

【港区立公衆浴場ふれあいの湯】

令和6年度 第三者評価

評価結果報告書

株式会社 日本生活介護

目 次

実施概要	1
事業評価の分析と評価	2
評価項目一覧.....	2
【評価基準】	2
評価結果一覧.....	3
全体講評	4
評価項目別評価結果	6
利用者アンケート結果	10

【別添資料】 令和6年度 港区立公衆浴場ふれあいの湯 利用者アンケート集計結果

実施概要

■対象事業所：港区立公衆浴場ふれあいの湯

所在地	港区芝 2-2-18
指定管理者	港区浴場組合

■調査方法と実施期間

利用者アンケートの実施	令和6年9月15日(日)～令和6年10月15日(火)
自己評価の配付・記入	令和6年9月18日(水)～令和6年10月6日(日)
訪問調査	令和6年11月12日(火)

■評価実施機関

株式会社 日本生活介護（東京都福祉サービス第三者評価認証評価機関 機構 02-015） 〒176-0001 東京都練馬区練馬 1-20-2 TEL 03-3991-8440	
評価員	志村 健 児玉 充晴

事業評価の分析と評価

評価項目一覧

I. 適正な運営

1. 管理者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
2. 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みが行われている

II. 安全管理・危機管理

1. 緊急時・災害時における利用者の安全確保のための体制整備・取り組みが行われている
2. 施設・設備の安全点検・保守管理等が適切に行われている

III. 衛生管理

1. 公衆浴場として適切な衛生管理が行われている

IV. 地域との交流・連携及び地域福祉への貢献

1. 地域との関係が適切に確保されている
2. 関係機関との連携が確保されている
3. 福祉施設として地域福祉向上に貢献している

V. サービスの実施・向上

1. 協定書、事業計画で定められたとおり事業実施がされている
2. 意見・苦情の受付対応が適切になされている
3. 利用者アンケート等により利用者意向を収集・把握・分析し、サービス向上への活用に取り組んでいる
4. 利用者に対して公正・公平・丁寧に対応している
5. 効果的に広報・PR活動を実施している
6. サービス実施に必要な接遇がなされている

VI. 会計処理

1. 適切に経費の執行がなされている

【評価基準】

以下の基準に基づく5段階評価を基本とします。

〈評価項目〉

- S 協定書等により定められた水準を大きく上回り、極めて積極的に行われている
- A 協定書等により定められた水準を上回り、積極的に行われている
- B 協定書等により定められた水準
- C 協定書等により定められた水準を下回り、改善が必要
- D 協定書等により定められた事項が実施されていない

評価結果一覧

I. 適正な運営	
1. 管理者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	A
2. 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みが行われている	A
II. 安全管理・危機管理	
1. 緊急時・災害時における利用者の安全確保のための体制整備・取り組みが行われている	A
2. 施設・設備の安全点検・保守管理等が適切に行われている	A
III. 衛生管理	
1. 公衆浴場として適切な衛生管理が行われている	A
IV. 地域との交流・連携及び地域福祉への貢献	
1. 地域との関係が適切に確保されている	A
2. 関係機関との連携が確保されている	A
3. 福祉施設として地域福祉向上に貢献している	A
V. サービスの実施・向上	
1. 協定書、事業計画で定められたとおり事業実施がされている	A
2. 意見・苦情の受付対応が適切になされている	A
3. 利用者アンケート等により利用者意向を収集・把握・分析し、サービス向上への活用に取り組んでいる	A
4. 利用者に対して公正・公平・丁寧に対応している	A
5. 効果的に広報・PR活動を実施している	B
6. サービス実施に必要な接遇がなされている	A
VI. 会計処理	
1. 適切に経費の執行がなされている	A

全体講評

特によいと思われる点	
1	指定管理の基準を遵守し、職員全員が適切な運営管理をしている
●	今回の利用者調査の結果、施設の利便性や快適性、職員の接遇に対して利用者から高い満足度が示されており、施設運営の質の高さがうかがえる。利用者の約半数が周辺地域の住民で、リピーターが多いことが特徴的である。また、その他の利用者についても、会社帰りや観光の途中で立ち寄るなど、多様な目的で施設を利用していることが明らかになった。これらの高い満足度を支える背景には、職員全員が事業運営の方針に共通認識を持ち、都の条例や管理指定基準を遵守した運営があるといえる。
2	利用者の世代や文化に合わせた柔軟な接遇と対応をしている
●	施設の利用者層は、子どもから高齢者、さらには外国籍の方まで、幅広い年齢層と多様な背景を持つ方々が利用している点が特徴である。職員は、これらの多様な利用者に対して適切に対応するため、区や公衆浴場組合が主催する研修に積極的に参加し、接遇スキルの向上に努めている。また、すべての利用者に対して権利擁護の意識を持ち、公平かつ公正に対応していることが、利用者の高い満足度として反映されている。
3	管理が行き届いた清潔で安全な施設維持に努めている
●	施設では、年間計画に基づいた定期的な業務点検を実施し、機器や設備の安全性を確認している。また、職員はメーカー主催の安全セミナーに参加し、各機器の取り扱いに関する知識を深めることで、より高い基準での安全管理を実現している。清掃については、営業前や終了後に加え、巡回時にも行い、利用者が常に快適に利用できるよう努めている。これらの取り組みを通じて、安心・安全かつ清潔な環境でのサービス提供を確保している。

改善が必要と思われる点

1 マナーパンフレット等の広報誌の管理が行われることに期待したい

- 地域の特性から、外国籍の住民や観光客が施設を利用することも多く、職員は携帯アプリなどを活用して対応している。また、施設内に設置されている入浴マナーに関するパンフレットは4か国語対応で作成され、日本の公衆浴場のマナーを広く伝える役割を果たしている。しかし、印刷部数が不足しているため、時期によってはパンフレットを設置できないことがある。今後は、区との連絡方法や部数の確認方法を見直し、改善を進めることに期待したい。

2 世代間や多様性等の様々な考えに配慮したマナーの啓発に期待したい

- 様々な文化や背景を持つ利用者に対し、公正・公平かつ丁寧な対応を心がけており、区と協議・連携しながら適切な対応に努めている。特に入浴マナーに関する苦情については、4か国語での注意喚起を掲示するなど、細やかな対応を実施している。近年では、従来の利用者層に加え、さらに多様な国籍の利用者が増加しており、性的少数者からの問い合わせにも臨機応変に対応した実績がある。今後、グローバル化が進む中でさらなる利用ニーズへの対応が求められることが予想されるため、都や区との連携を強化し、これらの課題に取り組むことに期待したい。

3 混雑緩和に向けた検討を図ることに期待したい

- 利用者は営業開始直後から一定数訪れ、営業中に複数の混雑時間帯が生じているが、施設長や職員が受付で利用者数を把握できる一方で、浴室や脱衣場、休憩室の利用人数を詳細に把握することが難しいという課題がある。また、混雑のピークが季節や曜日によって変動するため、混雑マップの作成も困難な状況である。職員は、利用者に快適な施設利用を提供したいとの思いから、今後はICT技術の活用を視野に入れるなどして、施設の利用状況を利用希望者に的確に伝える手段の検討に期待したい。

評価項目別評価結果

I. 適正な運営	
1 管理者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	A
<p>事業所は、区民の保健衛生上必要な施設として、利用者ニーズに応じた効率的な運営を基本方針として掲げている。毎年度、区からの指定管理評価を受け、事業運営状況を振り返り、その結果は基本協定に基づき適正に運用されている点が高く評価されている。また、評価後に施設長を含めた職員全体で年度内に寄せられた利用者意見への対応について更に振り返りを行い、次年度のサービス改善に向けた検討を行っている。これらの取り組みを通じて、事業運営の方針や理念への理解を職員間で深めている。</p>	
2 遵守すべき法令等を正しく理解するための取り組みが行われている	A
<p>事業所では、毎年の指定管理評価において施設の維持管理や事業運営に関する評価を受けるとともに、職員がさまざまな研修を受講し、知識の向上に努めている。研修内容は、区の指定管理制度に関するものから、都の公衆浴場組合が提供する運営・サービスの向上やリスクマネジメントに関するものまで多岐にわたる。例えば、認知症対応に関する研修を受講するなど、地域社会が抱えるさまざまな課題に対応するための知識を習得し、利用者にとって安心・安全な環境と、公正かつ公平な姿勢でサービスを提供できるよう取り組んでいる。</p>	
II. 安全管理・危機管理	
1 緊急時・災害時における利用者の安全確保のための体制整備・取り組みが行われている	A
<p>消防署の指導の下、自衛消防訓練を実施し、その結果を記録した書類を作成・保管している。また、年間計画の中で避難訓練の日程を定め、火災発生場所を定期的に変更して想定することで、有事の際に職員が迅速かつ適切に行動できるよう訓練を行っている。さらに、施設1階の受付には、火災などの緊急時における職員の行動をフローチャート形式で掲示し、有事の際に迅速に対応できる体制を整えている。また、施設内には自動体外式除細動器（AED）を設置し、その使用方法に関する研修を職員が持ち回りで受講することで、救命対応能力の向上にも努めている。</p>	

2 施設・設備の安全点検・保守管理等が適切に行われている	A
<p>事業所では、年間業務点検実施計画書を作成し、定期的な設備点検を実施している。点検対象には、通電設備や給湯、空調などの機器をはじめ、施設内の全設備が含まれている。また、各機器の運用に関してはメーカーが開催する安全管理セミナーに職員が参加し、日常の取り扱いに関して知識の向上を図っている。さらに、施設内では毎日決められた時間に巡回点検と清掃を行い、各フロアから屋上までを点検表と清掃記録表に基づいて確認している。点検・清掃の結果は職員間で情報を共有し、安全で快適な施設環境の維持に努めている。</p>	
<h3>III. 衛生管理</h3>	
1 公衆浴場として適切な衛生管理が行われている	A
<p>事業所では、施設の清潔と快適さを維持するため、細やかな清掃と設備点検を徹底している。毎日の巡回点検時のこまめな清掃に加え、営業開始前には全フロアの清掃を実施している。浴室については営業終了後にポリッシャーを用いた徹底的な清掃と毎日の換水を行い、衛生状態を保っている。営業中には1日3回の水質検査を実施し、塩素濃度を記録表にて管理している。また、浴槽内や集毛機、ろ過機の点検も行い、安全で快適な利用環境の確保に努めている。これらの作業は業務基準書に基づいて実施されているが、職員全員が「お客さまに施設を気持ちよく使っていただきたい」という共通認識を持ち、清掃や整理整頓に取り組んでいる。この姿勢が、利用者に信頼される施設運営の礎となっている。</p>	
<h3>IV. 地域との交流・連携及び地域福祉への貢献</h3>	
1 地域との関係が適切に確保されている	A
<p>事業所は、地域との連携と情報発信に積極的に取り組んでいる。港区広報紙や芝地区情報誌を活用し、地域の方々に施設のイベント情報を周知するとともに、これらの情報誌を施設内にも設置し、利用者や来訪者への情報提供に努めている。また、地元町会長との関係を大切にし、地域との連携を深めている。さらに、敬老の日に開催される神明神社のお祭りへの参加など、町内会主催のイベントを通じて地域住民との交流を図り、地域社会とのつながりを築いている。</p>	

2 関係機関との連携が確保されている	A
<p>地域社会とのつながりを強化するため、地元町会のお祭りや清掃活動に積極的に参加し、町会や自治会との交流を深めている。これにより、地域との信頼関係を築き、施設が地域の一員として貢献する姿勢を示している。また、港区浴場組合や東京都浴場組合が主催する毎月の定例会議にも積極的に参加し、業界内での密な連携を図っている。これらの会議では、空き巣被害など地域で発生する犯罪やトラブルの情報を共有することで、地域の安全確保に寄与するとともに、施設運営におけるリスク管理や改善に役立てている。</p>	
3 福祉施設として地域福祉向上に貢献している	A
<p>地域の方々に親しみやすい施設として利用していただけるよう、様々な取り組みによる地域福祉の向上を図っている。年4回、区民を対象とした無料入浴サービスを提供し、多くの方々に気軽に施設をご利用いただける機会を設けている。季節感を楽しんでもらうため、菖蒲湯、ラベンダー湯、ゆず湯を定期的に行い、年1回は名湯の温泉の素を使用した特別な体験を提供している。年6回の健康入浴イベントや、営業開始前に60歳以上の利用者を対象とした健康指導や体操を行い、地域の高齢者の健康維持と交流の場を提供している。</p>	
<h2>V. サービスの実施・向上</h2>	
1 協定書、事業計画で定められたとおり事業実施がされている	A
<p>業務仕様書に規定された「区民無料開放デー事業」「児童無料開放デー事業」「高齢者無料開放デー事業」「健康入浴推進事業」を計画通り実施し、季節感を楽しめるラベンダー湯やゆず湯といったイベント湯も提供することで、多様な利用者に利用しやすい環境を整えている。さらに、東京都浴場組合が提供する意見収集用紙を用いたアンケート調査を実施し、収集した意見を基本協定書に基づいて報告し、月1回の浴場組合会議における議論を通じて、サービス向上に向けた事業改善を図っている。このように、地域社会との連携を深めながら、利用者の満足度向上に努めている。</p>	
2 意見・苦情の受付対応が適切になされている	A
<p>業務仕様書に基づき、意見箱を1階フロントに常設しています。アンケート用紙に寄せられる意見や苦情は近年みられることがなく、日常の関わりから施設長や職員に口頭で意見を寄せられることが多い。多くの方が快適に入浴できる環境とサービスを提供するため、職員間での話し合いと区の所轄と連携した改善と対応に努めている。</p>	

<p>3 利用者アンケート等により利用者意向を収集・把握・分析し、サービス向上への活用に取り組んでいる</p>	<p>A</p>
<p>リピーターの多さを背景に、日常的な利用者とのコミュニケーションを基に以下のサービス向上に取り組んでいる。具体的には、健康管理を支援するための血圧計や体脂肪計の設置、脱衣室でのバス運行表の掲示、混雑状況に関する問い合わせへの電話対応、ビニール傘の無料貸し出し、脱衣室での外国人利用者向け入浴注意事項の4ヶ国語表示などがある。さらに、利用者が特に多い日曜や休日には、営業開始時間を1時間早めるなど、ニーズに応じた柔軟なサービス改善を行っている。</p>	
<p>4 利用者に対して公正・公平・丁寧に対応している</p>	<p>A</p>
<p>外国人や高齢者、性的少数者の方を含む多様な利用者に対し、公正・公平かつ丁寧な対応を心がけ、区と協議・連携し適切な対応となるよう配慮をしている。特に、入浴マナーに関する苦情には、4ヶ国語で注意喚起の掲示を行うなど、細やかな対応を実施している。また、今回の第三者評価の一環として実施された利用者アンケートでは、館内表示のわかりやすさや利用のしやすさ、職員の接遇について99%の利用者が「良い」という高評価を得ており、利用者配慮した取り組みが成果を上げていることがうかがえる。</p>	
<p>5 効果的に広報・PR活動を実施している</p>	<p>B</p>
<p>ホームページは、現在東京浴場組合および港区の浴場組合のサイトを通じて、Webデザイナーの協力により当施設の情報が掲載されている。SNS等には写真入りで当施設を紹介しているページが多くみられることから、利用者や利用希望者の関心が高いことが伺える。施設内に設置している入浴マナーに関するパンフレットは4ヶ国語対応で作成されているが、印刷部数が不足しており、時期によってはパンフレットを設置できていないことから、今後の改善を期待したい。</p>	
<p>6 サービス実施に必要な接遇がなされている</p>	<p>A</p>
<p>今回の第三者評価に伴い、利用者アンケートを実施したところ、職員の身だしなみや接遇対応について「とても良い」が85%、「やや良い」が14%となった。これは職員が利用者への丁寧な接遇を実施していることが高く評価された結果と考えられる。また、健康入浴推進員として高齢者向けサービス向上に取り組んでおり、一方で職員は人権に関する講習を受け、年齢等に合わせた言葉遣いに配慮しながら対応している。</p>	

VI. 会計処理

1 事業全体について適切に経費の執行がなされている

A

施設使用料の入金、納金管理、経費支出管理は、基本協定書、業務基準書、業務仕様書、事業計画書に基づき、規定通り漏れなく処理している。各種会計帳簿の記録や保管、港区所管部署への報告も規定通り行われ、経費支出については区で承認された予算内で細かく記帳が行われている。さらに、四半期ごとの締めには会計事務所によるチェックを受け、執行状況の確認が行われている。

利用者アンケート結果

別添資料「令和6年度 港区立公衆浴場ふれあいの湯 利用者アンケート集計結果の通り」です。