

**港区立港南健康福祉館  
第三者評価**

**報告書・概要版  
(平成22年度)**

**株式会社ピーウォッシュ・太平ビルサービス株式会社  
共同事業体**

調査分析機関:総合システム研究所株式会社

## 調査概要

### 1. 調査の目的

港区立港南健康福祉館「ゆとり一む」の施設利用者を対象としたアンケート調査を実施し、施設における利用状況や管理運営及びサービスにおける満足度を利用者の視点から測定することにより、利用者本位に基づく更なる管理運営の最適化を追求することを目的とする。

### 2. 調査施設概要

#### (1) 事業所名:

港区立港南健康福祉館 (ゆとり一む)

※平成 23 年 4 月より港区立港南いきいきプラザ (ゆとり一む) に名称変更

#### (2) 事業主体:

指定管理者

(株式会社ピーウォッシュ・太平ビルサービス株式会社共同事業体)

#### (3) 事業所在地:

東京都港区港南 4 丁目 2 番 1 号

TEL/03-3450-9915

FAX/03-3450-9916

ホームページ/<http://www.yutori-mu.com/>

#### (4) 開館時間:

月曜日～土曜日 午前 9 時～午後 9 時 30 分

日曜日 午前 9 時～午後 5 時 00 分

#### (5) 休館日:

年末年始 (12 月 29 日～1 月 3 日)、他臨時休業あり

## 利用者調査概要

### 1. 調査の方法

(1) 調査場所

港区立港南健康福祉館

(2) 調査対象

調査期間に施設に来場した利用者に対して無作為に配布

(3) サンプル数

調査実施期間内（9日間）に配布したアンケートへの回答者数。

なお、アンケートに対する未記入は無効回答とした。

回答数・・・187人

(4) 調査方法

施設の受付職員による配布、回収

インターネットによる回答

(5) 調査期間

平成22年12月13日（月）～平成22年12月21日（火）9日間

(6) 調査分析機関

総合システム研究所 株式会社

回答者の属性

① 性別

項目	基数	構成比
男性	47人	25.1%
女性	124人	66.3%
無回答	16人	8.6%
合計	187人	100%

② 年代

項目	基数	構成比
20歳未満	0人	0.0%
20歳代	0人	0.0%
30歳代	0人	0.0%
40歳代	0人	0.0%
50歳代	4人	2.1%
60歳～64歳	18人	9.6%
65歳～69歳	27人	14.4%
70歳～74歳	50人	26.7%
75歳～79歳	39人	20.9%
80歳～84歳	29人	15.5%
85歳～90歳	8人	4.3%
90歳以上	4人	2.1%
無回答	8人	4.3%
合計	187人	100%

③ 職業

項目	基数	構成比
主婦・主夫	85人	45.5%
アルバイト・パート	7人	3.7%
会社員・公務員	6人	3.2%
自営業・自由業	8人	4.3%
退職者	41人	21.9%
その他	19人	10.2%
無回答	21人	11.2%
合計	187人	100%

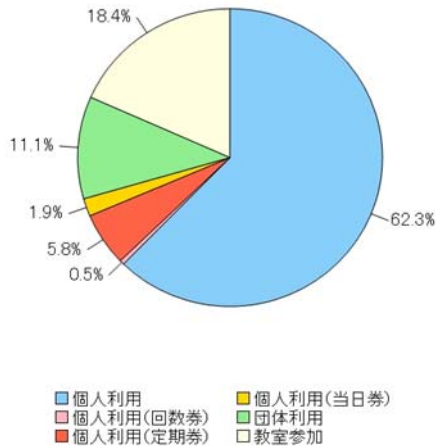
④ 住まい

項目	基数	構成比
港南1丁目	7人	3.7%
港南2丁目	8人	4.3%
港南3丁目	19人	10.2%
港南4丁目	106人	56.7%
港南5丁目	0人	0.0%
赤坂地区	0人	0.0%
麻布地区	4人	2.1%
芝浦・海岸地区	13人	7.0%
高輪地区	11人	5.9%
芝地区	6人	3.2%
港区以外	1人	0.5%
無回答	12人	6.4%
合計	187人	100%

調査結果の分析

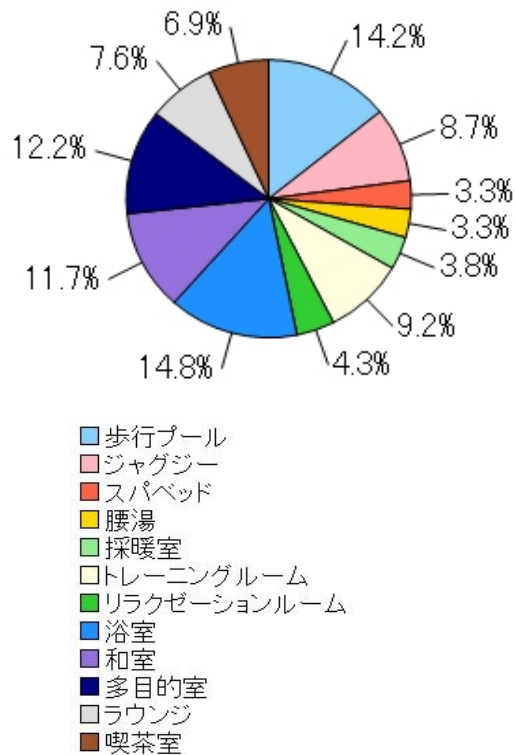
1. 利用者の傾向

(1) 利用形態について(複数回答)



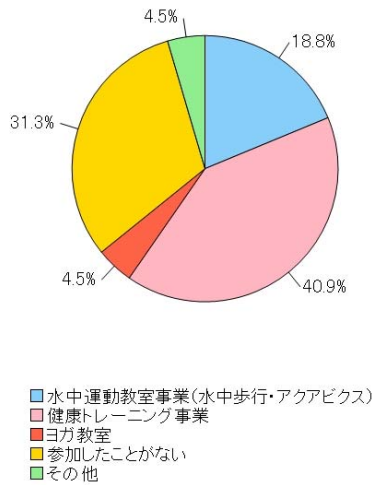
項目	基数
個人利用	129 人
個人利用 (回数券)	1 人
個人利用 (定期券)	12 人
個人利用 (当日券)	4 人
団体利用	23 人
教室参加	38 人
合計	207 人

(2) 主な利用施設について(複数回答)



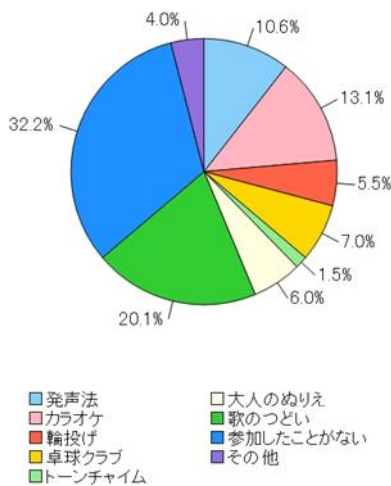
項目	基数
歩行プール	56 人
ジャグジー	34 人
スパベッド	13 人
腰湯	13 人
採暖室	15 人
トレーニングルーム	36 人
リラクゼーションルーム	17 人
浴室	58 人
和室	46 人
多目的室	48 人
ラウンジ	30 人
喫茶室	27 人
合計	393 人

(3) 運動系事業への参加経験について



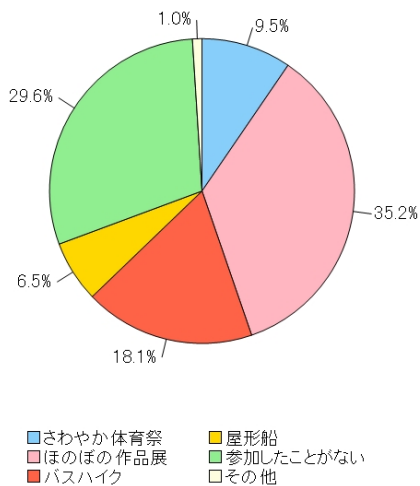
項目	基数
水中運動教室事業 (水中歩行・アクアビクス)	33人
健康トレーニング事業	72人
ヨガ教室	8人
参加したことがない	55人
その他	8人
合計	176人

(4) 文化系事業への参加経験について



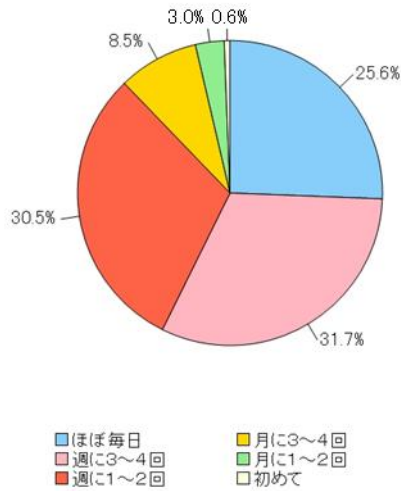
項目	基数
発声法	21人
カラオケ	26人
輪投げ	11人
卓球クラブ	14人
トーンチャイム	3人
大人のぬりえ	12人
歌のつどい	40人
参加したことがない	64人
その他	8人
合計	199人

(5) イベント事業への参加経験について



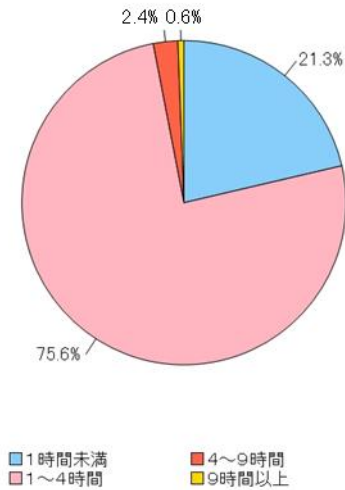
項目	基数
さわやか体育祭	19人
ほのぼの作品展	70人
バスハイク	36人
屋形船	13人
参加したことがない	59人
その他	2人
合計	199人

(6) 利用頻度について



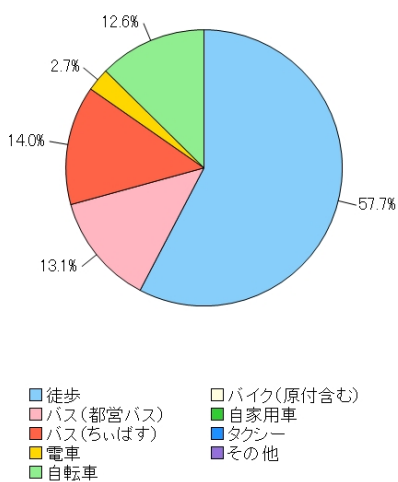
項目	基数
ほぼ毎日	42人
週に3~4回	52人
週に1~2回	50人
月に3~4回	14人
月に1~2回	5人
初めて	1人
合計	164人

(7) 1回の利用時間について



項目	基数
1時間未満	35人
1~4時間	124人
4~9時間	4人
9時間以上	1人
合計	164人

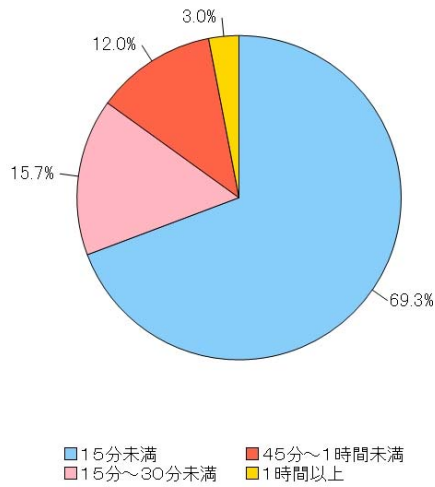
(8) 施設までの交通手段について(複数回答)



項目	基数
徒歩	128人
バス(都営バス)	29人
バス(ちいばす)	31人
電車	6人
自転車	28人
バイク(原付含む)	0人
自家用車	0人
タクシー	0人
その他	0人
合計	222人

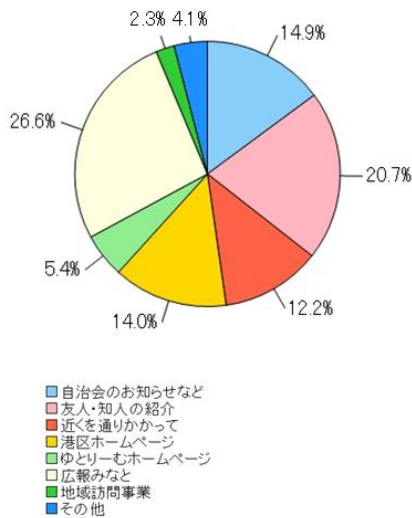


(9) 施設までの所要時間について



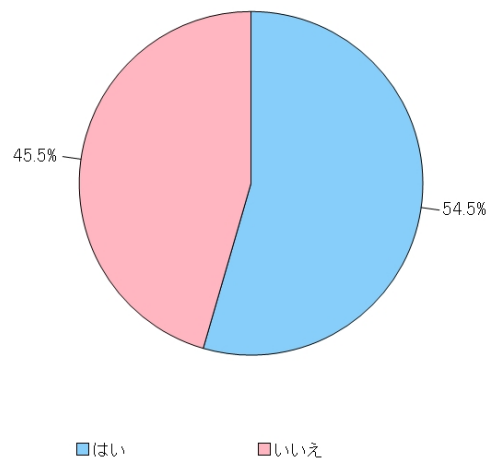
項目	基数
15分未満	115人
15分～30分未満	26人
45分～1時間未満	20人
1時間以上	5人
合計	166人

(10) 認知媒体について(複数回答)



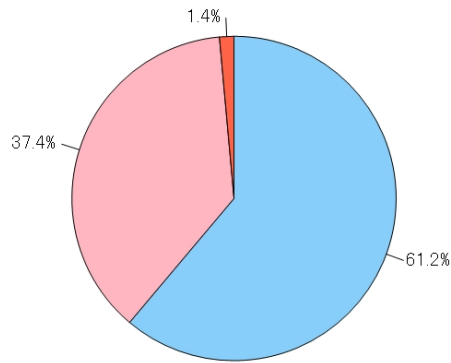
項目	基数
自治会のお知らせなど	33人
友人・知人の紹介	46人
近くを通りかかって	27人
港区ホームページ	31人
ゆとりーむホームページ	12人
広報みなど	59人
地域訪問事業	5人
その他	9人
合計	222人

(11) 「港南いきいきプラザ」への名称変更の認知について



項目	基数
はい (知っている)	91人
いいえ (知らない)	76人
合計	167人

(12) 総合的な満足度について

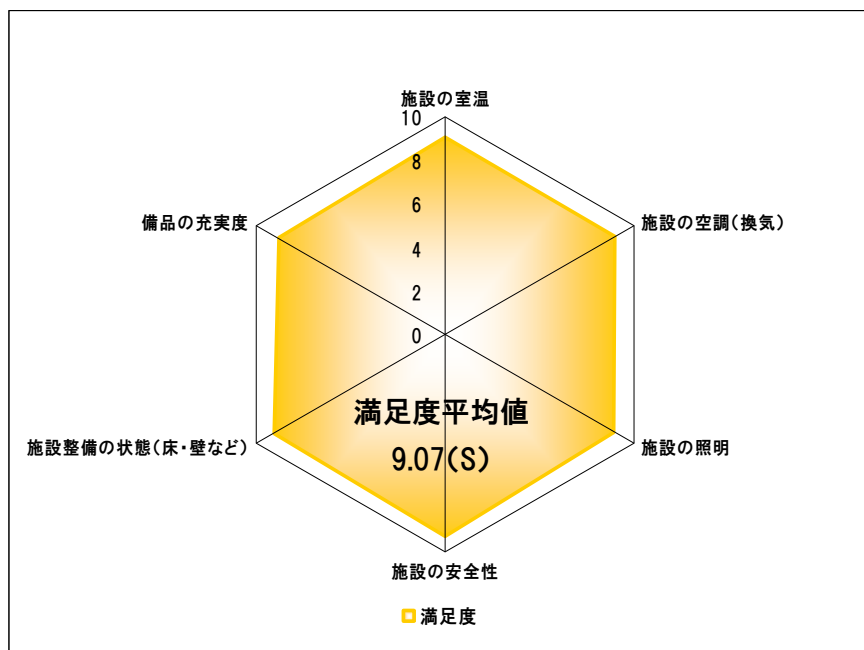


項目	基数
満足	85人
やや満足	52人
やや不満足	2人
不満足	0人
合計	139人

■ 満足  
■ やや満足  
■ やや不満足  
■ 不満足

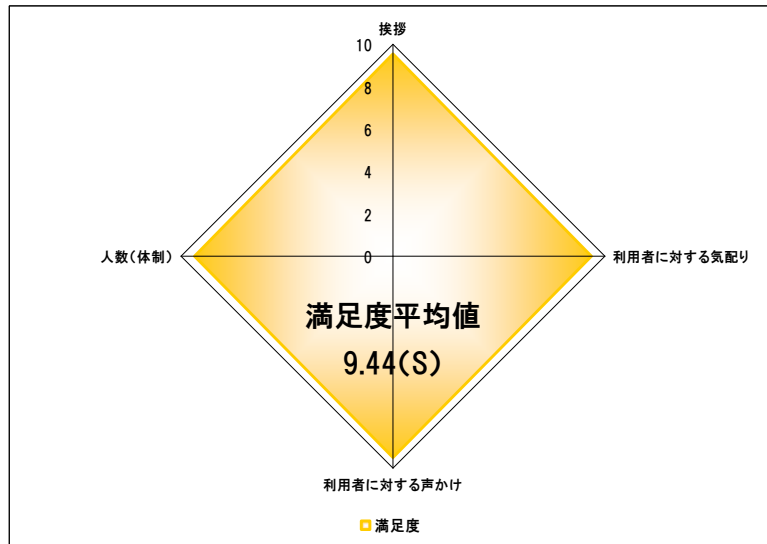
(13) 施設全体についての満足度

設問内容	加重平均値	ランク
施設の室温 (n=170)	9.04	S
施設の空調(換気) (n=166)	9.02	S
施設の照明 (n=161)	8.98	A
施設の安全性 (n=162)	9.27	S
施設設備の状態(床・壁など) (n=154)	9.06	S
備品の充実度 (n=145)	8.84	A



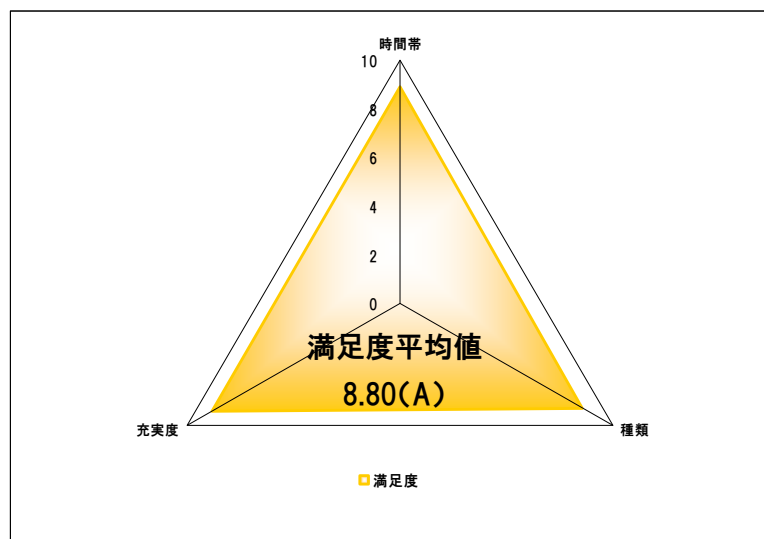
(14) 職員についての満足度

設問内容	加重平均値	ランク
挨拶 (n=169)	9.54	S
利用者に対する気配り (n=169)	9.35	S
利用者に対する声かけ (n=166)	9.49	S
人数(体制) (n=151)	9.39	S



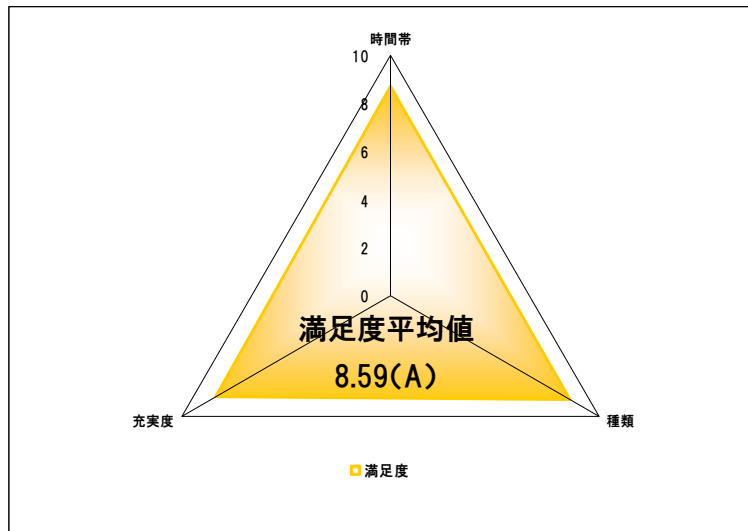
(15) 運動系事業(健康トレーニング事業等)についての満足度

設問内容	加重平均値	ランク
時間帯 (n=117)	8.91	A
種類 (n=100)	8.60	A
充実度 (n=103)	8.86	A



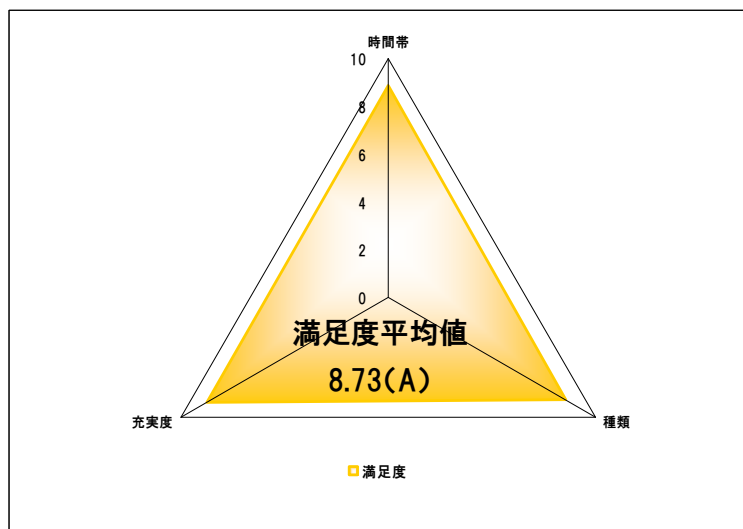
(16) 文化系事業(カラオケ・輪投げ等)についての満足度

設問内容	加重平均値	ランク
時間帯 (n=64)	8.71	A
種類 (n=52)	8.65	A
充実度 (n=53)	8.40	A

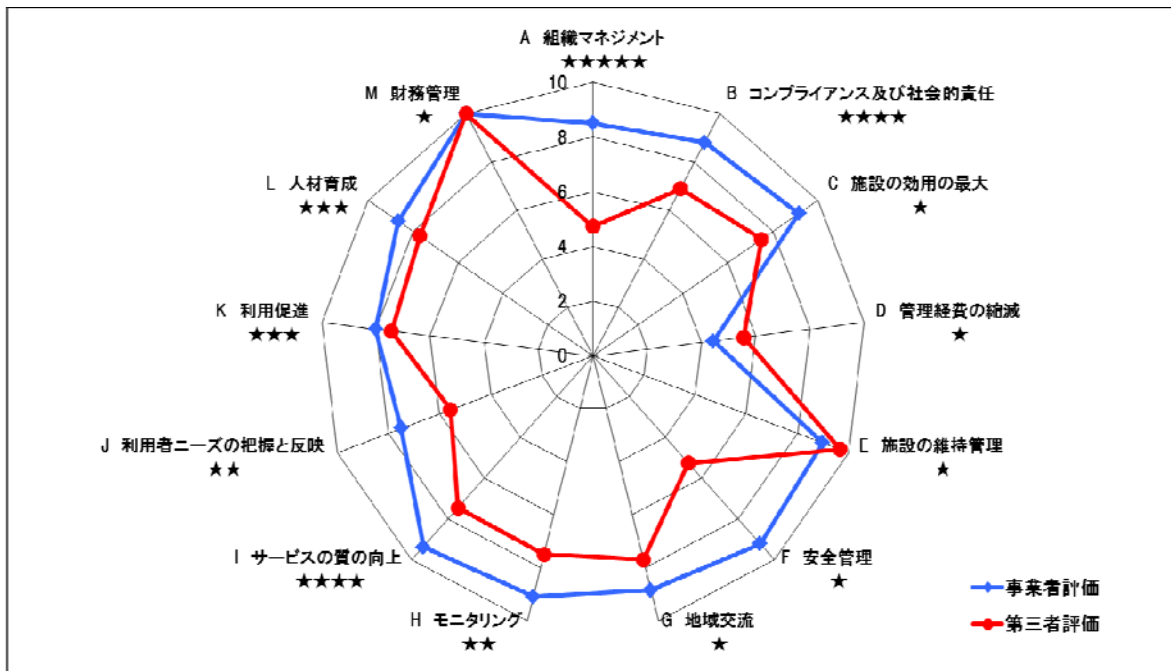


(17) イベント事業についての満足度

設問内容	加重平均値	ランク
時間帯 (n=84)	8.87	A
種類 (n=75)	8.57	A
充実度 (n=71)	8.77	A



総合評価



事業者評価 総合計 774 点

第三者評価 総合計 668 点

## まとめ

平成 22 年度の第三者評価では、「管理経費の削減」「施設の維持管理」において、事業者評価よりも第三者評価の数値が高く、高い評価であるといえます。

特に、今年度より新たに追加された「施設の維持管理」は満点に近い数値を示し、構成企業のノウハウを活かした管理体制が行われています。また、ゆとり一むの現場に施設管理担当を配置し、構成企業の東京支店のバックアップもあり、施設で行われている会議等にも参加をしています。

「財務管理」では、事業者評価と第三者評価ともに満点の数値を示し、指定管理料の予算管理、会計処理が適正に行われています。

その他の項目では、事業者評価よりも第三者評価の数値が低くなっています。特に「組織マネジメント」に関しては、全体の中でも特に低い数値になっています。これは、平成 22 年度の次年度事業運営計画、事業目標、重点施策等は、館長が体系的に方針を口述することができるが、明文化やスタッフへの周知が十分に行われていなかった結果です。代表企業、構成企業では、前年度の振り返りや提案事項の達成度等の把握する仕組みを持っていますが、ゆとり一むとして組織を評価するとやや共同企業体としての取組みの弱さを感じます。

代表企業が担う利用者に対しての事業や接客対応は、高いサービスレベルで実施をされています。また、平成 21 年度第三者評価における是正・改善で指摘した内容を平成 22 年度では解決され、企業体としての協力・連携も生まれてきています。

新たな課題、継続課題もありますが、平成 22 年度第三者評価結果より平成 23 年度に向け更なる努力に期待します。

### 【報告書の閲覧方法】

本報告書は、平成 22 年度に実施した港区立港南健康福祉館第三者評価及び利用者満足度調査の概要版です。報告書は、港南いきいきプラザ「ゆとり一む」にて閲覧することができます。

ご希望の方は、受付スタッフへお申し出ください。