港区立健康増進センター
第三者評価　報告書
（平成23年度実施）

公益財団法人　港区スポーツふれあい文化健康財団

調査分析機関：総合システム研究所株式会社

評価講評

第三者評価の目的

- 港区立健康増進センターの設置目的を十分に理解し、指定管理者としての組織マネジメント、提供しているサービスの質がどのように実施しているかを第三者の視点で評価をする。
- 第三者評価の結果を公表することで指定管理者の透明性が確保され、利用者がサービスを選択する際の参考となる。

調査施設概要

(1) 施設名

港区立健康増進センター　ヘルシーナ

(2) 指定管理者

公益財団法人　港区スポーツふれあい文化健康財団

(3) 施設所在地

東京都港区　赤坂 4-18-13　　赤坂コミュニティーぷらざ6F

TEL／03－5413-2717

FAX／03－5413-2718

ホームページ／　http://www.kissport.or.jp

(4) 開館日・開館時間

開館時間：平日・土曜日　午前 9 時 30 分～午後 9 時、日曜・祝日　午前 9 時 30 分～午後 4 時 30 分

休館日：毎月第 3 日曜日・年末年始（12 月 28 日～1 月 4 日）

(5) 利用対象者

18 歳以上の方

(6) 評価機関

総合システム研究所株式会社

（横浜市指定管理者第三者評価機関：認定番号 18－18）

（東京都福祉サービス第三者評価機関：機構 10－204）

東京都港区芝 2 丁目 8 番 18 号

TEL　03－5439－5035　　FAX　03－5439－5036

(7) 訪問調査実施日

訪問調査日：平成 23 年 12 月 9 日（金）

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved

(8) 評価項目

カテゴリー1　リーダーシップと意思決定
カテゴリー2　経営における社会的責任
カテゴリー3　利用者意向や地域・事業環境の把握と活用
カテゴリー4　計画の策定と着実な実行
カテゴリー5　職員と組織の能力向上
カテゴリー6　情報の保護・共有
カテゴリー7　施設・設備の維持管理
カテゴリー8　サービス提供のプロセス
サブカテゴリー1　サービスの情報提供
サブカテゴリー2　利用者支援事業の実施
サブカテゴリー3　事業所業務の標準化
サブカテゴリー4　危機管理対応
サブカテゴリー5　指定管理料の執行状況
カテゴリー9　自主事業等の適切な実施
サブカテゴリー1　健康増進に関する事業
サブカテゴリー2　健康づくり活動支援事業

評価基準

	基準	基準内容
できている	80%以上	ヒアリング、資料、マニュアル等で取組み、仕組みが確認でき、指定管理者として十分な役割を果たしている
概ねできている	50～79%	ヒアリング、資料、マニュアル等で取組み、仕組みが確認でき、指定管理者として一定レベルの水準にあるが、課題はある
できていない	49%以下	ヒアリング、資料、マニュアル等で取組み、仕組みを確認したが、改善・是正または取組みをする必要がある項目である

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved

評価講評

第三者評価機関からの講評

【優れている点】

港区立健康増進センターにおける管理運営業務全般に関し、特に優れている点は以下の通りである。

【カテゴリー１】

- 港区立健康増進センター（以下、「当施設」という）は、公益財団法人港区スポーツふれあい文化健康財団（以下、「財団」という）と委託業者である株式会社東京アスレティッククラブ（以下、「TAC」という）によって、管理運営をされている。協定書および仕様書において、財団職員であるセンター長とTAC職員の役割分担が明確に明示されており、役割と責任を果たしている。
- 当施設の組織目標等は、日頃活用している「業務マニュアル」にも包括されており、センター長だけでなく、TAC職員含めた全職員に周知を行っている。
- 重要事項、決定事項については、その内容により、「連絡ノート」や「連絡票」を用いて、職員に情報共有を行っている。

【カテゴリー２】

- 条例・規則一式は、必要な情報が整理され、保管されている。法令遵守を盛り込んだ財団のクレドは、TAC職員に対しても説明がされ、受付付近に掲示されている。

【カテゴリー３】

- アンケート等により把握した利用者の要望等について、教室の期間延長や用具の購入、更衣室に空気清浄器を設置するなど、可能な限り実現する姿勢が見受けられた。
- 利用者からいただいた要望等は、対応結果も含めて指定の掲示板に掲示する方法で利用者に公表をしている。

【カテゴリー４】

- 施設で働いている職員の意見を日頃から集約するために、「職員用意見箱」を設置するとともに、「連絡ノート」や「連絡票」には、現状の運営方法や接遇対応について、職員全員で改善案を出し合い、検討している。
- 教室等の事業については、財団内部の会議である”事業評価検討会“を中心に振り返りを行い、次の計画に反映を行っている。

【カテゴリー５】

- 財団の人事方針に基づきTACとの業務委託契約が締結されており、指定管理業務を遂行する職員として相応しい人材の登用と人員の確保が担保されている。
- 財団とTACとは緊密な連携のもとに「事務分担表」「事業内容分担表」により、職員個々の役割と責任及び業務分掌が明確となっており、適材適所で臨機応変な人員配置に心掛けている。
- TAC職員は財団の研修も受講できる仕組みとなっている。

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved

【カテゴリー８】

・ 受付には常時２名の職員が配置され、窓口、電話の応対において、利用者を待たせないように配慮をしている。訪問調査時においても、電話での利用相談を受け付けており、丁寧な応対が確認できた。
・ 電話や窓口で問い合わせの多い港区内の施設情報、港区の情報について、職員がすぐに対応できるように、各種ガイドブックを手元に揃え、問い合わせが多いページには付箋を貼る等、情報が活用しやすい工夫がなされている。
・ 職員が必ず目にする場所に「あいさつの基本」を掲示、退勤時には自己チェック（身だしなみ、あいさつ、態度）を行っている。
・ 当施設独自の「パンフレット」を作成し、「パンフレット」には、健康度測定、利用方法等、施設の意義および特徴が明記されている。
・ 健康トレーニングメニューの作成について、利用者へのカウンセリングと、測定結果から運動負荷や目標心拍数の設定に基づき、分かり易い運動メニュー表を作成し、その後の運動継続につながるよう工夫をしている。
・ 健康度測定後、目的別に選択のできる３つのコースを用意し、継続して運動ができるよう促している。運動を習慣化するため、１回のコース回数を多めに設定（10～12 回）するなどの工夫がみられる。
・ 広報展開において、医師会のホームページや個人のブログ等で紹介してもらったり、区の国保年金課から、該当者へお知らせを送付している。

【カテゴリー９】

・ 健康づくり教室は、利用者のニーズの高い午前中の時間にクラスを増設する等、利用者の意見も反映した設定となっている。更に、開催件数、参加者数の数値目標を適切に設定し、その都度検証を行い、定期的に見直しを行うとともに、財団内部の会議である“事業評価検討会”での検討に基づき、教室の新たな開発、活用につなげている。

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved

【期待される点（今後の課題）】
港区立健康増進センターにおける管理運営業務全般に関し、期待される点（今後の課題）は以下の通りである。

【カテゴリー１】
- ISO9001、ISO14001 及びプライバシーマーク関連の情報がスペースの関係上、2 か所に分かれて掲示され、財団のクレドは、利用者からは読みにくい位置に掲示されている。改善を期待したい。
- 重要事項の利用者への伝達は、受付窓口で口頭にてお伝え、各種掲示板等を利用しているとのことであったが、「お知らせ」の中には、エレベーター横の視認性の低い位置に掲示されているものもある。利用者目線に立った掲示場所の選択に期待したい。

【カテゴリー３】
- 施設（財団）へのご意見窓口は確認できたが、指定管理者以外の相談先の案内・手立てがない。改善を期待したい。
- 地域・事業環境に関する情報の収集や状況の把握・分析について、体系的に情報を収集する仕組みがない。財団内部との関係を更に密にし、支援を仰ぐなどの改善を期待したい。

【カテゴリー４】
- 年間の収支報告書は提出しているが、「年次計画書」に対応する「年次報告書」が策定されていない。年度ごとの進捗状況を把握し、次の計画に反映する仕組みの検討に期待したい。

【カテゴリー５】
- 財団とTACは、経営理念や組織目標を異にする団体であり、今後、指定管理業務の遂行者として人材育成の方向性を共有した研修計画の策定が望まれる。
- 研修成果の共有化について、研修後に当日配布されたレジュメ・資料の回覧やファイリングによる閲覧が行われているものの、参加者のレポート作成による閲覧や配布、あるいは報告会の開催などの仕組みは確認できなかった。

【カテゴリー６】
- 情報類については領域別に整理されファイリングによって管理され、職員が参照できる仕組みとなっているが、一部ファイリングにおいてインデックス等による識別が不十分であり、必要な時に迅速に検索ができないファイルも存在した。改善を期待したい。
- プライバシーマークの認証書が受付付近ではなく、トレーニングルームに掲示されているなど利用者に対する周知方法に一貫性がない。改善を期待したい。
- 財団が指定管理者となっている他施設において運用されている「来訪者様入退記録」の仕組みがなく、「業務日誌」の来訪者の記載で運用しているとの回答であった。財団における個人情報保護マネジメントシステムの標準的な運用という視点での確認が必要であろう。
- 利用者からの開示請求に対する対応方法については、財団における直属の部長及び関係部署との関係で判断をするとの回答であったが、窓口での第一次対応についての手順は確認できなかった。上記と合わせて確認が必要であろう。

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved

【カテゴリー８】

- 現行の広報展開に加えて、対象者や当施設に特化した広報活動を行うなど、更なる利用者拡大につなげていくことが期待される。
- 「管理・運営マニュアル」は、各種手順書（マニュアル）により構成されているが、それぞれの一式がファイルの袋に入っており参照しづらい。ファイリングの方法について改善を期待したい。
- 手順書等に作成日の記載がない。作成日や改訂履歴を明記し、マニュアル類の整備を期待したい。
- 現行でもTAC職員が財団主催の研修に参加できる仕組みとなっているが、今後は指定管理従事者としての人材育成の視点に立った戦略的な位置づけによる研修の実施を期待したい。
- 施設の防災訓練への参加記録があり、自衛消防隊組織図も存在するが、本調査の時点ではセンター長及びTAC責任者も自衛消防隊の役割を明確には認識しておらず、また人数編成にも実態との齟齬があった。改善を期待したい。
- 「危機管理マニュアル」に基づく職員への周知徹底について、職員は口頭では説明を受けたことがあるとしているが、事故・災害発生時に職員の一人一人の役割が確認できたのは、トレーニングルーム（救急患者発生時のフロー図）のみであった。災害・事故はいつ発生するとも限らないので早急な整備が望まれる。

【カテゴリー９】

- 傷病者や事故が起こった時には、トレーニングルームへ通報し、トレーナーが対応するマニュアルとなっている。しかしながら、TAC 職員以外の教室指導者も第一次対応に加わる立場でもあるので、教室指導者への CPR や AED の取り扱いに関する研修の実施や、資格所持の有無を把握しておくべきと考える。
- 健康増進の普及啓発という観点においては、教室開催の情報のみでは「健康づくり情報」の提供としては不十分だと考える。「協定書」の内容も含めてみなと保健所との役割分担について再考を願いたい。
- 利用者懇談会への利用者からの参加者が 4 名なので、意見が十分に把握できているとは考えにくい。もう少し工夫が必要かと考える。

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved

カテゴリー総括

項目	指定管理者自己評価	第三者評価機関特記事項
カテゴリー１ リーダーシップと意思決定	センター長の采配により、職員間のコミュニケーションを活性化させて、事業方針から個別事業実施への流れを淀みなく行う。	センター長とTACの役割分担が明示、実施されている。情報の共有のための報告方法等も、明確化しており、密に行われている。利用状況については月次報告書にて報告を行っている。年次報告書として、年間の収支報告書を提出している。
カテゴリー２ 経営における社会的責任	当財団の置かれている社会的位置関係を十分に認識して、公共性の高い事業を企画・提案・実施する。	必要な条例等が整理、保管されており、委託業者TACに対しても財団のクレドを説明している。財団ホームページ、広報誌だけでなく、医師会との連携による情報提供も行っている。
カテゴリー３ 利用者意向や地域・ 事業環境の把握と活用	利用者懇談会・アンケート・利用者とのコミュニケーション・意見箱等によりニーズを吸上げて、事業に反映させる。	平成 22 年度は震災の影響により利用者懇談会は実施されていないが、年一度の利用者アンケートや利用者との対話の中から利用者のニーズ把握に努めている。 またご意見箱に寄せられた内容に関しては、その対応について掲示板に掲示し広く周知する仕組みを持っている。
カテゴリー４ 計画の策定と着実な実行	財団中期計画をベースに、事業効果の高い企画を盛り込んだ年度計画を立案して、着実に実行する。	年度の事業計画書および事業（各種イベントや教室）に特化した事業スケジュールを作成している。職員の意見による日常業務や事業内容の見直しが行われている。
カテゴリー５ 職員と組織の能力向上	社会動向・区方針等を織り込んだセンター方針を立案して、職員の能力向上及び組織の体制整備を行う。	財団の「職員人材育成方針」に基づくTACとの業務契約により、適材適所の人材の登用と配置が確保されている。また、センター長の統括のもとで TAC 職員との連携が構築されている。研修についても、財団主催の研修に TAC 職員が参加するなど指定管理従事者としての能力向上の意欲が窺える。今後、TAC 独自の研修との関連性など研修の戦略的な位置づけが期待される。

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved

カテゴリー６ 情報の保護・共有	プライバシーマークを遵守し、利用者サービスの向上及び事業の適正運営のために、情報管理の一元化・共有化を図る。	情報を適正に管理し、領域ごとに整理されたファイルにより情報の共有化が図られている。個人情報は、財団のマネジメントシステムに基づき適正に管理されているが、「開示請求」の対応や事務所内への「入退室管理」の仕組みが財団の他指定管理施設と異なる状況が見受けられた。
カテゴリー７ 施設・設備の維持管理	トレーニング機器・施設備品の老朽化に伴い、計画的に更新を進め、良好な施設環境を確保する。	協定書に基づく保守点検業務が計画的に実施され、トレーニング機器や血圧計等の日常点検業務も確実に遂行されていることが報告書、チェックシート等から確認できた。
カテゴリー８ サービス提供のプロセス サブカテゴリー１ サービスの情報提供	受付窓口に常時 2 名を配し、案内・要望等に適切な対応を行っている。 又、財団のみならず、関係施設の案内等を利用しやすく提供する。	職員は、採用時に当施設の特性、接遇のあり方を説明されており、勤務時には接遇の自己チェックを行う等、高い意識を持っている。また当施設以外の問い合わせにも対応できるよう、情報の整理に工夫が見られる。
サブカテゴリー２ 利用者支援事業の実施	医師及び専門職による、総合的に組織立った体制での“健康度測定”及び結果を踏まえたフォローコースを提供する。 このように、システマティックな運営は、区民サービスの中でも特筆されると自負している。 又、健康増進をトータルに推進できるよう、必要な資格を有するスタッフを配置して、利用者をフォローする。	適切な有資格者をトレーニングルームや健康度測定事業に配置し、利用者が快適で、安全に施設を利用できるよう努めている様子が確認できた。医師等による測定結果やカウンセリングから、経験豊富な運動指導者が個々に応じた運動メニューを分かりやすく作成し、その後の運動継続につなげている。 特に注意が必要な利用者には時間をかけてケアをするなどきめの細かいう運動実践指導の様子がうかがえた。
サブカテゴリー３ 事業所業務の標準化	各マニュアルにより、業務を遂行しており、利用者の利便性を向上させるために、都度見直しを行う。 職員には、利用者への「接遇」研修、安全・安心確保の一環として「トレーニング機器」等の説明会などを、都度行う。	「管理・運営マニュアル」に基づき日常的な業務が遂行され、事業所業務の標準化が行われている。「管理・運営マニュアル」は、各種手順書（マニュアル）により構成されているが、それぞれの一式がファイルの袋に入っており参照しづらい。また、そのほとんどの手順書に作

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved

		成日の記載及び更新記録がない。
サブカテゴリー４ 危機管理対応	利用者の安全・安心確保のために、コミュニティーぷらざ全体での「消防計画」及び消防訓練、「危機管理マニュアル」を整備して、有事にそなえる。	防災訓練への参加記録、自衛消防隊組織図は確認できたが、センター長が着任間もないこともあり、事故・災害発生時の動きや役割の認識が不明瞭な部分があった。本調査後に実施される防災訓練によって、災害時体制が明確にされることを期待したい。
サブカテゴリー５ 指定管理料の執行状況	指定管理料の執行状況は、適切に処理されている。 物品購入時には、規定に基づき 2～3 社購買を行い、コスト削減に努めている。	指定管理料の執行に伴う経理処理については、財団管理課による全面的なサポート体制によって行われている。そのため、評価細目について根拠資料やヒアリング等に基づく評価が出来なかった。
カテゴリー９ 自主事業等の適切な実施 サブカテゴリー１ 健康増進に関する事業	健康度測定結果に基づき、利用者個々の健康増進に寄与するための、運動コースを開催している。 開催期間、日時、内容のアレンジ等、適宜、見直しを行い、利用者の利便性向上を図る。	事業実施計画書に基づき、着実に事業が実施されていることが、報告書によって確認できた。また年一回の事業評価検討委員会にて、効果検証と見直しを実施するなど、振り返りの場を設けている。
サブカテゴリー２ 健康づくり活動支援事業	地域に開かれた「健康づくり教室」を一層推進するために。 ① 利用者懇談会、評議委員会、利用者アンケート、コミュニケーションによる意見収集等、で利用ニーズを適格に把握し、教室編成に反映させる。 ② 利用者の年齢構成、運動経験等を考慮し、過剰負荷をかけずに楽しんで、長続きをする企画を立案する。 ③ トレーナーのスキルアップを図り、指導のレベルを向上させると共に、有事の際に適切な対応が取れるように、研修等を通じて教育を行う。 ④ 健康度測定・各教室・健康増進セミナーなどの情報を、機関紙、HP、関係団体等を通じて広く周知していく。	教室後や年一回の利用者アンケートから利用者のニーズを収集し、クラスの増設や時間帯を工夫するなど、計画に反映している。 教室の指導には基本的には TAC 職員が当たっているが、一部外部の教室指導員もいる。指導スキルに関しては TAC 責任者がレッスンに参加することでチェックをしているが、救急対応に関しては教室指導者の資格の有無や研修実施を確認する仕組みがないため、今後の課題と考える。 健康増進の普及啓発としては、財団ホームページや財団広報誌「Kissポート」等にて広く教室開催情報を提供している。グループ支援に関しては、新しくグループ作りをするというよりは、既存のグループのチラシを施設に設置したり、コミュニ

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved

	⑤ 各教室の中から、「自主グループ」のリーダーになる人材を育て、支援していく。	ティまつりにおいて活動を紹介する等の後方支援を中心に行っている。 平成 22 年度の利用者懇談会は震災の影響により実施的なかったとのことである。今後実施するに当たっては、利用者団体や自主グループ等からも広く参加者を募り、様々な角度から活発な意見交換ができる会の開催を期待したい。

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved

利用者調査結果　概要

利用者調査

●利用者の属性

※利用者属性に関する設問：高い比率を占める上位3項目

≪性別≫

①	女性	63.6%	② 男性	36.4%	

≪年代≫

①	60 代	30.0%	② 70 代以上	28.3%	② 50 代　18.0%

≪職業≫

①	主婦	28.4%	② 会社員	25.9%	③ 無職	23.7%

≪住居≫

①	港区内	73.9%	② 港区外（東京都内）	17.1%	③ 東京都外	9.1%

≪利用目的≫

①	健康維持増進	53.8%	② 体力の向上	25.0%	③ 減量・シェイプアップ	16.8%

≪利用頻度≫

①	週に 1～2 回	74.9%	② 月に 2～3 回	8.9%	③ 週に 3～4 回	8.7%

≪利用されたきっかけ≫

①	自宅が近い	23.2%	② 料金が安い	21.3%	③ 参加したい教室があるから	20.0%

●利用者からの声

職員についての満足度は非常に高く、職員ひとりひとりの接客に関する意識が高い結果だと言える。自由回答においても、受付、インストラクター等、どの業務の職員に対しても、非常に高い満足度を感じているという記述が多く寄せられている。また施設の維持管理についての満足度では、安全性の確保、清掃、掲示物等の整理整頓の満足度が高い結果となっている。

要望、改善を希望する点としては、ロッカーや靴箱に関する要望が多く見られ、対応が可能なものについては今後検討していただきたい。

●利用者の総合的満足度

満足　68.3%	やや満足　27.5%	やや不満　4.2%	不満　0.0%

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved

利用者調査

利用者調査概要

(1) 調査対象

調査期間中、港区立健康増進センターを利用した利用者。

(2) サンプル数

調査実施期間内(32 日間)に配布した調査用紙への回答者数。
なお、調査に対する未記入は無回答とした。

回収数　413 枚

(3) 調査方法

施設職員より利用者に直接配布。
施設受付に設置したアンケート回収箱にて回収。

(4) 調査期間

平成 23 年 10 月 19 日(水)～平成 23 年 11 月 19 日(土)　32 日間

(5) 報告書の見方

回答者の属性ならびに回答結果のグラフに示してある数字については、各項目のサンプル数(n)を分母とした構成比を表す。「無回答」については、分析対象とはしないため、全サンプルから無回答数を引いた数をn値としている。

比率はすべて百分比で表し、小数点以下第 2 位(満足度分析は小数点以下第 3 位)を四捨五入して算出した。このため、百分比の合計が 100%とならないこともある。
複数回答を可とする設問では、合計値が 100%を越える場合、無回答がある場合は、合計値が異なる場合がある。

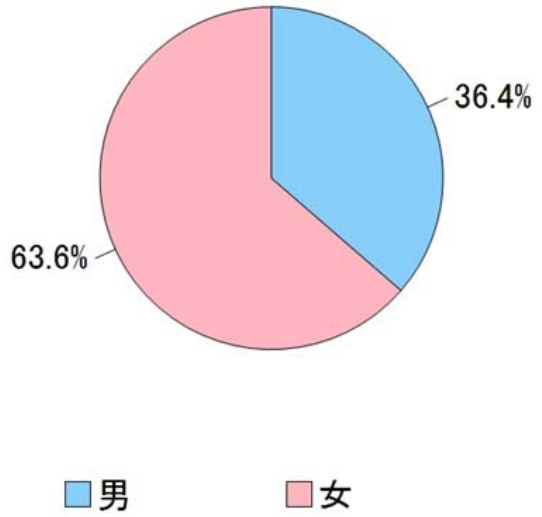
一定期間の来場者を対象としたため、実施の時期により、回答結果に誤差が生じる可能性がある。

※自由記述において、回答者の記述内容が同じであり、回答者の性別、年代も一致しているものについては、(同意見　他●件)と表記している。記述内容が同じであっても、性別、年代の 2 つの属性が一致しない場合は、別々の回答として表記している。

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved

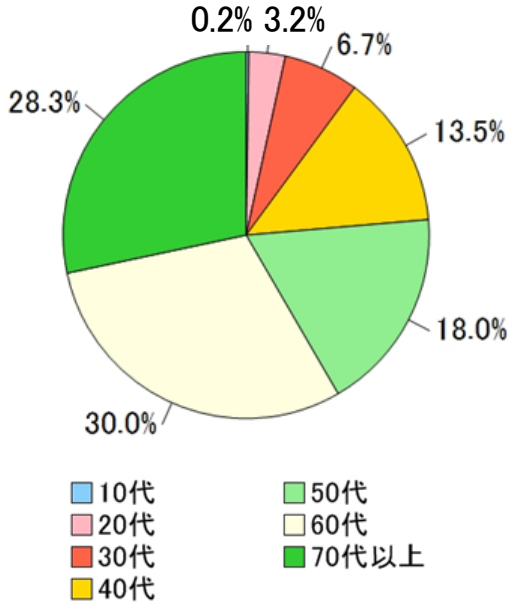
利用者属性

(1) 性別



項目	人数
男性	143 人
女性	250 人
合　計	393 人

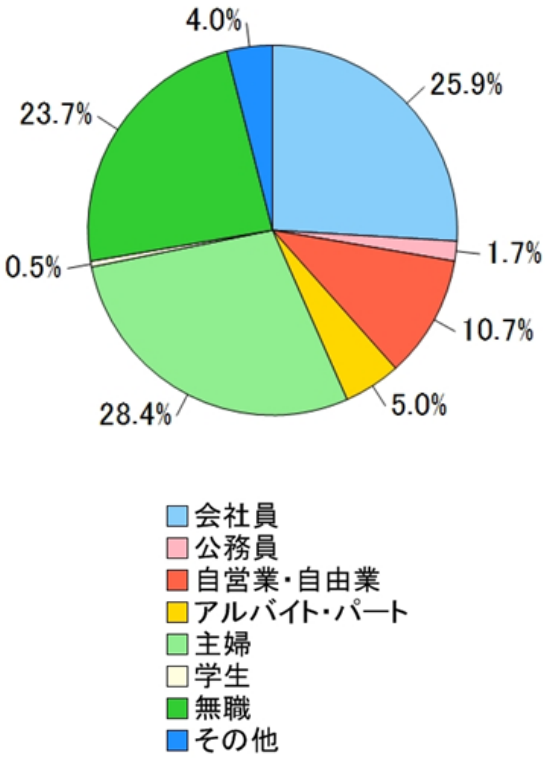
(2) 年齢



項目	人数
10 代	1 人
20 代	13 人
30 代	27 人
40 代	55 人
50 代	73 人
60 代	122 人
70 代以上	115 人
合　計	406 人

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved

(3) 職業

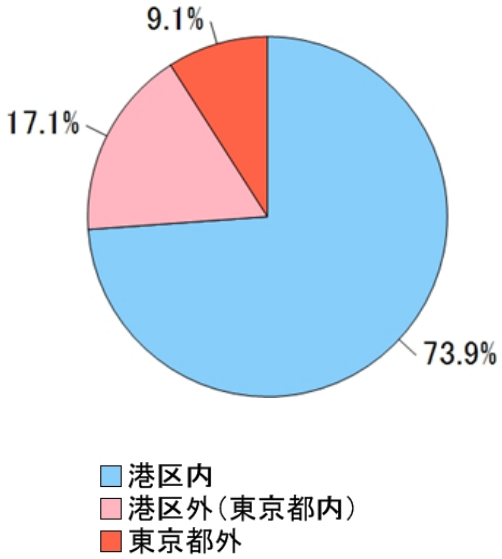


項目	人数
会社員	104 人
公務員	7 人
自営業・自由業	43 人
アルバイト・パート	20 人
主婦	114 人
学生	2 人
無職	95 人
その他	16 人
合　計	401 人

【その他の具体的な回答】

- TV プロデューサー
- シスター
- 介護福祉士
- 教育
- 図書館司書
- 退職者
- 団体職員
- 通訳
- 派遣社員

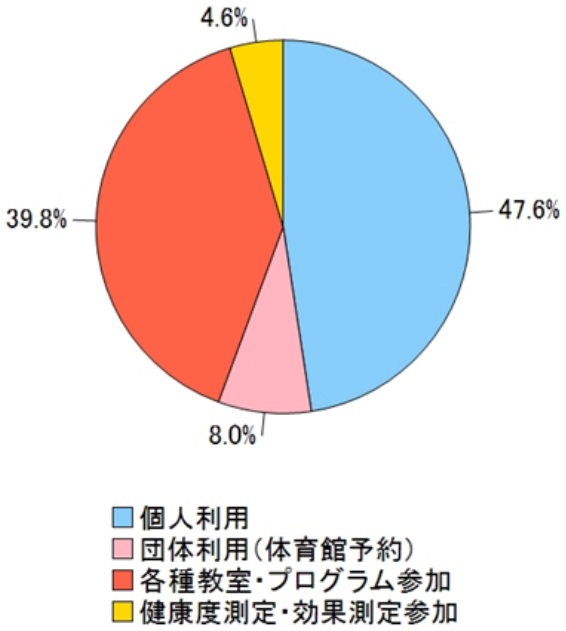
(5) 住居



項目	人数
港区内	277 人
港区外(東京都内)	64 人
東京都外	34 人
合　計	375 人

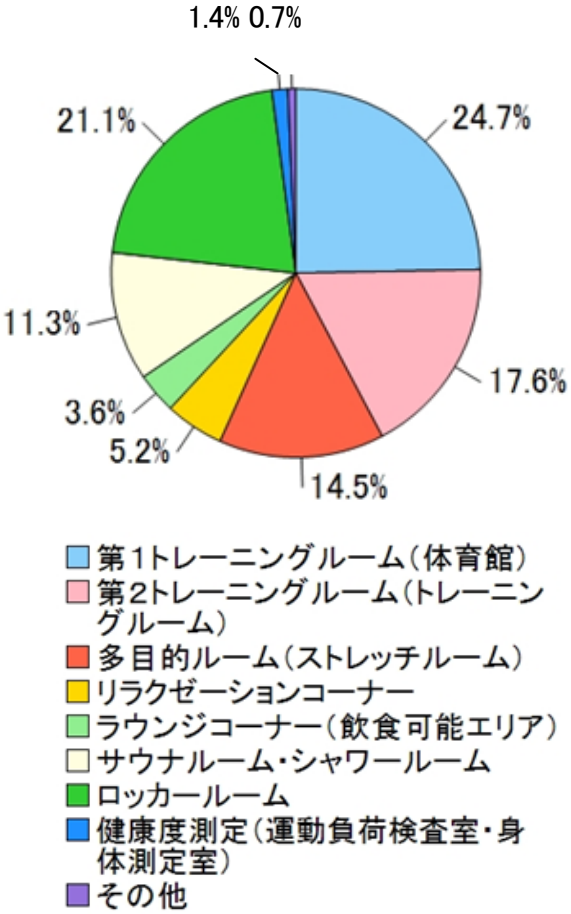
(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved

(6) 利用形態(複数回答)



項目	人数
個人利用	207 人
団体利用	35 人
各種教室・プログラム参加	173 人
健康度測定・効果測定参加	20 人
合　計	435 人

(7) 利用施設(複数回答)



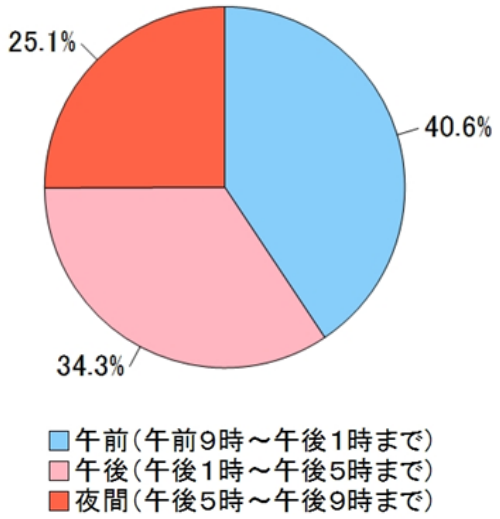
項目	人数
第1トレーニングルーム(体育館)	249 人
第2トレーニングルーム(トレーニングルーム)	177 人
多目的ルーム(ストレッチルーム)	146 人
リラクゼーションコーナー	52 人
ラウンジコーナー(飲食可能エリア)	36 人
サウナルーム・シャワールーム	114 人
ロッカールーム	213 人
健康度測定 (運動負荷検査室・身体測定室)	14 人
その他	7 人
合　計	1008 人

【その他の具体的な回答】

- 外、御所、外苑
- トイレ
- バランスボール
- 血圧計
- マッサージチェア
- 骨盤体操

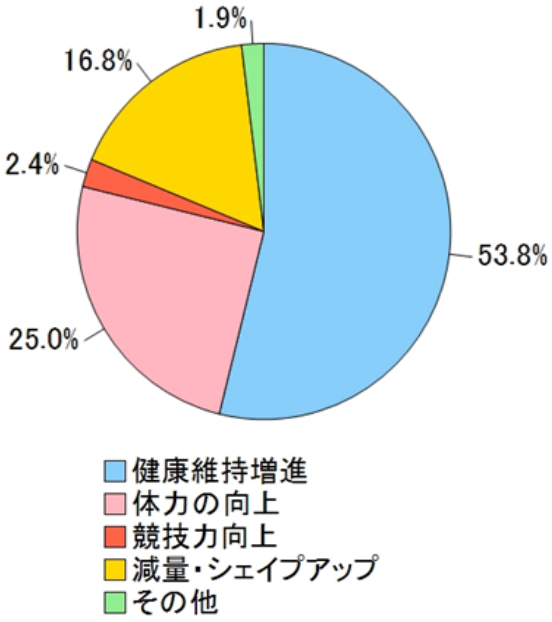
(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved

(8) 利用された時間帯(複数回答)



項目	人数
午前(午前9時～午後1時まで)	167 人
午後(午後1時～午後5時まで)	141 人
夜間(午後5時～午後9時まで)	103 人
合　計	411 人

(9) 利用目的(複数回答)



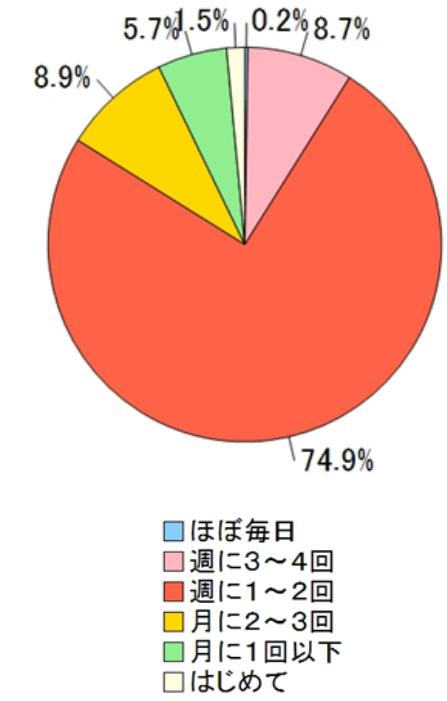
項目	人数
健康維持増進	336 人
体力の向上	156 人
競技力向上	15 人
減量・シェイプアップ	105 人
その他	12 人
合　計	624 人

【その他の具体的な回答】

- 3 月 11 日の地震で、会員であった施設の一時閉鎖のため
- ストレス発散
- リフレッシュ
- 健康作りコース教室
- 坐骨神経痛の改善のため
- 持病の再発防止
- 柔軟性
- 身体を悪くして
- 正常に歩けるようになるための筋力増進
- 太極拳技能向上
- 体位のゆがみ補正

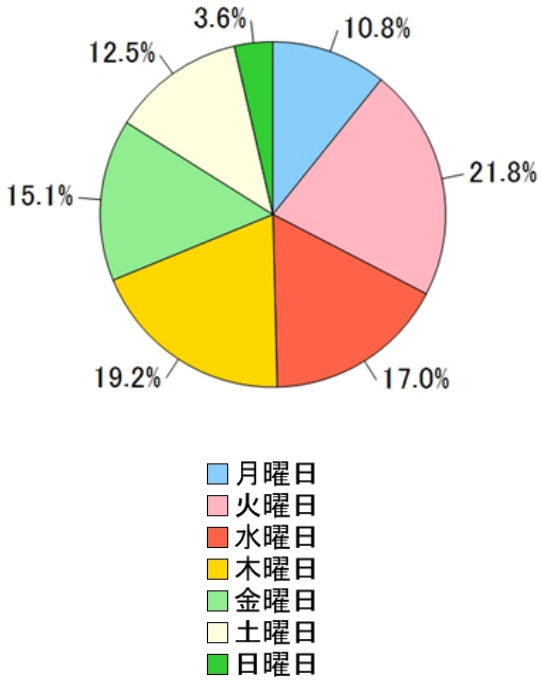
(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved

(10) 利用頻度



項目	人数
ほぼ毎日	1 人
週に3～4回	35 人
週に1～2回	302 人
月に2～3回	36 人
月に1回以下	23 人
はじめて	6 人
合　計	403 人

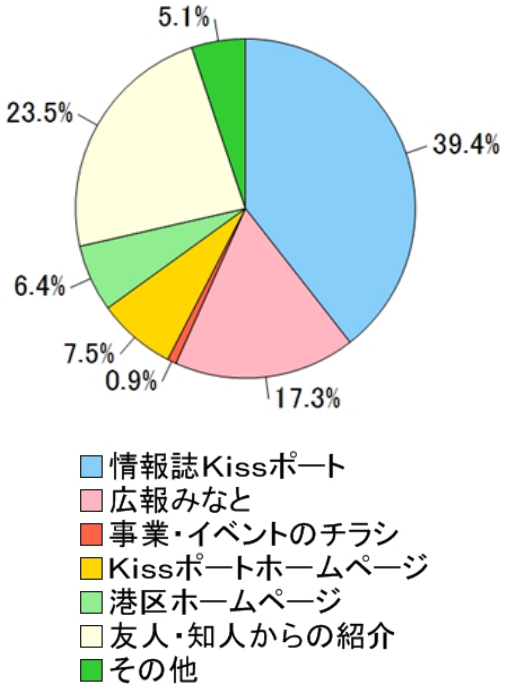
(11) 利用する曜日(複数回答)



項目	人数
月曜日	69 人
火曜日	140 人
水曜日	109 人
木曜日	123 人
金曜日	97 人
土曜日	80 人
日曜日	23 人
合　計	641 人

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved

(12) 認知媒体(複数回答)



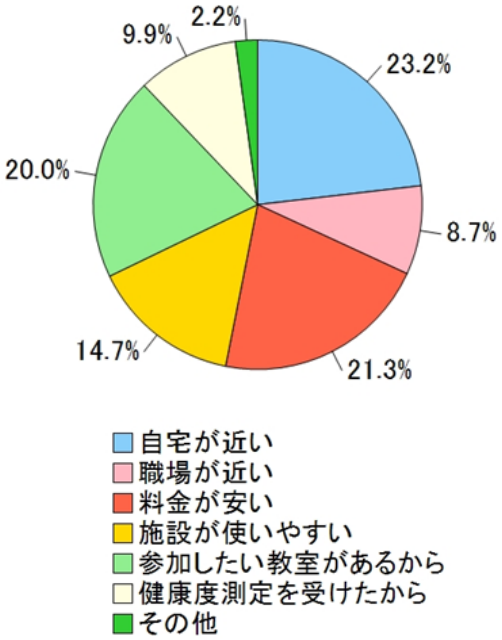
項目	人数
情報誌Kissポート	185 人
広報みなと	81 人
事業・イベントのチラシ	4 人
Kissポートホームページ	35 人
港区ホームページ	30 人
友人・知人からの紹介	110 人
その他	24 人
合　計	469 人

【その他の具体的な回答】

- せんぽ東京高輪病院外科医師のススメ
- 医師の進め
- 主治医の推薦
- 主治医より
- 長谷川医院先生
- 病院の先生
- ヘルパーさんから紹介された
- 以前シティハイツ赤坂に居住していました
- 近所 （同意見　他１件）
- 教室で知る
- 麻布支所で行われている筋トレの先生から
- 港区の体操教室で
- 区役所の案内
- 区役所の用件に来て
- 支所に来て知った
- 総合支所に来て初めてしりました
- 青山道を歩いていて
- 朝日新聞の記事を読んで
- 妻から
- 娘から

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved

(13) 利用されたきっかけ(複数回答)



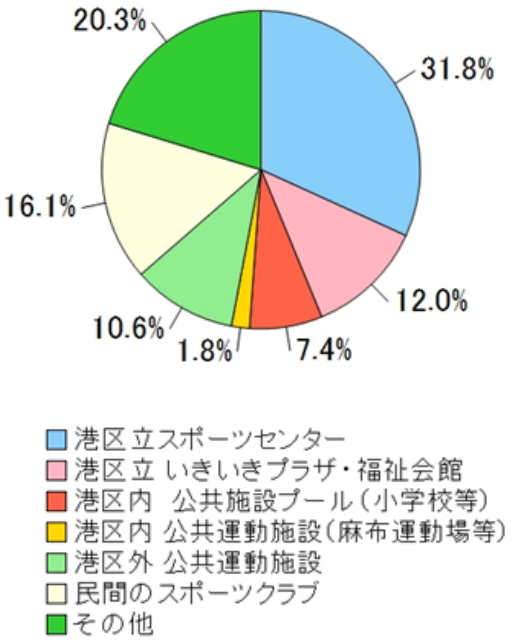
項目	人数
自宅が近い	170 人
職場が近い	64 人
料金が安い	156 人
施設が使いやすい	108 人
参加したい教室があるから	147 人
健康度測定を受けたから	73 人
その他	16 人
合　計	734 人

【その他の具体的な回答】

- ヘルシーナ設立より利用
- 運動したほうが良いと思ったから
- 高齢者は無料使用させていただいているから何よりもありがたい
- 腰痛を緩和するストレッチを知りたかったから
- 体力向上
- 体力作り
- 知人のすすめ
- 都度料金が気楽だから
- 民間に比べ健康を中心に考えられているから
- 友人に誘われて
- 友人の紹介

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved

(14) ヘルシーナ以外でよく利用する運動施設(複数回答)



項目	人数
港区立スポーツセンター	69 人
港区立 いきいきプラザ・福祉会館	26 人
港区内 公共施設プール(小学校等)	16 人
港区内 公共運動施設(麻布運動場等)	4 人
港区外 公共運動施設	23 人
民間のスポーツクラブ	35 人
その他	44 人
合 計	217 人

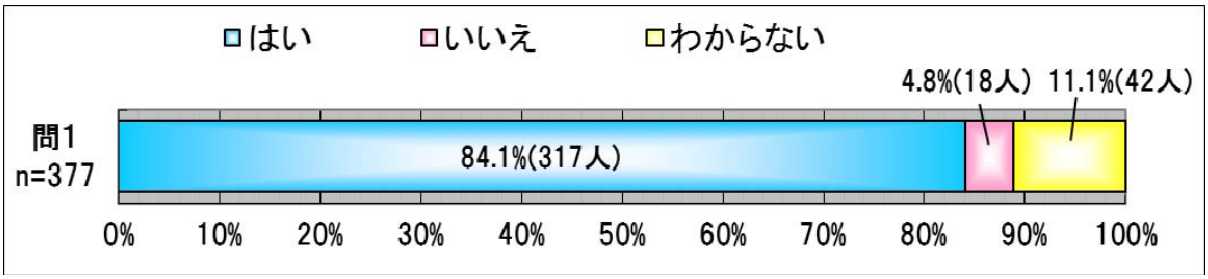
【その他の具体的な回答】

- 4階
- 港区役所麻布支所
- 高輪支所と関連施設。麻布支所と関連施設
- 麻布支所 高齢者筋トレ
- ゴルフ (同意見 他 1 件)
- 港区外ゴルフ場
- ジム
- 民間ジムの中のプール
- 都プール
- 国立プール
- 東京体育館 (同意見 他 3 件)
- 東京体育館内 トレーニングルーム
- 渋谷区スポーツセンター代官山
- 国立競技場
- 光が丘体育館(自宅近く)
- 豊島園
- スキー場
- 学校
- 皇居ラン
- 友人宅

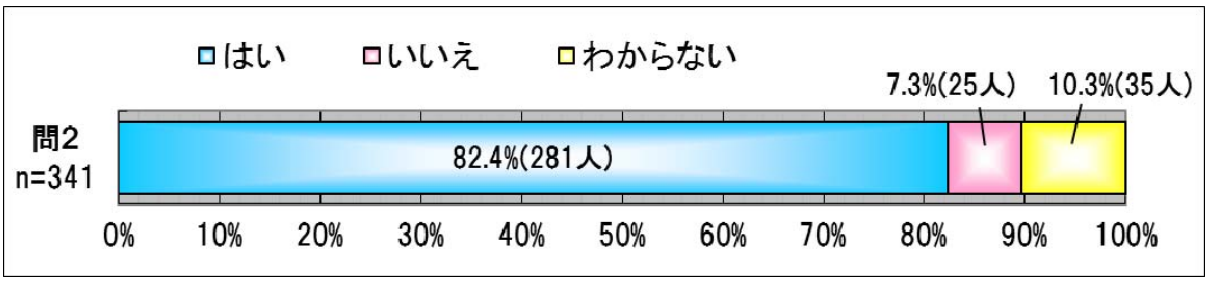
(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved

設問　結果

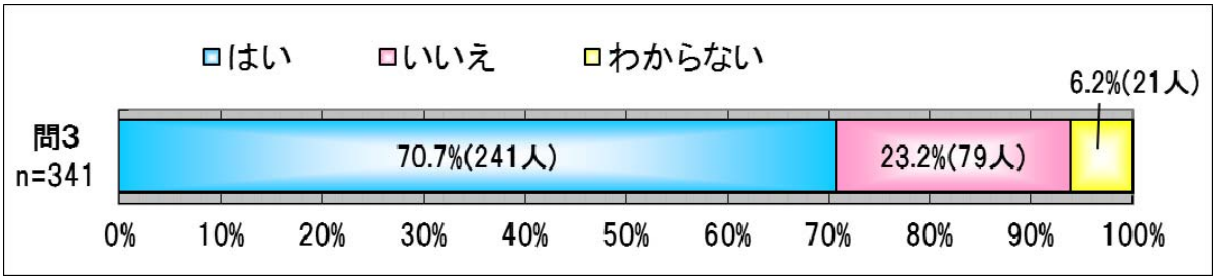
問1. 情報誌Kissポート、教室・イベントチラシの内容や文字の大きさは、わかりやすいですか



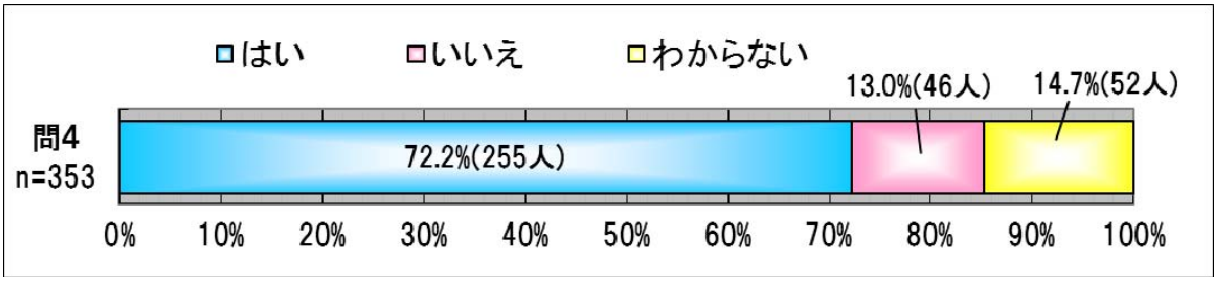
問2. 第2トレーニングルームでは、トレーニング機器の使い方や注意事項を説明されましたか



問3. 第2トレーニングルームの利用前後には血圧、体重測定による体調チェックをしていますか

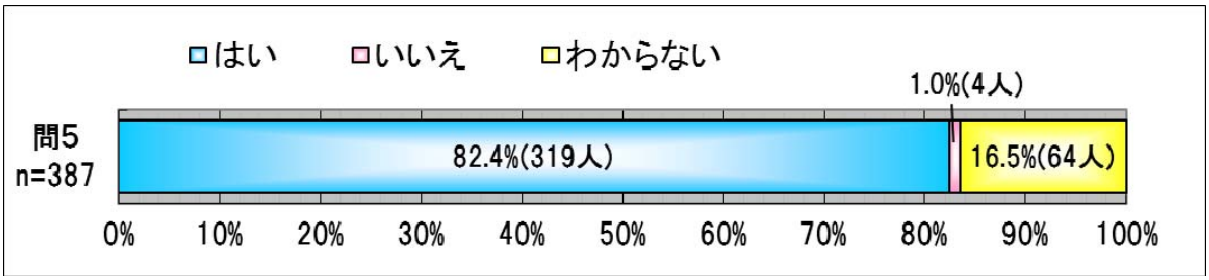


問4. 体力維持や競技力向上など、あなたのニーズにあった運動の指導・助言を受けられていますか

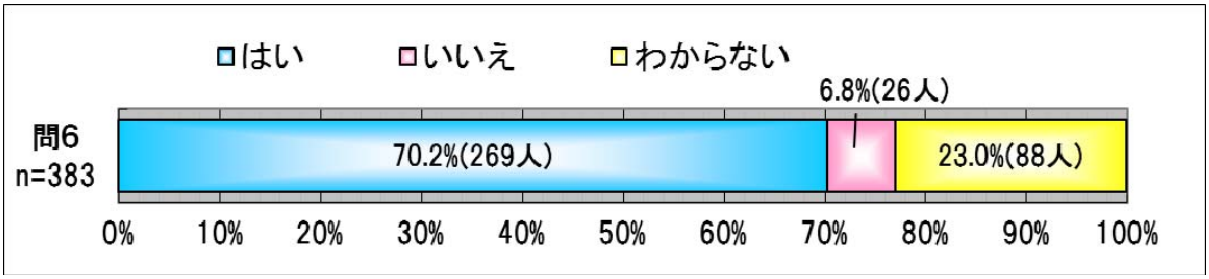


(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved

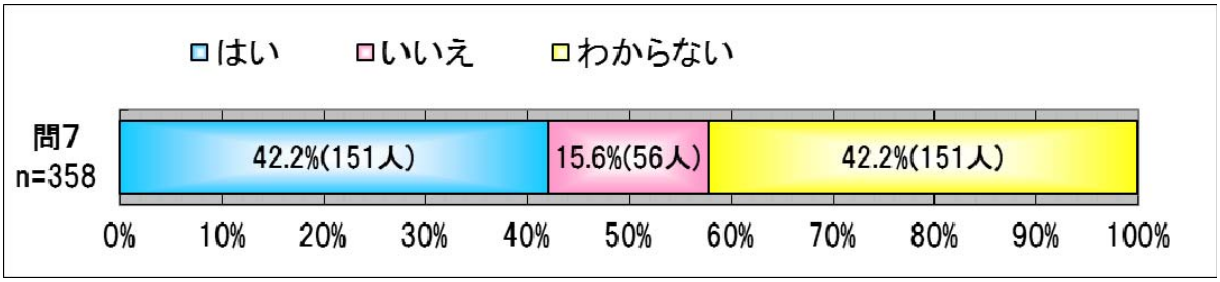
問5. 職員は、あなたに関するプライバシー（個人情報）を守っていると感じますか



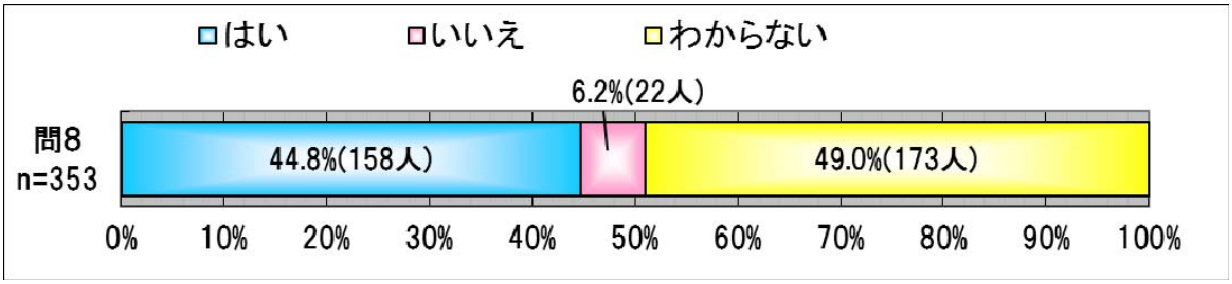
問6. 要望や不満を、ヘルシーナに対して言いやすいですか（応対、雰囲気等）



問7. 要望や不満を、ヘルシーナに伝える手段は提供されていますか（意見箱等）

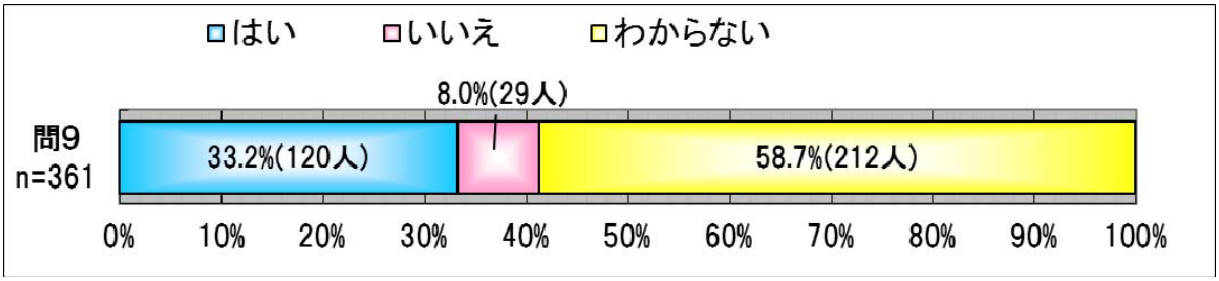


問8. 要望や不満などに対して、ヘルシーナは対応していますか



(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved

問9.地震等の災害が起きたときの避難経路はわかりやすく掲示されていますか



管理運営の満足度

回答者の満足度を抽出するにあたり、各設問に対して回答者数をもとに加重平均を行い、それぞれ回答者満足度のランクを7段階で評価しました。

ランク	加重平均数値	レベル
S	9 点以上	顧客感動レベル
A	8～9 点未満	高い満足度レベル
B	7～8 点未満	やや高い満足度レベル
C	5.5～7 点未満	通常の満足度レベル
D	4～5.5 点未満	低い満足度レベル
E	3～4 点未満	不満足レベル
F	3 点未満	早急な改善を要するレベル

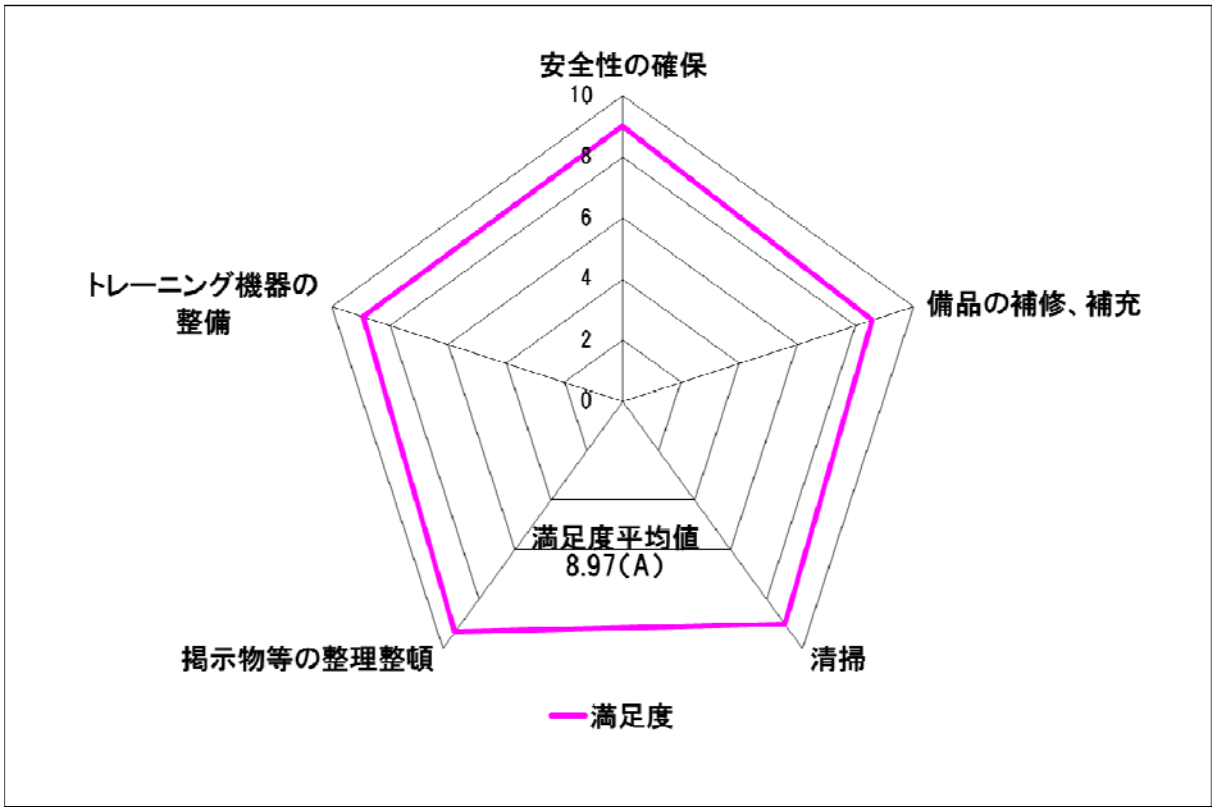
① 各満足度のサンプル数(n)に満足(10)、やや満足(7.5)、やや不満(5)、不満(2.5)を掛ける。

② 掛けた4つの項目の合計を満足度のサンプル数(n)の合計で割った数を加重平均値する。

(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved

(1) 施設について

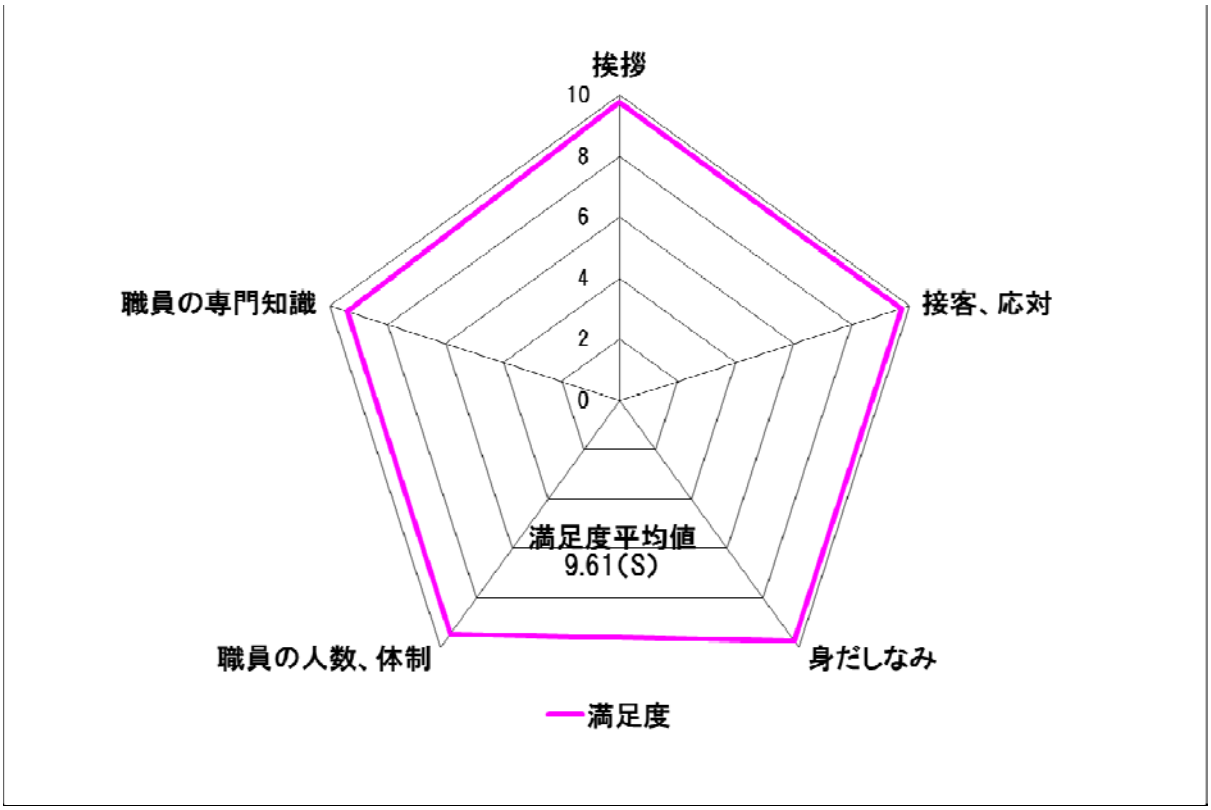
設問内容 (n=満足度のサンプル数)	加重平均値 (満足度)	ランク
安全性の確保　n＝371	9.01	S
備品の補修、補充　n＝367	8.58	A
清掃　n＝384	9.02	S
掲示物等の整理整頓　n＝378	9.32	S
トレーニング機器の整備　n＝358	8.92	A



(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved

(2) 職員について

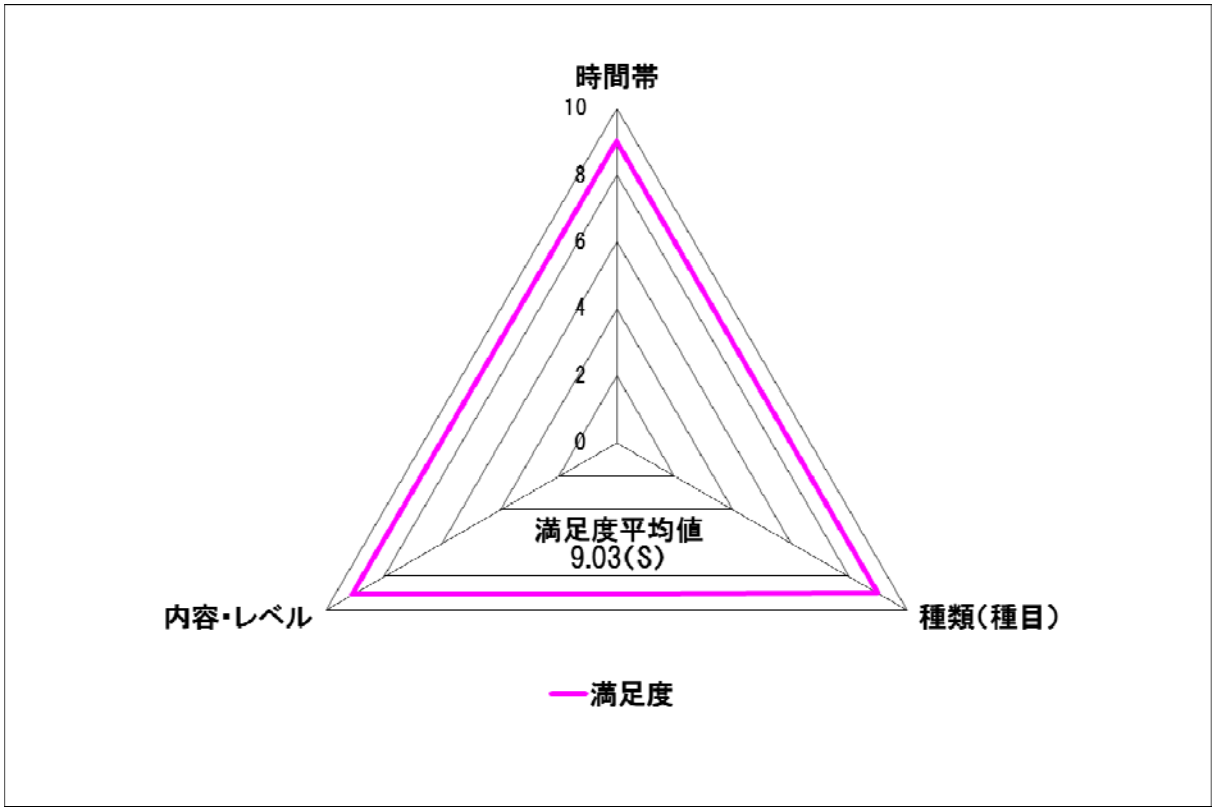
設問内容 （n=満足度のサンプル数）	加重平均値 （満足度）	ランク
挨拶　n＝395	9.75	S
接客、応対　n＝393	9.72	S
身だしなみ　n＝389	9.74	S
職員の人数、体制　n＝383	9.45	S
職員の専門知識　n＝376	9.38	S



(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved

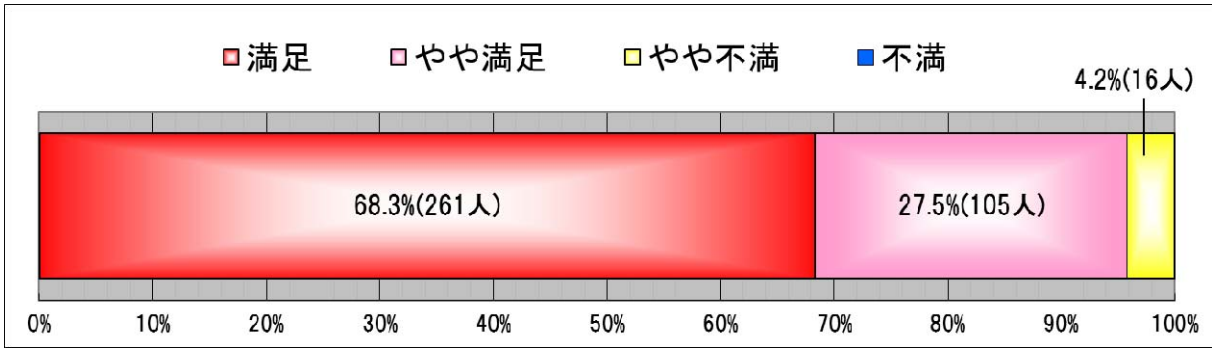
(3) 各種教室について

設問内容 (n=満足度のサンプル数)	加重平均値 (満足度)	ランク
時間帯　n＝305	9.00	S
種類(種目)　n＝286	8.99	A
内容･レベル　n＝285	9.11	S



総合的な満足度

総合的な満足度 (n=382)



(C)Copyright Comprehensive System Research Institute Ltd 2012 All rights reserved