

横浜市栄スポーツセンター

平成22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

様式25 利用者数年間集計表

福祉センター

作成日：平成23年5月11日

指定管理

施設名	延数	団体利用者数																												個人利用者数																		
		一般利用														優先利用														大人			小人															
		一般							減免							一般							減免							大人			小人															
		団体 予約数	合計	大人			小人			団体 予約数	合計	大人			小人			団体 予約数	合計	大人			小人			団体 予約数	合計	大人			小人																	
		男	女	小計	男	女	小計			男	女	小計	男	女	小計			男	女	小計	男	女	小計			男	女	小計	男	女	小計																	
吹上ホールセンター	222826	3200	49867	18595	23787	42292	3853	3652	7575	47	1970	419	296	718	349	6	352	1767	47561	10936	46407	87397	3197	6687	9264	410	57243	14947	20584	35551	11450	10254	21082	5033	175541	44823	81107	135958	18784	20789	39682	77083	46780	23116	69996	4157	3092	7188
前年同期	227952	1546	59137	21752	24519	47366	4388	3970	8796	32	110	278	218	589	18	36	394	1392	70989	11935	46791	89781	3138	7079	11911	488	79334	14873	24228	47399	12195	12189	24964	5128	18914	39334	68068	154401	20808	24833	45643	78139	49002	129798	72797	3460	2444	5903
対前年同期比	98.63	96.8%	89.0%	87.4%	90.7%	89.4%	84.8%	86.3%	134.3%	137.3%	153.2%	84.8%	122.6%	219.0%	16.7%	181.4%	98.1%	95.4%	91.1%	99.3%	97.6%	75.2%	89.3%	84.4%	98.1%	79.2%	88.4%	89.6%	75.0%	94.1%	80.4%	97.0%	94.0%	87.0%	81.2%	92.1%	83.2%	90.1%	83.3%	86.0%	97.4%	95.5%	97.1%	98.0%	119.0%	105.7%	113.3%	

自主事業

施設名	延数	団体利用者数																												個人利用者数																		
		一般利用														優先利用														大人			小人															
		一般							減免							一般							減免							大人			小人															
		団体 予約数	合計	大人			小人			団体 予約数	合計	大人			小人			団体 予約数	合計	大人			小人			団体 予約数	合計	大人			小人																	
		男	女	小計	男	女	小計			男	女	小計	男	女	小計			男	女	小計	男	女	小計			男	女	小計	男	女	小計	男	女	小計														
吹上ホールセンター	14909	111	1017	686	295	891	71	55	126	3	112	82	11	71	29	0	30	174	4230	1788	2212	4000	0	230	230	29	5985	1374	1511	5915	1578	1405	2989	277	11284	3910	3968	7878	1685	1500	3375	2812	2367	400	2767	22	13	78
前年同期	18802	316	3069	189	481	1900	308	312	15	850	143	100	211	70	43	115	326	3675	2681	3550	4778	100	340	440	28	5811	1398	2057	3305	1029	1020	2445	376	42936	4759	486	1766	1521	1489	1212	3127	2810	388	1937	40	30	73	
対前年同期比	87.0%	93.7%	81.4%	77.1%	42.8%	65.1%	21.6%	19.4%	20.6%	100.0%	34.4%	59.0%	10.4%	34.6%	35.7%	0.0%	33.9%	185.9%	81.1%	72.7%	95.3%	87.7%	0.0%	67.6%	82.3%	103.0%	108.0%	185.0%	74.9%	86.0%	152.7%	197.7%	145.7%	100.4%	87.0%	82.2%	80.0%	81.0%	110.6%	100.1%	103.1%	89.0%	94.0%	60.0%	89.3%	186.0%	65.0%	166.8%

種目別利用者数年間集計表

様式27

平成21年度

平成23年5月12日

栄スポーツセンター

スポーツ大区分	団体数	団体人数					個人人数					計
		大人		小人		小計	大人		小人		小計	
		男	女	男	女		男	女	男	女		
バドミントン	422	2890	6240	58	194	9382	4071	3460	2883	2377	12791	22173
卓球	214	3136	6048	8	20	9212	2902	5361	799	288	9350	18562
バレーボール	300	3113	8792	58	176	12139	0	0	0	0	0	12139
バスケットボール	408	8252	5989	9700	8998	32939	0	0	0	0	0	32939
体操・エアロビクス	877	5525	34021	2086	2889	44521	0	0	0	0	0	44521
武道	347	4840	3251	5199	2631	15921	0	0	0	0	0	15921
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	42174	14695	507	380	57756	57756
弓道	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ダンス	1319	9543	13958	221	4219	27941	0	0	0	0	0	27941
水泳	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
インラインスケート	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
フットサル	385	3119	1124	1454	144	5841	0	0	0	0	0	5841
テニス	6	12	49	0	0	61	0	0	0	0	0	61
その他スポーツ	1032	8301	15634	1685	3218	28838	0	0	0	0	0	28838
合計	5310	48731	95106	20469	22489	186795	49147	23516	4189	3045	79897	266692

様式28

施設名 栄スポーツセンター

託児事業実績報告

平成 22 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 ^{※1}	延べ託児従事者数	支出(円)
1	エアロビクス	依頼先施設内	28	0	34	0	0～3	NPO法人 OYAKO CLUB チューリップ		0
2	ヨガ	依頼先施設内	17	0	17	0	0～3	NPO法人 OYAKO CLUB チューリップ		0
3	卓球	依頼先施設内	1	0	1	0	0～3	NPO法人 OYAKO CLUB チューリップ		0
4	フラダンス	依頼先施設内	19	0	20	0	0～3	NPO法人 OYAKO CLUB チューリップ		0
5	バレエ	依頼先施設内	36	0	36	0	0～3	NPO法人 OYAKO CLUB チューリップ		0
6	はつらつ体操	依頼先施設内	1	0	1	0	0～3	NPO法人 OYAKO CLUB チューリップ		0
7	トレーニング室	依頼先施設内	5	0	5	0	0～3	NPO法人 OYAKO CLUB チューリップ		0
8	ジム	依頼先施設内	26	0	27	0	0～3	NPO法人 OYAKO CLUB チューリップ		0

※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の最も多い団体を記入。

平成22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	7,407,620	2,114,286	8,107,620	3,542,858	21,172,384	20,266,000	104.5%	
②利用料金収入	5,873,355	7,093,700	6,696,252	7,031,535	26,694,842	25,164,000	106.1%	
③駐車場事業収入	0	0	0	0	0	0	0.0%	
④スポーツ教室事業収入	11,213,002	3,517,907	11,445,526	2,858,668	29,035,103	28,289,000	102.6%	
⑤広告業務収入	0	0	0	0	0	228,000	0.0%	
⑥その他収入	0	0	0	0	0	0	0.0%	
小計(①+②+③+④+⑤+⑥)	24,493,977	12,725,893	26,249,398	13,433,061	76,902,329	73,947,000	104.0%	
⑦自主事業による収入	1,393,538	2,023,638	1,711,558	1,485,566	6,614,300	7,773,000	85.1%	
合計(①+②+③+④+⑤+⑥+⑦)	25,887,515	14,749,531	27,960,956	14,918,627	83,516,629	81,720,000	102.2%	

(2) 支出

(千円、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	予算	年間予算 達成率	備考
①維持管理運営費用	14,956,037	16,276,589	19,046,833	25,511,311	75,790,770	78,227,000	96.9%	
人件費・賃金	10,591,519	9,833,657	11,741,244	11,191,735	43,358,155	43,751,000	99.1%	
修繕費	148,215	62,000	200,263	562,800	973,278	1,000,000	97.3%	
設備管理費	0	0	0	489,000	489,000	465,000	105.2%	
保安警備費	0	0	0	0	0	0	0.0%	
備品購入費	0	24,000	578,300	425,800	1,028,100	1,000,000	102.8%	
消耗品費	363,847	449,910	530,376	555,756	1,899,889	2,541,000	74.8%	
外構・植栽管理費	0	0	0	0	0	0	0.0%	
廃棄物処理費	35,000	0	-1,020	43,660	77,640	185,000	42.0%	
広報費	645,000	320,162	0	236,000	1,201,162	1,478,000	81.3%	
印刷製本費	168,717	0	145,000	657,000	970,717	1,380,000	70.3%	
光熱水費	0	0	0	0	0	0	0.0%	
燃料費	0	0	0	0	0	0	0.0%	
保険料	328,994	442,800	493,296	447,528	1,712,618	2,273,000	75.3%	
使用料・賃借料	1,237,418	1,135,021	1,074,354	1,091,570	4,538,363	3,931,000	115.5%	
公租公課費	2,732	55	0	2,245,313	2,248,100	2,461,000	91.3%	
謝金	91,430	3,100,631	3,103,945	5,574,232	11,870,238	12,705,000	93.4%	
委託料	682,836	212,940	462,897	1,228,036	2,586,709	2,200,000	117.6%	
旅費	11,163	34,422	29,936	24,234	99,755	51,000	195.6%	
通信運搬費	12,016	18,821	18,145	39,009	87,991	63,000	139.7%	
支払手数料	47,035	70,420	71,775	93,840	283,070	270,000	104.8%	
会費及び負担金	0	2,000	28,572	31,048	61,620	162,000	38.0%	
その他	20,365	0	0	5,000	25,365	32,000	79.3%	
間接事務費	569,750	569,750	569,750	569,750	2,279,000	2,279,000	100.0%	
②自主事業による経費	1,007,938	958,166	1,050,575	1,031,978	4,048,657	3,493,000	115.9%	
合計(①+②)	15,963,975	17,234,755	20,097,408	26,543,289	79,839,427	81,720,000	97.7%	

(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	9,923,540	-2,485,224	7,863,548	-11,624,662	3,677,202	

様式30

施設名 栄スポーツセンター

平成22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		76,902,329
①指定管理委託料	指定管理料	21,172,384
②利用料金収入	個人・団体利用料	26,694,842
③駐車場事業収入		0
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	29,035,103
⑤広告事業収入		0
⑥その他収入		0

様式31

施設名 栄スポーツセンター

平成22年度収支決算書

3 指定管理・支出の部

	内 訳	合計金額 (円、税抜き)	
① 維持管理運営費用		75,790,770	
項 目	人件費・賃金	スタッフ賃金	43,358,155
	修繕費	人感センサー・シャワー室タイル補修等	973,278
	設備管理費	総合管理業務委託	489,000
	保安警備費		0
	備品購入費	トレーニング機器(ベンチ)2種類	1,028,100
	消耗品費	事務用品・定期購読紙・体育用品・職員貸与被服	1,899,889
	外構・植栽管理費		0
	廃棄物処理費	ルート回収費用	77,640
	広報費	バス広告・JRポスター・スタッフ募集広告他	1,201,162
	印刷製本費	パンフレット増刷	970,717
	光熱水費		0
	燃料費		0
	保険料	スポーツ安全保険料	1,712,618
	使用料・賃借料	教室等施設使用料他	4,538,363
	公租公課費	事業所税等	2,248,100
	謝金	教室指導者謝金	11,870,238
	委託料	現金集配業務委託等	2,586,709
	旅費	交通費	99,755
	通信運搬費	メール便等	87,991
	支払手数料	振込手数料	283,070
会費及び負担金	賀詞交換会・区体協総会	61,620	
その他		25,365	
間接事務費	事務局経費	2,279,000	

様式32

施設名 栄スポーツセンター

平成22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			6,614,300
項 目	自動販売機収入	自動販売機(飲食)	3,058,320
	物販事業収入	物販(体育用品)	329,226
	レンタル事業収入	レンタル(体育用品)	337,558
	託児事業収入		0
	派遣指導事業収入	派遣指導料	160,003
	その他収入		9,717
	時間外利用料金収入	時間外体育室団体・個人利用料	1,269,421
	時間外スポーツ教室事業収入	時間外スポーツ教室参加料	1,450,055
	時間外駐車場事業収入		0

平成22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			4,048,657
項 目	自動販売機支出	目的外使用料・電気代戻入	517,143
	物販事業費支出	販売物品仕入	264,910
	レンタル事業費支出	レンタル物品仕入	105,898
	託児事業費支出		0
	派遣指導事業費支出	交通費	439
	その他支出	回数券・利用料金返還等	44,396
	時間外施設管理費支出	スタッフ賃金等	1,904,825
	時間外スポーツ教室事業費支出	講師謝金、会場使用料等	1,211,046
	時間外駐車場事業費支出		0

様式35

施設名 栄スポーツセンター

自主事業・教室年間収支

平成 22 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	収支差額
1	バスケットボール	特別	171,500	141,480	30,020	173,500	141,960	31,540	146,000	135,360	10,640	112,500	89,680	22,820	603,500	508,480	95,020
2	社交ダンスタイム	特別	72,900	88,752	△15,852	81,000	103,008	△22,008	67,950	91,912	△23,962	64,800	71,744	△6,944	286,650	355,416	△68,766
3	ヨガタイム	特別	191,200	95,632	95,568	180,400	107,112	73,288	154,800	97,176	57,624	106,000	97,456	8,544	632,400	397,376	235,024
合 計			435,600	325,864	109,736	434,900	352,080	82,820	368,750	324,448	44,302	283,300	258,880	24,420	1,522,550	1,261,272	261,278

	単価	販売枚数	合計
定期券			
回数券			
セット券			
全館利用券			

- ※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 全館利用券とは、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>■チェックシート等をマニュアルにして、原則1日に2回以上の職員巡回を実施した。特記事項は次のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●トレーニング室クロストレーナー機器不具合。 ●トレーニング室トレッドミル機器不具合。 ●更衣室シャワー室排気ファン不具合。
(2) 定期点検	<p>■区から委託を受けた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ながら実施した。</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"> ●消防設備点検・エレベータ点検・電気工作物保守・自動ドア点検・冷温水発生機保守点検 ●トレーニング室機器保守点検を委託業者が実施した。 ●バスケットゴール保守点検を委託業者が実施した。
(3) 修繕実施	<p>■主たる実施内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ●1階トイレ前点検口修理 (4月) ●ウォータークーラー修理 (5月・10月) ●トレーニング室シャフト置場修繕 (7月) ●トレーニング室バイククラッチベアリング交換修理 (9月) ●トレーニング室トレッドミルランニングベルト交換 (9月) ●トレーニング室ダンベルシャフト交換 (11月) ●トレーニング室ダンベル点検・修理 (12月) ●2階排煙窓修理 (2月) ●人感センサー設置 (2月)
(4) その他	<p>■時間外利用延長に際しての機器運転・駐車場管理委託については、問題なく遂行された。</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> <ul style="list-style-type: none"> ■清掃マニュアル及びチェックシートを活用して、1日6回の清掃を実施した。 ■平成21年度から導入したクリーンスタッフが、更衣室及びトイレの水回りを中心に毎朝2時間清掃を実施した。 ■シャワー室・更衣室・トイレの汚れについては、特に嚴重に注視し、臭い等のチェックも行った。また、地下1階、1階、2階のトイレ床水拭き清掃の際は、滑らないようにするため、バスタオルできちっと拭き取りをした。 ■利用者に対して、貼り紙や注意喚起等で体育室使用後のセッティングとモップ清掃の協力を促した。
<p>(2) 定期清掃</p>	<p>(2) 定期清掃</p> <ul style="list-style-type: none"> ■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した。 ■シャワー室の壁については、カビの発生が起きやすいので、3ヶ月に1回区役所委託清掃業者にカビとり清掃を依頼、実施した。 ■5月・6月休館日には、職員総出で1日をかけて、第1及び第2体育室の倉庫とトレーニング室の用具の整理整頓と大掃除を実施した。
<p>(2) 外構・植栽管理</p> <p>(1) 日常管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■アイスクリーム自動販売機の商品包装ゴミを含め、1日1回、屋外の清掃を実施した。

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"> ■「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。 ■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。 ■引き続き AED を設置し、緊急事態に備えた。 ■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防止に努めた。 ■定期教室の開講式やトレーニング室などでは、貴重品の管理及び置き引き注意の案内を教室参加者、利用者に行った。 ■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。
(2) 休館日・夜間の警備	<ul style="list-style-type: none"> ■閉館後や休館日の警備は、区から委託を受けた警備専門業者が行った。 ■夜間・休館日における事故等は発生していない。
(3) 自然災害への対応	<ul style="list-style-type: none"> ■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を確立しており、常に緊急時に備えていた。 ■閉館後や休館日の災害時には、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、その後一時避難者の受け入れ態勢を準備していた。 ■緊急時に必要な救急箱や A E D 等必要備品のチェックを行った。 ■3月11日に発生した「東日本大震災」の際、帰宅困難者の受け入れを実施した。

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"> ●利用者数： 264,000 人 ●スポーツ教室延べ参加者数：83,000 人 ●利用料金収入： 25,164,000 円
評価	<p>※目標に対する評価をお書きください。</p> <p>※指定管理者が実施したモニタリングの実施結果を参考として添付してください。</p> <p>結果</p> <ul style="list-style-type: none"> ●利用者数： 266,692人 (対目標値 101%) ●スポーツ教室延べ参加者数：75,596 人 (対目標値 91%) ●利用料金収入：26,694,842円 (対目標値 106%) <ul style="list-style-type: none"> ・利用者数及び利用料金収入は、目標を上回ったものの、スポーツ教室延べ参加者数は、目標値を9ポイント下回った。 ・事前受付教室及び当日受付教室は、夏の猛暑により例年より出席率が下がったことに加え、東日本大震災の影響により、教室日程の削減や中止になり参加者が伸び悩んだのが要因と考えられる。
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"> ・今年度は、横浜市発行の「広報よこはま：栄区版」に毎月情報を掲載するとともに、教室の受付期間にはタウン誌などで広報PRを実施してきた。平成23年度は新聞折込なども活用し、さらにスポーツセンターのPRを充実させ、新規利用者の拡大を図りたい。 ・公会堂との一体運営となり、文化とスポーツの合体した企画を行いながら、スポーツに馴染みのない方々にもスポーツセンターを利用していただき、スポーツ振興の拡充に努めたい。 ・日本全体が東日本大震災の影響で明るいとは言えない状況であるが、「スポーツで元気な横浜！」をモットーに、これからも市民が明るく元気な毎日を送れるように、スポーツを通じた健康体づくり、地域の活性化に向けて貢献していきたい。

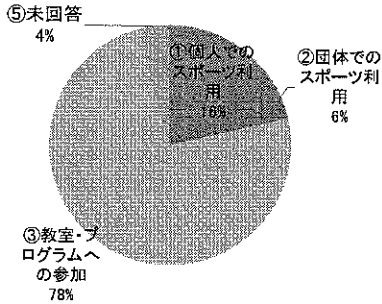
※指定管理者が実施したモニタリングの実施結果を添付してください。

(1) 施設の利用状況

ア. 今日の利用目的は？

①個人でのスポーツ利用	85	16%
②団体でのスポーツ利用	31	6%
③教室・プログラムへの参加	404	75%
④その他		0%
⑤未回答	22	4%

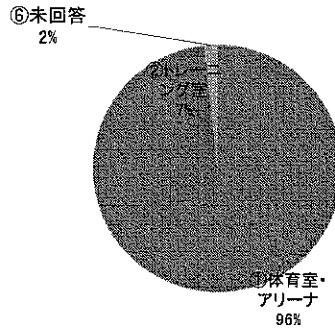
(1)-ア 今日の利用目的



イ. 今日の利用施設は？

①体育室・アリーナ	498	92%
②トレーニング室	35	6%
③プール		0%
④グラウンド・コート		0%
⑤その他		0%
⑥未回答	9	2%

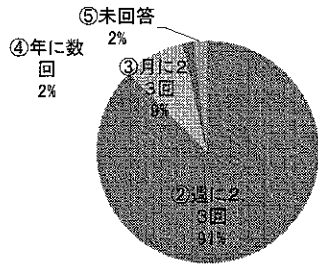
(1)-イ 今日の利用施設



ウ. 施設の利用頻度は？

①初めて		0%
②週に2, 3回	475	88%
③月に2, 3回	47	9%
④年に数回	9	2%
⑤未回答	11	2%

(1)-ウ 施設の利用頻度

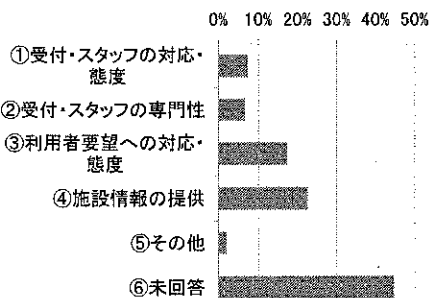


(2) 接客対応

ア. 接客対応についてもっとも改善すべき点は？

①受付・スタッフの対応・態度	39	7%
②受付・スタッフの専門性	35	6%
③利用者要望への対応・態度	94	17%
④施設情報の提供	122	23%
⑤その他	10	2%
⑥未回答	242	45%

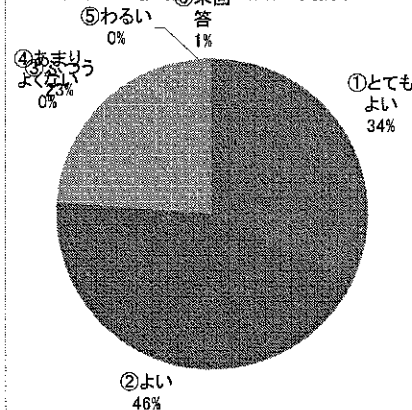
(2)-ア 接客対応の改善点



イ. 接客対応への満足度を5段階評価してください

①とてもよい	175	32%
②よい	237	44%
③ふつう	122	23%
④あまりよくない	1	0%
⑤わるい	1	0%
⑥未回答	6	1%

(2)-イ 接客対応 満足度評価

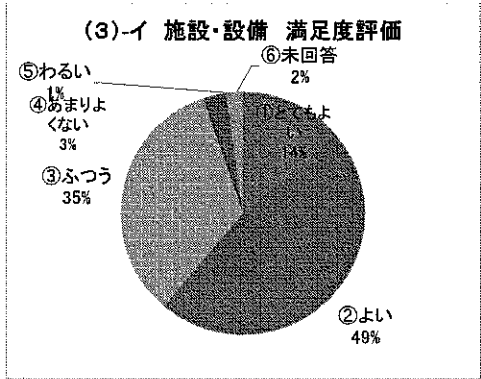
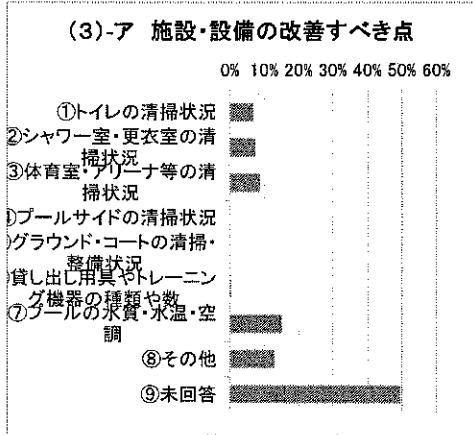


(3) 施設・設備

ア. スポーツ施設・設備について最も改善すべき点は？ イ. 施設・設備への満足度を5段階評価してください

①トイレの清掃状況	36	7%
②シャワー室・更衣室の清掃状況	40	7%
③体育室・アリーナ等の清掃状況	47	9%
④プールサイドの清掃状況		0%
⑤グラウンド・コートの清掃・整備状況		0%
⑥貸し出し用具やトレーニング機器の種類や数	1	0%
⑦プールの水質・水温・空調	81	15%
⑧その他	70	13%
⑨未回答	267	49%

①とてもよい	75	14%
②よい	256	47%
③ふつう	182	34%
④あまりよくない	17	3%
⑤わるい	3	1%
⑥未回答	9	2%



(4) 教室・プログラム

ア. 教室・プログラム名 別紙参照

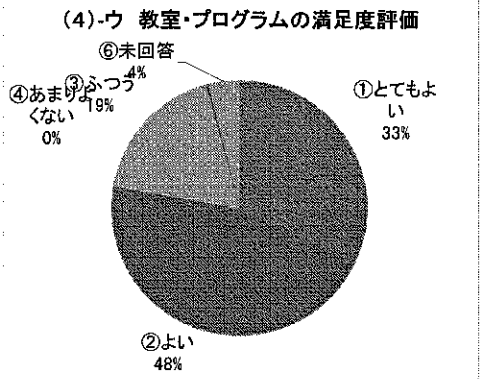
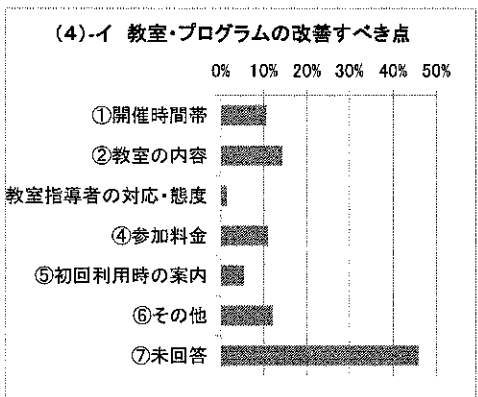
①プログラム名	485	89%
②利用していない	39	7%

イ. 教室・プログラムについて最も改善すべき点は？

①開催時間帯	57	11%
②教室の内容	77	14%
③教室指導者の対応・態度	7	1%
④参加料金	59	11%
⑤初回利用時の案内	29	5%
⑥その他	65	12%
⑦未回答	248	46%

ウ. 教室・プログラムへの満足度を5段階評価してください

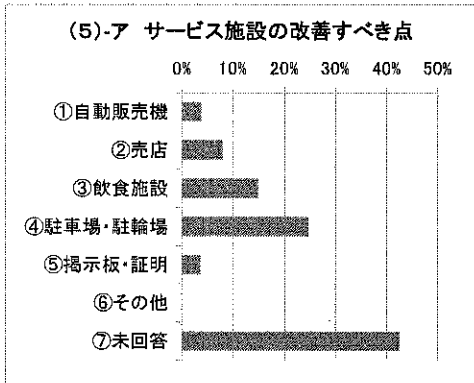
①とてもよい	174	32%
②よい	248	46%
③ふつう	97	18%
④あまりよくない	2	0%
⑤わるい		0%
⑥未回答	21	4%



(5) サービス施設

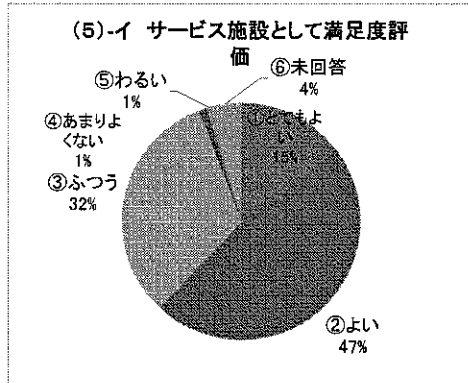
ア. サービス施設について最も改善すべき点は？

①自動販売機	20	4%
②売店	43	8%
③飲食施設	81	15%
④駐車場・駐輪場	134	25%
⑤掲示板・証明	19	4%
⑥その他	15	#DIV/0!
⑦未回答	230	42%



イ. サービス施設への満足度を5段階評価してください

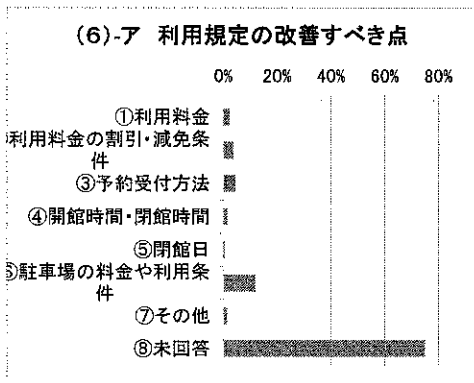
①とてもよい	80	15%
②よい	256	47%
③ふつう	175	32%
④あまりよくない	5	1%
⑤わるい	3	1%
⑥未回答	23	4%



(6) 利用規定

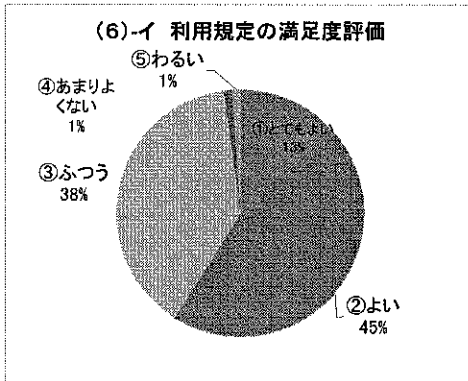
ア. 利用規定について最も改善すべき点は？

①利用料金	13	2%
②利用料金の割引・減免条件	21	4%
③予約受付方法	24	4%
④開館時間・閉館時間	7	1%
⑤閉館日	2	0%
⑥駐車場の料金や利用条件	64	12%
⑦その他	6	1%
⑧未回答	405	75%



イ. 利用規定への満足度を5段階評価してください

①とてもよい	69	13%
②よい	233	43%
③ふつう	199	37%
④あまりよくない	7	1%
⑤わるい	5	1%
⑥未回答	29	5%



(7) 総合

ア. 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

①とてもよい	4	1%
②よい	52	10%
③ふつう	119	22%
④あまりよくない		0%
⑤わるい		0%
⑥未回答	367	68%

(7)-ア サービス全般の総合的な満足度評価

