

第三者評価結果報告書  
—練馬区立はつらつセンター光が丘—  
概要版

令和3年度

機構 02-030 特定非営利活動法人 NPO サービス評価機構

## 目次

---

1.調査実施の概要.....	1
2.全体講評.....	2
3.評点一覧表.....	4
4.利用者調査集計結果.....	7

## 1. 調査実施の概要

### 1) 評価員：

大森裕美 / 経営担当 : 東京都福祉サービス第三者評価者養成講習終了番号 H0201035

横尾澄子 / サービス担当 : 東京都福祉サービス第三者評価者養成講習終了番号 H1401004

大森春樹 / サービス担当 : 東京都福祉サービス第三者評価者養成講習終了番号 H1501022

### 2) 評価スケジュール:

- ① 経営層・職員自己評価の実施：配布 令和4年1月4日（火）、締切 1月31日（月）
- ② 利用者調査の実施：配布平成：配布 令和4年1月4日（火）、締切 1月31日（月）
- ③ 訪問調査（組織マネジメント・サービスに関するヒアリング）：令和4年2月28日（月）
- ④ 事業所へのフィードバック：令和3年3月29日（月）

## 2. 全体講評

### 特に良いと思う点

- 1) 新型コロナウイルス感染拡大防止のための休館を経験したことで、利用者の健康づくり・フレイル予防、趣味・教養を高め、生きがいもつながり、家庭に居ても参加できるように、「川柳」、「ぬり絵」、「チューリップ栽培観察」の部・クラブ活動に取り組んでいる。毎月発行の広報紙「ひかり」には、課題や課題用紙の配付先、作品の提出期限を掲載し、部員や作品の募集をしている。提出された作品を館内に展示している。この川柳部の取り組みが講師に学ぶ「川柳教室」つながり、ぬり絵クラブの作品は、美しく、見る者の心を和ませてくれている。
- 2) コンピュータやインターネットなどの情報端末の使い方を知りたいというニーズに応じて、これらを使う・触れる機会を提供して、自分で使いこなせるように、スマートフォンやタブレット、zoomなどの使い方を知らせる講座・相談会などを実施している。スマートフォンを用意して、まだ使ったことのない方を対象に実施する「初めてのスマホ教室」、自分で持っている方を対象にした「自分のスマートフォン講座」や「自分のアイホン講座」、「自分のアイパッド講座」、その他にも「初心者向け個別スマホ相談」も実施している。タブレットを用意して「zoom 教室」を開催し、オンラインツールを活用した講座も開催して、自宅からタブレットなどを操作して、zoom で参加してもらうこともできるようにしている。
- 3) 利用者が事業に参加したり施設を利用するだけでなく、運営委員会への参加やボランティア活動などで活躍してもらっている。「花咲かせ隊」や「筋力向上トレーニング」・「筋トレマシンスタート事業」の見守り、囲碁や麻雀の相手、大きなイベントなどの世話人などのボランティア、教室の講師になってもらうなど、利用者にとって生きがいづくり活動になっている。

## さらなる改善が望まれる点

- ① コロナ禍のため、感染防止対策として消毒や検温、換気に気を配り、利用者が密にならないように、椅子や健康づくり機器類の配置変更に取り組み、安心して利用してもらえるようにしている。廊下の壁には団体登録をしている活動グループを紹介し、ぬり絵や川柳の作品展示、掲示コーナーには地域のさまざまな情報を掲示して活用してもらえるようにしている。しかし、季節感ある掲示物や装飾などは少なかった。今後は、これまで以上に、季節を感じ心とめる雰囲気づくりを期待する。
- ② 利用者の代表も参加して2か月に1回開催している運営委員会では、センターの運営や利用に関するさまざまな課題、寄せられる要望などについて、検討してもらっている。運営委員会議事録は利用者にもみてもらえるように、バンパー台付近の棚にファイルを置いている。今後は、これまで以上に運営委員会で話し合われた内容や決定事項について周知できるよう、議事録を館内に掲示したり、広く告知したい内容は広報紙に掲載するなどの工夫を期待する。
- ③ 利用者からの苦情で多いのが、他利用者へのマナー・行動などで、認知症の周辺症状に起因していることが少なくない。しかし、プライバシー保護により、批判された利用者が認知症であることを説明することは難しい。そのため、センターでは、利用者にも認知症の特性を理解いただく体制を作ること課題に挙げ、2021年11月に認知症サポーター養成講座&ニンプロ体験を実施し、利用者10名が参加している。利用者同士のトラブル対応を円滑に図るためにも、今後も引き続き、利用者対象の認知症への理解を深めるための講座の企画・実施を期待する。

### 3. 評点一覧表

評点基準は下記の通りである

5 → 極めて積極的に行われている・他の模範となる

4 → 積極的に行われている

3 → 普通

2 → 消極的にしか行われていない

1 → 行われていない

#### <組織マネジメント>

カテゴリー	サブカテゴリー	標準項目	評点
カテゴリー1 リーダーシップと 意思決定	サブカテゴリー1 事業所が目指していること の実現に向けて一丸となっ ている	1-1-1 事業所が目指していること（理念、基本方針） を明確化・周知している	4
		1-1-2 経営層（運営管理者含む）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	4
		1-1-3 重要な案件について、経営層（運営管理者含む） は実情を踏まえて意思決定し、その内容を関係者に周 知している	4
カテゴリー2 事業所を取り巻く 環境の把握・活用 及び計画の策定と 実行	サブカテゴリー1 事業所を取り巻く環境につ いて情報を把握・検討し、課 題を抽出している	2-1-1 事業所を取り巻く環境について情報を把握・検 討し、課題を抽出している	4
	サブカテゴリー2 実践的な計画策定に取り組 んでいる	2-2-1 事業所が目指していること（理念・ビジョン、 基本方針など）の実現に向けた中・長期計画及び単年 度計画を策定している	4
カテゴリー3 経営における社会 的責任	サブカテゴリー1 社会人・福祉サービス事業 者として守るべきことを 明確にし、その達成に取り 組んでいる	3-1-1 社会人・福祉サービスに従事する者として守る べき法・規範・倫理などを周知し、遵守されるよう取 り組んでいる	4
		3-2-1 利用者の意向（意見・要望・苦情）を多様な方 法で把握し、迅速に対応する体制を整えている	4
	サブカテゴリー2 利用者の権利擁護のため に、組織的な取り組みを行 っている	3-2-2 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている	4
カテゴリー3	サブカテゴリー3	3-3-1 透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取	4

カテゴリー	サブカテゴリー	標準項目	評点
経営における社会的責任	地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	り組んでいる	
		3-3-2 地域の福祉ニーズにもとづき、地域貢献の取り組みをしている	4
カテゴリー4 リスクマネジメント	サブカテゴリー1 リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる	4-1-1 事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる	4
	サブカテゴリー2 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている	4-2-1 事業所の情報管理を適切に行い活用できるようにしている	5
カテゴリー5 職員と組織の能力向上	サブカテゴリー1 事業所が目指している経営・サービスを実現する人材の確保・育成に取り組んでいる	5-1-1 事業所にとって必要な人材構成にしている	4
		5-1-2 事業所の求める人材像に基づき人材育成計画を策定している	4
		5-1-3 事業所の求める人材像を踏まえた職員の育成に取り組んでいる	4
		5-1-4 職員の定着に向け、職員の意欲向上に取り組んでいる	4
	サブカテゴリー2 組織力の向上に取り組んでいる	5-2-1 組織力の向上に向け、組織としての学びとチームワークの促進に取り組んでいる	5

<サービス分析>

カテゴリー	サブカテゴリー	標準項目	評点
カテゴリー6 サービス提供の プロセス	サブカテゴリー1 サービス情報の提供	6-1-1 利用希望者等に対してサービスの情報を提供し、新規利用者の拡大およびに向けて努力している	4
		6-2-1 サービスの開始・終了時にあたり利用者等に適切に説明している	4
	サブカテゴリー3 情報の共有化	6-3-1 利用者の状況等に関する情報を職員間で共有化している	4
	サブカテゴリー4 サービスの実施	6-4-1 発展的な活動拠点としての役割を果たしている	5
		6-4-2 施設運営への利用者の参加促進を図っている	4
		6-4-3 利用者に対して公平に対応している	4
		6-4-4 利用者間のトラブルに対して、適切な対応を図っている	4
		6-4-5 利用者が自立的な生活ができるよう、必要な社会資源に繋げている	4
		6-4-6 利用者が健康で自立的に地域でくらすよう支援している	5
		6-4-7 利用者の体調変化等に速やかに対応できる体制を整えている	4
		6-4-8 利用者ニーズに合わせた講座プログラム作成と利用者ニーズを満たしているかどうか、定期的に評価・見直しを図っている	4
		6-4-9 施設設備に関して、安全性や快適性に留意し、また利用者が落ち着ける雰囲気づくりに配慮している	4
	サブカテゴリー5 プライバシーの保護	6-5-1 利用者のプライバシー保護を徹底している	4
		6-5-2 利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している	4
	サブカテゴリー6 事業所業務の標準化	6-6-1 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	4
		6-6-2 サービス向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を目指す取り組みをしている	4
		6-6-3 さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している	4



# 利用者アンケート調査 集計結果

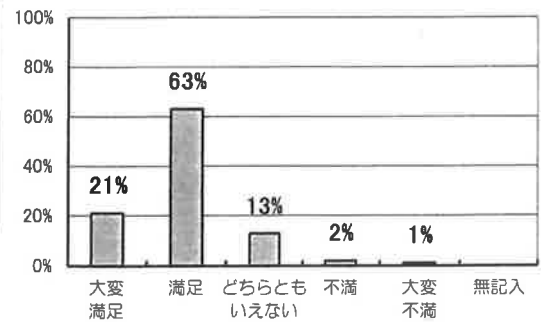
事業所名：練馬区立はつらつセンター光が丘

回答利用者数：119名

## 1. サービス全般の満足度

問1 センターのサービス全般についての満足度をお答えください

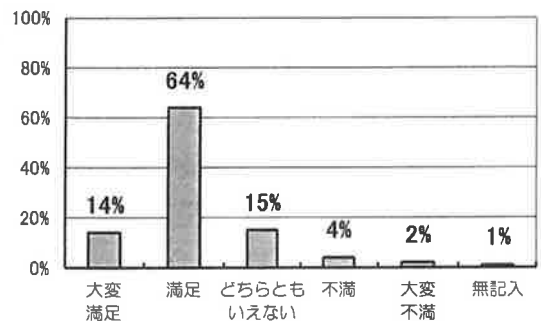
評価	人数	合計比
大変満足	26	21%
満足	75	63%
どちらともいえない	15	13%
不満	2	2%
大変不満	1	1%
無記入	0	



## 2. 施設内環境や設備の安心・快適性

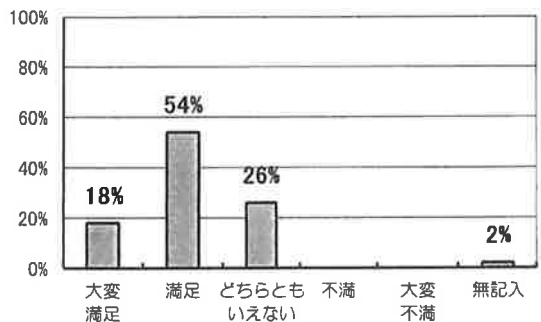
問2 センターの施設や設備について満足されていますか

評価	人数	合計比
大変満足	17	14%
満足	76	64%
どちらともいえない	18	15%
不満	5	4%
大変不満	2	2%
無記入	1	1%



問3 センターの館内だよりや掲示物（ポスター等）は見やすく、わかりやすいですか

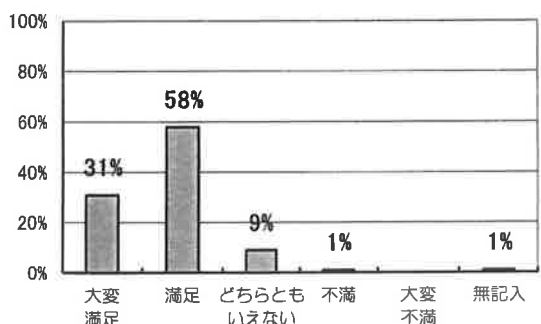
評価	人数	合計比
大変満足	22	18%
満足	64	54%
どちらともいえない	31	26%
不満	0	
大変不満	0	
無記入	2	2%



## 3. 職員の接遇・態度

問4 職員の言葉づかいや態度は丁寧ですか

評価	人数	合計比
大変満足	37	31%
満足	69	58%
どちらともいえない	11	9%
不満	1	1%
大変不満	0	
無記入	1	1%



# 利用者アンケート調査 集計結果

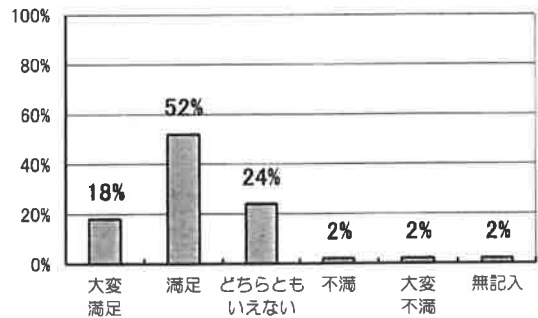
事業所名：練馬区立はつらつセンター光が丘

回答利用者数：119名

## 4. 不満・要望への対応

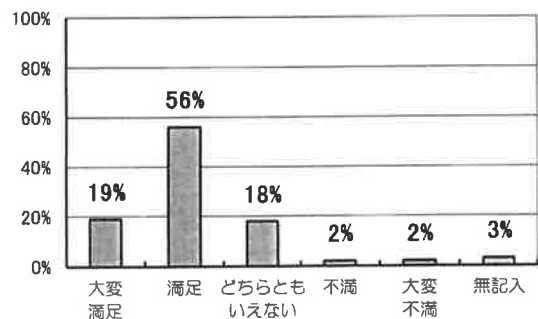
問5 職員へ意見や要望が言いやすいですか

評価	人数	合計比
大変満足	21	18%
満足	64	52%
どちらともいえない	28	24%
不満	2	2%
大変不満	2	2%
無記入	2	2%



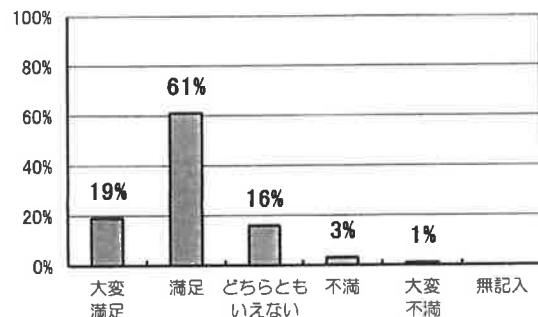
問6 意見や要望を言った場合、職員は速やかに対応してくれますか

評価	人数	合計比
大変満足	23	19%
満足	66	56%
どちらともいえない	22	18%
不満	2	2%
大変不満	2	2%
無記入	4	3%



問7 職員は公平・平等に対応してくれますか

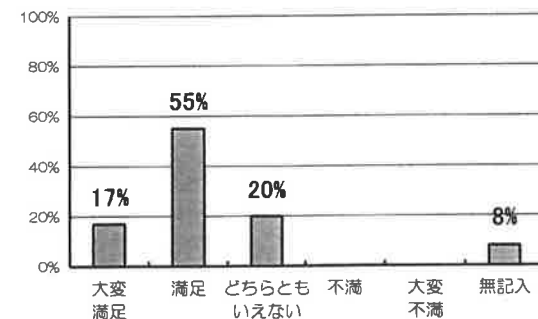
評価	人数	合計比
大変満足	23	19%
満足	72	61%
どちらともいえない	20	16%
不満	3	3%
大変不満	1	1%
無記入	0	



## 5. 利用者個人の尊重

問8 プライバシーや個人情報は守られているとおもわれますか

評価	人数	合計比
大変満足	20	17%
満足	66	55%
どちらともいえない	24	20%
不満	0	
大変不満	0	
無記入	9	8%



# 利用者アンケート調査 集計結果

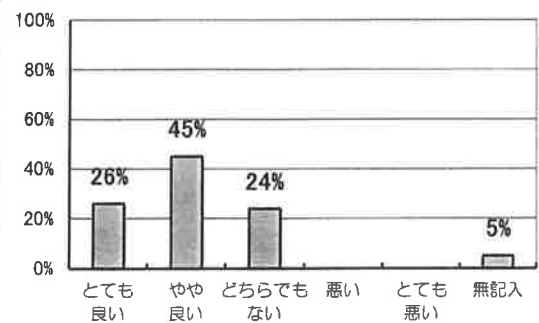
事業所名：練馬区立はつらつセンター光が丘

回答利用者数：119名

## 6. 施設利用後の効果

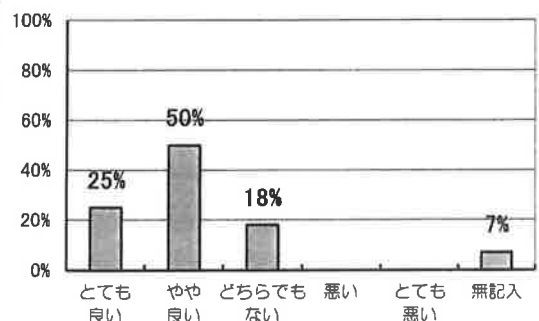
問9 センター利用後、身体状況が改善されましたか

評価	人数	合計比
とても良い	31	26%
やや良い	53	45%
どちらでもない	28	24%
悪い	0	
とても悪い	0	
無記入	7	5%



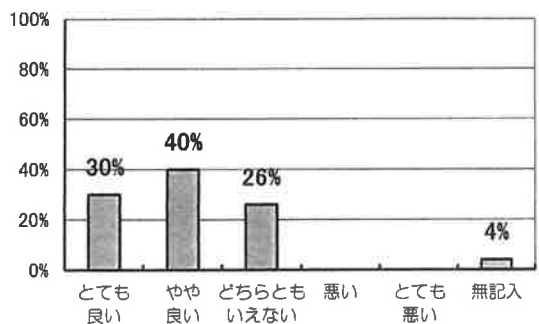
問10 センター利用後、心理状態（ストレスや不安など）は軽減しましたか

評価	人数	合計比
とても良い	30	25%
やや良い	59	50%
どちらでもない	22	18%
悪い	0	
とても悪い	0	
無記入	8	7%



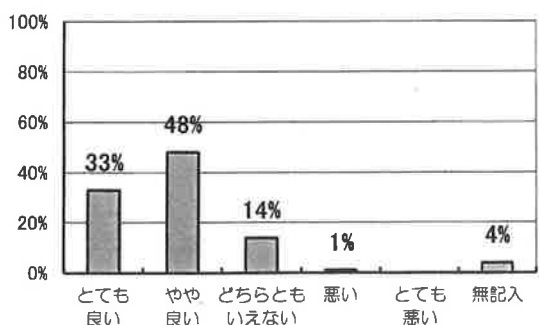
問11 センター利用後、他人との交流や外出頻度は活発になりましたか

評価	人数	合計比
とても良い	35	30%
やや良い	48	40%
どちらでもない	31	26%
悪い	0	
とても悪い	0	
無記入	5	4%



問12 センター利用後、いきがい（日々の充実感ややる気など）が向上しましたか

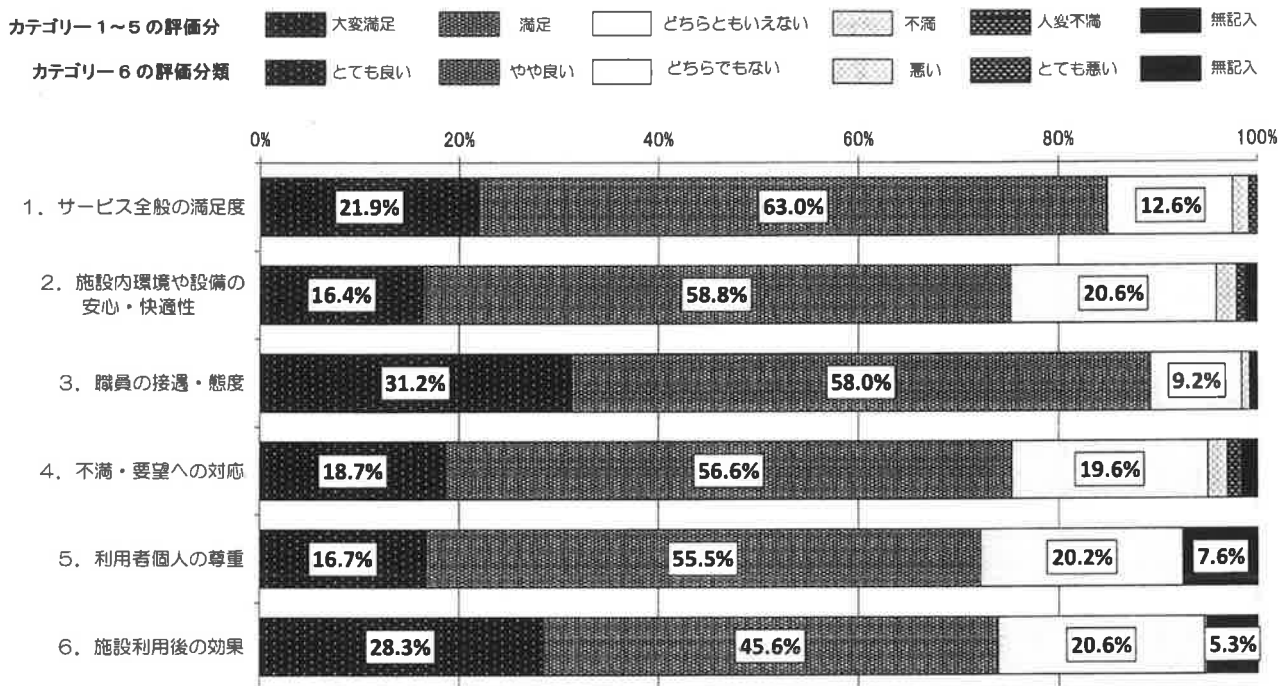
評価	人数	合計比
とても良い	39	33%
やや良い	57	48%
どちらでもない	17	14%
悪い	1	1%
とても悪い	0	
無記入	5	4%



**利用者評価分析シート（１）**  
【カテゴリー単位】

事業所：練馬区立はつらつセンター光が丘

【カテゴリー別評価】



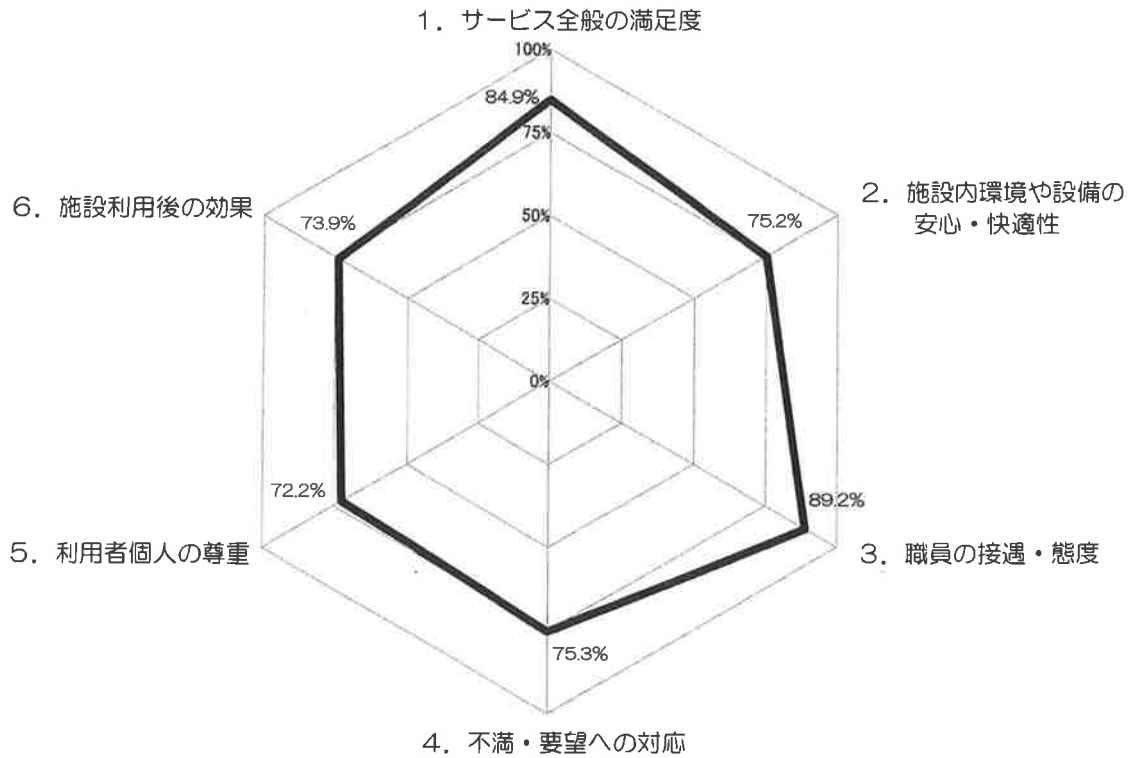
3%未満はデータラベル省略

カテゴリー	大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無記入	計
	(カテゴリー-6の評価分類)						
	とても良い	やや良い	どちらでもない	悪い	とても悪い	無記入	
1. サービス全般の満足度	21.9%	63.0%	12.6%	1.7%	0.8%		100.0%
2. 施設内環境や設備の安心・快適性	16.4%	58.8%	20.6%	2.1%	0.8%	1.3%	100.0%
3. 職員の接遇・態度	31.2%	58.0%	9.2%	0.8%		0.8%	100.0%
4. 不満・要望への対応	18.7%	56.6%	19.6%	2.0%	1.4%	1.7%	100.0%
5. 利用者個人の尊重	16.7%	55.5%	20.2%			7.6%	100.0%
6. 施設利用後の効果	28.3%	45.6%	20.6%	0.2%		5.3%	100.0%
カテゴリー別回答数	大変満足	満足	どちらともいえない	不満	大変不満	無記入	計
	(カテゴリー-6の評価分類)						
	とても良い	やや良い	どちらでもない	悪い	とても悪い	無記入	
1. サービス全般の満足度	26	75	15	2	1	0	119
2. 施設内環境や設備の安心・快適性	39	140	49	5	2	3	238
3. 職員の接遇・態度	37	69	11	1	0	1	119
4. 不満・要望への対応	67	202	70	7	5	6	357
5. 利用者個人の尊重	20	66	24	0	0	9	119
6. 施設利用後の効果	135	217	98	1	0	25	476

利用者評価分析シート(2)  
【カテゴリー単位】

事業所：練馬区立はつらつセンター光が丘

【満足度】 集計対象：大変満足、満足、とても良い、やや良い



カテゴリー	大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満	無記入	計	満足度
	(カテゴリー6の評価分類)							
	とても 良い	やや 良い	どちらでも ない	悪い	とても 悪い	無記入		
(換算指数)								
1. サービス全般の満足度	21.9%	63.0%	12.6%	1.7%	0.8%		100.0%	84.9%
2. 施設内環境や設備の安心・快適性	16.4%	58.8%	20.6%	2.1%	0.8%	1.3%	100.0%	75.2%
3. 職員の接遇・態度	31.2%	58.0%	9.2%	0.8%		0.8%	100.0%	89.2%
4. 不満・要望への対応	18.7%	56.6%	19.6%	2.0%	1.4%	1.7%	100.0%	75.3%
5. 利用者個人の尊重	16.7%	55.5%	20.2%			7.6%	100.0%	72.2%
6. 施設利用後の効果	28.3%	45.6%	20.6%	0.2%		5.3%	100.0%	73.9%
カテゴリー別回答数	大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変不満	無記入	計	
	(カテゴリー6の評価分類)							
	とても 良い	やや 良い	どちらでも ない	悪い	とても 悪い	無記入		
1. サービス全般の満足度	26	75	15	2	1	0	119	
2. 施設内環境や設備の安心・快適性	39	140	49	5	2	3	238	
3. 職員の接遇・態度	37	69	11	1	0	1	119	
4. 不満・要望への対応	67	202	70	7	5	6	357	
5. 利用者個人の尊重	20	66	24	0	0	9	119	
6. 施設利用後の効果	135	217	98	1	0	25	476	