

2. 評価の実施方法

2.1 評価軸の構成と総合評価の考え方

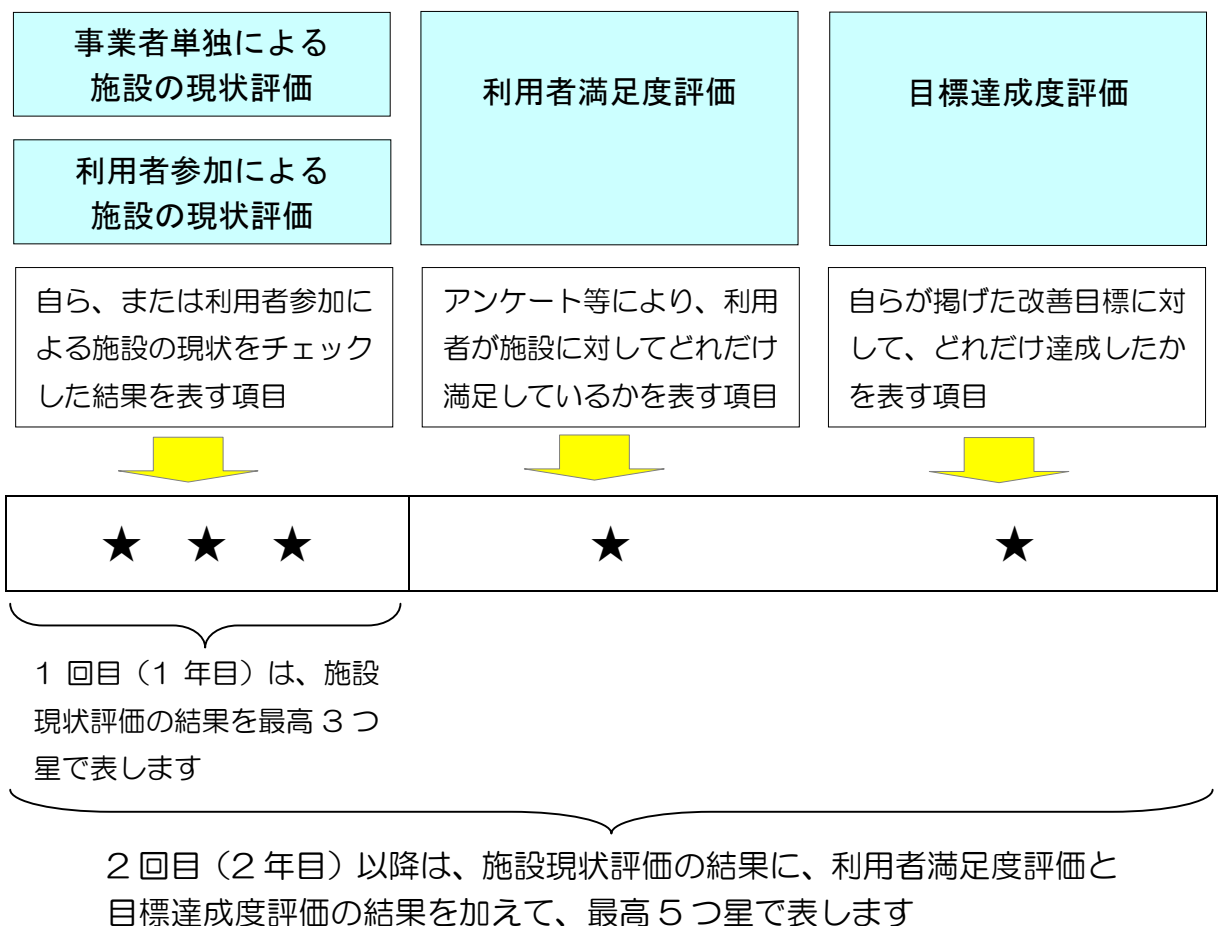
施設の現状、利用者満足度、目標達成度の3つの評価軸から、施設のやさしさを総合評価します。

施設の現状、利用者満足度、目標達成度の3つの評価軸から、それらをまとめて総合評価を行います。

施設の現状評価は、事業者が単独で実施する評価と、利用者も参加して実施する評価の2つに分けることができます。

また、総合評価の結果は、最終的に星印の数で表します。1回目（1年目）の評価では最高3つ星、また、2回目（2年目）以降は最高5つ星で表します。

■ 総合評価の考え方

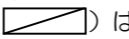


2.2 想定される主な利用者とその主な課題

ユニバーサルデザインの考え方では、すべての人にとって必要なことは何であるかを考え、そのニーズに合ったものを提供する必要があります。しかし、「すべての人」といっても千差万別であり、そのニーズも多種多様であるため、点検プログラムにおいては、以下に示すような利用者を想定し、それぞれの課題を踏まえた上で、点検を行っていきます。

想定される利用者	想定するケース	移動に関する主な課題	情報認知・伝達に関する主な課題	施設利用に関する主な課題	評価にあたっての重要課題
車いす使用者	<ul style="list-style-type: none"> 手動車いすを使用する場合 電動車いすを使用する場合 	<ul style="list-style-type: none"> 狭い幅員での移動が難しい 垂直移動が不可能 通路上の障害物への対応が難しい 	<ul style="list-style-type: none"> 視点が低く、視野が遮られる 	<ul style="list-style-type: none"> 手の届く範囲に限られる 車いす使用者に対応したトイレ、駐車場が必要 	<ul style="list-style-type: none"> ●施設にアクセスできない、施設内を移動できない、トイレ、駐車場が利用できないという問題が重要
肢体不自由者 (車いす以外)	<ul style="list-style-type: none"> 杖などを使用する場合 長時間の歩行や階段、段差の昇降が困難な場合 手が不自由な場合 	<ul style="list-style-type: none"> 狭い幅員での移動が難しい 垂直移動が難しい 通路上の障害物への対応が難しい 転倒しやすい 長時間の移動が難しい 		<ul style="list-style-type: none"> 手の届く範囲に限られる かがむのが難しい 細かい操作が難しい 	<ul style="list-style-type: none"> ●移動アクセスは可能であるが、安全性の確保と負担の軽減が重要
音声言語障害 ・聴覚障害者	<ul style="list-style-type: none"> 全聾の場合 難聴の場合 音声言語に障害がある場合 	<ul style="list-style-type: none"> 音による危険予知が難しい 	<ul style="list-style-type: none"> 意志伝達が難しい 緊急時の対応が難しい 電子情報化の需要が高い 	<ul style="list-style-type: none"> 説明が聞こえないので、施設、設備利用方法がわからない 	<ul style="list-style-type: none"> ●音声以外の情報提供による安全性の確保が重要
視覚障害者 (全盲者)	<ul style="list-style-type: none"> 全盲の場合 準盲の場合 	<ul style="list-style-type: none"> 位置、方向、状態等の空間把握が難しい 視覚による危険予知が不可能 	<ul style="list-style-type: none"> 視覚情報の認知が不可能 主に聴覚・触覚でしか物や状態の情報を得ることができない 	<ul style="list-style-type: none"> 施設・設備の利用方法がわからない 	<ul style="list-style-type: none"> ●移動アクセスは可能であるが、安全性の確保と音声・触知による情報提供が重要 ●設備の使いやすさ、付帯機能の充実が必要
視覚障害者 (弱視者等)	<ul style="list-style-type: none"> 弱視の場合 色覚、視野に障害がある場合 	<ul style="list-style-type: none"> 視覚による危険予知が難しい 	<ul style="list-style-type: none"> 視覚情報の認知が難しい 	<ul style="list-style-type: none"> 施設・設備の利用方法がわかりにくい 	<ul style="list-style-type: none"> ●移動アクセスは可能であるが、安全性の確保とわかりやすさが重要 ●設備の使いやすさ、付帯機能の充実が必要
内部障害者 ・難病者	<ul style="list-style-type: none"> 長時間の歩行や立っていることが困難な場合 直腸、膀胱等に障害がある場合 難病を患っている場合 	<ul style="list-style-type: none"> 疲れやすい 垂直移動が難しい 長時間の移動が難しい 		<ul style="list-style-type: none"> 多機能トイレが必要 休憩場所が必要 	<ul style="list-style-type: none"> ●アクセス、移動は可能であるが、トイレ、休憩施設の整備が必要
精神障害者	<ul style="list-style-type: none"> 一人での利用が想定される場合 薬剤による治療中の場合 	<ul style="list-style-type: none"> 疲れやすい 	<ul style="list-style-type: none"> 集中力を欠きやすく、情報判断力が低下 		<ul style="list-style-type: none"> ●アクセス、移動は可能であるが、安全性の確保と負担の軽減が必要 ●案内情報のわかりやすさ、人的対応が重要
知的障害者	<ul style="list-style-type: none"> 一人での利用が想定される場合 		<ul style="list-style-type: none"> 理解すること、表現することが難しい 周囲の人の理解不足 	<ul style="list-style-type: none"> 施設・設備の利用方法を理解することが難しい 	<ul style="list-style-type: none"> ●案内情報・わかりやすさ、人的対応が重要 ●設備の使いやすさが重要
子ども	<ul style="list-style-type: none"> 一人で行動する場合 	<ul style="list-style-type: none"> 長時間の移動が難しい 転倒しやすい 衝動的・突発的な行動をすることがある 	<ul style="list-style-type: none"> 理解力が発達途上にある 視点が低く、視野が遮られる 	<ul style="list-style-type: none"> 手の届く範囲に限られる 施設・設備の利用方法を理解することが難しい 設備等の大きさ、重さが子どもの身体寸法や体力に合わず利用しにくい 	<ul style="list-style-type: none"> ●案内情報の設置・わかりやすさ、ソフトでの対応が重要 ●設備の使いやすさが重要
高齢者	<ul style="list-style-type: none"> 歩行が困難な場合 手が使いづらい場合 視力が低下している場合 聴力が低下している場合 	<ul style="list-style-type: none"> 疲れやすい 垂直移動が難しい 長時間の移動が難しい 転倒しやすい 歩行速度が遅い 	<ul style="list-style-type: none"> 視覚・聴覚情報認知力などが低下 情報判断力が低下 	<ul style="list-style-type: none"> 手による細かい操作が難しい 操作方法がわかりにくい すばやい情報入手判断や行動が難しい 	<ul style="list-style-type: none"> ●アクセス、移動は可能であるが、安全性の確保と負担の軽減が重要 ●案内情報の設置・わかりやすさ、人的対応が重要 ●設備の使いやすさ、付帯機能の充実が必要
その他 (妊産婦、重い荷物を持った人など)	<ul style="list-style-type: none"> 一時的な病気の場合 怪我をしている場合 子ども連れ、ベビーカーに子どもを乗せて移動している場合 重い荷物を持っている場合 妊産婦の場合 初めて施設を訪れる場合 日本語が理解できない場合 	<ul style="list-style-type: none"> 狭い幅員での移動が難しい 垂直移動が難しい 通路上の障害物への対応が難しい 疲れやすい 	<ul style="list-style-type: none"> 初めて施設を訪れる場合は、位置、目的地、情報がわかりづらい 	<ul style="list-style-type: none"> 手の届く範囲に限られる かがむのが難しい 子どもと一緒に入れるトイレが必要 	<ul style="list-style-type: none"> ●アクセス、移動は可能であるが、安全性の確保と負担の軽減が重要 ●案内情報の設置・わかりやすさ、人的対応が重要
外国人	<ul style="list-style-type: none"> 日本語が理解できない場合 		<ul style="list-style-type: none"> 日本語の読み書き、会話が難しい 		<ul style="list-style-type: none"> ●案内情報の設置・わかりやすさ、人的対応が重要

※) 利用者自身が自分の意志で行動できない場合や、施設側で特殊な医療設備等を用意する必要がある場合などは、点検プログラムの対象となりにくいことも考えられますが、介助者に対しては効果があるとともに、窓口における案内サービスなどソフト面を加味することで、できるだけ多くの方が利用できる環境を目指すことができると考えています。

※) 斜線枠 () は、他と比較して特別な制約がないことを示していますが、障害の程度には個人差がありますので場合によっては、大きな制約を感じる人もいます。

2.3 施設の現状評価

2.3.1 評価方法

評価方法には、事業者単独で行う現状評価と、利用者も参加する現状評価に分けられ、どちらかの方法を選択します。

○事業者単独で行う現状評価

事業者単独で行う現状評価とは、「やさしさ度の評価指標(2.3.2)」にもとづき、事業者が「想定される利用者(2.2)」の立場に立って、自らのものさし(自らの判断基準)で評価を行いながら、施設の問題点を把握し、今後取り組まなくてはならない項目を認知していくことです。

○利用者も参加する現状評価

利用者も参加する現状評価とは、「やさしさ度の評価指標(2.3.2)」にもとづき、「想定される利用者(2.2)」本人に参加していただき、事業者と一緒に評価を行いながら、施設の問題点を把握し、今後の取り組まなくてはならない項目を認知していくことです。

利用者ニーズに沿った整備改善を行っていくためには、できるだけ多くの異なった課題のある利用者に参加していただき、施設の現状評価を行うことが望めます。そうすることによって、本当に誰もが使える施設の整備が可能になります。

2.3.2 やさしさ度の評価指標

(1) 評価指標の考え方

やさしさ度の評価指標は、建物の用途・規模・特性の違いに対応する必要があります。また、ユニバーサルデザインの知識を持っている事業者、持っていない事業者に関わらず、自らの「ものさし」で自己点検を行い、施設の問題点に気づき、何らかの行動に取り組んでもらうことを目的にしています。そのため、整備基準は設けず、気づきのきっかけとなる指標としています。

(2) 評価指標の項目

やさしさ度を評価するために、4つの指標を設定しています。また、この4つの指標に対して、いくつかのチェック項目が設けられており、施設の現状評価の際は、このチェック項目に対して、点検を行うことになります。

1 移動の安全性と移動しやすさ

- ① 水平移動の安全性としやすさについて
- ② 垂直移動のしやすさについて
- ③ 階段での安全性について
- ④ わかりやすく単純な施設構成について

2 用意されている設備の使いやすさ

- ⑤ 駐車場について
- ⑥ 休憩場所の設置について
- ⑦ 一般のトイレの利用しやすさについて
- ⑧ 多目的利用が可能なトイレの設置について
- ⑨ 利用者ニーズにあわせた設備について

3 施設の誘導案内のわかりやすさ

- ⑩ 案内情報の設置とその位置について
- ⑪ 案内情報の内容と表示の仕方について
- ⑫ 案内放送等に代る視覚情報の提供について

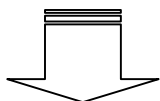
4 施設の快適性の向上と情報・人的サービスの提供

- ⑬ 施設の雰囲気づくりについて
- ⑭ ユニバーサルデザイン情報の提供について
- ⑮ 人的サービスについて

※ 数字が評価指標。 ○数字がチェック項目。

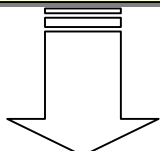
2.3.3 施設の現状評価の手順

①数人で施設点検を行うグループをつくります。



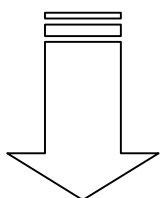
一人よりも多くの人で点検を行うと、様々な問題点やアイデアを出すことができます。

②「点検場所 (2.3.4)」を参考にルート設定と点検場所を決めます。



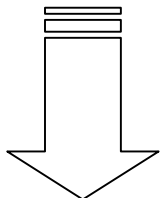
建物の特性を把握することが重要です。例えば、大規模の施設と中小規模の施設では、ルートの設定や点検箇所などが異なってきます。

③点検を行う人は、利用者の立場に立って、施設の移動しやすさ、使いやすさ、わかりやすさ、快適さ等について点検していきます。



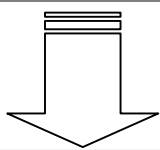
点検を行う人は、利用者の立場に立って、点検することが重要です。グループ内で「想定される利用者 (2.2)」を分担したり、火災時の避難を想定するなど、様々な視点で点検することが大切です。さらに、利用者と一緒に点検することで、様々な問題点がわかります。想定される利用者の具体については、「Ⅱ解説書 (PⅡ-1~20)」を参考にしてください。

④点検にあたっては、「やさしさ度チェックシート (2.3.5)」にもとづいて、配慮されている点や問題点などを書いていきます。



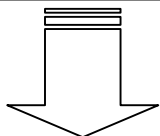
チェックシートは、施設全体を総合評価するように作成しています。規模の大きい施設など現地での点検場所の多い場合は、「5様式集③点検場所別記入シート」を活用し、点検終了後にチェックシートに転記するなど行って下さい。チェック項目の具体的な内容については、「Ⅱ解説書 (PⅡ-21~)」を参考にしてください。

⑤点検が終わりましたら、施設の配慮されている点や問題点をもとに、チェック項目ごとの点数を記入して下さい。



チェック項目ごとに、参加者相互の意見を踏まえ、参加者全員で最終的な点数を決めて下さい。ここで、十分な話し合いを行い、様々な意見や考え方を出し合うことが、今後の施設改善に向けた有意義な資料になります。

⑥施設の現状評価をもとに、今後最も優先的に取り組む必要のあることについて話し合ってください。



施設の現状評価の結果や⑤の話し合いで出た意見等を参考に話し合ってください。今後最も優先的に取り組む必要のあることは、重大な問題と思われる項目や評価が低かった項目、取り組むことによる効果が高い項目などが考えられます。

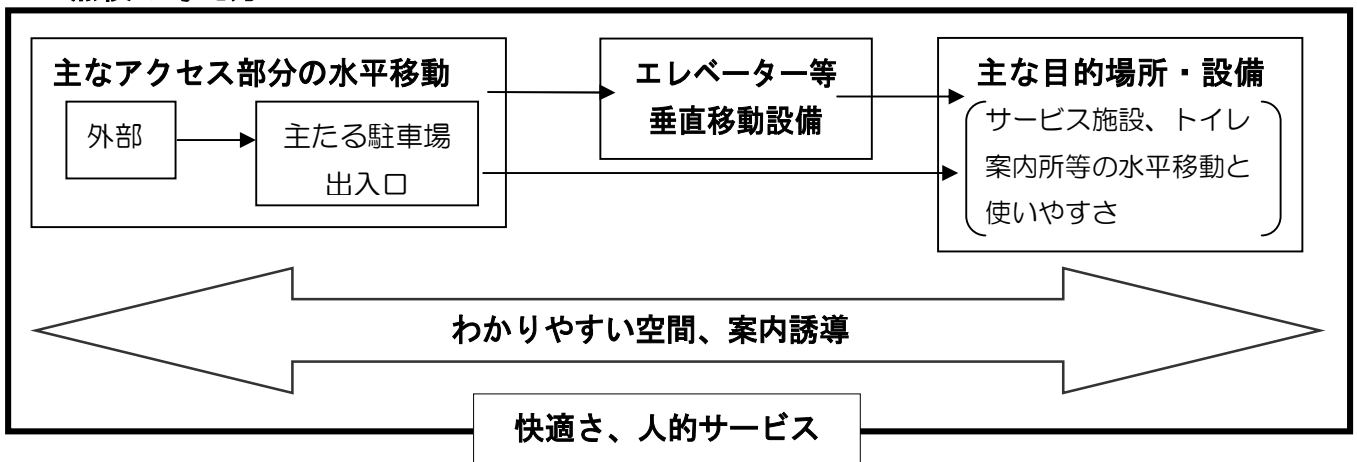
⑦計画的に施設の改善に取り組むために「4.やさしさプラン」を作成します。
⇒3章

2.3.4 点検場所の設定と対応するチェック項目

(1) 点検の考え方

駐車場やトイレ、エレベーターなど各場所毎の単体評価では、利用者が実際に使いやすい評価結果とはなりにくいことがあります。そのため、目的場所までの主動線を設定し、一連の利用行動の中で円滑にかつ快適に利用しやすいかを点検していきます。

■点検の考え方



委員会での意見

公共性のあるところは、優先的に行わなければならないし、それがお客様第一につながる。点検プログラムでは優先度を自らが考えることができるところに意味がある。

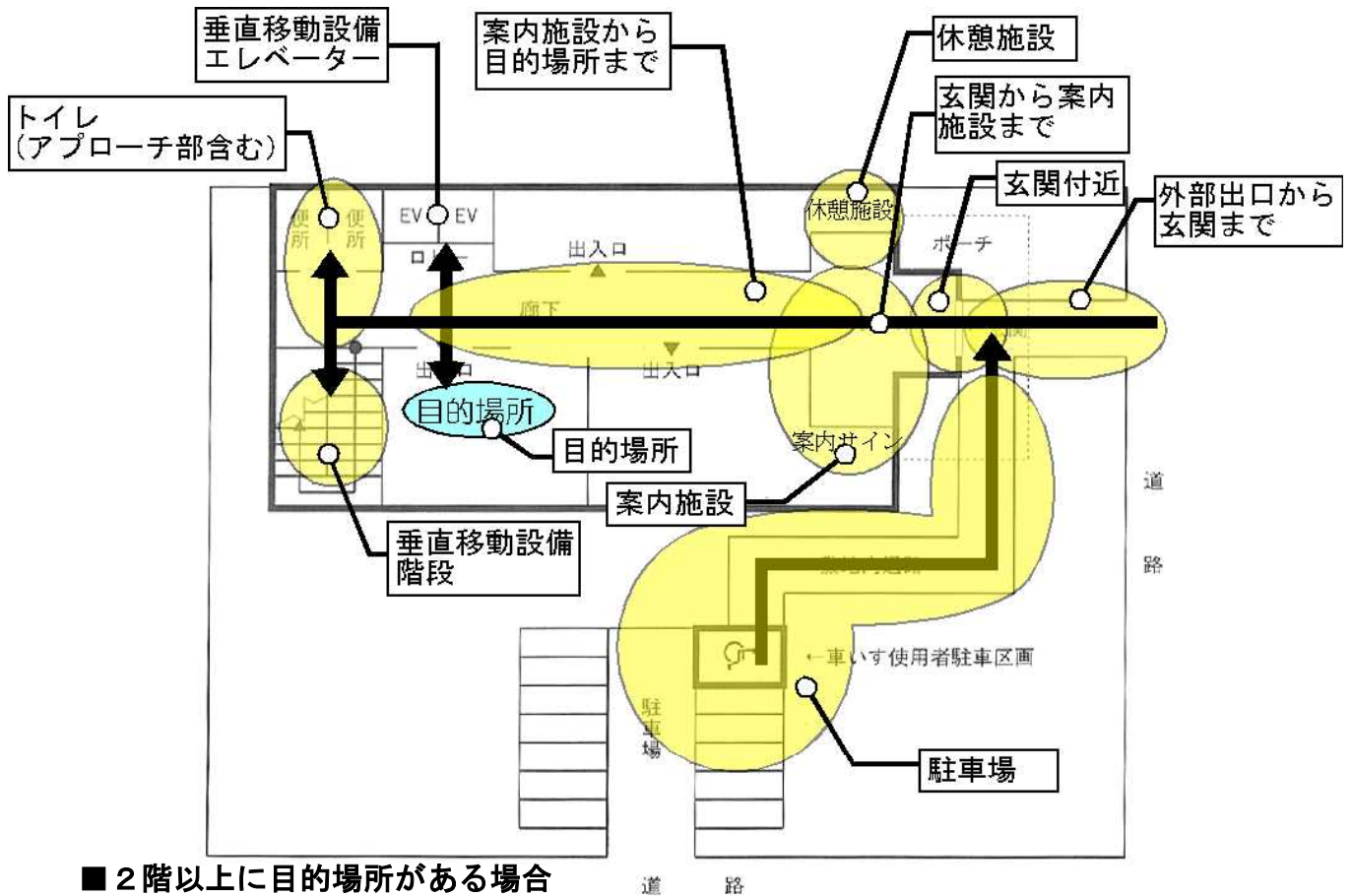
委員会での意見

より広い範囲で評価を行うには、主動線以外の動線やサービス動線についても点検することが望まれる。

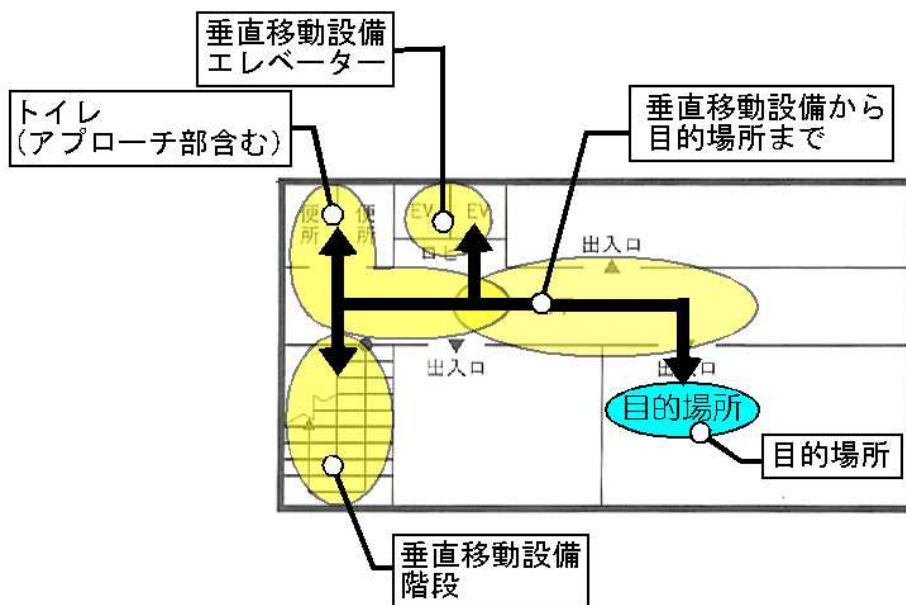
(2) 点検場所と対応するチェック項目

施設の現状評価では、想定される一連の利用行動に沿って点検を行っていきます。下図のように利用者の流れに沿った「動線」、「設備」を点検場所と設定し、対応するチェック項目をやさしさ度チェックシートを用いてその場所ごとに点検していきます。

■1階に目的場所がある場合



■2階以上に目的場所がある場合



■点検場所とチェック項目の対応表

点検場所 評価指標と チェック項目	建物外			建物内 1階に目的場所 がある場合			建物内 2階以上に目的場所 がある場合				建物内		建物内外		
	動線		設備	動線			設備		動線		設備		設備		
	外部 出口から 玄関まで	玄関 付近	駐車 場	玄関 から 案内 施設 まで	案内 施設 から 目的 場所	目的 場所	垂直 移動 設備 エレ ベーター	垂直 移動 設備 階段	場 所 まで	垂直 移動 設備 から 目的 場所	目的 場所	休 憩 施設	ト イ レ と ア プ ロ ー チ	そ の 他 1	そ の 他 2
移動の安全性と 移動しやすさ	①水平移動の安全性と しやすさについて	●	●	●	●	●	●	△	—	●	●	●	●	△	△
	②垂直移動のしやすさ について	△	△	△	△	△	△	●	—	△	△	△	△	△	△
	③階段での安全性 について	△	—	—	—	—	—	—	●	—	—	△	△	—	—
	④わかりやすく単純な施設 構成について	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
用意されている設備の 使いやすさ	①駐車場について	—	—	●	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	②休憩場所の設置 について	—	—	—	—	—	—	—	—	—	●	—	—	—	—
	③一般のトイレの利用 しやすさについて	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	●	—	—	—
	④多目的利用が可能な トイレの設置について	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	●	—	—	—
	⑤利用者ニーズに あわせた設備について	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	●	●
施設の誘導案内の わかりやすさ	①案内情報の設置と その位置について	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	②案内情報の内容 と表示の仕方について	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	③案内放送等に代る 視覚情報の提供について	△	△	—	●	△	●	●	△	△	●	△	△	△	△
施設の情報提供の 向上・適人性の 向上	①施設の雰囲気づくり について	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	②ユニバーサルデザイン 情報の提供について	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	③人的サービス について	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

●はチェックが必要な項目 △は施設によってチェックが必要となる項目

—は基本的にチェックが不要な項目

※「その他1、2」は、授乳室や誰もが利用できるファックスなどが用意されている場合に活用してください。

2.3.5 やさしさ度チェックシート(様式についてはP. I-29～I-32に添付しています)

4つの指標の各項目毎に施設の配慮されている点と問題点を記入していき、それぞれのチェック項目の点数をつけていきます。

そして、最後に施設の現状評価結果を算出します。

施設の特徴から該当しないと判断したチェック項目は点数化する必要はありません。

1. 移動の安全性と移動しやすさ	
①	水平に移動する経路には、転落や転倒、衝突のおそれのある危険箇所や段差がなく、また、通路の有効幅員を狭くする様な障害物等が取り除かれ、すべての人にとって移動しやすいものとなっていますか？
②	垂直な移動が必要な場合は、すべての人が安心して、可能な限り単独で移動しやすいエレベーター等を設置していますか？
③	階段がある場合は、転倒の危険性に対する安全面での配慮がなされ、昇り降りしやすい構造になっていますか？
④	見通しをよくするなど、誰にとっても通路や階段、エレベーターなどの位置、目的場所などがわかりやすくなっていますか？
a.	[①～④の平均] $(①+②+③+④) \div 4 =$ _____ 点 ⇒ _____ 点

2. 用意されている設備の使いやすさ	
①	駐車場には、誰もが利用しやすいよう、十分な広さと数の駐車区画が確保されていますか？また、車いす使用者駐車区画は、建物出入口から近い位置に設置し、十分な大きさや数が確保されていますか？
②	主要経路上などわかりやすい場所に、ベンチや荷物台などを設けた、誰もが気持ちよく休める休憩場所を設置していますか？
③	トイレは、滑りにくい床仕上げで、手すりやベビーチェアを配置するなど、利用しやすいものとなっていますか？
④	車いす使用者やオストメイト、子ども連れの人などにとって使いやすい多目的利用が可能なトイレを設置していますか？
⑤	授乳室や誰もが利用できるファックスなど、利用者ニーズに合わせた様々な設備が用意されていますか？
b.	[①～⑤の平均] $(①+②+③+④+⑤) \div 5 =$ _____ 点 ⇒ _____ 点

3. 施設の誘導案内のわかりやすさ	
①	初めて施設を訪れる人でも、施設の内容がわかり、目的場所まで迷わず到達できるように、案内情報が安全な位置でわかりやすく提供されていますか？
②	案内情報の内容・表示は、文字の大きさや図記号の活用などに配慮し、わかりやすい表現が保たれていますか？
③	呼び出し案内や緊急放送など、音声主体になりがちな案内でも、視覚情報も合わせて案内していますか？
c.	[①～③の平均] $(①+②+③) \div 3 =$ _____ 点 ⇒ _____ 点

4. 施設の快適性の向上と情報・人的サービスの提供		
①	施設をより快適にすごしてもらうための雰囲気づくりに配慮するなど、施設独自の様々な創意工夫をしていますか？	
②	より多くの利用者を増やすため、配慮している内容や施設の改善内容を、広告や広報誌、インターネットのホームページ等を活用して、利用者が手に入れやすい方法で情報を提供していますか？	
③	様々な利用者の理解に務め、困っている人に対しては気軽に声をかけ、適切な方法でお手伝いができるような人的サービスを行っていますか？	
d.	[①～③平均] $(①+②+③) \div 3 =$ _____ 点⇒	_____ 点

[a～dまでの合計点] $a+b+c+d =$ _____ 点⇒		
施設の現状評価結果	3点以下	星なし
	4～6点	★
	7～9点	★★
	10～12点	★★★

1. 移動の安全性と移動しやすさ	配慮されていない	0点
	特定の人のみに移動しやすい	1点
	概ねの人にとって移動しやすい	2点
	すべての人にとって移動しやすい	3点
①	水平に移動する経路には、転落や転倒、衝突のおそれのある危険箇所や段差がなく、また、通路の有効幅員を狭くする様な障害物等が取り除かれ、すべての人にとって移動しやすいものとなっていますか？	3点
配慮されている点 <ul style="list-style-type: none"> 勾配、幅員が配慮されたスロープが設置されている。 視覚障害者誘導用ブロックが連続して設置されている。 		問題点 <ul style="list-style-type: none"> 駐輪してある自転車のために通路幅員が狭くなっている。
②	垂直な移動が必要な場合は、すべての人が安心して、可能な限り単独で移動しやすいエレベーター等を設置していますか？	3点
配慮されている点 <ul style="list-style-type: none"> 十分な広さのエレベーターが設置されている。 点字操作盤が設置されている。 防犯窓付きのエレベーターである。 		問題点 <ul style="list-style-type: none"> 乗降ボタン付近にごみ箱があるために、点字操作盤での操作の妨げとなっている。
③	階段がある場合は、転倒の危険性に対する安全面での配慮がなされ、昇り降りしやすい構造になっていますか？	2点
配慮されている点 <ul style="list-style-type: none"> 踊り場にはきちんと視覚障害者誘導用ブロックが設置されている。 手すりには点字表示がされている。 2段の手すりが設置されている。 		問題点 <ul style="list-style-type: none"> 階段の路面と端部が同色であるため、識別しにくい。
④	見通しをよくするなど、誰にとっても通路や階段、エレベーターなどの位置、目的場所などがわかりやすくなっていますか？	1点
配慮されている点 <ul style="list-style-type: none"> エレベーターから目的場所までの経路がわかりやすい。 		問題点 <ul style="list-style-type: none"> 出入口からエレベーターの位置がわかりにくい。
a.	[①～④の平均] $(①+②+③+④) \div 4 = \underline{\quad} \text{点} \Rightarrow$ (小数点以下四捨五入)	2点

計算式

$$(3+3+2+1) \div 4 = 2.25 \Rightarrow 2$$

2.4 利用者満足度評価

2回目（2年目）からは、「施設の現状評価」にあわせ、「利用者満足度評価」と「目標達成度評価」を行っていきます。

施設をユニバーサルデザインの考え方で評価するためには、事業者だけではなく利用者による評価を行うことも望まれます。特に2.2「想定される主な利用者」に示すような、より多くの利用者層に対して意見を聞くことは、利用者ニーズの的確な把握につながるようになります。

利用者による評価の方法としては、事業者がアンケート等によって、利用者に対して満足度を調査する方法もあり、点検プログラムではこれを利用者満足度評価として位置付けます。調査のアンケート票の例は次頁に掲載していますので、質問を考える際の参考にしてください。

実際にアンケートを行った結果から、「非常に満足」「満足」と回答した人の割合をもとに、下表を参考に利用者満足度評価結果を数値化します。

■利用者満足度評価結果

利用者満足度評価結果	
満足度評価アンケートを実施していない	0点
より多くの利用者層に対して、満足度評価アンケートを実施した	1点
より多くの利用者層に対して、満足度評価アンケートを行い、3割以上の方が満足、非常に満足と回答した	2点
より多くの利用者層に対して、満足度評価アンケートを行い、5割以上の方が満足、非常に満足と回答した	3点

注)複数の質問を設定する場合は、質問すべての平均で考えてください。

■利用者満足度調査 アンケート票（例）

- この建物全体を通して、歩きやすかったですか？（移動しやすかったですか？）

非常に満足 5	満足 4	普通 3	不満 2	非常に不満 1	ご意見のある方は自由に記入してください

- この建物全体を通して、建物内の施設・設備は使いやすかったですか？

非常に満足 5	満足 4	普通 3	不満 2	非常に不満 1	ご意見のある方は自由に記入してください

- 施設内の案内設備は、わかりやすかったですか？（迷うことはありませんでしたか？）

非常に満足 5	満足 4	普通 3	不満 2	非常に不満 1	ご意見のある方は自由に記入してください

- 建物全体の雰囲気や職員の対応などは、あなたにとって快適なものでしたか？

非常に満足 5	満足 4	普通 3	不満 2	非常に不満 1	ご意見のある方は自由に記入してください

- 建物で用意されている備品類の種類は満足ですか？

非常に満足 5	満足 4	普通 3	不満 2	非常に不満 1	ご意見のある方は自由に記入してください

- 建物全体として、あなたにとって満足ができる施設ですか？

非常に満足 5	満足 4	普通 3	不満 2	非常に不満 1	ご意見のある方は自由に記入してください

自由記述

- その他、みなさまにこの施設をより快適に利用していただくため、お気づきの点、ご要望などございましたら、お聞かせください。

2.5 目標達成度評価

取り組み結果は定期的に確認し、次の行動に結びつけることが重要です。そのため1年目に施設の現状評価を行って作成した「やさしさプラン」(3章)で立てた目標に対して、どれだけ達成できたかを評価軸の1つとして位置付けます。評価結果は下表を参考に目標達成度として数値化します。

また、1年間の取り組みの実績を、過去の実績と比較して評価することも重要です。

目標達成度評価結果	
まったく達成できなかった、手付かずであった	0点
取り組みはしたが、十分ではなかった	1点
おおむね達成できた	2点
十分達成できた	3点

2.6 総合評価

総合評価は、施設の現状評価、利用者満足度評価、目標達成度評価の合計点数から、下表の星印の数で表します。

総合評価を星の数で表すことは、事業者の取り組み姿勢を利用者に分かりやすい形で示すためのもので、事業者にとっても、意識の向上につながると考えます。

施設の現状評価結果		___点
+		
利用者満足度評価結果		___点
+		
目標達成度評価結果		___点
↓		
総合点		___点
総合評価	3点以下	星なし
	4~6点	★
	7~9点	★★
	10~12点	★★★
	13~15点	★★★★
	16~18点	★★★★★