

## 横浜市港南スポーツセンター

# 平成23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

公益財団法人横浜市体育協会

利用状況表(総括)

平成23年4月1日～平成24年3月31日

平日日数 223 土曜日数 51 日・祝日数 65

港南スポーツセンター

Main data table with columns for '利用コマ数' (Usage Slots) and '人数' (Personnel). It is divided into sections for '第1体育室' (Room 1), '第2体育室' (Room 2), '第3体育室' (Room 3), '研修室' (Seminar Room), '第2研修室' (Room 2 Seminar), and 'トレーニング室' (Training Room). Each section contains rows for time slots (早朝, A, B, C, D, E, F, 深夜) and summary rows (小計, 割合).

Summary table (総計) with columns for '計(金額は税込み)' (Total), '利用可能コマ数' (Available Slots), '総利用コマ数' (Total Usage), and '個人人数計' (Individual Personnel Total). It includes data for 23年度, 22年度, and 前年比 (Year-over-year comparison).





## 様式 27

## 種目別利用者数年間集計表

平成23年4月1日～平成24年3月31日

港南スポーツセンター

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		
バトミントン	904	9,551	15,857	10,205	3,700	39,313	1,246	2,247	687	649	4,829	44,142
卓球	217	5,195	7,193	40	0	12,428	1,332	1,514	173	91	3,110	15,538
バレーボール	213	2,940	4,649	190	641	8,420	0	0	0	0	0	8,420
バスケットボール	529	5,527	1,975	994	617	9,113	0	0	0	0	0	9,113
体操・エアロビクス	1,658	6,748	47,982	3,897	6,263	64,890	0	0	0	0	0	64,890
武道	241	1,526	1,433	2,861	1,014	6,834	0	0	0	0	0	6,834
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	26,357	3,794	131	49	30,331	30,331
弓道	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ダンス	2,457	15,427	28,219	500	1,796	45,942	0	0	0	0	0	45,942
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	844	5,931	859	4,220	55	11,065	0	0	0	0	0	11,065
テニス	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
その他スポーツ	1,665	10,896	19,831	771	2,625	34,123	0	0	0	0	0	34,123
合計	8,728	63,741	127,998	23,678	16,711	232,128	28,935	7,555	991	789	38,270	270,398

様式28

施設名 港南スポーツセンター

託児事業実績報告

平成 23 年度

No.	事業内容	場所	回数	平均託児利用 料(1人/10回) (円)	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	火曜日教室(火曜ヨーガ、親子体操2教室)	託児室	40	5000	162	115,000	1歳以上未就学児	港南区保育グループひまわり	146	327,280
2	水曜日教室(親子リトミック2教室)	託児室	40	5000	56	36,500	1歳以上未就学児	港南区保育グループひまわり	63	148,400
3	木曜日教室(木曜フラダンス①)	託児室	40	5000	103	75,000	1歳以上未就学児	港南区保育グループひまわり	132	266,320
4	保険料									15,312
	合計		120		321	226,500			341	757,312

※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 23 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	13,138,097	8,200,002	13,549,526	9,029,519	43,917,144	43,439,000	101.1%	
②利用料金収入	6,403,749	4,706,477	5,674,915	6,884,388	23,669,529	22,964,000	103.1%	
③文化系教室収入	285,715	0	238,096	219,048	742,859	904,000	82.2%	
④スポーツ教室事業収入	9,397,286	8,834,668	10,321,858	6,413,430	34,967,242	39,357,000	88.8%	
⑤託児事業収入	33,334	49,048	76,191	57,144	215,717	457,000	47.2%	
⑥駐車場事業収入	0	0	0	0	0	0	0.0%	
⑦広告事業収入	0	0	0	0	0	100,000	0.0%	
⑧その他収入	0	0	0	0	0	0	0.0%	
小計(①+②+③+④+⑤+⑥+⑦+⑧)	29,258,181	21,790,195	29,860,586	22,603,529	103,512,491	107,221,000	96.5%	
⑨自主事業による収入	501,126	377,479	545,434	746,567	2,170,606	2,557,000	84.9%	
合計(①+②+③+④+⑤+⑥+⑦+⑧+⑨)	29,759,307	22,167,674	30,406,020	23,350,096	105,683,097	109,778,000	96.3%	

(2) 支出

(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	25,371,456	15,834,564	28,629,777	32,151,400	101,987,197	109,310,000	93.3%	
人件費・賃金	12,870,710	7,503,814	14,621,021	8,334,597	43,330,142	43,211,000	100.3%	
修繕費	850,670	312,740	1,064,760	1,041,853	3,270,023	2,700,000	121.1%	
設備管理費	597,030	457,100	954,330	967,183	2,975,643	4,742,000	62.8%	
保安警備費	220,500	147,000	220,500	294,000	882,000	945,000	93.3%	
備品購入費	507,320	0	0	979,800	1,487,120	1,000,000	148.7%	
消耗品費	633,167	160,547	982,973	401,412	2,178,099	1,879,000	115.9%	
外構・植栽管理費	114,527	0	8,000	149,143	271,670	300,000	90.6%	
廃棄物処理費	0	7,055	0	59,097	66,152	100,000	66.2%	
広報費	179,039	189,039	272,374	411,038	1,051,490	1,000,000	105.1%	
印刷製本費	0	0	47,600	1,621	49,221	500,000	9.8%	
光熱水費	2,117,784	2,003,459	2,712,853	5,580,847	12,414,943	14,462,000	85.8%	
燃料費	0	0	0	0	0	6,000	0.0%	
保険料	538,328	262,464	491,376	549,456	1,841,624	2,851,000	64.6%	
使用料・賃借料	1,308,127	1,175,344	1,058,861	1,227,243	4,769,575	6,297,000	75.7%	
公租公課費	7,360	555,575	0	210,930	773,865	2,209,000	35.0%	
謝金	4,027,655	5,904	3,473,158	8,128,416	15,635,133	17,087,000	91.5%	
委託料	1,233,947	141,228	1,227,451	2,292,723	4,895,349	3,715,000	131.8%	
旅費	6,868	6,173	25,775	22,136	60,952	40,000	152.4%	
通信運搬費	84,136	53,570	84,304	122,625	344,635	336,000	102.6%	
支払手数料	68,429	15,100	96,851	88,251	268,631	791,000	34.0%	
会費及び負担金	5,239	4,762	1,429	12,186	23,616	11,000	214.7%	
その他	620	274,690	6,661	-2,657	279,314	10,000	2793.1%	
間接事務費	0	2,559,000	1,279,500	1,279,500	5,118,000	5,118,000	100.0%	
②自主事業による経費	160,543	104,511	32,160	97,954	395,168	468,000	84.4%	
合計(①+②)	25,531,999	15,939,075	28,661,937	32,249,354	102,382,365	109,778,000	93.3%	

(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	4,227,308	6,228,599	1,744,083	-8,899,258	3,300,732	

## 平成 23 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		103,512,491
①指定管理委託料	指定管理料	43,917,144
②利用料金収入	体育室等利用料金、個人利用料金	23,669,529
③文化系教室収入	健康マージャン教室	742,859
④スポーツ教室事業収入	スポーツ教室参加料	34,967,242
⑤託児事業収入	託児料	215,717
⑥駐車場事業収入		0
⑦広告事業収入		0
⑧その他収入		0



## 平成 23 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			101,987,197
項 目	人件費・賃金	職員、アルバイト賃金 他	43,330,142
	修繕費	トレーニング室機器(トレッドミル)修理 等	3,270,023
	設備管理費	総合管理業務委託等	2,975,643
	保安警備費	警備業務委託	882,000
	備品購入費	体組成計(InBody)等購入	1,487,120
	消耗品費	事務用品等	2,178,099
	外構・植栽管理費	樹木管理委託	271,670
	廃棄物処理費	ごみルート回収費用	66,152
	広報費	地域ミニコミ誌(タウンニュース)広告 他	1,051,490
	印刷製本費	教室申込はがき印刷	49,221
	光熱水費	電気、水道、ガス	12,414,943
	燃料費		0
	保険料	施設賠償保険、スポーツ教室用傷害保険	1,841,624
	使用料・賃借料	教室施設利用料	4,769,575
	公租公課費	印紙代	773,865
	謝金	教室指導謝金等	15,635,133
	委託料	集配金業務 他	4,895,349
	旅費	交通費	60,952
	通信運搬費	電話代 他	344,635
	支払手数料	振込手数料 他	268,631
会費及び負担金	地域行事会費 他	23,616	
その他	その他	279,314	
間接事務費	事務局経費	5,118,000	

## 平成 23 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			2,170,606
項 目	自動販売機収入	自動販売機飲料等販売	1,563,041
	物販事業収入	スポーツ用具販売	101,892
	レンタル事業収入	スポーツ用具レンタル料	284,519
	派遣指導事業収入	派遣指導料	92,383
	その他収入	その他	5,528
	時間外利用料金収入	時間外体育室利用料金	123,243
	時間外スポーツ教室事業収入		0
	時間外駐車場事業収入		0

## 平成 23 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			395,168
項 目	自動販売機支出	目的外使用料、電気代	196,293
	物販事業費支出	販売物品購入	67,802
	レンタル事業費支出	レンタル物品購入	18,000
	派遣指導事業費支出		0
	その他支出	その他	2,286
	時間外施設管理費支出	賃金、光熱水費	110,787
	時間外スポーツ教室事業費支出		0
	時間外駐車場事業費支出		0



様式35

施設名 港南スポーツセンター

自主事業・教室年間収支

平成 23 年度

No.	教室名	種別 <sup>※1</sup>	第 1 期			第 2 期			第 3 期			第 4 期			年 度 計		
			収入額	支出額	収支額	収入額	支出額	収支額	収入額	支出額	収支額	収入額	支出額	収支額	収入額	支出額	収支額
	実施していません																
合 計			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	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>■1日3回の日常点検を行い、異常事項の早期発見に努めた。設備等の小破損や交換等があった場合は、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、早期に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> <p>●昨年度に引き続き、更衣室やトイレ等は消臭対策などを行い利用環境の改善を行った。</p>
(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> <p>●消防設備点検・温水ボイラー点検・電気工作物保守・自動ドア点検・冷温水発生機保守点検、バスケットボール用ゴール点検等</p> <p>●消耗部品（電球）等の交換を随時行った。</p>
(3) 修繕実施	<p>■主たる実施内容</p> <p>◆4月発注 … 外灯倒壊防止補強修繕、卓球ロボ修繕・消防用設備修繕、シャワーヘッド他修繕、ランニングマシン修繕、業務用掃除機修繕、第1・2体育室他コンセント差込口修繕</p> <p>◆5月発注 … ウォータークーラー排水管詰まり修繕・ランニングマシンベルトデッキ修繕・流し台水栓交換他修繕</p> <p>◆6月発注 … 跳び箱張替修繕・第3体育室扉建具補修修繕</p> <p>◆7月発注 … 冷却塔自動制御機器調査・交換修繕、手洗器排水管修繕、外壁配電ボックス取替修繕、煙感知器設置修繕</p> <p>◆8月発注 … ランニングマシンモーター・基盤修繕、親時計設備修繕</p> <p>◆10月発注 … 外壁配電ボックス取替修繕、冷却水用ポンプグランドパッキン交換、天井修繕、ランニングマシンデッキ・ベルト交換、コンピューターハードディスク修繕</p> <p>◆11月発注 … 印刷機修繕、1階女子トイレフラッシュ弁修繕、ロッカー扉交換他修繕、ウォータークーラー用排水管洗浄工事、</p> <p>◆1月… エアロバイクブレーキキット交換、トイレハンドル部品修繕</p> <p>◆2月… 自動ドア従動プーリー交換、</p> <p>◆3月… CDプレーヤー修繕、トイレバキュームブレーカー修繕、第3体育室連段下段修繕工事、直流電源装置バッテリー交換工事完了、廊下・ロビーLED照明交換工事</p>
(4) その他	3月廊下・ロビーの照明をLED照明する交換工事を行った。

## 2 清掃・外構植栽管理業務

計画内容	実施状況
(1) 清掃 (1) 日常清掃	(1) 日常清掃 ■設備の日常点検に併せて日常清掃を実施した。特に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。 ■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、ドライモップ掛けと掃除機によるモップの清掃を徹底した。 また、運動靴劣化によるヒールマークについては、営業終了後、マーク消しの作業を行い、利用者が常に気持ちよく利用できるよう配慮した。 ■各室入口のマット等については、定期的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。 ■更衣室・シャワー室については、念入りの清掃を行うことで、クリーンな施設づくりに努めていく。
(2) 定期清掃	(2) 定期清掃 ■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。 ■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、害虫等防除等を順次実施。 ■施行上の問題はなく、順調に遂行した。
(2) 外構・ 植栽管理 (1) 日常管理	■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。 ■第3体育室の窓にグリーンカーテンを用いて省エネに取り組んだ。 ■港南地区センターと共に30周年記念として敷地内の広場に桜の植樹を行った。 ■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。
(2) 植栽剪定 委託	■7月・9月・12月に、樹木管理委託を実施した。 ■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。 ■害虫等による植栽への被害は見られず、適正に管理できている。 ■水道局側外灯にかかる樹木については、外灯の光が阻害されないよう剪定を行い、防犯に努めた。
(3) その他	毎月第2日曜日に吉原南町内会の定期清掃活動に参加した。

### 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	<p>■「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。</p> <p>■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。</p> <p>■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とともに1時間ごとに清掃をかねた巡回を徹底した。</p> <p>■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。</p> <p>※防災訓練 年2回実施（9月、3月）</p>
(2) 休館日・夜間の警備	<p>■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。</p> <p>■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、警備員の出勤や体育協会事務局及び関係各機関へ連絡を取るシステムを構築した。</p>
(3) 自然災害への対応	<p>■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計画・準備した。</p> <p>■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がとれるよう計画・準備した。</p> <p>■東日本大震災に伴う節電対応をして7月から9月まで12日間（うち3日間は施設点検休館日）臨時休館とした。</p>
(4) その他	特になし。



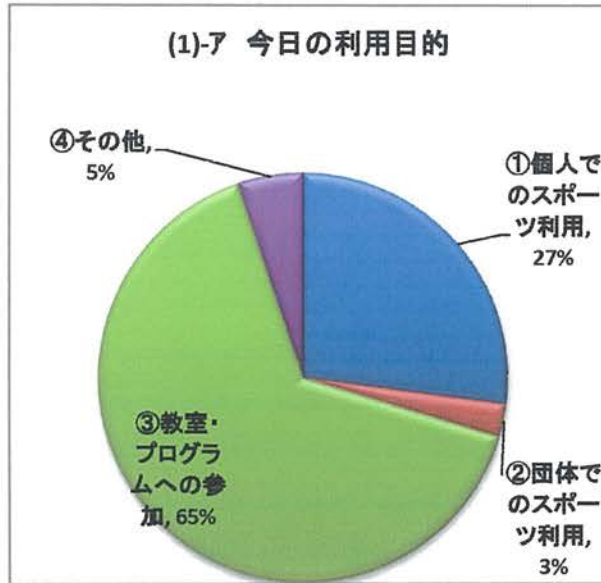
## 利用状況分析報告書

項目	内容										
目標	<p>港南スポーツセンターにおける各項目の年間目標値</p> <table border="1"> <tr> <td>1 延利用者数</td> <td>295,200 人</td> </tr> <tr> <td>2 スポーツ教室延参加者数</td> <td>105,800 人</td> </tr> <tr> <td>3 トレーニング室延利用者数</td> <td>28,000 人</td> </tr> <tr> <td>4 利用料金収入</td> <td>22,964,000 円</td> </tr> <tr> <td>5 スポーツ教室参加料収入</td> <td>39,357,000 円</td> </tr> </table>	1 延利用者数	295,200 人	2 スポーツ教室延参加者数	105,800 人	3 トレーニング室延利用者数	28,000 人	4 利用料金収入	22,964,000 円	5 スポーツ教室参加料収入	39,357,000 円
1 延利用者数	295,200 人										
2 スポーツ教室延参加者数	105,800 人										
3 トレーニング室延利用者数	28,000 人										
4 利用料金収入	22,964,000 円										
5 スポーツ教室参加料収入	39,357,000 円										
評価	<p>【結果】(達成率%)</p> <table border="1"> <tr> <td>1 延利用者数</td> <td>270,398 人 (達成率 91.60%)</td> </tr> <tr> <td>2 スポーツ教室延参加者数</td> <td>73,657 人 (達成率 69.62%)</td> </tr> <tr> <td>3 トレーニング室延利用者数</td> <td>30,331 人 (達成率 108.32%)</td> </tr> <tr> <td>4 利用料金収入</td> <td>23,669,529 円 (達成率 103.07%)</td> </tr> <tr> <td>5 スポーツ教室参加料収入</td> <td>37,495,600 円 (達成率 95.27%)</td> </tr> </table> <p>【評価】</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>延利用者数は前年度を約 2 万人上回ったが、目標を達成することができなかった。震災による節電対応のための臨時休館や、第 1 期の受付時と震災の時期が重なった等が影響した。</li> <li>スポーツ教室延べ参加人数に関しても、目標を達成することができなかった。これは参加者の出席率が大きな要因となっている。</li> <li>トレーニング室延利用者数は、目標を 2,000 人程度上回った。</li> <li>利用料金収入に関しては目標に対して 705,529 円上回り、目標を達成することができた。</li> <li>スポーツ教室参加料収入は、第 1 期が震災の影響を受け、参加者数を思うように確保することができなかった。第 2 期は輪番休館日の影響等もあり、全体として目標を 5%程度下回った。</li> </ol>	1 延利用者数	270,398 人 (達成率 91.60%)	2 スポーツ教室延参加者数	73,657 人 (達成率 69.62%)	3 トレーニング室延利用者数	30,331 人 (達成率 108.32%)	4 利用料金収入	23,669,529 円 (達成率 103.07%)	5 スポーツ教室参加料収入	37,495,600 円 (達成率 95.27%)
1 延利用者数	270,398 人 (達成率 91.60%)										
2 スポーツ教室延参加者数	73,657 人 (達成率 69.62%)										
3 トレーニング室延利用者数	30,331 人 (達成率 108.32%)										
4 利用料金収入	23,669,529 円 (達成率 103.07%)										
5 スポーツ教室参加料収入	37,495,600 円 (達成率 95.27%)										
対策	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 利用料金収入を維持、増加するため、稼働率と利用団体数の増加を図る。第 2 研修室をリニューアル後稼働率が 17%から 54%まで増加したが、より多くの区民に利用していただくよう、職員で創意工夫をして業務に取り組む。</li> <li>● 第 2 期指定管理において、港南区の街の先生等を活用した新たな教室を実施することにより、区民の健康づくりの支援や、新規利用者の増加を図る。</li> <li>● 次回にも使用したくなるような、利用者への満足度の向上、サービス（挨拶・セッティング・清掃）を職員全員で再確認し徹底を図る。</li> <li>● 地区センターや地域ケアプラザ、子育て支援拠点「はっち」等の区民利用施設との情報交換及びイベントの共同開催を積極的に行い、新たなサービスを提供する。その中で PR 活動により新規利用者を開拓する。</li> <li>● 区内の公共施設と連携して、施設だけにとどまらない「区民の健康づくり」の支援を連携担当と協力して推進する。</li> <li>● 新たな「満足度調査」「利用者会議」等を実施し、区民の意見を取り入れながら運営を進める。</li> </ul>										

(1)施設の利用状況

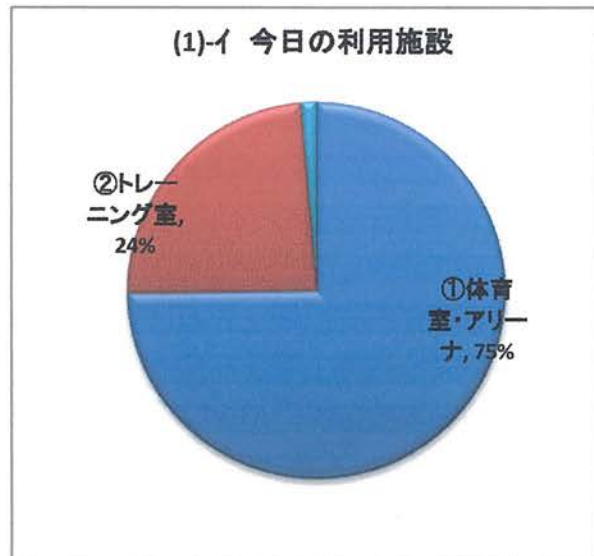
ア. 今日の利用目的は？

①個人でのスポーツ利用	42	27%
②団体でのスポーツ利用	4	3%
③教室・プログラムへの参加	101	65%
④その他	8	5%
計	155	100%



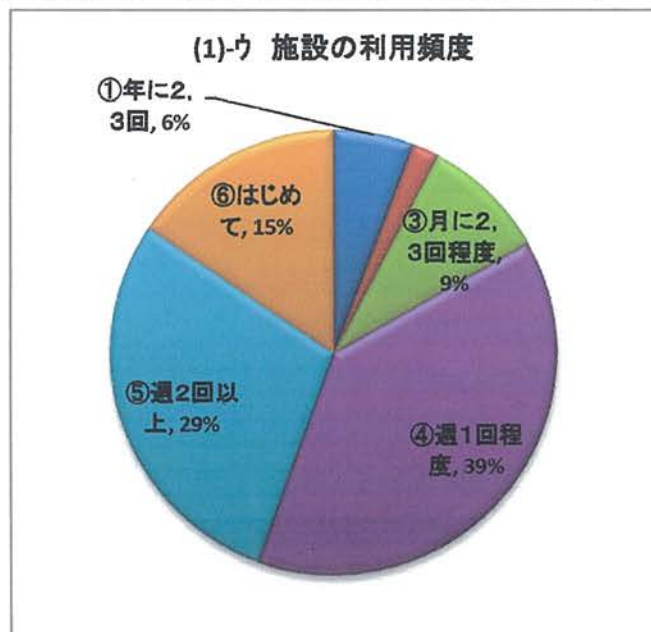
イ. 今日の利用施設は？

①体育室・アリーナ	116	75%
②トレーニング室	37	24%
③プール	0	0%
④グラウンド・コート	0	0%
⑤その他	2	1%
計	155	100%



ウ. 施設の利用頻度は？

①年に2, 3回	9	6%
②2ヶ月に1回程度	3	2%
③月に2, 3回程度	14	9%
④週1回程度	60	39%
⑤週2回以上	45	29%
⑥はじめて	24	15%
計	155	100%

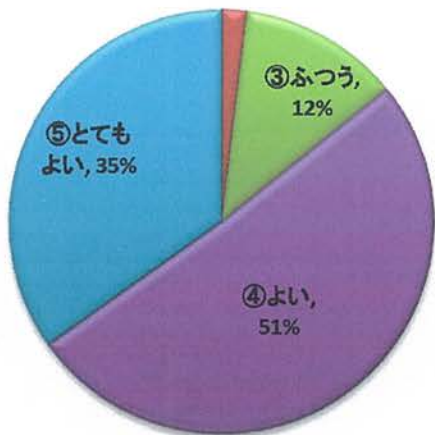


(2) 接客対応

ア. 接客対応への満足度を5段階評価してください

①わるい	0	0%
②あまりよくない	3	2%
③ふつう	19	12%
④よい	79	51%
⑤とてもよい	54	35%
計	155	100%

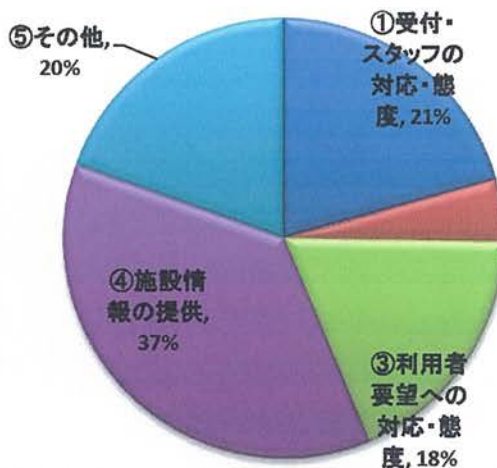
(2)-ア 接客対応 満足度評価



イ. 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	18	21%
②受付・スタッフの専門性	4	5%
③利用者要望への対応・態度	16	18%
④施設情報の提供	32	37%
⑤その他	17	20%
計	87	100%

(2)-イ 接客対応の改善点

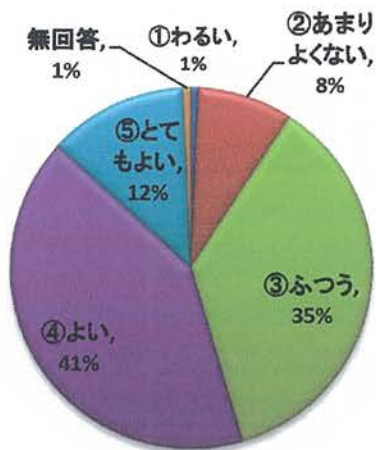


(3) 施設・設備

ア. 施設・設備への満足度を5段階評価してください

①わるい	1	1%
②あまりよくない	13	8%
③ふつう	55	35%
④よい	63	41%
⑤とてもよい	19	12%
無回答	1	1%
計	152	98%

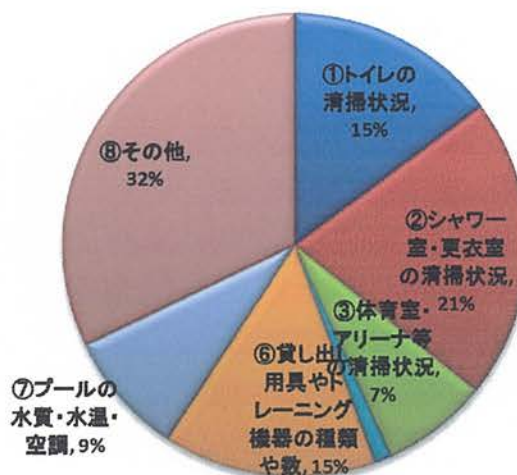
(3)-ア 施設・設備の満足度



イ. スポーツ施設・設備について最も改善すべき点は？

①トイレの清掃状況	12	15%
②シャワー室・更衣室の清掃状況	17	21%
③体育室・アリーナ等の清掃状況	6	7%
④プールサイドの清掃状況	0	0%
⑤グラウンド・コートの清掃・整備状況	1	1%
⑥貸し出し用具やトレーニング機器の種類や数	12	15%
⑦プールの水質・水温・空調	7	9%
⑧その他	26	32%
計	81	100%

(3)-イ 施設・設備の改善すべき点



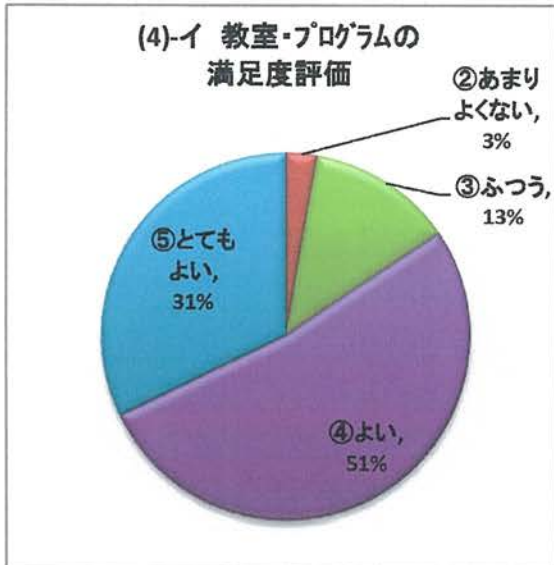
(4) 教室・プログラム

ア. 教室・プログラム名

	別紙参照	
①利用している	112	72%
②利用していない	43	28%
計	155	100%

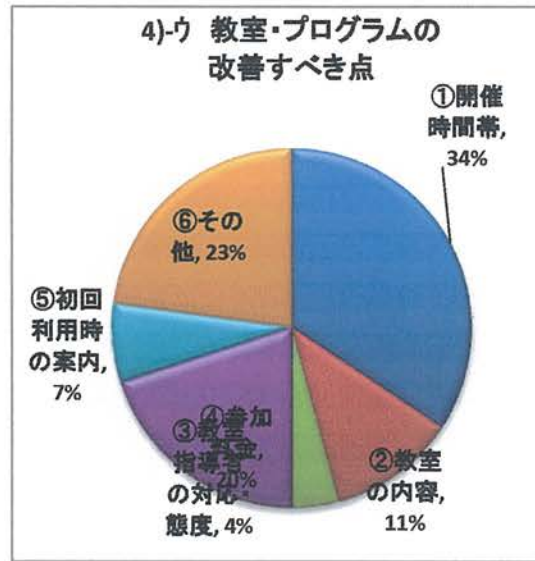
イ. 教室・プログラムへの満足度を5段階評価してください

①わるい	0	0%
②あまりよくない	3	3%
③ふつう	14	13%
④よい	57	51%
⑤とてもよい	35	31%
無回答	3	3%
計	112	100%



ウ. 教室・プログラムについて最も改善すべき点は？

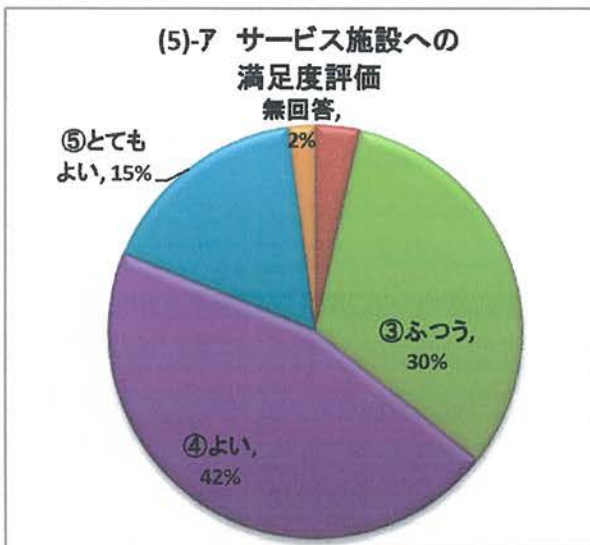
①開催時間帯	24	34%
②教室の内容	8	11%
③教室指導者の対応・態度	3	4%
④参加料金	14	20%
⑤初回利用時の案内	5	7%
⑥その他	16	23%
計	70	100%



(5) サービス施設

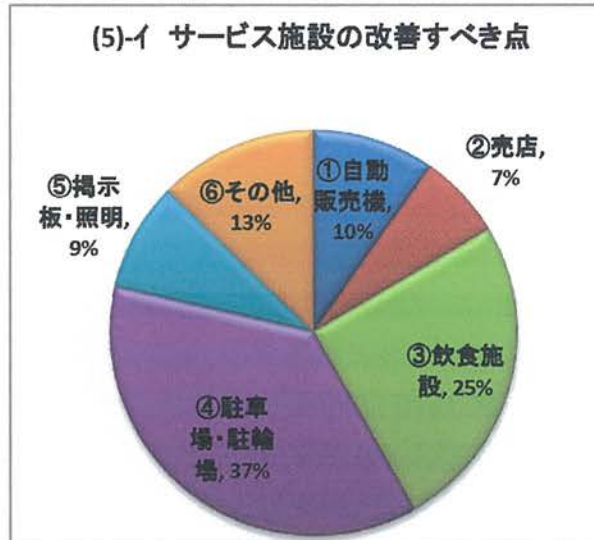
ア. サービス施設への満足度を5段階評価してください

①わるい	0	0%
②あまりよくない	5	3%
③ふつう	46	30%
④よい	65	42%
⑤とてもよい	24	15%
無回答	3	2%
計	143	92%



イ. 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	10	10%
②売店	7	7%
③飲食施設	26	25%
④駐車場・駐輪場	38	37%
⑤掲示板・照明	9	9%
⑥その他	13	13%
計	103	100%

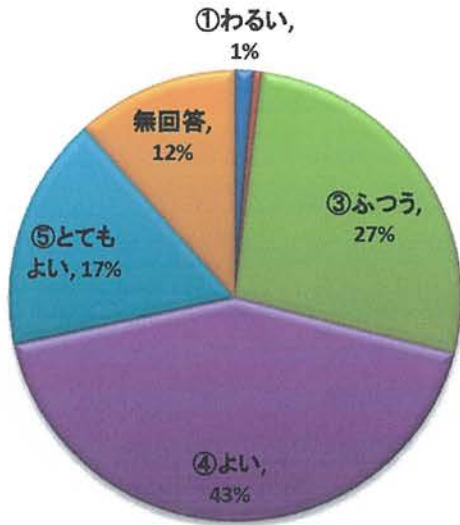


(6) 利用規定

ア. 利用規定への満足度を5段階評価してください

①わるい	2	1%
②あまりよくない	1	1%
③ふつう	42	27%
④よい	66	43%
⑤とてもよい	26	17%
無回答	18	12%
計	155	100%

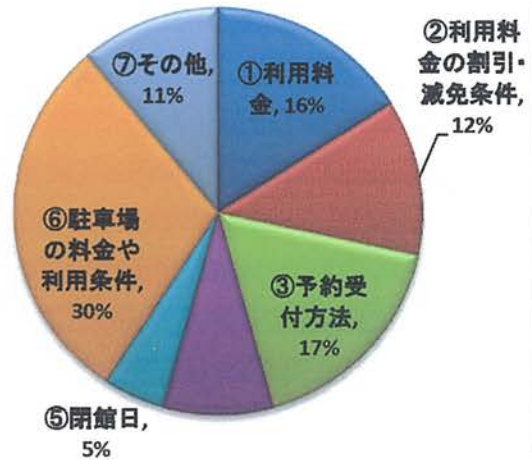
(6)ア 利用規定の満足度評価



イ. 利用規定について最も改善すべき点は？

①利用料金	13	16%
②利用料金の割引・減免条件	10	12%
③予約受付方法	14	17%
④開館時間・閉館時間	7	9%
⑤閉館日	4	5%
⑥駐車場の料金や利用条件	24	30%
⑦その他	9	11%
計	81	100%

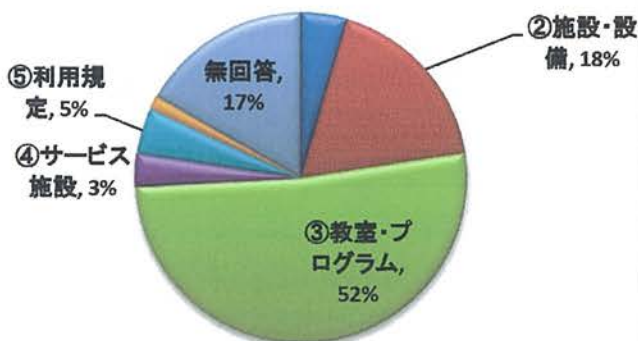
(6)イ 利用規定の改善すべき点



(7) 施設を利用するに当たり、最も重視する条件は？

①接客対応	7	5%
②施設・設備	28	18%
③教室・プログラム	80	52%
④サービス施設	5	3%
⑤利用規定	7	5%
⑥その他	2	1%
無回答	26	17%
計	155	100%

(7) 利用規定の改善すべき点

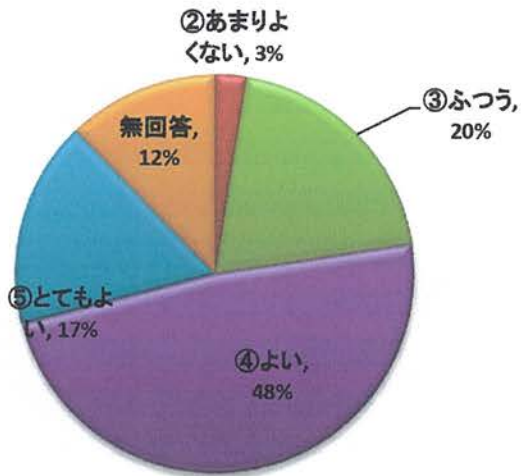


(8) 総合

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わるい	0	0%
②あまりよくない	4	3%
③ふつう	31	20%
④よい	75	48%
⑤とてもよい	26	17%
無回答	19	12%
計	155	100%

(8)-ア サービス全般の総合的な満足度評価



イ. サービス全般に対する要望・課題を具体的に教えてください

別紙参照

**別紙**

(4) 教室・プログラム

ア. 教室・プログラム名	件数
体育苦手克服	17
太極拳	10
親子リミック	9
お元氣いきいき体操	7
親子体操	6
昼の太極拳	6
ピラティス	4
体操	3
マリノスサッカー教室	2
ヨガ	2
バドミントン	2
トータルフィットネス	2
卓球	2
健康体操	2
エアロビクス	2
幼児体操教室	1
運動苦手教室	1
(こども)体操教室	1
キッズヒップホップ	1
夜 卓球	1
マーじゃん教室	1
フラダンス	1
パワーヨーガ	1
卓球	1
体操サークル/教室	1
体操教室、トータルフィットネス	1
水曜卓球	1
水曜太極拳	1
シェイプフィットネス	1
月・水・金	1
火曜ヨーガ	1
お元氣にここに体操	1
ウェルビクス	1

(8) 総合

イ. サービス全般に対する要望・課題を具体的に教えてください

駐車場サービスがあるとよいと思います
駐車場サービスがあると、もっと利用しやすいです
子供の体験出来る場をもっと企画してほしい
スタッフ、受付の方に通常以外の仕事の要望をすると対応できないし、気持ちの良い対応をされない
教室に参加するにあたって、もう少し詳しい説明をしてほしい
利用時間を早くしてほしい
皆様が仲よくやっているのがよい
トレーニング室のスタッフの方々へ、室内のお客様を見ること
機械の修理が遅い
スポーツ設備の充実
子供向けのものは土日の早い時間にもあるといいです(特に冬場は帰りが遅いのは辛い)。
パンやおにぎりがかえると良い。
小学生の教室がもう少し早く(30分くらい)早く始まるようにしてもらいたい。終わるのもその分早くなるので。
個人利用もしてみたいですが、手がるに利用できると行きやすいです。
落ちていたら、はがきが届く前に受付で結果を教えないのはおかしい。
有料施設と違うのは仕方ないですが、冷房をきかせてほしいです。
教室以外にサークルとしての時間(参加料金が毎回1000円)できついで、もっと安くなるように指導してください。
利用料金、内容満足しています。
電話での申込受付の対応がスムーズに出来るのもっと良いと思います。
未就学児の子供がいるため、母親だけで参加できる教室に参加できない。
スポーツセンターほど効率的に使われている市の施設は他にないと思う。一区に一つではなく、更に新設した方が良
体操の音楽の音量をもう少し低くしてほしい(先生の声が聞きとりにくい)。
マットがボロボロ
とても楽しく参加させていただいています。来年もよろしく。
週、火・金だけでなく水曜日あたりに午前中クラスをつくってください。
駐車場があるとうれしいです
更衣室(ロッカーが少ない、狭い)
火曜エアロビクスの時間を45分でなく1時間以上に願います
楽しく体を動かして良い
冬は寒いので温まるまで入れてください(太極拳)
体育館が節電ですが、夜は目が疲れますのでふつうにつけてください