

平成 30 年度
港区立公衆浴場ふれあいの湯
第三者評価結果報告書

平成 30 年 12 月
株式会社ブレインファーム

目次

I.	第三者評価の概要	1
1.	目的	1
2.	スケジュール	1
3.	評価について	1
4.	利用者アンケートについて	2
II.	評価結果	3
III.	利用者アンケート結果	19
IV.	まとめ	19

【別添資料】平成30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

I. 第三者評価の概要

港区からの依頼に基づき、株式会社ブレインファームが港区立公衆浴場ふれあいの湯（指定管理者：港区浴場組合）の第三者評価を行いました。

この第三者評価は、平成 28 年 4 月 1 日付「港区立公衆浴場ふれあいの湯の管理運営に関する基本協定書 第 29 条（第三者評価の実施）」に基づき実施しました。

1. 目的

区民の衛生水準の確保及び地域福祉の増進を目的とする施設として、

- ①公衆浴場の適正で円滑な運営
- ②浴場施設及び設備の的確な維持・保全
- ③快適で適切な利用者サービス

が確保されているか、第三者評価を通じ、指定管理者自らが確認することが目的です。

さらに、新たな気付きを得て、業務改善等を通じ、公の施設として、更なるサービスの向上に努めていただくことを目的としています。

2. スケジュール

定められた実施手順に基づき、次のスケジュールで第三者評価を実施しました。

（1）実施に際しての事前説明 平成 30 年 8 月 21 日

平成 30 年 8 月 21 日に、港区担当者と評価項目及び実施方法等について協議しました。

平成 30 年 9 月 12 日に、港区担当者及びふれあいの湯の施設長に対し、今回の第三者評価について説明を行いました。そして、自己評価の記入及び利用者アンケートの実施についても説明をし、依頼しました。

（2）自己評価票の配布・記入 平成 30 年 9 月 16 日～10 月 23 日

後述の評価項目に基づき、指定管理者自らに自己評価をしていただきました。

（3）利用者アンケートの実施 平成 30 年 9 月 16 日～10 月 21 日

後述の利用者アンケートを実施し、210 名の利用者から回答をいただきました。

（4）訪問調査 平成 30 年 11 月 9 日

回収した自己評価票及び利用者アンケートの結果を参考に港区担当者立会いのもと、施設を訪問し、実地調査を行いました。

3. 評価について

（1）評価対象期間

平成 28 年 4 月 1 日～平成 30 年 8 月 31 日

（2）評価項目

以下の項目及び内容について、自己評価及び最終評価を行いました。

評価項目	内容
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か。 2. 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組が行われているか。
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・取組が行われているか。 2. 施設・整備の安全点検・保守管理等が適切に行われているか。
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か。
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か。 2. 関係機関との連携が確保されているか。 3. 福祉施設として地域福祉向上に貢献しているか。
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か。 2. 意見・苦情の受付対応が適切になされているか。 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か。 4. 利用者に対して公正・公平・丁寧に対応しているか。 5. 効果的に広報・PR 活動を実施しているか。 6. サービス実現に必要な接遇がなされているか。
VI. 会計処理	1. 適切に経費の執行がなされているか。

(3) 評価基準

S,A,B,C,D の5段階評価で行いました。それぞれの基準は以下の通りです。

S	協定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	協定等により定められた水準。
C	協定等により定められた水準を下回り、改善が必要。
D	協定等により定められた事項が実施されていない。

4. 利用者アンケートについて

アンケート票をフロントで利用者に配布し、記入いただきました。

尚、同じ利用者が、複数回、回答を行わないように、特に留意して配布していただきました。

II. 評価結果

各評価項目及び内容に対する自己評価及び第三者評価の結果は、次の通りです。

評価項目	内容	自己評価	第三者評価
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か。	A	B
	2. 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組が行われているか。	B	B
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・取組が行われているか。	A	B
	2. 施設・整備の安全点検・保守管理等が適切に行われているか。	B	B
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か。	A	B
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か。	A	B
	2. 関係機関との連携が確保されているか。	A	A
	3. 福祉施設として地域福祉向上に貢献しているか。	A	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か。	A	B
	2. 意見・苦情の受付対応が適切になされているか。	B	B
	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か。	A	A
	4. 利用者に対して公正・公平・丁寧に対応しているか。	B	A
	5. 効果的に広報・PR活動を実施しているか。	B	B
	6. サービス実現に必要な接遇がなされているか。	A	B
VI. 会計処理	1. 適切に経費の執行がなされているか。	A	A

各評価項目及び内容ごとの評価シートにつきましては、次ページ以下となります。

なお評価シート内の「評価の指標」に記載の事項につきましては、あくまで参考とする観点であり、この指標のみで評価を行ったわけではございません。

I. 適正な運営		
1. 施設長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か。		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ● 区民の衛生水準の確保及び地域福祉の増進を目指します。 ● 公衆浴場の適正で円滑な運営を行っています。 ● 浴場施設及び設備の適格な維持・保全を行っています。 ● 定期的に業務全般について職員間でミーティングを行い、快適で適切な利用者サービスを行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・施設の設置目的の理解度 ・基本方針の明文化 ・基本方針の周知状況 ・会議等の運営状況
最終評価	所見	
B	<p>当施設は施設長1名、正規職員1名、非常勤職員2名の計4名で運営されており、施設長と正規職員1名は同居家族であり、長年当施設の運営に携わっております。</p> <p>設置目的である区民の衛生水準の確保及び地域福祉の増進については職員一同、十分に理解し、日々の清掃や検査による衛生的な施設運営や、高齢者向けの健康指導や体操など地域福祉増進に向けた取組みが実施されています。</p> <p>家族経営であるため、形式的なミーティングは行われていませんが、業務の引き継ぎ時や、イベント開始前などは職員間で情報共有が行われており、コミュニケーションについては問題ないと思われます。</p>	

I. 適正な運営		
2. 遵守すべき法令等を正しく理解するための取組みが行われているか		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
B	<ul style="list-style-type: none"> ● 港区指定管理者に関わる説明会、研修会に施設長が参加しています。 ● 浴場組合関係研修会等には職員間で順次参加しています。 ● 監視カメラの映像は一週間毎に上書き設定にしています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係法令に関する勉強会、研修等の実施 ・各種規程、マニュアル等の作成 ・個人情報の適切な管理 ・最低賃金以上の賃金が支払われているか
最終評価	所見	
B	<p>港区において行われる研修に施設長が参加しており、関係法令についての研修も年1回は受講しています。また東京都浴場組合等で実施される研修に積極的に参加をして、関係法令等の理解や、その他安全管理面の確認も行っております。</p> <p>当施設において入手する個人情報は、ラベンダー湯まつりでのプレゼント応募用紙のみですが、実施後浴場組合に提出されるため、当施設においては保管されておりません。</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・取組みが行われているか。		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ● 火災時のマニュアルは常に目に触れる場所に設置し、緊急時に迅速に対応できる様にしています。 ● 消防訓練や避難訓練を定期的に行っています。 ● 消防署の指導で AED の講習会に職員間で順次参加しています。 ● 保健所の指導で普通救助講習会に職員間で順次参加しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・非常時対応マニュアルの整備 ・非常時連絡体制の整備と周知 ・利用者への注意喚起 ・訓練、研修の実施 ・普通救助講習の受講 ・防災無線等の通信訓練への協力 ・AEDの日常作動点検と保守管理
最終評価	所見	
B	<p>火災時や事件・事故が発生した際の連絡先・対応方法については、フロント内の目立つ場所に掲示がされており、職員が速やかに対応できるよう配慮されています。</p> <p>年1回の避難訓練も実施されています。また普通救助講習会に職員が交代で参加し、その中で AED についての講習も受講しています。</p> <p>ただ AED の日常作動点検は現在実施されていないため、毎日の実施が望まれます。</p>	

II. 安全管理・危機管理		
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か		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
B	<ul style="list-style-type: none"> ● 区有施設日常点検表を毎日記録しています。 ● エレベーターの工場見学や講習会に参加して日常点検を行っています。 ● 日常点検に於いて異常が発生した場合は随時、所管と連絡を取り合い、迅速に対応しています。 ● 1F フロントに貴重品ボックスを設置し利用者の安全を確保しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・各種要綱等に基づく安全管理体制の整備 ・日常安全点検の実施 ・区有施設等安全管理講習会の受講 ・エレベーター安全管理セミナーの受講 ・警備体制の整備 ・巡回等の実施状況 ・鍵の保管状況 ・施錠の体制 ・防犯カメラの運用、保守点検ルールの遵守 ・シックハウス対策
最終評価	所見	
B	<p>業務仕様書「7 安全点検」に規定する日常点検については、所定の点検表を活用し、毎日適切に実施されています。</p> <p>エレベーターの安全管理については、毎年メーカーの安全管理セミナーに参加し、得た知識を日常点検に生かしています。</p> <p>業務仕様書「3 業務内容 (2) 維持管理に関する業務ウ 各種保守点検業務」についても、年間で実施計画を立て、漏れなく実施し、港区に報告されております。</p> <p>警備についても職員が清掃等を兼ねて、巡回を行っています。</p> <p>防犯カメラは毎日動作確認が行われ、適切に管理されています。</p>	

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か		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ● 営業終了時に各浴室を清掃し、営業日に1～4Fフロアを清掃、常に清潔な状態を保つ様に心がけています。清掃表に記録しています。 ● 塩素注入器の定期点検を年4回実施し、残留塩素の測定を毎日行い記録しています。 ● 過酸化水素による浴槽、配管の洗浄を年1回行っていきます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・清掃業務の実施状況 ・法令等に規定する管理の状況記録 ・施設管理日誌等の整備
最終評価	所見	
B	<p>日常清掃はチェックリストを活用し、適切に実施されており、施設は清潔な状態に保たれています。</p> <p>業務仕様書「3 業務内容 (3) 衛生管理に関する業務イ 各種定期衛生管理業務」についても、年間計画をたて、適切に実施されております。</p>	

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か		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ● 芝地区の情報誌の設置やアンケート BOX の設置をして、地域に根ざした公衆浴場を目指しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域住民との意見交換の機会 ・地域住民へのアンケート実施 ・地域情報の館内掲示
最終評価	所見	
B	<p>町内会の祭りへの参加など地域との交流は図られています。</p> <p>施設内にも、芝地区の情報誌や、港区の講座情報チラシなどを配架し、地域情報の発信にも貢献しています。</p>	

IV. 地域との交流・連携及び地域福祉への貢献		
2. 関係機関との連携が確保されているか		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ● 地元の祭礼等に積極的に参加し、町会、自治会との交流を深めています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・連携機関と連携内容 ・町内会、自治会等との連携
最終評価	所見	
A	<p>港区浴場組合や東京都浴場組合の定例会議には原則参加し、密な連携を図っております。その会議の中で、トラブル内容を共有するなど、より良い施設運営に向けての情報共有を行っております。</p> <p>町内会の祭りに参加するなど、地域との連携も積極的に図られています。</p>	

IV. 地域との交流・連携及び地域福祉への貢献		
3. 福祉施設として地域福祉向上に貢献しているか		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ● 年4回の区民無料入浴デーを実施しています。 ● 季節事のしょうぶ湯、ラベンダー湯、ゆず湯を実施しています。 ● 年6回、営業時の1時間前に、65才以上の利用者を対象に、健康指導や体操を行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉向上につながる事業の実施 ・無料開放日の事業 ・健康入浴推進事業 ・イベント湯について
最終評価	所見	
A	<p>年6回、65歳以上の高齢者を対象に健康指導や体操を行う健康入浴推進事業を計画通り実施し、地域の福祉向上に努めています。</p> <p>しょうぶ湯、ラベンダー湯、ゆず湯など季節に合わせたイベント湯も開催し、地域の活性化に努めています。</p>	

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か		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ● 区民無料開放、児童無料開放、高齢者無料開放を定められた日時に実施しています。 ● ラベンダー湯の実施日にオリジナルタオルの無料配布、アンケート調査を実施しています。 ● 4F 休憩室（待ち合わせ）には、テレビ、本等で待ち合わせ時間を有効に使って頂いています。又、健康管理に役立つ様に血圧計、体脂肪計を設置しています。 ● 車イスの必要な方に浴室用の車イスを設置しています。 ● 浴室にボディーソープ、リンスインシャンプーを備え付け、利用者のニーズや利便性を取り入れたサービスを提供しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 計画した事業の実施と頻度 ・ 事業の効果検証 ・ ニーズの把握、反映 ・ 事業の改善の取組み
最終評価	所見	
B	<p>業務仕様書に規定している、「区民無料開放デー事業」、「自動無料開放デー事業」、「高齢者無料開放デー事業」、「健康入浴推進事業」は定められた内容の通り実施されています。</p> <p>また「区民無料開放デー事業」において、事業計画書に記載されているイベント湯（ラベンダー湯とゆず湯）についても計画通り行われています。</p> <p>アンケート調査については東京都の浴場組合による意見の収集用紙を用いて、年1回のラベンダー湯の開催時に収集しています。また月1回行われる浴場組合での会議においても、施設のサービス向上について話し合わせ、その内容を事業の改善に役立てています。</p>	

V. サービスの実施・向上		
2. 意見・苦情の受付・対応が適切になされているか		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
B	<ul style="list-style-type: none"> ● 利用者同士のトラブルはお互いマナーを守って気持ち良く入浴できる様に説明しています。 ● 意見、苦情等は、1～4Fにアンケート用紙を常備し、1Fにアンケート回収BOX設置し、区への報告、アンケートの内容について迅速に対処できる様にしています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・意見受付窓口等の設置 ・意見、苦情等の記録 ・苦情等への対応状況 ・区への報告
最終評価	所見	
B	<p>業務仕様書「3. 業務内容 (1) 利用に関する業務 エ アンケートの実施」に規定されている、各階にアンケート用紙を据え置き、意見箱を1階フロントに常設する、ことについては仕様書通りに設置がされています。しかしながら利用者がそれを気軽に書けるような配慮には欠けており、アンケートの配置場所にボールペンを付けるなど、意見を幅広く収集する上での工夫は必要です。</p> <p>アンケートの収集方法については改善が必要ですが、港区への直接寄せられる意見や苦情は最近ほとんどなく、館長も何か利用者からの苦情があればすぐに対応されているということで利用者の方が快適に利用できる環境作りはされておられます。</p>	

V. サービスの実施・向上		
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か		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ● ラベンダー湯でのアンケートを参考にサービスの向上に努めています。 ● 高齢者の自立支援を促進する様に心がけています。 ● バス等の利用者には、脱衣室に運行表を提示し、帰りに乗り遅れない様に配慮しています。 ● 突然の雨等に備えて、ビニール傘を用意して、無料で貸し出しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートの実施 ・アンケート結果の分析とサービス向上への活用 ・区への報告
最終評価	所見	
A	<p>リピーターが多いことから日常の利用者とのコミュニケーションが主となりますが、それを元に以下のようなサービス向上に取り組んでおられます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①健康管理のための血圧計、体脂肪計の設置 ②脱衣室におけるバスの運行表の表示 ③施設の混雑状況の表示 ④休憩室におけるうちわの配置 ⑤ビニール傘の無料貸し出し ⑥脱衣室において、外国人向けに入浴の注意を4ヶ国語で表示 <p>また平成29年12月より、利用者が特に多い日曜、休日の利用時間を1時間早めて営業するなど、利用者のニーズに合わせてサービスを向上させていることについては高く評価できます。</p>	

V. サービスの実施・向上		
4. 利用者に対して公正・公平・丁寧に対応しているか		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
B	<ul style="list-style-type: none"> ● 初めての利用者の電話の問い合わせに、分かりやすい説明ができる様に案内マニュアルを準備しています。 ● 男女の利用者の待ち合わせ階を分かりやすく提示しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者アンケートからの改善 ・接遇改善への取組み ・案内掲示等の見やすさ、分かりやすさ ・丁寧な電話対応 ・館内のバリアフリー対応
最終評価	所見	
A	<p>今回の第三者評価実施に伴い、利用者アンケートを実施しましたが、職員のマナーや接遇対応について、「とても良い」が89.4%、「やや良い」が10.1%となっております。これは職員の方が利用者への丁寧な案内を実施されていることが評価されていると考えられます。</p> <p>また館内表示のわかりやすさについても「とても良い」が84.2%（平成25年71.7%）、「やや良い」が15.8%（平成25年28.3%）となっており、「とても良い」と答えた方が12.5%増加していることから館内表示については平成25年より改善されていることがうかがえます。</p> <p>上記の結果により、利用者に対して公正・公平・丁寧な対応が出来ているという判断をいたします。</p>	

V. サービスの実施・向上		
5. 効果的に広報・PR活動を実施しているか		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
B	<ul style="list-style-type: none"> ● 東京都浴場組合からのホームページを活用しています。 ● 港区浴場組合ホームページは、現在リニューアル中です。 ● 1F入り口に営業時間、入浴料等の案内板を拡大し、再設置しました。 ● 4か国語対応の入浴マナーパンフレットを作成しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・広報誌、PR誌等の作成（チラシ、パンフレットを含む） ・ホームページ等での情報発信 ・掲示板の有効活用
最終評価	所見	
B	<p>ホームページについては、現在東京浴場組合のものと区のもが表示されるようになっています。また港区の浴場組合のホームページもありますが現在リニューアル中だということです。</p> <p>利用者の数は施設の許容の上限に達しており、これ以上の積極的な受け入れは難しいですが、地域への広報・PRとして児童開放デーの際の地域の幼稚園・小学校へのイベント案内や区の掲示板や関連施設への施設の案内等は適切に行われています。</p>	

V. サービスの実施・向上		
6. サービス実現に必要な接遇がなされているか		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ● 健康入浴促進員の認定を浴場本部で受けて、高齢者のサービス向上に取り組んでいます。 ● 言葉遣いに気を付けて、体の不自由な方にも対応しています。 ● 各イベント前に職員間でミーティングを行い、参加者のサービス向上に取り組んでいます。 ● サービスの低下にならない範囲で節電、節ガス、節水に努めています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 接遇研修や勉強会等の実施 ・ マニュアル等の整備とその内容は適切か
最終評価	所見	
B	<p>今回の第三者評価に合わせて実施いたしましたアンケート結果では、職員のマナーや接遇に関して「とても良い」と答えた利用者が約 90%となっています。</p> <p>また自由回答においても、施設の雰囲気等について、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 気持ちが良い：10名、 ・ 職員の対応が親切、丁寧：5名 <p>と複数の利用者から施設を快適に利用できているという意見が得られています。</p> <p>接遇マニュアルのようなものは作成されていませんが、日ごろからの利用者に対する丁寧な接遇が評価されているものだと考えられます。</p> <p>また障がい者の方の対応についても、職員の方は人権についての講習を受けられており、言葉遣いに気を付けながら対応されています。</p>	

VI. 会計処理		
1. 適切に経費の執行がなされているか		
自己評価	指定管理者コメント	評価の指標
A	<ul style="list-style-type: none"> ● 金銭出納帳に出金を記録し収納金は金庫に保管し翌日、金融機関に入金しています。 ● 各四半期、年度決算時には会計事務所で全ての会計処理をチェックしてもらっています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・経費書類等の整備状況 ・経理担当の設置の有無 ・伝票の保管状況 ・通帳、印鑑の保管状況 ・不明瞭な支出の有無 ・予算、決算の乖離
最終評価	所見	
A	<p>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、業務仕様書および事業計画書に規定する関連事項に沿って漏れなく処理されており、特に問題は認められませんでした。</p> <p>各種会計帳簿の記録及び保管、港区への所管部署への報告も規定通り行われています。</p> <p>また経費支出においても区で承認された予算内で運営されています。</p> <p>施設使用料について以前は入場券売機にて高額紙幣に対応しておらず、フロントにて両替業務が発生していましたが、現在は高額紙幣にも対応した券売機となっており、現金の取り扱いについての事故を防げる取り組みがされています。</p>	

Ⅲ. 利用者アンケート結果

平成30年9月16日～10月21日に実施しました利用者アンケートの集計結果（回収数210サンプル）は、別添資料「平成30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。

Ⅳ. まとめ

港区立公衆浴場ふれあいの湯（指定管理者：港区浴場組合）の第三者評価内容につきましては、以上の通りとなります。

各評価項目に対する指定管理者の運営状況は、基本協定書、業務基準書および業務仕様書、そして指定管理者が計画した事業計画書に準じており、特に問題は認められませんでした。

またアンケート結果におきましても、利用者の評価は高く、地域に根付いた施設として利用されていることが窺えました。

今後は、この第三者評価の結果等を参考に、より一層、地域の公の施設として、地域福祉や利用者サービスの向上に励んでいただくことを期待いたします。

平成30年12月
第三者評価機関
株式会社ブレインファーム