施設サービス（有料老人ホーム、グループホーム、小規模多機能型居宅介護など）、在宅サービス（介護、看護、マッサージ、在宅医療専門診療所など）、その他（介護事業に関するコンサルティング、給食事業、福祉用具販売事業、喫茶事業など）
設立	2001年8月
資本金	30百万円

### 3. インパクト評価（要旨） ※ 詳細は後掲の「評価書」をご参照ください。

特定インパクト	K P I	関連SDG s
環境に配慮した事業活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>2030年までに業務用車両のうち20%をエコカー（HV車）とする。</li> </ul>	 
地域に密着した顧客幸福の実現	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合福祉事業者として新たなサービスを展開する。（毎年の取組みの開示）</li> <li>「健康塾」など地域に根差したイベントを年間50回以上開催する。</li> <li>2023年度に顧客満足度アンケートを用いた数値目標を定め、2024年度以降に数値目標を目指す。</li> <li>2023年度に介護サービス継続率の数値目標を定め、2024年度以降に数値目標を目指す。</li> </ul>	  
従業員幸福の確立	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023年度に従業員満足度アンケートを用いた数値目標を定め、2024年度以降に数値目標を目指す。</li> <li>2023年度に従業員在職率の数値目標を定め、2024年度以降に数値目標を目指す。</li> </ul>	

以上

【本件ご照会先：経営企画部 広報・IR室 TEL 058-266-2511】

株式会社ほほえみ  
ポジティブインパクトファイナンス評価書

2023年3月31日



人と、地域と、未来をむすぶ

十六総合研究所

十六総合研究所は、十六銀行が株式会社ほほえみ（以下、「ほほえみ」）に対してポジティブインパクトファイナンス（以下、「PIF」）を実施するにあたって、同社の事業活動が環境・社会・経済に及ぼすインパクト（ポジティブインパクトおよびネガティブインパクト）を分析・評価した。この分析・評価は、国連環境計画金融イニシアティブ（UNEP FI）が提唱した PIF 原則および PIF 実施ガイド（モデル・フレームワーク）、ESG 金融ハイレベル・パネルにおいてポジティブインパクトファイナンスタスクフォースがまとめた「インパクトファイナンスの基本的考え方」に則ったうえで、十六総合研究所が十六銀行と共同で開発した評価体系に基づいている。



人と、地域と、未来をむすぶ

十六総合研究所

## 目次

<b>1. 企業概要と理念、サステナビリティ</b> .....	- 3 -
(1)ほほえみの概要 .....	- 3 -
(2)ほほえみの理念とサステナビリティ.....	- 4 -
<b>2. インパクトの特定</b> .....	- 6 -
(1)事業性評価 .....	- 6 -
(2)バリューチェーン分析.....	- 6 -
(3)インパクトレーダーによるマッピング .....	- 7 -
(4)特定したインパクト .....	- 9 -
(5)インパクトニーズの確認 .....	- 12 -
(6)ポジティブインパクトに対する追加性、十六銀行との方向性の確認.....	- 14 -
<b>3. インパクトの評価</b> .....	- 15 -
<b>4. モニタリング</b> .....	- 18 -
(1)ほほえみにおけるインパクトの管理体制と開示方法.....	- 18 -
(2)当社によるモニタリング .....	- 18 -

## 1. 企業概要と理念、サステナビリティ

### (1)ほほえみの概要

#### 【企業概要】

社名	株式会社ほほえみ
代表者	代表取締役 杉浦 義教
所在地	名古屋市天白区向が丘4丁目1002
事業内容	① 施設サービス [有料老人ホーム、グループホーム、小規模多機能型居宅介護など] ② 在宅サービス [介護、看護、マッサージ、在宅医療専門診療所など] ③ その他 [介護事業に関するコンサルティング、給食事業、福祉用具販売事業、喫茶事業など]
資本金	30 百万円
設立	2001 年 8 月 13 日
従業員数	119 名 (2022 年 12 月末時点) 381 名 (グループ全体/2023 年 2 月時点)
売上高	494 百万円 (2021 年 12 月期)

#### 【企業沿革】

2001 年 8 月	「有限会社ほほえみ」を創立
2002 年 10 月	「シルバーホームよもぎ台」を開設
2006 年 3 月	「グループホームひらばり」を開設
2008 年 4 月	「グループホーム向が丘」を開設 「小規模多機能型居宅介護ひらばり」を開設
2009 年 4 月	「訪問介護よもぎ台」を開設
2010 年 4 月	「グループホーム向の山」を開設 「小規模多機能型居宅介護向の山」を開設
2013 年 5 月	「社会福祉法人地域福祉コミュニティほほえみ」を設立 「特別養護老人ホームひらばりみなみ」を開設 「ほほえみ あるけるデイサービス」を開設 「ショートステイほほえみ」を開設 「訪問看護ほほえみ」を開設



人と、地域と、未来をむすぶ

16FG 十六総合研究所

2015年3月	「シルバーホーム神の倉」を開設
2015年5月	「デイサービスはじまる Cafe ほほえみ」を開設
2016年4月	「訪問看護シエルプラン」を開設
2016年10月	「居宅介護支援事業所ラ・ルート」を開設
2017年5月	ほほえみグループシステム事業部を開設
2022年11月	一般社団法人「 <sup>よひどころ</sup> 拠」を設立

ほほえみは愛知県名古屋市天白区を中心に、有料老人ホームやグループホーム等の施設サービスをはじめ、訪問介護や看護などの在宅サービスさらには介護事業に関するコンサルティングなど、介護・福祉に関連した様々な事業を展開している。また、近時においては一般社団法人「<sup>よひどころ</sup>拠」を設立し、在宅医療専門診療所の運営を通じて介護サービスと医療サービスの双方を提供している。

事業のカテゴリ	サービスの内容
① 施設サービス	有料老人ホーム、グループホーム、 小規模多機能居宅介護 など
② 在宅サービス	介護、看護、マッサージ、在宅医療専門診療所 など
③ その他	介護事業に関するコンサルティング 給食事業、福祉用具販売事業、喫茶事業など

この他にも、同社グループ内の NPO 法人「地域ネットワークほほえみ」において、認知症講座、教育ファーム、地域助け合いなどのボランティア活動とともに、仲間と足湯やウォーキングを楽しむ「健康塾」を開催するなど、事業以外にも様々なイベントを開催することで、地域社会との繋がりや住民との結びつきを深めている。

## (2)ほほえみの理念とサステナビリティ

同社は、後述の理念のもと、運営方針と行動指針を定め、従業員一人一人がプロフェッショナルとして、利用者に寄り添った対応を徹底している。

同社が考える幸せな社会の姿とは、「どの世代になっても楽しく（ほほえみ）、生きがい（感動）を持つことができる社会」のことを指している。このような社会を実現するため、同社は会社と従業員がともに「楽しみ」ながら「学び」「働く」環境づくりに努め、利用者に「ほほえみ」と「感動」を生み出すサービスを提供し続けている。

## 理念

- 私たちは幸せな社会創りのために、楽しく夢を叶え信頼を築くことで「ほほえみ」と「感動」を生み出し、届けます。

## 運営方針

- (1) 利用者・ご家族・地域の方々に満足していただける福祉を目指します。
- (2) 事故のない、安全な介護を目指します。
- (3) 地域及び医療関係者との連携を密にした福祉を目指します。
- (4) 専門性を高め、自立した福祉職としてやりがいを感じられるように目指します。
- (5) 経済性を考えた効率の良い福祉を目指します。

## 行動指針

### ●安全（すべての大前提）

- ①人・場所・雰囲気全ての場面において、安全な環境を全員で届ける
- ②安全を最優先した報連相を行う
- ③約束を守る、ルールを守ることで、安全を守る

### ●接遇（相手の立場に立って行動する）

- ①フローを意識する
- ②相手に関心を持つ
- ③3つのキーワード「笑顔」「挨拶」「一言添える」

### ●舞台（プロとしてほほえみと感動をすべての人に提供し、届ける）

- ①プロ意識を持つ
- ②お客様自身ですら気がついていない望みとは何かを考え、それに対して自分ができる最高のおもてなしとはなにかを常に考える
- ③心温まる場面をつくり届ける

### ●効率（チームで最大の能力を発揮し続ける）

- ①自分の役割をムダ・ムリなく果たす
- ②強みを最大限活かす
- ③お客様のムダ・不満をカバーする



人と、地域と、未来をむすぶ

16FG 十六総合研究所

## 2. インパクトの特定

### (1)事業性評価

同社は、名古屋市天白区を中心に地元の高齢者を対象にした介護施設の運営と訪問による福祉サービスを手掛けている。名古屋市などの地方行政と緊密に連携し、地域包括ケアシステムの構築の一翼を担っている。

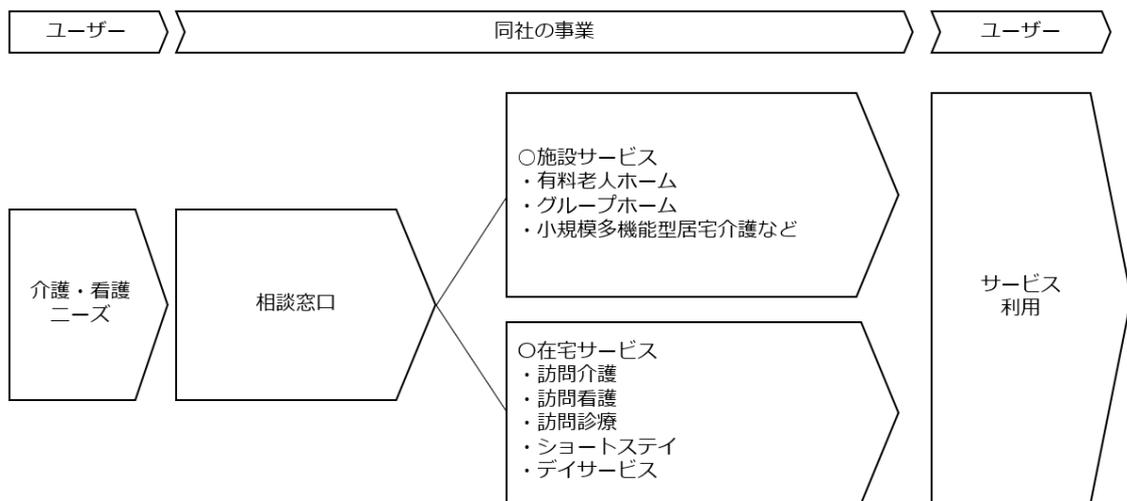
同社は、要介護度の状況や利用者の家庭の事情に合わせた施設利用はもちろんのこと、家庭的で親しみやすく、質の高い介護・医療サービスを提供する事業者として、地元地域において広く認知されている。

### (2)バリューチェーン分析

下図は、同社のバリューチェーンを可視化したものである。

同社は①施設サービス [有料老人ホーム、グループホーム、小規模多機能型居宅介護支援事業所など]、②在宅サービス [介護、看護など] を行っており、利用者の健康状態や家庭の事情に応じた、きめ細やかなサービスを提供している。

以下を基に、同社の事業が「社会」「環境」「経済」に与えるインパクトについて分析を行う。



人と、地域と、未来をむすぶ

十六総合研究所

(3)インパクトレーダーによるマッピング

先述のバリューチェーン分析の結果をもとに、インパクトマッピングを実施する。

同社の事業を国際産業標準分類（ISIC）上の業種カテゴリに適用させた上、UNEP FI が提供するインパクトレーダーを用いて「ポジティブインパクト」（以下 PI）と「ネガティブインパクト」（以下 NI）を想定する。同社の事業について、「居住介護施設（ISIC:8710）」「高齢者・障害者用居住ケアサービス業（同 8730）」「宿泊施設のない高齢者・障害者向け社会事業（同 8810）」「その他の旅客陸運業（同 4922）」を適用し、発生するインパクトの検証を行った。

◎：主要カテゴリ ○：関連カテゴリ

国際産業標準分類 インパクトカテゴリ	同社の事業							
	【8710】 居住介護施設		【8730】 高齢者・障害者用 居住ケアサービス業		【8810】 宿泊施設のない高齢者 ・障害者向け社会事業		【4922】 その他の旅客陸運業	
	PI	NI	PI	NI	PI	NI	PI	NI
水								
食料								
住居	○		○					
健康・衛生	○	○	○	○	○			○
教育								
雇用	◎	○	◎	○	◎	○	○	○
エネルギー								
移動手段							◎	
情報								
文化・伝統								
人格と人の安全保障	○	○	○	○	○			
正義・公正								
強固な制度・平和・安定								
水（質）								
大気								○
土壌								○
生物多様性と生態系サービス								○
資源効率・安全性								○
気候								○
廃棄物		○		○		○		○
包括的で健全な経済							○	
経済収束							○	

「住宅」のカテゴリにおいては、居住型介護により高齢者の住環境の確保に寄与するという PI が発現する。SDGs では、以下のターゲットに該当すると考えられる。

- ・「11.1: 住宅や基本的サービスへのアクセスを確保し、スラムを改善する」

「健康・衛生」のカテゴリにおいては、介護サービスや住環境により利用者の健康や福祉が支えられるという PI と、サービスによっては利用者の健康や福祉が害されるという NI が発現する。

SDGs では、以下のターゲットに該当すると考えられる。

- ・「3.8: 質の高い基礎的な保健サービスへのアクセスを含む、ユニバーサル・ヘルス・カバレッジ（UHC）を達成する」

「雇用」のカテゴリにおいては、労働によって従業員の生活が支えられるという PI と、労働環境によっては従業員の健康状態が脅かされるという NI が発現する。

SDGs では、以下のターゲットに該当すると考えられる。

- ・「4.4: 技術的・職業的スキルなど、仕事に必要な技能を備えた若者と成人を増加させる」
- ・「8.5: 雇用と働きがいのある仕事、同一労働同一賃金を達成する」
- ・「8.8: 労働者の権利を保護し、安全・安心に働けるようにする」

「人格と人の安全保障」のカテゴリにおいては、施設利用により入居者の生活に寄与するという PI と、施設の人数超過などによってサービスの質が下がり、入居者の QOL が低下するリスクが発生するという NI が発現する。SDGs では、以下のターゲットに該当すると考えられる。

- ・「9.1: 経済発展と福祉を支える持続可能で強靱なインフラを開発する」

「気候」のカテゴリにおいて、施設利用者の送迎などに業務用車両を利用することから温室効果ガス排出という NI が発現する。

SDGs では、以下のターゲットに該当すると考えられる。

- ・「13.3: 気候変動の緩和、適応、影響軽減及び早期警戒に関する教育、啓発、人的能力及び制度機能を改善する」

「廃棄物」のカテゴリにおいては、事業形態によっては廃棄物が増加するという NI が発現する。

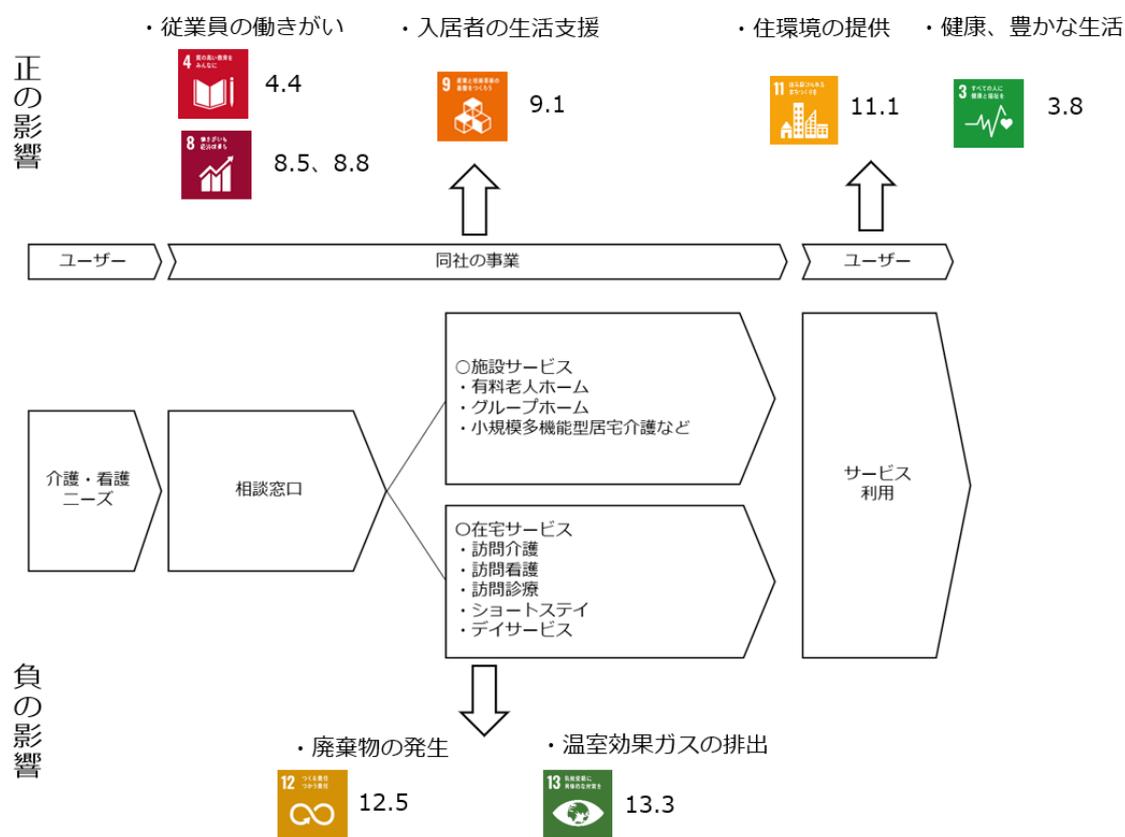
SDGs では、以下のターゲットに該当すると考えられる。

- ・「12.5: 廃棄物の発生を減らす」

「大気」「土壌」「生物多様性と生態系サービス」「資源効率・安全性」「包括的で健全な経済」「経済収束」のインパクトについては、本事業との関連性は低いことから、本評価書での検証は省略。

#### (4)特定したインパクト

下図は「バリューチェーン分析」「インパクトマッピング」の結果を踏まえて、同社のバリューチェーンが与えるインパクトを可視化したものである。



以上を踏まえて同社のインパクトを下記のように特定した。

- 環境に配慮した事業活動
- 地域に密着した顧客幸福の実現
- 従業員幸福の確立

## ■ 環境に配慮した事業活動

同社は環境に配慮した事業活動により、環境的側面において負の影響を低減している。

具体的には、業務用車両をエコカー（HV 車）へ順次切り替えるほか、事務用品の集中管理や有効利用により全体の使用量削減を進めるとともに、現在、介護事業から生じる紙オムツなどを有機堆肥として再生利用する計画を検討するなど、今後サステナブルな事業活動をより一層深めていく方針である。

このインパクトはUNEP FIのインパクトレーダーでは、「気候」「廃棄物」のカテゴリに該当し、環境的側面においてNIを緩和すると考えられる。

SDGsでは、以下のターゲットに該当すると考えられる。

- ・「12.5: 廃棄物の発生を減らす」
- ・「13.3: 気候変動の緩和、適応、影響軽減及び早期警戒に関する教育、啓発、人的能力及び制度機能を改善する」

## ■ 地域に密着した顧客幸福の実現

同社は、地域および顧客に寄り添ったサービスの提供により、社会的側面において正の影響を与えている。

具体的には、介護サービスの現場においては、利用者がより充実した日々を送ることに役立つとされているものの介護保険の適用対象外であることから、導入や実施が見送られているケアやサービスが数多く存在する。同社はこうした実情を踏まえ、運営する小規模多機能型居宅介護「ひらばり」「向の山」において、介護保険では担いきれない利用者の要望を汲み取り、「料理をつくる」・「犬と散歩する」など何気ない日常を、「プラスワンサービス」と称して無償提供している。

また、前述の通り、同社グループ内のNPO法人「地域ネットワークほほえみ」においてボランティア活動を行うほか、足湯やウォーキングを楽しむ「健康塾」などのイベント開催を通じて、参加者に「ほほえみと感動」を提供し、地域との交流を深めている。

加えて、同社グループでは今後「子ども食堂」の運営を計画している。これは、近年社会問題となっている「ヤングケアラー<sup>1</sup>」について、正しい介護の知識の提供や、スポーツ教室などの開催を通じて子ども本来の遊びや楽しみを知ってもらう場や機会の提供を目的としている。

この他にも、正しい介護の知識や情報提供を行うため一般市民向けの「介護ケアスクール」を開催す

---

<sup>1</sup> ヤングケアラー：本来大人が担うと想定されている家事や家族の世話などを、日常的に行っている子どものこと。

---



人と、地域と、未来をむすぶ

16FG 十六総合研究所

るなど、地域の中に同社グループを軸とした「介護・福祉・医療」の好循環を創出すべく、様々な活動を行っている。このインパクトは UNEP FI のインパクトレーダーでは、「住居」「健康・衛生」「教育」「人格と人の安全保障」のカテゴリに該当し、社会的側面において PI を拡大すると考えられる。

SDGs では、以下のターゲットに該当すると考えられる。

- ・「3.8: 質の高い基礎的な保健サービスへのアクセスを含む、ユニバーサル・ヘルス・カバレッジ（UHC）を達成する」
- ・「4.4: 技術的・職業的スキルなど、仕事に必要な技能を備えた若者と成人を増加させる」
- ・「9.1: 経済発展と福祉を支える持続可能で強靱なインフラを開発する」

#### ■ 従業員幸福の確立

同社は、従業員幸福の確立に取り組んでおり、社会的側面において正の影響を与えている。

具体的には、同社グループは「顧客幸福」・「従業員幸福」・「安定経営基盤」の3つを軸として、様々な事業を展開している。

「顧客幸福」のカテゴリについてはこれまで述べた通りであるが、「従業員幸福」のカテゴリにおいては、社内アプリを開発して社員同士の交流・連携を深めているほか、現在 23 項目に亘るスコアリング「HEM（HOHOEMI Employee Method）」の導入を検討しており、従業員満足度を数値化・可視化した上で、これを改善し向上させるための具体的な取り組みを進めていく方針である。

また、2024 年度より、新入社員の奨学金の一部を同社が負担する制度の構築を検討しており、従業員の働きがいを創出し離職率の低下と定着を図る方針である。

このインパクトは UNEP FI のインパクトレーダーでは、「雇用」のカテゴリに該当し、社会的側面において PI を拡大すると考えられる。

SDGs では、以下のターゲットに該当すると考えられる。

- ・「8.5: 雇用と働きがいのある仕事、同一労働同一賃金を達成する」
- ・「8.8: 労働者の権利を保護し、安全・安心に働けるようにする」



人と、地域と、未来をむすぶ

16FG 十六総合研究所

## (5)インパクトニーズの確認

### ①日本におけるインパクトニーズ

同社の売上高の大半が日本国内におけるものである。国内における SDGs インデックス&ダッシュボードを参照し、そのインパクトニーズと同社のインパクトとの関係性を確認した。

本 PIF において特定したインパクトに対応する SDGs のゴールは、以下の 6 点である。

- ・「3:健康的な生活を確保し、福祉を促進する」
- ・「4:包摂的かつ公正な質の高い教育を提供し、生涯学習の機会を促進する」
- ・「8:包摂的かつ持続可能な経済成長及びすべての人々の完全かつ生産的な雇用と働きがいのある人間らしい雇用（ディーセント・ワーク）を促進する」
- ・「9:強靱なインフラ構築、包摂的かつ持続可能な産業化の促進及びイノベーションの推進を図る」
- ・「12: 持続可能な消費と生産のパターンを確保する」
- ・「13:気候変動及びその影響を軽減するための緊急対策を講じる」

国内における SDG ダッシュボード上では、「12」「13」に関しては「課題が残る」とされており、同社の環境に配慮した事業活動が、国内のインパクトニーズと一定の関係性があることを確認した。



【出所：SDSN】

## ②愛知県におけるインパクトニーズ

同社が愛知県名古屋市内を主な営業範囲としていることを踏まえ、「愛知県 SDGs 未来都市計画（第2期）」を参照し、愛知県内における SDGs 達成に向けての課題を確認した。下記のとおり、特定したインパクトに対する SDGs のゴール「3」「4」「8」「9」「12」「13」は、愛知県の SDGs 課題達成に向けて、重要度が高いものであると判断できる。

「愛知県 SDGs 未来都市計画（第2期）」より今後取り組む課題を抜粋

### （経済面）

○ デジタル化の急速な進展に伴って、産業構造の大きな変化が見込まれる中、自動車産業を始め、あらゆる産業において、イノベーションを巻き起こす力強い産業づくりの推進が必要。

### （社会面）

○ 今後、人口減少局面に転じるとともに、急速に高齢者が増加。すべての人が参画し、生涯にわたって活躍できる社会を築いていくことが課題。

○ 若年女性の東京圏への流出超過が拡大する中で、持続的な発展のためには、若年女性の流入・定着が重要で、企業等で女性が活躍できる環境をつくっていくことが課題。

### （環境面）

○ 都市化や産業活動により失われた各地域の生態系を再生・回復、維持していくためには、多様な主体が連携して生態系を守っていくことが課題。また、我が国随一の産業県として、企業等と連携しながらカーボンニュートラルの実現にも取り組んでいくことが重要。



人と、地域と、未来をむすぶ

16FG 十六総合研究所

(6)ポジティブインパクトに対する追加性、十六銀行との方向性の確認

ここでは特定した PI について追加性があること、十六銀行の SDGs の取組みと方向性が同じであることを確認する。本 PIF で特定した PI は「地域に密着した顧客幸福の実現」「従業員幸福の確立」である。

「地域に密着した顧客幸福の実現」では、顧客に寄り添った介護サービス並びに地域に密着した社会貢献サービスの提供により、サステナブルな社会の形成に貢献していく。

「従業員幸福の確立」では、従業員満足度の可視化と把握等によって、従業員の働きがい創出に向けた具体的な取組を進めていく。

以上から、上記の PI は SDGs を達成するために、効果が期待できる取組みであり、追加性があるものと評価できる。

十六フィナンシャルグループでは、「十六フィナンシャルグループ SDGs 宣言」の中で「地域社会の活性化」「地域社会の持続的発展」「多様な人材の活躍推進」「環境保全と気候変動対策」「ガバナンスの高度化」の 5 つを SDGs 達成に向けた重点課題（マテリアリティ）としている。

本 PIF で特定したインパクトは、「地域に密着した顧客幸福の実現」については「地域社会の持続的発展」と、「従業員幸福と安定経営基盤の確立」については「多様な人材の活躍推進」と、それぞれ方向性が一致する。

以上から、本 PIF の取組みは追加性のある PI 創出支援を行うものであり、その本源的目的との合致を確認したうえで SDGs 達成に向けた資金需要と資金供給とのギャップを埋めることを目指すものである。

### 3. インパクトの評価

ここでは、特定したインパクトの発現状況を今後も測定可能なものにするため、先に特定したインパクトに対し、それぞれに KPI を設定する。

#### ■ 環境に配慮した事業活動

項目	内容
インパクトの種類	環境的側面においてネガティブインパクトを緩和
インパクト・カテゴリ	「気候」「廃棄物」
関連する SDGs	 
内容・対応方針	<ul style="list-style-type: none"><li>・業務用車両を順次エコカー（HV 車）に更新する。</li><li>・事務用品の集中管理や有効利用により全体の使用量削減を進める。</li></ul>
KPI	<ul style="list-style-type: none"><li>・2030 年までに業務用車両のうち 20%をエコカー（HV 車）とする。</li></ul>

■ 地域に密着した顧客幸福の実現

項目	内容
インパクトの種類	社会的側面においてポジティブインパクトを拡大
インパクト・カテゴリ	「住居」「健康・衛生」「教育」「人格と人の安全保障」
関連する SDGs	  
内容・対応方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客ニーズを満たす新たな総合福祉サービスを提供する。</li> <li>・地域に根差した活動を展開する。</li> <li>・顧客に寄り添ったサービスの提供により顧客満足度を高める。</li> <li>・子ども食堂の運営など子どもにやさしい施策を実施する。</li> </ul>
KPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合福祉事業者として新たなサービスを展開する。 (毎年の取組みの開示)</li> <li>・「健康塾」など地域に根差したイベントを年間 50 回以上開催する。</li> <li>・2023 年度に顧客満足度アンケートを用いた数値目標を定め、2024 年度以降に数値目標を目指す。</li> <li>・2023 年度に介護サービス継続率の数値目標を定め、2024 年度以降に数値目標を目指す。</li> </ul>



人と、地域と、未来をむすぶ

十六総合研究所

16FG

■ 従業員幸福の確立

項目	内容
インパクトの種類	社会的側面においてポジティブインパクトを拡大
インパクト・カテゴリ	「雇用」
関連する SDGs	
内容・対応方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>・従業員満足度の把握により、働きがい創出にむけて取り組み、従業員の在職率を高める。</li> </ul>
KPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>・2023 年度に従業員満足度アンケートを用いた数値目標を定め、2024 年度以降に数値目標を目指す。</li> <li>・2023 年度に従業員在職率の数値目標を定め、2024 年度以降に数値目標を目指す。</li> </ul>



人と、地域と、未来をむすぶ

十六総合研究所

## 4. モニタリング

### (1)ほほえみにおけるインパクトの管理体制と開示方法

同社では、杉浦社長および長谷川社長室長を中心に自社業務の棚卸を行い、本 PIF におけるインパクトの特定並びに KPI の策定を行った。

今後についても、両名を中心に SDGs の推進、ならびに本 PIF で策定した KPI の管理を行っていく方針である。

#### 【モニタリング体制】

統括責任者	代表取締役 杉浦 義教
プロジェクトリーダー	社長室長兼顧問 長谷川 実

### (2)当社によるモニタリング

本 PIF で設定した KPI および進捗状況については、同社と十六銀行、十六総合研究所の担当者が定期的な場を設けて情報共有する。少なくとも年に 1 回実施するほか、日々の情報交換や営業活動を通じて実施する。

【留意事項】

1. 本評価書の内容は、十六総合研究所が現時点で入手可能な公開情報、ほほえみから提供された情報や同社へのインタビューなどで収集した情報に基づいて、現時点での状況を評価したものであり、将来における実現可能性、ポジティブな成果等を保証するものではありません。
2. 十六総合研究所が本評価に際して用いた情報は、十六総合研究所がその裁量により信頼できると判断したものであるものの、これらの情報の正確性等について独自に検証しているわけではありません。十六総合研究所は、これらの情報の正確性、適時性、網羅性、完全性、および特定目的への適合性その他一切の事項について、明示・黙示を問わず、何ら表明または保証をするものではありません。
3. 本評価書に関する一切の権利は十六総合研究所に帰属します。評価書の全部または一部を自己使用の目的を超えての使用（複製、改変、送信、頒布、譲渡、貸与、翻訳及び翻案等を含みます）、または使用する目的で保管することは禁止されています。



人と、地域と、未来をむすぶ

16FG 十六総合研究所