

横浜市保土ヶ谷スポーツセンター

平成19年度 年間事業報告書

- 1 様式24 利用状況表（総括）
- 2 様式25 利用者数年間集計表
- 3 様式26 個人利用表
- 4 様式27 種目別利用者数年間集計表
- 5 様式28 託児事業実績報告
- 6 様式29 年間収支決算書
- 7 様式30 年間収支決算書（指定管理・収入の部）
- 8 様式31 年間収支決算書（指定管理・支出の部）
- 9 様式32 年間収支決算書（自主事業・収入の部）
- 10 様式33 年間収支決算書（自主事業・支出の部）
- 11 様式34 指定管理・教室年間収支報告
- 12 様式35 自主事業・教室年間収支報告
- 13 様式36 管理業務の実施状況報告書  
（建物等の保守管理・保守業務、清掃・外構植栽管理業務、保安・警備業務）
- 14 様式37 利用状況分析報告書
- 15 モニタリングの結果

財団法人横浜市体育協会



利用者数年間集計表

増広管理

施設名	国庫利用														個人利用																																
	一般利用							一部利用							一般利用							一部利用																									
	利用者数	男	女	小計	小計	女	男	利用者数	男	女	小計	小計	女	男	利用者数	男	女	小計	小計	女	男	利用者数	男	女	小計	小計	女	男																			
小計	24,687	10,468	9,772	8,973	7,935	6,142	2,123	25,795	54	3,596	972	1,890	2,862	1,591	635	1,094	1,524	7,663	1,726	4,351	6,127	7,685	6,661	15,446	442	8,359	2,647	27,066	6,026	17,971	18,900	35,351	9,074	26,928	9,912	12,140	19,152	28,657	49,139	73,289	55,629	4,143	1,944	54,555	4,954	4,928	1374
利用者増減	709	338	371	464	348	1,184	269	1,499	66	318	233	386	1,523	959	564	389	1,842	432	1,770	3,717	1,186	6,608	3,060	3,608	3,802	1,457	3,177	4,477	2,937	14,457	4,677	20,934	21,922	42,856	45,522	73,188	76,521	107,623	113,108	134,792	141,325	157,713	164,982				
利用者増減率	96.4%	95.3%	95.0%	93.9%	92.5%	93.9%	92.6%	92.5%	81.1%	22.5%	22.6%	26.4%	12.7%	31.0%	25.0%	99.7%	110.1%	134.6%	102.1%	110.2%	138.3%	80.0%	109.0%	109.5%	119.1%	133.8%	116.8%	116.8%	131.6%	136.6%	152.9%	160.1%	97.2%	95.9%	96.3%	94.2%	94.2%	92.0%	96.6%	102.1%	87.0%	99.1%	193.3%	119.8%	151.9%	151.9%	

国庫利用

施設名	国庫利用														個人利用																															
	一般利用							一部利用							一般利用							一部利用																								
	利用者数	男	女	小計	小計	女	男	利用者数	男	女	小計	小計	女	男	利用者数	男	女	小計	小計	女	男	利用者数	男	女	小計	小計	女	男																		
小計	30017	8877	6977	2420	9566	73	151	1	129	10	100	119	3	5	10	242	7246	4105	2574	6732	66	470	513	47	9180	2385	3743	6174	727	2289	3016	1265	2416	15659	8994	21523	850	2822	3672	5422	4413	586	5395	21	2	
利用者増減	709	338	371	464	348	1,184	269	1,499	66	318	233	386	1,523	959	564	389	1,842	432	1,770	3,717	1,186	6,608	3,060	3,608	3,802	1,457	3,177	4,477	2,937	14,457	4,677	20,934	21,922	42,856	45,522	73,188	76,521	107,623	113,108	134,792	141,325	157,713	164,982			
利用者増減率	112.9%	107.6%	102.1%	136.7%	110.0%	41.5%	64.8%	43.2%	100.0%	109.0%	142.9%	200.0%	100.0%	80.0%	98.0%	98.1%	97.3%	97.3%	114.6%	133.3%	284.1%	273.8%	182.0%	417.1%	1254.2%	210.9%	216.4%	254.2%	200.8%	218.4%	252.4%	108.9%	232.2%	167.7%	146.8%	136.2%	134.7%	208.3%	163.7%	159.2%	137.6%	159.1%	156.0%	133.3%	114.9%	114.9%



様式27

種目別利用者数月計施設一覧

平成19年度分  
保土ヶ谷スポーツセンター

スポーツ大区分	団体数		団休人数				個人人数				小計	計		
	男	女	大人		小人		男	女	大人				男	女
			男	女	男	女			男	女				
バドミントン	1110	9420	26516	1154	13128	50218	1385	1565	74	62	3086	53304		
卓球	417	13611	22735	13894	2955	53195	1018	770	76	17	1881	55076		
バレーボール	316	4637	3896	165	2623	11321	0	0	0	0	0	11321		
バスケットボール	839	11670	7778	911	804	21163	0	0	0	0	0	21163		
体操・エアロビクス	1890	8490	35397	5335	18003	67225	0	0	0	0	0	67225		
武道	114	3115	791	1355	611	5872	0	0	0	0	0	5872		
ウェイトリフティング	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
トレーニング	0	0	0	0	0	0	43737	11171	705	337	55950	55950		
弓道	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
ダンス	1642	3563	14147	244	11306	29260	0	0	0	0	0	29260		
水泳	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
インラインスケート	578	3938	1731	2724	596	8989	86	22	20	6	134	9123		
フットサル	1050	11538	2136	1495	190	15359	0	0	0	0	0	15359		
テニス	2045	5711	5173	191	233	11308	0	0	0	0	0	11308		
その他スポーツ	356	6348	10234	2439	1502	20523	0	0	0	0	0	20523		
合計	10357	82041	130534	29907	51951	294433	46226	13528	875	422	61051	359484		

様式28  
施設名

保土ヶ谷スポーツセンター

託児事業実績報告

平成 19 年度

No.	事業内容	場所	回数	平均託児利用 料(1人/回)	延べ託児 利用人数	合計(円)	対象年齢	託児依頼先 <sup>※1</sup>	延べ託児 従事者数	支出(円)
1	親子体操(イルカ)	談話室	24回	500	45人	22,010円	1歳～ 未就学児	ほどもがや保育 ボランティアグループ	40人	60,056円
2	親子体操(ラッコ)	談話室	24回	500	27人	13,490円	1歳～ 未就学児	ほどもがや保育 ボランティアグループ	20人	30,938円

※1 依頼先団体の正式名称を記入。依頼先が複数におよぶ場合は依頼回数<sup>の最も多い</sup>団体を記入。

## 平成19年度収支決算書

## 1 総括表

## (1)収入

(金額は円、税抜き)

項目	第1四半期 決算額	第2四半期 決算額	第3四半期 決算額	第4四半期 決算額	合計 (C)	予算 (D)	予算達成率 (%) (=C/D)	備考
①指定管理委託料	11,987,620	6,246,667	12,215,239	6,953,334	37,402,860	37,403,000	100.0%	
②利用料金収入	7,501,007	9,122,419	8,559,870	10,264,492	35,447,788	37,626,000	94.2%	
③駐車場事業収入	2,281,582	2,972,364	3,145,259	3,667,192	12,066,397	13,953,000	86.5%	
④スポーツ教室事業収入	5,522,001	4,290,049	6,043,095	5,920,858	21,776,003	24,580,000	88.6%	
⑤広告事業収入	0	0	0	0	0	114,000	0.0%	
⑥自主事業還元収入	0	0	0	7,722,948	7,722,948	5,105,000	151.3%	
小計(①+②+③+④+⑤+⑥)	27,292,210	22,631,499	29,963,463	34,528,824	114,415,996	118,781,000	96.3%	
⑦自主事業による収入	2,928,112	4,340,151	3,693,236	4,551,017	15,512,516			
⑧自主財源	0	0	0	1,041,529	1,041,529			
合計(①+②+③+④+⑤+⑥+⑦+⑧)	30,220,322	26,971,650	33,656,699	40,121,370	130,970,041			

## (2)支出

項目	第1四半期 決算額	第2四半期 決算額	第3四半期 決算額	第4四半期 決算額	合計	予算	年間予算 達成率	備考
①維持管理運営費用	15,384,710	26,402,163	28,899,122	44,771,530	115,457,525	118,781,000	97.2%	
人件費・賃金	7,681,923	12,403,942	12,071,952	10,680,796	42,848,613	45,566,000	94.0%	
修繕費 X	0	462,800	3,889,100	5,601,445	9,953,345	2,619,000	380.0%	
設備管理費 X	1,332,632	776,800	856,310	1,632,829	4,598,571	6,940,000	66.3%	
保安警備費 X	146,000	219,000	219,000	292,000	876,000	877,000	99.9%	
備品購入費 O	0	53,449	805,000	4,794,050	5,652,499	1,100,000	513.9%	
消耗品費 O	340,437	888,701	614,250	1,084,657	2,928,045	2,596,000	112.8%	
外構・植栽管理費 Y	0	50,000	0	161,546	211,546	184,000	115.0%	
廃棄物処理費 O	0	0	0	103,859	103,859	300,000	34.6%	
広報費 O	0	38,000	25,000	52,820	115,820	1,983,000	5.8%	
印刷製本費 O	0	0	0	507,000	507,000	1,714,000	29.6%	
光熱水費 X	1,632,686	4,596,815	4,080,820	5,769,625	16,079,946	18,262,000	88.1%	
燃料費	0	0	0	0	0	10,000	0.0%	
保険料 O	197,010	345,784	371,992	380,366	1,295,152	1,895,000	68.3%	
使用料・賃借料 O	2,601,644	2,199,243	2,101,097	2,222,137	9,124,121	13,066,000	69.8%	
公租公課費	5,480	118	0	3,744,952	3,750,550	3,964,000	94.6%	
謝金	400,477	3,083,145	2,251,926	5,887,564	11,623,112	10,453,000	111.2%	
委託料 X	354,052	516,700	808,372	955,737	2,634,861	4,525,000	58.2%	
旅費 O	5,754	18,802	7,641	17,070	49,267	43,000	114.6%	
通信運搬費 O	69,182	85,742	104,246	167,896	427,066	273,000	156.4%	
支払手数料 O	34,933	63,128	100,427	85,244	283,732	37,000	766.8%	
会費及び負担金 O	0	0	0	25,000	25,000	10,000	250.0%	
その他 A	0	17,494	7,989	13,937	39,420	34,000	115.9%	
間接事務費	582,500	582,500	584,000	581,000	2,330,000	2,330,000	100.0%	
②自主事業による経費 O	1,419,542	2,131,245	1,939,496	10,022,233	15,512,516			
合計(①+②)	16,804,252	28,533,408	30,838,618	54,793,763	130,970,041			

## (3)収支差額

項目	第1四半期	第2四半期	第3四半期	第4四半期	合計	備考
収支差額=(1)収入-(2)支出	13,416,070	-1,561,759	2,818,081	-14,672,393	0	

様式30

施設名 保土ヶ谷スポーツセンター

平成19年度収支決算書

2 指定管理・収入の部

(1)収入

	内 訳	合計金額 (円、税抜き)
合計		106,693,048
①指定管理委託料	第4四半期指定管理料	37,402,860
②利用料金収入	体育室等利用料金 (体育室・テニスコート・インラインコート) 個人利用料金 (トレーニング室・体育室)	35,447,788
③駐車場事業収入	基本時間内駐車場収入	12,066,397
④スポーツ教室事業収入	基本時間内スポーツ教室参加料	21,776,003
⑤広告事業収入		0
⑥自主事業還元収入		7,722,948

※ 利用料金は必要に応じて小区分を設定してください。



## 平成19年度収支決算書

## 3 指定管理・支出の部

	積算内訳	合計金額 (円、税抜き)
① 維持管理運営費用		115,457,525
人件費・賃金	報酬、賃金、手当、社会保険料、福利厚生費など	42,848,613
修繕費	機器部品交換、小破修繕	9,953,345
設備管理費	総合管理業務委託等	4,598,571
保安警備費	警備業務委託	876,000
備品購入費	トレーニング機器等	5,652,499
消耗品費	事務用品等	2,928,045
外構・植栽管理費	樹木管理委託	211,546
廃棄物処理費	ごみルート回収費用、廃棄物処理費	103,859
広報費	新聞折込広告等	115,820
印刷製本費	チラシ作成	507,000
光熱水費	電気、水道、ガス	16,079,946
燃料費		0
保険料	スポーツ教室用安全保険	1,295,152
使用料・賃借料	教室施設利用料、AEDレンタル等	9,124,121
公租公課費	印紙代、事業所税	3,750,550
謝金	教室指導謝金等	11,623,112
委託料	教室指導委託等	2,634,861
旅費	交通費	49,267
通信運搬費	電話代、通信費用	427,066
支払手数料	振込手数料等	283,732
会費及び負担金	セミナー参加料	25,000
その他	打ち合わせ食糧費	39,420
間接事務費	事務局経費	2,330,000

※1 次の例を参考に記載してください。

人件費・・・報酬、賃金、手当、社会保険料、福利厚生費など

## 平成19年度収支決算書

## 4 自主事業・収入の部

	内 訳	合計金額 (円、税抜き)
⑦ 自主事業による収入		15,512,516
スポーツ教室事業(時間外)	時間外スポーツ教室参加料	2,684,672
施設利用料(時間外)	時間外体育室等利用料金、個人利用	4,399,526
駐車場事業(時間外)	時間外駐車場料金	2,769,816
自動販売機(飲食料)	自動販売機飲料販売	4,970,660
項 目		
物販事業(レンタル)	体育用具レンタル料	222,415
物販事業(物品販売)	体育用具販売	56,092
派遣指導事業	指導謝金	78,289
託児事業	参加料	33,810
その他		297,236

## 平成19年度収支決算書

## 5 自主事業・支出の部

	内 訳	合計金額 (円、税抜き)
② 自主事業による経費		15,512,516
スポーツ教室事業(時間外)	報償費 保険料 消耗品 施設使用料	2,412,502
施設利用料(時間外)	スタッフ賃金 光熱水費	4,286,220
駐車場事業(時間外)		0
自動販売機(飲食料)	目的外使用料 電気代	560,003
物販事業(レンタル)	レンタル用具の購入	35,200
物販事業(物品販売)	販売物品の購入	11,667
派遣指導事業		705
託児事業	報償費 保険料	86,719
その他		8,119,500



自主事業・教室年間収支

平成 20 年度

No.	教室名	種別※1	第 1 期			第 2 期			第 3 期			第 4 期			年度計	
			収入額	支出額	収支差額	収入額	支出額	収支差額	収入額	支出額	収支差額	収入額	支出額	収支差額	収入額	支出額
1	ダンス21	定期	228,000	173,096	54,904	240,000	145,666	94,334	132,000	102,104	29,896	0	0	600,000	420,866	179,134
2	フットサルタイム	特別	252,500	185,944	66,556	192,000	162,260	29,740	203,000	165,144	37,856	164,500	128,232	812,000	641,580	170,420
3	バスケットボールタイム	特別	151,500	88,572	62,928	130,000	119,528	10,472	124,000	81,432	42,568	159,000	88,992	564,500	375,524	185,976
4	ハルボーンタイム	特別	124,500	61,888	62,612	108,500	57,929	50,571	89,500	52,245	37,255	83,500	51,979	406,000	224,051	181,949
5	エアロビクス	特別	116,800	106,115	10,685	82,000	96,191	△14,191	43,600	101,583	△57,983	23,600	77,910	266,000	381,799	△115,799
6	フットサルスロガ	特別	60,400	94,949	△34,549	46,800	94,444	△47,644	19,200	84,957	△65,757	35,600	95,970	162,000	370,320	△208,320
7	アロマストレッチ (7月以降休止)	特別	8,400	97,990	△89,590			0			0			8,400	97,990	△89,590
合 計			942,100	808,554	133,546	789,300	676,018	123,282	611,300	587,475	23,825	468,200	443,083	2,818,900	2,515,130	303,770

	単価	販売枚数	合計
定期券	1,500	143	21,500
回数券			
セット券			
全額利用券			

※1 定期、特別、イベント  
 ※2 定期教室の有料延べ参加者数は、申込者数×回数  
 ※3 定期券の利用方法は各施設により異なる。  
 ※4 回数券の利用方法は各施設により異なる。  
 ※5 セット券の利用方法は各施設により異なる。  
 ※6 全額利用券とは、西スポーツセンターのみで使用され、フットサル・社交ダンスを除く教室やプール、トレーニング室等も利用できる利用券

## 管理業務の実施状況報告書

## 1 建物等の保守管理・補修業務

計画内容	実施状況
(1) 日常点検	<p>■チェックシートを利用して1日2回の日常点検を行い、異常事項の早期発見に努めた。設備等の小破損等があった場合は、可能な限り職員が対応し、早期復旧を行った。また、修繕が必要な場合は専門業者に依頼し改修を行った。特記事項は次のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●事務室監視モニター及び設備制御装置、蓄電池設備の劣化が進行している。施設管理が十分にできない状況であるため、早期の改修が必要である。</li> <li>●4階テニスコートのサーフェイスに不整部分があり、劣化が進んでいる。</li> <li>●施設内に雨漏りが確認されるが、原因や場所が特定できていない。</li> </ul>
(2) 定期点検	<p>■毎月1回ビルメンテナンス業者による設備点検委託を実施し、施設設備の不具合箇所をチェックした。緊急性の高い問題については早急に修繕対応し、軽微なものについては予算残額と調整して実施を検討。</p> <p>■設備保守点検委託として、次の項目を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●消防設備点検・温水ヒーター点検・電気工作物保守・自動ドア点検・冷温水発生機保守点検</li> <li>●消耗部品等の交換を随時行った。</li> <li>●電気工作物点検において、非常用蓄電池の劣化を指摘された。</li> <li>●空調設備本体及び部品の劣化が進んでいると指摘された。</li> <li>●更衣室の排気が十分行われていないと指摘された。</li> </ul>
(3) 修繕実施	<p>■主たる実施内容（下記以外に小破修繕を別途実施している場合がある）</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●2階滑り出し窓修繕（6月）</li> <li>●更衣室シャワー用バルブ水漏れ（6月）</li> <li>●空調用ブレーカーの更新（8月）</li> <li>●駐車場屋外機器用テント破損（12月）</li> <li>●男女更衣室床材更新（12月）</li> <li>●男女更衣室内シャワー室床改修（12月）</li> <li>●施設屋外正面スロープ段差及びコンクリート爆裂改修（1月）</li> <li>●男女更衣室トイレ床材及び便器更新（2～3月）</li> <li>●更衣室、ロッカー更新（3月）</li> </ul>
(4) その他	<p>■横浜市により冷温水発生装置の更新工事が実施されたが、無事完了した。</p> <p>■1月以降、横浜市による次年度営繕下調に随時協力。</p>

## 2 清掃・外構植栽管理業務

計画内容	実施状況
<p>(1) 清掃</p> <p>(1) 日常清掃</p>	<p>(1) 日常清掃</p> <p>■設備の日常点検に併せて日常清掃を実施した。特にトイレや更衣室など汚れが目立つ箇所を中心に利用者が気持ちよく利用できるように配慮した。</p> <p>■体育室フローリングについては、利用者による日常清掃を基本とし、ドライモップ掛けを徹底した。モップ掛け後の掃除機によるモップの清掃のみならず、毎朝始業前に職員によるモップ清掃も実施した。さらに、モップ交換月1を月2に変更するなど、清掃の性能を高めた。</p> <p>■各室入口のマット等については、定期にホコリ等の除去を行い、フローリングの損傷を防ぐための予防清掃を実施した。</p> <p>■更衣室の床は定時にワイパータイプの清掃用具で実施。</p> <p>■更衣室・シャワー室については、汚損が激しい。上述のとおり、改善のために積極的に修繕と更新を施しリニューアルを図ったが、まだ十分とは言えない。次年度以降についても積極的な投資と念入りな清掃を行うことで、クリーンな施設づくりに努めていく。</p>
<p>(2) 定期清掃</p>	<p>(2) 定期清掃</p> <p>■日常では対応できない清掃については、月1回委託業者により定期清掃を実施した。</p> <p>■各フロアの剥離・ワックス掛け、窓拭き、換気扇・ガラリ清掃、排水溝清掃、シャワー室壁面清掃、ネズミ等害虫等防除等を順次実施。</p> <p>■施行上の問題はなく、順調に遂行した。</p> <p>■ただし、上記同様、定期清掃を施したとしても、経年の汚損は除去しにくいのが現状であるため、今後の課題として、床材の張替や壁面の塗装などを実施して、クリーンな施設環境作りに努めていきたい。</p>
<p>(2) 外構・植栽管理</p> <p>(1) 日常管理</p>	<p>■職員が日常的な植栽点検を行うとともに、枯葉や雑草等の清掃を行った。</p> <p>■ゴミの散乱等が目立つので、常時クリーンな環境を保つとともに、側溝等の機能を阻害しないように注意した。</p>
<p>(2) 植栽剪定委託</p>	<p>■7月・8月・10月に、樹木管理委託を実施した。</p> <p>■草刈、剪定、薬剤散布、施肥を実施、施行上の問題はなく、順調に遂行された。</p> <p>■5月に施設正面の低木にチュウレンジバチの幼虫が発生した。</p>
<p>(3) その他</p>	

### 3 保安・警備業務

計画内容	実施状況
(1) 日常の安全管理の認識と行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>■「危機管理マニュアル」や「消防計画」を基に、配置職員（アルバイトスタッフを含む）の共通意識を図り、日頃から利用者への迅速な対応や応急処置ができる体制を確保・再確認した。</li> <li>■日常点検・日常清掃と併せて巡回警備を実施し、安全な施設管理に心がけた。</li> <li>■引き続きAEDを設置し、緊急事態に備えた。</li> <li>■職員が利用者に対し、積極的な言葉がけをすることで不審者の侵入を防止する一次規制に繋げた。</li> <li>■引き続き、事故事件が発生した場合に備え、適切に対応できるように確認・訓練を反復していく。</li> </ul>
(2) 休館日・夜間の警備	<ul style="list-style-type: none"> <li>■閉館後や休館日の警備は、警備専門業者に対する委託で行った。</li> <li>■機械及び巡回警備を実施し、機械警備発報時は、警備会社の管制センターを通して、警備員の出動や事業団及び関係各機関へ連絡を取るシステムを構築した。</li> <li>■夜間・休館日における事故等は発生していない。</li> </ul>
(3) 自然災害への対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>■台風や大規模地震等による自然災害が発生した場合に備え、「危機管理マニュアル」や「消防計画」に基づき、地域に対して支援を行う体制とした。</li> <li>■閉館後や休館日については、職員及び事務局職員等が当館へ急行し、状況の把握をするとともに、その後の受け入れ態勢を整備している。</li> </ul>
(4) その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>■利用者更衣室ロッカーを更新したことで、盗難等の発生環境改善と施設の美化促進が進行した。</li> </ul>



## 利用状況分析報告書

項目	内容
目標	<p>※ 事業計画での目標をお書きください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●利用者数：296,000人（結果：355,484人）</li> <li>●スポーツ教室延べ参加者数：60,700人（結果：54,181人）</li> <li>●利用料金収入：37,626,000円（結果：35,447,788円）</li> </ul>
評価	<p>※目標に対する評価をお書きください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者数は目標を達成できなかったが、前年度と比較すると4,291人減となっている。</li> <li>・スポーツ教室については、目標を下回った。これは定期・特別ともに継続的に定員を満たしている教室もある一方、定員を満たさない教室も存在しており、今後の課題となっている。</li> <li>・利用料金収入は全期を通じて目標を下回った。前年度と比較すると特にテニスコートの467,900円減とインラインホッケーコートの292,200円減が響いており、抜本的な改善策を練る必要がある。</li> </ul>
対策	<p>※今期の評価を踏まえ、来期に向けた対策をお書きください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・スポーツ教室では好調に転じた教室もあれば、伸び悩んでいる教室もある現状にあるため、次年度は積極的な見直しを図りたい。</li> <li>・19年度は「クリーン保土ヶ谷」を職員間のキャッチコピーとし、館内美化に気を配った。しかし、まだまだ十分な対応とはいえないため、より一層館内清掃や掲示物の整理整頓などを行う。</li> <li>・トレーニング室についてはトレーニング機器の更新や、アシスタント指導員の質を向上させるための研修を行い、利用者サービスの向上を図りたい。</li> <li>・テニスコート及びインラインホッケーコートの屋外施設を前面に出したチラシ等で周知するとともに、テニスコートでは個人で気軽に参加できる特別教室の新規開催を行い、インラインホッケーコートでは平日の9時～17時限定で開放している個人利用の拡大を行うことで改善を図りたい。</li> </ul>

※指定管理者が実施したモニタリングの実施結果を添付してください。

▼改善点

★施設管理において改善して欲しい点（現在の評価者：275人）

1. 接客対応について最も改善すべき点

・接客対応について最も改善すべき点は？



内容	評価者数	人数
1. 受付・スタッフの対応・態度	15.3%	42名
2. 受付・スタッフの専門性	11.6%	32名
3. 利用者要望への対応・態度	12.0%	33名
4. 施設情報の提供	21.4%	59名
5. その他（自由回答）	18.9%	52名
6. 未回答	20.7%	57名

2. スポーツ施設・設備について最も改善すべき点

・スポーツ施設・設備について最も改善すべき点は？



内容	評価者数	人数
1. トイレの清掃状況	26.9%	74名
2. シャワー室・更衣室の清掃状況	19.3%	53名
3. 体育室、アリーナ等の清掃状況	6.2%	17名
4. プールサイドの清掃状況	0.4%	1名
5. グランド・コート等の清掃・整備	1.5%	4名
6. 貸出用具やトレーニング機器の	5.8%	16名
7. プールの水質・水温・空調	2.2%	6名
8. その他（自由回答）	18.6%	51名
9. 未回答	19.3%	53名

3. 教室・プログラムについて最も改善すべき点

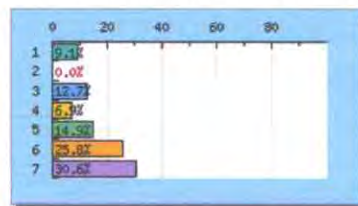
・教室・プログラムについて最も改善すべき点は？



内容	評価者数	人数
1. 開催時間帯	15.6%	43名
2. 教室の内容	12.0%	33名
3. 教室指導者の対応・態度	2.2%	6名
4. 参加料金	6.2%	17名
5. 初回利用時の案内	5.1%	14名
6. その他（自由回答）	25.4%	70名
7. 未回答	33.5%	92名

4. サービス施設について最も改善すべき点

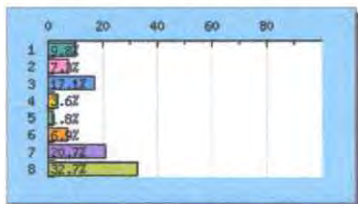
・サービス施設について最も改善すべき点は？



内容	評価者数	人数
1. 自動販売機	9.1%	25名
2. 売店	0.0%	0名
3. 飲食施設	12.7%	35名
4. 駐車場・駐輪場	6.9%	19名
5. 掲示板、照明	14.9%	41名
6. その他（自由回答）	25.8%	71名
7. 未回答	30.6%	84名

5. 利用規定について最も改善すべき点

・利用規定について最も改善すべき点は？



内容	評価者数	人数
1. 利用料金	9.8%	27名
2. 利用料金の割引・減免条件	7.3%	20名
3. 予約受付方法	17.1%	47名
4. 開館時間・閉館時間	3.6%	10名
5. 閉館日	1.8%	5名
6. 駐車場の料金や利用条件	6.9%	19名
7. その他（自由回答）	20.7%	57名
8. 未回答	32.7%	90名

# PBボード アンケート結果

パブリック・ビジネスボード

指定管理者：保土ヶ谷スポーツセンター

page:3

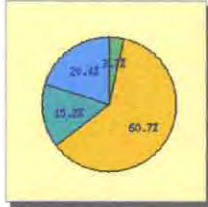
横浜市保土ヶ谷スポーツセンター（期間：2007年4月1日～2008年3月31日）

## ▼利用状況

### ★施設管理の利用状況（現在の評価者：275人）

#### 1. 今日の利用目的

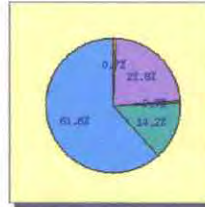
・今日の利用目的は？



内容	平均満足度	人数
■ 個人でのスポーツ利用	20.4%	55名
■ 団体でのスポーツ利用（試合・大会含む）	15.2%	41名
■ 教室・プログラムへの参加	60.7%	164名
■ その他（自由回答）	3.7%	10名
■ 未回答	0.0%	0名

#### 2. 今日の利用施設

・今日の利用施設は？



内容	平均満足度	人数
■ 体育室・アリーナ	61.6%	165名
■ トレーニング室	14.2%	38名
■ プール	0.0%	0名
■ グラウンド・コート	0.7%	2名
■ その他（自由回答）	22.8%	61名
■ 未回答	0.7%	2名

#### 3. 利用頻度

・施設の利用頻度は？



内容	平均満足度	人数
■ 年2, 3回程度	7.8%	20名
■ 2ヶ月に1回程度	4.3%	11名
■ 月2, 3回程度	11.4%	29名
■ 週1回程度	56.1%	143名
■ 週2回以上	20.4%	52名
■ 初めて	0.0%	0名
■ 未回答	0.0%	0名

#### 4. 重視する条件

・施設のご利用にあたり最も重視する条件は？



内容	平均満足度	人数
■ 接客対応	6.3%	15名
■ 施設・設備	17.9%	43名
■ 教室・プログラム	57.5%	138名
■ サービス施設（売店・飲食施設・駐車場など）	2.9%	7名
■ 利用規定（利用料金・開館時間・予約方法など）	7.5%	18名
■ その他	7.9%	19名
■ 未回答	0.0%	0名

# PBボード アンケート結果

パブリック・ビジネスボード

指定管理者：保土ヶ谷スポーツセンター

page:2

横浜市保土ヶ谷スポーツセンター（期間：2007年4月1日～2008年3月31日）

## ▼満足度

### ★施設管理に対する満足度（現在の評価者：275人）

#### 1. 接客対応

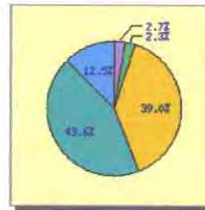
・接客対応への満足度を5段階評価してください



内容	平均満足度	人数
■ とてもよい	24.9%	67名
■ よい	40.5%	109名
■ ふつう	29.4%	79名
■ あまりよくない	2.2%	6名
■ わるい	3.0%	8名

#### 2. 施設・設備

・施設・設備への満足度を5段階評価してください



内容	平均満足度	人数
■ とてもよい	12.5%	33名
■ よい	43.6%	115名
■ ふつう	39.0%	103名
■ あまりよくない	2.3%	6名
■ わるい	2.7%	7名

#### 3. 教室・プログラム

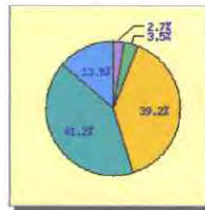
・教室・プログラムへの満足度を5段階評価してください



内容	平均満足度	人数
■ とてもよい	28.8%	66名
■ よい	38.9%	89名
■ ふつう	29.3%	67名
■ あまりよくない	0.9%	2名
■ わるい	2.2%	5名

#### 4. サービス施設

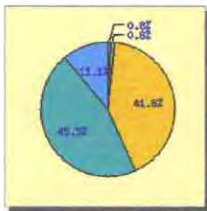
・サービス施設への満足度を5段階評価してください



内容	平均満足度	人数
■ とてもよい	13.5%	35名
■ よい	41.2%	107名
■ ふつう	39.2%	102名
■ あまりよくない	3.5%	9名
■ わるい	2.7%	7名

#### 5. 利用規定

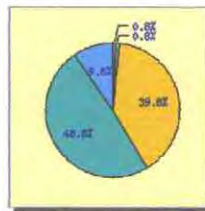
・利用規定への満足度を5段階評価してください



内容	平均満足度	人数
■ とてもよい	11.1%	27名
■ よい	45.5%	111名
■ ふつう	41.8%	102名
■ あまりよくない	0.8%	2名
■ わるい	0.8%	2名

#### 6. 総合的な満足度

・サービス全般についての総合的な満足度を5段階評価してください



内容	平均満足度	人数
■ とてもよい	9.8%	24名
■ よい	48.8%	119名
■ ふつう	39.8%	97名
■ あまりよくない	0.8%	2名
■ わるい	0.8%	2名

# PBボード アンケート結果

パブリック・ビジネスボード

指定管理者：保土ヶ谷スポーツセンター

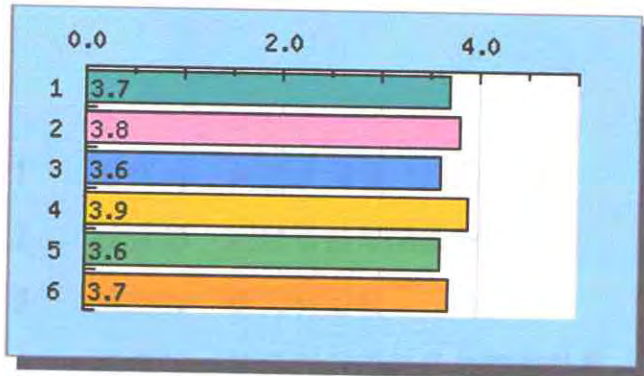
page:1

横浜市保土ヶ谷スポーツセンター（期間：2007年4月1日～2008年3月31日）

## ▼総合評価

### ★現在の横浜市保土ヶ谷スポーツセンターにおける平均満足度

■施設分類	スポーツ施設
■本施設の評価者	275人
■本施設の平均満足度(総合評価)	3.7
■同一施設分類における 最高平均満足度(総合評価)／施設名	4/横浜市都筑スポーツセンター 4/横浜市南スポーツセンター



内容	平均満足度
1. 総合	3.7
2. 接客対応	3.8
3. 施設・設備	3.6
4. 教室・プログラム	3.9
5. サービス施設	3.6
6. 利用規定	3.7