

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—

令和7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. 組織マネジメント分析結果	7
5. サービス分析結果	12
6. 利用者調査集計結果	21

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：

i) 事前打合せ：令和3年1月8日（金）

ii) 経営層・職員自己評価の実施：配布 令和8年1月8日（木）、締切 1月31日（土）

iii) 利用者調査の実施：配布平成：配布 令和8年1月8日（木）、締切 1月31日（土）

iv) 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8年2月27日（金）

v) 事業所へのフィードバック：令和8年3月26日（木）

2. 全体講評

◆特に良いと思う点

1) 利用者に「来所してよかった」と実感してもらえよう、ニーズに応じた多様な分野の事業及び講座を実施している

「つながる ひろがる 元気なシニア」をスローガンに、にこにこ体操、血管年齢測定会などの健康増進事業、季節の折り紙、西アフリカの文化を楽しもう、あの歌この歌ピアノ歌などの趣味・教養の向上事業、囲碁・将棋個人利用、バンパー、TVゲームでボーリングなどの利用者相互交流事業、筋トレマシンスター事業、健康体操、丹田呼吸法などの介護予防事業など、さまざまな事業や講座を開催している。その中でも、利用者同士、利用者と職員、利用者と地域などとのつながり作りを重視している。職員は利用者とのコミュニケーションを大切にし、利用者がセンターに出向き、誰かと話したり活動したりして交流し、つながりながら生き生きと過ごせるようにしている。

2) ボランティア活動の充実及びシニア世代の生きがい支援に積極的に取り組み、利用者相互の交流促進並びに居場所づくりの推進につなげている

ボランティアコーディネーターを配置して、シニア世代の生きがい活動の支援やはつらつセンター利用者のボランティアグループ作りと活動の支援、はつらつセンターや他の高齢者施設等でのボランティア活動の紹介、情報の発信などを行っている。利用者が自分の特技や能力を活かして講座などのボランティア講師になったり、筋トレマシンスター事業などの手伝いやセンター入口の花壇の植え替え・手入れ、折り紙・手芸教室の講師のサポート、デイサービスや他の高齢者施設などへのボランティア、作品展などのイベントの手伝いなど、ボランティア活動が盛んにおこなわれている。

3) 日常生活におけるフレイル予防及び自宅における運動継続の促進に資する工夫ある取組を推進し、健康の維持増進並びに介護予防の推進に積極的に寄与している

介護予防事業の推進にあたり、日常生活の中で無理なく取り組めるフレイル予防の働きかけを行っている。具体的には、壁面掲示を活用した運動への動機づけや、講座における自宅で実施可能な運動の紹介、継続に向けたフォローアップを実施している。これらの取組により、センター内での実践にとどまらず、自宅においても運動を継続する利用者が増加しており、事業の効果が広がっている。また、体操事業への参加を通じて、健康維持およびフレイル予防の推進に寄与している。

◆さらなる改善が望まれる点

1) 利用者がゆっくりとおしゃべりしたりして過ごせるコーナーの工夫を期待する

施設中央部に位置する図書サロンに付近にマッサージ機5台とバンパー1台があり、本棚と長椅子を設置して、おしゃべりできるスペースにしている。マッサージ機の利用待ちの椅子も用意してある。廊下のふれあいギャラリー付近には、一人用の椅子とテーブルを数セット用意して壁に向かい食事が出るようにしている。スペースがない中でくつろげるスペースの工夫をしているが、引き続き、利用者がゆったりくつろいでお喋りなどができるスペースの確保と工夫を期待する。

2) 施設の安全性および利便性の確保、利用者満足度の向上を図るため、優先順位を踏まえ、計画的に修繕を行っていくことが望まれる

現在、男性浴室については天井の改修が必要であるため使用を停止しており、入浴事業は週4回の実施のうち、男女それぞれ2日ずつの利用とする形で対応している。なお、本件については既に区と協議しているところである。また、建物および設備全体において経年劣化が進行しており、計画的な修繕および更新が必要な状況にある。今後は、施設の安全性および利便性の確保、並びに利用者満足度の向上を図るため、優先順位を踏まえ、計画的に修繕を行っていくことが望まれる。

1) 利用者数増加およびスマートフォン相談急増に伴う受入体制のより一層の強化が望まれる

利用者数の増加およびスマートフォン相談の急増に伴い、参加定員の拡充や運営方法の見直し等の対応を行っている。しかしながら、増加する需要に対して十分に対応できていない状況にあると施設側は考えている。利用者ニーズにこたえていくためにも、活動スペースの拡充や事業参加枠の拡大を図るなど、受入体制のより一層の強化が望まれる。

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
	2-2-2 着実な計画の実行に取り組んでいる	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
		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	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
	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	サブカテゴリー	標準項目	評点
	っている		
カテゴリー3 経営における社会的責任	サブカテゴリー3 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	3-3-1 透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる	4
		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	5
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	4
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	4

<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
	カテゴリー2 サービスの開始・終了 時の対応	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	5
		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	4
		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	3
	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

4. 組織マネジメント分析結果

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	
評価項目 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	評点 4
評価項目 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	評点 4
評価項目 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	評点 4
講評	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 人事考課研修や新任研修、事務所内掲示等を通じて、経営理念、接遇方針及び介護サービス理念の周知徹底を図っている。また、毎朝の唱和を実施し、職員への定着を促進している。さらに、法人としての指針である「VISION2030」を策定しており、ミーティングや職員会議等の場を活用して職員へ周知し、組織としての方向性の共有を図っている。あわせて、職員会議等においては、経営理念及び各種方針の再確認を行うとともに、課題解決や日常業務における判断基準として活用している。 ・ 所長は、朝礼や職員会議において経営会議・所長会の内容を共有し、法人の決定事項、経営状況、目標進捗、練馬区の方針等を職員へ周知している。内容に応じて口頭・文書配布・回覧等を使い分けている。正規職員はリーダーとして非正規職員の指導にあたり、所長・主任は理念に基づく業務遂行を日常的に管理している。等級に応じた役割と責任が明示されており、各職員が主体的に業務を遂行し、組織目標の達成に向けて適切に行動している。 ・ 事業所内の課題は職員会議において検討・決定している。緊急時は所長および正規職員を中心に、非常勤職員を含めた協議の場を設け対応している。練馬区条例やセンター全体に関わる事項は、はつらつセンター所長が持ち回りで主催する所長会や高齢社会対策課へ確認のうえ決定している。施設利用に関する事項は、利用者代表で構成される運営委員会での検討を経て決定している。業務の決定は規程集に基づき適切に運用している。 	

カテゴリ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	
評価項目 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	評点 4
サブカテゴリ2 実践的な計画策定に取り組んでいる	
評価項目 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	評点 4
評価項目 2-2-2 着実な計画の実行に取り組んでいる	評点 4
講評	
<ul style="list-style-type: none"> ・法人は将来像を示した「Vision2030」を策定し、5年ごとの中期計画および単年度の事業計画を立案している。これらに基づき、当施設は事業内容に応じた具体的な事業計画を作成している。事業目標は数値化し、実施事業数を明確化している。また、年間計画に基づき各事業を適切に実施している。事業計画の策定にあたっては、各部門における目標及び役割を明確に定め、その達成に向けた取組を実施している。 ・事業計画は運営委員会で説明し、利用者の意見を聴取のうえ、利用者の意見を反映している。併せて、曼荼羅チャートを活用し、目標達成に向けた方向性の分析・可視化を行い、職員への周知を図っている。計画の進捗状況に関しては、毎月、表計算ソフトを使って、適切に確認・管理している。曼荼羅チャート作成時には職員の意見を反映し、さらに、人事考課制度に基づき、事業目標が個人目標に反映され、組織一丸となって、事業目標の達成に取り組んでいる。 	

カテゴリ3 経営における社会的責任	
サブカテゴリ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	
評価項目 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	評点 4
サブカテゴリ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	
評価項目 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	評点 4
評価項目 3-2-2 虐待に対し組織的な防止対策と対応をしている	評点 4
サブカテゴリ3 地域の福祉に役立つ取り組みを行っている	
評価項目 3-3-1 透明性を高め、地域との関係づくりに向けて取り組んでいる	評点 4
評価項目 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	評点 5
講評	
<ul style="list-style-type: none"> ・人権研修や認知症研修を職員会議内で実施し、利用者の権利擁護および適切な対応について理解の深化を図っている。また、ハラスメント（職員間における不適切言動等）やカスタマーハラスメント（利用者・来訪者からの不当要求や迷惑行為）に関しては、法人本部内にハラスメント委員会が設けており、同委員会主導でアンケートの実施、分析、対応策の検討を行っている。現場では所長およびリーダー層が中心となり組織的に対応し、必要に応じて関係部署や警備と連携し、ハラスメント防止への職場整備に努めている。 ・毎年、利用者アンケートを実施し、結果を取りまとめたうえで掲示し、寄せられた意見に対する回答も併せて利用者に周知している。利用者からの要望については、可能な限り反映に努めており、人気事業においては参加定員の拡大、講師との調整による事業回数の増加、申込方法の見直し等を行い、事業内容の改善・充実を図っている。 ・所長等は地域関係機関の会議に積極的に参加し、地域課題の把握と解決に向けた検討を行っている。その中で、老人福祉センターA型として、高齢者の社会参加の促進、人材活用、介護予防の推進を重要な役割として位置付け、地域ケア会議等において発信している。また、地域包括支援センターの生活支援コーディネーター配置に合わせ、年2回協議体を当センターで開催し、情報交換やボランティアの紹介等を通じて、高齢者の活躍の場の創出に努めている。その一環として、個別ニーズに応じた人材調整にも対応している。 	

- ・地域包括支援センターが実施する「本人ミーティング」に対し、毎月講師を派遣し、体操事業を実施している。レクリエーションの要素を取り入れ、楽しみながら体力づくりができる場の提供に努めている。また、12月には小学校からの依頼を受け、講師を派遣し体操教室を実施した。さらに、近隣の同法人施設と連携し、「認知症に優しい地域づくり」や「障害者フェスティバル」等の地域事業に参加している。これらの取組においては、講座の開催やゲーム等を通じて、誰もが気軽に参加できる交流の機会を提供している。

カテゴリ4 リスクマネジメント	
サブカテゴリ1 リスクマネジメントに計画的に取り組んでいる	
評価項目 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	評点 4
サブカテゴリ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	
評価項目 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	評点 4
講評	
<ul style="list-style-type: none"> ・日常的な施設点検はチェック表に基づき実施し、実施者を記録している。感染症対策として、職員に対して出勤前の体調確認や検温を徹底するとともに、施設内にはアルコール消毒を設置し、衛生環境の確保に努めている。熱中症対策としては、対応フローチャートの掲示および研修を実施し、気候変動への対応を図っている。さらに、法人本部のリスクマネジメント委員会や看護師の助言体制のもと、事故や感染症発生時には連携して迅速に対応できる体制を整備している。 ・事業継続計画として法人BCPを策定し、非常時における役割分担を明確にしている。建物全体での避難訓練や事業所合同の訓練を実施することで、関係機関との連携体制を強化し、災害時の情報共有や行動手順の理解を深めている。 ・個人情報保護に関する規程を整備し、遵守徹底のため唱和や事業所間での相互チェックを実施している。個人情報の紛失防止のため、廃棄予定書類は一定期間保管後、不要となった段階で適切に裁断処理を行っている。また、電話番号等の情報はメモ用紙ではなく専用ノートで管理し、紛失防止に努めている。さらに、ボランティアや見学者、学生に対しても誓約書の提出を求め、適切な管理体制を確保している。 	

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	
評価項目 5-1-1 事業所にとって必要な人材構成にしている	評点 4
評価項目 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	評点 4
評価項目 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	評点 4
評価項目 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	評点 4
サブカテゴリー2 組織力の向上に取り組んでいる	
評価項目 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	評点 4
講評	
<ul style="list-style-type: none"> ・採用にあたっては主に練馬区在住者を対象とし、地域雇用の促進に努めている。常勤職員の配置は法人本部において、サービス特性や人事考課結果、自己申告書、保有資格等を総合的に勘案し決定している。非常勤職員については、事業所の特性や業務内容に応じ、必要な能力や資格、経験を踏まえて配置している。介護予防事業の拡充に伴い、運動指導経験者の採用を進め、その旨を募集ホームページにも明示している。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・人事考課面接を通じて職員の育成計画を策定し、必要な研修への参加を促進している。非常勤職員についても、知識・技能の向上を図るため、スキルアップ研修に参加できるよう勤務調整を行っている。令和6年度は認知症研修、令和7年度は理学療法士による運動講座を実施している。今後は、毎年1名の介護予防運動指導員の育成を計画的に進めていくこととしている。 	
<ul style="list-style-type: none"> ・勤務表の作成にあたっては、有給休暇の取得を促進し、希望休についても可能な限り反映し、リフレッシュできるよう配慮している。職場では職員の特性や強みを尊重し、所長・主任を中心に笑顔の多い良好な職場環境づくりを推進している。また、各職員の特性を踏まえた業務分担により、能力の発揮と向上を図っている。役割の明確化により、主体的に業務改善に取り組む風土や協力体制が醸成されている。さらに、法人本部主催の改善提案制度により、職員の気づきを共有し業務改善に活かしている。 	

5. サービス分析結果

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	
評価項目 6-1-1 利用希望者等に対してサービスの情報を提供し、新規利用者の拡大に向けて努力している	評点 4
講評	
<ul style="list-style-type: none"> ・ はつらつセンターの情報は、区発行の「暮らしの便利帳」や区公式ホームページ、運営事業者のホームページで情報提供している。運営事業者のホームページには、より詳細にサービスの特徴を写真付きで、充実した設備、一緒に健康作り、趣味教養を高める、生きがいつくりのボランティアについてわかりやすく紹介している。事業予定は広報紙を掲載し、開催した事業の様子を写真付きで見ることができ、施設へのアクセスも紹介している。ホームページへのアクセス数は毎月 450 件超えである。広報紙「ひかり」は毎月 25 日に発行している。 ・ 広報紙「ひかり」は A3 判を二つ折りにした 4 面構成で、1 面にはお知らせ、今月の主な催しを紹介、2 面には事業カレンダー、見開きの 3 面には事業名と実施日、場所定員、申し込み日など申し込み方法をわかりやすく掲載している。4 面は区の介護予防事業や次月の事業予告、同好の会の紹介、部活動・クラブ活動紹介、はつらつセンター利用の仕方などを掲載している。広報紙「ひかり」は地域内の区民館や包括支援センター、敬老館、図書館、きずなサロン等 30 か所に配付したり置かせてもらったりしている。転入居者の多いケアハウスにも郵送して対象者の目に触れるように工夫している。 	

サブカテゴリー2 サービスの開始・終了時の対応	
評価項目 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	評点 4
講評	
<ul style="list-style-type: none"> ・初めての来館者には、利用には利用申請書を提出して利用証を作成する必要があることを伝えている。利用証は区内在住の60歳以上の区民の方で、身分証明書（保険証など）と緊急連絡先（住所と連絡先）を持参してもらい、はつらつセンター利用申請書に氏名や生年月日、住所、電話と緊急連絡先の氏名、住所、電話番号などを記入して提出してもらうことで、すぐに発行して利用してもらっている。利用証は区内の他のはつらつセンターや敬老館でも使えることを伝えている。 ・利用申請書には、緊急時の対応として緊急連絡先欄が設けてあり、家族などを記入してもらっているが、一人暮らしのため友人などの名前を記入されることもあるので、友人にも持病や服用している薬などの情報を伝えてあるかなどを聴いている。また、任意であるが、健康状態やかかりつけ医、既往歴、家族構成の欄も設けて記入してもらい、緊急時に救急隊や病院などの関係機関に情報を提供することに同意をもらっている。 ・初めての利用者には、はつらつセンター光が丘のリーフレットや入浴案内、広報紙「ひかり」を渡し、施設案内を望まれる場合には案内している。個人で利用できるお風呂やマッサージ・スカイウェル、図書コーナー、バンパーの利用は壁面に掲示した使用ルールを見てもらっている。実施事業の説明をし、サークル活動に興味のある方には、団体登録をして活動しているサークル紹介掲示や会員募集をしているグループの紹介をし、見学希望の場合には仲介している。川柳や塗り絵部活動などは作品を見てもらいながら取り組みを紹介している。 	

サブカテゴリー3 情報の共有化	
評価項目 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	評点 4
講評	
<ul style="list-style-type: none"> ・日々、職員は利用者との挨拶や会話などのコミュニケーションを大事にし、利用者の様子に健康面の変化や不安な様子などが見られた場合や受付からの情報など、共有が必要と思われる情報は都度連絡ノートに記入して、朝のミーティングで報告確認して周知している。ミーティングは毎朝事業開始前に実施して、本日の事業確認、昨日の出来事報告、法人の大切にしている4つの取り組みなどの唱和をしている。夕方は常勤職員と非常勤職員で出来事や情報などの話をし、共有が必要な情報は連絡ノートに記載している。 ・看護師による健康相談は健康相談記録に記載しているが共有が必要な利用者の情報は、報告し職員間で共有している。来館中に体調不良になられた時には、看護師が中心となり対応して、家族などの緊急連絡先への連絡や必要に応じた救急対応などをおこなっている。申請書に緊急連絡先を記入したがない人の場合、緊急連絡先の記入の必要性について説明し、その際のやり取りを記入して緊急時に備えている。 	

サブカテゴリー4 サービスの実施	
評価項目 6-4-1 発展的な活動拠点としての役割を果たしている	評点 5
講評	
<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の情報通信技術に対する情報格差を解消のため、スマートフォンなどの情報通信機器の取り扱い方講座の開催や相談窓口の開設に積極的に取り組んでいる。「アンドロイド講座」「スマホ初心者教室」「 아이폰講座」「アイパッド講座」「パソコン個人相談」「個別スマホ相談」などである。また、「介護予防の講座」は配信をしているので、申し込みをしてオンラインツールを使って自宅で見ることが出来、敬老館や街角カフェもつないで見ることが出来るようにしている。 ・趣味や教養、文化的活動事業として、折り紙や手芸教室、西アフリカ文化を楽しもう、絵手紙教室、ミニ映画会、あの歌この歌ピアノ歌等を開催し、高齢者がいきいきとした生活を送るのに役立っている。その他、部・クラブ活動として「川柳部」「塗り絵クラブ」部員を募集し、お題に沿った川柳や家庭で塗り上げた課題の塗り絵の1枚を提出してもらい、館内に掲示している。同好の仲間が集まる3つの会、書道、編み物、四つ葉はみんなで集まり互いに教え合い活動している。その他、他世代間交流として若者サポートステーションの若者にスマホ相談の対応をもらい、児童館の子どもと利用者がTVゲームボーリングをするなども取り入れている。 	

サブカテゴリー4 サービスの実施	
評価項目 6-4-2 施設運営への利用者の参加促進を図っている	評点 5
講評	
<ul style="list-style-type: none"> ・年6回開催している運営委員会は、サークル代表者6名、一般利用者4名、民生委員1名と職員により構成している。議事内容は、年度初めには前年度の事業報告や本年度の事業計画について説明し、各回事業の運営状況や課題などについて意見交換をしている。運営委員会の記録は図書サロン付近の本棚に常備して、いつでも見てもらえるようにしている。 ・ボランティアコーディネーターが中心となり、地域や施設などへのボランティアを紹介したり、生きがいとしてのボランティア活動を実施したりし、今年度のボランティアの登録件数は102人になっている。地域の児童館や特別養護老人ホームなどへ、手作りの季節の飾り物をプレゼントするグループ「四葉の会」、センター施設周囲の歩道などに花を植え、手入れをしている「花咲かせ隊」、筋力向上トレーニング・フレイル予防講座などの講座やあの歌この歌ピアノ歌などのイベントの手伝いをしてくれるボランティア、講座のボランティア講師などがある。麻雀開放事業には麻雀サークル（9サークル）からボランティアが2名ずつ出て教えたりしている。利用者自身がはつらつセンターを利用するだけでなく、自分の持っている力を発揮して活躍している。演芸会や作品展などのイベントにも、多くの方がボランティアとして参加し活躍している。ボランティア懇談会をボランティアの種類ごとに開催して意見交換をしているが、3月末には一堂に会するボランティア懇談会を開催することになっている。 	

サブカテゴリー4 サービスの実施	
評価項目 6-4-3 利用者に対して公平に対応している	評点 4
講評	
<ul style="list-style-type: none"> ・開催事業への参加申込みは、高齢者の外出を促進するために、来館して申し込んでもらうことを基本とし、一部電話申込みも取り入れている。当日直接会場で受け付ける事業、申し込み日から先着順の事業、申し込み期間中に受付して抽選する事業、先着順の申し込みと電話受付の事業の4種類がある。広報紙には、申し込み方法と申し込み日毎に分かりやすく3面に掲載し、利用者が困らないようにしている。 ・参加申し込みが抽選の事業の場合は、公平・平等に抽選を行っている。申し込みが多く人気がある事業は、可能な限り定数を増やしたり、実施日を増やすなどの工夫をして、参加してもらいやすいようにしている。また、参加申込みをしても、5分待っても来られない時には、「5分間ルール」としてキャンセル待ちを取り入れている。 	

- ・部屋の団体利用は、60歳以上の練馬区民10名以上で構成する登録団体を対象にして、1カ月以内の利用としている。利用希望日の2か月前の月始め3日間に部屋の申し込みと抽選会を実施し、サークルの人にヒモを引いてもらいその引き当てた番号順に希望日の一つを入れてもらい、二回目は番号順を逆にして、希望日を入れてもらう方法にするなど、公平になるように工夫している。

サブカテゴリー4 サービスの実施	
評価項目 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	評点 4
講評	
<ul style="list-style-type: none"> ・現状は利用者同士のトラブルはほとんどない状況である。発生時には、法人のマニュアル「苦情解決の流れ」に沿って対応することになっている。関係者をそれぞれ別室で所長や正規職員が2名体制でじっくりと話を聴き、事実の相違がないようにし、トラブルの内容はヒヤリハットファイルに記載して保存し、内容により法人本部の担当者とも連携することにして、職員全員で共有することになっている。全体にかかわる内容の場合には、運営委員会で意見をもらい対応することになっている。 ・職員は日頃から利用者への声がけなどのコミュニケーションを大事にしながら信頼関係の構築に努めている。入浴の順番やバンパー利用の順番などは椅子に番号を分かりやすく表記している。開放事業のルールなどを誰でもわかるようにイラストで表記し、～してほしいと思うようなことはお願いではなく、「～キャンペーン」などと表記するなど、利用者間のトラブルを防ぐような工夫をしている。 	

サブカテゴリー4 サービスの実施	
評価項目 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	評点 4
講評	
<ul style="list-style-type: none"> ・館内には情報発信のコーナーを設けて、はつらつセンター・敬老館、暮しの情報・警察・消防、介護・医療・健康、イベントなど項目に分け、見やすくわかりやすく掲示している。チラシなどで自由に持ち帰りができる物は透明のケースに入れて見えやすくし取りやすい場所に置くなどの工夫をしている。その他、社会福祉協議会やボランティア情報紙などの情報をファイリングして設置したり、掲示物類は高齢者の視覚に合わせた配置を工夫している。 ・毎月近隣の福祉施設の情報交換会「ひかりのかけはし」へ参加して地域の状況を情報交換したり、包括支援センターとも日常的に情報交換をおこない、利用者からの相談などに活用している。地域包括支援センターの存在を皆さんに知ってもらえるように、包括支援センターのイベントを紹介するボードを作成して情報提供している。また、日頃利用者の様子を見守る中で、体調などの変化や気になる姿がある場合には、地域包括支援センターと情報交換している。 	

サブカテゴリー4 サービスの実施	
評価項目 6-4-6 利用者が健康で自立的に地域で暮らしていけるよう支援している	評点 4
講評	
<ul style="list-style-type: none"> ・区の介護予防事業の筋力向上トレーニングが期間をきめておこなわれるほか、センターとしてにこにこ体操を月・木・土曜日の午前中に各2回取り入れ、体操前には血圧測定をして体調を把握して実施し、来館者の日課のようにになっている。その他、座ったままヨガ、健康体操レクリエーション、声活なども月1回取り入れている。筋トレマシンを使えるようになるための筋トレマシンスタート事業(全12回)、足腰しゃっきりトレーニング教室(全4回)、ねりまちウォーキング(全7回)なども取り入れて健康づくりに役立ててもらっている。 ・健康相談事業や栄養講座、血管年齢測定会を定期的で開催して、看護師の相談を受ける機会を設けている。また、管理栄養士、介護予防運動指導員、理学療法士などによる、栄養講座、フレイル予防講座など実施事業や相談事業の機会を設けている。さらに、センター職員は利用者の相談事には、いつでも対応を心がけ、健康相談などは随時受けて必要な社会資源に繋げている。 ・夏季の異常な気温上昇に、熱中症への注意喚起のため館内に暑さ指数を掲示し、薬剤師による熱中症予防講座を開催している。その他、薬剤師によるお薬講座や理学療法士による腰痛予防講座、医師による健康講座なども開催して、健康に関する情報収集ができるようにしている。また、お風呂待ちの廊下の壁面には、お勤めの運動をイラストを交えて掲示し、症状に合わせて、そっと足踏みやかかと揚げなどの運動をやってみようと思えるような工夫した掲示をしている。 	

サブカテゴリー4 サービスの実施	
評価項目 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	評点 4
講評	
<ul style="list-style-type: none"> ・「救急対応マニュアル」に沿って対応している。緊急の場合には職員が救急対応バックを持つなどして現場に急行して対応に当たるが、館長が看護師で在館していない場合、必要に応じて併設のデイサービスの看護師の協力を求めて対応している。利用者の体調変化の連絡は、申請書の緊急連絡先(家族等)に連絡をして迎えに来てもらっている。救急車要請の際には、利用申請書の記述内容を基に持病やかかりつけ医、服薬などの情報を救急隊員に伝えている。 	

サブカテゴリー4 サービスの実施	
評価項目 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	評点 4
講評	
<ul style="list-style-type: none"> ・事業開催時は、講師による講座でも必ず、職員が同席して参加者の活動状況や様子、反応などを見るようにしている。そして、終了後には参加者に感想などを聴いている。参加者の反応や寄せられた感想などを講師に伝え、参加者の飽きない講座になるようにしてもらっている。行政書士講座や介護予防講座、筋トレマシンスター事業については、終了後アンケートを実施して、意向の把握や満足度を確認し、必要に応じて講師に寄せられた意見等を伝え、次の講座に繋げている。 ・利用者アンケート調査を年1回11月頃に実施している。調査で寄せられたセンターへの要望とセンターからの回答は12月頃に掲示して利用者に見てもらっている。利用者調査やアンケート調査、利用者から寄せられる感想・要望、運営委員会で寄せられた意見等に基づき、人気のある講座や事業の実施回数を増やしたり、新規事業を取り入れたりしている。 	

サブカテゴリー4 サービスの実施	
評価項目 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	評点 3
講評	
<ul style="list-style-type: none"> ・受付などに手指消毒を配置している。安全面を配慮して、廊下には物を置かないようにしている。館内で食事をする人のためのコーナーは、向かい合わせにせず一人用のテーブルと椅子を壁側に配置している。和室の上がり框が上がりづらいとの声を受けて手すりを設置している。 ・評価者訪問時の2月下旬には、事務室付近の壁面には、手作りの雛人形作品が飾っており、春らしい華やかな壁面装飾が掲示してあった。図書コーナーやマッサージ機コーナー、バンブーを取り囲むように長椅子を配置して、いつでも座って気軽におしゃべりができるようにしている。またその付近の壁面には、川柳部の作品や塗り絵クラブの作品を掲示して皆に見てもらえるようにしている。 	

サブカテゴリー5 プライバシーの保護	
評価項目 6-5-1 利用者のプライバシー保護を徹底している	評点 4
評価項目 6-5-2 利用者の権利を守り、個人の意思を尊重している	評点 4
講評	
<ul style="list-style-type: none"> ・利用者の個人情報利用申請書で把握している。個人情報の保護について法人の各種規程等があり、適正に取り扱い、鍵のかかる棚で保管している。個人情報に配慮した対応を心がけて、相談や苦情の対応は、別室でおこなっている。廊下で利用者の個人的なことについて話さない、事務室内での話が廊下にを通る人には聞こえないように、入口に音楽を流し、個人情報保護を目的に衝立を立てて覗かれないようにしている。 ・職員会議で、人権研修「高齢者と人権」の読みあわせをおこない、人権について考えたり再確認したりしている。利用者の権利を守るという、法人の介護理念などを毎朝唱和をおこない、忘れないようにしている。ブログの写真は全てぼかし、個人が特定されないようにし、顔出しの場合は本人の了解を得て使用している。また、はつらつセンターでは利用者個人の意思を尊重して活動できるように、できるだけ「禁止」という表現を使わずに「お願い」や「〇〇キャンペーン」などを使い、利用者自らの考えで行動してもらうようにしている。 	

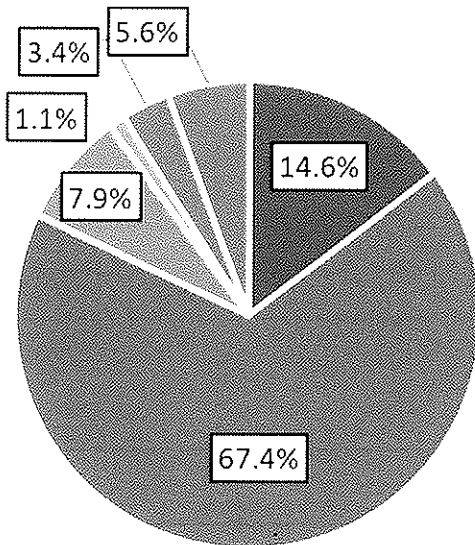
サブカテゴリー6 事業所業務の標準化	
評価項目 6-6-1 手引書等を整備し、事業所業務の標準化を図るための取り組みをしている	評点 4
評価項目 6-6-2 サービス向上をめざして、事業所の標準的な業務水準を目指す取り組みをしている	評点 4
評価項目 6-6-1 さまざまな取り組みにより、業務の一定水準を確保している	評点 4
講評	
<ul style="list-style-type: none"> ・「サービス提供マニュアル」のファイルには、BCPや受付窓口事務、業務内容、朝のルーティーン、各事業の基本事項や手順などの他、緊急時の対応についての手引き「救急対応マニュアル」も綴じて、必要な時にいつでも確認できるようにしている。各事業の実施方法などの情報は、各事業別資料ファイルやパソコン内各種事業フォルダを参照することでも基本事項や手順を確認することが出来るようにして、職員誰もが事業を担当できるようにしている。 ・「サービス提供マニュアル」の見直しは日々、適宜している。各事業の手順などで変更が必要と判断した時には、連絡ノートに記入し、朝のミーティングで確認し共有している。利用者アンケート結果や事業後のアンケート結果もサービス向上につなげている。また、前年度より、法人内のはつらつセンター3館と敬老館3館の常勤職員が各事業の標準化について話し合いをしている。話し合いで出さ 	

れた意見を基に、理学療法士に依頼して標準的な体操の根拠などを学び、事務所内では伝達研修を実施して、職員誰もが標準的な業務がおこなえるに取り組みをすすめている。実施事業の講師には、声が聞こえない、説明がわかりにくかった、楽しかったなどと参加者の様子から職員が感じたことなどを伝えて、より良い事業になるようにしている。

- ・塗り絵クラブやTVゲームでボーリング、スマホ相談など全事業に担当職員を配置し、月1回の職員会議と朝のミーティングで、実施と課題報告をおこない、職員間で共有している。楽しい講座などは法人内の会議で事業や講師の情報を共有して、一定水準のサービスが提供できるようにしている。法人のリスクマネジメント委員会の「気づきと声掛け」運動も活用して、接遇や防災、話し方などについて話し合い、サービスの質向上に向け取り組んでいる。

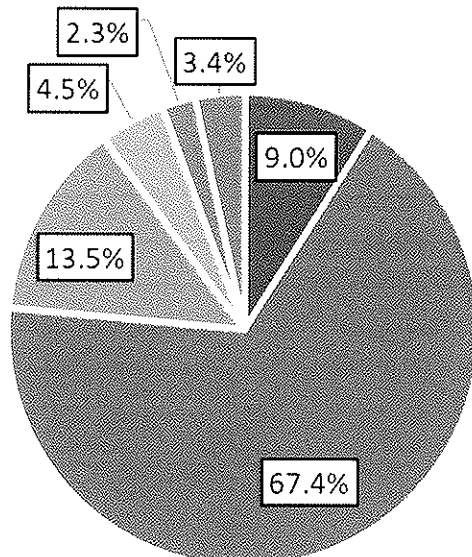
6. 利用者調査結果

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。



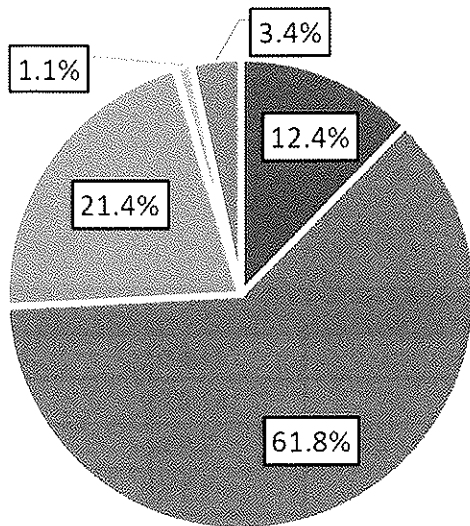
選択肢	回答率	回答数
大変満足	14.6%	13
満足	67.4%	60
どちらともいえない	7.9%	7
不満	1.1%	1
大変不満	3.4%	3
無記入	5.6%	5

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。



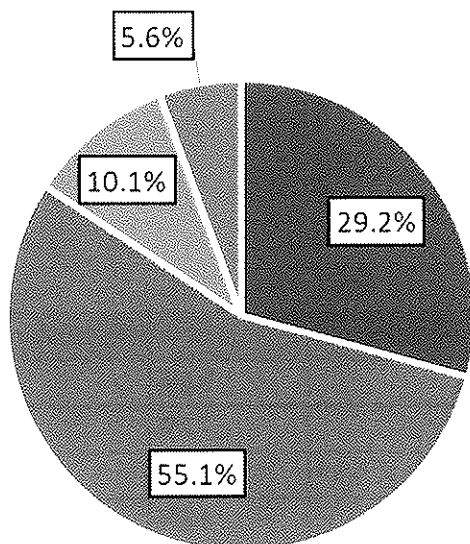
選択肢	回答率	回答数
大変満足	9.0%	8
満足	67.4%	60
どちらともいえない	13.5%	12
不満	4.5%	4
大変不満	2.3%	2
無記入	3.4%	3

問3. センター発行の広報「ひかり」や掲示物（ポスター等）は見やすく、わかりやすいですか。



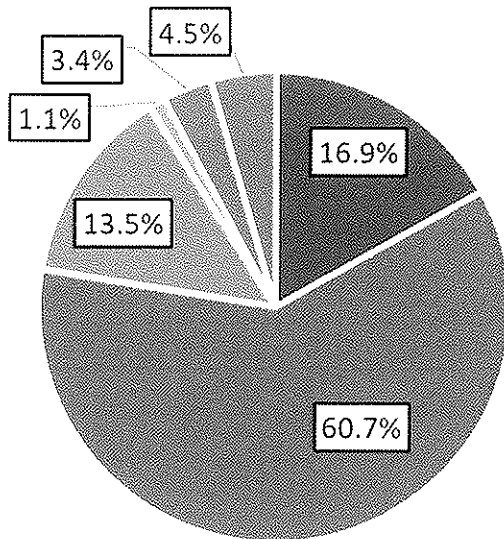
選択肢	回答率	回答数
大変満足	12.4%	11
満足	61.8%	55
どちらともいえない	21.4%	19
不満	1.1%	1
大変不満	0.0%	0
無記入	3.4%	3

問4. 職員の言葉づかいや態度は丁寧ですか。



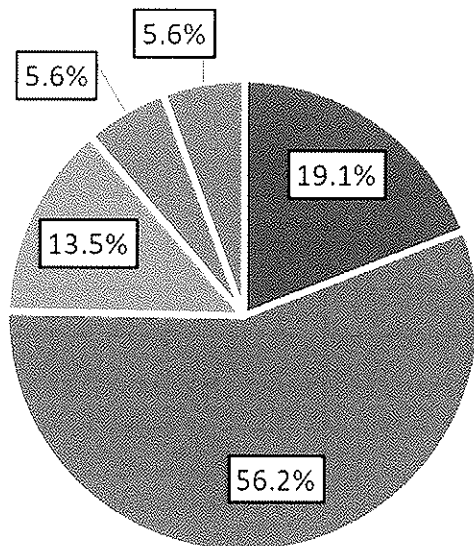
選択肢	回答率	回答数
大変満足	29.2%	26
満足	55.1%	49
どちらともいえない	10.1%	9
不満	0.0%	0
大変不満	0.0%	0
無記入	5.6%	5

問5. 職員へ意見や要望が言いやすいですか。



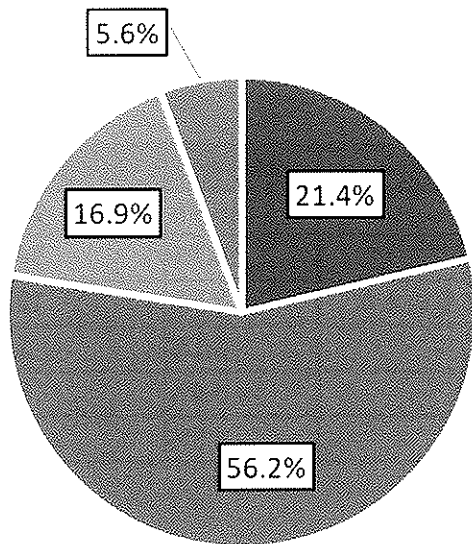
選択肢	回答率	回答数
大変満足	16.9%	15
満足	60.7%	54
どちらともいえない	13.5%	12
不満	1.1%	1
大変不満	3.4%	3
無記入	4.5%	4

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。



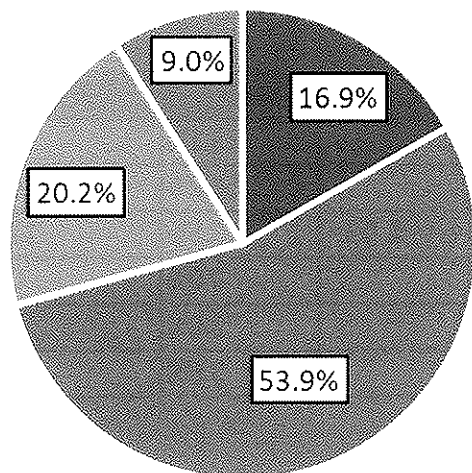
選択肢	回答率	回答数
大変満足	19.1%	17
満足	56.2%	50
どちらともいえない	13.5%	12
不満	0.0%	0
大変不満	5.6%	5
無記入	5.6%	5

問7. 職員は公平・平等に対応してくれますか。



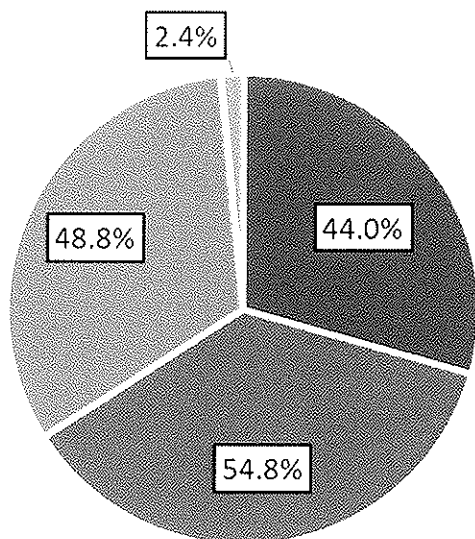
選択肢	回答率	回答数
大変満足	21.4%	19
満足	56.2%	50
どちらともいえない	16.9%	15
不満	0.0%	0
大変不満	0.0%	0
無記入	5.6%	5

問8. センターはプライバシーや個人情報を守っていると思いますか。



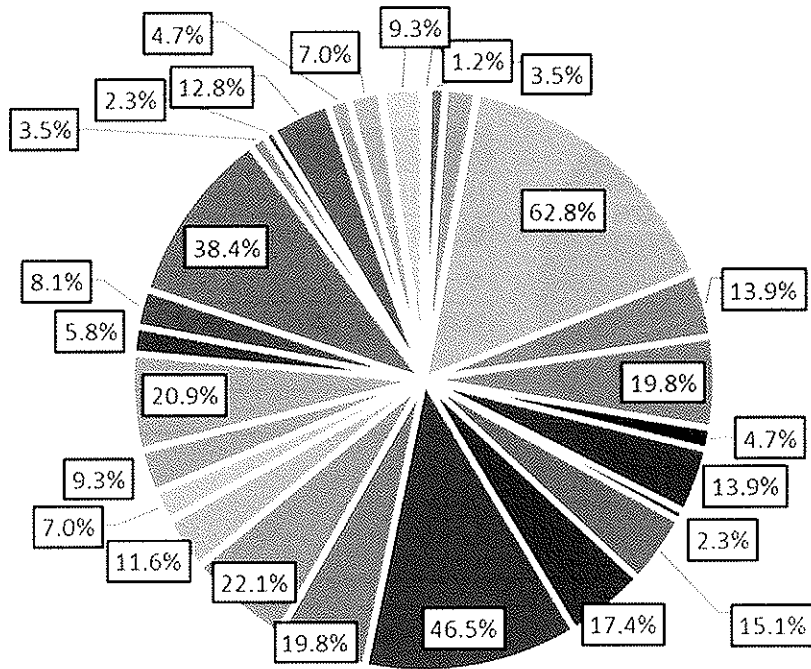
選択肢	回答率	回答数
大変満足	16.9%	15
満足	53.9%	48
どちらともいえない	20.2%	18
不満	0.0%	0
大変不満	0.0%	0
無記入	9.0%	8

問9. センターの利用内容をお答えください。 (○はいくつでも)

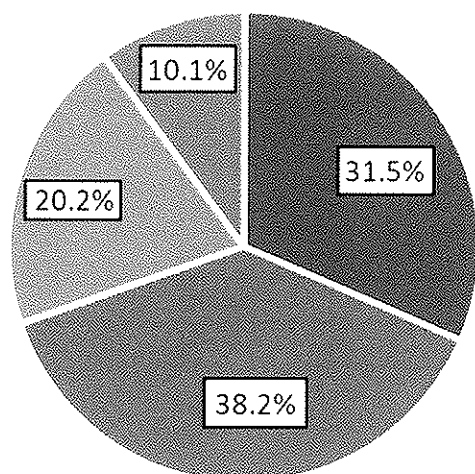


選択肢	回答率	回答数
団体利用 (サークル活動)	44.0%	37
個人利用 (入浴やマッサージ機など)	54.8%	46
事業の参加 (講座や行事など)	48.8%	41
その他	2.4%	2

問10. センターで主に参加（利用）するものをお答えください。（○はいくつでも）

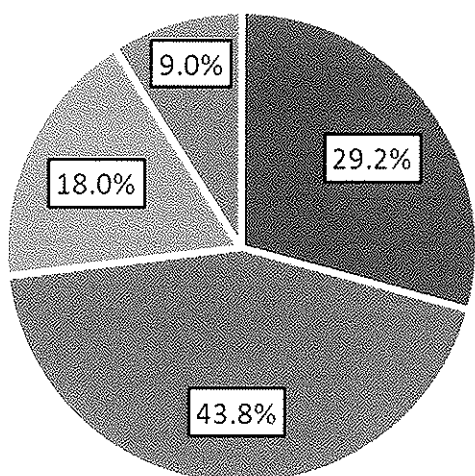


問11. センター利用後、身体状況が改善されましたか。



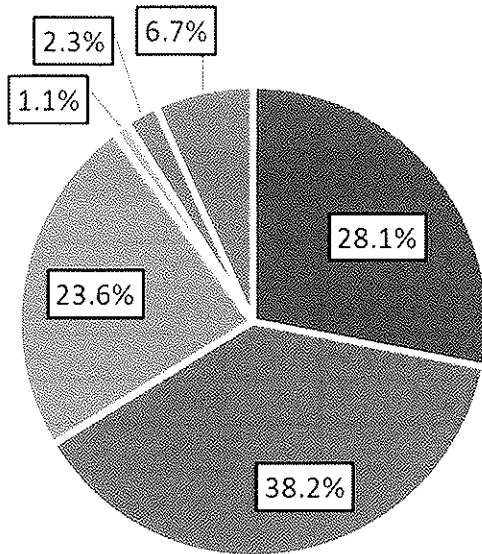
選択肢	回答率	回答数
改善された	31.5%	28
やや改善された	38.2%	34
どちらともいえない	20.2%	18
あまり改善されない	0.0%	0
改善されない	0.0%	0
無記入	10.1%	9

問12. 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。



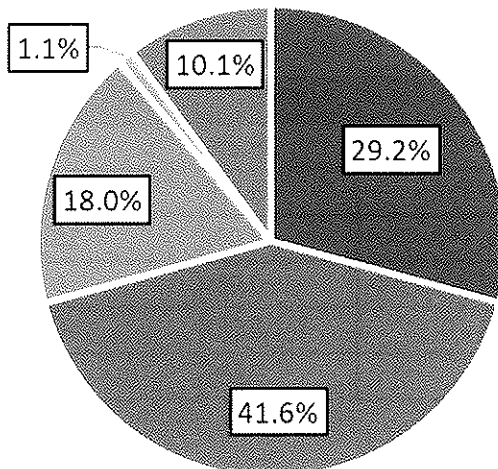
選択肢	回答率	回答数
軽減された	29.2%	26
やや軽減された	43.8%	39
どちらともいえない	18.0%	16
あまり軽減されない	0.0%	0
軽減されない	0.0%	0
無記入	9.0%	8

問13. 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。



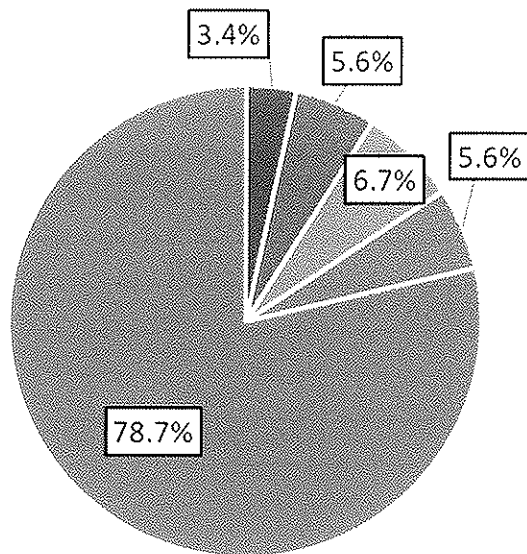
選択肢	回答率	回答数
活発になった	28.1%	25
やや活発になった	38.2%	34
どちらともいえない	23.6%	21
あまり活発にならない	1.1%	1
活発にならない	2.3%	2
無記入	6.7%	6

問14. 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。



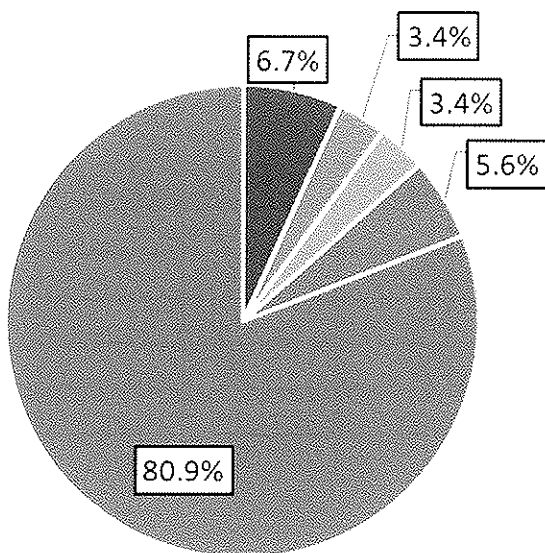
選択肢	回答率	回答数
向上した	29.2%	26
やや向上した	41.6%	37
どちらともいえない	18.0%	16
あまり向上しない	1.1%	1
向上しない	0.0%	0
無記入	10.1%	9

問15. 浴室の利用についての満足度をお答えください。



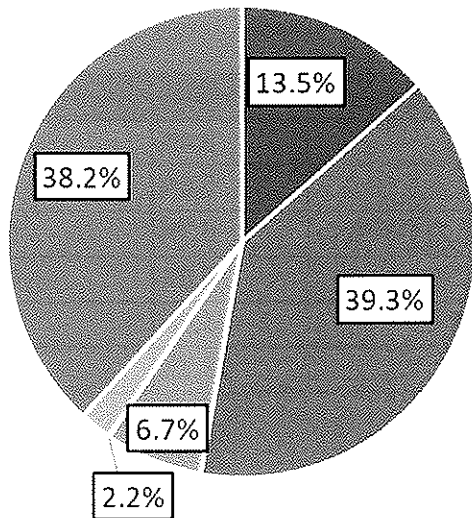
選択肢	回答率	回答数
大変満足	3.4%	3
満足	5.6%	5
どちらともいえない	6.7%	6
不満	0.0%	0
大変不満	5.6%	5
無記入	78.7%	70

問16. 浴室の利用頻度をお答えください。



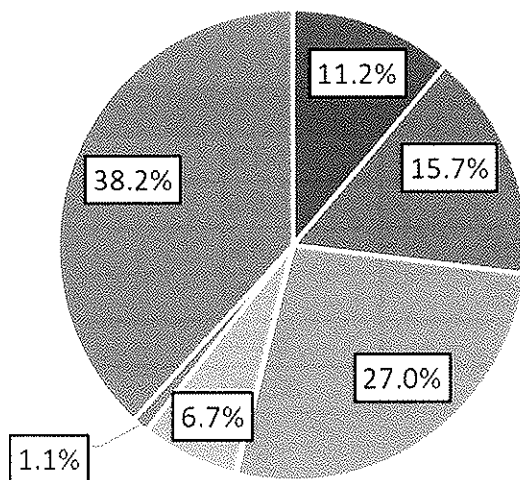
選択肢	回答率	回答数
週2回	6.7%	6
週1回	0.0%	0
月1~2回	3.4%	3
年に数回	3.4%	3
検討中	5.6%	5
無記入	80.9%	72

問17. マッサージ機やスクイウェアの利用についての満足度をお答えください。



選択肢	回答率	回答数
大変満足	13.5%	12
満足	39.3%	35
どちらともいえない	6.7%	6
不満	2.2%	2
大変不満	0.0%	0
無記入	38.2%	34

問18. マッサージ機やスクイウェアの利用頻度をお答えください。



選択肢	回答率	回答数
殆ど毎日	11.2%	10
週3～4日	15.7%	14
週1～2回	27.0%	24
月1～2回	6.7%	6
年数回	1.1%	1
無記入	38.2%	34

自由意見

1. 総合的な感想・満足の声

- ・センターを利用するようになり、生きがいを見つけることができ、本当に良かったと思っている。
- ・過去にやりたくてもできなかったことが、今自由にできることに幸せを感じている。
- ・気持ちよく利用させてもらっている。ありがとうございます。
- ・スタッフの皆さんが親切で、楽しく過ごさせてもらっている。
- ・皆様に大変よくご指導いただき、ありがたく思っている。
- ・他の区のセンターの方から羨ましいと言われた。
- ・同年代の方と会えるので来所が楽しみであり、何気ない会話がつながっていると感じている。
- ・徒歩で通えるので大変ありがたい。行けば友達がたくさんいて楽しい。
- ・いつもありがとうございますと言いながら帰っている。
- ・親切に対応してくれ、優しく話を聞いてくれるので来所が楽しみである。
- ・さまざまな企画に楽しく参加している。
- ・楽しく有意義に過ごしている。

2. 交流・居場所に関する意見

- ・男湯左側の部屋は以前、テレビを囲んで談話できる「いこいの場」であったが、なぜ閉鎖されたのか。
- ・魅力が減り、集まる人が少なくなった。
- ・ここに来て人と話す機会がない。
- ・ゆっくり話せる場所があったらよい。
- ・談話室を作ってほしい。
- ・コミュニティーコーナー（休憩室等）があるとよい。
- ・和室にテレビを設置し、皆が集まれるようにしてほしい。

3. プログラム・活動に関する要望

- ・個人参加の会を増やしてほしい。
- ・ミニ歌う会やミニ体操など自由参加の機会を増やしてほしい。
- ・レクリエーションで身体を動かす時間をもう少し増やしてほしい。
- ・講座がマンネリ化しているため、新しい企画を望む。
- ・企業とのタイアップ講座を希望する。
- ・区内の著名人を講師とした講演会を開催してほしい。
- ・娯楽室で民踊（盆踊りなど）の教室を開催してほしい。

4. カラオケに関する要望

- ・カラオケに参加したくて申し込んでいるが、抽選に外れて参加できない。
- ・カラオケ教室の回数を増やしてほしい。
- ・指導者を配置してほしい。

5. 入浴に関する意見

- ・入浴時間をもう少し長くしてほしい（40分程度）。
- ・現在の20分では高齢者には厳しく、入浴を継続できない人もいる。
- ・身体を洗い、着替えまでを急いでおこなう必要があり負担が大きい。
- ・あと5分延長してほしい。
- ・男女とも毎日入浴できるようにしてほしい。

6. 設備に関する要望

- ・娯楽室にテレビを設置してほしい。
- ・テレビを見られるようにしてほしい（自宅にテレビがないため）。
- ・トイレが古く、汚く、狭いため改修してほしい。
- ・トイレの石鹸が泡で出ない。

7. 利用条件・定員・機能に関する意見

- ・定員数が少ないと感じる。
- ・デイサービスと同居しているため、本来のセンター機能が不足している。

8. 利用しやすさ・アクセスに関する意見

- ・やりたいことがあっても曜日や時間が合わず参加できない。
- ・みどりバスの本数が少なく、行きたいときに行けない。
- ・利用したいときに利用できるよう、バスの本数を増やしてほしい。

9. その他の要望・意見

- ・風呂を男女とも毎日利用できるようにしてほしい。

