

第三者評価結果報告書
—練馬区立はつらつセンター関—
概要版

令和4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（評価責任者） 東京都福祉サービス第三者評価者養成講習終了番号 H10201035
藤井敬太郎（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 H1701003
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

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5年1月20日（火）、締切 2月10日（金）
- ② 利用者調査の実施：配布→令和4年12月20日（火）、締切→令和5年1月20日（金）
- 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5年2月28日（火）
- ④ 事業所へのフィードバック：令和5年3月28日（火）

2. 全体講評

特に良いと思う点

- 1) 区内若者サポートステーションと連携し、各種イベントのオンライン配信を頻繁に開催している
当センターでは、新型コロナウイルスの感染拡大の対応の一環として、各種イベントのオンライン配信を頻繁に開催しており、地域の高齢者はもちろん、区内の遠く離れた利用者にもイベントに参加できるよう取り組んでいる。一方で、イベント配信は高齢者にはなじみの薄いデジタルツールであり、職員も利用者に教える十分な知識がなかったため、区内の若者サポートステーションと連携し、サポートの若者がアシスタントとしてサポートすることで、利用者がデジタルツールを使いこなせるように協力している。その結果、センターの高齢の利用者もオンラインで受講できるようになるとともに、若者の社会参加支援にもつながっている。

- 2) 演芸大会や展覧会を開催し、幅広い世代の観客を得て盛り上がっている
建物内に定員 204 名の区民ホール（多目的ホール）があり、別施設であるが、一般の方も参加・入場できる敬老祭やはつらつまつり、落語の会などの大きなイベントは共同主催で実施して幅広い世代が共に楽しむことができるようにしている。高齢者のイベント 9 月の敬老祭の内容を 12 月に演芸大会、2 月に作品展を分散・変更して実施している。敬老祭は午前中に「4 はつらつセンター対抗 e スポーツボーリング」と「ポッチャを楽しもう」、午後は観客席を設置して日本舞踊と寄席を実施している。演芸大会はサークルに加えて個人利用者も出演し、カラオケや舞踊、朗読、マジック、民謡など 60 組、観客は一般も含めて 200 名程が万雷の拍手で楽しみ、作品展は建物 1 階の区民サロンに、サークル団体と講師、個人利用者の作品が展示され、幅広い観客を得て大盛況であった。

- 3) 「認知症サポーター養成講座」を開催し、積極的な参加を得ている
地域包括支援センターと共催の「認知症サポーター養成講座」であるが、個人を対象に開催した講座は参加者が少なかったが、サークル活動団体の代表者や世話人を対象に「認知症サポーター養成講座～気の合う仲間といつまでも～」を企画して参加を呼びかけ、16サークル25名の参加があった。
「気の合う仲間と一緒にサークル活動をできるだけ長くに楽しみたい、もしも仲間が認知症になった時には良き理解者になってサポートしたい」などの思いが、積極的な参加につながったのではないかとと思われる。

さらなる改善が望まれる点

1) 職員交換研修の再開や職場内研修のさらなる充実を期待したい

令和3年度から新たにセンターの指定管理を受けたことから経験の浅い職員が多く、また、コロナ禍で職員の交換研修（他事業所でレクレーション・業務などを習得する）が滞っている状況がある。社会経済活動の正常化に伴い、これまで停止していたサービスの再開や地域との連携強化も喫緊の課題である。一方で、利用者からの苦情や要望では、他の利用者へのマナー・行動に関して多くなされている。特に、次年度は入浴サービスを再開する計画であるが、無用なトラブルを回避するためにも、職員間での運用ルールの確認が必要である。については、職員交換研修の再開や職場内研修の充実を図り、経験の浅い職員への指導や職員全体で共通認識の醸成を図り、よりよいサービスの提供に期待したい。

2) 季節の移り替わりなどが感じられ、安全で快適な落ち着いた環境作りの工夫を期待する

コロナ禍であり、受付の健康チェックや手指の消毒、換気、機器の消毒など、さまざまな感染防止対策を講じて、衛生的で安心して利用してもらえるようにしている。感染状況が減少傾向になり、和室では持参した飲食が可能で、仲間と一緒にくつろいでおしゃべりできるようになった。図書コーナーにはソファを設置して、ゆったりできるようにしている。しかし、センター内には季節を感じる装飾や植物などは見当たらなかった。今後は、これまで以上に利用者にとって安全で、居心地良く、季節感も取り入れた落ち着いた環境作りの工夫を期待する。

3) 高齢者がボランティアとして活躍する場を、これまで以上に増やす取り組みを期待する

敬老祭やはつらつま祭り、演芸大会、作品展など大きなイベントの運営や企画には、利用者がボランティアとして参加し、輪投げや Video（ビデオ）体操などのセンター事業にも関わってもらい、30名程の利用者ボランティアが活躍している。また、当センターで活動している折り紙サークルの方に、センター主催事業の折り紙教室の講師になってもらうなどシニアの活躍の場を増やす取り組みをしている。今後は、特技を持っている人だけでなく、何か役立ちたいという意欲ある元気なシニアに声がけするなどして、これまで以上に、ボランティア活動が盛んになることを期待する。

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
		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 っている	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3 経営における社会	サブカテゴリー3 地域の福祉に役立つ取り	3-3-1 透明性を高め、地域との関係づくりに向け取り組んでいる	4

カテゴリー	サブカテゴリー	標準項目	評点
的責任	組みを行っている	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	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	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
	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	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	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. 利用者調査結果（設問ごとの集計結果）

<満足計>は「大変満足」+「満足」の合計の%

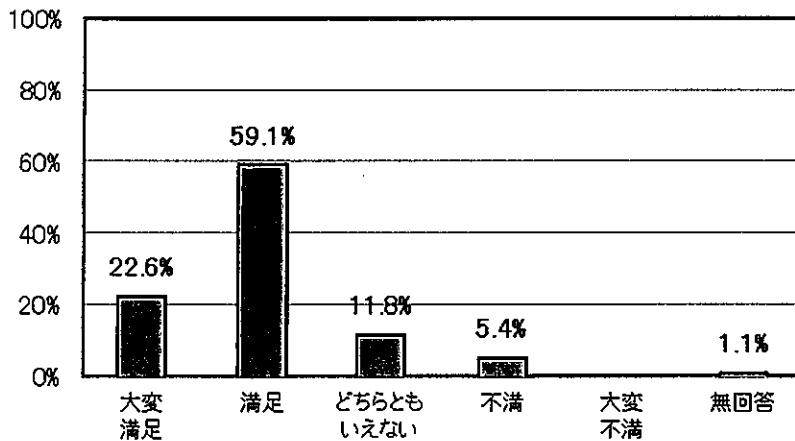
<満足度スコア>は「大変満足」を5点～「大変不満」を1点とした加重平均値。

（3点以上が満足度スコア高い）

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。

大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変 不満	無回答	計
21	55	11	5	0	1	93
22.6%	59.1%	11.8%	5.4%	0.0%	1.1%	100.0%

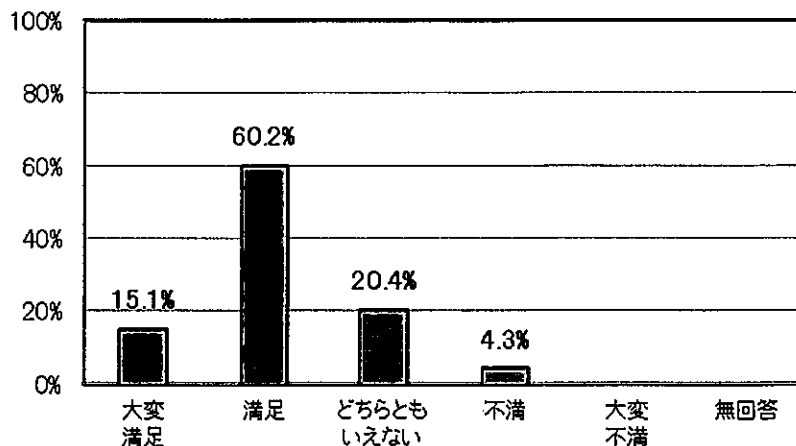
<満足度スコア> 4.0 <満足度計> 81.7%



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。

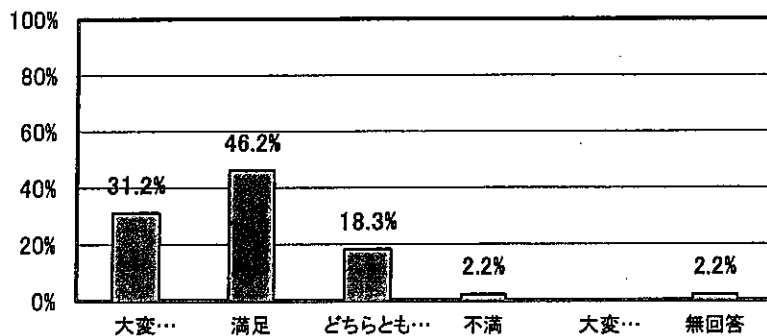
大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変 不満	無回答	計
14	56	19	4	0	0	93
15.1%	60.2%	20.4%	4.3%	0.0%	0.0%	100.0%

<満足度スコア> 3.9 <満足計> 75.3%



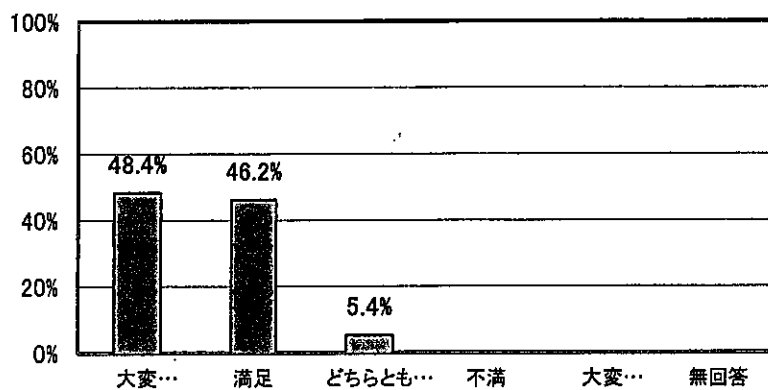
問3. センター発行の広報「はつらつ便り」や掲示物(ポスター等)は見やすく、わかりやすいですか。

大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変 不満	無回答	計
16	52	17	5	0	3	93
17.2%	55.9%	18.3%	5.4%	0.0%	3.2%	100.0%
<満足度スコア>		3.9	<満足計>		73.1%	



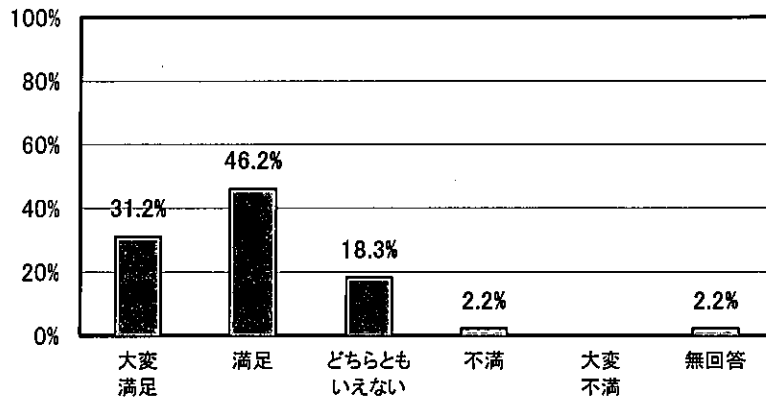
問4. 職員の言葉づかいや態度は丁寧ですか。

大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変 不満	無回答	計
45	43	5	0	0	0	93
48.4%	46.2%	5.4%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%
<満足度スコア>		4.4	<満足計>		94.6%	



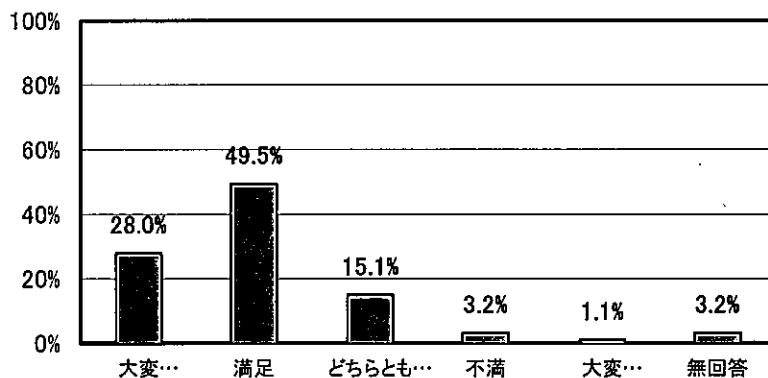
問5. 職員へ意見や要望が言いやすいですか。

大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変 不満	無回答	計
29	43	17	2	0	2	93
31.2%	46.2%	18.3%	2.2%	0.0%	2.2%	100.0%
<満足度スコア>			4.1	<満足度計>		77.4%



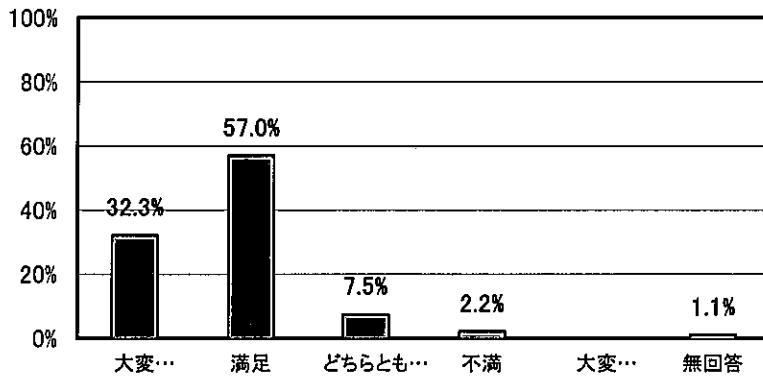
問6. 意見や要望を言った場合、職員は速やかに対応してくれますか。

大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変 不満	無回答	計
26	46	14	3	1	3	93
28.0%	49.5%	15.1%	3.2%	1.1%	3.2%	100.0%
<満足度スコア>			4.0	<満足度計>		77.4%



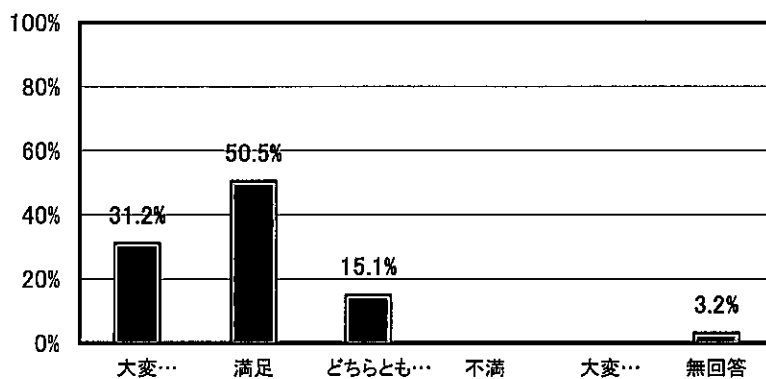
問7. 職員は公平・平等に対応してくれますか。

大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変 不満	無回答	計
30	53	7	2	0	1	93
32.3%	57.0%	7.5%	2.2%	0.0%	1.1%	100.0%
<満足度スコア>			4.2	<満足度計>		89.2%



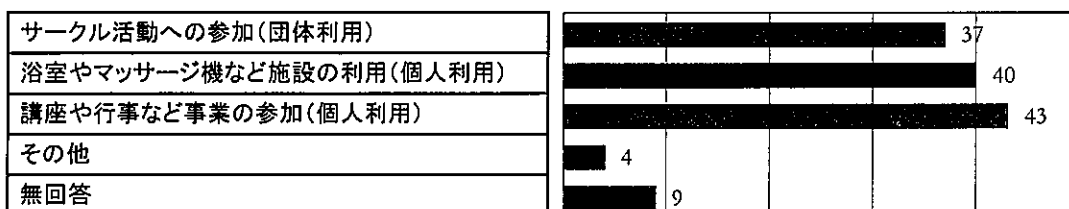
問8. センターはプライバシーや個人情報を守っていると思いますか。

大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変 不満	無回答	計
29	47	14	0	0	3	93
31.2%	50.5%	15.1%	0.0%	0.0%	3.2%	100.0%
<満足度スコア>			4.2	<満足度計>		81.7%

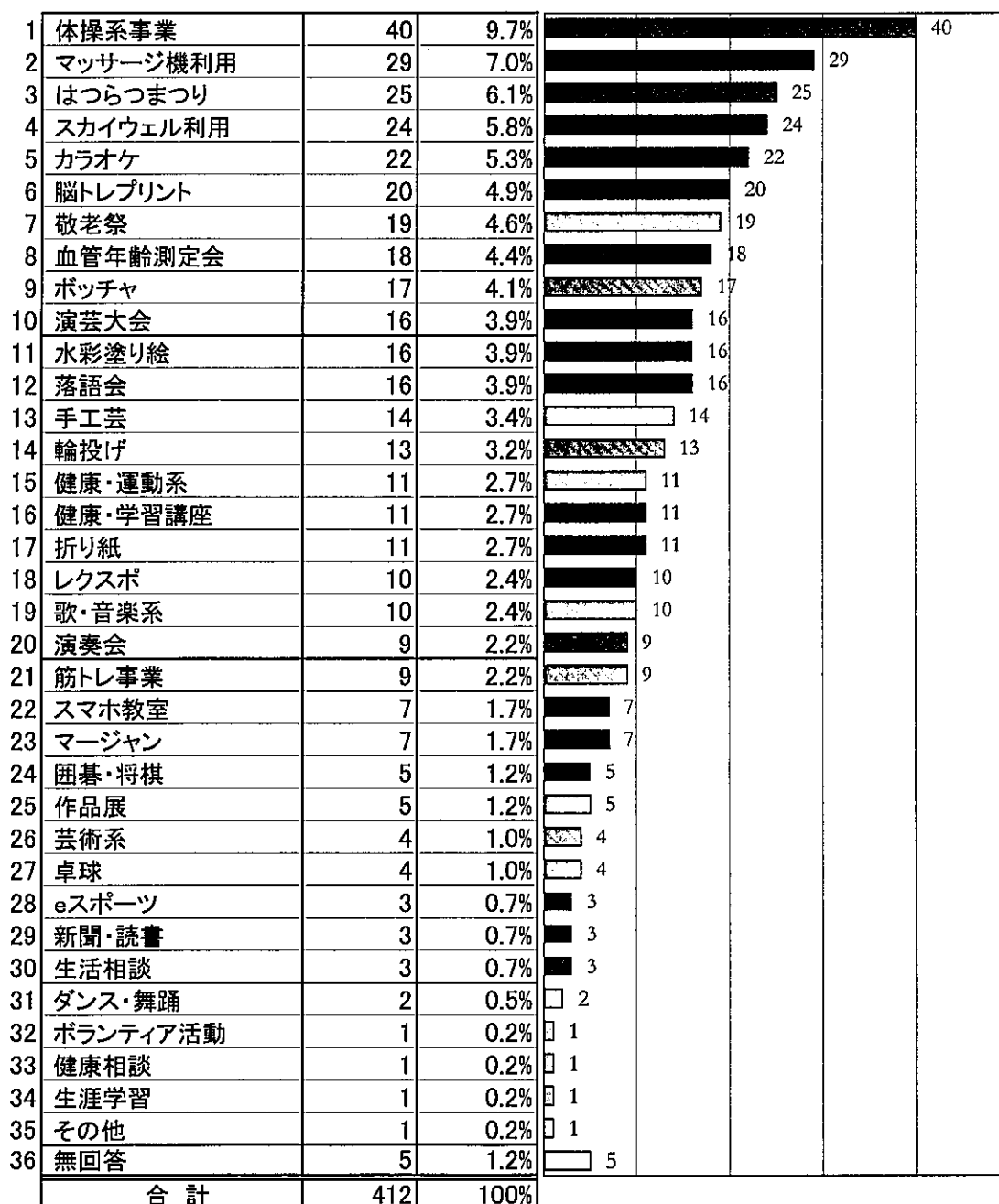


問9. センターでの活動内容をお答えください。(〇をいくつでも)

サークル活動への参加(団体利用)	37	27.8%
浴室やマッサージ機など施設の利用(個人利用)	40	30.1%
講座や行事など事業の参加(個人利用)	43	32.3%
その他	4	3.0%
無回答	9	6.8%
計	133	100.0%



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。(〇をいくつでも)

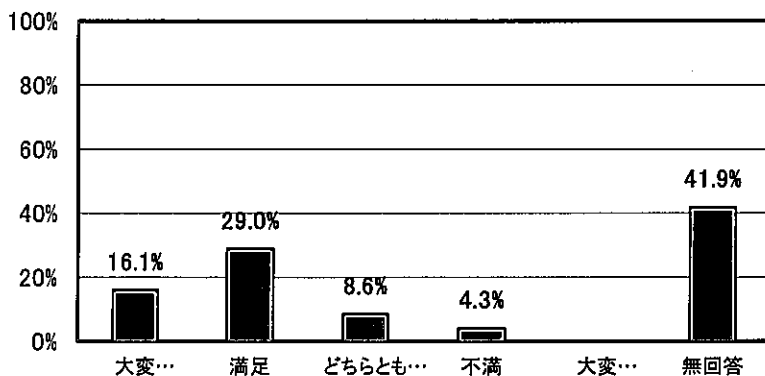


(対象:利用者のみ)

問11. マッサージ機やスカイウエルの利用についての満足度をお答えください。

大変満足	満足	どちらとも いえない	不満	大変 不満	無回答	計(利用 者のみ)
15	27	8	4	0	39	93
16.1%	29.0%	8.6%	4.3%	0.0%	41.9%	100.0%

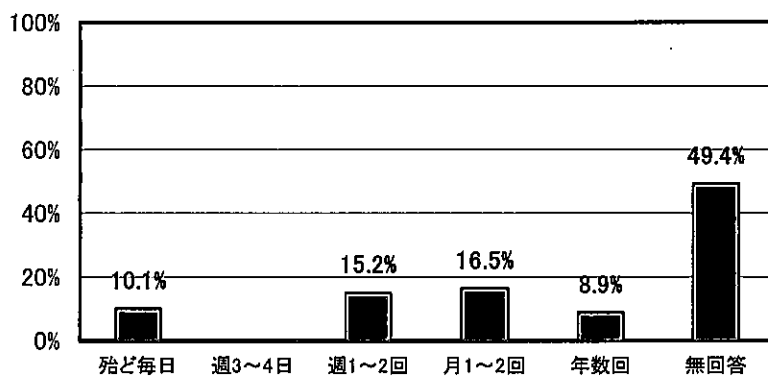
<満足度スコア> 4.0 <満足度計> 45.2%



(対象:利用者のみ)

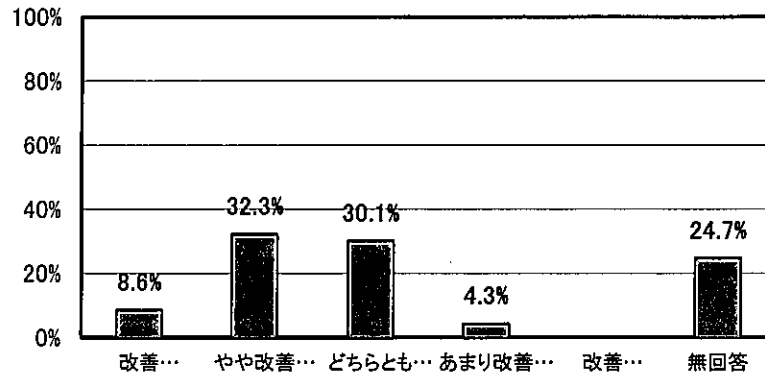
問12. マッサージ機やスカイウエルの利用頻度をお答えください。

殆ど毎日	週3~4日	週1~2回	月1~2回	年数回	無回答	計(利用 者のみ)
8	0	12	13	7	39	79
10.1%	0.0%	15.2%	16.5%	8.9%	49.4%	100.0%



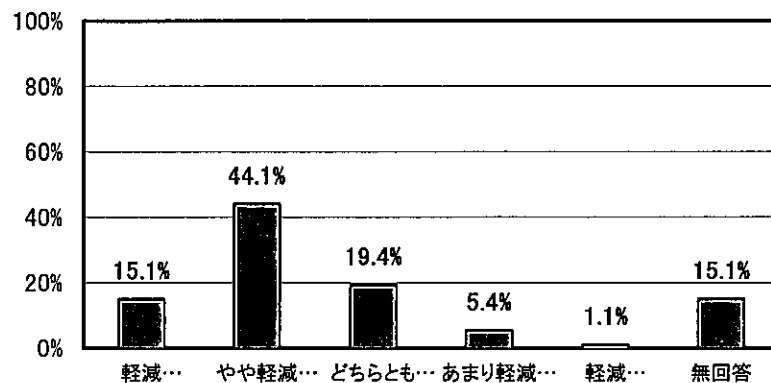
問13. センター利用後、身体状況が改善されましたか。

改善 された	やや改善 された	どちらとも いえない	あまり改善 されない	改善 されない	無回答	計
8	30	28	4	0	23	93
8.6%	32.3%	30.1%	4.3%	0.0%	24.7%	100.0%
＜満足度スコア＞			3.6	＜満足度計＞		40.9%



問14. 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。

軽減 された	やや軽減 された	どちらとも いえない	あまり軽減 されない	軽減 されない	無回答	計
14	41	18	5	1	14	93
15.1%	44.1%	19.4%	5.4%	1.1%	15.1%	100.0%
＜満足度スコア＞			3.8	＜満足度計＞		59.1%



問15. 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。

なった

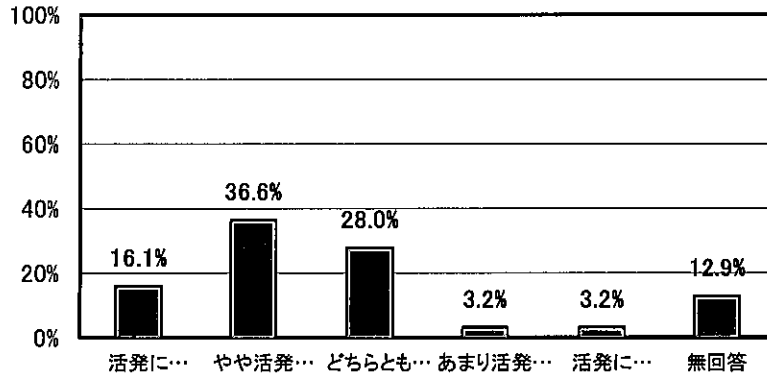
活発に なった	やや活発 になった	どちらとも いえない	あまり活発 にならない	活発に ならない	無回答	計
15	34	26	3	3	12	93
16.1%	36.6%	28.0%	3.2%	3.2%	12.9%	100.0%

<満足度スコア>

3.7

<満足度計>

52.7%



問16. 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。

向上した	やや 向上した	どちらとも いえない	あまり 向上しない	向上 しない	無回答	計
19	39	19	5	0	11	93
20.4%	41.9%	20.4%	5.4%	0.0%	11.8%	100.0%

<満足度スコア>

3.9

<満足度計>

62.4%

