

# 第三者評価結果報告書

—練馬区立はつらつセンター大泉—

令和5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. 利用者調査結果（設問ごとの集計結果） .....	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6年1月5日（金）、締切 6月25日（木）
- iii) 利用者調査の実施：配布平成：配布 令和6年1月5日（金）、締切 6月31日（水）
- 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6年3月14日（木）
- v) 事業所へのフィードバック：令和6年3月27日（水）

## 2. 全体講評

### ◆特に良いと思う点

#### 1) 区内の他のはつらつセンターや敬老館とオンラインで同時開催する事業やスマートフォン相談会や教室などに積極的に取り組んでいる

情報通信機器を活用し、はつらつセンター4事業所が交代でメイン会場となり、区内のはつらつセンターと敬老館を結び、フレイル予防講座を同時開催している。4事業所対抗eスポーツポリング大会も開催している。当センターで実施している折り紙教室を大泉北敬老館では画面を見て受講し作品を作っている。また、情報端末機器に不慣れな利用者向けにスマートフォン相談会やパソコン・スマホ相談会、スマホ教室なども開催して、スマホでのQRコードの読み取り方は館内の壁に掲示し、説明している。

#### 2) 地域の関係機関や若者などとコラボした事業や講座などを開催している

地域包括支援センターや図書館、警察、練馬若者サポートステーションなどと協力し合った事業や講座などを開催している。地域包括支援センターとは介護の日などに、地域包括支援センターの紹介や福祉・介護・医療の相談コーナーを設けている。読み聞かせと音楽の団体の利用者同士がコラボし「ブックトーク&リトミック」を開催している。警察には特殊詐欺・空き巣・<sup>ひ</sup>りったくりなどの犯罪被害防止策や交通安全教室などをお願いしている。若者ステーションの若者にはeスポーツポリングと一緒に参加してもらって世代間交流をしている。

#### 1) 受付のある中央棟をはさみ、個人利用者向けの棟と事業やサークルや団体の活動向けの棟に分かれており、利用しやすい構造になっている

高速道路の高架下に開設された平屋作りの施設で、ガラス張りの窓が大きく明るい印象である。出入り口や受付窓口、交流談話サロン、相談室がある中央棟をはさみ、東棟には防音付きの娯楽室やトレーニングマシンを設置しているトレーニング室、調理実習室、集会室があり、事業の実施や団体貸し出しスペースになっている。西棟は浴室やマッサージチェアなどを整備して囲碁や将棋もできるリラックスマナー、パソコンを設置している情報発信・収集コーナーなど、個人利用者向けのスペースで、分かれていることで利用しやすい環境である。受付横の壁の掲示板はマグネット式で、当センターの事業案内ポスターや当選者の発表、活動しているサークル紹介、サークルの会員募集などが目に留まりやすく、安全に掲示されている。

◆さらなる改善が望まれる点

1) 60歳代の利用者のニーズ把握や参加意欲を持てるような事業の取り組みの工夫を期待する

はつらつセンターは60歳以上を対象にしているが、60歳代の利用は少ない状況である。老齢基礎年金支給年齢の引き上げや前期高齢者の就労人口の増加などにより、社会状況や60歳代の意識も変化している。今後は、60歳代の前期高齢者のニーズの把握、この年代の方々の興味・関心や知的好奇心を刺激し、参加意欲を持てるような事業の取り組みの工夫が期待される。

2) 夜間の施設利用増に向けたさらなる取り組みを期待する

新型コロナウイルス感染症が5類になり、センターの利用も以前と同じように賑わっており、評価員の訪問時には、掲示板の各種講座の多くに「満員御礼」の文字が掲載されていた。しかし、夜間の利用が少ない現状がある。貴重な社会資源であるため、関係機関との連携など、自立高齢者の新たなニーズの発掘など、夜間の施設利用増に向けたさらなる取り組みを期待する。

2) これまで以上に、調理実習室を活用した取り組みの充実を期待する

調理実習室を備えた恵まれた設備環境であり、コロナ禍前はさまざまな調理実習関係事業がおこなわれていたが、コロナ禍でできなくなり、現在はそば打ちの活動で使用されているのみとなっている。今後は、以前のように、恵まれた設備を活用した取り組みの充実を期待する。

### 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	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

カテゴリー	サブカテゴリー	標準項目	評点
	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 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	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	
	サービス情報の提供			
	カテゴリー2	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	
	サービスの開始・終了時の対応			
	サブカテゴリー3	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	
	情報の共有化			
	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	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	4
			サブカテゴリー5	プライバシーの保護
	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"> <li>・ 経営理念に基づき事業計画を策定している。また、人事考課制度における職員個々の目標も事業計画の目標に沿って設定し、職員一丸となって組織目標の達成に取り組む仕組みがある。また、新任研修や人事考課研修を通じて、法人が定めている経営理念、経営方針、接遇方針、介護サービス理念を説明している。名刺の裏にも経営理念と介護サービス理念を記載して、全職員への理解浸透を図っている。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 経営理念を掲示し、利用者および関係者にも事業所の目指すこと・大切にすることを周知している。また、事業計画書を閲覧できるようにしており、事業所の取り組み目標などを知っていただく機会を提供している。運営協議委員会では、所長が事業予定などセンターの取り組みについて説明している。運営協議委員会のメンバーは、利用者の代表で構成されており、事業所運営の理解や直接の意見をいただける場として機能している。その議事録もいつでも閲覧できるようにして、当日参加していない方にも議事内容を知っていただくようにしている。</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 経営会議を毎月開催し、法人の決定事項や経営状況を報告している。所長は、経営会議のメンバーとして参加し、経営会議資料を回覧、職員会議で報告している。区の指定管理を受けて、法人全体で3か所のはつらつセンターを運営しており、センター共通の議題については、3か所の所長が集まる所長会で対応を検討し、必要に応じて区の担当部署に確認した上で決定している。センターの各案件の意識決定に関しては、系列の敬老館と合同の課内会議で方向性を決め、職員会議などの話し合いの場を設け、さらに非常勤職員の意見も踏まえた上で、常勤職員が中心となり検討し決定している。</li> </ul>	

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	
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
サブカテゴリー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"> <li>・毎年、利用者アンケートを実施し、サービスや職員対応などの満足度に加えて、要望・意見を把握している。アンケート結果を廊下に掲示しているほか、ホームページを通じて公開している。アンケート結果における要望・意見は、職員間で共有し改善を図ることで、利用者の満足向上に努めている。「理事長への手紙」を常設している。利用者アンケートでの総合的なサービス満足度は、「大変満足」「満足」を合わせて83%であり、サービス向上の取り組みが結果として現れている。</li> <li>・地域包括支援センターや老人保健施設と共催している「オレンジカフェ」や、高齢者と児童のつながりの機能を持つコラボ事業などを通して、地域の多様な人とのつながりを深めるとともに、地域ニーズを把握できる機会としている。「練馬区みどりの風吹くまちビジョン」（練馬区基本計画）やはつらつセンター所長会などから情報で、はつらつセンターの今後の方向性を把握し、当センターの事業運営に反映している</li> <li>・法人では、長期ビジョン「VISION 2030」を策定している。本ビジョンは2021年から2030年までの基本計画としての位置づけであり、現在は、第三期中期計画（2021年～2025年）の期間中である。長期ビジョンや中期計画に基づいて、はつらつセンター・敬老館の部門別事業計画書を作成しており、各センター所長が素案を作成し持ち寄り、課長会義での協議・課長決裁を経て、法人に提出するプロセスである。はつらつセンターでは、①安心・安全な施設づくり、②認知症の人や様々な課題を抱える方々も一緒に過ごせる施設づくり、③元気高齢者が生き生きと過ごし、活躍する施設・地域づくり、④事業の継続と地域連携に向けた事業の充実を掲げている。</li> </ul>	

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	
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	
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
サブカテゴリー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"> <li>・定期的に法人のサービス理念を唱和し、法人が求める福祉従事者としての基本姿勢や心構えへの理解浸透を図っている。「高齢者虐待防止および発見時の対応指針」に基づき、利用者の権利擁護に向けての体制を構築しており、その一環として、「高齢者虐待防止のセルフチェックリスト」を使って、職員個々が自分の振る舞いを見つめ直す機会も設けている。ハラスメント研修も実施し、動画視聴も可能で、できる限り多くの職員が参加できるようにしている。</li> <li>・法人の苦情解決システムの趣旨を説明した文書を掲示しているほか、苦情受付担当者を配置し、常に利用者の声を聞くよう努めている。苦情、要望など個別の相談は正規職員が中心に対応し、苦情対象者への対応については別室を用意するなど、プライバシーに配慮した対応としている。意見箱を設置し、いつでも意見や苦情を表明できるようにしている。寄せられた利用者の意向に沿うものにするため運営委員会で諮る仕組みがある。</li> <li>・元気高齢者の活躍できる場として、はつらつシニア応援塾のフォローアップの講座を開設しており、各種講座の卒業生を対象に同センターでのボランティア講師を担っていただいている。また、区の委託事業である「いきがいデイサービス」や、「ねりまちウォーキング」（介護予防事業）を実施している。さらに、まちかどケアカフェの実施会場、デイサービスセンターの地域説明会の会場としてセンターを開放し、地域貢献の一助としている。看護学部の実習生受け入れも行き、将来の医療福祉人材の育成にも寄与している。</li> </ul>	

## 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

評価項目 4-1-1

評点 4

事業所としてリスクマネジメントに取り組んでいる

### 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

評価項目 4-2-1

評点 4

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

#### 講評

・年2回、避難訓練を実施しており、そのうちの1回は、リサイクルセンターと共同して防災訓練を実施し、災害時に備えている。毎月15日に災害用伝言版（WEB117）を使った訓練を行っている。自然災害発生時における業務継続計画（BCP）を策定しており、毎月、BCPマニュアルに基づき職員安否訓練を実施し、BCPの理解に取り組んでいる。

・法人内各事業所の代表が参加し、毎月、法人全体でリスクマネジメント委員会を開催し、法人全体で集約された事故や苦情について対策等を検証し、経営会議で報告し、全体に周知している。事業所内では、事故発生時には各人の動きを再確認し、正規職員を中心に対応策を検討し、速やかに全職員への周知を行い、再発防止に努めている。新型コロナウイルス感染症発生時における業務継続計画（BCP）や感染症対応マニュアルを作成している。5類になったことで、パーティションを取り払い、利用者にはマスク着用は任意とし、職員にはマスク着用を義務づけている。

・法人のネットワークシステムでは、各パソコンは全てアクセス権限が設定されパスワードで保護されている。文書ファイルは、特定の書庫で管理されており、文書保存設定基準および文書保存年限一覧表に基づき、文書ファイルの内容に応じて保存年限が定まっている。法人内でIT担当職員を任命し、法人全体として個人情報保護を推進している。個人情報保護研修や情報セキュリティ研修を年1回は必ず実施し、職員の意識向上を図っている。「個人情報保護に関するチェックリスト」に基づいて法人本部からの監査のほか、内部監査を定期的に実施し対策を講じている。

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 5
講評	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法人のホームページに求人情報のサイトを設けており、先輩職員の声や職員の職場での一日、働きやすい職場づくりの取り組みを掲載して、働く上でのイメージが掴めるように工夫している。正規職員は法人が採用を担当しており、非常勤職員は所長の判断で募集・面接を実施している。求人ポスターもはつらつセンター独自に作成しており、センターが求める人材のイメージができるように記載している。採用後、常勤職員は法人本部において、サービス提供の特性と職員の能力を勘案して配置している。非常勤職員は、保有資格や経験などにより配置を行っている。</li> <li>・ 法人の中期ビジョンや事業計画で、人材確保・育成への取り組みを記載しており、職員会議で説明し周知している。人事考課制度は経営理念と連動する制度設計であり、一人ひとりの意向を踏まえて目標を設定している。常勤職員とは育成面接を実施しており、人材育成シートや自己申告書の提出により、法人の上層部が直接把握できるシステムである。人事制度検討委員会では、制度について随時検証されている。</li> <li>・ 改善提案要綱が作成されており、気づきなどを発見し意見を出し合い改善したことを改善提案として法人に報告し、よい改善には改善賞が贈られる制度があり、職員のやる気向上につなげている。所長は主任とともに各職員の就業状況・健康状態を把握し、随時声かけをして、対応が必要な場合は個別面談を実施し対応策を講じるなど、職場環境の改善に取り組んでいる。健康診断時のストレスチェックも実施し、心の健康にも配慮している。法人でメンタルヘルスの第三者の相談窓口も設定している。</li> </ul>	

## 5. サービス分析結果

<b>カテゴリー6 サービス提供のプロセス</b>	
<b>サブカテゴリー1 サービス情報の提供</b>	
<b>評価項目 6-1-1</b> 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	<b>評点 4</b>
<b>講評</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・毎月 25 日までには広報紙「はつらつ大泉便り」を発行し、当館で配布する他、大泉総合福祉事務所や地域の包括支援センター、大泉図書館、生涯学習センター、はつらつセンター、地域区民館、地域の 2 町会に送付し、地域のご協力いただける薬局などには直接届けて置いてもらい、必要な人に手に取ってもらえるようにしている。広報紙は A3 版の二つ折りで、1 面にはメインのお知らせとその月の当日先着順受付の講座や教室の案内、2 面にはカレンダー表示、3 面には事前申し込み・先着順の催し物と事前申し込み・抽選、4 面には開放事業や相談会、区主催事業、当館の所在地や開館時間、ご利用について、アクセスなどを掲載している。</li> <li>・区のホームページでは施設概要や所在地、連絡先、利用できる方、利用時間、お風呂の利用時間、問い合わせ先などを掲載し、運営法人のホームページへのリンクが貼られている。運営法人のホームページでは、サービスの特徴 4 点、「充実した設備」、「健康作り」、「趣味・教養」、「世代を超えた憩いの場」を館内写真とともに紹介している。施設からのお知らせにはお便り発行や団体利用抽選結果発表、作品展の様子、HCO さくら（はつらつセンター大泉のボランティアグループ）活動の様子などを見ることができ、遡って 4 か月前の情報も掲載している。その他、地図でアクセス・事業所情報を掲載している。</li> </ul>	

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	評点 4
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	
講評	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・初めての来館者には挨拶をして、利用証をお持ちかどうかを尋ね、当館は交流談話サロン、情報発信・収集コーナーを除き、個人で利用するには利用証が必要であることを伝えている。利用証の申し込みには健康保険証などの公的な身分証明書と緊急時に連絡が取れる方の氏名、住所、電話番号が必要で、利用申請書を提出してもらおうと、発行できることを伝え、どのような利用をしたいかを聴いている。利用申請書には、緊急連絡先の他、既往歴も書いてもらっている。利用証が発行されると、パンフレットやはつらつセンター大泉便りの最新号、はつらつセンター大泉ご案内、要望があればマナーを守って楽しいお風呂の文書を渡して利用のルールを説明している。そして、施設内を案内をして、質問にも応じている。利用証は他のはつらつセンターや敬老館でも使えることや、3年ごとに一斉更新がおこなわれ、再度申請が必要になることを説明している。</li> <li>・施設内を案内しながらその方の興味があることなども聴き、実施している健康やレクリエーション、趣味・教養などの事業のポスター、会議室等を使って活動されているサークルや団体の紹介・仲間募集の表、会員募集のポスターなどを掲示板を見てもらい紹介している。QRコードで、はつらつセンターのホームページを見ることができるとも伝えて、QRコードのスマートフォンでの読み取り方も掲示して知らせしている。</li> <li>・団体利用をするには、60歳以上の練馬区民10名以上で構成された団体であれば団体登録をして、センター主催事業で使用しない部屋を無料で利用することができる。利用日2か月前の1日に利用申し込みと抽選会がおこなわれ、結果発表は館内掲示やホームページのお知らせで公表し、手続きには来館してもらっている。3月現在、調理や卓球、麻雀、囲碁、カラオケ、運動、手芸、ダンスなど48団体が登録して活動している。</li> </ul>	

サブカテゴリ3 情報の共有化

評価項目 6-3-1

評点 4

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

講評

- ・日々の利用者情報は業務日誌に記載して、朝の申し送りや終礼で報告している。看護師による健康相談がおこなわれ、相談内容で職員間で共有する必要があるものは報告して共有している。業務日誌には職員の勤務状況、施設利用状況、相談の有無、業務連絡、利用者に関する項目を設けている。利用者に関することは、内容を行動、苦情、ご意見、事故、トラブルその他に分類して、引き継ぎ対応の有無や記入者、情報周知のため目を通したかどうかの欄を設けて、わかりやすく、必要な時に資料として活用しやすい様式である。
- ・朝の申し送りでは業務日誌を用いて、勤務体制や当日の事業、各部屋の午前、午後、夜間の利用状況を確認し、前日の利用者の状況等や相談を受けた相談記録を報告し、職員間で共有している。終礼では業務日誌を用いて当日の事業や利用者状況の報告などを行っている。また、職員会議は月1回開催して、経営会議、課内会議の報告や資料の開示、センター所長会の報告、当センターの運営や事業に関する課題の検討や事業の反省、来月のスケジュール確認などを行っている。

サブカテゴリ4 サービスの実施

評価項目 6-4-1

評点 5

発展的な活動拠点としての役割を果たしている

講評

- ・介護予防・フレイル予防については、はつらつセンター4事業所が交代でメイン会場になり、講師が対面で講義をするフレイル予防講座を開催し、他のはつらつセンターや敬老館などとオンラインでつなぎ、同時開催している。また、オンラインによるはつらつセンター4事業所対抗eスポーツボーリング大会を開催し、各事業所の様子が見えるようにして、ボールをもたずに対戦して楽しめる大会になっている。大泉北敬老館とオンラインでの折り紙教室を開催している。情報端末機器の取り扱いに不慣れな高齢者が多いことから、スマートフォン相談会月1回、パソコン・スマホ相談会月2回、一日に2コマ、1回の定員5名で実施している。スマホ教室の入門編と基本とLINE編をそれぞれ月1回実施している。QRコードの読み取り方は館内に掲示している。
- ・eスポーツでは練馬若者サポートステーションの若者と一緒にするスポーツゲームのボーリングには2～3名の若者が参加している。地域包括支援センターとコラボし、11月の介護の日には、包括の紹介や福祉・介護、医療の相談コーナーを設けている。利用者相互の交流として、コラボde「ブックトーク&リトミック」を図書館と共催している。また、地域の中学校の生徒の職場体験学習を2日間受け入れて、お風呂の温度管理や筋トレマシンの体験、館外清掃などを体験してもらい、看護学生の実習では、利用者との触れ合いや壁面制作を手伝ってもらい、世代間交流の機会になっている。

サブカテゴリー4 サービスの実施	
評価項目 6-4-2 施設運営への利用者の参加促進を図っている	評点 4
講評	
<p>・HCO さくら（はつらつセンター大泉のボランティア）の活動として、除草やはつらつまつり、いきいきフェスティバル、作品展などのイベントごとに、ポスター掲示やセンターだより掲載でボランティア募集を呼びかけ、はつらつ体操の時などにもアナウンスしている。除草などの活動には10～15名程募集して応募してもらっている。技術を持っている方や区のはつらつシニア応援塾の修了者の方には、講師になってもらっている。はつらつシニア応援塾修了者の方にはシニア向け講座の講師になってもらえるように、トライアル講座を開いて講師を育て、椅子ヨガ、かぎあみ教室の講師になってもらっている。手芸は職員が講師を務めているが、これまでも参加していた方がボランティアとして手伝ってくれている。</p> <p>・団体利用者懇談会は年2回実施して、当センターで活動しているサークルや団体の代表者に参加してもらい、会場の取り方や使い方、音楽室のマイクについてなどの意見が出されている。個人利用者対象の利用者懇談会は年1回開催し、議題を出して参加を呼びかけている。6月の利用者懇談会には6名の参加があり、マッサージ機や図書コーナーの利用ルールなどの説明をして意見を求めている。懇談会の質疑応答で、東棟にも冷水器を設置して欲しい、自動販売機も無くなったなどの意見が寄せられたことから、区と協議し、東棟にも冷水器を設置している。運営協議会は、個人代表4名と団体代表4名、地域関係機関4名で構成されている。利用者懇談会で出された意見や経営会議の報告などをして意見をもらっている。利用者懇談会や運営協議会の報告は館内に1か月ほど掲示した後、ファイルして図書コーナーで見てもらえるようにしている。</p>	

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"> <li>・年1回の利用者アンケート調査を実施して、利用者の意向を把握している。その結果を運営協議会で報告し、意見交換をしている。利用者懇談会や団体利用者懇談会でも意見や要望を聴いている。事業への参加についてはパソコンによる抽選をおこない、公平に対応している。</li> <li>・事業には事前申し込み・先着順の事業と事前申し込み・抽選の事業、当日先着受け付けの事業とがあるので、お便りには参加申込の方法により分類して表示し、明確に知らせるようにしている。事前申し込み先着順の事業は対象者は60歳以上の区民の方で、申し込みの受け付けはお便り発行日の9時から事務所で、電話申し込みは10時から受け付けている。事前申し込み・抽選の事業は利用証を持っている方を対象に、お便り発行から期日を決めて事務所で受け、電話も期日を設けて受け、パソコンによる抽選を実施し、当選者は館内に利用者番号で掲示し、欠員補充の場合の順番も数人掲示し、電話での問い合わせも受けている。</li> <li>・参加希望が多い事業は可能な限り、定員増や日程・時間を増やすなどの配慮をしている。大型イベントの対応は当日朝整理券を配付しているが、入れなかった人への対応として、交流談話サロンのテレビで、映像で見てもらえるようにしている。</li> </ul>	

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"> <li>・利用者同士のトラブルや苦情については、法人共通の「苦情対応マニュアル」に沿って対応している。館内を職員が巡回して利用者の様子を見て居ることで、トラブルの火種を消している。トラブルがあった時には、職員二人で対応し、相談室で話しを聴いている。男性同士のトラブルでは所長が対応できる時には所長が対応するが、不在の時もあるので性別に関係なく対応している。トラブルの内容は業務日誌に記録して、職員間で共有し内容により相談記録にも記載している。トラブルや苦情などは、必要に応じて法人本部へ報告する仕組みが作られている。</li> </ul>	

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"> <li>・館内入り口には区からの情報や地域の敬老館、他のはつらつセンターのお便りなどを掲示したり置いたりして、いつでも手に取ってもらえるようにしている。仕事をしたい人向けに練馬区シルバー人材センターの情報を掲示している。シニアが生きがいをもって活躍できるように、はつらつシニア応援塾の修了者の方に、当センターの講師になってもらったり、団体登録している囲碁の方を、囲碁相手を求めておられる施設入所の男性の方の囲碁の相手として派遣したりしている。仲間作りを求めている方向けには、サークルや団体の紹介、仲間募集や会員募集のポスターを掲示してお知らせしている。</li> <li>・11月の介護の日イベントには、地域包括支援センターとコラボして、看護師による認知機能UPや血管年齢測定会と合わせて、地域包括のご案内や福祉・介護・医療の相談コーナーを設けている。認知症の症状が出始めるなど、利用者の言動や様子で気になることがある場合家族に連絡し、家族からの相談を受けて地域の包括支援センターにつないだりしている。</li> </ul>	

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"> <li>・健康に関する講座として、はつらつ体操週3回、椅子ヨガ月1回、健やかストレッチ月2回、げんきUP体操月2回、ヘルシーフラダンス月1回などを実施している。トレーニングマシンを使った筋トレや卓球、カラオケは開放事業として実施している。区内はつらつセンターと敬老館で同時に実施している介護予防・フレイル予防講座は5月～2月年間10回実施している。趣味・教養に関する講座では、折り紙、絵手紙、書道、水彩塗り絵、わくわく絵本などを月1回、音楽演奏会月1回、映画会月2回、その他、はつらつ生涯学習講座として警察署セーフティ教室、交通安全教室なども実施している。</li> <li>・看護師は予約してもらって健康相談を受けたり、血管年齢測定会を開いたりしているが、コミュニティナースとしても活動し、地域の（三原台、西大泉、大泉北）の3敬老館に月1回出向いて、健康相談をおこなっている。相談内容は相談表に記録している。11月には介護の日イベントとして、60歳以上の区民を対象にした認知機能アップや20歳以上の区民を対象に血管年齢測定会を実施している。</li> <li>・リラックスコーナーには電位治療器やマッサージチェア、リカレントバイクを備えて、利用者の健康の維持や調整などに役立ててもらえるようにしている。浴室の利用は月火木金の午後1時～4時にして、各回25分、6名の入れ替え制にし、整理券を配付し予約制にしている。トレーニング室の筋トレマシン開放は筋トレマシンスタート事業を受講した方を対象に使えるようにしている。</li> </ul>	

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"> <li>・来館中に身体の具合が悪くなった利用者への対応は「事故対応マニュアル」、「嘔吐時対応マニュアル」に沿って対応している。浴室の脱衣所やトイレには救急コールを設置し、各部屋には緊急用の電話を設置して、電話機付近に緊急用電話利用の手順を赤字で表示している。職員は緊急時に迅速に行動することを意識している。救急車の要請が必要と判断して、要請した時の対応は、利用申請書に記載してある自宅（家族）や緊急連絡先に連絡して状況を伝え、来れる時にはすぐに来てもらい、来れない時には救急搬送される旨を伝える。救急隊には目撃者の報告を記入した自己チェックシートと利用登録申請書のコピーを渡し、これまでの状況を伝えている。</li> </ul>	

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"> <li>・年1回の利用者アンケートの結果から、開催して欲しい講座やイベント、要望やお気づきのことに寄せられた意見を今後企画する上での参考にしている。利用者アンケート報告書は運営委員会で報告し、館内に掲示している。年2回開催している団体利用者懇談会や年1回の利用者懇談会で出される意見や要望なども聴き、利用者ニーズの把握に努めている。</li> <li>・事業への参加希望者の状況により、見直しを実施している。例えば、ヘルシーフラダンスは10名であったが希望者が多いので、20名定員に見直している。げんきUPは17名定員を各回3名増やして2回で6名増にしている。e スポーツポーリングは月1回であったが好評であることから、2部制にして、午前は上級編、午後は初級編に変更している。定員に空きがあったりした講座は回数を減らしている。また、団体利用は2か月前に申し込むとパソコンによる抽選をおこない、本申請をしてもらう方式で、月当たり3回利用できることにしている。夜の時間利用にはもう1回利用可能にしている。トレーニング室は午後1時～3時、3～5時の2枠にして利用をしやすいようにしている。</li> </ul>	

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 4
講評	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 高速道路高架下にある施設で、大きな窓はガラス張りで明るく、開放的に感じられる。来館者に心地よく過ごしてもらえるように、清掃は業者を入れて毎日実施し、玄関や交流談話サロン、東西棟の廊下の壁面などには、看護実習生や利用者に参加して作ってもらった大型壁面制作を展示している。受付には季節の花、3月訪問時にはミモザが飾っており、その他にも、2月から3月初めには雛人形、12月にはクリスマスツリーなどの季節を感じる飾り物などをして来館者の心を和ませている。手芸や折り紙、カレンダーなどの事業は季節感のある作品を制作している。</li> <li>・ 施設設備の保守点検は定期的実施している。コロナウイルス感染症感染防止対策のために、パソコン席の間隔を広げ、マッサージチェアや電位治療器の並べ方を背を向けて配置して感染防止対策をとっている。高速道路高架下には利用者のために設置した遊歩道があり施設外壁横の花壇で花を育てている。HCO さくらの活動で、ボランティアが遊歩道付近の植え込みや花壇の除草などをしてきているが、犬の糞尿などにより、花が枯れてしまうことがあり、「ここで犬におしっこをさせないください」などの掲示をしている。</li> </ul>	

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"> <li>・ 法人の「個人情報保護規程」に基づいた「個人情報保護運用の手引き」に沿って、利用者の個人情報保護に配慮している。館内には「個人情報保護に関する基本方針」を掲示している。利用申請書類は事務所の鍵のかかる引き出しに保存している。利用者のプライバシー保護についても徹底し、業務日誌や相談記録などは利用者個人の様子などを詳細に記録しているため、取り扱いや保管に注意をしている。実習生やボランティアにも個人情報保護に関する誓約書を得ている。</li> <li>・ 職員は個人情報保護について事業所内研修で「事例から学ぶ！個人情報保護」を受講し、介護サービス事業所に従事する職員として個人情報を取り扱う立場にあることを再認識するとともに、個人情報の取得、利用、保管、他人に渡す時、開示を求められた時のルールについて学んでいる。職員の人権研修、「人権って誰の物？～福祉職として人権尊重について身の周りの出来事から改めて考えよう」に参加して学んでいる。事業への申し込みは自身の判断でもらうことを原則にしている。</li> </ul>	

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
<b>講評</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・「初めての方対応マニュアル」「接遇、職員間コミュニケーションにおけるセルフチェックについて」、「施設内外巡回時の気づきポイント」、「業務習熟度確認表」、「浴室の運用について」、「事故対応マニュアル」「嘔吐時対応マニュアル」、「火災発生時の行動」などのさまざまなマニュアルを整備して、職員誰もが同じように対応できるようにしている。</li> <li>・新型コロナウイルス感染症が、感染症法上の位置づけが5類感染症になったことから、コロナ禍で実施していたさまざまな個所の消毒は止め、入館時の手指消毒はこれまで同様に設置し、利用者のマスク着用は任意にし、職員のマスク着用は義務付けている。また、アンケートや利用者懇談会など寄せられた意見をサービスの向上につなげている。利用者から寄せられたカラオケのマイクをもっと音の良いマイクにして欲しいという要望に応じて、新しいマイクを導入している。卓球台のネットの高さが現在の基準に合致していないとの指摘を受け、基準に合った新しいネットとポールを導入している。</li> <li>・職員の意見や気づきにより、緊急時の電話利用について、さらにわかりやすく表示に作り替えたり、火災発生時のフローチャートを見直したりして、職員誰もが同じようにできるようにしている。事業についても事業計画書を作成して、誰でも担当できる仕組みにしている。</li> </ul>	